



Informe de  
**gestión**  
y **sosteni**  
**bilidad** 20  
24

Vivienda, Crédito Social  
y Seguros Colsubsidio



# Contenido

Palabras del director	5
Palabras de la subdirectora servicios sociales	6
Palabras del gerente de vivienda	7
Palabras de la gerente de crédito social y seguros	8
Impactos	9
Retos	10
Contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS	11
Perfil del servicio	13
Reconocimientos y certificaciones	19
Asociaciones y gremios	20



## 01

### Transparencia y gobierno corporativo

Orientación estratégica	22
Contexto de sostenibilidad	23
Gobierno, ética y transparencia	30
Gestión organizacional	40

## 03

### Contribuir a la conservación del ambiente

Eje ambiental agua	73
Eje ambiental suelo	75
Eje ambiental aire	77
Eje ambiental biodiversidad	79

## 02

### Contar con el mejor talento humano

Equipo de trabajo	48
La experiencia del trabajador como motivador del talento humano	57
Liderazgo movilizador de propósito y cultura Colsubsidio	60
Relaciones laborales de confianza	63
Bienestar integral como factor para la calidad de vida de los trabajadores	63

## 04

### Generar desarrollo humano integral

Vivienda	82
Crédito social y seguros	95

## 05

### Asegurar solidez financiera para la equidad

Valor económico generado y distribuido	101
Tabla de contenidos GRI	103
Tabla contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	115

## Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad

## Consejo directivo

GRI 2-11

### Primer semestre 2024

Presidente  
José Alejandro Cheyne García  
Vicepresidente  
Miguel Fernando Jiménez Olmos

### Empleadores Principales

Rodrigo Alonso Torres Ayala  
Banco de Bogotá S.A.  
Miguel Alberto Pérez García  
Asociación Colombiana de  
Empresas de Servicios Temporales  
– Acoset  
Luis Felipe Gutiérrez Navarro  
Colombiana de Comercio S.A. –  
Alkosto S.A.

### Suplentes

David Eduardo Abella Abondano  
Bancolombia S.A.  
Andrés López Valderrama  
Corporación de Ferias  
y Exposiciones S.A.  
Eduardo Antonio Visbal Rey  
Federación Nacional de  
Comerciantes – Fenalco  
Alejandro Noguera Cepeda  
Colegio de Estudios Superiores  
de Administración – CESA

### Segundo semestre 2024

Presidente  
Nelson Caballero Herrera  
Vicepresidente  
Alejandro Noguera Cepeda

### Trabajadores Principales

Nelson Caballero Herrera  
Itaú CorpBanca Colombia S.A. –  
Adeban - CGT  
Francisco Antonio Burchardt Melo  
Ministerio de Relaciones  
Exteriores – CGT  
Óscar Reinel Robayo Rodríguez  
Instituto Nacional Penitenciario  
y Carcelario INPEC - CGT  
Miguel Fernando Jiménez Olmos  
Veeduría Distrital - CTC

### Suplentes

Diana Maryury Moreno Orjuela  
Opticentro Internacional S.A.S.  
Mónica Fernanda Rubiano Torres  
Consortio Express S.A.S.  
Carlos Alberto Beltrán Ayala  
Flexo Spring S.A. - CTC  
Germán Patiño Soche  
Alcaldía Municipal de Soacha - CUT

### Revisores fiscales Principales

Juan Antonio Colina Pimienta  
PwC Contadores y Auditores S.A.S.

### Suplente

Juan Carlos Sánchez Borja  
Independiente

## Perfil Corporativo

---

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

---

Contar con el  
mejor talento humano

---

Contribuir a la conservación  
del ambiente

---

Generar desarrollo  
humano integral

---

Asegurar solidez  
financiera para la equidad

## Administración

Luis Carlos Arango Vélez  
Director administrativo

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo  
Subdirectora Gestión Organizacional

Ana María Cifuentes Patiño  
Subdirectora de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía  
Subdirectora Planeación e Innovación

Liliana María Orozco Lozada  
Auditora interna

Alejandro Fajardo Pinto  
Subdirector Comercial

Álvaro Salcedo Saavedra  
Jefe Oficina Jurídica y Secretaría General

Carlos Urueña Castañeda  
Subdirector de Salud

Óscar Leonardo Eslava Gallo  
Subdirector Financiero

Alejandro Arango Hernández  
Gerente Operación de Subsidios

Aníbal Villate Escobar  
Gerente de Vivienda

Diana Carolina Cuadros Pantoja  
Jefe Legal Vivienda

Diana Carolina Rangel Mahecha  
Jefe Ventas Vivienda

Lugel Yubely Ortiz Correa  
Jefe técnico Vivienda

Alejandro Cadelo Cabrera  
Jefe Estructuración de Proyectos de Vivienda

Lina María Nieto Pérez  
Jefe Programas Especiales de Vivienda

César Augusto Zabala Fonseca  
Jefe financiero Vivienda

Claudia Liliana Sossa Echeverri  
Gerente Crédito Social y Seguros

Leonor Ángel Pinzón  
Jefe de Cobranza

Janeth Márquez Díaz  
Jefe de Operaciones

Madeleine Espinosa Alfonso  
Jefe de Ventas

Cindy Milena Ramírez Chisco  
Jefe de Riesgo

Yineth Astrid Vergara Zamora  
Jefe administrativa y financiera

Juan Carlos Bernal Duarte  
Jefe de Proyectos y Procesos

Luz Stella Ávila Barragán  
Jefe Seguros

## Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad



## Palabras del director

GRI 2-3, GRI 2-11, GRI 2-22, ODS 12.6, WEF 1

Durante 67 años de historia de nuestra Organización, que celebramos en 2024, hemos mantenido un compromiso constante con la creación de valor económico y social para los colombianos, reflejado en la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales.

La misión de contribuir a la consolidación de una sociedad sostenible, justa y equitativa es la razón que nos impulsa a continuar prestando servicios que contribuyan a que los trabajadores y sus familias mejoren su poder adquisitivo, consigan movilidad social, constituyan patrimonio, aseguren su salud, logren bienestar, integración social y mejor comunidad.

La generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales la realizamos con programas de promoción social y aseguramiento en salud. La promoción social busca fomentar la constitución de patrimonio, el bienestar y la construcción de comunidad, para mejorar la calidad de vida, promover la movilidad social y lograr bienestar e integración social.

La constitución de patrimonio se permite a partir de darles a las personas la oportunidad de acceder a una vivienda digna y a activos financieros que les permitan satisfacer necesidades fundamentales.

Así mismo, se refiere a dotar a las personas de conocimientos para las diferentes etapas de la vida y desarrollar las capacidades necesarias para participar productivamente del mercado laboral, incluyendo el suministro de alimentación, que específicamente en el ámbito escolar es uno de los aspectos que más contribuye a mejorar el desempeño de los estudiantes, porque fortalece su capacidad de atención y, por ende, sus procesos de aprendizaje.

El cumplimiento de estos objetivos se logra a partir de la prestación de los servicios de Vivienda, Crédito, Educación, Alimentación y Productividad.

El entretenimiento, el bienestar y la construcción de comunidad se desarrollan con base en los programas realizados por Cultura, Hotelería, Turismo, Recreación y Deportes, los cuales contribuyen a afianzar las relaciones familiares y sociales, a partir del uso adecuado, creativo y productivo del tiempo libre, desde la perspectiva del descanso, disfrute y goce de la vida.

El aseguramiento contempla la prestación de servicios de salud y el suministro de medicamentos. Los servicios de salud se ofrecen a través de una red integrada, conformada por instituciones prestadoras de servicios

de todos los niveles de complejidad, que desarrolla actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

El acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud se da a través de una red de establecimientos y programas de gestión farmacéutica, dirigidos a pacientes de diferentes cohortes de patologías, que generan un alto impacto por su alta morbilidad, incapacidad, disminución de la capacidad productiva y gastos en salud.

Los resultados de la gestión desarrollada por la Corporación en su conjunto se publicaron en el Informe de gestión y sostenibilidad Colsubsidio 2024, el cual se elaboró de acuerdo con el Modelo de Sostenibilidad de la Corporación y se encuentra disponible en la página web [www.colsubsidio.com](http://www.colsubsidio.com).

En esta oportunidad, presentamos el segundo Informe de gestión y sostenibilidad de Vivienda, Crédito Social y Seguros Colsubsidio, con el fin de mostrar a los grupos de interés los resultados obtenidos durante el año sobre sus asuntos relevantes y la contribución específica que realizan estos servicios a la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales, a la perdurabilidad de la Organización y al desarrollo sostenible.

Este reporte contiene, entre otros, las estrategias que se han desarrollado para promover la constitución de patrimonio y cumplir con la promesa de valor de permitir la consecución de un hogar soñado en un hábitat sostenible y permitir un acceso simple a soluciones financieras, con una asesoría responsable y un portafolio para cada momento de la vida.

**LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ**  
Director administrativo

## Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad



## Palabras de la subdirectora servicios sociales

GRI 2-3, GRI 2-22, ODS 12.6, WEF 1

En este segundo Informe de gestión y sostenibilidad de Vivienda, Crédito Social y Seguros Colsubsidio, reportamos los resultados de las estrategias desarrolladas para promover la constitución de patrimonio y cumplir con la promesa de valor de permitir la consecución de un hogar soñado en un hábitat sostenible y permitir un acceso simple a soluciones financieras, con una asesoría responsable y un portafolio para cada momento de la vida.

Los fundamentos que dan cimiento a los proyectos de vivienda que desarrollamos en Colsubsidio contribuyen al propósito superior de la Organización: generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, con soluciones habitacionales y espacios urbanos que mejoran la calidad de vida de las personas, especialmente de los hogares de menores ingresos, articulando el desarrollo urbano con el bienestar integral.

Conscientes de que el ser humano considera como una de las necesidades más apremiantes contar con un techo propio, Colsubsidio, desde 1982, concibe su programa de vivienda no solo como un plan más, sino que tiene como eje fundamental la persona en toda su complejidad.

Estamos desarrollando la Ciudadela Colsubsidio Maiporé bajo los conceptos de “ciudad dentro de la ciudad” y “urbanismo sostenible”, como un plan de vivienda a escala de barrio, que integra las unidades de habitación con servicios complementarios para la vida cotidiana, que mejoran la calidad de vida de sus habitantes.

Un aspecto importante en la gestión del proyecto es el acompañamiento social que se les da a los residentes, a quienes se les brinda capacitación en temas asociados al desarrollo comunitario e integración social, con actividades que promueven la inclusión, el cuidado del equipamiento urbano y la conservación del ambiente.

En el caso de Crédito Social y Seguros, contamos con una amplia selección de productos financieros y tasas preferenciales, de acuerdo con la categoría de afiliación.

Estamos presentes en cada etapa de la vida, con créditos que facilitan satisfacer necesidades fundamentales, contamos con las líneas de educación, vivienda, compra de cartera, libre inversión, mipymes y el cupo de crédito de la tarjeta multiservicios.

Continuamos con la línea de crédito para mujeres, diseñada especialmente para que las afiliadas a Colsubsidio tengan el respaldo financiero que necesitan para alcanzar sus metas personales y profesionales.

Así mismo, contamos con un ecosistema digital de seguros que brinda oportunidades para la protección de la vida, la salud y la integridad de los afiliados y sus familiares ante eventos imprevistos, como accidentes, fallecimientos, enfermedades, ofreciendo asistencia cuando más lo necesitan.

**ANA MARÍA CIFUENTES PATIÑO**  
Subdirectora de Servicios Sociales

## Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad



## Palabras del gerente de vivienda

GRI 2-3, GRI 2-22, ODS 12.6, WEF 1

En Vivienda Colsubsidio, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de soluciones habitacionales dignas, sostenibles e innovadoras, que impacten de manera positiva la calidad de vida de miles de familias. Nuestro trabajo se fundamenta en la generación de espacios que no solo ofrecen una vivienda, sino que promueven el desarrollo de comunidades cohesionadas, con oportunidades para todos sus integrantes.

A través del programa de acompañamiento social Convive, hemos fortalecido la integración y el sentido de pertenencia en nuestros proyectos de vivienda, promoviendo la educación financiera y el mantenimiento adecuado de los hogares. Este acompañamiento ha permitido consolidar entornos seguros y sostenibles, brindando herramientas clave a los afiliados para garantizar el éxito en la administración de sus viviendas y comunidades.

En el ámbito de la vivienda nueva, seguimos desarrollando proyectos que van más allá de la construcción física, generando espacios con identidad y bienestar. El desarrollo de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé es un ejemplo de cómo diseñamos entornos integrales bajo los estándares de la Vivienda 100-100, con criterios de sostenibilidad y certificaciones EDGE®, ofreciendo a nuestros afiliados una ciudad de 15 minutos, con acceso a servicios esenciales que mejoran su calidad de vida.

También impulsamos el acceso a vivienda mediante la construcción en sitio propio y el mejoramiento de viviendas existentes, brindando asesoría y acompañamiento a quienes desean edificar su hogar en su terreno o mejorar sus condiciones habitacionales. En 2024, fortalecimos nuestra presencia en zonas rurales con las Brigadas de Vivienda Rural, permitiendo el acceso a soluciones habitacionales en 11 municipios y 15 empresas afiliadas.

En 2024, estructuramos 9 proyectos, llegando a 3.672 unidades, comercializamos 1.240 viviendas, escrituramos 1.276 unidades y entregamos 1.118, sentando las bases

para un futuro lleno de oportunidades. En cuanto a la ejecución de obras, logramos la construcción de 1.722 unidades, consolidando nuestro compromiso con el desarrollo habitacional en la región.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se traduce en acciones concretas. Durante 2024, avanzamos en la optimización del recurso hídrico en seis proyectos de vivienda y reforzamos la operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, logrando la remoción del 88 % de contaminantes en más de 154.000 m<sup>3</sup> de agua tratada. Además, con la siembra de 8.581 árboles y la reincorporación de materiales en obra, hemos reducido nuestra huella de carbono, cumpliendo con altos estándares ambientales.

Nos enfrentamos a retos clave como la mejora en el acceso a créditos hipotecarios, la optimización de costos de construcción y la gestión de subsidios gubernamentales. No obstante, nuestra experiencia y liderazgo en el sector nos permitirán seguir innovando y adaptándonos para ofrecer soluciones eficientes y accesibles para nuestros afiliados.

Seguimos trabajando con la convicción de que la vivienda es el pilar para el bienestar y el desarrollo social. En Vivienda Colsubsidio, estamos comprometidos con transformar vidas a través del acceso a hogares dignos y sostenibles, impulsando comunidades prósperas y fortaleciendo nuestro impacto en el sector.

**ANÍBAL VILLATE ESCOBAR**  
Gerente de Vivienda

**Perfil Corporativo**

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



## Palabras de la gerente de crédito social y seguros

GRI 2-3, GRI 2-22, ODS 12.6, WEF 1

En Colsubsidio, reafirmamos nuestro compromiso con la creación de valor sostenible a largo plazo para nuestros afiliados, sustentado en principios de equidad e inclusión financiera. Durante 2024, el servicio de Crédito Social y Seguros se consolidó como un habilitador clave del bienestar económico, facilitando el acceso a productos financieros relevantes y fortaleciendo su portafolio, canales y procesos. Esta evolución refleja nuestra capacidad de innovación y adaptación frente a las necesidades cambiantes de los afiliados y las dinámicas del entorno.

Durante el año, se fortaleció una estrategia integral enfocada en la inclusión, el crédito con propósito y la digitalización. Se avanzó en soluciones de vivienda para hogares de menores ingresos, consolidando el programa “Tu hogar soñado”, financiación para salud, educación y movilidad sostenible, y se posicionó el cupo rotativo como medio de pago preferido que facilita el acceso a todos los productos y servicios de la Caja, realizar avances, comprar en la red de convenios comerciales, incluyendo alianzas con establecimientos de comercio cercanos a las comunidades afiliadas, y diferir sus compras de acuerdo con su flujo, entre otros beneficios.

Se fortaleció la oferta de seguros y asistencias con más asesoría integral para el afiliado y su familia de la mano de compañías muy sólidas y ampliamente reconocidas en el mercado asegurador, que buscan entregar la mejor alternativa.

La transformación digital fue un eje clave. Implementamos el ecosistema digital, que soporta, optimiza y automatiza los procesos punta a punta de los productos de crédito y seguros. Adicionalmente, en el proceso de gestión de cobro, se puso en marcha la cobranza digital, colocándonos a la vanguardia de las mejores prácticas del mercado, promoviendo un impacto positivo en nuestra sostenibilidad financiera, y mediante modelos predictivos mejoramos la eficiencia y efectividad

en nuestra gestión de cobranza. Estos modelos nos han permitido anticipar comportamientos de pago y priorizar estrategias de cobro de manera más precisa, optimizando los recursos y mejorando los resultados operativos.

Con un enfoque proactivo en la gestión integral del riesgo, garantizando la sostenibilidad del negocio y promoviendo la resiliencia frente a desafíos futuros, se implementaron iniciativas de automatización en monitoreo de procesos claves y mejoras en los modelos de originación, entre otros, consolidando a Colsubsidio como un referente en el sector.

Durante 2024, se desembolsaron 45.884 créditos por un valor total de \$ 365.338 millones, con una participación del 92 % en los trabajadores de categorías A y B. Se otorgaron 742 créditos hipotecarios, 18.769 de consumo, 26.329 cupos rotativos, y 44 a mipymes. Paralelamente, iniciamos el Programa de Alistamiento y Sostenibilidad Financiera para Mipymes, brindando capacitación y herramientas para fortalecer su gestión y promover su desarrollo económico y social.

Este balance evidencia nuestro compromiso con la inclusión financiera, la innovación y la mejora continua en beneficio de nuestros afiliados y sus familias.

**CLAUDIA LILIANA SOSSA ECHEVERRY**  
Gerente de Crédito Social y Seguros

## Perfil Corporativo

# Impactos

Para contribuir a la **constitución de patrimonio de los afiliados** y sus familias, Colsubsidio cuenta con los **programas desarrollados** por los servicios de Vivienda y Crédito Social y Seguros.

Vivienda Colsubsidio lleva más de 40 años contribuyendo a la ejecución de las políticas públicas sociales del país, generando evidente valor público a través del otorgamiento de subsidios y la promoción de proyectos dirigidos fundamentalmente a los trabajadores afiliados y sus familias, así como a los beneficiarios del fondo de vivienda de interés social. En 2024, **se escrituraron 1.276 viviendas, se asignaron 15.003 subsidios de vivienda de interés social por \$ 544.468 millones y se giraron a 83.792 familias \$ 563.495 millones.**

Crédito Social y Seguros brindó el acceso a servicios financieros que permiten satisfacer necesidades fundamentales de los afiliados y sus familias. Durante el año, **desembolsó 45.884 créditos por un valor total de \$ 365.338 millones, y otorgó créditos hipotecarios a 742 afiliados por \$ 65.265 millones.**

En cumplimiento del propósito superior de la Organización de **“generar oportunidades para el cierre de brechas sociales”**, estos servicios han logrado objetivos socialmente deseados, que le son reconocidos por los grupos de interés por aportar al bienestar de

los colombianos. En un ejercicio de gobernanza colaborativa, trabaja con actores públicos y privados para atender y solucionar problemáticas sociales como el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda, y el acceso a servicios financieros.

Cada cuatro años, en concordancia con las políticas sociales del país y el Direccionamiento Estratégico Corporativo, **estos servicios formulan su Estrategia Competitiva**, en donde se identifican los retos del sector en el que se desempeñan, las expectativas de sus grupos de interés, y los impactos económicos, sociales y ambientales, incluidos los derechos humanos.

Los impactos de los programas de estas unidades de servicio se reportan en los capítulos de este informe, estructurado según el Modelo de Sostenibilidad Corporativo, **que permite materializar y reportar la gestión**, que busca impactar positivamente a la población, promover y respetar los derechos humanos, generar desarrollo humano integral y contribuir al desarrollo sostenible.



## Temas materiales

### Vivienda

- TM 1 Accesibilidad a soluciones de vivienda y subsidios
- TM 2 Crecimiento rentable y sostenible
- TM 3 Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
- TM 4 Gestión comunitaria
- TM 5 Innovación y eficiencia operacional
- TM 6 Proyectos con criterios de sostenibilidad ambiental
- TM 7 Cadena de abastecimiento

### Crédito social y seguros

- TM 1 Accesibilidad a créditos y seguros
- TM 2 Portafolio de servicio pertinente
- TM 3 Crecimiento rentable y sostenible
- TM 4 Experiencia del cliente
- TM 5 Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
- TM 6 Innovación y eficiencia operacional
- TM 7 Transformación digital

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad

# Retos

GRI 2-22

## VIVIENDA

- Mejorar las condiciones para que más familias, especialmente las de bajos ingresos, puedan acceder a créditos hipotecarios, aprovechando la tendencia de reducción de tasas de interés.
- Enfrentar los desafíos derivados del aumento de los costos de construcción, buscando soluciones para fortalecer la eficiencia y la innovación en los procesos constructivos, mientras se asegura el bienestar de los trabajadores.
- Abordar la incertidumbre respecto a los subsidios gubernamentales, como los programas “Mi casa ya”, para fortalecerlos y generar nuevas soluciones que aseguren el acceso a vivienda para más familias.
- Ampliar el impacto de los subsidios para seguir garantizando el acceso a la vivienda a las familias afiliadas, especialmente ante fluctuaciones del mercado.
- Fortalecer e incrementar el alcance del subsidio implementado por el distrito de Bogotá, “Reactiva tu compra, reactiva tu hogar”, buscando que más hogares puedan beneficiarse de estos apoyos financieros y mantener el dinamismo en el mercado de vivienda.

## CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

- Implementar modelos estadísticos avanzados para segmentar y perfilar a los afiliados, maximizando su acceso a productos financieros, mitigando el riesgo crediticio.
- Habilitar progresivamente el ecosistema digital para que los afiliados disfruten de una experiencia de solicitud de crédito más ágil y flexible.
- Realizar mantenimiento periódico de las políticas de originación y los modelos de segmentación para garantizar una cartera saludable y de alta calidad.
- Categorizar a los afiliados mediante metodologías estadísticas que permitan generar ofertas personalizadas, mejorando la penetración, retención y fidelización.
- Consolidar los programas de educación financiera, con herramientas prácticas que permitan a los afiliados gestionar mejor sus recursos y cumplir con sus obligaciones financieras.
- Desarrollar estrategias preventivas acordes a las situaciones de los afiliados para fortalecer la salud de la cartera.
- Ajustar los modelos estadísticos para mantener niveles adecuados de reservas ante eventuales deterioros de la cartera.



**Perfil Corporativo**

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

Los servicios de Vivienda, Crédito Social y Seguros, al igual que la Corporación, han identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales contribuye con su gestión. Estos aportes se muestran en los capítulos correspondientes de este informe, señalando el ODS, la meta y el indicador asociado.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad


**FIN DE LA POBREZA**

	2022	2023	2024
1.4.1 Millones de pesos entregados en subsidio de vivienda	\$ 321.843	\$ 322.582	\$ 563.495


**IGUALDAD DE GÉNERO**

5.a.1 Valor de subsidios de vivienda asignados a mujeres	\$ 374.208	\$ 332.197	\$ 320.667
5.a.1 Número subsidios de vivienda asignados a mujeres	14.722	11.612	8.850
5.c.1 Número de créditos otorgados a mujeres	41.559	30.919	22.462
5.c.1 Valor créditos otorgados a mujeres	\$ 166.209	\$ 159.435	\$ 169.359


**CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**

11.1 Número de unidades de vivienda entregadas	1.712	1.131	1.118
11.3 Número de viviendas certificadas con EDGE en diseño y en Construcción.	3.482	3.482	1.230
11.7 Número de personas participantes en el Programa de acompañamiento social	17.342	29.506	38.827

## Perfil Corporativo

## Características del informe

ODS 12.6, ODS 17.19, WEF 1

Este informe de gestión y sostenibilidad anual presenta los resultados obtenidos, en 2024, **por los servicios de Vivienda, Crédito Social y Seguros**, de conformidad con los estándares de la Iniciativa de Reporte Global GRI.

GRI 2-3

Se reportan los **temas materiales, su gestión y los contenidos sociales, económicos y ambientales**, así como los indicadores propios de estos servicios, la contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, y los indicadores correspondientes a los requerimientos del Pacto Global, las Metas de Capitalismo Consciente – SCM del Foro Económico Mundial y el Reporte de Métricas del Sustainability Accounting Standards Board – SASB.

GRI 2-3, GRI 2-4

Durante 2022, con la formulación de la Estrategia Competitiva 2023-2026, se definieron los temas materiales, identificando los asuntos relevantes para cada servicio, los cuales forman parte de la matriz de materialidad y de este reporte. En el análisis, se tuvieron en cuenta, entre otros, estudios de mercado de infraestructura y vivienda, el Plan Nacional de Desarrollo y el Decreto Único Reglamentario del sector Vivienda, Ciudad y Territorio. En el caso de Crédito Social y Seguros, se analizó, entre otros, el reporte

de inclusión financiera de la Banca de las Oportunidades, los informes y **estadísticas publicados por la Superintendencia Financiera y Fasecolda**, así como la serie de finanzas sostenibles en aseguradoras de la red global Financial Centres for Sustainability.

Vivienda, Crédito Social y Seguros priorizaron siete temas materiales, cuya gestión se reporta en los diferentes capítulos de este informe. Así mismo, se presenta la gestión realizada en temas materiales corporativos que son transversales a toda la Organización, referentes a la ética, la transparencia y el gobierno corporativo.

La información financiera general de la Corporación fue auditada por PricewaterhouseCoopers – PwC, y la no financiera fue **producida por las áreas responsables de la gestión en Vivienda, Crédito Social y Seguros**.

GRI 2-5

**El documento que se presenta a continuación está estructurado de acuerdo con los componentes del modelo de sostenibilidad de Colsubsidio:** transparencia y gobierno corporativo, contar con el mejor talento humano, contribuir a la conservación del medioambiente, generar desarrollo humano integral y asegurar solidez financiera para la equidad.



### Referencias:

#### TM#:

Tema material que VCSS Colsubsidio identificó y gestiona a través de su operación.

#### ODS#:

Evidencia la gestión que hace la IPS Colsubsidio para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

#### GRI#:

Corresponde al dato del indicador social, económico, ambiental que reporta la VCSS Colsubsidio de acuerdo con los Estándares GRI.

#### IP:

Es el dato que corresponde a un indicador propio de Vivienda, Crédito Social y Seguros.

#### PG#:

Corresponde al dato del indicador de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción que reporta la VCSS Colsubsidio de acuerdo con los principios del Pacto Global.

#### WEF#:

Corresponde al dato del indicador de gobernanza, personas, planeta y prosperidad que reporta VCSS Colsubsidio de acuerdo con las Metas de Capitalismo Consciente – SCM del Foro Económico Mundial..

#### SASB#:

Corresponde al dato del indicador social, económico, ambiental que reporta VCSS Colsubsidio de acuerdo con las métricas del Sustainability Accounting Standards Board – SASB.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**Perfil Corporativo**

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Perfil del servicio

GRI 2-1, GRI 2-2, WEF 1, WEF 1E, PG1

Los programas desarrollados por las Unidades de Servicio de Vivienda, Crédito Social y Seguros hacen parte integral de la prestación de servicios sociales de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, corporación de derecho privado sin ánimo de lucro que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social Colombiano.

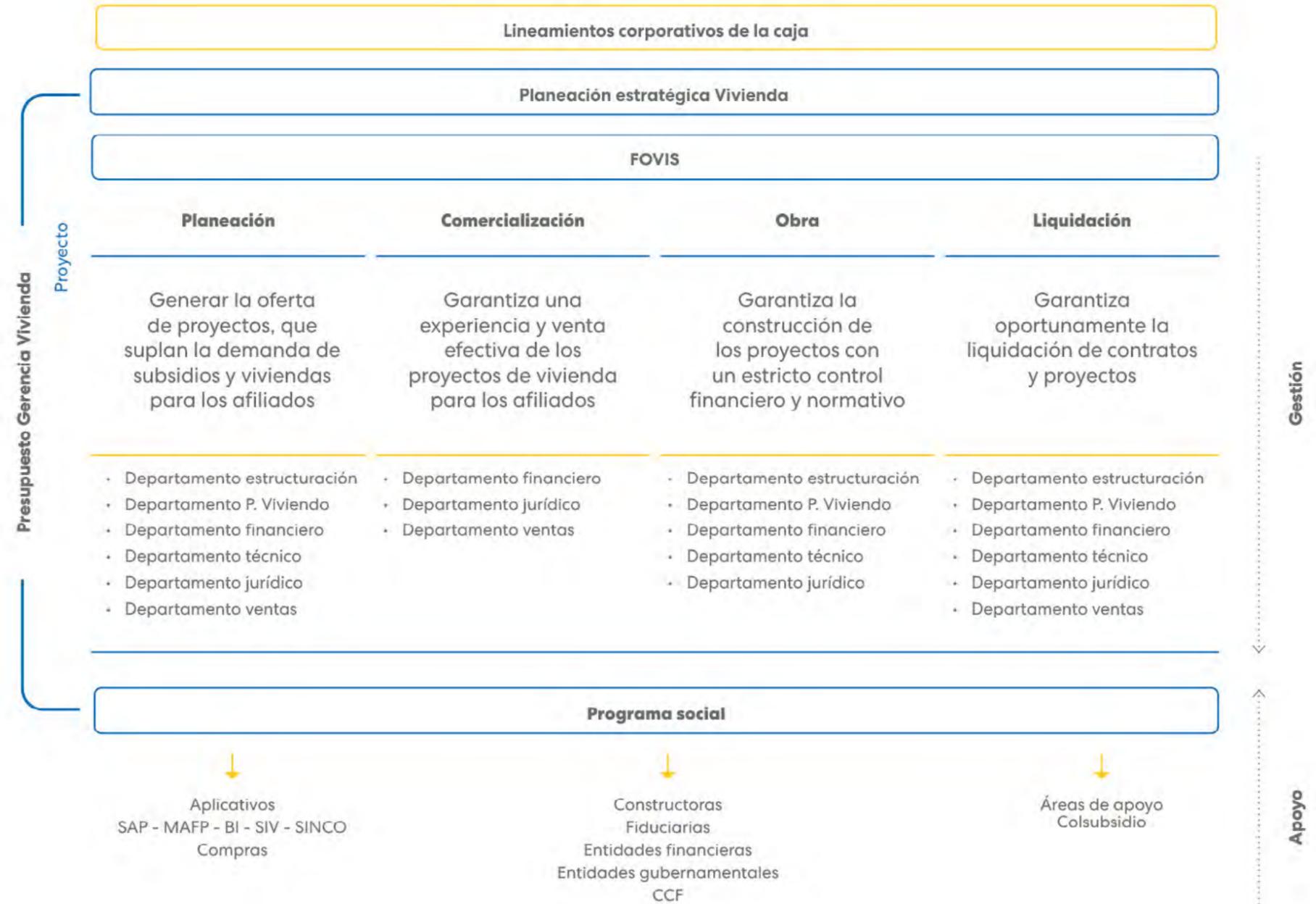
## Cadena de valor

GRI 2-6

Cada uno de estos servicios ha identificado la cadena de valor que le permite desarrollar su gestión y lograr los resultados esperados.



## Cadena de valor Vivienda



Fuente: Gerencia Vivivenda

**Perfil Corporativo**

Transparencia y Gobierno Corporativo

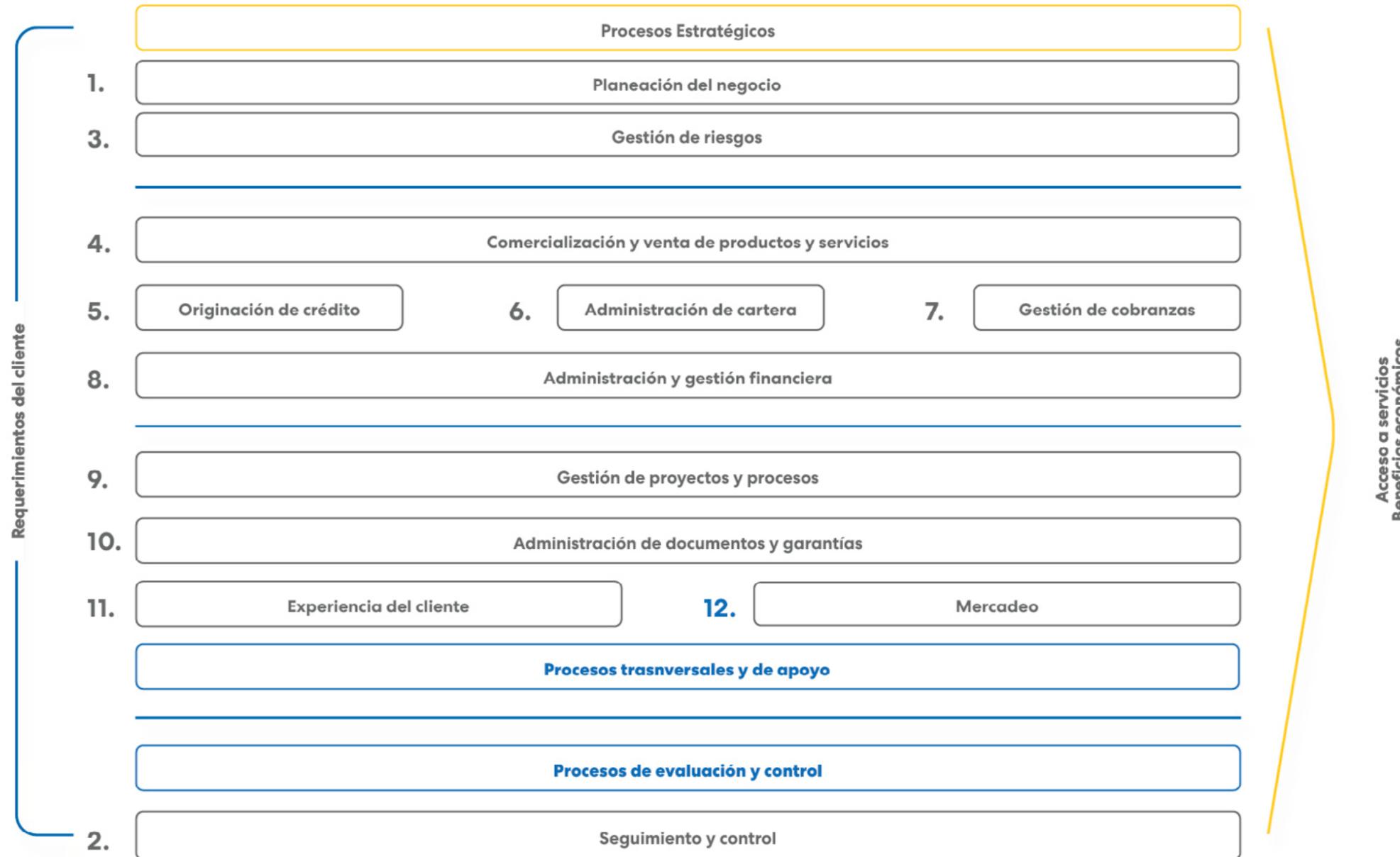
Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**Cadena de valor Crédito Social y Seguros**



**Perfil Corporativo**

La gestión desarrollada en los programas de Vivienda y de Crédito Social y Seguros está enmarcada en una cultura de servicio con sentido social y en los valores corporativos.

GRI 2-23, GRI 2-24

# Valores

## EXCELENCIA

Nos desafiamos continuamente para ser cada día mejores.

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



## COMPROMISO SOCIAL

Transformamos positivamente la vida de las personas.

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



## PASIÓN POR SERVIR:

Generamos experiencias memorables positivas con sentido social.

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



## INTEGRIDAD

Hacemos siempre lo correcto hasta el final.

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



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Perfil Corporativo

## Portafolio integral de servicios

GRI 2-6

Estas unidades de servicio **cuentan con una solución integral que contempla proyectos, subsidio de vivienda de interés social**, el programa de acompañamiento social, créditos y seguros.

### Vivienda

#### Proyectos:

Se desarrollan proyectos habitacionales de alta calidad, incorporando prácticas de construcción sostenible y tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental. Por ello, se obtuvo para los proyectos, la certificación *Excellence in Design for Greater Efficiencies* – EDGE, que garantiza una reducción significativa en el consumo de energía, agua y energía embebida en materiales utilizados en la construcción. Esto no solo impacta en la disminución en los recibos de servicios públicos para los residentes, sino que también contribuye a minimizar el impacto ambiental del proyecto.

Además, hacen parte de urbanismos sostenibles, fomentando la integración con el entorno, el acceso a transporte público y la creación de espacios verdes y comunitarios que promuevan el bienestar de los residentes.

#### Promoción y divulgación - alianzas:

Es una iniciativa de vivienda que busca que los afiliados logren el sueño de tener vivienda propia a través de proyectos ubicados en Bogotá y Cundinamarca, desarrollados por constructores afiliados.

#### Programas de vivienda:

En conjunto con entidades gubernamentales, se desarrollan programas para suplir el déficit habitacional en el departamento de Cundinamarca, brindando la asistencia técnica y el acompañamiento social, en las modalidades de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio en suelo urbano y rural.

#### Programa de acompañamiento social:

Contribuye a la conformación de capital social de los afiliados, potenciales beneficiarios del subsidio familiar de vivienda y propietarios de los proyectos de vivienda, realizando planes relacionados con educación financiera, acceso a subsidios de vivienda, el Programa de Acompañamiento Social, acción comunitaria, derechos, deberes y promoción de la autogestión, desarrollo comunitario y apropiación de los bienes comunes y su entorno a través de procesos de vinculación efectiva, promoción de la participación ciudadana, sentido de pertenencia, consolidación de la cohesión social y protección del ambiente.



### Crédito Social y Seguros

#### Créditos de consumo:

Este producto cuenta con diferentes líneas que permiten el acceso a bienes y servicios a través de créditos educativos, libre inversión, de vehículo, compra de cartera, mujeres y rotativo para pago de impuestos y seguros.

#### Crédito de vivienda:

Con el programa "Tu hogar soñado", la Caja ofrece a sus afiliados de menores ingresos una solución integral para lograr su acceso y cierre financiero y poder obtener una vivienda digna y de alta calidad. Este producto consta de varias alternativas: cuota inicial, crédito hipotecario, gastos de escrituración y paquetes para mejoras y dotaciones básicas de las viviendas.

#### Programa de educación financiera:

Brinda las herramientas necesarias para poder tomar las mejores decisiones económicas.

#### Cupo de crédito:

Con el cupo de crédito de la tarjeta de afiliación multiservicios, los afiliados pueden disfrutar de ofertas y descuentos en una amplia red de 503 convenios en 14.281 establecimientos comerciales. Además, tienen la posibilidad de hacer retiros de dinero en efectivo. SASB FN-CF-000.B

#### Crédito mipymes:

Con esta línea, se contribuye al sostenimiento, productividad, conservación del empleo y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas.

#### Seguros y asistencias:

Este servicio ofrece protección personal y familiar, para el hogar, de movilidad y para mascotas, así como seguros colectivos de vida y de salud para empresas.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**Perfil Corporativo**

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Cobertura geográfica

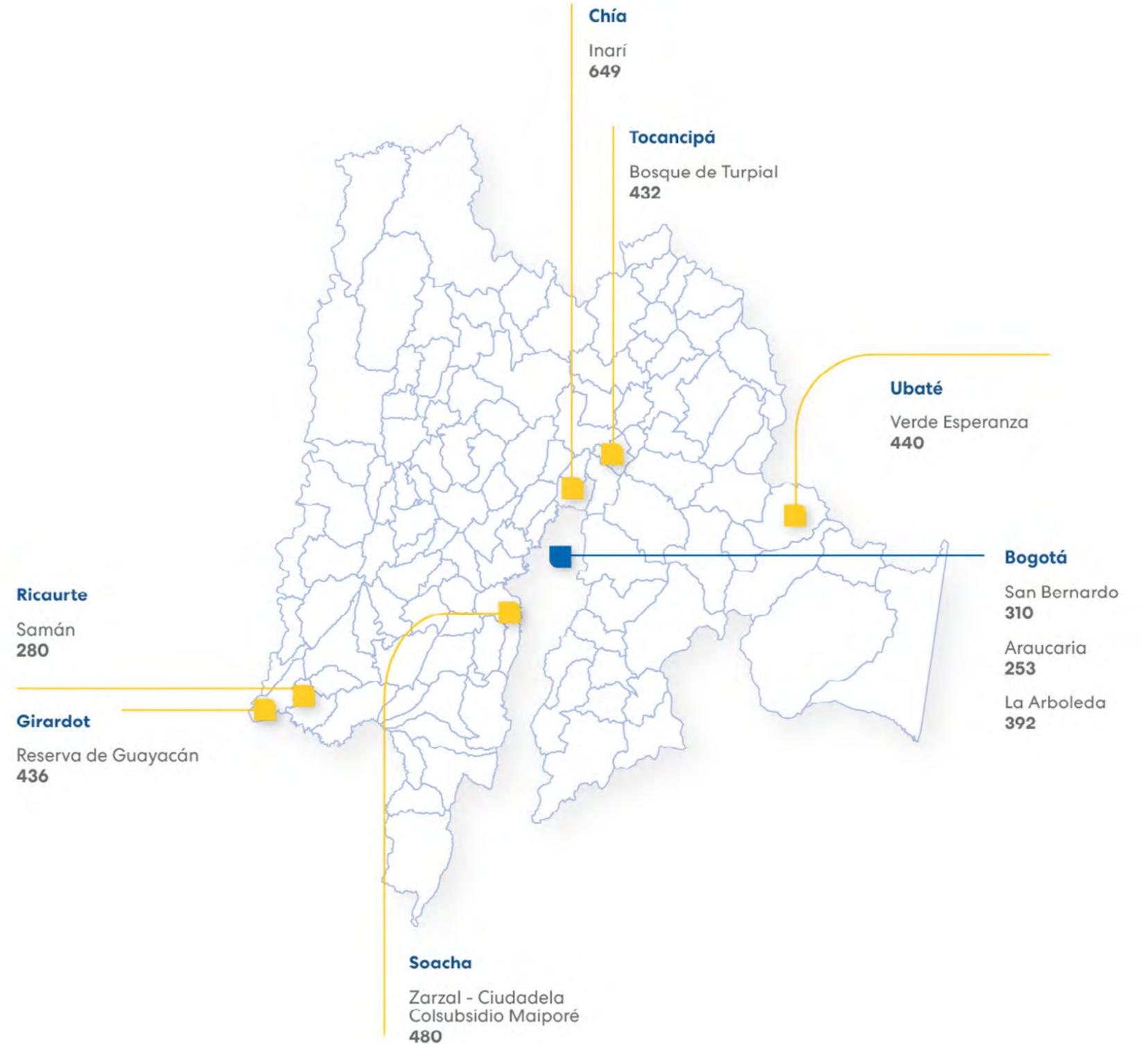
GRI 2-1, GRI 2-6

## VIVIENDA

Se estructuraron nueve proyectos con

# 3.672

unidades de vivienda, ubicados en Bogotá y seis municipios de Cundinamarca.

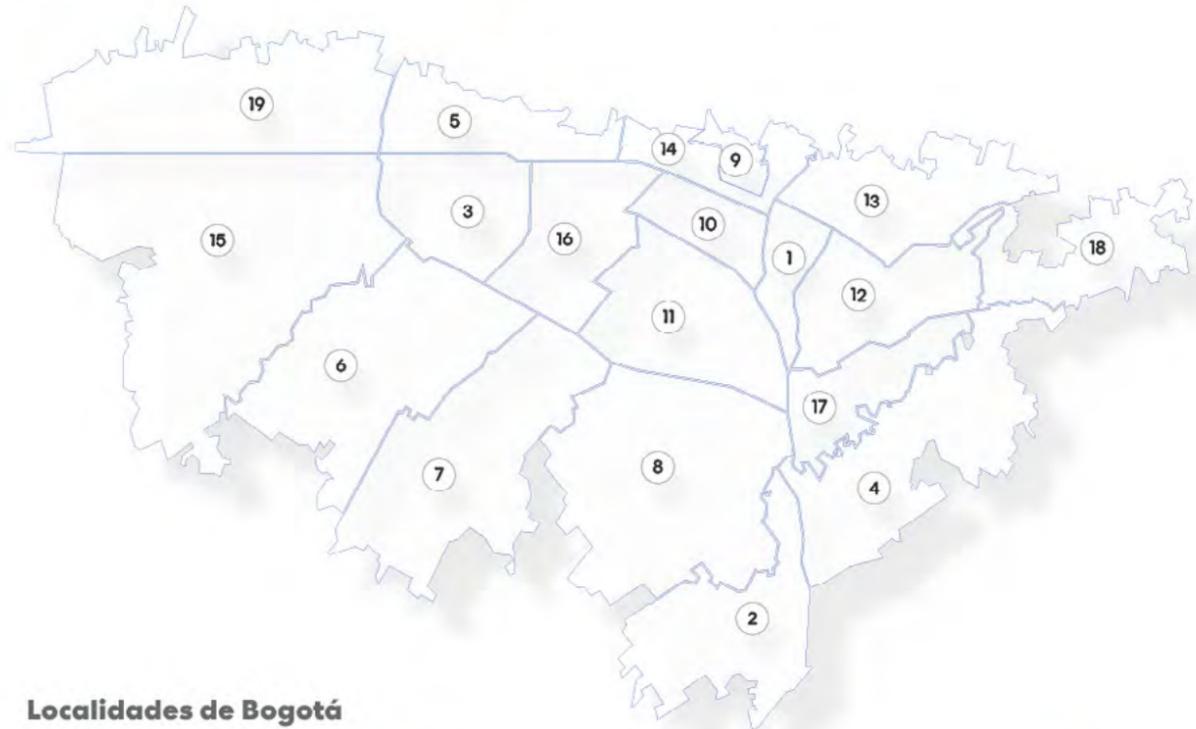


**Perfil Corporativo**

**CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

**Este servicio se presta en 31 puntos propios y en 14.012 establecimientos en convenio, localizados en los 32 departamentos del país.**

▾ Infraestructura propia    
 ▾ Puntos de atención en convenio



**Localidades de Bogotá**

1. Antonio Nariño	6. Engativá	11. Puente Aranda	16. Teusaquillo
<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>			
2. Bosa	7. Fontibón	12. Rafael Uribe	17. Tunjuelito
<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: blue;">▾</span>
3. Barrios Unidos	8. Kennedy	13. San Cristóbal	18. Usme
<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>
4. Ciudad Bolívar	9. La Candelaria	14. Santa Fe	19. Usaquén
<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>
5. Chapinero	10. Los Mártires	15. Suba	
<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	



**Municipios de Cundinamarca**

a. Cajicá	e. Fusagasugá	i. Soacha
<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>
b. Chía	f. Girardot	j. Ubaté
<span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>
c. Facatativá	g. La Mesa	k. Tocancipá
<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>
d. Funza	h. Madrid	l. Zipaquirá
<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>	<span style="color: yellow;">▾</span> <span style="color: blue;">▾</span>

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

# Reconocimientos y certificaciones

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

## Posiciones

4

**Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero**

28

**Merco Responsabilidad ESG**

27

**100 empresas más grandes del país – Semana**

33

**Merco 100 empresas con mejor reputación**

37

**Merco Talento 100 empresas que mejor atraen y retienen el talento personal**

45

**Merco Líderes Colombia**

Entre los reconocimientos recibidos por Vivienda Colsubsidio, se destacan:

- Camacol – Premio Cundinamarca a la Responsabilidad Social 2024, por el proyecto Huellas Urbanas Maiporé.
- Camacol – Premio Nacional a la Responsabilidad Social 2024, por mejor programa de gestión con la comunidad.
- Fiabci – Premio a la Excelencia Inmobiliaria 2024, ganador categoría VIS.



## Certificaciones

- **Certificación Excellence in Design for Greater Efficiencies – EDGE en diseño y construcción de los proyectos:** Ciudadela Colsubsidio Maiporé proyecto La Macarena y Urbanismo San Agustín Proyecto Bosques de Arrayán
- **Certificación Excellence in Design for Greater Efficiencies – EDGE en diseño a los proyectos:** Ciudadela Colsubsidio Maiporé Monguú y Pamplona I, Urbanismo San Agustín Proyecto Bosques de Turpial

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

# Asociaciones y gremios

GRI 2-28

Colsubsidio participa en equipos **interinstitucionales**, en los que se propone, analiza y debate **la política pública social y la estrategia de sostenibilidad del país**. Particularmente, en el sector de Vivienda, hace parte de las siguientes asociaciones y gremios:

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Cámara Colombiana de la Construcción - Camacol
- Comité Local de Ecosistema - CLE Soacha
- Colombia PropTech - Gremio de innovación

Por parte del Servicio de Crédito Sociales y Seguros, Colsubsidio participa en las siguientes asociaciones y gremios:

- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar - Asocajas
- Asociación Insurtech Colombia - AIC
- Asociación de Empresas Fintech de Colombia



Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad

01

# Transparencia y gobierno corporativo

PG1

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

Por ello, está comprometido con tener un sistema de gobierno corporativo, un transparente reporte de resultados y modelos de gestión responsables, eficientes e innovadores que permiten responder a las necesidades de los grupos de interés, a la estrategia corporativa y a la estrategia competitiva de las Unidades de Servicio.

Durante 2024, continuó fortaleciendo sus programas corporativos de transparencia con sus grupos de interés y adaptando su portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios, las empresas y los trabajadores afiliados.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

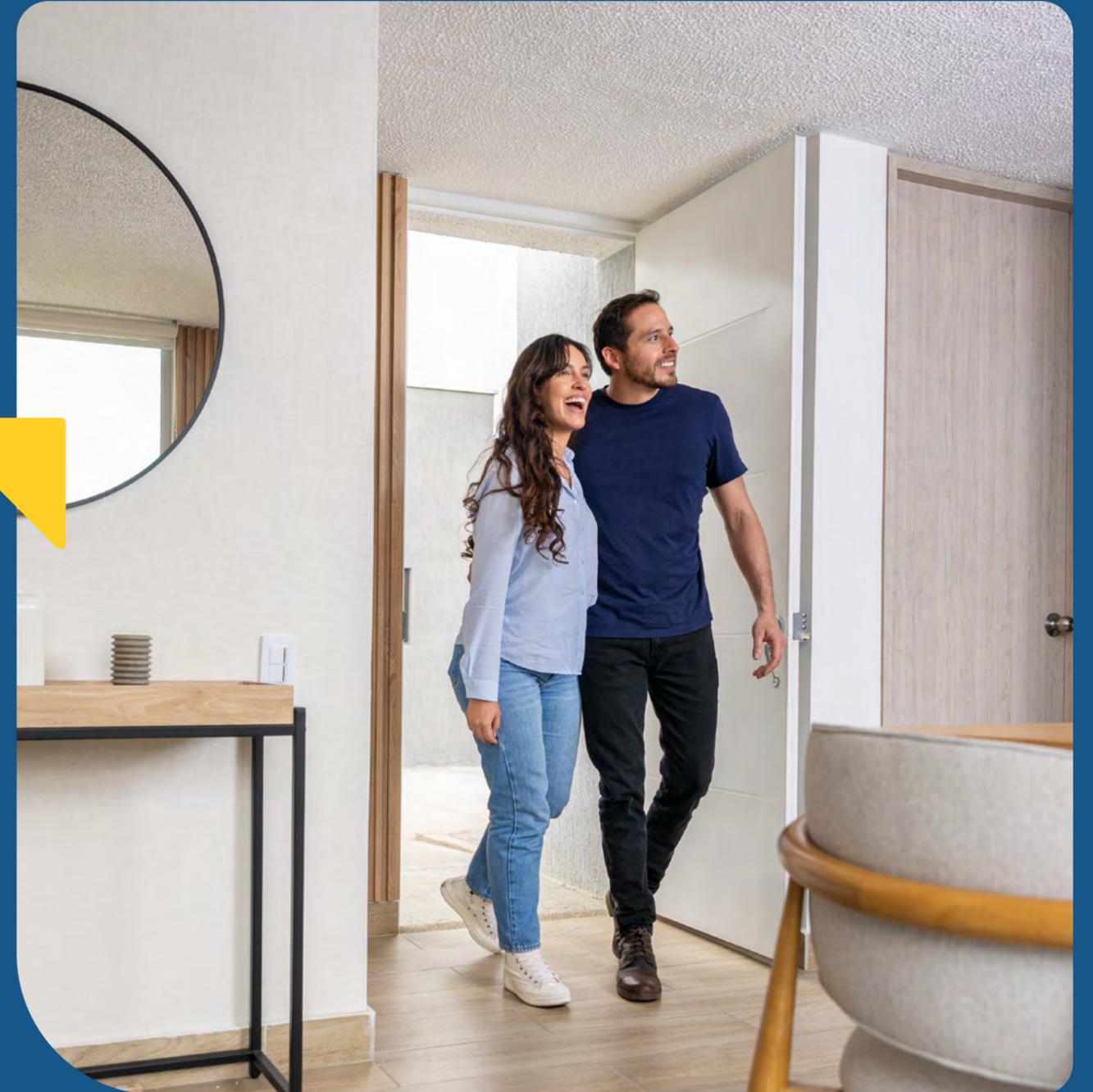
# Orientación estratégica

ODS 9.5

El 2024 fue el segundo año de ejecución de las iniciativas establecidas en la **Estrategia Competitiva de Vivienda y Crédito Social y Seguros Colsubsidio 2023-2026**, las cuales se desarrollaron de acuerdo con la línea de acción corporativa de mantener el liderazgo como caja de compensación familiar, y **los objetivos planteados para facilitar los procesos de asignación de subsidios y venta de vivienda**, ofrecer soluciones habitacionales integrales, permitir el acceso a soluciones financieras e incrementar los beneficiarios y la cobertura geográfica.



**Los principales resultados de los programas y proyectos realizados se reportan en cada uno de los capítulos del presente informe**, los cuales estuvieron apalancados por procesos de innovación, que buscaron fundamentalmente abordar los retos de los servicios de cada área.



Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Contexto de sostenibilidad

ODS 9.5

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

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



## Modelo de Sostenibilidad Colsubsidio



### Asegurar solidez financiera para la equidad

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



### Transparencia y gobierno corporativo

Contamos con un sistema de gobierno corporativo, un transparente reporte de resultados y modelos de gestión responsables, eficientes e innovadores que permiten responder a las necesidades de los grupos de interés, a la estrategia corporativa y a la estrategia competitiva de las Unidades de Servicio.



### Generar desarrollo humano integral

Estamos comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales y con la gestión de programas que contribuyan al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población, con un portafolio de servicios y productos variados que responden a las necesidades de los grupos de interés



### Contar con el mejor talento humano

Estamos comprometidos con atraer y fidelizar un equipo humano con compromiso social y vocación de servicio, en un ambiente de trabajo seguro, garantizando que trabajar en Colsubsidio sea una experiencia positiva que contribuye a su bienestar, al desarrollo personal y su calidad de vida.



### Contribuir a la conservación del ambiente

Estamos comprometidos con la protección, preservación y enriquecimiento del ambiente, gestionando los impactos generados en el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad.



Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

## Materialidad

GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 2-29, WEF 3, WEF 6E

Las Unidades de Servicio de Vivienda y Crédito Social y Seguros Colsubsidio construyeron su matriz de materialidad durante el año 2022 teniendo en cuenta un análisis de entorno, que contempló las mejores prácticas en sostenibilidad de los sectores en que se desempeñan, incluyendo, para el caso de Vivienda, el *#Housing2030 Effective policies for affordable housing in the UNECE region*, estudio realizado por la Organización de las Naciones Unidas – ONU, y para Crédito Social y Seguros, los informes y estadísticas publicados por la Superintendencia Financiera y Fasesolda, así como la serie de finanzas sostenibles en aseguradoras de Financial Centres for Sustainability.

La Gerencia de Vivienda estudia las tendencias del mercado analizando las variables que influyen en un buen producto habitacional, basadas en satisfacer las necesidades de los afiliados y su entorno, mediante estudios de mercado, técnicos, sociales y normativos, que buscan generar comunidades con proyectos de vivienda que cuenten con acceso a servicios sociales complementarios.

Así mismo, para los dos servicios, se tuvieron en cuenta las directrices de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios del Pacto Global y los criterios de gestión de las calificadoras internacionales en materia de sostenibilidad, su influencia e importancia en los grupos de interés y en los ámbitos económico, social y ambiental como proceso de determinación de los temas materiales.

GRI 2-29, GRI 3-1

En el análisis, que se realizó de acuerdo con la metodología de la Iniciativa de Reporte Global GRI, se identificaron siete temas materiales para Vivienda y siete para Crédito Social y Seguros, **los cuales se definieron teniendo en cuenta las siguientes variables:**

- **Para conocer la Influencia** de los asuntos materiales en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a estos programas de Colsubsidio, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en las entrevistas a profundidad realizadas con usuarios de estos servicios.
- **Para conocer la importancia** que tienen la gestión y la prestación de los programas de Vivienda y Créditos sobre los grupos de interés, se tuvieron en cuenta la misión, la visión, los mapas de riesgos, el modelo de sostenibilidad corporativo y los objetivos de la Estrategia Competitiva 2023-2026 definidos para cada uno de estos servicios. También se incluyeron en esta valoración las expectativas de los grupos de interés sobre los asuntos relevantes y el impacto sobre ellos.

**A continuación, se presenta la matriz de materialidad que contiene los asuntos priorizados como relevantes para Vivienda Colsubsidio y sobre los cuales se reporta la gestión realizada durante este año.**

GRI 3-2



Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

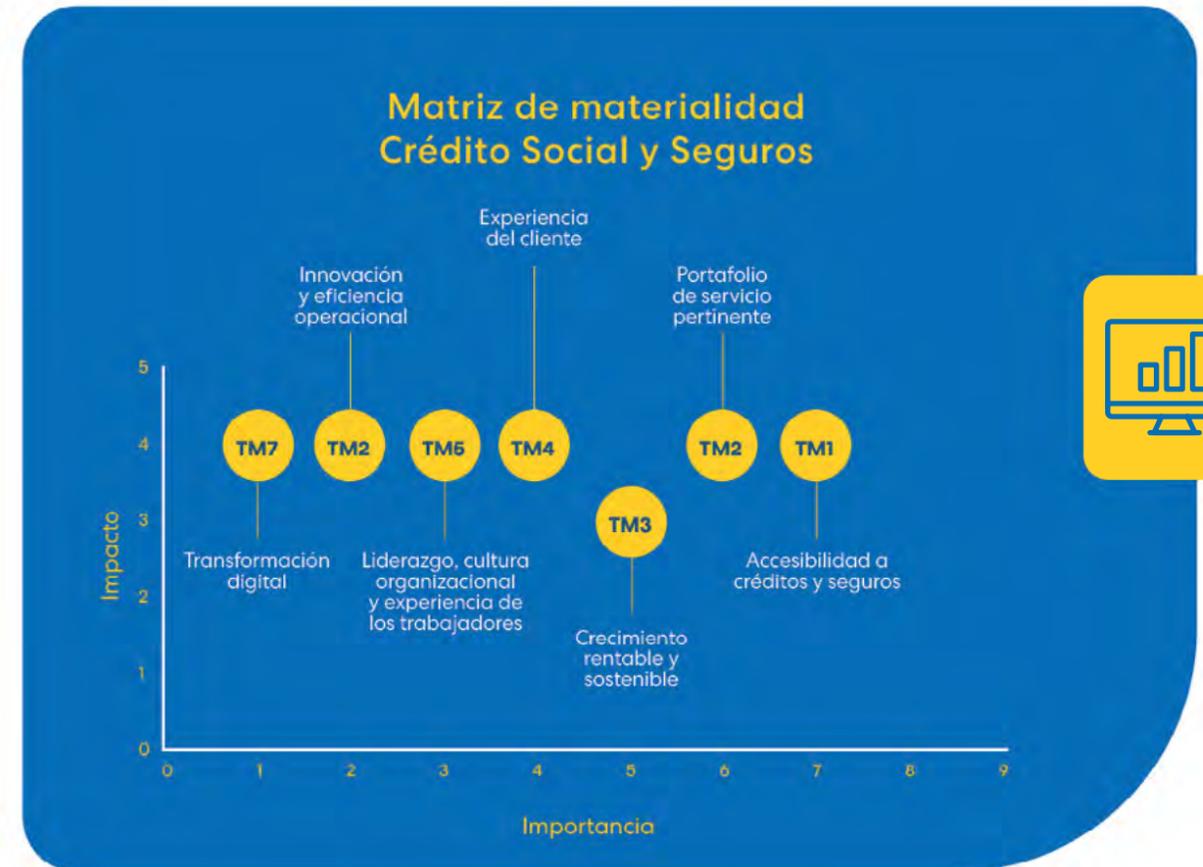
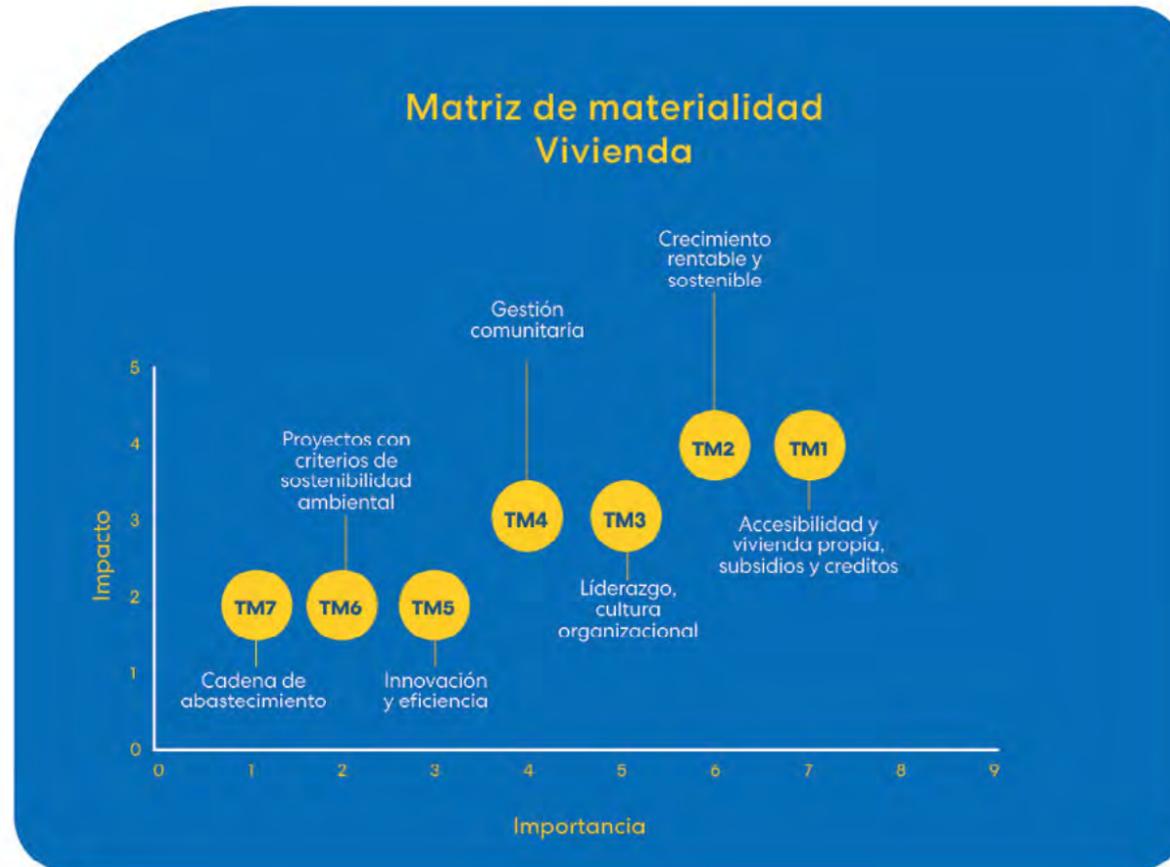
Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**TEMAS MATERIALES**

TM	Vivienda
1	Accesibilidad a soluciones de vivienda y subsidios
2	Crecimiento rentable y sostenible
3	Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
4	Gestión comunitaria
5	Innovación y eficiencia operacional
6	Proyectos con criterios de sostenibilidad ambiental
7	Cadena de abastecimiento

TM	Crédito Social y Seguros
1	Accesibilidad a créditos y seguros
2	Portafolio de servicio pertinente
3	Crecimiento rentable y sostenible
4	Experiencia del cliente
5	Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores
6	Innovación y eficiencia operacional
7	Transformación digital



Perfil Corporativo

**Transparencia y  
Gobierno Corporativo**

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

Los temas materiales y su cobertura fueron identificados por los equipos de cada uno de los servicios, determinando el área responsable y el grupo e interés al que impacta o podría influenciar.

GRI 3-2


**COBERTURA TEMAS MATERIALES VIVIENDA**

	Tema material	Definición	Áreas responsables	Grupos de interés
1	Accesibilidad a vivienda propia y subsidios	Establece los mecanismos definidos para la prestación de los servicios, incluyendo infraestructura física y canales virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Vivienda</li> <li>Departamento Ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Trabajadores de Colsubsidio</li> <li>Usuarios de los servicios</li> </ul>
2	Crecimiento rentable y sostenible	Se refiere a las estrategias que le permiten al servicio tener un crecimiento sostenible asegurando la liquidez y retorno social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento Financiero</li> <li>Departamento de Estructuración</li> <li>Departamento Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno</li> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Trabajadores de Colsubsidio</li> <li>Proveedores</li> <li>Aliados</li> <li>Comunidad</li> <li>Sociedad</li> <li>Usuarios de los servicios</li> </ul>
3	Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	Expone las características del talento humano y el compromiso del servicio para construir un ambiente de trabajo sano y seguro, garantizando que trabajar en Vivienda Colsubsidio sea una experiencia positiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores de Colsubsidio</li> </ul>
4	Gestión comunitaria	Establece las estrategias definidas para contribuir al desarrollo de la comunidad de los proyectos de vivienda gestionados por el acompañamiento social del servicio de vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento Programas de Vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad</li> <li>Sociedad</li> <li>Usuarios de los servicios</li> <li>Proveedores y aliados</li> <li>Gobierno</li> <li>Trabajadores de Colsubsidio</li> </ul>
5	Innovación y eficiencia operacional	Implica la mejora continua de los procesos, la optimización de los recursos, la adopción de tecnologías eficientes y la agilización de las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores de Colsubsidio</li> <li>Usuarios de los servicios</li> <li>Empresas afiliadas</li> </ul>
6	Proyectos con criterios de sostenibilidad ambiental	Se refiere al desarrollo de proyectos que contemplen criterios de optimización y reducción en el uso de recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Estructuración</li> <li>Departamento Técnico</li> <li>Departamento Programas de Vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Comunidad</li> <li>Sociedad</li> <li>Usuarios de los servicios</li> </ul>
7	Cadena de abastecimiento	Implica mantener relaciones de confianza, procurando una conducta responsable que responda por sus impactos sociales y ambientales.	Gerencia de Vivienda Departamento Técnico Departamento Programas de Vivienda	Proveedores y aliados Empresas afiliadas

Perfil Corporativo

**Transparencia y  
Gobierno Corporativo**

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

**COBERTURA TEMAS MATERIALES CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

	Tema material	Definición	Áreas responsables	Grupos de interés
1	Accesibilidad a créditos y seguros	Establece los mecanismos definidos para la prestación del servicio, incluyendo infraestructura física y canales virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Crédito Social y Seguros</li> <li>Departamento de Ventas</li> <li>Sección Proyectos y Procesos</li> <li>Sección Seguros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Usuarios</li> </ul>
2	Portafolio de servicios pertinente	Detalla el portafolio de servicios que responde a las necesidades de los afiliados y clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Ventas</li> <li>Sección Seguros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Usuarios</li> </ul>
3	Crecimiento rentable y sostenible	Se refiere a las estrategias que le permiten al servicio tener un crecimiento sostenible asegurando la liquidez y retorno social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Crédito Social y Seguros</li> <li>Sección Administrativa y Financiera</li> <li>Sección de Riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los grupos de interés</li> </ul>
4	Experiencia del cliente	Describe las acciones realizadas para lograr cercanía con los usuarios, brindar experiencias memorables, cumplir la promesa de valor, bajo un marco de confianza y comprensión de sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia del Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Usuarios</li> </ul>
5	Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	Expone las características del talento humano y el compromiso del servicio para construir un ambiente de trabajo sano y seguro, garantizando que trabajar en Crédito y Seguros Colsubsidio sea una experiencia positiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Crédito y Seguros</li> <li>Departamento de Ventas</li> <li>Departamento de Operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores de Colsubsidio</li> </ul>
6	Innovación y eficiencia operacional	Implica la mejora continua de los procesos, la optimización de los recursos, la adopción de tecnologías eficientes y la agilización de las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sección de Proyectos y Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los grupos de interés</li> </ul>
7	Transformación digital	Se refiere al proceso de adopción de tecnologías innovadoras para realizar cambios operativos y culturales que tengan en cuenta las necesidades cambiantes de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Crédito Social y Seguros</li> <li>Sección de Proyectos y Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empresas afiliadas</li> <li>Trabajadores afiliados</li> <li>Usuarios</li> </ul>

Perfil Corporativo

## Grupos de interés

ODS 16.6, ODS 16.7

Los líderes de Vivienda y Crédito Social y Seguros identificaron los grupos de interés de sus áreas de acuerdo con la responsabilidad que tienen hacia ellos y la influencia que pueden ejercer los mismos sobre la actividad de sus servicios. Este ejercicio tuvo la finalidad de entender y gestionar mejor los impactos en los grupos de interés y cumplir la promesa de valor, así como los compromisos con cada uno de ellos.

El relacionamiento con los grupos de interés de estos servicios está enmarcado en los atributos de la marca, los valores corporativos y en la cultura de servicio con sentido social: amabilidad, accesibilidad, integralidad y efectividad con que se trabaja en el día a día.

GRI 2-29

**La identificación y priorización de los grupos de interés, así como la definición de los compromisos y canales de comunicación, se llevaron a cabo en un taller realizado con los responsables de los principales procesos de estas unidades de servicio.**



### GRUPOS DE INTERÉS VIVIENDA, CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

Grupo	Definición	Compromisos	Canales de comunicación
▶ <b>Colsubsidio</b>	Organización a la que pertenecen los servicios de Vivienda y Crédito Social y Seguros.	Cumplir con la Estrategia Competitiva definida para el servicio de Vivienda y Crédito Social y Seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités de seguimiento, mesas de trabajo, correos electrónicos</li> </ul>
▶ <b>Usuarios</b>	Compradores de vivienda afiliados y no afiliados Clientes de créditos y seguros afiliados y no afiliados.	Contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida, facilitando el acceso a servicios de vivienda y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos, salas de ventas, centros de servicio, portal web, línea WhatsApp, línea audioservicio y centro de ayuda</li> </ul>
▶ <b>Empresas afiliadas</b>	Personas naturales y/o jurídicas afiliadas a Colsubsidio.	Brindar un portafolio de proyectos y servicios innovadores ajustados a las necesidades de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas empresariales, correos electrónicos, ferias de vivienda, webinars</li> </ul>
▶ <b>Trabajadores afiliados</b>	Trabajadores dependientes de las empresas afiliadas e independientes.	Contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida facilitando el acceso a servicios de vivienda y financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos, salas de ventas, centros de servicio, portal web, línea WhatsApp, línea audioservicio y centro de ayuda</li> </ul>
▶ <b>Trabajadores colsubsidio</b>	Personas con vínculo laboral directo con la Gerencia de Vivienda y de Crédito Social y Seguros.	Construir un buen lugar para trabajar con ambientes seguros, apoyando el desarrollo personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos, salas de ventas, centros de servicio, portal web, línea WhatsApp, línea audioservicio, centro de ayuda, intranet, campañas corporativas</li> </ul>

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



**GRUPOS DE INTERÉS VIVIENDA, CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

Grupo	Definición	Compromisos	Canales de comunicación
<p>Comunidad sociedad</p>	<p><b>Comunidad:</b> Propietarios de los proyectos de vivienda Veedurías ciudadanas</p>	<p>Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los beneficiarios de los servicios del Fondo de Vivienda de Interés Social y de los proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos, salas de ventas, centros de servicio, portal web, línea WhatsApp, línea audioservicio, centro de ayuda y talleres sociales, encuentro de comunidades</li> </ul>
<p>Proveedores y aliados</p>	<p>En Vivienda: constructoras, municipios, contratistas, gremios (Camacol, Asocajas) empresas servicios públicos y entidades financieras</p> <p>En Créditos y Seguros: call center, gestión documental y custodia de garantías, centrales de riesgo, generación y entrega de la tarjeta multiservicios</p>	<p>Asegurar reglas claras y cumplimiento de compromisos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités de seguimiento, correos electrónicos</li> </ul>
<p>Gobierno</p>	<p>Entidades de las ramas del poder público y las entidades de inspección, vigilancia y control del Sistema Integral de Protección y Seguridad Social</p> <p><b>En Vivienda:</b> Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Superintendencia de Subsidio Familiar, entes territoriales, Entidades públicas: Planeación, personerías, Oficina de Registro, curadurías y notarías</p> <p><b>En Crédito Social y Seguros:</b> Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio de la Salud y la Protección Social Superintendencia de Subsidio Familiar, Superintendencia Financiera de Colombia, Fiscalía General de la Nación</p>	<p>Contribuir a la ejecución de políticas públicas de vivienda.</p>	<p>Correos electrónicos, comités de seguimiento</p>

Perfil Corporativo

# Gobierno, ética y transparencia

GRI 2-12, GRI 2-13, ODS 16.5 WEF 1, WEF 2, WEF 5

Con el fin de **cumplir la promesa de valor y generar confianza** en todos los grupos de interés, Vivienda, Crédito Social y Seguros Colsubsidio enmarcan su gestión en las directrices corporativas de buena gobernanza y busca asegurar que sus **decisiones y comportamientos sean éticos, transparentes** y estén de acuerdo con los valores y políticas de la Organización.

Estos programas hacen parte integral de Colsubsidio, que tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne cada mes y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del consejo están elegir al director administrativo y definir su remuneración.

GRI 2-10, GRI 2-18

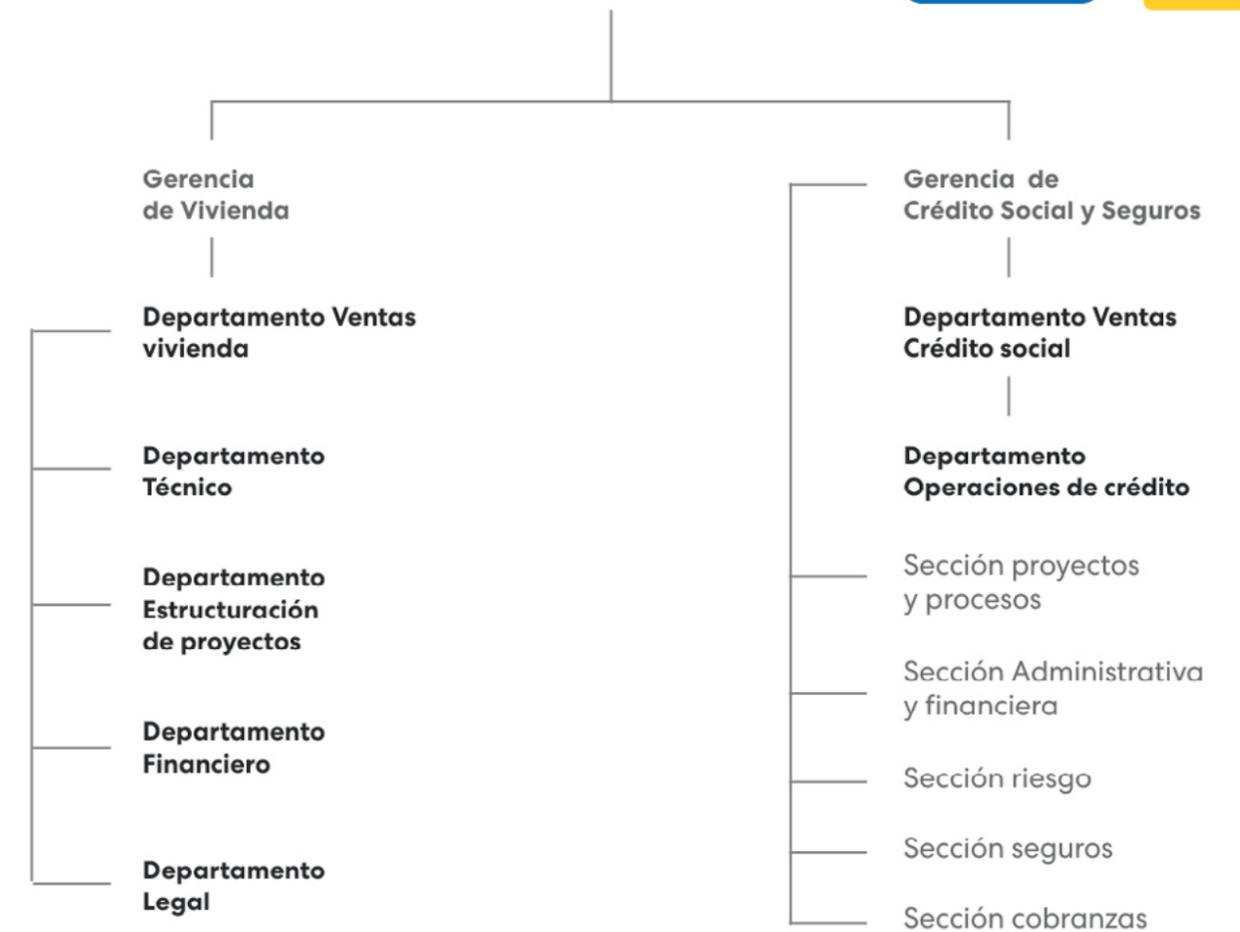
La estructura administrativa de la Corporación está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las subdirecciones, las gerencias, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General.

La Gerencia de Vivienda y la Gerencia de Crédito Social y Seguros, que reportan directamente a la Subdirección de Servicios Sociales, cuentan con un equipo altamente calificado en sus diferentes gerencias, jefaturas y secciones, que responde a la estrategia corporativa y competitiva para la prestación del servicio.

GRI 2-26, GRI 2-9

Dirección Administrativa

Subdirección de servicios sociales



Fuente: Departamento de Procesos y Analítica del Talento.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Estas gerencias presentan los resultados trimestrales de los compromisos adquiridos en la Estrategia Competitiva 2023-2026 en los comités de seguimiento que realiza la Organización. Así mismo, estos servicios realizan comités periódicos con los equipos de trabajo de cada proceso para monitorear los indicadores de gestión, presupuesto, proyectos, requerimientos de auditoría interna, externa y demás temas del entorno que puedan afectar el desempeño de la Unidad de Servicio.

GRI 2-13

La Alta Dirección de Vivienda está compuesta por ocho personas, provenientes de diferentes regiones del país, distribuidas en los cargos de gerencia, jefaturas de áreas y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el cargo que desempeña, y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

**El 57 % de la Alta Dirección está conformada por mujeres.**

GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 405-1, GRI 405-2

**ALTA DIRECCIÓN VIVIENDA**

GRI 405-1

Cargo	Femenino				Masculino				Total
	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director							1	1	1
Subdirectora		1		1					1
Gerente						1		1	1
Jefes de área y homólogos	2	2		4	1	1		2	6
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>9</b>

**Nota:** Este cuadro contempla al director administrativo y la Subdirección de Servicios Sociales de quien depende la Gerencia de Vivienda.



Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



**ALTA DIRECCIÓN CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 405-1

Cargo	Femenino				Masculino				Total
	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director							1	1	1
Subdirectora		1		1					1
Gerente	1			1					1
Jefes de área y homólogos		4	4	8	1	2		3	11
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>

**Nota:** Este cuadro contempla al director administrativo y la Subdirección de Servicios Sociales, de la que depende la Gerencia de Crédito Social y Seguros.

La Alta Dirección de Crédito Social y Seguros está compuesta por 14 personas, provenientes de diferentes regiones del país, distribuidas en los cargos de gerencia, jefaturas de áreas y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el cargo que desempeña, y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

**El 69 % de la Alta Dirección está conformada por mujeres.**

GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 405-1, GRI 405-2

Para garantizar una adecuada gestión y toma de decisiones, existen comités que permiten hacer seguimiento a los procesos e identificar estrategias, establecer mejoras, minimizar y controlar riesgos en la operación.

GRI 2-9

Gerencia	Nombre del comité	Periodicidad	Conformación
Vivienda	Comité de Gerencia	Quincenal	3 mujeres y 3 hombres
	Comité Programas de Vivienda	Quincenal	3 mujeres y 2 hombres
	Comité Subdirección	Mensual	5 mujeres y 3 hombres
Crédito social y seguros	Comité de Gerencia	Semanal	12 mujeres y 3 hombres
	Comité Subdirección	Mensual	8 mujeres y 1 hombre

**Fuente:** Gerencia de Vivienda y Crédito Social y Seguros.

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Sistema de control interno

La Corporación cuenta con órganos e instrumentos de administración y de control como el Consejo Directivo, el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal, la Defensoría del Afiliado y la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, además de comités de apoyo a la Administración y de gestión.

Se rige por **políticas corporativas, procedimientos para la gestión interna** y prestación de los servicios, y sus procesos se soportan en los sistemas de información que cumplen la normatividad, buenas prácticas de gobierno y gestión de controles generales de tecnología.

El sistema de Control Interno de la Caja se enmarca en mejores prácticas como el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO, y atiende lo dispuesto por los títulos III y IV de las Circulares Únicas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y 5-5 de 2021 y 51-53 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud.

**La Caja promueve los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, para lo cual ha dispuesto mecanismos de difusión como un capítulo en el curso virtual de inducción, realizado por 4.972 nuevos trabajadores.**

Para asegurar su adecuado funcionamiento, el Sistema de Control Interno es monitoreado constantemente **a través de las tres líneas de responsabilidad:**



**La primera,** integrada por las áreas de Servicio

**La segunda,** por las áreas de Riesgos y Cumplimiento, y Seguridad Informática

**La tercera,** por la Auditoría Interna

El monitoreo del sistema se complementa con las evaluaciones de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal. Los resultados de estas evaluaciones son informados al Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento. A partir de los hallazgos, la Administración define los planes de mejoramiento, con el propósito de fortalecer la gestión de riesgo, el gobierno corporativo y el control interno, los cuales son objeto de seguimiento desde la Auditoría Interna.

GRI 205-1b



Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Auditoría interna

La Auditoría Interna, como tercera línea, de manera independiente y objetiva, se encarga de apoyar a la Caja en el mejoramiento y protección del valor de la Corporación, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basado en riesgos, aplicando lo dispuesto en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar, regulaciones aplicables a la Corporación, las políticas internas definidas por el Consejo Directivo, el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, disposiciones internas, mejores prácticas de auditoría y principios de ética y profesionalismo.

**El plan de auditoría** aprobado por el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento **se desarrolló sin limitaciones ni conflictos de interés**, y cubrió los siguientes aspectos generales:



GRI 2-15

- Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas establecidas por la Caja, y las recomendaciones de los entes de vigilancia y control.
- Realizar el seguimiento a los procesos de transparencia.
- Revisar la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.
- Realizar la auditoría continua a controles en la gestión del efectivo y del inventario.
- Evaluar la efectividad de los controles implementados por la Administración, incluyendo los mecanismos de ciberseguridad y el Sistema de Control Interno – SCI.
- Evaluar la gestión de riesgos y cumplimiento de la Caja.



En su enfoque de consultoría, la Auditoría Interna coordinó la atención y los planes de mejoramiento derivados de las visitas realizadas por las Superintendencias del Subsidio Familiar y de Salud. Apoyó a los servicios en el análisis para la implementación de cambios normativos y la respuesta a los diferentes requerimientos de organismos del Estado.

Se ejecutaron 240 auditorías, 9 en cada uno de los servicios de Vivienda y Crédito Social y Seguros, de acuerdo con el análisis de riesgos, indicador de

rotación del universo de auditoría y solicitudes de los servicios de la Caja. El cumplimiento del plan de auditoría fue del 82 % en Vivienda y del 100 % en Crédito Social y Seguro.

**El plan incluyó la validación transversal de los aspectos tecnológicos basados en estándares reconocidos como COBIT, ITIL y NIST, además de buenas prácticas establecidas en normas ISO para aspectos relacionados con la tecnología y seguridad de la información, el cumplimiento normativo, la integridad de los datos y la continuidad del negocio.**

Perfil Corporativo

## Comité independiente de auditoría, riesgos y cumplimiento

Este comité sesionó en seis oportunidades, con el *quorum* deliberatorio y decisorio requerido, y aplicó la autoevaluación anual con la cual se establecen acciones para la mejora continua de su gestión. Durante el año, recibió informes principalmente sobre los siguientes aspectos:

- Los estados contables y principales indicadores financieros de la Caja.
- La actualización de la Política Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude, Transparencia y Ética Empresarial.
- La gestión de los fondos de destinación específica, de los aportes y los subsidios otorgados por la Caja.
- La exposición de riesgos, la seguridad de la información, la continuidad del negocio, el resultado de la evaluación del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF; el cumplimiento de lineamientos Sarlaft/FPADM, el gobierno y uso de datos, entre otros.
- La aprobación del plan anual de auditoría y reportes periódicos de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y el oficial de Cumplimiento, Transparencia y Ética Empresarial.
- La recepción del informe del Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa.
- Los informes sobre su gestión al Consejo Directivo.
- El seguimiento a riesgos emergentes en los servicios e impactos de los cambios normativos.



**En desarrollo de su gestión, el Comité recibió información periódica de la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y el oficial de Cumplimiento y Transparencia, así como de los subdirectores y gerentes de la Corporación, la cual permitió verificar la existencia de controles adecuados en función de los riesgos identificados.**

La Superintendencia del Subsidio Familiar actualizó los lineamientos en cuanto al Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, a través de la emisión de los títulos III y IV de la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para lo cual el Consejo Directivo, apoyado por el Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento, ratificó el nombramiento del auditor interno, nombró al oficial de Transparencia y Ética Empresarial, aprobó la Política de Control Interno y actualizó la composición y el reglamento del Comité Independiente de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento.

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Ética y transparencia corporativa

ODS 16.5, ODS 16.6, WEF 4, WEF 5

Colsubsidio ha fortalecido su Sistema de Transparencia y Ética Corporativa como un pilar estratégico dentro de su gobierno corporativo, garantizando la protección de su reputación y el cumplimiento de altos estándares éticos. En línea con las directrices de la Superintendencia de Subsidio Familiar y la Superintendencia Nacional de Salud, la Organización gestiona eficazmente los riesgos relacionados con la corrupción, opacidad, fraude, soborno y LAFT/FPADM, mediante evaluaciones periódicas que permiten la identificación, mitigación y control de estos riesgos, adaptándose a los cambios regulatorios y del entorno.

Este enfoque refuerza la confianza de los grupos de interés, minimiza la exposición a riesgos legales y operativos, y posiciona a Colsubsidio como un referente en integridad, transparencia y liderazgo corporativo.

En el marco de su política de **“tolerancia cero a la corrupción”**, Colsubsidio implementó varias actividades clave para sus grupos de interés durante el año. Se capacitó virtualmente a 2.285 trabajadores en la Política Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude, Transparencia y Ética Empresarial, promoviendo la cultura y apropiación de sus lineamientos, directrices y canales de denuncia.



### TRABAJADORES FORMADOS EN LA POLÍTICA AAA

GRI 205-2a, GRI 205-2b, GRI 205-2d, GRI 205-2e

Categoría laboral	Número	%
Dirección	1	4,4
Coordinación	1	4,3
Ejecución	5	21,7
Soporte – Operativo	16	69,6

**TOTAL 23 100**

Fuente: Coordinación BI Talento Humano.

**Durante el año, 5.703 trabajadores realizaron por primera vez o actualizaron su declaración de potencial conflicto de interés, de ellos, 33 trabajadores de Vivienda y 25 de Crédito Social y Seguros. Así mismo, 3.961 proveedores de la Organización realizaron la declaración de potenciales conflictos de interés en la actualización o creación documental.**

GRI 2-15

A través de la Línea Ética se recibieron denuncias relacionadas con la convivencia laboral o situaciones de transparencia y peticiones, quejas y reclamos, para las cuales se efectuaron las investigaciones; se concluyó y se dio la respuesta correspondiente al denunciante a través del tercero independiente que administra este canal.

GRI 205-3

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Corrupción, opacidad, fraude y soborno

Se realizó una evaluación integral de los riesgos asociados a la corrupción, opacidad, fraude y soborno, identificando 74 amenazas, 262 causas y 393 controles para los servicios de Vivienda, Crédito Social y Seguros, en alineación con su marco de apetito de riesgo y política de tolerancia cero al delito. Este enfoque fortalece su capacidad para mitigar amenazas y proteger su integridad corporativa. Además, mediante programas de capacitación y sensibilización dirigidos a todos los niveles de la Organización, se promueve una cultura de ética, transparencia y cumplimiento, consolidando su compromiso con los más altos estándares de responsabilidad y gobernanza.

GRI 205-1

**Sistema de Transparencia y Ética Corporativa:** se realizaron talleres dirigidos a 87 trabajadores, centrados en el ciclo de riesgos, con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la ética y la transparencia en las actividades cotidianas de la Corporación.

**Política Anticorrupción, Antisoborno, Antifraude, Transparencia y Ética Corporativa:** se capacitó a 23 trabajadores a través del campus virtual, fortaleciendo el entendimiento y la apropiación de los lineamientos éticos.

**Gestión del índice de transparencia y acceso a la información – ITA:** la Organización gestionó la información pertinente para el cumplimiento de este índice. En la última medición, se identificó que Colsubsidio cumplió con el 100 % de los requerimientos.



**Monitoreo transaccional para la prevención y detección del fraude externo:** en línea con el enfoque de tolerancia cero hacia la materialización de riesgos de fraude, Colsubsidio fortaleció significativamente sus capacidades de prevención y detección de fraude externo a través de un sistema de monitoreo transaccional. Durante 2024, se gestionaron 12.551 alertas relacionadas con actividades transaccionales, por un monto total de \$ 4.770 millones, asegurando una respuesta rápida y efectiva frente a posibles amenazas. Adicionalmente, se identificaron y abordaron eventos potenciales de riesgo, llevando a cabo un análisis de las causas raíz y la implementación de planes de acción preventivos, lo que permitió robustecer de manera integral los mecanismos de control y respuesta.

## Lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento para proliferación de armas de destrucción masiva – LAFT/FPADM

Se realizó un análisis exhaustivo de los riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y delitos relacionados, y se identificaron 11 riesgos, 31 causas y 43 controles implementados en las áreas de Vivienda, Crédito Social y Seguros de la Corporación. Todas las amenazas detectadas se encuentran alineadas con el marco de apetito de riesgo aprobado por la Dirección, lo que garantiza una gestión adecuada y coherente con los estándares éticos y normativos.

En el ámbito de la debida diligencia, la Corporación consultó a 5.347 personas naturales y jurídicas, y las áreas de Vivienda, Crédito Social y Seguros, realizando verificaciones exhaustivas de razón social, nombres y apellidos. Este proceso fue clave para fortalecer el conocimiento sobre las contrapartes y facilitar la creación y actualización de la base de datos maestra de proveedores, lo que permitió una gestión más precisa y completa de la información.

Perfil Corporativo

**Transparencia y  
Gobierno Corporativo**

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

## Sistema integral de administración de riesgos colsubsidio

GRI 207-2, WEF 6

Durante el período, se adelantó el ciclo de gestión de riesgos en las áreas de Vivienda, Crédito Social y Seguros de la Corporación, logrando la identificación de 217 riesgos, 1.508 causas y 1.816 controles mitigadores para las áreas de Vivienda, Crédito Social y Seguros. Este proceso permitió a la Organización comprender con mayor profundidad las amenazas potenciales y establecer medidas preventivas y correctivas efectivas. Es importante resaltar que todos los riesgos identificados y valorados se encuentran dentro del marco de apetito de riesgo aprobado por la Dirección, asegurando que la gestión de riesgos se alinee con los lineamientos estratégicos y los objetivos de la Corporación. Estas acciones fortalecen la capacidad de la Caja para operar en entornos cambiantes, reducir su exposición a eventos adversos y garantizar la sostenibilidad de las operaciones a largo plazo.

GRI 2-23



### Subsistema de Riesgo Operacional

Durante el año, se adelantó el ciclo de gestión de riesgos en seis áreas estratégicas de la Corporación, y se identificaron 1.008 riesgos, 6.227 causas y 7.668 controles mitigadores, lo que permitió comprender con mayor profundidad las amenazas potenciales y establecer medidas preventivas y correctivas efectivas. Es importante resaltar que todos los peligros reconocidos y valorados se encuentran dentro del marco de apetito de riesgo aprobado por la Dirección, asegurando que la gestión de riesgos se alinee con los lineamientos estratégicos y los objetivos de la Corporación. Estas acciones fortalecen la capacidad de la Caja para operar en entornos cambiantes, reducir su exposición a eventos adversos y garantizar la sostenibilidad de las operaciones a largo plazo.



### Subsistema de Continuidad del Negocio

En este ámbito, se fortaleció la metodología de Análisis de Impacto al Negocio para evaluar integralmente las operaciones críticas y su vulnerabilidad ante posibles interrupciones. Como resultado, se diseñaron 74 estrategias y nueve planes de continuidad adaptados a las necesidades específicas de la Organización, garantizando una respuesta ágil y efectiva ante eventos disruptivos. Este enfoque permitió establecer protocolos claros para la mitigación de riesgos, asegurando la estabilidad operativa, la resiliencia organizacional y la confianza de los grupos de interés. Además, se consolidó una cultura de prevención y adaptación, fortaleciendo la capacidad de anticipación frente a desafíos emergentes y promoviendo la sostenibilidad a largo plazo.

### Subsistema de Seguridad de la información

Se definieron objetivos estratégicos centrados en la seguridad de la información, el gobierno de datos y la privacidad, abarcando procesos, tecnología y talento humano para garantizar la sostenibilidad operativa y la confianza en un entorno empresarial digital. En el ámbito de procesos, se desarrollaron metodologías avanzadas como la gestión de riesgos en automatización robótica de procesos – RPA y el Modelo de Operación en Gestión de Riesgos de la Información, estableciendo siete lineamientos estratégicos y cuatro procedimientos específicos que mejoraron la eficiencia operativa y el marco normativo. Durante el período, se atendieron 408 PQRS relacionadas con *habeas data*, se implementaron 11 planes de acción correctivos y se reforzó el monitoreo de accesos a la información, incrementando la protección y la resiliencia organizacionales.

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En el ámbito tecnológico, se certificaron 15 activos de información clave, se integró la gestión de riesgos en **28 proyectos** estratégicos y se optimizó la centralización de datos en **192 iniciativas operativas, consolidando** la tecnología como pilar de seguridad y eficiencia.

En cuanto al talento humano, se promovió una cultura de gestión de datos y de seguridad de la información capacitando a **900 trabajadores, difundiendo contenidos especializados a 5.000 de ellos**, y la realización de nueve comités operativos de gobierno de datos con la participación de **27 gestores clave**. Además, se atendieron nueve requerimientos externos sobre privacidad y seguridad de la información, reafirmando el compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y la protección de los datos.

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



**Subsistema de Protección de Datos Personales y Derecho a la Intimidad**

Se continuó con la implementación de acciones para reforzar la protección de los datos personales, cumpliendo con el principio de debida diligencia y garantizando un manejo responsable y transparente de la información. Se realizó una actualización integral de las bases de datos con información personal, asegurando su inscripción adecuada en el Registro Nacional de Bases de Datos. Actualmente, Colsubsidio mantiene 283 bases de datos activas, cumpliendo con los estándares y normativas en materia de protección de datos. Además, se completó el proceso de registro ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC para la inclusión

de números excluidos, conforme a la Ley 2300, que garantiza el derecho a la intimidad de los consumidores.

En cuanto a la capacitación y sensibilización, se formaron 4.387 trabajadores en la Ley de Protección de Datos Personales, asegurando un manejo adecuado y seguro de la información. Así mismo, se atendieron 402 solicitudes y consultas de los titulares de la información, garantizando la correcta aplicación del derecho al *habeas data* y promoviendo la confianza en la gestión de la información dentro de la Organización.

GRI 2-27, SASB 230a.1

**Subsistema de Analítica y Prospectiva del Riesgo**

Se fortalecieron la gestión de riesgos y el cumplimiento con la implementación de cinco modelos analíticos avanzados basados en técnicas de *machine learning*, diseñados específicamente para anticipar, identificar y mitigar riesgos operativos y de cumplimiento de manera ágil y eficiente. Su aplicación ha permitido una gestión proactiva que protege los recursos y fortalece la capacidad de respuesta.

Adicionalmente, se desarrollaron diez modelos descriptivos orientados al análisis detallado de la gestión interna, proporcionando una visión integral y predictiva que mejora la toma de decisiones. Estas herramientas analíticas han optimizado los procesos de monitoreo, evaluación y control, garantizando un cumplimiento normativo más robusto y alineado con los objetivos estratégicos de la Corporación.

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Gestión organizacional

GRI 3-3 TM 5 V, TM 6 VCyS

Colsubsidio trabaja permanentemente en el desarrollo de las capacidades organizacionales, que le permiten una mayor eficiencia para cumplir su propósito superior de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.



## Transformación y agilidad organizacional

Colsubsidio continúa trabajando para ser, cada vez más, una organización ágil, con un alto enfoque en la evolución de los procesos, mediante la implementación de proyectos transformadores de eficiencia, mejoramiento continuo y estratégicos, apalancados en las mejores tecnologías disponibles y la consolidación de una cultura orientada a la entrega constante de valor.

La mentalidad y prácticas ágiles han fomentado la colaboración, el aprendizaje continuo y la experimentación, lo que ha permitido la creación de soluciones innovadoras que han marcado la diferencia en los procesos y en el mercado, ofreciendo nuevos productos y servicios que se adaptan a las necesidades cambiantes de las empresas y de los afiliados, brindando una mejor experiencia para los usuarios.

## Transformación de procesos y agilidad

El foco de la transformación se orientó en proyectos transversales que fortalecieran procesos estratégicos y de apoyo que son base fundamental para la función de las Unidades de Servicio. Este portafolio fue gestionado con una adecuada gestión del cambio para asegurar el cumplimiento del objetivo y contribuir a los logros corporativos.

Se desarrolló el proyecto de gestión inmobiliaria, con el fin de implementar un modelo de gobierno que supervise y coordine de manera integral todas las actividades relacionadas con la gestión de los inmuebles propios y arrendados, asegurando la articulación con los objetivos de la Caja y el cumplimiento de la normatividad aplicable. **Durante el año, se obtuvieron los siguientes logros:**

- Formalizar los protocolos para la enajenación transparente y competitiva de activos, garantizando que las decisiones estratégicas se fundamenten en criterios financieros y de mercado.
- Identificar las prácticas ambientales en la administración inmobiliaria, como la gestión eficiente de residuos y la implementación de mejoras sostenibles en infraestructura.
- Renovar y adecuar inmuebles clave, mejorando las condiciones laborales y de servicio, incrementando la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

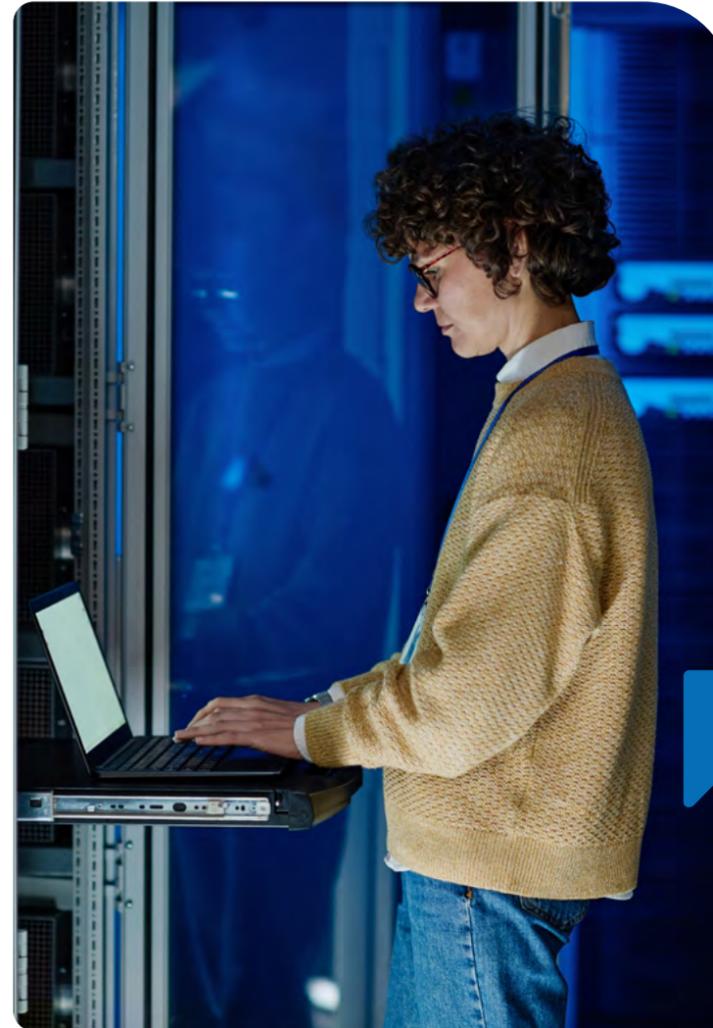
Asegurar solidez financiera para la equidad

### Automatización de procesos

El número de automatizaciones ha crecido significativamente año a año, con la implementación de metodologías ágiles, la ampliación de capacidades operativas y técnicas del equipo, la ejecución de un modelo de seguimiento y gestión, así como con el aseguramiento de la captura de los beneficios de la automatización.

Durante el año se inició la construcción de un bot denominado COCOA, diseñado para automatizar los pagos provenientes de las fiduciarias y cuentas propias, correspondientes a los estados de cuenta pendientes de los clientes de vivienda.

**Con esta automatización se busca liberar tiempos para el análisis de la información, garantizar que las diferencias de las conciliaciones no superen el 5 % y aumentar la celeridad de los recaudos de créditos y subsidios, proyectándose que para 2025 se contará con los resultados de su implementación y puesta en funcionamiento.**



### Tecnología

Continuando con la evolución tecnológica, se han implementado soluciones que mejoran la eficiencia operativa y la experiencia del cliente, avances que reflejan el compromiso con la innovación y la excelencia, manteniendo una arquitectura tecnológica segura, confiable, escalable, flexible y sostenible. Persiguiendo un ecosistema de soluciones de clase mundial desarrollando nuevas competencias y capacidades en inteligencia artificial, *big data*, automatización inteligente y ciberseguridad.

En Vivienda, se implementó una única línea de WhatsApp que permitió suprimir 27 líneas utilizadas en las salas de ventas. Con esta centralización se unificó la experiencia del cliente, proporcionando respuestas más rápidas y coherentes.

En el proceso de transformación hacia una organización ágil y digital, Colsubsidio migró a herramientas digitales para automatizar los procesos de Crédito, con el objetivo de facilitar el acceso a servicios financieros, mejorando la experiencia de los beneficiarios y la optimización de los tiempos en las diferentes etapas.

En el servicio de Vivienda, se han implementado diversas estrategias tecnológicas para optimizar la comercialización de los proyectos y mejorar la experiencia del cliente. Entre estas iniciativas, se han desarrollado maquetas digitales y recorridos 360°, que permiten una visualización detallada e inmersiva de los espacios y características de cada proyecto.

Adicionalmente, se han incorporado apartamentos modelo, ofreciendo a los clientes una experiencia más realista e interactiva. Estas herramientas no solo facilitan la toma de decisiones informadas, sino que también optimizan el proceso comercial y promueven el uso de tecnología sostenible en el sector inmobiliario.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Vivienda

### • Canales digitales y atención virtual

- Plataformas web y aplicaciones móviles:** permiten a los clientes conocer proyectos, consultar disponibilidad, realizar cotizaciones y acceder a información detallada.
- Chatbots y asistentes virtuales:** brindan atención inmediata a consultas sobre proyectos, precios, financiamiento y procesos de compra.
- WhatsApp y redes sociales:** facilitan la comunicación directa con asesores comerciales y permiten realizar seguimiento a trámites.
- CRM y automatización del customer journey:** ofrece recordatorios, información personalizada y seguimiento del proceso de compra.

### • Visualización y simulación digital

- Recorridos 360° y maquetas digitales:** permiten explorar virtualmente los proyectos, facilitando la toma de decisiones sin necesidad de visitas presenciales.
- Apartamentos modelo virtuales:** ofrecen una experiencia interactiva más realista para conocer los espacios y distribuciones.
- Simuladores financieros:** ayudan a los clientes a calcular cuotas, evaluar opciones de financiación y conocer subsidios disponibles.

### • Procesos de compra y gestión documental

- Seguimiento en línea de trámites:** plataformas que permiten verificar el estado de su proceso de compra, desde la separación hasta la escrituración.
- Automatización del proceso de escrituración:** reducción de tiempos y simplificación del proceso de entrega del inmueble.

### • Atención posventa y servicios adicionales

- Portales de autogestión:** espacios en línea donde los clientes pueden reportar solicitudes de garantía, programar visitas técnicas y acceder a información sobre su propiedad.
- Soporte posventa digital:** canales para recibir asesoría sobre mantenimiento, normativas y recomendaciones de uso de la vivienda.
- Comunicación con la constructora o inmobiliaria:** notificaciones en tiempo real sobre avances del proyecto, entrega de vivienda y novedades.



La digitalización del servicio de vivienda ha **transformado la experiencia del cliente**, haciéndola más ágil, accesible y personalizada. Estas herramientas permiten a los compradores **informarse, interactuar y gestionar su vivienda de manera eficiente**, mejorando su satisfacción y confianza en el proceso.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Crédito

GRI 3-3 TM 7 VCyS

- Ecosistema digital Crédito:** este ecosistema considera la posibilidad de escalar en la digitalización la estrategia del servicio que se alinea con las necesidades de los afiliados y que se encuentra a la vanguardia del sector. En su primer entregable, se implementa el producto de cupo de crédito, obteniendo resultados de alto impacto a través de dos canales de atención, uno autogestionado y otro asistido.
- Cobranza digital:** permitió simplificar y automatizar los procesos operativos y de cobro, incrementar la capacidad de supervisión en un **30 %** y aumentar en el **13 %** el recaudo en comparación con el año anterior. Además, se fortaleció la empatía con los afiliados al ofrecer métodos de pago más accesibles y flexibles, modernizando la interacción con los clientes y elevando sus niveles de satisfacción.

- Ecosistema digital Seguros:** Con modelos predictivos, se optimizó la eficiencia y efectividad en la gestión de cobranzas, anticipando comportamientos de pago y priorizando estrategias de cobro de manera más precisa, maximizando el uso de los recursos y mejorando los resultados operativos.

## Experiencia del cliente

GRI 3-3 TM 4 VCyS

Las Unidades de Servicio de Vivienda, Crédito Social y Seguros cuentan con un equipo de experiencia que desarrolla iniciativas centradas en el cliente, las cuales apalancan el incremento de la recomendabilidad y satisfacción de los servicios utilizados con un menor esfuerzo.

Representantes del equipo de experiencia participaron en algunos eventos externos y retos académicos con universidades, promoviendo la innovación abierta en momentos de alto impacto para optimizar la relación con los clientes.

### Fortalecimiento de una cultura centrada en el cliente

Se consolidaron tres frentes para promover una cultura centrada en el cliente de manera transversal en toda la Caja:

- Sensibilización:** se celebró el Día de la Experiencia, evento en el que se reforzó el compromiso con el cliente, se fomentó la innovación y se reconocieron logros de los diferentes equipos.
- Reconocimiento:** en este programa, se destacaron los equipos de Promesa y Acompañamiento Social de Vivienda, por su liderazgo con la creación de experiencias superiores, compromiso y esfuerzo en mejorar la experiencia de los afiliados.
- Formación:** se promovieron dos cursos para mejorar las competencias en experiencia del cliente. El de Diversidad e Inclusión contó con la participación de 185 trabajadores de Vivienda y 232 de Crédito, fortaleciendo una atención más empática e inclusiva.



Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Medición de la experiencia de los clientes

El modelo de voz del cliente se enfocó en conocer, analizar y mejorar la experiencia de este. La medición de experiencia transaccional presenta resultados específicos por momentos claves en cada servicio, evaluando los siguientes indicadores:

- **Satisfacción general:** se mide la complacencia de los afiliados que utilizaron los servicios en el primer semestre del año para entender su percepción objetiva del servicio proporcionado. El índice se calcula con el promedio de las calificaciones proporcionadas por los clientes, que se registran en una escala de 0 a 100 puntos.
- **Recomendación - NPS:** el *Net Promoter Score* calcula el nivel de lealtad de los afiliados, basados en la disposición a recomendar los servicios. Se calcula mediante la resta del porcentaje de afiliados detractores al porcentaje de afiliados promotores.
- **Esfuerzo del cliente - CES:** el *Customer Effort Score* evalúa el nivel de esfuerzo que hicieron los afiliados para relacionarse con la Caja. Se expresa en porcentaje de afiliados que manifiestan dificultad en acceder y hacer uso de los servicios.

**Durante el año, se reforzaron las acciones de escucha y análisis, logrando conocer las opiniones de 2.835 clientes de Vivienda, 5.733 de Crédito y 575 de Seguros, quienes utilizaron los diferentes servicios, obteniendo los siguientes resultados:**



Indicador	Vivienda	Crédito	Seguros
Satisfacción general	94	89	73
Recomendación NPS ( <i>Net Promoter Score</i> )	88 %	74 %	35 %
Esfuerzo - CES ( <i>Customer Effort Score</i> )	3 %	13 %	14 %

**Fuente:** Base de datos medición transaccional 2024 - Qualtrics.

Se dio continuidad a nuevas mediciones de experiencia dentro de la ruta del cliente, **con tableros de indicadores y análisis operativos** que facilitan la toma de decisiones y mejora en las diferentes interacciones con los afiliados.

Vivienda, a través de su programa Convive, brinda asesoría constante y personalizada a los afiliados y sus familias a lo largo del proceso de compra de su inmueble y en la etapa posterior como integrante activo de su comunidad. De esta manera, fomenta la participación ciudadana, el sentido de pertenencia, la educación financiera y la cohesión social.

En Crédito, se implementan acciones que permiten la autogestión del usuario en la página web con el producto de crédito de consumo y se automatizan procesos internos para dar respuesta oportuna a las solicitudes, mejorando la experiencia en la adquisición del producto por parte de los afiliados.

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Con el objetivo de crear experiencias inclusivas y accesibles, **Vivienda implementó mejoras en las salas de venta para garantizar el acceso y la movilidad de personas con discapacidad física, incluyendo:**

- Intervenciones en la infraestructura para eliminar barreras arquitectónicas.
- Incorporación de señalización para facilitar el ingreso.

Además, se amplían los horarios de atención para ofrecer el servicio de intérprete de lengua de señas a las personas con discapacidad auditiva, garantizando una comunicación efectiva y accesible para los afiliados y sus familias.

Para los usuarios de Vivienda y Crédito, se ofrece soporte e información sobre productos, servicios y procesos a través del módulo de preguntas en el Centro de Ayuda de la página web, que permite resolver dudas de manera ágil en las plataformas digitales.



## Reclamaciones y responsabilidad sobre productos y servicios

Desde 2024, se continúa trabajando en la eficiencia de los procesos, disminuyendo los tiempos operativos y buscando una interacción más ágil y efectiva con los clientes.

GRI 418-1

Reclamaciones	2023	2024	Variación
Vivienda	690	446	-35 %
Crédito Social y Seguros	4.986	5.165	4 %

Fuente: Sistema de gestión de PQRS TP Client 2024.

En respuesta a las necesidades de los usuarios, se realizaron las siguientes acciones:

### Vivienda:

- Fortalecer el proceso de entrega de los inmuebles con las constructoras aliadas, garantizando una experiencia oportuna y de calidad con los clientes.
- Implementar un sistema de pago de gastos de escrituración a través de notarías, agilizando y simplificando el proceso para el afiliado.

### Crédito:

- Mejorar el proceso de atención de obligaciones financieras para crédito de consumo y cupocrédito, desarrollando la capacidad del equipo de atención para resolver requerimientos en el primer contacto, reduciendo tiempos de respuesta y generando satisfacción en los usuarios.

### Seguros:

- Desarrollar un plan con aliados de seguros y asistencias para fortalecer la información emitida al usuario en el momento de la venta, brindando claridad y transparencia sobre los productos ofrecidos.



**Colsubsidio mantiene para el servicio de Crédito Social y Seguros, el servicio del Defensor del Afiliado, el cual está disponible de forma voluntaria y gratuita para usuarios que busquen una segunda instancia en su requerimiento, reforzando el compromiso de la Caja al escuchar a los afiliados y generar acciones de mejoramiento.**

Perfil Corporativo

**Transparencia y Gobierno Corporativo**

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Cadena de abastecimiento

GRI 3-3 TM 7 V, GRI 414-1, GRI 414-2

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

La Caja cuenta con una Política de Compras y Contratación, con procedimientos establecidos en el Manual respectivo, que guían y orientan las compras en todas las áreas, en donde se definen los órganos de aprobación, como el Consejo Directivo y los Comités de Compras, de Proyectos y Adecuaciones, de Unidades de Servicio y Áreas de Apoyo, y de Compras de Mercadeo Social.

Durante el año, las Unidades de Servicio y Compras Centrales hicieron adquisiciones por valor de \$ 4.395.779 millones, de las cuales, el 53,1 % corresponden a proveedores locales, entendidos como proveedores nacionales.

GRI 204-1

El servicio de Vivienda realizó el 0,5 % de las compras totales de la Corporación, equivalentes a \$ 21.849 millones. El 100 % de ellas corresponden a proveedores locales.

GRI 204-1

## 53 proveedores directos de Crédito Social y Seguros

tuvieron evaluación satisfactoria, con un promedio de 85 %, que les permite continuar con la prestación de servicios y productos a la Caja.



### COMPRAS A PROVEEDORES VIVIENDA, CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS (cifras en millones de pesos)

	2022	2023	2024
Locales	\$ 35.934	\$ 30.894	\$ 21.849
Internacionales	\$ 0	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 35.934</b>	<b>\$ 30.894</b>	<b>\$ 21.849</b>
Porcentaje locales/ internacionales	100 %	100 %	100 %

**Fuente:** Información área de compras de las Gerencias de Vivienda y Crédito Social y Seguros.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# 02

## Contar con el mejor talento humano

GRI 3-3 TM3 V, TM5 CSyS, ODS 8, ODS 8.3, ODS 8.5, ODS 8.6, ODS 8.8

**Colsubsidio reafirma su compromiso con la atracción y fidelización de un equipo humano competente, guiado por el compromiso social y la vocación de servir. Por esta razón, la Corporación trabaja día a día para garantizar una experiencia positiva que aporte al bienestar integral, al desarrollo personal y a la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, enmarcado en un ambiente de trabajo sano, seguro, y con relaciones laborales de confianza.**

Con el propósito de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y responder con excelencia a las necesidades de las poblaciones que atiende, Colsubsidio centra sus esfuerzos en consolidar un talento humano idóneo, dinámico y comprometido. Las iniciativas implementadas durante el año se orientaron a fortalecer la capacidad de liderazgo, la cultura organizacional, la marca empleadora y la experiencia del trabajador con estrategias diseñadas para potenciar los conocimientos y las habilidades de los líderes, inspirar a los trabajadores alrededor del propósito y los valores corporativos que guían su actuar y generar sentido de pertenencia y orgullo en la Caja.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En concordancia con su propósito superior, la Corporación garantiza el respeto y la protección de los derechos humanos de sus trabajadores, afiliados, usuarios y clientes. En este sentido, fomenta un ambiente de trabajo sano, seguro e inclusivo, que celebra la diversidad, promueve la equidad y aplica prácticas laborales que aseguran el cumplimiento legal y garantizan los derechos y deberes de sus trabajadores.

A continuación, se presentan las **características del equipo de trabajo y las estrategias desarrolladas durante el año**, que han permitido a Colsubsidio avanzar significativamente en su meta de contar con un **talento humano excepcional**.



# Equipo de trabajo

ODS 5, PG 6, WEF 11

Colsubsidio trabaja en la construcción de un equipo humano más diverso e incluyente, reconociendo que la pluralidad de generaciones, culturas y estilos de pensamiento enriquece la innovación y fortalece su compromiso con una sociedad más justa y equitativa. Por esta razón, la Corporación promueve la integración de equipos multiculturales y diversos, valorando las diferencias como un motor para el desarrollo organizacional y social.

En coherencia con su misión, los procesos de selección son accesibles para todas las personas que cumplan con los perfiles establecidos, asegurando un entorno libre de discriminación. Así mismo, se fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores, priorizando las promociones internas para quienes demuestren las competencias y el ajuste necesario para ocupar nuevas vacantes.

GRI 401-1

Durante 2024, Colsubsidio avanzó en el fortalecimiento de su modelo de atracción y selección con la incorporación de herramientas tecnológicas y modelos de evaluación diferencial acordes con las necesidades de las Unidades de Servicio y los tipos de cargo a reclutar. Estas soluciones han optimizado la conexión entre las vacantes disponibles y los candidatos idóneos, simplificando la experiencia de los aspirantes y agilizando los tiempos de contratación. Esta postura por la innovación tecnológica no solo ha mejorado la precisión en la búsqueda de talento, sino que también permite a la Corporación adaptarse a las demandas de un entorno laboral en constante evolución y responder con agilidad a las necesidades del mercado.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Al cierre del año, el equipo de trabajo de las Gerencias de Vivienda y Crédito Social y Seguros estaba conformado por 313 empleados, de los cuales el 59,7 % eran mujeres y el 40,3 %, hombres. En cuanto a la distribución por rangos de edad, el 26,2 % tenía menos de 30 años, el 66,8 % se encontraba entre los 31 y 50, y el 7,0 % superaba los 51.

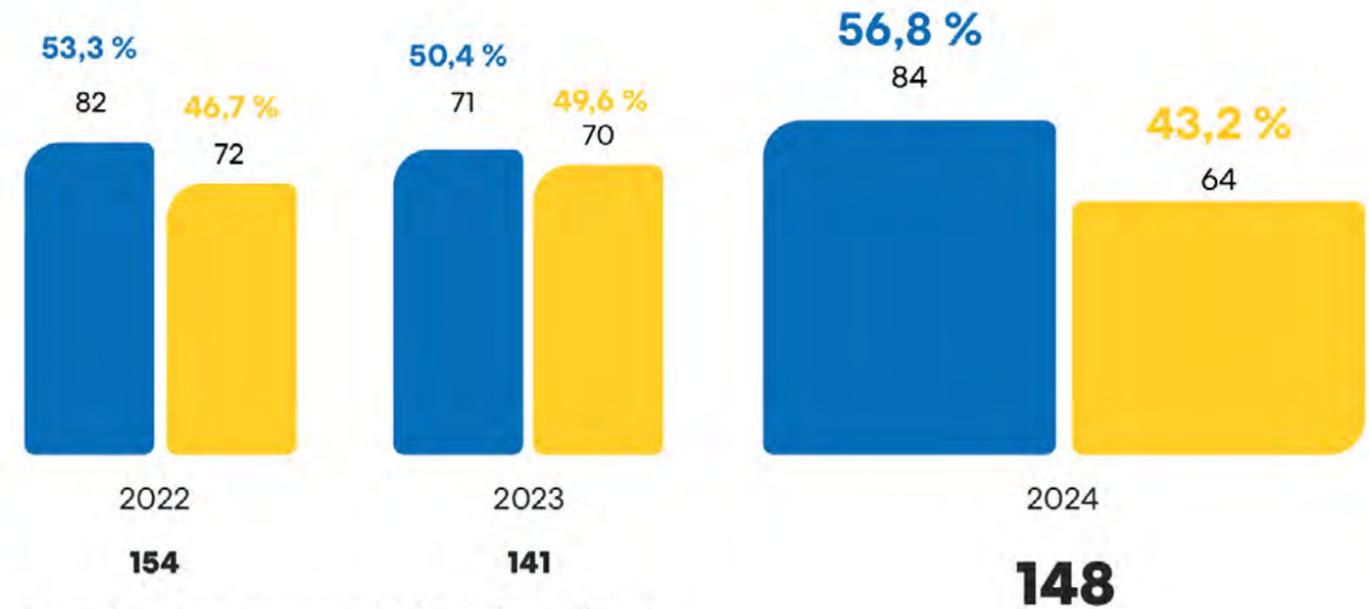
GRI 2-7, GRI 405-1



**TRABAJADORES POR GÉNERO VIVIENDA**

GRI 405-1b

- Femenino
- Masculino

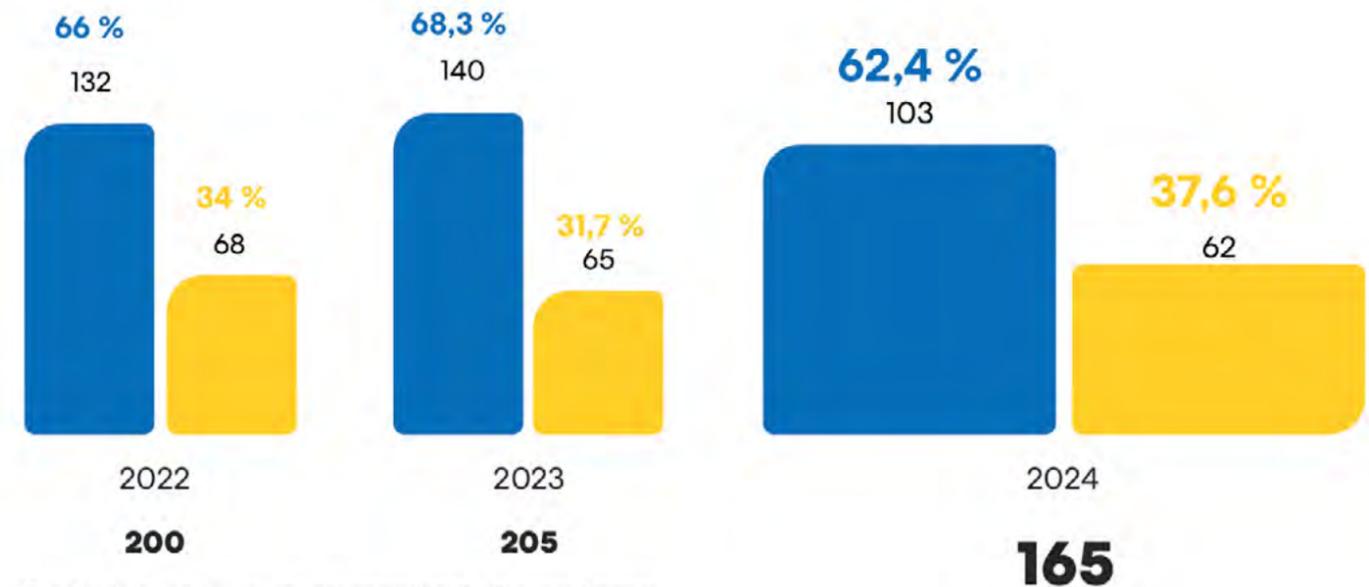


Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

**TRABAJADORES POR GÉNERO CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 405-1b

- Femenino
- Masculino



Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

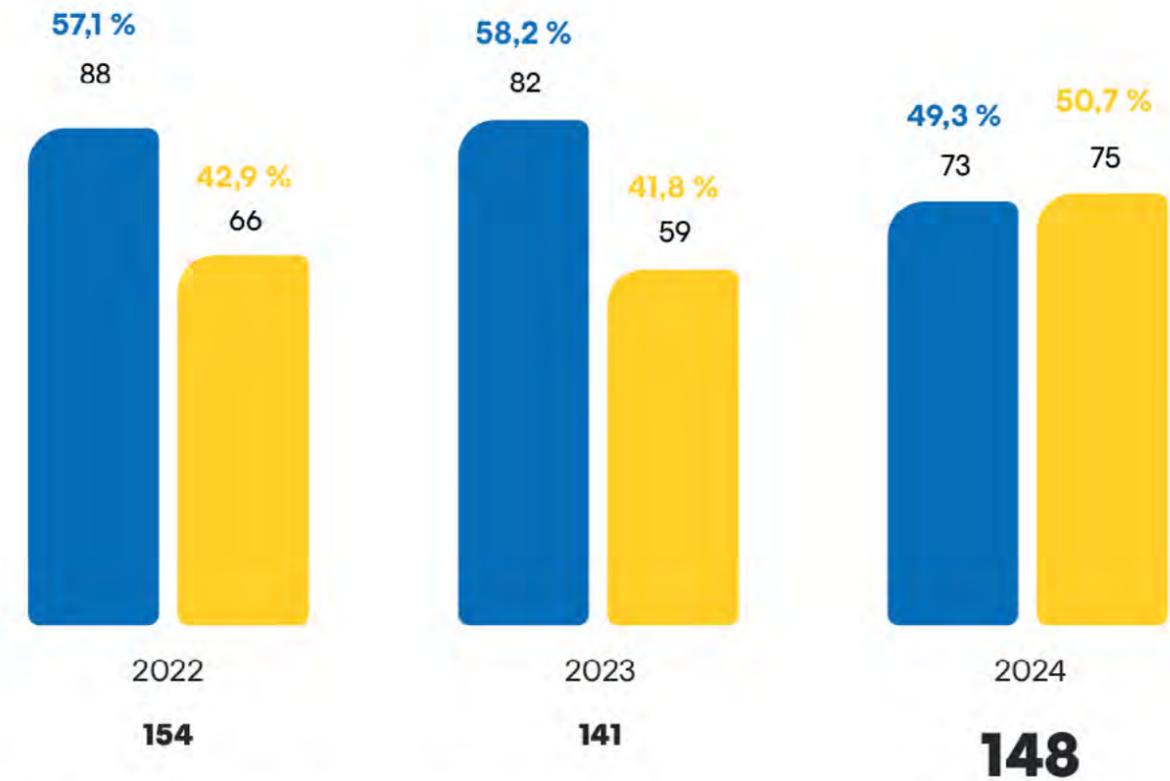


En 2024, se presentó una **disminución del 9,5 % en el número de trabajadores**, ocasionado fundamentalmente por los procesos de reestructuración por nuevos roles en gestión de proyectos de vivienda y digitalización de productos de crédito.

En cuanto al **tipo de contrato**, se evidencia una **reducción en los de término indefinido** en proporción a la reducción de puestos de trabajo por los cambios de estructura previamente comentados. Se incrementan los contratos ocasionales dado que la modalidad de contratación es consecuente con la ejecución de proyectos de vivienda y/o convenios de créditos y seguros.

**TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO VIVIENDA**  
GRI 405-1b

■ Indefinido  
■ Fijo



Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

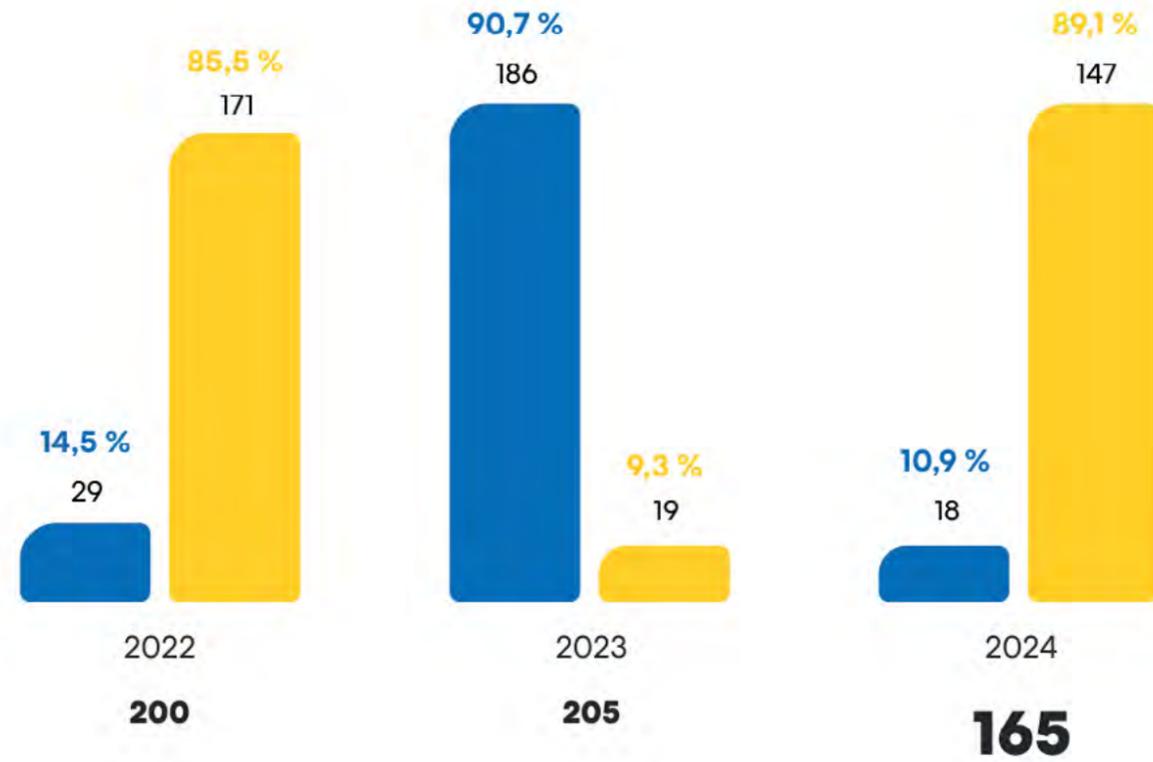
Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO**  
CONTRATO CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS  
GRI 405-1b

Indefinido  
Fijo



Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

La mayoría de los trabajadores de Vivienda, Crédito Social y Seguros laboran en la regional Centro.

**TRABAJADORES POR REGIÓN VIVIENDA**

GRI 405-1

Región	2022	%	2023	%	2024	%
Centro	141	91,5	134	95	148	100
Centro Sur	13	8,4	7	5	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100 %</b>	<b>141</b>	<b>100 %</b>	<b>148</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**TRABAJADORES POR REGIÓN CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 405-1

Región	2022	%	2023	%	2024	%
Centro	198	99	203	99	164	99,4
Centro Sur	2	1	2	1	1	0,6

<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100 %</b>	<b>205</b>	<b>100 %</b>	<b>165</b>	<b>100 %</b>
--------------	------------	--------------	------------	--------------	------------	--------------

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

Los trabajadores de 31 a 40 años representan un porcentaje significativo de la fuerza laboral y muestran un incremento relativo en 2024. Durante este último año, la Corporación extendió el programa Talento Joven PRO y TEC para la vinculación de estudiantes en etapa de práctica, permitiendo el desarrollo efectivo de habilidades para el trabajo y promoviendo la vinculación laboral al cierre de su etapa de formación.



**DIVERSIDAD TRABAJADORES VIVIENDA**

GRI 405-1b

Rango de edad	2022	%	2023	%	2024	%
Menores de 21	1	1	1	1	41	27,7
De 21 a 30	46	33	46	33	64	43,2
De 31 a 40	63	40	56	40	30	20,3
De 41 a 50	32	21	29	21	12	8,1
Mayores de 50	12	6	9	6	1	0,7

<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>	<b>148</b>	<b>100,0%</b>
--------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------

Fuente: Informe estructura organizacional – Success Factors.

**DIVERSIDAD TRABAJADORES CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 405-1b

Rango de edad	2022	%	2023	%	2024	%
Menores de 21	0	0	2	1	39	23,6
De 21 a 30	76	38	65	32	80	48,5
De 31 a 40	85	43	91	44	35	21,2
De 41 a 50	28	14	38	19	10	6,1
Mayores de 50	11	6	9	4	1	0,6

<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100,0%</b>	<b>205</b>	<b>100,0%</b>	<b>165</b>	<b>100,0%</b>
--------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------

Perfil Corporativo

## Rotación

GRI 401-1b

En 2024, la tasa de rotación se redujo al 15,7 %, lo que representa una disminución de 5,69 puntos porcentuales respecto al 21,39 % registrado en 2023, y de 5,77 en comparación con el 21,47 % de 2022. Esta reducción refleja mejoras en la retención de talento, impulsadas por la optimización de los procesos de selección diferencial que incluyen entrevistas, pruebas técnicas y psicotécnicas afinadas a los cargos de críticos de cada servicio.

### TASA DE ROTACIÓN VIVIENDA

GRI 401-1b

2022	2023	2024
13,6 %	23,4 %	10,1 %

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors

### TASA DE ROTACIÓN CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

GRI 401-1b

2022	2023	2024
27,5 %	20,2 %	20,6 %

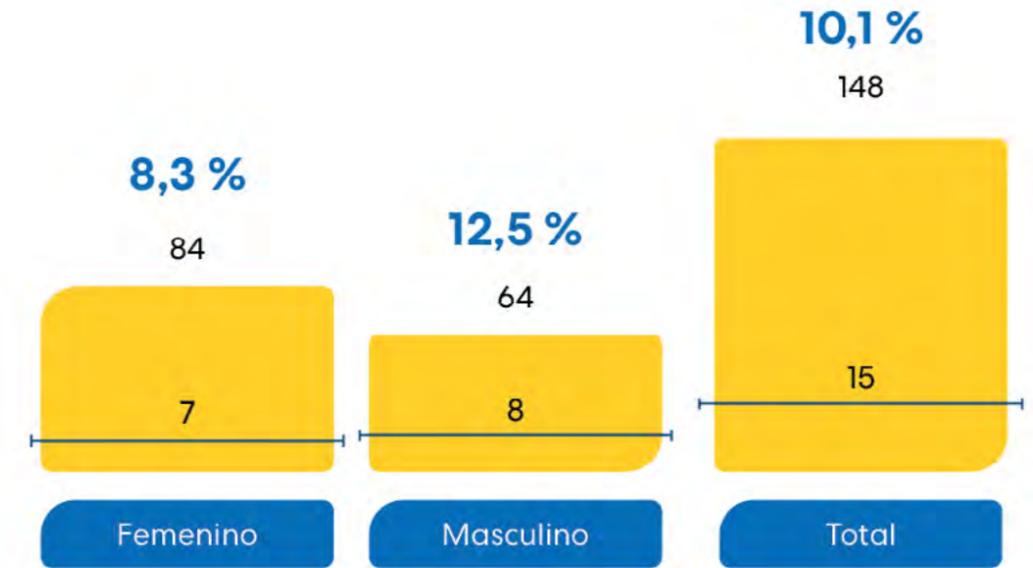
Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors

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

- En el servicio de Vivienda, la rotación fue del **8,3 %** en mujeres y **12,5 %** en hombres, evidenciando una mayor rotación masculina. En Crédito Social y Seguros, las tasas fueron de **19,4 %** y **22,6 %** respectivamente, manteniendo la misma tendencia.

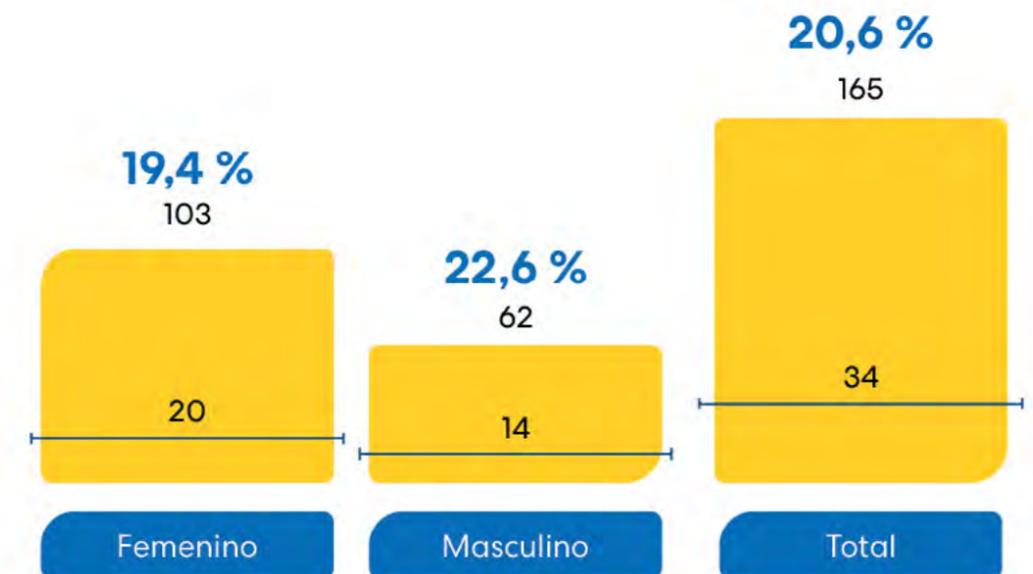
### ROTACIÓN POR GÉNERO VIVIENDA

GRI 401-1b



### ROTACIÓN POR GÉNERO CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

GRI 401-1b



Trabajadores Retiros

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

- En Vivienda, la rotación fue más alta en el grupo de trabajadores menores de 20 años, **17,1 %**, seguido por quienes se encuentran entre los **41 y 50 años, 8,3 %**, reflejando una mayor movilidad en los extremos etarios. En Crédito Social y Seguros, el comportamiento fue similar, con la mayor rotación en menores de **20 años, 28,2 %**.



**ROTACIÓN POR RANGO DE EDAD VIVIENDA**

GRI 401-1b

Edad	Trabajadores	Retiros	Rotación
Menores de 20	41	7	17,1 %
Entre 21 y 30	64	5	7,8 %
Entre 31 y 40	30	2	6,7 %
Entre 41 y 50	12	1	8,3 %
Mayores de 51	1	0	0,0 %

<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>15</b>	<b>10,1 %</b>
--------------	------------	-----------	---------------

**ROTACIÓN POR RANGO DE EDAD CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 401-1b

Edad	Trabajadores	Retiros	Rotación
Menores de 20	39	11	28,2 %
Entre 21 y 30	80	17	21,3 %
Entre 31 y 40	35	5	14,3 %
Entre 41 y 50	10	1	10,0 %
Mayores de 51	1	0	0,0 %

<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>34</b>	<b>20,6 %</b>
--------------	------------	-----------	---------------

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

En el servicio de Vivienda, la totalidad de los retiros se efectuaron en la regional Centro, registrando una rotación del 10,1%. En Crédito Social y Seguros, la regional Centro presentó una rotación del 20,7%, mientras que en Centro Sur no se reportaron retiros.



**TASA DE ROTACIÓN POR REGIONAL VIVIENDA**

GRI 401-1b

Regional	Trabajadores	Retiros	Rotación
Centro	148	15	10,1 %

<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>15</b>	<b>10,1 %</b>
--------------	------------	-----------	---------------

**TASA DE ROTACIÓN POR REGIONAL CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 401-1b

Regional	Trabajadores	Retiros	Rotación
Centro	165	34	20,6 %

<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>34</b>	<b>20,6 %</b>
--------------	------------	-----------	---------------

Fuente: R\_NOMINA\_RETIROS - Success Factors.

**Contratación**

GRI 401-1a, WEF 17

En 2024, se realizaron

**49**

contrataciones, todas formalizadas mediante firma digital, reafirmando el compromiso de la Corporación con la innovación en sus procesos.

El mayor número de contrataciones correspondió a mujeres, quienes representaron el 57% del total, equivalente a 28 incorporaciones. En cuanto a los rangos de edad, el grupo predominante fue entre 31 y 50 años, que representó el 65% de los nuevos ingresos.

**CONTRATACIONES POR REGIONAL VIVIENDA**

GRI 401-1

Centro

**19**

**100 %**

**CONTRATACIONES POR REGIONAL CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 401-1

Centro

**30**

**100 %**

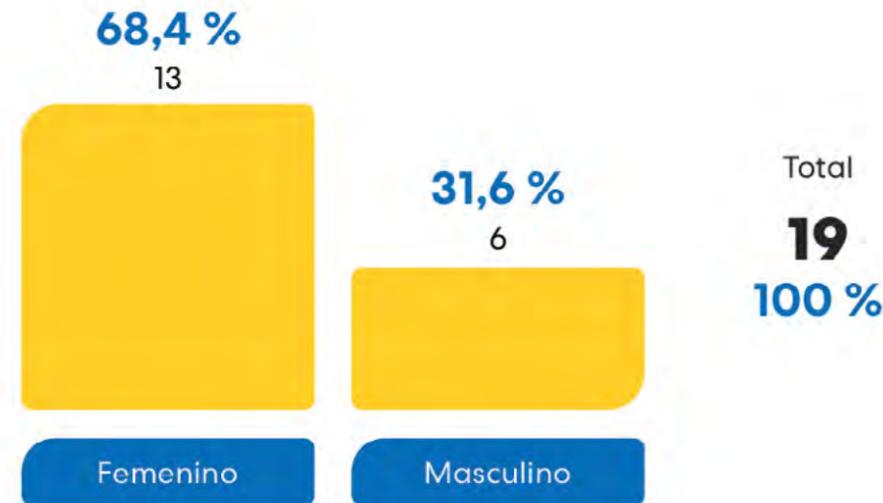
Fuente: Coordinación BI Talento Humano.

Perfil Corporativo

En Vivienda, el **68,4 %** de las contrataciones correspondió a mujeres, reflejando una mayor incorporación femenina en el periodo reportado. En Crédito Social y Seguros, la participación fue equitativa entre hombres y mujeres, con un **50 %** para cada género.

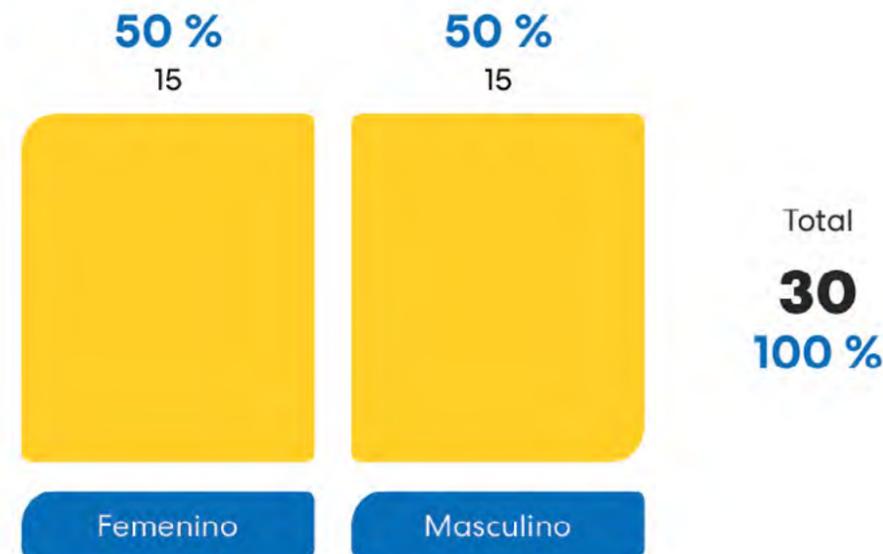
**CONTRATACIONES POR GÉNERO VIVIENDA**

GRI 401-1a



**CONTRATACIONES POR GÉNERO CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 401-1a



Fuente: R\_NOV\_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

En Vivienda, el mayor porcentaje de contrataciones se concentró en personas entre 21 y 30 años, 42,1 %, seguido del grupo de 31 a 40 años, 31,6 %, reflejando una preferencia por perfiles jóvenes en etapa productiva temprana. En Crédito Social y Seguros, la mayoría de las contrataciones correspondió al rango de 31 a 40 años, 56,7 %, con una participación significativa también entre 21 y 30 años, 26,7 %.

**CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD VIVIENDA**

GRI 401-1

Edad	Cantidad	Participación
Menores de 20	0	0%
Entre 21 y 30	8	42,1 %
Entre 31 y 40	6	31,6 %
Entre 41 y 50	4	21,1 %
Mayores de 51	1	5,3 %

<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>
--------------	-----------	--------------

**CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 401-1

Edad	Cantidad	Participación
Menores de 20	0	0%
Entre 21 y 30	8	26,7 %
Entre 31 y 40	17	56,7 %
Entre 41 y 50	5	16,7 %
Mayores de 51	0	0 %

<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>
--------------	-----------	--------------

Fuente: R\_NOV\_HISTORIAL DE PUESTO – Success Factors.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

# La experiencia del trabajador como motivador del talento humano

PG 1

En 2024, Colsubsidio reafirmó su compromiso de proporcionar una experiencia laboral superior, integrando prácticas innovadoras y herramientas tecnológicas que fortalecieron cada etapa del ciclo laboral. Desde la incorporación hasta la desvinculación, se implementaron procesos estructurados con un enfoque en:

**Incorporación:**

garantizando atractividad, una experiencia ágil y digital, claridad en la información y cercanía.



**Adaptación:**

asegurando una conexión significativa con el propósito de Colsubsidio y una ejecución efectiva del rol.



**Desvinculación:**

priorizando la empatía y la claridad en la información.



Además, se fortaleció la marca empleadora bajo el concepto **“Nada supera trabajar en Colsubsidio”**, se fomentó una cultura organizacional más inclusiva y se implementó el modelo de medición **“Voz del trabajador”**, que permitió evaluar la vivencia de los trabajadores. Al cierre del año, los resultados indicaron un eNPS (*Employee Net Promoter Score*) de **91 %**, destacándose el orgullo que sienten los trabajadores por pertenecer a Colsubsidio y su inspiración con el propósito, valores e impacto en la sociedad, según la **encuesta de medición** integral de experiencia y microclima organizacional.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

## Una cultura y un ambiente laboral positivos

PG 1, PG 2

Cada día, Colsubsidio ofrece a sus trabajadores un entorno diverso e inclusivo, que fomenta un ambiente laboral positivo e innovador alineado con los valores corporativos. Durante 2024, este compromiso se reforzó al posicionar la Marca Empleadora y demostrar por qué **“Nada supera trabajar en Colsubsidio”**, generando entre los trabajadores orgullo y sentido de pertenencia. Este concepto ha consolidado una cultura organizacional donde la voz de cada trabajador es valorada, contribuyendo al desarrollo individual y a la sostenibilidad.

También se llevaron a cabo iniciativas como la gira **“Encuentro con el director”**, liderada por el director administrativo, Luis Carlos Arango Vélez, la cual contó con la presencia de **6.500 trabajadores y la cobertura del resto de la fuerza laboral** a través de cinco transmisiones en directo, todas alineadas con el propósito y los valores de la Caja. De igual manera, la conmemoración del 67.º aniversario de Colsubsidio reunió a los **17.366 trabajadores** en actividades diseñadas para consolidar su compromiso con la misión.

Se implementó un programa de reconocimiento diario que promovió el agradecimiento entre equipos, logrando la entrega de **7.016 insignias digitales y un incremento del 7,7 % en las postulaciones** al programa anual de reconocimiento 2024.

Colsubsidio trabaja día a día para mejorar el ambiente laboral, considerado un pilar clave para una experiencia positiva en la Caja. Al cierre del año, el servicio de Vivienda tuvo mayor puntaje en la dimensión Propósito, con un **95 %, seguida por Orgullo y pertenencia, con 92 %, alcanzando un resultado general del 87 %**. En Crédito Social y Seguros, también destacó Propósito, con **95 %, junto con puntajes sobresalientes en Orgullo y pertenencia, con 93 %, y Ambiente de trabajo con 88 %**, lo que contribuyó a un resultado total del **89 %**.

GRI 404-3



### RESULTADOS DE CULTURA Y AMBIENTE LABORAL VIVIENDA 2024

Dimensión	Puntaje
Propósito	95 %
Orgullo y pertenencia	92 %
Formas de trabajo	86 %
Ambiente de trabajo	85 %
Liderazgo	85 %
Crecimiento y desarrollo	84 %

**TOTAL 87 %**

### RESULTADOS DE CULTURA Y AMBIENTE LABORAL CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS 2024

Dimensión	Puntaje
Propósito	95 %
Orgullo y pertenencia	93 %
Formas de trabajo	88 %
Ambiente de trabajo	88 %
Liderazgo	85 %
Crecimiento y desarrollo	85 %

**TOTAL 89 %**

Fuente: OCC Pulse Engagement.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Una experiencia cada vez más ágil y digital

Con el objetivo de garantizar una experiencia laboral ágil, eficiente y alineada con los avances tecnológicos, Colsubsidio implementó diversas soluciones digitales que impactaron directamente en los procesos de incorporación, adaptación, gestión del desempeño y acceso a servicios y beneficios.

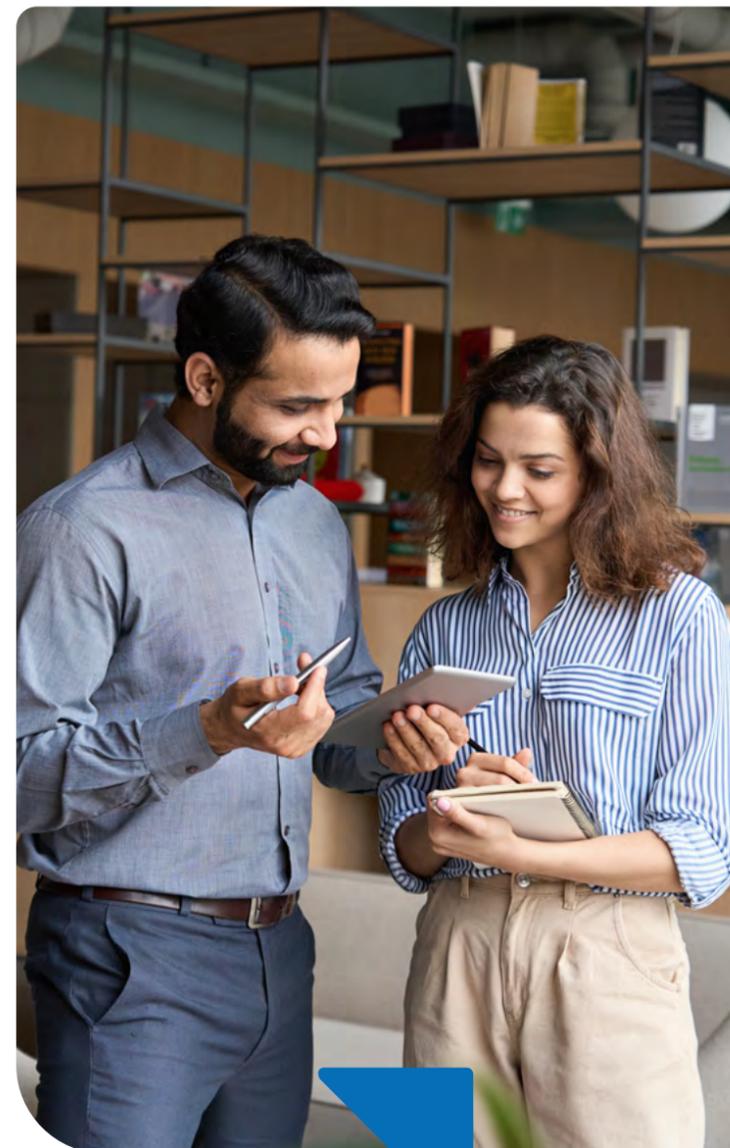
En el proceso de incorporación, se fortaleció la plataforma tecnológica para la atracción y selección de talento, complementada con notificaciones automáticas que optimizaron la experiencia de los candidatos al mantenerlos informados sobre el estado de su proceso. Esta estrategia permitió atraer a 824.604 aspirantes, evaluar digitalmente a 56.002 y realizar 3.730 contrataciones exitosas.

Además, se consolidó la plataforma CreSer, que dinamizó la gestión integral del desempeño para 1.980 trabajadores, incluyendo 1.286 líderes, 168 cargos clave y 526 posiciones a demanda. Este sistema aseguró la planificación, alineación, seguimiento y evaluación de resultados, y se avanzó en el desarrollo de nuevas funcionalidades para facilitar su uso en 2025.

Durante el año, se fortalecieron los canales de atención, acompañamiento y orientación a los trabajadores, destacándose herramientas como el Chat Sofi, el aplicativo Success Factors y la Línea de Atención. Particularmente, esta última mostró un notable avance, incrementando su nivel de servicio en un 8 %, pasando de 79 % a 87 %, y su nivel de atención en un 3 %, pasando de 94 % a 97 %, reflejando el compromiso de Colsubsidio con la mejora continua y la satisfacción de sus trabajadores.

La encuesta de satisfacción aplicada durante el año evidenció resultados positivos, alcanzando un 90 % en la percepción de calidad de los servicios prestados. Este indicador subraya la efectividad y receptividad de los canales diseñados.

A través del Centro de Atención Virtual al Trabajador – CAV para trabajadores activos y TPClient para exempleados, se gestionaron 13.366 solicitudes. Este progreso evidencia una mejora en la eficiencia operativa y en la capacidad de respuesta.



En resumen, los resultados de 2024 reflejan la **satisfacción de los trabajadores,** junto con la optimización de procesos clave. Estas acciones reafirman el compromiso de Colsubsidio con la creación de un entorno laboral más digital, tecnológico y centrado en las personas.

Perfil Corporativo

# Liderazgo movilizador de propósito y cultura Colsubsidio

Durante el año, Colsubsidio reforzó su compromiso con el desarrollo de un liderazgo alineado con el propósito estratégico y la cultura organizacional, consolidando a sus líderes como agentes clave de movilización y transformación. La Academia de Liderazgo continuó siendo un pilar fundamental en este proceso, complementada con acciones de formación específicas adaptadas a las metas y necesidades de cada unidad de servicio.

Entre las iniciativas destacadas estuvo el “Encuentro de Liderazgo”, que impactó a 1.518 líderes a nivel nacional, promoviendo su desarrollo y alineación con los objetivos corporativos. Asimismo, se implementó el “Bootcamp de Liderazgo Consciente”, diseñado para fortalecer competencias como la comunicación asertiva, la gestión de conflictos, el *feedback* efectivo y la alineación estratégica. Este programa potenció la capacidad de los líderes para crear una cultura de compromiso y alto desempeño, optimizando la influencia en los equipos.

En el *staff* corporativo, 137 líderes fortalecieron habilidades relacionadas con cohesión de equipos, innovación, agilidad, resiliencia y competencias técnicas.

En las áreas de Servicios Sociales, 133 líderes trabajaron en autoliderazgo, motivación, innovación y trabajo en equipo. En el área Comercial, 31 líderes desarrollaron competencias para el cuidado de la salud mental, servicio con propósito y presentaciones de alto impacto. **En Salud, 407 líderes de medicamentos se capacitaron en temas clave como mejora continua, logística y empoderamiento, y en la IPS, 226 líderes se actualizaron presencialmente en las rutas de atención al paciente oncológico, investigación clínica, terapia de oxigenación por membrana extracorpórea – ECMO y humanización.** Además, 190 líderes se capacitaron virtualmente en temas normativos del sector y 40 líderes de nivel estratégico iniciaron su formación en la Academia de Liderazgo transformacional en Salud, en alianza con la Universidad de los Andes.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Es así como la **gestión del desempeño**, con seguimiento del primer semestre, alcanzó una cobertura del **99 % de los líderes, beneficiando a 1.272 de un total de 1.286**, fortaleciendo una cultura de evaluación, seguimiento y mejora continua que tuvo un impacto directo en la efectividad de sus equipos.



## Desarrollo del talento

GRI 404-1, GRI 404-2

El desarrollo continuo de los trabajadores es una prioridad estratégica para garantizar las competencias necesarias, tanto para los desafíos actuales como para el futuro de Colsubsidio. Durante 2024, se fortaleció un ecosistema de aprendizaje dinámico y digital, con estrategias adaptadas a las necesidades de cada Unidad de Servicio, consolidando una cultura de aprendizaje y mejora continua en la Corporación.

En este marco, se ejecutaron **265 programas de formación**, alcanzando una cobertura del **88 % de los trabajadores** y logrando un nivel de satisfacción del **90 % respecto a los programas corporativos implementados**.

Se dio continuidad al programa Becas C, que brindó a los trabajadores y sus familias oportunidades de formación tecnológica y educación continua, en colaboración con la Corporación de Educación Tecnológica Colsubsidio CET.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Se implementó el programa Talento Colsubsidio, con el objetivo de ofrecer primeras oportunidades laborales y formar una banca de talento en áreas de difícil consecución, como tecnologías y analítica de datos.

Colsubsidio participó en **21 ferias universitarias en 15 universidades, donde**

**1.867**

**estudiantes** mostraron interés en el programa.

Como resultado, se incorporaron 166 estudiantes, quienes desarrollaron 21 proyectos de mejora enfocados en innovación, agilidad, comunicación e inteligencia emocional.

En las unidades de servicio de Vivienda y Crédito Social y Seguros se ejecutaron 1.439 horas de aprendizaje, en las que participaron 246 trabajadores, consolidando una cultura de aprendizaje continuo, orientado a la excelencia. Los programas abarcaron temas como Innovation, buenas prácticas de manufactura, gestión de datos personales, seguridad de la información, ergonomía en el trabajo, entre otros, contribuyendo a la adquisición de nuevos conocimientos, la implementación de mejores prácticas y el desarrollo de habilidades que fortalecen el desempeño organizacional.



**HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL 2024 VIVIENDA**

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Familia de cargo	Horas de formación			Trabajadores formados			Media total horas de formación		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Dirección	15	6	21	3	2	5	3,00	3,00	3,00
Coordinación	7	22	29	5	10	15	0,64	1,57	1,16
Ejecución	39	35	74	12	20	32	1,77	1,21	1,45
Soporte	123	62	185	30	13	43	2,67	3,26	2,85
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>125</b>	<b>309</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>95</b>	<b>2,2</b>	<b>2,0</b>	<b>2,1</b>

Fuente: Campus Virtual y Matriz de participación.

Perfil Corporativo

**HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL 2024 CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Familia de cargo	Horas de formación			Trabajadores formados			Media total horas de formación		
	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Dirección	16	13	29	6	3	9	2,00	4,33	2,64
Coordinación	51	37	88	8	5	13	5,67	6,17	5,87
Ejecución	166	200	366	25	24	49	5,53	8,33	6,78
Soporte	386	261	647	52	28	80	6,89	9,00	7,61
<b>TOTAL</b>	<b>619</b>	<b>511</b>	<b>1.130</b>	<b>91</b>	<b>60</b>	<b>151</b>	<b>6,0</b>	<b>8,2</b>	<b>6,8</b>

Fuente: Campus Virtual y Matriz de participación



**HORAS DE FORMACIÓN POR AÑO VIVIENDA**

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Año	Femenino	Masculino	Total
2022	1.024	945	1.969
2023	102	162	1.513
2024	184	125	309
<b>TOTAL</b>	<b>1.310</b>	<b>1.232</b>	<b>3.791</b>

Fuente de información: Campus Virtual y Matriz de participación.

**HORAS DE FORMACIÓN POR AÑO CRÉDITO SOCIAL Y SEGURO**

GRI 404-1, PG 1, WEF 16

Año	Femenino	Masculino	Total
2022	1.186	947	2.133
2023	276	341	617
2024	619	511	1.130
<b>TOTAL</b>	<b>2.081</b>	<b>1.799</b>	<b>3.880</b>

Fuente de información: Campus Virtual y Matriz de participación.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Relaciones laborales de confianza

GRI 2-30, GRI 407-1, PG3, WEF 21E

En el marco de su estrategia corporativa, **Colsubsidio reconoce las relaciones laborales** como un pilar esencial para el bienestar de sus trabajadores y la sostenibilidad organizacional. Por ello, se enfocó en la **construcción de vínculos armónicos y de confianza**, cumpliendo con la legislación laboral vigente y **garantizando el bienestar integral de sus trabajadores.**

La Corporación promueve el diálogo social como un mecanismo clave de concertación y participación con las organizaciones de trabajadores, fomentando un relacionamiento estable y efectivo. En este contexto, se aseguró el cumplimiento de la Convención Colectiva de Trabajo suscrita con la Organización Sindical de Industria UTCF, vigente desde 2023 hasta 2025, y se celebró una nueva Convención Colectiva con la Organización Sindical de Industria Sinaltracomfasalud, con vigencia de 2024 a 2027. Estas convenciones benefician a 7 trabajadores, de las Gerencias de Vivienda, y Crédito Social y Seguros, de los cuales, el 71 % son mujeres y el 29 %, hombres.

Adicionalmente, el Pacto Colectivo de Trabajo, vigente desde 2023 hasta 2027 y suscrito con representantes de trabajadores no sindicalizados, contó con la adhesión voluntaria de 292 trabajadores de estas gerencias, con una composición de 59 % mujeres y 41 % hombres. Este pacto ha sido implementado con éxito durante sus dos

años de vigencia, cumpliendo su propósito de promover el bienestar integral, la formación, el desarrollo profesional y el progreso económico de los trabajadores. WEF 21E

La Corporación monitorea de manera constante el cumplimiento de estos acuerdos colectivos, garantizando una respuesta inmediata ante cualquier reclamación, y reforzando las relaciones laborales bajo principios de confianza mutua y diálogo constructivo.



## Bienestar integral como factor para la calidad de vida de los trabajadores

Colsubsidio reafirma su compromiso con el **bienestar integral de sus trabajadores**, implementando estrategias y programas preventivos y formativos que **promueven su salud física, mental y emocional, fortaleciendo relaciones positivas con las personas de su entorno**, y garantizando un ambiente laboral sano, seguro y productivo que impulsa su satisfacción y desempeño, al igual que el **acceso a beneficios** que mejoran la **calidad de vida** de los trabajadores.

### Beneficios

GRI 201-3, GRI 401-2

Colsubsidio continuó con el compromiso de ofrecer un portafolio de beneficios con soluciones integrales, diseñadas para satisfacer de manera efectiva las necesidades de los trabajadores y sus familias, contribuyendo a su bienestar y calidad de vida.

**Los trabajadores de Vivienda, Crédito Social y Seguros, recibieron**

**1.203 beneficios por valor de \$1.720 millones.**

**BENEFICIOS OTORGADOS**

Ítems	Vivienda		Credito Social y Seguros	
	# de beneficios entregados	Valor desembolsado	# de beneficios entregados	Valor desembolsado
Prima semestral adicional	285	455	309	464
Beneficio Salud	42	119	50	116
Facilidades Operativas	47	84		
Prima de antigüedad	14	80	15	70
Prima de Vacaciones	105	62	130	80
Auxilio educativo trabajador	10	24	16	38
Auxilio educativo hijo trabajador	35	19	51	30
Auxilio de movilización	4	6	17	51
Auxilio para anteojos y cambio de lentes	25	5	22	5
Permiso de matrimonio	1	1	3	2
Prima de nacimiento	4	1	3	1
Auxilio incapacidad			2	3
Auxilio por muerte de familiares			4	1
Permiso por cumpleaños			5	1
Prima de nacimiento			3	1
Día adicional vacaciones			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>\$ 856</b>	<b>631</b>	<b>\$ 864</b>

El fortalecimiento del bienestar continuó consolidándose como una herramienta clave para promover el **equilibrio integral, abordando tres dimensiones fundamentales:** salud física, mental y laboral; conexión con compañeros, familia y el medioambiente, y tranquilidad financiera a corto, mediano y largo plazo.

Durante el año, iniciativas como la Semana de la Salud y el Bienestar, celebraciones corporativas y retos digitales permitieron involucrar a los trabajadores en la adopción de hábitos saludables, fomentando un estilo de vida equilibrado. **Estos logros reflejan el compromiso de Colsubsidio con el bienestar integral de su talento humano, fortaleciendo su calidad de vida y contribuyendo a la sostenibilidad de la Corporación.**



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

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

GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-7, GRI 403-8, WEF 15, WEF 23E

Colsubsidio promueve la seguridad y la salud de sus trabajadores, contratistas y visitantes a través de un sistema de gestión certificado bajo los estándares de cumplimiento establecidos en la Resolución 0312 de 2019, alcanzando un cumplimiento del **94,5 %**. Este sistema tiene impacto en la totalidad de los trabajadores y sedes de la Corporación, con responsabilidades claramente definidas en la prevención y mitigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, así como en la atención y respuesta ante emergencias.

Mediante la ejecución de estrategias enmarcadas en los programas de vigilancia epidemiológica, se brindaron capacidades preventivas a 181 trabajadores de estas Unidades de Servicios, fortaleciendo la cultura de seguridad y reduciendo riesgos relacionados con accidentalidad y enfermedades laborales.

Estas acciones reflejan el compromiso continuo de la Caja con el bienestar, la salud y la seguridad de su equipo humano, elementos esenciales para construir una operación sostenible y responsable.



### Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades

GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6

Con el firme compromiso de contribuir al bienestar integral de los trabajadores y fomentar una cultura de autocuidado, Colsubsidio implementó durante el año actividades de formación, promoción y prevención, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y garantizar un entorno laboral sano y seguro.

### ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA LOS TRABAJADORES

	Vivienda	Crédito social y seguros
<b>BIENESTAR INTEGRAL</b>	<b>38</b>	<b>61</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Semana de la Salud y Bienestar – Vive</li> <li>Actividades de promoción y prevención, activación en sedes</li> </ul>		
<b>PROGRAMA SALUD MENTAL - #SANAMENTE GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>95</b>	<b>179</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevención de acoso laboral, resolución de conflictos</li> <li>Primeros auxilios psicológicos</li> <li>Atención y orientación psicológica, Línea Amiga</li> </ul>		
<b>GESTIÓN DEL RIESGO BIOMECÁNICO</b>	<b>35</b>	<b>67</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en estándares ergonómicos</li> <li>Caminata Ergocheck - Rumboterapia</li> <li>Ergonomía en el manejo de cargas, ergonomía en el trabajo</li> </ul>		
<b>GESTIÓN CONSERVACIÓN DE LA VOZ</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidado y conservación de la voz</li> </ul>		



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

**Contar con el mejor talento humano**

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad


**ASISTENTES A LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA LOS TRABAJADORES**

Vivienda      Crédito social y seguros

**GESTIÓN DE EMERGENCIAS**
**25**
**46**

- Sensibilización Plan de Emergencia, capacitación Comité de Emergencia
- Entrenamiento brigada básica, Mi plan de emergencia
- Encuentros regionales brigadas - entrenamiento integral especializado atención y respuesta a emergencias: camillaje, manejo de heridas, RCP, primeros auxilios psicológicos, accidentes viales, derrame y AT sustancias químicas, control del fuego

**GESTIÓN DE ACCIDENTALIDAD**
**1**
**18**

- Prevención de accidentes

**GESTIÓN SEGURIDAD VIAL**
**1**
**18**

- Curso de seguridad Vial

**SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS**
**30**
**74**

- Inducción y reinducción Sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo
- Gestión integral de riesgos: matriz de identificación de peligros y control de riesgos en sede, Elementos de protección personal, programas de promoción y prevención.

**TOTAL**
**225**
**471**

Número de asistencias por cada actividad. Soportado en fuentes de información de Campus virtual + SIGSTO + Matriz de participaciones de Bienestar.

**Fuentes de información:** Campus virtual y aplicativo SIGSTO.

Perfil Corporativo

## Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-9, GRI 403-10, WEF 25E

Durante 2024, en el servicio de Vivienda no se presentaron casos de accidentes laborales.

En Crédito Social y Seguros, los dos accidentes reportados están relacionados con caídas al mismo nivel y golpes por o contra objetos.

En cuanto a enfermedades laborales ninguno de los trabajadores de los servicios de Vivienda, Crédito Social y Seguros presentó dolencias asociadas a su actividad.

En Crédito Social y Seguros, la tasa presentó un leve incremento, alcanzando un 1,2 % en el total de trabajadores, con valores iguales entre hombres y mujeres del 0,6 %.

En 2025, se implementarán acciones alineadas con la estrategia de Mecanismos Potencialmente Evitables – MPE, enfocadas en mitigar estos riesgos y fortalecer la seguridad en el lugar de trabajo.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD - TFA % TRABAJADORES VIVIENDA

	2022	2023	2024
Hombres	0,8 %	0 %	0,0 %
Mujeres	0,3 %	0,6 %	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>1,1 %</b>	<b>0,6 %</b>	<b>0,0 %</b>

Fuente: Indicadores SGSST.

### TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD - TFA % TRABAJADORES CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

	2022	2023	2024
Hombres	0,0 %	0,0 %	0,6 %
Mujeres	0,0 %	0,8 %	0,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>0,0 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>1,2 %</b>

Fuente: Indicadores SGSST.

Perfil Corporativo

Por otro lado, no se registraron días perdidos por accidente de trabajo en el servicio de Vivienda, lo que evidencia una mejora frente al 7,2 % reportado en 2023. En Crédito Social y Seguros, la TDP se ubicó en 1,8 % en 2024, tras una reducción significativa respecto al año anterior (18,6 %), reflejando los avances de Colsubsidio en la implementación de medidas preventivas y correctivas que favorecen un entorno laboral más seguro y saludable.

**TASA DÍAS PERDIDOS - TDP  
POR ACCIDENTE DE TRABAJO VIVIENDA**

	2022	2023	2024
Hombres	0,6 %	0,0 %	0,0 %
Mujeres	0,8 %	7,2 %	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>1,4 %</b>	<b>7,2 %</b>	<b>0,0 %</b>

**TASA DÍAS PERDIDOS - TDP  
POR ACCIDENTE DE TRABAJO CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

	2022	2023	2024
Hombres	0,0 %	0,0 %	1,8 %
Mujeres	0,0 %	18,6 %	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>0,0 %</b>	<b>18,6 %</b>	<b>1,8 %</b>

Fuente: Indicadores SGSST.

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

Generar desarrollo  
humano integral

Asegurar solidez  
financiera para la equidad



En 2024, no se reportaron días perdidos por incapacidad en ninguno de los servicios. Este resultado representa una mejora sostenida en Vivienda, donde la tasa fue de 1,1 % en 2022, y la consolidación de una tendencia sin ausentismo en Crédito Social y Seguros durante los últimos tres años.

No se presentaron casos de enfermedades laborales en ninguno de los servicios. Para el servicio de Vivienda, este resultado representa una mejora sostenida respecto al 4,7 % reportado en 2022, mientras que en Crédito Social y Seguros se mantiene una tendencia sin registro de casos en los últimos tres años.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

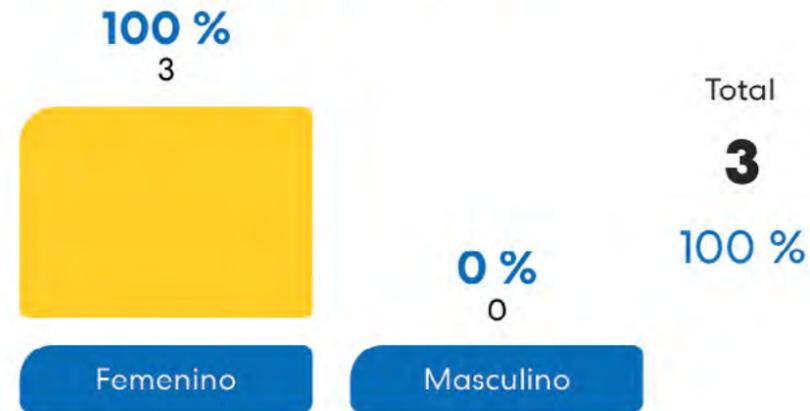
Asegurar solidez financiera para la equidad

## Permiso parental

GRI 401-3

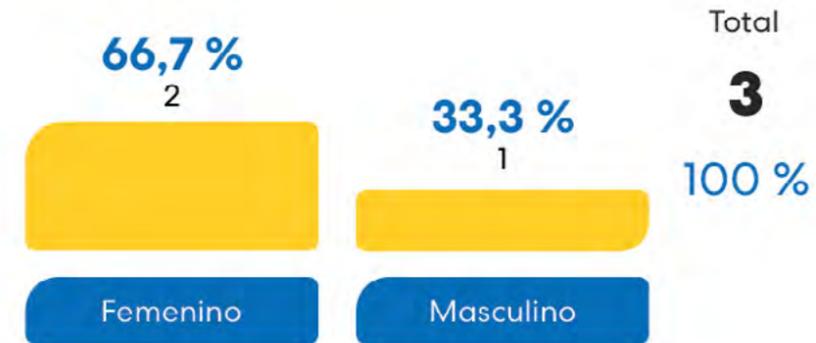
Durante 2024, seis trabajadores hicieron uso del permiso parental remunerado tras el nacimiento de sus hijos, con una duración de 18 semanas para las mujeres y 2 semanas para los hombres.

### TRABAJADORES QUE SE ACOGIERON A PERMISO PARENTAL VIVIENDA



Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

### TRABAJADORES QUE SE ACOGIERON A PERMISO PARENTAL CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS



Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.



Después de terminar el permiso parental, **seis trabajadores, equivalentes al 100 %, regresaron a sus labores.**

### TRABAJADORES QUE REGRESARON VIVIENDA

	Total	%
Femenino	3	100 %
Masculino	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

### TRABAJADORES QUE REGRESARON CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS

	Total	%
Femenino	2	100 %
Masculino	1	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

De los trabajadores que se acogieron al permiso parental durante el periodo anterior, el

**88,9 %**

continuaron vinculados en la plantilla laboral 12 meses después de haber regresado al trabajo.



**TRABAJADORES ACTIVOS MAYOR DE 12 MESES VIVIENDA**

Género	Permiso Parental 2023	Activos mayor a 12 Meses	Porcentaje
Femenino	2	2	100 %
Masculino	1	1	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

**TRABAJADORES ACTIVOS MAYOR DE 12 MESES CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS**

Género	Permiso Parental 2023	Activos mayor a 12 Meses	Porcentaje
Femenino	3	2	66,7 %
Masculino	3	3	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>83,3 %</b>

Fuente: R\_NOMINA\_AUSENTISMO GENERAL – Success Factors.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

**Contribuir a la conservación del ambiente**

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

03

# Contribuir a la conservación del ambiente

GRI 3-3, TM 6 V, ODS 12.2, ODS 12.4, ODS 13.2, ODS 13.3, PG7, PG8, PG9

**Colsubsidio es consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y la protección del medioambiente. Por ello, continúa implementando el Modelo Ambiental Corporativo, en el que se enmarca la gestión y el desarrollo de los programas y proyectos de las Unidades de Servicios.**



Perfil Corporativo

**Modelo Ambiental Corporativo**

Ejes ambientales

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



Aire



Agua



Suelo



Biodiversidad

Plan operativo ambiental

Establece las actividades y los controles para lograr el desempeño deseado en cada uno de los ejes ambientales, basados en los principios de operación. De acuerdo con las características de cada una de las Unidades de Servicio y las respectivas sedes.



Responsabilidad legal



Desempeño ambiental



Innovación ambiental

Estándares de excelencia ambiental

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



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

**Contribuir a la conservación del ambiente**

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Colsubsidio plasma su enfoque preventivo por medio del Sistema Integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 versión 2015, y la matriz de riesgos y oportunidades.

GRI 2-23

El desarrollo e implementación del Modelo, al igual que su mejora continua, permitió a la Caja reconocer los aspectos e impactos ambientales por Unidad de Servicio y, sobre ello, generar valor en términos del cierre de brechas, y reducir y mitigar impactos, con la ejecución de programas y planes ambientales.

GRI 3-1

El seguimiento y aseguramiento de la información que alimenta el Modelo Ambiental Corporativo se realiza mediante tableros de indicadores de gestión por cada eje ambiental, de las matrices de identificación de aspectos e impactos por Unidad de Servicio, las matrices de obligaciones y comunicados legales, y el desarrollo de comités ambientales y visitas de seguimiento, elementos fundamentales para tomar decisiones y evaluar proyectos.

GRI 3-3

Los proyectos de vivienda propios se desarrollan a través de administradores delegados, quienes se encargan de dar cumplimiento a los aspectos ambientales aplicables a cada proyecto, a lo cual se le efectúa seguimiento y control desde el equipo de gestión ambiental de la gerencia.

Perfil Corporativo

# Eje ambiental agua

GRI 303-1, ODS 6.3, ODS 6.4, ODS 6.6, ODS 6.b

La gestión del agua es uno de los aspectos más relevantes en la Organización, ya que la operación no sería posible sin este recurso. Por ello, la identificación de los cuerpos hídricos y el acueducto público son fundamentales en términos de ubicación, capacidad de suministro, condiciones geográficas y de protección de las fuentes.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Suministro sistema de acueducto

El recurso agua es fundamental para la ejecución de los proyectos de construcción del servicio de Vivienda y la prestación de los servicios de Crédito Social y Seguros. La fuente de este recurso es la red pública del acueducto municipal, y es usado en actividades de obra tales como el mezclado para la elaboración de concretos, corte de materiales prefabricados y, en general, para los usos generales de los trabajadores de los proyectos y para las áreas administrativas de Crédito Social y Seguros.

En el caso de los proyectos de Vivienda, al inicio, se solicita el servicio de acueducto de manera provisional, el cual funciona con acometidas temporales, suministradas por las empresas de acueducto de cada municipio. GRI 303-3, GRI 303-5

En 2024, el consumo de agua de seis proyectos desarrollados en Bogotá D.C., Ricaurte, Soacha y Tocancipá, y tres salas de ventas, representó 9,81 ML, con un incremento del 13 % con respecto al año anterior.



### CONSUMO DE AGUA (MEGALITROS ML)

GRI 303-3, GRI 303-5

Fuente	Sedes	2022	2023	2024	Variación 2023/2024
Acueducto	Proyectos de vivienda propios y salas de venta	9,15	8,71	9,81	13 %
	Centros de servicio	4,12	4,15	2,94	-29 %
<b>TOTAL AGUA EXTRAÍDA</b>		<b>13,27</b>	<b>12,86</b>	<b>12,75</b>	<b>-1 %</b>

Fuente: Indicadores de agua. (2024)

## Vertido de agua

GRI 303-4

Los vertimientos generados en los proyectos de Vivienda, así como en las sedes de Crédito Social y Seguros, son catalogados como aguas residuales no domésticas – ArnD, que son dispuestas en el alcantarillado público de Bogotá o de los municipios en donde se opera, y no requieren ser caracterizadas según la Resolución 0631 del 2015, ya que su origen es doméstico, proveniente de sanitarios, lavado de manos y aseo general de cada área.

En términos de seguridad hídrica, se monitorean a través de las caracterizaciones de los vertimientos generados en las sedes, donde se cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, lo cual permite evaluar los contaminantes que se encuentran en las aguas residuales y las condiciones fisicoquímicas y microbiológicas de las aguas servidas.

**Adicionalmente, cuenta con el plan de gestión del riesgo y evaluación ambiental del vertimiento, para identificar, controlar y monitorear la afectación que pudiese manifestarse sobre los ecosistemas y la población que se atiende en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé.**

La Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas – PTAR, ubicada en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, está compuesta por unidades de tratamiento preliminar, primario y secundario para el agua residual, asegurando que el vertimiento cumpla en calidad y cantidad, según la normatividad vigente que regula el tema. Durante el año, se trataron 154.892 m<sup>3</sup>, con una eficiencia de remoción del 88 %.

GRI 303-2

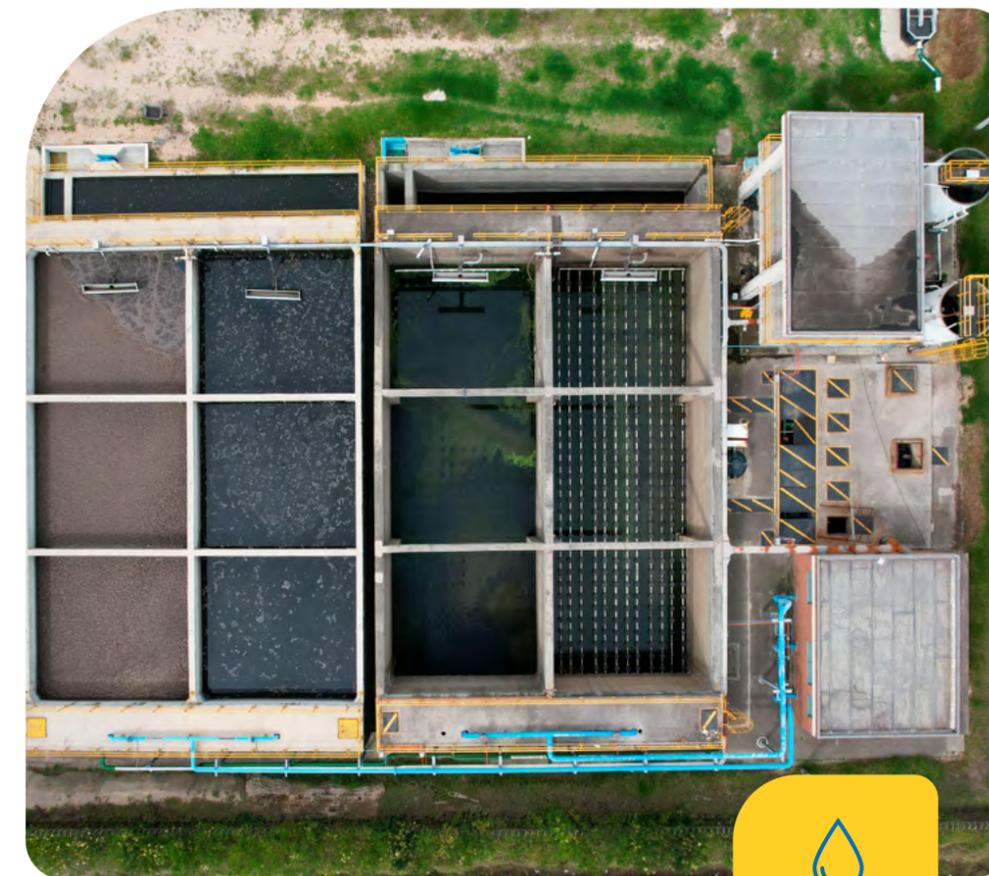
### VERTIMIENTOS

GRI 303-4

Agua azul vertida en la cuenca (megalitros ml)

Unidad de servicio	2022	2023	2024	Variación 2023/2024
Vivienda	9,05	8,62	9,71	13 %
Crédito Social y Seguros	4,08	4,11	2,9	-29 %
<b>TOTAL</b>	<b>9,05</b>	<b>8,62</b>	<b>9,71</b>	<b>13 %</b>

Fuente: Huella hídrica Colsubsidio (2024).



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Eje ambiental suelo

GRI 306-1

Colsubsidio realiza un manejo integral de desechos a través de los Programas de Manejo Ambiental de Residuos de Construcción y Demolición – PMA-RCD, en los proyectos de Vivienda y los Planes integrales de gestión ambiental – PIGA, que permiten la caracterización de los residuos peligrosos y no peligrosos, desde la prevención, minimización, aprovechamiento *in situ*, y tratamiento y/o disposición final, mitigando impactos e identificando oportunidades de mejora.

Este instrumento de manejo y control, adicionalmente, permite administrar la documentación y soportar la gestión legal, efectuando los reportes ante las autoridades competentes,

según lo establecido en la normatividad que regula la gestión integral de residuos a nivel nacional.

Los proyectos de construcción se encuentran clasificados como grandes generadores de residuos de construcción y demolición – RCD, derivados de las actividades constructivas, los cuales, de manera periódica, requieren reporte de generación a las autoridades ambientales en cada jurisdicción.

Es pertinente mencionar que la línea base para el presente informe se inició en 2022 y 2023, efectuando la medición para los proyectos propios de Vivienda y los Centros de Servicios, en donde opera el servicio de Crédito Social y Seguros.

## RESIDUOS PELIGROSOS\*\* POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN - TONELADAS\*

GRI 306-2, GRI 306-5

	2022	2023	2024
Incineración (quema de masa)	0,03	1,98	3,60
Recuperación, incluida la energética		0,01	0,01
Vertedero	0,05	0,02	0,03
<b>TOTAL</b>	<b>0,08</b>	<b>2,01</b>	<b>3,64</b>

\*Información de diciembre de 2023 - noviembre de 2024.

\*\*Se retira de esta tabla el concepto reutilización, ya que no se utiliza este método.

Fuente: Indicadores de generación de residuos Colsubsidio.

## RESIDUOS NO PELIGROSOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN - TONELADAS\*

GRI 306-2, GRI 306-5

Residuos no peligrosos**	2022	2023	2024
Incineración (quema de masa)	587,91	307,51	0
Reutilización	2.378,10	15.082,99	3.537,16
Reciclaje	10,04	6,7	661,21
Vertedero	22.362,58	47.371,83	29.252,39

**TOTAL 25.338,63 62.769,03 33.450,76**

\*Información de diciembre de 2023 - noviembre de 2024.

\*\*Se retiran de esta tabla los conceptos de compostaje, recuperación (incluida la energética), Incineración (quema de masa) y otros, ya que no se utilizan estos métodos.

Fuente: Indicadores de generación de residuos Colsubsidio.

En 2024, se incluyó el reporte de residuos de construcción y demolición – RCD, reutilizados en los procesos constructivos de obra en los proyectos de Vivienda, correspondiente a la reincorporación de RCD en las etapas constructivas *in situ*, reglamentada por la Resolución 472 de 2017 y Resolución 1257 de 2021, normatividad reglamentada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

La mayor cantidad de residuos generados en los proyectos de vivienda, que se realizan por administración delegada, obedeció a materiales de excavación, los cuales fueron gestionados con gestores que efectúan el aprovechamiento y la disposición final de estos residuos, y aprovechados *in-situ*, según las condiciones técnicas de cada proceso constructivo.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

En Crédito Social y Seguros, se incineraron por protección de marca

**224,5 kg de tarjetas multiservicios**

defectuosas en términos de lectura y datos personales errados.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

**Contribuir a la conservación del ambiente**

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**TOTAL RESIDUOS GENERADOS - TONELADAS**

GRI 306-3 a

Tipo de residuos	2022	2023	2024
Residuos no peligrosos	0,08	2,01	3,64
Residuos peligrosos	25.338,63	62.769,03	33.450,76

**TOTAL 25.338,71 62.771,04 33.454,40**

La mayor participación en la generación de residuos le corresponde al servicio de Vivienda, asociado al manejo de desechos de construcción y demolición, entre ellos, el material de excavación.

La generación de residuos enviados a disposición final corresponde al 87 % del total de los generados en todos los proyectos de Vivienda activos durante 2024, mientras que los enviados a aprovechamiento con gestores autorizados y RCD reutilizados *in situ* corresponden al 13 % del total de residuos generados.

Durante el año, se trabajó en la implementación del proyecto App Mi Colsubsidio, que permitirá un cambio importante en la entrega física de las tarjetas multiservicio a los afiliados, impulsando la migración de transacciones operativas a los canales digitales, y disminuyendo la entrega de estos elementos en un 14 % frente al año anterior, reduciendo a su vez, en la misma proporción, el uso y generación de plástico y papel.

GRI 306-2



Perfil Corporativo

# Eje ambiental aire

ODS 7.b

Durante el año, se continuó realizando la medición de la huella de carbono asociada directamente al consumo energético en los Centros de Servicios y el consumo de combustibles en los proyectos de Vivienda, utilizados en las plantas de generación de energía eléctrica, que requieren ACPM para su funcionamiento. Las emisiones asociadas al consumo de combustible alcanzaron a 368,79 t CO<sub>2</sub>, lo cual se relaciona directamente con el uso de la energía para los campamentos de obra y las actividades constructivas de los proyectos.

**Colsubsidio mide su huella de carbono, determinando los indicadores que alimentan los alcances,** y la implementación de proyectos asociados a la eficiencia energética.



## HUELLA DE CARBONO – VIVIENDA \*

Alcance	2022	2023	2024
Alcance 1	61,97	89,40	105,26
Alcance 2	118,32	120,25	171,17

<b>TOTAL</b>	<b>180,29</b>	<b>209,65</b>	<b>276,43</b>
--------------	---------------	---------------	---------------

Alcance 1, los resultantes de emisiones directas controladas por la Organización, entre las que se encuentran gases refrigerantes y combustible ACPM para la prestación de servicios. GRI 305-1

Alcance 2, las emisiones producto de la electricidad adquirida y consumida por la Organización. GRI 305-2

\*Unidades de la huella de carbono: t CO<sub>2</sub>e.

**Fuente:** Herramienta Huella de Carbono (2024).

La huella de carbono aumentó respecto a 2023, teniendo en cuenta la incorporación del reporte de los nuevos proyectos en Vivienda, que iniciaron actividades constructivas en 2024.

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

**El ratio de la intensidad energética para 2024 fue de 15,43 kWh, que corresponde al consumo per cápita de trabajadores y usuarios, es decir, 55.530.820,38\* julios**

GRI 302-3, GRI 302-1\*\*.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

**Contribuir a la conservación del ambiente**

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

**CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMBUSTIBLE RESPECTO A LA PROCEDENCIA**

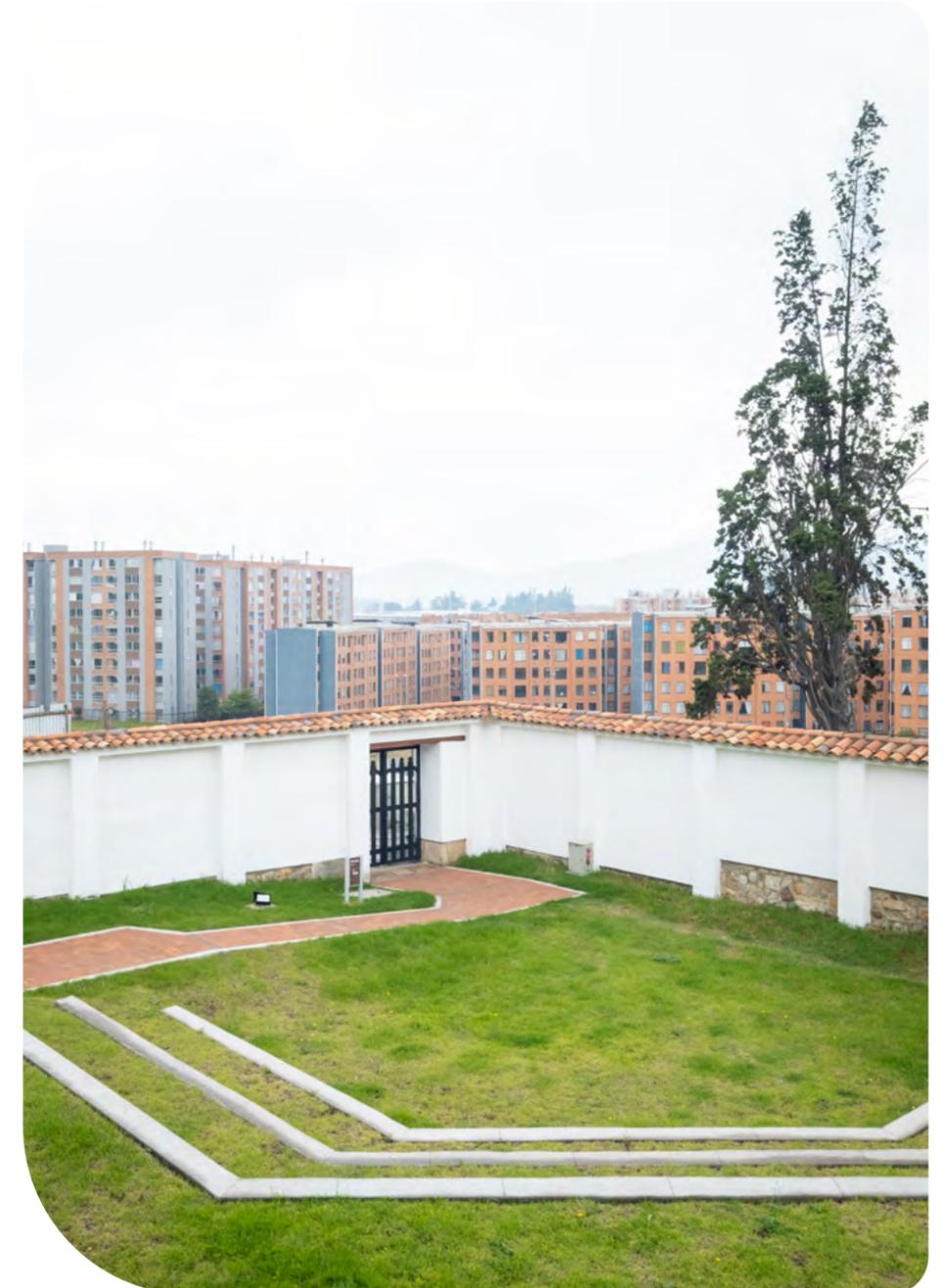
Tipo de fuente	Categoría	2024	
		Total (julios)	Total (kWh)
Renovable	Consumo energía eléctrica	1.900.708.920.000	527.975
No renovable	Combustible (ACPM-gasolina-GLP) fuentes fijas	0,00	0,00
No renovable	Combustible (ACPM-gasolina-GLP) fuentes móviles	0,00	0,00

\* Aproximadamente el 67,1 % de la energía consumida en el país corresponde a hidroeléctricas, sin embargo, no es posible precisar la procedencia del consumo de la energía eléctrica en la Organización debido a que los operadores, de acuerdo con las condiciones climáticas (fenómeno del Niño), tienen que suplir la demanda con otras fuentes de generación con combustibles fósiles.

[https://www1.upme.gov.co/DemandayEficiencia/Documents/PEN\\_2022\\_2052/PEN\\_2022\\_2052\\_Tomo1\\_VF.pdf](https://www1.upme.gov.co/DemandayEficiencia/Documents/PEN_2022_2052/PEN_2022_2052_Tomo1_VF.pdf)

\*\* La Organización no hace venta de energía, únicamente se adquiere de los operadores de energía eléctrica del país.

**Fuente de información:** Facturación de servicios públicos.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

**Contribuir a la conservación del ambiente**

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

# Eje ambiental biodiversidad

GRI 304-2, ODS 15.4, ODS 15.5, ODS 15.7, ODS 15.9

Este eje ambiental aplica únicamente para el servicio de Vivienda, en donde se involucran la revisión y el estudio de predios con actividades de incidencia ambiental, específicamente trámites forestales, para aprovechar los individuos arbóreos, que requieren medidas de compensación forestal.

En 2024, se realizaron las compensaciones forestales cumpliendo las obligaciones establecidas por las autoridades ambientales. El aumento de la **cobertura forestal** en los proyectos de vivienda corresponde a compensaciones y al componente de siembra de la Caja o con la participación de la comunidad.

Colsubsidio continúa desarrollando programas de conservación e incrementando la cobertura **vegetal propia de las regiones en donde tiene su infraestructura**, lo cual enriquece los servicios ecosistémicos, proporciona alimento para la avifauna y amplía la disponibilidad de captación de dióxido de carbono en estas zonas, cooperando con la mitigación del cambio climático. Además, **conscientes de los impactos ambientales generados y en los tramites forestales adelantados**, se mantuvo a los individuos arbóreos de las compensaciones forestales de los diferentes proyectos.

**En los proyectos de vivienda se cuenta con 8.581 individuos arbóreos, los cuales se han sembrado desde el año 2019,** en los humedales Cola de Tierra Blanca y El Vínculo Maiporé, y en las compensaciones adelantadas por trámites forestales de los proyectos Urbanismo San Agustín en Tocancipá, Urbanismo Samán en Ricaurte y Senderos de Guayacán en Girardot, a los cuales se les realizan actividades de mantenimiento con el fin de garantizar su óptimo crecimiento.

## Absorciones por individuos plantados

En 2024, se realizó un estudio con el fin de determinar la cantidad de toneladas de CO<sub>2</sub> absorbidas por los árboles inventariados y con potencial de absorción, teniendo como línea base los inventarios forestales actualizados de las compensaciones efectuadas en los proyectos de vivienda. Se calculó la cantidad de toneladas de CO<sub>2</sub> absorbidas por los árboles inventariados y su potencial de absorción.



### EMISIONES POR INDIVIDUOS PLANTADOS Y TALADOS VIVIENDA 2024

N° de Individuos totales 2024	<b>2.200</b>
CA (almacenamiento de carbono en biomasa total (kg CO <sub>2</sub> ))	<b>101.458</b>
Tala (emisiones de carbono biomasa) (kg CO <sub>2</sub> )	<b>0</b>
Emisiones netas (kg CO <sub>2</sub> )	<b>101.458</b>
CA (almacenamiento de carbono en biomasa total (t CO <sub>2</sub> ))	<b>101</b>
Tala (emisiones de carbono biomasa) (t CO <sub>2</sub> )	<b>0</b>
Emisiones netas (t CO <sub>2</sub> )	<b>101</b>

Fuente: Herramienta absorciones Colsubsidio (2024).

En la tabla, se relacionan las absorciones de gases efecto invernadero – GEI, volumen de emisiones removidas de la atmósfera a partir de las compensaciones efectuadas por el servicio de Vivienda. Las especies con mayores absorciones de GEI estimadas

corresponden a *Cedrela montana*, *Handroanthus chrysanthus*, *Tecoma stans*, *Lafoensia acuminata*, *Tabebuia roseae* y *Calliandra carbonaria*, las cuales, en conjunto, representan el 67 % de las absorciones potenciales de la Gerencia de Vivienda.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

**Contribuir a la conservación del ambiente**

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

### Hábitats protegidos o restaurados

GRI 304-3

Los humedales El Vínculo Maiporé y Cola de Tierra Blanca se encuentran dentro del proyecto Ciudadela Colsubsidio Maiporé, y tienen 10,59 ha y 1,45 ha, respectivamente. Ambos se encuentran ubicados a 2.580 msnm y la distancia entre sí es de menos de 200 m, separados por una vía de acceso a los conjuntos residenciales del proyecto.

El monitoreo de los factores bióticos y abióticos del ecosistema de los humedales comprende el conjunto de acciones que permitieron establecer la línea base de biodiversidad y factores físicos y químicos del área y, posteriormente, el seguimiento a su evolución durante el proceso de reconfiguración y restauración de dichos humedales, acopiando los elementos de juicio suficientes para ajustar los protocolos de manejo, de tal manera que se minimicen los efectos de los factores tensionantes.

Estos ecosistemas están incorporados a la red de humedales del municipio de Soacha y de la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional – CAR de Cundinamarca, lo cual ha permitido crear grupos interdisciplinarios de trabajo orientados a la sensibilización y creación de conciencia de la comunidad aledaña de la Ciudadela Maiporé.

## Conciencia e inversión ambiental

Colsubsidio considera que la generación de conciencia es un factor importante para que los trabajadores y los usuarios de sus servicios se apropien de la protección, la conservación y el cuidado del ambiente en los territorios en los que viven y que visitan. **Durante el año, se capacitaron 25.049 personas en aspectos relacionados con los ejes del Modelo Ambiental Corporativo. Entre las actividades desarrolladas, se destacan:**

GRI 201-2

Para el caso del servicio de Vivienda, con el programa de acompañamiento social Convive, se genera apropiación para la protección, conservación y cuidado del medioambiente de los territorios en los que se desarrollan los proyectos, y nuestro territorio; en este sentido, desde la Gerencia de Vivienda y Convive, se organizaron, en 2024, a partir de actividades enfocadas a la creación de conciencia en el cuidado del agua, acciones frente al cambio climático y la gestión de residuos.

La participación ciudadana y el compromiso de la comunidad son algunos de los elementos esenciales para lograr el propósito de restauración ecológica de la ladera de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, de manera que llegue a su máximo nivel y se convierta en un nicho ecológico de las especies y en un entorno agradable para la comunidad.

Se desarrolló la iniciativa “**Recuperemos la ladera**”, con actividades periódicas en el vivero de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, para apoyar las actividades de siembra y el respectivo cuidado y mantenimiento de los individuos arbóreos.

En cumplimiento de las compensaciones forestales de los proyectos Urbanismo Samán, ubicado en Ricaurte, y Fuentevida, en Tocancipá, se efectuaron jornadas de siembra de 1.000 y 200 individuos arbóreos, respectivamente, con la participación de la comunidad, en donde se sensibilizó sobre la importancia de esta actividad para la protección del medioambiente, captura de CO<sub>2</sub>, producción de oxígeno, reducción de la contaminación, regulación del clima y conservación de la biodiversidad, entre otros.

Se conmemoró el Día Mundial de Medio Ambiente – DMMA, con una jornada de siembra desarrollada en el humedal El Vínculo de la Urbanización Ciudadela Colsubsidio Maiporé, Soacha, sumándose al movimiento #GeneraciónRestauración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente – PNUMA.

La Gerencia de Vivienda realizó inversiones por \$ 753.311.492 en actividades de trámites forestales, consultorías ambientales para trámites con autoridades ambientales,

la administración y operación de la PTAR de Maiporé, actividades socioambientales y el monitoreo de los humedales Cola de Tierra Blanca y El Vínculo Maiporé.

GRI 201-2.

**Con el apoyo de los administradores delegados de cada proyecto, se validan las compras en cuanto a materiales pétreos, no pétreos y maderas para garantizar el cumplimiento del origen de los productos; de igual manera, en cuanto a la disposición final de los residuos, se valida que los gestores y empresas que efectúan la disposición final cuenten con las respectivas autorización y permisos emitidos por las autoridades ambientales y entes de control competentes.**



Perfil Corporativo

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

Contar con el  
mejor talento humano

Contribuir a la conservación  
del ambiente

**Generar desarrollo  
humano integral**

Asegurar solidez  
financiera para la equidad

04

# Generar desarrollo humano integral

GRI 3-3 TM 1 V, CSyS, GRI 2-6, GRI 413-1, ODS1, ODS5.6, ODS8, ODS10, ODS11

**Colsubsidio tiene como propósito superior generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y está comprometido con la gestión de programas que contribuyen al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población. Vivienda Colsubsidio aporta a este propósito con un amplio portafolio que le permite cumplir con su promesa de valor de facilitar la experiencia de los clientes para lograr su hogar soñado en un hábitat sostenible.**

GRI 2-6

La gestión de este servicio estuvo enmarcada en la oferta de soluciones integrales con Sello Colsubsidio, el cual contempla proyectos, programas, subsidios de vivienda de interés social, créditos y acompañamiento social.



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

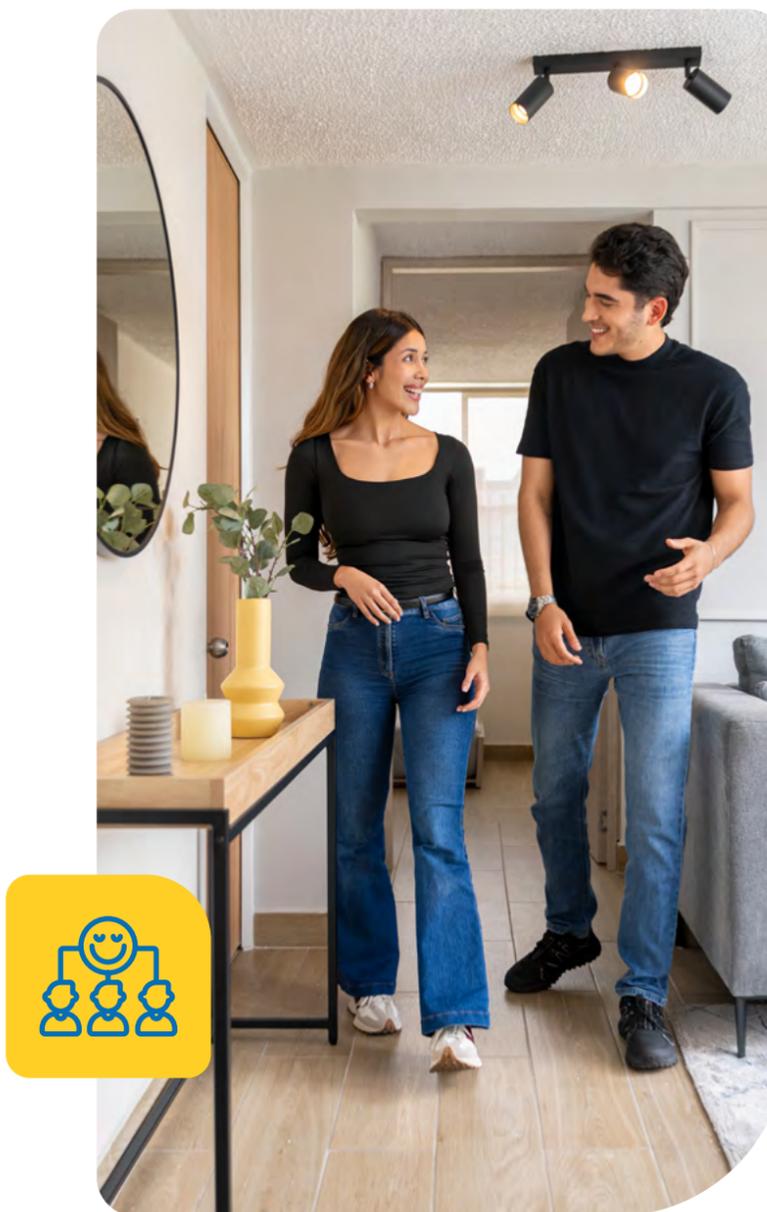
Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

El Sello Colsubsidio en vivienda es un distintivo que promueve la sostenibilidad y la calidad en el sector habitacional. Se basa en un enfoque *phygital*, que integra experiencias físicas y digitales para facilitar un proceso de adquisición de vivienda ágil y sin complicaciones, eliminando la necesidad de trámites burocráticos.

Las viviendas que ostentan este sello están certificadas bajo el estándar EDGE, lo que asegura su eficiencia energética y sostenibilidad ambiental. Además, la implementación de escrituras digitales y la colaboración con proveedores certificados refuerzan el compromiso con prácticas responsables y transparentes. En conjunto, el Sello Colsubsidio no solo garantiza una inversión segura, sino que también contribuye a un futuro más sostenible en la construcción y el desarrollo urbano.



## Vivienda

ODS 11.1

El 2024 fue un periodo de importantes desafíos para el sector de vivienda a nivel nacional, especialmente para la vivienda de interés social – VIS y la vivienda de interés prioritario – VIP. Estos desafíos impulsados por varios factores presentan también valiosas oportunidades para la evolución y mejora del sector:

### Tasas de interés para créditos hipotecarios:

Aunque las tasas de interés siguen siendo relativamente altas, se dio una reducción significativa en comparación con 2023, lo que brindó una perspectiva de mejora en el acceso a créditos hipotecarios a mediano y largo plazo. Aunque el acceso al crédito sigue siendo un reto para muchas familias de bajos ingresos, la tendencia positiva en las tasas de interés abrió la posibilidad de que más familias puedan beneficiarse en el futuro.

Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

**Generar desarrollo  
humano integral**

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

### Costos de construcción:

Los incrementos en los costos de construcción, impulsados por ajustes en la mano de obra, representaron un desafío para el sector, pero también una oportunidad para fortalecer la eficiencia y la innovación en los procesos constructivos. Aunque los aumentos salariales han sido significativos, también reflejan un compromiso con el bienestar de los trabajadores, lo que, a largo plazo, contribuirá a la estabilidad del sector y mejorará la competitividad en los proyectos habitacionales.

### Incertidumbre respecto a los recursos gubernamentales:

La incertidumbre sobre los subsidios gubernamentales, como el programa “Mi casa ya”, ha generado preocupación entre las familias de menores ingresos. Sin embargo, esto también ha resaltado la necesidad de fortalecer estos programas y generar nuevas soluciones para garantizar que más familias puedan acceder a vivienda nueva. Aunque algunos proyectos han enfrentado suspensiones, la recuperación de estos recursos representa una gran oportunidad para aumentar la confianza del mercado en el futuro cercano.



### Subsidios de las cajas de compensación:

En respuesta a los desafíos gubernamentales, las cajas de compensación han jugado un papel clave al ofrecer subsidios que han permitido a sus afiliados cerrar el ciclo financiero para la adquisición de vivienda nueva, la construcción en sitio propio y el mejoramiento de vivienda. Esta iniciativa ha sido fundamental para asegurar el acceso a la vivienda para muchas familias, y continuará siendo un soporte importante ante las fluctuaciones del mercado.

### Subsidio “Reactiva tu compra, reactiva tu hogar”:

Con el fortalecimiento del sector de la construcción en Bogotá, el distrito implementó en 2024 un nuevo subsidio destinado a apoyar el cierre financiero de los hogares bogotanos y a evitar el desistimiento en la compra de vivienda. Este programa permitió que Vivienda Colsubsidio fuera pionera en la asignación de más de 300 cupos de los 1.000 subsidios lanzados por el distrito para este fin.



Perfil Corporativo

A pesar de los diversos factores externos que desafiaron el mercado durante el año, se fortalecieron y optimizaron los procesos internos en la Corporación, lo que permitió avanzar exitosamente en la implementación de todos los programas que se ofrecen a los afiliados.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Se destaca el éxito alcanzado en la segunda edición de la Feria de Vivienda de Colsubsidio, la cual registró 13.160 *leads* y contó con la participación de más de 10.000 asistentes, logrando más de 200 ventas. Este evento no solo sirvió como plataforma para presentar las diversas opciones habitacionales, sino que también fortaleció la experiencia del cliente, consolidándose como un referente en el sector.

Contar con el mejor talento humano

Además, la modernización de las salas de ventas y la creación de un ambiente acogedor y aspiracional en los apartamentos modelo permitieron a los clientes vivir de manera inmersiva el proceso de adquisición de su vivienda, facilitando así su toma de decisiones.

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad



Estas acciones son prueba del compromiso de Colsubsidio con la mejora continua, buscando siempre **ofrecer a los afiliados un proceso de adquisición de vivienda más ágil, accesible y adaptado a sus necesidades,** a la vez que se enfrentan los retos del mercado de manera proactiva y efectiva.

**Modelo de sincronización entre canales**

2019	2020	2021	2022	2023	2024
✓ Salas de ventas con apto modelo	✓ Salas de ventas mixtas	✓ Salas de ventas virtuales	✓ Salas de ventas con maquetas virtuales	✓ Salas de ventas con Maquetas Virtuales	✓ Salas de ventas con Maquetas Virtuales
✗ Whatsapp Business	● Whatsapp Business	✓ Whatsapp Business con catálogos, atajos, trámites y ventas.	✓ Whatsapp Business con catálogos, atajos, trámites y ventas.	✓ Whatsapp Business con catálogos, atajos, trámites y ventas.	✓ Whatsapp Business con catálogos, atajos, trámites y ventas.
✗ Chatbot	● Chatbot	✓ Chatbot con descargables			
✗ Salas virtuales	✗ Salas virtuales	✓ Salas virtuales	✓ Salas virtuales	✓ Salas virtuales	✓ Salas virtuales
✗ Fuerza de venta Empresarial	● Modelo empresarial	✓ Fuerza de venta Empresarial	✓ Fuerza de venta Empresarial	✓ Fuerza de venta Empresarial	✓ Fuerza de venta Empresarial
✗ Contact center Outbound	● Contact center Outbound	✓ Contact center Outbound	✓ Contact center Outbound	✓ Contact center Outbound	✓ Contact center Outbound
✗ Centros de servicios	✗ Centros de servicios	✓ Piloto centros de servicios	✓ Piloto centros de servicios	✓ Centros de servicios	✓ Centros de servicios
			✓ Showroom	✓ Showroom	✓ Showroom
			✓ Tienda en línea - Portal autogestión	✓ Tienda en línea - Portal autogestión	✓ Tienda en línea - Portal autogestión
				✓ Canal corporativo de empresas	✓ Canal corporativo de empresas
					✓ CRM - Salesforce

Fuente: Gerencia de Vivienda

## Perfil Corporativo

## Transparencia y Gobierno Corporativo

## Contar con el mejor talento humano

## Contribuir a la conservación del ambiente

## Generar desarrollo humano integral

## Asegurar solidez financiera para la equidad

Se implementó una mejora significativa en el canal de atención digital, transformando por completo la experiencia de compra de vivienda para los afiliados, haciéndola más completa, confiable, cercana y fácil de utilizar. Ahora, los clientes tienen a su disposición diversas opciones que les permiten gestionar su proceso de compra de manera independiente. Desde la programación virtual para recibir asesoría sobre los productos hasta la reserva y el pago de la cuota inicial, cada etapa está diseñada para ofrecer mayor comodidad y flexibilidad.

Adicionalmente, como parte de las mejoras en la experiencia del cliente, se incorporaron apartamentos modelo, recorridos 360° y maquetas digitales en los proyectos de vivienda. Estas herramientas han sido diseñadas para ofrecer una visión realista de los espacios, acabados y la distribución del inmueble, lo que no solo facilita que los afiliados comprendan mejor las características del producto, sino que también se han convertido en elementos claves en el proceso de toma de decisiones al adquirir una vivienda, reforzando la confianza de los clientes y permitiendo demostrar el compromiso por ofrecer soluciones habitacionales que se ajusten a sus necesidades y expectativas.

**Se fortaleció el modelo de ventas omnicanal, con el objetivo de coordinar de forma eficiente los cinco canales de ventas: salas de ventas, centros de atención, eventos de promoción, plataformas digitales y el equipo de ventas especializado. Este enfoque integral asegura que los afiliados disfruten de una experiencia consistente, adaptada a sus necesidades y disponible en cada paso del proceso de compra de vivienda.**


**Modelo de omnicanalidad**

En un mundo en donde los consumidores están cada vez más conectados y exigen experiencias rápidas, personalizadas y consistentes, la omnicanalidad se ha convertido en un enfoque estratégico esencial. Este modelo no solo integra los diferentes canales de comunicación y venta, sino que busca ofrecer una experiencia unificada y sin interrupciones que coloque al cliente en el centro de todas las interacciones.

El objetivo principal de la omnicanalidad es eliminar las barreras entre los canales físicos y digitales, permitiéndoles navegar con facilidad entre ellos. El modelo de omnicanalidad combina la tecnología, la integración de procesos y un enfoque centrado en el cliente para maximizar la satisfacción, aumentar la fidelidad y generar un impacto positivo en los resultados comerciales.

**Algunos datos que corroboran el éxito de las estrategias anteriormente mencionadas son:**

- La apertura del canal comercial digital contribuyó a la mejora de la experiencia del cliente, siendo más cercanos y oportunos. Se recibieron **3.957.617** de interacciones, con **547.669** sesiones y **78.424 leads**.
- La implementación de salas de venta virtuales por proyecto, permitiendo gestionar **9.336** interacciones.
- Con la creación de tableros de propensión de compra, se obtuvo una segmentación precisa de los clientes por proyecto, definiendo el cliente objetivo ideal y obteniendo un prospecto cualificado para las estrategias de mercadeo y ventas.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

- Utilizando la oficina móvil de experiencia, se logró una amplia cobertura de visita a empresas, permitiendo generar una cercanía con los afiliados.
- Nuevas estrategias comerciales con las empresas afiliadas, atendiendo a 4.800 trabajadores en 24 ferias de vivienda ejecutadas.
- Con el canal de fidelización a través de los *webinars*, se atendieron 7.960 afiliados, dando cobertura a 700 empresas afiliadas.

Colsubsidio, **comprometido con el bienestar social y el desarrollo sostenible**, lidera actualmente proyectos de vivienda en Bogotá y Cundinamarca, diseñados para ofrecer **soluciones habitacionales accesibles, funcionales y de calidad**. En Bogotá, se desarrollan 52 proyectos que incluyeron vivienda de interés social – VIS y vivienda No VIS, **ubicados estratégicamente** para garantizar acceso a transporte público, servicios educativos y espacios verdes, contribuyendo a la **consolidación de comunidades sostenibles**.



## Proyectos de vivienda

ODS 9.1, ODS 9.a, ODS 11.6

### Estructuración

Se continuó con la estructuración de nueve proyectos, para un total de **3.672 unidades de vivienda**.



### Certificación EDGE

Se obtuvo la certificación en construcción para los proyectos La Macarena de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, con 702 unidades y Bosques de Arrayán, con 528 unidades. Con esta certificación, los afiliados obtendrán beneficios con reducciones reales de más del 20 % en los consumos de agua y energía, y una disminución del 45 % en la huella de carbono por utilizar materiales certificados en estas unidades de vivienda.

SASB IF-HB-410a.3

Perfil Corporativo



**ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA**

Se certificaron **1.230 unidades** y la primera certificación de 2025 será de **860** para un total de **2.090 unidades a la fecha**



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

**Generar desarrollo humano integral**

Asegurar solidez financiera para la equidad

Unidades certificadas  
Estado de Proyecto

**LA MACARENA**

**702**

En Construcción

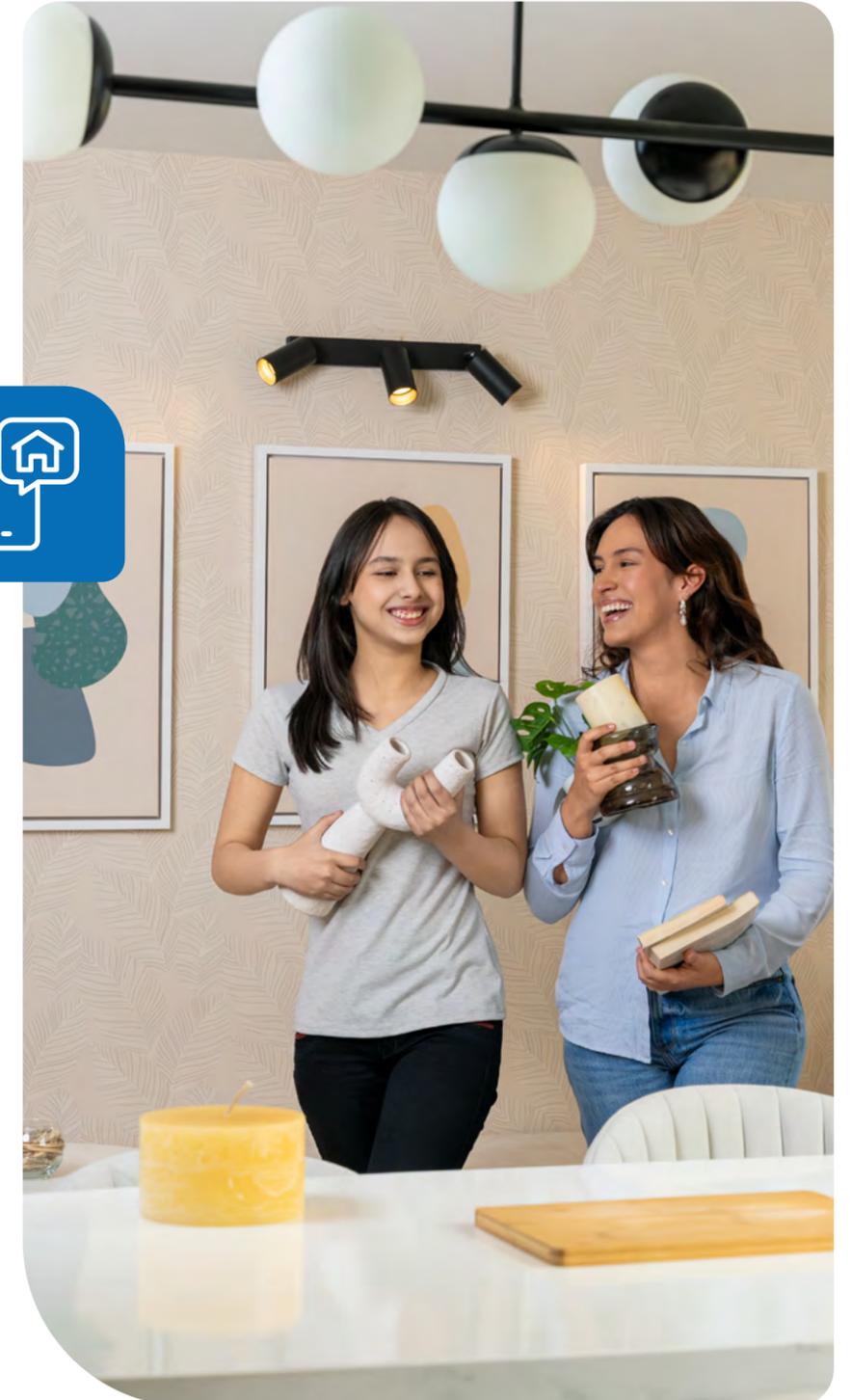
Energía	+	Agua	+	Ef. M.
22%		34%		59%

**BOSQUE DE ARRAYÁN**

**528**

En Construcción

Energía	+	Agua	+	Ef. M.
25%		34%		60%



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Mi hogar Colsubsidio

Se diseñó este modelo de calificación y evaluación integral, que permite la estandarización de lineamientos para el desarrollo de nuevos proyectos de vivienda, basado en tres dimensiones principales: ciudad, comunidad y hogar.

A partir de su implementación, se identificaron las dinámicas de las comunidades para priorizar la selección de ubicaciones en sectores estratégicos que promuevan la calidad de vida, buscando garantizar accesibilidad, habitabilidad e integración de tecnologías sostenibles para el aprovechamiento de los recursos, así como las estrategias que permitan mitigar el impacto ambiental. Dentro del desarrollo progresivo de esta herramienta, se pretende llegar a un análisis integral, que permita analizar las variables técnicas y de sostenibilidad de los proyectos, y aquellas que impactan su desarrollo en el ámbito legal y financiero.

## Desarrollo sostenible

Se trabajó de la mano con la comunidad y de las instituciones gubernamentales y municipales, logrando como resultado la apropiación de la comunidad y la participación de empresas vecinas en los humedales Cola de Tierra Blanca y el Vínculo Maiporé. Esta experiencia permitió la consolidación de los esfuerzos para dar continuidad a los programas de sostenibilidad socioambiental y monitoreo, orientados a la promoción de la participación ciudadana, a través de prácticas ambientales encaminadas a la protección de los ecosistemas estratégicos y cuidado del territorio.

De la misma manera, el proyecto ambiental amplió su enfoque a la ladera, la cual forma parte del ecosistema natural de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, y que, a través del proceso de restauración ecológica y participación de la comunidad, busca consolidar corredores ecológicos, cuidar la biodiversidad existente, fortalecer la oferta hídrica y su conexión con los humedales y el equipamiento urbano del proyecto.

La participación ciudadana y el compromiso de la comunidad son algunos de los elementos esenciales para lograr el propósito de restauración ecológica de la Ladera, de manera que llegue a su máximo nivel y se convierta en un nicho ecológico de las especies y en un entorno agradable para la comunidad. Para ello, se desarrolló la iniciativa denominada "Recuperemos la ladera".



### Construcción

Se inició, bajo la modalidad de proyecto propio, la Agrupación de Vivienda Monguí, de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, que beneficiará a 860 familias, en su mayoría afiliados.

Se finalizó la construcción de los proyectos Bosque de Arrayán, con 528 unidades; La Macarena, con 702, La Arboleda Etapa 1, con 192, y Campo Alegre, con 300, para un total de 1.722 viviendas.



### Programa Podemos Casa fase I

Se culminaron las obras de los proyectos Campo Alegre II, con 120 unidades, y Torres Futuro, con 192. Se efectuó la entrega de 93 unidades de los proyectos Tocaima, Ricaurte y Villeta, para un total de 1.649, correspondientes al 96 % del total del de la fase I. Se liquidaron los proyectos Flormorado I – La Mesa, Villa Catalina – Guasca y Portal del Tamarindo IV – Nilo.

Así mismo, se realizaron mesas de trabajo entre Colsubsidio, la Gobernación y los municipios, para analizar la viabilidad de los predios para la fase II del programa.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

**Generar desarrollo humano integral**

Asegurar solidez financiera para la equidad

**Entregas**

**1.118 hogares** recibieron su vivienda, en su mayoría, afiliados y beneficiarios de los subsidios de vivienda que otorga la Caja.



**VIVIENDAS ENTREGADAS**

	2022	2023	2024
	1.748	1.131	1.118

**PROYECTOS ESTRUCTURADOS**

	2022	2023	2024
Proyectos estructurados	8	10	9
Unidades de vivienda	4.768	3.738	3.672

**VIVIENDAS VENDIDAS**

	2022	2023	2024
Viviendas vendidas	2.168	1.327	1.240
Valor de venta	\$ 301.165	\$ 209.072	\$ 281.045

**VIVIENDA ESCRITURADAS**

	2022	2023	2024
Viviendas escrituradas	1.521	1.190	1.276
Valor escrituradas	\$ 136.349	\$ 135.866	\$ 208.966

Fuente: Gerencia Vivienda.

**Construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda**

Durante 2024, se aprobaron 310 planes, por un valor de \$ 21.699 millones.

**PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN EN SITIO PROPIO Y MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**

	2022	2023	2024
Número de proyectos aprobados	202	278	310
Valor	\$ 9.788	\$ 17.404	\$ 21.699

Fuente: Gerencia Vivienda.

Se continuó con las jornadas de socialización del programa de Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento de Vivienda, con el fin de llegar a los territorios de manera organizada e integral para mejorar los procesos por iteración de manera sucesiva, lo que permitió realizar socializaciones en 11 municipios y llegar a 15 empresas afiliadas del sector, de manera alineada con la actual Política de Vivienda, tanto rural como urbana. Estas socializaciones permiten el crecimiento del

programa, lo cual se evidencia en el crecimiento de planes asignados anualmente.

Se realizaron los diseños y presupuesto del prototipo de vivienda rural sello Colsubsidio, con el fin de tener el máximo alcance y suplir la necesidad de construcción en sitio propio de vivienda rural de nuestros afiliados. Se radicaron las solicitudes de licencia en el municipio de Ubaté, en donde se espera construir el piloto de vivienda durante el primer trimestre del año 2025.

Perfil Corporativo

Para el año 2024, se postularon y asignaron 189 subsidios de construcción en sitio propio para la zona rural del país, y 121 subsidios en la modalidad de mejoramientos, en su mayoría urbanos, para un total de 310 postulaciones.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

**Generar desarrollo humano integral**

Asegurar solidez financiera para la equidad

**POSTULACIONES SUBSIDIO DE VIVIENDA NUEVA RURAL – CONSTRUCCIÓN EN SIITIO PROPIO**

Tipo Suelo	2022	2023	2024
Rural	131	186	189
Urbano	18	1	0

<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>187</b>	<b>189</b>
--------------	------------	------------	------------

**POSTULACIONES SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA**

Tipo Suelo	2022	2023	2024
Rural	0	87	5
Urbano	53	4	116

<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>91</b>	<b>121</b>
--------------	-----------	-----------	------------

**SUBSIDIOS ASIGNADOS**

Cifras en millones de pesos

	2022	2023	2024
Número de subsidios	202	278	310

<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.788</b>	<b>\$ 17.405</b>	<b>\$ 21.699</b>
--------------	-----------------	------------------	------------------

Fuente: Gerencia Vivienda.



## Alianzas

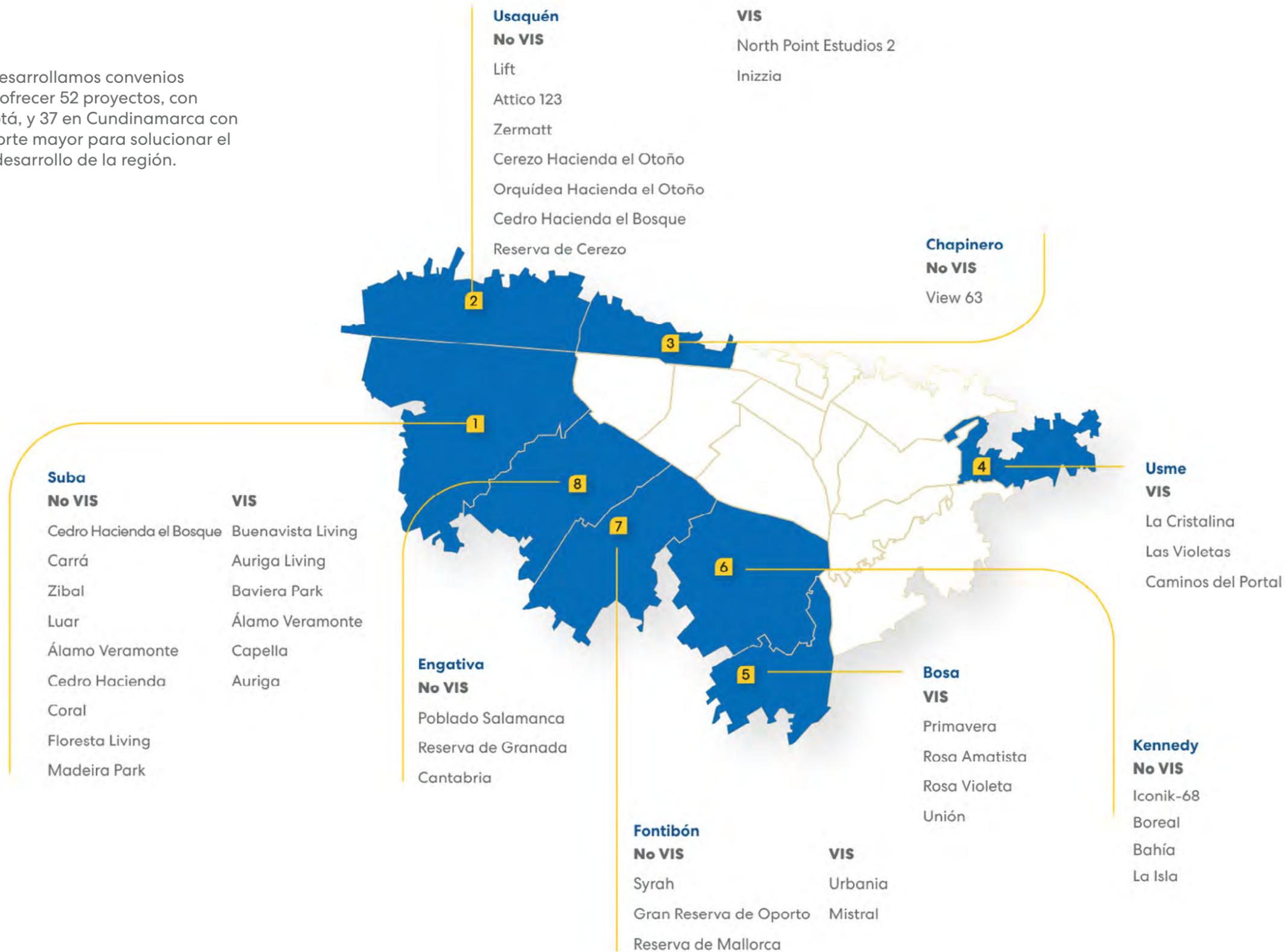
Con el fin de ampliar la cobertura, desarrollamos convenios con importantes constructoras para ofrecer 52 proyectos, con 3.746 viviendas VIS y No VIS en Bogotá, y 37 en Cundinamarca con 2.358 unidades, lo que refleja un aporte mayor para solucionar el déficit cuantitativo de vivienda y el desarrollo de la región.

### Proyectos en alianza – Bogotá

**52**  
Proyectos

**2.061**  
Unidades VIS

**1.685**  
Unidades No VIS



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

**Generar desarrollo humano integral**

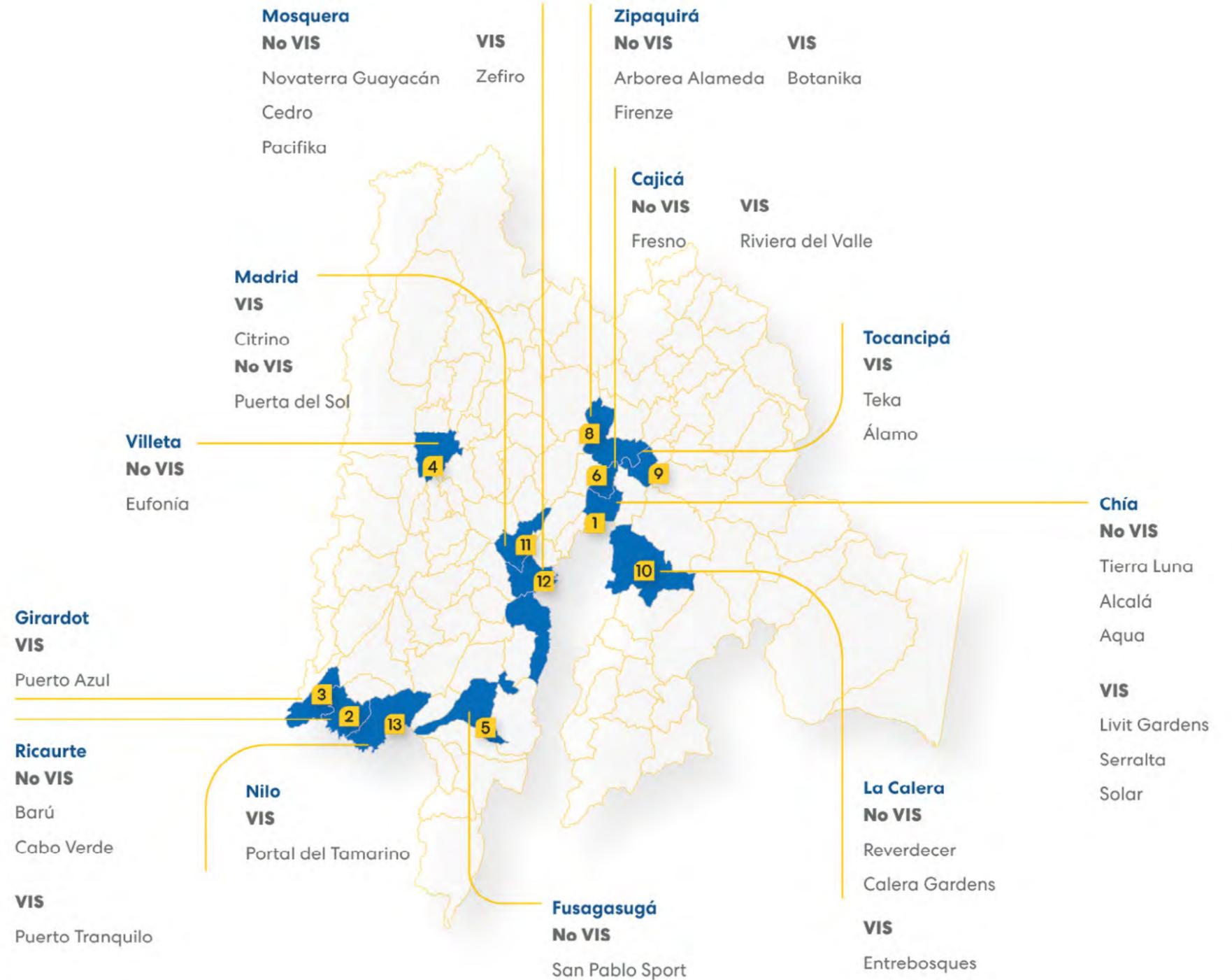
Asegurar solidez financiera para la equidad

**Proyectos en alianza – Cundinamarca**

**37**  
Proyectos

**1.373**  
Unidades VIS

**985**  
Unidades No VIS



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Componente social

GRI 3-3 TM 4 V

Para consolidar un sello distintivo, se transformó el programa de acompañamiento social en un pilar clave para el desarrollo comunitario y la integración social en los proyectos de vivienda de la Corporación, fortaleciendo los procesos de innovación, acercamiento y capacitación a las comunidades en las etapas de compra, construcción y mejoramiento de vivienda.

### COBERTURA PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

2022	2023	2024
17.342	29.506	38.827

Fuente: Gerencia Vivienda.

## Comunicación y divulgación

Este componente se enfoca en socializar los subsidios de vivienda otorgados por la Caja e implementar estrategias de educación financiera clave para la economía familiar y la adquisición de vivienda. Se adelantaron **30 jornadas informativas**, en las que participaron **1.510 potenciales** beneficiarios de subsidios para arrendamiento, vivienda nueva, construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda.

## Socioambiental

Con este componente, se promueven iniciativas como huertas, viveros, reforestación, prácticas de *plogging* — que combina el ejercicio al aire libre con la recogida de residuos—, fomentando el cuidado del entorno y hábitos saludables. Además, se impulsa la tenencia responsable de mascotas con jornadas coordinadas con autoridades. Durante el año, se impactó positivamente a **1.805 familias** de las copropiedades y se sembraron **2.200 árboles**, creando un espacio de integración, aprendizaje y sensibilización para las familias.

## Acción comunitaria

Se fomentan la cohesión social y la participación ciudadana a través de diversas iniciativas, tales como “Legión de cambio”, que involucró a **422 niños** y adolescentes, promoviendo la vocación de servicio y el aprendizaje y en “Bienestar integral” se propiciaron **33 espacios**, generando interés en las familias residentes sobre temas como valores, vínculos parentales, convivencia e inteligencia emocional, en la que participaron 1.809 personas.

Para fortalecer el sentido de pertenencia, la apropiación del espacio público y promover el uso del tiempo libre en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, se dio continuidad al programa BLOC Casona Maiporé, que ofrece diversas actividades enfocadas en el bienestar comunitario y la sostenibilidad ambiental, resaltando las habilidades y capacidades de los residentes, **con la participación de 27.948 personas en 288 encuentros**.

**De esta manera, la estrategia de acción comunitaria cierra este año con una participación total de 32.813 personas, donde se encuentran niños, jóvenes y adultos, propiciando una cultura inclusiva que aporta a las dimensiones del ser desde diferentes perspectivas.**



Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

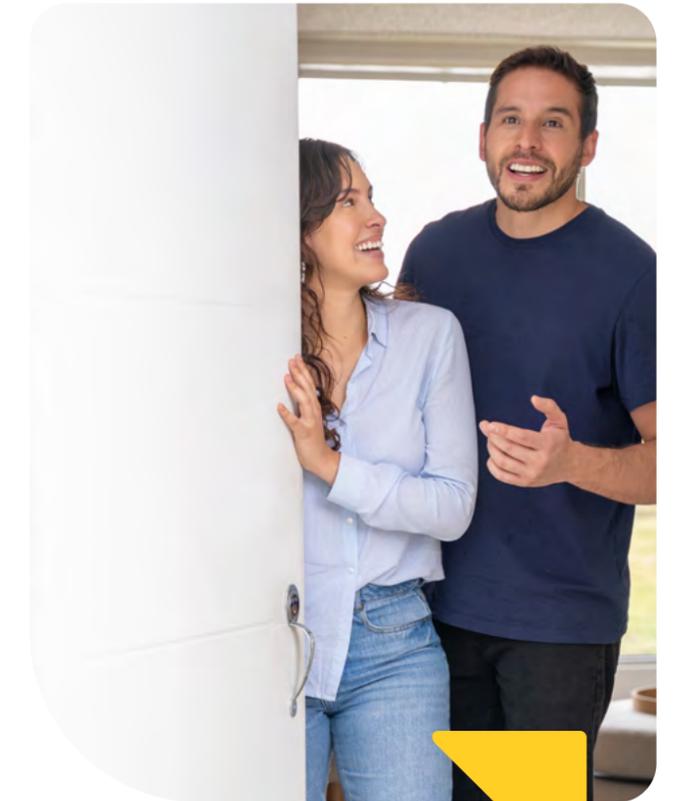
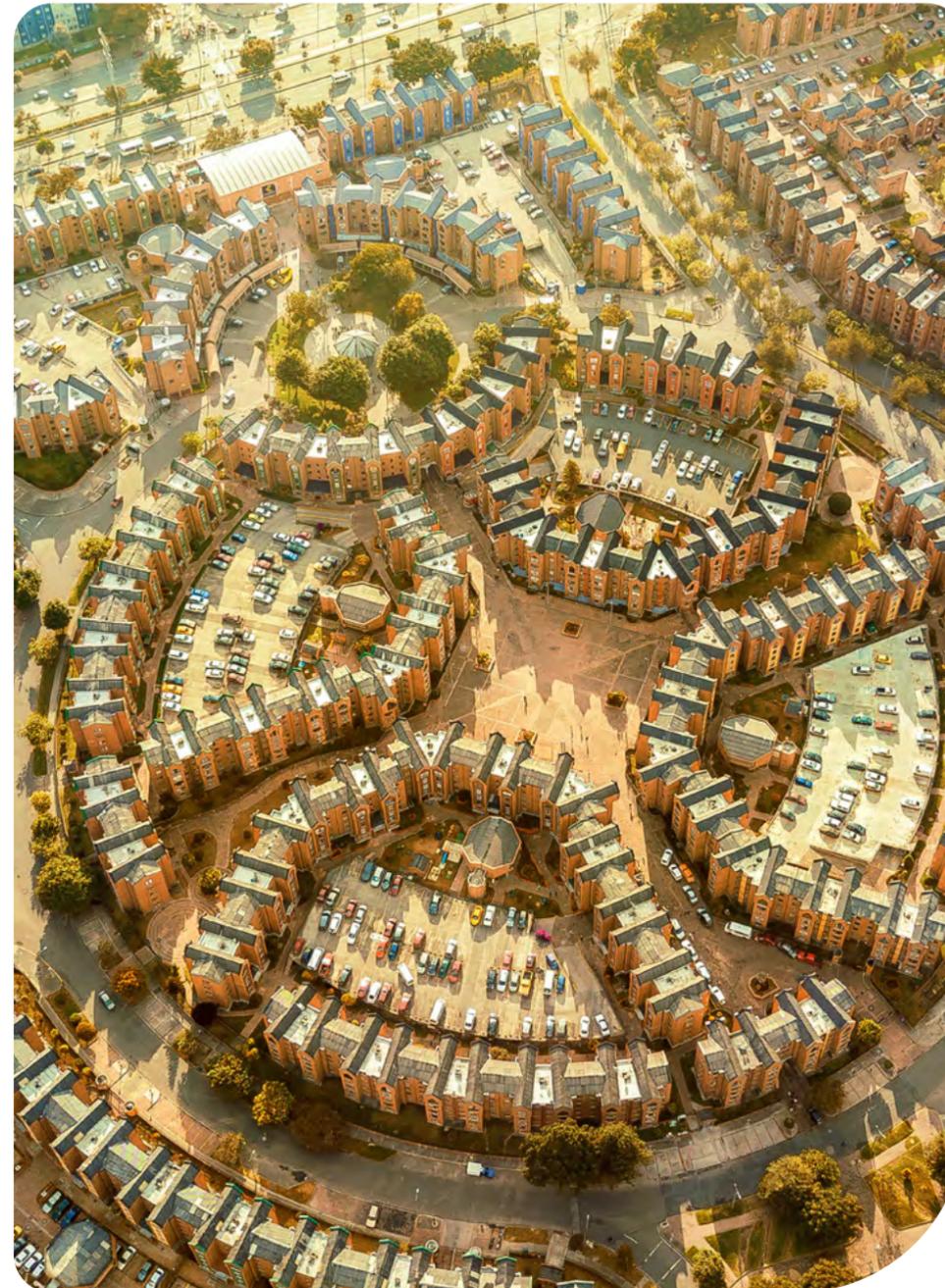
## Transversales

Se ofrecen herramientas clave a los copropietarios, en las fases Exploro, Adquiero y Disfruto, mediante iniciativas como la “Escuela de propietarios”, “Salvamuros” y “Vecinos en alturas”, que promueven la convivencia, la cohesión social y la apropiación de espacios públicos. Los eventos comunitarios favorecen el intercambio de conocimientos sobre vivienda y acompañamiento social.

Se fortalecieron sinergias con instituciones públicas y privadas, destacando la participación en el Congreso Latinoamericano de Gestión Social – Clagso y la Cumbre Internacional de Gestión Social y Administración en Propiedad Horizontal – CIGSA, además del 3.er Encuentro de Comunidades, con agrupaciones de vivienda, constructores y empresas aliadas.

## Agentes y líderes

Para fortalecer las habilidades de participación y empoderamiento de los líderes comunitarios, esenciales para guiar a la comunidad, se realizó el primer encuentro de administradores, “Transformando la gestión en propiedad horizontal”, un espacio para la formación en condominios, y la iniciativa “Mujeres al 100”, que empoderó a las mujeres de la Ciudadela Colsubsidio Maiporé, robusteciendo su autoconfianza y reconocimiento como miembros clave de la familia.



Se ha brindado un impacto significativo en el **acompañamiento social de las copropiedades**, promoviendo la cohesión, el bienestar integral y la sostenibilidad de los residentes a través de diversas iniciativas.

Perfil Corporativo

# Crédito social y Seguros

GRI 3-3 TM 2 CSyS, SASB FN-IN-270a.4

Con una oferta diversificada de productos y servicios, como seguros y créditos de consumo orientados a educación, salud, movilidad sostenible, compra de cartera y mediante el cupo de crédito de consumo rotativo, se ha simplificado el acceso a soluciones financieras. Incluyendo funcionalidades como avances en efectivo, pagos diferidos y la posibilidad de compartir beneficios con familiares, promoviendo una gestión flexible y personalizada para los afiliados.



**En 2024, el Fondo de Crédito alcanzó \$ 657.400 millones, sin incluir el crédito hipotecario, que asciende a \$ 348.500 millones, para un monto total en crédito de \$ 1.005.900 millones. Se desembolsaron 45.884 créditos por \$ 365.338 millones, beneficiando en un 92 % para trabajadores afiliados de categorías A y B.**

## Crédito hipotecario

Se avanzó en el programa “**Tu hogar soñado**”, que ofrece a los afiliados de menores ingresos una solución integral para lograr el acceso y cierre financiero y poder obtener una vivienda digna y de calidad. Con este producto, los trabajadores, dependiendo de la necesidad, acceden a recursos para completar la cuota inicial, crédito hipotecario, gastos de escrituración o paquetes para

mejoras y dotaciones básicas de las viviendas.

Se desembolsaron \$ 65.265 millones distribuidos en 742 obligaciones, con un crecimiento del 35 % frente a 2023. El 99 % de las solicitudes fueron asignadas a trabajadores de categorías A y B, siendo la A la de mayor acceso, con una participación del 82 %.

### CRÉDITO HIPOTECARIO

	2022	2023	2024
Nº créditos	481	668	742
Valor	\$ 29.496	\$ 48.266	\$65.265

**Fuente:** Información contable - Estados financieros - SAP años 2021-2022-2023- 2024. Cifras en millones de pesos.

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

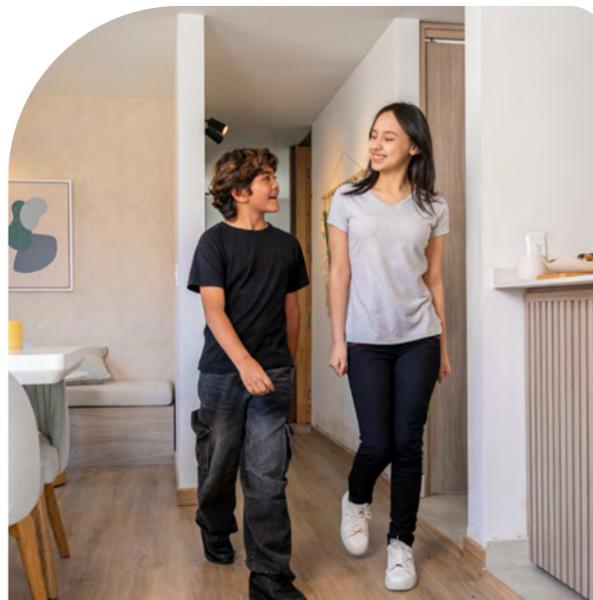
Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Crédito de consumo

En línea con el crédito responsable y con paropósito, se otorgó financiación para salud, estudios técnicos y profesionales, movilidad sostenible y mejora del flujo de caja a través de la compra de cartera. Se desembolsaron \$ 235.140 millones en 18.769 créditos, de los cuales, el 89 % corresponden a las categorías A y B.



### CRÉDITO DE CONSUMO

	2022	2023	2024
N.º créditos	33.542	23.673	18.769
Valor	\$ 238.021	\$ 203.576	\$235.140

**Fuente:** Información contable - Estados financieros - SAP años 2021-2022-2023- 2024.  
Cifras en millones de pesos.



## Cupo de crédito de consumo rotativo

Con esta línea, los afiliados pueden comprar productos y servicios de Colsubsidio, realizar avances en efectivo de sus cupos disponibles, comprar en la red de convenios con establecimientos de comercio, diferir sus compras de acuerdo con su flujo de caja, asignar un cupo amparado a un familiar y, a medida que hacen sus pagos, disponer nuevamente de sus recursos.

Este producto se consolida como un facilitador para el acceso a los servicios de la Caja y como el medio de pago preferido por los afiliados.

En 2024, se realizaron utilizaciones del cupo de crédito por valor de \$ 249.864 millones, y se asignaron 26.329 cupos nuevos por un valor de \$ 56.888 millones. El 94 % de los cupos colocados se destinaron a las categorías A y B. SASB FN-CF-000.B

## Seguros y Asistencias

Esta línea se ha fortalecido con estrategias de crecimiento, canales comerciales, medios de pago y la incorporación de importantes aliados para la ampliación del portafolio de productos. Las ventas ascendieron a \$ 22.461 millones, el 92 % de las cuales se realizaron a trabajadores de las categorías A y B. SASB FN-IN-000.A

## Convenios y alianzas

Las personas afiliadas cuentan con 503 convenios con 14.281 puntos de venta, entre los cuales se encuentran establecimientos de comercio de vestuario, calzado, restaurantes y almacenes por departamentos, registrando ventas por \$ 46.289 millones.

De igual manera, se le dio impulso al proyecto de convenios populares, que corresponde a 66 comercios con 4.459 puntos de venta ubicados en los barrios en donde residen las personas afiliadas, registrando ventas por \$ 20.149 millones.

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

## Saldos de cartera

El saldo de cartera en libros se sitúa en \$1.040.666 millones, que incluye capital, intereses y cuotas de manejo, entre otros.

### SALDOS DE CARTERA

Cifras en millones de pesos

Línea de crédito	2022	2023	2024
Consumo	\$ 413.788	\$ 457.656	\$ 497.540
Cupo de crédito	\$ 201.139	\$ 207.337	\$ 202.258
Hipotecario	\$ 230.141	\$ 279.110	\$ 331.401
Mipymes	\$ 3.066	\$ 6.545	\$ 9.467

**TOTAL \$ 848.134 \$ 950.648 \$ 1.040.666**

**Fuente:** Información contable - Estados financieros - SAP años 2021-2022-2023-2024.

## Canales virtuales

Se han desarrollado nuevos canales no presenciales y de autogestión, que han permitido simplificar trámites, eliminar barreras para su acceso, mayor agilidad, cero papel y firmas electrónicas. Por este conducto, se otorgaron 4.805 créditos por \$ 48.229 millones.

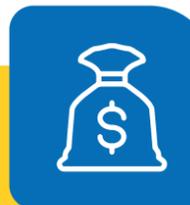
## Crédito mujeres

Con el fin de cerrar brechas financieras, se fortaleció el crédito exclusivo para las mujeres, con condiciones especiales como contar con un seguro oncológico diseñado especialmente para las beneficiarias, en caso de tener un diagnóstico positivo de cáncer, además de brindar un respaldo financiero por incapacidad total, permanente o muerte accidental.

Así mismo, contiene un paquete de 15 asistencias, que incluye atención médica familiar, pediatría telefónica, chef en casa, apoyo legal y académico, asesoría para la elaboración de

hoja de vida, preparación para las primeras entrevistas de trabajo, profesor a domicilio, transporte a actividades extracurriculares, asistencia técnica para electrodomésticos y orientación médica veterinaria telefónica, entre otros.

**En 2024, esta línea presenta un crecimiento en desembolsos del 698 % con créditos por \$ 10.246 millones a 2.640 mujeres afiliadas, de las cuales el 87 % corresponde a la categoría A.**



Perfil Corporativo

## Crédito empresarial MiPymes

En alianza con Bancoldex, se ofrece esta línea de crédito destinada a fortalecer las inversiones y el desarrollo de este segmento empresarial. Se otorgaron 44 créditos por \$ 8.035 millones, con un crecimiento del 14 % con respecto a 2023.

### CRÉDITO MIPYMES

Ítem	2022	2023	2024
Nº créditos	11	40	41
Valor desembolsos	\$ 1.200	\$ 7.030	\$8.035

**Fuente:** Información contable - Estados financieros - SAP años 2021-2022-2023- 2024. Cifras en millones de pesos.

## Bancarización y educación financiera

Se continuó promoviendo el crédito responsable y facilitando el acceso a los afiliados que nunca han tenido experiencia crediticia formal, vinculando a 1.612 personas, para un total de **199.952 clientes bancarizados en los últimos años.**

Ligado a esta estrategia de promover el crédito responsable, se enseña que un crédito bien manejado se constituye sin duda alguna en una herramienta para el mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias. De esta forma, sigue avanzando como un objetivo primordial la promoción activa de los talleres de economía familiar entre sus empresas y trabajadores, capacitando a 4.423 personas en el año, para un total de 64.903.

## Seguro Pan-American Life

Con esta alianza, los afiliados que tienen el cupo de crédito de la Tarjeta de Afiliación Multiservicios, crédito de consumo o hipotecario, cuentan con un seguro de vida que paga saldos de deudas y brinda estabilidad económica a los afiliados y sus familias, fortaleciendo su seguridad financiera en momentos críticos. Además, la cobertura de desempleo e incapacidad temporal exclusiva para trabajadores independientes demuestra el compromiso con el bienestar en situaciones imprevistas.

Desde 2017, cuando se inició el convenio, se han generado **pagos para 39.632 afiliados y sus familias por valor de \$ 18.572 millones,** construyendo un futuro seguro y sostenible para los trabajadores.



Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

**Asegurar solidez financiera para la equidad**

**05**

# Asegurar solidez financiera para la equidad

GRI 3-3 TM2 V, TM3 CSyS, GRI 2-6, ODS 1.a

**Colsubsidio entiende su compromiso y responsabilidad en el uso eficiente de los recursos con el propósito de garantizar la sostenibilidad de la Organización y la continua redistribución de los aportes empresariales en los subsidios y programas sociales que ofrece a las poblaciones que tiene a cargo.**

Durante el año, se avanzó con la estandarización de los procesos contables, actualización de manuales y procedimientos, con el objetivo de garantizar consistencia, precisión y eficiencia en la gestión contable. También, se fortaleció la colaboración interáreas para optimizar la generación de información financiera y análisis integral para la oportuna toma de decisiones.

Se elaboraron los estados financieros e informes de manera oportuna, cumpliendo con los requerimientos internos y las exigencias de los entes de vigilancia y control. Además, se reforzaron los controles sobre la información registrada por las Unidades de Servicio, garantizando que las transacciones estén alineadas con las políticas contables de Colsubsidio y las normas contables.



## Perfil Corporativo

---

 Transparencia y Gobierno Corporativo

---

 Contar con el mejor talento humano

---

 Contribuir a la conservación del ambiente

---

 Generar desarrollo humano integral

---

**Asegurar solidez financiera para la equidad**

Mensualmente, en los seguimientos al desempeño financiero de la Unidad de Servicio, se consolidó la gestión financiera, integrando el cumplimiento presupuestal de los resultados, la gestión de la liquidez y la eficiencia en los gastos. Esto se realizó con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los lineamientos corporativos y definir estrategias específicas, orientadas a fortalecer su posición competitiva.

Se realizó el estudio de evaluación financiera frente al sector, contemplando la perspectiva económica. Esta labor incluyó el análisis de diversas variables internas y externas, permitiendo una comprensión integral de la gestión financiera del Servicio y su posición en el mercado, referente para iniciar el proceso de planeación presupuestal de 2025. Este estudio permitió identificar aspectos relevantes a considerar en la elaboración del presupuesto y en la definición de estrategias financieras para responder a los retos competitivos y económicos para el Servicio.

Así mismo, se actualizaron las proyecciones de cierre del año para estimar los posibles impactos de las diferentes variables económicas y sectoriales en la dinámica del Servicio, con un enfoque en la gestión de la liquidez y la eficiencia operacional. En la planeación financiera de 2025, se establecieron objetivos y metas específicas para el Servicio, asegurando la alineación con los objetivos definidos en el direccionamiento estratégico 2023-2026.

En el marco del proyecto de la Transformación Financiera, se trabajó en fortalecer los procesos de la operación financiera para hacerlos más eficientes para las Unidades de Servicio, los clientes y los afiliados. Se implementó Black Line, herramienta que agilizó los procesos de compensación transaccional en un 40 %, generando eficiencias en la operación de conciliación bancaria y de medios electrónicos.

**Principales cifras e indicadores financieros:**
**Vivienda**

- Los ingresos totales del servicio de Vivienda se situaron en \$ 137.876 millones.
- El servicio de Vivienda generó un remanente de \$ 6.230 millones, los cuales se reinvierten en los programas sociales de Colsubsidio.

**Crédito Social y Seguros**

- Los ingresos totales del servicio de Crédito Social y Seguros se situaron en \$ 158.316 millones.
- En el servicio de Crédito Social y Seguros, se generó un remanente de \$ 32.912 millones, los cuales se reinvierten en los programas sociales de la Colsubsidio.



Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

# Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1, WEF 18, WEF 21, WEF 30E, WEF 32E, WEF 34E

En el siguiente cuadro, se presenta la forma en que los servicios de Vivienda, Crédito Social y Seguros Colsubsidio generan riqueza y la distribuyen en la operación y en los grupos de interés.



	VIVIENDA			CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
<b>I. Valor Económico Generado</b>						
Ingresos operacionales y no operacionales	\$ 68.112	\$ 102.132	\$ 137.876	\$ 138.406	\$ 158.119	\$ 158.316
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>\$ 68.112</b>	<b>\$ 102.132</b>	<b>\$ 137.876</b>	<b>\$ 138.406</b>	<b>\$ 158.119</b>	<b>\$ 158.316</b>
<b>II. Valor Económico Distribuido</b>						
<b>Pagos realizados a terceros, estado trabajadores de la caja</b>	<b>\$ 62.566</b>	<b>\$ 97.690</b>	<b>\$ 129.810</b>	<b>\$ 71.756</b>	<b>\$ 85.168</b>	<b>\$ 76.930</b>
Pagos realizados al Estado	\$ 4.695	\$ 5.563	\$ 6.579	\$ 2.163	\$ 2.475	\$ 2.490
Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja	\$ 10.666	\$ 12.252	\$ 12.647	\$ 11.558	\$ 13.630	\$ 14.448
Pago a proveedores	\$ 47.205	\$ 79.876	\$ 110.585	\$ 58.035	\$ 69.063	\$ 59.992
<b>Otros conceptos</b>	<b>\$ 5.546</b>	<b>\$ 4.442</b>	<b>\$ 8.066</b>	<b>\$ 66.649</b>	<b>\$ 72.951</b>	<b>\$ 81.386</b>
Utilidad/Remanente	\$ 3.644	\$ 1.846	\$ 6.230	\$ 40.503	\$ 46.015	\$ 32.912
Provisiones	\$ 1.029	\$ 1.197	\$ 241	\$ 24.942	\$ 25.627	\$ 46.450
Amortización	\$ 555	\$ 1.146	\$ 1.064	\$ 1.018	\$ 1.095	\$ 1.847
Depreciación	\$ 318	\$ 252	\$ 531	\$ 186	\$ 213	\$ 176
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>\$ 68.112</b>	<b>\$ 102.132</b>	<b>\$ 137.876</b>	<b>\$ 138.406</b>	<b>\$ 158.119</b>	<b>\$ 158.316</b>
<b>III. Valor económico retenido</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>

Fuente de información: Sistema Contable – SAP.  
Cifras en millones de pesos.

Perfil Corporativo

---

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

---

Contar con el  
mejor talento humano

---

Contribuir a la conservación  
del ambiente

---

Generar desarrollo  
humano integral

---

**Asegurar solidez  
financiera para la equidad**

# Tabla contenidos GRI



**INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD VIVIENDA, CRÉDITO SOCIAL Y SEGUROS 2024 - ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI DE CONFORMIDAD**

**Declaración de uso** Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2024.

**GRI 1 usado** GRI 1: Fundamentos 2021

**Estándares Sectoriales GRI aplicables** No aplican los Estándares Sectoriales GRI para la Corporación.

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		Estándares complementarios			
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
<b>Contenidos generales</b>									
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	Perfil del servicio Cobertura Geográfica	13,17						WEF 1
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil del servicio	13						
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Palabras del Director Palabras de la subdirectora de servicios sociales Palabras del gerente de vivienda Palabras de la gerente de Crédito social y seguros Características del informe página	5, 6, 7, 8, 12						
	2-4 Actualización de la información	Características del informe	12						
	2-5 Verificación externa				No procede	Este informe no será verificado por externos			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil del servicio Portafolio integral de Servicios Cobertura Geográfica Infraestructura Generar Desarrollo Humano Integral Solidez Financiera para la Equidad	13, 16, 17, 81, 99						
	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	49						
	2-8 Trabajadores que no son empleados				No procede	Todos los trabajadores son empleados de la organización			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Gobierno, Ética y Transparencia	30, 32					P1	WEF 2
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Transparencia	30					P1	

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
Perfil Corporativo  Transparencia y Gobierno Corporativo  Contar con el mejor talento humano  Contribuir a la conservación del ambiente  Generar desarrollo humano integral  Asegurar solidez financiera para la equidad	GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Consejo Directivo Palabras del director	4, 5					
	2-12 Funciones del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno, Ética y Transparencia	30					WEF 1 WEF 1E WEF 3	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Gobierno, Ética y Transparencia	30, 31						
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Director Administrativo presenta el Informe de Gestión y Sostenibilidad Corporativo ante la Asamblea de Afiliados.							
	2-15 Conflictos de interés	Ética, Transparencia Corporativa	34, 36						
	2-16 Comunicación de inquietudes	Se dio respuesta a 86.421 reclamos, los tres motivos con mayor volumen fueron: Pago del subsidio monetario: 16.770 Reporte de novedades de afiliación: 8.807 Mecanismo de Protección al Cesante: 5.661							
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El máximo órgano de gobierno recibió información y capacitación sobre el direccionamiento estratégico y el modelo de sostenibilidad. Los miembros del Comité de Auditoría del Consejo Directivo recibieron capacitación sobre conflicto de interés, anticorrupción, ciber seguridad y una actualización sobre las normas aplicables al subsidio familiar.							
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno, Ética y Transparencia	30						
	2-19 Políticas de remuneración	El Director administrativo es de libre nombramiento y remoción, ejerce la representación legal y es el responsable de fijar la remuneración de la Alta Dirección y del resto de trabajadores de la Organización, de acuerdo con la Política de Compensación establecida. Esta política es definida teniendo en cuenta aspectos de mercado, estudios nacionales e internacionales y criterios claros que permiten la consecución y retención del talento que requiere la Caja para el logro de sus objetivos.	31, 32					WEF 3E WEF 4E	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno, Ética y Transparencia	31, 32						

	Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		Estándares complementarios			
					Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
Perfil Corporativo	GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual				Restricciones de Confidencialidad	La organización considera que esta información es confidencial			WEF 19E
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Palabras del Director Palabras de la subdirectora de servicios sociales Palabras del gerente de vivienda Palabras de la gerente de Crédito social y seguros Retos Orientación estratégica	5, 6, 7, 8, 10						
Transparencia y Gobierno Corporativo		2-23 Compromisos y políticas	Perfil del Servicio Ética, Transparencia Corporativa Modelo ambiental corporativo	15, 38, 72				P1		
		2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Perfil del servicio	15				P1		
Contar con el mejor talento humano		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Colsubsidio cuenta con una Política de Resarcimiento y no se presentó ningún caso de impacto negativo.							
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno, Ética y Transparencia	30						WEF 5
Contribuir a la conservación del ambiente		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Protección de datos personales	39						
		2-28 Afiliación a asociaciones	Asociaciones y Gremios	20						
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad Grupos de Interés	24, 28				P1		WEF 3
		2-30 Convenios de negociación colectiva	Relaciones con los Trabajadores	63				P3		
<b>Gri 3: Temas materiales</b>										
Generar desarrollo humano integral	GRI 3: Tema Material 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad	24						WEF 3
		3-2 Lista de temas materiales	Materialidad	24,26						WEF 3 WEF 6

Perfil Corporativo

Transparencia y Gobierno Corporativo

Contar con el mejor talento humano

Contribuir a la conservación del ambiente

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		Estándares complementarios			
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
<b>Materialidad vivienda</b>									
<b>TM 1. Accesibilidad a soluciones de vivienda y subsidios</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional	81					SASB IF-HB-000.C	WEF 3
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Auditoría Interna	33, 37				PG10		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética, Transparencia Corporativa	36				PG10		
	205-3 Casos de corrupción confirmados medidas tomadas	Ética, Transparencia Corporativa	36				PG10		
<b>TM 2. Crecimiento rentable y sostenible</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Reclamaciones y responsabilidad sobre productos y servicios	45						
	3-3 Gestión de los temas materiales	Asegurar solidez financiera para la equidad	99						
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Conciencia e Inversión Ambiental	80				PG7 PG8 PG9		
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	101						WEF 18 WEF 21 WEF 30E WEF 32E WEF 34E
Contribuir a la conservación del ambiente	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	La organización promueve la generación de empleo en los lugares donde tienen presencia, además los programas educativos y de subsidios impactan no solamente a los afiliados directos sino a sus familias. La siembra de árboles impacta positivamente en los territorios donde la organización hace presencia.							WEF 29E
	207-1 Enfoque fiscal	Colsubsidio cuenta con un sistema de gobierno corporativo responsable de la gestión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias de acuerdo con la normatividad aplicable.							
Generar desarrollo humano integral	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Colsubsidio cuenta con un sistema de gobierno corporativo responsable de la gestión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias de acuerdo con la normatividad aplicable.	38						

## Perfil Corporativo

## Transparencia y Gobierno Corporativo

## Contar con el mejor talento humano

## Contribuir a la conservación del ambiente

## Generar desarrollo humano integral

## Asegurar solidez financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
TM 3 Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	3-3 Gestión de los temas materiales	Contar con el Mejor Talento Humano	47						WEF 3
	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	49						
	201-3 Obligaciones del plan de beneficio definido y otros planes de jubilación	Beneficios	63						
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	En la organización el salario mínimo es superior al mínimo establecido por la ley y no obedece criterios de ubicación o sexo.							WEF 13
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Equipo de trabajo Rotación Nuevas Contrataciones	48, 53, 54, 55, 56						WEF 17
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	Beneficios	63						
	401-3 Permiso parental	Permiso parental	69						
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65						
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65						
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Promoción de estilo de vida saludable	65						
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de estilo de vida saludable	65							
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de estilo de vida saludable	65							
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Promoción de estilo de vida saludable	65							
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	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65							
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65							
403-9 Lesiones por accidente laboral	Seguridad y Salud en el trabajo	67					SASB IF-HB-320a.1	WEF 15	
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Seguridad y Salud en el trabajo	67						WEF 23E	
404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Desarrollo del Talento	60, 61					PG1 PG4	WEF 16	

## Perfil Corporativo

## Transparencia y Gobierno Corporativo

## Contar con el mejor talento humano

## Contribuir a la conservación del ambiente

## Generar desarrollo humano integral

## Asegurar solidez financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
TM 3 Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición+	Capacidad de Liderazgo Desarrollo del Talento	60						
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Una cultura y un ambiente laboral positivos	58						
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Gobierno, Ética y Transparencia Equipo de Trabajo	32, 49, 50, 51, 52						
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	La remuneración está definida por cada cargo y no obedece a criterios de género	31				PG6		WEF 12
TM 4. Gestión comunitaria	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Relaciones con los Trabajadores	63						WEF 21E
	3-3 Gestión de los temas materiales	Programa de Acompañamiento social	93						
TM 5. Innovación y eficiencia operacional	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Generar Desarrollo Integral Humano	81					PG1	
	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional	40						
TM 6. Proyectos con criterios de sostenibilidad ambiental	3-3 Gestión de los temas materiales	Contribuir a la conservación del Ambiente	71						SASB IF-HB-160a.4 WEF 3
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Eje Ambiental Aire	78					PG7 PG8 PG9	
	302-3 Intensidad energética	Eje Ambiental Aire	78					PG7 PG8 PG9	
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Eje Ambiental Agua	73					PG7 PG8 PG9	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido del agua	Eje Ambiental Agua	74					PG7 PG8 PG9	
	303-3 Extracción de agua	Eje Ambiental Agua	73					PG7 PG8 PG9	

	Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		Estándares complementarios			
					Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
Perfil Corporativo	TM 6. Proyectos con criterios de sostenibilidad ambiental	303-4 Vertido de agua	Eje Ambiental Agua	74				PG7 PG8 PG9		
		303-5 Consumo de agua	Eje Ambiental Agua	73				PG7 PG8 PG9		
Transparencia y Gobierno Corporativo		304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Eje Ambiental Biodiversidad	79				PG7 PG8 PG9		WEF 7
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Eje Ambiental Biodiversidad	80						
		305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Eje Ambiental Aire	77				PG7 PG8 PG9		WEF 7
Contar con el mejor talento humano		305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Eje Ambiental Aire	77				PG7 PG8 PG9		WEF 12E
		306-1(2020) Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	75				PG7 PG8 PG9		
Contribuir a la conservación del ambiente		306-2(2020) Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Eje Ambiental Suelo	75, 76						
		306-3 (2020) Residuos generados	Eje Ambiental Suelo	76				PG7 PG8 PG9		
		306-4 (2020) Residuos no destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	76				PG7 PG8 PG9		
Generar desarrollo humano integral		306-5 (2020) Residuos destinados a eliminación	Eje Ambiental Suelo	75				PG7 PG8 PG9		
	TM 7 Cadena de abastecimiento	3-3 Gestión de los temas materiales	Cadena de Abastecimiento	46						
204-1 Proporción de gasto en proveedores		Cadena de Abastecimiento	46							
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales		Cadena de Abastecimiento	46							
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Cadena de Abastecimiento	46					PG1 PG2		

Perfil Corporativo	Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión		Estándares complementarios			
					Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
Transparencia y Gobierno Corporativo	<b>Materialidad crédito social y seguros</b>									
	TM 1. Accesibilidad a créditos y seguros	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional	81				SASB FN-CF-000.B SASB FN-IN-000.A	WEF 3	
		205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Auditoría Interna	33			PG10			
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética, Transparencia Corporativa	36			PG10			
		205-3 Casos de corrupción confirmados medidas tomadas	Ética, Transparencia Corporativa	36			PG10			
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos personales Reclamaciones y responsabilidad sobre productos y servicios	80							
Contar con el mejor talento humano	TM 2. Portafolio de servicio pertinente	3-3 Gestión de los temas materiales	Crédito Social y Seguros	95			SASB FN-IN-270a.4	WEF 2 WEF 11		
		205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Ética, Transparencia Corporativa	33			PG10	WEF 3		
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética, Transparencia Corporativa	36			PG10	WEF 18 WEF 21 WEF 30E WEF 32E WEF 34E		
Contribuir a la conservación del ambiente		206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas contra la libre competencia	Colsubsidio no tuvo acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal y prácticas monopólicas.					WEF 29E		
		405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Gobierno, Ética y Transparencia	32, 49, 50, 51, 52						

Generar desarrollo humano integral

Asegurar solidez financiera para la equidad

Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
TM 3. Crecimiento rentable y sostenible	3-3 Gestión de los temas materiales	Portafolio Integral de Servicios	99						WEF 3
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Conciencia e Inversión Ambiental	80				PG7 PG8 PG9		
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	101						WEF 18 WEF 21 WEF 30E WEF 32E WEF 34E
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	La organización promueve la generación de empleo en los lugares donde tienen presencia, además los programas educativos y de subsidios impactan no solamente a los afiliados directos sino a sus familias. La siembra de árboles impacta positivamente en los territorios donde la organización hace presencia.							WEF 29E
	207-1 Enfoque fiscal	Colsubsidio cuenta con un sistema de gobierno corporativo responsable de la gestión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias de acuerdo con la normatividad aplicable.							
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Colsubsidio cuenta con un sistema de gobierno corporativo responsable de la gestión y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias de acuerdo con la normatividad aplicable.	38						
TM 4. Experiencia del cliente	3-3 Gestión de los temas materiales	Generar Desarrollo Humano Integral	42					SASB FN-IN-270a.2	WEF 3
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos personales	45						

## Perfil Corporativo

## Transparencia y Gobierno Corporativo

## Contar con el mejor talento humano

## Contribuir a la conservación del ambiente

## Generar desarrollo humano integral

## Asegurar solidez financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
TM 5. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	3-3 Gestión de los temas materiales	Contar con el Mejor Talento Humano	47						WEF 3
	2-7 Empleados	Equipo de Trabajo	49						
	201-3 Obligaciones del plan de beneficio definido y otros planes de jubilación	Beneficios	63						
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	En la organización el salario mínimo es superior al mínimo establecido por la ley y no obedece criterios de ubicación o sexo.							
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Equipo de trabajo Rotación Nuevas Contrataciones	48, 53, 54, 55, 56						
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	Beneficios	63						
	401-3 Permiso parental	Permiso parental	69						
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65						
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65						
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Promoción de estilo de vida saludable	65						WEF 15
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de estilo de vida saludable	65						WEF 23E	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Promoción de estilo de vida saludable	65						WEF 16	
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Promoción de estilo de vida saludable	65							
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	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65						WEF 2 WEF 11	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores	65						WEF 12	
403-9 Lesiones por accidente laboral	Seguridad y Salud en el trabajo	67						WEF 21E	
403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Seguridad y Salud en el trabajo	67						WEF 3	

Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

Estándar GRI / otra fuente	Contenido	Ubicación / respuesta directa	Página indicador	Omisión			Estándares complementarios		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	Pacto Global	SASB	SCM-WEF
TM 5. Liderazgo, cultura organizacional y experiencia de los trabajadores	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Desarrollo del Talento	60, 62				PG1 PG4		
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacidad de Liderazgo Desarrollo del Talento	60						
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Una cultura y un ambiente laboral positivos	58						
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Equipo de Trabajo	32, 49, 50, 51, 52						
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	La remuneración está definida por cada cargo y no obedece a criterios de género					PG6		
	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Relaciones con los Trabajadores	63						
TM 6. Innovación y eficiencia operacional	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión Organizacional	40						WEF 3
TM 7. Transformación digital	3-3 Gestión de los temas materiales	Tecnología	43						WEF 3

Perfil Corporativo

---

Transparencia y  
Gobierno Corporativo

---

Contar con el  
mejor talento humano

---

Contribuir a la conservación  
del ambiente

---

Generar desarrollo  
humano integral

---

Asegurar solidez  
financiera para la equidad

# Tabla contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad


ODS	META INDICADOR	PÁGINA	
1. Fin de la pobreza	1	81	
	1.a Garantizar una movilización importante de recursos procedentes de diversas fuentes, incluso mediante la mejora de la cooperación para el desarrollo, a fin de proporcionar medios suficientes y previsibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, para poner en práctica programas y políticas encaminados a poner fin a la pobreza en todas sus dimensiones.	99	
5. Igualdad de Género	5	48	
	5.a Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales	81	
6. Agua limpia y saneamiento	6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	73	
	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua	73	
	6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	73	
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento	73	
	7. Energía asequible y no contaminante	7.b De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo	77
	8. Trabajo decente y crecimiento económico	8	47
8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros		47	
8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor		47	
8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación		47	
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	47	

Perfil Corporativo

 Transparencia y  
Gobierno Corporativo

 Contar con el  
mejor talento humano

 Contribuir a la conservación  
del ambiente

 Generar desarrollo  
humano integral

 Asegurar solidez  
financiera para la equidad

**ODS**
**9. Industria, innovación e infraestructura**
**META INDICADOR**
**PÁGINA**

9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos

86

9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo

22, 23

9.a Facilitar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes en los países en desarrollo mediante un mayor apoyo financiero, tecnológico y técnico a los países africanos, los países menos adelantados, los países en desarrollo sin litoral y los pequeños Estados insulares en desarrollo

86


**10. Reducción de las desigualdades**

10

81

**11. Ciudades y comunidades sostenibles**

11

81



11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales

82

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo

86


**12. Producción y consumo responsables**

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

71

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente

71

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes

5, 6, 7, 8, 12


**13. Acción por el Clima**

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales

71

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad de las personas e instituciones para mitigar el cambio climático, adaptarse a él, reducir sus efectos y dar alerta temprana

71

Perfil Corporativo

---

Transparencia y Gobierno Corporativo

---

Contar con el mejor talento humano

---

Contribuir a la conservación del ambiente

---

Generar desarrollo humano integral

---

Asegurar solidez financiera para la equidad



ODS	META INDICADOR	PÁGINA
15. Vida de ecosistemas terrestres	15.4 Para 2030, velar por la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible	79
	15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y, para 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción	79
	15.7 Adoptar medidas urgentes para poner fin a la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas de flora y fauna y abordar la demanda y la oferta ilegales de productos silvestres	79
	15.9 Para 2020, integrar los valores de los ecosistemas y la diversidad biológica en la planificación nacional y local, los procesos de desarrollo, las estrategias de reducción de la pobreza y la contabilidad	79
16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	30, 36
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	28, 36
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	28
17. Alianzas para lograr los objetivos	17.19 De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo	12

Caja Colombiana de Subsidio Familiar

**Colsubsidio**

Director Administrativo  
**Luis Carlos Arango Velez**

Coordinación Editorial  
Sostenibilidad - Planeación  
**María Fernanda Quijano Delgado**  
**Karen Alejandra Aguirre Sánchez**  
**Andrés Felipe Gómez Barón**

Gestión de la Información  
**Pablo Andrés Tobar Ruiz**

Vivienda  
**Javier Fernando Santos Herrera**

Crédito Social y Seguros  
**Yineth Astrid Vergara Zamora**

Compártenos tu opinión al  
E-mail: [planeacion.segsocial@colsubsidio.com](mailto:planeacion.segsocial@colsubsidio.com)

Diseño y diagramación  
**GOOD;)**  
Comunicación para el desarrollo sostenible  
[www.isgood.com.co](http://www.isgood.com.co)