



CAFAM

Informe de gestión social
2019



Contenido

04

¿Quiénes somos, qué tenemos y hacia dónde vamos?

08

Principales indicadores año 2019

22

Recreación y turismo

38

Cultura

44

Centro comercial

50

Alimentos y bebidas

54

Salud

62

Medicamentos

66

Educación

76

Vivienda y servicios inmobiliarios

80

Créditos y seguros

82

Tecnología, procesos y operaciones

86

Filiales

88

Gestión humana

90

Canales de servicio y venta

92

Premio Cafam a la Mujer

94

Balance socioambiental

98

Proyectos

108

Cafam frente al Covid-19

118

Reconocimientos a Cafam



Informe de Gestión 2019

Consejo Directivo

Presidente Consejo Directivo 2019: Dr. Alfonso Gómez Palacio

REPRESENTANTES PRINCIPALES DE LOS EMPLEADORES

BAVARIA S.A

Dr. Alberto A. Preciado Arbeláez

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Dr. Jairo Humberto Cifuentes Madrid

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP

Dr. Alfonso Gómez Palacio

AZUL & BLANCO MILLONARIOS FC S.A.

Dr. Jorge Enrique Camacho Matamoros

SEGUROS BOLÍVAR

Dr. Camilo Andrés Hernández Becerra

REPRESENTANTES PRINCIPALES POR LOS TRABAJADORES

C.G.T. CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Sr. Julio Roberto Gómez Esguerra

C.G.T. CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Sr. Guillermo Charcas Rojas

C.G.T. CONFEDERACIÓN DE TRABAJADORES DE COLOMBIA

Sr. Gustavo Serpa Mendoza

C.U.T. CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES

Sr. Carlos Abel Saavedra Zafra

Sr. William Fredy Rincón Vargas - No Sindicalizados

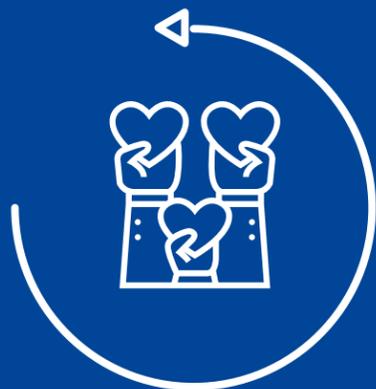
Luis Gonzalo Giraldo Marín

Director Administrativo

Ricardo Andrés Urrutia García

Subdirector Jurídico y Secretario General

¿Quiénes somos, qué tenemos y hacia dónde vamos?



Misión

Generar bienestar a
nuestros **afiliados y**
usuarios.

Visión

Lograr un **crecimiento
corporativo sostenible**
con entrega de valor al
afiliado y usuario.



Cafam

es un aliado solidario que contribuye a generar bienestar, a través de la atención integral a nuestros afiliados y usuarios con servicios y productos con contenido social, que responden a sus necesidades y expectativas, para lo cual establece relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés, trabaja con un capital humano comprometido e idóneo y procesos eficientes; impulsando la competitividad para el crecimiento sostenible de la corporación.

Nuestros principios y valores son:



01

Actuar siempre con **criterio social**.

02

Otorgar **importancia** máxima al **afiliado** y usuario.



03

Actuar con un **propósito común**: Cafam.

04

Pensar corporativamente y **trabajar en equipo**.



05

Hacer de **Cafam** una **construcción colectiva**, con administración participativa y comunicación con contexto, **abierta e incluyente**.



06

Apoyar el **desarrollo** de la **libertad individual**: autoconocimiento, expresión e iniciativa.

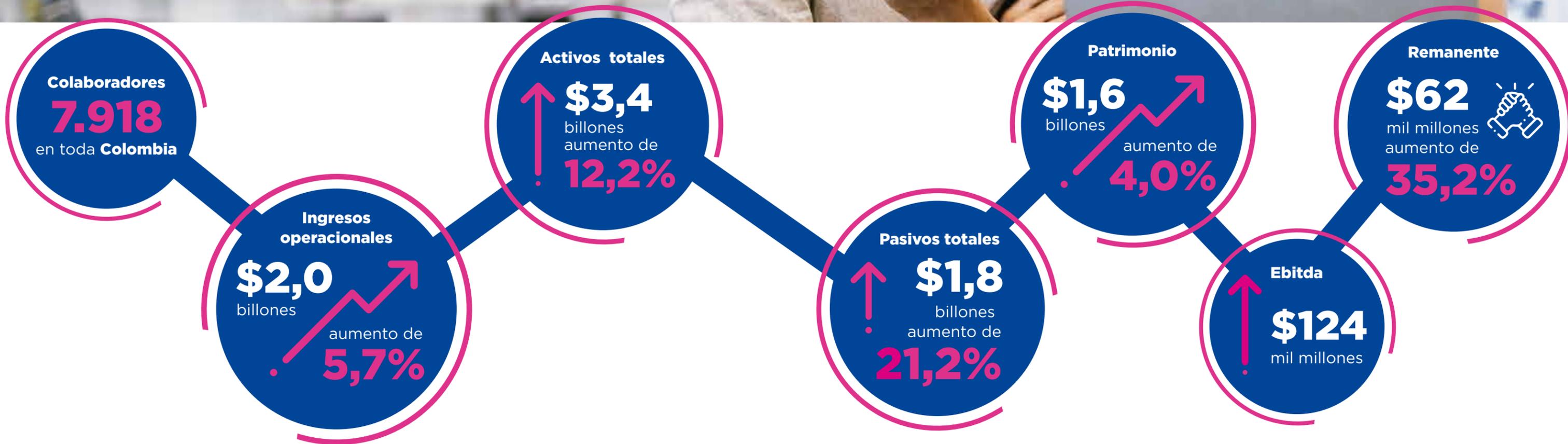


07

Actuar con transparencia, atendiendo los valores corporativos y los códigos de **Ética y Buen Gobierno**.



Principales indicadores año 2019



Nuestras cifras de **impacto social**

▶ **40.714**

empresas **afiliadas**



▶ **\$129.529**

millones en
cuota **monetaria**



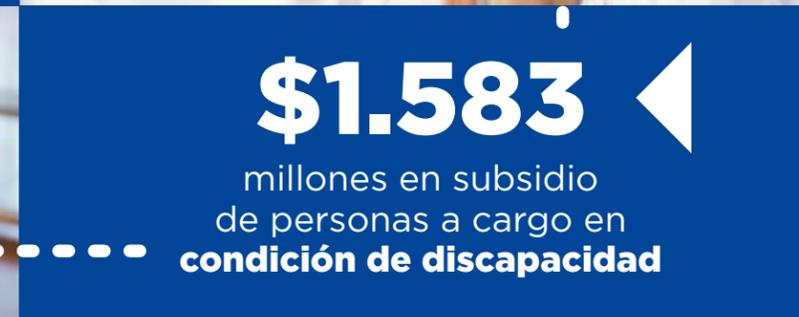
▶ **\$567.715** ◀

millones en aportes **4%**



▶ **\$1.583** ◀

millones en subsidio
de personas a cargo en
condición de discapacidad



▶ **829.087**

trabajadores afiliados



▶ **\$184.928**

millones asignados
en **subsidio de vivienda**



▶ **2.412.071** ◀

población atendida en
giro de **subsidio familiar**



▶ **95.000** ◀

combos escolares
Cafam entregados



Recreación y turismo

Ingresos



\$92.164

millones
aumento **16,7%**



Impacto



7.434.783

usos totales de **recreación y hotelería.**



2.985.487

personas cubiertas por los programas **recreativos y deportivos.**



1.640.205

servicios utilizados en los **clubes.**

Educación

Ingresos

\$100.930

millones

aumento de

6,3%

272.305

personas cubiertas por los programas y servicios.

292.034

usos totales en educación y desarrollo social.

16.946

trabajadores de nuestras empresas afiliadas atendidas en programas de formación y capacitación.



Cultura



Vivienda

Sala de Exposiciones Cafam



18.913

personas apreciaron de forma gratuita las exposiciones artísticas.

Teatro Cafam

173

eventos

207.868

asistentes

298

funciones

25%

afiliados a la Caja



Recursos FOVIS en 2019
\$199.830 millones

\$184.928

millones asignados

8.153

subsídios de vivienda asignados

138.172

actividades de atención a los afiliados

2.276

subsídios pagados por valor de \$41.222 millones

Crédito y seguros

\$32.916
millones saldo de cartera
(incluye cartera de consumo
e hipotecarios)

\$24.192
millones en créditos
colocados en 2019

\$8.445
millones en 2.565
créditos (categoría A)

\$7.601
millones en 831
créditos (categoría B)

\$8.146
millones en 327
créditos (categoría C)

Portafolio de seguros

251.209 pólizas de accidentes **personales** pasadía

15.682 pólizas de accidentes **personales** afiliados

21.704 pólizas de accidentes **personales** eventos

9.535 pólizas descontadas **por nómina**

4.726 pólizas de desempleo

Salud



Medicamentos

Ingresos

▶ **\$365.829**

millones

▶ **12.544.304**

actividades
de salud realizadas

Nuestro equipo de 4.169 colaboradores con las más altas calidades humanas y profesionales, son quienes trabajan con vocación de servicio para contribuir al mejoramiento de la salud de 1.089.846 afiliados

Ingresos operacionales

\$774.609 millones  Aumento de **15,1%**

\$768.156

millones de ingresos en ventas.

\$4.210

millones en descuentos otorgados a **afiliados**.

7.898 m²

en el Centro de Distribución ubicado en el **municipio de Funza**.

1.584

colaboradores a nivel nacional.

\$23.297

millones en descuento en **ventas no afiliados**.

Inmobiliario

Cafam Floresta Centro Comercial

1



11.000.000 visitantes

2



25.450 m² de Superficie
Bruta Alquilable (GLA)

3



170 locales

4



1.312 parqueaderos

Alimentos y bebidas

Ingresos

\$41.891 millones

(incluye Servicios de Alimentación del CVM).

Impacto



630.000

raciones para niños y adolescentes.



91.295

servicios ofrecidos al fondo para
la atención integral de la niñez.

Recreación y **turismo**



Aseguramos la satisfacción y fidelización de los afiliados, usuarios y sus familias y las empresas en cada contacto con los servicios de:

Hotelería



Recreación



Deportes



**Convenciones
y eventos**



Durante el año **2019** registramos

7.434.783
usos totales

en los servicios de nuestra división, así:

40%
programas
recreativos
y deportivos

y

60%
servicios
de hotelería

Centro de Vacaciones **Melgar**

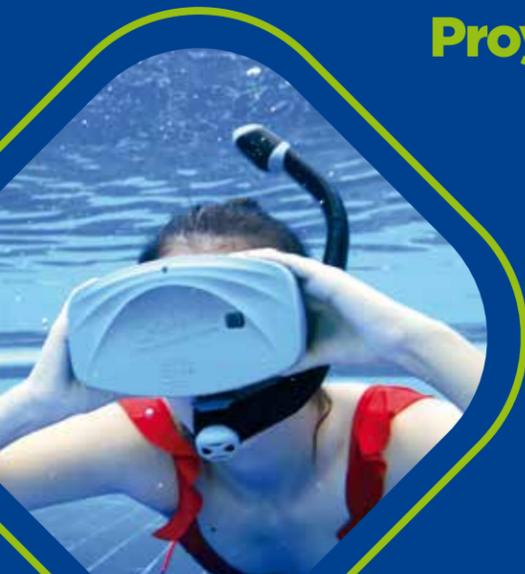
Personas alojadas en el **2019**

Sistema de alojamiento	Nº. de personas
Casas vacacionales Melgar	421.131
Kualamaná & Centro de Convenciones Melgar	86.535
Hotel Almirante Melgar	57.124
TOTAL	564.790

- ▶ En el **Hotel Kualamaná & Centro de Convenciones**, se alojaron 86.535 personas, días promedio de alojamiento 2,3.
- ▶ En **Hotel Almirante** se alojaron 57.124 personas - 2,3 días promedio.
- ▶ En las **Casas Vacacionales** se hospedaron 421.131 personas - 2,4 días promedio.
- ▶ En total, en el **Centro de Vacaciones Cafam Melgar** se alojaron 564.790 personas con un promedio de 2,4 días de estadía. Logrando una ocupación promedio de 63,1% en el año.

Proyectos y obras implementadas

- Inicio del proyecto de la **APP Centro de Vacaciones Melgar** y continuación del proyecto de control de acceso (manilla electrónica).
- Construcción de la **piscina de realidad virtual**.
- **Finalización del plan de sostenibilidad 1 y 2**, dragado lago, PTAR y bocatoma. Obras de mitigación lote bocatoma y traslado subestación principal.
- **Intervención integral** Ley Piscinas - Piscina zona B.



Programas recreativos y deportivos

La cobertura de nuestros programas recreativos y deportivos



que fueron atendidas en el Club Campeste, Club Recreo Deportivo Madelena, Don Bosco, escuelas de parques y Centro de Convenciones Cafam. Así generamos calidad de vida y llevamos beneficios a nuestros afiliados y sus familias. Pensando en entregar un portafolio integral a nuestros afiliados, empresas afiliadas y usuarios, durante el 2019 **dimos apertura en el Club Campeste al Centro de experiencia Lego Educations más grande del país** y a la nueva pista de Hockey para el disfrute de los aficionados a este deporte.

Club Recreodeportivo Cafam Madelena

Durante el año 2019 ingresaron 348.904 personas, con la siguiente participación:

Categoría	Total	Participación %
A	200.980	58%
B	42.265	12%
C	9.420	3%
D	29.929	9%
Convenios	0	0%
Empresarial	66.310	19%
Total	348.904	

Se realizaron convenios con empresas aledañas como Pavco, Politécnico, 19 colegios, 1 institución para personas en condición de discapacidad y 1 fundación.

Se jugaron 4 torneos de fútbol 5 (2 masculinos y 2 femeninos) con una participación de 141 equipos (130 equipos afiliados y 11 no afiliados) y 1.974 deportistas.

Se desarrolló e implementó el uso de tarjetones sport para nuestras empresas afiliadas, para que sus funcionarios asistan y disfruten de los servicios (en el 2019 se entregaron aproximadamente 9.729 tarjetones).

Servicios ofrecidos en el 2019	
Servicio	Usos
Entradas	348.904
Práctica libre	163.378
Cursos deportivos	153.496
Gimnasio	20.351
Convenciones	11.336

Escuelas deportivas



Alianza fundación Real Madrid - Cafam

Desde el 2013 en Cafam contamos con un Convenio Marco de Colaboración, que tiene como propósito la creación de escuelas deportivas de integración social en Colombia, para promover la solidaridad, el respeto, la tolerancia, entre muchos otros valores, así como el aprovechamiento productivo del tiempo libre y la sana ocupación. En virtud de lo anterior, la Escuela Sociodeportiva de Fútbol de la Fundación Real Madrid, Fundación Revel y Cafam en Bogotá D.C., Colombia, presentaron durante el año 2019 un total de

362 niños inscritos y 2.064 usos.

Escuelas deportivas para colegios (programa extracurricular)

Durante el 2019 ampliamos el programa extracurricular “Escuelas Deportivas para Colegios” implementándolo en el Club Recreodeportivo Madelena, siguiendo el mismo enfoque educativo y modelo curricular que se desarrolla en el Club Campestre; es así como entre las dos sedes se atendieron 24 colegios llegando a

37.181 alumnos y 107.237 usos.

Otros escenarios escuelas deportivas

Durante el 2019 Cafam puso en **marcha nuevos convenios con entidades deportivas** especializadas para ofrecer más alternativas para la práctica del deporte familiar y buscando estar más cerca del lugar de residencia de nuestros afiliados.



Los siguientes fueron los resultados de los servicios ofrecidos en las escuelas deportivas:

Servicios deportivos año 2019

Servicio	Alumnos inscritos	Usos alumnos
Escuelas Madelena	16.808	153.496
Escuelas externas	7.739	52.925
TOTAL	24.547	206.421

Servicios utilizados - Bodytech

Servicios **170.040 usos**

Servicios utilizados - Don Bosco

Servicios **15.548 usos frecuencia**

Escuelas Club Campestre año 2019

Servicio	Alumnos inscritos	Usos alumnos
Extracurriculares	22.893	68.599
Cursos fin de semana	10.941	76.112
Cursos nocturnos	1.422	8.558
Escuela de Fútbol Revel	362	2.064
Cursos vacacionales	575	2.700
Clases individuales	314	441
Academias	62	496
TOTAL	36.569	158.970

Los siguientes fueron los resultados de los servicios ofrecidos en Escuelas Deportivas:

Escuelas Club Campestre año 2019

Servicio	Alumnos inscritos	Usos alumnos
Escuelas Madelena	16.808	153.496
Escuelas externas	7.739	52.925
TOTAL	24.547	206.421



Club campestre

A las instalaciones del Club Campestre Cafam Bogotá **ingresaron 529.722 personas**, de las cuales **100.178 realizaron actividades de práctica libre**.

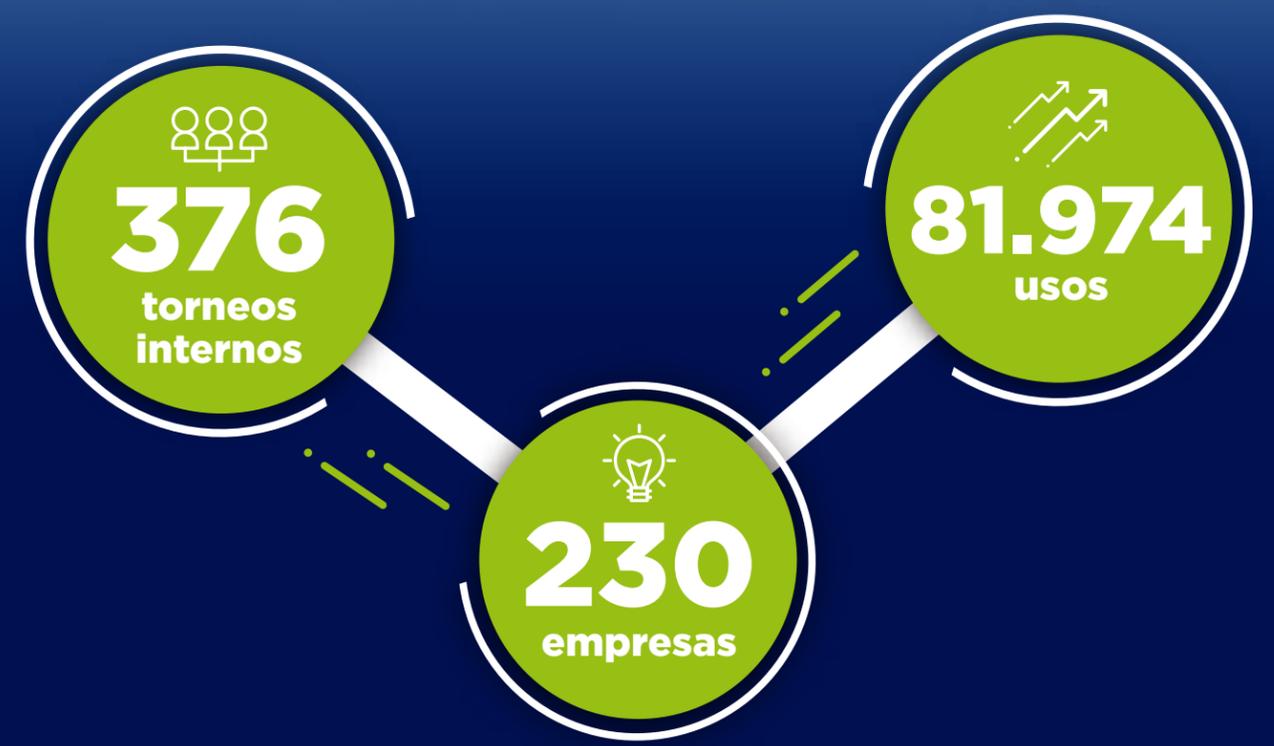
Servicio	Usos
Entradas	529.722
Práctica libre	100.178
Gimnasio	146.117
Cursos deportivos	150.366
Convenciones	16.357
TOTAL	942.740



Wellness **empresarial**



Asesorías **deportivas**



Torneos **inter-empresas**



Vacaciones **recreativas**



Centro de Convenciones Floresta



Turismo social

Realizamos programas de:

Aventura

Ecología

Recreación

**Culturales
y pedagógicos**

en los que participaron:

11.119 personas y 13.045 usos.

Corales de Indias

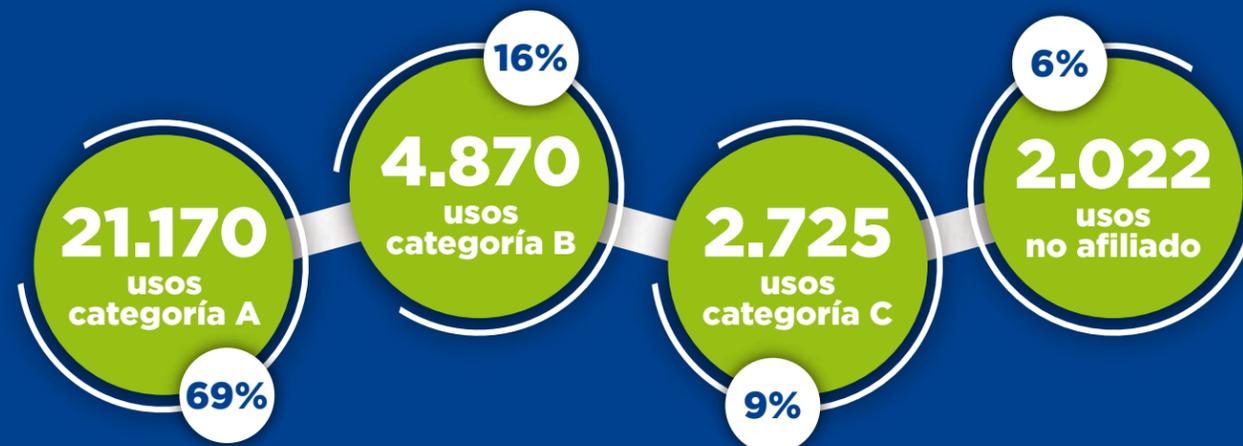
Ubicado en Cartagena de Indias, ciudad mágica y uno de los destinos más encantadores del Caribe, donde sus murallas e historia hacen vivir momentos inolvidables y catalogada dentro del Top 10 de las ciudades de Latinoamérica para la realización de eventos y convenciones.

El Hotel Corales de Indias se encuentra a 5 minutos de la Ciudad Amurallada y del Aeropuerto Rafael Núñez.

250 habitaciones todas con balcón y vista al mar

4 salones de eventos, 380 personas (máx.) en auditorio

2 restaurantes, parque infantil, gimnasio y muchas otras áreas de servicio.



Cultura



Ofrecemos una variada programación que busca cautivar el alma de los asistentes e incentivar la unión familiar y promovemos la cultura en los afiliados y el público en general, por medio de los eventos realizados en el Teatro Cafam.

El Teatro Cafam ha sido escenario de diferentes espectáculos en Bogotá, los cuales han impactado positivamente a los afiliados, sus familias y a la comunidad en general.

Más de 80 empresas afiliadas realizaron sus eventos, convenciones y actividades empresariales a lo largo del 2019 en el Teatro Cafam.

En el tema de aporte social, contribuimos a la cobertura e impacto de los **servicios y productos con énfasis en la población afiliada A y B**, alianzas estratégicas con las empresas afiliadas en la construcción de equidad, desarrollo y bienestar para sus trabajadores y la comunidad.

Desde la Sala de Exposiciones del Teatro Cafam **promovimos artistas emergentes** exponiendo diferentes obras de arte, normalmente visuales tales como pintura y escultura.

En cuanto a la promoción cultural establecimos e impulsamos la relación activa entre la población afiliada a la caja con diferentes manifestaciones culturales.

Promoción cultural



Lo anterior se logra a través de cuatro ejes: festivales culturales, Cafam es Cultura en Movimiento, asesorías empresariales en cultura y encuentros de experiencias pedagógicas en arte y cultura.

- **Festivales culturales:** con el propósito de que nuestras empresas afiliadas muestren los talentos artísticos de sus funcionarios en diferentes disciplinas, les brindamos nuestra infraestructura, experiencia y talento humano a través de la gestión y producción de encuentros interempresariales.

Durante el año 2019, en el Teatro Cafam se realizaron los siguientes eventos:

Total festivales	Agrupaciones participantes	Artistas promovidos	Público	Cobertura total
9	72	1.547	4.915	6.462

- **Cafam es Cultura en Movimiento:** en Cafam fomentamos el acercamiento entre artistas afiliados y emergentes en búsqueda de escenarios, articulándolos con empresas afiliadas que requieren de muestras culturales para engrandecer los diferentes eventos que realizan. Gracias a esta estrategia, se lograron los siguientes resultados:

Total eventos	Agrupaciones vinculadas	Artistas promovidos	Público	Cobertura total
39	46	481	9.831	10.312



- **Asesoría empresarial en cultura:** en Cafam, mediante la promoción cultural, diseñamos programas a la medida de nuestras empresas afiliadas en el diseño e implementación de actividades de bienestar en cultura para ser puestas en marcha con sus trabajadores y/o usuarios al interior de sus organizaciones.

Así, durante el año 2019 brindamos 33 asesorías relacionadas con la realización de festivales o concursos de talentos y conformación de grupos artísticos, alcanzando los siguientes resultados:

Total actividades	Agrupaciones participantes	Artistas promovidos	Público	Cobertura total
19	221	1.189	4.677	5.866

- **Encuentros de experiencias pedagógicas:** desde Cafam facilitamos un espacio de reflexión sobre las estrategias pedagógicas, investigativas y creativas en el marco de los procesos de formación artística en entidades educativas afiliadas. Por ello, realizamos los “Encuentros de Experiencias Pedagógicas” en danza, música y, por

primera vez, en artes plásticas y visuales, logrando visibilizar el trabajo de un importante número de artistas, así:

Total eventos	Agrupaciones participantes	Artistas promovidos	Público	Cobertura total
7	26	493	2.344	2.838

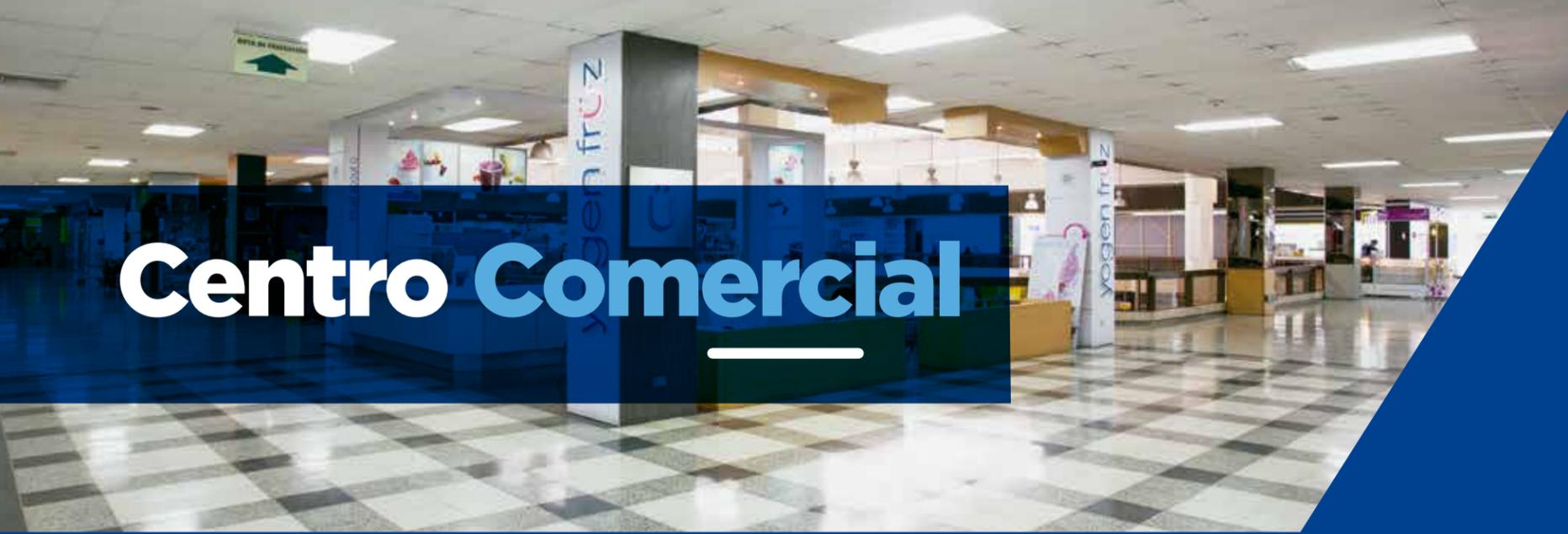
1. Promoción cultural

36.354 personas apreciaron el talento de **661 artistas** emergentes en **58 eventos** y actividades presentadas en las plataformas digitales.

Además, Cafam asesoró y acompañó a **56 empresas** para diseñar sus actividades culturales y participar en festivales y encuentros de experiencias pedagógicas en Cafam.

2. Redes sociales

758.262 personas han sido impactadas a través del **Instagram y Facebook** del teatro, mediante contenidos artísticos, conciertos, trivias, conversatorios, talleres y clases.



Centro Comercial

1  **99,7%**
de ocupación en Superficie Bruta Alquilable (GLA)

2  **923 m²**
vacantes / **25.272 m²**
en Superficie Bruta Alquilable (GLA)



Cafam Floresta en adición al **centro comercial** cuenta con:

3  **124.022 m²**
centro comercial y torre de parqueaderos

4 

18.643 m²
sede administrativa y universidad

5 

9.292 m²
centro de salud

6 

4.090 m²
centro de convenciones

7 

5.282 m²
Teatro

8 

2.100 m²
escenario de eventos

Tarjeta regalo Cafam

Tarjeta Regalo Cafam año 2019

Incremento
265%
ventas en
un año



Incremento
325%
cantidad de
ventas total



Centro Comercial Cafam Floresta, para el 2019 ascendieron sus ventas a \$244.000 millones.

Ventas tarjetas regalo 2019 vs. 2018

Mes	Año 2018		Año 2019		Variación	
	Valor	Cant.	Valor	Cant.	Valor	Cant.
Enero	\$1.430.00	12	\$3.740.00	26	162%	117%
Febrero	\$250.000	4	\$1.930.00	25	672%	252%
Marzo	\$1.000.000	18	\$4.760.000	83	376%	361%
Abril	\$610.000	19	\$14.890.00	137	2341%	621%
Mayo	\$1.380.000	20	\$6.810.000	114	393%	470%
Junio	\$1.230.000	10	\$4.750.000	76	286%	660%
Julio	\$910.000	10	\$9.430.000	46	936%	360%
Agosto	\$2.920.000	21	\$3.100.000	40	6%	90%
Septiembre	\$1.940.000	24	\$4.000.000	65	106%	171%
Octubre	\$1.720.000	20	\$5.030.000	74	192%	270%
Noviembre	\$1.450.000	26	\$7.560.000	146	421%	462%
Diciembre	\$43.060.000	356	\$145.460.000	1.464	238%	311%
TOTAL	\$57.900.000	540	\$211.460.000	2.296	265%	325%

Ventas del 2019

floresta
Centro Comercial



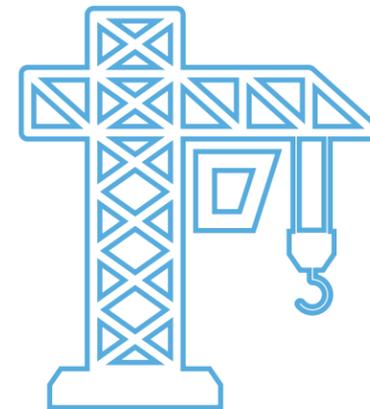
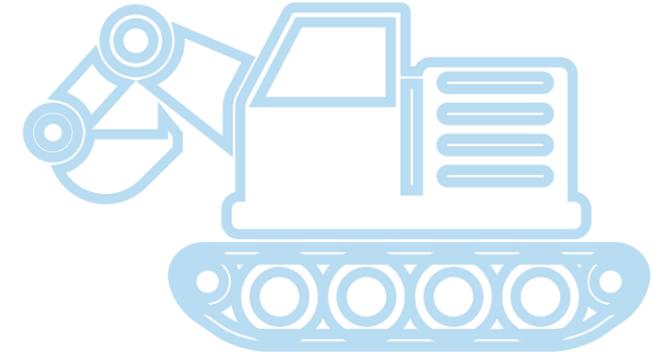
\$244.000 millones

Concesiones

Remodelaciones

Estadísticas de uso de la Tarjeta Integral Cafam

Enero	938	\$154	\$14
Febrero	850	\$211	\$17
Marzo	879	\$174	\$16
Abril	1.124	\$145	\$15
Mayo	1.152	\$129	\$13
Junio	957	\$176	\$16
Julio	882	\$201	\$18
Agosto	822	\$188	\$16
Septiembre	727	\$139	\$13
Octubre	527	\$134	\$12
Noviembre	485	\$164	\$13
Diciembre	1.459	\$301	\$29
TOTALES	10.802	\$2.116	\$193



Remodelaciones y cambio de mobiliario de nuestra plazoleta de comidas con un diseño orientado a las estaciones climáticas, generando modernidad y confort para nuestros afiliados y usuarios.

Alimentos y **bebidas**





Operación

Restaurantes

5 restaurantes

Alcaparros Floresta,
Club Campestre,
Almirante, Kualamaná
y Restaurante Olas

5 autoservicios

Club Campestre, Centenario,
Clínica, Montevideo, ICBF, Helechos,
Almendros y Restaurante Toboganes

2 centros de convenciones

Floresta y Club Campestre

8 cafeterías móviles

- MinVivienda, Colpatria, Credibanco,
Procuraduría, E&Y, Deloitte,
Colegio FB, Contraloría, Sede Cafam

- ETB, Madelena, Bienestar,
Unimilitar, CAS Kennedy, Teatro
Cafam y CET Calle 56).
- 9 fuentes de soda en Melgar

7 cafeterías

2 comedores escolares

- Colegio Cafam
- Liceo Campestre

- Ventas institucionales panadería
y pastelería
- Zona BBQ Melgar
- 3 bares Almirante y Kualamaná

Otros



Salud



Durante más de cincuenta años de experiencia, desarrollo y aprendizaje nuestra premisa ha sido brindar experiencias memorables positivas a nuestros afiliados de la mano del mejor equipo humano, con el fin de garantizar la integralidad de los servicios de salud a través de un modelo de atención enfocado en el usuario.



En el 2019 iniciamos la prestación del modelo de acto único o consulta de medicina general integral, una atención oportuna y altamente resolutive, en la que nuestros usuarios tienen una evaluación completa de su estado de salud en una sola jornada. En su fase inicial fueron 3.644 pacientes que tuvieron acceso a este modelo en la sede de Floresta y Calle 51, con un nivel de satisfacción promedio de 87%.

Garantizamos la **integralidad de los servicios** a través de un modelo de atención enfocado a las necesidades de nuestros usuarios, basados en su ciclo vital y para aquellos que requieren una atención específica. Por ello contamos con **11 rutas de atención integral de servicio** para garantizar una experiencia memorable positiva.

Rutas de atención



Ruta del niño y adolescente

- ▶ **69.461** niños de **0** a **5** años con el esquema completo de vacunación PAI.
- ▶ **13.265** actividades realizadas en el programa canguro.
- ▶ **5.455** nacimientos de bebés sanos y fuertes.
- ▶ **9.516** atenciones a recién nacidos.
- ▶ **2.838** niños egresaron de la Clínica Cafam del servicio hospitalización pediátrica, de la UCI pediátrica y de cuidado intensivo neonatal.



Ruta del adulto mayor

- ▶ **3.977** adultos mayores activos y felices.



Ruta de la mujer

- ▶ **19.360** usuarias gestantes participaron en el **Programa Barriguita Sana**.



Ruta de usuarios crónicos

- ▶ Más de **165.000** usuarios con patologías crónicas identificadas (**Programa Vital**).
- ▶ **1.981** usuarios realizaron tamizaje de Riesgo Cardiovascular y Metabólico en el marco de la ruta.
- ▶ **56%** es la proporción de personas con Diabetes Mellitus con hemoglobina glicosilada controlada.



Ruta de usuarios con VIH

- ▶ **189.322** atenciones integrales en el programa a usuarios de VIH/SIDA.



Ruta de atención domiciliaria

- ▶ **68.656** actividades del programa de salud domiciliaria.



Ruta de medicina general y especializada

- ▶ **1.423.214** consultas de medicina general.
- ▶ **687.026** consultas de medicina especializada.
- ▶ **18.000** consultas donde cuidamos el corazón de nuestros usuarios.



Ruta de salud oral

- ▶ **621.707** intervenciones en salud oral.



Ruta de urgencias

- ▶ **435.892** usuarios atendidos en los servicios de urgencias.



Ruta de cirugía

- ▶ **18.361** cirugías sin complicaciones.



Ruta del trabajador

- ▶ **55.631** actividades de Salud Integral Empresarial.



Así mismo, la integralidad de nuestros servicios logra importantes resultados en diversos temas, tales como los 44.088 estudios de imágenes diagnósticas de alta y baja complejidad, 4.940.670 muestras procesadas con mayor confiabilidad en nuestro laboratorio clínico y la entrega de 1.446 subsidios en el programa de discapacidad **Cafam para todos**.

Daremos apertura a dos centros hospitalarios de alta complejidad apoyados en tecnología de punta que pretenden robustecer la infraestructura hospitalaria, los servicios quirúrgicos y la red de atención en la ciudad de Bogotá. Consolidando a Cafam como uno de los más importantes actores del desarrollo del sector de la salud a nivel nacional.

Centros de salud

10

centros de salud en Bogotá

13

centros de salud en Cundinamarca

1

centro de salud en Tolima

5

centros de salud en la Costa Caribe

11

ópticas

2

centros especializados en atención para pacientes con VIH/SIDA

1

centro especializado en cardiología

1

clínica materno infantil

1

central de procesamiento de laboratorio clínico

24

sedes de toma de muestras de laboratorio

1

centro de imágenes diagnósticas de alta complejidad

1

centro de investigación clínica

1

centro de adulto mayor

Clínica Calle 93

En un área de
9.988 m²
contamos con:

1



5 salas de cirugía
para adultos

2



área de **imagenología**
y **hemodinamia**

3



central de esterilización

4



73 camas hospitalarias y
18 camas de cuidado
intensivo e intermedio

5



laboratorio clínico

6



servicios de apoyo.



Medicamentos



Droguerías Cafam cerca de ti cuando más lo necesitas

Durante el 2019 consolidamos nuestras droguerías Cafam, como la **quinta cadena más grande de Colombia con 253 droguerías** cumpliendo estándares de excelencia.

Trabajamos en robustecer nuestra red con el lanzamiento de un nuevo modelo de atención, que nos permite llegar a cualquier rincón del país, a través de despachos nacionales y la apertura de nuevos canales de distribución a domicilio.

Así logramos establecer una alianza exclusiva con una de las aseguradoras más grandes del país, SURA, para ofrecer beneficios a los asegurados en las compras que realizan en nuestras droguerías. Contamos con el

descuento permanente más alto del mercado para nuestros afiliados.

En la **innovación**, nos enfocamos en entender el perfil de nuestro consumidor, por ello, planeamos para el 2020 la implementación de **nuevos formatos de droguerías**, que son más funcionales y estéticas.

Además, trabajamos en fortalecer y promover estudios de fármaco-epidemiología que contribuyan con el uso racional y seguro de medicamentos, beneficiando a EPS, IPS y a nuestros usuarios; en el mismo sentido, nos encontramos fortaleciendo las líneas de negocio actuales y generando modelos innovadores dentro del Canal Institucional, que nos permitan diferenciación en el mercado y mejora en las condiciones financieras.

Droguerías

Droguerías Cafam tiene entre sus principales retos un plan de expansión que incluye la apertura de:

- ▶ **17** nuevos puntos de venta
- ▶ **12** puntos comerciales
- ▶ **2** institucionales

Descuentos afiliados

20%
todos los **miércoles**

15%
el resto de días

Por compras en:

Domicilios, web y app

se aplica al **precio**

En punto de venta

Se abona a la **Tarjeta Integral Cafam**

Canales de venta no presencial

- ▶ **15** ciudades cubiertas
- ▶ **120** municipios
- ▶ **4.915.589** visitas a la página web

*Expansión en la regional **Occidente**

- ▶ **216.897** usuarios
- ▶ **\$42.058 millones** más en ventas vs. 2018
- ▶ **88.727** transacciones mensuales

Esta información pertenece a la dispensación del canal institucional para los afiliados de Comfenalco Valle EPS.

Educación



Óptima calidad de servicio
en todos los niveles y programas

**Inicial
y preescolar**

**Básica
y media**

**Técnica
y superior**

Bilingüismo

**Desarrollo
de competencias
laborales**

Sistema educativo Cafam

Acompañamos a nuestros afiliados en cada momento de su vida, desde el preescolar y una formación básica hasta una formación profesional, desarrollo de competencias laborales y en la preparación para la jubilación.

En 2019 renovamos nuestros servicios con nuevas ofertas, modalidades y sedes.

Inversiones y dotaciones por **\$28.160 millones**



Colegios propios
 4.116 estudiantes en el **Colegio Cafam** y en el **Liceo Campestre**

El Colegio Cafam se destacó como el mejor de las Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional, al ocupar el puesto **189** entre **12.666** colegios privados de calendario A en las pruebas saber **11**. Los colegios propios otorgaron el grado de Bachiller a **332** estudiantes, **182** como bilingües.

Colegios Administrados por Cafam

Se registraron **3.001** estudiantes en los CED Santa Lucía y Bellavista. **191** estudiantes graduados, **184** de ellos con doble titulación como Bachilleres Académicos y como Técnicos Laborales. Entre los logros y reconocimientos se destacan los premios de la Alcaldía de Bogotá: Reconocimiento Experiencias Exitosas y Red de Permanencia Escolar.



Centro de idiomas Cafam



Formación Laboral y Artística con 58.637 personas atendidas

Programas técnicos laborales por competencias

Dirigidos a jóvenes que buscan fortalecer sus competencias técnicas en programas específicos, con el fin de que el participante adquiera una competencia laboral específica, y amplíe sus opciones de empleabilidad.

Cursos modulares abiertos

Dirigidos a afiliados y no afiliados, permitiendo el refuerzo, la actualización del conocimiento y el aprendizaje sobre un oficio o tema específico.

Programas empresariales a la medida

Dirigidos a las empresas afiliadas y no afiliadas, con el fin de capacitar a sus empleados y aumentar su rendimiento y productividad.

Formación a desempleados

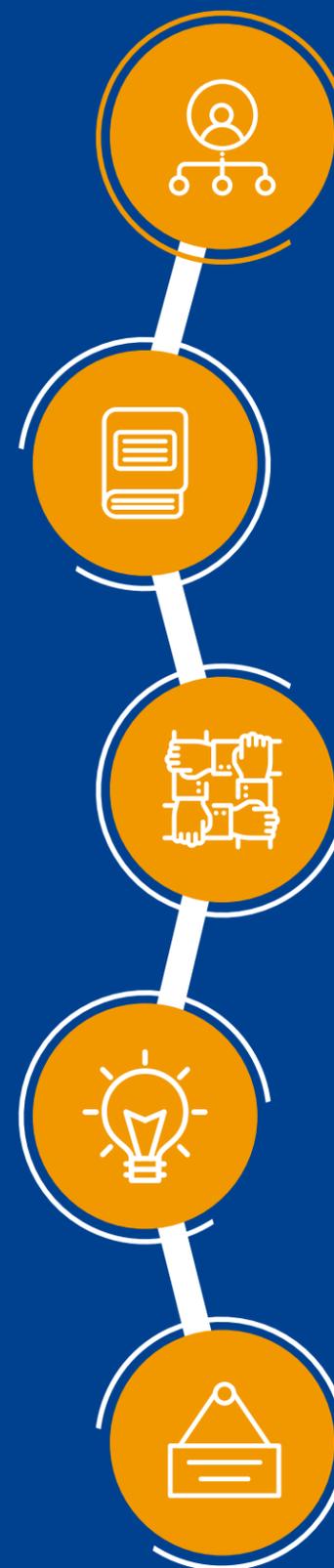
Tiene como objetivo mejorar el perfil profesional y aumentar la empleabilidad de la población cesante que acude a la Agencia de Empleo Cafam.

Emprendimiento

Está dirigido a personas con actitud emprendedora que se encuentran en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, promoviendo e impulsando su capacidad y potencial emprendedor.

Programa de artes y música

Diseñados bajo un modelo artístico-pedagógico, donde se propone el trabajo grupal para permitir la socialización y el trabajo en equipo de niños y jóvenes, fortaleciendo la seguridad emocional, la confianza en sí mismos, el sentido de colaboración y el respeto mutuo.



Programa Atención Integral a la Niñez

7.215 niños atendidos en **11** jardines sociales y **3** centros de desarrollo infantil.

Programa Jornada Escolar complementaria

7.201 niños atendidos con los diferentes programas.

Programa Tocar y Luchar Cafam Colombia

109.500 raciones alimenticias, **5** instituciones atendidas, **2** convenios, **4** localidades (Kennedy, Bosa, Rafael Uribe y Usme).

Programa Pilos de Corazón

1.541 niños atendidos.

Programa Jornada Escolar Complementaria Bogotá y Cundinamarca

4.756 niños atendidos.

Programa Articulación de Técnicos Laborales

101 jóvenes atendidos.

Atención a la Primera Infancia y Jornada Escolar Complementaria

14.416 niños atendidos.

Fomento al **empleo** y protección al **desempleo**

Alineamiento estratégico

Componentes

Objetivo corporativo

Seguro al desempleo

Contribuir, estimular e impulsar el desarrollo social y económico de ámbito urbano y rural a través de políticas actuales y futuras del gobierno que promueven la equidad.

Agencia de Empleo

Estimular e impulsar la generación de empleo de calidad y su formalización con sentido social y criterio de desarrollo económico.

Capacitación

Fortalecer las alianzas y convenios en el marco de la Misión Corporativa, la normatividad para el uso de fondos con destinación específica y la sostenibilidad de los programas.



79.208

inscritos en la agencia de empleo

31.666

beneficiados en cursos de capacitación

33.065

personas encontraron empleo

13.495

personas obtuvieron el seguro de desempleo

4.431

sedes de empresas registradas

753

personas certificadas en emprendimiento



Combo Escolar

95.000

niños de categorías A y B beneficiarios

Programa Becas Universitarias Cafam

453 Becas

entregadas entre primer y segundo semestre de cada año con un beneficio del 90% del valor de la carrera.

Educación flexible para adultos

3.119

personas atendidas

Fomento al **empleo** y protección al **desempleo**



Logros Significativos Agencia de Empleo y emprendimiento:

- En **2019** dimos apertura de nuevas agencias, una ubicada en el Centro Comercial más grande de Bogotá El Edén y otra ubicada en Suba, así mismo, abrimos la Agencia Digital como alternativa para llegar a más usuarios.
- Superamos nuestras metas de atención siendo la primera Caja en gestión del empleo, contribuyendo a colocar laboralmente a **33.065** personas; superando en **6.305** personas la meta pactada.
- Certificamos a **753** personas a través de **44** entrenamientos Empretec, metodología internacional desarrollada por la Unctad.
- Tuvimos múltiples reconocimientos por entidades públicas como la Presidencia de la República y la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el desarrollo de estrategias para la inclusión social de las personas con discapacidad y por ser una agencia de empleo inclusiva y libre de discriminación.

Vivienda y **servicios** **inmobiliarios**



Programas y servicios de cara a nuestros afiliados, clientes y usuarios mediante alianzas de colaboración empresarial con entidades de asistencia técnica y constructores, para incentivar la aplicación de los subsidios de vivienda tanto en sector urbano como rural.

Por medio de la prestación de servicios y los programas realizados desde la Dirección Vivienda y Servicios Inmobiliarios de Cafam, contribuimos a:

- Ampliar la cobertura de los servicios sociales, con énfasis en nuestros afiliados.
- Entregar de manera efectiva la propuesta de valor a cada cohorte de afiliados, clientes y usuarios.

- Asegurar pertinencia en el uso de los subsidios con referencia a la normatividad y las necesidades de nuestros afiliados.
- Alinear el portafolio y la propuesta de valor con base en la innovación de modelos de prestación, alianzas y comunicación.
- Asegurar el beneficio de los afiliados a la Caja como máximo propósito corporativo.
- Asegurar la satisfacción de los afiliados, clientes y usuarios.
- Desarrollar asociaciones y alianzas para lograr la visión.



En el marco del Contrato de Encargo de Gestión, suscrito entre la Unión Temporal de Cajas Cavis - UT y Fonvivienda 2019, Cafam ha operado mas de 9.000 subsidios de vivienda que otorga el Gobierno Nacional por \$160.962 millones, dirigidos a **población especial no afiliada** al Sistema de Compensación Familiar.

También prestamos servicios de:

- Gerencia y administración de proyectos de vivienda VIS.
- Emisión de Certificados de Existencia y Habitabilidad (requisito para el desembolso del subsidio de vivienda).
- Interventoría a proyectos financiados con recursos FOVIS.
- Expedición de elegibilidades a planes de vivienda.

Concepto	Cantidad	Valor
Postulaciones recibidas	8.694	-
Subsidios asignados - afiliados	8.153	\$184.928
Subsidios pagados - afiliados	2.276	\$ 41.222

Proyectos de vivienda

Proyecto	Ubicación	Recursos Aprobados (Millones de \$)	Vendidas	Personas beneficiadas*
Portal de Santa Sofía	Bogotá	\$8.550	156	624
Conjunto Residencial La Finca SMZ 9 ET A y B	Madrid	\$35.853	900	3.600
Portal de Amaranto	Soacha	\$20.000	400	1.600
Urbanización El Sauce ET I	Facatativá	\$13.500	192	768
Ficus	Soacha	\$20.150	240	960
Sue	Bogotá	\$31.275	384	1.536
Línea de crédito hipotecario	Bogotá	\$10.000	200	800
TOTAL		\$139.328	2.472	9.888

Créditos y seguros



Generamos mejores condiciones de los créditos para nuestros afiliados

Superamos **300.000 riesgos de nuestros afiliados** cubriendo las diferentes actividades brindadas por la Caja.

La línea de compra de cartera mantiene la mayor participación del portafolio, generando mejores condiciones de los créditos para nuestros afiliados.

Crecimos en 54% el monto desembolsado para la categoría A entre el 2018 y el 2019 representando un incremento del 21% en el número de solicitudes.

Creamos convenios empresariales con un amplio portafolio de **beneficios** como seguros de salud, hogar, vida, exequias, entre otros, siendo un nuevo aliado en sus planes de bienestar.

Crecimos 34% los usuarios del segmento de seguros voluntarios descontados por nómina.

\$32.916 millones saldo cartera (consumo e hipotecario)

4.730 créditos.

Colocación por categorías

\$24.192 millones (monto de créditos).

\$8.445 millones en 2.565 créditos (categoría A).

\$7.601 millones en 831 créditos (categoría B).

\$8.146 millones en 327 créditos (categoría C).

Portafolio de seguros

Seguros por categoría

251.209 pólizas de accidentes personales pasadía.

15.682 pólizas de accidentes personales afiliados.

21.704 pólizas de accidentes personales eventos.

9.535 pólizas descontadas por nómina.

4.726 pólizas de desempleo.

Tecnología, procesos y operaciones



Principales indicadores

Gestión social

829.087 trabajadores afiliados.

40.714 empresas afiliadas.

Subsidio familiar

\$129.529 millones de subsidio monetario girados.

3.919.170 cuotas monetarias.

829.087 afiliados

40.714 empleadores

Entre los afiliados, se encuentran **19.480 pensionados** y **12.211 trabajadores independientes** con un crecimiento del 10%.

A través de la **Tarjeta Integral Cafam** nuestros afiliados se beneficiaron con **descuentos** por valor \$7.166 millones.

Desde junio de 2019 implementamos la **virtualización** mediante computador, tablet o celular de los **procesos de afiliaciones y novedades**, así logramos reducir el uso de 1.250.000 hojas de papel como una forma de mejorar las condiciones del medioambiente.

Recreación y turismo

Centro Vacacional Melgar WiFi - Conserje Virtual

- Cobertura WiFi a todo el complejo que permite a los visitantes tener acceso gratuito a internet.
- Desarrollo de la App que incluye información en línea.
- Asistente para la ubicación tipo Waze por medio de mapas en 3D a través de geolocalización.
- Realidad aumentada para el zoológico.
- Conserje virtual que permite solicitar servicios y compra en línea de productos a las casas.



Control de acceso – Cero efectivo

Se desarrolló la funcionalidad de **registro de los afiliados** que visitan el CVM, el registro de los afiliados de **cajas aliadas** y la venta de pasadías **en línea por el portal**, con el registro y redención de alimentación a través de la manilla electrónica.

Educación

Colegios Cafam

Implementamos la **Plataforma de Desarrollo de Habilidades de Pensamiento** con la asignación de PIN que permite a cada estudiante un desarrollo trasversal de **competencias** como matemáticas, ciencias, tecnología, ingeniería y artes.

Alimentos y bebidas

Servicios de alimentación

Pusimos en marcha la plataforma **New Pos**, que permite integrar un módulo de inventarios, revisión del proceso y modelo planeación de gestión de la demanda, permitiendo reducir los costos de los inventarios.

Programa de transformación digital

Plataforma Web

- Pasamos de 3.286.000 visitas en el 2018 a 4.330.000 en el 2019, con un **aumento del 32%** en el tráfico de la página.
- Publicamos **12 funcionalidades** de distintos servicios de la Caja, logrando seguridad, accesibilidad y pagos en línea (citas médicas, cursos de educación, escuelas deportivas, entre otros).
- Desarrollamos de un **Chat Bot** orientador, con las funcionalidades de preguntas frecuentes y agendamiento de citas médicas y especialidades de salud.

Filiales

Fundación Universitaria Cafam

100% de participación.
\$13.704 millones en ingresos.



Expreso Viajes y Turismo Agencia de viajes Cafam

100% de participación.
\$21.390 millones en ingresos.



Famisanar

50% de participación.
\$2,4 billones en ingresos - aumento 7,8%.



Corales de Indias

50% de participación.
\$20.103 millones en ventas totales.



Simple

24% de participación.
\$34.038 millones en ingresos.



Nueva EPS

13,08% de participación.
\$8,0 billones en ingresos - aumento 13,7%.



Gestión humana

Creando felicidad

7.918 colaboradores: **69%** mujeres y **31%** hombres, que se destacan por su calidad humana y vocación de servicio social.

El centro de bienestar registró 166.219 usos reflejados en actividades deportivas, culturales y sociales, y 1.132 créditos otorgados a los colaboradores de Cafam por un monto cercano a \$1.750 millones.

En el año 2019 registramos importantes avances en temas de bienestar de los colaboradores de Cafam, logrando la **certificación de más familia** como **Empresa Familiarmente Responsable**, impactando favorablemente la conciliación entre vida personal, familiar y laboral (aseguramiento normativo de las jornadas de familia).

Desarrollamos programas de formación destacándose los programas de Liderazgo Transformacional y Escuela Comercial alineados con la estrategia corporativa y la gestión del cambio organizacional.

- 5.995 funcionarios capacitados en diversos temas.
- 97% de satisfacción.

En el programa de Bienestar y Calidad de Vida Laboral ampliamos la cobertura a 5 ciudades fuera de Bogotá con actividades de deporte, recreación, turismo y cultura.

- 5.000 funcionarios participantes.
- 9,2% de incremento de cobertura.

Y al extender los servicios de este programa a las familias logramos:

- 8.066 beneficiarios.
- 96% de satisfacción.

Realizamos la edición 14 del Foro de Liderazgo y la séptima versión del Premio Pasión Cafam, promoviendo y destacando el desempeño superior de 60 colaboradores de las diferentes unidades de la Caja.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de Cafam logró un cumplimiento del 99,5% en la implementación de estándares definidos por la reglamentación vigente.

Canales de servicio y venta



Estos canales son creados por Cafam para atender de manera personalizada las necesidades de nuestros afiliados sin que se desplacen de sus sitios de labores y para estar “Más cerca del afiliado”.

Con este modelo atendimos a más de **900.000 afiliados al año** y generamos ingresos por más de **\$37.200 millones** en el 2019; así logramos la fidelización de nuestros afiliados con mayor presencia y visibilidad de los productos y servicios de Cafam.

- **Centrales de servicio**

Son **12 modernas oficinas** de atención ubicadas en diferentes puntos estratégicos, para información, trámite y venta de servicios a nuestros afiliados y usuarios.

Atendimos a cerca de **800.000 personas** y realizamos ventas para la Caja por valor de **\$23.300 millones**.

Centrales de Servicio en:

- Parque Central Bavaria.
- Calle 76.
- Calle 93.
- Suba.
- Floresta.
- Calle 48.
- Soacha.
- Lisboa.
- Las Nieves.
- Kennedy.
- Centro Comercial Floresta.
- Centro de Experiencia El Edén (nuevo).

- **Oficinas móviles**

Con este modelo visitamos las instalaciones de las empresas afiliadas que son atendidas por un **asesor polifuncional** para la información, trámite y venta del portafolio de Cafam.

Premio Cafam a la Mujer

El Premio Cafam a la Mujer lleva 32 años dando a conocer y resaltando las iniciativas de mujeres que, desde el anonimato y en cada rincón del territorio colombiano, sin importar la condición o sin dimensionar la relevancia e importancia de su labor, obran con altruismo a favor de las comunidades más vulnerables de Colombia.

El Premio ha crecido de tal forma que se ha convertido en el mayor reconocimiento que el país hace a la mujer colombiana, lo que le ha permitido adquirir gran relevancia internacional.

Durante su trayectoria, el Premio ha sido conocedor de las obras de más de **4.800 mujeres** quienes tienen un solo propósito: trabajar en favor de los demás.

Edición del año 2019:

- Ganadora **Ludirlena Pérez Carvajal**, Mujer Cafam **Caldas**.
- Mención de Honor para las Mujeres Cafam **Bogotá - Gloria Londoño de Cajoay** y **Boyacá - Ginna Alejandra Jiménez Vergara**.
- Reconocimiento especial a las Mujeres Cafam **Amazonas, Guainía, Norte de Santander y Vaupés**, por enaltecer sus raíces indígenas, ayudando a preservar y conservar la cultura en sus comunidades.



Ganadora mujer Cafam 2019
Ludirlena Pérez Carvajal,
Directora de la Organización
Mujeres Víctimas
“GESTIONANDO PAZ”

Balance socioambiental



En Cafam estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la defensa del medioambiente, el ahorro y uso eficiente de sus recursos, así como las compras ambientalmente sostenibles.

Nuestras acciones generadas en Cafam durante el año 2019 en pro del medioambiente, abarcaron los diferentes frentes de gestión, a saber:

- Implementación del programa de Uso y Ahorro Eficiente de Energía: Generación de un ahorro de 387,234 kW, reduciendo la emisión de 302 toneladas de CO₂.
- Aprovechamiento de 268 toneladas de materiales reciclables (papel, plástico, vidrio, cartón) y entrega de 891,9 toneladas de residuos orgánicos provenientes de los procesos de preparación de alimentos para la producción de abono.

- Disposición de 22 toneladas de aceite vegetal usado para la producción de biodiésel, evitando la contaminación de 24.792 m³ de aguas superficiales.
- Gestión integral de 366 toneladas de residuos hospitalarios.
- Gestión integral de 3,5 toneladas de residuos administrativos plásticos y ferrosos. Gestión de “tapitas plásticas” con la Fundación Sanar para acompañamiento familiar de niños diagnosticados con cáncer.
- Siembra de 350 árboles en las instalaciones de Cafam como aporte a la captura de dióxido de carbono.
- Proyecto Automatización Correspondencia: proyección de una reducción del 30% en el uso de resmas de papel, sobres, cajas de archivo, carpetas y costos de impresión asociados a la gestión de la correspondencia interna y externa, generando eficiencias de almacenamiento, tiempo de consultas de información, protección datos y fortalecimiento del programa de reciclaje.



- En el Centro de Vacaciones Cafam Melgar se logró la obtención del sello Negocios Verdes, con un puntaje sobresaliente 100/100 por cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible e iniciativas ambientales. Integración de socios estratégicos en el abastecimiento de bienes y servicios con políticas de responsabilidad social y/o ambiental certificadas.
- Compras de empaques biodegradables, jabones menos contaminantes, papel ecológico, muebles con madera ecológicamente sostenible, entre otros frentes de trabajo amigables con el medioambiente.

Impacto ambiental de la lavandería del C.V.M.

En 2019 se realizó la modernización de la lavandería del Centro Vacacional Cafam para con el fin de generar beneficios económicos y ambientales para la caja, con las siguientes características:

- Se implementaron equipos que permiten reducir aproximadamente en 20% el consumo de agua.
- Tecnología que remueve con mayor eficacia los químicos de lavado, lo cual hace que el textil dure más y se tenga un mínimo de químicos en el agua residual.
- En los equipos de secado se incluyó tecnología de prevención de sobresecado para ahorro de gas, eliminando en 100% el uso de calderas y reduciendo en, aproximadamente, 15% el consumo de energía.
- Se construyó un tanque de aguas residuales que permite la reutilización de agua del último lavado para la siguiente carga, esto hace que el ahorro en agua se aproximadamente en 50%.
- La tecnología implementada genera aproximadamente una reducción del 80% en la contaminación auditiva dentro de la planta.
- Adicionalmente se redistribuyó el espacio generando una mayor circulación de aire para un mejor ambiente laboral.

Proyectos 2019

RECREACIÓN Y TURISMO CENTRO DE VACACIONES MELGAR

- **Desarrollo Parque Acuático - Piscina de Realidad Virtual**

Hemos inaugurado la primera piscina de realidad virtual de Latinoamérica, en la cual nuestros afiliados pueden disfrutar de experiencias como el buceo y caminatas en el espacio exterior a través de modernos equipos. La mejor diversión bajo el agua.

- **Remodelación recepción y piscina Zona B**

Como complemento a la remodelación de las casas de la zona B, se renovó la recepción de esta zona, la fuente de soda y la piscina de adultos, también se construyó una nueva y divertida piscina para niños.

- **Fortalecimiento de la red WiFi e Inteligencia de datos**

Para que nuestros usuarios puedan compartir su experiencia a través de las redes sociales, hemos fortalecido el acceso a la red WiFi en todo el Centro de Vacaciones de Melgar. Apoyados en esta nueva capacidad de la red, hemos implementado también una APP que contiene un conserje virtual para atender necesidades de hospedaje en las casas vacacionales, georreferenciación para la ubicación y rutas para llegar a las diferentes áreas.

Adicionalmente, permite la publicación en línea de información relacionada con las actividades que se están realizando.

- **Manilla electrónica control de acceso**

Dotamos a nuestro Centro de Vacaciones con una nueva tecnología que permite el cargue y redención de productos de alimentación a través de una manilla



electrónica, inicialmente para el servicio de pasadía. De esta forma, iniciamos el proceso de reducción del manejo de dinero en efectivo en el Centro.

BOGOTÁ

- **Centro de Experiencia y Servicios Centro Comercial el Edén**

Para nuestros clientes y afiliados hemos puesto a su disposición en la localidad de Puente Aranda, un nuevo Centro de Experiencia que consolida en un solo espacio los servicios de Odontología, crédito, agencia de empleo, educación, droguería y turismo con puntos de atención personalizada y de autogestión en el Centro Comercial el Edén.

SALUD

- **Adecuación Centro Médico Floresta**

Con el ánimo de mejorar la experiencia de nuestros usuarios, se realizaron adecuaciones en los diferentes

niveles del Centro Médico, entre las cuales se encuentran la incorporación de consultorios de ortopedia, dos salas de imagenología, área de vacunación y la instalación de un ascensor entre dos niveles.

EDUCACIÓN

- **Centro de Educación para el Trabajo Calle 56**

Se inaugura en la localidad de Chapinero el Centro de Educación para el Trabajo Calle 56, el cual cuenta con aulas colaborativas, 4 aulas de Tecnología, 27 salones y biblioteca. En estos 4.916 m2 Cafam ofrecerá un moderno portafolio académico como soporte a la demanda de capacitación de las empresas.



Proyectos 2020-2021

RECREACIÓN Y TURISMO CENTRO DE VACACIONES MELGAR

- **Desarrollo Parque Acuático - Montaña Rusa Acuática**
Continuamos desarrollando nuestro parque acuático con la construcción de una espectacular Montaña Rusa Acuática de 2 carriles, que traerá la mejor diversión y adrenalina para grandes y chicos.
- **Remodelación 12 casas zona A**
Tras la exitosa remodelación de las casas de la zona B, en esta oportunidad iniciaremos la remodelación de 12 casas de la zona A, la cual tendrá como aspecto innovador la posibilidad de dividir una casa en dos espacios independientes.
- **Adecuación y remodelación Parque Temático Mitos y Leyendas**
Iniciaremos la adecuación y remodelación de nuestro famoso parque temático, incorporando nuevos

senderos, nuevos escenarios y tecnología de realidad virtual, que generen experiencias memorables a nuestros visitantes.

VILLA DE LEYVA

- **Hotel y Centro de Convenciones Villa de Leyva**
Continuaremos con el desarrollo de este importante proyecto en la ciudad de Villa de Leyva que complementará la oferta recreativa y de convenciones para nuestros afiliados.

BOGOTÁ

- **Club Madelena Construcción accesos y restaurante**
Para fortalecer nuestra oferta de valor al sur de la ciudad de Bogotá, mejoraremos los accesos al Club Madelena y brindaremos un nuevo espacio para el servicio de alimentación.



SALUD

- **Clínica Calle 93**

En 2020 dimos apertura a nuestra clínica de la Calle 93. Se encuentran habilitadas 62 camas de hospitalización, 25 camas en la unidad de cuidado intensivo y 2 camas en la unidad de cuidado intermedio. Cuenta también con 5 salas de cirugía, laboratorio clínico, laboratorio de patología y un moderno equipo de imagenología.

- **Clínica Santa Bárbara**

Continuamos con la construcción de nuestra nueva clínica ubicada en la localidad de Usaquén, la cual será puesta a disposición de nuestros usuarios en el último trimestre de 2020. Contará con 8 salas de cirugía, 2 salas de parto, unidad de cuidado intensivo neonatal con 34 camas, unidad de cuidado intensivo para adultos con 13 camas, unidad de cuidado intensivo pediátrica con 6 camas y unidad de cuidado intensivo obstétrica con 8 camas. Adicionalmente dispondrá de los servicios de laboratorio clínico, de patología e imagenología.

- **Centros de atención médica**

Con el ánimo de brindar una mejor experiencia a nuestros usuarios y fortalecer la infraestructura de nuestros Centros de Atención Médica, hemos iniciado en las siguientes sedes proyectos de remodelación y adecuaciones a sus instalaciones físicas:

- Calle 48
- Kennedy
- Soacha
- Suba

- **Clínica para Atención de Reumatología y Dolor**

En la zona norte de Bogotá, en el barrio La Castellana, habilitaremos un nuevo punto de atención para tratar a nuestros pacientes con patología reumatológica y dolor crónico no oncológico, a través del cual esperamos brindar experiencias de cuidado integrales, orientadas a mejorar la calidad de vida de los afectados por estas condiciones. Contaremos con consulta especializada, apoyos terapéuticos, farmacia, zona de aplicación de medicamentos biológicos y terapias alternativas.



- **Clínica Calle 51**

Reforzamos nuevos servicios en nuestra clínica de la Calle 51 habilitando 43 camas para hospitalización general adultos, 9 camas para hospitalización quirúrgica adultos, 10 camas para cuidado intermedio adultos y 8 camas cuidado intensivo adultos y 3 salas para cirugía programada. Adicionalmente independizamos completamente la unidad quirúrgica para acceso independiente a la de los pacientes con Covid-19.

EDUCACIÓN

- **Construcción piscina colegio primaria**

Pensando en nuestros estudiantes y con el ánimo de entregar una mayor oferta de actividades extracurriculares, iniciaremos las gestiones correspondientes para la construcción de una piscina semiolímpica en nuestro Colegio Cafam.

PROYECTOS CORPORATIVOS

- **Proyecto de Desarrollo Cafam Floresta**

En nuestro Complejo Floresta, concluimos la primera fase de este megaproyecto y continuaremos con los diseños de las fases de Clínica Metropolitana, Centro Comercial, Centro de Convenciones y edificios de oficinas. Este punto se convertirá en foco de desarrollo de la ciudad de Bogotá.

- **Virtualización Tarjeta Integral Cafam**

En el último trimestre de 2020, estará disponible para nuestros afiliados la APP con la cual podrán realizar todas las transacciones con su Tarjeta Integral Cafam. Cobro de subsidio, pago en establecimientos con convenios, consulta de saldos y consulta de movimientos entre otros, serán las facilidades que otorgará esta nueva aplicación.

- **Centro Comercial Virtual**

Para nuestros usuarios del Centro Comercial ya está a su disposición el nuevo canal digital para que puedan realizar las compras de sus marcas favoritas desde la comodidad de su hogar. Visite www.cafamfloresta.com.co

Cafam frente al Covid-19



En medio de la crisis, seguimos generando bienestar

Hoy por hoy, Cafam se reinventa a partir del entendimiento de las necesidades de los afiliados y empresas, por eso hemos desarrollado un portafolio de servicios innovador para continuar generando bienestar a los trabajadores colombianos, sumándonos también a las diferentes acciones de apoyo a la sociedad en esta pandemia, todo bajo nuestro concepto **#unidosadistancia**. Por lo anterior, fortalecimos los servicios para continuar llevando bienestar a nuestras empresas, afiliados y usuarios.

Desarrollo de contenido virtual en las redes de @Cafamoficial

Alcance en Instagram: **1,115.000** personas

Facebook: **9.633.087** personas

Alcance superior a los 10 millones de personas.

Ahora llevamos contenidos de diversión, recreación y deporte a nuestros afiliados a través de nuestras redes sociales. Además, hemos desarrollado **334** publicaciones de contenido virtual, llegando a más de 1 millón de personas.

54 cursos virtuales con descuentos del **30%** y **13** cursos gratuitos. Las temáticas más solicitadas son Marketing digital, Design thinking, Inteligencia emocional, inglés, Excel.

Participación activa en el sector Salud

La red de atención en salud cuenta con **4.169** colaboradores de las más altas capacidades, **29** centros de salud, **5** centros especializados, **10** ópticas, **2** clínicas y **1** centro de procesamiento para toma de muestras. Cafam hoy en día es un jugador clave del sector para ganar esta batalla, trabajando de la mano con el Gobierno nacional en su llamado a robustecer los servicios de urgencias. La clínica de alta complejidad Calle 93 cuenta con equipos de última generación y **11.000 m²** disponibles para brindar la mejor atención en salud.

Los programas en salud no se detienen

Salud Cafam se adapta a las necesidades de este momento coyuntural y mantiene la atención presencial acompañada de estrategias no presenciales, a través de citas médicas telefónicas y plataformas digitales para dar continuidad al servicio.



Personas mayores

Más de **400** beneficiarios nos ven desde las pantallas de sus casas y reciben clases de gimnasia, música, canto y yoga. Ya son 32 años trabajando por un envejecimiento activo y saludable en cuerpo, mente, emoción y espíritu.

Programa Barriguita Sana

Priorizamos la atención a nuestras madres gestantes y desde el inicio de la emergencia hemos registrado **868** nacimientos y realizado **8.101** consultas de control prenatal, en Bogotá, municipios de Cundinamarca y Costa Atlántica. La estrategia consiste en controles seguros de manera presencial complementados con seguimientos virtuales.

Familia canguro

Durante la cuarentena acompañamos a **382** bebés canguro bajo estrictas medidas de protección; hoy se hacen **341** consultas telefónicas diarias para asesorar a las familias de bebés canguro en segunda etapa.

Salud empresarial

Entendiendo las realidades derivadas de la coyuntura actual, Salud Cafam puso a disposición de nuestras empresas afiliadas un portafolio integral de servicios virtuales para dar acompañamiento con un grupo de profesionales expertos en temas de salud laboral.

La red de droguerías

El equipo de Droguerías Cafam ha robustecido su red de domicilios ajustándose al crecimiento exponencial de la demanda. Gracias al nuevo modelo, se ha podido gestionar, al cierre de abril de 2020, un crecimiento del **74%** en domicilios comerciales versus el mismo mes del año anterior y del **267%** en los domicilios institucionales realizados a la población priorizada de los **1,5** millones de colombianos de las **3 EPS** a las que brindamos servicio en todo el país.

Para lograrlo, contamos con **9 bodegas** especializadas en domicilios, adecuamos **53** droguerías como centros de distribución y hemos crecido más del **40%** en el número de llamadas recibidas en nuestro call center.

13.779 domicilios institucionales a la población del adulto mayor en el mes de mayo.



DESCUENTO AFILIADOS CAFAM DE ENERO A JULIO 2020:

Categoría	Usos
A	805.322.780
B	377.530.269
C	865.365.671
TOTAL	2.048.218.720

Domicilios institucionales adulto mayor en cumplimiento de normatividad por Covid: abril a julio de 2020

- 305.800 usuarios priorizados de las 3 EPS.
- 52.043 domicilios entregados.
- 137.400 llamadas atendidas promedio mes.
- 1.417 capacitaciones y acompañamiento a los empleados sobre manejo de la emergencia por Covid.
- 3 aperturas de nuevas droguerías independientes:
- Bogotá: Calle 94 con carrera 11; Calle 100 con carrera 11 B.
- Medellín: Clínica Panamericana (Cra. 100 con calle 43).
- **Implementación de nuevos canales de venta:**
- Desde abril de 2020 los clientes llaman directamente a los teléfonos celulares de más de 30 droguerías, agilizando los tiempos de respuesta.
- Los clientes pueden comprar en droguerías Cafam desde el
- Call Center del Éxito y de Carulla, así como desde éxito.com y carulla.com
- Venta a través de Rappi, domicilios.com y Merqueo

Acompañando las finanzas de las familias

Atendemos **22.627** solicitudes de auxilio de emergencia al cesante, entregamos **2.635** seguros al desempleo, capacitamos **6.358** personas y gestionamos **25.993** registros, cumpliendo el compromiso de acompañar a nuestros usuarios en los momentos que más nos necesitan.

Mi profe seguro

Plataforma digital con profesores calificados para estudiantes de colegio se refuerza: matemáticas, lenguaje, inglés, sociales, biología, física y química.

Un teatro en cada hogar

40.968 personas han disfrutado de contenido de entretenimiento de manera virtual: conciertos, zarzuela y conversatorios en vivo de pintura y fotografía, además de trivias, retos y cápsulas para aprender.

Apertura de canales no presenciales de atención para empresas y afiliados

Nuestro portal **www.cafam.com.co** es una herramienta fundamental de información y solución de necesidades para nuestros afiliados. Hoy por hoy, todos los empresarios pueden

afiliar a sus empleados de forma individual o masiva, generar certificaciones y notificar novedades a un clic de distancia. Así mismo, los trabajadores pueden realizar los trámites para aprobación de cuota monetaria y actualización de datos, consulta de los saldos de la Tarjeta Integral, puntos de retiro de la cuota monetaria, todo a través de la web.

En el pago del subsidio familiar en dinero, adicional a los almacenes Éxito, reforzamos los canales de pago por medio de: cajeros automáticos, consignaciones en cuentas bancarias y uso de la plataforma Daviplata para facilitar el acceso a este beneficio que durante los meses de marzo y abril ha llegado a **206.403** trabajadores con más de **\$22.300 millones**.

Acompañamos y apoyamos a quienes más lo necesitan

Subsidio de emergencia al cesante. De acuerdo con el decreto de Ley 488 del 27 de marzo de 2020, fuimos la primera caja de compensación en poner a disposición este subsidio recibiendo: y entregando **22.627 solicitudes y 2.635 seguros al desempleo**.

Programas y atención especial para el adulto mayor

Contamos con clases virtuales para un envejecimiento activo y saludable: gimnasia, música, canto y yoga. En nuestras Droguerías Cafam contamos con **horario preferencial para adultos mayores de 7:00 a 8:30 de la mañana**.

Alivio económico, créditos Cafam

Se puede aplazar **hasta 4 cuotas** del pago de los crédito de los afiliados. Hemos atendido más de **900 solicitudes** de alivio financiero al corte del 15 de mayo de 2020.

Crédito no presencial: ahora se puede solicitar cualquier línea de crédito de manera no presencial mediante credito@cafam.com.co y tener una asesoría de nuestra fuerza comercial.

- Las **empresas afiliadas** que aún no tengan convenio de libranza activo, también lo pueden solicitar virtualmente al correo conveniocredito@cafam.com.co
- **Convenios y alianzas:** **10%** de descuento los días viernes en almacenes Éxito, Carulla y Surtimax. **15%** todos los días de la semana y **20%** de descuentos los miércoles en Droguerías Cafam.

Hotel Corales de Indias. En alianza con Comfenalco Cartagena,

- pusimos a disposición hasta el 27 de abril, habitaciones del hotel para alojar a los profesionales de la salud que luchan contra el Covid-19, ayudando a proteger su vida y la de su familia.

Nuestros colaboradores

Han sido fundamentales para sobrellevar esta crisis; ellos son el corazón de nuestra organización por eso hemos tomado medidas para que estén seguros en casa:

- Línea exclusiva de apoyo emocional y salud.
- Modalidad de trabajo en casa.
- Compra de elementos de protección según protocolos actuales (trajes antilíquidos, mascarillas N95, gorros) para el equipo de salud
- Cuidamos el empleo en las diferentes unidades de trabajo, así varios servicios hayan cerrado operaciones durante la crisis.

Centros recreativos y deportivos:

A finales de marzo por motivos del Covid-19, se dio inicio con la modalidad de Home office, para todos los colaboradores del Departamento. Este fue el inicio para crear productos desde la virtualidad para todos los segmentos y generar la creación de actividades en vivo y la construcción de estudios de grabación en las instalaciones de nuestra empresa Cafam.

Se ha logrado acompañar desde la distancia a nuestros afiliados con experiencias memorables, así con la participación de todas las unidades del departamento se logró crear un portafolio amplio y atractivo para todos nuestros usuarios. A la fecha ya contamos con más de 50 productos virtuales entre recreativos, deportivos y Wellness.

Y así, podríamos seguir enumerando los héroes anónimos de Cafam, que trabajan día a día llenos de valentía. Tal vez, ni ellos sabían la fortaleza de la que tienen hecha su alma, hasta que se enfrentaron a este virus y sacaron su escudo para proteger a nuestros afiliados.

Reconocimientos a Cafam



Formamos parte de las 30 primeras entidades con mejor GoodWill, según 2Way*.

Portafolio



Somos una de las compañías más queridas y valoradas por los colombianos de acuerdo con el diario Portafolio*.



Por ser de las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal en Colombia, Merco Talento nos ubicó entre las 50 primeras.



Monitor Empresarial de Reputación Corporativa nos clasificó entre las 50 primeras empresas con mejor reputación corporativa de Colombia.



Somos una de las 100 empresas más grandes del país en los rankings financieros.

