

Te entregamos nuestro  
informe de **Responsabilidad  
Social Colfondos 2014**



# 1 INTRODUCCIÓN

Más de dos décadas administrando las pensiones y cesantías de los colombianos, nos han permitido entender que más allá de gestionar eficientemente los ahorros de nuestros afiliados, existe una inmejorable oportunidad de trascender como una entidad comprometida con el progreso de la sociedad colombiana.

Con esa motivación y dentro del programa de nuestro accionista Scotiabank, Iluminando el Mañana, hemos emprendido diversas iniciativas de beneficio para la sociedad, a partir de pilares como la educación, la cultura, el arte, el medio ambiente y el servicio social.

Somos conscientes del compromiso que tenemos con nuestros afiliados, con nuestros empleados y sobre todo con la sociedad colombiana, de tal manera que trabajamos siempre bajo parámetros de inclusión social enmarcados en una filosofía de actuación que hemos denominado: Nos importas Tú.

“Nos importas tú” es un concepto que se refleja en la actitud de servicio frente a nuestros clientes, que inició desde el interior de la organización en el marco de “Nos importas tú... y lo que tú haces importa”. Para los funcionarios de Colfondos cada contacto con nuestros clientes debe ser siempre una experiencia de servicio única.

Esta premisa se alinea con nuestra razón de ser, que los clientes de Colfondos sean felices al momento de retiro de su vida laboral. Con satisfacción hoy podemos afirmar que en Colfondos nos importan nuestros afiliados, nos importa Colombia y nos importa el mañana próspero que entre todos podemos construir desde hoy para las nuevas generaciones. En virtud de lo anterior, presentamos nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa Colfondos.

# 2 CÓDIGO DE CONDUCTA

La comunidad de funcionarios de Colfondos trabaja día a día con responsabilidad y con el constante propósito de alcanzar los más elevados estándares de conducta ética y profesional, de manera que siempre logremos mantener la confianza de nuestros clientes.



# 3

## NUESTROS COLABORADORES

Los funcionarios y colaboradores de Colfondos son uno de los pilares más importantes. Son quienes logran nuestros objetivos y dejan una huella positiva en nuestra sociedad. Con esa motivación trabajamos para tener empleados de clase mundial, capacitados, motivados, cumplidores de su deber, conscientes de su responsabilidad de progreso y crecimiento con ellos mismos, sus familias y la sociedad.



Nuestro trabajo se encuentra enmarcado en un Código de Conducta interna que busca entregar valor a nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas y nuestra comunidad. Con este código, el cual establece los estándares de conducta y ética que se aplican en todo el negocio, brindamos herramientas para que los empleados y proveedores logren reconocer situaciones en las que puede ser necesario solicitar orientación y tomar decisiones apropiadas para la compañía, nuestros accionistas y empleados.

En el momento de iniciar un vínculo laboral con Colfondos, el empleado se compromete a leer el Código de Conducta de Colfondos y a cumplir los principios, políticas y regulaciones que allí se señalan. De la misma manera, declara que conoce que este documento se encuentra publicado en el portal web de Colfondos y que el incumplimiento al contenido de este Código constituye falta grave.

Todos los empleados de Colfondos tienen el deber de reportar aquellos asuntos o situaciones que conozcan y que consideren van en contravía de los valores éticos propios o de Colfondos, de acuerdo con las reglas establecidas en esta política y en sus procedimientos.

Para garantizar la transparencia, los funcionarios pueden escalar estos asuntos a través de:



Jefe del área o supervisor inmediato



Área de Gestión Humana



Gerente de Cumplimiento, a través del buzón de Asuntos Éticos y/o internamente

## Universidad Corporativa Colfondos – UCC

A través de la Universidad Corporativa Colfondos (UCC) buscamos habilitar y profesionalizar a todos los empleados de la entidad, en las competencias, conocimientos y habilidades que garanticen la apropiación de la estrategia de la compañía y del modelo de actuación organizacional.

La Universidad Corporativa Colfondos nació en el año 2011 y desde entonces ha venido acompañando la gestión del conocimiento en Colfondos y la formación de sus empleados a través de cuatro escuelas: Escuela Gerencial, Escuela Comercial, Escuela de Servicios Compartidos y Escuela Administrativa.

Cada una de las escuelas es liderada por un Decano que aprueba, de acuerdo con el modelo definido por el Consejo de Gobierno de la Universidad Corporativa, un currículo de formación que determina los contenidos, indicadores y cronogramas de ejecución de los programas de formación.

Los Decanos de cada Escuela pertenecen a la Alta Dirección de la Compañía. En la Escuela Gerencial el Decano es el Presidente de Colfondos, en la Escuela Comercial la Vicepresidente de Ventas, Distribución y Servicio, en la Escuela Administrativa el Vicepresidente Administrativo y Financiero y en la Escuela de Servicios Compartidos el Decano es el Vicepresidente de Servicios Compartidos.

Esta participación de la Alta Dirección en la Universidad Corporativa demuestra el interés de la compañía en brindar opciones de desarrollo y crecimiento profesional y personal a sus empleados, asimismo asegura la alineación de la formación con las necesidades del negocio.

La formación es impartida por capacitadores internos certificados y por proveedores externos aprobados por la Universidad Corporativa Colfondos, con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de todos los programas.

La Universidad Corporativa Colfondos continuará durante el 2015 habilitando y profesionalizando a los empleados de la organización, impactando a través de la formación los principales indicadores de negocio y apoyando el propósito de Colfondos de construir un futuro feliz para los colombianos al momento de su retiro.

## La Universidad Corporativa en Cifras – 2014

A continuación, los principales indicadores de la Universidad Corporativa durante el año 2014\*

**966**

# Sesiones de Formación Presencial

**37382**

# Horas de Formación Presencial

**10924**

# Horas Formación Virtual

**48306**

Total Horas de Formación UCC

**49**

Promedio horas de formación por Empleado

**10909**

# Asistencias Presenciales

**97,2%**

(Público Objetivo 11223)  
% Asistencia – Cobertura

**99,4%**

(4,97 / 5,00)  
% Satisfacción – Programas

**91,2%**

(4,56 / 5,00)  
% Promedio de Aprendizaje

**124**

# Contenidos Presenciales Desarrollados

**15**

# Cursos Virtuales

**24**

# Formadores aprobados UCC

Los principales programas de formación implementados por la Universidad Corporativa Colfondos durante el 2014 en las diversas Escuelas fueron los siguientes:

### **1 Cultura de Servicio – Modelo de Actuación de Servicio (MAS):**

Formación en sesiones presenciales sobre la experiencia del cliente, seminario “Nos Importas Tú” y Liderazgo en el Servicio, para consolidar la cultura de servicio. Desarrollo de 4 contenidos virtuales “Reto de triunfadores” para la certificación de los empleados en productos, canales y servicios de Colfondos.

### **2 Certificación Consultor Financiero Colfondos:**

Programa piloto para Ejecutivos de Pensión Voluntaria en Bogotá, para el desarrollo de competencias técnicas requeridas, de acuerdo con el Modelo de Wealth Management 360°.

### **3 Soy Dueño de Proceso:**

Capitalizamos conocimiento a través de la documentación de nuestros procesos, mediante la formación de líderes de procesos y subprocesos de Colfondos.

### **4 Mejorando mi Proceso:**

Apoyamos la eficiencia de los procesos mediante la formación en herramientas de mejoramiento continuo y productividad, a través de la metodología Lean Six Sigma.

### **5 Evaluando mi proceso (Auditores Internos de Calidad):**

Nos preparamos mediante la formación de Auditores Internos de Calidad bajo las normas ISO 9001 para identificar oportunidades de mejora continua en los procesos de la compañía.

### **6 Programa de Formación Profesional (PFP Edime):**

Mediante el convenio con el EDIME, el cual es una unidad del INALDE BUSINESS SCHOOL, y el ajuste de los contenidos del programa específicamente para Colfondos, se implementó el primer PFP en el 2014. Estuvo dirigido a cargos del nivel 4 de la compañía, para dar continuidad a la formación de líderes después de que los empleados con cargos directivos participaron en los programas PADE y PID del INALDE en años anteriores.

### **7 Formación en inglés:**

Con el objetivo de desarrollar la formación bilingüe, en Colfondos se realizó formación en inglés (50 empleados, a través de clases individuales y grupales).

### **8 Formación en Excel y Access:**

Orientada a brindar herramientas aplicables para los empleados que les permitan ser más efectivos en el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo. Fueron certificados 46 empleados durante el 2014.

Adicionalmente a estos programas, la Universidad Corporativa Colfondos desarrolla y certifica, entre otros, el proceso de inducción corporativa para los nuevos empleados de la compañía, el entrenamiento y refuerzo comercial para la fuerza de ventas y los cursos regulatorios de actualización anual que, por normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia o por política interna, son puestos a disposición de todos los empleados para asegurar el adecuado cumplimiento y operación de Colfondos.

Finalmente es importante agregar que a finales del año 2013 (mes de octubre), Colfondos fue reconocida con el Premio Gestionhumana.com Gold en la Categoría: “Empresas que traspasan límites” por el proyecto Universidad Corporativa Colfondos (UCC).



## Gestión del Clima Organizacional

En Colfondos creemos que empleados que perciben su empresa como un buen lugar para trabajar, es igual a empleados comprometidos con las metas y los proyectos futuros y que permanecen en el tiempo.

Para nosotros la Gestión del Clima Organizacional es mucho más que una encuesta; este proceso busca definir y focalizar las acciones que aportan al mejoramiento del ambiente como herramienta para el logro de la estrategia de la compañía.

En la última medición de Clima Organizacional, obtuvimos una calificación total como compañía de 89% de favorabilidad, 1 PP (punto porcentual) por encima de la meta fijada para el 2014 y 24 PP adicionales a lo alcanzado en la primera medición realizada en el 2010. Este resultado fue certificado por la firma Kenexa, compañía de IBM.

A pesar de que este estudio no es comparable en su totalidad con los estudios particulares de la industria en Colombia, permite concluir que, año tras año, a través de las acciones directivas, la ejecución del Plan de Gestión Humana y la labor de mejora en los microclimas de las áreas, el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados aumenta significativamente. En la pregunta de la encuesta "Considera que Colfondos es un buen lugar para trabajar", obtuvimos 92% de favorabilidad.

A través de la Gestión de Clima definimos y focalizamos las acciones que aportan al mejoramiento del ambiente laboral como herramienta para el logro de los objetivos estratégicos de Colfondos, movilizándolo al Talento Humano de cara a los retos planteados año tras año. Como parte de la gestión del 2014, se realizaron las siguientes acciones:

Se llevó a cabo la Quinta Medición de Clima Organizacional con la participación de **874 empleados (97%)** de la organización y un índice de favorabilidad del **89% (1 pp por encima de la medición del año 2013)**.

### 70 sesiones

a nivel nacional de divulgación de resultados de Clima y definición de planes de acción.

### Más de 210

actividades de mejoramiento.

Acompañamiento a la Gestión de Clima de aquellos equipos cuya favorabilidad no era la esperada.

## Programa de Calidad de Vida

Este se ha posicionado como uno de los principales programas de Colfondos, convirtiéndose durante 4 años consecutivos en una solución para atender las principales necesidades de los empleados de la Compañía, detectadas en el Estudio Sociodemográfico.

Este programa, que conjuga actividades de Bienestar y Salud Ocupacional, propicia más de 40 escenarios en los que se busca integrar y equilibrar la vida personal y profesional de nuestros empleados.

A continuación, una pequeña descripción de las actividades realizadas en cada uno de los frentes.



### Bienestar – Empleados comprometidos y felices

En Colfondos estamos comprometidos con mantener y mejorar las condiciones que favorezcan al desarrollo integral de los empleados a través de la Política de Bienestar.

Para lo anterior, se desarrollaron actividades tales como:

**Entrega de Auxilio No Salarial Escolar** para los Pequeños Colfondos (Programa en el que los empleados de la Compañía inscriben a sus hijos entre los 0 y 12 años, para disfrutar de diferentes actividades). Durante el año 2014, este auxilio se entregó a 579 hijos de empleados.

**Inclusión del Programa Nuevas Formas de Trabajo**, que ofrece a los empleados dos modalidades para realizar su trabajo según sus necesidades.

**Horario Flexible**, ofrece a los empleados dos horarios (de entrada y salida, diferentes al horario oficial establecido).

**Oficina Móvil**, conocida también como "Teletrabajo", es una forma simple y abierta de trabajo que abarca la realización de todas las actividades en un espacio diferente al habitual, precisando el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación. A la fecha, más de 330 empleados disfrutaban de este beneficio.

**Vacaciones Recreativas**, dirigidas especialmente a los Pequeños Colfondos, constituidas como espacios en los que los niños disfrutaron de actividades lúdicas, culturales, al aire libre y deportivas. Durante el año 2014, más de 310 niños disfrutaron de estas actividades.

**Torneos deportivos de bolos y voleibol a nivel nacional**, en los que participaron más de 700 empleados con el propósito de fomentar las prácticas saludables por medio del deporte.

**Entrega de más de 520 regalos a nivel nacional** para todos los hijos de los empleados, en el mes de diciembre.

**14 celebraciones de Fin de Año en todas las ciudades donde Colfondos opera**, como reconocimiento a la entrega, compromiso y logros alcanzados durante el año.

**Feria de Bienestar**, realizada en las principales ciudades con el propósito de brindar soluciones a las necesidades más representativas de los empleados de la Compañía.

**Caminatas Ecológicas y Carreras de Observación**, espacios en los que nuestros empleados y un miembro de su núcleo familiar disfrutaron de un día de interacción con la naturaleza.

**Media Maratón de Bogotá:** Evento al que nos unimos como Colfondos anualmente, brindando a nuestros empleados un espacio deportivo con el fin de incentivar prácticas saludables.

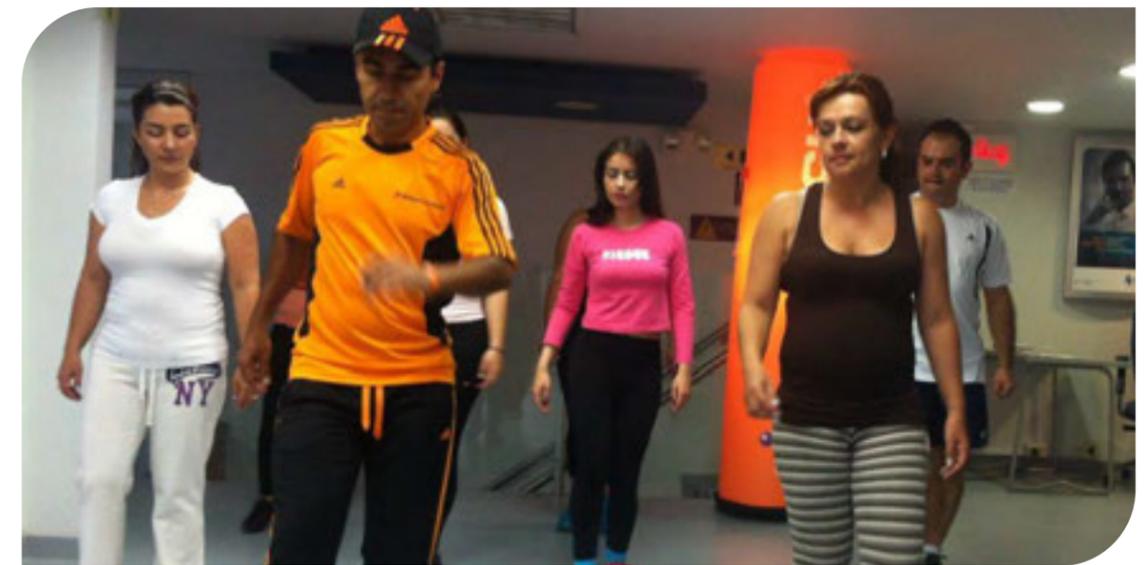
**Día de la Fuerza Comercial:** Evento nacional que celebra y reconoce la labor, compromiso y logros del equipo comercial de nuestra Compañía.

**Fechas especiales**, entre las que resaltamos las celebraciones del Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre y Día del Niño.



## Salud Ocupacional

Comprometidos con generar espacios laborales saludables, hemos brindado a nuestros empleados herramientas de Autocuidado y Salud, que les permitan identificar factores de riesgo que puedan afectar su desempeño y/o producir accidentes y enfermedades laborales, implementamos una cultura preventiva en la Compañía, capacitando e informando a todos los empleados para el correcto desarrollo de sus actividades laborales.



Así, de manera alineada a las leyes que rigen este tema, se resalta de la gestión realizada durante el año 2014:

- Levantamiento y actualización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), dando cumplimiento al Decreto 1443 del 31 de julio de 2014.
- Implementación de Programa de Pausas Laborales, Wellness Empresarial y Rumba Terapia, con el objetivo de incorporar buenos hábitos dentro del trabajo y reducir niveles de estrés y ansiedad. Para el desarrollo de estas actividades contamos con la participación de más de 900 empleados a nivel nacional a lo largo del año.

- Realización de 793 exámenes ocupacionales periódicos a nivel nacional, 11 exámenes médicos ejecutivos y cubrimiento a 85 inspecciones de puesto de trabajo. Estos exámenes se realizan con el objetivo de hacerle seguimiento a la salud de los empleados, con el fin de mitigar la aparición de enfermedades laborales y el desarrollo de las mismas.
- Llevamos a cabo la Semana de la Salud en las ciudades principales e intermedias, con actividades como: evaluación de riesgo cardiovascular, masajes de relajación, jornada de donación de sangre, optometría y taller de hábitos alimenticios, actividades en las que se obtuvo una participación del 90% de los trabajadores.
- Conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) con vigencia hasta marzo de 2016.
- Participamos en el Simulacro Distrital de Evacuación el 16 de octubre del 2014, involucrando a 423 empleados de la Compañía de la Sede Carrera 30 y Torre Calle 67 y a nivel nacional se llevaron a cabo 24 simulacros de evacuación entre ciudades principales, intermedias y oficinas corporativas, con el propósito de preparar a los empleados ante una emergencia real que se pueda presentar tanto en el trabajo como en sus hogares.



## Plan de Beneficios Extralegales

Con el objetivo de fortalecer la Política de Bienestar Social y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros empleados, durante el segundo semestre de 2013 y durante el 2014 se implementó el Plan de Beneficios Extralegales que responde a las necesidades detectadas en el Estudio Sociodemográfico practicado para tal fin.

Dentro de los beneficios que se ofrecieron, sujetos a condiciones, se encuentran:

### Beneficios Extralegales:

Cubiertos en su totalidad por la Compañía, contienen prerrogativas que atienden a intereses de los empleados y su grupo familiar, permite fortalecer la Política de Calidad de Vida y de manejo de relaciones laborales que hacen que Colfondos se vuelva más atractivo y competitivo en la industria.

Entre ellos tenemos:

- Prima No Salarial de vacaciones.
- Beca No Salarial de Estudios Universitarios para Pregrado, de las cuales hemos otorgado 86 desde la fecha del lanzamiento del Plan.
- Póliza de vida grupo No Salarial: Cuenta con coberturas por fallecimiento ante cualquier causa, natural o accidental, incapacidad total y permanente, indemnización adicional por muerte accidental y beneficios por desmembración, enfermedades graves, gastos funerarios, renta mensual para canasta familiar, renta diaria por hospitalización, cuidados intensivos, posthospitalaria por accidente; Auxilios: maternidad o paternidad, educativo hijos, por repatriación y por traslado del cuerpo, servicio de orientación médica telefónica 7x24, consulta médica domiciliaria.
- Auxilio No Salarial Escolar Para Pequeños Colfondos: Este auxilio se otorga en el mes enero de cada año a los trabajadores directos que, para el momento del pago tenían hijos hasta de 12 años, inscritos en el Programa Pequeños Colfondos. Este año 579 hijos de empleados recibieron este auxilio.
- Permiso Remunerado por Matrimonio: Los trabajadores directos de Colfondos que contrajeron matrimonio disfrutaron de tres (3) días hábiles de permiso salarial remunerado.



### Beneficios Voluntarios:

Cubiertos en su totalidad por los empleados, son aquellos que los favorecen brindándoles facilidades de financiación por nómina, valores y tasas preferenciales, como resultado de negociaciones colectivas de productos y servicios realizados por la Compañía

- ❖ Crédito Hipotecario de Vivienda
- ❖ Crédito de Libranza,
- ❖ Convenios (Hospitalización y Cirugía, Medicina Prepagada, Planes Complementarios de Salud entre otros).

### Beneficios Emocionales (asociados al Plan de Calidad de Vida):

Horario Flexible del cual participan 61 empleados, Oficina móvil (330 empleados), Vacaciones Recreativas, Celebración de Fechas Especiales, Jornadas de Vacunación, Eventos Deportivos, entre otros.

## Programa de Reconocimiento

Durante el año 2014 llevamos a cabo el lanzamiento e implementación de la Fábrica de Sueños, una estrategia corporativa de reconocimiento para nuestros empleados.

En el primer semestre se lanzó el programa para la Fuerza Comercial, con el fin de incentivar, entre otras, las diferentes campañas comerciales. Para el segundo semestre se realizó para empleados administrativos y de servicio el Programa de Reconocimiento, con el propósito de reforzar los comportamientos, conductas positivas y resultados excepcionales que contribuyeron al logro de la estrategia corporativa en un entorno motivador y productivo.

En el caso del Programa dirigido a empleados administrativos y de servicio, se diseñaron dos tipos de Reconocimiento:

**Reconocimiento Cotidiano:** Con el que cualquier empleado tiene la posibilidad de reconocer de manera inmediata comportamientos, actitudes y logros de sus demás compañeros. Desde el mes de septiembre de 2014, fecha en la cual se lanzó el Programa, más de 300 empleados han sido reconocidos por este medio.

**Reconocimiento Formal:** Implementado con el propósito de exaltar los logros sobresalientes de un empleado o un equipo, para lo cual se establecieron 4 categorías:

- 1 Empleado de Clase Mundial,** categoría en la que obtuvimos 12 postulaciones, entre las cuales el Comité de Reconocimiento escogió a la persona que cumplía con todas las características para ser reconocida.
- 2 Líder que Inspira a la Acción,** con 10 postulaciones recibidas y un líder reconocido, elegido por el Comité de Reconocimiento.
- 3 Trabajo en Equipo,** con dos postulaciones y dos equipos reconocidos.
- 4 Proyectos,** en los cuales participaron más de 90 personas entre empleados directos y proveedores.

En el mes de diciembre realizamos nuestro primer Evento Formal de Reconocimiento, en el cual participaron más de 130 empleados de la Compañía, postulados dentro de las diferentes categorías, quienes aparte de asistir al evento recibieron un diploma, una pieza de recordación motivacional, además de puntos redimibles en el catálogo de premios disponible en la plataforma virtual de Fábrica de Sueños.



# 4

## LA COMUNIDAD QUE NOS RODEA

Brindar oportunidades a la población de bajos ingresos de nuestro país es el propósito que hemos abanderado desde el interior de nuestra entidad para retribuirles a los colombianos esa confianza que depositan en nosotros. En ese camino, hemos materializado iniciativas que nos han permitido sumar a la construcción de tejido social.



Día de la Comunidad

### Segundo Día de la Comunidad Colfondos

En el último trimestre del 2014 desarrollamos por segundo año consecutivo el Día de la Comunidad Colfondos, una iniciativa que hemos institucionalizado con el propósito de que los empleados de la organización donen un día de descanso en beneficio de niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad.

Exitosamente, la jornada convocó a más de 300 empleados de Colfondos en 7 ciudades en las que tiene actividad nuestra entidad. Este voluntariado rehabilitó las instalaciones físicas de 7 instituciones educativas y fundaciones que atienden tanto a niños como a jóvenes de bajos ingresos.

Ciudades e instituciones beneficiadas:

**Bogotá:** Fundación Solidaridad por Colombia

**Medellín:** Institución Educativa Fernando Vélez

**Bucaramanga:** Escuela Luis Carlos Galán

**Cali:** ASOPANID Asociación de Padres y  
Amigos de Niños con Síndrome de Down

**Cartagena:** Escuela Nuestra Señora del Socorro La Cruz

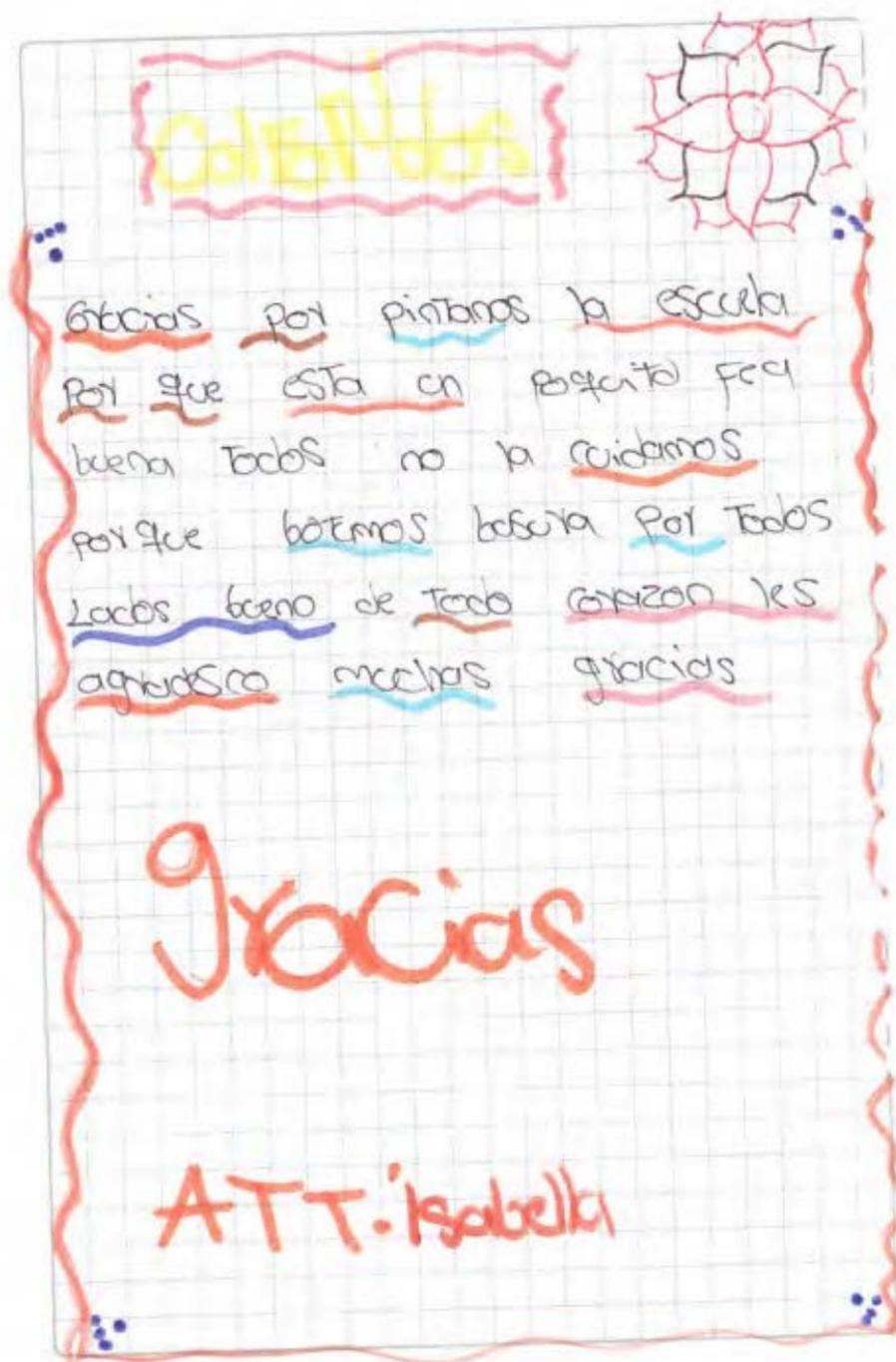
**Barranquilla:** Centro educativo El Milagro

**Manizales:** Escuela María Reina



La jornada, que se desarrolló en simultánea a nivel nacional, contó además con la participación de las familias de los empleados, quienes también trabajaron para brindarles una alegría a estos niños. La logística, los materiales y en general la coordinación de la jornada estuvo a cargo de Colfondos. El presidente de Colfondos, Alcides Vargas Manotas, lideró la actividad en Bogotá y además estuvo en contacto permanente con las gerencias regionales y gerentes de las diferentes ciudades que participaron con gran entusiasmo en su desarrollo.

El resultado: cientos de niños hoy reciben educación en mejores condiciones, rodeados de un entorno propicio para el aprendizaje y una calidad de vida favorable.



## Por Colombia, solidarios con la paz

Conscientes de las necesidades que afrontan muchas comunidades de nuestro país, abanderamos por cuarto año consecutivo la Caminata de la Solidaridad “Por Colombia, solidarios con la paz”, evento cultural, folclórico y recreativo que lleva más de 35 años realizándose en la ciudad de Bogotá, bajo la coordinación de doña Nydia Quintero de Balcázar.



A través de la Fundación Solidaridad por Colombia, sumamos al desarrollo integral de la familia como núcleo de la sociedad, ofreciendo mejores niveles de vida y acceso a oportunidades a la población más vulnerable de nuestro país. Es importante resaltar que este apoyo material lo complementamos a través de un voluntariado que rehabilitó las instalaciones físicas de la Fundación Solidaridad por Colombia sede Patio Bonito, contiguo a la central de abastos de Bogotá. Esta sede atiende principalmente a hijos de mujeres que trabajan en Corabastos, una de las principales plazas de acopio del país.

## Navidad para los niños de la región del Catatumbo

Llegar donde otros no llegan. Con esa convicción y con el acompañamiento del Ejército Nacional, Colfondos llegó hasta los municipios de Convención y Tibú, en la región del Catatumbo, con el firme propósito de brindarles alegría a 500 niños en una época tan especial como lo es la Navidad.

En un ambiente lleno de sonrisas, muñecos y balones, los pequeños dejaron a un lado su diario vivir, para disfrutar de una tarde llena de alegría y sano esparcimiento de la mano de nuestros héroes de la Patria.



Ondeando banderitas con el tricolor nacional, los pequeños despidieron a los responsables de las sonrisas que quedaron plasmadas en sus rostros y que dieron paso al inicio de las festividades decembrinas.

## Apoyo al Hogar Margarita de la Fundación FANA

Como lo hemos realizado en los últimos años, Colfondos se ha unido con la Fundación para la Asistencia de la Niñez Abandonada, FANA, institución sin ánimo de lucro que se dedica a la protección integral de niñas y niños, brindando servicios de protección, nutrición y educación inicial.

Año tras año nos vinculamos con esta importante labor mediante el apoyo económico para la ejecución y desarrollo de sus actividades.

En Colfondos sabemos que invertir en la niñez es forjar la base de un futuro mejor y todos los esfuerzos que hagamos deben estar enmarcados en trabajar por la educación y formación de los niños y jóvenes que más adelante serán los motores de nuestra sociedad.



## CULTURA

Desde el arte y la cultura también se construye país. Con esa convicción, hemos encontrado en el arte y la cultura un campo de acción excepcional para promover, de manera cercana e incluyente, la formación de valores. Nuestros niños y jóvenes se han convertido en los protagonistas de esta iniciativa que emprendemos para incentivar el valor y el aprecio por las diversas expresiones artísticas.

## Apoyando lo mejor de nuestro Talento

Desde hace más de tres años nos hemos unido a Misi Producciones en la realización y producción de las diferentes temporadas de musicales, que gracias a sus excelentes historias, magníficos montajes y maravillosas puestas en escena, han cautivado a miles de colombianos.

Esta escuela de teatro musical ha trascendido en nuestro país, brindando oportunidad a niños y jóvenes que han podido construir un proyecto de vida a partir de principios y valores en torno a las artes escénicas. Propiciar estos espacios, nos ha permitido acercar a los colombianos a lo mejor de nuestro talento nacional.

Sin duda, el arte y la cultura permiten a toda una sociedad comprender su valor y su razón de ser en la construcción colectiva del mañana. Es por eso que desde Colfondos, hemos adoptado como misión el impulsar y contribuir a la preservación de estos valiosos tesoros que nos permiten aportar a la construcción de país.

## EDUCACIÓN

### Educación financiera

Más allá del eficiente manejo que hemos asumido con los ahorros de nuestros afiliados, en Colfondos trabajamos para que las personas conozcan los productos y servicios financieros que utilizan, en especial lo referente a las pensiones y las cesantías. En virtud de lo anterior, continuamente desarrollamos campañas de educación financiera de manera individual y con el acompañamiento de la agremiación que reúne a las Administradoras de Fondos de Pensiones en Colombia: Asofondos.



## Construyendo tu futuro

Hemos puesto a disposición de nuestras diferentes audiencias, un lugar especializado en educación financiera que hemos denominado Construyendo tu futuro. En este sitio virtual los visitantes pueden acceder a conceptos financieros básicos y a información relacionada con las pensiones y cesantías que facilita la toma de decisiones, en aras de un eficiente manejo de sus ahorros.



## Portal Web Capítulo especializado en educación financiera.

En nuestro portal web [www.colfondos.com.co](http://www.colfondos.com.co) hemos diseñado un capítulo especializado en educación financiera para que todos nuestros afiliados accedan a información que facilita la administración de sus recursos: cómo leer sus extractos, las diferencias entre los regímenes pensionales en Colombia, la importancia del ahorro, entre otros.

Igualmente en esta sección se puede acceder a la campaña de educación financiera "Solo en los Fondos de Pensiones". Esta iniciativa fue desarrollada de manera conjunta con las administradoras de pensiones, a través del gremio que las reúne - Asofondos -, con el objetivo de brindar información relacionada con la industria pensional y de cesantías de manera didáctica.



# 5 COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



## Mejores rentabilidades de la industria

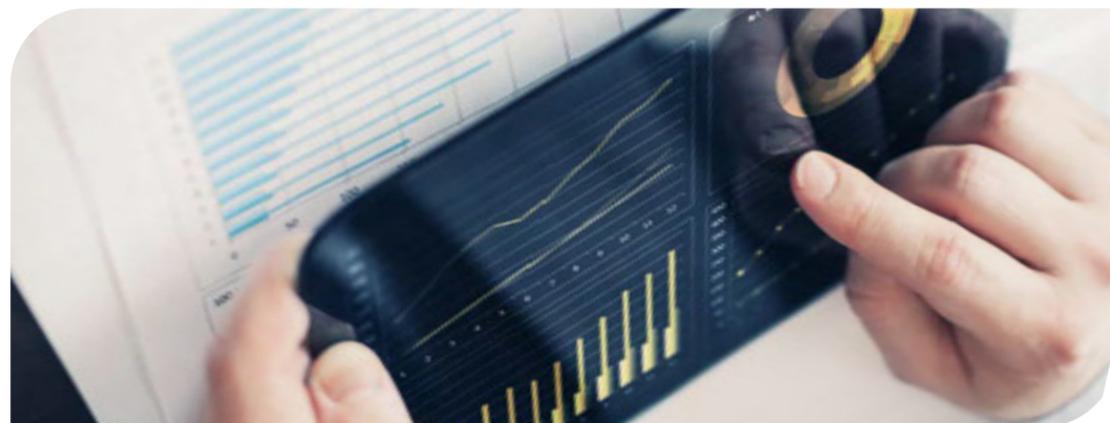
El sistema pensional colombiano, a través de los multifondos, le permite al trabajador elegir en pensión obligatoria entre tres fondos (conservador, moderado y mayor riesgo) el que más se acomode a su edad, perfil de riesgo y expectativa de ahorro. Para el caso de los pensionados se ofrece el fondo de retiro programado.

Por otra parte, en cesantías, un ahorro para cubrir las eventualidades de desempleo o las necesidades de educación y vivienda, la persona tiene la oportunidad de direccionar sus recursos a través de dos portafolios: Corto o Largo plazo, de acuerdo con sus objetivos de ahorro y disponibilidad de los recursos.

En este esquema y gracias a un equipo calificado en inversiones, Colfondos se consolidó en 2014 como la Administradora de Fondos de Pensiones con el mejor retorno para sus afiliados en tres de los cuatros fondos de pensiones obli-

gatorias que administra: conservador, mayor riesgo y retiro programado, así como también con la mejor rentabilidad en el portafolio de cesantías de largo plazo (Fuente: Cartas circulares mensuales sobre rentabilidad emitidas durante 2014 por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia).

Sabemos bien que la mejor manera de competir y lograr un espacio en la preferencia de los colombianos está en la calidad del servicio y en la eficiente administración de los recursos que nos confían nuestros clientes. De ahí la enorme satisfacción de lograr excelentes rentabilidades.



## Colfondos, grandes logros en servicio

La industria pensional colombiana es altamente competitiva, y por ello el servicio es un elemento clave para consolidar nuestro liderazgo. En el año 2010 definimos como nuestro objetivo estratégico a obtener en el 2015 ser reconocidos como líderes de servicio, para lo cual diseñamos e implantamos un nuevo Modelo de Actuación de Servicio-MAS, que soportado en la filosofía de "Nos importas tú", nos permitió alcanzar en 2014 una posición de liderazgo en servicio.

Nuestro Modelo de Actuación de Servicio (MAS) gira en torno a cuatro conceptos: Pasión por el cliente, Hacer las cosas fáciles para el cliente, Acompañarlo en su negocio y Acompañarlo a lo largo de su vida.

Acorde con el concepto de acompañarlo a lo largo de su vida, hemos incorporado también una oferta de valor complementaria a través de alianzas con establecimientos comerciales que se materializan en SUMA CLUB DE BENEFICIOS COLFONDOS para que nuestros afiliados cuenten con valores agregados y ofertas especiales por el solo hecho de ser clientes de Colfondos.

## Mejoras en los procesos pensionales

En la gestión de las operaciones que se reflejan hacia los clientes se destacan los siguientes resultados:

- Mejoras en el proceso de pensión y obtención de bonos pensionales para los afiliados:** durante el 2014 se observó un aumento del 17% en la cantidad de solicitudes de pensión recibidas por Colfondos, pasando de 6.011 a 7.050 solicitudes.



Con el objetivo de mejorar los resultados del proceso, se establecieron mecanismos de control y seguimiento con la aseguradora y con los terceros que intervienen en el mismo, logrando mejorar los tiempos promedio de respuesta a los clientes, así:

### Tiempos promedios de respuesta

Sobrevivencia			Vejez		
2012	2013	2014	2012	2013	2014
85 días	45 días	42 días	110 días	42 días	34 días

Parte importante de estos resultados se origina en la mejora en la oportunidad del trámite de los bonos pensionales asociados a solicitudes de invalidez, sobrevivencia y vejez, indicador que pasó de un 87% durante el 2013 a un 91% en el 2014, hecho que permitió obtener una mejora notable en el cumplimiento de los términos que las normas otorgan para comunicar la decisión ante una solicitud pensional, así:

### % casos resueltos dentro de términos:

Invalidez			Sobrevivencia		
2012	2013	Mejora	2012	2013	Mejora
92,20%	99,32%	7,12%	86,14%	94,03%	37,89%

Vejez		
2013	2014	Mejora
89,03%	95,36%	89,03%

Por otra parte, en el año 2014 se trabajó en la solución de 2.586 casos antiguos de solicitudes de pensión que estaban a la espera de decisión por diversos factores, logrando la finalización del 99.5% de ellos. Los 12 casos que quedaron pendientes requieren acciones de terceros para completar los requisitos y tomar una decisión.

Adicionalmente, se implementaron nuevos medios para notificar a los afiliados la decisión ante su solicitud pensional, obteniéndose una cobertura del 54% por correo electrónico y un 81% por mensajes de texto a su celular.

Como resultado de las acciones enumeradas, los reclamos presentados por los clientes sobre estos temas disminuyeron de manera sustancial, ya que en el 2013 se recibieron 2.364 y en el 2014 solo fueron radicados 765 reclamos.

**2 Cumplimiento de nuevas normas regulatorias:** las Resoluciones 2464, 3568 y 4906 del Ministerio de Protección Social establecieron obligaciones y términos para el saneamiento de posibles excedentes en los aportes patronales financiados con recursos del Situado Fiscal y el Sistema General de Participaciones, durante los años previos al 2011.

Estas normas fijaron plazos exigentes para la depuración final de las cifras y la remisión de informes de excedentes y deudas al Ministerio de Protección Social en cuanto a aportes de pensión obligatoria y para realizar la devolución al Fosyga de los excedentes asociados a cesantías, lo cual se cumplió en octubre con la devolución de \$632.705.407 correspondientes a 34 entidades.

**3 Entrega a Colpensiones de historias laborales pendientes:** Se ejecutó un exigente plan de trabajo para incrementar el número de historias laborales entregadas a Colpensiones, pertenecientes a los afiliados que a lo largo del tiempo se han trasladado a dicha entidad. Al cierre del 2014, Colfondos obtuvo el porcentaje más alto de cumplimiento de esta tarea entre las administradoras de fondos de pensiones:

Administradora	Total Afiliados	No Afiliados con HI	%entrega
Protección	506.667	493.484	97,4%
Porvenir	761.122	744.704	97,8%
<b>Colfondos</b>	<b>252.968</b>	<b>24.987</b>	<b>98,5%</b>
Old Mutual A	109	98	89,9%
Old Mutual	13.500	12.562	93,1%

Fuente: Asofondos, a corte de diciembre 2014

## Defensoría del consumidor financiero

Con el propósito de que los consumidores financieros se informen y conozcan que cuentan con el apoyo del Defensor del Consumidor Financiero, permanentemente publicamos en el portal de internet [www.colfondos.com.co](http://www.colfondos.com.co) la información relacionada con las funciones del Defensor, así como los derechos y deberes del afiliado.

Nuestros consumidores financieros también encuentran publicada esta información en las oficinas a nivel nacional, en las comunicaciones escritas y en las interacciones a través del Contact Center.

## ECOEficiencia

Como parte de nuestra responsabilidad con la preservación de los recursos naturales, Colfondos continuó con el desarrollo de importantes campañas de concientización para el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con nuestros colaboradores y clientes. De esta manera resaltamos:

### Reducción de extractos impresos

Como resultado de diversas y constantes campañas realizadas a través de la fuerza comercial y las oficinas de atención a clientes, en septiembre de 2014 se consiguió que el 19% de los extractos de Pensiones Obligatorias se enviaran por correo electrónico (337.116 de un total de 1.773.552), lo cual significa un incremento del 7.2% con respecto al volumen enviado en septiembre de 2013, cuando el porcentaje fue del 11.8 % (202.137 de un total de 1.711.785).

Lo anterior significa que 134.979 extractos adicionales fueron enviados por correo electrónico para este trimestre, campaña que evitó la impresión de aproximadamente 2.300.000 páginas en el año.



## Reducción de impresión de documentos internos

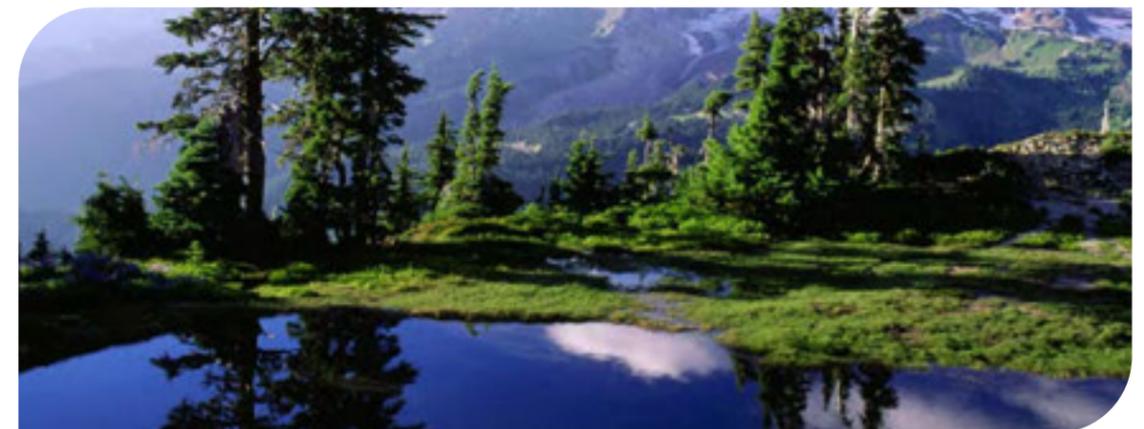
Como resultado de campañas de sensibilización ecológica que se realizaron a lo largo del año al interior de Colfondos, en el 2014 se obtuvo una reducción de 223.393 páginas impresas respecto al volumen registrado en el año inmediatamente anterior.

## Campañas especiales

Ahorro de agua y luz mediante campañas de comunicación que invitaron a cerrar las llaves, utilizar solo las cantidades de agua necesarias, apagar los computadores y las pantallas de los equipos fijos.

Todas las nuevas oficinas de Colfondos y las que entran en periodo de mantenimiento y remodelación están migrando su sistema de alumbrado a la tecnología LED, la cual es más eficiente en el consumo de energía y evita la contaminación con los bombillos de remplazo.

Se dio continuidad a la campaña de control y documentación de archivos electrónicos. Hoy las consultas electrónicas de documentos representan el 80% del total de las consultas, evitando desplazamientos de vehículos y contaminación.



Cordialmente,

**Alcides Vargas Manotas**

Presidente