

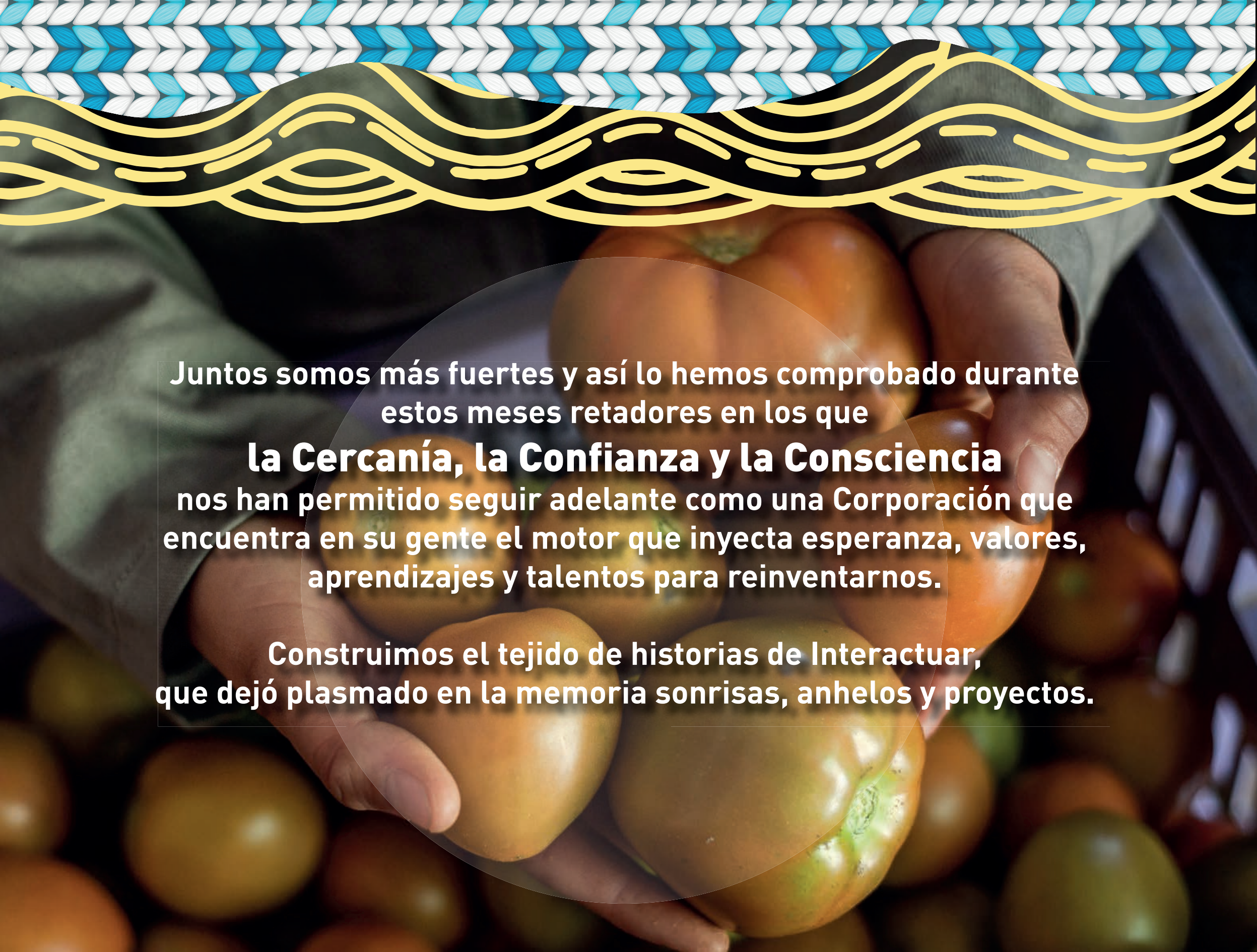


Tejedores de Historias

Informe de sostenibilidad 2021



Un año para escuchar, servir y acompañar



Juntos somos más fuertes y así lo hemos comprobado durante estos meses retadores en los que

la Cercanía, la Confianza y la Consciencia

nos han permitido seguir adelante como una Corporación que encuentra en su gente el motor que inyecta esperanza, valores, aprendizajes y talentos para reinventarnos.

Construimos el tejido de historias de Interactuar, que dejó plasmado en la memoria sonrisas, anhelos y proyectos.

Contenido

<i>CAPÍTULO 1. 2021: un año nutrido de historias</i>	3	<i>CAPÍTULO 3. Historias que transforman</i>	36
1.1. Mensaje de Fabio Andrés	5	3.1. Inclusión financiera, social y productiva	38
1.2. Hechos relevantes 2021	8	3.1.1. Acompañamiento empresarial, crecemos juntos	43
1.3. Sobre nuestro informe	9	3.1.2. Nuestro MBA agro, creemos con el campo	47
1.4. Materialidad Interactuar: un ejercicio cercano de diálogo y escucha	10	3.1.3. Método Base de Aceleración empresarial, fortalecemos capacidades	51
1.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ¡Todos podemos contribuir!		3.2. Empresarios que aprenden crecen y permanecen	54
		3.3. Formalización de empresarios	58
		3.4. Equidad de género: empresarias empoderadas	61
		3.5. Sumamos esfuerzos para generar impacto	64
		3.5.1. Avancemos Bajo Cauca: una alianza que cambia vidas	68
<i>CAPÍTULO 2. Somos tejedores de historias</i>	16	<i>Capítulo 4. Historias que inspiran confianza</i>	71
2.1. Así es nuestra esencia	17	4.1. Integridad y buen gobierno	73
2.2. Modelo de gestión: hacemos realidad nuestra estrategia	19	4.2. Economía con sentido social	77
2.3. Medimos nuestra gestión: cuadro de mando integral (CMI)	21	4.3. Aprender y mejorar	81
2.4. Un esquema colaborativo que nos acerca	22	4.4. Innovación y transformación digital	83
2.5. Un lugar vibrante para trabajar	24		
2.6. Nuestros grupos de interés: El corazón de nuestro actuar	31	<i>CAPÍTULO 5. Historias de un mundo para todos</i>	86
		5.1. Conciencia e impacto ambiental	88

CAPÍTULO 1.

2021: un año nutrido de historias



Queridos grupos de interés.

Presentamos este informe de resultados 2021 en el que agradecemos la valentía de todos los empresarios con la cual demostraron que la microempresa tiene una capacidad de adaptación y sostenimiento de la economía que permite que nuestro país avance.

Como junta directiva, resaltamos la importancia de cuidar de organizaciones que como Interactuar, aportan, desde lo social, lo económico y lo ambiental, a generar un impacto positivo en los empresarios que acompaña y en los territorios donde tiene presencia.

Interactuar de la mano del crecimiento empresarial

En una sociedad necesitada de mejorar la inclusión social y disminuir la inequidad en la distribución de la riqueza, la presencia de entidades orientadas a apoyar a los pequeños empresarios es determinante para alcanzar los logros. Quienes se inician en la vida empresarial para propender por una mejor calidad de vida, generalmente tienen una gran limitación en el acceso al crédito por la falta de un patrimonio que garantice su endeudamiento y de una historia crediticia. El apoyo que reciben de Interactuar es el inicio de una relación con el sistema financiero que será la base de su progreso. Pero tan importante como el acceso al crédito es la posibilidad de obtener el conocimiento básico para el manejo de su empresa. La falta de éste es con frecuencia el origen del fracaso de muchas pequeñas empresas.

Nuestro compromiso ético es poner al servicio de los emprendedores y empresarios, las capacidades de una institución como Interactuar que conecta sus ideales con la oportunidad de alcanzarlos.

Retos que nos mueven

El gran reto para Interactuar es ajustarse a un mundo en permanente cambio e identificar las oportunidades de crecimiento en sus dos líneas de trabajo, crédito y acompañamiento de valor a través de la cercanía y del conocimiento.

El cambio tecnológico nos obliga a buscar la excelencia dentro de unos recursos limitados, pero con la ventaja que nos da el espíritu de ayudar a construir una sociedad con posibilidades para todos y que hace la diferencia con otros modelos de negocio.

Así cuidamos a Interactuar y su propósito

Para lograr las metas que nos hemos propuesto, la fortaleza de un buen modelo de gobierno corporativo es indispensable. Una organización que es patrimonio de la sociedad necesita una estructura que provea transparencia en su manejo y que esté comprometida con la visión y estrategia planteados por una dirección cuyo único interés es alcanzar objetivos de crecimiento al servicio de la comunidad.

Este ejercicio de rendición de cuentas es muy motivante porque a través de las historias y los resultados, revivimos cada esfuerzo conjunto con el que aportamos al progreso de miles de personas.

Beatriz Uribe Restrepo
Presidente Junta Directiva Interactuar



1.1. Mensaje de Fabio Andrés

Doña Elizabeth Vanegas es la pura matrona del Bajo Cauca, ha vivido todas las historias, no solo las del Bagre sino las de toda Colombia, representadas tan nítidamente en esas tierras. Desde muy joven supo lo que era el desplazamiento forzado por la violencia; con su esposo, acudieron al rebusque para darle de comer a su familia, recogiendo coca, barequeando oro, trabajando en servicio doméstico, raspando con sus uñas un poquito de vida. Hasta que un día se cansaron de tanta miseria, decidieron cambiar, juntaron todos sus alientos, se hicieron a un pedazo de tierra para vivir de ella. Hoy, junto a sus hijos, producen peces, miel, carne y huevos. El año pasado el Covid se llevó al esposo de doña Elizabeth, lo que no ha sido motivo para baje su cabeza, todo lo contrario, la vimos resplandeciente en nuestro evento del Famiempresario Interactuar del Año.

Mujeres y hombres como doña Elizabeth nos ilustran lo que fue el 2021, un año de vicisitudes, con los tragos amargos de las olas del Covid y los estragos de los paros; y que también tuvo gratos momentos como la reactivación de la economía y de nuestros empresarios, el volvernos a encontrar y reconocer día a día lo fundamental que es una institución como Interactuar para la sociedad.

Estos dos últimos años nos han mostrado que necesitamos y podemos, servir más y mejor. Las coyunturas que estamos viviendo en distintos frentes de la sociedad nos exigen que sigamos tejiendo con mayor ahínco lo que tanto nos gusta hacer – las relaciones con nuestros empresarios, estar cerca de ellos, escuchándolos, dándoles un voto de confianza, una buena dosis de esperanza y muchas herramientas para que con su empresa salgan adelante, tengan unas vidas dignas y significativas.

El servir más y mejor nos está conduciendo a mejorar nuestras propuestas de valor a los empresarios. Así, llevamos ya un año desplegando la nueva estrategia, hicimos renuncias, reorganizamos algunos equipos y emprendimos diversos proyectos. Por ejemplo, con la oficina virtual le estamos respondiendo más rápido al empresario. Igualmente, seguimos desarrollando y llevando herramientas empresariales, desde la conversación cotidiana del asesor con el empresario, pasando por talleres con consultores y tácticas digitales, hasta intervenciones más profundas como la escuela de negocios.

A donde doña Elizabeth llegamos gracias a nuestras alianzas, en este caso Avancemos Bajo Cauca, entregándole integralmente

todo lo que hacemos y el valor complementario de los aliados: un servicio financiero responsable y rápido, educación empresarial, desarrollo de su mentalidad, servicios sociales y técnicos con Comfama y Mineros, un apoyo incondicional de USAID y claro mucha cercanía. Los aliados son parte fundamental de nuestro trabajo, en el 2021, acorde con la estrategia, enfocamos nuestra labor de alianzas, para desarrollar proyectos en función de las cuatro causas que escogimos en el ejercicio estratégico: acceso financiero, formalización, desarrollo de capacidades humanas y empresariales, y conexiones de valor.

El ingrediente secreto de la receta Interactuar es nuestra GENTE, a doña Elizabeth más que hacerle un crédito o haberle enseñado a llevar sus costos, le tocamos el corazón y le abrimos los ojos, esto solo se logra con PERSONAS que viven un propósito, que saben que tejiendo relaciones logramos nuestra misión. En el 2021 nos presentamos por primera vez a Great Place to Work y fuimos certificados, lo que demuestra, en palabras nuestras, que somos un lugar vibrante para trabajar, donde todos crecemos como profesionales y seres humanos. En el 2022 seguiremos nutriendo este lugar vibrante, donde cada uno

de nosotros, los colaboradores, somos protagonistas y responsables, y donde como Corporación seguiremos desarrollando programas que refuercen este propósito.

Otro ingrediente clave en nuestra receta es el conocimiento y amor por la microempresa, en el 2021 la continuamos promoviendo desde diversos frentes institucionales. Distintos indicadores nos muestran el retroceso que tuvieron las microempresas por la pandemia, por ejemplo, la afiliación a cámaras de comercio paso en el 2019 del 25.8% al 21.4% en el 2021, el pago de seguridad social a empleados bajó del 15.5% al 12.3%, igualmente se comportó el aporte a las cajas de compensación, del 10.5% en el 2019 cayó al 7.8%. Son muchos los indicadores que nos muestran la necesidad de entender y trabajar por el mejoramiento de las condiciones de la empresa micro, estamos convencidos de que el desarrollo social y económico del país pasa necesariamente por esta ruta, y estas condiciones no se mejoran solo con decretos gubernamentales, sino con una mirada y accionar multidimensional e interinstitucional.

Por lo anterior, trabajamos con el Centro de Estudios de la Empresa Micro en distintos estudios que nos ayudan a entender sus distintas coyunturas; con la universidad Eafit y otros aliados hicimos una propuesta de política pública para la formalización; continuamos con los análisis de vulnerabilidad que iniciamos en la pandemia (en el 2021 vimos una recuperación frente al 2020). Seguiremos trabajando con la institucionalidad, más en el 2022 con el cambio de gobierno nacional buscando que la microempresa esté en la agenda de desarrollo del próximo presidente.

El 2022 está lleno de sueños. Iniciamos el cambio de nuestra plataforma tecnológica que administra los créditos, esperamos estar estrenando en el 2023 un software más robusto, estable, escalable y versátil. También queremos modernizar nuestra marca con un lenguaje que comunique nuestros valores y hable con un público más moderno en los distintos espacios que interactuamos con ellos. Estaremos trabajando en llevar cada vez más nuestro servicio financiero con acompañamiento de valor a través de canales digitales.

La sostenibilidad también ocupó nuestras agendas en el 2021 con un trabajo más estructurado. La sostenibilidad es nuestra estrategia y negocio – valga decir, que Interactuar siempre ha tenido su accionar dentro de la sostenibilidad. Aquí, es importante tener presente: primero, nuestra responsabilidad social en

Interactuar no se puede limitar a reciclar un crédito tras otro, ¡no!, debemos ir más allá, acompañando integralmente al empresario, generándole condiciones de sostenibilidad, crecimiento, cambios comportamentales y de mentalidad, en resumen, la gran tarea que nos encomendamos es llevar a que más colombianos puedan acceder a la clase media a través de una microempresa. Lo segundo es que crecer es parte de nuestra sostenibilidad, llegar a más empresarios con toda nuestra oferta de valor nos permite cumplir con nuestro propósito a la vez que fortalecemos nuestro patrimonio y mitigamos algunos riesgos de mercado. Adicionalmente, somos conscientes de que la crisis ambiental que vivimos en el planeta requiere de mayores acciones, en nuestro caso, debemos trascender a soluciones y herramientas que le permitan a nuestros empresarios disminuir y mitigar los efectos del cambio climático. Finalmente, en Interactuar es fundamental mantener el equilibrio entre el impacto social y el fortalecimiento patrimonial, teniendo siempre presente que somos una organización social – solo así, podemos tocar el corazón y cambiar la vida de doña Elizabeth y muchos más.

Y un sentido agradecimiento a todos los seres humanos que permiten estas historias. Es fácil decir que trabajamos por los empresarios, pero realmente siento que es mucho lo que han hecho por nosotros, por mí, les he aprendido mucho, me han dado el privilegio de

vivir con un propósito, han cambiado mi vida, muchas gracias. Igual con toda mi familia Interactuar, en estos años hemos aprendido a conectarnos desde lo humano, a abrazarnos en las dificultades y a celebrar los logros, a vernos y trabajar como un solo equipo y un único propósito. A nuestra junta directiva, diversa, retadora, colaboradora y con el único interés de trabajar para que Interactuar siga cumpliendo con su papel en la sociedad.

Elizabeth Mahegas / Unidad Productiva La Esperanza / El bagre, Antioquia



1.2. Hechos Relevantes 2021

GRI 102-7, 102-14

Trazabilidad*

 **Empleos apoyados**
112.326
3,2 empleos promedio por empresa
2019: 2,7 empleos

 **Ventas**
3.4 SMMLV mensual
2019: 5,5 SMMLV

 **Permanencia**
71,5 %
de nuestras empresas tienen en promedio 12,8 años de antigüedad
2019: 8,8 años de antigüedad

 **Empresarios servidos:**
2021: 48.658
2020: 48.923

2021:
53,1 % mujeres
45,7 % hombres
2020:
52,5% mujeres
46,6% hombres

 **Cubrimiento con acompañamiento de valor**
En 2020 Integralidad


2021: 21 %
2020: 8.45 % Integralidad

 **Agroempresarios atendidos con programas agro.**
2021: 531
2020: 390

 Lanzamos nuestra oficina virtual.
Más de 4.000 empresarios hicieron uso de este canal.

Cerca de 2.300 mm desembolsados por este canal.

Tiempo promedio de atención 4 horas

 **Iniciamos el proyecto de Cambio de Core** y definimos la nueva plataforma para la operación financiera y el proveedor que acompañará este proceso.

 **Aliados:**
2021: 14
2020: 31

Proyectos 2021:
12 en 9 departamentos
2020: 42 en 18 departamentos

 **Empresarios atendidos con proyectos:**
2021: 2.148
2020: 3.487

 **Colaboradores:**
2021: 534
2020: 532

2021:
62% mujeres
38% hombres
2020:
63% mujeres
37% hombres

Fuimos certificados por



Somos una de las **50 mejores empresas de Colombia para trabajar**

 **Gestión ambiental:**

Auto abastecemos **51 % de la energía** total de la sede administrativa con el techo solar, lo que permitió disminuir la huella de carbono en **0,89 Ton de CO2 equivalente**

Realizamos la medición huella de carbono corporativa 2019 y 2020. **Logramos ser carbono neutro** para 2020 a través de la adquisición de bonos de carbono certificados

Estamos llevando conocimientos a nuestros empresarios de los programas Método Base de Aceleración - MBA urbano y agro- **para la sensibilización e implementación de prácticas ambientales en sus negocios.**

**Es una evaluación realizada con una entidad externa, mediante la cual medimos la percepción y hacemos seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo que tuvieron en el año 2021 sobre los empresarios que son clientes de Interactuar*

*Para el total de la muestra (1.000) se ofrecen resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3.1%
Los resultados de esta evaluación se comparan con el año 2019 ya que en 2020 no fue realizada debido a la pandemia.*



1.3. Sobre Nuestro Informe

GRI 102-12, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Vibramos con la meta de aportar a una economía activa, desafiante y propositiva, al favorecer el emprendimiento, abrir puertas para los empresarios, apoyar las ideas y proyectos que nos hacen crecer como país. Servir es nuestra consigna y así lo hemos demostrado en estos doce meses que resumimos a continuación en páginas cargadas de sentido y de una labor hecha desde el corazón.

Comprendemos que brindar información transparente, clara y pertinente, les permite tomar mejores decisiones a nuestros grupos de interés. Por esto, desde 2013 realizamos nuestra memoria anual de gestión social y económica siguiendo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI). Ahora nos complace presentarles el informe de nuestra gestión social, económica y ambiental, del período comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre de 2021, de conformidad con los estándares GRI en su opción esencial, así como con el suplemento del sector ONG de la guía G4 (sin verificación externa).

En este informe compartimos detalles sobre los temas materiales que generan gran impacto en la organización. Para cada uno describimos su propósito, importancia e impacto, evidenciamos los principales resultados en comparación con otros períodos y los retos que se vislumbran para 2022. Además, nos parece fundamental, contarles en qué va nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nos mueve el compromiso con nuestros grupos de interés, con todos aquellos que creen en nosotros; la intención de ser coherentes con nuestra misión y esencia. Queremos que encuentren en este informe contenidos que nos permitan seguir cimentando relaciones a partir del respeto, del conocimiento y de la experiencia en un mundo con nuevas dinámicas que nos pide ser flexibles y adaptarnos. Sepan que cada línea fue escrita con el juicio y la pasión que nos guía en nuestra Corporación.

Colaboradores, empresarios, asociados, Junta Directiva, aliados, proveedores, comunidad: Interactuar piensa en todos ustedes, desea acompañarlos a cumplir sus anhelos; los valora, porque en épocas de incertidumbre es la unión la que nos fortalece y es con el aporte de todos que se reconstruye la vida.

1.4. Materialidad Interactiva

Un ejercicio cercano de diálogo y escucha

102-21, 102-46, 102-47, 102-49

Teniendo en cuenta la construcción de la nueva estrategia de la Corporación, que da respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, así como los importantes cambios del entorno, en 2021 realizamos un nuevo ejercicio de materialidad con el propósito de identificar y priorizar los temas materiales que son importantes para los grupos de interés y que generan un impacto significativo en Interactuar.

El ejercicio de materialidad lo adelantamos de la siguiente manera:



1. Referenciación interna: estudio de la nueva estrategia, políticas internas, materialidades anteriores, informes, entre otros.



2. Referenciación externa:

- Políticas públicas asociadas al sector.
- Estándares y guías.
- Empresas y gremios.



3. Definición previa de asuntos relevantes.



4. Selección de asuntos a consultar a grupos de interés con Comité Directivo.



5. Consulta y diálogo con grupos de interés para definir la importancia de los temas, según sus expectativas, decisiones y forma de relacionarse con nosotros.

Encuesta: colaboradores, empresarios, proveedores, aliados y Comité de Sostenibilidad de la Junta Directiva.

Grupo focal: colaboradores, empresarios, proveedores y Comité de Sostenibilidad y Desarrollo de la Junta Directiva.



6. Definición del impacto de los temas en la organización con el Comité Directivo.



7. Priorización de las temáticas por parte del Comité Directivo, teniendo en cuenta la importancia para los grupos de interés y el impacto para la Corporación.



8. Validación de la Matriz de Materialidad con el Comité Directivo.

1.4. Materialidad Interactuar

Un ejercicio cercano de diálogo y escucha

102-21, 102-46, 102-47, 102-49

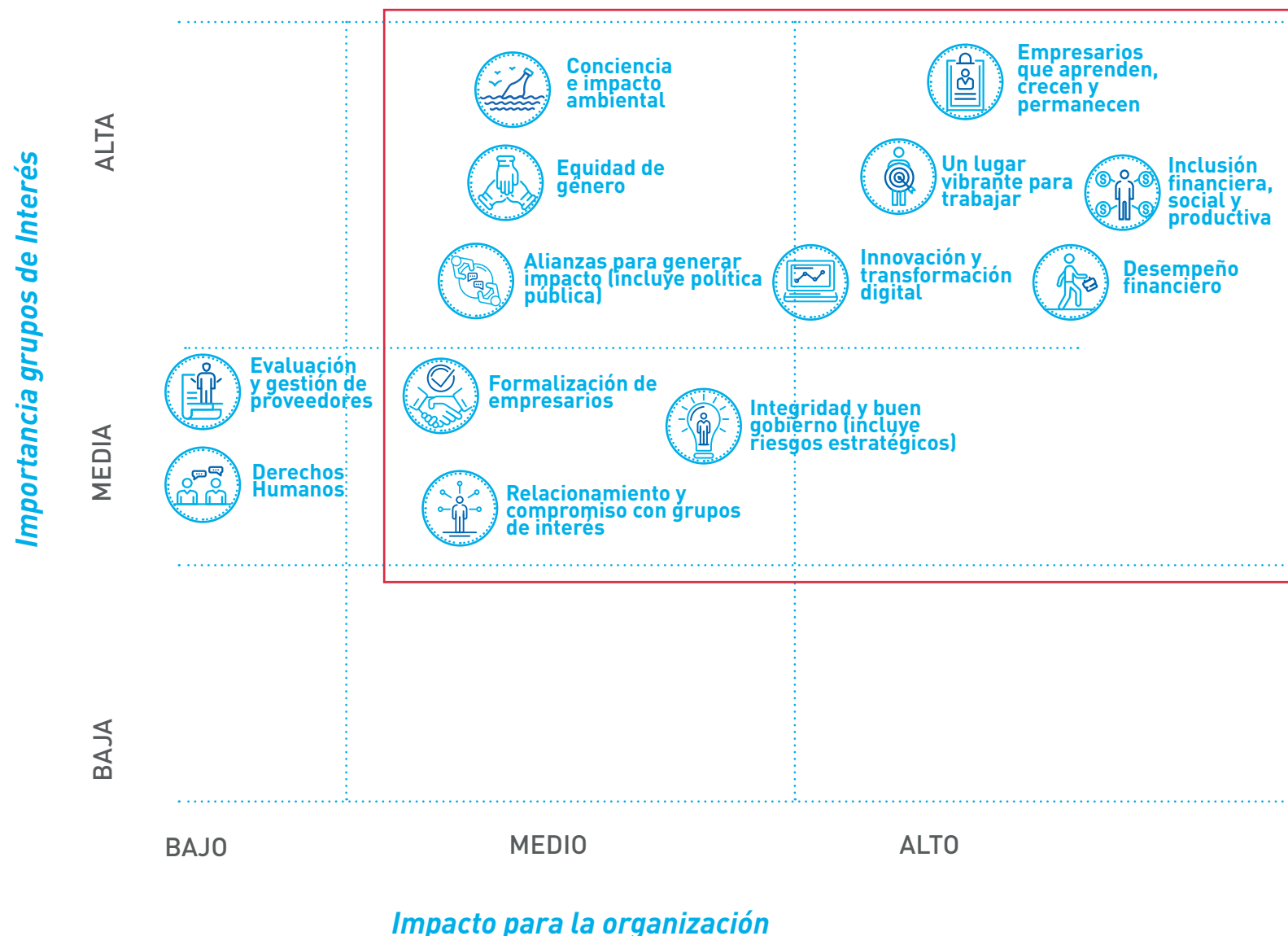
Vale la pena destacar que, en diálogo con los grupos de interés, identificamos que el nivel de satisfacción con la gestión de Interactuar y la forma en que nos relacionamos con ellos presentan altos indicadores. Se perciben elevados niveles de gratitud, cercanía y cariño. Dentro de las características que más valoran los grupos con quienes conversamos se encuentran:

- El buen trato y relacionamiento cercano.
- Un gran ambiente laboral con alta calidad humana de los colaboradores.
- La inclusión y acceso financiero que se genera a través del crédito.
- El desarrollo y acompañamiento integral que recibe el empresario.
- La integridad y transparencia.
- El desempeño financiero de Interactuar.

De otro lado, los grupos de interés consultados desearían que se trabajara con más fuerza en:

- Formalización de empresarios.
- Mayor cobertura y crecimiento en colocación de crédito.
- Equidad de género.
- Impacto ambiental.
- Generación de más alianzas de valor.
- Innovación y transformación digital.
- Política pública: mayor participación e incidencia.

Como resultado de este ejercicio de diálogo y consulta, obtuvimos la siguiente matriz con la priorización de los temas materiales:



Con respecto a la materialidad validada en 2019, se presentaron los siguientes cambios: se incluyeron dos temas nuevos, formalización de empresarios y equidad de género. Y se integraron los siguientes ítems:

- **Gestión de riesgos sociales y económicos** se incorporó en integridad y buen gobierno.
- **Incidencia en política pública** se sumó a alianzas que generan impacto.
- **Desarrollo que fortalece el crecimiento** se integró a un lugar vibrante para trabajar.
- **Aprendizaje y mejora continua:** se conectó de manera transversal a empresarios que aprenden, crecen y permanecen, así como a inclusión financiera, social y productiva. Además, se puede encontrar nuestra esencia, como parte de un proceso corporativo.

Las siguientes temáticas siguen conservando su enfoque, aunque cambiaron de denominación:

2019	2020
Servicios integrales para empresarios sostenibles	Empresarios que aprenden, crecen y permanecen
Inclusión social, financiera y productiva	Inclusión financiera, social y productiva
Investigación, desarrollo e innovación	Innovación y transformación digital
Gestión ambiental	Conciencia e impacto ambiental

Con la identificación de estos 11 temas, asumimos la responsabilidad de gestionarlos con **Cercanía, Confianza y Consciencia**, desde nuestro talento humano y capacidades. Nos comprometemos a hacerles seguimiento y evaluación y a compartir con cada uno de ustedes, que son nuestra razón de ser, los principales resultados, logros, oportunidades de mejora y retos.

Es de aclarar que, con base en los resultados de nuestra materialidad, se trazará en 2022 una ruta alineada con la sostenibilidad en aquellos temas que fueron relevantes para los públicos de interés y que deben fortalecerse aún más internamente. Se definió, entonces, desarrollar un plan de trabajo para tres asuntos identificados como potenciales en nuestro ejercicio de vivir la sostenibilidad y llevarla hacia aquellos públicos con los que nos relacionamos: **formalización, equidad de género y conciencia e impacto ambiental**. Las acciones se medirán en un indicador que está en nuestro CMI – Cuadro de mando integral-.



1.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

¡Todos podemos contribuir!

¿Qué puedo hacer para aportar?

Es una pregunta constante que lanza la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e Interactuar se ha comprometido con su respuesta.

Hemos estudiado los ODS, los hemos entendido y buscado las estrategias para aportar, porque como bien lo dice la ONU para alcanzar las metas, “todo el mundo tiene que hacer su parte: gobiernos, sector privado, sociedad civil y personas como usted”.

Pensamos en la calidad de vida de nuestros grupos de interés y nos mueve este propósito, convencidos de que dignidad es una palabra fundamental que debe llevarse a la acción. Es así como brindamos oportunidades para que los emprendedores y empresarios accedan a la clase media, alineados, en especial, con cuatro de los 17 ODS.



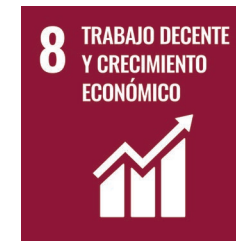
10 % de la población mundial, aún vive en situación de extrema pobreza, con dificultades para satisfacer las necesidades más básicas, como la salud, la educación y el acceso a agua y saneamiento (ONU).

¿Cómo aporta nuestra Corporación?

A través del acceso a servicios financieros con acompañamiento de valor porque incrementar los ingresos de los empresarios y sus familias les permite disfrutar de mayor bienestar al contar con salud, alimentación, educación y vivienda. Con nuestro modelo de intervención nos articulamos con las siguientes metas, con miras a 2030 y, a lo largo de este informe, podrán identificarse en algunos temas que aportan a ellas:

- **(1.4) Garantizar que todos los hombres y mujeres**, en particular los pobres y vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la micro financiación.

- **(1.5) Fomentar la resiliencia de los pobres y las personas** que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras crisis y desastres económicos, sociales y ambientales.



Entre 2016 y 2030, se necesitan 470 millones de puestos de trabajo en todo el mundo para aquellos que van a acceder por primera vez al mercado laboral (ONU).

¿Cómo aporta nuestra Corporación?

Entregamos créditos asequibles, impulsamos a la micro y pequeña empresa estimulando el espíritu empresarial y la creación de empleo productivo y decente. Nuestros servicios contribuyen a incrementar los ingresos de poblaciones vulnerables, para aportar al crecimiento económico sostenido e incluyente.

Nos articulamos desde nuestra gestión con las metas:

- **(8.1) Mantener el crecimiento económico** per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos 7 % anual en los países menos adelantados.
- **(8.3) Promover políticas orientadas al desarrollo** que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
- **(8.5) A 2030, lograr el empleo pleno y productivo** y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- **(8.6) Seguir reduciendo la proporción de jóvenes** que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.






La brecha salarial de género en todo el mundo se sitúa en el 23 % y, si no se toman medidas, se necesitarán otros 68 años para lograr la igualdad salarial (ONU).

¿Cómo aporta nuestra Corporación?

Promovemos que las mujeres y los jóvenes de las ciudades y el campo, tengan el mismo acceso a los servicios financieros y crédito productivo, contribuyendo a la generación de empleo digno y equitativo. Además, nuestro acompañamiento de valor permite orientar y preparar mejor al empresario, con el fin de que aquellos que anhelen un mejor presente y futuro le den continuidad a su sueño y eviten así otras alternativas ilícitas que atentan contra la seguridad y la construcción de sociedades pacíficas e inclusivas.

Nuestros resultados contribuyen a alcanzar, a 2030, las siguientes metas:

-  **(10.1) Lograr progresivamente y mantener el crecimiento** de los ingresos del 40 % más pobre de la población a una tasa superior a la media nacional.
-  **(10.2) Potenciar y promover la inclusión social, económica y política** de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
-  **(10.3) Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados**, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.





“Para aplicar con éxito la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, debemos pasar rápidamente de los compromisos a la acción. Para ello, necesitamos alianzas sólidas, inclusivas e integradas a todos los niveles”. Ban Ki-moon, exsecretario general de la ONU.

¿Cómo aporta nuestra Corporación?

Entendemos que sumar capacidades con otras instituciones nos lleva a una mayor cobertura, a impactar a más personas y a multiplicar efectos positivos. Así mismo, fomentamos el trabajo colaborativo entre nuestros empresarios para que adquieran mayores capacidades con el fin de intercambiar conocimientos y buenas prácticas, y acceder a oportunidades comerciales que fortalezcan su proceso. Juntos, empresarios y nuestra red de aliados, Gobierno, empresa privada y organizaciones internacionales, aportamos al fomento de una red global para el desarrollo y a cumplir los deseos comunes reflejados en los ODS.

La unión con diversas organizaciones contribuye a retos como:

-  **(17.16) Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible**, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los ODS en todos los países, particularmente aquellos en desarrollo.
-  **(17.17) Fomentar y promover la constitución de alianzas** eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

De manera indirecta, la Corporación ha venido aportando a otros ODS:

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Promovemos en Interactuar y entre los empresarios que acompañamos, la importancia de la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer para alcanzar el desarrollo del potencial humano con integridad y dignidad, aportando a la generación de un empoderamiento para la implementación de proyectos productivos propios, en familia y en el territorio. Nuestros acompañamientos desde los programas de formación permiten la participación de todos, posibilitando la integración social de las comunidades con enfoque de género.

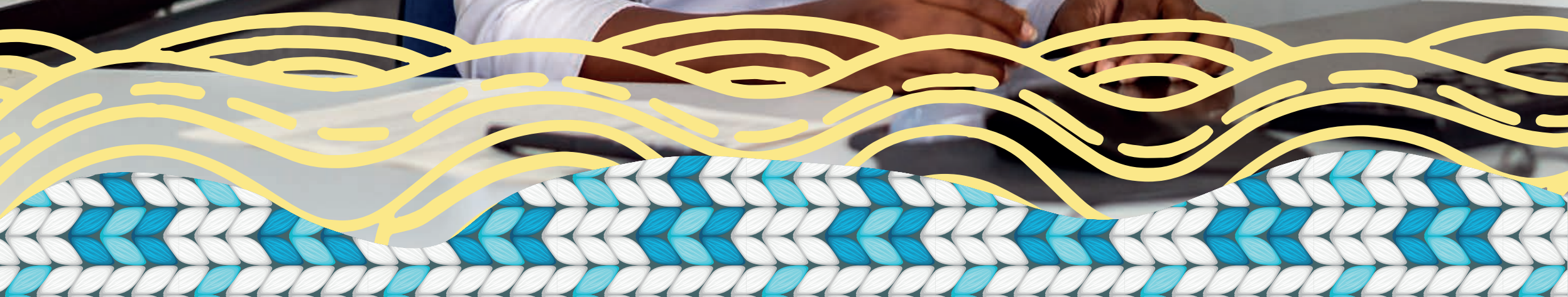
13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Dentro del foco estratégico de brindar acceso a la clase media y procurar su consolidación, buscamos que se creen empresas cada vez más sostenibles. Es por lo que, desde el Método Base de Aceleración (MBA), se trabajan los principios del cuidado del medio ambiente como instrumentos claves que acompañan la gestión empresarial en la toma de decisiones cada vez más conscientes. Insistimos en la gestión sostenible y en la conservación y manejo adecuado de los recursos naturales.

CAPÍTULO 2.

*Somos tejedores
de historias*





2.1. Así es Nuestra Esencia

Gri 102-16, 102-2, 102-6, 102-10

Nos sentimos orgullosos de brindar un servicio que cambia vidas.



Creemos en las personas, en los proyectos que nacen para dignificar la vida. Creemos en el trabajo colaborativo centrado en lo humano. Nos mueven la ética, la responsabilidad, la calidez, la honestidad, el cuidado por las relaciones humanas. Acompañamos, impulsamos y damos continuidad al legado de nuestros fundadores poniendo en práctica, siempre, la integridad en nuestras acciones.

Un propósito que cobra vida

En Interactuar movilizamos el acceso a la clase media y su consolidación a través de servicios financieros con acompañamiento de valor a empresas y personas con potencial de desarrollar capacidades empresariales y humanas.

Creemos en los emprendedores y los empresarios, convencidos de que pueden hacerse cargo de su bienestar, impactando positivamente en su entorno y empoderándose del acceso a una vida más digna a través de la generación de ingresos que aportan a su entorno familiar, social y de país.

Por eso, nos comprometemos con:

- La calidad en la atención a nuestros empresarios.
- La generación de ambientes gratos, sanos y seguros para nuestros colaboradores.
- El mejoramiento permanente de nuestros procesos.
- El cumplimiento de las leyes, políticas, procedimientos y normas técnicas que nos aplican.

Valores que nos identifican

Somos una organización de relaciones humanas. Potenciamos el talento desde la conexión con nuestro propósito hasta su materialización reflejada en la transformación del empresario. Nos mueve la sensibilidad social como punto de partida para entregar una experiencia memorable a nuestros empresarios, con nuestros valores que nos hacen únicos:

Cercanía
Confianza
Consciencia

Nuestra cultura

- Desarrollamos el talento humano, propiciamos el cumplimiento de sus anhelos, nos reta siempre a mantener una actitud abierta y propositiva para incorporar cambios que permitan nuevas y mejores formas de actuar, en beneficio de nuestros públicos de interés.
- Establecemos condiciones laborales que llevan a un equilibrio entre lo personal y profesional, de acuerdo con el estilo de vida de cada uno para llevar a cabo las actividades con compromiso, alegría y vocación.
- Promovemos la diversidad y la inclusión como la base para la construcción colectiva y el fortalecimiento de ambientes de trabajo saludables.
- Fomentamos conversaciones de valor como una herramienta poderosa para el entendimiento de las necesidades y el trabajo colaborativo, y así, crecer juntos.
- Concebimos la sostenibilidad como la responsabilidad individual y colectiva con la que aportamos desde lo social, económico y ambiental al cumplimiento de nuestro propósito, tomando las decisiones del presente para alcanzar un futuro para todos.

Presencia geográfica

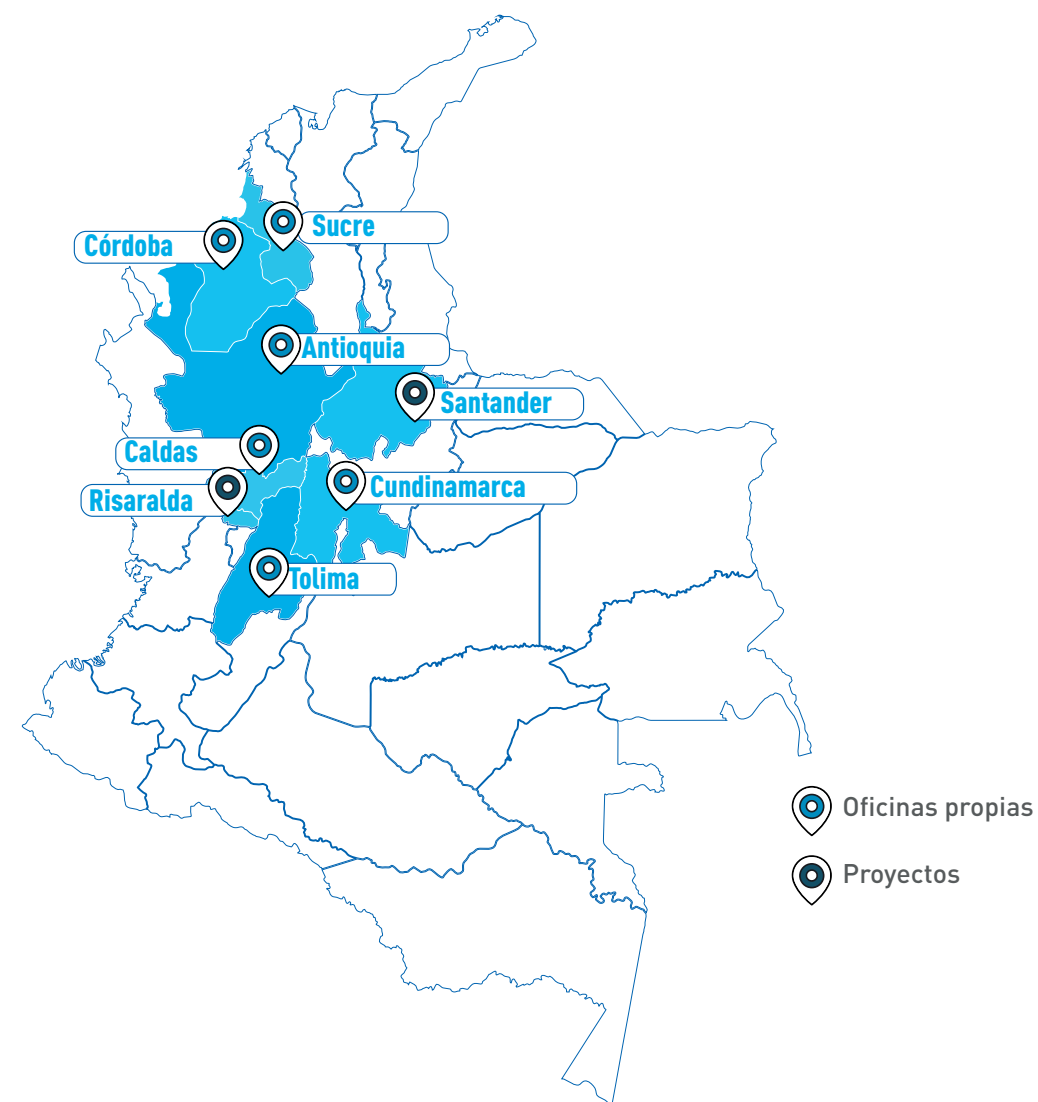
Actualmente, nos encontramos en seis departamentos. Durante 2021, trasladamos la sede de La Pintada a Riosucio y, en total, contamos con:



39 oficinas



Más de 220 municipios



2.2. Modelo de Gestión: Hacemos Realidad Nuestra Estrategia

GRI 102-10, 404-2

Nuestro modelo de gestión nos permite identificar cómo funciona el ecosistema conformado por todos los elementos de la organización, brindando una mirada integradora y alineada con la estrategia.

El ejercicio estratégico, que comenzó en septiembre de 2020, nos ayudó a navegar a través de nuevas definiciones sobre el entendimiento del negocio financiero y cómo aportar mayor valor desde las capacidades distintivas. Durante el primer trimestre de 2021, lo profundizamos y culminamos, estructurando conceptos como segmentos de cliente, propuestas de valor, nuestras causas y mapa estratégico, entre otros vitales para la Corporación.



Objetivos de Desarrollo Sostenible

1 FIN DE LA POBREZA



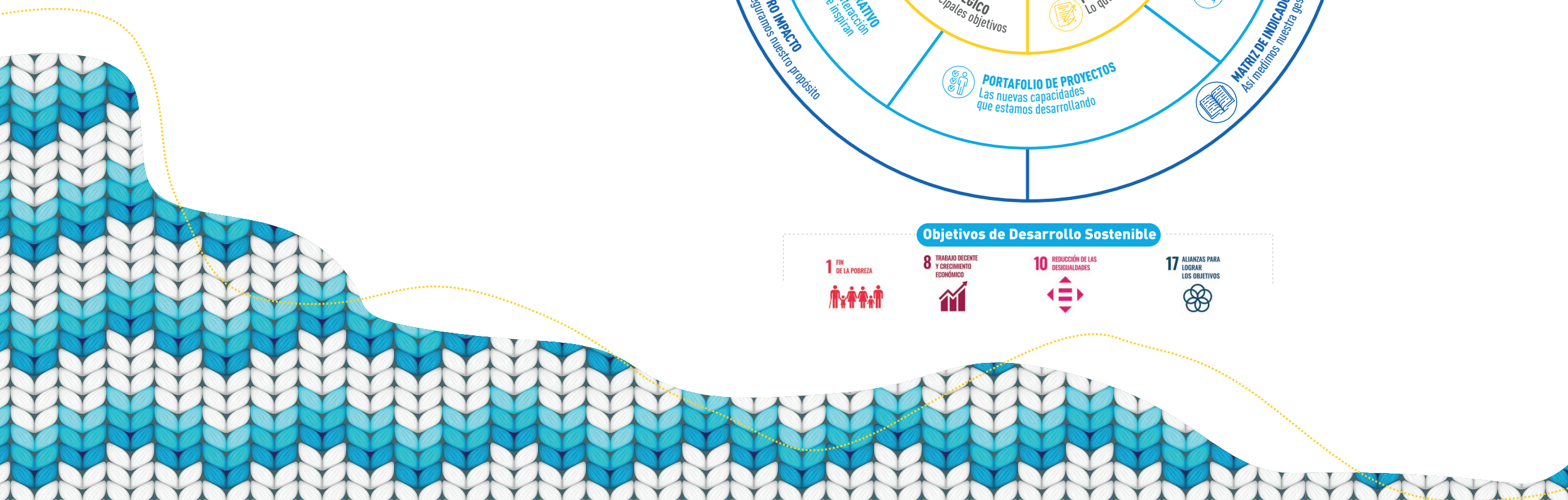
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS





Hicimos posible en 2021

- Adelantamos el proceso de divulgación de los conceptos estratégicos a través de diferentes esquemas y, para asegurar su apropiación, aplicamos dos momentos de validación con los colaboradores por medio de acciones que nos permitieron corroborar su nivel de conocimiento, elaborando un plan de comunicaciones enfocado en fortalecer el entendimiento y aplicabilidad de estos, según las brechas identificadas. La meta propuesta era lograr un nivel de entendimiento del 80 % y el resultado de la segunda validación fue de 84 %.
- Creamos un nuevo portafolio de iniciativas que soporta la implementación de lo definido, por medio del desarrollo de nuevas capacidades que habilitan la entrega de propuestas de valor para cada uno de nuestros segmentos de clientes. Las iniciativas activadas para este fin fueron: Proyecto Core, Modelo Pricing, Modelo de Experiencia del Cliente y Segmentación, Modelo de Atención a Emprendedores Cuenta Propia, Donantes, Modelo de Acompañamiento Empresarial y Conversaciones de Valor.
- Homologamos nuestro modelo de gestión corporativo que nos permite establecer una mirada integral al ecosistema organizacional, de acuerdo con las definiciones estratégicas y al esquema de sostenibilidad, entendiendo que son temas que van de la mano. De esta manera, cumplimos un objetivo importante que teníamos para 2021 y validamos que, para nosotros, sostenibilidad es igual a estrategia y a negocio. Que sostenibilidad es una vida mejor para todos.



Soñamos para 2022

- Continuar con el despliegue de la estrategia con el fin de asegurar el entendimiento que cada colaborador tiene de ella y alinearnos para que cada uno identifique cómo contribuye a su logro desde el cargo que desempeña y sus responsabilidades.



2.3. Medimos Nuestra Gestión

Cuadro de Mando Integral (CMI)

GRI 102-14, NG03

Luego de un ejercicio de estrategia que nos llevó a nuevas definiciones sobre el entendimiento del negocio, durante 2021 ajustamos nuestro mapa estratégico y Cuadro de Mando Integral (CMI) que dieran respuesta a los nuevos retos. Además, determinamos indicadores de desempeño y gestión en cascada para todos los niveles de liderazgo, asegurando alineación estratégica.

A través de las cinco perspectivas del CMI, aprendizaje y crecimiento, procesos, cliente, financiera y social, realizamos el seguimiento a la gestión de la Corporación, monitoreando y comunicando el avance en la implementación y el cumplimiento de los objetivos.

MAPA ESTRATÉGICO



Soñamos para 2022

- Generar en los equipos de trabajo la disciplina de establecer conversaciones valiosas en torno al desempeño, enmarcadas en el monitoreo y análisis de los resultados obtenidos para los indicadores definidos.



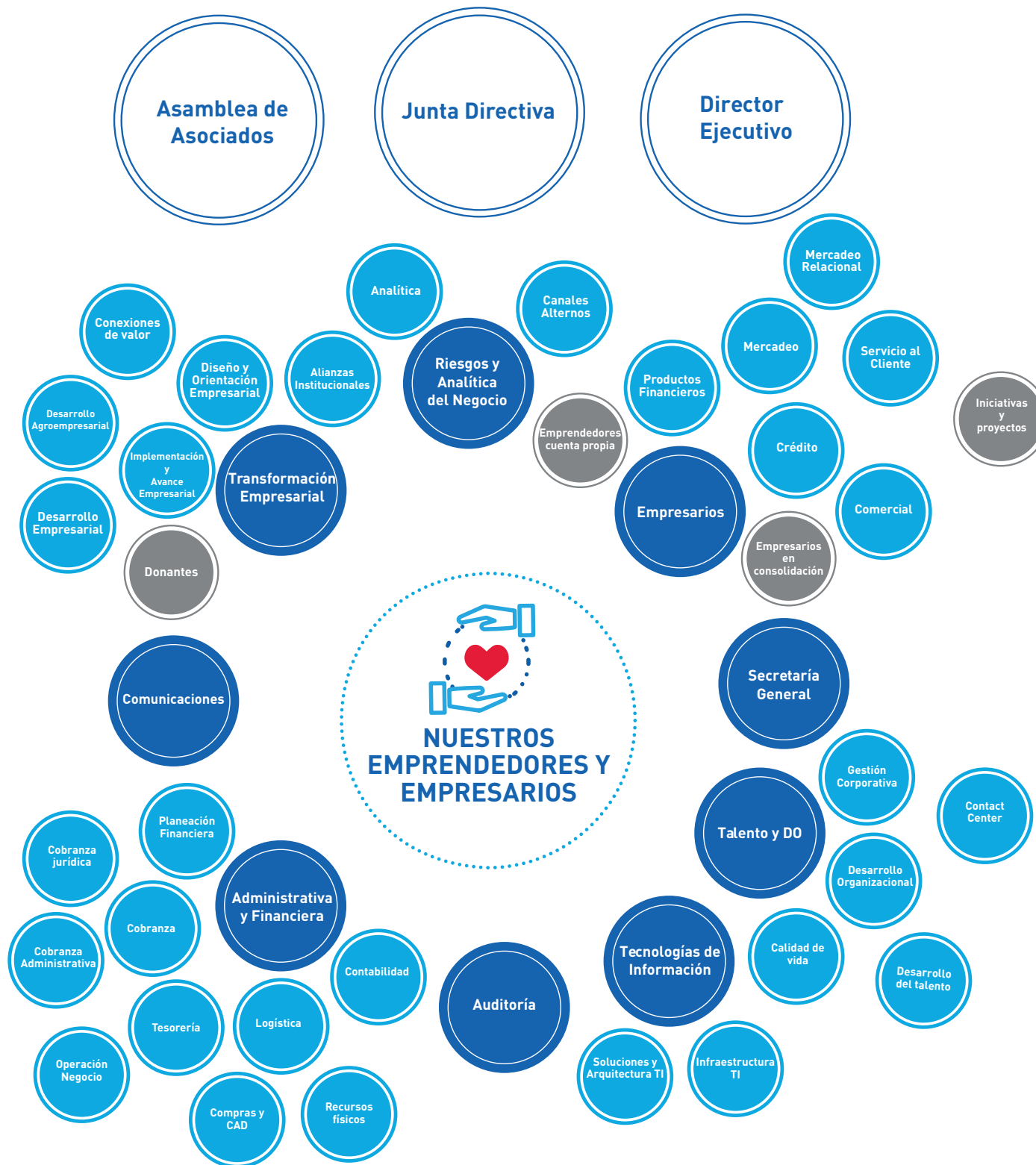
2.4. Un Esquema Colaborativo que nos Acerca

GRI 102-10, 102-18

Como parte del modelo de gestión, el esquema de trabajo colaborativo pone en el centro de nuestras acciones al empresario, evidenciando una labor en red con áreas que están al servicio del propósito, que se relacionan por un objetivo común y que tienen claro su rol.

Con las nuevas definiciones estratégicas, en 2021 se presentaron cambios en la forma en la que estamos organizados. Al ajustar el modelo para asegurar el soporte de la implementación, nuestro esquema evidencia novedades:

- 🌀 **Transformación Empresarial** es el resultado de la fusión entre las direcciones de Inversionistas Sociales y Servicios de Conocimiento y Redes. Desde allí entregaremos nuestra capacidad de acompañar a los empresarios con los conocimientos que aportan a la gestión de sus negocios; también gestaremos las alianzas para el desarrollo de proyectos que estén alineados con nuestras causas y que generen un impacto positivo en los emprendedores y empresarios de los territorios a los que lleguemos.
- 🌀 **En Alianzas Institucionales** unimos las jefaturas de Estado y Cooperación Internacional y Alianzas Privadas, estas dependerán de la Dirección de Transformación Empresarial.
- 🌀 **Creamos las áreas Diseño y Orientación Empresarial e Implementación y Avance Empresarial**, que dependen de Transformación Empresarial. La primera responde a todo el proceso de estructuración y entrega de los contenidos de acompañamiento empresarial; la segunda, se organiza según las etapas de desarrollo en las que se encuentran los empresarios (creación, desarrollo y aceleración), además, promueve la ejecución de los proyectos con aliados.
- 🌀 **La Coordinación de Redes pasó a llamarse Conexiones de Valor**, homologando su nombre y alcance con lo definido en una de nuestras causas en la estrategia: generación de relaciones de valor.
- 🌀 **La Dirección de Riesgos es hoy Riesgos y Analítica del Negocio**, con el fin de dar mayor alcance a la dependencia en relación con el proceso de análisis de datos para la toma de decisiones.
Pusimos en marcha las células de innovación de donantes, emprendedores cuenta propia y empresarios en consolidación.
- 🌀 **En Canales Alternos concentraremos la gestión** de las formas de comunicación y atención con nuestros clientes, diferentes al canal tradicional que es el presencial.
- 🌀 Para la dirección de Talento y Desarrollo Organizacional, las áreas de **Gestión Corporativa y Desarrollo Organizacional se complementan en una sola** para proporcionar una mirada integral desde la definición de la estrategia hasta la implementación por medio del diseño organizacional, el portafolio de proyectos y los procesos; también, de la medición para gestionar el desempeño.
- 🌀 Cambiamos el nombre de la Dirección de Transformación Digital por **Tecnologías de Información y Comunicaciones**, pues entendemos que esta transformación es un concepto transversal a todas las áreas de la Corporación.
- 🌀 Tomamos la decisión de tercerizar con la empresa **PricewaterhouseCoopers el proceso de auditoría**. Por ello, el área de auditoría interna ya no hace parte del esquema de trabajo colaborativo de la organización.



2.5. Un Lugar Vibrante Para Trabajar

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-7, 102-8, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, Propio: Nivel De Satisfacción De Los Empleados



Fomentamos en nuestros colaboradores el compromiso, la transparencia, el respeto y la vocación de servicio que nos permite consolidarnos como una organización HUMANA, con una meta: que las personas sean felices y habiten un lugar vibrante, donde se permitan soñar y crecer en su vida laboral y personal. Nuestros colaboradores viven nuestros valores, la cercanía, la confianza y la consciencia, conectados con nuestro propósito, capaces de promover su transformación y la de nuestros empresarios.

Con el fin de fortalecer las capacidades, potencializar el saber y experiencia de nuestros colaboradores, implementamos estrategias de gestión del talento, asegurando el cumplimiento de la normatividad legal vigente, garantizando la equidad en las prestaciones económicas, fomentando el desarrollo individual en función de nuestro propósito y motivando la transferencia de conocimientos.

Impulsamos la diversidad y la inclusión como la base para la construcción colectiva y el fortalecimiento de ambientes de trabajo sanos, gratos y felices.



Así le damos sentido

Elementos de nuestra Cultura en Movimiento:

- 1. Nuestra esencia.** Disponemos de un manifiesto de principios, valores, competencias, creencias y comportamientos, que representa lo que queremos que cada persona viva en Interactuar.
- 2. Esquemas de trabajo colaborativo y ágil.** Nuestra estructura organizacional en red pone en el centro de nuestras acciones y decisiones a los emprendedores y empresarios. Conectamos las áreas y procesos que correspondan para cumplir con las responsabilidades, planes de trabajo, iniciativas y/o proyectos.
- 3. Roles que inspiran.** Un líder vibrante Interactuar tiene claridad de los objetivos de la Corporación; se mantiene actualizado, gestiona procesos y actúa con integralidad; se interesa por el desarrollo de su equipo, su desempeño y bienestar; comunica y escucha con atención, y confía en las capacidades de sus colaboradores, reconociendo aportes y logros.
- 4. Conversaciones valiosas.** Realizamos gestión de desempeño basados en la construcción de tableros que, para cada una de las áreas,

cuantifican el cumplimiento de los objetivos y metas, y contribuyen al logro de los indicadores generales, presentados en nuestro Balanced ScoreCard, ampliando nuestra conversación a la dimensión humana, y posibilitando el logro individual, colectivo y corporativo.

5. Más acción. Promovemos espacios de trabajo cotidianos en donde prime el empoderamiento, la flexibilidad, el sentido común, la agilidad, las soluciones simples, útiles y escalables. Nos referenciamos y actualizamos, de manera permanente, para proponer soluciones innovadoras, apoyamos la experimentación y la gestión práctica de las iniciativas.

6. Aprender para crecer. Somos una organización que capitaliza el conocimiento y es así como hoy contamos con comunidades de práctica en temas como Power BI, Salesforce, gestores de mejora y proyectos en donde fomentamos el aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento. Tenemos cuatro escuelas: Liderazgo, Comercial, Transformación Empresarial y Cobranza.

Cobertura

Con nuestros procesos llegamos a 534 colaboradores, ubicados en Antioquia, Tolima, Sucre, Córdoba, Cundinamarca y Caldas.

ZONA - SEDE	PUNTO DE ATENCIÓN	2019	2020	2021
PRINCIPAL	Bello	326	269	261
	Oficina móvil	2	2	3
PARQUE DE BELLO	Parque de Bello	22	19	21
CENTRO	Centro	23	19	17
	Castilla	4	4	5
	Minorista	2	1	2
SUR	Envigado		13	11
	Itagüí	24	15	17
	Caldas	1	3	6
OCCIDENTE	La América	8	2	3
	Belén	12	17	16
	Santa Fe de Antioquia	7	5	5
	Dabeiba	3	3	3
ORIENTE	Rionegro	14	11	10
	Marinilla	3	3	3
	La Ceja	3	3	3
	Santuario	3	4	4
	Sonsón	4	4	4
	El Carmen de Viboral	3	3	3
SUCRE	Sincelejo	11	10	11
	Sahagún	4	4	4
CÓRDOBA	Montería	11	11	13
	Tierra Alta	3	3	3
	Lorica	3	4	3
	Planeta Rica	4	3	3
BOGOTÁ	Bogotá	1	0	0
MAGDALENA MEDIO	La Dorada	10	10	11
	Villeta	5	7	7
SUROESTE	Puerto Berrío	3	3	3
	Amagá	4	8	8
	Andes	7	2	4
	La Pintada	10	9	0
	Urrao	4	4	4
	Caldas		3	3
	Riosucio			7
URABÁ	Apartadó	9	9	11
	Turbo	5	5	5
NORTE	Yarumal	4	4	6
	Caucasia	4	4	4
	Santa Rosa de Osos	3	6	6
	Tarazá	3	3	3
	Municipios-Bello	7	3	0
TOLIMA	Ibagué	14	11	13
	Espinal		6	5
		593	532	534

Hicimos posible en 2021

Medición e intervención del clima organizacional

Adelantamos el proceso a través de nuestra metodología de Intervención de Grupos e Individual Interactuar (MIGII). Hicimos la medición bajo el método Great Place to Work, en el cual se tuvieron en cuenta dimensiones como credibilidad, respeto, relaciones interpersonales, imparcialidad y orgullo.

El 92 % de los colaboradores afirma que Interactuar es un gran lugar para trabajar, con un Indicador de Ambiente Laboral (IAL) del 90,3 % y gracias a las respuestas afirmativas, comentarios y resultados, adquirimos el reconocimiento como una empresa certificada por Great Place to Work®. La próxima medición será en 2023.

INDICADOR	Índice de Ambiente Laboral General-Medición de clima				
	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021
	73,1	No se hizo medición	No se hizo medición	75,0	90,3

Gestión permanente de nuestra gente

- La atracción del talento humano se lleva cabo de manera transparente, garantizando que no se presente discriminación y fomentando la igualdad y oportunidades para todos.
- Nos aseguramos de que los colaboradores que se integran a la Corporación se sientan bienvenidos y reciban los elementos necesarios para la adaptación al cargo y la identificación con nuestra estrategia, propósito y esencia.
- Hacemos uso de herramientas tecnológicas que permiten llegar de manera virtual con los procesos formativos. Las inducciones y entrenamientos se hacen a través de las plataformas Q10 o Teams. Acompañamos a los facilitadores en la revisión de los contenidos y propiciamos el uso de herramientas informáticas para talleres y ejercicios prácticos. Apoyamos al área de Productos Financieros en el diseño del entrenamiento virtual para metodología crediticia agro.
- Implementamos un plan de alternancia voluntaria y por áreas, de septiembre a diciembre, teniendo en cuenta situaciones y condiciones específicas de los colaboradores, para cumplir con nuestro propósito, aportar al bienestar emocional, al cuidado de la vida y mantener la felicidad en el trabajo.

Desarrollo de talento

Impulsamos las competencias y conocimientos de los colaboradores en términos del ser, el saber y el hacer, a través de procesos de formación y capacitación, y en pro del cumplimiento de nuestro propósito. Contamos con intervenciones individuales o grupales por medio de las Escuelas de Formación.

INDICADOR	FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Resultado 2021	Meta 2022
# de capacitaciones	124	109	120	118	125
# horas recibidas	16.329	16.691	17.000	20.159	22.000
# asistentes	3.121	6.416	7.000	6.263	7.000
# horas recibidas por empleado	31,9	29,02	32,00	34,45	37
Mujeres impactadas	324	368	NA	368	NA
Hombres impactados	187	207	NA	217	NA

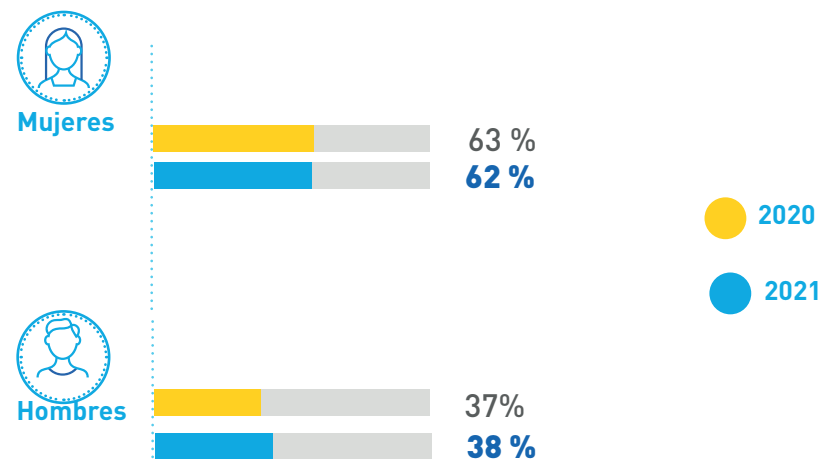
Iniciamos la implementación del modelo de Gestión de Conocimiento basado en la creación de comunidades de práctica. Ampliamos la cobertura de la Escuela Comercial a los asesores de empresarios en consolidación, invitándolos a las sesiones donde se tratan temas que les aplican (previa consulta con su líder); también, incluimos a partir de junio a la Escuela de Cobranza.



Empleo para la inclusión




Como parte de nuestra política de diversidad e inclusión social para la equidad laboral, el 62 % de nuestro equipo de trabajo está conformado por mujeres vinculadas a diferentes cargos de la estructura de Interactuar, y ocupan el 51 % de 61 puestos de liderazgo de la Corporación.

Nuestro equipo de trabajo estuvo conformado por 534 personas frente a 532 del año anterior, entre contratos fijos, indefinidos y de aprendizaje. Durante el año 2021 fueron realizados 64 ingresos con contrato a término indefinido.



Definimos una estrategia de movilidad interna llamada **Nuestra Gente Crece**. Motivamos a que las vacantes internas sean cubiertas por nuestros colaboradores, promoviendo su desarrollo, crecimiento y cumplimiento de sueños, y fomentando la igualdad y las oportunidades para todos.

Personal distribuido por tipo de contrato

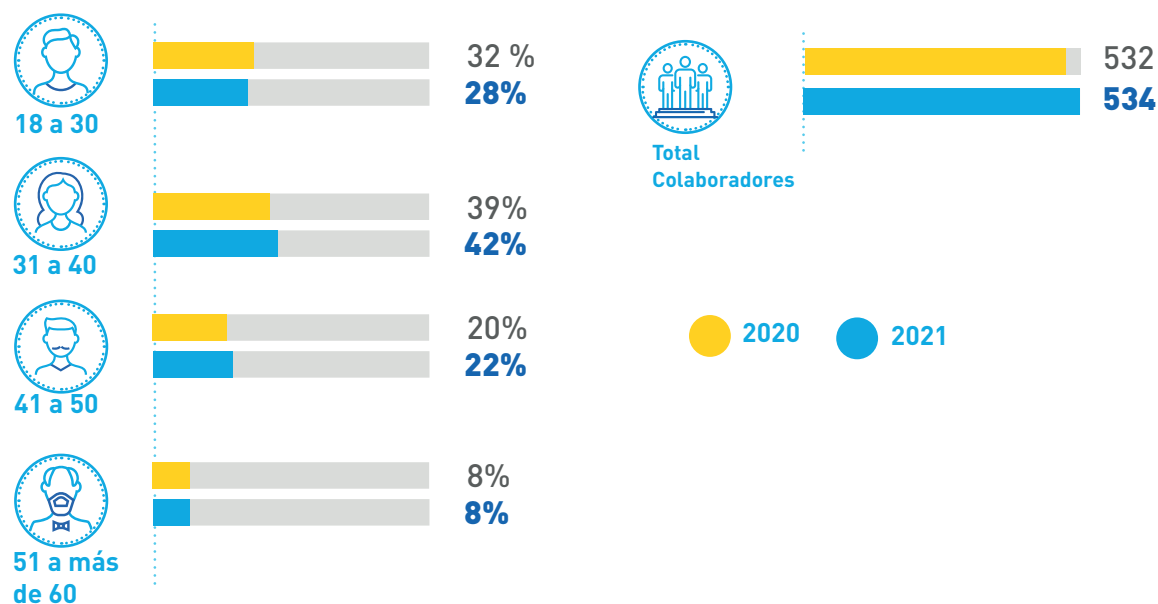
	2020	2021
 Término fijo/ obra o labor	21 4,0 %	18 3,4 %
 Término indefinido	508 95 %	509 95,3 %
 Aprendizaje	3	7

De los 18 contratos a término fijo, al cierre del año, el 42 % corresponde a planta aprobada y en proceso de evaluación para su posible vinculación; los restantes, a proyectos en ejecución.

Como resultado del inicio de la reactivación económica y de la competitividad laboral en el mercado, el desarrollo alcanzado por los colaboradores y deseo de crecimiento en otros campos, en 2021 observamos una deserción del 13,37 %, comparada con 7,28 % en 2020.

El desempeño típico de este indicador se mueve entre el 13% y el 14% anual y hace referencia a las renunciaciones y a las terminaciones de contrato por parte del empleador. Aproximadamente el 50% de esta deserción se da en la fuerza comercial, que corresponde a la Dirección de Empresarios. La diferencia en el resultado del indicador frente al año 2020, se explica por el impacto de la pandemia del COVID, en donde el alto nivel de incertidumbre acerca de la estabilidad laboral hizo que las personas no tomaran decisiones en este sentido, volviendo a los niveles normales luego de la reactivación económica.

Personal distribuido por edad



Desde 2019 decidimos medir la deserción en lugar de la rotación, con el objetivo de entender las motivaciones de nuestros colaboradores para retirarse de Interactuar y así establecer planes de mejora que fortalezcan la experiencia del colaborador en las variables en las que tenemos posibilidad de ajustar. El indicador de rotación no nos entregaba la información para cumplir con este objetivo debido a que está más asociado a la medición de ingresos y retiros, por ello medir la deserción nos da mayor posibilidad de gestionar y focalizar acciones de fidelización de cargos clave. Cuando se genera una renuncia, se activa un proceso de entrevista de retiro para identificar las principales causas y motivaciones de nuestra gente, aspecto que igualmente gestionamos de manera dinámica.

Gestión del bienestar - Beneficios flexibles

- La plataforma de bienestar Be Interactuar, además de administrar los diferentes convenios y actividades de bienestar, funciona como una red social mediante la cual se genera interacción e información con los colaboradores y sus familias.
- En 2021 implementamos el espacio Goflex para equilibrar la vida personal y laboral, a través de Flexipuntos, que se pueden canjear por tiempo. Pudimos acceder a él de forma gratuita, en el costo de su administración, como premio por ganar la categoría Employee Benefits, en el Employee Experience Awards 2020, patrocinado por GOIntegro Internacional.
- Importante, también, que brindamos a nuestros colaboradores beneficios adicionales a los legales.

INDICADOR	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	
	Resultados 2020	Resultados 2021
Prima de vacaciones	500	0
Quinquenios	19	86
Prima de Navidad-Aguinaldo	0	459

Permiso parental

En la Corporación garantizamos el cumplimiento de la normatividad legal vigente y aplicamos los cambios que se dieron frente a la ampliación de la licencia de paternidad y la flexibilización en la licencia de maternidad. Durante 2021, se otorgan los permisos para las revisiones médicas, así como las licencias correspondientes al 100 %. El porcentaje del retorno de licencias para el año fue del 71 % para maternidad y del 80 % para paternidad. Además, se generó un espacio de conocimiento en la plataforma de Be Interactuar llamado Mundo de Padres, con temas sobre la maternidad y la llegada de un bebé. En la sede Centro de Interactuar se habilitó el espacio Sala de Lactancia Materna.

INDICADOR	Permiso parental (Región)			
	2020		2021	
Licencia	Días	Personas	Días	Personas
Maternidad	1.781	14	935	7
Paternidad	108	11	52	5

Seguridad y salud en el trabajo

- Contamos con un Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo ejecutado al 100 % con cobertura para todos los empleados, contratistas y proveedores, a través del que asignamos recursos y definimos una política que nos compromete a cuidar, durante su ciclo de vida laboral, a los colaboradores. Definimos y llevamos a la acción actividades enfocadas en la prevención y control de peligros y riesgos, priorizando la implementación de protocolos de bioseguridad y sensibilizando al equipo frente al cumplimiento de las políticas y controles establecidos por el Sistema.
- Continuamos dando cobertura total con jornadas de capacitación, pausas activas, actividades enfocadas a la promoción de la salud y prevención, aprovechando nuestras herramientas virtuales.
- Este año, priorizamos la identificación de riesgos de la Corporación: adelantamos la valoración de riesgo público con una cobertura del 100 %.
- Tenemos seis comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los cuales participan 62 colaboradores: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Copasst), Comité de Emergencias, Brigada, Comité de Seguridad Vial, Comité de Convivencia Laboral y Comité de Ayuda Mutua. Este último, sin ánimo de lucro, cuenta con la participación voluntaria de empresas o instituciones de Bello para apoyar en caso de presentarse una emergencia en alguna de las organizaciones asentadas allí.




INDICADOR	SST		
	Resultados 2020	Resultados 2021	META 2022
Número de comités formados e implementados	6	6	6
Porcentaje trabajadores representados en los comités	60	62	70
Tasa de frecuencia de accidentes	1,87 %	1,38 %	2,5 %
Tasa de enfermedades profesionales	0 %	0 %	0 %
Ausentismo por causa médica	2,6 %	3,0 %	2 %
Número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0 %	0 %	0 %

Nuestra tasa de accidentalidad fue del 1,38 %, con una reducción del 0,49 % con respecto al año anterior, cuando fue del 1,87 %. La tasa calculada por ARL Sura para empresas del sector financiero fue del 2,25 %.

La identificación de riesgos y peligros prioritarios en la Corporación nos permitió establecer controles que llevaron a la disminución de accidentes de trabajo. Generamos conciencia en el autocuidado a través de actividades de promoción y prevención.







Nos medimos para aprender

-  Realizamos la medición del Índice de Ambiente Laboral o Medición de Clima Laboral, este año bajo la metodología de Great Place to Work Institute, en el cual obtuvimos resultados sobresalientes: fuimos clasificados como una de las 50 empresas colombianas certificadas Great Place to Work.
-  Para hacer seguimiento, nos basamos también en los procesos de verificación del Sistema de Gestión como medición y análisis de indicadores, autoevaluación de procesos, auditorías internas a través de PricewaterhouseCoopers (PWC) y revisoría fiscal con KPMG.
-  Y contamos con evaluaciones para verificar la apropiación de conocimientos durante la inducción y algunos procesos formativos con encuestas de verificación de impacto y satisfacción.



Soñamos para 2022

-  Realizar las intervenciones de clima organizacional necesarias de acuerdo con los resultados de la medición realizada en 2021, con el fin de mantener o mejorar las percepciones del Índice de Ambiente Laboral de nuestros colaboradores.
-  Fomentar el aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento a través de comunidades de práctica que trabajan temas claves de la organización e implementación del portal para gestionar la información de los procesos.
-  Posicionar en las redes sociales, con el apoyo de las áreas de Comunicaciones y Mercadeo, la marca Interactuar como un lugar vibrante para trabajar.
-  Fortalecer el programa de seguridad vial, con el objetivo de disminuir la tasa de ausentismo y eventos ocurridos por accidentes de tránsito.

2.6. Nuestros Grupos de Interés

El corazón de nuestro actuar

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 413-1, 418-1, NG01, NG02, Propios: Nivel de satisfacción de los empresarios.

Nuestro modelo de gestión parte de nuestros grupos de interés, en ellos centramos todas nuestras acciones, causas, valores y, en suma, nuestra esencia.

En Interactuar escuchar a nuestros grupos de interés a través de los canales internos y externos que desarrollamos para tal fin es involucrar su experiencia con la Corporación como insumo para aprender y un ejercicio prioritario para orientar, diseñar y ajustar acciones de mejora continua.

El relacionamiento con estos es un tema estratégico inmerso en las cinco dimensiones de nuestro Cuadro de Mando Integral (CMI), pues así gestionamos y medimos las acciones que articulan nuestro trabajo con sus necesidades específicas, manteniendo relaciones cercanas, confiables y conscientes.

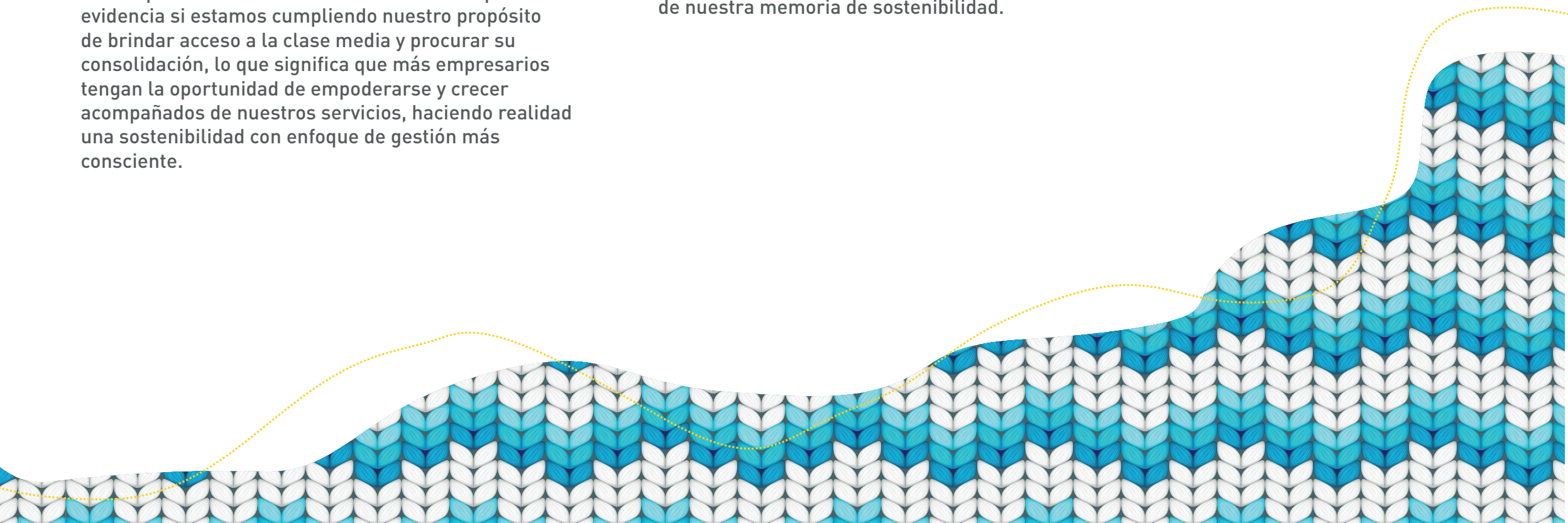
Estos aportes se convierten en un indicador que nos evidencia si estamos cumpliendo nuestro propósito de brindar acceso a la clase media y procurar su consolidación, lo que significa que más empresarios tengan la oportunidad de empoderarse y crecer acompañados de nuestros servicios, haciendo realidad una sostenibilidad con enfoque de gestión más consciente.



Así le damos sentido

Desde el proceso de desarrollo organizacional, se orienta la identificación de nuestros grupos de interés de acuerdo con su relacionamiento, el cual se valida con el Comité Interno de Sostenibilidad, definiendo el líder para cada una de las conexiones. Con los procesos responsables se identifican las acciones y los medios, frecuencia y calidad de las interacciones.

Cada año, adelantamos grupos focales y encuestas para conocer su experiencia desde el impacto y la importancia de los asuntos materiales definidos por la Corporación, como una hoja de ruta para el mejoramiento. Este insumo se convierte en el pilar para el desarrollo de nuestra memoria de sostenibilidad.



Siempre acompañando a nuestros grupos de interés



Asamblea y Junta Directiva

Composición:

56 asociados.

Incluye los 11 miembros de la Junta Directiva.

Interacción y canales de comunicación:

- Asamblea de asociados anual
- Informe de sostenibilidad anual
- Reuniones mensuales de Junta Directiva
- Informe de gestión corporativa mensual
- Comités especializados
- Gestión de medios de comunicación
- Sitio web y redes sociales
- Eventos corporativos
- Grupo de WhatsApp
- Línea ética.



Emprendedores y empresarios

Composición:

48.658 empresarios

Interacción y canales de comunicación:

- Grupos focales
- Informe de sostenibilidad anual
- Sedes
- Oficinas móviles
- Oficina virtual
- Asesores empresariales
- Consultores empresariales
- Línea de atención al cliente
- Campañas y eventos de mercadeo
- Eventos corporativos
- Publicaciones en medios de comunicación
- Volanteo-Pantallas digitales informativas
- Cartillas especializadas
- Boletín electrónico mensual
- Sitio web y redes sociales
- Talleres temáticos
- WhatsApp corporativo
- Herramientas virtuales como Teams, Zoom y plataforma de aprendizaje virtual Q10.



Aliados

Composición:

este grupo varía en número cada año. En 2021, ejecutamos **12 proyectos con 14 instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.**

Interacción y canales de comunicación:

- Informe de sostenibilidad anual
- Informes de ejecución por proyecto
- Evento Famiempresario Interactuar del Año
- Publicaciones en medios de comunicación
- Sitio web y redes sociales
- Correo electrónico
- Pasantías.

Siempre acompañando a nuestros grupos de interés



Colaboradores

Composición:

534

Interacción y canales de comunicación:

- Grupos primarios
- Medios de comunicación internos
- Inducción
- Campañas de sensibilización e informativas
- Talleres de fortalecimiento de competencias corporativas
- Encuesta de clima organizacional
- Encuentro de Navidad
- Eventos institucionales
- Comité de Ética
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Emergencias
- Correo corporativo
- Informe de sostenibilidad anual
- Espacios de conversación
- Sitio web y redes sociales
- Línea ética
- Plataforma interna Be Interactuar.



Proveedores

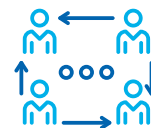
Composición:

Su número cambia anualmente de acuerdo con los requerimientos de los procesos. Está conformado por personas jurídicas o naturales con capacidad de presentar oferta para la prestación de servicios o bienes a la Corporación. En 2021, tuvimos relación de compra con **707 proveedores*** de productos y servicios.

* La cifra se modificó con respecto a 2020, debido a una depuración de la base de datos y a la decisión de solo notificar los proveedores con los que se tiene una relación activa durante el período del año a reportar.

Interacción y canales de comunicación:

- Informe de sostenibilidad anual
- Reuniones de negociación
- Correo electrónico
- Comunicación telefónica
- Proceso de registro y seguimiento
- Sitio web y redes sociales
- Evaluación de proveedores con retroalimentación.



Comunidad

Composición:

Representado por la comunidad en general que se ve impactada indirectamente por nuestra gestión y en la que encontramos un potencial relacionamiento.

Interacción y canales de comunicación:

- Informe de sostenibilidad anual
- Evento Famiempresario Interactuar del Año
- Publicaciones en medios de comunicación
- Sitio web y redes sociales
- Feria Interactuar
- Convocatorias para actividades comerciales y de relacionamiento
- Participación de actividades externas con convocatoria abierta
- Convocatorias laborales
- Línea ética.



Estado






Composición:

De él hacen parte todas las instituciones que tienen una incidencia en las definiciones de políticas públicas para el impulso de la microempresa y que cuentan con alguna injerencia directa o indirecta en la labor de Interactuar.

Interacción y canales de comunicación:

- Informe de sostenibilidad anual
- Evento Famiempresario Interactuar del Año
- Publicaciones en medios de comunicación
- Sitio web y redes sociales
- Reuniones presenciales temáticas
- Informes desarrollados desde el Centro de Estudios de la Empresa Micro
- Participación en mesas de trabajo con temáticas de desarrollo empresarial.

Hicimos posible en 2021

-  Durante 2021 la estructura de la página web cambió, permitiendo mejorar la experiencia de usuario, ofreciendo mayor dinamismo y acceso a la información. Se incluyó la posibilidad de radicar PQRSF para que nuestros públicos encontraran esta opción de forma fácil y así habilitar otro mecanismo para ser escuchados.
-  Hemos venido desarrollando una actualización en las bases de datos de los grupos de interés para mejorar la comunicación con propósitos informativos, comerciales, de desarrollo y crecimiento.
-  Estamos finalizando la caracterización de proveedores con el objetivo de establecer planes de compras sectorizados que permitan negociaciones más objetivas con la meta de ganancia.
-  Se desarrolló una metodología de desarrollo de proveedores que se buscará implementar en 2022.
-  Activamos la encuesta de satisfacción de los empresarios, suspendida en 2020 por la pandemia, como un ejercicio de mejora continua y de conversación con este grupo de interés para adaptarnos y responder a sus necesidades, priorizando las acciones y los recursos en los aspectos que más impactan su satisfacción. Esta medición la realizamos con un externo para garantizar transparencia.



Nivel de satisfacción de los empresarios







● 2019 ● 2021

Durante la medición de satisfacción de 2021, aspectos como la **buena atención**, la **facilidad de los trámites** para acceder al crédito, así como la **confianza y el apoyo** recibidos a través del otorgamiento de créditos, fueron los **más valorados**.

Frente a la atención del personal de Interactuar, los empresarios destacaron la **cordialidad**, las **explicaciones claras y las respuestas oportunas a consultas**. Varias personas manifestaron haber obtenido **soluciones rápidas: sienten que Interactuar los escucha**.

La oportunidad que brinda la Corporación para aprender y la **utilidad de esta formación para su negocio**, son los asuntos que más resaltan del acompañamiento empresarial.

Quejas y reclamos por naturaleza			
	2019	2020	2021
 Gestión de cobro	24	61	48
 Mala información	6	12	6
 Inconformidad por reporte / consulta a centrales de riesgo	NA	51	86
 Cuota residual	23	17	3

Con respecto a las PQRSF presentadas en 2021, tuvimos un incremento significativo frente a la naturaleza de inconformidad con el reporte a centrales de riesgo debido a dos situaciones principalmente: los empresarios entraron en mora a raíz de la pandemia y, pasada la prórroga ofrecida, muchos no pudieron ponerse al día con sus créditos; también, en el segundo semestre, entró en vigencia la Ley de Borrón y Cuenta Nueva lo que los motivó a conocer y validar su situación crediticia.



Nos medimos para aprender

Descubrimos que el 90 % de nuestros empresarios nos califican 5 en satisfacción y el 90 % estaría dispuesto a recomendarnos con sus familiares y amigos.

- En 2021, iniciamos una medición periódica de productos y servicios en la que obtuvimos valiosa información para levantar alertas tempranas frente a la opinión de nuestros clientes.
- El área de Soporte Legal Corporativa realizó validación de los canales y tipos de respuestas que brindamos a los clientes dando su visto bueno y avalando que siempre se cumpla con la normativa vigente y que se mantenga nuestra cercanía con los empresarios.
- Tuvimos una validación del proceso de PQRSF por parte de la firma auditora -PricewaterhouseCoopers (PwC) quienes hicieron recomendaciones con respecto a la manera de guardar la información en el sistema para garantizar una trazabilidad de los casos que ingresan.
- Desde el Sistema de Gestión de Calidad se evalúa periódicamente el proceso y que las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas se cumplan según lo planteado.
- La línea de servicio al cliente y el chat corporativo son monitoreados mensualmente a través del contact center. Allí se garantiza que estemos entregando una información cercana, confiable y consciente. En promedio, durante 2021, sostuvimos un indicador de 4,12 sobre 5 y contestamos el 90 % de las llamadas que ingresaron a la línea.
- Para los proveedores, se tienen definidos cuatro indicadores: Ahorro efectivo, Cumplimiento en entregas, Gestión de viajes y Desempeño de proveedores. El indicador de Desempeño de proveedores cerró con un cumplimiento promedio del 93 % frente a una meta del 90 %. En general, tuvimos 1.724 evaluaciones de desempeño asociadas al cumplimiento en términos de precio, pertinencia, cumplimiento y satisfacción a la hora de entregar bienes o prestar algún servicio. De esta muestra total, el 0,75 % tuvo una calificación por debajo de 3,5 lo que implicaba realizar una retroalimentación sobre los aspectos antes mencionados.
- Comenzamos a medir las compras en número y volumen por tamaño de proveedor, con el fin de incentivar este proceso con las microempresas en coherencia con nuestro propósito. Fue así como tuvimos en número de compras realizadas por tamaño de empresa: micro (2.168), pequeña (727), mediana (1.308) y grande (611). Es decir que el 30,1 % de las compras realizadas por Interactuar se hacen a los microempresarios y 10,1% a empresarios de pequeña empresa; en general, el 40,9 % de las compras que realizamos en 2021, se adelantaron en los segmentos que atendemos con nuestra propuesta de valor.
- Con la Junta Directiva llevamos a cabo la evaluación anual de su gestión con el objetivo de identificar oportunidades y aprendizajes que nos permitan fortalecer el gobierno corporativo y el acompañamiento a este equipo.
- Nuestros asociados avalan nuestra gestión anual en la Asamblea de Asociados y entregan lineamientos para mantener el cumplimiento del propósito de Interactuar.



Soñamos para 2022

Mejorar la calidad de la información de las bases de datos de los diferentes grupos de interés con el objetivo de fortalecer la comunicación e interacción con ellos y perfeccionar las estrategias.

Definir un plan de trabajo con áreas que lideran el relacionamiento con algunos grupos de interés para fortalecer la interacción y la generación de valor, específicamente con proveedores, asociados, Estado y comunidad, para producir impacto desde lo social, económico y ambiental.

Elevar la experiencia del cliente buscando impactar los principales momentos de verdad y fortalecer la cultura de servicio, definiendo acuerdos de servicio con las áreas responsables, basados en los resultados de la medición de satisfacción anual.

Poner en marcha la medición periódica de nuestros canales, chat y línea telefónica para detectar de manera temprana las oportunidades de mejora, promover una mayor interacción y generar una buena experiencia para nuestros grupos de interés.

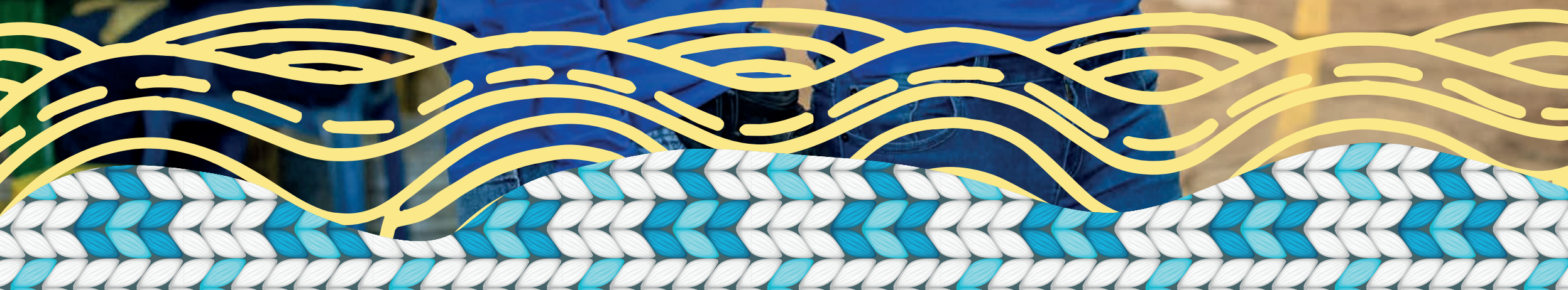
Fortalecer la medición periódica de productos y servicios que empezamos durante 2021.



CAPÍTULO 3.

Historias que transforman

Daniela y Cristián David Rodríguez
Induforta
Medellín, Antioquia



Induforta, un Legado Transformado en una Gran Empresa

- **La fabricación, montaje y mantenimiento de sistemas de extracción industrial es la actividad principal de Induforta.**
- **La empresa tiene más de 25 años de existencia y genera 6 empleos formales y 3 indirectos.**
- **En el primer semestre del 2021 lograron triplicar las ventas con respecto al mismo periodo del 2020.**

Daniela Rodríguez y Cristián David Rodríguez son los dueños y gerentes de Induforta, una empresa que nació en las manos de su padre, y que ellos, en honor a él, decidieron fortalecer para continuar con su legado. La historia viaja aún más atrás, pues fue el abuelo de estos dos jóvenes quien comenzó a trabajar en todo lo relacionado con los sistemas de extracción industrial, su hijo le siguió los pasos, se independizó y creó la empresa que hoy gerencian sus hijos; Daniela y Cristián.

Daniela es ingeniera mecánica, una profesión que eligió por el legado familiar. En el 2016 ingresó a la empresa de su padre para trabajar como ingeniera de proyectos; sin embargo, ella y su familia no contaban con un suceso que les cambiaría la vida completamente, la muerte de su padre. Perder a su guía personal y profesional fue golpe duro y sabían que no podían perder lo que su padre había construido con tanto esfuerzo gran parte de su vida.

“Vimos que la empresa tenía futuro, nos preparamos para continuar con el legado y no queríamos que entrara otro socio que no tuviera el mismo interés familiar que teníamos nosotros” cuenta Daniela, quien en 2019 tomó las riendas de la empresa aun cuando no tenía conocimientos administrativos, razón por la cual, Induforta estuvo al borde de la quiebra.

Gracias a un proyecto municipal de fortalecimiento empresarial, esta pareja de hermanos conoció a Interactuar y junto a la Corporación iniciaron un camino de transformación empresarial. Daniela ingresa al programa MBA – Método Base de Aceleración- el cual le permitió adquirir grandes conocimientos gerenciales. “El MBA ha sido lo mejor que me ha pasado, me ayudó a tener fe en mí misma, me ayudaron a empoderarme y a reestructurar la empresa”, comparte la madre y joven empresaria.

Después de la gran transformación empresarial de Induforta, ocurrida gracias a los nuevos conocimientos aplicados por Daniela, la actual gerente general, y los aportes de su hermano jefe de producción, esta empresa ha logrado crecer de una forma exponencial. En el primer semestre del 2021 triplicaron las ventas con respecto al mismo periodo del año anterior y hoy generan 9 empleos, 6 directos y 3 indirectos.

“Mi proyección es crecer la sede, pasar de una planta a 3 plantas, y estar presente a nivel nacional, específicamente en las zonas calientes donde hay mucha demanda y nosotros podemos suplir las necesidades existentes en esas zonas” manifiesta Daniela, segura de que su padre estaría orgulloso de lo que han logrado sus hijos.





3.1. Inclusión Financiera, Social Y Productiva

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-7, Propios: Clientes vigentes, Cartera vigente, Cartera vencida, Empresarios con cartera vencida.



Los servicios financieros con acompañamiento de valor son para Interactuar, un derecho humano fundamental y la falta de acceso a ellos, la percibimos como una forma de exclusión social. El microcrédito se considera una actividad meritoria al brindar a los emprendedores oportunidades de generación de ingreso y empleo, aportando al PIB y, al mismo tiempo, al progreso, a la calidad de vida y a la construcción de visiones colectivas para alcanzar un desarrollo territorial más equilibrado y humano.



Así le damos sentido

1. Desde Interactuar nuestro reto es promover el acceso financiero como vía de progreso social y de desarrollo sostenible.
2. Nuestro equipo comercial lleva el diferencial de Interactuar, acompañando en la evaluación de alternativas de financiación, garantías y aseguramiento a través de recursos propios y/o en alianza con otras entidades, lo que permite a las empresas aprovechar oportunidades. Queremos construir relaciones de largo plazo y un entendimiento más profundo de las necesidades de los empresarios.
3. Nuestras líneas de crédito tienen en cuenta el perfil particular de los empresarios, sus necesidades y aspiraciones, así como las condiciones de su contexto y territorio.
4. Si algo nos ha mostrado la pandemia es la importancia de la inclusión. De ahí que la reactivación económica también deba ser incluyente.



Cobertura

Ofrecemos nuestros servicios financieros en todos los departamentos en los que hacemos presencia.

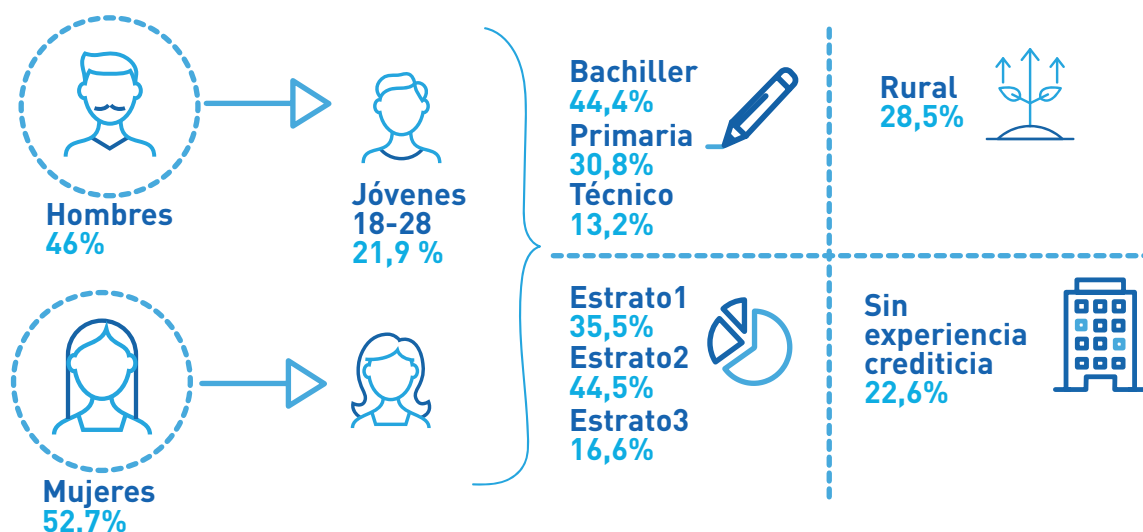
Quando hablamos de inclusión, nos referimos a ofrecer oportunidades a emprendedores en poblaciones que tradicionalmente han sido invisibilizadas: sin experiencia financiera, mujeres, jóvenes, indígenas y agroempresarios.



Hicimos posible en 2021

Como nos ocurrió en 2020, en 2021 nos encontramos con una realidad aún marcada por la pandemia, pero también por la reactivación. A pesar de los desafíos, tuvimos un freno en la caída de clientes vigentes a partir del segundo semestre y se evidenció la recuperación de empleos en los segmentos que atiende la Corporación, lo cual confirma la reactivación económica y la llegada de miradas más esperanzadoras.

45.192 Clientes



- Realizamos recomposición de cartera nueva y renovaciones apoyando la reactivación económica, que permitieron cerrar con una cartera vigente bruta de \$290.321 millones, con una variación anual del 19 %, superior al comportamiento de la industria que creció un 8,4 %. La cartera de microcrédito cerró con \$272.995 Millones, creciendo un 14,9%, mientras que la cartera del segmento de Empresas en Consolidación cerró con \$17.326 Millones, creciendo un 174%, dado porque es un segmento nuevo, que inició sus desembolsos en abril de 2020, en pleno inicio de pandemia.

INDICADORES	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
Cartera vigente	243.985 mm	282.670 mm	290.321 mm	324.950 mm

- Con el freno en la caída de clientes vigentes y la recuperación del crecimiento dando oportuna respuesta al rebote de demanda de crédito por la reactivación económica, pasamos de caer un 4,94 % anual a crecer en clientes vigentes en un 7,47 % con respecto a diciembre 2020, cerrando con cerca de 45.192.

Equidad de género: las cifras nos muestran que en 2021 se registró un incremento de 1.785 empresarias, con un crecimiento anual del 8 % y una participación del 53 %.

Empresarios por género	Resultado 2020		Resultado 2021	
	F	M	F	M
	22.170	19.806	23.867	20.796

- Con respecto a los jóvenes, tuvimos un incremento de 1.270 que se traduce en un crecimiento anual del 18 % y una participación del 21,9 %.

Empresarios jóvenes	Resultado 2020	Resultado 2021
% clientes jóvenes hasta 28 años JE	21%	21%
# de empresarios jóvenes hasta 28 años JE	8.403	9.918

- En el sector rural tuvimos un aumento de 1.354 emprendedores, que se traduce en un crecimiento anual del 11,2 % y una participación del 27,9 %.

Empresarios rurales	Resultado 2020	Resultado 2021
% clientes rural	27,2%	27,9%
# de empresarios rurales	11.473	12.624

- En el sector agropecuario aumentamos en 516 agroempresarios con un crecimiento anual del 4,8 % y una participación del 22,6 %.

INDICADORES	Resultado 2020	Resultado 2021
% clientes sector agropecuario	23,1%	23%
# empresarios agropecuarios	9.737	10.206

- Cerramos con un indicador de cartera vencida del 3,85 % y castigada del 4,45 % para un total de 8,30 % con corte a diciembre 2021, inferior al promedio de la industria que cerró en el 10,4 % (Asomicrofinanzas-Boletín de Actividad Microfinanciera). Clave en este asunto, el acompañamiento de valor a los empresarios con productos pertinentes que les permitieron sumar y sortear dificultades como los paros y los desastres naturales por cambio climático.

INDICADORES	Resultado 2020	Resultado 2021
Cartera vencida	3,31%	3,85%
# empresarios con cartera vencida	3.392	2.946
% de empresarios con cartera vencida	7,61%	6,12%

INDICADORES	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
Monto de colocaciones	\$143.303 MM	\$182.269 MM	\$216.926 MM	\$225.821 MM
# créditos colocados	28.105	35.514	37.020	39.240

- Durante 2021, la colocación de crédito se vio impulsada por las diferentes líneas de garantía subsidiadas para los empresarios por el Fondo Nacional de Garantías (FNG), lo cual impactó en la colocación de clientes nuevos y la entrega de recursos frescos a los vigentes, mitigando el impacto que puede tener en la cartera el deterioro de estos créditos y dando una mayor certeza de su recuperación.

- El máximo reto de cartera no se dio por los cierres consecuencia de la pandemia, las coyunturas políticas y sociales ocasionadas por diferentes paros nacionales, tuvieron una influencia negativa en la colocación y calidad de esta; sin embargo, se lograron identificar los clientes y sectores más afectados atendiéndolos de forma oportuna.

- Canales alternos y oficina virtual.** Se logró implementar la iniciativa de canales alternos y digitalizamos procesos de originación, procesamiento y desembolso que permitieron mejorar niveles de atención de nuestros clientes y actualizarnos en temas de digitalización.

- Al corte de diciembre 2021, determinamos que, de 45.192 clientes vigentes, alrededor de 4 mil (9 %) hicieron uso de nuestra oficina virtual, 2.229 millones de pesos fueron desembolsados por este canal a 693 empresarios. El tiempo promedio de respuesta fue de 4 horas desde la solicitud del crédito hasta el desembolso.

- Norte, Urabá, Córdoba, Oriente y Centro son las oficinas con el mayor número de clientes autogestionados, resaltando la participación de mujeres en este proceso con un 55 %, sumado a la participación rural con un 33 %. Se logró potencializar aún más el canal de mensaje de texto para aquellos clientes no digitales y, en conjunto con diseño y metodología, se están creando espacios para ir reduciendo estas brechas tecnológicas.

- Servicio/tiempo de respuesta.** El tiempo promedio de atención a las solicitudes de la Corporación en diciembre fue de 1,12 días hábiles. En diciembre de 2020 fue de 1,43 días hábiles. El tiempo promedio de respuesta en la Fábrica de Crédito de una solicitud, desde la radicación hasta la aprobación, asciende a 0,59 días, aumentando 0,06 días respecto a noviembre 2021 (0,53). En diciembre de 2020 fue de 0,72 días hábiles.

Fidelización y campañas: todo por nuestros empresarios Incentivamos durante todo el año a clientes potenciales de renovación, con excelente hábito de pago, para lograr su retención y desarrollamos estrategias para enviarles a nuestros empresarios un claro mensaje: no están solos, Interactuar es su mejor aliado para salir adelante y reactivarse desde el ser y el hacer.

- Con el programa de referidos, Nuevo amigo, atrajimos 3.800 clientes nuevos.
- La estrategia de pauta digital generó el 3 % del total de clientes nuevos, que son 500, con desembolsos por \$2.200 millones y un gran potencial con el canal telefónico para 2022.
- Impulsamos el crédito de vehículo productivo, logrando un cumplimiento del 140 %.
- En la Feria Interactuar, que visitaron cerca de 3.000 personas, tuvimos desembolsos por \$6.800 millones durante la campaña por Feria.
- Iniciamos el proyecto segmentación para enfocarnos en nuestros empresarios que tienen potencial de cumplir nuestro gran propósito en movilizar el acceso a la clase media y su consolidación.- Reactivamos la encuesta de satisfacción en servicio al cliente, que será nuestra ruta para crear el plan de gestión de 2022.

Iniciativa proyecto empresas en consolidación, con la que buscamos atender de manera diferenciada a un segmento de empresarios que requieren montos de crédito mayores a los que ofrecemos en microcrédito, para seguir creciendo, y que la banca tradicional no atiende. En 2021, cerramos con una cartera vigente de \$17.326 millones en 190 créditos y un ICV del 7,15 %.

En el caso del sector agropecuario y de las actividades rurales, el microcrédito complementa la oferta del Sistema Nacional de Crédito Agropecuario (SNCA) al enfocarse en sectores de menores ingresos/ activos que demandan préstamos de bajo monto. La participación del crédito agropecuario en el total de la cartera vigente de la Corporación cierra en \$39.614 millones, que representa un 13,6 %; en relación con los clientes, el sector agropecuario en la Corporación registra 10.206, un 22,6 % del total de clientes vigentes con corte diciembre 2021.

SEGUROS

Reclamaciones de seguros

Comportamiento del Seguro Progresas, que acompaña los créditos, previa aceptación del empresario:

Tipo de seguro	Reclamos pagos año 2020		Reclamos pagos año 2021	
	No. Reclamos	Valor pago	No. Reclamos	Valor pago
Seguro Deuda	168	\$1.052.420.436	318	\$2.125.952.457
Daños Seguro Progresas	230	\$726.366.011	255	\$720.816.006
Vida y Acc Seguro Progresas	58	\$175.365.000	112	\$519.915.000
TOTALES	456	\$1.995.151.447	685	\$3.366.683.963

Seguro Vida Deudores: 2021 fue especialmente complejo en la administración de los seguros de cara al empresario, dado el fuerte incremento en el valor de la prima por el comportamiento de los siniestros. El seguro oncológico fue suspendido considerando el valor de la nueva prima. El año pasado se pagaron seguros por este concepto por valor de \$7.900.000.

Seguro Progresas Daños: Durante 2021, fueron pagados siniestro por póliza así: Seguro Daños Progresas: \$2.970.000, Vida y AP Progresas: \$6.832.000, ubicados principalmente en zona rural dedicada a la agricultura por efecto de inundaciones, vientos fuertes y granizo (propios del cambio climático). El modelo de atención actual con el corredor de seguros no nos permitió renovar la póliza de Seguro Progresas.










Nos medimos para aprender

Realizamos seguimiento semanal en el grupo primario equipo comercial, y mensual a gestión y bases de datos, apoyándonos en los informes de Oracle y Power BI para soportar al área comercial y realizar redireccionamiento de los equipos de trabajo por perfiles de empresarios, cierres de cartera vigente, desembolso, TI de colocación, TI de causación, línea y productos de crédito, montos, oficina, ubicación, asesor, riesgo, tasa fija y variable y hechos relevantes que se reportan mensualmente al Comité de Dirección y a la Junta Directiva de la Corporación.

Sebastián Álvarez / Fatiga Servicios / Apartadó, Antioquia



Soñamos para 2022

-  Diversificar fondeo. Iniciar operaciones con la banca de segundo piso Finagro. Un reto importante porque habilita el acceso de las ONG al fondo de microfinanzas rurales de dicha entidad. Igualmente, es importante gestionar recursos de banca multilateral.
-  Estructurar un plan de expansión del negocio a partir de 2023, por ejemplo, en nuevas zonas y oficinas.
-  Estabilizar el segmento de empresas en consolidación. Afinar la metodología, el indicador de cartera vencida, las herramientas de análisis para la colocación del crédito, entre otros aspectos.
-  Revisar el modelo de seguros actual, coberturas, costos y gestión de venta.
-  Definir estrategias para segmentos de mercado claves como agro, mujeres, jóvenes y migrantes.
-  Definir la ruta de implementación del crédito verde cuyo propósito es financiar proyectos o actividades que contribuyan con la sostenibilidad ambiental a partir de acciones o medidas enmarcadas en la conservación del medio ambiente, la adaptación al cambio climático y el uso eficiente de los recursos en particular el suelo y el agua, de igual manera promover el uso eficiente de energías por parte de los empresarios y emprendedores urbanos y rurales.
-  Proyectamos iniciar la gestión con clientes nuevos digitales y aumentar la colocación por oficina virtual para los vigentes, esperando que el 40 % de ellos usen la oficina y se realice el 10 % del total de las renovaciones por este medio.

3.1.1. Acompañamiento Empresarial, Crecemos Juntos

Gri 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-7, 102-15, Propios: Empresarios Acompañados.



En el país, las micro y pequeñas empresas representan, de acuerdo con cifras del Departamento Nacional de Planeación (DNP), un 94,5 % del tejido empresarial y generan el 15,2% del empleo formal, evidenciando un potencial universo de empresas emergentes, pero con una alta informalidad

Desde la Corporación establecemos relaciones teniendo como marco nuestra esencia corporativa. Así, realizamos nuestros acompañamientos a través de programas que implementamos de acuerdo con la oferta de orientaciones empresariales en los territorios en los que hacemos presencia con servicios financieros y la ejecución de proyectos de desarrollo empresarial y agroempresarial en el marco de nuestra Escuela de Negocios, con aliados y desde la generación de conexiones de valor.

Las capacidades humanas y empresariales que queremos que nuestros beneficiados interioricen están orientadas a brindar condiciones habilitantes para que las microempresas crezcan y se desarrollen en un entorno altamente competitivo, afectado por el cambio climático y la crisis económica, haciendo que estas sean más productivas e impulsen a su territorio con la generación de empleo y con una operación responsable con clientes, proveedores, trabajadores, comunidades y medio ambiente.



Así le damos sentido

- En más de 35 años ejecutando servicios de desarrollo empresarial, como Corporación hemos comprobado que existe una estrecha relación entre el desempeño de sus propietarios como gerentes y el crecimiento y sostenibilidad empresarial. Por eso, trabajamos en las soluciones que el país requiere, con acciones coherentes con la Política Nacional de Emprendimiento (Conpes 4011) y asumiendo la responsabilidad de aportar lo necesario al desarrollo y fortalecimiento del ecosistema emprendedor.
- El 46% de nuestros servicios de acompañamiento empresarial son entregados a mujeres empresarias, a quienes fortalecemos en sus capacidades para liderar y gerenciar empresas que contribuyen a la seguridad económica de sus familias, a su bienestar y autorrealización.



Cobertura

Acompañamos empresarios de las 39 oficinas en los departamentos de Antioquia, Córdoba, Sucre, Caldas, Cundinamarca y Tolima. Logramos ampliar la cobertura gracias a propuestas con las que llevamos servicios y programas por canales digitales, situación que se aceleró por la pandemia. La reactivación, luego del confinamiento, se consolidó a partir de julio, cuando retomamos la presencialidad en todas las oficinas.



Hicimos posible en 2021

- Posicionamos en los programas de la Escuela de Negocios, desde el semillero hasta aquellos del Método Base de Aceleración (MBA), el acompañamiento para que las micro y pequeñas empresas implementaran prácticas de cuidado y compensación del impacto ambiental.
- Diseñamos 33 productos de acompañamiento empresarial que pusimos a disposición de nuestros emprendedores a través de servicios propios y con proyectos financiados por aliados institucionales.
- A partir del mes de mayo y como resultado de la nueva estructuración de cara a la estrategia iniciamos la entrega de orientaciones empresariales básicas por medio de las siguientes acciones:

 - **Una llamada nos acerca:** se llevaron a cabo 3.172 llamadas para conectarnos y conocer la situación actual de la empresa e identificar necesidades de acompañamiento.
 - **Consultorio:** desarrollamos 238 consultas virtuales cortas de carácter individual, programadas con consultores específicos, según temática.
 - **Talleres y charlas:** los talleres brindan orientaciones básicas y prácticas sobre una temática definida. Las charlas son espacios de conversación activa alrededor de un asunto de interés común lideradas por un experto. Adelantamos 155 y participaron 2.358 empresarios.
 - **Asesorías:** acompañamiento individual a partir de una necesidad o diagnóstico específicos para mejorar la gestión empresarial y sus resultados. Realizamos 153 asesorías.
 - **Contenidos digitales:** información empresarial genérica o específica que se envía, de acuerdo con el ciclo de vida del cliente, de manera masiva y basada en un cruce de variables. A través de Salesforce se comparten tips, videos o pódcast. Construimos 216 contenidos.
 - **Cursos:** desde el área de Orientación Empresarial contamos con dos cursos bandera: Bien-Estar Financiero, que es el programa de educación financiera de la Corporación y que se encuentra diseñado con un enfoque diferente con base en el segmento de cliente, e Introducción al mundo empresarial. Se conformaron, entre ambos cursos, 16 grupos, con 297 asistentes. Y organizamos talleres y cursos cortos presenciales, sincrónicos y asincrónicos de autoformación (100 % virtual) alojados en la plataforma Q10, con 93 empresarios.
- Comenzamos la ejecución de la iniciativa para definir el modelo de acompañamiento empresarial dada la nueva declaración de estrategia en la que reordenamos nuestra atención a través de los segmentos emprendedores cuenta propia, empresarios en crecimiento y empresarios en consolidación, el ciclo de vida de los clientes y la apropiación de las ciencias del comportamiento para generar cambios en los empresarios y en su quehacer. Durante 2021, ejecutamos la fase dedicada a estudiar ciencias de comportamiento, para lo cual contamos con el acompañamiento de Eafit, y a la investigación en territorios en los que tenemos presencia de las distintas necesidades de acompañamiento, las barreras y las motivaciones para acceder a este.
- Realizamos la cuarta edición de la Feria Interactuar, con más de 3.000 asistentes en Plaza Mayor y de manera virtual en los espacios de formación y charlas con expertos.
- Creamos los espacios Festival Interactuar, así llevamos una versión más pequeña de la Feria y de las muestras comerciales a los municipios para conectar con más clientes. En 2021, ejecutamos tres festivales en Urrao (Antioquia), Montería (Córdoba) e Ibagué (Tolima).



Nos medimos para aprender

En 2021, comenzamos con un número base de indicadores de resultados, pues con el cambio de estrategia las cifras no son comparables con las mediciones de los dos años anteriores cuando la capacidad se concebía como un servicio y tenía un esfuerzo comercial de venta que hoy no se posee.

Para comprenderlo mejor...

Desde la nueva configuración estratégica trabajamos temas empresariales, flexibles en su duración y metodología. Incentivamos la participación de los empresarios en talleres y cursos 100 % asincrónicos, es decir, con interacción plena con la plataforma Q10, a través de la identificación por parte de los consultores y los mismos empresarios de oportunidades de autoaprendizaje como complemento a otros espacios desarrollados previamente como talleres y charlas. Atendimos desde la demanda los servicios solicitados por los empresarios: a partir de abril, cuando se empieza a materializar la estrategia, hasta diciembre, estos adquieren 70 servicios, siendo el de mayor demanda el de asesorías de tres horas.

La nueva forma de medición apunta a que la capacidad debe estar inmersa en el servicio financiero, en el mismo contacto que tiene el asesor con el empresario y no de manera independiente.

Los indicadores de acompañamiento empresarial hacen parte de los tableros de desempeño que se reportan a Gestión Corporativa por la Dirección de Transformación Empresarial y las áreas de Diseño y Orientaciones Empresariales e Implementación y Avance Empresarial.



Orientación

Talleres, cursos, asesorías, consultorios (menores a 30 horas)

4.962 empresarios



Alistamiento

Alistate, semilleros

648 empresarios



Aceleración

MBA urbano y agro

308 empresarios



Conexiones

Gerente líder, Redes de asociaciones, espacios de relacionamiento y gestión comercial

951 empresarios



Fortalecimiento (Transversales)

Iniciativas con aliados institucionales

2.148 empresarios

Total empresarios atendidos Transformación Empresarial: 9.017

INDICADORES	Resultados 2020		Meta 2021	Resultados 2021		Meta 2022	
	F	M	FM	F	M	F	M
Empresarios acompañados	6.952	3.266	8.084	5.308	3.603	4.626	4.626
Cubrimiento del acompañamiento	N/A		14%	21%		25%	
Servicios prestados	N/A		N/A	9.850		No se tiene meta en servicio sino en empresarios	
Porcentaje de empresarios que generan cambios (1)	N/A		70%	77%		70%	

1. Indicador medido con el número de empresarios que adoptan el cambio principal en los programas Semillero Agroempresarial, MBA Agroempresarial, Alistate, MBA Empresarial y Gerente Líder.



Soñamos para 2022

- Comenzar la implementación del servicio Ruta de formalización, con los empresarios que acompañamos con servicios financieros.
- Pilotear dos estrategias definidas en la iniciativa del modelo de acompañamiento empresarial en la que se aplicarán las ciencias de comportamiento para lograr cambios en los empresarios.
- Implementar nuevos productos y ajustar los existentes con enfoques de género, jóvenes y ambiental.
- Diseñar herramientas duras y blandas para potenciar las conversaciones de valor de los equipos comerciales con los empresarios.
- Implementar el Festival Interactuar en cinco nuevos territorios en Antioquia, Sucre y Caldas.
- Poner en marcha un piloto de medición de la evolución de los empresarios en la clase media.

Luz Mila Bedoya / Variedades Breiner Caro / Ébajo, Antioquia



3.1.2. Nuestro MBA Agro, Creemos con el Campo

102-6, 102-7, 102-15, Ngo3, Propios: Empresarios Servidos, Empleos Apoyados, Ventas, Permanencia.



ODS INDIRECTOS
5-Igualdad de Género
13-Acción por el Clima

Tenemos un compromiso con los emprendedores del campo colombiano. Queremos que transformen su mentalidad, promoviendo el desarrollo de habilidades para proyectarlos como gerentes de su empresa y motores de progreso y transformación para la ruralidad. Por eso, llevamos programas de desarrollo como el Método Base de Aceleración Agroempresarial (MBA Agro), para convertir sus unidades productivas en agroempresas sostenibles, eficientes y en crecimiento, articuladas a las cadenas de valor y objetivos de desarrollo territorial.

Desde el inicio de la pandemia, el sector agropecuario ha jugado un papel fundamental y poco reconocido que ha permitido que las zonas urbanas y grandes ciudades no sufrieran un desabastecimiento en la oferta de alimentos. De hecho, según datos del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), se evidenció con el PIB de 2020, que la actividad agropecuaria junto con el sector financiero e inmobiliario fueron las únicas actividades económicas que mostraron crecimientos por encima del 2 % cuando se tuvo un decrecimiento del 6,8 % en el total de la economía, asociándose principalmente a la capacidad de adaptación rápida y de reinventarse de la producción de la pequeña agricultura.

Nuestra Corporación entiende la importancia del campo, pero también sus grandes necesidades y las afectaciones que ha experimentado por pandemia. Por eso, se hace relevante la ejecución de iniciativas como el MBA Agro, con una metodología innovadora, ajustada a lo que el agroempresario requiere, para así movilizar favorablemente los indicadores.

De los 5,4 millones de micronegocios en Colombia, de acuerdo con el DANE, 21,6 % tienen como actividad principal la producción agrícola y pecuaria.

Así le damos sentido

- Apoyamos el desarrollo rural del país promoviendo hábitos gerenciales para el análisis y la toma de decisiones a través de herramientas que permitan la sofisticación tecnológica de los agronegocios, comprender la naturaleza del agro en la economía global y los factores que afectan positiva o negativamente su competitividad. La idea es que podamos actuar de manera interdisciplinaria para el abordaje de nuevas tendencias en la ruralidad.
- Consideramos que las agroempresas deben motivarse a implementar nuevas tecnologías y el aprendizaje de métodos alternativos de producción. Todo lo anterior se traduce en más horas de formación de sus líderes y asociados, y en la formulación de proyectos ambientales y desarrollo de actividades comunitarias.
- Desde el MBA Agro, a través de los Proyectos de Transformación Empresarial, fomentamos la mejora y el aumento de la productividad de las agroempresas, impulsando el uso y la gestión sostenible de los recursos naturales.
- Creemos que el fortalecimiento del sector agropecuario visto bajo la óptica empresarial es el camino para jalonar el progreso económico y social de la ruralidad generando empleo a la mujer y a los jóvenes (a quienes desde Interactuar llamamos agromillennials), porque son la población más afectada por las desigualdades y las dificultades de la economía.

Cobertura

El MBA Agroempresarial se enfoca en atender a los líderes agro, las mujeres rurales, los agromillennials y las organizaciones de productores. Hace presencia en 34 municipios de las subregiones de Antioquia: Oriente, Suroeste, Norte, Nordeste, Occidente, Urabá y Valle de Aburrá. Los semilleros agroempresariales y los MBA se articulan con las agrocadenas, fortaleciendo la base productiva de las organizaciones comunitarias y acompañando la generación de nuevas estrategias para una agricultura más resiliente.



Hicimos posible en 2021

Las iniciativas a través de las que promovemos el desarrollo agroempresarial son:

- Los agroempresarios han avanzado en un 89 % en sus Proyectos de Transformación Empresarial (PTE), que es un componente fundamental en la metodología MBA Agro, pues en él se plasma el reto empresarial que planean cumplir durante el acompañamiento, conectándolos con su sueño.
- Desde el programa agro realizamos acompañamiento de valor a los clientes de crédito de la Corporación: el 29 % de los agroempresarios atendidos durante 2021, eran clientes de crédito, los cuales implementaron buenas prácticas agrícolas y adaptaron nuevas tecnologías lo que les permitió incrementar sus ventas en un 22 %. Celebramos que el 47 % de la población atendida en el MBA Agroempresarial son mujeres rurales.
- Evidenciamos en los agroempresarios una mayor proyección comercial, lo que nos ha permitido gestionar contactos comerciales y mejorar en la presentación de los productos. El 11 % de los que han sido atendidos cuentan con una red social para comercializar sus productos.
- Se dieron conexiones empresariales entre la red de asociaciones de egresados, a través de la generación de circuitos cortos de comercialización en seis municipios del Suroeste: Támesis, Tarso, La Pintada, Fredonia, Pueblorrico y Venecia. El 77 % de los agroempresarios reporta los

indicadores de ventas, empleos y prácticas ambientales a través de formularios digitales.

- El 17 % de la población atendida en los programas agroempresariales son jóvenes (agromillennials), quienes se han empoderado de los asuntos gerenciales de la agroempresa familiar. Este incremento se ha dado gracias a la vinculación de los hijos al manejo administrativo, buscando la complementariedad generacional, la promoción de los programas con los grupos juveniles de los municipios y realizando campañas para que encuentren en el campo oportunidades de ingreso.
- Realizamos el piloto del MBA Agroempresarial nivel 3-Estrategia Agroempresarial, con resultados positivos entre los que se destacan que los agroempresarios enfocaron sus proyectos, alineándolos con sus metas de mediano y largo plazo, reconociendo que, en un entorno cambiante, a estas estrategias se les debe hacer evaluación continua. Y se crearon alianzas comerciales entre los mismos agroempresarios para suministrar materias primas requeridas.
- En 2021, adelantamos una mejora en las prácticas ambientales a evaluar en los diferentes programas, además nos alineamos con el área ambiental de la Corporación y hemos venido intensificando la implementación de medidas de adaptación al cambio climático. Estos asuntos se desarrollarán con mayor profundidad en el apartado Conciencia e impacto ambiental.

Actividades desarrolladas con agroempresarios

Agroempresarios matriculados

MBA Agro	162
Semilleros	273
Red de asociaciones	23
Feria Interactuar	73
Total	531



Nos medimos para aprender

Como resultado de la transformación de la gestión empresarial y cambio de mentalidad gerencial, propia de la aplicación del MBA Agro, se produce un impacto en el entorno económico y social, y en indicadores como ventas, endeudamiento y generación y calidad de empleo.

La evaluación y medición apunta a verificar el cumplimiento de los objetivos y los impactos generados por el programa durante el proceso de intervención. Estos indicadores permiten describir las características y la evolución de forma cualitativa o cuantitativa. Actualmente, la medición se realiza en tres momentos: al iniciar el MBA Agro, en un tiempo intermedio del proceso de intervención y al finalizar el programa.

INDICADORES	Resultados 2019		Resultados 2020		Meta 2021		Resultados 2021		Meta 2022	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Empresarios servidos	93	140	176	214	400		67	95	450	
Empleos apoyados	3,9		2,72		2,5		1,8		2,5	
# nuevos empleos	176		158		50		72		N/A	
% empleos formalizados	33%		32%		N/A		31%		35%	
Ventas	\$18.056 mm		\$6.851 mm		N/A		\$13.130 mm		N/A	
% incremento promedio venta empresario	66%		55%		30%		42%		50%	
% permanencia de la empresa	99%		97%		95%		90%		95%	
% permanencia en el programa	87%		60%		N/A		90%		95%	
% empresarios que implementan nuevas prácticas ambientales	No se medía		No se medía		N/A		83%		80%	

La evaluación de satisfacción de los agroempresarios 2021 mostró un nivel de satisfacción del 93 % superando la meta establecida por el programa (92 %). Resultan para ellos valiosos los espacios grupales con sus pares y el acompañamiento realizado por el consultor líder.

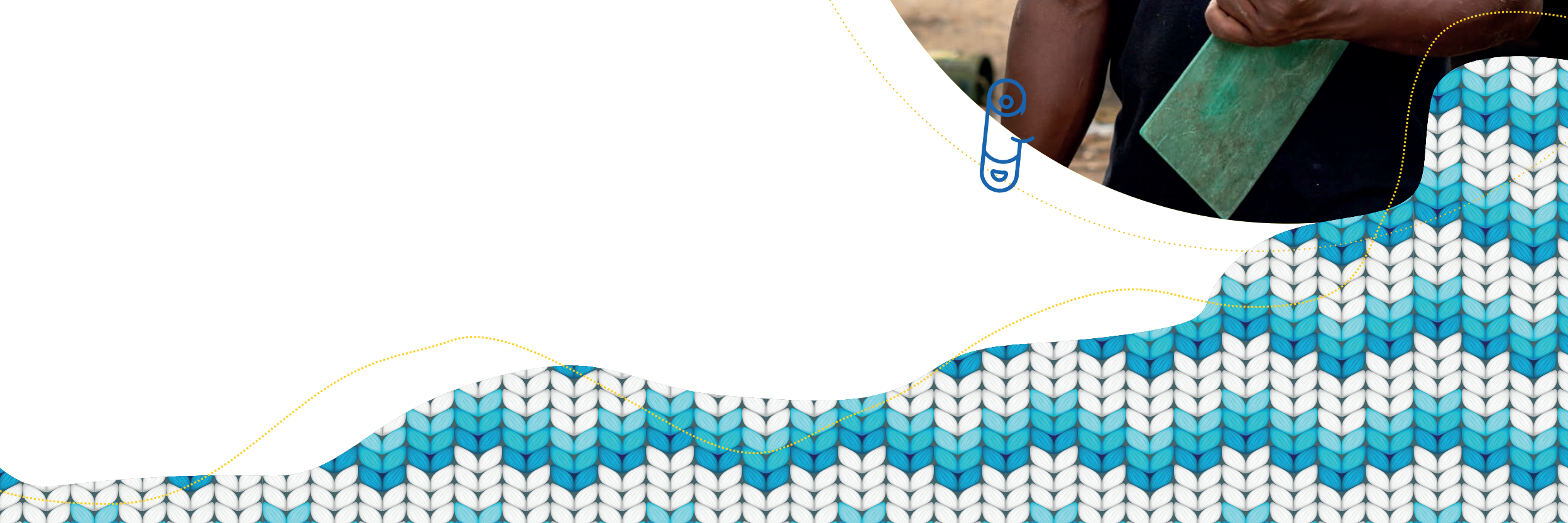
En cuanto a la permanencia de los empresarios en el programa, 2021 cerró en un 90 %, superando también el objetivo trazado por la Corporación del 80 %. Entre los motivos de los agroempresarios para no continuar en el programa se encontraron falta de tiempo, problemas de salud, nuevas oportunidades laborales fuera de la zona y factores económicos.



Soñamos para 2022

- Generar estrategias para la reconversión o restauración de ecosistemas (sello verde, orgánicos, mercados verdes y mitigación del cambio climático), para alcanzar una agricultura resiliente.
- Incrementar la participación de la mujer rural y jóvenes emprendedores destacados en los programas del MBA Agro.
- Desarrollar las cadenas de valor agro para la consolidación de los proyectos comerciales y establecer nuevos circuitos cortos de comercialización.
- Ampliar el portafolio de la Escuela de Negocio diseñando un programa que atienda las necesidades de las asociaciones en lo relacionado con su gobierno corporativo.

Manuel Cuero / Reciclando por un futuro / Apartadó, Antioquia



3.1.3. Método Base de Aceleración Empresarial, Fortalecemos Capacidades

102-6, 102-7, Propios: Empresarios servidos, Empleos apoyados, Ventas, Permanencia.



ODS INDIRECTOS
5-Igualdad de Género
13-Acción por el Clima

La implementación de los programas de formación con el Método Base de Aceleración Empresarial (MBA) es un eje estratégico en la actuación de la Corporación en su misión de trabajar por el desarrollo social y empresarial de las microempresas.

El programa cuenta con el apoyo metodológico y económico de la ONG belga Actec y nos permite profundizar el impacto social y económico de Interactuar. Y es que desde 2017 venimos gestionando de la mano de esta organización una importante alianza que promueve la generación y la permanencia de las microempresas en el campo y las ciudades, que derivó en un esquema de Escuela de Negocios.

El MBA Empresarial está inspirado en los métodos utilizados en las Maestrías de Administración de Negocios de reconocidas escuelas, y su enfoque se centra en desarrollar la capacidad del empresario para analizar situaciones y detectar oportunidades, estudiar la información financiera de la organización y tomar decisiones acertadas soportadas en ella, generar propuestas innovadoras para resolver problemas e impulsar el liderazgo consciente de su equipo de trabajo llevándolo a un alto desempeño.



Así le damos sentido

- Nuestro acompañamiento se da en diferentes niveles de acuerdo con la etapa de desarrollo de la empresa: Nivel 1-Organización eficiente, Nivel 2-Conexión con el mercado y Nivel 3-Crecimiento sostenible.
- Realizamos una revisión a las matrices de contenidos de los niveles dándole una profundización a los temas relacionados con la transformación digital, el capitalismo y liderazgo consciente, el desarrollo de hábitos saludables y la alfabetización financiera. Esto llevó a la construcción e implementación de nuevas herramientas de aprendizaje que se pudieran desarrollar en ambientes híbridos (B-Learning).
- Acompañamos a las empresas en una de las crisis económicas más complejas que haya vivido el país, guiándolas hacia la virtualidad y el desarrollo de nuevas formas de llegar a los clientes.



Cobertura

- El MBA se ejecutó bajo modalidad híbrida. Para lograrlo, se fortalecieron los recursos técnicos en espacios y programas para conectar de forma remota a los empresarios. Así organizamos grupos en los municipios de Bello, Medellín, Itagüí, Rionegro y San Jerónimo, en Antioquia.
- Decidimos continuar con al menos un grupo bajo la modalidad virtual por Teams, para las actividades sincrónicas, y en Q10, para las asincrónicas. En este grupo del Nivel 1-Organización eficiente virtual, participaron empresarios de Rionegro, El Carmen de Viboral, Yarumal, Sabaneta, Apartadó y Necoclí (Antioquia) y de Armenia (Quindío), Chía (Cundinamarca), Montería (Córdoba), Sincelejo (Sucre) y Vélez (Santander).
- Gracias a la virtualidad y a la suma de nuevos aliados en Europa, como la Fundación del Valle y el Gobierno de Navarra, se logró ampliar la cobertura del programa a más municipios.



Hicimos posible en 2021

- Con el apoyo financiero de Actec logramos ampliar y dotar con tecnología de alternancia las aulas de nuestras sedes de Bello-Madera, Centro de Medellín, Itagüí y Rionegro.
- Por primera vez conformamos un grupo del MBA Empresarial en el Suroeste antioqueño, en Jericó, con 21 empresarios del municipio sede, Jardín, Andes, Urrao y Buriticá (occidente antioqueño).
- Modificamos los encuentros denominados momentos de sincronización, que estaban diseñados para mejorar la relación con la familia y los socios de los empresarios, por talleres de hábitos saludables. Los empresarios dieron una calificación del 94,7 % frente al aumento de hábitos que mejoran su bienestar físico, mental y social.
- Cambiamos el componente de desarrollo del potencial gerencial por talleres en liderazgo consciente en los que se profundizó nuestro enfoque de acompañamiento humano con coaching ontológico, a la vez que incentivamos la práctica del capitalismo consciente.
- Movilizamos a los empresarios para que implementaran prácticas para el cuidado y regeneración del medio ambiente. Dictamos talleres orientados por expertos, para los cuales contamos con la organización
- Socya y el acompañamiento individual de ingenieros ambientales. El 63 % de los empresarios llevó a cabo nuevas prácticas, encaminadas hacia la gestión de residuos sólidos, la reducción de la huella de carbono y la movilidad sostenible.
- Adelantamos encuentros grupales, bajo la metodología de junta empresarial, para analizar problemas, presentar propuestas de transformación y rendir cuentas frente a los resultados alcanzados en el desarrollo de Proyectos de Transformación Empresarial (PTE).
- Desde el proceso de monitoreo y seguimiento a los indicadores, pusimos en marcha mejoras en el manejo de las bases de datos para la recolección de la información que permitieron el desarrollo de tableros en Power BI para la visualización oportuna de los resultados que logran los empresarios mientras son acompañados por el programa.
- Escribimos, con el soporte del Ceipa Business School, un libro que condensa siete casos de empresarios que han sido acompañados en el MBA Empresarial y Agroempresarial para ser publicado en 2022. Una propuesta con una mirada cercana que inspira.
- Retomamos la realización del Seminario Internacional MicroMBA que reúne a las diferentes escuelas de negocio de los socios de Actec en Guatemala, El Salvador, Finlandia, España y Colombia. Este evento no se realizaba desde 2019 y este año tuvo como sede Medellín.
- El 91% de los empleos de tiempo completo que generan las empresas acompañadas están formalizados. En total son 917 empleos formalizados de 1.012 puestos de trabajo generados.

Por el conocimiento

Como parte del MBA Empresarial, iniciamos con Fundación del Valle y AECID de España un acuerdo para realizar una transferencia de conocimientos y metodologías a la fundación Fundap en Guatemala, que se ejecutará en 2022, contemplándose la realización de al menos dos misiones a esta nación para diagnosticar el avance de sus metodologías y realizar capacitación a sus equipos de trabajo. Desde la Escuela de Negocios hemos podido encontrar nuevos aliados. En 2021 desarrollamos el Método de Base de Aceleración con recursos de la Fundación del Valle y el Gobierno de Navarra (España), lo que nos ha permitido, a través del proyecto Laboratorio de Paz, priorizar el acompañamiento de manera especial a mujeres y jóvenes en Antioquia. Precisamente, en el marco de Laboratorio de Paz, nuestros empresarios han tenido la posibilidad de formarse y recibir asesoría en procesos de sostenibilidad ambiental con el fin de orientar iniciativas de implementación de buenas prácticas ambientales en sus organizaciones.





Nos medimos para aprender

- Medición trimestral de los indicadores del programa, verificando en las empresas los datos atípicos.
- Informe semestral de indicadores de impacto, como reporte de resultados a los cooperantes.
- Auditoría anual por parte de Actec para validación de informes.
- Evaluación externa de la firma Cubo Social en el marco del proyecto con Fundación del Valle y Gobierno de Navarra (España).

INDICADORES	Resultados 2020		Meta 2021		Resultados 2021		Meta 2022	
	F	M	F	M	F	M	F	M
Empresarios servidos	98	120	100	100	89	95	87	88
Empleos apoyados	950		N/A		1.012		N/A	
Empresas certificadas en el programa	168		170		146		N/A	
# empleos formalizados	869		N/A		917		N/A	
% empleos formalizados	91%		N/A		91%		N/A	
% empresas que formalizan empleos	54%		N/A		57%		N/A	
Ventas anuales	\$ 81.975 MM		N/A		\$ 125.300 MM		N/A	
Crecimiento ventas anual	5%		35%		89%		N/A	
Permanencia en el programa	77%		N/A		77%		N/A	
% empresas que implementan prácticas ambientales	No se medía		N/A		46%		N/A	



Soñamos para 2022

- Mantener la presencia en el Suroeste Antioqueño a través del acompañamiento a los empresarios que terminaron el Nivel 1, desde nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor, y ampliar la cobertura para los de las oficinas fuera del área metropolitana con al menos un grupo virtual.
- Publicar el libro sobre los casos empresariales y difundirlo para que se convierta en material de estudio en las universidades.
- Automatizar las actividades para el monitoreo y seguimiento de los indicadores de los empresarios haciendo uso de las herramientas del Office 365 como Power Automate y Power Apps, logrando que la información y los análisis realizados sean de libre consulta para las áreas interesadas en dichos indicadores e insumo para la toma de decisiones a nivel corporativo.
- Actualizar los manuales metodológicos de los programas de la Escuela de Negocio con las mejoras implementadas entre 2019 y 2021.

3.2. Empresarios Que Aprenden, Crecen Y Permanecen

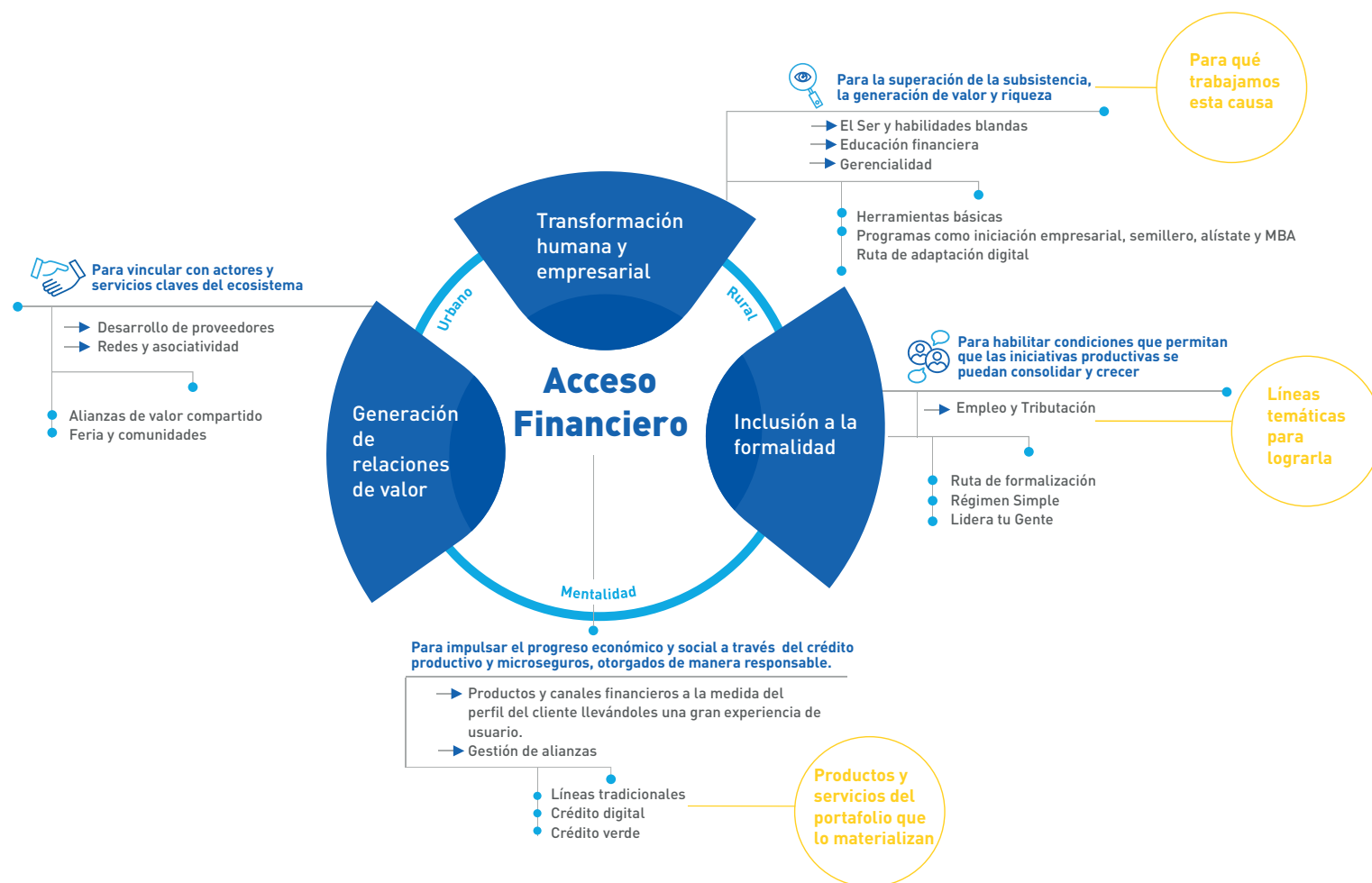
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-15, NG03, Propios: Incremento en ventas, Tiempo de permanencia, Cubrimiento con el acompañamiento de valor, Nivel de Satisfacción (Comité de Servicios).



Queremos empoderar a los empresarios para que transformen su pensamiento y acciones y que perciban sus empresas como negocios en permanente evolución que logran ser sostenibles ajustándose a las dinámicas del contexto.

En Interactuar contribuimos al desarrollo y progreso económico y social de los municipios, barrios y veredas en los que operamos, entregando nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor a partir de nuestras causas institucionales:

- **Acceso financiero**, con créditos productivos entregados de manera responsable.
- **Transformación humana y empresarial** para la superación de la subsistencia.
- **Inclusión a la formalidad** para habilitar condiciones que permitan que las iniciativas productivas se consoliden y crezcan.
- **Generación de relaciones de valor** para vincular a los emprendedores y empresarios con clientes, proveedores y actores clave del ecosistema empresarial.



Así le damos sentido

- Apostarle al desarrollo y al progreso económico y social de los territorios significa para nosotros fortalecer el tejido empresarial y acompañar a los soñadores que creen en la microempresa y desean crecer con ellas, dotándolos con la capacidad de brindar oportunidades de empleo para los que hoy se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o exclusión económica. Lo hacemos siendo coherentes también, con el propósito de movilizar a emprendedores, empresarios y trabajadores de la microempresa hacia la clase media.
- La crisis económica generada por la mitigación de la pandemia afectó con fuerza a las microempresas haciendo que muchas de ellas cerraran, que otras disminuyeran sus ingresos y, en general, que tuvieran que tomar decisiones ágiles y contundentes para afrontar los cambios que exige un entorno afectado, además, por una crisis de oferta y demanda, lo que provocó la pérdida de empleo y llevó a mayores niveles de pobreza y desigualdad.
- Esta crisis evidenció que necesitamos emprendedores y empresarios con iniciativa, con una mentalidad proactiva frente al futuro y, sobre todo, responsables de su impacto en la generación de empleo decente, y en la sostenibilidad y perdurabilidad de sus empresas y del medioambiente.

Hicimos posible en 2021

Para conocer el impacto de la crisis económica del gran confinamiento y la reactivación económica, desde Interactuar tomamos la iniciativa de monitorear entre 2020 y 2021 la vulnerabilidad de las microempresas frente este fenómeno sanitario, económico y social. Desarrollamos cuatro encuestas que nos arrojaron los siguientes resultados:

Variable	Abr/20	Jul/20	Dic/20	Ago/21
Muestra	2.884 empresarios	1.086 empresarios	687 empresarios	508 empresarios
Confianza	99%	99%	99%	95%
Margen de error	2,3%	4%	5%	4,3%

Variable	Abr/20	Jul/20	Dic/20	Ago/21
Empresas activas	36%	58%	78%	87%
Empresas en quiebra	7%	10%	5,5%	3,7%
Empresas con disminución en ventas	87%	83%	64,6%	39%
Empresas que han incursionado en la economía digital	43,4%	58%	69%	87%
Empleos perdidos	n.d.	35,5%	17%	6%
Empresas sin efectivo para financiar su operación	65,5%	65,7%	60,4%	51%
Empresas que requieren recursos financieros y no cumplen requisitos	48,6%	43,8%	31,9%	22%
Empresas con ingresos por ventas suficientes para mantener su operación	9,5%	19,4%	27,3%	38,2%
Empresas con vulnerabilidad alta	55%	50%	36,2%	13,2%
Empresas con vulnerabilidad baja	20%	10%	37,4%	48,2%

Monitorear la vulnerabilidad de los empresarios nos permitió generar acciones relacionadas con nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor para mitigar el impacto inicial de la pandemia que nos mostraba que las empresas se encontraban inactivas con bajos niveles de ingresos y con dificultades para acceder al capital necesario que les permitiera responder a sus obligaciones.

Con la encuesta de diciembre de 2020, momento para el cual ya estaba en marcha la reactivación económica, se pudo evidenciar la recuperación de las empresas que acompañamos desde Interactuar, pero aún con dificultades para acceder a los recursos financieros que posibilitaran un mayor dinamismo en su mercado y una respuesta más oportuna a la demanda que empezaba a crecer.

En 2021, pese al estallido social que sacudió al país con el paro nacional y que frenó de nuevo la economía y actividad empresarial, nuestra medición demostró otra vez la resiliencia de las microempresas, reflejando para agosto que estaban activas, recuperando los empleos perdidos y con una alta incursión en lo digital que se tradujo en disminuir drásticamente la cifra de microempresas que presentaban baja en ventas.

Nuestro aporte para contribuir a la sostenibilidad de las empresas durante estos dos años de dificultad económica se ha dado con iniciativas y actividades que, ya se han mencionado en este informe, desde Inclusión financiera, social y productiva, representando un impulso financiero, de conexiones, acceso a mercado y de visibilizar la importancia de la microempresa para mover la economía del país. A lo largo de este informe se describen con detalle. Algunas de ellas fueron alivios en tasas y periodos de gracia, acompañamiento con charlas y cursos a empresarios con cartera vencida y, asimismo, a personas cesantes para que tuvieran la posibilidad de emprender un negocio, y conectamos a los empresarios en tres festivales en Urrao (Antioquia), Montería (Córdoba) y en Ibagué (Tolima). Además, participamos en mesas institucionales para generar apoyo a la microempresa con entidades como la Gobernación de Antioquia, Comfama, las cámaras de comercio de Medellín y Aburrá Sur y Proantioquia.



Nos medimos para aprender

Los indicadores con los que hacemos seguimiento a este tema se reportan a Diseño Organizacional y hacen parte del Balanced Score Card, plasmados en las dimensiones social, financiera y de cliente de la Corporación y se complementan con otros indicadores desde los tableros de desempeño de las Direcciones de Transformación Empresarial y Empresarios.

Medición de trazabilidad: seguimiento anual a los indicadores de Empleo, Ventas y Permanencia de las empresas. En 2021 la muestra fue de 1.000 empresarios. No se establecen metas porque los resultados en estos temas no se pueden atribuir exclusivamente a la gestión de la Corporación.

INDICADORES	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
TOTAL ventas	NO SE REALIZÓ POR PANDEMIA	N/A	3,4 SMLLV	N/A
TOTAL permanencia	NO SE REALIZÓ POR PANDEMIA	N/A	12,8%	N/A
TOTAL % cubrimiento acompañamiento de valor	NO SE REALIZÓ POR PANDEMIA	14%	21%	25%
Nivel de satisfacción	NO SE REALIZÓ POR PANDEMIA	N/A	92,1%	N/A



Soñamos para 2022

- Continuar el monitoreo de la situación de las microempresas en cuanto al crecimiento de sus ventas, la generación de empleo decente y su perdurabilidad en el tiempo.
- Pilotear la medición de la movilidad social de emprendedores y empresarios hacia la clase media.
- Aumentar el cubrimiento del acompañamiento de valor a través de las conversaciones de valor de nuestros asesores, la difusión de contenidos digitales y la ejecución de programas de la Escuela de Negocios que van desde los cursos de introducción al mundo empresarial y bienestar financiero hasta programas como el MBA Empresarial y Agroempresarial y la red de empresarios Gerente Líder.
- Ejecutar 5 Festivales Interactuar en nuevos territorios: La Dorada, El Carmen de Viboral, Santa Fe de Antioquia, Cauca y Sincelejo.



3.3. Formalización de Empresarios

GRI 103-1, 103-2, 103-3



“Aprendí a pensar en el futuro con el ahorro para la vejez, era algo que antes no me preocupaba”.
Empresario Interactuar

Llevamos a cabo acciones de sensibilización con los empresarios, entregando conocimiento y herramientas, que les muestren la necesidad e importancia de formalizar su propio empleo y el de sus trabajadores en cuanto a las obligaciones legales derivadas de la relación laboral, para alcanzar condiciones estables y dignas, a través del pago de su salario y aporte a la seguridad social.

Consideramos que, en la medida en que de forma gradual se van formalizando, serán más competitivos y accederán a nuevos mercados, habilitándolos para obtener nuevas oportunidades que reduzcan la brecha en relación con la contratación y proveeduría de empresas ancla.

Con respecto al crecimiento económico trabajamos desde el ser para que nuestros empresarios cambien la percepción que tienen de su actividad económica y piensen y actúen como gerentes, beneficiando la toma de decisiones.

1. Entendemos que la formalización va más allá del cumplimiento de unos requisitos ante las autoridades estatales.
2. En Interactuar, la consideramos como el tránsito hacia un ambiente empresarial seguro, que permite la continuidad y crecimiento de la microempresa.
3. Vemos la formalización como un proceso multidimensional, gradual, proporcional e integral que se ajusta a la realidad empresarial.
4. En nuestra estrategia corporativa la reconocemos como una de nuestras causas, entendida como un camino, una ruta en la que los empresarios van avanzando y nosotros servimos de agente orientador en el proceso.






Así le damos sentido

- Cerca del 76 % de los 5,4 millones de micronegocios del país, de acuerdo con la encuesta de micronegocios 2020, del DANE, son informales. Las cifras generaron en el equipo de la Corporación una profunda reflexión y validaron nuestra apuesta por asegurar la continuidad de los negocios ajustando el ambiente empresarial que hemos creado para ellos.
- Es por lo que, de acuerdo con su perfil y nivel de desarrollo, podemos trabajar en los elementos que los potencian para llevarlos, paso a paso, en este camino, no como una imposición, sino como un asunto de convicción. Para ello, trabajamos en tres frentes: política pública (participamos en espacios de conversación y construcción institucional público-privada), conversaciones con los empresarios (escuchamos sus miedos, inquietudes, expectativas y retos) y acompañamiento (diseñamos e implementamos productos que orienten y ayuden en el proceso).
- Sabemos que el impacto radica en la sostenibilidad microempresarial y en la calidad del empleo, pues si no habilitamos y preparamos las condiciones que les permitan a estas iniciativas productivas estabilizarse y consolidarse, estaremos poniendo en un mayor riesgo la generación de ingresos y el bienestar de millones de familias en el país.


Cobertura

Nuestro grupo de interés son los empresarios del negocio (crédito) ubicados en las zonas donde tenemos presencia como Corporación Interactuar.

Hicimos posible en 2021

-  En 2021, se diseñó el producto de régimen simple, acompañando a unos 10 empresarios de forma individual para dar sus saltos en materia tributaria, y otro de formación para nuestros emprendedores cuenta propia, cuya metodología fue definida para trabajar las cuatro causas de Interactuar: Desarrollo humano y empresarial, Inclusión a la formalidad, Generación de relaciones de valor y Acceso financiero.
-  En la causa Inclusión a la formalidad, elaboramos y ejecutamos durante el segundo semestre del año el módulo Principios de formalización, que hace parte del curso Introducción al mundo empresarial, en el cual se abordaron, entre otros aspectos, la diferencia entre informalidad e ilegalidad, las ventajas y beneficios de la formalización, el Conpes de formalización y el programa Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) del Gobierno Nacional.
-  En el curso Introducción al mundo empresarial atendimos, entre junio y noviembre, a 128 empresarios.

“Muy agradecido con el programa de capacitación, en los temas de organización de la empresa, ahorrar, asegurar, declarar renta y tener puntualidad para estar bien en los pagos y obligaciones”.
Empresario Interactuar

-  Con nuestros programas de aceleración agro y empresarial hemos orientado a más de 300 empresarios sobre las dimensiones de gestión empresarial, registros, calidad del empleo, tributación, regulación técnica y normativa.





Nos medimos para aprender

Al ser la formalización un asunto vital para Interactuar, internamente estamos analizando la mejor forma de medirlo a través de indicadores pertinentes, propios del tema.

Mediciones a los programas de acompañamiento y recopilación de comentarios e iniciativas presentadas en el marco del Centro de Estudios de la Empresa Micro (CEM) y otras mesas del ecosistema empresarial, son opciones para seguir nutriéndolo.



Soñamos para 2022

- Apoyar por medio del curso Introducción al mundo empresarial a por lo menos 300 emprendedores cuenta propia.
- Poner al servicio de los empresarios de la Corporación el programa Ruta de formalización.
- Fortalecer la medición de resultados en los programas de alistamiento y aceleración empresarial.
- Construir y presentar iniciativas a favor del tema de formalización en la microempresa, desde el trabajo institucional con el CEM.
- Al menos 500 empresarios sensibilizados y/o acompañados en el proceso de formalización, bajo los diferentes productos y/o programas de transformación empresarial.
- Vincular y sumar aliados en la apuesta por la iniciativa de formalización.
- Al menos 2 investigaciones y/o propuestas presentadas en pro de la formalización con el CEM.

3.4. Equidad De Género: Empresarias Empoderadas

GRI 103-1, 103-2, 103-3, NG04, GRI 405-1, Propio-Empresarios por género



Los estereotipos de género con respecto a las relaciones en el hogar persisten: en Colombia, el 38,5 % de los encuestados por ONU-Mujer en 2020, expresó estar de acuerdo en que el rol de los hombres es llevar la manutención económica mientras que el de la mujer es cuidar del hogar.

Teniendo en cuenta el estudio realizado por la Universidad Eafit en mayo de 2018, denominado Género e inclusión financiera en Colombia, las instituciones formales debemos trabajar para reducir la complejidad en algunos de los servicios y productos, adecuándolos a las necesidades reales de una población que hoy es financieramente excluida.

Siendo la producción agrícola y pecuaria la principal fuente ingresos en la ruralidad, sobre todo para las mujeres, hay cifras muy determinantes: mientras el desempleo femenino en 2020 en el país fue del 20,6 %, el índice en las mujeres rurales se situó en 16,2% (Encuesta de Micronegocios, DANE 2021). Sin embargo, el agro colombiano presenta altos niveles de informalidad y bajo acceso a la protección social.

Cuando se habla de desarrollo económico a partir del fortalecimiento de emprendimientos y acorde con la realidad de nuestros territorios en términos de las desigualdades, es necesario llevar a cabo estrategias que ayuden a prevenir violencias económicas y patrimoniales basadas en género, con el fin de generar

oportunidades socio-económicas más equitativas y trabajar en el cierre de brechas que limitan el desarrollo empresarial de las mujeres, su nivel de independencia en la toma de decisiones y su empoderamiento como empresarias y agentes de cambio.

En muchas de las geografías en las que operamos todavía persisten paradigmas históricos, culturales y políticos que limitan las oportunidades de las mujeres para tener un desarrollo libre y pleno de sus capacidades, requisito fundamental para alcanzar territorios viables y sostenibles.

Entre 2020 y 2021, las medidas para contener la pandemia ampliaron aún más la brecha entre los hombres y las mujeres, siendo más notorio el caso de aquellas que viven en la ruralidad, pues, aunque son motor fundamental de la economía por su dedicación a las labores de producción y comercialización, vieron disminuido el tiempo destinado a la generación de ingresos al aumentarse su carga en el cuidado de los niños que no podían asistir a sus escuelas.



Así le damos sentido

- En Interactuar estamos comprometidos con la generación de oportunidades tangibles para que las mujeres tengan una participación activa, potente y libre en la dinámica socioeconómica de sus entornos y, para ello, trabajamos en estrategias para mejorar el acceso a la financiación que necesitan para crear y hacer crecer sus emprendimientos, y las acompañamos para ejercer un liderazgo con empoderamiento de su rol femenino en cualquiera de las industrias y sectores en los que decidan desempeñarse.
- Con el acompañamiento de valor, también contribuimos al desarrollo de sus capacidades para gerenciar sus empresas, dándoles soporte para que se desempeñen como líderes preparadas para afrontar el entorno actual, caracterizado por una alta competitividad, incertidumbre y volatilidad, en igualdad de condiciones.
- Entendiendo que las mujeres rurales constituyen una cuarta parte de la población mundial, que son líderes, productoras, empresarias y proveedoras de servicios y que sus contribuciones son vitales para el bienestar de las familias, de las comunidades y de las economías, desde nuestro programa Método Base de Aceleración, MBA Agro, tenemos una clara apuesta por el desarrollo de habilidades gerenciales y empoderamiento femenino en la ruralidad.



Cobertura

Nuestro grupo de interés son las empresarias que acompañamos con servicio de crédito y con el programa MBA Agro, ubicadas en las zonas donde tenemos presencia.

Hicimos posible en 2021

- Durante 2021 el 53,1% de los empresarios atendidos fueron mujeres.
- Fruto del esfuerzo por atender a las mujeres desde el MBA Agroempresarial, desde la Fundación Telefónica se hizo un reconocimiento a Alejandra Alzate, de Toscana Fresh, como una de las mujeres más influyentes en el desarrollo rural de Colombia.
- En los talleres y asesorías individuales sensibilizamos a las participantes frente a su rol como mujeres líderes, protagonistas en la gestión del cambio social en su territorio.
- Motivamos a los agroempresarios en la necesidad de vincular a sus esposas e hijas en las actividades administrativas.
- Incentivamos en las productoras y líderes de las organizaciones asociativas, el compromiso y la autogestión, de tal forma que movilicen su entorno agroempresarial.
- Diseñamos e implementamos el Semillero Asociativo con enfoque de género cuyo objetivo se centra en desarrollar habilidades básicas de gestión gerencial en las productoras agropecuarias y líderes de organizaciones asociativas rurales.
- En el Bajo Cauca antioqueño venimos desarrollando una estrategia de perspectiva de género, con la alianza Avancemos Bajo Cauca, con talleres de perspectiva de género y progreso social. La meta global es que, por lo menos, el 52 % de quienes participan sean mujeres y el 33 %, jóvenes. A la fecha, la hemos superado: del total de participantes (2.085 personas), a septiembre de 2021, el 60 % son mujeres y el 40 %, jóvenes.
- A nivel interno, como parte de nuestra política de diversidad e inclusión social para la equidad laboral, el 62 % de nuestro equipo de trabajo está conformado por mujeres vinculadas a diferentes cargos de la estructura de Interactuar, y ocupan el 51 % de 61 puestos de liderazgo de la Corporación.
- En nuestro gobierno corporativo, la composición de nuestra junta directiva creció 9% en el número de integrantes que son mujeres. Resaltamos que la presidencia y la vicepresidencia son ocupadas por dos mujeres, líderes empresariales de nuestra región.

Hallazgos que nos llevan a la reflexión:

- Nos encontramos con mujeres de escasos recursos económicos, responsables de generar un ingreso para sus familias, que han tenido pocas oportunidades de formación.
- También tienen en común que, a menudo, han llevado una doble o triple carga de trabajo obligadas a combinar actividades económicas con las domésticas y del cuidado de personas dependientes o en situación de vulnerabilidad.
- Algunas necesitan formarse en temas empresariales y del ser para transformar sus actividades de supervivencia en empresas más productivas y rentables.
- El llamado “techo de cristal” también limita a estas mujeres que deciden abrir su propio negocio.

INDICADORES GRI 405-1, NG04	Resultado 2020		Resultado 2021	
	F	M	F	M
% empresarios por género	52%	47%	54%	46%
# empleados por género	333	199	332	202
% empleados por género	63%	37%	62%	38%
# empleados por género en cargos directivos	35	33	31	30
% empleados por género en cargos directivos	52%	48%	51%	49%
# personas por género en Junta Directiva	4	7	5	6
% personas por género en Junta Directiva	36%	64%	45%	55%







Nos medimos para aprender

Como parte de nuestra apuesta por la sostenibilidad, luego de realizar el ejercicio de consulta a nuestros grupos de interés y definición de la materialidad, equidad de género fue uno de los tres temas seleccionados para abordar en la ruta de desarrollo de capacidades internas que nos lleven a fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad. Para 2022, trazaremos dicha ruta de cara al impacto positivo que podemos generar en esta temática hacia los empresarios y colaboradores, diseñando acciones e indicadores con los que mediremos los avances.



Soñamos para 2022

-  Fortalecer en nuestros asesores y consultores el conocimiento acerca de las violencias basadas en género, especialmente de la económica y patrimonial, y ese cómo podemos contribuir a superarlas a través de nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor.
-  Diseñar un curso corto que contemple dos módulos: principios básicos de género y emprendimiento y la mujer empresaria y su contexto con el propósito de que, al momento de los desembolsos de crédito, se invite específicamente a mujeres (entrega física o virtual) a participar de él. Estará programado mensualmente a partir del segundo trimestre del año, para comenzar un camino hacia el empoderamiento y fortalecimiento empresarial.
-  Profundizar en las metodologías y acompañamiento de los programas Semillero Agro, Alístate, MBA Empresarial y MBA Agroempresarial en las prácticas de respeto de los derechos humanos y la generación de empleo decente por parte de las empresas en igualdad de condiciones.
-  Con la alianza Avancemos Bajo Cauca continuaremos desarrollando los talleres de género y progreso social para formar agentes de cambio que tengan la capacidad de replicar los saberes adquiridos con sus comunidades, a través de Caja de Herramientas de Género de Avancemos Bajo Cauca, esperando que cada vez el porcentaje de participantes hombres sea mayor.

3.5. Sumamos Esfuerzos Para Generar Impacto

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102.6, 102-13, NG06 NG07 Inversión Socialmente Responsable. Propios: Aliados institucionales atendidos, Número de proyectos ejecutados, Recursos movilizados, Empresarios servidos desde proyectos. nuevos proyectos



ODS indirecto;
5- Igualdad de género

Conectarnos. Generar redes. Sumar fuerzas para obtener metas que, descubrimos con optimismo, compartimos con otros y que nos llevan a elevar lo que somos, con el anhelo de alcanzar la equidad.



Así le damos sentido

En el ejercicio de gestión de alianzas institucionales, nos contactamos con otras entidades que se identifican con las causas Interactuar y sumamos esfuerzos y capacidades de manera que, a través del acceso financiero con el acompañamiento de valor, se cumpla y amplifique el impacto, materializando nuestro propósito institucional, potenciando el acceso a servicios de crédito y a los programas de fortalecimiento de habilidades empresariales. Con la iniciativa de donantes, por su parte, buscamos apoyar la transformación humana y social a través de aportes económicos y voluntariado, basados en la confianza y solidaridad de personas naturales y jurídicas.

El enfoque de las alianzas institucionales como capacidad distintiva del servicio financiero, bajo el nuevo direccionamiento estratégico, implicó algunas redefiniciones en cuanto a foco y alcance, con el objetivo de que los territorios de impacto coincidan con las geografías donde se encuentra Interactuar y de que los beneficiarios principales sean los clientes actuales y potenciales de crédito. Quisimos, además, orientar los esfuerzos hacia poblaciones como mujeres, jóvenes y emprendedores del agro, y a la reactivación económica en el contexto de la pandemia.

● Gestionamos oportunidades, identificando objetivos comunes con otras entidades y diseñando y formulando proyectos con aliados que nos permitan llevar servicios financieros y acompañamiento de valor a más emprendedores y empresarios que así lo necesiten.

● Como una manera de hacer visibles las microempresas y representar una voz experta que las conoce ante las entidades que regulan el sector, nos vinculamos a mesas de trabajo interinstitucionales de diferentes agremiaciones como:

Asomicrofinanzas: participamos en el Consejo Directivo como vicepresidentes. Y tenemos representación en los comités de Desarrollo Empresarial, Comunicaciones, Riesgos y Jurídico, liderando este último desde la presidencia. Aquí, el mayor logro es poder trabajar, desde una mirada de gremio o industria, sobre las problemáticas y retos del sector, y de los empresarios y emprendedores del país.

Federación Antioqueña de ONG (FAONG): somos vicepresidentes del Consejo Directivo. Trabajamos por la promoción y el fortalecimiento del sector social del cual hacemos parte, en especial, teniendo en

cuenta los desafíos que hemos afrontado por los efectos de la pandemia y la crisis social y económica.

Centro de Estudios de la Empresa Micro (CEM): hacemos parte del Consejo de Fundadores y desde esta instancia aportamos a la visibilización y análisis de las problemáticas y retos de la microempresa.

Asociación de Fundaciones Familiares y Empresariales (AFE Colombia): desde donde fomentamos el trabajo colaborativo y promovemos acciones para la incidencia en prácticas del sector privado y en políticas públicas.

Proantioquia: desde 2019 contribuimos con nuestra trayectoria y conocimiento a la solución de problemáticas sociales de la región., allí hacemos parte del Consejo Directivo.

Emprender: a través de este ente cooperativo, fortalecemos un organismo de segundo piso que permite el financiamiento y fortalecimiento de las instituciones microfinancieras.

Otros escenarios: Mesa Institucional de Emprendimiento, Comisión Subregional de Competitividad e Innovación y Comité Universidad-Empresa-Estado.

En 2021 desarrollamos iniciativas encaminadas a probar la hipótesis de que un modelo de donaciones económicas y de conocimiento basado en la confianza y solidaridad de personas naturales puede aportar al desarrollo y alcance del propósito y las causas Interactuar. Para esto delimitamos unas actividades:

- o Etapa 1. Alistamiento
- o Etapa 2. Piloto y validaciones
- o Etapa 3. Definición del modelo



Cobertura

- En 2021, con nuestros proyectos con aliados institucionales, hicimos presencia en 9 departamentos.
- Nuestros principales grupos de interés, además de los emprendedores y empresarios, son los aliados institucionales públicos y privados, nacionales e internacionales.
- Los grupos de interés de la iniciativa de donantes se centran en beneficiarios (emprendedores y empresarios de los segmentos de cuenta propia y empresas en crecimiento) y clientes de la Corporación o participantes de alguno de los proyectos o programas vigentes que evidencien retos empresariales que puedan ser susceptibles de una donación económica o de voluntariado. Están ubicados en todas las regiones donde Interactuar hace presencia con sus servicios.



Hicimos posible en 2021

- Este año, con la implementación de la estrategia, le apostamos al relacionamiento directo y a las convocatorias con aliados públicos y privados, nacionales e internacionales, logrando gestionar 12 proyectos con 14 aliados por valor de \$2.608 millones
- Aunamos esfuerzos con diferentes instituciones que, en el plano nacional e internacional, creen en la microempresa como dinamizadora de la economía, movilizadora del desarrollo social y generadora de transformaciones humanas y territoriales:

Bancoldex: líneas directas de fondeo para apoyar la reactivación económica, por valor de 90 mil millones de pesos, en especial con los fondos de iNNpulsa bajo el programa Economía para la Gente, también con la Gobernación de Antioquia y el fondeo del programa Mujeres Adelante, el cual nos permitió realizar campañas con enfoque de género para contribuir a la recuperación de empleo y la reactivación económica.

KIVA: crowdfunding a través del cual se financió, principalmente, a mujeres, desplazados y sector agropecuario. En esta alianza contamos con un cupo de 3 millones de dólares para entregar en crédito a los empresarios.

Fondo Nacional de Garantías: tuvimos un cupo por 64 mil millones de pesos para atender con sistemas de garantías, coberturas ante eventuales siniestros (desde el 50 % hasta el 90 %), con el Programa Unidos por Colombia.

DFC/Usaid: tiene como propósito garantizar el 50 % de los préstamos otorgados a

pequeños productores y aumentar las oportunidades productivas. Con la garantía DFC-Usaid-Interactuar, hemos apoyado 34.282 empleos en el sector rural de 69 municipios, dando soporte a 24.473 proyectos productivos inicialmente en corredores posconflicto e impulsando la reactivación económica.

Continental Gold: recibimos una donación para un fondo rotatorio de crédito por valor de \$300 MM para atender empresarios zona de influencia del proyecto minero en el Occidente antioqueño.

Fraternidad Medellín: la donación funciona como fondo rotatorio de crédito por \$300 millones para atender empresarios con dificultades en refinanciaciones, con nuestro producto financiero Crea Empresa y con proyectos de reactivación económica en las comunas.

Grupo Nutresa: financiamos la cadena de valor marañón con las asociaciones en Chinú, Córdoba, registrando colocaciones por valor de \$ 240MM

Banacol: respaldamos la cadena de valor plátano de exportación, en Urabá, con \$ 3.221MM.

ADS Almidones de Sucre: apoyamos la cadena de valor de la yuca industrial, con recursos que ascienden a \$586MM.

AKT/Grupo UMA y Honda: financiamos créditos para vehículo productivo por valor de \$ 2.600 MM.

Con la iniciativa de donantes encontramos que lo que más genera afinidad en la Corporación son las becas: las personas son más empáticas con iniciativas que impacten directamente a los empresarios, donde las historias individuales de fondeo es la alternativa a la que más se vinculan los donantes de los segmentos colaboradores y masivo. En el segundo semestre del 2021 recibimos donaciones de personas naturales por \$16 millones.

NÚMERO DE ALIADOS INSTITUCIONALES				
INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
#	31	N/A	14	N/A

INGRESOS POR ALIADO INSTITUCIONAL				
INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
#	\$7.585	\$5.393	\$5.229	Alianzas*

IMPACTO GENERADO					
INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	Variación	META 2022
Recursos movilizados	\$3.558	\$2.000	\$2.625*		\$4.000
# proyectos nuevos	17	N/A	10		N/A
Aliados		N/A	14		N/A
Ingresos	\$7.585	\$5.393	\$5.232		N/A
Departamentos	18	N/A	9		
IDC	97%	95%	98%		
Empresarios servidos	3.487	2.000	4.055		
Proyectos ejecutados	42	N/A	12		
Donaciones		N/A	\$61.7		

* No se incluyen contrapartidas ni apalancamiento de recursos de Interactuar.

NUEVOS PROYECTOS				
INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
Nuevos proyectos	17	N/A	10	N/A
Valor total nuevos proyectos y donaciones	\$3.558	\$2.000	\$2.625	*

*Ver, a continuación, indicador Consecución de recursos.

Consecución de recursos

A partir de este año, se incluye este como un indicador que se define como la sumatoria de todos los recursos obtenidos para el negocio y la capacidad, en la gestión con aliados institucionales, personas naturales y empresarios. Registra recursos para capital, operación, donaciones, funcionamiento, copago, capacidad instalada, sean en recursos económicos y/o en especie. (El conteo se realiza con contratos firmados e incluye IVA). Para 2021, se estableció una meta de \$2.000 MM y se llegó a un resultado de \$2.903 MM Se tiene una meta para 2022 de \$4.000 MM

Es de resaltar que, en el total del año, la gestión de alianzas institucionales representa el 90,4 % (\$2.625 MM) del indicador de consecución de recursos, un 7,5 % (\$217.175 MM) por los copagos de los empresarios de los programas y servicios de conocimiento y un 2,1 % (\$61.7 MM) de las donaciones en efectivo y especie (conocimiento) que se han gestionado desde la célula de donantes.

Se cierra un año de manera satisfactoria, con muchos aprendizajes en la consecución de recursos, con muchos retos en cuanto a sumar aliados a nuestras causas. Ahora, a seguir fortaleciendo el compromiso de los empresarios con los copagos y a vincular más personas a la iniciativa de donantes.



Nos medimos para aprender

- Consecución de recursos.
- Número de aliados nuevos.
- Proyectos presentados: vigencia actual y futura.
- Número de beneficiarios de los proyectos ejecutados en el año.



Soñamos para 2022

En alianzas institucionales:

- Seguir conectando aliados a nuestras causas que sumen esfuerzos y capacidades.
- Ampliar nuestra cobertura a través de la gestión de alianzas acordes a nuestras causas, en todos los departamentos en los que la Corporación Interactuar tiene presencia, con el fin de que nuestros clientes actuales y potenciales puedan beneficiarse.
- Articularnos con diferentes actores y dinámicas para promover de manera práctica y efectiva la suma de esfuerzos para el desarrollo de los territorios.
- Aprovechar las diferentes oportunidades que brinda la cooperación internacional a través de las convocatorias públicas para la reactivación económica en contexto de la pandemia.

En donantes:

- Promover una cultura filantrópica en la Corporación.
- Identificar nuevos donantes en los segmentos de personas naturales e instituciones y ampliar su rango, contactando a más instituciones locales, nacionales e internacionales que apoyen causas relacionadas con el emprendimiento.
- Configurar una estrategia basada en el marketing social que logre incrementar la aceptación de las causas declaradas en la iniciativa a fin de promover ideas que beneficien a grupos de interés.
- Automatizar todo el ciclo de fundraising en los segmentos de colaboradores y masivo personas naturales y así disminuir esfuerzos en este tipo de poblaciones, para lo que se requiere inversión en tecnología.



3.5.1. Avancemos Bajo Cauca

Una alianza que cambia vidas

102-6, 102-7, NG03 propios: empleos apoyados, empresarios servidos y créditos



A través de una oferta integrada de servicios, pretendemos contribuir con la economía y avance social de este territorio. Y seguimos generando alianzas para transformar su presente y futuro.

El Bajo Cauca es una subregión que cuenta con una riqueza cultural inigualable, sin embargo, desde hace décadas sufre el flagelo del conflicto, sumado a prácticas ilícitas que generan empobrecimiento y coartan las posibilidades de progreso. Ante este panorama, con Avancemos Bajo Cauca nuestro objetivo es aportar al desarrollo de sus comunidades mediante el apoyo a las cadenas de valor agrícolas, la creación de negocios integrales y el fortalecimiento de unidades de producción no agrícola, incluyendo oferta de servicios financieros y de una ruta de formalización laboral.

La alianza, que es el resultado de la sinergia institucional de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), Mineros y Fundación Mineros, Interactuar y Comfama, inició en abril de 2019 y estará en la subregión hasta septiembre de 2023. Su enfoque innovador se encuentra en la manera en la que hemos abordado el concepto de desarrollo económico con las características del Bajo Cauca.



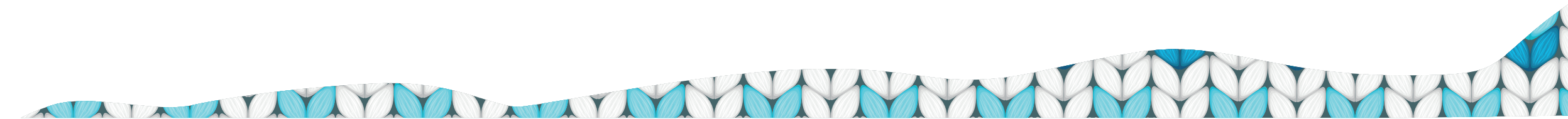
Así le damos sentido

- Entendemos que más allá de entregar incentivos y recursos, su foco está en acompañar y formar a los empresarios, consolidando sus capacidades transformadoras para que las comunidades se apropien y creen nuevas oportunidades.
- Asumimos Avancemos Bajo Cauca desde una perspectiva de género para cerrar brechas que limitan el desarrollo empresarial de las mujeres y elevar su nivel de independencia en la toma de decisiones y su empoderamiento como empresarias y agentes de cambio. Aunque ha sido más una estrategia de sensibilización y de dejar capacidades y herramientas que puedan ser replicadas con otros públicos, ha tenido muy buena aceptación también entre hombres que se han permitido escuchar nuevos conceptos y entender la importancia de romper paradigmas.
- En 2021, además, empezamos a trabajar en la sensibilización empresarial juvenil, partiendo de la realización de un diagnóstico participativo, que permitió comprender las necesidades de esta población en temas de desarrollo económico y social.



Cobertura

Avancemos Bajo Cauca tiene presencia en Caucasia, Cáceres, Tarazá, El Bagre, Zaragoza y Nechí. Los grupos de interés están focalizados en empresarios urbanos, agroempresarios y asociaciones de las cadenas apícola y piscícola. Adicionalmente, se orienta a la comunidad de la región interesada en conseguir empleo formal y fortalecer sus habilidades para este.





Hicimos posible en 2021

Componente de fortalecimiento de cadenas de valor agrícolas (apícola y piscícola). Formación y acompañamiento agroempresarial, técnico, ambiental y fortalecimiento de habilidades para la vida a 351 productores, y formación empresarial, asociativa y acompañamiento en la gestión comercial a líderes de 10 asociaciones.

-Hicimos un cambio importante en el modelo de acompañamiento: trabajamos de la mano de consultores psicosociales y empresariales para fortalecerlos en asuntos como habilidades comunicativas, resolución de conflictos, toma de decisiones, pensamiento estratégico y empoderamiento empresarial. Aunque no se ha realizado una medición cuantitativa, se evidencia que los agroempresarios comprenden que todo hace parte de un engranaje que debe funcionar de manera efectiva.

Componente de acompañamiento empresarial a unidades productivas no agrícolas.

Impactamos 143 empresas, a través de un modelo de asesoría y acompañamiento uno a uno, combinando sesiones virtuales y presenciales. Logramos estabilizar empresas que fueron afectadas por la crisis económica y social de 2020. (Ventas que suman un total de \$24.382 millones e ingresos netos que llegan a \$6.270 millones).

- Con el trabajo realizado con los consultores, logramos que varias empresas empezaran el proceso de formalización con registro mercantil. Aunque ha sido una apuesta más retadora, conseguimos la formalización laboral del 15 % de las empresas acompañadas.

- Se están estableciendo conexiones comerciales de valor, por medio de participación en ferias, vigilancia de oportunidades, entrenamientos comerciales y creación de una red de empresarios, que les ha permitido darse a conocer y tener espacios de intercambio de saberes.

- Del total de empresas que empezaron, el 73 % se quedaron hasta el final; aquellas que se retiran, lo hacen por el no cumplimiento de los acuerdos firmados para hacer parte del proceso.

Componente de servicio de crédito. Tuvo un incremento importante en colocaciones sin garantía Usaid, superando la meta interanual, muy en la línea de la reactivación económica. Resaltamos el incremento en colocaciones de crédito en el sector agro, representando el 28 % del total de créditos, donde hemos atendido a agroempresarios de la cadena apícola y piscícola. Esto se ha alcanzado gracias al trabajo coordinado entre el equipo de consultoría ABC y los asesores de crédito Interactuar.

Componente de servicios de empleabilidad.

Bajo el liderazgo de nuestro aliado Comfama, trabajamos en la ruta de empleabilidad con la identificación de la condición de cesantes y el registro de la hoja de vida de aquellas personas que están buscando empleo. Durante el año, se diseñaron rutas de atención móvil, recorriendo territorios rurales.

-Hicimos gestión para incrementar el número de participantes a cursos de formación de habilidades para el empleo, sin embargo, este modelo no tuvo mucha acogida en la región debido a que la mayoría de la oferta era virtual. Finalmente, abrimos dos convocatorias para otorgar becas de formación técnica: contamos en la actualidad con 26 estudiantes y 156 postulados en proceso de selección. De las 1.453 personas que han ingresado a la ruta de empleabilidad, el 54 % han podido tener empleos formales (782 empleos) al corte de año de la alianza que es en septiembre.





Nos medimos para aprender

El monitoreo de seguimiento y evaluación de la alianza se hace a través de Monitor, el sistema de medición de Usaid Colombia, donde se validan 19 indicadores. Durante 2021 y 2022, también, se viene realizando una evaluación de medio término liderada por la Agencia, quienes, a través de modelos de evaluación cuantitativa y cualitativa, estarán midiendo el impacto que el modelo de Avancemos Bajo Cauca ha tenido en el desarrollo económico de los empresarios acompañados.

INDICADOR	META GLOBAL	RESULTADO A SEPT 2021	PORCENTAJE AVANCE
# total de participantes de la alianza	4.310	2.085	48%
Porcentaje de mujeres	52%	60%	114%
Porcentaje de jóvenes	33%	40%	121%
Empleos formalizados	954	782	82%
# empresarios servidos	510	468	92%
Valor de los préstamos desembolsados	\$4.072 MM	\$3.208 MM	79%

Las metas de la alianza deben cumplirse al finalizar el proyecto, es decir en septiembre de 2023, por lo que se muestran resultados acumulados y se habla de porcentaje de avance.



Soñamos para 2022

- Incrementar los indicadores de productividad en las cadenas apícolas y piscícolas, para restablecer los resultados negativos generados en 2021 por las altas precipitaciones.
- Para tener éxito en lo comercial y generar relaciones de largo plazo en el mercado, es importante continuar trabajando en el cierre de brechas en términos de volumen, frecuencia y calidad.
- Seguir en la línea de concientizar a los agroempresarios y asociaciones sobre el manejo y análisis de información productiva, empresarial y comercial que permita la toma de decisiones y proyectar de mejor manera el crecimiento, brindando herramientas y acompañamiento.
- La alta deserción en los procesos de formación y de mentoría del componente de empleabilidad, debido principalmente a que la oferta fue virtual por las condiciones de pandemia, implica proponer alternativas más atractivas que apunten a mejorar las condiciones de empleabilidad.
- Generar instrumentos que ayuden a identificar el nivel de cambio en conocimientos y habilidades, más allá de los indicadores que tienen influencia de factores externos. Es de aclarar que los indicadores de medición de incrementos en ventas e ingresos netos (valor agregado) han sido difíciles de medir en la zona o garantizar su validez, por la desconfianza que sienten los empresarios de entregar este tipo de información, teniendo en cuenta el contexto histórico de inseguridad.
- Se espera contar con un modelo de evaluación cualitativo para examinar el nivel de empoderamiento empresarial alcanzado por los participantes.
- En esta alianza continuaremos desarrollando los talleres de género y progreso social para formar agentes de cambio que tengan la capacidad de replicar los saberes adquiridos con sus comunidades, a través de Caja de Herramientas de Género de Avancemos Bajo Cauca, esperando que cada vez el porcentaje de participantes hombres sea mayor.

CAPÍTULO 4.

Historias que inspiran confianza

Rigoberto Muñoz
Electroimpacto
Medellín, Antioquia



Electroimpacto, de reciclador a un empresario grande.

- ⚙️ **La empresa presta servicios de instalaciones eléctricas residenciales, industriales y comerciales y vende productos de ferretería**
- ⚙️ **Genera 35 empleos formalizados y 3 indirectos.**

Rigoberto Muñoz es un hombre con una gran historia de vida, inspiradora y de mucha resiliencia, pues, en su juventud fue desplazado por la violencia. Gracias a un curso que hizo de electricidad residencial adquirió los conocimientos que le permitieron laborar y adquirir experiencia en este sector, sin embargo, sus deseos de brindar oportunidades de progreso a personas que lo necesitaran lo motivo a iniciar su propia empresa, Electroimpacto.

Antes de iniciar con su emprendimiento, este empresario llegó a Medellín, desplazado de Campamento - Antioquia, sin tener un lugar donde dormir; esto lo llevó a trabajar como reciclador en las calles de la ciudad para su subsistencia. Decidido a salir adelante intentó diversas actividades como vender limones en los barrios, cigarrillos y dulces en las entradas de las estaciones del metro para luego empezar a trabajar en construcción, y fue allí donde descubrió su pasión por la electricidad, y tuvo la oportunidad

de estudiar, convirtiendo una habilidad en una idea de negocio. “Tomé la decisión de convertirme en emprendedor para que nadie pasara lo mismo que yo pasé. Entonces, pensando en la gente que no tiene oportunidades de trabajo por falta de conocimiento, lo hice”, cuenta Rigoberto explicando las razones que lo motivaron a crear Electroimpacto.

Esta empresa lleva 6 años de existencia y su éxito está basado en el buen servicio que presta a sus clientes, así ha logrado ganarse su confianza, fidelizándolos e incluso, son los mismos usuarios los que se han encargado de dar buenas referencias y con esto han llegado nuevos contratos, algo que aceleró su crecimiento. Hoy genera 35 empleos formalizados para personas que tienen en común con él, las ganas de superarse.

Cuando este empresario era un reciclador se encontró un volante de Interactuar donde mencionaban que apoyaban a las personas a crear e impulsar empresas, y esa idea le quedó sonando, tanto que tocó la puerta de una de las sedes. Ha tenido servicios financieros, ha participado de distintos espacios de formación como el programa Alístate y el Método Base de Aceleración empresarial - MBA, además, de asesorías sobre el manejo de dinero, productividad, costos y presupuestos, lo cual le ha permitido llevar a su empresa a donde hoy la tiene. Rigoberto espera que en algunos años su empresa esté más estructurada, más grande. “Quiero seguir generando empleo, para darle oportunidades de superación a más personas y seguir mejorando la calidad de vida de mi familia. Quiero aportar al futuro del país”, plantea el líder de Electroimpacto, un empresario grande.



4.1. Integridad y Buen Gobierno

GRI 102-15 102-16, 102-18, 102-29, 102-31 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 419-1, Propios: Apetito del riesgo, Cultura de gestión de riesgos



Integridad, buen gobierno y gestión de riesgos son temas fundamentales para Interactuar, dada nuestra condición de entidad sin ánimo de lucro que reafirma un compromiso superior con la gestión adecuada de los recursos y con la sostenibilidad a largo plazo, de cara a la sociedad y, en especial, a nuestros públicos de interés.

Para Interactuar es una convicción orientar nuestras acciones con transparencia e integridad, a partir de prácticas basadas en la ética. Para ello, seguimos la normatividad legal y estatutaria que rige a nuestro Gobierno Corporativo, estableciendo principios, políticas y normas para su administración, la toma de decisiones de los órganos directivos y el actuar de nuestros colaboradores que representan los mejores valores humanos.

Un manejo adecuado de la información nos permite mantener relaciones de confianza y prevenir, detectar y administrar los conflictos de interés. Gestionamos con rectitud y responsabilidad los recursos y buscamos la excelencia en nuestros procesos para estar a la altura de las necesidades de las comunidades. Fortalecemos los talentos individuales y construimos credibilidad y confianza frente a nuestros públicos.

La integridad también se materializa identificando riesgos y estableciendo mecanismos para enfrentarlos. Por la naturaleza de su operación, las organizaciones sin ánimo de lucro y que tienen a cargo la gestión de importantes activos y patrimonio, como las microfinancieras, están expuestas a diferentes tipos de riesgos. Ante esta realidad, contamos con estrategias para su control y seguimiento, y generamos mecanismos técnicos para administrarlos, de acuerdo con la estructura de



Así le damos sentido

El Gobierno Corporativo define las actividades de funcionamiento de los órganos de gobierno, la planeación de estos y sus evidencias. Actualmente, tenemos como máximo órgano de gobierno a la Asamblea General de Asociados. Después se encuentran la Junta Directiva, compuesta por 11 miembros, que se reúne de manera mensual; la Dirección Ejecutiva y el Comité Directivo.

Estatutos corporativos: contienen los principios fundacionales y la estructura corporativa.

Código de Ética: define pautas de comportamiento que deben seguir todos los colaboradores en su relacionamiento interno y con nuestros grupos de interés.

Código de Buen Gobierno Corporativo: establece el funcionamiento de los órganos que conforman el Gobierno Corporativo, sus roles y responsabilidades.

Gestión de cumplimiento normativo: garantiza que los procesos, servicios y órganos de gobierno observen los requisitos legales y de normatividad interna y que en sus acciones evidencien su cumplimiento.

Mecanismos de detección y participación: la línea ética es el canal de denuncia confidencial de situaciones o comportamientos que se oponen a los principios de nuestro Código de Ética.

Sistema de Autogestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sagraft): identifica situaciones que generen riesgo en las operaciones con los grupos de interés.

Gestión de incidencia y posicionamiento microempresarial:

trabajamos por definir un proceso en el cual se enmarquen las actividades que la Corporación adelanta en materia de incidencia para el posicionamiento de la microempresa, el emprendimiento y las microfinanzas. Participamos en mesas de trabajo interinstitucionales y agremiaciones para aportar con nuestro conocimiento y experiencia al crecimiento y fortalecimiento de las microempresas. En muchas de estas entidades ocupamos cargos directivos.

En cuanto a la gestión de riesgos, ponemos en acción y hacemos seguimiento a los **Sistemas de Administración de Riesgos** aprobados por la Junta Directiva. Contamos con manuales para la gestión de riesgo de crédito (Manual SARC) y riesgo operativo (Manual SARO).



Cobertura

Aplica para todos los públicos de interés definidos en nuestro modelo de gestión en los territorios.

En cuanto a los riesgos...

Los declarados actualmente y que gestionamos son los siguientes:

Riesgo de crédito

Riesgo de liquidez

Riesgo operativo (incluye reputación, continuidad del negocio, seguridad de la información, fallas de TI, eventos externos, jurídico y procesos)

Riesgo LAFT

A través de los diferentes elementos, políticas y procedimientos con los que cuenta cada sistema, se cubre la totalidad de partes interesadas y actores en la operación de la Corporación.



Hicimos posible en 2021

- Durante 2021, adelantamos la revisión anual del Gobierno Corporativo que incluye una evaluación confidencial de cada miembro de la Junta Directiva con respecto a su participación y funcionamiento como tal del órgano de gobierno.

En consecuencia, efectuamos una actualización al Código de Buen Gobierno Corporativo donde se redefinió la estructura de comités de Junta Directiva y su funcionamiento, así:

Comité Financiero y de Riesgos: ente asesor compuesto por tres miembros de la Junta Directiva. Se reunirá de manera bimestral durante el año.

Comité de Ética y Auditoría: integrado por dos miembros de la Junta y uno externo independiente, elegido por sus calidades profesionales en gestión de auditoría. Sesionará trimestralmente.

Comité de Sostenibilidad y Desarrollo: con tres miembros de la Junta. Se encontrará de forma trimestral.

- Cumplimos con la programación mínima de todas las sesiones de Juntas y Comités.
- Durante el año 2021 la Asamblea de Asociados nombró cuatro nuevos miembros de la Junta Directiva los cuales fueron propuestos a la Asamblea luego de realizar un proceso de selección por parte de la Junta Directiva con el apoyo de su Comité de Sostenibilidad y Desarrollo y la firma externa Michael Page, donde se revisaron aspectos como formación, trayectoria y competencias los cuales fueron contrastados con el perfil deseado de los miembros de la Junta y la diversidad que se esperaba de éstos dentro del órgano colegiado.
- Igualmente, durante el año 2021, se inició un proceso de fortalecimiento de los miembros de la Junta Directiva con el acompañamiento de la firma externa Korn Ferry con la cual se realizará un programa de acompañamiento individual para identificar fortalezas y áreas de mejora en cuanto al perfil deseado de los miembros de la Junta. La fase inicial de este acompañamiento se espera esté concluida en el primer semestre de 2022.
- Se sumaron 4 mujeres a la Junta Directiva, para un total de 5, lo que significa que el 45,4 % de sus miembros son mujeres. Resaltamos que la presidencia y la vicepresidencia son lideradas por la Beatriz Uribe y Sol Beatriz Arango, respectivamente.



Nos medimos para aprender

- Sesión anual de evaluación del Gobierno Corporativo que realiza la Junta Directiva.
- Asamblea General de Asociados: reunión anual ordinaria para aprobar el informe de sostenibilidad y los estados financieros del ejercicio.
- Comités de la Junta Directiva: Financiero y de Riesgos, Ética y Auditoría y Sostenibilidad y Desarrollo.
- Auditoría interna: de cumplimiento y control.
- Durante 2021 se hizo un cambio en el modelo de auditoría interna que consistió en tercerizar esta gestión con la firma PricewaterhouseCoopers (PwC), abordando el espectro de riesgos y destacando aquellos asociados a la gestión de las tecnologías de información y los asociados a la operación tradicional y digital de créditos. La auditoría interna de PwC se encargó de la gestión objetiva y confidencial de los asuntos reportados a la línea ética. Sin embargo, todo el componente de promoción, como la difusión y actualización del Código de Ética, quedó suspendido para retomarse en 2022 como parte de ajustes que queremos inyectar a las temáticas de ética, transparencia y anticorrupción.
- Auditoría externa: también se seleccionó a PwC para la auditoría externa. Se cuenta con un comité de la Junta Directiva para realizar el seguimiento a estos resultados y se alineó con el Sistema de Administración de Riesgo de la Corporación. Como capítulo especial, esta auditoría acompaña el proceso de implementación de cambio de core.
- Durante 2021, se realizaron dos trabajos de auditoría al programa de Sagrlaft y al capítulo de fraude, anticorrupción y antisoborno que nos permitirán identificar las brechas respecto a la mejor práctica de industria y definir un plan de trabajo que nos lleve a materializar el reenfoque que deseamos acerca de estos temas en la Corporación.
- Línea ética para el reporte confidencial de situaciones o comportamientos opuestos al Código de Ética de la Corporación. Durante 2021, se recibieron en la línea cuatro denuncias, de las cuales, dos fueron por relaciones laborales, una por caso de fraude y otra relacionada con omisión o ausencia de controles. Se les dio el trámite correspondiente y fueron cerrados aplicando las acciones pertinentes sin que se haya determinado algún tipo de perjuicio para la Corporación.
- Cumplimos la normatividad vigente que aplica a nuestra operación en los ámbitos laboral y tributario, y a los servicios microfinancieros, en especial lo relativo a las disposiciones legales frente al cobro de intereses y comisiones; a la protección al consumidor, habeas data y protección de datos personales y en cuanto al Sagrlaft. Sobre la propiedad intelectual y de derechos de autor, respetamos las obligaciones inherentes a la legislación, y también, acatamos la norma relativa a la libre competencia sin que se hayan configurado situaciones de competencia desleal. Damos cumplimiento al artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, que garantiza la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores con quienes nos relacionamos.

En el sistema de riesgos, hicimos posible en 2021

El 100 % de los procesos cuenta con riesgos operativos identificados según la metodología aprobada por la Junta Directiva en el Manual SARO, logrando así la meta establecida.





Soñamos para 2022

INDICADOR	META 2020	RESULTADO 2020	META 2021	RESULTADO 2021	META 2022
Capacitación en el Código de Ética y Conducta. 205-2	557	458	N/A	En 2021, se implementó un esquema de auditoría con un externo (PwC), lo cual derivó en un nuevo plan de trabajo y segregación de funciones. Este tema tendrá otro alcance que se está definiendo.	N/A
Elaboración y divulgación del documento de declaración de conflictos de interés 205-2	Todo el personal nuevo	75	Empleados nuevos*	*En 2021 se implementó un esquema de auditoría con un externo (PwC) lo cual derivó en un nuevo plan de trabajo y segregación de funciones. Este tema tendrá otro alcance que ese está definiendo.	N/A
Consultas realizadas Sistema de Auto Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sagrlaft)	N/A	51.078 en listas 78.720 masivas	N/A	36.617 en listas 49.305 masivas	N/A
Casos en la línea ética. (Casos confirmados de corrupción-fraude y medidas adoptadas) 205-3	N/A	5	N/A	4	N/A
Apetito del riesgo (índice de cartera vencida + índice de cartera castigada)	7,12%	8,52%	9,05%	8,30%	9,10%

- Realizar un programa de acompañamiento para el desarrollo de competencias de los miembros de la Junta por parte de la firma externa Korn Ferry.
- Mantener el adecuado funcionamiento de la estructura de comités de la Junta que permita enfocar las sesiones en asuntos estratégicos.
- Ajustar todo el capítulo de Sagrlaft con una noción más amplia de los conceptos de integridad y transparencia tomando como estándar de buenas prácticas las definiciones de la Superintendencia de Sociedades.
- Participar de manera activa en la asociación Colombia Fintech y así tener más contacto con los actores relevantes de este ecosistema, y estar al tanto de todas las novedades regulatorias que puedan traer ventajas al modelo de crédito digital de Interactuar.
- Con respecto a gestión de riesgos, los objetivos son fortalecer el sistema LAFT, definir, trazar e iniciar la implementación de un roadmap analítico; solucionar el reto de acceso a la información que trae el cambio del core financiero y estudiar la viabilidad y alcance de implementar un Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales (Saras).
- Avanzar en la definición de riesgos estratégicos para mitigar el impacto de estos en el cumplimiento de la estrategia.
- Continuar con la implementación de analítica para solucionar diferentes retos en el ciclo de crédito (originación, seguimiento, cobranza).



4.2. Economía Con Sentido Social

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-7, 102-8, 201-1, 201-4, NG08, NG07, Propios: Margen EBITDA, Ingresos totales, Eficiencia del gasto operacional



Nuestro propósito trasciende la generación de excedentes: buscamos gestionar nuestros recursos priorizando el interés social y el bienestar de nuestros grupos de interés.

Las situaciones que hemos vivido recientemente, el entorno dinámico, los retos diarios que plantea la tecnología y la velocidad con la que transcurre la cotidianidad, nos han mostrado la necesidad de prepararnos para el cambio, de gestionar adecuadamente los recursos y contribuir a que nuestros empresarios y colaboradores también lo hagan. Esto nos enseñó, además, a optimizar, a generar eficiencias en nuestros costos y gastos, y a profundizar en nuestra cultura organizacional el concepto de ahorro.

Los modelos de gestión de riesgos de la Corporación cobraron relevancia, incorporando a la administración de nuestros activos acciones para proteger nuestro capital y el de nuestros empresarios. Entendimos la innovación y la competitividad como herramientas claves para la sostenibilidad financiera y sumamos ambas al ADN Interactuar y a los servicios de acompañamiento empresarial.



Así le damos sentido

- Sostenibilidad financiera** con sentido social. Entendemos las necesidades de nuestros emprendedores y empresarios, por eso ofrecemos servicios de acuerdo con cada realidad, generando valor y colocando de forma eficiente y consciente nuestros recursos.
- Gestión ética de los recursos.** Establecemos los procedimientos y responsabilidades para que cada actividad se desarrolle conforme con estándares de calidad y con la regulación financiera. A pesar de no ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, nuestras prácticas y controles se orientan a cumplir con la norma. Por lo que ha sido una decisión corporativa tener el acompañamiento de una revisoría fiscal, actualmente este rol lo cumple KPMG.
- Gestión de aliados clave.** Desde hace más de una década contamos con la organización Kiva como un aliado de cooperación internacional que permite, a través de una plataforma web, el acceso a capital para apoyar emprendimientos de personas en condiciones de vulnerabilidad. A la fecha, se han fondeado más de 35.200 créditos. Durante

2020, se experimentó una disminución de estos debido a la pandemia y a que la metodología de colocación requiere de la presencialidad, pero en 2021, implementamos estrategias para retomar la dinámica. Adicional, tenemos el apoyo de entidades públicas y privadas, lo que nos posibilita un crecimiento sostenible en la cartera de la Corporación y seguir apoyando a los empresarios.

- Dividendo social.** Una manera de cuantificar el impacto que tiene nuestro propósito fundacional en los grupos de interés de la Corporación es el dividendo social, es decir, los recursos que movilizamos y entregamos a la sociedad a través de la ejecución de proyectos y de la prestación de servicios de conocimiento que ofrecemos integralmente con aquellos de carácter financiero.



Cobertura

Impactamos a todos nuestros grupos de interés: emprendedores y empresarios, colaboradores, aliados, proveedores y comunidades de los territorios en los que tenemos presencia.



Hicimos posible en 2021

- Aunque el ambiente era de incertidumbre debido a la pandemia y a otras situaciones propias del contexto nacional, el desempeño de la Corporación estuvo mejor que el escenario base del presupuesto en variables de cartera como desembolsos, recaudos y castigos, las dos primeras incluso por encima. Fue favorable, también, para los ingresos y gastos, gracias al esfuerzo por optimizarlos y generar mayores excedentes.
- A través del fortalecimiento de nuestra área de Cobranza se logró superar la meta en recaudos y contención de castigo, además de cumplir con el presupuesto de ICCV o indicador de cartera vencida más castigada, el cual se proyectaba en 8,52 % para el cierre de 2021 y se ubicó en 8,30 %, lo que demuestra nuestra convicción por prevenir el rodamiento de la cartera y asegurar su calidad.
- Este año ejecutamos proyectos que buscan mejorar los procesos e impactar la relación con todos nuestros grupos de interés, con una inversión de 1.744 millones de pesos, entre los que se destacan lo que tienen que ver con tecnología y optimización de procesos.
- Tuvimos contribuciones y asistencia financiera del Gobierno y otras entidades que nos permitieron atender a más empresarios y apoyarlos durante este momento complejo. Registramos alrededor de 64.000 millones de pesos en cupo con el Fondo Nacional de Garantías, líneas de crédito con Bancoldex a la DTF + 0 puntos y exenciones de 4x1.000 en el 98 % de los desembolsos.

INDICADORES FINANCIEROS QUE GENERAN IMPACTO

INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
Ingresos totales	\$84.779	\$93.321	\$106.234*	\$103.079
Egresos	\$78.575	\$84.929	\$83.938	\$94.813
Margen EBITDA	14,3 %	6,06 %	21,28%	8,81%
ICV %	3,31 %	3,70 %	3,85%	3,95%
Eficiencia del gasto operacional	5,3 %	9,4 %	20,85%	8,02%

Cifras en millones de pesos

* Los ingresos totales incluyen la valorización a valor razonable de los activos de la Corporación realizada en diciembre 2021, incrementando los ingresos extraordinarios y a su vez los excedentes en \$11,598 millones, de los cuales \$11,253 millones corresponden al avalúo del Lote sur de Bello al reclasificarse como activo de inversión. Se entiende esta clasificación como aquella propiedad de la cual se espera recibir rentas por concepto de arrendamiento operativo, o beneficios económicos por el aumento de su valorización, o ambas, y actualmente no se está usando para fines administrativos ni para la producción de bienes o servicios.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA**

INDICADOR	Resultado 2020	Resultado 2021
Activos corrientes	\$106.828	\$130.815
Activos no corrientes	\$164.660	\$199.689
Total activos	\$271.488	\$330.504
Pasivos corrientes	\$80.702	\$100.653
Pasivos no corrientes	\$74.827	\$91.596
Total pasivos	\$155.529	\$192.249
Patrimonio	\$115.960	\$138.255
Total pasivos y patrimonio	\$271.488	\$330.504

Cifras en millones de pesos

**Nota aclaratoria: durante el primer trimestre de 2021, a raíz de la pandemia y del cambio de la nueva estrategia corporativa, se elaboró una nueva versión para el presupuesto de 2021 aprobado por la Junta Directiva en abril. Por tanto, los valores meta 2021 no coinciden con los reportados en el informe GRI de 2020.

ESTADOS DE RESULTADO INTEGRAL				
INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
Excedente bruto	\$19.980*	\$24.194	\$30.306	\$30.460
Excedente antes de impuesto	\$4.356	\$9.418	\$22.301	\$8.272
Excedente procedente de operaciones continuadas	\$4.354	\$9.417	\$22.296**	\$8.266
Otro resultado integral	\$0	\$0	\$0	\$0
Total resultado integral	\$4.354	\$9.417	\$22.296	\$8.266

Cifras en millones de pesos

* La cifra del resultado 2020 del excedente bruto cambió respecto a la presentada en el informe de sostenibilidad del año pasado (\$13.448) debido a una reclasificación de valores en el ingreso operacional y en los costos, observaciones que fueron sugeridas por la Revisoría Fiscal.

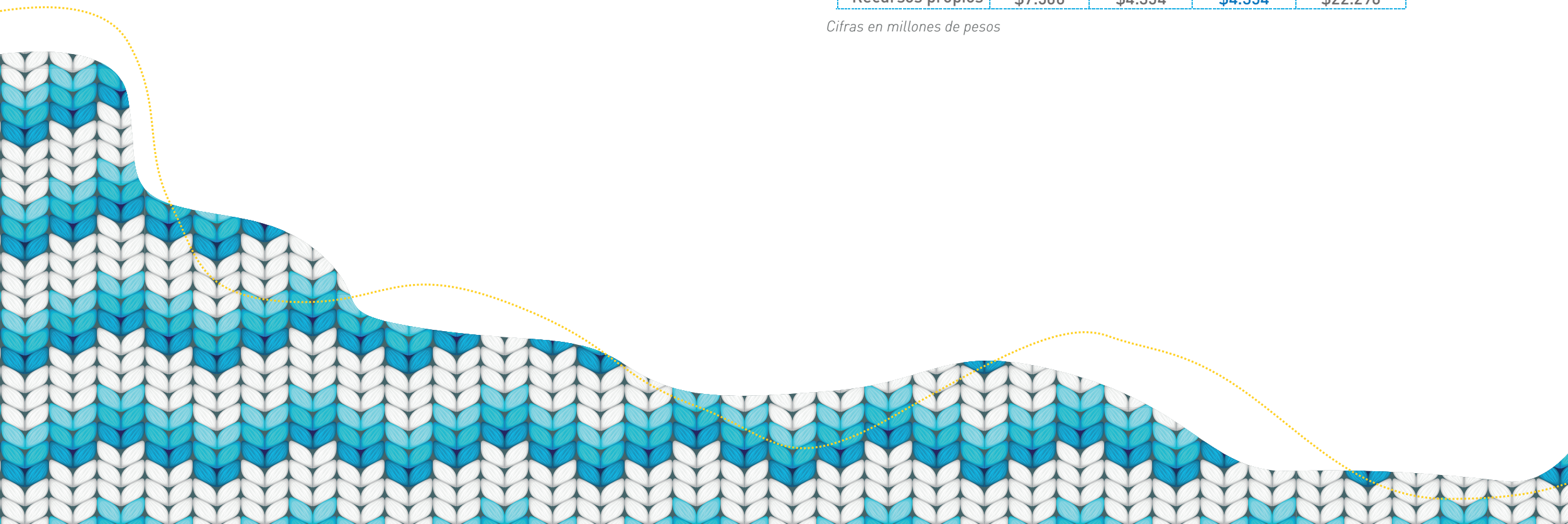
**La sobre ejecución de los excedentes es explicada principalmente por la valorización a valor razonable de los activos mencionada anteriormente, además del buen comportamiento de los ingresos por intereses y el control y gestión adecuada del gasto.

LOS 5 ALIADOS INSTITUCIONALES CON MAYOR APORTE MONETARIO

#	2020		2021	
	COOPERANTE	VALOR	COOPERANTE	VALOR
1	Usaid	\$1.665	Usaid	\$1.684
2	DPS	\$1.453	Actec	\$1.241
3	Comfama	\$1.340	Comfama	\$886
4	Actec	\$868	Fundación del Valle	\$340
5	Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia	\$718	Fundación Fraternidad Medellín	\$278

Fuente de los fondos por categoría (NG08)				
Categoría	2020	Meta 2021	2021	Meta 2022
Crédito	\$68.622	\$76.538	\$78.571	\$92.253
Prestación de servicios	\$7.933	\$5.515	\$5.489	\$4.051
Recursos propios	\$7.506	\$4.354	\$4.354	\$22.296

Cifras en millones de pesos





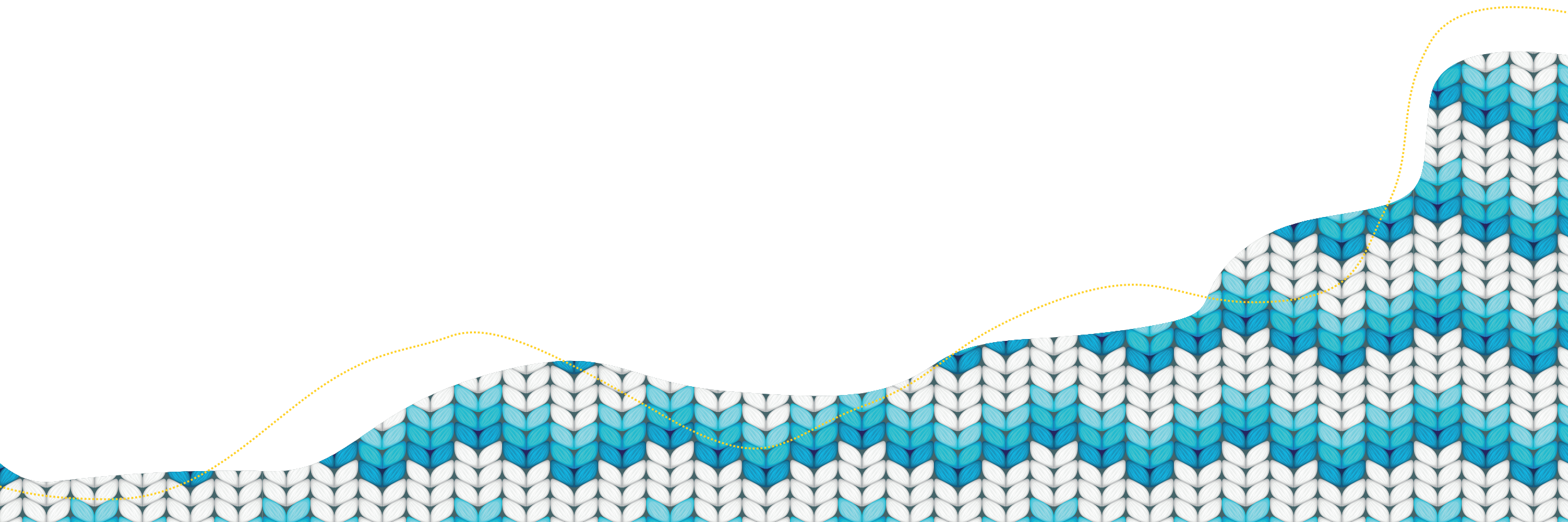
Nos medimos para aprender

- Mecanismos de gobierno y comités, para hacer seguimiento al desempeño, eficacia de nuestra gestión y toma de decisiones: Junta Directiva, Asamblea de Asociados, Comité Directivo, Comité de Iniciativas y Comité Financiero y de Riesgos.
- Seguimiento mensual de indicadores y Cuadro de Mando Integral: gestión periódica integral de la estrategia y compromisos de la Corporación.
- Monitoreo del desempeño de las variables financieras más relevantes y generación de planes de acción de acuerdo con los resultados para validar ejecución presupuestal.
- Contamos con un proceso de auditoría externa que garantiza el cumplimiento de nuestros estándares y compromisos a través de PricewaterhouseCoopers (PwC).



Soñamos para 2022

- Garantizar los recursos necesarios para la operación y la implementación de las iniciativas planteadas, a través de acceso a líneas de crédito y la optimización de recursos y cupos disponibles.
- Control presupuestal estricto para asegurar el cumplimiento riguroso del plan aprobado y vigilar los escenarios planteados para tomar acciones, de ser necesario.
- De acuerdo con nuestra estrategia, para 2022, los esfuerzos en torno al dividendo social estarán enfocados, en especial, a nuestros empresarios de crédito.



4.3 Aprender Y Mejorar

GRI 103-1, 103-2, 103-3, Propios: Nivel de satisfacción (Comité de Servicios), % Cumplimiento de los planes de mejora de los procesos, Madurez de los procesos (Nivel 1), Madurez de los procesos (Nivel 2).



Cuidamos de esta institución de desarrollo económico y social que es importante para el país, pensando siempre en aprender y mejorar. En la medida en que nuestra visión de sostenibilidad se materialice, podremos impactar a más personas por un mayor tiempo con nuestra oferta de servicios y contribuir al desarrollo de los territorios.

Creemos que propiciar una cultura enfocada en la mejora continua nos aporta de manera significativa a cumplir nuestros objetivos corporativos, facilitando la entrega de una propuesta de valor a nuestros empresarios y garantizando la sostenibilidad organizacional.

Nuestro modelo de gestión representa de manera gráfica y sencilla el quehacer de Interactuar. Hay que destacar que incorpora los principios del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), soportado en un esquema de seguimiento que permite monitorear, a través de indicadores e instancias de control, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el desarrollo de las capacidades organizacionales y la mejora continua de los procesos.



Así le damos sentido

- Gestión por procesos. Todo lo que hacemos en Interactuar está enmarcado en el mapa de procesos. Trabajamos de la mano con los líderes para definirlos, gestionarlos y monitorearlos, con el objetivo de alcanzar eficiencias resultantes del liderazgo comprometido y la labor en equipo que permite madurar este esquema de gestión.
- Gestión de proyectos. Estructuramos y acompañamos la gestión de iniciativas que buscan el desarrollo de nuevas capacidades que soporten la estrategia de la Corporación, así como aquellas que persiguen la materialización de eficiencias. Principalmente, lo hacemos mediante las metodologías PMI (Project Management Institute) y agilismo, para aprovechar los beneficios de cada una e implementarlas, adaptadas a nuestra cultura organizacional.
- Planes de trabajo. Contamos con un mecanismo que nos posibilita seguir el cumplimiento de las actividades definidas en cada una de las áreas como parte de sus planes de trabajo, para orientar los esfuerzos hacia los objetivos corporativos de cara a la estrategia.
- Gestión de impacto. Tenemos una metodología a través de la cual monitoreamos el cumplimiento de los resultados esperados en los proyectos con nuestros aliados. Con base en el balance final, adelantamos ajustes para maximizar los impactos.



Cobertura

Este proceso de aprendizaje y mejora hace parte de la cultura corporativa, inmersa en las diferentes áreas de nuestra organización hacia todos los colaboradores. También, se pone en práctica en algunos proyectos que realizamos desde alianzas institucionales, que son de alto impacto, para capitalizar así los aprendizajes e implementar las mejoras en nuevos proyectos con otros aliados.



Hicimos posible en 2021

- Durante 2021, trabajamos en actualizar nuestro mapa de procesos de cara a las nuevas definiciones estratégicas, soportándolas para lograr su cumplimiento.
- Implementamos en las iniciativas del portafolio de nuevas capacidades la gestión de indicadores de resultado que nos permiten medir, de forma objetiva, el cumplimiento de las metas establecidas.
- Acompañamos todos los proyectos internos con estrategias de gestión del cambio para facilitar el proceso de transición y adaptación a los nuevos retos.
- Realizamos un cambio en la medición del indicador de madurez de procesos, ajustamos los criterios que aplican en cada uno de los niveles a evaluar. Esto para Nivel 1: Líder y documentación y para el Nivel 2: Riesgos, activos de información e indicadores.
- Junto con el equipo de Riesgos y Analítica diseñamos e implementamos un plan de trabajo para acompañar a cada uno de los procesos en la definición de sus riesgos y controles.

INDICADORES	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	META 2022
Nivel de satisfacción (Comité de Servicios)	N/A	N/A	92,1	N/A
% cumplimiento de los planes de mejora de los procesos	88%	90%	87%	90%
Madurez de los procesos (Nivel 1)*	N/A	100%	72,1%	90%
Madurez de los procesos (Nivel 2)*	N/A	100%	58,5%	90%

*Este indicador mide cuántos procesos cumplen con los siguientes requisitos:
 Nivel 1: Líder y documentación
 Nivel 2: Riesgos, activos de información e indicadores



Nos medimos para aprender

- Auditorías internas de calidad (anual).
- Seguimiento al cumplimiento y efectividad de las acciones de mejora de los procesos (trimestral).
- Comité de Iniciativas (quincenal).



Soñamos para 2022

- Elevar la madurez de los procesos según las metas establecidas mediante el trabajo con los líderes y especialistas de cada uno de los procesos, con el fin de promover el cumplimiento de los criterios definidos (contar con líder, documentación actualizada, gestión de indicadores, riesgos, activos de información, ACPM y eficiencias).
- Conformar la Escuela de Proyectos de la mano del equipo de Desarrollo de Talento para acompañar a los líderes de las iniciativas en el proceso de gestión de estas, a través metodologías que favorezcan el cumplimiento de los objetivos.



4.4. Innovación y Transformación Digital

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-15, Propio: IDC -Indicador de cumplimiento de las iniciativas-.



Teniendo al empresario como eje central de nuestra operación, sabemos que debemos estar alineados con los cambios en el mercado, dando respuesta a las necesidades, expectativas y tendencias, rediseñándonos y retándonos para cumplir con nuestro propósito y objetivos estratégicos.



Así le damos sentido

En Interactuar trabajamos la innovación como aquello que nos permite ajustarnos, evolucionar y mejorar para atender a nuestros clientes, en cada uno de nuestros momentos de contacto, de la manera más cercana, confiable y consciente, de la mano de un servicio financiero de calidad.

La abordamos de manera transversal a partir de la búsqueda continua de las soluciones y prácticas más adecuadas en cuanto a nuestros procesos y metodologías, gestión y herramientas que nos ponen en sintonía con lo que requieren el contexto y nuestros grupos de interés.












Conscientes de que debemos evolucionar a la par de las necesidades de nuestros empresarios, 2021 fue retador en la implementación de estrategias que nos permitieran llegar de una forma más ágil y con mayor capacidad de cobertura.

- Definimos y optimizamos constantemente nuestros procesos. Son ágiles y orientados al empresario.
- Creamos y consolidamos comunidades de conocimiento que capitalizan saberes y experiencias, y digitalizamos la atención a nuestros clientes, aportando al cumplimiento de las propuestas de valor determinadas en el ejercicio de redefinición de la estrategia de la Corporación, con el objetivo de hacerles la vida más simple, entregando servicios más ágiles y sencillos.
- Implementamos plataformas tecnológicas que soporten nuestros procesos, apalanquen nuestra competitividad y les hagan la vida más sencilla a nuestros clientes.
- Diseñamos y actualizamos constantemente un portafolio de servicio ajustado a las necesidades de nuestros emprendedores y empresarios, y nos enfocamos en metodologías que fortalezcan sus capacidades humanas y empresariales.
- Definimos un portafolio de proyectos internos que apoya la implementación de la estrategia y permite el desarrollo de nuevas capacidades organizacionales.





Hicimos posible en 2021

-  Priorizamos el cambio de core corporativo como una apuesta de actualización tecnológica que, además de la plataforma y los temas técnicos, nos retó a volcar a la organización hacia una cultura de agilidad, metodología adoptada en las iniciativas que materializarán nuestra estrategia, sensibilizamos a los líderes de procesos e iniciativas y seguimos fortaleciendo habilidades blandas frente al cambio y al trabajo colaborativo para lograr las metas. En 2021 seleccionamos el proveedor y la plataforma del nuevo core financiero.
-  Con la segmentación inicial de clientes definida, ajustamos nuestra propuesta de valor para la entrega de nuestros servicios lo que implicó repensar nuestros modelos de atención y redefinir canales, procesos y reaprendimos de las necesidades de nuestros empresarios, que también han cambiado.
-  Como respuesta a la situación que se vivió por la pandemia, se implementó en la Corporación la herramienta firma electrónica de Adobe Sign, mediante la cual pudimos dar respuesta a las necesidades de las áreas para los procesos de aprobación de documentos legales.
-  Preparamos la organización para el trabajo remoto por medio del fortalecimiento de nuestro sistema de seguridad y la disponibilidad de las herramientas y aplicativos tecnológicos requeridos.
-  Disminuimos los tiempos promedio de aprobación de crédito desde el proceso la Fábrica de crédito, pasando de 2,94 días en diciembre de 2020 a 1,1 días promedio en el mismo mes en 2021.
-  Diseñamos contenidos digitales de acompañamiento empresarial para nuestros empresarios, buscando aumentar la cobertura y el impacto, fortaleciendo capacidades para la gestión de sus negocios, es así como en la actualidad contamos con un kit de consejos o tips, cursos virtuales y módulos de programas en varias áreas y frentes empresariales duros y blandos que se encuentran en formato digital y se trabajan con los empresarios desde canales como whatsapp, plataformas de comunicación como teams, zoom, Google meet y en formatos de videos, podcast, infográficos, entre otros.
-  Adicionalmente contamos con el soporte de una plataforma Q10 que nos permite diseñar y alojar contenidos virtuales que son 100% de autogestión, lo que significa que el empresario tiene la opción de realizar el proceso en el horario que lo desee y desde donde el prefiera.
-  Ajustamos el mapa de procesos corporativo de acuerdo con las definiciones estratégicas, asegurando el soporte para su implementación.
-  Elaboramos el primer acercamiento del modelo de atención para el segmento emprendedores cuenta propia, en el cual implementamos un flujo de aprobación de créditos rápido (para aquellos de hasta \$2.000.000). A diciembre de 2021 registramos un tiempo promedio de 3 horas.
-  Después de diseñarlo, inició la operación del crédito digital por medio de la oficina virtual, en la que los clientes vigentes de la Corporación pueden autogestionar para tomar un crédito preaprobado o tramitar uno nuevo; además de realizar consultas de saldo, fecha de pagos y cuotas a pagar.
-  En el marco del proyecto Modelo de Atención de Donantes construimos un micrositio para la atracción y gestión de recursos, logrando en la ejecución del piloto en el último trimestre del año \$12.475.000 que corresponden a donaciones de recurso económico y \$49.252.440 a donaciones a través de voluntariado cuantificadas en dinero, lo que nos permitió aportar a las líneas de trabajo definidas: becas, tecnología y equipamiento e impacto y crecimiento de Interactuar.

- Desarrollamos un nuevo modelo de pricing, iniciativa para identificar cómo están nuestros precios en el mercado y definir una tasa de interés ajustada a las condiciones del empresario, según los lineamientos estratégicos.
- El modelo de gestión de conocimiento comenzó a ejecutarse fundamentado en la creación de comunidades de práctica que han surgido de acuerdo con las necesidades presentadas por los colaboradores para mejorar su desempeño, facilitar su labor y transferir saberes.
- Creamos la comunidad de conocimiento de gestores de mejora, encargados de realizar los procesos de auditorías internas de calidad y del SG-SST en la Corporación.
- Construimos un modelo de operación para nuestro contact center, buscando optimizar procesos, hacer eficientes los recursos y garantizar un relacionamiento fundamentado en nuestras 3C: Cercanía, Confianza y Consciencia.
- Logramos mejorar el rendimiento de la herramienta telefónica brindándonos opciones de automatización y pusimos en marcha otros canales como WhatsApp y SMS con el fin de encontrar otros caminos de comunicación con nuestros grupos de interés.



Nos medimos para aprender

- Por su importancia estratégica, los proyectos que se adelantan tienen total visibilidad y seguimiento de parte del comité de iniciativas que se reúne de manera quincenal, del que hacen parte algunos integrantes de la Junta Directiva.
- El tema se mide y gestiona por el Indicador de Cumplimiento de las Iniciativas (IDC).

IDC DE LOS PROYECTOS	Meta 2021	Resultado 2021	Meta 2022
	92 - 95%	97%	94% - 97%



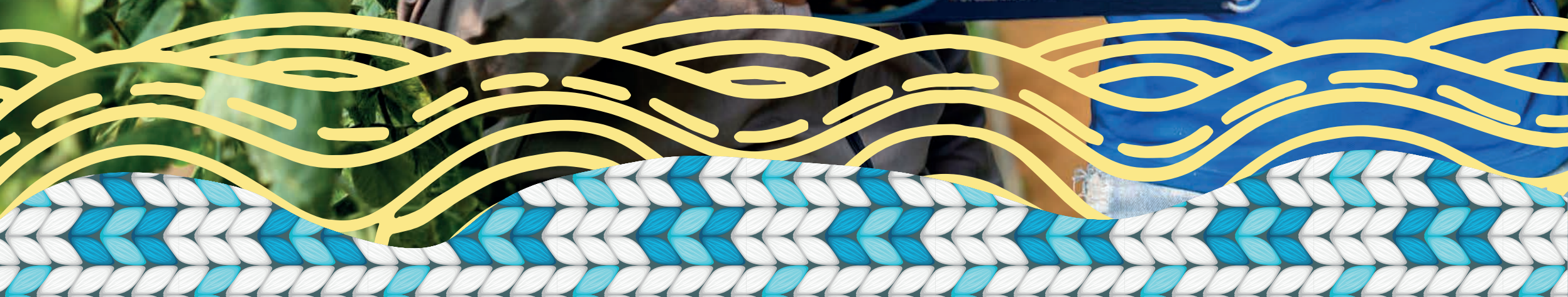
Soñamos para 2022

- Diseñar un modelo para generar cambios de comportamiento en los empresarios y emprendedores por medio de acompañamiento y conversaciones de valor.
- Crear la experiencia de cliente para cada uno de los segmentos determinados en la estrategia.
- Definir el modelo de atención de crédito digital para clientes nuevos.
- Ajustar el modelo de atención del segmento empresarios en consolidación y el modelo de operación del contact center en cada operación.
- Lograr modelos y estrategias omnicanal con los diferentes medios de comunicación.
- Adoptar la innovación como una práctica corporativa transversal, de tal manera que a través de la vigilancia permanente del entorno y de nuestra competencia, sea la fuente del mejoramiento de los procesos a través de planes de trabajo o enriquecimiento de nuestro portafolio de iniciativas.
- Trazar e iniciar la implementación de un roadmap analítico que aporte a los diferentes retos en el ciclo de crédito (originación, seguimiento, cobranza).
- Automatizar el envío masivo de contenidos digitales a nuestros empresarios de acuerdo a las etapas del ciclo de vida y su experiencia como cliente para dotarlo de herramientas y contenidos que contribuyan a la generación de comportamientos y hábitos desde lo personal y empresarial.

CAPÍTULO 5.

Historias de un mundo para todos

Gloria Ramírez
Agroempresa Ramírez Ramírez
El Santuario, Antioquia



Agroempresa Ramírez Ramírez, una agroempresa con liderazgo femenino.

- Su principal producto es el tomate de mesa, además tienen cultivos transitorios de zanahoria, papa criolla, remolacha y frijol.
- Están ubicados en el municipio de Santuario, Antioquia.
- Genera 6 empleos directos, cinco de ellos familiares

Gloria Ramírez es la líder de una agroempresa familiar que nació hace 9 años, sus papás eran quienes tomaban las decisiones e hicieron lo posible para salir adelante, sin embargo, Gloria decidió tomar las riendas hace más de 3 años, convirtiéndose en la gerente que haría crecer la Agroempresa Ramírez Ramírez.

“La palabra me la tomaban muy poco en cuenta. Y empecé con Interactuar, y me dieron ese valor de mujer, de ser humano y capaz de ser líder de la empresa”, cuenta llena de orgullo Gloria, quien solía ser una mujer tímida, introvertida y desconfiada de sus capacidades, y que gracias a los conocimientos que ha adquirido con el acompañamiento de Interactuar, se ha convertido en una gran líder, vocera y negociante.

Gloria y su familia fueron desplazados por la violencia, sin embargo, el campo les brindó una nueva esperanza de vida digna. Desde que gerencia la agroempresa, esta ha mejorado

sus procesos, tanto, que se han enfocado en producir de forma orgánica, apostándole al cuidado del medio ambiente y a que sus productos ayuden al cuidado de la salud de las personas.

“Nosotros como jóvenes emprendedores en el campo queremos apuntarle a la agricultura limpia y enfocarnos en el medio ambiente”, comparte la empresaria quien es una apasionada por lo que hace, por su familia y por los sueños que tienen con la agroempresa. “Dicen que en el campo no hay futuro. El campo es todo, es un tesoro grandísimo, en el campo sí hay futuro”, asegura Gloria.

En el campo, no suele ser común que una mujer gerencie una empresa, tradicionalmente el trabajo es para los hombres, muchas veces se desconfía de las capacidades de las mujeres y no son tenidas en cuenta. Uno de los propósitos de Gloria ha sido reivindicar esta imagen y demostrar el poder que tienen las mujeres, servir de ejemplo para

aquellas que temen emprender, puedan ver que con valentía, liderazgo y motivación se puede lograr.

Gloria participa del programa Método Base de Aceleración -MBA Agro de Interactuar, el cual le ha servido para ser más eficiente con los recursos de la empresa, cambiar la producción hacia lo orgánico con el fin de proteger el medio ambiente y vender productos de excelente calidad y, lo más importante, transformarse en una líder para su territorio. “Me han dado la seguridad en mí misma, ya confío más en mí gracias a Interactuar”, expresa esta mujer del campo. Agroempresa Ramírez Ramírez espera seguir creciendo, y sueña con tener su propio FRUVER en el municipio de Santuario y apoyar así a más campesinos de la zona.



5.1. Conciencia e Impacto Ambiental

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 306-3 Propios: Impacto a los empresarios en los programas del MBA (Movilidad Sostenible)



Nuestro propósito es aplicar medidas ambientales que mitiguen y compensen las actividades misionales de la Corporación y acompañar a nuestros empresarios en la implementación de buenas prácticas ambientales en su gestión. Este esfuerzo es de todos.

Estamos comprometidos con el cumplimiento normativo legal, con la gestión de los riesgos ambientales y con la implementación de acciones que permitan un adecuado aprovechamiento de los residuos sólidos, la eficiencia energética, el uso racional del recurso hídrico y la mitigación y compensación de emisiones atmosféricas avanzando hacia un Interactuar carbono neutro, con una cultura ambiental fortalecida.



Así le damos sentido

- Implementamos buenas prácticas ambientales que incluyen abastecernos de energía limpia proveniente de paneles solares fotovoltaicos.
- Utilizamos un sistema de aire adiabático más amigable con el medio ambiente.
- Hacemos un uso responsable de los recursos naturales, contribuyendo a mejorar la calidad del aire y la movilidad, impactando en las diferentes zonas del país donde estamos ubicados.
- Aumentamos el aprovechamiento de residuos y realizamos una gestión y manejo adecuado de los residuos sólidos peligrosos y no peligrosos.
- Participamos de una alianza entre el Icontec y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá para formarnos en eficiencia energética, control de gases de efecto invernadero y huella hídrica.



Cobertura

- Tenemos impacto en las 39 sedes de Interactuar en seis departamentos.
- Nuestras acciones llegan a los más de 500 colaboradores, empresarios y la comunidad en general.






Hicimos posible en 2021

Medición Huella de Carbono Corporativa-Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Adelantamos la medición 2019 y 2020 con un proveedor externo. Se hizo con alcance 1 (emisiones directas), alcance 2 (emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica) y alcance 3 (emisiones indirectas por transporte y actividades adquiridas). Con los resultados elaboramos una ruta para la mitigación y compensación. La neutralidad de carbono la desarrollamos a través de la adquisición de bonos de carbono certificados, obteniendo unas emisiones netas iguales a cero para el año 2020, de acuerdo con los alcances especificados.

INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021*	Variación del resultado 2021 vs 2020 [%]	META 2022
Medición huella de carbono emisiones directas-alcance 1 (combustión fija, móvil y fugitivas, proceso aprovechamiento residuos orgánicos) para sede Bello (tCO2e) 305-1 sede Madera	0.64	No se tenía	2.73	326%	N/A
Medición huella de carbono emisiones indirectas-alcance 2 (consumo de electricidad proveniente del SIN Mercado Regulado) para sede Bello (tCO2e)	20.5	No se tenía	16.2	-21%	N/A
Medición huella de carbono emisiones indirectas-alcance 3 (transporte trabajadores /Casa-trabajo-casa, transporte aéreo área administrativa y proyectos, tratamiento de otros residuos, ordinarios y peligrosos) para sede Bello (tCO2e) 305-2	112.4	No se tenía	74.56	-33%	N/A
Medición huella de carbono emisiones indirectas-alcance 3 (actividades adquiridas, transporte área comercial-terrestre-, transporte área comercial-aérea-) para el área comercial a nivel nacional (tCO2e) 305-2	1,006.5	No se tenía	1,093.1	8.6%	N/A

No se presentan metas debido a que no se tienen aún las estrategias de reducción, estas se construirán con el portafolio de mitigación y compensación que se elaborará en 2022. La proyección de dichas metas depende de cada una de las acciones a implementar y su potencial de mitigación.

- La medición de la huella para 2021 está en proceso de cálculo, por lo tanto, los datos escritos son estimaciones, solo hasta el mes de abril de 2022 tendremos los definitivos. La proyección en el aumento del resultado presentado para el alcance 1, se debe a que hubo mayor cantidad de estudiantes en los talleres de alimentos, que estuvieron alquilados por más meses en 2021 que en 2020, aumentando los consumos de gas propano y natural y la generación de residuos orgánicos.
- Para el alcance 2 vemos un estimado de disminución en el total emitido para 2021, pues la totalidad de energía 2020 incluyó 3 meses de trabajo 100 % presencial por parte de todos los trabajadores y, además, tenía inmerso el consumo energético que generaron obras civiles que se adelantaron.
- En cuanto al alcance 3, la proyección nos muestra una reducción significativa, aunque se realizó un mayor número de viajes aéreos en 2021, el transporte terrestre casa-oficina-casa, que es el de impacto más alto, se ve reducido en 2021 principalmente porque en 2020 los 3 primeros meses que fueron presenciales aportaron el mayor porcentaje de emisión.
- El alcance 3 en el panorama nacional aumenta porque hubo un mayor número de asesores y de colocaciones de créditos en 2021 con respecto a 2020, todo esto eleva las emisiones de CO2 del transporte terrestre. Y hubo crecimiento en las actividades adquiridas.
- Según la tabla, para 2020 y estimación 2021, se evidencia que la sede Bello presenta mayores emisiones para el alcance 3 -actividades de transporte de trabajadores (casa-trabajo-casa), transporte aéreo del área administrativa y de ejecución de proyectos y el tratamiento de otros residuos (ordinarios y peligrosos)-.
- Para las actividades que están bajo su control (alcances 1 y 2), se generan mayores emisiones para el alcance 2 referido al consumo de energía. Si bien Interactuar ya se encuentra implementando acciones que contribuyen a la mitigación de la huella de carbono corporativa, se continuarán desarrollando actividades de seguimiento para su cálculo en 2021 y se pondrá en marcha un portafolio de mitigación y compensación.

-  **Promoción de la cultura ambiental.** Continuamos con la difusión de la campaña comunicacional interna, Ecotips. Cumplimos un año de publicaciones para generar conciencia y buenas prácticas entre los colaboradores y sus familias. Y sumamos 33 promotores ambientales.
-  **Sembratón de árboles.** Sembramos 72 árboles nativos en la zona verde de nuestra sede principal, contribuyendo a compensar la deforestación realizada en 2019 por el proyecto de construcción de la vía Regional norte junto al Río Medellín. Nuestro principal objetivo es lograr mayor absorción de CO2 y ser hábitat de fauna silvestre. Sembramos, también, 220 enredaderas en la malla que separa nuestro predio de la nueva vía, impactando a la comunidad vecina.
-  **Mejora y cumplimiento del Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (Pmirs).** Se adelantó la marcación del nuevo código de colores para la disposición de residuos. Continuamos aprovechando los residuos orgánicos en la compostera y entregando los peligrosos a los gestores establecidos por la Corporación. Llevamos a cabo un piloto de la implementación del Pmirs en 13 sedes, identificando líneas base de generación de residuos. Y, siempre, seguimiento a los indicadores de desempeño.


INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021*	Variación del resultado 2021 vs 2020 (%)	META 2022
Generación de residuos sólidos totales sede Madera (t/año) 306-3	7.2	7.5	4.9	-31,9%	-2%
Residuos sólidos aprovechables sede Madera (t/año) 306-4	4.7	1.5	2.5	-46,8%	+2%
Residuos sólidos no aprovechables-destinados a eliminación sede Madera (ton/año) 306-5	2.5	6.0	2.4	-4,0%	-2%
Residuos sólidos (t) generados sede Madera / per cápita año	0.04**	0.023	0.05	11,3%	-2%


* Para conservar la idoneidad de los datos se excluyeron 6.7 toneladas de chatarra y archivo, de los sólidos totales y de los aprovechables, debido a que fueron actividades extraordinarias realizadas este año, sin embargo, dichos residuos fueron totalmente dispuestos con los gestores ambientales autorizados.

**Este cálculo fue ajustado en la matriz ambiental.

Las metas se establecieron considerando que se espera tener un año en alternancia por parte de los empleados, lo que aumentaría el número de colaboradores en la sede.


- 51 % de los residuos totales se aprovecharon.
- Los residuos sólidos totales disminuyeron porque hubo menos personas en promedio en 2021 en la sede principal con respecto al 2020, porque este último año tuvo 3 meses con presencialidad total y el resto en su mayoría con trabajo en casa por la pandemia.
- Promedio de personas que asistieron a la sede 2020: 162 personas mes
- Promedio 2021: 97 personas mes
- La generación de residuos sólidos no aprovechables, los cuales van a disposición final (relleno sanitario), disminuyeron por las campañas de sensibilización y la gestión adecuada en la etapa de separación en la fuente.

-  **Diseño del Sistema Globalmente Armonizado de Clasificación y Etiquetado de Productos Químicos (SGA).** Identificamos las sustancias químicas y sus fichas de seguridad manejadas en las diferentes sedes y elaboramos la matriz de compatibilidad para su correcto almacenamiento. Comenzamos el rotulado de las sustancias que se re-ensavan de acuerdo con este Sistema.

-  **Continuación del Plan de Movilidad Empresarial Sostenible (Plan MES),** con el pico y placa corporativo alineado con el de la ciudad y con el trabajo en casa, contribuyendo a la disminución de la huella de carbono y mejorando la movilidad. Se nombró el Comité de Movilidad Sostenible.

INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	Variación del resultado 2021 vs 2020 (%)	META 2022 con respecto a 2018
Emisiones de CO2e evitadas o reducidas por estrategias de movilidad sostenible (tCO2e/año)	148	21	394	166,1%	20%
Emisiones de CO2e evitadas o reducidas/per cápita por estrategias de movilidad sostenible (tCO2e/año)	0.4846	0.0694	0.0006	99,9%	20%

Las metas fueron establecidas de acuerdo con los requerimientos de la norma del Plan MES establecida por el Área Metropolitana del Valle de la Aburrá.

-  Seguimos desarrollando estrategias como parte del Plan Empresarial de Movilidad Sostenible (Plan MES) que se unieron a la continuidad del trabajo en casa por la pandemia. En la tabla se evidencia que se evitó en un 166,1 % las emisiones de CO2. Respecto a las emisiones evitadas per cápita, se logra una reducción de un 99,9 % tCO2/per cápita. La actividad que más impacta positivamente es la estrategia de trabajo en casa.

Seguimiento al consumo eficiente de agua y energía.

Continuamos atentos al desempeño de los paneles solares y a la comunicación de buenas prácticas enfocadas al uso adecuado y ahorro del agua y energía y sus comparativos. Establecimos las líneas base de consumo de agua y energía de 13 sedes nacionales, para implementar estrategias de ahorro en sus consumos.

INDICADOR	Resultado 2020	META 2021	Resultado 2021	Variación del resultado 2021 vs 2020 (%)	META 2022
Consumo de energía facturado promedio mensual (kWh)302-1	15,356	14,000	13,704	-10,8%	3%
Consumo de energía EPM año (kWh) / per cápita promedio mes	47	45	153	226,8%	-3%
Generación de energía solar promedio mensual (kWh/mes)	7,227*	7,000	7,003	-3,1%	N/A
Energía solar vendida al SIN promedio mensual (Kwh/mes)	2,210*	1,500	2,064	-6,6%	N/A
Consumo de agua promedio mensual (m3/mes) 303-5	305*	370	91	-70,2%	+3%
Consumo de agua promedio per cápita mensual (m3 mes/per cápita)	2.7	1.3	1.0	-63,0%	0%

*Los valores mencionados fueron ajustados debido a actualizaciones en cálculos de la ficha ambiental.

SIN: Sistema Interconectado Nacional.

Los resultados requieren siempre ajustes al año siguiente debido a que los consumos de agua y energía de los 2 últimos meses del año se deben proyectar: las facturas de EPM llegan con 2 meses de retraso.

Las metas se establecieron considerando que se espera tener un año en alternancia por parte de los empleados, lo que aumentaría el número de colaboradores en la sede.

- Como se evidencia en la tabla anterior, el consumo promedio de energía eléctrica y agua disminuyó porque hubo menos personas en promedio en 2021 en la sede principal con respecto a 2020, porque este último tuvo 3 meses con presencialidad 100 % y el resto, en su mayoría, con trabajo en casa por la pandemia, mientras que 2021 no tuvo ningún mes donde los colaboradores asistieran todo el tiempo.

- El consumo de energía per cápita nos muestra que, aunque hubo menos empleados asistiendo a la sede en 2021, hay consumos fijos en iluminación o aires acondicionados en las áreas u oficinas comunes que hacen que el gasto aumente si lo medimos por persona.

- Se pretende mantener constante el porcentaje de disminución en el consumo de agua, debido a que, por condiciones de bioseguridad, se seguirá incentivando al lavado de manos frecuente y se realizarán más actividades de aseo y limpieza en las instalaciones cuando las actividades sean presenciales. Adicionalmente, se espera operar, en su mayoría, bajo modelo de alternancia.

- La generación de energía solar tuvo una reducción pues también se encuentra influenciada por cambios climáticos y nivel de radiación solar, lo cual afecta directamente la energía vendida al SIN.

- Con el aire adiabático ahorramos en consumo de energía de un 90% comparado con un sistema de aire acondicionado tradicional. El costo en energía para el funcionamiento de un aire acondicionado tradicional, para un edificio de 4 pisos y del tamaño del nuestro de 2649 mt2, donde lo tenemos instalado, es de 90 millones anuales, mientras el aire adiabático gasta en energía para su funcionamiento, 9 millones anuales. Adicionalmente este tipo de aire, no trabaja con gases refrigerantes que producen emisiones fugitivas disminuyendo la huella de carbono corporativa.

Prácticas ambientales desde nuestro programa Método Base de Aceleración Empresarial, MBA Empresarial

Por primera vez medimos en los empresarios acompañados la implementación prácticas ambientales y para que esto se diera se incluyeron y dejaron establecidas dentro de la metodología 12 horas de formación grupal en gestión ambiental, esta formación combina tanto la enseñanza de prácticas ambientalmente sostenibles como la implementación de estrategias empresariales rentables y a la vez sostenibles, adicional se agregaron 3 horas de acompañamiento individual con expertos ambientales para la identificación de riesgos ambientales y la reducción del impacto que generan las empresas. La medición se dio en dos momentos, una al iniciar el módulo de gestión ambiental y la otra al finalizar el programa, en ella se recogió información alrededor de 5 variables que se muestran a continuación:

Prácticas ambientales	Inicio	Final	Variación
Cultura Ambiental	35%	52%	17%
Movilidad Sostenible	44%	51%	8%
Reducción De La Huella	55%	63%	8%
Cuidado Del Patrimonio Natural	23%	21%	-2%
Gestión De Residuos Sólidos	59%	69%	10%
General	43%	51%	8%

En el programa MBA Empresarial se quiere aumentar el compromiso de los empresarios con la implementación de estas prácticas haciendo que estas sean parte de las metas propuestas en los proyectos de transformación empresarial, haciéndolas igual de importantes que el logro del crecimiento y rentabilidad económica.

Además, se está acompañando la implementación de prácticas más complejas como la implementación de estrategias de economía circular que, aunque no son evidentes en el corto plazo, son de gran impacto ya que insertan el cuidado del medioambiente en la generación de valor del modelo de negocio de la empresa.

Prácticas ambientales desde nuestro programa Método Base de Aceleración, MBA Agro

Se establecieron siete prácticas, con objetivos particulares como el cuidado de la huella hídrica que se centraron en la recolección y aprovechamiento de las aguas lluvias en el proceso productivo y uso en el hogar, y en la implementación de sistemas de riego de bajo consumo de agua. A continuación, se puede observar el comportamiento de cada una de las prácticas ambientales en sus diferentes fases. Es de destacar que se presentó una variación positiva del 16 % en el mejoramiento de estas prácticas en los programas de aceleración agroempresarial.

PROGRAMAS ACELERACIÓN AGRO (1, 2, 3)			
PRÁCTICAS AMBIENTALES	INICIAL	FINAL	% VARIACIÓN
Sensibilización ambiental	82 %	92 %	12 %
Compras sostenibles	85 %	89 %	4 %
Reducción de la huella	91 %	92 %	1 %
Huella hídrica	37 %	58 %	58 %
Cuidado del patrimonio natural	71 %	80 %	13 %
Gestión de residuos sólidos	78 %	86 %	10 %
Salud humana	72 %	81 %	13 %
General	74 %	83 %	16 %

Además, se resalta que desde el programa MBA Agro se ha venido intensificando la implementación de medidas de adaptación al cambio climático, entre las que se encuentran:

- Generación de prácticas que ayuden a reducir la huella de carbono, como realizar reforestación en cada una de las unidades productivas.
- Proteger los nacimientos de agua y evitar su desperdicio durante los procesos de cosecha y poscosecha de los productos agropecuarios.
- Comprar productos locales o de temporada que generen menos emisiones; elegir productos de origen orgánico y preferir un mayor consumo de alimentos de origen vegetal para reducir los efectos de la ganadería intensiva.




Nos medimos para aprender

- Matriz de indicadores de desempeño ambiental.
- Seguimiento de formalidad y certificación de los gestores ambientales elegidos.
- Controles operacionales a las actividades de gestión ambiental.
- Actualización y revisión trimestral a la matriz de requisitos legales para su estricto cumplimiento.
- Seguimiento al plan de trabajo de la matriz de aspectos e impactos ambientales.
- Reuniones quincenales de seguimiento al plan de trabajo y trimestrales con el Departamento de Gestión Ambiental (DGA).



Soñamos para 2022

- Medir la huella de Carbono Corporativa 2021, en todas nuestras sedes y buscar estrategias de mitigación y compensación.
- Alinear coherentemente la política ambiental con la estrategia corporativa integrando, inventariando y acompañando las iniciativas propuestas por las diferentes áreas.
- Continuar y fortalecer la campaña comunicacional Ecotips que permite crear cultura y conciencia ambiental entre colaboradores, proveedores y clientes.
- Implementar actividades para el uso eficiente de recursos (agua y energía) y manejo de residuos, en las sedes de más de 10 empleados.
- Concentrar nuestros esfuerzos en proveer alternativas de acceso a financiamiento para adaptación ante los efectos reales o esperados del cambio climático. El crédito verde está destinado a financiar proyectos o actividades que contribuyan con la sostenibilidad ambiental, la adaptación al cambio climático, al uso eficiente de los recursos y promover la utilización eficiente de energías.
- Formar a los consultores que brindan el acompañamiento empresarial en la identificación de riesgos ambientales y en prácticas sostenibles y regenerativas del medioambiente.
- Incluir en los proyectos de transformación empresarial de los programas Método Base de Aceleración Empresarial y Agroempresarial las metas de mitigación y regeneración ambiental.
- Alinear los modelos de negocio y estrategia empresarial a los participantes de los programas Método Base de Aceleración, urbano y agroempresarial hacia la sostenibilidad ambiental y la rentabilidad económica, haciendo que lo ambiental sea parte fundamental de la generación de valor para sus empresas.

A young man with short dark hair, wearing a black t-shirt and light blue jeans, is sitting on the ground in a slum. He is smiling and looking down at a clear plastic bottle he is holding. He appears to be recycling or repurposing the bottle. The background is filled with debris, including plastic bags, metal scraps, and other waste. The scene is set outdoors, and the overall atmosphere is one of hope and resilience. The text is overlaid on a semi-transparent circular area on the left side of the image.

Desde la Corporación Interactuar creemos que a través de las historias que transforman e inspiran confianza, motivaremos a otros a trabajar por el país que deseamos, llegando a más lugares, a más emprendedores que necesitan ese impulso para consolidar los proyectos que planean con emoción y expectativas de alcanzar una vida mejor

Índice de Contenido GRI

Gri 102-55

<i>Contenidos Generales</i>		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		PÁGINA / RESPUESTA
<i>Perfil de la organización</i>		
102-1	Nombre de la organización.	1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	17
102-3	Ubicación de la sede	18
102-4	Ubicación de las operaciones	18
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	9
102-7	Tamaño de la organización	17- 39- 44- 48 - 52- 69
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	24 - 78
102-9	Cadena de suministro	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	17 - 19 - 22
102-11	Principio o enfoque de precaución	-
102-12	Iniciativas externas	65
102-13	Afiliación a asociaciones	65
<i>Estrategia</i>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8 - 21
<i>Ética e integridad</i>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	17

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		PÁGINA / RESPUESTA
<i>Gobernanza</i>		
102-18	Estructura de gobernanza	22
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	10 - 11
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	10 - 11
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	-
<i>Participación de los grupos de interés</i>		
102-40	Lista de grupos de interés	31
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	31
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	31
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	31
<i>Prácticas para la elaboración de informes</i>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	10 - 11
102-47	Lista de temas materiales	10 - 11
102-48	Reexpresión de la información	9
102-49	Cambios en la elaboración de informes	10 - 11
102-50	Periodo objeto del informe	9
102-51	Fecha del último informe	9
102-52	Ciclo de elaboración de informes	9
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	9
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	96
102-55	Índice de contenidos GRI	9
102-56	Verificación externa	

TEMAS MATERIALES PROPIOS Y GRI 2016	INDICADORES PROPIOS / CONTENIDOS GRI 2016 DMA (enfoque de gestión)		PÁGINA / RESPUESTA	OMISIÓN	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<p>Un lugar vibrante para trabajar</p> <p>Temas GRI 2016: GRI 401: Empleo GRI 404: Formación y enseñanza</p>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24- 31 - 39- 44- 55- 59- 62- 65 - 74-78- 82-84- 89		1, 8, 10, 17
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24- 31 - 39 - 44 - 55 - 59 - 62 - 65 - 74- 78 - 82- 84- 89		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24- 31 - 39 - 44 - 55 - 59 - 62 - 65 - 74- 78 - 82- 84- 89		
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	24	Desde 2019 decidimos medir la deserción en lugar de la rotación, para entender las motivaciones de los colaboradores para retirarse y así establecer planes de mejora	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	24		
	401-3	Permiso parental	24		

	PROPIO	Nivel de satisfacción de los empleados			
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	24		
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	24-19		
<p>Nuestros grupos de interés: el corazón de Interactuar</p> <p><u>Temas GRI 2016:</u> GRI 413: Comunidades locales GRI 418: Privacidad del cliente <u>Sectorial NGO:</u> Compromiso con partes interesadas. Retroalimentación, quejas y acción.</p>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-31-39-55 -59-62-65- 74- 78-		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24- 31-39- 44-55-59-62-65-74-78-82- 84-89-		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-31- 39-44-55-59-62-74- 78-82-84-89-		
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	31		
	418-1	Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la pérdida de datos de los clientes.	31		
	NGO1	Procesos para el involucramiento de grupos de partes interesadas en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas y programas.	31		
	NGO2	Mecanismos de retroalimentación y quejas en relación con programas y	31		

		políticas y para determinar las acciones a tomar en respuesta a incumplimientos de políticas.			
	PROPIO	Nivel de satisfacción de los empresarios	31		
Inclusión financiera, social y productiva	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		1, 8, 10, 17
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
	PROPIO	Clientes vigentes	39		
	PROPIO	Cartera vigente	39		
	PROPIO	Cartera vencida	39		
	PROPIO	Empresarios con cartera vencida	39		
	PROPIO	Empleos apoyados	52-69		
	PROPIO	Créditos colocados	39		
	PROPIO	Monto de colocación	39		
Empresarios sostenibles	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		1, 8, 10
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
<u>Sectorial NGO:</u> Monitoreo, evaluación y aprendizaje	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
	PROPIO	Incremento en ventas	55		
	PROPIO	Tiempo de permanencia	55		
	PROPIO	Cubrimiento con el acompañamiento de valor	55		

	NG03	Sistema para la supervisión, evaluación y aprendizaje de programas (que incluye la medición de la efectividad y el impacto del programa), los cambios resultantes en los programas y la forma en que se comunican.	21-48-55-69		
Un paso adelante: formalización de empresarios	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		8, 10
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
Equidad de género: empresarias empoderadas <u>Temas GRI 2016:</u> 405 Diversidad e igualdad de oportunidades <u>Sectorial NGO:</u> Género y diversidad	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		1, 5, 8, 10, 17
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-31-39-44-55-59-62-65-74-78-82-84		
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	62		
	NG04	Medidas para integrar el género y la diversidad en el diseño e implementación del programa, y el ciclo de monitoreo, evaluación y aprendizaje.	62		
	PROPIO	Empresarios por género	62		
Sumamos esfuerzos para generar impacto	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	65		1, 8, 10, 17

Sectorial NGO: Coordinación. Asignación de recursos. Inversión Socialmente Responsable.	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65		
	NG06	Procesos para tener en cuenta y coordinar con las actividades de otros actores.	65		
	NG07	Asignación de recursos	65-78		
	PROPIO	Aliados institucionales atendidos	65		
	PROPIO	Número de proyectos ejecutados	65		
	PROPIO	Recursos movilizados	65		
	PROPIO	Empresarios servidos desde proyectos	65		
Integridad y buen gobierno Temas GRI 2016: GRI 205: Anticorrupción GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	74		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74		
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	74		
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	74		8, 17
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	74		
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	74		
	PROPIO	Apetito del riesgo	74		
	PROPIO	Cultura de gestión del riesgo	74		

Economía con sentido social	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	78		1, 8, 10, 17	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78			
	<u>Temas GRI 2016:</u>					
	GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	78		
	Sectorial NGO:	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	78		
	Recaudación de fondos ética	PROPIO	Margen EBITDA	78		
	Asignación de recursos	PROPIO	Ingresos totales	78		
	Inversión socialmente responsable	PROPIO	Eficiencia del gasto de personal	78		
	NG07	Asignación de recursos	78			
	NG08	Fuente de los fondos por categoría y los 5 cooperantes más grandes con el valor monetario de sus contribuciones	78			
Innovación y transformación digital	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	84		8	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84			
	PROPIOS	Desarrollo de iniciativas innovadoras				
Consciencia e impacto ambiental	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	89		13	
	<u>Temas GRI 2016:</u>					
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	89			

GRI 305: Emisiones GRI 306: Residuos	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89		
	305-1	Emisiones directas - Alcance 1 (ton CO2-eg)	89		
	305-2	Emisiones indirectas - por transporte (ton CO2-eg)	89		
	306-3	Residuos sólidos generados (ton)	89		
	PROPIO	Impacto a los empresarios en los programas del MBA	89		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	89		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89		
	NG06	Procesos para tener en cuenta y coordinar con las actividades de otros actores.	65		
	NG07	Asignación de recursos	65-78		
	PROPIO	Aliados institucionales atendidos	65		
	PROPIO	Número de proyectos ejecutados	65		
	PROPIO	Recursos movilizados	65		
	PROPIO	Empresarios servidos desde proyectos	65		

Tejedores de Historias



CORPORACIÓN
INTERACTUAR



@CORPINTERACTUAR



CORPORACIÓN
INTERACTUAR



CORPORACIÓN
INTERACTUAR

