



# 2022 Informe de sostenibilidad

La *valentía* de crecer juntos

 **Interactuar**  
Famiempresas que progresan.

20  
22

# Informe de sostenibilidad

La *valentía* de crecer juntos

Cuidar los vínculos e impulsar los sueños  
para juntos construir un país más equitativo.

En Interactuar nos mueve la sensibilidad social como punto de partida para entregar una experiencia memorable a nuestros empresarios, con los valores que nos hacen únicos: la cercanía, la confianza y la consciencia.

Creemos en la importancia de trabajar juntos para vencer los miedos y transformar la vida.

## **Interactuar**

Cra. 45 # 26 - 175, Barrio La Gabriela.

Bello - Antioquia.

En caso de dudas sobre el contenido de este informe, comunícate con:

Área de Comunicaciones.

Correo electrónico: [comunicacionesinteractuar@interactuar.org.co](mailto:comunicacionesinteractuar@interactuar.org.co)

[www.interactuar.org.co](http://www.interactuar.org.co)



# Contenido

<b>1. Fortalecernos para avanzar. 2022: Un año de inspiración y valentía</b>	4
1.1 Mensaje de Lina María Montoya M.	5
1.2 Hechos relevantes	10
1.3 Sobre nuestro Informe	12
1.4 Materialidad Interactuar. Un ejercicio desde diferentes ópticas para seguir creciendo juntos	15
1.5 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El plan maestro en pro de un futuro para todos	19
<b>2. Esencia que inspira</b>	28
2.1 Modelo de Gestión	32
2.1.1 Estructura Organizacional. El poder de hacerlo juntos	34
2.1.2 Un lugar vibrante para trabajar. Valores que transforman	36
2.1.3 Aprendizaje y mejora continua. Avanzar con determinación	54
<b>3. Transformaciones que nos unen</b>	58
3.1 Equidad de género 2022. La fuerza está en la diversidad	59
3.2 Empresarios sostenibles 2022. El valor del acompañamiento	67
3.3 Formalización de empresarios 2022. La ruta de los impactos positivos	72
3.4 Servicios financieros que transforman. La inspiración depende de todos	79
3.4.1 Acompañamiento empresarial. Apuesta por el desarrollo	91
3.4.2 MBA Agro. Transformaciones que inspiran	104
3.4.3 MBA Empresarial. Fomento de líderes	112
3.4.4 Avancemos Bajo Cauca. Territorio de inspiración	119
<b>4. Crecimiento consciente</b>	126
4.1 Economía con sentido social. El bienestar que inspira	127
4.2 Innovación y transformación digital. Las nuevas rutas para avanzar	134
4.3 Integridad y buen gobierno. El camino de las decisiones	139
<b>5. Impactos sustentables: El cuidado que inspira</b>	149
5.1 Consciencia e impacto ambiental	150
5.2 Sumamos esfuerzos para generar impacto. La valentía también es unirnos	163
5.3 Compromiso y diálogo con los grupos de interés. El corazón que hace posible la transformación	171





Fortalecernos para avanzar  
**2022: Un año de  
inspiración y valentía**



# 1.1

## Mensaje de Lina María Montoya M.

(102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 102-14, 102-23)

Hace años me pregunté cómo crear valor social a través de los negocios. Tal vez ingenua, con ese entusiasmo de estudiante que sueña y aprende, me pregunté cómo lo “social” no tenía que estar apartado de los negocios; indagué cómo podrían tener objetivos comunes y cómo desarrollar un trabajo con propósito desde los negocios, y en especial me pregunté cuál era el rol que el mundo financiero tenía con todo esto. Como dijo Steve Jobs en su famoso discurso “...los puntos se conectan hacia atrás”, y en esa búsqueda y aprendizaje, llegué con gran entusiasmo a esta organización que hace del progreso de los empresarios de las micro y pequeñas empresas, su gran propósito.

Y en este camino, al enfrentar este reto, muchos me preguntaron: “¿qué hace Interactuar?, ¿para qué existe?”. Así que permítanme en esta primera carta que escribo a todos nuestros grupos de interés, contarles cómo he ido entendiendo estas respuestas que, aunque parezcan obvias para algunos cercanos a esta empresa, para mí han significado un descubrir maravilloso.

En Interactuar trabajamos todos los días por la base del tejido productivo y competitivo de Colombia que es la micro y pequeña empresa. En Colombia el 99% de las empresas son mipymes y generan el 79% del empleo de este país<sup>1</sup>. Lo más emocionante es que detrás de cada una de ellas encontramos la historia de un empresario o empresaria que todos los días trabaja sin descanso por su progreso, el de su familia y el de su comunidad. Historias como la de Gloria Ramírez y su familia, desplazados por la violencia que encontraron en el campo una nueva esperanza de vida digna. Gloria siempre fue curiosa e inconforme de dedicarse a los quehaceres de la casa con su madre. El campo lo era todo para ella por lo que quiso aprender y dedicarse a él. Gloria venció sus miedos y, aunque al principio su padre y hermanos “le tomaban poco en cuenta la palabra” como afirma, el sentirse capaz de darle un nuevo rumbo al negocio familiar la impulsó a capacitarse e involucrarse en la finca, transformándola en la Agroempresa Ramírez Ramírez.

---

<sup>1</sup>ANIF 2021.



Es decir, a través de estas empresas y empresarios estamos generando desarrollo y progreso sostenible. Creamos valor social a través de los negocios, **¿y cómo lo evidenciamos?** De acuerdo con nuestra encuesta de trazabilidad anual<sup>2</sup>, que hacemos para conocer cómo están nuestros empresarios, en 2022 encontramos que emplearon 2,3 personas en promedio, aportando cerca de 109 mil empleos a Colombia; vendieron 3.9 SMLV mensuales en promedio, aportando una generación de valor de más de \$250.000 millones mensuales; y el 66% de nuestras empresas han estado operando, en promedio, por más de 11 años.

**¿Cómo lo hacemos?** A lo largo de los años, muy pronto ¡40 años!, hemos desarrollado la capacidad de acompañar a nuestros empresarios a expandir su mentalidad empresarial, a mejorar sus prácticas para crecer; les damos herramientas útiles y aplicables que hacen que sus empresas sean sostenibles y perduren en el tiempo

<sup>2</sup> Encuesta de trazabilidad realizada con una entidad externa; con ella medimos la percepción y hacemos seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo de los empresarios que tuvieron servicios con Interactuar. Para el 2022, el total de la muestra (1.000) ofrece resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3.1%. Páginas 78 y 92 de este informe de sostenibilidad.





con un modelo integral de **crédito con acompañamiento de valor**. En el caso de la empresa InGrill SAS un crédito de Interactuar les dio la confianza para expandir su planta de producción, formalizarse finalizando la pandemia y organizarse empresarialmente. Por invitación de su asesor, llegaron al Método Base de Aceleración -MBA de Interactuar donde trabajaron su mentalidad empresarial, descubrieron cómo organizarse para competir y comercializar mejor sus productos, encontraron la forma de ser una empresa consciente y competitiva que viene creciendo cada año y hoy emplea 18 personas de manera formal.

En 2022 otorgamos capital financiero a través del microcrédito a 64.147 empresarios y entregamos conocimiento de valor para que cada vez sean mejores empresarios a 24.590 de ellos (38%). Ese acompañamiento cercano que nace en el corazón de la conversación de nuestros más de 187 asesores con los empresarios nos permite entender su modelo de negocio y su carácter empresarial y humano, para darles la oportunidad de acceso al crédito y las herramientas que necesitan para la mejora de sus negocios. Además

de estas conversaciones de valor, 5.056 empresarios participaron en talleres y cursos donde profundizaron en temáticas de empresarismo y de bienestar financiero. Todo este trabajo enfocado en entender las necesidades de los empresarios y acompañarlos en su desarrollo, nos permitió otorgar en 2022, 44.628 créditos (7.608 más que 2021), cerrando con una cartera vigente de \$369.927 millones (\$79.306 millones más que 2021) y unos indicadores de cartera vencida y castigada de 3,1% y 3,4% respectivamente, una de las mejores del sector, pues confiamos que más allá del crédito, el valor del acompañamiento hace magia en nuestros empresarios.

La historia de Interactuar se debe al trabajo en alianza con otras instituciones que se suman a este propósito de trabajar por los empresarios de Colombia. Nuestros esfuerzos se han enfocado en las 4 causas que priorizamos: acceso financiero, formalización, desarrollo de capacidades humanas y empresariales, y conexiones de valor. En 2022 trabajamos con 13 aliados, en más de 17 proyectos y movilizamos \$8.348 millones para el progreso de nuestros empresarios. Para resaltar, uno de los valores agregados

que perciben nuestros empresarios con mayor entusiasmo son las conexiones de valor; esos espacios de relacionamiento y exposición comercial como la Feria Interactuar que, en 2022, trajo más de 2.300 asistentes y fue vitrina para más de 108 empresarios que logran vínculos más que comerciales: generan redes fraternas y de aprendizaje común.

Fruto de estas alianzas hemos seguido consolidando la escuela de negocios de Interactuar con la que buscamos que nuestros empresarios tengan la mejor escuela de formación para desarrollar capacidades competitivas y la sostenibilidad de su empresa, y donde principalmente trabajamos con su mentalidad para que sean líderes conscientes con capacidad gerencial. Desde su creación en 2014, nuestro Método Base de Aceleración -MBA ha formado a más de 1.500 empresarios, de los cuales un 77% aún permanecen en el mercado, en promedio logran incrementar sus ventas en un 38% y generan más de 3 empleos formales. En 2022 fortalecimos nuestras cohortes del MBA agro con 170 empresarios y en el MBA urbano con 188 más. Nuestro sueño será seguir construyendo la mejor escuela de negocios para los empresarios de las micro y pequeñas empresas de Colombia.

**Y ¿qué es lo que más te ha sorprendido?** Me preguntan con cierta frecuencia, y mi respuesta

inmediata es la calidad de los colaboradores de Interactuar, personas extraordinarias que dan la milla extra por los empresarios. Una organización de 587 personas que viven a diario los valores de nuestra cultura: cercanía, confianza y consciencia.

**Y ¿de quién es Interactuar?** ¡De la sociedad!, una verdadera empresa social que se debe a los empresarios y ha sido su espíritu desde su fundación. Como entidad sin ánimo de lucro, Interactuar genera valor para la sociedad reinvertiendo en su propósito, en las actividades de financiación y formación de los empresarios. Uno de los grandes activos de esta organización es su gobierno corporativo, una asamblea que ha elegido una junta directiva comprometida y altamente competitiva que cuida y guía el propósito y hace de la gestión integral de la sostenibilidad la guía estratégica, cuidando siempre el equilibrio entre el impacto social, ambiental y la sostenibilidad económica.



## Y ¿cuáles son los principales retos de Interactuar?

Pregunta frecuente por estos días de cambios y movimientos en el entorno global y local. El principal reto es trabajar siempre fieles al propósito, por el progreso de los empresarios de Colombia para que crezcan y permanezcan, diseñando y reinventando nuestros productos financieros y de conocimiento para ser cada vez más ágiles y pertinentes con nuestra propuesta de valor. Otro reto será consolidar alianzas para trabajar más con otros actores que tengan nuestro mismo propósito, tanto para la creación y consolidación de capacidades internas organizacionales basadas en la innovación, como para la materialización de proyectos de alto impacto que aporten a crear formas nuevas de acompañar a nuestros empresarios y lograr su desarrollo. Seguiremos trabajando por ser voceros de la microempresa en Colombia, incidiendo para que el ecosistema público y privado sea cada vez más robusto y nutrido para el progreso de los empresarios en un entorno equitativo y que genere oportunidades.

Para cerrar, quiero agradecer a todos los empresarios que siguen confiando en Interactuar, a nuestros asociados y junta directiva por guiarnos y retarnos en este propósito, y a nuestros colaboradores por llevarlo tatuado en sus corazones. A nuestros proveedores, financiadores, aliados y cooperantes porque hacen posible crecer en nuestra misión. Y finalmente un saludo de agradecimiento a Fabio Andrés, por los logros de este 2022, por entregarme la posta con tanto cariño y desapego, por entregarle a la sociedad una organización **extraordinaria**.

**Lina María Montoya**  
Directora Ejecutiva



# 1.2 Hechos relevantes

GRI 102-7, 102-14



**64.147 empresarios** fueron acompañados con servicios financieros.  
2021: 59.164



Cubrimiento con acompañamiento de valor  
**2022: 38,33%**  
2021: 21%



Mujeres  
**2022: 54%**  
2021: 53,1%



Hombres  
**2022: 45%**  
2021: 45,7%



## Hechos relevantes



Créditos otorgados:

**2022: 44.628**

2021: 37.020



Cartera vigente:

**2022: 369.627**

millones de pesos.

2021: 290.321

millones de pesos.



Aliados:

**2022: 13**

2021: 14



Empresarios servidos con proyectos:

**2022: 3.470**

2021: 2.148



Proyectos:

**2022: 17**

en 12 departamentos.

2021: 12

en 9 departamentos.



Ejecución de proyectos internos:\*

**2022: 98%**

2021: 97%



Colaboradores:

**2022: 587**

2021: 534

\*Los proyectos internos son todos aquellos que realizamos con nuestros aliados y que desarrollamos internamente en Interactuar para generar nuevas capacidades para la prestación de nuestros servicios.



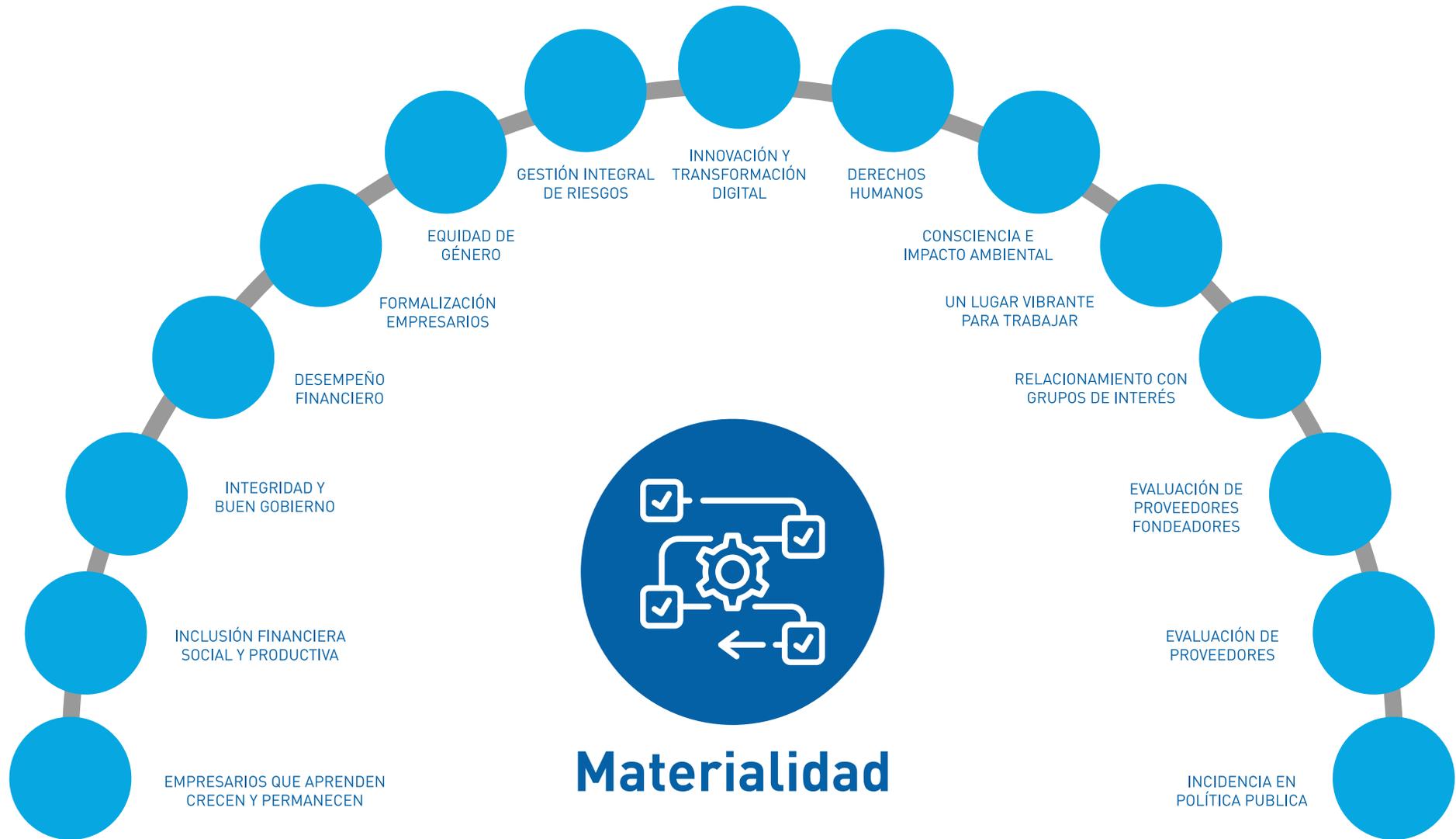
# 1.3 Sobre nuestro Informe

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

Las transformaciones requieren de valentía y compromiso. Por ello, estamos convencidos de que la puesta en práctica de estos valores, sumado a los esfuerzos de cada persona y el trabajo en común, son los motores de cambio para el país. A continuación, consignamos todo un año de labor donde la cercanía, confianza y consciencia tomaron más sentido y fueron nuestra inspiración. Reconocemos la importancia del compromiso que tenemos con los grupos de interés de brindar información veraz, relevante y oportuna, que permita desdoblarse acciones conscientes, empáticas y cercanas con las principales necesidades sociales. En este informe detallamos uno a uno los temas materiales que generan gran impacto en la organización.



Ilustración 1. Temas materiales consultados 2022.



En 2022 decidimos observar nuestra materialidad con mayor rigurosidad, en concordancia con nuestro compromiso permanente de mejorar. En ese orden de ideas, consultamos a nuestros grupos de interés utilizando metodologías consolidadas en años anteriores, como la **Global Reporting Initiative<sup>1</sup> (GRI)** y los estándares que maneja; dialogamos, además, con diferentes modelos de comprensión de la sostenibilidad como son los principios **ESG (environmental, social and governance<sup>2</sup>)**, que hacen referencia a los factores que se toman en cuenta al momento de invertir en una empresa, evaluando las variables ambientales, sociales y de gobernanza corporativa; el **Impact Management Project (IMP)<sup>3</sup>** y los **criterios OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)** que estableció por primera vez parámetros de evaluación (pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad), para entregar un marco plural que permita sistematizar los principales cambios significativos asociados a los diferentes temas y al legado de Interactuar, a su vez que emerjan de estos, nuevos caminos, lecciones y decisiones de trabajo que guíen nuestro propósito superior.

En estas páginas también encontrarán los principales resultados y análisis comparativos sobre los diferentes procesos que realizamos para el cumplimiento de nuestro propósito

superior a lo largo de estos doce meses. Presentamos los retos que se nos presentaron y las metas que nos movilizan para 2023.

Para nosotros es vital contarles sobre nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), recordarles que cada año buscamos progresar junto a ustedes, acercarnos a esa meta global para 2030 de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

Nuestros grupos de interés son nuestro corazón. Sabemos del compromiso que tenemos con la credibilidad que nos han dado y, por ello, queremos que encuentren en este texto contenidos de valor donde nuevamente insistimos en la importancia de las relaciones a partir del respeto, conocimiento, experiencia y, sobre todo, en nuestras ganas de incidir en la transformación de la sociedad.

Colaboradores, empresarios, asociados, junta directiva, aliados, proveedores, y comunidad, Interactuar desea continuar fortaleciendo nuestros vínculos y acompañarlos a cumplir los sueños que les inspiran y que desafíen el miedo con la valentía que los caracteriza.

---

<sup>1</sup>Iniciativa de reporte global.

<sup>2</sup>Ambiental, social y de buen gobierno.

<sup>3</sup>Proyecto de gestión de impacto.



# 1.4

## Materialidad Interactuar

### Un ejercicio desde diferentes ópticas para seguir creciendo juntos

GRI 102-21, 102-46, 102-47, 102-49.

Reconocer la historia es reconocer la madurez de nuestra jornada. En Interactuar medimos lo que importa, partiendo de marcos conceptuales que les otorgan rigurosidad a nuestras comprensiones sobre los temas materiales y nos permiten aprender nuevas formas de trabajo.

Con los principios GRI sistematizamos los temas materiales en los que se basan nuestros pilares con la finalidad de organizar la información de este informe con la más alta calidad. Los principios ESG ofrecen un estándar de referencia para que las organizaciones empresariales reenfoquen sus estrategias, identificando, midiendo e informando sus impactos en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno. Para nuestro informe 2022 de sostenibilidad decidimos integrarlos. Así, nos enfocamos en recategorizar los temas materiales por medio de los aspectos antes mencionados, además de diseñar la identificación de oportunidades de cara al 2023 y seguir creciendo en estos ejes.





### Con los *Impact Management Project* (IMP)

realizamos un ejercicio de percepción del impacto con los grupos de interés, el cual nos permitió reconocer la importancia y el avance percibido en cada tema material consultado. Por otro lado, la incorporación de los criterios **OCDE** nos permitió considerar una mirada del contexto, del ecosistema que nos rodea y de las organizaciones referentes que están generando impactos con propósitos similares al nuestro.

Para lograr lo descrito anteriormente, hicimos un análisis de percepción del impacto según el marco del *Impact Management Project*, y un análisis de importancia y percepción de avance de los temas materiales priorizados con base en las siguientes técnicas cualitativas y cuantitativas:

- **Entrevista a profundidad:** empresarios, proveedores y aliados;
- **Grupo focal:** colaboradores, empresarios, proveedores y Comité de Sostenibilidad y Desarrollo;
- **Encuestas semiestructuradas:** evaluación del nivel de importancia y avance de los diferentes temas materiales en escala Likert de satisfacción.

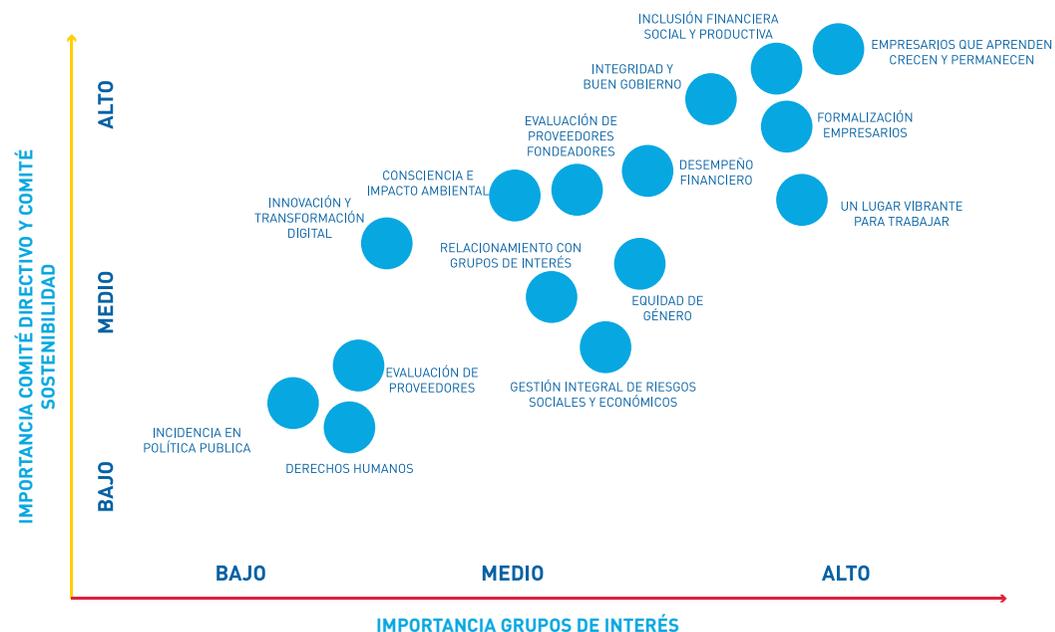
La propuesta metodológica presentada a los grupos de interés se hizo de la siguiente manera:

1. Comprender el modelo de trabajo establecido en 2021.
2. Presentación de estudio a grupos de interés.
3. Realizar grupos focales y entrevistas sobre temas materiales.
4. Envío de formatos materialidad Interactuar 2022.
5. Análisis de informaciones y avances en temas materiales.
6. Diseño del informe técnico de sostenibilidad 2022.
7. Diseño del informe ejecutivo de sostenibilidad 2022.
8. Participar de la socialización del informe a grupos de interés.

## Estructura analítica de la materialidad

Después del levantamiento de la información cualitativa, compuesta por las narrativas, opiniones y percepciones de nuestros grupos de interés sobre los diferentes temas materiales, y tras el procesamiento y análisis de los datos cuantitativos de valoración sobre la importancia y el avance material en 2022, se realizaron dos tipos de análisis de nuestra materialidad:

1. Importancia para los grupos de interés e importancia para el Comité Directivo y Comité de Sostenibilidad y Desarrollo de Interactuar. Luego del ejercicio de socialización de resultados de la importancia y avance de los temas materiales para los empresarios, colaboradores, proveedores de servicio, proveedores fondeadores, comité de sostenibilidad y aliados, que contó con la participación del Comité Directivo, se identificó cómo los temas de innovación y transformación digital, formalización de empresarios, incidencia en política pública y evaluación de proveedores ganaron mayor relevancia en cuanto a su importancia. Lo anterior se justifica y guarda relación con la planeación estratégica y los planes de trabajo al interior de la organización que visibilizarán cambios significativos en los próximos años asociados con estos cuatro temas materiales en específico. Cabe destacar que dentro de este ejercicio participativo, el Comité Directivo decidió que era importante diferenciar y comprender dos tipos de proveedores: **1)** Proveedores de servicios, entendidos como todos aquellos que a través de diferentes actividades nos brindan un servicio que impacta de manera positiva nuestras estrategias; **2)** Proveedores fondeadores, como aquellos que no solo respaldan nuestras actividades, sino que además invierten y nos brindan apoyo en proyectos con alto impacto en áreas de sostenibilidad y desarrollo social para alcanzar nuestros objetivos.



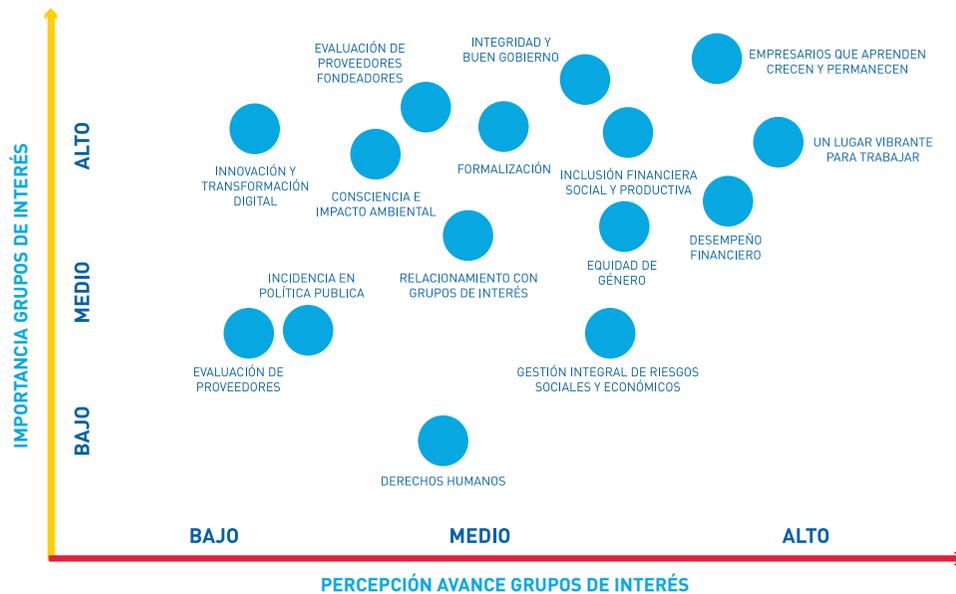
Esta matriz presentó modificaciones leves de la materialidad del año 2021 en los temas:

- Un lugar vibrante para trabajar
- Equidad de género

Finalmente cambiaron significativamente:

- Formalización de empresarios
- Innovación y transformación digital
- Conciencia e impacto ambiental
- Incidencia política
- La diferenciación de proveedores.

II. Importancia y avance para todos los grupos de interés. A partir de los resultados cualitativos (grupos focales y entrevistas) y los resultados cuantitativos (cuestionario estructurado), se desarrolló una primera versión de la matriz, la cual en su eje X, consolida, por un lado, los resultados sobre el nivel de avance percibido por los grupos de interés y, en su eje Y, los resultados del nivel de importancia de los temas materiales para los diferentes grupos de interés seleccionados, la cual se comparó con la matriz anterior para la definición de los temas materiales en los cuadrantes de la matriz, quedando como materialidad final la siguiente:



Específicamente, en el tema empresarios que crecen, aprenden y permanecen, se realizó un análisis de impacto que evidenció que el 84,4% de los empresarios y empresarias perciben que debido a su relación con Interactuar han contado con acceso a oportunidades de aprendizaje; por otro lado, el 76,8% asocia su vínculo con la Corporación con el aumento de una conciencia ambiental desde su empresa; el 75% ve en Interactuar un espacio que posibilita la conexión con oportunidades de crecimiento y el 74,8% resalta los conocimientos aprendidos sobre equidad de género en los espacios de aprendizaje.



# 1.5 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

## El plan maestro en pro de un futuro para todos

GRI 102, 102-8, 201, 207-4, 302, 203-2, 401,402, 404-1, 404-2,405-2

En Interactuar estamos comprometidos en contribuir con el logro de los ODS, por ser una iniciativa que aborda temas de interés global en materia de lo económico, lo social y lo medioambiental. En 2021, nuestra apuesta fue por emprender acciones internas y externas más decididas con respecto a la diversidad, equidad e inclusión, así como en nuestra consciencia e impacto ambiental; iniciando con colaboradores y empresarios, por lo que decidimos incorporar dos nuevos objetivos: Igualdad de Género (5) y Acción por el Clima (13).

Para 2022 logramos unificar estos dos nuevos objetivos y traerlos a nuestra escena corporativa, convirtiéndose en una guía de referencia que nos permite priorizar nuestras tareas relativas al desarrollo sostenible. Para su desarrollo, reunimos un equipo de trabajo cuyo conocimiento ha sido clave para identificar y categorizar las diferentes actividades en las que nos desenvolvemos como Corporación, así como su concordancia con las metas e indicadores de los ODS.

Estas metas e indicadores estratégicos nos guían para lograr la sostenibilidad en nuestra comunidad, buscando el bien

común por medio de acciones transversales y el trabajo intersectorial, interinstitucional e internacional. Por lo anterior, para la Corporación y nuestros grupos de interés, los ODS representan una herramienta de planificación, trabajo coordinado y seguimiento en todos los niveles.

Nuestra pregunta actual es **¿cómo mantener este compromiso?** Una respuesta contundente para ello es sin lugar a dudas **la valentía y la inspiración** que demuestran el trabajo constante y mancomunado de nuestros colaboradores, empresarios, asociados, junta directiva, aliados, proveedores y comunidad.

# 2021



# 2022



## ¿Cómo aporta nuestra corporación?

Una de las promesas centrales y transformadoras que tiene la ONU con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para erradicar la pobreza en todas sus formas, poner fin a la discriminación y la exclusión y reducir las desigualdades y vulnerabilidades, es **No dejar a nadie atrás** y para cumplir con esto, es importante que logremos cada uno de estos objetivos<sup>4</sup>.

Para alcanzar esta meta, contamos con la labor especial de la Junta Directiva, que se encarga de propiciar los espacios de discusión y los cambios requeridos. Cabe destacar que, para garantizar que **Nadie se quede atrás**, le estamos apuntando a la incorporación de una perspectiva de género fundamental en la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

## Competencias de la Junta en ESG

Nuestra Junta Directiva tiene una representación significativa de conocimiento en temas de sostenibilidad, el 72% ha adquirido conocimiento especializado en las diferentes áreas sociales, económicas, ambientales o de gobierno corporativo y el 100% ha tenido experiencia profesional en roles directos o asociados a la sostenibilidad o aportando este conocimiento en juntas directivas.

Adicionalmente, como parte de nuestro gobierno corporativo, existe un Comité de Sostenibilidad y Desarrollo, conformado por tres miembros de la Junta Directiva expertos en el tema, quienes se reúnen de manera trimestral con el objetivo de asesorar y hacer seguimiento a los avances en las definiciones de sostenibilidad en Interactuar.

<sup>4</sup>[https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/leave-no-one-behind#:~:text=No%20Dejar%20a%20Nadie%20Atr%C3%A1s%20es%20la%20promesa%20central%20y,de%20Desarrollo%20Sostenible%20\(ODS\).](https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/leave-no-one-behind#:~:text=No%20Dejar%20a%20Nadie%20Atr%C3%A1s%20es%20la%20promesa%20central%20y,de%20Desarrollo%20Sostenible%20(ODS).)



# 1 FIN DE LA POBREZA



**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)**.

A través del acceso a servicios financieros con acompañamiento de valor logramos contribuir a este objetivo, porque incrementar los ingresos de los empresarios y sus familias les permite disfrutar de mayor bienestar y mejorar aspectos fundamentales como 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.

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



Cerca del **60%** de las mujeres trabaja en la economía informal, lo que las expone aún más a caer en la pobreza **(ONU)**.

Promovemos en los colaboradores 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.

Dentro de nuestras políticas y decisiones para con nuestros grupos de interés, contribuimos a:

- **(5.4)** Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.
- **(5.5)** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
- **(5.6)** Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.



## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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)**.

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.



## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



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)**.

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 anhelan 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.



## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



El cambio climático está afectando a todos los países de todos los continentes. Está alterando las economías nacionales y afectando a distintas vidas. Los sistemas meteorológicos están cambiando, los niveles del mar están subiendo y los fenómenos meteorológicos son cada vez más extremos **(ONU)**.

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, en la conservación y manejo adecuado de los recursos naturales.

De esta manera contribuimos a las siguientes metas del objetivo:

- **(13.2)** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- **(13.3)** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.



## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



*“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.**

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.

Al incorporar estos objetivos en nuestras estrategias y metas, no sólo cumplimos con nuestras responsabilidades básicas como Corporación con las personas y el planeta, sino que también sentamos las bases para el éxito a largo plazo de los ODS en el país.





# Esencia que inspira

GRI 102-16, 102-2, 102-6, 102-10.





# Un propósito para crecer juntos

*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.*

**Entendemos la clase media como la mentalidad** con la que un ser humano se hace cargo de su bienestar, impactando así positivamente su entorno, empoderándose de la posibilidad de acceder a una vida más digna a través de la generación de ingresos gracias a su iniciativa productiva, con la que genera valor compartido a su entorno familiar y social.

Para lograr el acceso a esta por parte de los emprendedores y empresarios, así como su consolidación:

- Les entregamos integralmente nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor, lo que hace diferente nuestra apuesta por el desarrollo de la microempresa;
- estamos comprometidos 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 y el cumplimiento de las leyes, políticas, procedimientos y normas técnicas que nos aplican.

Estamos convencidos de que el trabajo colaborativo centrado en lo humano impacta positivamente todo nuestro entorno. Creemos en las personas, en los proyectos que nacen para dignificar la vida y por esto, acompañamos e impulsamos los sueños de los empresarios.

# Valores que nos identifican

Somos en esencia una organización de relaciones humanas, conformada por personas comprometidas, transparentes, respetuosas, soñadoras y felices. Potenciamos el talento humano desde la conexión con nuestro propósito hasta su materialización en la transformación de los empresarios con los valores que nos hacen únicos:

***la cercanía, la confianza y la consciencia.***



## Nuestra cultura:

- Desarrollamos el talento humano y propiciamos el cumplimiento de sus sueños, lo que nos reta permanentemente a mantener una actitud abierta y propositiva para generar cambios que permitan nuevas y mejores formas de actuar en beneficio de nuestros públicos de interés;
- establecemos condiciones laborales que permiten un equilibrio entre lo personal y profesional, acordes al estilo de vida de cada persona para que así, desarrolle sus actividades con compromiso, alegría y vocación;
- promovemos la diversidad, equidad y la inclusión social como la base para la construcción colectiva y el fortalecimiento de ambientes de trabajo saludables;
- propiciamos las conversaciones de valor como una herramienta poderosa para la construcción, el entendimiento de las necesidades y el trabajo colaborativo para crecer juntos y hacer crecer a nuestros empresarios;
- concebimos la sostenibilidad como la responsabilidad individual y colectiva con la que aportamos desde lo social, lo económico y lo ambiental al cumplimiento de nuestro propósito, tomando las decisiones del presente para tener un futuro para todos.

# Presencia geográfica

## Sucre

13 municipios.

## Córdoba

25 municipios.

## Antioquia

115 municipios, incluyendo el valle de aburra y municipios del norte, oriente, occidente, suroeste y del Urabá antioqueño.

## Chocó

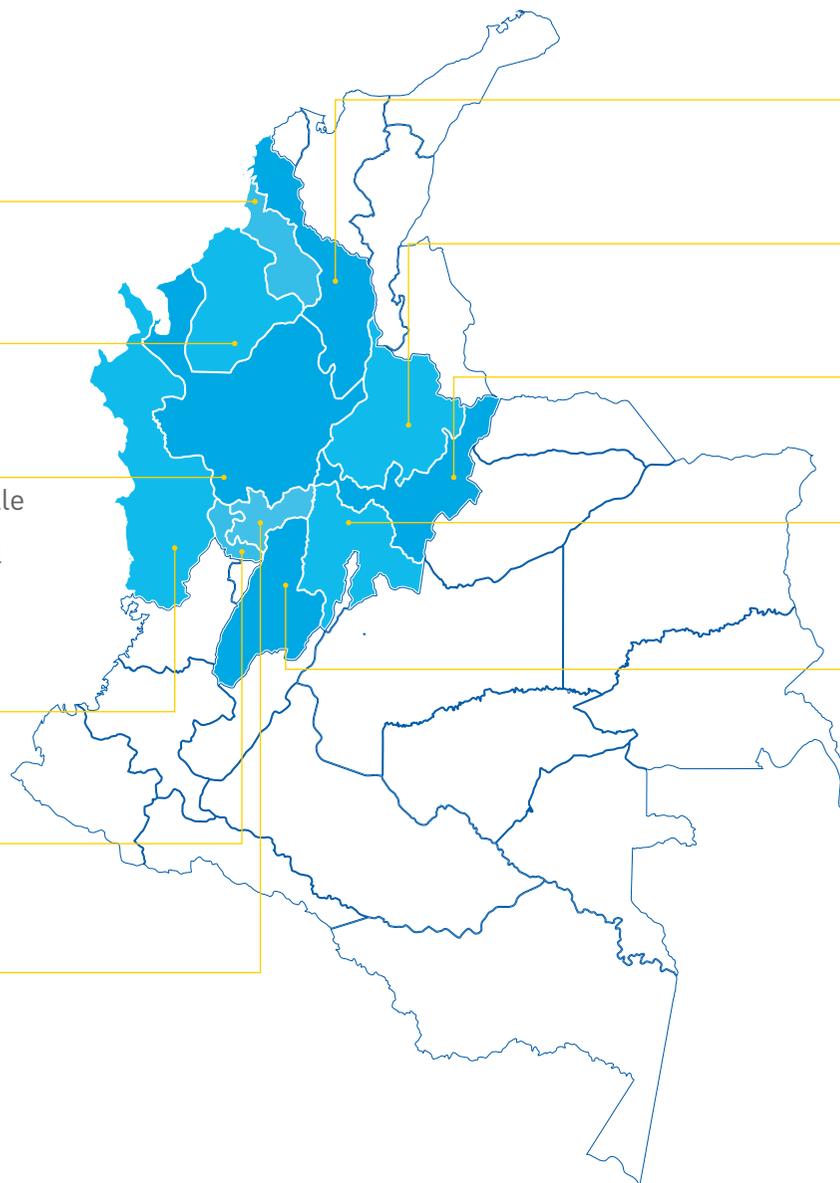
3 municipios.

## Risaralda

2 municipios.

## Caldas

16 municipios.



## Bolívar

En el municipio del Carmen de Bolívar.

## Santander

2 municipios.

## Boyacá

En el municipio de Puerto Boyacá.

## Cundinamarca

23 municipios.

## Tolima

16 municipios.

Tenemos presencia con **39 oficinas** en **6 de los 11 departamentos** a los que llegamos: Antioquia, Bolívar, Boyacá, Caldas, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Risaralda, Santander, Sucre y Tolima; impactando a más de **220 municipios** en los que entregamos la propuesta de valor a nuestros emprendedores y empresarios.

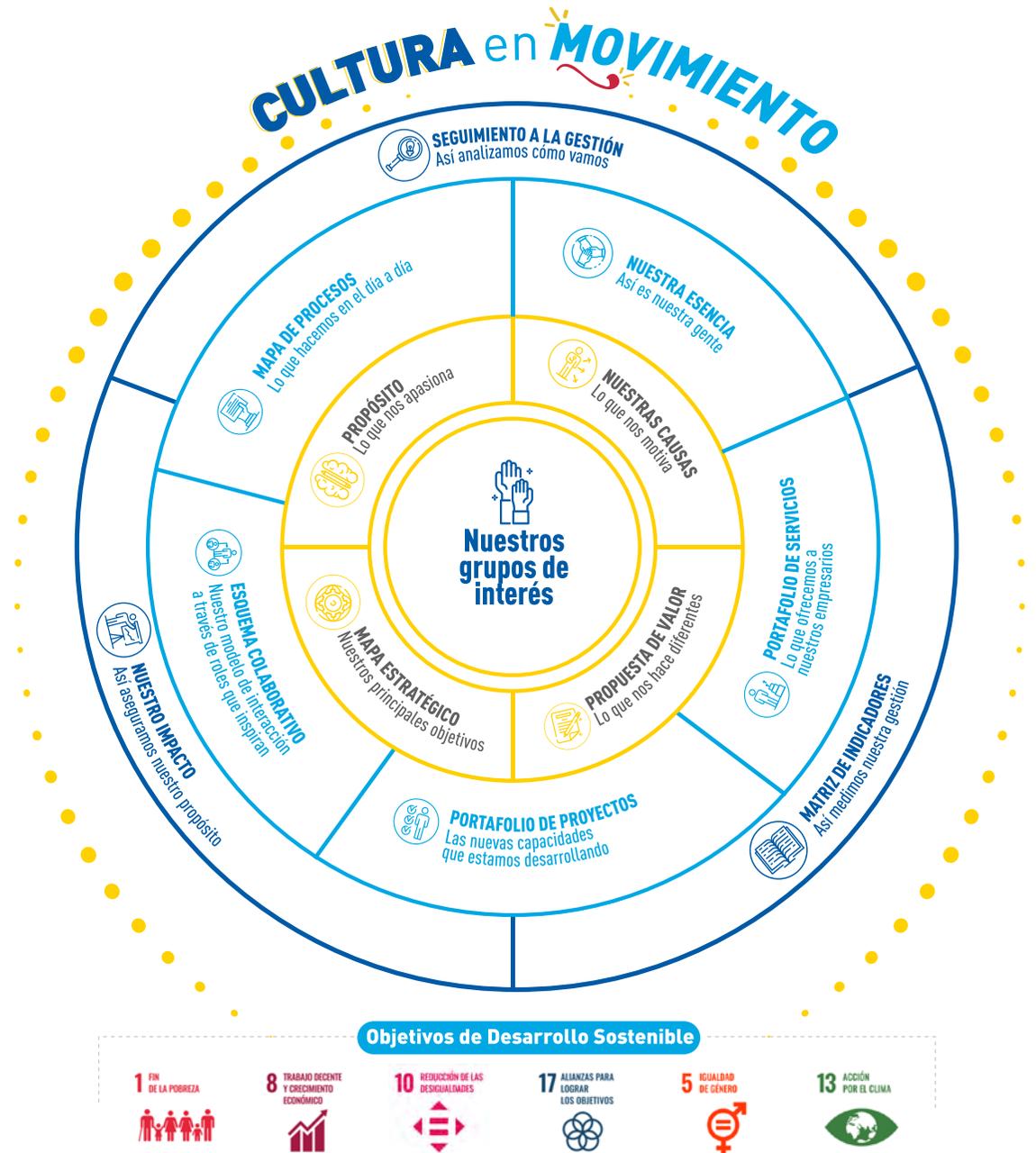
# 2.1 Modelo de Gestión

## Valientes en movimiento

GRI 102-10, 404-2.

*Nuestro modelo de gestión nos permite consolidar el funcionamiento de los elementos de la organización, brindando una mirada integradora y alineada con la estrategia.*

Para este 2022 incluimos nuestro modelo de cultura en movimiento, que expresa nuestra identidad organizacional y representa los lineamientos vitales en pro de lograr nuestro propósito corporativo. Lo anterior gracias al ejercicio estratégico realizado, cuyo resultado nos permitió definir el negocio financiero, reconocer las capacidades distintivas y estructurar conceptos claves como propuestas de valor, nuestras causas y mapa estratégico.



## En 2022 logramos:

- Trabajar con los líderes de cada relación, de la mano de una firma externa experta en la revisión y validación de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, identificando los temas prioritarios que nos permiten fortalecer nuestro relacionamiento con cada uno de estos;
- continuar con el proceso de difusión de nuestro modelo de gestión a todas las áreas, mediante la participación en el proceso de inducción y entrenamiento corporativo, facilitando la alineación estratégica en todos los niveles;
- a partir del pilar social ESG identificado, logramos fomentar el consumo responsable, sensibilizar y despertar la conciencia ambiental ciudadana en las comunidades, contribuyendo a la inversión de impacto social;
- el pilar medioambiental ESG nos permite ofrecer un estándar de referencia para que las organizaciones empresariales identifiquen oportunidades en tecnologías limpias, edificación sostenible, energías renovables y optimización de incentivos fiscales.

## Soñamos para 2023:

- Asegurar que este modelo de gestión esté disponible y actualizado permanentemente en un espacio compartido, donde todos los colaboradores tengan acceso a él y que ello permita el conocimiento de la información corporativa, la alineación y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la cultura que se promueve al interior de nuestra Corporación.



# 2.1.1 Estructura Organizacional

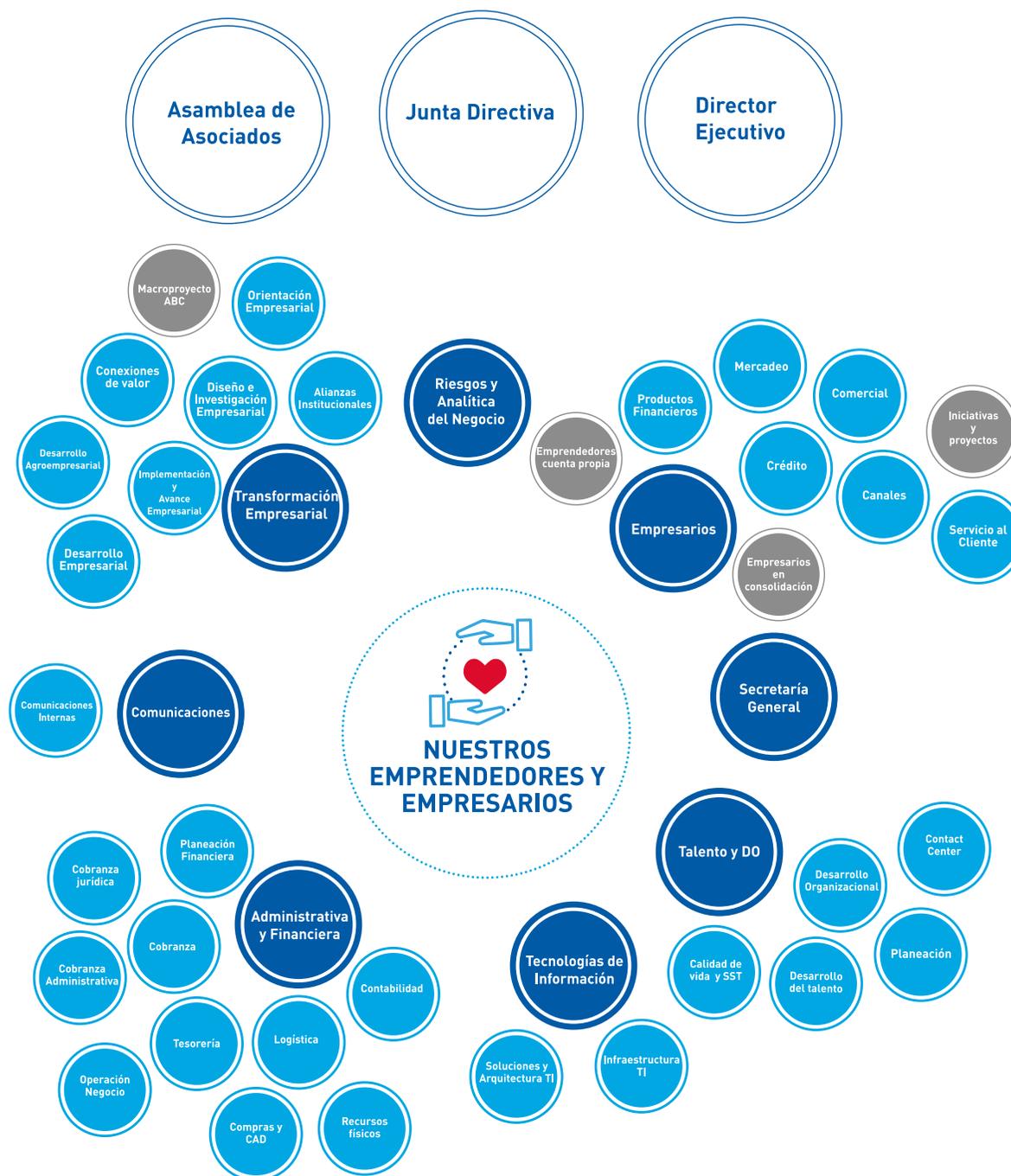
El poder de hacerlo juntos

GRI 102-10, 102-18.

## Esquema de trabajo colaborativo

El esquema de trabajo colaborativo refleja la forma como estamos organizados para dar cumplimiento a nuestro propósito. Básicamente, estamos articulados en una red que tiene en el centro a nuestros emprendedores y empresarios, permitiéndonos visibilizar el trabajo conjunto de todas las áreas en pro de un mismo objetivo y claridad en su rol para cumplirlo.

El esquema de trabajo colaborativo vigente es el siguiente:





Los cambios más significativos de este esquema de trabajo durante 2022 fueron:

- Se creó el área de Comunicaciones Internas, que depende de Comunicaciones, con los objetivos de soportar la demanda creciente de los procesos para el diseño y ejecución de estrategias de comunicación y apoyar tanto la capacidad de gestión del cambio de las diferentes iniciativas que materializan la estrategia como el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Teniendo en cuenta el avance en la implementación de la estrategia, en el área de Transformación Empresarial se realizaron diferentes ajustes:

- El área de Diseño y Orientación Empresarial se dividió en las áreas de Diseño e Investigación Empresarial y Orientación Empresarial; la primera, enfocada en la participación y ejecución de procesos de investigación y en el diseño de las intervenciones de acompañamiento empresarial; la segunda, encargada de la entrega

de acompañamiento empresarial a los emprendedores y empresarios;

- el área de Conexiones de Valor, que antes dependía directamente del área de Implementación y Avance Empresarial, pasa a depender de Transformación Empresarial, entendiendo que esta área es una de nuestras causas definidas en la estrategia y, además, está estructurada para soportar la capacidad;
- en Talento y Desarrollo Organizacional se creó el área de Planeación, que entra a depender directamente de Desarrollo Organizacional. Esta área se crea con el objetivo de soportar los procesos de formulación y despliegue de estrategia y medición corporativa;
- se elimina el área de Analítica, pero queda inmersa como una capacidad organizacional que se gestiona desde el área de Riesgos y Analítica del Negocio;
- cambiamos el nombre de Canales Alternos por Canales, pues entendemos que le podemos dar una mirada más global al tema, y desde esta área abarcar los diferentes canales de comunicación que se tienen con el cliente.

## 2.1.2

# Un lugar vibrante para trabajar

### Valores que transforman

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-7, 102-8, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, propio: nivel de satisfacción de los empleados.

Somos una organización de relaciones humanas, promovemos en nuestros colaboradores el compromiso, la transparencia, el respeto y un estilo de relacionamiento y convivencia para que las personas sean felices y construyamos un lugar vibrante para trabajar, donde se permita soñar y crecer en el ámbito laboral y personal. Nuestro capital humano es cercano, confiable y consciente, conectado con nuestro propósito, promoviendo su transformación y la de nuestros empresarios.

Definimos condiciones laborales que nos permitan equilibrar lo personal y profesional, de acuerdo con el estilo de vida de cada colaborador y fomentamos el desarrollo de sus actividades con compromiso, alegría y vocación. Impulsamos la diversidad, la equidad y la inclusión como la base para la construcción colectiva y el fortalecimiento de ambientes de trabajo sanos, productivos y felices.

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



## Así lo hacemos posible

Diseñamos e implementamos el modelo **Cultura en Movimiento** basado en siete pilares:

### 1. Nuestra Esencia

Promovemos valores, competencias, principios, comportamientos, que enmarcan lo que queremos que cada persona viva en su relacionamiento con nuestros grupos de interés.

### 2. Sostenibilidad

Concebimos la sostenibilidad como la responsabilidad individual y colectiva con la que aportamos desde lo social, lo económico y lo ambiental al cumplimiento de nuestro propósito, tomando las decisiones del presente para tener un futuro para todos.

### 3. Esquemas de trabajo colaborativos y ágiles

Concebimos la sostenibilidad como la responsabilidad individual y colectiva con la que aportamos desde lo social, lo económico y lo ambiental al cumplimiento de nuestro propósito, tomando las decisiones del presente para tener un futuro para todos.



#### 4. Roles que inspiran

Para nosotros, el rol del líder conlleva una alta responsabilidad; nuestro Líder Vibrante tiene claridad de los objetivos de la Corporación, se mantiene actualizado en su campo de responsabilidad, se interesa por el desarrollo integral de su equipo, comunica efectivamente y escucha atentamente, confía en las capacidades de su equipo, conoce sus responsabilidades y reconoce sus aportes y logros.



#### 5. Conversaciones valiosas

Acompañamos integralmente a nuestra gente. La conversación amplia y profunda entre líderes y sus equipos nos conecta y alinea estratégicamente, entendiendo el aporte de cada persona desde su rol al cumplimiento del propósito.

#### 6. Más acción

Realizamos permanentemente referenciación en búsqueda de iniciativas que nos permitan implementar soluciones simples, útiles y ágiles para optimizar nuestros procesos de manera innovadora.

#### 7. Aprender para crecer

Fomentamos el aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento a través de comunidades de práctica en temas como: Salesforce y Gestores de Mejora. Contamos con cuatro escuelas: Liderazgo, Comercial, Transformación Empresarial y Cobranza, en las que se fortalecen conocimientos y competencias para el desarrollo personal y laboral.

# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

ODS Impactados	Cualitativo	Cuantitativo
 <p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Fuimos elegidos por Great Place to Work como uno de los 50 mejores lugares para trabajar en Colombia para las mujeres en 2022.</p>	<p><b>63%</b> de colaboradores de Interactuar son mujeres.  <b>55%</b> de los cargos de liderazgo de la Corporación son representados por mujeres.</p>
 <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Cumplimos con toda la normatividad laboral, garantizamos las condiciones laborales para el desarrollo de la labor.</p>	<p><b>100%</b> de los colaboradores con contratos formales.  <b>100%</b> de los colaboradores con las prestaciones de ley.</p>
 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>Definición de salarios justos según valoración de cargos y política salarial en la medida de equidad y competitividad.</p>	<p>Se evidencia que el nivel de <b>equidad</b> en la Corporación es alto, dado que el <b>97%</b> de la población se encuentra entre 80% - 120% de la tendencia central.          Así mismo, el nivel de competitividad está en <b>95%</b>, frente al mercado general.</p>
 <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Definición de nuevas modalidades de trabajo con aporte a la sostenibilidad desde la movilidad sostenible, la disminución de la huella de carbono y la emisión de gases.          Se creó la línea de crédito de movilidad verde para colaboradores.</p>	<p><b>230</b> colaboradores en la modalidad de alternancia voluntaria en la sede principal.</p>
 <p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Gestionamos convenios de bienestar para los colaboradores y sus familias, con proveedores y aliados, contribuyendo al bienestar y calidad de vida de todos.</p>	<p>Acceso a más de <b>3.000 beneficios, durante 2022</b>; se gestionaron 9 convenios nuevos y administramos desde Interactuar 25 más, de los cuales 15 tienen la opción de descuento de nómina.</p>

## Así le damos sentido

Un buen ambiente de trabajo es una inversión estratégica, humana y rentable, a partir de darle sentido de pertenencia e importancia a cada persona que entiende su rol y está alineado con el propósito organizacional.

En Interactuar fomentamos conversaciones de valor y fortalecemos el entendimiento de la estrategia corporativa mediante el desarrollo de las capacidades y competencias de nuestros líderes, como una poderosa herramienta para alinear a los equipos en el logro de los objetivos organizacionales.

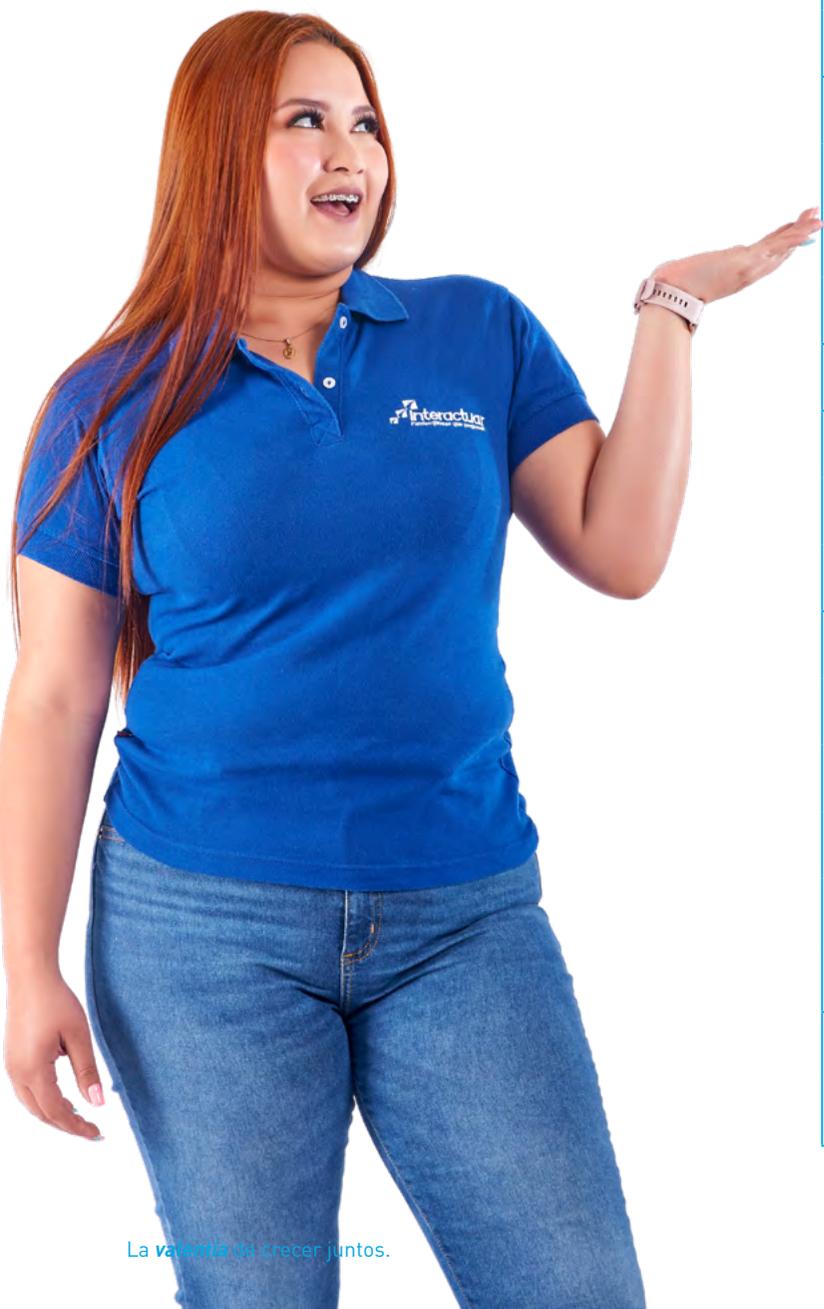
Somos una empresa que fideliza el talento a través de programas de bienestar, formación y desarrollo, aplicación de política salarial, promoción de espacios de trabajo sanos, gratos y seguros, implementación de nuevas modalidades de trabajo, valoración de potencial, buscando el desarrollo integral de nuestros colaboradores.



## Cobertura

En **2022** cerramos con **587** colaboradores, ubicados en seis departamentos (Antioquia, Tolima, Sucre, Córdoba, Cundinamarca y Caldas).

ZONA - SEDE	PUNTO DE ATENCIÓN	2020	2021	2022
PRINCIPAL	Bello	269	261	294
	Oficina Móvil	2	3	3
PARQUE DE BELLO	Parque de Bello	19	21	21
CENTRO	Centro	19	17	19
	Castilla	4	5	5
	Minorista	1	2	2
SUR	Envigado	13	11	13
	Itagüí	15	17	16
	Caldas	3	6	4
OCCIDENTE	La América	2	3	7
	Belén	17	16	13
	Santa Fe de Antioquia	5	5	6
	Dabeiba	3	3	2
ORIENTE	Rionegro	11	10	13
	Marinilla	3	3	3
	La Ceja	3	3	2
	Santuario	4	4	4
	Sonsón	4	4	4
	El Carmen De Viboral	3	3	3



ZONA - SEDE	PUNTO DE ATENCIÓN	2020	2021	2022
<b>SUCRE</b>	Sincelejo	10	11	13
	Sahagún	4	4	4
<b>CÓRDOBA</b>	Montería	11	13	14
	Tierralta	3	3	3
	Lorica	4	3	4
	Planeta Rica	3	3	3
<b>BOGOTÁ</b>	Bogotá	0	0	0
<b>MAGDALENA MEDIO</b>	La Dorada	10	11	8
	Villeta	7	7	7
	Puerto Berrio	3	3	2
<b>SUROESTE</b>	Amagá	4	4	10
	Andes	2	4	1
	La Pintada	9	0	0
	Urrao	4	4	2
	Caldas	3	3	15
	Riosucio	0	7	10
<b>URABÁ</b>	Apartadó	9	11	12
	Turbo	5	5	5



ZONA - SEDE	PUNTO DE ATENCIÓN	2020	2021	2022
NORTE	Yarumal	4	6	4
	Caucasia	4	4	4
	Santa Rosa de Osos	6	6	5
	Tarazá	3	3	3
	Municipios - Bello	3	0	0
TOLIMA	Ibagué	11	13	15
	Espinal	6	5	6
TOTAL		532	534	587

## Hicimos posible

### Compensación – Política salarial

Continuamos nuestro fortalecimiento metodológico sobre la retribución por el trabajo, la cual fue actualizada al inicio de 2022 y construida a partir de la referenciación con entidades de la misma actividad económica y afines, que contemplan aspectos de competitividad con el mercado y equidad interna, a partir de la valoración y revisión de todos los cargos de la Corporación.

INDICADOR	2021	2022
Equidad	95%	97%
Competitividad	97%	95%

## Empleo para la inclusión

En Interactuar nos mueve incentivar el empleo para la inclusión y nos sentimos orgullosos de lo que hemos logrado. Nuestro equipo de trabajo estuvo conformado por 587 personas frente a 534 del año anterior, entre contratos fijos, indefinidos y de aprendizaje. Durante 2022 fueron gestionados 90 ingresos con contrato a término indefinido que permanecen vinculados a Interactuar.

	2022		2021		2020	
	#	%	#	%	#	%
 <b>Total de colaboradores</b>	371	63	332	62	333	63
	216	37	202	38	199	37
	<b>587</b>		<b>534</b>		<b>532</b>	

**El 63% de nuestro equipo de trabajo son mujeres** vinculadas en diferentes cargos de la estructura de Interactuar, y **ocupan el 55% de 67 cargos de liderazgo** de la corporación. Por otro lado, rediseñamos la política y configuración del comité DEI, comprometidos con los principios de Diversidad, Equidad e Inclusión Social, generando un ambiente de trabajo sano y respetuoso, reconociendo y valorando las diferencias y potencializándolas como oportunidades de crecimiento.



Destacamos también nuestra estrategia de promoción interna, Nuestra Gente Crece, mediante la cual llevamos a cabo de manera transparente nuestros procesos de promoción para garantizar que no haya discriminación de ningún tipo, fomentando la igualdad y la oportunidad para todos los colaboradores sin importar raza, sexo o edad.

INDICADOR		Personal distribuido por tipo de contrato				
Año	Término Fijo	Término Indefinido	Aprendizaje	Total	% Fijo	% Indefinido
2022	36	536	15	587	6.64	90,80
2021	18	509	7	534	3	95,32
2020	21	508	3	532	4	95,49

De los 36 contratos a término fijo al cierre del año 2022, el 10,2 % corresponden a planta aprobada y en proceso de evaluación para su posible vinculación, los restantes corresponden a proyectos en ejecución.

Indicador		Personal distribuido por edad			
Año	18 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a más de 60	Total
2022	143	262	136	46	587
2021	151	223	117	43	534
2020	169	210	108	45	532



En cuanto a la deserción de funcionarios, en los últimos años se ha observado la siguiente tendencia:

Año	Deserción total	Deserción por renuncia	Deserción por despidos	Deserción del front	Deserción del back	Deserción comercial	Deserción no comercial
2022	14,35%	10,14%	4,02%	9,38%	4,98%	7,66%	6,70%
2021	13,37%	7,47%	5,70%	8,65%	4,72%	6,69%	6,69%
2020	7,28%	2,16%	4,92%	4,13%	3,15%	3,15%	4,13%

## Gestión del bienestar - beneficios flexibles

A través de la plataforma **Be Interactuar**<sup>5</sup>, gestionamos las diferentes estrategias de bienestar en la Corporación, las cuales van orientadas a los colaboradores de todas las sedes donde tenemos presencia.

En 2022, tuvimos un reconocimiento en el programa **Best Well-Being Experience Program** en los **Employee Experience Awards 2022**, realizado por GoIntegro Colombia, proveedor de la plataforma Be Interactuar, donde obtuvimos el primer puesto, realizado a nivel Latinoamérica con la participación de 34 jurados expertos en Recursos Humanos. Este reconocimiento nos impulsa a seguir contribuyendo con el bienestar de nuestros colaboradores a través de la implementación de beneficios flexibles, para equilibrar la vida laboral y personal.

INDICADOR	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Beneficio			
Prima de Vacaciones		0	463
Prima de Navidad	500		476
Quinquenios	19	0	0
Bono General Corporativo	0	0	410
Tiempo Flexible	0	449	514

<sup>5</sup>La plataforma Be Interactuar es una estrategia corporativa para el desarrollo del bienestar integral de colaboradores de Interactuar. Cuenta con funcionalidades como: la administración de los convenios y actividades de bienestar, funciona como una red social de comunicación, beneficios, reconocimiento y gestión de tiempo libre, además de generar interacción e información con los colaboradores y sus familias.

## Permiso parental

En 2022, la Corporación otorgó los permisos requeridos por los colaboradores para asistir a revisiones médicas, garantizamos el cumplimiento normativo y aseguramos la ampliación de días y la protección laboral para la licencia de paternidad. Contribuyendo con la equidad de género y el cierre de brechas, Interactuar aprobó un nuevo beneficio llamado paternidad corresponsable, que consiste en otorgar 5 días libres de licencia de paternidad y que pueden disfrutar de manera continua o discontinua durante un año.

El porcentaje del retorno de licencias para el año fue del 75% para maternidad y del 81,88% para paternidad.

Continuamos difundiendo a través de la plataforma Be Interactuar en el espacio llamado Bienestar para Todos, la importancia de la maternidad y la paternidad, generando contenido que ayuda a tener mayor conocimiento sobre el tema. De igual forma, seguimos habilitando espacios de Salas de Lactancia Materna que facilitan el proceso de lactancia materna y generen bienestar para las madres de la Corporación.



INDICADOR	Permiso parental (Región)					
	2020		2021		2022	
Licencia	Días	Persona	Días	Personas	Días	Personas
Maternidad	1781	14	935	7	1103	8
Paternidad	108	11	52	5	153	11

## Medición de clima

Para 2022, nos concentramos en la ejecución de los planes de trabajo resultantes de la medición de clima realizada en 2021, ya que por definición organizacional **este ejercicio de medición es realizado cada dos años.**

A cierre de 2022, este plan de trabajo queda con un nivel de ejecución del 100%, reflejando la implementación de la totalidad de las actividades diseñadas para los equipos que fueron priorizados en el ejercicio.

Nivel de satisfacción de los empleados - Medición de clima		
Resultado 2021	Resultado 2022	META 2023
90,03%	N/A	91%

## Seguridad y Salud en el Trabajo

En la Interactuar contamos con un Sistema de Gestión y comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo así con los estándares mínimos de acuerdo con la normatividad, donde además de incluir a los colaboradores, se incorpora otros grupos de interés como contratistas y proveedores. Desde la Alta Dirección se asignan recursos para la gestión, garantizando la identificación, prevención y control de peligros y riesgos.

Definimos y ejecutamos diferentes estrategias priorizando la implementación de actividades, sensibilizando a los colaboradores frente al cumplimiento permanente de las políticas y controles establecidas por el sistema de gestión.

Este año fortalecimos el programa de seguridad vial con un enfoque en el equipo de empresarios, logrando la disminución de la tasa de accidentalidad en 33% por causa de riesgo de tránsito, a través de campañas de sensibilización y formación en consciencia vial.





Contamos actualmente con seis comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, en los cuales participa un total de 70 colaboradores de las diferentes áreas y oficinas de la Corporación. Dichos comités tienen como propósito el acompañamiento de las diferentes áreas en temas de seguridad y salud, la atención de emergencias, la sana convivencia y la seguridad vial. Estos comités son conocidos como: 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.

A través del Comité de Ayuda Mutua se generaron espacios de práctica para fortalecer en las brigadas de las empresas o instituciones que pertenecen a este, la atención oportuna y adecuada en caso de emergencias.

INDICADOR	SST			
	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	META 2023
# Comités formados e implementados	6	6	6	7
% trabajadores representados en los comités	52%	62%	70%	72%
Tasa de frecuencia de accidentes	4,64%	1,38%	1,61%	2,4%
Tasa de enfermedades profesionales	0%	0%	0%	0%
Tasa de ausentismo laboral	3,5%	3,0%	2,8%	2%
# de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0

Por otro lado, la tasa calculada por ARL Sura para empresas del sector financiero fue del 2,13% en comparación, este año nuestra tasa de accidentalidad fue del 1,61%, con una disminución en la tasa de accidentalidad por causa vial. La debida gestión de los riesgos prioritarios en la Corporación llevó a la disminución de accidentes de trabajo y la conciencia en el autocuidado a través de actividades de promoción y prevención.

## Gestión de una experiencia vibrante para nuestra gente

Nuestros procesos de atracción del talento se realizan sin hacer distinción de género, edad, orientación sexual, o cualquier tipo de condición, se basan en los conocimientos, habilidades, experiencia, potencial de las personas candidatas en todas las etapas del proceso y alineación de su propósito personal con el propósito superior de Interactuar.

Proporcionamos posibilidades de crecimiento a nuestros colaboradores tanto a nivel laboral como personal, a través de la estrategia de Nuestra Gente Crece, promoviendo la participación de los colaboradores en las diferentes convocatorias para cubrimiento de vacantes, buscando incrementar la movilidad interna.

Monitoreamos la deserción y sus causas con el fin de implementar acciones orientadas a mejorar aquellos aspectos identificados que nos permita seguir siendo un lugar atractivo para el desarrollo laboral y personal.

Nos apoyamos en las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Corporación para gestionar los procesos de Atracción del Talento, Formación y Desarrollo, a través de la realización de actividades virtuales como entrevistas a candidatos, desarrollo de pruebas de ingreso, inducción, entrenamientos y formaciones, logrando cobertura en todos los lugares en los que tenemos presencia, alcanzando los mismos resultados con la optimización de los recursos.

Otro aspecto a destacar es que fomentamos el aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento a través de las comunidades de práctica de Salesforce y Gestores de Mejora.

Acompañamos a nuestros equipos de trabajo y a sus líderes a implementar los planes de intervención necesarios para mantener los niveles de satisfacción de ambiente laboral, promoviendo que se mantengan y mejoren los estándares requeridos para nuestro lugar vibrante para trabajar.

Somos parte de los 50 mejores lugares para trabajar en Colombia para las mujeres, de acuerdo con el reconocimiento otorgado por **Great Place to Work** entre agosto 2021 y agosto 2022.

Con el apoyo de las áreas de Comunicaciones y Mercadeo, hemos aumentado el posicionamiento de nuestra marca de un lugar vibrante para trabajar en redes sociales como Facebook, Instagram y LinkedIn.

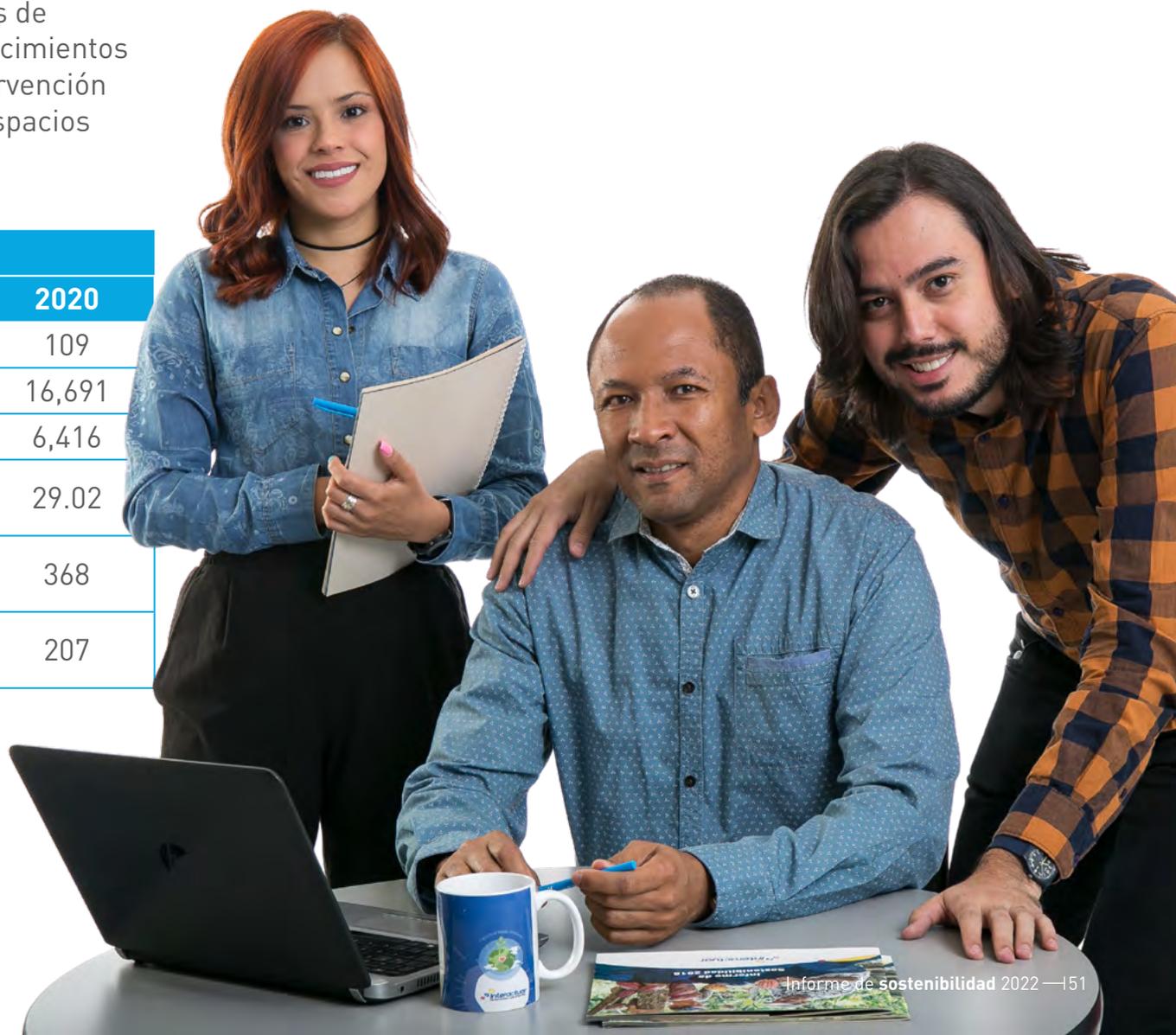
Este 2022, continuamos con la modalidad de alternancia para los colaboradores que por la naturaleza del cargo pueden realizar trabajo virtual, con el propósito de generar estrategias de bienestar y equilibrio de vida personal y laboral, alineado al estilo de vida de los colaboradores, siendo incluyentes en las diferentes actividades realizadas para la comunidad en general de forma presencial y virtual.

Fortalecimos los beneficios para nuestros colaboradores: paternidad corresponsable, préstamos Línea Básica, Línea de Estudio, Movilidad Verde y bono general de empleados.

## Desarrollo de Talento

Trabajamos por la alineación del propósito personal con el propósito corporativo a través del fortalecimiento de conocimientos y competencias del ser, saber y hacer de nuestros colaboradores, por medio de estrategias de formación y desarrollo a partir de mapas de conocimientos por cargos, medición de brechas y planes de intervención enmarcados en las escuelas de formación y en espacios formativos.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
Indicadores	2022	2021	2020
# de capacitaciones	136	118	109
# horas recibidas	17.770	20.159	16,691
# asistentes	6.100	6.263	6,416
# horas recibidas por empleado	27.47	34.45	29.02
Personas impactadas género femenino	403	368	368
Personas impactadas género masculino	217	217	207



Continuamos con el esquema de las escuelas orientadas a determinados públicos de interés, alineados con las necesidades organizacionales, de las áreas y de nuestra estrategia.

Escuela Liderazgo	Escuela Comercial	Escuela Servicios de Conocimiento y Redes	Escuela de Cobranza
<p><b>72</b> líderes Corporación.</p>	<p><b>333</b> asesores empresariales, auxiliares de servicio al cliente, líderes de oficina, asesores empresariales, empresarios en consolidación.</p>	<p><b>93</b> docentes consultores, analistas y auxiliares del área transformación empresarial.</p>	<p><b>46</b> auxiliares cobranza, analistas cobranza y líderes cobranza.</p>

Realizamos la evaluación de potencial para Comité Directivo y un grupo de 15 colaboradores con miras a construir sus mapas de talento, identificando sus competencias, motivaciones y aspiraciones con el fin de determinar planes individuales de desarrollo que permitan la evolución de las competencias gerenciales.



## Nos medimos para aprender

- Ejecutamos la medición y análisis de indicadores y la autoevaluación de procesos para identificar y propiciar oportunidades de mejora;
- participamos activamente en las auditorías internas realizadas por las entidades PWC - Price Waterhouse Cooper y KPMG encargada de la revisoría fiscal;
- realizamos evaluación de período de prueba para asegurar que la persona seleccionada es la idónea para continuar en el cargo y contribuir de manera efectiva al propósito de la Corporación;
- con el fin de mejorar nuestros procesos formativos, le realizamos a los participantes encuestas de percepción de utilidad y satisfacción de los mismos, y aplicamos evaluación de apropiación de conocimientos de los nuevos integrantes de la Corporación durante la inducción;
- realizamos encuesta y entrevista de retiro a los colaboradores que presentan renuncia voluntaria en la cual obtenemos la percepción sobre varios aspectos de la Corporación como remuneración, desarrollo, contenido del cargo, etc.



## Retos

- En el marco de la iniciativa que será desarrollada con Suma Social – USAID, redefiniremos el Modelo de Gestión de Conocimiento, que nos permita identificar, organizar, adquirir los conocimientos de forma que todos los colaboradores puedan usarlos para ser más efectivos y productivos.
- Implementar planes individuales de desarrollo para Comité Directivo y líderes que participaron en la evaluación de potencial.
- Crear dos nuevas escuelas, la escuela de proyectos, dirigida a los colaboradores que participan en éstos, y la escuela administrativa, que estará orientada a fortalecer conocimientos y habilidades de auxiliares y analistas de las áreas del Back.
- Definir las competencias corporativas alineadas con nuestro propósito y estrategia, identificando habilidades especiales y apoyar la gestión del desempeño.
- Implementar la metodología **Employee Journey Map**, para conocer y ofrecer una experiencia diferencial e incluyente a nuestros colaboradores, que nos permita identificar los momentos de verdad desde el ingreso y valorar la experiencia durante su recorrido y permanencia en Interactuar.
- Implementar **People Analytics** en todos los procesos de talento humano para identificar patrones, pronosticar escenarios (información demográfica, caracterización DEI, rotación, clima organizacional, riesgo psicosocial, etc.).
- Realizar la medición de clima organizacional y cumplir con la meta establecida.
- Profundizar en la modalidad de teletrabajo, como una estrategia de atracción y fidelización del talento humano que favorezca la competitividad frente al mercado laboral, garantizando condiciones de trabajo adecuados, sanos y seguros.



## 2.1.3 Aprendizaje y mejora continua

### Avanzar con determinación

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).

Nuestro modelo de gestión integra los aspectos más estratégicos y relevantes de nuestro quehacer, dispuesto de una manera tal que todos los elementos tengan un aporte para el logro superior. También vincula a nuestros grupos de interés, así como los retos de gestión, los elementos que usamos para su logro y los mecanismos para validar su avance y materialización, lo cual nos permite soportar nuestra premisa de trabajo según la cual, todos nuestros procesos están enmarcados en la mejora continua, incorporando los principios del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Nuestras acciones para lograr aprendizajes y una mejora continua están inmersas en estrategias como el desarrollo de las **escuelas de formación**, la **intervención de brechas de conocimiento**, la **inversión en capacitación por demanda**, la **gestión por procesos** (y su avance en los niveles de madurez), la **gestión de proyectos** y las iniciativas naturales que hasta hoy tenemos en la gestión del conocimiento a través de las comunidades de práctica.

## Así le damos sentido

Estamos convencidos de que el mejoramiento como organización y el aprendizaje continuo nos permite adoptar prácticas competitivas que beneficien integralmente a todos nuestros grupos de interés y así, contribuir al crecimiento empresarial de la comunidad, la ciudad y el país.

## Cobertura

Todas las acciones en la línea del aprendizaje y mejora continua se aplican a todos los colaboradores de Interactuar, en todos los lugares donde tenemos presencia, ya que está inmersa en nuestra cultura organizacional. Esto representa un beneficio para nuestros empresarios y emprendedores y, además, permite fortalecer la disciplina y el desempeño organizacional.

## Hicimos posible

El aprendizaje y la mejora continua se materializan a través de:

- **Escuelas de Formación.** Actualmente contamos con cuatro escuelas de formación y liderazgo comercial, transformación empresarial y cobranzas, enfocadas en el desarrollo de habilidades específicas para lograr actuaciones coherentes en referencia con nuestros empresarios y el logro de objetivos corporativos.
- **Intervenciones de brechas de conocimiento.** Por medio del análisis de los retos del cargo y los conocimientos requeridos evaluamos a cada ocupante, se identifican las brechas existentes y se diseñan intervenciones grupales, logrando mejoramiento continuo, alineación del cargo y el potencial del ocupante. Estos conocimientos se complementan con la formación ofrecida y la formación por demanda, como estrategia de Desarrollo de Talento.
- **Gestión por procesos.** Todo lo que hacemos en Interactuar está enmarcado en el mapa de procesos. Cada dueño de proceso, de la mano de la metodología de maduración de procesos, debe propender por caracterizarlos, mejorarlos y madurarlos.

- **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. Lo hacemos, principalmente, mediante las metodologías **PMI (Project Management Institute)** y agilidad. Fusionamos conceptos de ambas (aprovechando así los beneficios de cada una), y las implementamos y adaptamos a nuestra cultura organizacional, además de la gestión de proyectos. Con una metodología similar se gestionan, por áreas, los planes de trabajo, todo alineado a los objetivos corporativos y el propósito organizacional.
- **Gestión de conocimiento.** Capitalizar el aprendizaje organizacional y convertirlo en activo tangible para crecer en conocimiento y en lecciones aprendidas es una práctica natural de aprendizaje y mejoramiento. Para materializar este tema actualmente contamos con comunidades de práctica por el interés natural de grupos afines de conocimiento.

Gestionamos con nuestra metodología de proyectos las iniciativas del portafolio que soportan el desarrollo de nuevas capacidades para el logro de nuestra estrategia, tales como el modelo de segmentación y experiencia del cliente y el modelo de atención emprendedores cuenta propia.

Adicional a la gestión de aquellas iniciativas enfocadas en el desarrollo de nuevas capacidades, durante 2022 trabajamos en la implementación de la nueva plataforma para la gestión y operación del servicio financiero, nuestro CORE.

Culminamos la ejecución de la iniciativa de donantes, con la cual validamos la hipótesis de la viabilidad de contar con un modelo de donaciones económicas y de conocimiento que aporten al cumplimiento de las causas definidas desde la estrategia.

Conformamos la comunidad de gestores de mejora, mediante la cual se formó a un grupo de colaboradores en los numerales que componen la norma ISO 9001, y se trabajó de la mano de los líderes y especialistas de los procesos para elevar los niveles de madurez de los mismos por medio de un acompañamiento más cercano y un mayor entendimiento de las variables que lo definen.

Se realizaron los ajustes requeridos del mapa de procesos soportando las definiciones estratégicas definidas. Se ajustó el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, alineándolo con la estrategia definida por la Corporación. Este nuevo alcance queda definido como: “Diseño y prestación de servicios financieros con acompañamiento empresarial para emprendedores y empresarios, con potencial de desarrollar sus capacidades para crear, impulsar y acelerar sus unidades productivas”. Se realizan las auditorías internas de calidad anuales alineadas con el nuevo alcance definido.

INDICADORES	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	META 2023	
Nivel de satisfacción (comité de servicios)	NA	92,1	93	NA	
% Cumplimiento de los planes de mejora de los procesos	88%	87%	58%	80%	*Este indicador mide cuántos procesos cumplen con los siguientes requisitos: Nivel 1: Líder y documentación. Nivel 2: Riesgos, activos de información e indicadores.
Madurez de los procesos (Nivel 1) *	NA	72,1%	98%	80%	
Madurez de los procesos (Nivel 2) *	NA	58,5%	93%	95,4%	

## Nos medimos para aprender

Auditorías internas de calidad (anual).

Seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de las acciones de mejora de los procesos (trimestral).

Comité de iniciativas (quincenal).

## Retos 2023

- **Gestión de procesos.** Es importante mantener la disciplina organizacional en esta línea, garantizando que los líderes se apropien de sus procesos mejorando los resultados en términos de madurez de los mismos.
- **Gestión del conocimiento y gestión de impacto.** Con el acompañamiento de SUMA SOCIAL – USAID trabajaremos en una iniciativa para desarrollar las capacidades internas para diseñar nuestra estrategia de gestión de conocimiento y, además, profundizar en la metodología de gestión y medición del impacto organizacional.





# Transformaciones que nos unen



# 3.1

## Equidad de género 2022

La fuerza está en la diversidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, NGO4, GRI 405-1, 414-1, 414-2, 414-3 propio-empresarios por género.



En Interactuar reconocemos, respetamos y celebramos la diversidad, valorando las diferencias y potencializándolas como un elemento transformador que permite oportunidades de crecimiento. Movilizamos nuestras acciones bajo principios de diversidad, equidad e inclusión para la toma de decisiones y en nuestro relacionamiento con los grupos de interés, en quienes queremos dejar una huella positiva.

Promovemos el acceso a nuestros servicios sin discriminación alguna para fortalecer en las personas que acompañamos, habilidades empresariales y humanas, contribuyendo a la disminución de las desigualdades y al desarrollo sostenible.



# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



Fortalecimiento del acceso de mujeres a medios de producción, crédito y habilidades y capacidades para emprender.

**52%** de las mujeres que han realizado crédito en Montes de María y Bajo Cauca cuentan con habilidades y capacidades para emprender.

De los clientes atendidos **54%** son mujeres.



Contratación incluyente.

**63%** son mujeres del total de empleados Interactuar.

Talleres de entornos libres de violencias basadas en género (VBG).

**55%** de 67 cargos de liderazgo de la Corporación son ocupados por mujeres.

Diseño de productos con enfoque incluyente.

**32,7%** de colaboradores participaron en talleres de entornos libres de Violencias Basadas en Género (VBG).

En los programas de Semillero Agroempresarial, Agroambiental y Asociativo con enfoque de género hubo una participación del **68%** de mujeres líderes de sus unidades productivas.

En el programa de Alistamiento y Desarrollo Empresarial tuvimos una participación del **67%** de mujeres gerentes.



Formación de agentes de cambio en Bajo Cauca.

Se formaron **97 agentes de cambio** de género en el Bajo Cauca, quienes son capaces de replicar conocimientos y buenas prácticas de equidad de género en sus comunidades.



Acciones afirmativas para generar cambios y cerrar brechas de acceso.

**166 participantes** de Alístate, semilleros, MBA´s hacen parte de población diversa.

**54%** de los empresarios participantes del programa Método Base de Aceleración (MBA) son flexibles en cuanto a otorgar permisos a sus empleados ya sean hombres o mujeres para poder asistir a citas médicas, eventos escolares de sus hijos, entre otros.

En los programas de Semillero Agroempresarial, Agroambiental y Asociativo **31%** son jóvenes que desean conservar la tradición de la agricultura familiar.

En el programa de Alistamiento y Desarrollo Empresarial contamos con una participación del **20%** de jóvenes empresarios.



Alianza con el programa Generando Equidad de USAID.

En alianza con Tetrattech, iniciamos un proyecto por **928.459 millones de pesos** con el objetivo de contribuir al acceso financiero a través del microcrédito y al fortalecimiento de entornos saludables para el empoderamiento económico de mujeres emprendedoras y empresarias urbanas y rurales ubicadas en Bajo Cauca y Montes de María.



## Así le damos sentido

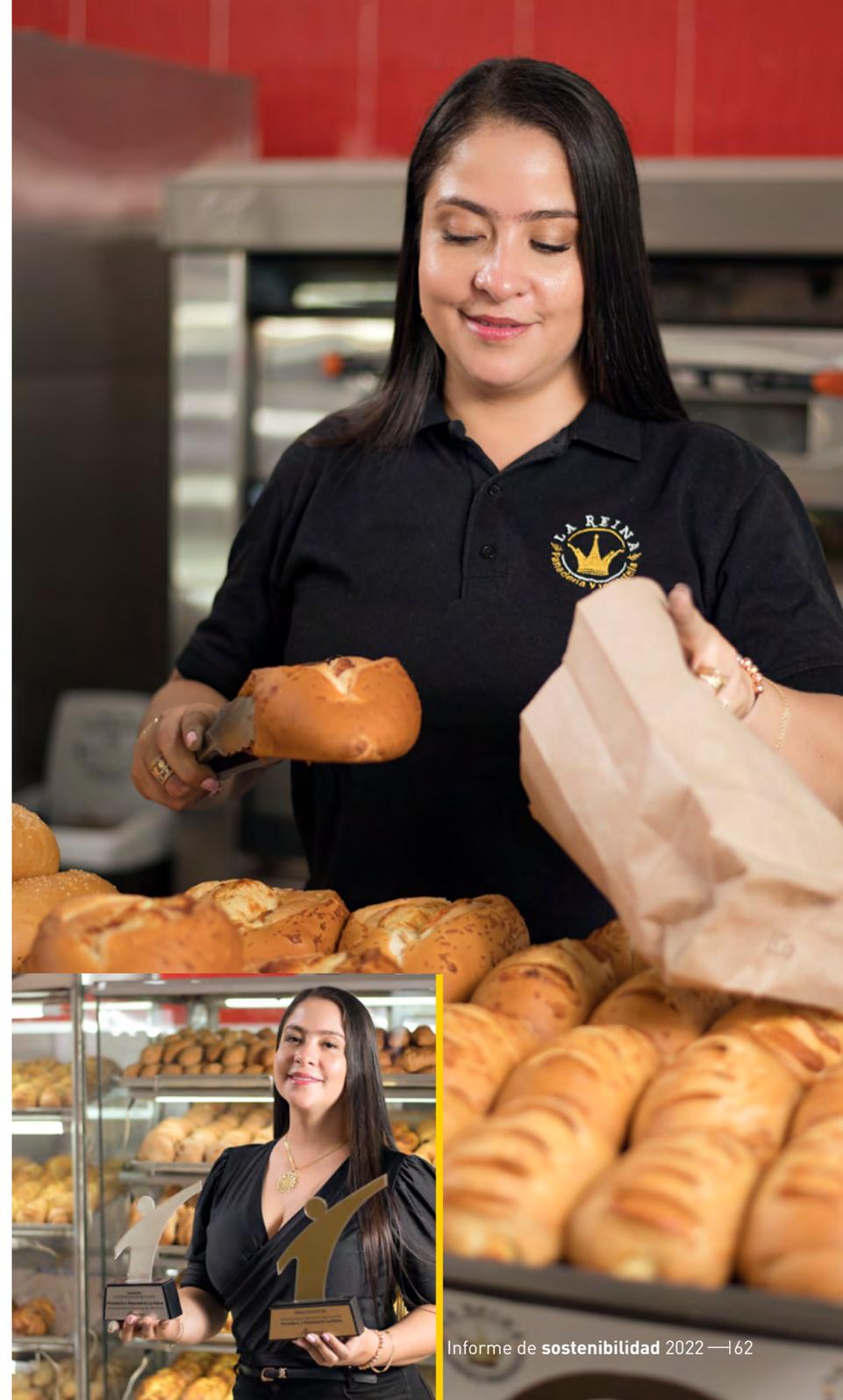
Interactuar entiende la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión Social (DEI), como una responsabilidad corporativa frente a la sostenibilidad y la contribución decidida en el cierre de brechas culturalmente creadas.

Ser conscientes de que todas las personas que conforman una sociedad tienen necesidades diferentes y tienen acceso a oportunidades dependiendo de su origen social, étnico, de identidad de género y sexo biológico, de capacidad física y neuro-cognitiva, de contexto familiar, de creencias religiosas y espiritualidad, y de condiciones intrínsecas asociadas con el lugar en el que nacen, es ser conscientes de que nuestra oferta interna (a colaboradores) y externa (a empresarios y emprendedores) debe responder a dichas necesidades desde el diseño e implementación de nuestros procesos, productos y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Entender la diversidad, gerenciarla, protegerla e impulsarla en nuestros procesos es comprender nuestro rol como Corporación en la construcción de un país más incluyente. Esta estrategia hace de Interactuar un sitio más seguro, abierto, flexible y resiliente al cambio social; además, permite establecer diálogos de igual a igual con los públicos de interés y suple las necesidades de los mismos.

## Cobertura

El alcance inicial de nuestra estrategia DEI es con los emprendedores y empresarios que acompañamos a través de servicios financieros con acompañamiento de valor; también con nuestro grupo de colaboradores, con los cuales generamos acciones que contribuyan desde nuestro propósito, esencia y cultura organizacional a aportar positivamente a la construcción de ambientes y relaciones más equitativas e incluyentes.



# Hicimos posible

## Frente interno

- Establecimos capacidad de gerencia de la Diversidad, la Equidad y la Inclusión Social a través del Comité DEI, el cual desarrolló el plan estratégico para implementar estos temas en nuestra cultura y relacionamiento con nuestros grupos de interés, comenzando con los colaboradores y empresarios;
- desarrollamos espacios de formación y reflexión con los colaboradores para un mayor entendimiento y apropiación del significado de la Diversidad, Equidad e Inclusión Social, en conceptos como: roles, estereotipos de género y cargas domésticas no remuneradas y sobre lo que significa el enfoque DEI para Interactuar;
- realizamos formaciones en DEI y talleres en pro del aminoramiento del impacto de estereotipos y la aplicación de sesgos en las acciones que afecten los procesos de la Corporación, especialmente aquellos relacionados con la contratación, retención y promoción de talentos;
- priorizamos este tema en espacios con los líderes para que ellos a su vez los abordaran con sus equipos en sus grupos primarios;
- realizamos campañas de comunicación internas orientadas a la Diversidad, Equidad e Inclusión Social, se celebró el mes de la diversidad en el mes de junio donde desarrollamos diferentes actividades académicas y lúdicas con los colaboradores con una participación del 50% a nivel nacional;
- seguimos participando en el Ranking Par con Aequales, lo que nos permite medirnos con otras organizaciones a nivel nacional y de Latinoamérica frente a condiciones de equidad de género, enfocados en cinco indicadores importantes: Gestión de Objetivos, Gestión del talento,

Cultura Organizacional, Estructura organizacional y Genero y Diversidad;

- rediseñamos y difundimos la política de Diversidad, Equidad e Inclusión Social, con el objetivo de continuar fortaleciendo la cultura DEI en la Corporación;
- realizamos la caracterización del grupo de interés de colaboradores, con el propósito de conocer cómo se compone nuestra población Interactuar desde su demografía y enfoques especiales de atención, para identificar necesidades que nos sirvan de insumo para realizar la gestión de recursos humanos, fomentar la diversidad e implementar acciones positivas para el cierre de brechas en la Corporación. La participación en la encuesta fue del 48% de la población.

## Frente externo

- En el agro, gracias a los talleres presenciales y virtuales, los agroempresarios han apropiado conceptos como: roles, estereotipos de género y cargas domésticas no remuneradas y sensibilización y reflexión acerca del enfoque de género e inclusión; además, han definido e identificado las victorias tempranas de género e inclusión que pueden adaptar a la luz de los Proyectos de Transformación Empresarial (PTE);
- en cuanto a los empresarios urbanos, en la dimensión de prácticas de equidad de género y en la variable de bienestar laboral, el 54% de los empresarios participantes del programa Método Base de Aceleración (MBA) son flexibles en cuanto a otorgar permisos a sus empleados ya sean hombres o mujeres para poder asistir a citas médicas, eventos escolares de sus hijos, entre otros.

Y en la variable de prevención del acoso, los empresarios se han sensibilizado en tener presente como acoger a sus empleados en caso de presentarse alguna situación de acoso laboral dentro de la empresa; el 19% indica que en los casos que se han presentado o puedan llegar a presentarse, sus empleados saben que pueden acudir a ellos como líderes para resolver la situación de la mejor manera;

- se diseñó el instrumento “Empresa Consciente”, el cual nos permite identificar las necesidades de acompañamiento a los empresarios del MBA, así como la implementación de estrategias que aporten al cierre de brechas existentes en temas de Diversidad, Equidad e Inclusión Social;
- se diseñó e implementó el taller “Visión Mujer”, centrado en el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres;
- con la alianza Avancemos Bajo Cauca se han formado 97 agentes de cambio de género, quienes son capaces de replicar conocimientos y buenas prácticas de equidad de género en sus comunidades;
- conmemoramos el Mes de la Diversidad Sexual y de Género a través de material pedagógico y comunicativo de sensibilización. Además, desarrollamos actividades en el marco del Mes de la No Violencia hacia la Mujer con la realización de un encuentro de sensibilización con esta temática.

INDICADORES GRI 405-1, NGO4	Resultado 2020		Resultado 2021		Resultado 2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
# Empresarios por género	25545	22675	25837	22237	29014	24179
% Empresarios por género	52,5%	46,6%	53,1%	45,7%	54%	45%
# Empleados por género	333	199	332	202	371	216
% Empleados por género	63%	37%	62%	38%	63%	37%
# Empleados por género en cargos directivos	31	29	31	30	37	30
% Empleados por género en cargos directivos	52%	48%	51%	49%	55%	45%
# Personas por género en Junta Directiva	4	7	5	6	5	6
% Personas por género en Junta Directiva	36%	64%	45%	55%	45%	55%

## Nos medimos para aprender

### Frente interno

Con los colaboradores, se realizaron talleres diagnósticos a una muestra del 65% de este grupo, con expertos en temas de género. En estos talleres participaron 35 personas de las 55 convocadas. Esto nos permitió tener un primer diagnóstico de estereotipos y sesgos inconscientes.

### Frente externo

En lo referente al seguimiento de la implementación de prácticas que aporten a la equidad de género en los empresarios que acompañamos en los programas Método Base de Aceleración (MBA Agro, MBA Empresarial), Alístate y Semilleros, se cuenta con los resultados del instrumento Empresa Consciente. Este instrumento, a modo de semáforo, es una autoevaluación de cómo se encuentran las unidades productivas en términos de equidad de género, en perspectiva de las siguientes tres variables: participación femenina, gestión del talento y bienestar laboral.

Al respecto, los resultados en esta dimensión, referidos al porcentaje de apropiación de buenas prácticas de equidad de género en los empresarios que acompañamos, son los siguientes:

- **32%** Alístate
- **35%** MBA Empresarial
- **29%** MBA Agro
- **12%** Semilleros

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes porcentajes de atención a población diversa:

GRUPO DIVERSO	PORCENTAJE
Afrodescendiente	4,3%
Indígena	0,3%
Migrante	1,1%
Persona con discapacidad	1,8%
Palenquero	0,2%
Raizal	1,1%
Víctima del conflicto	15,4%
LGBTIQ+	1,2%

## Retos 2023

- Realizar la caracterización de diversidad de empresarios y emprendedores que acceden a los servicios y productos de la organización.
- Socializar e implementar el documento guía para la formulación de proyectos con enfoque de género.
- Diseñar una propuesta de modelo de atención con enfoque diferencial.
- Realizar informe de cambios de comportamiento con participantes de Avancemos Bajo Cauca.
- Seguimiento y medición de indicadores de la estrategia DEI.
- Retos internos con colaboradores: capacitaciones en temas identificados en grupos focales respecto a DEI y acciones afirmativas según encuesta de caracterización a colaboradores.
- Fortalecer las formaciones con enfoque de género y seguir trabajando sobre sesgos inconscientes y estereotipos relacionados con roles tradicionales de género que se encuentran instalados en consultores y asesores de crédito.



# 3.2

## Empresarios sostenibles 2022

### El valor del acompañamiento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-15, propios: incremento en ventas, tiempo de permanencia, cubrimiento con el acompañamiento de valor, nivel de satisfacción (comité de servicios).



Nuestro distintivo son los servicios financieros con acompañamiento de valor. Eso es lo que hace diferente nuestra apuesta por el desarrollo de la microempresa en el mercado de las microfinanzas y el ecosistema empresarial. Buscamos desarrollar capacidades humanas y empresariales en nuestros emprendedores y empresarios que los habilite para una mejor gestión, desarrollo y crecimiento de sus unidades económicas en un entorno cambiante, volátil y de alta incertidumbre, que se refleje en el desarrollo económico de los territorios, actuando de manera responsable con sus colaboradores, proveedores, clientes y medio ambiente.

De cara a nuestros grupos de interés, especialmente con nuestros emprendedores y empresarios, contribuimos al desarrollo económico y social sostenible de Colombia desde nuestra esencia y propósito. Brindamos a los emprendedores y empresarios oportunidades de acceso a servicios financieros con acompañamiento de valor, que promueven el desarrollo y crecimiento de sus empresas, para que logren incrementar sus ingresos y mejorar su calidad de vida. Estimulamos el espíritu empresarial, así como la creación de empleo productivo y decente.

## Así le damos sentido

Comprendemos que la sostenibilidad consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social. Por ello, le apostamos al servicio financiero con acompañamiento de valor para empoderar a los empresarios para que transformen su pensamiento y acciones y que perciban sus empresas como negocios en permanente evolución, que logren ser sostenibles ajustándose a las dinámicas del contexto con un enfoque de gestión más consciente.

Así pues, creemos que un elemento clave en la generación de negocios más sostenibles es la incorporación de los pilares del capitalismo consciente (propósito superior, liderazgo consciente, cultura consciente y **stakeholders**) en la gestión y cultura organizacional. Creemos que el capitalismo consciente propicia la sostenibilidad y trasciende los ámbitos económicos, ambiental y social. En ese sentido hemos intencionado el abordaje de estos elementos en los acompañamientos que realizamos a nuestros empresarios, especialmente a los que participan en los programas de nuestra escuela de negocios.

## Cobertura

Nuestro grupo de interés son los empresarios ubicados en las zonas donde tenemos presencia con sede física como Corporación Interactuar (39 oficinas) ubicados en seis departamentos (Antioquia, Córdoba, Sucre, Caldas, Tolima y Cundinamarca).



## Hicimos posible

Nuestro aporte para contribuir a la sostenibilidad de las empresas se ha dado, por un lado, visibilizando la importancia de la microempresa para mover la economía del país y, de otro, con iniciativas y actividades relacionadas con la inclusión financiera, social y productiva, representando un impulso financiero, de conexiones y acceso a mercado. Los detalles de cada una de estas acciones se encuentran consignados a lo largo de este informe, donde se describen las acciones y resultados de cada uno de los frentes que aporta a los ámbitos económico, social y ambiental.

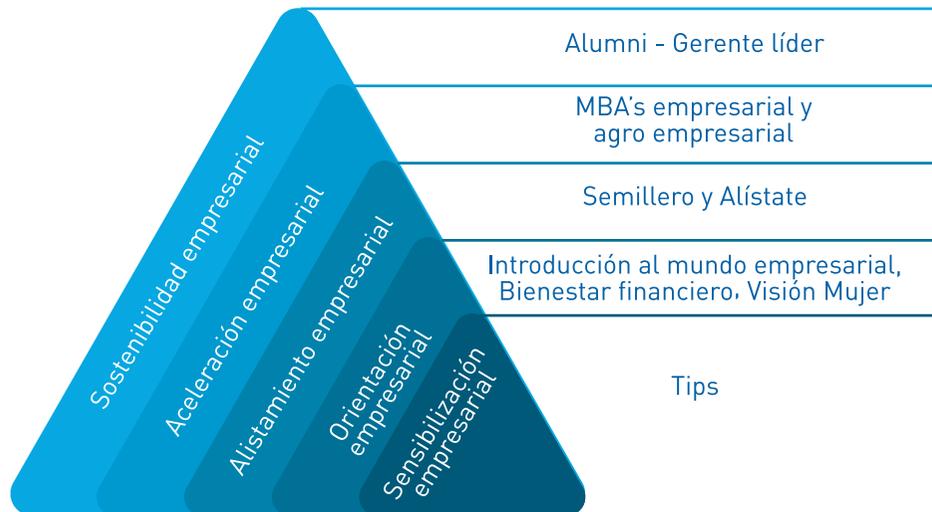
INDICADORES	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	META 2023
Total ventas	No se realizó	3.4 SMMLV	3.9 SMMLV	N/A
Total permanencia	No se realizó	12.8	11.7	N/A
TOTAL % cubrimiento acompañamiento de valor	8,45%	21.12%	38,33%	40%
Nivel de satisfacción (comité de servicios)	No se realizó	92,1	93	N/A



## Acompañamientos de valor

Nuestro acompañamiento de valor es la manera integral con la que entregamos nuestros servicios financieros. Es lo que hace diferente nuestra apuesta por el desarrollo de la microempresa y se compone, en esencia, de relaciones cercanas, confiables y conscientes. La cercanía es la empatía, el amor e interés genuino que tenemos por el progreso de cada persona que acompañamos. La confianza es un valor que se da en doble vía, pues creemos en el talento y capacidades del empresario y él confía en una organización profesional, interesada en su progreso. La consciencia, en primer lugar, es la capacidad de entender la realidad del empresario para establecer conversaciones valiosas que aporten a su crecimiento. Consciencia también es entregar, además del crédito responsable, más herramientas para el desarrollo de habilidades y de la mentalidad que le permitan al empresario tener una mejor empresa y un mejor vivir. Es en este último aspecto donde nos centramos con el acompañamiento empresarial, enmarcado en un triángulo de etapas y productos/programas de acompañamiento, buscando alcanzar resultados de transformación empresarial en cada uno de ellos.

A cierre de 2022, logramos alcanzar que el **38,33%** de nuestros empresarios con servicio de crédito, tuvieran acompañamiento de valor.



**5.056** participaron en charlas, talleres, cursos de Introducción al mundo empresarial, Bien-Estar financiero y Ser empresario; **104** participaron en programas de alistamiento empresarial y agroempresarial (Alístate y Semillero); **168** en programas de aceleración empresarial y **177** participaron en espacios de conexiones de valor.



## Nos medimos para aprender

Además de los ejercicios de medición específicos adelantados por cada una de las direcciones, tanto del negocio como de transformación empresarial, de forma general llevamos a cabo la encuesta de trazabilidad, que evalúa el impacto de las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo que tuvieron en el año los empresarios que son clientes de Interactuar.

Durante 2022, emprendimos el reto de darle aterrizaje tangible a nuestro propósito de movilizar a nuestros emprendedores y empresarios hacia el acceso y consolidación de la clase media y fue así como promovimos proyectos estratégicos que tenían como objetivo construir los fundamentos y el marco de acción de nuestro propósito superior, que permitiera conocer las condiciones socioeconómicas del empresario y su familia para identificar y priorizar las iniciativas que logren desde el desarrollo empresarial su movilidad social; a marzo de 2023, entregaremos el proceso óptimo para tener una medición eficiente y válida que sustente un indicador de “gestión social” y nos permita medir esa apuesta institucional que tenemos.

## Retos 2023

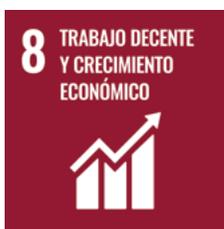
- Definición del índice e instrumento para la medición de la movilidad social empresarial.
- Desarrollar nuevos productos con foco en diversidad, equidad e inclusión y ambiental (impacto y cambio climático).
- Implementar el producto crediverde.
- Generar nuevas alianzas que permitan beneficiar a más empresarios de cara a la inclusión financiera, DEI y ambiental.



# 3.3 Formalización de empresarios 2022

## La ruta de los impactos positivos

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 413-2



Orientados por nuestro propósito, y como parte de la materialización de nuestra nueva estrategia, nos organizamos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés (especialmente para nuestros emprendedores y empresarios) y los cambios y exigencias del entorno. Por ello, dentro del ejercicio de materialidad y en la definición de las causas de nuestra organización, priorizamos la formalización empresarial como un asunto que genera un impacto positivo. Así pues, hemos definido trabajar como una causa, la inclusión a la formalidad para habilitar condiciones que permitan que las iniciativas productivas se consoliden y crezcan.

En línea con lo anterior, en Interactuar reconocemos la formalización empresarial como un camino y no como destino, la comprendemos como un proceso multidimensional, gradual, integral y proporcional que se ajusta a la realidad de cada microempresa, que se vive poco a poco al ritmo de cada unidad económica a partir de la mentalidad y visión de cada empresario.

**Multidimensional:** comprende

- Legal
- Laboral
- Contable
- Tributaria
- Técnica
- Mentalidad y Compartamental



**Proporcionalidad:** por tamaño y segmentación de la microempresa (subsistencia, desarrollo y aceleración).

**Gradualidad:** no es un requisito de entrada sino de proceso, no es de sanción y castigo sino de educación y convicción.

**Integralidad:** coherencia en las definiciones de las diferentes dimensiones y verlas como un conjunto.

Creemos que la formalización debe ser vista como una hoja de ruta y no como un punto de llegada. Estamos convencidos de que la formalización es el resultado del crecimiento empresarial y que las microempresas pueden convertirse en una fuente vital de empleo formal para el país. Por ello, le apostamos a través de acciones intencionadas para fortalecer las capacidades de nuestros empresarios y sus empresas y así contribuir en la mejora de los niveles de formalización empresarial.

# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

#### Cualitativo

#### Cuantitativo



Nos alineamos con el objetivo No. 8, específicamente con la meta que busca 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 micro, pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

Permanencia promedio de las empresas: **11.7** años.

Empleos promedio generados: **2.3**

Ventas promedio mensuales: **3.9** SMMLV.

En el marco de la alianza Avancemos Bajo Cauca realizamos un acompañamiento con foco en formalización y hoy contamos con el **91%** de empresas (189 empresas) con registro mercantil y el **34%** (71 empresas) con formalización laboral.

Desde nuestra Escuela de Negocios, específicamente con nuestros programas de Método Base de Aceleración Agro y Empresarial (MBA), hemos acompañado a **307** empresarios (158 de MBA Empresarial - 149 de MBA Agro) sobre las dimensiones de gestión empresarial, registros, calidad del empleo, tributación, regulación técnica y normativa.



Llevamos a cabo un ejercicio de investigación derivado de los estudios abordados desde el CEM (Centro de Estudios de la Empresa Micro) y de fuentes propias y de otros.

## Así le damos sentido

La encuesta de Micronegocios del DANE arroja que para 2021 existían 5.780.623 micronegocios de los cuales el 77,3% de estos no tenían RUT, el 88,6% no poseían registro en Cámara de Comercio, el 88,8% no aportaban a salud y pensión, el 95% no pagaban ARL y el 20,1% declaró no pagar impuesto sobre la renta, el 1% el IVA y 16,8% el ICA. Ahora bien, pensando en los micronegocios de empleadores, es necesario indicar que el 79,2 % de los trabajadores(as) que recibían un pago en los micronegocios no aportaban a salud y pensión, y el 81,6 % no hacían aportes a ARL.

Los datos anteriores nos reiteran la importancia por cerrar brechas como país en este tema; por ello, la inclusión a la formalidad es un asunto central en nuestra agenda organizacional, es una de nuestras causas y la concebimos como un motivo para sensibilizar e inspirar desde la confianza, consciencia y cercanía por nuestros empresarios. Estamos seguros de que se trata de un proceso multidimensional (comprende las dimensiones legal, laboral, contable y técnica), gradual (no es un estado de cumplimiento o incumplimiento), proporcional (tamaño y segmento) e integral. Entendemos que para recorrer esta ruta no hay un único camino o un horizonte de tiempo específico. Ello dependerá de las condiciones, apuestas y proyecciones de cada empresa. En este sentido, hemos avanzado en el entendimiento del tema y la implementación de diversas estrategias (formación grupal y asesoría individual) desde cada una de las áreas de la Dirección de Transformación Empresarial (Diseño, Orientación, Avance e Implementación y el proyecto Avancemos Bajo Cauca), en acciones que han ido desde la construcción de un instrumento de caracterización,



trabajo de formación y sensibilización en el tema en los equipos de liderazgo de la Corporación, entendimiento, sensibilización e implementación de acciones en los empresarios en los diversos programas y proyectos.

Reconocemos que la formalización tiene un impacto significativo en los ingresos de las empresas y está asociada con mayores niveles de productividad, mayor competitividad y creación de empleo. Consideramos que, en la medida en que 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.

## Cobertura

Este tema impacta a los emprendedores y empresarios que acompañamos con nuestros servicios, inicialmente de los programas Método Base de Aceleración (MBA) empresarial y Agro, Alístate, e Introducción Empresarial. También impacta al público de interés Estado, al que hemos aportado conocimiento para la creación de leyes como la Escalera de la Formalidad. Finalmente, impacta a los colaboradores quienes tuvieron una sensibilización sobre las motivaciones de la Corporación para profundizar en este tema y ser un actor relevante en la materialización del mismo.

## Hicimos posible

Durante este año llevamos a cabo diversas acciones que nos permitieron no solo atender a nuestros emprendedores y empresarios sino fijar la posición corporativa respecto a este importante tema. Así, desarrollamos espacios de formación con el propósito de sensibilizar a nuestros empresarios en el entendimiento del proceso de formalización, el reconocimiento de la diferencia entre informalidad e ilegalidad, el conocimiento de la política de formalización y la identificación de los beneficios de la formalidad y los riesgos asociados a la informalidad. Acompañamos especialmente el cierre de brechas asociadas a la formalidad del autoempleo 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. Durante 2022 entregamos acompañamiento de valor con foco en formalidad empresarial.

A continuación, presentamos las iniciativas y acciones más relevantes que desarrollamos en materia de formalidad empresarial:

- Llevamos a cabo un ejercicio de investigación derivado de los estudios abordados desde el CEM (Centro de Estudios de la Empresa Micro) y de fuentes propias y de otros. Como resultado de este proceso investigativo hoy contamos con la fundamentación teórica y metodológica que define la posición de Interactuar frente a la formalidad empresarial;
- derivado del proceso de investigación, diseñamos el instrumento de caracterización de la formalización empresarial el cual incorpora las cuatro dimensiones del Conpes de Formalización Empresarial (Entrada, Insumos, Producción y Tributaria) y tiene además una dimensión de mentalidad empresarial que define la visión, creencias y comportamientos de los empresarios. Tal instrumento fue piloteado con 107 empresarios de los programas Alístate, Semilleros y MBA Nivel1;
- ejecutamos 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 este acompañamiento contamos con la inscripción de 516 empresarios. En total llevamos a cabo 39 cursos con la participación de 360 empresarios;
- desde nuestra Escuela de Negocios, específicamente con nuestros programas de Método Base de Aceleración Agro y Empresarial (MBA), hemos acompañado a 307 empresarios (158 de MBA Empresarial - 149 de MBA Agro) sobre las dimensiones de gestión empresarial, registros, calidad del empleo, tributación, regulación técnica y normativa;

- gracias al acompañamiento empresarial con foco en formalización realizado en el marco de la alianza Avancemos Bajo Cauca, hoy contamos con el 91% de empresas (189 empresas) con registro mercantil y el 34% (71 empresas) con formalización laboral. Así mismo, logramos la articulación con el programa Formalízate de la Cámara de Comercio, donde se tuvo un costo de matrícula 0 pesos y donde se vincularon ocho empresas de la alianza. Y pudimos realizar la presentación del portafolio de Comfama para la formalización laboral donde se pasó de 24 a 41 empresas formalizadas laboralmente;
- desde el proyecto Interactuar-Comfama se llevaron a cabo 15 entrevistas a profundidad con empresarios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, con el fin de conocer, entre otros temas, su posición, estado e impacto de la formalización en sus unidades productivas. Los resultados de estos instrumentos nos evidenciaron que, en general, los empresarios están de acuerdo con avanzar en la formalización del empleo porque es un derecho de los trabajadores y un deber de los empresarios, y que este asunto impacta positivamente en la estabilidad del personal de las empresas. En sus palabras: “Esto es tener empatía con el trabajador y tratar a los empleados como nos gustaría ser tratados por nuestros jefes”. Sin embargo, los empresarios perciben que hay cargas que superan las capacidades económicas de sus negocios y que esto incentiva una competencia desleal, que puede sacar del mercado a las micro y pequeñas empresas. Por otra parte, en relación con las obligaciones legales consideran que hay poco acompañamiento del Estado y que esto influye en que la mayoría de las empresas se encuentren entre poco y medianamente formalizadas.

Así, el factor económico es el que más incide en que no cumplan con todos los requisitos. Para 2023 se tiene previsto realizar una encuesta a 100 empresarios para indagar su percepción y preparación de camino a la formalización;

- participamos en diversos escenarios de opinión y política con el objetivo de dar voz y voto a la microempresa y su empresario. Es así como desde Interactuar no solamente generamos conocimiento como insumo para la toma de decisiones, sino también con el objetivo de consolidarnos como referente de la microempresa bajo dos frentes: trabajando de manera individual y en ecosistema. En particular, pertenecemos al Centro de Estudios de la Empresa Micro (CEM) donde este año avanzamos en la investigación de los determinantes de éxito de las microempresas formales del sector servicios y la escalera de formalización. Uno de nuestros objetivos es consolidar la creación y puesta en marcha de la Gran Encuesta de la Empresa Micro;
- por otra parte, para cerrar el año llevaremos a cabo la encuesta de trazabilidad, cuyo objetivo es conocer las condiciones sociales, económicas y empresariales de nuestros empresarios. Tal encuesta tiene un módulo relacionado con la formalización de entrada y laboral y nos permite evidenciar el estado de estas dimensiones en los empresarios encuestados. Estos resultados, que se han recolectado desde 2019, nos contribuyen en la mejora de la calidad de vida a través del perfeccionamiento de nuestro modelo de atención y de servicios, y en segunda instancia, a incidir en política pública.

## Nos medimos para aprender

Actualmente trabajamos en la construcción de un indicador que nos permita medir, con mayores márgenes de precisión, los niveles de formalidad empresarial en nuestros empresarios; sin embargo, tal como lo consignamos previamente, hemos avanzado en el diseño e implementación del instrumento piloto de caracterización de formalidad empresarial, donde participaron 107 empresarios de los programas Alístate, Semilleros y MBA Nivel1. Lo anterior nos arrojó información valiosa sobre la percepción, los temores, las inquietudes y las necesidades de los empresarios para avanzar en sus procesos de formalización.

Además, los resultados preliminares de nuestra encuesta de trazabilidad, la cual busca medir la percepción y realizar un seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo de los empresarios vinculados con Interactuar durante 2022, arrojan que, de una muestra de 1.000 empresarios encuestados, el 17,5% (175) cuentan con Cámara de Comercio; el 6,4% (64) paga seguridad social a sus empleados, y el 4,7% (47) pagan Caja de Compensación Familiar a sus empleados.

## Retos 2023

- Para 2023, de forma intencional, incorporaremos en nuestros planes de trabajo la definición de la ruta de acompañamiento empresarial con foco en la movilización y mejora de los niveles de formalización empresarial de nuestros clientes. Asimismo, trabajaremos en la mejora y puesta en marcha de nuestro instrumento de caracterización que nos permitirá medir y conocer el estado real de las dimensiones de la formalidad empresarial en los negocios que hoy acompañamos con nuestro servicio financiero con acompañamiento de valor.
- Esperamos poder pilotear estas rutas de acompañamiento y medir sus resultados e impacto, para poder definir indicadores específicos asociados a esta causa corporativa.
- Aumentar el número de empresarios atendidos a través del curso Introducción al Mundo Empresarial, buscando sensibilizar a más empresarios respecto a la importancia de conocer el proceso de formalización, reconocer sus beneficios y planear y proteger la vejez.
- Fortalecer la medición de resultados en los programas de alistamiento y aceleración empresarial.
- Pilotear un producto hacia la ruta de formalización.
- Continuar con la construcción de iniciativas y/o investigaciones a favor del tema de formalización en la microempresa, desde el trabajo institucional con el CEM.
- Vincular y sumar aliados en la apuesta por la iniciativa de formalización.
- Incorporar los hallazgos más relevantes del informe de la encuesta de trazabilidad en materia de formalización, principalmente la dimensión laboral, en el diseño y la instrumentación de productos del servicio y acompañamiento de valor de 2023.

## 3.4 Servicios financieros que transforman

### La inspiración depende de todos

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-7, propios: clientes vigentes, cartera vigente, cartera vencida, empresarios con cartera vencida.

Promovemos el desarrollo sostenible dando acceso a servicios financieros incluyentes con acompañamiento de valor, para que los emprendedores y empresarios materialicen su espíritu emprendedor, generen empleos e ingresos, fortaleciendo su bienestar socioeconómico y acelerando mejoras en el nivel de su calidad de vida.

Nuestro equipo comercial acompaña a los empresarios para evaluar alternativas de servicios financieros, garantías y aseguramiento, a través de recursos propios y/o en alianza con otras entidades, teniendo presente el perfil de los empresarios, sus necesidades y aspiraciones, así como las condiciones de contexto en el territorio.



# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



Contribuimos a la erradicación de la pobreza a través del impacto que se logra con la prestación de servicios financieros, ya que permiten incrementar los ingresos de los empresarios, disfrutar de mayor bienestar al contar con acceso a salud, alimentación, recreación, educación y vivienda.

**2.3** empleos promedio generados



El gran reto es visibilizar y sensibilizar en equidad de género, recuperar y crecer empleos productivos de forma equitativa e incluyente, cerrando brechas de menor ticket promedio y techos de cristal.

**Mujeres:** logramos frenar la caída de empleo en el segmento de emprendedoras pasando de 23.885 en el 2021 a 26.981 (53,66%) con corte a diciembre 2022, con una variación anual de 3.096 y un crecimiento anual del 12,99%.

A pesar de que las mujeres tienen un ICV menor que los hombres (3,06% frente a 3,56%, respectivamente) persiste la brecha y el ticket promedio de crédito para 2022, el cual cerró en las mujeres en 5.67 millones de pesos, inferior al ticket promedio de los hombres, que cerró en 6.97 millones de pesos.



Promovemos el desarrollo económico de la micro y pequeña empresa, estimulando el espíritu empresarial y el apoyo a la creación de empleo lícito y productivo.

Nuestros servicios financieros contribuyen a incrementar los ingresos de las poblaciones más vulnerables, principalmente de emprendedores y empresarios independientemente de su género, cultura o condición socioeconómica.

**Clientes vigentes de crédito:** pasamos de 45.194 en diciembre 2021 a 50.601, con cierre a diciembre de 2022, con una variación anual positiva de 5.407 empresarios y un crecimiento anual del 11,9%, superior al de la industria reportado por el boletín de Asomicrofinanzas con corte a diciembre 2022.

Al corte de diciembre de 2022, el 96,52% de los clientes vigentes están en estratos 1, 2 y 3, concentrando la acción en las personas con menores oportunidades de educación y formación.



**Estrato Socioeconómico**

1	17.929
2	22.538
3	8.373
4	846
5	173
6	29
Persona jurídica	713
<b>Total</b>	<b>50.601</b>

**Grado escolaridad**

Ninguno	659
Primaria	14.355
Bachillerato	23.202
Técnica o tecnología	8.465
Universidad	2.857
Postgrado	359
N/A	704
<b>Total</b>	<b>50.601</b>



Reducción de las desigualdades al potenciar y promover la inclusión económica: la microempresa es un motor de generación de empleo y fortalecimiento de la democracia.

Contribuimos a la reducción de otras alternativas ilícitas que atentan contra la seguridad y la continuidad del empresario en sus objetivos de progreso, y es un aporte para avanzar en la construcción de sociedades pacíficas e inclusivas.

**Sumamos al ODS / Cerrando Brechas**

- **Mujeres:** pasamos de 23.885 clientes vigentes año 2021 a 26.981 a cierre de 2022, un incremento anual de 3.096 mujeres, con un crecimiento anual del 12,99% y una participación del 53,66%. En **mujer rural**, se tuvo una tasa crecimiento anual del 10,67% al pasar de 5.818 clientes mujeres con corte a diciembre de 2021 a 6.439 con corte a diciembre de 2022 y en el segmento **mujeres jóvenes** la tasa de crecimiento anual fue del 11,84%.



- **Rural:** pasamos de 12.603 vigentes en 2021 a 13.654 (cierre 2022), un incremento de 1.017 emprendedores rurales que se traduce en un crecimiento anual del 8,34% y una participación del 26,98%.
- **Agroempresarios:** pasamos de 10.172 agroempresarios vigentes año 2021 a 10.780 al cierre de 2022, un incremento anual de 578 agroempresarios con un crecimiento anual del 5,98% y una participación del 21,30 %.
- **Jóvenes:** pasamos de 9.910 clientes vigentes año 2021 a 11.005 (cierre de 2022), un incremento anual de 1.095 jóvenes empresarios que se traduce en un crecimiento anual del 11,05% y una participación del 21,75%.



El cambio climático se considera hoy como la mayor amenaza del planeta.

Construir camino verde: destinado a 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.

- **Investigación de mercado:** con el apoyo de Naciones Unidas realizamos el estudio de mercado de las medidas más importantes para mitigar daños por cambio climático.
- **21 medidas priorizadas:** sensibilización, selección, validación y documentación técnica de las medidas preseleccionadas.
- **Construcción de ayuda ventas:** para el entrenamiento del equipo comercial.
- **Requerimiento:** desarrollos en nuestros sistemas de información para la marcación de los destinos del producto verde.
- **Entrenamiento:** piloto con seis asesores comerciales.



Sumamos esfuerzos con otras instituciones públicas y privadas para realizar alianzas poderosas e impactar a más empresarios y aportar al fomento de una asociación global para el desarrollo y cumplir este reto reflejado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Alianzas

- **DFC/USAID:** con corte a septiembre 2022, mes en el que cerramos año fiscal con USAID, con la garantía expedida por el tesoro americano por valor de **38 millones de dólares**, con el propósito de garantizar el 50% de los préstamos otorgados a pequeños productores y aumentar las oportunidades productivas en corredores postconflicto y en la reactivación económica postpandemia.



Importante destacar que el 48% de los créditos se destinaron a actividades relacionadas con el sector agropecuario.

Así apoyamos 35.070 empleos en 69 municipios en la ruralidad colombiana, principalmente en las regiones de Urabá, Bajo Cauca, Córdoba y Sucre, apoyando 29.527 proyectos productivos con un ticket promedio de 1.321 dólares por empresa.

- **FINAGRO:** un actor relevante para avanzar en el camino de financiación al sector rural y agropecuario.

### Formación metodología crédito agropecuario

Dentro del marco del CONVENIO DE COOPERACIÓN 15 celebrado entre el Fondo para el Financiamiento Agropecuario (Finagro) e Interactuar, se tiene como propósito fortalecer los procesos de crédito a intermediarios financieros con el fin de hacer más accesible la oferta de servicios financieros a los productores agropecuarios y a la población rural en general que requiere de financiamiento para el desarrollo de sus actividades productivas. Se plantean varias acciones entre ellas:

- contextualización del crédito agropecuario en Colombia;
- análisis financiero en la elaboración de una recomendación de crédito;
- conceptualización de producción agrícola y utilización de los Marcos de Referencia Agropecuarios (MRA);
- orientación del proceso de seguimiento a las inversiones en el sector agropecuario;
- capacitación para lograr una mejor atención al cliente con diferentes herramientas de perfilación y diferenciación.

El curso se ha dictado a los asesores y líderes de oficina que atienden agro.



### Finagro-mra: marcos de referencia agropecuarios

Su importancia radica en que estos marcos son desarrollados con el apoyo del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), para que las diferentes organizaciones puedan consultar los marcos que realizan todas las instituciones y compartimos saberes por zonas geográficas técnicamente validados.

- **FNG:** hubo una positiva respuesta del Ministerio de Hacienda por el subsidio a la comisión, del Fondo Nacional de Garantías (FNG) por la agilidad para diseñar los productos financieros alineados con Bancóldex e Interactuar en la que puedan acceder a la garantía asignada a entidades financieras que en nuestro caso ascendió a 64.000 millones de pesos.
- **FGA:** con la salida del programa Unidos por Colombia, reactivamos alianza con el Fondo de Garantías Regional (FGA) para atender solicitudes de financiación del segmento Empresas en Consolidación, aliado estratégico con diferentes productos de garantías.
- **BANACOL:** financiamos la cadena de valor de plátano de exportación de Urabá por 3.721 millones de pesos.
- **ADS ALMIDONES DE SUCRE:** financiamos la cadena de valor de la yuca Industrial por valor de 779 millones de pesos.
- **AKT/GRUPO UMA Y HONDA:** financiamos vehículos productivos por valor de 5.149 millones de pesos.



## Así le damos sentido

Los servicios financieros se han convertido en un derecho humano fundamental y la falta de acceso a estos se considera una forma de exclusión social. El microcrédito es considerado una actividad meritoria y su gran aporte es brindar a los emprendedores oportunidades de generación de ingreso y empleo, lo cual aporta al PIB y al mismo tiempo al progreso, como base fundamental para el fortalecimiento de la democracia y de la clase empresarial.

Contamos con un equipo comercial comprometido, con un ADN corporativo y social único, que escucha las inquietudes de los empresarios y comparte saberes, buscando que aprovechen las oportunidades comerciales, entregando herramientas de desarrollo empresarial y productos financieros competitivos.

La inclusión debe ir acompañada de conversaciones de valor y esto lo logramos con una red de más de 250 personas en campo, **que acompañan, comparten saberes y escuchan permanentemente** a los empresarios, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Cuando hablamos de inclusión, hablamos de ofrecer oportunidades a emprendedores en poblaciones marginadas, que tradicionalmente han sido invisibilizadas por sus menores oportunidades de educación formal, y de apoyar principalmente a población de estratos 1, 2 y 3, impactando principalmente emprendedores en zonas grises, rurales, mujeres, jóvenes.



**Cartera vigente:** cerramos diciembre de 2022 con una cartera vigente de **369.627 millones de pesos**, con una variación anual del 27,32% y un crecimiento real del 12,55% dado el nivel de inflación que cerró en el 13,12%.

Adicionalmente, el indicador de **cartera vencida + castigada** (ICCV) de la Corporación, cerró en **6,40%**, presentando una disminución del **23%** con respecto a diciembre de 2021, lo que nos muestra la buena gestión de cartera y calidad en colocación por parte del área comercial.

**Clientes vigentes:** cerramos este año con **50.601 clientes vigentes de crédito**, logrando aumentar **5.407 empresarios** en comparación con diciembre de 2021, lo cual representa una tasa de crecimiento anual del **11,9%**.

**Monto de colocaciones:** a diciembre 2022, tuvimos un monto desembolsado acumulado en **309.347 millones de pesos** y **44.628 créditos**, con una variación anual positiva de **25,67%**.

## Hicimos posible

### *Oficina virtual*

Se estabiliza y realizan mejoras en la oficina virtual de la Corporación, la cual funciona como un canal de atención alternativo; en esta, el empresario puede:

Ver la información sobre sus créditos vigentes.

Generación y descarga certificados y estado del crédito.

Desembolsar créditos (renovaciones o pre-aprobados) de manera ágil e híbrida (autogestionado por el cliente y asistido por un gestor).

Las principales mejoras se enfocan en: inclusión de variables al modelo de otorgamiento del crédito para mitigar el riesgo de incumplimiento, sensibilización a la fuerza comercial para que se empoderen de la herramienta y potencialicen la colocación por este canal y, por último, se realizaron cambios en el proceso de validación de identidad que ayudaron a que la autogestión del cliente fuera más fácil y segura, generando mayores registros en el microsítio.

Con lo anterior, se logró mejorar los niveles de atención y respuesta al empresario, además de ver la importancia de la digitalización en nuestra oferta comercial.

### *Servicio/tiempo de respuesta*

El tiempo promedio de atención a las solicitudes de la Corporación en diciembre 2022 fue de 1.04 días hábiles. En diciembre de 2021 fue de 1.31 días hábiles.

### *Fidelización y campañas*

Incentivamos durante todo el año a clientes potenciales de renovación con excelente hábito de pago, logrando retener el 56.5% durante el año 2022, acompañando estrategias como:

- créditos ágiles desde 200.000 pesos;
- mujeres con poderío para incentivar la participación y desarrollo de la mujer empresaria;
- campañas para incentivar desembolsos, donde el destino del crédito es para vehículo productivo, vivienda productiva, consolidación de pasivos, emprender y fortalecer;
- acompañamiento empresarial: comunicación constante de los programas, cursos, talleres, charlas y eventos que tenemos durante el año;
- Feria Interactuar Valientes 2022. Logramos llevar a la Feria 2.800 asistentes, y durante la campaña de Feria se desembolsaron 1.237 créditos por valor de 5.600 millones de pesos.

### *Programa de Referidos*

Por medio del programa de **Nuevo amigo**, atrajimos 4.877 empresarios que representa el 27% de los empresarios nuevos de la Corporación; el empresario satisfecho remite clientes nuevos, es una estrategia poderosa para lograr cobertura misional, con el “voz a voz” y de paso, avanzamos en su fidelización.

### ***Pauta digital***

La estrategia generó el 4,2% del total de clientes nuevos, que son 772, con desembolsos por 4.000 millones de pesos y un gran potencial con el canal telefónico para 2023.

### ***Encuesta de satisfacción***

Realizamos la encuesta de satisfacción en servicio al cliente 2022, que será nuestra ruta para crear el plan de gestión de 2023.

### ***Evaluación marca***

Estamos realizando un diagnóstico sobre la identidad de la marca para establecer los atributos y definir claramente un posicionamiento que permita transmitir mejor nuestra propuesta de valor a nuestros grupos de interés.

### ***Empresas en consolidación***

Buscamos atender con soluciones de financiación y de manera diferenciada un segmento de empresarios que la banca tradicional no atiende o se encuentran insatisfechos. En 2022, cerramos con una cartera vigente de 30.054 millones de pesos en 269 clientes y un ICV+ICC del 4,63%.

- De los 208 desembolsos realizados en el 2022, el 27% fueron otorgados a empresas lideradas por mujeres.



Tipo de seguro	Reclamos pagos año 2020		Reclamos pagos año 2021		Reclamos pagos año 2022	
	No. Reclamos	Valor pago	No. Reclamos	Valor pago	No. Reclamos	Valor pago
<b>Seguro Vida Deuda</b>	168	\$1.052.420.436	318	\$2.125.952.457	159	\$ 1.286.836.815
<b>Daños Seguro Progresá</b>	230	\$726.366.011	255	\$720.816.006	N/A	N/A
<b>Vida y Accidente Seguro Progresá</b>	58	\$175.365.000	112	\$519.915.000	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>	<b>456</b>	<b>\$1.995.151.447</b>	<b>685</b>	<b>\$3.366.683.963</b>	<b>159</b>	<b>\$1.286.836.815</b>

### *Seguro Vida Deudores*

Se logran renegociar las tarifas de Seguro de Vida Deudores y los porcentajes comisionables, acorde con la capacidad de pago de los empresarios en un entorno de tasas de interés al alza y menores muertes por coyuntura Covid.

### *Seguro sector agropecuario*

Monitoreamos alternativas de mercado para mitigar riesgo por pérdida de Seguro Progresá año 2021; iniciamos trabajo con una nueva aseguradora y con el auxilio de Finagro ISA (Incentivo para el Seguro Agropecuario) estamos trabajando para apoyar al pequeño productor agropecuario con subsidios por exceso de lluvia o sequía, los cuales fluctúan entre el 80º y 95%. Para ello, venimos trabajando en la captura de datos de ubicación de los empresarios por coordenadas/vereda; con Finagro buscamos validar la multiactividad de los pequeños productores.



## 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, Python, Power BI para soportar decisiones estratégicas y realizar redireccionamiento de los equipos de trabajo con los cierres de cartera vigente, desembolso, tasas de colocación, 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.

## Retos 2023

- **Segmento de empresas en consolidación.** Evaluar pertinencia de masificación a otras zonas y actividades económicas y fortalecer el sistema de garantías mobiliarias con el apoyo de CGap/IFC y Confecámaras. Llegar con un servicio financiero que incluya las empresas jóvenes (1 -3 años) e insatisfechas con el sistema financiero tradicional, en proceso de formalización tributaria y financiera.
- **Acceso al seguro paramétrico satelital.** Con subsidio Finagro y que podamos incluir clientes con multiactividad y pequeño productor, para mitigar daños por lluvias/sequías por efecto del cambio climático.
- **Expansión y profundización.** Analizar, monitorear y visualizar zonas de expansión y profundización para 2024.
- **Pricing.** Estricto seguimiento diario, semanal y mensual a las tasas de interés vs IBR, DTF, Techo Superfinanciera, Interés Bancario Corriente, competencia y márgenes de intermediación financiera por líneas de créditos y segmentos que administra la Corporación; logros relevantes de 2022 fueron la documentación de la historia de usuario que ya se encuentra refinada y los recorridos de **backtesting** semanal que se realizan para afinar la calibración en un entorno de tasas de interés al alza, con las validaciones metodológicas pertinentes.



INDICADORES	Resultado 2020		Resultado 2021		Resultado 2022		META 2023	
	F	M	F	M	F	M	F	M
<b>Empresarios (clientes vigentes)</b>	22.081	19.587	23.889	20.774	26.981	22.916	n/a	n/a
<b>Cartera vigente</b>	243.985 mm		290.321 mm		369.627 mm		434.313 mm	
<b>Clientes vigentes SF</b>	42.053		45.194		50.601		53.400	
<b>% Clientes mujeres</b>	52,51%		52,86%		53,32%		54%	
<b>Cartera vencida</b>	3,31%		3,85%		3,13%		3,22%	
<b># Empresarios con cartera vencida</b>	3.392		2.946		3.566		N/A	
<b>% de empresarios con cartera vencida</b>	7,61%		6,12%		6,61%		N/A	
<b>% Clientes rural</b>	27,00%		27,90%		26,98%		28%	
<b># de empresarios rurales</b>	11.356		12.609		13.654		N/A	
<b>% Clientes agroempresarios Agropecuaria</b>	23,10%		22,52%		21,30%		N/A	
<b># de empresarios agropecuario</b>	9.713		10.178		10.780		N/A	
<b>% clientes jóvenes hasta 28 años JE</b>	19,97%		21,93%		21,75%		21%	
<b># de empresarios jóvenes hasta 28 años JE</b>	8.399		9.909		11.005		N/A	





## 3.4.1 Acompañamiento empresarial

### Apuesta por el desarrollo

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-7, 102-15, propios:  
empresarios acompañados.

En Interactuar buscamos desarrollar las capacidades humanas y empresariales en nuestros emprendedores y empresarios que los habilite para una mejor gestión, desarrollo y crecimiento de sus unidades económicas, en un entorno cambiante, volátil y de alta incertidumbre, que se refleje en el crecimiento económico de los territorios, actuando de manera responsable con sus colaboradores, proveedores, clientes y medio ambiente.

A través de la identificación de necesidades, el reconocimiento de los dolores y alegrías de nuestros empresarios en su gestión y el resultado empresarial, se diseña una oferta de productos de acompañamiento flexibles en duración y metodología, que brinden soluciones acertadas para potenciar el desarrollo empresarial, y que van desde tips o consejos pasando por charlas, talleres y cursos hasta programas de aceleración y conexiones empresariales dando respuesta a una ruta de desarrollo que pueden transitar acorde con sus expectativas, intereses y mentalidad.

Desde la corporación hacemos esto posible trabajando con los empresarios que cuentan con servicios financieros en los diferentes territorios donde tenemos presencia, la ejecución de proyectos empresariales y agroempresariales con aliados y la generación de conexiones de valor.

# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



En Interactuar ofrecemos acceso a servicios financieros con acompañamiento de valor que brindan oportunidades de generación de ingreso y empleo.

Durante el 2022 realizamos nuestro estudio de trazabilidad, donde el resultado obtenido muestra que:

Promedio de ventas: **3.9 SMMLV**  
Promedio permanencia: **11,7 años**  
Promedio empleos generados **2.3**



Durante el 2022 se trabajó en el diseño e implementación de un curso de acompañamiento empresarial específico para el empoderamiento femenino, además de la ejecución del proyecto generando equidad financiado por USAID.

Para los planes de trabajo de 2023, se tiene previsto definir un nuevo modelo de atención para el acceso financiero, con acompañamiento a las mujeres.

Desde Orientación Empresarial se realizaron 6 grupos del curso Visión mujer con la participación de 112 emprendedoras y empresarias, buscando desarrollar habilidades empresariales que les permitan generar toma de conciencia, hábitos empresariales y estilos de vida adecuados para mejorar su competitividad y promover su rol empresarial.

En el proyecto Generando Equidad, **22** mujeres participaron del curso cuantificadas en las 112 anteriormente mencionadas.

Además, se realizaron espacios para talleres de empoderamiento femenino, manejo del tiempo y del dinero con cuatro grupos de mujeres emprendedoras de la ciudad de Medellín, en los que participaron **83** mujeres.

En los programas de Semillero Agroempresarial, Agroambiental y Asociativo con enfoque de género hubo una participación del **68%** de mujeres líderes de sus unidades productivas y el **31%** son jóvenes que desean conservar la tradición de la agricultura familiar.

En el programa de alistamiento y desarrollo empresarial durante el 2022 tuvimos una participación del **67%** de mujeres gerentes y una participación del **20%** en jóvenes empresarios. pesos, inferior al ticket promedio de los hombres, que cerró en 6.97 millones de pesos.

## ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



El acceso a servicios financieros con acompañamiento de valor que brindan oportunidades de generación de ingreso y empleo, aportando al PIB, al progreso y la calidad de vida.

Empresarios con crédito que participan en charlas, talleres, los cursos Introducción al mundo empresarial, Bien- Estar financiero y Ser empresario: **5.056**.

Empresarios con crédito que participan programas de alistamiento empresarial y agroempresarial: **104** empresarios.

Empresarios con crédito que participan del programa de aceleración empresarial: **168** empresarios de los programas empresariales y agroempresariales.

Empresarios con crédito que participan de espacios de conexiones de valor: **177**.



Oportunidades a emprendedores en poblaciones que han sido invisibilizadas.

Atención con acompañamiento empresarial a emprendedores y empresarios de municipios PDET: en el Urabá antioqueño (Apartadó, Chigorodó, Dabeiba, Mutatá, Necoclí, San Pedro, Turbo), en Córdoba (Montelíbano, Tierra Alta, Valencia), en Bajo Cauca (Caucasia, Nechí, Tarazá, Zaragoza, Valdivia, El Bagre, Cáceres), en Montes de María (Palmito, Ovejas, Carmen de Bolívar).

El **21%** de los agroempresarios atendidos en los semilleros se consideran víctimas del conflicto (desplazados por la violencia, migrantes, afrodescendientes y palenqueros).

El **1%** de los agroempresarios atendidos presenta discapacidad auditiva y física.

En los programas de alistamiento empresarial que se llevaron a cabo en los municipios del oriente antioqueño durante este año contamos con la participación de dos personas en condición de discapacidad, permanentemente se brindó sensibilización a los empresarios en temas de equidad e inclusión.

## ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



Diseño de producto de acompañamiento empresarial enmarcado en la economía circular haciendo uso de los excedentes industriales, que se convierten en una opción para generar ingresos alternos dentro de la actividad económica.

Desde la alianza Avancemos Bajo Cauca para los empresarios con actividades económicas apícolas y piscícolas se trabajaron talleres de conservación de bosques, fuentes hídricas, gestión normativa ambiental y manejo de residuos.

Con los programas de aceleración empresarial y agroempresarial venimos acompañando a nuestros gerentes en la implementación de buenas prácticas, buscando la incorporación de acciones destinadas a la preservación de los recursos naturales y la disminución de impactos negativos en los agroecosistemas, evidenciando en nuestros empresarios un cambio de conciencia positivo hacia la gran responsabilidad que tenemos como individuos de una sociedad.

En lo relacionado a las prácticas ambientales en los Semilleros se realizó un diagnóstico ambiental, el cual visualizó los enfoques ambientales relacionados con sensibilización ambiental, compras sostenibles, huella de carbono, huella hídrica, manejo de residuos, patrimonio natural y salud humana.

Se llevó a cabo el diseño y un taller como piloto del producto.

Durante el año se realizaron tres charlas adicionales enfocadas en el tema de sostenibilidad ambiental en las que participaron **34** empresarios.

**663** empresarios participaron de los talleres de conservación de bosques, fuentes hídricas, gestión normativa ambiental y manejo de residuos, realizados desde la alianza Avancemos Bajo Cauca

Al finalizar la intervención de los semilleros agroempresariales el **53%** de los agroempresarios realizaron al menos una práctica amigable con el medio ambiente, tomando conciencia de los impactos generados por sus actividades o procesos productivos y cómo al implementarla pueden mitigar el impacto en cierta medida. Adicionalmente desarrollaron Buenas Prácticas Agropecuarias y Ambientales, por ejemplo: manejo de residuos, cuidado de los recursos hídricos, de flora y de fauna en sus agroempresas.

En los programas de alistamiento empresarial durante el año 2022 llevamos a cabo **una medición de empresas sostenibles** en la que incentivamos la implementación de prácticas que permitan aportar al cuidado del medio ambiente como la separación de residuos sólidos, el cuidado del agua y el cuidado del patrimonio.

El **36%** de los empresarios que participaron en los programas de alístate evidencian cambios entre la primera y segunda medición ya que implementaron nuevas prácticas para el cuidado del medio ambiente donde se destacan las compras locales ya que se identifican como una red de apoyo para la comercialización de sus productos y servicios, al igual que la separación de residuos la cual no veían relevante.

De **17** alianzas que se ejecutaron en 2022: **3.470** emprendedores y empresarios beneficiados con el apoyo de **13** alianzas institucionales.



Alianzas institucionales públicas y privadas para el desarrollo empresarial.

## Así le damos sentido

El acompañamiento empresarial es un factor clave en la movilización del pensamiento y desarrollo empresarial.

Desde nuestro acompañamiento se atienden empresarios del ámbito urbano y rural que estén en proceso de inicio o posean unidades productivas pertenecientes a diferentes sectores económicos, en sus etapas de creación, desarrollo y aceleración.

Nuestro alcance precisa que el acompañamiento empresarial es más que una oportunidad de formación que se basada en un enfoque y modelo de atención, lleva al empresario al compromiso con los resultados y su progreso empresarial. Así mismo, representa un espacio de empoderamiento e interacción que promueve vínculos, relaciones y redes para la construcción conjunta de mejores entornos y comunidades.

Cada uno de los diseños de productos que se realizan lleva inmerso el hilo conductor del desarrollo gerencial, promoviendo la visión y pensamiento empresarial desde cada ámbito que se intervenga. En este sentido, desde el acompañamiento y alineados con el **ODS Fin de la pobreza**, apostamos a fomentar la resiliencia de las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otros desastres económicos, sociales y ambientales.

Así mismo, desde el **ODS Trabajo decente y crecimiento económico**, fomentamos la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas empresas incluso mediante el acceso a servicios financieros.

## Cobertura

Acompañamos emprendedores y empresarios de 15 oficinas y 39 sedes en los departamentos de Antioquia, Córdoba, Sucre, Caldas, Cundinamarca y Tolima.

Contar con un equipo de docentes consultores que llegan de forma presencial y virtual con el acompañamiento empresarial a los diferentes territorios donde hoy se tiene presencia, ha sido clave para lograr una mayor cobertura y entregar la capacidad distintiva que nos caracteriza.



## Hicimos posible

- El acompañamiento empresarial lo realizamos desde el inicio del proceso de crédito a través de una conversación valiosa, en la que el asesor de crédito identifica las necesidades a nivel empresarial y hace entrega guiada de tips o consejos como abre bocas y sensibilización al proceso de acompañamiento que pueden recibir los emprendedores y empresarios desde la corporación.
- Posteriormente y a partir de una programación mensual general y específica por oficina, acompañadas de varias estrategias de divulgación e invitación a los emprendedores y empresarios, especialmente con servicios financieros, se llevan a cabo acciones de orientación como: charlas, talleres, cursos de corta duración (hasta 20 horas), asesorías individuales entre otros, que abordan temas desde el ser empresarial, hasta habilidades duras como los costos, cuentas, marketing, productividad.
- El proceso de ruta de desarrollo empresarial continua con programas de alistamiento y aceleración que permiten la conexión de los actores de las cadenas de valor, en un ambiente que promueve el desarrollo, el crecimiento y la aceleración, a partir de la consolidación de sinergias entre los empresarios. Hacer realidad este proceso de transformación en las empresas requiere de empresarios idóneos, preparados y actualizados, capaces de generar reflexión y discusión, con disposición para adoptar nuevas perspectivas y asimilar los retos a los que se ven enfrentados permanentemente.

INDICADORES	Resultados 2020		Resultados 2021		Resultados 2022	
	F	M	F	M	F	M
<b>Empresarios acompañados</b>	6.952	3.266	5.308	3.603	5.635	3.162
<b>% Empresarios por género</b>	66%	31%	59%	40%	62%	36%

## Caracterización de los empresarios acompañados

La dirección de Transformación Empresarial atendió a más de 9.022 empresarios durante el 2022, de los cuales se presentan las siguientes características:



**Sexo:** de los empresarios atendidos el **62%** son de sexo femenino, el **36%** masculino y el **2%** personas jurídicas.



**Edad:** el porcentaje de la edad de los emprendedores y empresarios acompañados durante el 2022 más alto, se encuentra en los rangos de 28 a 60 años. A continuación, se desagregan por categorías.

- Jóvenes (de 18 a 28 años) el **21%**
- Adultos (de 28 a 60 años) el **69%**
- Adulto mayor (edad superior a los 60 años) son el **10%**



**Estrato socioeconómico de la vivienda:** los empresarios y emprendedores se encuentran principalmente en los siguientes estratos socioeconómicos en cuanto a la ubicación de la vivienda:

- Estrato 1: **29%**
- Estrato 2: **41%**
- Estrato 3: **23%**

Esto indica una atención en los estratos 1, 2 y 3 del **93%** para el 2022.



**Escolaridad:** la escolaridad entre los empresarios atendidos se presenta en mayor porcentaje para primaria, bachillerato y técnico. A continuación, se desagregan los porcentajes de cada uno de estos:

- Primaria: **26%**
- Bachillerato: **37%**
- Técnico: **16%**



**Cobertura:** nuestros empresarios atendidos se situaron en 15 departamentos y 250 municipios del territorio nacional.

## Indicadores

Durante el 2022 se establecieron unos indicadores para la Dirección de Transformación Empresarial y Dirección de Empresarios, entre los cuales se destacan los siguientes:

- **Cubrimiento acompañamiento de valor**

Este indica el número de empresarios con servicios financieros y aquellos que hayan recibido acompañamiento de valor, ya sea básico, a través, de un tip o acompañamiento avanzado versus el número de clientes con servicio financiero acumulado en el año. Para este indicador se había establecido una meta del 25% en el año 2022 y al cierre de diciembre el indicador quedo en un 38.33% superando la meta establecida en un 153%.

- **Empresarios vigentes**

Para el indicador se tienen en cuenta los empresarios que tienen crédito vigente con la Corporación y/o que hayan recibido un acompañamiento de valor igual o superior a 4 horas. Este indicador tenía una meta de 54.000 empresarios y al cierre de diciembre el resultado fue de 53.730 logrando un cumplimiento del 99.50%.

- **Empresarios del negocio beneficiados con acompañamiento empresarial**

Muestra el número de empresarios del negocio con acompañamiento de valor, del acumulado de empresarios atendidos por la Dirección de Transformación Empresarial. Para el 2022 la meta establecida para la Dirección fue del 50%, es decir, que de los empresarios que se atendían, la mitad eran del negocio. Al cierre de diciembre el cumplimiento del indicador finalizó en un 60%, logrando un cumplimiento del 130% respecto a la meta.





## Acompañamientos de valor

Trabajamos en los programas de Conexiones de valor, que son espacios de relacionamiento y articulación que propician la visibilización, las alianzas y la comercialización de los productos y/o servicios de los emprendedores/as y empresarios/as y que han estimulado la reactivación económica luego de la pandemia Covid-19.

Algunas acciones fueron:

- Gestión de espacios de relacionamiento y conexión con otros actores del ecosistema empresarial con el fin de llevar servicios que agreguen valor a los empresarios/as.
- Aportar a la generación de conexiones entre los empresarios/as por medio de iniciativas basadas en el fortalecimiento de redes empresariales y en la generación de estrategias de relacionamiento como: Entrenamientos comerciales, Feria Interactuar, Festivales Interactuar, Salones de proveedores en soluciones medio ambientales, articulación con otras entidades para realizar acciones conjuntas, encuentros entre empresarios y boletines Gerente Líder.



Algunos de los resultados de los espacios de conexiones realizados durante el 2022 fueron:

### Feria Interactuar

- Asistentes **2.316**
- Oferentes Rueda de negocios: **108**, compradores Rueda de negocios: **76**, expectativas de ventas: **\$2.253.880.000.**
- Muestra comercial: **158** empresarios participantes, ventas por **\$103.545.370.**

### Festivales Interactuar

- **7** festivales realizados en: Andes (Ant), Santa Fe de Antioquia (Ant), Caucasia (Ant), Carmen de Viboral (Ant), Sahagún (Córdoba), San Antero (Córdoba) y Carmen de Bolívar (Bolívar).
- Empresarios/as participantes: **143**, ventas totales: **\$34.154.300**, expectativas de ventas: **\$69.321.000.**

### Evento Conexiones con Propósito

- Nro. de empresarios participantes en muestra comercial de regalos y gastronómica: **26**
- Ventas muestra comercial de regalos y gastronómica: **\$25.307.300**, expectativas de ventas: **\$30.290.000.**
- Nro. de empresarios oferentes en salón de proveedores: **20**
- Nro. de participantes en conversaciones empresariales: **26**



## Entrenamientos comerciales

- Nro. de entrenamientos realizados: **8**, empresarios/as participantes: **291**

## Empresarios inscritos en la red Gerente líder: **333**

### Encuentros Red Empresarial Gerente líder

- Nro. de encuentros realizados: **15**, Nro. de empresarios participantes: **265**.

### Encuentros Red Empresarial del Oriente antioqueño (en el marco del proyecto Laboratorio de Paz con el aliado Generalitat Valenciana):

- Nro. de sensibilizaciones: **5**
- Nro. de empresarios/as inscritos en la red: **116**
- Nro. de encuentros realizados: **3**
- Nro. de empresarios participantes en los encuentros: **85**
- Nro. de capacitaciones en fuentes de financiación: **3**
- Nro. de empresarios/as capacitados en fuentes de financiación: **52**



## Articulación con el ecosistema empresarial

- **Feria Conéctate:** en alianza con Proantioquia se realizó esta feria, la cual fue un espacio de articulación y dinamización de actores en el ecosistema empresarial de Medellín y el Valle de Aburrá, cuyo propósito fue impactar a empresas micro, pequeñas y medianas, a través de la transferencia de conocimiento, espacios de networking, paneles con referentes en temas de emprendimiento, internacionalización, formalización, talento y herramientas para facilitar el crecimiento empresarial. La Corporación Interactuar participó como organizadora del evento y además tuvo un stand institucional para promover los servicios financieros con acompañamiento de valor, también participó con tres actividades a destacar, jornada de relacionamiento con la participación de 16 empresarios/as, una charla sobre ambientes VICA con una participación aproximada de 100 personas y una charla sobre formalización empresarial con 17 asistentes. En total asistieron 700 personas a la feria.
- **Feria de emprendimiento Hecho en Medellín y Antioquia:** en articulación con Plaza Mayor de la ciudad de Medellín y la Alcaldía de Medellín, se participó en este evento, contando con un stand institucional para ofrecer servicios financieros con acompañamiento de valor y con 15 stand comerciales de empresarios de la Corporación Interactuar, pertenecientes a servicios de Crédito y otros programas de acompañamiento como Proyecto Laboratorio de Paz, MBA Empresarial y Agro empresarial y a las redes Gerente Líder y Red Empresarial del Oriente antioqueño. Durante la feria los empresarios/as tuvieron unas ventas

totales de 23.200.590 de pesos y expectativas de ventas por 107.876.000 de pesos

- **Muestra comercial Famiempresario del año 2022:** muestra comercial con 10 empresarios/as de diferentes programas de la Corporación Interactuar en el marco de la celebración de la ceremonia de premiación del Famiempresario del año 2022, en la cual los empresarios/as participantes tuvieron ventas por un total de 4.129.100 pesos y expectativas de ventas por 12.450.000 pesos
- **Contenidos de valor con Comfama:** en alianza con la caja de Compensación Familiar Comfama se llevaron a cabo 5 talleres con contenidos de valor y con enfoque especial en temas de formalización laboral. Se tuvo una participación total de **45 empresarios/as**.

### Durante el año 2022 el programa de desarrollo empresarial logró acompañar los siguientes empresarios:

Programa	Total Matriculados	Activos	%Permanencia
MBA Empresarial	188	158	84%
Alístate	267	234	88%

## Nos medimos para aprender

Las encuestas de satisfacción son el primer mecanismo de medición en cuanto al acompañamiento empresarial, así mismo la medición de indicadores que actualmente se tiene en los programas de alistamiento y aceleración empresarial de cara a los resultados reportados por los empresarios (as) en la implementación que realizan en sus unidades económicas.

Los indicadores empresariales vigentes y de cubrimiento, que desde el acompañamiento empresarial alimentan el Balanced Scorecard de la corporación, son reflejo de los resultados obtenidos.

El índice de cartera vencida (ICV) y retención de clientes, demuestra que el comportamiento es más positivo en aquellos empresarios que en el servicio financiero reciben acompañamiento empresarial.

El indicador de empresarios vigentes para el 2022 se situó en 99.5% al cierre de diciembre y logramos que el 38,33% de nuestros empresarios del negocio, tuvieran acompañamiento de valor.

## Retos 2023

- Como parte del piloto y aprendizajes del curso Visión Mujer, específicamente en su implementación con el proyecto Generando Equidad, se requiere incorporar un lenguaje, unas prácticas y acciones hacia un modelo de atención con foco en mujeres que comprenda el servicio financiero con acompañamiento de valor.
- Continuar el diseño y fortalecimiento de productos para poblaciones específicas: mujeres, jóvenes y ruralidad.
- A partir del diseño y piloto del producto ambiental de orientación empresarial realizado el presente año, es necesario programar intencionalmente este curso como parte de la agenda de acompañamiento empresarial y medir resultados que se deriven de este.
- Rigurosidad en las mediciones de resultados de los productos estratégicos de orientación empresarial que permita evidenciar el avance en términos de conocimientos e incorporación de prácticas.
- Continuar ampliando la cobertura de empresarios con servicios financieros que reciben acompañamiento empresarial.
- Realizar al menos 2 Festivales Interactuar en Antioquia y otros departamentos con jurisdicción de la corporación.
- Realizar la Feria Interactuar 2023.
- Generar alianzas estratégicas y articulación con el ecosistema empresarial en beneficio de los empresarios/as y de la Corporación Interactuar.
- Diseñar y pilotear al menos un nuevo servicio de conexiones de valor.

## 3.4.2 MBA Agro

### Transformaciones que inspiran

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-7, 102-14, propios: empresarios servidos, empleos apoyados, ventas, permanencia.

Interactuar acompaña el desarrollo agroempresarial movilizándolo a los pequeños y medianos productores, y a las asociaciones del campo colombiano, en el marco de su gestión técnica productiva, para que desarrollen su mentalidad agroempresarial a través de la alfabetización y el fortalecimiento de habilidades gerenciales para la mejora de sus unidades productivas y la conversión a agroempresas sostenibles, eficientes y en crecimiento, articuladas a la cadena de valor y al desarrollo territorial.

En los programas de esta área, se focalizan acciones en la transformación del pequeño productor hacia su reconocimiento y gestión como gerente de su agroempresa, planteando el reto de superar la visión de la ruralidad como el mundo de las carencias, los conflictos y las exclusiones, para identificar su legado en la construcción de identidad, dignidad, emprendimiento y oportunidades para así llegar a la consolidación de unidades productivas las cuales se convierten en agroempresas rentables y con miras a la sostenibilidad.



# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



Se contribuye a este ODS mediante acompañamiento individual y grupal a los agroempresarios que les permite ser líderes conscientes de ellos, sus familias, sus agroempresas y su entorno.

Lo que más valoran los agroempresarios es la capacidad que adquieren para desarrollar o potenciar sus habilidades gerenciales como: liderazgo, planeación, visión empresarial y toma de decisiones. Esto conduce a la mejora de sus prácticas productivas, apropiación de nuevas herramientas tecnológicas e identificación de nuevas oportunidades en el mercado, factores claves para que los agricultores puedan aumentar los ingresos y competir en el mercado.

**57%** de los empresarios (as) acompañados(as) cuentan con registros que conducen a la formalización de entrada y de sus procesos (Registro mercantil, RUT e ICA).



Los agroempresarios han apropiado conceptos como: roles, estereotipos de género, cargas domésticas no remuneradas y se sensibilizaron acerca de las prácticas de enfoque de género e inclusión.

A su vez, se definieron las victorias tempranas de género e inclusión que pueden adaptar y adoptar en las agroempresas a la luz de los Proyectos de Transformación Empresarial (PTE), entre ellas: el 11% de los agroempresarios definieron una remuneración para sus esposas e hijos, los esposos también están asumiendo tareas domésticas y un porcentaje de las utilidades de la agroempresa las reparten entre los miembros de la familia que apoyan las actividades productivas.

Fruto de la sensibilización permanente en estrategias de Diversidad, Equidad e Inclusión Social, se puede decir que existe igualdad entre el valor del jornal de hombres y mujeres, lo que indica que la brecha salarial existente en el agro en años anteriores se está cerrando.

También se resalta que un agroempresario contrató a un miembro de la comunidad LGTBIQ (mujer trans) para el desarrollo de labores culturales en el cultivo de hortalizas.

**36%** de los beneficiarios del programa agroempresarial son mujeres líderes de sus unidades productivas y del total de mujeres, el **38%** son las principales proveedoras de sus hogares.



Se reconoce el avance en el bienestar laboral de los colaboradores, pues el 54% de los agroempresarios son flexibles en cuanto a otorgar permisos a sus empleados ya sean hombres o mujeres para poder asistir a citas médicas, eventos escolares de sus hijos, entre otros.

En la variable de prevención del acoso laboral los agroempresarios se han sensibilizado en tener presente como acoger a sus empleados en caso de presentarse alguna situación de acoso dentro de la agroempresa, el 19% indica que en los casos que se han presentado o puedan llegar a presentarse sus empleados saben que pueden acudir a ellos como líderes para resolver la situación de la mejor manera.

El resultado general de las ventas que corresponde al año 2022 comparadas con las ventas totales de las agroempresas durante el 2021, presentó una variación anual del 79,8%. De los agroempresarios que finalizaron el programa y suministraron información completa solo el 69,9% presentó crecimiento en sus ventas, es de resaltar que de los empresarios que presentaron variaciones positivas, el 38% son mujeres, de las cuales, el 39% son las principales proveedoras de los recursos económicos del hogar, y refleja la importancia de la participación femenina en las actividades económicas del sector rural, aportando así también al desarrollo económico y familiar.

Durante el año 2022 se presentó una disminución de los empleos apoyados de tiempo completo en un 12% en comparación con los empleos de esta modalidad en el 2021, este ha sido uno de los principales dolores de cabeza para los productores y empresarios del sector agropecuario, la falta de mano de obra en las zonas donde se encuentran ubicadas ha afectado de manera directa los procesos productivos, sin embargo a pesar de estas dificultades durante el año se generaron 60 nuevos empleos de tiempo completo, gracias al 18% de las agroempresas. Se formalizan 52 nuevos empleos, los cuales cuentan con seguridad social y 67 nuevos empleos con prestaciones sociales.



La inclusión social y laboral de la población campesina e indígena, es decisiva para contribuir al desarrollo económico de las regiones y del país, por lo que 1,3% de los agroempresarios están empleando población en condiciones especiales (discapacidad auditiva, física y visual) y el 14% de los agroempresarios genera empleo en condición de jornal a la población migrante, especialmente venezolanos.

El **28%** de los agroempresarios (as) que se encuentran siendo acompañados por el programa se identifican como víctimas de conflicto, afrodescendientes, indígenas, raizal y en condición de discapacidad.

## ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



En los MBA Agroempresariales se aborda de manera transversal, en los talleres grupales y seminarios, las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), las cuales inciden directamente en el cuidado y conservación del medio ambiente.

También se realizó una identificación y compilación de prácticas de adaptación, mitigación y conservación para enfrentar los impactos generados por el cambio climático, las cuales son analizadas por los agroempresarios y posteriormente implementadas para lograr cambios positivos en la conservación de la biodiversidad.

Los agroempresarios han implementado prácticas de sostenibilidad que los lleva a hacer eficiencias en tiempos, costos y gastos, les permite hacer un uso responsable de los recursos naturales y les ayuda a alcanzar mejores rendimientos para aumento directo de la rentabilidad. Estas prácticas principalmente son: implementación de estrategias de economía circular, diversificación en la generación de ingresos con desarrollo, adecuación y venta de subproductos, adecuación de tierras, entre otros.

Durante el proceso de acompañamiento, el **30%** de los agroempresarios (as) han tomado conciencia sobre la responsabilidad que tienen con el entorno y los recursos, entre las prácticas que más llamaron su atención se encuentran: sensibilización ambiental con su equipo, compras sostenibles, cuidado, ahorro y protección de recurso hídrico, cuidado de bosques y aprovechamiento de residuos orgánicos.



La atención de los 170 agroempresarios acompañados se realizó gracias a la articulación de aliados internacionales como: ACTEC, el gobierno de Bélgica, la Fundación del Valle, Generalitat Valenciana e Interactuar, quienes definen como propósito impactar el desarrollo rural a través del acompañamiento directo a productores capaces de transformar e inspirar la movilización económica de sus territorios.

Cuatro aliados de cooperación internacional apoyando los programas de aceleración.

## Así le damos sentido

El sector agropecuario genera alternativas de nuevos mercados en economías emergentes, donde la autosostenibilidad y la riqueza de los diferentes pisos térmicos son fundamentales. Según la FAO<sup>6</sup>, los agronegocios son una alternativa para dar solución a muchas problemáticas estructurales del sector agropecuario. Una mirada más integral de este sector, no solo desde la producción, sino también desde la comercialización, el mercadeo y la innovación, permitirían su mayor competitividad haciendo uso eficiente de los recursos naturales y garantizando la seguridad alimentaria.

El buen desempeño que ha tenido el sector agropecuario en los últimos trimestres no nos deja perder de vista los problemas de fondo de este sector, entre ellos: **1) la inflexibilidad en materia laboral**, que genera alta informalidad y profundiza la inequidad; **2) la incipiente infraestructura** de vías terciarias y bienes públicos, que agudiza el atraso; **3) la escasa y costosa oferta de crédito**, que obstaculiza el desarrollo de los negocios rurales; y **4) la falta de seguridad jurídica** sobre la tenencia de la tierra, que provoca incertidumbre y frena la inversión.

Con el fin de cerrar las brechas anteriormente mencionadas, desde Interactuar no solo se cuenta con oferta de crédito para los productores agropecuarios, sino también con acompañamiento de valor a través de los programas de MBA Agro, en los que los productores desarrollan capacidades gerenciales para mejorar sus unidades de negocio, a

través de la implementación de prácticas productivas, organizacionales, administrativas y comerciales. Este acompañamiento impulsa y promueve la generación de nuevos modelos de negocio y permite enfocar al agroempresario en su rol de líder y en su capacidad de generar cambios y progreso en su unidad productiva, siendo conscientes de las habilidades que poseen y que aportan positivamente a su gestión.

Los programas del área de Desarrollo Agroempresarial permiten que los productores o campesinos se conviertan en líderes conscientes, que además de generar beneficios económicos, también cuentan con un propósito superior impactante, coherente, que integra aspectos sociales, de desarrollo económico y ambientales. Cada peso que se invierte en el agro se traduce en mejores condiciones para mejorar la productividad y la ruta de la empleabilidad rural, y esto contribuye a la estabilidad social de los campesinos.

## Cobertura

En total se desarrollaron 170 MBA (Método Base de Aceleración Agroempresarial), ubicados en 28 municipios de Antioquia, entre los que se encuentran: Abejorral, Amagá, Andes, Angostura, Barbosa, Bello, Caldas, Campamento, Cocorná, Dabeiba, El Carmen de Viboral, El Peñol, El Santuario, Girardota, Guarne, Guatapé, Jericó, La Unión, Maceo, Marinilla, Rionegro, San Pedro de Los Milagros, San Antonio de Prado, San Vicente Ferrer, Santa Fe de Antioquia, Támesis, Urrao y Yarumal.

## Hicimos posible

- Método Base de Aceleración Nivel 1 – Gestión de la Productividad.
- Método Base de Aceleración Nivel 2 – Gestión de la Inversión.
- Método Base de Aceleración Nivel 3 – Estrategia Agroempresarial.
- Circuitos cortos de comercialización a través de la participación en los mercados campesinos de algunos municipios impactados.

Dentro de los resultados asociados a nuestros indicadores cualitativos y cuantitativos obtenidos con el MBA Agro en 2022 se destacan:

- El 17% de los agroempresarios matriculados exportan a través de comercializadoras internacionales diferentes productos agrícolas, entre ellos: aguacate, aromáticas, flores y gulupa.
- El 13% se encuentra migrando a modelos productivos no convencionales, como lo es la producción más limpia, organoponía y producción ecológica; hoy podemos decir que, en 2022, se trabajó de manera intensiva la generación de estrategias de **Agricultura Resiliente** pues cada uno de los agroempresarios atendidos generaron prácticas para la restauración de sus ecosistemas productivos, lo que les permitirá en un futuro contar con sello verde, participar en mercados verdes y contribuir a la mitigación del cambio climático.
- Un hallazgo relevante ha sido el impactar la **mujer rural y los agromilenials** a través del incremento de la participación de la mujer rural y jóvenes emprendedores destacados en los programas del MBA Agro. Esto se logró

gracias a que el 36% de la población atendida son mujeres y el 14% jóvenes (agromilenials), quienes se han empoderado de la gerencialidad de la agroempresa familiar.

- Diseñamos un programa de fortalecimiento asociativo centrado en la **Gobernanza y Gobernabilidad**, lo que permitirá ampliar el portafolio de la escuela de negocio que atenderá las necesidades de las asociaciones y su base productiva en lo relacionado a su gobierno corporativo.

Indicadores	Resultados 2020		Resultados 2021		Resultados 2022	
	F	M	F	M	F	M
Empresarios servidos	176	214	67	95	61	109
Empleos apoyados	2.72		1.8		2.3	
# Nuevos empleos	158		72		60	
% empleos formalizados	32%		31%		48%	
Ventas	\$6.851 MM		\$13.130 MM		\$15.713 MM	
% incremento promedio venta empresario	55%		42%		79.8%	
% permanencia de la empresa	97%		90%		N/A	
% permanencia en el programa	60%		90%		88%	



## Otros acompañamientos de valor

- Los 170 agroempresarios matriculados en los MBA Agroempresariales Nivel 1, 2 y 3, participaron del reto de las 5S, el cual consistió en promover la puesta en práctica de la clasificación, ordenamiento, limpieza, estandarización y disciplina en las agroempresas, con el objetivo de generar espacios de trabajo más organizados, limpios y ordenados. Este reto permitió alcanzar una mayor productividad y un mejor entorno laboral para los agroempresarios, sus colaboradores y su agroempresa, logrando cambios evidentes tanto físicos en el orden, limpieza y aseo de los cultivos, bodegas, oficinas, plantas de procesamiento, entre otros. Además, fomentó la visión empresarial de la actividad agrícola, focalizando el adecuado uso de los recursos, minimización de desperdicios, minimización de costos de producción, implementación de estándares y manuales y proyección de cosecha y venta por periodos.
- Se realizaron circuitos cortos de comercialización (Mercados Campesinos): durante 2022 se fortaleció la participación de 18 agroempresarios ubicados en los municipios de Támesis, Jericó, Santa Bárbara y Fredonia, a través del acompañamiento para la generación de conexiones comerciales a la luz de la estrategia de mercados locales, desarrollada en alianza con Comfama, la Concesión Pacífico II y el municipio de Támesis.

## Nos medimos para aprender

La medición del programa MBA cuenta con algunas variables e indicadores ya definidos por los aliados (**crecimiento en ventas, generación de empleo y calidad de este**); sin embargo, desde el interior del programa y partiendo de la Teoría del Cambio, también se identifican variables e indicadores a medir que generen valor para los agroempresarios acompañados por el proceso, tales como:

- **Habilidades gerenciales.** El MBA tiene como objetivo transformar la mentalidad gerencial de los empresarios que participan en este, logrando desarrollar habilidades gerenciales tales como análisis y toma de decisiones basados en información confiable y real. Un cambio en este sentido permite evidenciar la evolución en la mentalidad empresarial de ese líder y de su microempresa;
- **Empresa consciente.** Esta medición se centra en autoevaluar de manera reflexiva las prácticas de gestión en las empresas desde un abordaje integral. Este instrumento está dirigido a los empresarios que hacen parte de los programas de aceleración agroempresarial, con la intencionalidad de sensibilizar y concientizar que ellos como líderes deben tener presente que una empresa, además de generar beneficios económicos, también deben tener un propósito superior que impacte, sea coherente y se integre con aspectos sociales, de desarrollo económico y ambientales.

## Retos 2023

- **Agronegocios verdes.** Armonizar el desarrollo rural sostenible con la protección y conservación de los recursos naturales y la biodiversidad a través de la implementación de oportunidades de mejora relacionadas con flora, fauna y suelo en los programas acompañados del área de desarrollo agroempresarial;
- **Implementar las 5C.** Acompañar a los agroempresarios para que superen las limitaciones que impiden lograr esos niveles y así llegar a mercados internacionales, implementando las 5C: calidad, cantidad, continuidad, competitividad y ciclos eficientes, para garantizar una frecuencia productiva;
- **Cadenas de valor inclusivas.** Generar acciones para incluir a pequeños productores como proveedores de las grandes empresas en diferentes momentos de la creación de valor;
- **Innovación agropecuaria.** Crear material digital para gestionar la innovación como eje transversal de desarrollo en las agroempresas atendidas;
- **Visibilización agroempresarial.** Participar en las mesas de trabajo de las cadenas productivas y programas del Ministerio de Agricultura y empresas privadas con el fin de articular los programas y proyectos existentes a las acciones o estrategias de Interactuar.

## 3.4.3

# MBA Empresarial

### Fomento de líderes

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 102-7, propios: empresarios impactados, empleos generados, apoyados, ventas, permanencia.

El MBA empresarial acompañó a 257 empresarios, con una permanencia del 84%.

El Método Base de Aceleración Empresarial (MBA) contribuye al desarrollo local a través del crecimiento y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas. Con nuestro acompañamiento profundizamos en mecanismos y condiciones habilitantes que les permitan crecer de manera sostenible para consolidarse en el mercado como empresas generadoras de empleo decente, inclusivo y formal. Con el MBA hemos comprendido que el desempeño del gerente de esa micro y pequeña empresa incide directamente en su resultado, por lo tanto, nuestro acompañamiento está enfocado en habilitar y fortalecer las capacidades de los gerentes para que puedan tomar decisiones más acertadas, estar en capacidad de analizar la información y las cifras de su empresa y liderar equipos de trabajo de alto desempeño.



# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

#### Cualitativo

#### Cuantitativo



Con el acompañamiento que reciben los empresarios y su evidente evolución de los indicadores empresariales (crecimiento en ventas / empleos) el programa MBA logra impactar directamente este objetivo, gracias a la mejora en el nivel de ingresos de las empresas, lo que impacta directamente la calidad de vida del gerente, de su familia y las familias de sus colaboradores al poder disfrutar de mayor acceso a salud, alimentación, educación y vivienda.

La formalización empresarial es un primer paso que permite a los empresarios acceder a nuevos mercados y participar en diferentes iniciativas, aportando al crecimiento económico, crear más y mejores empleos y reduciendo la Pobreza.

Nivel de formalización del **96%**, permitiendo generar empleo de calidad a través de la afiliación a la seguridad social de sus empleados, mejorando de esta manera la calidad de vida de sus familias y cuentan con registros que conducen a la formalización de entrada y de sus procesos (Registro Mercantil, RUT e ICA).



Desde el MBA no solo acompañamos y apoyamos a nuestras mujeres gerentes, sino que también a través de nuestra metodología de acompañamiento fomentamos la igualdad de género al interior de las empresas y en sus equipos de trabajo, a fin de lograr que existan igualdad de condiciones.

**50%** de nuestro público participante son mujeres empresarias y líderes impulsando sus capacidades como mujeres empresarias.



Este objetivo es el eje transversal de nuestro programa. Acompañamos al gerente de manera permanente para que logre convertirse en ese líder consciente que facilita en su organización la creación de empleo productivo y decente, logrando equipos de trabajo más eficientes, productivos y comprometidos que facilitan el logro de resultados económicos positivos.

El **29%** de los empresarios, perciben cambios en la implementación de buenas prácticas relacionadas **con la contratación en sus empresas.**

El **19%** de los empresarios, perciben cambios en la implementación de buenas prácticas relacionadas **con el acceso a seguridad social de los empleados.**

Para el cierre de 2022, se presenta un crecimiento en la generación de empleo de **9%** logrando que las empresas creen 107 nuevos empleos a partir del acompañamiento del MBA. Se formalizan 107 nuevos empleos contando con acceso a seguridad social por parte de la empresa.

Las empresas acompañadas logran un crecimiento en ventas correspondiente al **41%** debido a la implementación de los proyectos de transformación empresarial donde se evidencia la incursión en nuevos mercados y la diversificación de nuevas líneas de negocio.



Desde nuestro MBA incentivamos la igualdad y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad de tal manera que tengan el mismo acceso a las intervenciones y al acompañamiento que se brinda en el programa. Acompañamos al gerente para que al interior de su organización logre importantes resultados en términos de procesos de igualdad y equidad.

**18** de nuestros empresarios se identifican como afrodescendientes, comunidad LGBTIQ+, migrantes, víctimas del conflicto y personas en condición de discapacidad.



A partir del MBA se generan acciones para una mayor sensibilización en los procesos de las empresas como son las charlas y acompañamientos grupales con expertos en el cuidado del medio ambiente.

A la fecha, el **27%** de los empresarios desarrolla buenas prácticas ambientales en sus empresas.



Desde 2017 y de la mano de la ONG ACTEC, de Bélgica, ha sido posible promover la generación y la permanencia de las microempresas en el campo y las ciudades de diferentes regiones del país.

Además de ACTEC se han generado alianzas con otras entidades como Fundación del Valle y el Gobierno de Navarra (España), Generalitat Valenciana y la Caja de Compensación Familiar Comfama.

3 importantes alianzas

- ACTEC
- Generalitat Valenciana
- Comfama

## Así le damos sentido

En Interactuar somos conscientes de la necesidad de involucrarnos de manera responsable en la transformación del país. Nuestros MicroMBA son programas que permiten la conexión de los actores de las cadenas de valor en un ambiente que promueve el desarrollo, el crecimiento y la aceleración, a partir de la consolidación de sinergias entre los empresarios. Hacer realidad este proceso de transformación en las empresas requiere de empresarios idóneos, preparados y actualizados, capaces de generar reflexión y discusión, con disposición para adoptar nuevas perspectivas y asimilar los retos a los que se ven enfrentados permanentemente.

Creemos que es necesario avanzar en estrategias de fortalecimiento empresarial orientadas al mantenimiento y generación de empleo, y en políticas orientadas a la creación y formalización de las empresas.

Incentivar la formalización, diversificar el suministro de energía con tecnologías limpias, promover el uso de buenas prácticas ambientales, fomentar el empleo con inclusión para mujeres, jóvenes y personas con discapacidad, mejorar la productividad en las empresas, así como hacer que el crecimiento funcione para todos, son las opciones que desde Interactuar podemos abordar.

Esto lo hacemos a través del desarrollo del liderazgo consciente y la mentalidad gerencial de sus propietarios y gerentes, en diferentes niveles así:

- **Nivel 1** – Organización eficiente: lograr el desempeño superior de la empresa generando ventajas competitivas en sus procesos administrativos, logísticos, financieros y de gestión de las personas.
- **Nivel 2** – Conexión con el mercado: generar las estrategias adecuadas para conectar la empresa con el mercado, analizando la información del entorno que le permita identificar oportunidades de diferenciación y posicionamiento.
- **Nivel 3** – Crecimiento sostenible: proyectar el crecimiento de la empresa en largo plazo con una orientación de sostenibilidad financiera y competitiva, cuidando la relación de la empresa con las personas y el entorno en el que interactúa.

## Cobertura

Durante 2022, nuestro MBA acompañó a empresarios en cuatro subregiones del departamento de Antioquia: Oriente, Suroeste, Norte y Occidente. Para el próximo año, y gracias a nuestros aliados estratégicos, tendremos la posibilidad de llegar con mucha más fuerza al Urabá antioqueño, donde podremos acompañar el desarrollo del sector turístico de esta importante región del departamento.

## Hicimos posible

Durante 2022 logramos consolidar la metodología del MBA Empresarial, gracias al esfuerzo y los resultados en los siguientes frentes de trabajo:

- Revisamos, al iniciar el año, cada una de las matrices de contenidos para cada uno de los niveles, con el fin de desarrollar un modelo de acompañamiento pertinente según las condiciones y necesidades actuales que el mercado exige.
- Incluimos temáticas con enfoque de sostenibilidad. A lo largo del año nuestros empresarios tuvieron la posibilidad de recibir acompañamiento de tipo grupal e individual en temas relacionados con la formalización, cuidado del medio ambiente y equidad e inclusión.
- Tuvimos la posibilidad de dotar y mejorar nuestra aula MBA, ubicada en la sede del municipio de Rionegro, con el apoyo financiero de la Generalitat Valenciana.
- Continuamos con un grupo MBA Empresarial Nivel 2, bajo modalidad virtual, llegando a empresarios ubicados en los departamentos de Antioquia, Quindío, Caldas, Córdoba, Sucre, Cundinamarca y Santander.
- Implementamos la evaluación de empresa consciente, a través de la cual, cada empresario tuvo la posibilidad de autoevaluarse, de manera reflexiva, con respecto a las prácticas de gestión en su empresa desde un abordaje integral, permitiéndole identificar acciones que deben conservar o intervenir en sus negocios desde cuatro dimensiones: desarrollo empresarial, calidad de vida, equidad de género y prácticas ambientales, obteniendo a partir de la línea base, un primer diagnóstico de cada empresa.



- Nuestros empresarios tuvieron la posibilidad de desarrollar los encuentros grupales bajo el enfoque de nuevos casos empresariales, contruidos por el equipo de consultores, a través de los cuales cada junta empresarial permite el análisis de problemas particulares.
- Implementamos mejoras en el proceso de monitoreo y 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; adicionalmente, cada consultor líder utiliza como material de acompañamiento e intervención la información obtenida por parte de la empresa, ya que allí reposa una valiosa información financiera que permite al empresario una toma de decisiones más pertinente.
- Logramos la publicación y lanzamiento del libro Estudio de Casos, un método de enseñanza para la formación de emprendedores y empresarios de Colombia, realizado junto con la universidad CEIPA. Este contiene siete casos de empresarios que han sido acompañados en el MBA Empresarial y Agroempresarial, convirtiéndose en una importante herramienta académica para la formación de los futuros gerentes.
- Realizamos una transferencia de conocimientos y metodologías a la fundación FUNDAP, en Guatemala, que tuvo como objetivo principal diagnosticar el avance de sus metodologías y realizar capacitación a sus equipos de trabajo.

Indicadores	Resultados 2020		Resultados 2021		Resultados 2022	
	F	M	F	M	F	M
Empresarios servidos	98	120	89	101	94	94
Empleos apoyados	950		1012		1282	
# empleos formalizados	869		917		1148	
% de empleos formalizados	91%		91%		90%	
Ventas anuales	\$ 81.975 millones		\$ 125.300 millones		\$161.126 millones	
Crecimiento venta promedio	-7%		89%		41%	
Permanencia en el programa	77%		77%		84%	
Empresas certificadas en el Programa	168		146		158	

## Nos medimos para aprender

- Reporte de resultados a los cooperantes. Auditoría anual de ACTEC para validación de informes.
- Medición trimestral de los indicadores del programa, verificando en las empresas los datos atípicos.
- Informe semestral de indicadores de impacto. 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).



## Retos

- Ampliar nuestra cobertura, llegando a más territorios del departamento de Antioquia, logrando de esta manera abarcar todas las regiones (Occidente, Oriente, Norte, Suroeste y Urabá) convirtiéndonos de esta manera en la única institución del departamento que apoya el fortalecimiento de las empresas con crédito y acompañamiento de valor.
- Actualizar los manuales metodológicos del programa MBA Empresarial, basados en las experiencias y aprendizajes del año 2022, además de la inclusión de una estrategia de formación en temas relacionados con la sostenibilidad empresarial donde se abarquen temas ambientales, de formalización y equidad e inclusión. Esta deberá estar diseñada bajo una ruta de intervención coherente y pertinente para cada nivel de empresas.
- Ajustar nuestra herramienta de aprendizaje sincrónico y asincrónico Q10 desde inicio de año, con los contenidos que para cada nivel sean necesarios, de tal forma que tanto consultores como empresarios puedan encontrar en esta, un material valioso y pertinente de formación, consulta, evaluación y retroalimentación.
- Mejorar la automatización de las actividades para el monitoreo y seguimiento de los indicadores de los empresarios, haciendo uso de las herramientas del Office 365, haciendo que la información y los análisis realizados sean de libre consulta para las áreas interesadas en dichos indicadores y sea insumo para la toma de decisiones a nivel corporativo.
- Ampliar nuestro proceso de acompañamiento llegando a un mayor número de empresarios en condiciones más críticas de vulnerabilidad y estratos económicos más bajos.

## 3.4.4

# Avancemos Bajo Cauca

### Territorio de inspiración

GRI 102-6, 102-7, 413-1, 413-2. Propios: empleos apoyados, empresarios servidos, créditos desembolsados, empleos formalizados.

El Bajo Cauca es una subregión que desde hace décadas sufre el flagelo de la guerra, sumado a economías ilícitas y minería ilegal, entre otros, que generan empobrecimiento y coartan las posibilidades de progreso. Ante este panorama, la alianza Avancemos Bajo Cauca pretende contribuir a un desarrollo económico sostenible e incluyente en la región, mediante el desarrollo de capacidades técnicas y empresariales y el fortalecimiento de habilidades socioemocionales que le dan al empresario, no solo las herramientas, sino el empoderamiento para sentirse un agente de cambio de su vida, su negocio y la región.

Esta apuesta ha querido trabajar especialmente con una población importante en el territorio, como son las mujeres y los jóvenes y por eso, apostamos a que por lo menos el 52% de los participantes sean mujeres y el 33% jóvenes.

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 marzo de 2024. Su enfoque innovador se encuentra en la manera en la que hemos abordado el concepto de desarrollo económico con las características del territorio.



## Una alianza transformadora

Con esta apuesta esperamos consolidar capacidades transformadoras y nuevos liderazgos en los territorios, para que las comunidades se apropien y generen nuevas oportunidades con servicios diferenciales encaminados a mejorar y diversificar la actividad económica agro y no agro. La premisa para cumplirlo es que, si un empresario fortalece sus capacidades empresariales, comerciales y de redes, podrá tener la oportunidad de crecer sus negocios y ser sostenibles.

El enfoque innovador de la alianza está en la manera como hemos abordado el concepto de sostenibilidad, la cual ha estado enmarcada en la importancia de generar empoderamiento en las personas, a través del desarrollo de capacidades humanas, técnicas y empresariales, que genera agentes de cambio que transforman sus territorios y comunidades y se alinean a una gestión eficiente y productiva.

## Cobertura

Avancemos Bajo Cauca tiene presencia en los seis municipios de la región: 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, así como a toda la comunidad de la región interesada en conseguir empleo formal y fortalecer sus habilidades para el empleo. La alianza tiene un foco particular en mujeres y jóvenes.



## Hicimos posible

2022, el cuarto año de la alianza representó un total despliegue y presencia en el territorio, al poder volver a generar acciones presenciales y eventos masivos. Nos comprometimos a incrementar las estrategias en territorio en un 45% con respecto al año pasado, lo que también se vio reflejado en un aumento de la ejecución presupuestal, cerrando el año con una ejecución de 5.452 millones de pesos.

Dentro de las estrategias adicionales que se crearon para complementar y fortalecer las definidas desde un principio de la alianza, podemos rescatar:

- Más empresarios urbanos siendo asesorados en fortalecimiento empresarial.
- Fortalecimiento de las acciones de ferias empresariales y conexiones de valor para empresarios agro y urbanos.
- Acompañamiento psicosocial personalizado a empresarios agro.
- Una estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión Social mucho más sólida para formar más agentes de cambio de género en la región y contar con empresas más sensibilizadas en el tema.
- Fortalecimiento del acompañamiento técnico y ambiental a agroempresarios.
- Exploración de una estrategia especial de emprendimiento dirigida a jóvenes de la región.



**El componente de fortalecimiento de cadenas de valor agrícolas** continuó con el acompañamiento asociativo y empresarial con 11 asociaciones, logrando un mayor fortalecimiento y la creación de planes de transformación comercial. Esto no solo ha permitido un trabajo más articulado entre los asociados; también ha generado conexiones y alianzas entre las asociaciones para fortalecer la cadena en la región. Adicionalmente, se continuó trabajando con 273 agroempresarios en un acompañamiento integral que articula temas empresariales, comerciales, psicosociales, ambientes y técnicos, entregándoles capacidades y empoderándolos desde su mentalidad. Además, el mayor énfasis que se puso en el acompañamiento técnico permitió incrementar los niveles de productividad y eficiencia productiva. Finalmente, se han fortalecido las acciones comerciales de creación de redes y conexiones de valor que han permitido generar acuerdos comerciales que se han traducido en el incremento en ventas de estas dos cadenas.

Por su parte, **en el componente de acompañamiento empresarial a unidades productivas no agrícolas**, con sus cuatro cohortes, se logró cumplir la meta de atención a 205 empresas urbanas del Bajo Cauca antioqueño. Se desarrolló un modelo de atención personalizado a la medida, que incentiva el liderazgo, el empoderamiento y la formalización empresarial como principales características (o herramientas) de un proceso que busca que los empresarios del Bajo Cauca se conviertan en sujetos activos del desarrollo de su territorio. Al cierre de este año, hemos evidenciado que las empresas cuentan con importantes avances en temas de ingresos, costos, procesos e imagen corporativa, los cuales logran incrementar las posibilidades de crecimiento y/o

permanencia en el mercado. Sin embargo, mucho más allá de variables medibles en términos económicos, los empresarios de la alianza comienzan a priorizar temas de generación de empleo y desarrollo de equipos de trabajo que antes no eran tenidos en cuenta, y ahora, adquieren importancia en términos de calidad de vida. Esto se puede evidenciar en el hecho de que, hoy, del total de empresas que han pasado por acompañamiento de la alianza, el 34% cuenta con formalización laboral.

Las conexiones comerciales generadas dentro de la alianza y con empresas externas están siendo realizadas con el propósito de instalar capacidades de negociación en los empresarios que han pertenecido a la alianza. De esta forma, se han desarrollado acciones como muestras comerciales, ruedas de negocio, participación en ferias nacionales, vigilancia de oportunidades, y la creación de una red de empresarios, las cuales han permitido tener espacios para que se conozcan e intercambien conocimientos y saberes entre ellos. La gran apuesta para la alianza en el tiempo restante es madurar y consolidar esta red con empresarios líderes que la dinamicen y le den sostenibilidad.

**El componente de servicio de crédito** tuvo un buen año en términos de créditos en el Bajo Cauca, dado que se logró una colocación de aproximadamente 884 millones de pesos, lo que permitió superar la meta total propuesta (4.000 millones de pesos). El envío de referidos del equipo de la alianza a los asesores comerciales de Interactuar materializa nuestra estrategia, pues ha ayudado a dar a conocer la oferta crediticia entre los participantes de la alianza.



**En el componente de servicios de empleabilidad** continuamos con la labor de consolidar la clase media trabajadora antioqueña en la subregión del Bajo Cauca, brindando herramientas y propiciando conexiones entre las personas que buscan un empleo formal y las empresas que ofrecen estas oportunidades laborales. Se trabajó 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.

Por otro lado, se diseñaron rutas de atención móvil, recorriendo varios territorios rurales para el registro de la población en búsqueda de empleo. Se llevó a cabo la cuarta convocatoria de becas técnicas con 88 personas inscritas. Actualmente se cuentan con 132 estudiantes activos y 20 graduados.

La **estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión Social (DEI)**, se enfocó en el cierre de brechas que limita el desarrollo

empresarial de las mujeres, el nivel de independencia en 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 tan buena aceptación que varios empresarios han solicitado asesorías personalizadas para empezar a desarrollar acciones positivas de género en sus empresas.

Finalmente, el trabajo de posicionamiento realizado desde la alianza ha logrado que la mujer sea líder en procesos de emprendimiento rural y urbano en la región. Adicionalmente, el énfasis en la comunidad, a través de una comunicación para el desarrollo, ha generado un gran reconocimiento en el Bajo Cauca, que nos facilita llegar a nuevos públicos y tener el interés de muchas personas e instituciones para participar de las estrategias que se proponen desde la alianza.



## 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<sup>7</sup>, donde se monitorean 19 indicadores.

Adicionalmente, este año se terminó la evaluación de medio término liderada por USAID, quienes, por medio de un modelo de evaluación cuantitativa y cualitativa, midieron qué tan efectivo ha sido el modelo de Avancemos Bajo Cauca para:

- Lograr aumentos en ventas, ingresos y productividad.
- Empoderar a empresarios de la región.
- Brindar un servicio de empleo acorde a las necesidades del territorio.

<sup>7</sup>**MONITOR** es el Sistema de Información y Monitoreo que facilita el seguimiento y evaluación de las actividades de USAID en Colombia. Este sistema ha sido diseñado para ofrecer información integral sobre el estado y avance de las actividades apoyadas por USAID. Cada actividad o proyecto desarrollado por los implementadores (Partners) debe quedar registrada en el Sistema una vez sea aprobado por USAID/Colombia.

## Retos

- Consolidar la red de empresarios del Bajo Cauca Antioqueño.
- Desarrollar nuestra segunda feria comercial “Bajo Cauca es Más: Oportunidades, Crecimiento y transformación”.
- Incrementar los indicadores de productividad.
- Mayor enfoque en la estrategia ambiental, brindando elementos que ayuden a fortalecer las unidades productivas con mayor conciencia.
- Fortalecer la estrategia de jóvenes a través de espacios de sensibilización en temas de emprendimiento e innovación.
- Fortalecer la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión Social (DEI) del territorio a través de la prevención de violencias económicas basadas en género y consultorías empresariales sobre inclusión laboral para mujeres.
- Crecer la oferta de cursos y servicios de habilidades para el empleo de la región.

Indicador	Meta global	Resultados a sept 2022	Porcentaje de avance
<b># total de participantes de la alianza</b>	4.310	3.939	91%
<b>Porcentaje de mujeres</b>	52%	55%	106%
<b>Porcentaje de jóvenes</b>	33%	44%	133%
<b>Empleos formalizados</b>	954	1.185	124%
<b># empresarios servidos</b>	510	664	130%
<b>Valor de los préstamos desembolsados</b>	\$4.072 MM	\$4.092 MM	100%

Las metas de la alianza deben cumplirse al finalizar el proyecto, es decir en marzo de 2024, por lo que se muestran resultados acumulados y se habla de porcentaje de avance. Se toma información al cierre del año fiscal de la alianza que es septiembre de 2022.





# Crecimiento consciente



# 4.1 Economía con sentido social

## El bienestar que inspira

GRI 103, 201-1, 201-2, 201-3, 201-4

Para el cumplimiento de nuestro propósito, actuamos bajo principios éticos y responsables; con ello, buscamos lograr un buen desempeño financiero de acuerdo con la normatividad existente y siendo coherentes con nuestra estrategia. Nuestro objetivo va más allá de la generación de excedentes: buscamos gestionar nuestros recursos priorizando el interés social y el bienestar de nuestros grupos de interés.





## Así le damos sentido

El entorno en el que nos encontramos nos ha demostrado la importancia de adaptarse al cambio, de tomar decisiones basados en el análisis de datos y de información, la necesidad de la transformación tecnológica para responder con agilidad y de manera oportuna a los retos que se presentan. Interactuar está inmersa en una búsqueda constante de optimización, de generar eficiencias en nuestros costos y gastos y de profundizar en la cultura de ahorro y conciencia a lo largo de la Corporación.

Se han implementado herramientas analíticas en coherencia con la búsqueda de eficiencias que impactan directamente nuestros procesos de cobranza, presupuestos y proyecciones. De esta manera, entendemos la innovación y competitividad como herramientas claves para la sostenibilidad financiera empresarial.

## Cobertura

Con nuestras acciones buscamos impactar a todos nuestros grupos de interés con el fin de amplificar el impacto y cumplir nuestro propósito. Nuestra razón de ser son los emprendedores y empresarios para quienes enfocamos nuestro modelo de gestión, pero así mismo buscamos influir positivamente en nuestros colaboradores, aliados y proveedores y finalmente a las comunidades de nuestros territorios y al Estado.



## Así le damos sentido

- **Sostenibilidad financiera con sentido social.** A través del entendimiento profundo de las necesidades de nuestros emprendedores y empresarios, ofrecemos servicios financieros con acompañamiento de valor de acuerdo con la realidad de cada uno de ellos, colocando de forma eficiente y responsable nuestros recursos y generando valor para la Corporación y para nuestros clientes.
- **Gestión ética de los recursos de los aliados, los cooperantes y de los ingresos del negocio.** Definimos nuestros procesos para cada una de las actividades que se llevan a cabo en Interactuar en torno a nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor. De esta forma se establecen los procedimientos y responsabilidades para que, en cada actividad que se desarrolle, se cumplan los estándares de calidad y se actúe conforme con la regulación Financiera. A pesar de no ser una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, nuestras prácticas y controles están orientados a cumplir con la norma de la industria financiera del país, administrando y gestionando el riesgo de crédito, el riesgo operativo y de lavado de activos y financiación del terrorismo. A su vez, contamos con la revisoría fiscal de KPMG que verifica el cumplimiento de las leyes y estándares definidos.
- **Gestión de aliados clave.** Desde hace más de una década contamos con Kiva como un aliado de cooperación internacional que permite a través de una plataforma web el acceso a capital, otorgado por personas de todo el mundo, para apoyar emprendimientos de empresarios en condiciones de vulnerabilidad. Desde 2010 la fecha, se han fondeado más de 37.300 créditos, logrando impactar la vida de muchos emprendedores colombianos.
- **Gestión de proyectos y nuevas iniciativas.** A través de nuestra área de Desarrollo Organizacional, gestionamos iniciativas internas que impactan de manera positiva el negocio y que generan eficiencias en la prestación de nuestros servicios. De la mano de la innovación y la tecnología, actualmente se está trabajando en varias iniciativas enfocadas en la agilidad para la solicitud y desembolso de créditos, a través de herramientas digitales con un enfoque de inclusión financiera y sin perder cercanía con nuestros empresarios. Durante 2022, el modelo de atención híbrida a través de la oficina virtual logró que, en promedio, el 23% de las renovaciones se dieran por este canal.

## Hicimos posible

- A lo largo del año se presentó una dinámica positiva en término de las variables de cartera como desembolsos, recaudos y castigos. Las tres terminaron mejor que los valores presupuestados gracias a la labor comercial, la labor del equipo de cobranza y el acompañamiento de valor con nuestros clientes.
- El 2022 fue un año con un entorno de tasas de interés al alza que impactaron de manera positiva nuestros ingresos por intereses, también se presentó como un reto para el fondeo de la operación. En este sentido, se iniciaron relaciones con fondeadores internacionales para optimizar la intermediación financiera.
- A través del fortalecimiento de nuestra área de Cobranza, se logró superar la meta en recaudos y contención de castigo, además de tener un ICCV o indicador de cartera vencida más castigada, mejor de lo presupuestado. Esto demuestra los esfuerzos por prevenir el rodamiento de la cartera y asegurar su calidad.
- Movilizamos más de 8.333 millones de pesos para servicios de conocimiento y redes con recursos aportados por diferentes inversionistas sociales y por la Corporación. Frente a la meta planteada del año, cumplimos en un 148% gracias a la gestión de alianzas y consecución de proyectos.
- Este año ejecutamos proyectos que buscan mejorar los procesos e impactar la relación con todos nuestros grupos de interés, con una inversión de 5.502 millones de pesos, entre los que se destacan los proyectos relacionados con tecnología y optimización de procesos de la Corporación.
- Durante 2022 se continuó con la implementación del proyecto de Cambio de CORE Financiero, el cual se espera concluir a mediados de 2023.



Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023
<b>Ingresos totales</b>	\$ 84.779	\$ 106.234	\$ 126.649	\$ 153.572
<b>Egresos</b>	\$ 80.425	\$ 83.938	\$ 109.843	\$ 142.416
<b>Margen EBITDA</b>	14,7%	21,3%	14,9%	21,2%
<b>ICV %</b>	3,31%	3,85%	3,13%	3,23%
<b>Eficiencia del gasto</b>	5,3%	20,9%	13,3%	7,3%



## Estados de situación financiera

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023
Activos corrientes	\$ 106.828	\$ 130.815	\$ 154.023	\$ 145.585
Activos no corrientes	\$ 164.660	\$ 199.689	\$ 270.540	\$ 315.957
Total activos	\$ 271.488	\$ 330.504	\$ 424.564	\$ 461.542
Pasivos corrientes	\$ 80.702	\$ 100.653	\$ 137.824	\$ 291.982
Pasivos no corrientes	\$ 74.827	\$ 91.596	\$ 131.678	\$ 25.142
Total pasivos	\$ 155.529	\$ 192.249	\$ 269.502	\$ 317.124
Patrimonio	\$ 115.960	\$ 138.255	\$ 155.061	\$ 129.777
Total pasivos y patrimonio	\$ 271.488	\$ 330.504	\$ 424.564	\$ 446.901



## Estados de resultado integral

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023
Excedente bruto	\$ 19.980	\$ 30.306	\$ 40.401	\$ 47.181
Excedente antes de impuesto	\$ 4.356	\$ 22.301	\$ 16.828	\$ 11.171
Excedente procedente de operaciones continuadas	\$ 4.354	\$ 22.296	\$ 16.806	\$ 11.157
Otro resultado integral	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total resultado integral	\$ 9.417	\$ 22.296	\$ 16.806	\$ 11.157



## Los 5 aliados institucionales con mayor aporte monetario

#	2020		2021		2022	
	Cooperante	Valor	Cooperante	Valor	Cooperante	Valor
1	USAID	\$1.665	USAID	\$1.684	USAID	\$2.798
2	DPS	\$1.453	ACTEC	\$1.241	ACTEC	\$1.088
3	Comfama	\$1.340	Comfama	\$886	Comfama	\$687
4	ACTEC	\$868	Fundación del Valle	\$340	Generalitat Valenciana	\$452
5	Cámara Comercio Medellín para Antioquia	\$718	Fundación Fraternidad Medellín	\$278	Generando equidad- Tetra Tech	\$428



## Fuente de los fondos por categoría (NG08)

Categoría	2020	2021	2022	Meta 2023
<b>Crédito</b>	\$ 78.571	\$ 92.253	\$ 108.802	\$ 138.320
<b>Prestación de otros servicios</b>	\$ 5.489	\$ 4.051	\$ 7.117	\$ 6.769
<b>Recursos Propios</b>	\$ 4.354	\$ 22.296	\$ 16.806	\$ 11.157

\*Estas cifras son preliminares, pueden variar luego del concepto de la revisoría fiscal.

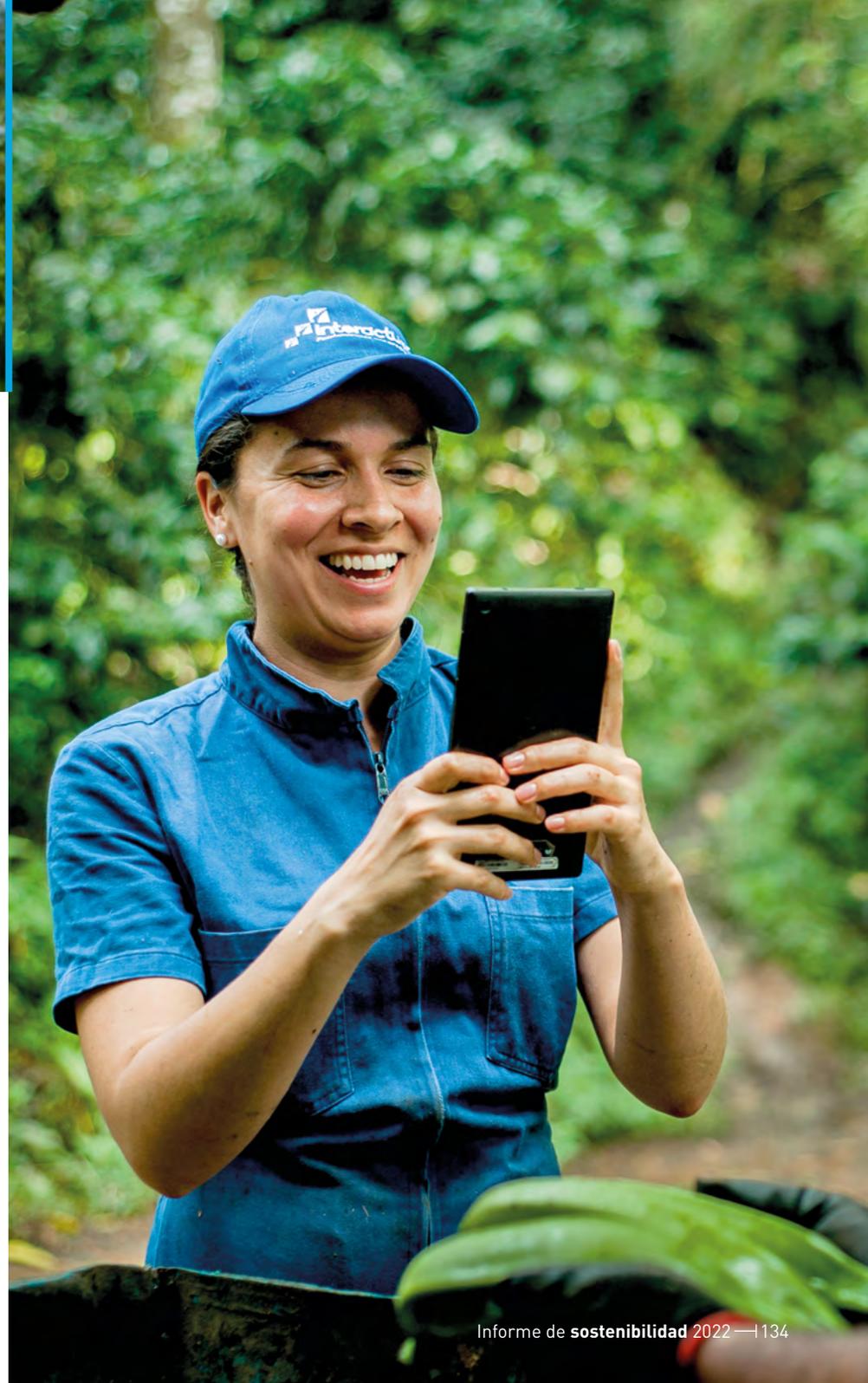
## Nos medimos para aprender

- Mecanismos de gobierno y comités. Contamos con diferentes mecanismos que permiten hacer seguimiento al desempeño, eficacia de nuestra gestión y toma de decisiones: Asamblea de Asociados, Junta Directiva, Comité Directivo, Comité de Iniciativas, Comité Financiero y de Riesgos.
- Seguimiento mensual de indicadores y Balanced Scorecard. Gestión periódica integral de la estrategia y objetivos de la Corporación.
- Seguimiento a ejecución presupuestal. Monitoreo del desempeño de las variables financieras más relevantes de la Corporación y generación de planes de acción de acuerdo con los resultados.
- Rolling Forecast. Actualización de la proyección de cierre anual con las cifras reales de cada mes.
- Auditoría. Contamos con un proceso de auditoría externa que garantiza el cumplimiento de nuestros estándares y compromisos a través de Price Waterhouse Coopers (PWC).

## Retos

- Garantizar la continuidad del negocio mediante la implementación de la nueva plataforma de CORE Financiero.
- Garantizar los recursos necesarios para la operación de la Corporación y la implementación de las iniciativas planteadas, a través de acceso a líneas de crédito con entidades nacionales e internacionales y la optimización de la utilización de recursos y cupos disponibles.
- Control presupuestal estricto para asegurar el cumplimiento riguroso del plan aprobado y vigilar los escenarios planteados para la toma de decisiones oportuna.
- Implementación de score de cobranza de la mano del área de analítica de la Corporación, que permita eficiencias en el proceso y continuar con el control del vencimiento y castigo de la cartera.





## 4.2 Innovación y transformación digital

### Las nuevas rutas para avanzar

Indicadores propios y GRI 102-10, 302-5, 418-1

Durante 2022, y en respuesta al ejercicio de consulta de temas materiales realizado a nuestros grupos de interés, en Interactuar decidimos priorizar la innovación; apostarle de manera deliberada con el fin de continuar fortaleciendo nuestra capacidad innovadora.

La innovación debe apalancar la transformación digital, principalmente en las soluciones de cara al cliente, también es posible adoptarla en nuestra propuesta de valor, en los modelos de atención, en los canales de atención a nuestros clientes, en los procesos y en su maduración, y en la experiencia de usuario de nuestros servicios.



## Así le damos sentido

Desarrollar la capacidad de innovación nos permitirá entender necesidades y diseñar soluciones de manera efectiva, ágil e integral para nuestros emprendedores y empresarios; soluciones disruptivas y útiles, que involucren las mejores prácticas y que al final, garanticen la satisfacción y fidelización de nuestros emprendedores y empresarios.

- Trabajamos de manera constante en la maduración de nuestros procesos, asegurando consistencia, eficiencia, agilidad y experiencia de cliente.
- Entendemos las necesidades de nuestros empresarios y diseñamos acompañamientos para dar respuesta a sus necesidades.
- Contamos con un portafolio de proyectos para el desarrollo de nuevas capacidades que apoyan la implementación de la estrategia definida, lo que permite la entrega de las propuestas de valor a nuestros emprendedores y empresarios.

## Cobertura

Este tema impacta a los colaboradores, generadores de las iniciativas para que nuestros empresarios reciban servicios más ágiles y cada vez más ajustados a sus necesidades.

## Hicimos posible

- Disminuimos los tiempos promedio de aprobación de crédito en Interactuar, pasando de **1.31** días promedio en diciembre de 2021 a **1.04** días promedio en diciembre de 2022.
- **Culminamos la primera fase del proyecto cambio de CORE**, a través del cual realizamos la selección de dos herramientas tecnológicas a implementar, el CORE financiero y el sistema de cobranza, los cuales se ajustan a las necesidades del negocio.
- Se inició también el proceso de implementación del nuevo core financiero en el cual se está trabajando los frentes de parametrización, personalización y migración de datos, todo esto con el objetivo de contar con nuevos sistemas que soporten la operación del servicio financiero que presta la Corporación.
- Implementamos flujos de aprobación y análisis de crédito para créditos que van hasta 3.000.000 de pesos, mediante el diseño de modelos analíticos, logrando una mejora importante en la propuesta de valor establecida en el segmento cuenta propia y reduciendo la carga de tareas en la Corporación de crédito en un 24%. **En 2022 se lograron 10.200 desembolsos en este flujo de aprobación, correspondientes a 16.000 millones de pesos, con un tiempo promedio de respuesta de dos horas.**
- **Culminamos la primera fase de Cliente Nuevo Digital**, donde a través de la implementación de metodologías ágiles de innovación, logramos terminar y validar el prototipo para atender clientes nuevos a través de un modelo principalmente digital.
- Incursionamos en la profundización y estudio de nuestra segmentación estratégica de cara a decantar los hallazgos y poder identificar los segmentos resultantes y sus modelos de atención asociados.
- Realizamos una mentoría en innovación, en la cual participó un grupo de colaboradores de diferentes áreas de la Corporación y se les capacitó en las diferentes fases que debe atravesar una organización como Interactuar para diseñar e implementar un sistema de innovación; en este proceso también se les entregaron diferentes herramientas para poner en práctica que facilitan el desarrollo de este modelo.

### En el marco de la **célula de innovación cuenta propia**:

- Diseñamos y pusimos en operación la oficina virtual, primer canal de autogestión de nuestros clientes, donde se pueden gestionar créditos preaprobados, además de realizar consultas de saldo, fecha de próximos pagos y cuotas a pagar. Durante 2022 **se desembolsaron más de 5.000 créditos por este canal**, que representa cerca del 25% de las renovaciones de crédito que se realizaron mes a mes. Esta innovación impacta positivamente a nuestros clientes, ya que nos permite dar respuesta a sus solicitudes en un tiempo promedio inferior a dos horas.



## Ejecución de iniciativas de innovación

Iniciativas innovadoras ejecutadas	% de ejecución de iniciativas innovadoras	Meta 2023
Oficina virtual	100%	N/A
Cliente nuevo digital	98%	92%-95%



## Impacto de la iniciativa

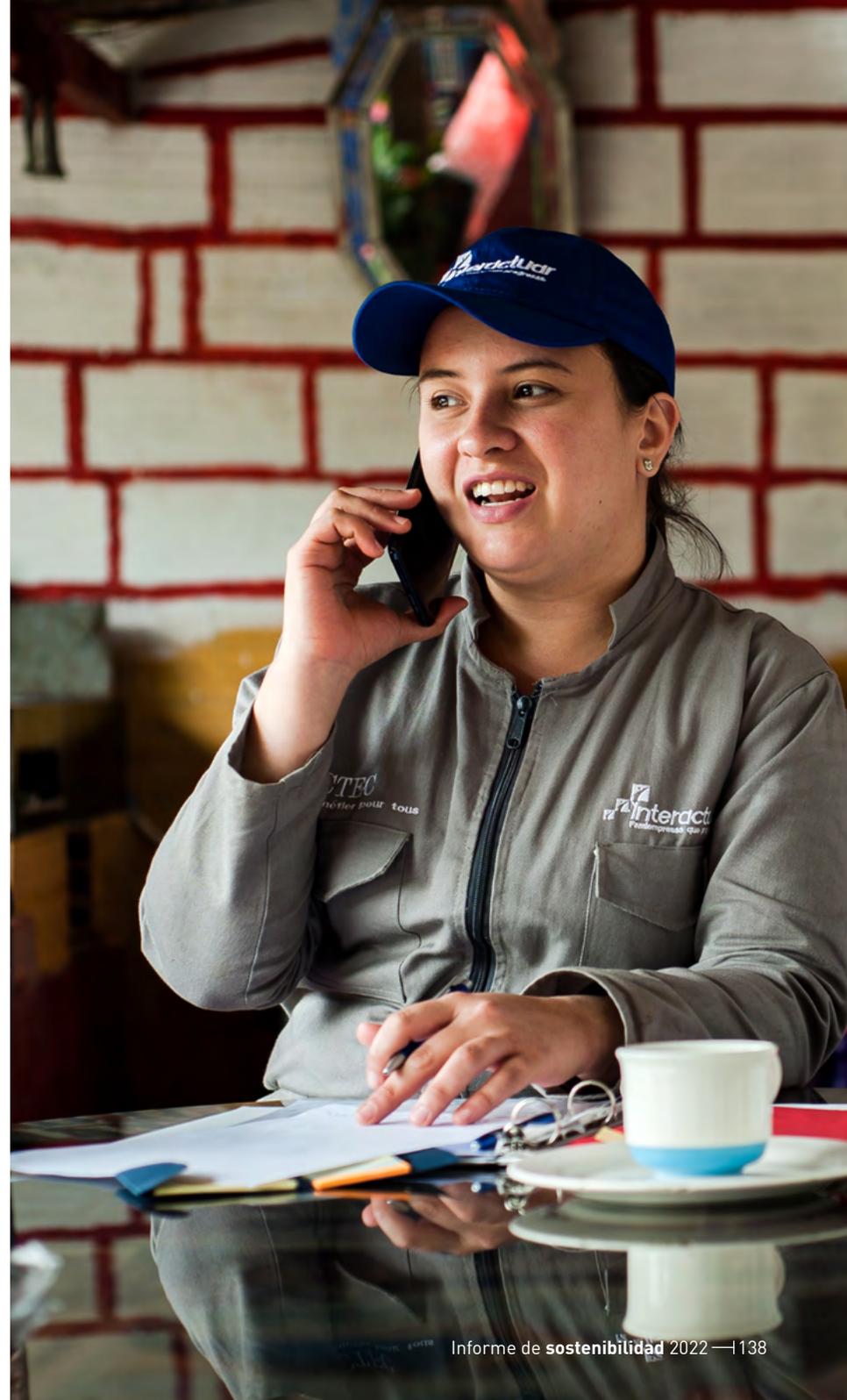
Iniciativas innovadoras ejecutadas	Impacto social	Impacto económico	Impacto ambiental
Oficina virtual	Llegar a más empresarios de manera ágil y oportuna, contrarrestando en algunos casos el gota a gota.	Productividad del asesor, eficiencia en procesos.	Disminución de huella de carbono al reducir la movilidad del cliente y del asesor.
Cliente nuevo digital	Llegar a más empresarios de manera ágil y oportuna, contrarrestando en algunos casos el gota a gota.  Acceso financiero.	Crecimiento de la cartera; productividad del asesor; eficiencia en procesos.	Disminución de huella de carbono al reducir la movilidad del cliente y del asesor.

## Nos medimos para aprender

La innovación y la transformación digital tienen importancia estratégica, por lo que los proyectos en proceso tienen total monitoreo desde el comité de iniciativas que se reúne de manera quincenal. Todos los proyectos se miden por el Índice de Cumplimiento de las Iniciativas (IDC).

## Retos 2023

- Diseñar, implementar y comunicar el sistema de innovación en la organización que permita idear, incubar y acelerar iniciativas que sumen al cumplimiento de los objetivos y a la entrega de valor a nuestros clientes.
- Trabajar en la generación de una cultura innovadora que permita soportar el modelo definido.
- Fortalecer la metodología de gestión del cambio para que esta sea implementada en iniciativas que representen cambios con un impacto significativo en los procesos y personas de la Corporación.
- Mantener la disciplina de vigilancia del entorno y referenciación competitiva como insumos para el proceso de planeación estratégica de la organización y para la definición de áreas de oportunidad que nutren el proceso de innovación.
- Salir en vivo y estabilizar el nuevo CORE financiero de la Corporación.
- Validar el primer prototipo diseñado para la colocación de créditos para clientes nuevos digitales.
- Implementar el canal digital para la colocación de créditos de clientes nuevos.





## 4.3 Integridad y buen gobierno

(102-11, 102-20, 102-29, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2)

### El camino de las decisiones

Establecer los lineamientos que orienten la promoción de la ética y buen gobierno de Interactuar, garantizando un cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias que definen el funcionamiento de los órganos de gobierno, desplegando dentro de la organización los programas y políticas que se requieran para cumplir este fin.

Promover la confianza y transparencia dentro de Interactuar a partir de orientar la forma adecuada de tomar decisiones, la transparencia en el manejo de la información, la prevención y denuncia de situaciones o actos que sean constitutivos de fraude o vayan en contra de los principios éticos de Interactuar.

# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



La composición de nuestra junta directiva se mantuvo en el número de integrantes mujeres. Resaltamos que la Presidencia y la Vicepresidencia son ocupadas por dos mujeres, líderes empresariales de nuestra región.

**45%** de los miembros de la junta directiva son mujeres.

Ante el cambio en la Dirección Ejecutiva de Interactuar en el último trimestre del año, esta posición vuelve a ser liderada por una mujer.



Promoción de la formalidad laboral sobre los trabajadores de Interactuar.

Acompañamiento en la revisión del cumplimiento de la normativa laboral sobre nuestros colaboradores.

Promoción del trabajo decente en las colocaciones de nuestros créditos, toda vez que tenemos políticas orientadas a prevenir la financiación de la explotación infantil y actividades ilícitas.

Tenemos un canal de denuncia confidencial a disposición de los trabajadores para que puedan reportar situaciones que vayan en contra del trabajo decente.



A partir de la promoción de la transparencia del buen Gobierno y buenas prácticas corporativas, Interactuar realiza alianzas con instituciones sostenibles que valoran su integridad, transparencia y buen manejo de los recursos.

## Así le damos sentido

Interactuar, al ser una entidad sin ánimo de lucro, es una organización que le pertenece a la sociedad civil y que su patrimonio no está para favorecer a los asociados sino a la sociedad. Su vocación de permanencia no se restringe a la satisfacción del propósito misional sino de permanecer en el tiempo para contribuir a la solución de las problemáticas sociales que aquejan nuestro país.

A través de un buen Gobierno Corporativo actuamos de manera transparente y ética en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Además, garantizando un buen funcionamiento del gobierno se protege el patrimonio económico de Interactuar, permitiendo que esta siga siendo un motor de desarrollo económico para el país.

Interactuar resalta el cumplimiento con la normatividad vigente que aplica a su operación:

- Se encuentran al día a nivel laboral con todas las obligaciones legales con sus empleados.
- Practica estrictamente la normatividad aplicable en el ámbito tributario y comercial.
- Respeta las obligaciones inherentes a la legislación existente sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- Respeta y acata la normatividad relativa a la libre competencia, sin que se haya configurado

- situaciones de competencia desleal.
- Cumple a cabalidad con la normatividad aplicable a los servicios microfinancieros, en especial lo relativo a las disposiciones legales frente al cobro de intereses y comisiones.
- Cumple a cabalidad con la normatividad especial de protección al consumidor, habeas data y protección de datos personales.
- Se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos formulados por autoridades administrativas y por autoridades judiciales, en las que no se determinaron sanciones administrativas, multas o condenas en su contra.
- Ningún miembro de la Junta Directiva, ni de la Administración de Interactuar, realiza con ella algún tipo de negociación comercial.
- Desde el punto de vista jurídico, no existen hechos internos o externos que hayan impactado a la Corporación negativamente, que deban incluirse en este informe.
- No se presentaron despidos de empleados o miembros de órganos de gobierno por corrupción.
- La Corporación Interactuar en cumplimiento con el artículo 87 de la ley 1676 de 2013, garantiza la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores con quienes se relaciona.

## Cobertura

Los principios de integridad, ética y buen gobierno aplican para todos los públicos de interés donde Interactuar tiene presencia.



## Hicimos posible

- Proceso de Gobierno Corporativo, el cual está en estado de maduración 2 y 3. El proceso, que fue auditado por la firma auditora PWC, no mostró en 2022 mayores novedades, con un nivel de cumplimiento del 90,7% en los aspectos de gobierno.
- Establecimiento de un plan de trabajo para mejorar los procesos relativos a la política de datos personales y a la gestión de riesgos LAFT y corrupción y soborno transnacional. Por consiguiente, durante 2022, trabajamos sobre la implementación y aprobación de los programas de SAGRILAFT Y de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE). Dicha aprobación trae consigo la creación del rol de oficial de cumplimiento que estará a cargo de la Secretaría General.
- Articulación del rol de oficial de privacidad con la política de seguridad de información de Interactuar, garantizando la integridad de la información que se recibe o comparte en la operación de Interactuar.
- Actualización del procedimiento de línea ética, modificando la gestión de denuncias, las categorías de reporte sobre el código de ética y reforzando el concepto de los canales de denuncia confidencial para reportar los actos de fraude o conductas que estén en contra de los principios éticos de Interactuar.
- Evaluación 360 de los miembros de la Junta Directiva y Comité Directivo a través de un tercero independiente como lo es la Cámara de Comercio de Medellín.
- Acompañamiento a los miembros de Junta Directiva Korn Ferry para el fortalecimiento de sus habilidades y el trabajo en equipo de la Junta.

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023
Capacitación en el código de ética y conducta. 205-2	0	0	0	Capacitación del código de ética a través del plan de trabajo definido para la implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial PTEE.
Consultas realizadas Sistema de Auto Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT).	51.078 en listas 78.720 masivas	114.789	110.358	N/A
Casos en la línea ética (casos confirmados de corrupción - fraude - y medidas adoptadas) 205-3.	5	4	0	N/A
Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. 205-1	0	0	0	N/A
Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. 419-1	0	0	0	N/A
Apetito del riesgo (índice de cartera vencida + índice de cartera castigada)	7,12%	8,30%	6,35%	7,16%

## Nos medimos para aprender

Acompañamos el número de reuniones de Junta Directiva establecidas en los Estatutos y Código de Buen Gobierno Corporativo vs el número de reuniones realizadas durante el año. La meta son seis reuniones al año y durante 2022 se tuvo una periodicidad de una reunión por mes con la Junta Directiva, por lo que en total se efectuaron 11 reuniones.

## Retos 2023

- Avanzar en la implementación de los programas de SAGRILAFT Y PTEE.
- Fortalecer la cultura de la ética e integridad a través de una estrategia de comunicación, inducción y entrenamiento.
- Evaluar a los miembros de la Junta Directiva y Comité Directivo a través de un tercero independiente como lo es la Cámara de Comercio de Medellín, con una metodología de evaluación 360.
- Promover la cultura de la seguridad de la información bajo el desempeño del rol de oficial de privacidad.

## Riesgos para el alcance de los objetivos Interactuar

La gestión de riesgos tiene como fin principal la mitigación de la incertidumbre sobre el cumplimiento de los objetivos definidos por Interactuar, a través del establecimiento de una serie de elementos, políticas y procedimientos que permitan un adecuado conocimiento de los diferentes tipos de riesgo a los que una compañía como la nuestra está expuesta.





La valentía de crecer juntos.

## Así le damos sentido

Por la naturaleza de su operación, las instituciones microfinancieras como Interactuar, están expuestas a diferentes tipos de riesgos financieros (riesgo de mercado, riesgo de crédito o crediticio, riesgo de liquidez, riesgo legal y riesgo operacional, etc), los cuales pueden generar pérdidas que repercuten en el patrimonio. Ante esta realidad, contamos con estrategias para su control y seguimiento que nos permiten alcanzar las expectativas institucionales sobre la sostenibilidad del negocio.

Asimismo, es necesario un manejo técnico de estos. En Interactuar estamos dispuestos a asumir y mitigar aquellos determinados como inadecuados. Así las cosas, generamos mecanismos técnicos para administrar estos, acordes con la estructura de la Corporación en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

## Cobertura

Los riesgos declarados actualmente y que gestionamos son los siguientes:

- Riesgo de crédito;
- riesgo operativo (incluye reputación, continuidad del negocio, seguridad de la información, fallas de ti, eventos externos, jurídico, procesos);
- riesgo LAFT.

## Riesgo de crédito

Durante 2022, tuvimos un buen desempeño en términos de calidad de cartera, impulsado por el positivo ciclo económico del país, la reactivación económica, el compromiso de las áreas Comercial y de Cobranzas, el monitoreo a la cartera y el cumplimiento de las políticas definidas en el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC).

Sin embargo, se está cerrando el año con unos indicadores económicos que nos invitan a revisar con prudencia la colocación de cartera para 2023, una alta inflación, altas tasas de interés (que afectan nuestro fondeo y estrecha nuestro margen financiero), una TRM disparada que impulsa la inflación, una inestabilidad geopolítica que da indicios de una posible recesión económica internacional y se esperan una serie de reformas políticas que pueden tener un impacto negativo en la economía nacional.

La proyección de crecimiento del PIB del país para 2023, pronosticada por diferentes expertos, está por debajo del 1%, con lo cual, hemos definido priorizar el margen sobre el

crecimiento acelerado de cartera, indicador que será medido en el Balanced Scorecard (BSC) de la Corporación.

Para tratar de anticipar los posibles factores que puedan afectar la calidad de cartera de nuestros empresarios desde el área de Riesgos y Analítica tenemos planteados los siguientes retos:

- Realizar al menos dos veces al año un estudio sobre el incremento en el endeudamiento de los clientes más relevantes, apoyados de información sectorial de las centrales de riesgo.
- Implementar modelos estadísticos de cobranza que nos ayuden a anticiparnos a los posibles rodamientos en las diferentes franjas de mora que permitan realizar estrategias más efectivas.
- Visitar las oficinas para entender el mercado más allá de las bases de datos.
- Monitorear permanentemente el cumplimiento de las políticas definidas en el manual SARC.

## Riesgo operativo

Durante este año, continuamos con la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) en la Corporación, donde recorrimos cada uno de los procesos, identificando alrededor de 200 riesgos operativos con los líderes de cada una de las áreas; todos tienen alguna estrategia definida, bien sea aceptar, mitigar, transferir o eliminar cada uno de estos.

Creamos un comité de seguridad de la información, que está dictando la normatividad interna en este tema, asesorados por un consultor externo que nos ha permitido trabajar la cultura interna, partiendo del Comité Directivo hasta los roles más operativos de la Corporación. Se creó la figura de oficial de seguridad de la información, que tiene bajo su cargo velar por la protección de datos de los terceros que administra Interactuar.

El gran reto para 2023 es acompañar el proceso de cambio de CORE en la gestión de sus riesgos, el impacto que pueda tener al interior de la Corporación y definir una estrategia de continuidad del negocio en caso de presentarse algún inconveniente con la salida a producción de este proyecto.

## Riesgo LAFT

En este año, se trabajó conjuntamente con la Secretaría General la definición de políticas de un SAGRILAFT, que cumpla con los estándares mínimos requeridos por la Superintendencia de Sociedades en materia de gestión de riesgo LAFT. El manual con las políticas fue aprobado por la Junta Directiva en su sesión de diciembre de 2022, nombrando oficial de cumplimiento al actual Secretario General de la Corporación. El reto principal para 2023 será entonces la materialización en cultura, procedimientos y metodologías para cumplir con las políticas definidas.





## Avances en el área Analítica

Durante 2022, teníamos un reto importante en el área de Analítica. Logramos definir un **roadmap** analítico y trabajar en la sensibilización frente a la cultura de datos y lo que conlleva un proyecto de analítica; trabajamos con los diferentes líderes en la priorización de proyectos que tuvieran un mayor impacto en la estrategia, se identificaron victorias tempranas que tenemos en la Corporación como los modelos de iniciación, la célula de innovación de cuenta propia y el **score** de seguimiento de cartera. Además, se trabajó de la mano con el área de TI, para definir la arquitectura necesaria para la implementación de estos proyectos.

Fueron priorizados 5:

- Presupuesto móvil
- Planeación comercial
- Impacto del acompañamiento de valor
- Modelo de Cobranzas
- Segmentación

Durante 2023, esperamos implementar al menos tres de estos proyectos.



Impactos sustentables:  
**El cuidado  
que inspira**



# 5.1

## Consciencia 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.  
GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3.

El cuidado del medio ambiente ocupa hoy lugar preponderante en la agenda de trabajo de las organizaciones a nivel mundial, que hoy son más conscientes del impacto ambiental que generan, independientemente del sector en el que se encuentren. En Interactuar incorporamos la gestión ambiental como un factor esencial para materializar nuestra propuesta de valor, toda vez que tenemos una responsabilidad individual y colectiva por preservar el mundo en el que vivimos y permitir que las generaciones futuras puedan tener los recursos naturales para su supervivencia.

Es así como en la ruta de trabajo por la sostenibilidad, este fue un tema priorizado con dos públicos de interés (colaboradores y empresarios) con el objetivo de encaminar acciones internas y externas con nuestros empresarios para la generación de consciencia que permitan la implementación de acciones en equilibrio con el desarrollo empresarial.

Soñamos para este 2023 consolidar el comité ambiental, con lineamientos estratégicos que integren el desempeño ambiental corporativo para continuar mostrando nuestro compromiso con el medio ambiente, y la sostenibilidad y su impacto en nuestros colaboradores y empresarios.

Específicamente para el empresario, soñamos ampliar la cobertura en los territorios donde tiene presencia la Corporación y aumentar en los programas de aceleración la implementación de prácticas ambientales, para continuar acompañando a nuestros empresarios agro y urbanos y consolidar aquellas iniciativas que tienen alto valor agregado en temas de sostenibilidad ambiental, que conlleve al compromiso del empresario con los resultados y su progreso empresarial.

A nivel interno, apostamos por continuar con el autoabastecimiento de energía renovable, tener consumos más eficientes de los demás recursos naturales, mejorar los hábitos de los colaboradores y aplicar medidas de mitigación sobre las fuentes de emisión atmosférica de nuestro actuar, para luego compensar 100% nuestras emisiones, contribuyendo así a la conciencia ambiental y al impacto directo o indirecto a nuestros grupos de interés.

# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados



### Cualitativo

Interactuar contribuye a la meta **13.3** la cual busca mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana, a través de los acompañamientos en los diferentes programas, tales como: Semillero Ambiental, programa del Método Base de Aceleración Empresarial y Agro, Semillero Agro. Asimismo, se logró crear cursos sobre economía circular, adaptación, mitigación y compensación, tips ambientales, podcast sobre lombricomposta, talleres sobre conservación de bosques, conservación de fuentes hídricas, gestión y normatividad ambiental, manejo de residuos sólidos y charlas sobre economía circular.

Medición de la huella de carbono 2021 calculada en el 2022.

Implementación del Plan Movilidad Empresarial Sostenible **(principal estrategia trabajo en casa o alternancia)**.

Diseño del Plan de Gestión de Emisiones.

Fomentar la cultura y sensibilización ambiental hacia el tema específico del cambio climático.

### Cuantitativo

En los programas del Método Base de Aceleración Empresarial Agro- MBA y los Semilleros Agroempresariales, se aborda de manera transversal en los talleres grupales y seminarios, con una participación de 170 agroempresarios del MBA y 311 empresarios del semillero.

En la alianza Avancemos Bajo Cauca se contó con una participación de 663 empresarios en los talleres sobre conservación de bosques, fuentes hídricas, residuos sólidos y normatividad ambiental. Asimismo, unos 34 empresarios participaron de las charlas ambientales.

- Sede Principal: 68.5 tCO2e
- Sedes nacionales: 1357 tCO2e
- Total acumulado: 1425 tCO2e.

**81.84%** disminución en la generación de gases de efecto invernadero vs meta del **20%**. Reconocimiento por parte del AMVA a **la transformación cultural de movilidad**.

100% Diseñado.

Campaña interna Ecotips, **95** personas sensibilizadas por la campaña Don Cuidado en temas de movilidad y creación de grupo con **22** colaboradores para compartir vehículo en rutas comunes.

## ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo

Creación de fondo de crédito para empleados para acceder a movilidad sostenible.

200 millones de pesos.

Validación de la huella de carbono por tercera parte, en este caso Icontec (Sede principal bajo norma ISO 14064 vs 2006).

Medición de Eficiencia Energética.

**51,5%** de la energía consumida es de UPS y equipos computo.  
Sede Principal.

Compensación de la huella de carbono.

**1377** unidades de bonos de carbono adquiridos y 360.117 KWh en bonos de energía renovable.



## Así le damos sentido

En Interactuar 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.

En ese sentido, reconocemos el valor de la relación entre la conservación del medio ambiente, la economía y la equidad social y la necesidad de atender de forma decidida y sistemática esta interdependencia, buscando cambiar la tendencia del deterioro ambiental; para ello, hemos buscado hacer frente a los retos empresariales que se derivan del cambio climático alineados al **ODS 13 (acción por el clima)**, entendiendo los riesgos sobre los ecosistemas, la economía y la vida, buscando implementar procesos de transformación sostenibles que garanticen condiciones adecuadas y seguras para la conservación, preservación, protección, restauración y uso sostenible del capital natural, mediante la incorporación de mejoras en la eficiencia de los bienes y servicios de nuestros empresarios agro y urbanos, esto es, acompañarlos en procesos que favorezcan las acciones de protección ambiental, a través de los programas, semilleros, cursos, talleres, charlas y asesorías, buscando el compromiso de los empresarios en resultados tangibles en su quehacer empresarial.

La gestión ambiental realizada por Interactuar ha impactado cada vez más nuestro comportamiento, nuestras actividades y nuestra manera de hacer las cosas, para nosotros es un compromiso actuar de forma coherente y articulada para contribuir con el cuidado del planeta y la sostenibilidad de los recursos. A lo largo de esta evolución y crecimiento ambiental, hemos identificado que impactamos y que tenemos riesgos legales ambientales y operativos que requieren toda nuestra atención. Así mismo, estos impactos y riesgos se traducen en oportunidades para nuestra Corporación, debido a que permiten estructurar diferentes planes de acción a los cuales les hacemos frente en la actualidad.



## Cobertura

Acompañamos a nuestros empresarios y emprendedores en las regiones del Bajo Cauca antioqueño, Suroeste, Norte, Oriente y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Cabe anotar que, desde las orientaciones empresariales, para 2022 nos enfocamos en trabajar con empresarios agro, porque hemos comprendido la importancia de apostarle al desarrollo rural y por la relación directa de su actividad económica con los asuntos ambientales. Sin embargo, en los programas de aceleración empresarial y agroempresarial pudimos trabajar esta iniciativa.

A nivel interno impactamos desde nuestras buenas prácticas y gestión ambiental al grupo de colaboradores en las diferentes oficinas donde tenemos presencia.

# Hicimos posible

## Gestión externa

- **Sensibilización.** Con nuestros empresarios trabajamos bajo principios del cuidado del medio ambiente como instrumento clave que acompaña la gestión empresarial en la toma de decisiones cada vez más conscientes. Durante 2022 acompañamos, de forma grupal e individual, a nuestros empresarios y emprendedores en crear conciencia ambiental, promoviendo buenas prácticas ambientales y la adopción de medidas de adaptación al cambio climático con iniciativas en temáticas tales como: economía circular, buenas prácticas agrícolas, manejo de residuos sólidos, entre otros. Estas fueron abordadas desde los programas de Semilleros Ambiental y Agroempresarial, Método Base de Aceleración Empresarial y Agro, cursos, talleres, charlas y tips como escenarios propiciadores para adquirir habilidades y competencias para que vayan transitando hacia el encuentro del equilibrio entre las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental y que conjuntamente podamos ir avanzando hacia empresas sostenibles.
- **Formación.** Adelantamos espacios de formación para fortalecer el entendimiento y la adopción de prácticas ambientales en las unidades productivas. Esto lo llevamos a cabo a través de la ejecución de programas como Semillero Agroempresarial (módulo de buenas prácticas ambientales), Semillero Ambiental, MBA Agro con énfasis en buenas prácticas ambientales hacia la sostenibilidad, MBA con un énfasis en retos ambientales del modelo de negocio y la realización de talleres ambientales que abordaban temáticas

como conservación de fuentes hídricas, conservación de bosques, normativa ambiental y manejo de residuos sólidos. En total acompañamos a 1144 empresarios con 3 proyectos, distribuidos de la siguiente manera:

- » MBA Agroempresarial: 170 agroempresarios(as)
- » Semilleros: 311 agroempresarios(as)
- » Avancemos Bajo Cauca: 663 empresarios(as) participaron en los talleres sobre conservación de bosques, fuentes hídricas, residuos sólidos y normatividad ambiental.

- **Medición MBA.** Con el fin de conocer y hacer seguimiento al nivel de implementación de prácticas sobre el cuidado medioambiental que llevan a cabo los empresarios de los programas MBA Agro, MBA Empresarial, Alístate y Semilleros, se implementó una encuesta de autoevaluación denominada Empresa Consciente. El instrumento se implementó con cada uno de los grupos en dos momentos como fueron, línea de entrada y línea de salida, midiendo ocho variables: 1) sensibilización ambiental; 2) compras sostenibles; 3) huella de carbono; 4) huella hídrica; 5) patrimonio natural; 6) gestión de residuos; 7) salud humana y, 8) movilidad sostenible. Los resultados asociados a esta medición fueron los siguientes:

Porcentaje de empresarios que movilizaron buenas prácticas medioambientales por programa:

- » 97% MBA Empresarial
- » 88% Alístate
- » 74% MBA Agroempresarial
- » 53% Semilleros

- **Programas Método Base de Aceleración – MBA empresarial.** A resaltar en el programa Método Base de Aceleración dirigido a los empresarios urbanos, en la dimensión de cuidado del medio ambiente con sus diferentes variables, en temas de sensibilización ambiental, el 28% de los empresarios participan de manera activa en talleres, charlas y actividades que les permita aportar al cuidado del medio ambiente y un 50% de los agroempresarios aplican y promueven con sus colaboradores esos conocimientos adquiridos, sin embargo, aún deben mejorar en definir y documentar las acciones y procesos que hoy en día ponen en práctica para la conservación del medio ambiente, pues el 66% manifiesta no tener una estrategia ambiental definida y documentada.
- **Programas Método Base de Aceleración – MBA Agro.** Los agroempresarios han implementado prácticas de sostenibilidad logrando generar eficiencias en tiempos, costos y gastos, permitiéndoles hacer uso responsable de los recursos naturales logrando alcanzar mejores rendimientos para aumento directo de la rentabilidad. Adicional a ello, han implementado prácticas de eficiencias en los procesos, como es el uso de insumos biológicos para refuerzo de nutrición vegetal o animal, se han apoyado iniciativas comunitarias para mantenimiento de vías, fuentes hídricas y huertas caceras, etc., y se han puesto en marcha acciones que permitan desde el triple impacto buscar un equilibrio de sus ecosistemas productivos, sociales-culturales y económicos. En total el 74% de los empresarios, implementaron buenas prácticas medioambientales.
- **Diseño de producto financiero verde.** Construimos el producto “Crediverde” con el propósito de proveer alternativas de acceso a financiamiento para adaptación ante los efectos reales o esperados del cambio climático,

buscando 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.

- Desarrollamos el podcast “Vení te cuento” donde contamos historias evocando las radio novelas para que nuestros empresarios nos sientan cercanos y que exploren a través de la imaginación, cómo se implementa una medida de adaptación en medio de la interacción de los personajes y a su vez, para que se motiven a realizar acciones sobre lo que escuchan, permitiéndoles reinterpretar y construir de acuerdo con su entorno mejoras a su gestión empresarial; y que acompañará la colocación del crédito verde.
- **Proyecto Avancemos Bajo Cauca.** En alianza con USAID y en el marco del proyecto Avancemos Bajo Cauca se capacitaron **663 empresarios** de las actividades económicas piscícola y apícola en talleres sobre conservación de bosques, conservación de fuentes hídricas, gestión sobre normatividad ambiental y manejo de residuos sólidos, lo que les ha permitido a los empresarios una mejor comprensión frente a las temáticas abordadas. A resaltar: comunidades y agroempresas han iniciado ejercicios de reforestación con especies nativas, semilleros ambientales con jóvenes, jornadas de limpieza de fuentes hídricas, y ejercicios de manejo de residuos.

## Gestión interna

Aplicamos medidas ambientales sostenibles que mitigan y compensan las actividades misionales de nuestra Corporación. Estamos comprometidos con el cumplimiento normativo legal y a la gestión de nuestros riesgos ambientales, con la implementación de acciones que permitan una adecuada gestión para el aprovechamiento de los residuos sólidos, eficiencia energética, uso racional del recurso hídrico, mitigación y compensación de emisiones atmosféricas y el fortalecimiento de la cultura ambiental.

- Rediseñamos la política ambiental para tener alineación estratégica y mostrar nuestros impactos internos y externos en materia ambiental de manera integral.
- Entrenamientos asesores: comprometidos con brindar acompañamiento empresarial en la identificación de los riesgos ambientales, prácticas sostenibles y regenerativas sobre medio ambiente, capacitamos 283 asesores en cómo asesorar al empresario al momento de la visita en la implementación de tips ambientales de acuerdo con la actividad económica.
- Medición huella de carbono corporativa-inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI): se cuantifica año vencido, por ello para el 2022 se calculó la huella 2021. Se declara nuevo año base 2021 para el cálculo de la huella de carbono.

Con el fin de identificar los Gases de Efecto Invernadero (GEI) de 2021, se procedió a realizar el cálculo de la huella de carbono de la Corporación Interactuar de su sede principal y a nivel nacional para los alcances 1,2 y 3 bajo la NTC-ISO 14064. Además, se procedió a realizar la validación del cálculo y el informe de inventario de la huella de carbono con una tercera parte (ICONTEC), donde se obtiene el certificado de la validación de la huella de carbono para las emisiones de la sede Principal.

Los alcances aplicables son:

- Alcance 1: emisiones fijas, móviles, fugitivas.
- Alcance 2: consumo de energía eléctrica del mercado regulado SIN.
- Alcance 3 (sede Principal): activos arrendados aguas abajo, transporte de colaboradores casa-trabajo-casa, generación de residuos sólidos, transporte por viajes de negocios.
- Alcance 3 (sedes nacionales): actividades adquiridas, transporte área comercial, transporte aéreo área comercial, generación de residuos sólidos.

Los resultados de la huella de carbono totales son:

- Sede Bello: 68.5 tCO<sub>2</sub>e
- Sedes nacionales: 1357 tCO<sub>2</sub>e
- Total acumulado: 1425 tCO<sub>2</sub>e

Los resultados anteriores pueden ampliarse en la herramienta de cálculo de emisiones de GEI y profundizar su análisis en el informe de inventario de emisiones de GEI de la Corporación Interactuar año 2021.



Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022*	% Disminución o aumento
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	2.73	Este resultado se recibe en abril 2023	326%
Medición huella de carbono emisiones indirectas - Alcance 2 (consumo de electricidad proveniente del SIN -Servicio Interconectado Nacional- mercado regulado) para sede Bello (tCO2e).	20.5	16.2	Este resultado se recibe en abril 2023	-21%
Medición huella de carbono emisiones indirectas – Alcance 3 (transportes 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	74.56	Este resultado se recibe en abril 2023	-33%
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	1,093.1	Este resultado se recibe en abril 2023	8,6%

\*Datos proyectados a través de estimaciones, el dato calculado está en construcción y se tendrá para el mes de abril 2023.

## Compensación de la huella de carbono

Una vez obtenido el inventario de emisiones, la Corporación decidió compensarlas en un 100%. Por ello, podemos declarar que las 39 oficinas de Interactuar compensaron para 2021 en un 100% sus emisiones de carbono y para realizar todas sus actividades utilizaron energía limpia o su equivalente en créditos de energía renovable.

## Diseño del Plan de Gestión de Reducción de Emisiones

Una vez la Corporación Interactuar verifica su huella de carbono año 2021, se procedió a realizar el Plan de Gestión de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (PGE GEI), el cual es un conjunto de iniciativas, proyectos y metas de reducción de emisiones y aumento de remociones de GEI; las cuales pretenden a un corto, mediano y largo plazo (2021-2030) reducir la huella de carbono.

## Promoción de la cultura ambiental

Continuamos fortaleciendo la cultura ambiental con la campaña interna “Ecotips” a través de videos, publicaciones, concursos, charlas y actividades de participación general.

## Mejora y cumplimiento del Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS)

Se realizó la actualización del PMIRS acorde con los requisitos estipulados por la normatividad ambiental y teniendo en cuenta las adecuaciones realizadas en la Corporación para el manejo integral de los residuos.



*\*Para el cálculo del indicador de residuos sólidos totales, aprovechables y per-cápita, se decidió no tener en cuenta los residuos de chatarra generados por obras en la sede, al igual que un trabajo especial de depuración de papel del área de archivo, debido a que estos valores corresponden a actividades extraordinarias que desviaban la tendencia de los datos.*

*\*\*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.*

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	% Disminución o aumento	META 2023
Emisiones de CO2e evitadas o reducidas por estrategias de movilidad sostenible (tCO2e/año)	148	394	Este resultado se recibe en abril 2023	N/D	20%
Emisiones de CO2e evitadas o reducidas/per cápita por estrategias de movilidad sostenible (tCO2e/año)	0.4846	0.0006	Este resultado se recibe en abril 2023	N/D	20%

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



## Cumplimiento normatividad ambiental

Se realizó la actualización de las matrices de identificación de requisitos legales ambientales y de valoración de aspectos y riesgos ambientales, llevamos a cabo reuniones trimestrales de seguimiento con el Comité de Gestión Ambiental y gestionamos las actividades de control operacional de vertimientos de agua residual doméstica, aceite de cocina usado (ACU), emisiones de gases y vapores, residuos peligrosos y control de sustancias químicas.

## Aprovechamiento de los residuos orgánicos por medio del compostaje

Se compostan el 100% de los residuos orgánicos generados en la sede principal de la Corporación, con lo cual se obtiene abono orgánico que es aprovechado para el abono de los jardines y la creación de una nueva huerta orgánica para fomentar el consumo de alimentos sanos con la participación de los colaboradores.

## Creamos la línea de crédito Crediverde para colaboradores

Se destinó un fondo de 200 millones de pesos disponibles para que los colaboradores accedan a la adquisición de vehículos sostenibles.

## Medición de la eficiencia energética

Se realizó un pareto de los consumos energéticos de la sede principal y se obtuvieron resultados de consumo energético para comenzar a trabajar conjuntamente con el plan de gestión de emisiones.

Resultados consumo	2022 (Post pandemia)
Iluminación	19%
Aires acondicionados	15%
Equipos computo	7%
Puerta vehicular	0,3%
Hornos microondas	0,7%
Dispensadores	6,9%
Neveras	5%
UPS	44,5%
Ventiladores	1,7%

Un aspecto importante a destacar es que Interactuar se autoabasteció con un 32% de energía proveniente de paneles solares.



## Indicadores de energía y agua

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022*	% Disminución o aumento
Consumo de energía facturado promedio mensual (kWh)302-1	15.356	13.704	16,819 *	+23%
Consumo de energía EPM año (kWh) / per cápita promedio mes	47	153	N/A	N/A
Generación de energía solar promedio mensual (kWh/mes)	7.227*	7.003	6,657.6	-4,9%
Energía solar vendida al SIN <sup>8</sup> promedio mensual (Kwh/mes)	2.210*	2.064	N/A	N/A
Consumo de agua promedio mensual (m3/mes)303-5	305*	91	224.3*	+146%
Consumo de agua promedio per cápita mensual (m3 mes/per cápita)	2.7	,0	N/A	N/A

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

<sup>8</sup>SIN: Sistema Interconectado nacional.

## Nos medimos para aprender

- Recibimos el reconocimiento empresarial en sostenibilidad categoría Oro entregado por Icontec y AMVA (Área metropolitana del Valle de Aburrá);
- Desde la gestión con los empresarios: medición de todas las iniciativas que se desarrollan desde el acompañamiento empresarial.
- Hemos avanzado en la implementación de la medición de los indicadores a través de la encuesta de autoevaluación denominada Empresa Consciente que se piloteó con los programas de aceleración de la Escuela de Negocios.



Desde la gestión interna tenemos:

- Matriz de riesgos ambientales
- Matriz de aspectos e impactos ambientales
- Matriz de Requisitos Legales Ambientales
- Plan de acción ambiental
- Reuniones de seguimiento mensual
- Matriz de indicadores de desempeño ambiental
- Seguimiento a gestores ambientales que reportan desde las diferentes sedes
- Comité de gestión ambiental
- Comité de movilidad sostenible
- Comité de sostenibilidad

## Retos 2023

Para la gestión con los empresarios:

- Acompañar y fortalecer a las micro y pequeñas empresas de industrias manufactureras y de producción agropecuaria en la implementación de prácticas y estrategias de economía circular para promover un crecimiento económico sostenible, que genere más empleos decentes transitando hacia una economía baja en carbono y eficiente en el uso de los recursos.
- Generar procesos de medición de los acompañamientos en temas de sostenibilidad ambiental.
- Profundizar en temas ambientales para acompañar de manera pertinente a los empresarios teniendo en cuenta los segmentos con sus niveles de desarrollo, riesgos y necesidades puntuales.
- Posicionar el crédito verde desde el negocio, y generar acompañamientos de valor a los empresarios en función de las medidas priorizadas.

Para la gestión interna:

- Medir de la huella de carbono corporativa y su compensación 100%.
- Elegir e Implementar medidas del plan de gestión de emisiones.
- Implementar estrategias para mejorar el aprovechamiento de los residuos.
- Dotar a nuestros equipos docentes y consultores de las capacidades gerenciales y técnicas asociadas a la implementación de modelos de negocio circulares en la industria y la actividad agropecuaria.



## 5.2 Sumamos esfuerzos para generar impacto

(Aliados, Número de proyectos ejecutados, Recursos movilizados, Empresarios servidos desde proyectos, 102-15, 103-1, 103-2, NGO6, NGO7)

### La valentía también es unirnos

Una capacidad distintiva de nuestra propuesta de valor es nuestra capacidad para gestionar alianzas institucionales en el marco de las causas de Interactuar, en los frentes de cooperación técnica y financiera, que nos permitan avanzar en nuestro propósito institucional, potenciando nuestro impacto corporativo en beneficio de nuestros empresarios actuales y potenciales.

# ODS a los que le aporta el tema

## Principales avances 2022

### ODS Impactados

### Cualitativo

### Cuantitativo



En alianza con Tetrattech (operador de USAID) desarrollamos un proyecto con enfoque de género. Con base en esto ajustamos nuestro modelo de atención con enfoque de género.

**270** mujeres beneficiadas.



Desde alianzas como Avancemos Bajo Cauca con USAID y el programa MBA con ACTEC, promovemos el empleo digno y decente y monitoreamos la generación de empleo y la calidad del empleo como un aporte al desarrollo económico y social.

**270** mujeres beneficiadas.



Creación de alianzas para acompañar a más emprendedores y empresarios, cubriendo más territorios y superar los desafíos relacionados con la superación de la pobreza, la equidad de género, la reducción de las desigualdades, el trabajo decente y el crecimiento sostenible.

Se firmaron **13** alianzas movilizandoo recursos públicos, privados, nacionales e internacionales por valor de **7.992** millones de pesos, lo que permite apoyar a **1.626** emprendedores presupuestados, de los cuales se atendieron **3.470** en la ejecución de **109** municipios en **12** departamentos de Colombia.



La *valentía* de crecer juntos.

## Así le damos sentido

Para la Corporación Interactuar, las alianzas institucionales son una capacidad desarrollada y fortalecida a través del tiempo, que ha permitido amplificar el impacto de lo que hacemos en beneficio de los emprendedores y empresarios, pues contribuye a profundizar la cobertura, el acceso a crédito, equipamiento, fortalecimiento de habilidades gerenciales y capacidades empresariales. A través de estas capacidades, Interactuar conecta sus causas con intereses de otras instituciones, quienes pueden convertirse en aliados claves para aunar esfuerzos en pro del desarrollo social a través del emprendimiento y el desarrollo empresarial.

Es importante, además, porque a través de la gestión de alianzas se han podido fortalecer aspectos institucionales de gran valor para la materialización del propósito institucional desde el relacionamiento, posicionamiento institucional, incidencia en política pública y cooperación técnica y financiera para desarrollar, implementar y ajustar nuestros modelos de acompañamiento.

### Aporte e impacto para los beneficiarios, la sociedad y la economía

La gestión de alianzas institucionales posibilita llegar a más emprendedores y empresarios para acompañarlos en los procesos de creación, crecimiento y consolidación de sus empresas generando capacidades en ellos, para que puedan mantenerse en el tiempo, generando valor económico y social a través de la implementación de buenas prácticas de gestión administrativa, financiera, humana y ambiental.

Durante 2022, complementamos el frente de aliados institucionales incorporando un ejercicio piloto con personas naturales, bajo el marco estratégico de la filantropía como

un aliado adicional en esta apuesta colectiva. En este sentido probamos tres frentes principalmente: 1) Becas. Las donaciones son utilizadas para financiar matrícula, transporte, materiales y alimentación de nuestros emprendedores y empresarios que participan en programas de educación empresarial y acompañamiento individual en las etapas de creación, desarrollo y aceleración; 2) tecnología y equipamiento. Las donaciones son utilizadas para financiar adquisición de maquinaria, herramientas de trabajo, equipamiento y software, buscando generar mejoras y eficiencias en sus procesos; 3) Impacto y crecimiento de Interactuar. Las donaciones apoyan la financiación de iniciativas institucionales a nivel tecnológico, de innovación, de posicionamiento, portafolio de servicios, entre otros, que permitan el crecimiento y mayores capacidades internas para apoyar a más emprendedores y empresarios.

El gran aporte e impacto para los beneficiarios, la sociedad y la economía es ser ese puente que conecta a los aliados con la posibilidad de impulsar a los emprendedores y empresarios que día a día están luchando por la materialización de un sueño y que requieren del apoyo de otros para seguir avanzando.

El aporte para los beneficiarios está en contribuir al desarrollo de capacidades humanas y empresariales, que a su vez transforman de forma positiva los puestos de trabajo, las condiciones laborales, el entorno y las prácticas empresariales que generan impacto positivo en la sociedad. Finalmente, se promueve nuevas y mejores dinámicas empresariales, mayor movilización de la riqueza y de poder adquisitivo por parte de las personas que conforman las empresas y los emprendimientos.

## Cobertura

Las alianzas institucionales impactan a los emprendedores y empresarios, los aliados, la comunidad donde desarrollamos proyectos. En 2022 llegamos a 109 municipios en 12 departamentos.

## Hicimos posible

El enfoque de las alianzas institucionales como capacidad distintiva de la Corporación Interactuar posibilitó la firma de 13 nuevas alianzas movilizand 7.992 millones de pesos.



### Número de aliados institucionales

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
# de alianzas institucionales	31	14	13



### Ingresos por aliado institucional

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023
Valor ingreso	\$ 7.585	\$5.229	\$6.227	\$6.442



## Impacto generado

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Variación
Recursos movilizados	\$3.558	\$2.625*	\$8.348	\$5.723
Aliados	31	14	13	-5
Ingresos	\$7.585	\$5.232	\$6.227	\$995
Departamentos	18	9	12	3
IDC	97%	98%	98%	0%
Empresarios servidos	3.487	4.055	3.470	-585
Proyectos ejecutados	42	12	17	5
Donaciones		\$61.7	\$98.9	\$37.2

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



## Consecución de recursos

Es la sumatoria de todos los recursos obtenidos para el negocio, así como 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 2022, se estableció una meta de 4.000 millones de pesos y se llegó a un resultado de 8.333.558.007 de pesos.

Es de resaltar que, en el total del año, la gestión de alianzas institucionales representa el 96% del indicador de consecución de recursos (7.992.005.524 de pesos), un 2,8% (242.753.329 de pesos) por los copagos de los empresarios de los programas y servicios de conocimiento y un 1,2% (98.799.154 de pesos) 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, a trabajar en temas de impacto y/o pago por resultados, para abrir nuevas posibilidades de articulación.

Para 2022, la iniciativa de donantes logró recaudar 38.406.786 de pesos a través de donaciones económicas. En el caso del voluntariado se lograron vincular 89 voluntarios (50 expertos y 38 mentores), los cuales ejecutaron 1.536 horas de acompañamiento empresarial que se calculan sobre una base de 39.038 pesos valor hora, para un total de 59.962.368 de pesos, los cuales se calculan bajo el indicador de costos no asumidos por la prestación del servicio.

- 82 empresarios beneficiados con donantes.
- 62 empresarios beneficiados con la estrategia de voluntariado.
- 21 empresarios beneficiados con donación económica para tecnología y equipamiento.

Nota\*: tenemos un empresario pendiente para entregar la donación económica para tecnología y equipamiento, esta se pretende entregar en 2023.

## Incidencia en política pública

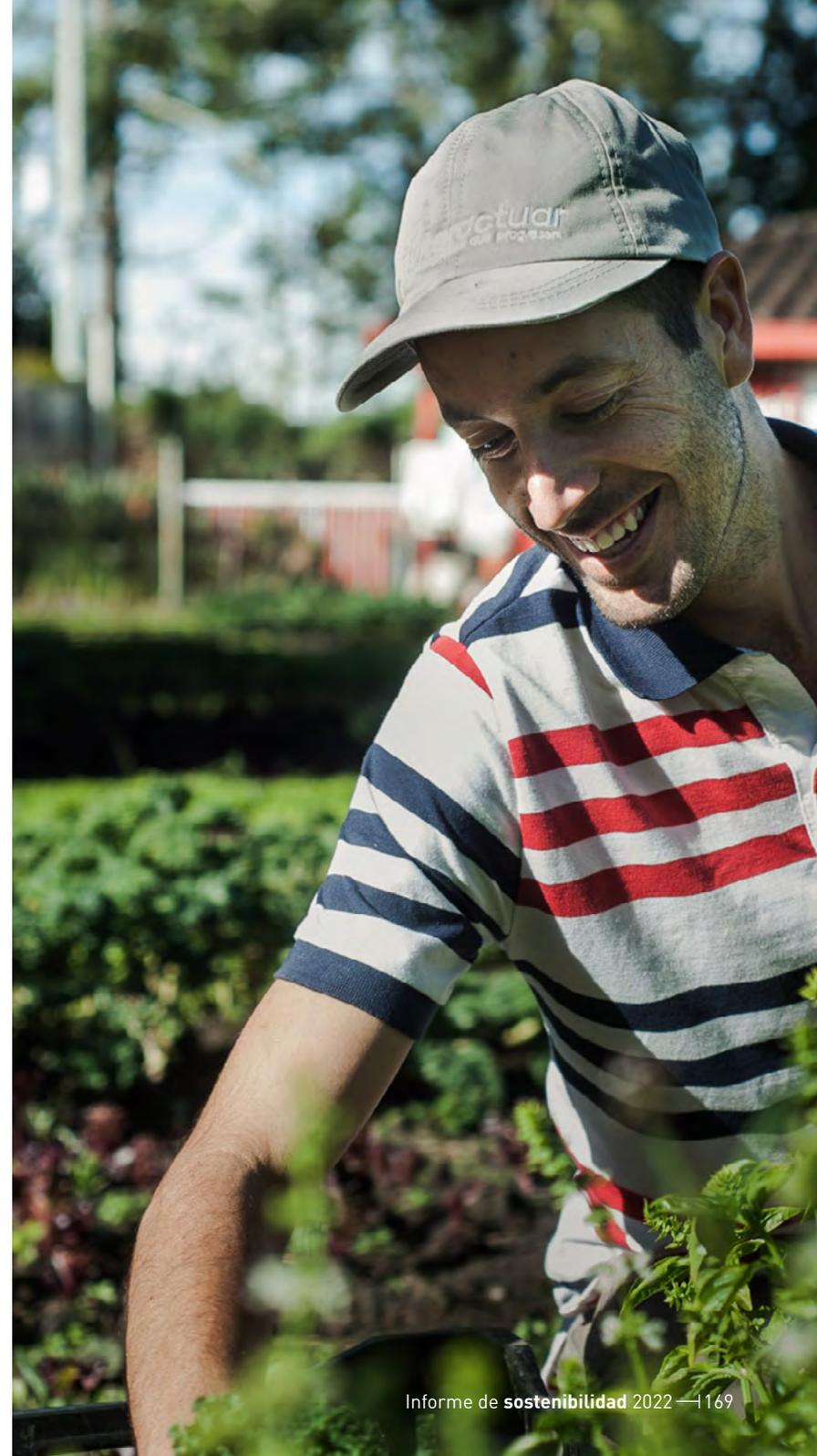
GRI 102-13

Como parte de la gestión de alianzas para incidir en los temas que impactan a la microempresa, creamos el proceso de Gestión Regulatoria y Posicionamiento Microempresarial, donde en 2022 se definió el proceso, las actividades, responsabilidades y se conformó el comité de incidencia y su funcionamiento. Para este fin, definimos una metodología de trabajo articulada con un proveedor externo que nos permitió definir una agenda regulatoria conforme las prioridades de Interactuar y de la industria. Lideramos la gestión del comité jurídico de Asomicrofinanzas, donde se revisaron los proyectos de ley que podrían traer riesgos y oportunidades para Interactuar y la industria.

Generamos un espacio de participación con aliados dirigido al entendimiento del concepto de economía popular como bandera del nuevo Gobierno Nacional, facilitado por el especialista Juan Alfredo Pinto, lo cual nos permitió fortalecer el relacionamiento con actores claves de incidencia nacional.

Asimismo, desarrollamos una estrategia de comunicación que apuntó al posicionamiento de Interactuar como actor relevante de desarrollo, alineada con las causas de sostenibilidad priorizadas tales como formalización, acceso a crédito, conexiones de valor y transformación humana y empresarial. Se lograron 648 publicaciones sobre estos y otros temas en medios especializados del país.

Como una manera de hacer visible el sector microempresarial 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 el Centro de Estudios de la Empresa Micro (CEM), Asomicrofinanzas, Federación Antioqueña de ONG, Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE), Colombia Fintech, Proantioquia, Emprender, entre otros.





## Nos medimos para aprender

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

## Retos 2023

- Seguir conectando aliados a nuestras causas que sumen esfuerzos y capacidades que permitan maximizar el impacto de nuestras acciones.
- Diversificación de los aliados. Hace referencia a la vinculación de nuevos aliados con quienes se establezcan acuerdos de trabajo conjunto.
- Incorporar modelos de financiación basada en resultados (tendencia de la cooperación) e inversión por impacto. Hace referencia a la necesidad de aprendizaje institucional de este modelo que es tendencia en el mundo para estructurar alianzas que respondan a los desafíos que plantea la inversión por impacto.
- Enmarcarnos con los planes de desarrollo locales y regionales, derivadas por los cambios de gobierno que se dará en 2023.



## 5.3 Compromiso y diálogo con los grupos de interés

### El corazón que hace posible la transformación

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-9, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 413-1, 418-1, NGO1, NGO2, propios: nivel de satisfacción de los empresarios e inversionistas.

El corazón de las organizaciones son sus grupos de interés. Para ellos se desarrollan las acciones y el fin del relacionamiento con ellos es generar valor compartido, permitiendo así que se den procesos sociales, económicos y ambientales que deriven en crecimiento y desarrollo para todos. 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 nuestros grupos de interés 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.





## Así le damos sentido

Mantenerse conectado con los grupos de interés permite entender el impacto de nuestro propósito, estar atentos a los cambios del mercado, alinear nuestro modelo de atención a las necesidades cambiantes de nuestros empresarios, retornos como organización para mantener ese lugar vibrante para trabajar y continuar aportando al desarrollo de la sociedad. Los aportes que nos dan nuestros grupos de interés se convierten en un indicador que nos evidencia si estamos cumpliendo nuestro propósito central 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.

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.

## Hicimos posible

### Profundización en el relacionamiento con los grupos de interés

Desarrollamos dos talleres con los líderes de la relación con cada grupo de interés para entender y alinear mejor los planes de trabajo, con base en la norma ISO AA1000, de Aseguramiento de la Sostenibilidad. Con este ejercicio, se definieron los objetivos estratégicos de la relación, su dependencia e influencia, los subgrupos que existen y los objetivos estratégicos que tienen relación con el grupo y sus subgrupos.

Nuestros grupos de interés son:

- [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, publicaciones en medios de comunicación, sitio web y redes sociales, eventos corporativos, grupo de WhatsApp, línea ética.

- [Emprendedores y empresarios](#)

**Composición: 53.365 empresarios.**

**Interacción y canales de comunicación:** grupos focales, informe de sostenibilidad anual, 39 sedes, tres 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, sitio web y redes sociales, talleres temáticos, grupo de WhatsApp corporativo, herramientas virtuales como Teams, Zoom y plataforma de aprendizaje virtual Q10.

- [Aliados](#)

**Composición:** este grupo varía en número cada año. En 2022, ejecutamos 11 proyectos con nueve 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.

- [Colaboradores](#)

**Composición: 587.**

**Interacción y canales de comunicación:** grupos primarios, medios de comunicación internos, inducción corporativa, campañas de sensibilización e informativas, escuelas de formación, encuesta de clima organizacional, eventos institucionales, comité de ética, comité de convivencia laboral, comité de emergencias, correo corporativo, informe de sostenibilidad anual, espacios de conversación mensual, 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 1170 proveedores de productos y servicios.

**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, eventos Feria Interactuar y Famiempresario Interactuar del Año, publicaciones en medios de comunicación, sitio web y redes sociales, convocatorias para actividades comerciales y de relacionamiento, convocatorias para participar en proyectos, 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 (CEM), participación en mesas de trabajo con temáticas de desarrollo empresarial, proceso de gestión regulatoria e incidencia.





### Nivel de satisfacción de los empresarios

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Nivel de satisfacción.	No se realizó	92,4	92,1



### Quejas y reclamos por naturaleza

Indicador	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Gestión de cobro	61	48	62
Mala información	12	6	15
Cuota residual	17	3	2
Violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes GRI 418-1	0	0	0

## Nos medimos para aprender

- Realizamos evaluación de desempeño para los proveedores.
- Desarrollamos el ejercicio de materialidad o validación de la materialidad anual.
- Implementamos la encuesta de satisfacción de los empresarios.

## Retos 2023

- Profundizar en el grupo de interés de proveedores y comunidad, ampliando el alcance y objetivo de la relación alineado al propósito de Interactuar.
- Darle continuidad al trabajo de entendimiento con los grupos de interés para la generación de acciones con valor compartido.
- Desarrollar el modelo de actuación de canales de atención al servicio de nuestros empresarios, integrando manuales, políticas, procedimientos y acciones que detonen una experiencia memorable en cada punto de contacto.
- Integrar, visibilizar y gestionar las PQR's, generando procedimientos de atención en primer contacto, que movilicen mejores resultados en la experiencia de nuestros empresarios; asegurando de igual forma el cumplimiento de las políticas de ley.
- Implementar el modelo de medición de NPS (Net promoter score), SAT (Satisfacción), CES (Esfuerzo) Y FCR (Resolución en primer contacto) en cada interacción que tengan nuestros empresarios por cada uno de nuestros canales.



En la Interactuar estamos seguros de que, para transformar positivamente la realidad, se requiere de valentía, constancia e inspiración para superar las diferentes pruebas que trae la vida. Es por esto que continuaremos motivando el trabajo en común que nos da sentido y brinda bienestar, fortaleciendo los vínculos claves para la construcción del país que deseamos y acompañando a emprender para conquistar los sueños.



## Contenidos generales

Perfil de la organización		Página
102-1	Nombre de la organización.	1, 2
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	29, 67, 70, 79
102-3	Ubicación de la sede	2
102-4	Ubicación de las operaciones	31
102-5	Propiedad y forma jurídica	8
102-6	Mercados servidos	31
102-7	Tamaño de la organización	8, 41- 43
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	41- 53
102-9	Cadena de suministro	171
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5, 29, 32, 34
102-11	Principio o enfoque de precaución	139, 144 -147
102-12	Iniciativas externas	12
102-13	Afiliación a asociaciones	80, 169
Estrategia		Página
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1, 2, 12, 28, 29, 30, 31
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	15 - 16, 48 - 49, 53, 56, 72, 88, 94,
Ética e integridad		Página
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2, 7 - 8, 30, 36
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32, 139, 171
Gobernanza		Página
102-18	Estructura de gobernanza	14, 32, 34
102-19	Delegación de autoridad	23, 32
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	32, 34
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	9, 20, 173
102-25	Gestión conflicto de intereses	9, 20, 64, 89, 133, 142, 173
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	9, 20, 64, 142, 173

<b>Gobernanza</b>		<b>Página</b>
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20, 64, 142
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	9, 20, 64, 142, 173
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	35, 48, 53, 57, 71, 78, 103, 111, 118, 124, 154, 157, 160, 162, 176
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	102, 144, 146 - 147, 149, 156, 162
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	9, 20, 64
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	35, 48, 53, 57, 71, 78, 103, 111, 118, 124, 154, 157, 160, 162, 176
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	35, 48, 53, 57, 71, 78, 103, 111, 118, 124, 154, 157, 160, 162, 176
102-35	Políticas de remuneración	23, 43
<b>Participación de los grupos de interés</b>		<b>Página</b>
102-40	Lista de grupos de interés	173 -174
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	171 - 172
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	173 - 174
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	171 - 174
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	9, 20, 64, 142, 173, 175
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		<b>Página</b>
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	83, 132
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	3, 12
102-47	Lista de temas materiales	12
102-48	Reexpresión de la información	12, 13
102-49	Cambios en la elaboración de informes	14
102-50	Periodo objeto del informe	14
102-51	Fecha del último informe	14
102-52	Ciclo de elaboración de informes	14
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	15 - 18
102-55	Índice de contenidos GRI	15 - 18
102-56	Verificación externa	15 - 18

## Contenidos específicos

<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>		<b>Página</b>
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	128 - 132, 138
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	133, 145
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	39, 43, 46
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	76, 169
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016</b>		<b>Página</b>
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	45
202-2	Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local	41 - 42
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b>		<b>Página</b>
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	79, 91, 112, 119, 138
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	109 - 110, 129, 134
<b>GRI 204: PRACTICAS DE ADQUISICIONES 2016</b>		<b>Página</b>
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	91, 111
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>		<b>Página</b>
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	142 - 143
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	142 - 144
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	141, 143
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>		<b>Página</b>
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	141
<b>GRI 207: FISCALIDAD 2019</b>		<b>Página</b>
207-1	Enfoque fiscal	53, 129, 132
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	142 - 144
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	171 - 172

## 300 (ambientales)

<b>GRI 301: M A T E R I A L E S 2016</b>		<b>Página</b>
301-1	Materiales por peso y volumen	160, 162
301-2	Insumos reciclados	160, 162
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	160, 162
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>		<b>Página</b>
302-1	Consumo energético dentro de la organización	150, 161
302-2	Consumo energético fuera de la organización	161
302-3	Intensidad energética	161
302-4	Reducción del consumo energético	161
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	132, 161 - 162
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018</b>		<b>Página</b>
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	160 - 161
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	161
303-5	Consumo de agua	161
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016</b>		<b>Página</b>
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	107, 111
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	107, 111
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	107, 111

<b>GRI 305: EMISIONES2016</b>		<b>Página</b>
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	156
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	156
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	156
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	156, 158
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	156, 158
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	159
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	159
<b>GRI 306: RESIDUOS2020</b>		<b>Página</b>
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	94,107,151,157
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	154,155,156,158
306-3	Residuos generados	157
306-4	Residuos no destinados a eliminación	157
306-5	Residuos destinados a eliminaciónRequerimientos	157
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016</b>		<b>Página</b>
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	158, 160
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016</b>		<b>Página</b>
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	174, 176
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas adoptadas	156, 158

## 400 (sociales)

<b>GRI 401: EMPLEO2016</b>		<b>Página</b>
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	39, 44
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	45
401-3	Permiso parental	47
<b>GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA2016</b>		<b>Página</b>
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	50
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>		<b>Página</b>
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	48
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	48, 49
403-3	Servicios de salud en el trabajo	46
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	49
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	46, 48
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales	49, 50 - 51
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	49, 50, 52
403-9	Lesiones por accidente laboral	49
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	49
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA2016</b>		<b>Página</b>
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	51
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	51
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>		<b>Página</b>
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	44, 64

<b>GRI 406: NODISCRIMINACIÓN 2016</b>		<b>Página</b>
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	20, 24, 59
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016</b>		<b>Página</b>
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	141
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016</b>		<b>Página</b>
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	174, 176
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016</b>		<b>Página</b>
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	174, 176
<b>GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016</b>		<b>Página</b>
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	65
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016</b>		<b>Página</b>
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	65
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>		<b>Página</b>
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	118, 124
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	55, 6
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	57, 61, 82, 119, 132
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>		<b>Página</b>
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	57, 61, 82, 119, 132
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	57, 61, 82, 119, 132
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016</b>		<b>Página</b>
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	174, 176
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	171, 174, 176

<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES2016</b>		<b>Página</b>
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	65, 116, 118
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	162
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO2016</b>		<b>Página</b>
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	86, 96, 173, 174
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	173,174
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	173,174
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>		<b>Página</b>
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	175
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>		<b>Página</b>
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	98, 109

20  
22

# Informe de sostenibilidad

La *valentía* de crecer juntos

