

Informe de sostenibilidad 2023

Más allá de lo EXTRAORDINARIO



Manuela Castro
Productos Sasoni S.A.S.
La Ceja, Antioquia



interactuar

CONTENIDO

Capítulo 1 • JUNTOS POR LA MILLA EXTRA	5
1.1. 2023 en resultados e impactos	5
1.2. Un ejercicio de transparencia	12
1.3. Análisis de la materialidad	14
Capítulo 2 • EL SENTIDO DE NUESTRAS ACCIONES	16
2.1. Un propósito central que nos conecta	16
2.2. Nuestras causas	17
2.3. Presencia geográfica	18
2.4. Nuestro modelo de gestión	21
2.5. Grupos de interés	22
2.6. Integración con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	25
2.7. Un lugar vibrante para trabajar	32
Capítulo 3 • SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL (Dimensión social)	34
3.1. Empresarios sostenibles	34
3.2. El camino a la formalización empresarial	38
3.3. El impacto que nos mueve	43
3.4. Acompañar para avanzar	44
Capítulo 4 • Crecimiento consciente (Dimensión económica)	56
4.1. Nuestra integridad y buen gobierno	56
4.2. Innovación y transformación digital	60
4.3. Aprendizaje y mejora continua	61
4.4. Economía con sentido social	62
Capítulo 5 • IMPULSAMOS LA TRANSFORMACIÓN SUSTENTABLE (Dimensión ambiental)	65
5.1. Nuestra gestión externa	65
5.2. Nuestra gestión interna	66



Mónica María Quinchía
Lalynde Shoes S.A.S
Medellín, Antioquia

Capítulo 1 JUNTOS POR LA MILLA EXTRA

1.1. 2023 en resultados e impactos

Somos una corporación de desarrollo **social** y **empresarial**, fundada en 1983.

Hemos acompañado a más de **450,000** emprendedores y empresarios desde nuestra fundación.

Tenemos presencia en **11** departamentos y en más de **240** municipios de Colombia.



Colaboradores:
2023: 562 | 2022: 587



En el 2023 **70.546** **empresarios** con crédito vigente en algún momento del año, de ellos, **27,515** tuvieron **acompañamiento de valor**.

Cifras 2022:
64.147 empresarios con crédito, **24,590** tuvieron **acompañamiento de valor**.

Trazabilidad de nuestros resultados*:

2023 en resultados e impactos

Empresarios servidos:

2023: **59.483** | 2022: 53.730



Cubrimiento con acompañamiento de valor:

2023: **39%** | 2022: 38%



2023: **51%** **48%** | 2022: 54% 45%
mujeres hombres mujeres hombres



Empresarios servidos MBA Urbano:

2023: **360** | 2022: 188



Empresarios servidos MBA Agro:

2023: **235** | 2022: 170



Nuestro sabor de región
Marinilla, Antioquia



2023:
56.8%
dice generar
un empleo.

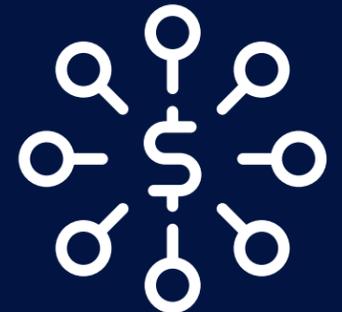
Empleos apoyados



2022:
42.5% dijo generar un empleo.

Ventas

2023:
3,8 SMLV
mensual



2022:
3,9 SMLV mensual

2023:
44% de nuestras
empresas tienen
de **1 a 5** años de
antigüedad.

Permanencia:



2022:
36% de nuestras empresas
tienen de 1 a 5 años de
antigüedad.

**Nota: En 2023, nuestro compromiso con el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios se reflejó en un cambio en nuestra metodología de seguimiento, pasando de la medición de trazabilidad a un Índice de Multidimensional de Posición Social. Esto nos brindó una nueva perspectiva sobre la realidad de nuestros empresarios en términos de seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano. Para el análisis de los datos es importante considerar que, por el cambio metodológico, los datos de estas variables no son comparables a las cifras presentadas en 2022 con la metodología anterior, por lo que cambian los resultados en este informe. Su objetivo es representar la caracterización de nuestros empresarios por años y en determinados momentos de medición*



Luis Carlos Calderón
Amatista Esencia Íntima
Medellín, Antioquia

Economía con sentido social:

Créditos otorgados:

2023: **44.205** | 2022: 44.628



Cartera vigente:

2023: **423.479 mm** | 2022: 369.627 mm



Cartera vencida:

2023: **9,4%** | 2022: 3,1%



Cartera castigada:

2023: **5,6%** | 2022: 3,4%



Ingresos totales:

2023: **\$172,163 mm** | 2022: \$126,649 mm



Activos:

2023: **\$523,768 mm** | 2022: 424,564 mm



Pasivos:

2023: **\$316,460 mm** | 2022: 269,502 mm



Patrimonio:

2023: **\$207,309 mm** | 2022: 155,061 mm



*Cifras expresadas en miles de millones

2023 en resultados e impactos

Sumamos esfuerzos para generar impacto:

Aliados:



2023: **19**
2022: 13

Proyectos:



2023: **12** en 12 departamentos.
2022: 17 en 12 departamentos.

Empresarios servidos con proyectos:



2023: **3.437**
2022: 3.470

Andrés Mesa
Blackmill
Medellín, Antioquia

1.2. Un ejercicio de transparencia Sobre nuestro Informe

Para el desarrollo de este informe hemos identificado los puntos más relevantes de nuestra gestión durante el año 2023 en el relacionamiento y actuar con los grupos de interés. En este contexto, compartiremos los principales logros articulados a nuestra estrategia, y las metas propuestas. La memoria de sostenibilidad es construida bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI). Destacamos que seguimos aprendiendo e integrando a la metodología otros marcos de medición, en este caso, los principios ASG (**ambiental, social y gobernanza**) y los criterios OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) lo que nos permite evaluar nuestro desempeño en términos de sostenibilidad.

Al considerar aspectos relacionados con el medio ambiente, la sociedad y el gobierno corporativo, podemos identificar áreas de mejora, mitigar riesgos y aprovechar oportunidades para promover un negocio más sostenible y responsable.

Este informe comprende la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Para dudas o comentarios sobre este informe puede escribir al correo comunicacionesinteractuar@interactuar.org.co



Nataly Zapata
Anidarte Estudio
Santa Elena, Antioquia



Jhon Hernán Molina
 Agroempresa Las Margaritas
 Santa Elena, Antioquia

1.3. Análisis de la materialidad desde nuestras miradas GRI, ESG, OCDE

Un ejercicio desde diferentes ópticas para seguir creciendo juntos

Para efectos de este reporte, en 2023 se definió realizar una nueva consulta a los grupos de interés con base en la metodología plural estructurada en 2022, la cual consolida las lecciones entorno a sostenibilidad de años anteriores, debido principalmente a los cambios que se dieron en la industria, en variables económicas del país que afectaron a nuestros grupos de interés y a reorganizaciones de capacidades internas de la Corporación.

Basados en los marcos mencionados anteriormente, la consulta con nuestros grupos de interés la realizamos por medio de las siguientes técnicas:

1. **Entrevista a profundidad:** empresarios, proveedores y aliados.
2. **Grupo focales:** colaboradores, empresarios, proveedores y Comité de Sostenibilidad y Desarrollo.
3. **Encuestas semiestructuradas:** evaluación del nivel de importancia y relevancia de los diferentes temas materiales en escala Likert y preguntas abiertas que indagaban sobre las recomendaciones de los grupos de interés a la relación y nuestro acompañamiento de valor.

Estos pasos permitieron definir nuestra nueva materialidad de manera clara y estructurada.

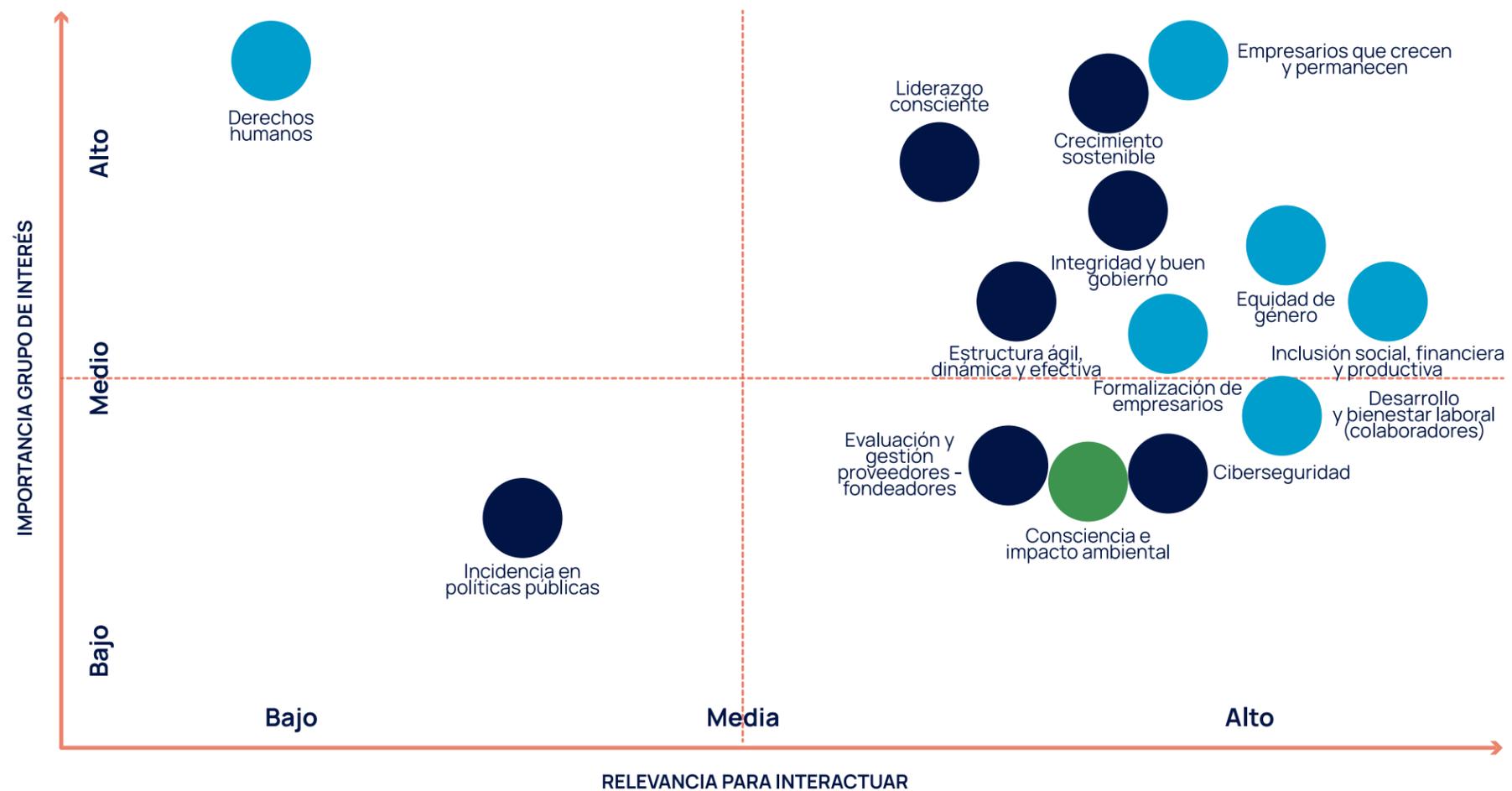


Ilustración 2. Matriz de materialidad Interactuar 2023.

Capítulo 2

EL SENTIDO DE NUESTRAS ACCIONES

2.1. Un propósito central que nos conecta

En Interactuar impulsamos el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios de Colombia.

¿Cómo lo hacemos?

A través de servicios financieros con acompañamiento de valor a empresas y personas con potencial de desarrollar capacidades empresariales y humanas.

Dálida Morales
Urantia Agricultura Orgánica
Jericó, Antioquia



2.2. Nuestras causas

Una causa es aquello que nos motiva a levantarnos todos los días a trabajar con la cercanía, confianza y consciencia que entregamos a nuestros empresarios para garantizar el acceso a servicios financieros.



2.3. Presencia geográfica

Llegamos a **11** departamentos y a más de **240** municipios de Colombia con **36** oficinas ubicadas en 6 de los **11** departamentos.

Sucre

13 municipios.

Córdoba

25 municipios.

Antioquia

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

Chocó

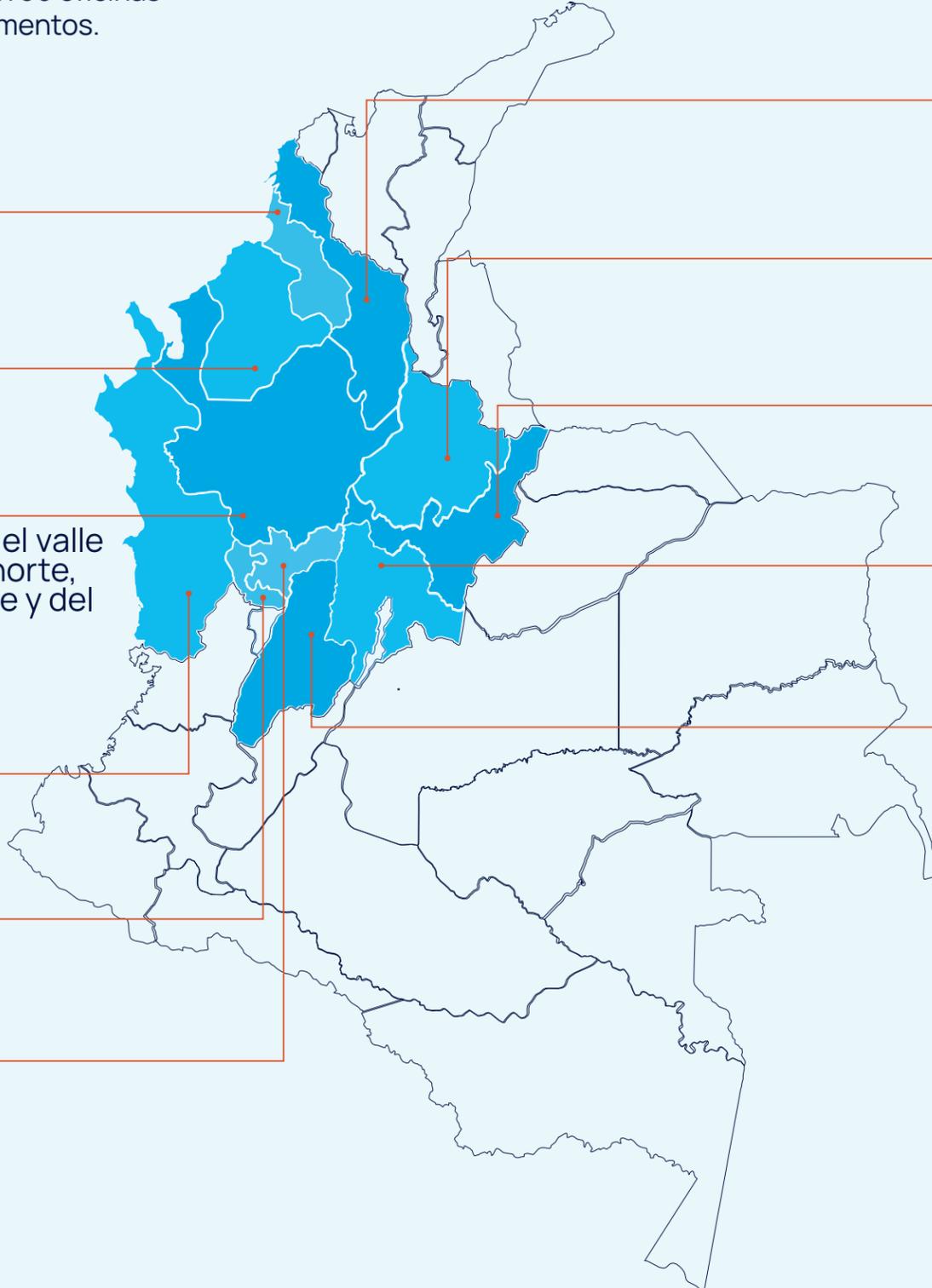
3 municipios.

Risaralda

5 municipios.

Caldas

25 municipios.



Bolívar

En el municipio del Carmen de Bolívar.

Santander

5 municipios.

Boyacá

En el municipio de Puerto Boyacá.

Cundinamarca

28 municipios.

Tolima

27 municipios.

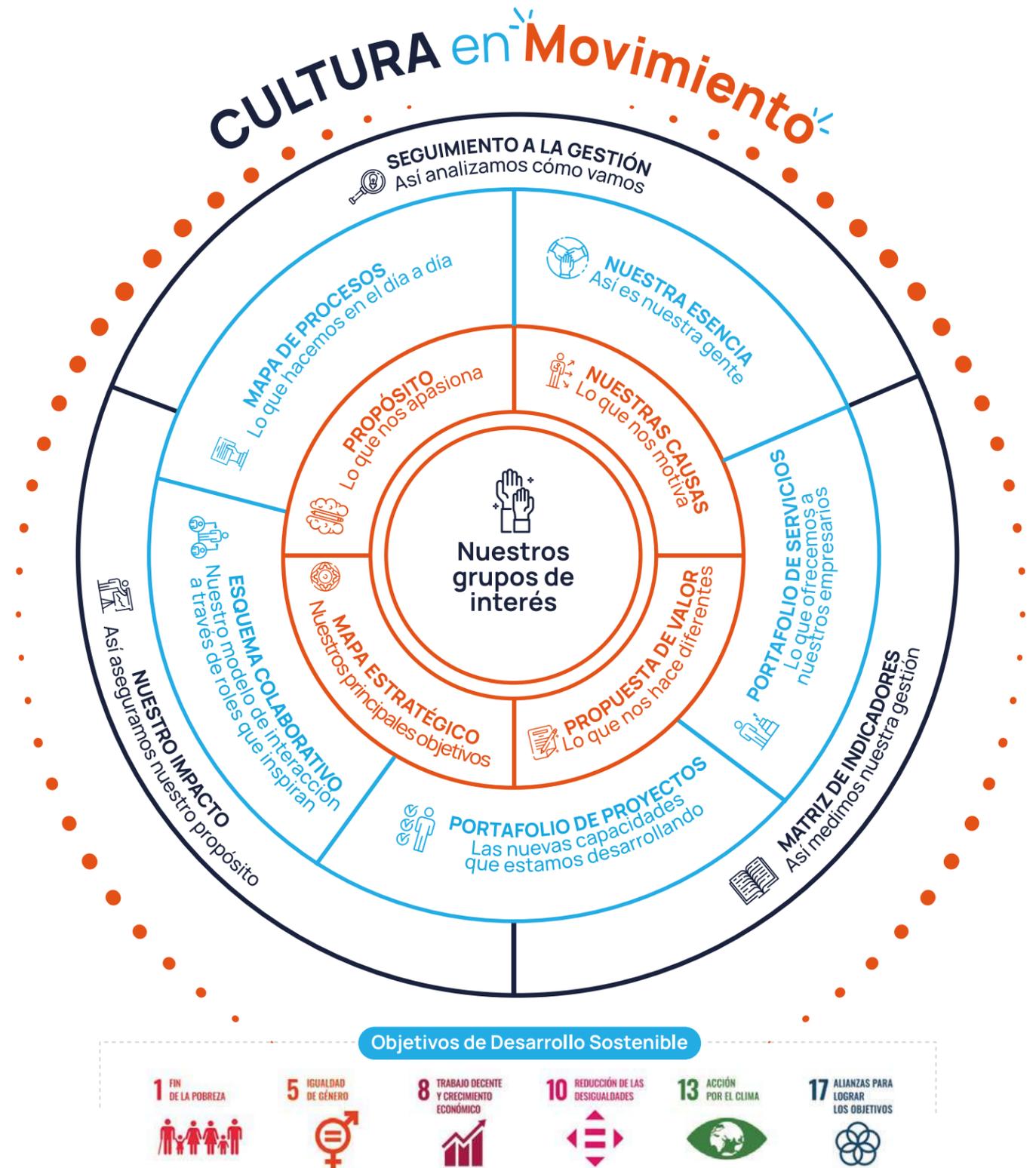


Yorledy Cárdenas Martínez
Azulina detalles para el Alma
El Carmen de Viboral, Antioquia



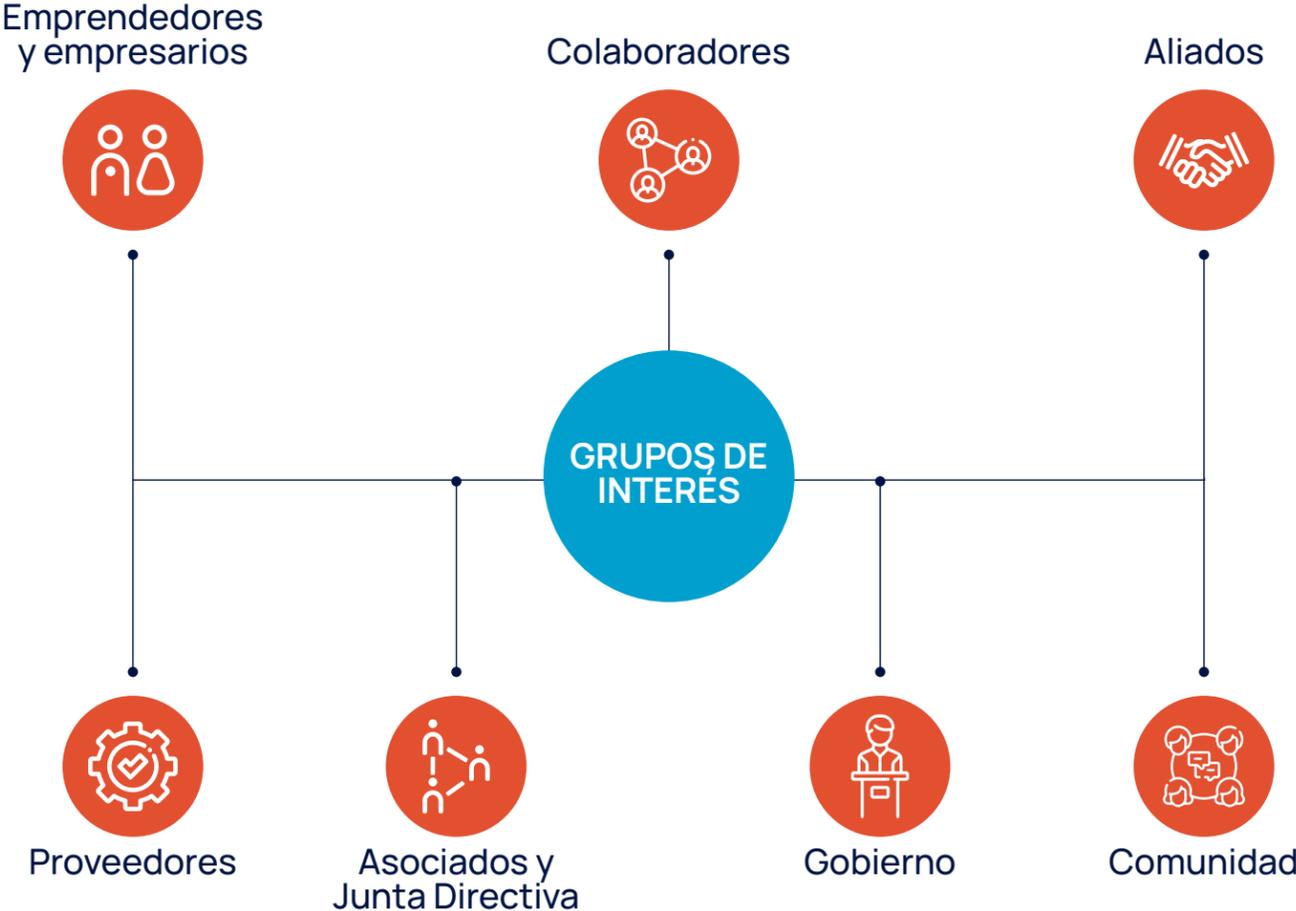
Catalina Sucerquia
Arlina Nails
Medellín, Antioquia

2.4. Nuestro modelo de gestión



2.5. Grupos de interés

Durante 2023, avanzamos en la profundización del objetivo estratégico de cada grupo de interés, así como las necesidades y expectativas, estableciendo una matriz de dependencia e influencia, los temas relevantes del relacionamiento con cada uno, los subgrupos y la matriz de oportunidades y riesgos.



Reinaldo Naranjo
Campo Alegre
Sonsón, Antioquia

Diana Hernández
Flores Califa
El Carmen de Viboral, Antioquia



2.6. Integración con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Interactuar estamos comprometidos con el aporte a la materialización de la Agenda 2030, mediante la contribución desde nuestro propósito a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos guían nuestras acciones para generar valor ambiental, social y económico tanto para Interactuar como para nuestros grupos de interés.



ODS Metas a las que aportamos

Metas ODS Colombia

1.A - Movilizar recursos para implementar políticas tendientes a erradicar la pobreza.

1.B - Desarrollar marcos normativos focalizados a población en situación de pobreza y sensibles al género.

Algunos aportes relevantes

De los **70.545** empresarios que tuvieron crédito vigente en algún momento del año, **27.515** recibieron algún acompañamiento empresarial.

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.



ODS Metas a las que aportamos

Metas ODS Colombia

5.5 - Igualdad de Oportunidades y Participación en posiciones de Liderazgo.

5.A - Igualdad de acceso a recursos económicos, posesión de propiedades y servicios.

Algunos aportes relevantes

El 64% de colaboradores de Interactuar son mujeres.

56% de los cargos de liderazgo de la Corporación son representados por mujeres.

El 60% del comité directivo de Interactuar está integrado por mujeres.

El 45% de la junta directiva está compuesta por mujeres.

51% de los empresarios servidos son mujeres.

9.626 mujeres accedieron a su primer crédito con Interactuar y recibieron conocimientos en la gestión empresarial.



María Eugenia Castrillón
Natusoya
Girardota, Antioquia

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



ODS Metas a las que aportamos

Metas ODS Colombia

8.8 - Derechos laborales universales y entornos de trabajo seguros.

8.10 - Acceso universal a servicios bancarios, de seguros y financieros.

Algunos aportes relevantes

100% de los colaboradores con contratos formales.

100% de los colaboradores tienen las prestaciones de ley.

59.483 empresarios servidos **5.865** agroempresarios beneficiados con el seguro paramétrico.

10 REDUCCIÓN
DE LAS
DESIGUALDADES



ODS Metas a las que aportamos

Metas ODS Colombia

10.1 - Reducir las desigualdades de ingresos.

10.2 - Promover la inclusión social, económica.

Algunos aportes relevantes

El **51%** de las personas que atendemos son mujeres entre los 43-50 años con nivel escolar primaria.

26.69% de nuestra cartera es rural.

9.87% de nuestros clientes de crédito son jóvenes menores de 28 años.

El **48%** de nuestros empresarios se identifican como víctimas de conflicto.

Desembolsamos más de **6,800 mm** para el agro colombiano con una tasa de colocación inferior en **500** puntos básicos a la tasa promedio de la Corporación.



Jaime Alberto Escobar
Bio Abonos Gaia
Caldas, Antioquia



ODS Metas a las que aportamos

Metas ODS Colombia

13.B - Promover mecanismos para aumentar la capacidad de planeación y gestión.

13.3 - Construir conocimiento y capacidad para enfrentar los desafíos del cambio climático.

Algunos aportes relevantes

30% de los agroempresarios participantes de los MBA Agro han tomado conciencia sobre la responsabilidad que tienen con el entorno y los recursos.

27% de los agroempresarios del MBA Agro desarrolla buenas prácticas ambientales en sus empresas.

32% de la energía consumida de la sede principal de Interactuar es abastecida por paneles solares.

183 colaboradores tienen en la modalidad de trabajo híbrido.



ODS Metas a las que aportamos

Metas ODS Colombia

17.6 - Aumentar la cooperación y el acceso a la ciencia, la tecnología y la innovación.

17.17 - Fomentar alianzas eficaces.

Algunos aportes relevantes

19 aliados.

12 proyectos.

3.437 beneficiarios.

En cinco años de trabajo con la alianza Avancemos Bajo Cauca **8,182** personas fueron atendidas en todos los componentes de la alianza (agro, urbano, empleabilidad, crédito, género y juventud), donde **4,145** personas son jóvenes y **4,557** son mujeres.

Obtuvimos fondeo internacional para apoyar nuestro impacto con Lockfund por **\$57.121 mm**.

En alianza con Tetrattech realizamos el proyecto Generando Equidad, el cual tuvo como propósito el empoderamiento económico de las mujeres del Bajo Cauca antioqueño y Montes de María por **\$928,459 mm** de pesos para contribuir al acceso financiero a través del microcrédito.

Desarrollamos el modelo de medición de impacto bajo la medición del Índice Multidimensional de Posición Social, gracias a los recursos de USAID.

Gracias a la alianza con Locfund Next BID LAB (laboratorio de innovación del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo) accedimos a recursos para la implementación del proyecto cliente digital por valor de **USD 15,000**.

KIVA: con este aliado logramos desembolsar 2,753 créditos por 1,5 millones de dólares a empresarios en condiciones de vulnerabilidad.

2.7. Un lugar vibrante para trabajar

Un equipo que da la milla extra

Empleo para la equidad e inclusión

Indicador	Personal distribuido por género			
	2022		2023	
	#	%	#	%
♀ Mujeres	371	63	358	64
♂ Hombres	216	37	204	36
Total de colaboradores	587		562	

Mujeres en cargos de liderazgo:
2023: **56%** | 2022: 55%

Hombres en cargos de liderazgo:
2023: **44%** | 2022: 45%

Indicador	Personal distribuido por edad					
	Año	18 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a más de 60	Total
2023		126	264	132	40	562
2022		143	262	136	46	587

Indicador	2022	2023
# de capacitaciones	136	130
# horas recibidas	17.770	12.189
# asistentes	6.100	4.346
# horas recibidas por colaborador	27,47	18,67
Personas impactadas género femenino	403	411
Personas impactadas género masculino	244	242



Colaboradores Interactuar

Capítulo 3

SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL

(Dimensión social)

3.1. Empresarios sostenibles



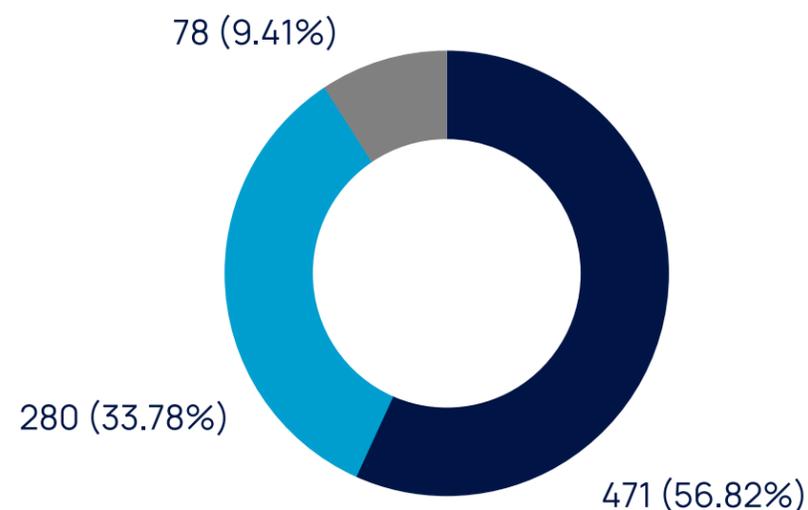
Empleos apoyados*

2023: 56,82%
dice generar **1,0** empleo promedio por empresa.

2022: 42,57% dijo generar **1.0** empleo por empresa.

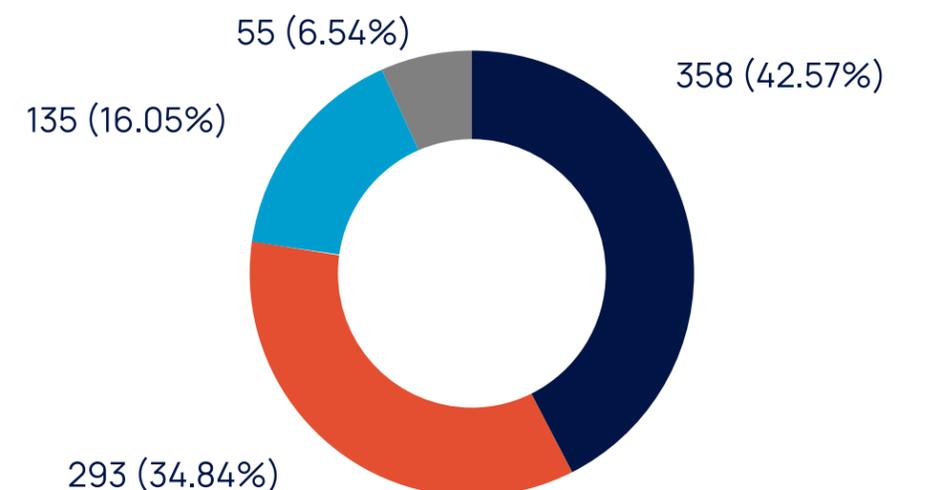
2023:

● 1 empleo ● Entre 2 y 4 empleos ● Más de 5 empleos



2022:

● 1 empleo ● No responde ● Entre 2 y 4 empleos ● Más de 5 empleos



Adriana Gómez y Jhonatan Martínez
Bolsos y Glamour
Medellín, Antioquia





Ventas*

2023: **3,8**
SMLV mensual.

2022: **3,9**
SMLV mensual.



Permanencia*

2023: **44%**
de nuestras empresas tienen un promedio de **1a 5** años de antigüedad.

2022: **36%**
de nuestras empresas tienen en promedio **1a 5** años de antigüedad.

*Índice Multidimensional de Posición Social.
Muestreo regiones: Oriente, Suroeste, Bajo Cauca y Área Metropolitana.

Nota aclaratoria: En 2023 como parte de nuestro compromiso con el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios, implicó un cambio en nuestra metodología de seguimiento, pasando de la medición de trazabilidad a un Índice de Multidimensional de Posición Social, por medio de un muestreo por subregiones. Esto nos brindó una nueva perspectiva sobre la realidad de nuestros empresarios en términos de **seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano**. Para el análisis de los datos es importante considerar que, por el cambio metodológico, los datos de estas variables no son comparables a las cifras presentadas en 2022 con la metodología anterior, por lo que cambian los resultados en este informe. Su objetivo es representar la caracterización de nuestros empresarios por años y en determinados momentos de medición.

Edison Vasco
Vasher
Jericó, Antioquia



SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL
(Dimensión social)

3.2. El camino a la formalización empresarial

2023



Tiene cámara de comercio
23.5%



Paga seguridad social a los empleados
10.3%



Paga caja de compensación familiar a los empleados
19.66%

Nota aclaratoria: Debido al cambio en la metodología de medición, no se cuentan con datos para 2022 en el Índice Multidimensional de Posición Social asociados con formalización empresarial.



Manuela Castro
Productos Sasoni S.A.S.
La Ceja, Antioquia

	2023	2022
Empresarios servidos:	 59.483	53.730
Género:	 51% Mujeres 48% Hombres	54% Mujeres 45% Hombres
Cubrimiento con acompañamiento de valor:	 39%	38%
Estratificación:	 99.4% Estratos 1,2 y 3	96.52% Estratos 1,2 y 3
Escolaridad:	 84.6% Primaria, bachillerato y técnico	87.61% Primaria, bachillerato y técnico
Créditos otorgados:	 44.208	44.628
Cartera vigente:	 423,479 millones de pesos	369,627 millones de pesos
Crédito promedio:	 El 90% de nuestros empresarios tienen un saldo promedio de 3,6 millones de pesos	El 90% de nuestros empresarios tienen un saldo promedio de 3,7 millones de pesos
Cartera vencida:	 9.4%	3.1%
Cartera castigada:	 5.6%	3.4%
Oficina virtual:	 Más de 6.000 empresarios hicieron uso de la oficina virtual, \$14,000 mm desembolsados	Más de 10.000 empresarios hicieron uso de la oficina virtual, \$16,694 mm desembolsados



Amatista Esencia Íntima
Medellín, Antioquia



Gloria Suárez
Chocafé María
Sonsón, Antioquia

SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL (Dimensión social)

3.3. El impacto que nos mueve

Implementamos una nueva metodología para medir el impacto de nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor en los empresarios y emprendedores. Pasamos del instrumento de trazabilidad* a la movilidad social multidimensional. Junto con el equipo de macroeconomía de la Universidad de Antioquia definimos este concepto como la capacidad de las personas para superar las limitaciones del pasado y elegir libremente su camino de progreso. El Índice Multidimensional de Posición Social integra tres componentes: seguridad económica, bienestar del hogar y capital humano.

Teoría de cambio:

En 2023 y 2024 nos enfocaremos en evaluar el impacto de nuestro acompañamiento empresarial, financiamiento y conexiones en el progreso social, económico y ambiental de los emprendedores y empresarios en Colombia.

Nuestra hipótesis general es que el desarrollo de capacidades humanas, empresariales y el acceso a crédito conllevan al crecimiento del emprendimiento, lo que a su vez permite la movilidad social a través del bienestar y la seguridad económica de los empresarios.

Además, continuamos nuestra medición del Índice Multidimensional de Posición Social (IMPS) iniciada en 2022 para tener una medición longitudinal de nuestros empresarios. Esta investigación redefine la posición social considerando aspectos sociodemográficos y culturales, además de permitirnos clasificar los hogares en diferentes niveles socioeconómicos con el fin de direccionar con más efectividad nuestra oferta de valor.

*Medición de trazabilidad:

Encuesta que se realizaba a una muestra representativa aleatoria de nuestros clientes con la que medíamos la percepción y hacemos seguimiento a las condiciones sociales, económicas y de generación de empleo de los empresarios que tuvieron servicios con Interactuar. Esta encuesta se realizó con una entidad externa, evitando el sesgo en las respuestas y resultados obtenidos.

SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL
(Dimensión social)

3.4. Acompañar para avanzar

Al cierre del año, logramos que el 39% de nuestros empresarios del servicio de crédito tuvieran acompañamiento de valor, de ellos:



Tips empresariales:

2023: **25.823** | 2022: 20.000



Empresarios que participaron en charlas, talleres, cursos de introducción al mundo empresarial, Bien - Estar Financiero y Ser Empresario:

2023: **10.630** | 2022: 5.056



Programas de aceleración empresarial:

2023: **134** | 2022: 168



En programas de alistamiento empresarial:

2023: **147** | 2022: 104



Espacios de conexiones de valor:

2023: **397** | 2022: 177



Cristina Giraldo
Nuestro sabor de región
Marinilla, Antioquia

SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL
(Dimensión social)

Feria Interactuar 2023

- **3.047 asistentes**
- Más de **\$1,631 mm** desembolsados en Feria y más de **\$8,609 mm** durante el mes con campaña de Feria Interactuar
- **359** empresarios expositores
- **\$130 m** en ventas de los empresarios
- **99** compradores en la rueda de negocios y rueda de proveeduría agro.
- **497** citas de negocios realizadas.
- **2.198** asistentes a espacios de conversación, orientación empresarial, concurso pitch y lanzamiento de marca.



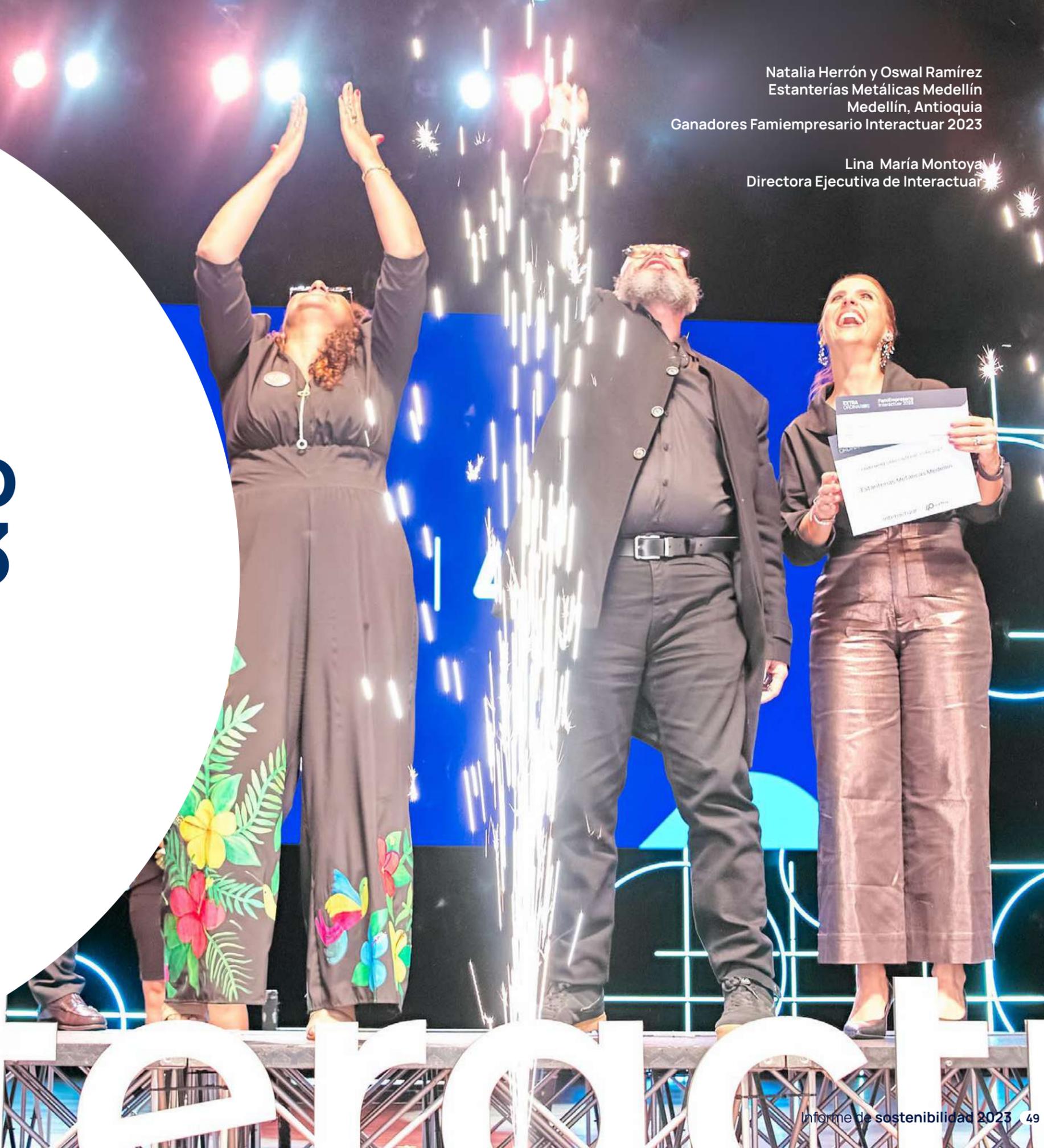
Natalia Herrón y Oswal Ramírez
Estanterías Metálicas Medellín
Medellín, Antioquia
Ganadores Famiempresario Interactuar 2023

Lina María Montoya
Directora Ejecutiva de Interactuar

SOMOS ALIADOS DEL PROGRESO Y BIENESTAR SOCIAL
(Dimensión social)

FamiEmpresario Interactuar 2023

- Realizamos la versión **#33** del Famiempresario Interactuar.
- Premiamos **23** empresarios
- **75%** fueron mujeres líderes
- **71%** realizan buenas prácticas sociales
- **66%** implementan buenas prácticas ambientales
- **91%** están formalizadas
- **54%** son empresas familiares.



Desarrollo rural

Agroempresarios:

2023: 424

2022: 522

Programas: Semillero Agro – Método Base de Aceleración Agroempresarial, Feria Interactuar.

Programa Método Base de Aceleración Agro



Agroempresarios servidos:

2023: 235 | 2022: 170



Cobertura en municipios de Antioquia:

2023: 39 | 2022: 28



Enfoque: desarrollo de habilidades y capacidades gerenciales, proyecto de transformación empresarial (PTE), orientación a la productividad, la inversión y la asociatividad, reconocimiento del ecosistema empresarial-conexiones a cadenas de valor, cumplimiento de parámetros e indicadores de sostenibilidad (ambiental), liderazgo consciente.



Empleos apoyados por los agroempresarios:

2023: 380 | 2022: 326



Empleos formalizados:

2023: 51% | 2022: 48%



Ventas anuales totales de los agroempresarios:

2023: \$24.793 mm | 2022: \$15,713 mm



Crecimiento en ventas:

2023: 26% | 2022: 79.8%



2023: 89% de los agroempresarios implementaron prácticas ambientales. | 2022: 74%

* Cifras expresadas en miles de millones.





Beatriz Quintero
Aliños en Casa
Medellín, Antioquia

Aceleración empresarial

Empresarios servidos:

2023: 1.121
2022: 455

Programas: Alístate - Método Base de Aceleración.

Programa Método Base de Aceleración Empresarial

Empresarios servidos:

2023: 360 | 2022: 188



Cobertura:

2023: 4 subregiones Urabá, y otras subregiones de Antioquia como el Norte, Oriente y Occidente. | 2022: 4 subregiones del departamento de Antioquia (Oriente, Suroeste, Norte y Occidente).



Enfoque: incentivar la formalización, diversificar el suministro de energía con tecnologías limpias; promover el uso de buenas prácticas ambientales, fomentar el empleo con inclusión a través del desarrollo del liderazgo consciente y la mentalidad gerencial en diferentes niveles: Nivel 1 - Organización eficiente. Nivel 2 - Conexión con el mercado. Nivel 3 - Crecimiento sostenible.



Empleos apoyados por los empresarios:

2023: 1.591 | 2022: 1.282



Empleos formalizados:

2023: 94% | 2022: 90%



Ventas anuales totales de los empresarios:

2023: \$231,234 mm | 2022: \$161,126 mm



Crecimiento en ventas:

2023: 32% | 2022: 41%



2023: 90% de las empresas implementaron prácticas ambientales. | 2022: 97%



* Cifras expresadas en miles de millones.

Sumamos esfuerzos para generar impacto



Proyectos ejecutados:
2023: **12** | 2022: 17



Aliados:
2023: **19** | 2022: 13



Recursos movilizados*:
2023: **\$6.146 mm** | 2022: \$8.348 mm.



Cobertura en departamentos
2023: **12** | 2022: 12



Empresarios servidos a través de proyectos:
2023: **3.437** | 2022: 3.470



Donaciones recibidas (dinero y voluntariado):
2023: **\$65,5 m** | 2022: \$53,4 m

*No se incluyen contrapartidas ni apalancamiento recursos de Interactuar.



Juan David Valencia
Pimiento'z Pizzería
Medellín, Antioquia

Capítulo 4

CRECIMIENTO CONSCIENTE

(Dimensión económica)

4.1. Nuestra integridad y buen gobierno

Gobierno corporativo



Asamblea:

56 asociados. Reuniones anuales.

Junta directiva:

11 asociados activos. Reuniones mensuales.

- 45% de la junta está conformada por mujeres.
- 11 sesiones de junta realizadas.
- 90% de asistencia.
- Proceso de Gobierno Corporativo, en madurez 2 y 3. El proceso, que fue auditado por la firma auditora PWC, tiene un nivel de cumplimiento del 90.7% en los aspectos de gobierno.
- 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.
- Evaluación 360 de los miembros de la Junta Directiva y Comité Directivo a través de un tercero independiente (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia).
- Recibimos el certificado de cumplimiento de normatividad de ESALES, otorgado por la Gobernación de Antioquia, lo que reconoce nuestro cumplimiento de requisitos contables y de gobierno corporativo.
- Fortalecimos el subproceso de Cumplimiento (SAGRILAF y PTEE) Revisamos con una herramienta propia procesos internos de alta transaccionalidad, impacto y riesgo. Ese diagnóstico nos mostró todos los componentes del sistema de control interno COSO III de cara al subproceso de Cumplimiento, y fue la guía para la mejora y cierre de brechas.



Junta Directiva
Interactuar

- Documentamos las actividades de debida diligencia con Fondadores y Aliados, elevando el nivel de maduración del ambiente y las actividades de control. También hemos alineado nuestros procesos internos para gestionar de forma efectiva la vinculación de contrapartes estratégicas.
- Realizamos una auditoría interna a cargo de PWC, junto con los informes de la revisoría fiscal, para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Comités de la Junta Directiva

- Financiero y Riesgos.
- Sostenibilidad y Desarrollo.
- Ética y Auditoría.

Sistema de Control Interno

Comité directivo.

Revisoría fiscal: KPMG.

Auditoría externa: Price Waterhouse Coopers (PWC).

Estatutos corporativos.

Código de buen gobierno.

Código de ética.

Línea ética.



Comité Directivo
Interactuar

CRECIMIENTO CONSCIENTE

(Dimensión económica)

Gestión integral de riesgos

- Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC).
- Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO).
- Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT).
- Las políticas y procedimientos con los que cuenta cada sistema nos permiten cubrir la totalidad de los grupos de interés de la Corporación.
- **100%** de los procesos cuenta con riesgos operativos identificados según la metodología aprobada por la Junta Directiva.
- Indicador de la gestión de riesgo de crédito (ICCV):
2023: 14.20% | 2022: 6.3%
- Cobertura (Provisión de Cartera/Cartera en mora mayor a 30 días)
2023: 81.21% | 2022: 110.81%
- Consultas realizadas Sistema de Auto Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT):
2023: 154.847 | 2022: 110.358

Incidencia y posicionamiento institucional

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, Latimacto, Federación Antioqueña de ONG, Asociación de Fundaciones Empresariales (AFE), Colombia Fintech, Proantioquia, Emprender, entre otros.

2023:
300
publicaciones
en medios
especializados
2022: 648

4.2. Innovación y transformación digital

- Durante este año culminamos las fases de migración de datos, parametrización, personalizaciones y entrenamiento las cuales nos habilitaron salir en vivo con nuestro proyecto de cambio de **Core** en el mes de noviembre. El proceso de estabilización se estima termine en el primer trimestre de 2024.
- Validamos el prototipo para la colocación de **clientes nuevos de crédito de forma digital**, realizando testeos con clientes y no clientes de la Corporación para validar el cumplimiento de las expectativas de experiencia de usuario (fácil, sencillo e intuitivo) y con esto dar vía libre al desarrollo e implementación de este prototipo.
- Implementamos una nueva herramienta de comunicaciones unificadas y multicanal (Wolkvox), la cual hace uso de la inteligencia artificial y nos permitió mejorar la experiencia de nuestros empresarios optimizando la sincronización de datos y procesos para facilitar una gestión coherente y eficaz de la información financiera y operativa.
- Lanzamos nuestro **Bot de WhatsApp “María”** uno de los hitos más importantes en la mejora de los procesos de atención al cliente y su digitalización al tener una atención 24*7.



Viviana Arango
Café Las Marías
Andes, Antioquia



Tatiana Agudelo
Platanera
Andes, Antioquia

4.3 Aprendizaje y mejora continua Como parte de nuestra esencia

Nuestros indicadores y resultados

% Cumplimiento de los planes de mejora de procesos: 
2023: **76%** | 2022: 58%

Madurez de Procesos (Nivel 1, 2 y 3): 
2023 (Nivel 1): **91%** | 2022: 98%
2023 (Nivel 2): **87%** | 2022: 93%

Satisfacción de nuestros empresarios*

Indicador	2022	2023
Nivel de satisfacción	93%	86%
Nivel de esfuerzo	86.7%	92.20%
Recomendación	74.3%	85.90%

**A partir de 2023, ajustamos nuestra herramienta de medición de satisfacción. Antes, se realizaba una encuesta anual a 1,000 empresarios con un consultor externo. Ahora, usamos una encuesta vía WhatsApp al finalizar cada interacción de SAC, cobranza, crédito y TE, evaluando la satisfacción en una escala del 1 al 5.*

CRECIMIENTO CONSCIENTE (Dimensión económica)

4.4. Economía con sentido social



Ingresos totales:

2023: **\$172,163 mm** | 2022: \$126,649 mm



Activos:

2023: **\$523,768 mm** | 2022: \$424,564 mm



Pasivos

2023: **\$316,460 mm** | 2022: \$269,502 mm



Patrimonio:

2023: **\$207,309 mm** | 2022: \$155,061 mm

*Cifras expresadas en miles de millones

Gestión ética de los recursos de aliados y cooperantes y de los ingresos del negocio

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 EY que verifica el cumplimiento de las leyes y estándares definidos.

Gestión de aliados clave

Durante 2023 se realizaron alianzas transformadoras que lograron impactar a más empresarios, lo que nos permitió no solo brindarles un acompañamiento de valor, sino también promover el desarrollo sostenible de acuerdo con nuestra alineación con los ODS.

- **Seguro paramétrico Buen Clima:** en marzo del 2023 gracias a la alianza entre Finagro, Seguros Bolívar, Blue Marble y a la corporación, se aseguraron 5.865 empresarios durante un año contra exceso y déficit de lluvia. La entrega de este seguro estuvo acompañada de un programa de acompañamiento de valor con foco en el cambio climático y administración de dinero de emergencia. En 2023 se pagaron \$ 2.143 mm a los empresarios que se vieron afectados por las condiciones climáticas mencionadas.
- **Kiva:** permite a través de una plataforma web el acceso a capital que apoye emprendimientos de personas en condiciones de vulnerabilidad. En 2023 colocamos 2.753 créditos por 1,5 millones de dólares.
- **Bancóldex:** líneas directas de fondeo principalmente para economía popular.
- **Fondo Nacional de Garantías:** fondeo para atender con sistemas de garantías, coberturas ante eventuales siniestros.
- **Lockfund:** obtuvimos fondeo internacional para apoyar nuestro impacto por **\$57.121 mm**.



Amanda Quiceno de Ospina
Agroempresa Avicultura
Guarne, Antioquia

Capítulo 5

IMPULSAMOS LA TRANSFORMACIÓN SUSTENTABLE

(Dimensión ambiental)

5.1. Nuestra gestión externa



- **Acompañamos 495 agroempresarios** con tres líneas de formación para fortalecer el entendimiento y la adopción de prácticas ambientales: conservación de fuentes hídricas, conservación de bosques, normativa ambiental y manejo de residuos sólidos.



- **Mejoramos e implementamos la encuesta de autoevaluación denominada Empresa Consciente en nuestra escuela de negocios**, midiendo cinco variables, relacionadas con Economía Circular: 1) Tomar; 2) Transformar; 3) Distribuir; 4) Usar/Consumir; 5) Reintroducir/Enriquecer. Los resultados de **empresarios que movilizaron buenas prácticas medioambientales por programa**: 90% MBA Empresarial, 89% MBA Agroempresarial y 80% en semilleros.



- **Rediseñamos el producto de crédito verde por Desarrollo Sostenible para proveer alternativas de acceso a financiamiento bajo tres temáticas**: la economía circular, bioeconomía y la lucha contra el cambio climático. Este nuevo alcance permitirá que acompañemos a los emprendedores y empresarios cuyas iniciativas contribuyen de manera positiva al medio ambiente. En 2023 capacitamos al equipo de asesores en el producto para iniciar colocación en 2024.

IMPULSAMOS LA TRANSFORMACIÓN SUSTENTABLE (Dimensión ambiental)

5.2. Nuestra gestión interna

- En el 2023 **compensamos el 100%** de las emisiones generadas en 2022.
- **Todas nuestras operaciones durante ese período se realizaron usando energía limpia**, proveniente de nuestros paneles solares y de la adquisición de bonos de energía renovable.
- Nos autoabastecemos en un **32%** de energía proveniente de nuestros paneles solares.
- **Recibimos el reconocimiento empresarial en sostenibilidad categoría plata entregado por Icontec y AMVA (Área Metropolitana del Valle de Aburrá).**





¡Juntos, podemos!

interactuar