



# 2022 Informe de sostenibilidad

La *valentía* de crecer juntos

 **Interactuar**  
Famiempresas que progresan.

# Contenido

## Hechos relevantes

### 1. Fortalecernos para avanzar: NUESTRO COMPROMISO

#### 1.1 Sobre nuestro Informe

1.1.1 Materialidad Interactiva. Un ejercicio desde diferentes ópticas para seguir creciendo juntos

#### 1.2 Esencia que Inspira

1.2.1 Nuestro Propósito

1.2.2 Causas. Nuestras causas

1.2.3 Presencia geográfica

1.2.4 Modelo de Gestión 2022

1.2.5 Grupos de interés. El corazón hace posible la transformación

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

1.2.7 Un lugar vibrante para trabajar. Valores que transforman

### 2. Transformaciones que nos unen (Dimensión social)

### 3. Crecimiento consciente (Dimensión económica)

### 4. Sembrando un mejor futuro (Dimensión ambiental)

3

5

6

7

8

8

10

11

12

13

14

22

24

39

48





# Hechos relevantes 2022

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

Hemos acompañado más de **450.000** empresarios desde nuestra fundación.



Colaboradores  
**2022: 587**  
**2021: 534**

Tenemos presencia en **11 departamentos** y en **más de 220 municipios** de Colombia.



**Durante 2022**



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

De ellos, **24.590** tuvieron acompañamiento de valor.  
**2021: 12.494**



# Hechos relevantes 2022



## Impacto social

**Empresarios  
servidos\***

**2022: 53.730**

**2021: 48.658**

**Cubrimiento con  
acompañamiento de valor**

**2022: 38,33%**

**2021: 21%**

\*Un empresario servido es aquel que tiene un crédito vigente y/o ha tenido un acompañamiento empresarial superior a 4 horas durante el año.

**Mujeres**

**2022: 54%**

**2021: 53,1%**

**Hombres**

**2022: 45%**

**2021: 45,7%**



## Trazabilidad\*

**Empleos apoyados**

**2022: 109.024**

2,3 empleos promedio  
por empresa.

**2021: 112.326**

3,2 empleos promedio  
por empresa.

**Ventas**

**2022: 250.173**

millones de pesos mensuales  
3,9 SMMLV

**2021: 198.149**

millones de pesos mensuales  
3,7 SMMLV

**Permanencia**

**2022: 66%**

de nuestras empresas  
tienen en promedio **11,7**  
años de antigüedad.

**2021: 71,5%**

de nuestras empresas  
tienen en promedio **12,8**  
años de antigüedad.

\*Nota: Esta es una evaluación 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 durante 2022. Para el total de la muestra (1.000) se ofrecen resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3.1%



## Economía con sentido social

**Créditos otorgados**

**2022: 44.628**

**2021: 37.020**

**Cartera vigente**

**2022: 369.627**

millones de pesos.

**2021: 290.321**

millones de pesos.

**Cartera vencida**

**2022: 3,1%**

**2021: 3,8%**

**Cartera castigada**

**2022: 3,4%**

**2021: 4,4%**

**Ingresos totales**

**2022: 126.649**

millones de pesos.

**2021: 106.234**

millones de pesos.

**Activos**

**2022: 424.564**

millones de pesos.

**2021: 330.504**

millones de pesos.

**Pasivos**

**2022: 269.502**

millones de pesos.

**2021: 192.249**

millones de pesos.

**Patrimonio**

**2022: 155.061**

millones de pesos.

**2021: 138.255**

millones de pesos.



## Sumamos esfuerzos para generar impacto

**Aliados**

**2022: 13**

**2021: 14**

**Proyectos**

**2022: 17**

en 12 departamentos.

**2021: 12**

en 9 departamentos.

**Empresarios servidos  
con proyectos**

**2022: 3.470**

**2021: 2.148**

**Recursos  
movilizados**

**2022: 8.348**

millones de pesos.

**2021: 2.625\***

millones de pesos.

\*No se incluyen contrapartidas ni apalancamiento recursos de Interactuar





Fortalecernos para avanzar:  
**NUESTRO  
COMPROMISO**







# 1.1 Sobre nuestro Informe

Con el objetivo de aportar rigurosidad a nuestro trabajo y sistematizar los principales cambios que contribuyan al cumplimiento de nuestro propósito, para este 2022 decidimos complementar el informe de nuestra gestión social, económica y ambiental como parte del compromiso que tenemos con una actualización y fortalecimiento permanente. Así, continuamos con el **Global Reporting Initiative<sup>1</sup> (GRI)** y añadimos los principios **ESG (environmental, social and governance)<sup>2</sup>**, el modelo **Impact Management Project<sup>3</sup> (IMP)** y los **criterios OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)**, además del afianzamiento temático con la Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este informe comprende la gestión realizada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

---

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

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

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



# 1.1.1 Materialidad Interactuar

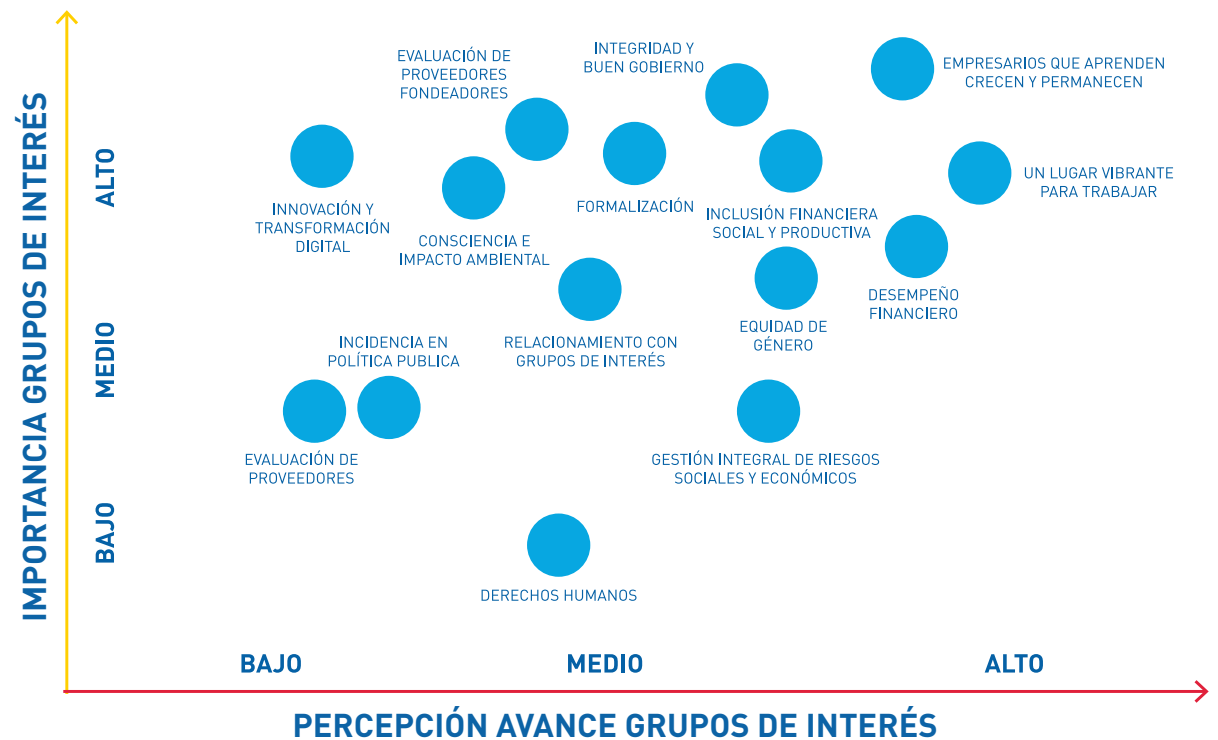
Un ejercicio desde diferentes ópticas para seguir *creciendo juntos*



Realizamos un análisis de importancia y percepción de avance de los temas materiales priorizados con base en las siguientes técnicas cualitativas y cuantitativas:

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

Como conclusión de este ejercicio, el análisis de la materialidad de Interactuar para este año se ilustra por medio de la siguiente matriz:



# 1.2

## Esencia que Inspira

### 1.2.1

## Nuestro Propósito

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





## Hacia la medición de nuestro propósito

En 2022, activamos una iniciativa que nos llevara hacia la medición de nuestro propósito. Fue así como, acompañados por el grupo de investigación macroeconómica de la Universidad de Antioquia, estructuramos y desarrollamos cuatro líneas de acción: la conceptualización de este propósito, el diseño del instrumento de medición, la aplicación del instrumento con un grupo de empresarios y la entrega de los resultados y, finalmente, la recomendación del proceso para su instalación interna.

Con este ejercicio de profundización, en Interactuar entendimos que la clase media va más allá de un frente económico y, acorde a nuestros 40 años de experiencia acompañando a empresarios en diferentes territorios del país, concluimos que, para movilizar a los dueños y gerentes de la microempresa colombiana, se requiere de una visión multidimensional que comprenda variables económicas, de bienestar y de mentalidad.

Este hallazgo dio paso a la construcción y validación de un Índice Multidimensional de la Posición Social de los Hogares de la Microempresa (IMPS); la cual nos permite hoy identificar dicha posición de los hogares de los emprendedores y empresarios que reciben nuestros servicios financieros con acompañamiento de valor (aplicado en cuatro subregiones de Antioquia: Bajo Cauca, Urabá, Oriente y Suroeste).

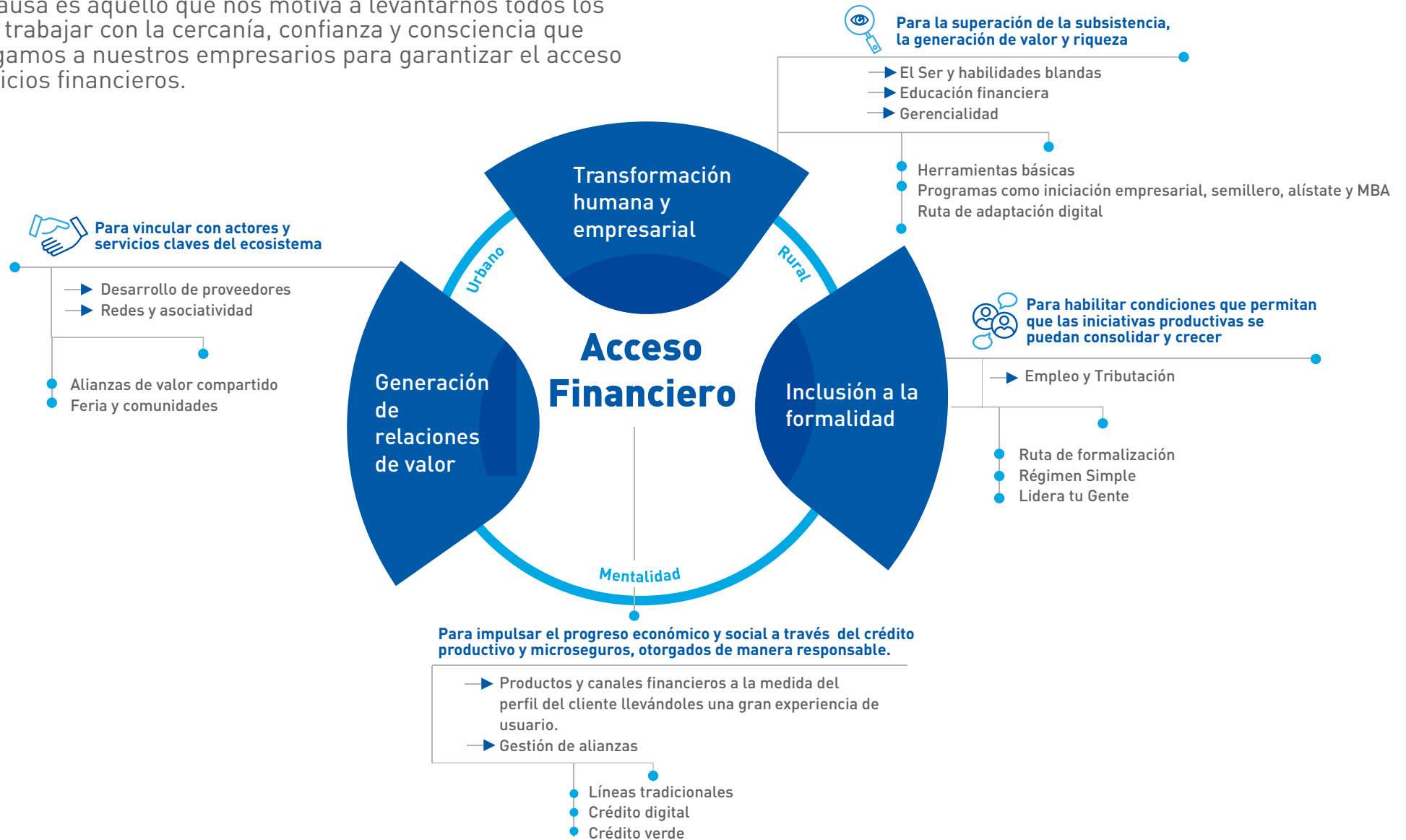
Nos atrevimos a construir y validar un instrumento disruptivo que nos permitirá contar con un proceso normalizado y recurrente de medición del cumplimiento de nuestro propósito en términos de movilidad social, entendida como el movimiento de los hogares de los emprendedores y empresarios que acompañamos hacia un ascenso en su posición social.



# 1.2.2 Causas

## 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.





# 1.2.3 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

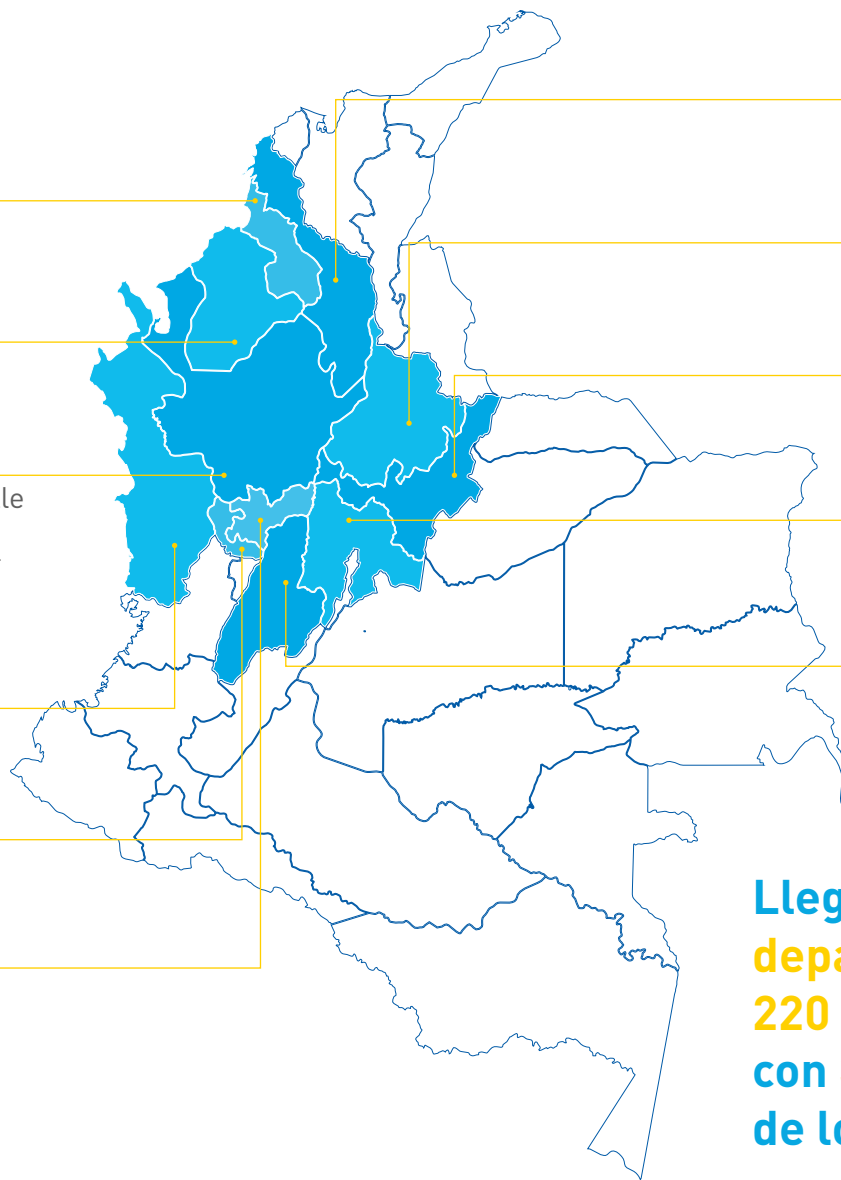
3 municipios.

## 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

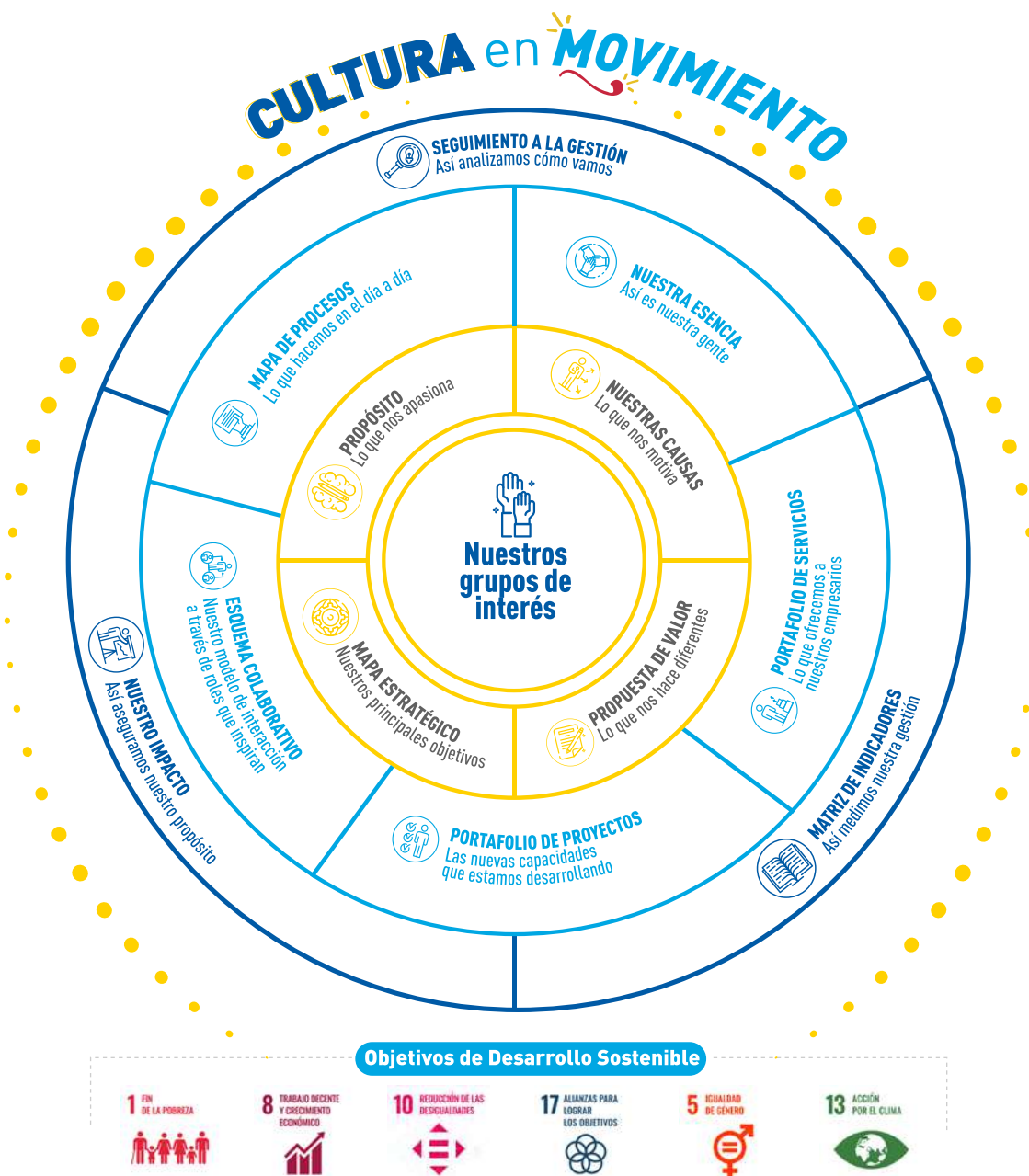
16 municipios.

Llegamos a **11** departamentos y a más de **220** municipios de Colombia con **39** oficinas ubicadas en **6** de los 11 departamentos.

# 1.2.4 Modelo de Gestión 2022

En 2022 incluimos nuestro modelo de cultura en movimiento, que expresa nuestra identidad organizacional y el funcionamiento de nuestro ecosistema. También representa los lineamientos vitales en pro de lograr nuestro propósito corporativo.

Asimismo, se incluyeron dos nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que aportamos. (5 y 13)





# 1.2.5 Grupos de interés

El corazón de nuestra corporación son los grupos de interés. Para ellos se desarrollan acciones cuyo fin es generar relaciones de valor compartido, permitiendo así que se den procesos sociales, económicos y ambientales que deriven en crecimiento y desarrollo para todos.

## *El corazón que hace posible la transformación*



# 1.2.6 Integración con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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. Para 2022 logramos integrar dos nuevos objetivos y traerlos a nuestra escena corporativa, priorizando seis de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible, convirtiéndose en una guía de referencia que nos permite fortalecer nuestras tareas.





# ODS

Metas a las que aportamos

## 1 FIN DE LA POBREZA



### Contribución

Contribuimos a la erradicación de la pobreza a través del acceso a servicios financieros con acompañamiento de valor, con los que, además de aportar a la superación de la pobreza, nos hemos trazado la meta de que más colombianos puedan acceder a la clase media, con la convicción de que cuando un empresario incrementa sus ingresos, él y su familia disfrutan de mayor bienestar al contar con salud, alimentación, educación y vivienda.

## Metas: 1.4 - 1.5

# ODS

Metas a las que aportamos

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



### Contribución

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.

## Metas: 5.4 - 5.5 - 5.6



# ODS

Metas a las que aportamos

DON RAFA

DR

## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



### Contribución

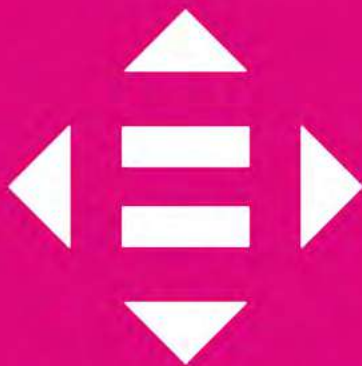
Entregamos servicios financieros con acompañamiento de valor, conscientes del beneficio de créditos asequibles y los conocimientos básicos para la gestión empresarial que impulsan a la micro y pequeña empresa a la creación de empleo productivo y decente.

## Metas: 8.1 – 8.3 – 8.5 – 8.6

# ODS

Metas a las que aportamos

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



### Contribución

Promovemos que las mujeres y los jóvenes tengan al menos el mismo acceso a los servicios financieros con acompañamiento de valor, contribuyendo a la **generación de empleo productivo, digno y equitativo**, que permite aumentar los ingresos de las poblaciones más vulnerables, reduciendo las desigualdades.

## Metas: 10.1 – 10.2 – 10.3



# ODS

Metas a las que aportamos

# 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



## Contribución

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.

## Metas: 13.2 – 13.3



# ODS

Metas a las que aportamos

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



### Contribución

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.

## Metas: 17.16 – 17.17



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.





# 1.2.7

## Un lugar vibrante para trabajar

### Valores que transforman

#### Empleo para la equidad e inclusión

2022		2021	
#	%	#	%
371	63	332	62
216	37	202	38
<b>587</b>		<b>534</b>	

  
Total de colaboradores

Mujeres en cargos de liderazgo:

**2022: 55%** • 2021: 51%

Hombres en cargos de liderazgo:

**2022: 45%** • 2021: 49%





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



Indicador de deserción:

**2022: 14,35%**

**2021: 13,37%**

## Desarrollo de Talento

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
Indicadores	2021	2022
# de capacitaciones	118	136
# horas recibidas	20.159	17.770
# asistentes	6.263	6.100
# horas recibidas por empleado	34.45	27.47
Personas impactadas género femenino	368	403
Personas impactadas género masculino	217	244





# Transformaciones que nos unen

(Dimensión social)





# Transformaciones que nos unen

## Trazabilidad\*



**Empleos apoyados**  
**2022: 109.024**

2,3 empleos promedio por empresa.

**2021: 112.326**

3,2 empleos promedio por empresa.



**Ventas**  
**2022: 250.173**

millones de pesos  
mensual  
3,9 SMMLV

**2021: 198.149**

millones de pesos  
mensual  
3,7 SMMLV



**Permanencia**  
**2022: 66%**

de nuestras empresas  
tienen en promedio **11,7**  
años de antigüedad.

**2021: 71,5%**

de nuestras empresas  
tienen en promedio **12,8**  
años de antigüedad.

## Formalización de nuestros empresarios 2022



Tiene **Cámara  
de Comercio**  
**2022: 17,5%**  
**2021: 21,4%**



Paga **Seguridad  
Social** a los empleados  
**2022: 6,4%**  
**2021: 12,3%**



Paga **Caja de Compensación  
Familiar** a los empleados  
**2022: 4,7%**  
**2021: 7,8%**

\*Esta es una evaluación 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 durante 2022. Para el total de la muestra (1.000) se ofrecen resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 3.1%





## Transformaciones que nos unen



Cubrimiento con acompañamiento de valor:

**2022: 38,33%**

2021: 21%



Empresarios servidos:

**2022: 53.730**

2021: 48.658



Mujeres

**2022: 54%**

2021: 53,1%



Hombres

**2022: 45%**

2021: 45,7%



Estratificación

**2022: 96,52%**

estratos 1, 2 y 3

**2021: 96,7%**

estratos 1, 2 y 3.



Escolaridad

**2022: 87,61%**

primaria, bachillerato y técnico.

**2021: 88,8%**

primaria, bachillerato y técnico.



## Transformaciones que nos unen



Créditos otorgados:

**2022: 44.628**

**2021: 37.020**



Cartera vigente:

**2022: 369.627**

millones de pesos.

**2021: 290.321**

millones de pesos.



Crédito promedio

**2022:** el **90%** de nuestros empresarios tienen un saldo promedio de **3.3 millones de pesos.**

**2021: 2.9 millones de pesos.**



Cartera vencida

**2022: 3,1%**

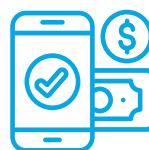
**2021: 3,8%**



Cartera castigada

**2022: 3,4%**

**2021: 4,4%**



Más de 10 mil empresarios hicieron uso de nuestra **oficina virtual; 16.694 millones de pesos fueron desembolsados** por este canal.

Transformaciones que nos unen

# Acompañamiento de valor

Al cierre del año, logramos que el **38,33%** de **nuestros empresarios del servicio de crédito** tuvieran acompañamiento de valor, de ellos:

Entregamos más de  
**20.000**  
tips empresariales.

**5.056**  
participaron en charlas,  
talleres, cursos de  
introducción al mundo  
empresarial, Bien-Estar  
Financiero y Ser Empresario.

**168**  
en programas de aceleración  
empresarial.

**Nota:** un empresario puede recibir varios acompañamientos en un año.

La **valentía** de crecer juntos.

**104**  
en programas de  
Alistamiento Empresarial y  
Agroempresarial (Alístate y  
Semillero).

**177**  
en espacios de conexiones de  
valor.





## Transformaciones que nos unen

### 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  
Antioquia, Córdoba y Bolívar.  
**143** empresarios participantes,  
**\$34.154.300** ventas totales.

### Entrenamientos comerciales

**291** empresarios participantes en  
**8** entrenamientos comerciales.

### Encuentros Red Empresarial Gerente líder

**265** empresarios participantes en  
**15** encuentros realizados.

La **valentía** de crecer juntos.





## Transformaciones que nos unen

### Realizamos la 32ª versión del Famiempresario Interactivo del Año

Premiamos **24** empresarios; **54%** fueron mujeres líderes, **45%** realizan buenas prácticas sociales, **25%** implementan buenas prácticas ambientales, **83%** están formalizadas y **71%** son empresas familiares.





Transformaciones  
que nos unen

# Desarrollo rural



Agroempresarios:

**2022: 522**

2021: 531



**Programas**

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

La *valentía* de crecer juntos.





Transformaciones que nos unen

# Programa Método Base de Aceleración Agro



Agroempresarios  
servidos:

**2022: 170**

**2021: 162**



Cobertura:

**2022: 28**  
municipios de Antioquia.

**2021: 34**  
municipios de Antioquia.



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.







## Transformaciones que nos unen



Empleos apoyados por los agroempresarios:

**2022: 326**

2021: 72



Empleos formalizados:

**2022: 48%**

2021: 31%



Ventas anuales totales de los empresarios:

**2022: 15.713**

millones de pesos.

**2021: 13.130**

millones de pesos.



Crecimiento en ventas:

**2022: 79,8%**

2021: 42%



**74%** de los agroempresarios implementaron prácticas ambientales.



Transformaciones  
que nos unen

# Aceleración empresarial



Empresarios  
servidos:

**2022: 455**

2021: 521



**Programas**

Alístate - Método Base de  
Aceleración

La *valentía* de crecer juntos.







Transformaciones que nos unen

# Programa Método Base de Aceleración Empresarial



Empresarios  
certificados:

**2022: 188**

**2021: 190**



Cobertura:

**2022: cuatro subregiones**

del departamento de Antioquia (Oriente,  
Suroeste, Norte y Occidente).

**2021: 15 municipios**

en seis departamentos.



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.

## Transformaciones que nos unen



Empleos apoyados por los empresarios:

**2022: 1.282**

2021: 1.012



Empleos formalizados:

**2022: 90%**

2021: 91%



Ventas anuales totales de los empresarios:

**2022: 161.126**

millones de pesos.

**2021: 125.391**

millones de pesos.



Crecimiento en ventas:

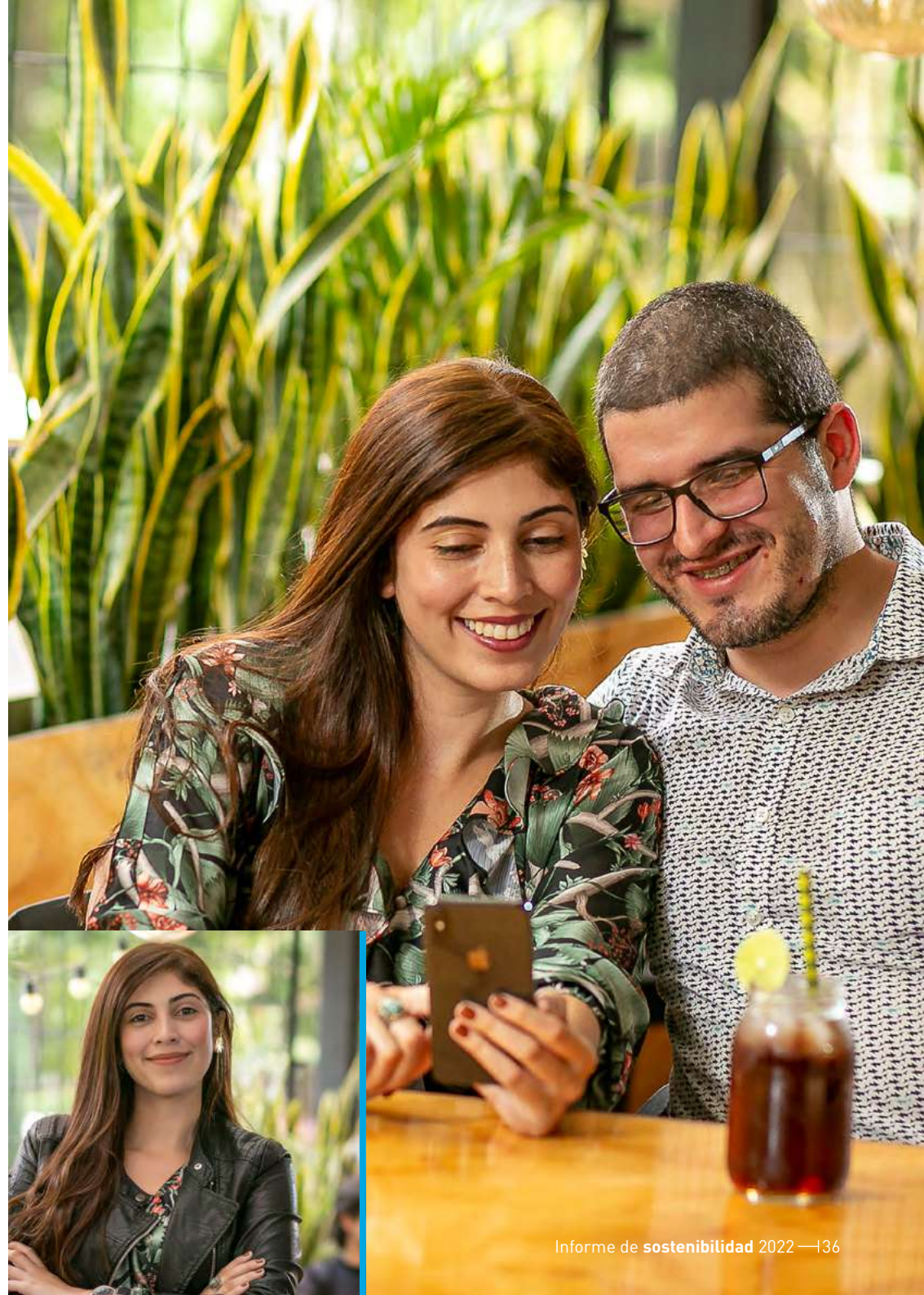
**2022: 41%**

2021: 89%



**27%** de las empresas implementaron prácticas ambientales.

La **valentía** de crecer juntos.





Transformaciones que nos unen

# Sumamos esfuerzos para generar impacto

La *valentía* también es unirnos



Proyectos ejecutados:

**2022: 17**

2021: 12



Aliados:

**2022: 13**

2021: 14



Recursos movilizados:

**2022: 8.348**

millones de pesos.

**2021: 2.625\***

millones de pesos.

\*No se incluyen contrapartidas ni apalancamiento recursos de Interactuar

La *valentía* de crecer juntos.



Empresarios servidos con proyectos:

**2022: 3.470**

2021: 2.148



Cobertura:

**2022: 12**

departamentos.

**2021: 9**

departamentos.

## Transformaciones que nos unen



Donaciones  
recibidas (dinero  
y voluntariado):

**2022: \$98.369.154**

**\$38.406.786**

a través de donaciones  
económicas.

**\$59.962.368**

a través de voluntariado (total valor  
horas de acompañamiento).

**21**

empresarios beneficiados  
con donación económica para  
tecnología y equipamiento.

**82**

empresarios beneficiados  
con donantes.

**89**

voluntarios (50 expertos y  
38 mentores), los cuales  
ejecutaron 1.536 horas.

**62**

empresarios beneficiados con  
la estrategia de voluntariado.







# Crecimiento consciente

(Dimensión económica)



## Crecimiento consciente

# 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.
- **89.3%** de asistencia.
- Proceso de Gobierno Corporativo, el cual está en estado de maduración 2 y 3. El proceso, que fue auditado por la firma auditora PWC, con un nivel de cumplimiento del **90,7%** en los aspectos de gobierno.
- Mejora en los procesos relativos a la política de datos personales y a la gestión de riesgos LAFT y corrupción y soborno transnacional. 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.
- Evaluación **360** de los miembros de la Junta Directiva y Comité Directivo a través de un tercero independiente como 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.





## Crecimiento consciente



## Gobierno Corporativo

### 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

# 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): **2022: 6,3% | 2021: 8,3%**
- Cobertura (Provisión de Cartera/Cartera en mora mayor a 30 días) **2022: 110,81% | 2021: 116,9%**

Crecimiento consciente

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



**648** publicaciones en medios especializados.





## Crecimiento consciente

# Innovación y transformación digital

- Disminuimos el tiempo promedio de aprobación de crédito en la Corporación, pasando de **1.12 días** promedio en diciembre de 2021 a **1.04 días** promedio en diciembre de 2022.
- Culminamos la **primera fase del proyecto cambio de CORE**, con la selección de dos plataformas tecnológicas para el CORE microfinanciero y el sistema de cobranza. Iniciamos la implementación con los frentes de parametrización, personalización y migración de datos.

En el marco de la célula de innovación cuenta propia:

- Diseñamos e implementamos la oficina virtual, primer canal de autogestión de nuestros clientes. Durante 2022 se desembolsaron el **25%** de las renovaciones de crédito que se realizaron mes a mes, en un tiempo promedio de aprobación inferior a dos horas.
- Implementamos flujos de aprobación y análisis de crédito para montos hasta 3.000.000 de pesos, mediante el diseño de modelos analíticos, reduciendo la carga operativa de crédito en un **24%**. Logramos **10.200** desembolsos en este flujo de aprobación con un tiempo promedio de respuesta de dos horas.
- Culminamos la **primera fase de Cliente Nuevo Digital**, implementando metodologías ágiles de innovación, validando 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.





## Crecimiento consciente

# Aprendizaje y mejora continua

## *Avanzar* a partir de los retos

- Gestionamos con nuestra metodología de proyectos, las iniciativas del portafolio que soportan el desarrollo de nuevas capacidades para el **logro de nuestra estrategia**, 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.





Crecimiento consciente

# Satisfacción de nuestros empresarios

INDICADOR	Resultado 2021	Resultado 2022
Nivel de satisfacción	92,1%	93%

INDICADOR	Resultado 2021	Resultado 2022
Nivel de esfuerzo	88,3%	86,7%
Recompra	88,4%	88,4%
Recomendación	62,2%	74,3%







## Crecimiento consciente

# Economía con sentido social



Ingresos totales:

**2022: 126.649**  
millones de pesos.

**2021: 106.234**  
millones de pesos.



Excedentes:

**2022: 16.806**  
millones de pesos.

**2021: 22.296**  
millones de pesos.



Activos:

**2022: 424.564**  
millones de pesos.

**2021: 330.504**  
millones de pesos.



Pasivos:

**2022: 269.502**  
millones de pesos.

**2021: 192.249**  
millones de pesos.



Patrimonio:

**2022: 155.061**  
millones de pesos.

**2021: 138.255**  
millones de pesos.

Cifras expresadas  
en miles de millones.



## Crecimiento consciente

# 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 KPMG que verifica el cumplimiento de las leyes y estándares definidos.

## Gestión de aliados clave

Durante 2022 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.

De esta manera, se beneficiaron a través de alianzas como:

**kiva**

Que permite a través de una plataforma web el acceso a capital que apoye emprendimientos de personas en condiciones de vulnerabilidad. Hasta el momento se han fondeado más de 37.300 créditos.

**BANCOLDEX** 

Líneas directas de fondeo para apoyar la reactivación económica.

**FNG**  
Fondo Nacional de Garantías S.A.

Fondeo para atender con sistemas de garantías, coberturas ante eventuales siniestros.



# Sembrando un mejor futuro

(Dimensión ambiental)





## Sembrando un mejor futuro

# Gestión externa



**Acompañamos 1.144 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.



**Diseñamos e implementamos la encuesta de autoevaluación denominada Empresa Consciente en nuestra escuela de negocios**, 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 de **empresarios que movilizaron buenas prácticas medioambientales por programa: 97%** MBA Empresarial, **88%** Alístate, **74%** MBA Agroempresarial y **53%** en Semilleros.



Diseñamos el producto “Crediverde” para proveer alternativas de acceso a financiamiento para adaptación ante los efectos reales o esperados del cambio climático. Su implementación se realizará en 2023.





## Sembrando un mejor futuro

# Gestión interna



### Medición de la huella de carbono:

- » Sede Bello: **68.5 tCO2e**
- » Sedes nacionales: **1357 tCO2e**
- » Total acumulado: **1425 tCO2e**

- 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.
- Disminuimos **81,84%** nuestras emisiones, siendo la estrategia del trabajo en casa bajo la modalidad de alternancia, la más significativa en la movilidad empresarial sostenible.
- Compostamos el **100%** de los residuos orgánicos generados en la sede principal de la Corporación, con lo cual se obtiene abono orgánico que es aprovechado en nuestros jardines y la creación de una nueva huerta orgánica para fomentar el consumo de alimentos sanos con la participación de los colaboradores.
- Nos autoabastecimos en un **32%** de energía proveniente de nuestros paneles solares.
- Creamos la línea de crédito verde para colaboradores para incentivar el acceso a vehículos sostenibles (bicicletas, patinetas y motocicletas eléctricas).
- Recibimos el reconocimiento empresarial en sostenibilidad categoría Oro entregado por Icontec y AMVA (Área metropolitana del Valle de Aburrá).





20  
22

# Informe de sostenibilidad

La *valentía* de crecer juntos

