



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2024



Contenido

01

4. Acerca del informe

- 5. Carta de la Gerencia
- 6. Datos clave de Eficacia
- 7. Oficinas y puntos de atención
- 8. Estrategia de Sostenibilidad
- 9. Mapa de Prioridades Estratégicas y Grupos de Interés

02

10. Criterio ASG: Pilar Gobierno

- 10. Gobierno Corporativo
- 10. Junta Directiva
- 12. Equipo Gerencial

03

13. Criterio ASG: Pilar Social

- 13. Cultura Eficacia y principios
- 14. Mecanismos de agravio formales
- 15. Desarrollo del capital humano
- 15. Abriendo Puertas y Transformando Oportunidades
- 18. Conectando Pasiones: Creando Comunidades para un Bienestar Integral
- 21. Equidad de género Equidad en Acción: Avanzando hacia un Balance Sostenible
- 23. Beneficios no compensatorios y balance trabajo/vida
- 26. Formación
- 27. Satisfacción de nuestro personal
- 29. Ascenso de personal
- 30. Rotación de personal



Contenido

- 34. Evaluaciones de desempeño y retroalimentación
- 34. Programas de capacitación en liderazgo y gestión del talento
- 35. Modelo de Cuidado Integral del Colaborador
- 40. Red de aliados para la sostenibilidad

04

41. Criterio ASG: Pilar Ambiental

- 41. Programa ambiental
- 41. Gestión Sostenible de Energía y Agua en Nuestras Operaciones
- 42. Optimización y manejo responsable de residuos
- 43. Emisiones de carbono
- 43. Medición huella de carbono – fuentes móviles

05

44. Desempeño económico y estrategia

- 44. Innovación y creación de valor
- 46. Crecimiento del negocio y distribución de la riqueza
- 47. Premios y reconocimientos



Acerca del informe

En Eficacia entendemos la sostenibilidad como un compromiso integral que va más allá de acciones aisladas. Este año, reafirmamos nuestro propósito superior de transformar vidas, impulsando un modelo de gestión responsable que integra las dimensiones Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG). Nuestro compromiso se refleja en cada uno de nuestros procesos y en la implementación de prácticas alineadas con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Desde la Gobernanza, aseguramos transparencia y dirección estratégica con una junta directiva y un equipo gerencial comprometidos. Nuestro Comité de Sostenibilidad impulsa iniciativas que consolidan nuestra responsabilidad corporativa y la toma de decisiones con impacto.

En el ámbito Social, promovemos una cultura basada en equidad, inclusión y desarrollo del talento humano. Implementamos mecanismos formales de agravio, evaluaciones de desempeño justas y estrategias de bienestar que garantizan oportunidades para todas las personas.

En el frente Ambiental, avanzamos en la eficiencia en el uso de recursos con programas de consumo responsable de



agua y energía, gestión integral de residuos y medición de emisiones de carbono, reduciendo nuestro impacto ambiental y generando valor sostenible.

El presente informe, ofrece un recorrido por nuestras acciones, desafíos y logros durante el periodo 2024. Es una herramienta de comunicación que nos invita a la reflexión y al diálogo con nuestros grupos de interés, reafirmando que, a través del trabajo conjunto, podemos marcar una diferencia significativa en el desarrollo de nuestro país y la región.



Juntos, seguimos construyendo un legado sostenible que inspira y transforma vidas.

Carta de la Gerencia

Al cierre de 2024, un año marcado por desafíos y aprendizajes, nos llena de orgullo haber celebrado cuatro décadas de trayectoria, creciendo de la mano de nuestros grupos de interés. Este hito no solo representa nuestra historia y experiencia, sino que también reafirma nuestro permanente compromiso con la excelencia, la innovación y la sostenibilidad, pilares fundamentales sobre los que Eficacia construye y evoluciona en un entorno en constante transformación.

A lo largo de este año, ratificamos nuestra convicción y responsabilidad con el cuidado y desarrollo de nuestros clientes, asegurando que nuestra propuesta de valor se ejecute de manera efectiva, alineada con sus necesidades y expectativas. La garantía de un servicio proactivo y de calidad, basada en el cumplimiento riguroso de nuestros estándares, nos permitieron impactar positivamente la satisfacción de nuestros clientes y desarrollar nuevas soluciones para el mercado, que incrementan nuestra competitividad y generación de valor. Este enfoque estratégico ha sido clave para construir relaciones sólidas, confiables, duraderas y de alto impacto para nuestros clientes y todos nuestros grupos de interés.

Los desafíos enfrentados en 2024 nos impulsaron, además, a profundizar en nuestros análisis sobre el desempeño organizacional y a realizar ajustes en nuestros esquemas de trabajo y gestión de riesgos, fortaleciendo nuestra capacidad para identificar la causa raíz de los retos, priorizar acciones y mejorar continuamente la calidad de nuestras operaciones. Gracias a esta evolución, hoy estamos mejor preparados para afrontar los desafíos del nuevo año, asegurando sostenibilidad y la creación de valor compartido.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada integrante del equipo de nuestra organización. Su talento, dedicación y compromiso han sido fundamentales para transformar los retos del mercado en soluciones y para posicionar a Eficacia como una empresa referente y aliada a nivel nacional e internacional. Cada experiencia y aprendizaje nos reafirman nuestra convicción de que, trabajando en equipo, podemos construir un futuro más próspero, inclusivo y responsable, que transforme vidas.



Este informe de sostenibilidad refleja nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua. En sus páginas se plasman los esfuerzos conjuntos, los logros alcanzados y las lecciones aprendidas, fortaleciendo así el diálogo y la confianza con nuestros grupos de interés. Confiamos en que este ejercicio nos permita seguir avanzando con firmeza hacia un futuro más sostenible y equitativo para todos/as.

Marcela Londoño
Gerente General

El 78%

de nuestros clientes están satisfechos por que aportamos a su crecimiento y generamos valor.

33.017

Empleos generados en el 2024

61%

Empleabilidad de mujeres

41%

Empleabilidad juvenil

Operamos en **3 países**

de la región: Colombia, Ecuador y Perú.



41 años
de Experiencia

Cobertura nacional en más **de 800** municipios en Colombia.



Oficinas y puntos de atención

Barranquilla

Oficina Vía 40 No. 73-290 Local 26

CEDI Parque logístico verde

Carrera 9G # 110-187 Bodega 1C

Bogotá

Oficina Héroes Diagonal 75BIS # 20-37

CEDI La Felicidad Carrera 78G # 16D-31

CEDI Montevideo Calle 18A # 69F-75

Bucaramanga

Coworking Carrera 27 # 37 – 33 Piso 3

CEDI Carrera 14 # 57 – 161

Vegas de Villamizar – Girón

Cali

Oficina Versalles

Avenida 5N # 23AN - 34

Oficina San Vicente

Avenida 5N # 20N - 38

CEDI Carrera 36 # 10 – 549

Acopi, Yumbo

Cartagena

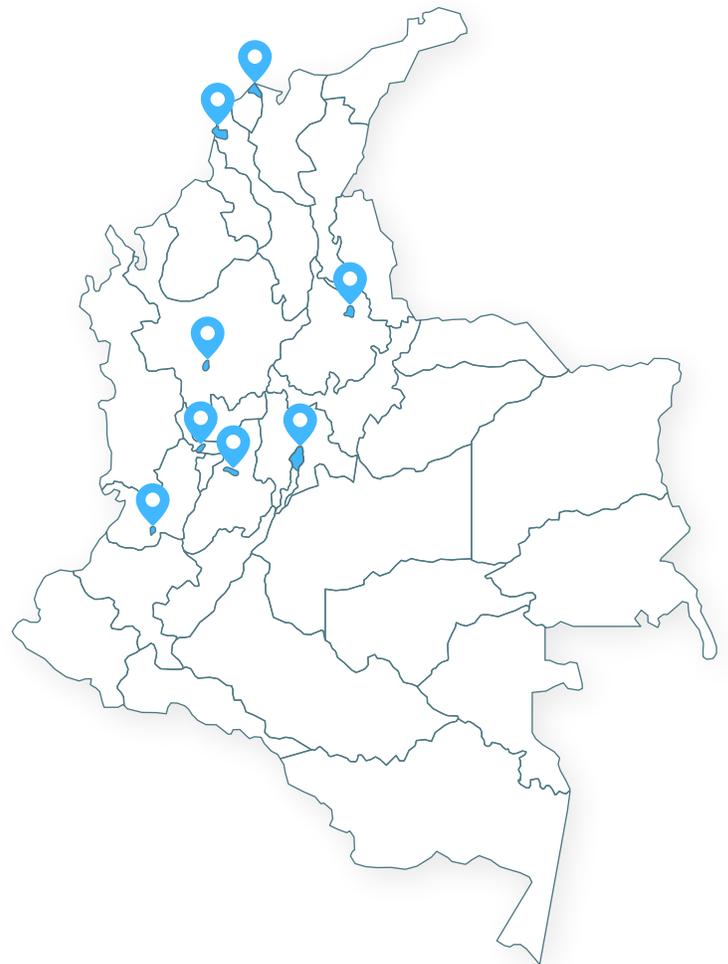
CEDI Centro Logístico Bloc Port

Carrera 56 # 7C – 39 Bodega 9B

Ibagué

CEDI Carrera 5ta calle 111

Barrio Santa Ana Bodega N° 7



Medellín

Coworking Envigado Calle 49sur #45a 300
Edificio S48 Tower, Oficina 2213

CEDI Carrera 47 # 100 Sur-40 Portal
Industrial del Sur, la Estrella

Pereira

Oficina Carrera 27 # 14-26 esquina Álamos

CEDI Zona industrial la Badea bodega 4
Externa, Dosquebradas

Estrategia de Sostenibilidad

“Diversidad, equidad e inclusión: el motor que impulsa nuestro compromiso de transformar vidas.”

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en la diversidad, la inclusión y la equidad, pilares esenciales que orientan cada una de nuestras acciones para generar un impacto positivo en la sociedad y lograr metas alineadas con cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible: **Fin de la pobreza, Educación de calidad, Equidad de género y Trabajo decente y crecimiento económico.**

En Eficacia, hemos trazado un camino de transformación que se materializa a través de cuatro programas estratégicos.

- **Programa Empleo Inclusivo:** Cerramos brechas de empleabilidad, ofreciendo a poblaciones vulnerables que hoy son foco de nuestra organización, herramientas necesarias para integrarse, desarrollarse y consolidarse en un entorno laboral formal.
- **Equidad de Género y Diversidad:** Fomentamos el reconocimiento y el potencial de cada individuo, promoviendo un ambiente de trabajo que respeta y celebra la diversidad.
- **Red de Aliados para la Sostenibilidad:** Inspiramos e impulsamos a nuestra cadena de valor y aliados, a replicar estrategias de sostenibilidad a partir de nuestra experiencia, para generar una red entorno a estos propósitos.
- **Posicionamiento Organizacional:** Asumiendo un rol protagónico que nos permite apalancar el cierre de brechas en diversidad e inclusión en la región.

Para asegurar la movilización e implementación eficaz de esta estrategia, se ha establecido el Comité Directivo de Sostenibilidad, el cual desempeña un papel fundamental en toda la organización y en la coordinación con nuestros grupos de interés. **Este comité está integrado por las Gerencias de Gestión Humana, Alineación Organizacional y la Unidad de negocio Soluciones Comerciales y de Mercadeo**, así como por las direcciones de Comunicaciones y Sostenibilidad, y Desarrollo Organizacional. Este enfoque integral no solo contribuye a la construcción de una economía más saludable y equitativa, sino que también garantiza el respaldo y la generación de soluciones sostenibles a lo largo del tiempo para nuestro negocio.



Mapa de Prioridades Estratégicas y Grupos de Interés

En Eficacia hemos adoptado un enfoque propio para identificar y priorizar los temas estratégicos, el cual se fundamenta en nuestra Matriz de Grupos de Interés. En lugar de utilizar una matriz de materialidad tradicional, **nuestro proceso se centra en escuchar y recoger las expectativas de todos nuestros grupos de interés, conectándolas con los focos estratégicos de la organización y los atributos que nos definen como aliado, confiable, sostenible, experto e innovador.**

A partir del diálogo constante con nuestros stakeholders, se han identificado áreas temáticas clave que guían nuestras acciones durante el año:

1. Inclusión Laboral y Equidad de Género:

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, buscamos definir un modelo de empleabilidad inclusiva, sin exigir experiencia previa, y fortalecer alianzas con diversas entidades para promover un entorno laboral equitativo y diverso.

2. Formación y Desarrollo del Talento Humano, Salud y Bienestar:

Con el objetivo de potenciar el talento de alto desempeño, impulsamos estrategias que aseguren la permanencia y el crecimiento de nuestros colaboradores. Esto se traduce en programas de capacitación en liderazgo, evaluaciones de desempeño y retroalimentación, así como iniciativas orientadas a promover la salud y el bienestar integral.

3. Innovación y Creación de Valor:

Orientados hacia un crecimiento inteligente, nos comprometemos a crear nuevas realidades que maximicen el valor de la organización. La penetración de nuestros servicios y la generación de soluciones innovadoras son fundamentales para mantenernos a la vanguardia y responder a las necesidades cambiantes del mercado.



Además de nuestras áreas temáticas clave ya presentadas, hemos impulsado iniciativas en el ámbito ambiental, que incluyen proyectos orientados a la reducción del consumo de agua, la optimización de la eficiencia energética y la disminución de nuestra huella de carbono. Estas medidas son parte de nuestro esfuerzo por operar de manera responsable y minimizar nuestro impacto ambiental, garantizando al mismo tiempo la resiliencia y competitividad de la organización.

Este Mapa de Prioridades Estratégicas y Grupos de Interés refleja **nuestro compromiso con una gestión sostenible integral**, asegurando que nuestras acciones se alineen tanto con las necesidades de la organización como con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Criterio ASG: Pilar Gobierno

Gobierno Corporativo

Junta Directiva

Como buena práctica de gobierno corporativo, Eficacia S.A.S., dando cumplimiento a su principio “Actuamos de manera íntegra”, comparte a continuación, el perfil de los miembros principales de la Junta Directiva, con el propósito de que todos sus grupos de interés los puedan conocer.

LILIANA ESTRADA DE LONDOÑO

(Accionista y miembro de la junta directiva - no labora para la organización eficacia)

Economista de profesión, con gran visión de negocios y pensamiento estratégico enfocado al resultado financiero y al desarrollo del talento humano. Accionista fundadora de las empresas de la Organización Eficacia. Fue la Gerente General de Eficacia S.A.S. y Extras S.A.S. desde 1984 hasta 2015 y ha tenido diferentes reconocimientos a nivel regional y nacional por su gestión emprendedora, aportando al crecimiento del sector de servicios con un gran componente de equidad, inclusión y diversidad. Como filántropa, es aportante, junto con su socia Elsa Marina Gómez García, de la Fundación Liliana Estrada y Elsa Gómez, que otorga becas a los hijos de los colaboradores de la Organización, con el fin de que estudien sus carreras universitarias y se contribuya al cierre de brechas en educación. No pertenece a más de cinco (5) juntas directivas de sociedades por acciones en Colombia.

ANTONIO CAICEDO GUTIÉRREZ

(Miembro independiente – no labora para la organización eficacia)

Ingeniero Industrial, egresado de la Pontificia Universidad Javeriana. Ejecutivo bilingüe, analítico y totalmente enfocado en las necesidades del consumidor con el fin de buscar las mejores oportunidades de negocio e innovación. Gran experiencia para guiar cambios organizacionales de estructura, procesos y cultura; reconocido por sus habilidades para motivar individuos y organizaciones a través de efectivas fortalezas interpersonales y solución de problemas. Después de una larga trayectoria internacional (Centro América, Caribe y Región Andina) en compañías multinacionales de consumo masivo, actualmente se desempeña como Gerente General Colombia y Exportaciones Norte (CA + Caribe + USA) de la empresa VIRUTEXILKO. No pertenece a más de cinco (5) juntas directivas de sociedades por acciones en Colombia.



CARLOS RAMIRO BECERRA SÁNCHEZ

(Como representante legal de “becevalle s.a.s.” - miembro independiente y presidente de la junta directiva - no labora para la organización eficaz)

Economista, egresado de la Universidad Autónoma de Occidente, es bilingüe y con una importante trayectoria como ejecutivo de diferentes multinacionales de consumo masivo, habiendo sido el gerente general en varias de ellas. Amplia experiencia en el manejo e implementación de fusiones y adquisiciones entre compañías. Con capacidad para identificar tendencias y crear estrategias, experto en manejar los recursos de la empresa y orientarlos al logro de los objetivos con un adecuado balance entre el método y el resultado. Posee condiciones de liderazgo para crear trabajo en equipo y manejar coyunturas, manteniendo la motivación y el compromiso en los empleados, fortaleciendo valores corporativos. Hoy está al frente de la sociedad WINDOORS TECH y actúa como consultor de la firma BECEVALLE. No pertenece a más de cinco (5) juntas directivas de sociedades por acciones en Colombia.

ELSA MARINA GÓMEZ GARCÍA

(Accionista y miembro de la junta directiva - no labora para la organización eficaz)

Nacida en Bogotá y egresada de la Facultad de Finanzas y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, inició su sueño emprendedor en 1984 con la creación de la empresa de servicios temporales EXTRAS, siendo una de las compañías fundadoras de Acoset. Hoy en día, junto con EFICACIA S.A.S. y EFICACIA SGH S.A.S., la Organización cuenta con reconocimiento nacional e internacional en el suministro de soluciones de Trade Marketing, Ventas, B.P.O. y Gestión Humana, apalancado en tecnología avanzada y un gran equipo de talento humano. Dentro de su actividad filantrópica, es aportante, junto con su socia Liliana Estrada de Londoño, de la Fundación Liliana Estrada y Elsa Gómez, que otorga becas a los hijos de los colaboradores de la Organización, con el fin de que estudien sus carreras universitarias y se contribuya al cierre de brechas en educación. No pertenece a más de cinco (5) juntas directivas de sociedades por acciones en Colombia.

ELISA SOTOMONTE

(Miembro independiente – no labora para la organización eficaz)

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales egresada de la Universidad Externado de Colombia, con especialización en Finanzas Corporativas en el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA). Ejecutiva bilingüe con participación en diversas juntas directivas en Colombia; posee amplia experiencia en Fusiones y Adquisiciones (M&A), administración de riesgos, supervisión de carteras de inversión y optimización de la estructura de capital. Su recorrido profesional, enfocado en el ámbito financiero y corporativo, incluye una etapa en una reconocida organización a nivel nacional, hasta llegar actualmente a desempeñar el rol de Vicepresidente Financiera y de Cadena de Abastecimiento de ALIANZA TEAM. No pertenece a más de cinco (5) juntas directivas de sociedades por acciones en Colombia.

Al cierre del año 2024 la asistencia de los miembros de junta directiva a las reuniones ha sido del 100%.



Mujeres en Junta Directiva.



Equipo Gerencial

Marcela Londoño Estrada

Gerente General

Niyima Mustafá Chacón

Gerente Alineación Organizacional

Maricel Mejía Duque

Gerente Gestión Humana

Manuel Barragán Bustos

Gerente Jurídico

Hernan Dario Bastidas Velasquez

Gerente Aprovisionamiento de Recursos

Rocío Maldonado García

Gerente Financiero y Administrativo

Julian Bustamante Alzate

Gerente de Tecnología

Liliana María Gómez Valencia

Gerente unidad de negocio Soluciones Comerciales y de Mercadeo

Aura María Mena Delgado

Gerente unidad de negocio Soluciones de Gestión Humana

Sandra Victoria Mejía Cuartas

Gerente de Desarrollo de Negocios

Criterio ASG: Pilar Social

Cultura Eficacia y principios

"En nuestra organización, los colaboradores son el pilar de todo lo que hacemos, pues creemos que actuar con integridad y ética es la base para construir relaciones de confianza. Esto nos permite ofrecer un servicio de alto valor que supera las expectativas de nuestros clientes y fortalece su lealtad. La pasión por alcanzar resultados extraordinarios nos guía en cada acción y decisión, porque estamos convencidos de que, a través del compromiso genuino con las personas, logramos la excelencia."



Actuamos de manera íntegra: en todo momento, expresamos, de manera clara y respetuosa, nuestras opiniones e ideas.



Somos una Organización humana: tenemos retroalimentaciones basadas en hechos y datos, que desarrollen las capacidades y habilidades de las personas



Vocación por un servicio de alto valor: construimos relaciones sólidas, duraderas y de valor con nuestros clientes.



Pasión por los resultados extraordinarios: actuamos con entusiasmo, determinación y alto desempeño en todo lo que hacemos



Para conocer la vivencia de los principios en el día a día de nuestro personal, se analizó preguntas de la encuesta sociodemográfico referentes a la cultura de Eficacia, siendo este un proceso de recolección y análisis de datos sobre las características personales, sociales y laborales de los colaboradores, con el objetivo de identificar necesidades, promover la inclusión y diversidad, y tomar decisiones estratégicas, encontrándose los siguientes resultados:

Alta motivación:



se siente motivado a dar más allá de su rol (Pasión por los resultados extraordinarios).

Colaboración eficiente:



considera fácil trabajar con otras áreas o equipos (Vocación por un servicio de alto valor).

Crecimiento profesional:



percibe que Eficacia fomenta el desarrollo profesional (Somos una Organización humana).

Ambiente positivo:



experimenta emociones positivas como motivación, agradecimiento, felicidad y compromiso en la compañía (Actuamos de manera íntegra).

Para el 2025, estaremos creando estrategias que permitan seguir reforzando nuestros principios a partir de contenidos interactivos, asegurando que estos se vivan de manera tangible en cada acción, decisión y comunicación. Buscamos que los principios y la cultura de la empresa sean un reflejo auténtico y coherente, integrados en el día a día de nuestra organización.

Mecanismos de agravio formales

En la compañía existen diferentes canales de atención a los cuales nuestros/as colaboradores/as pueden dirigirse con la finalidad de poner en conocimiento a los Comités competentes al interior de la organización de diferentes situaciones, tales como; reportes de conductas antiéticas, casos de presunto acoso laboral y casos de presunto acoso sexual en el contexto laboral, los canales dispuestos para dichos reportes son los siguientes:

• Línea Ética:

informa@eficacia.com.co

• Comité de Convivencia Laboral:

convivencialaboral@eficacia.com.co

Así mismo, la organización dispone de un canal para los reportes relativos con la desconexión laboral que es el siguiente correo electrónico: desconexionlaboral@eficacia.com.co el cual es administrado por la Gerencia de Gestión Humana, cada uno de estos comités y/o gerencias, atenderá el caso, guardando siempre la confidencialidad de la información del colaborador/a.

Desarrollo del capital humano

Abriendo Puertas y Transformando Oportunidades

"Transformamos desafíos en oportunidades, impulsando la inclusión y el desarrollo de talento en cada rincón de nuestra organización."

En Eficacia, reafirmamos nuestro compromiso con la transformación de vidas a través de nuestro programa de empleo inclusivo, diseñado para reducir las brechas de empleabilidad en grupos vulnerables como: mujeres, jóvenes y personas en situación de pobreza. Esta estrategia se sustenta en acciones coordinadas que van desde la sensibilización

Acciones estratégicas y enfoques de implementación

- **Sensibilización y Capacitación:** Programas de sensibilización dirigidos a líderes y equipos, abordando los sesgos inconscientes para fomentar una cultura inclusiva. Estas acciones se complementan con capacitaciones específicas que permiten identificar y potenciar el talento de cada colaborador, eliminando barreras y promoviendo la equidad.
- **Flexibilización de perfiles y procesos de selección:** Conscientes de que la experiencia laboral puede ser un obstáculo para quienes se encuentran en condiciones de pobreza, hemos adaptado nuestros procesos de selección. La flexibilización de perfiles ha abierto oportunidades para candidatos/as sin experiencia previa, facilitando su ingreso y permanencia en la organización.
- **Alianzas y ferias de empleo:** Desde 2021, hemos establecido alianzas estratégicas con fundaciones y organizaciones que capacitan a la población en situación de pobreza extrema. Además, organizamos ferias de empleo en las regiones donde reside esta población, acercándonos a las comunidades y ampliando su acceso a nuestros procesos de selección.



Empleabilidad con enfoque poblacional



Mujeres

En 2024, generamos **33,017 oportunidades de empleo formal** en todo el país, con una participación femenina del **61%**. El **78% de estas oportunidades** se concentraron en las **13 principales ciudades y áreas metropolitanas**, donde la tasa de desempleo fue del **9.1%**, según el DANE.

A pesar de estos avances, la brecha de género en la desocupación persiste: mientras que la tasa de desempleo fue del **8.2% para los hombres**, en las mujeres alcanzó el **12.7%** (DANE, febrero 2025).

En **Eficacia**, reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género a través de **políticas de igualdad salarial, prevención del acoso** y la creación de **entornos seguros** para el desarrollo profesional. Además, nuestras iniciativas de **sensibilización y capacitación** han facilitado el acceso de más mujeres a empleos formales, contribuyendo a cerrar estas brechas.

Comparativo empleabilidad por género:

	2023		2024	
	Personas	%	Personas	%
Mujeres	21200	63%	20.253	61%
Hombres	12322	37%	12.522	38%
Prefieren no decir el género	3	0,01%	242	1%
TOTAL empleabilidad	33,525	100%	33.017	100%

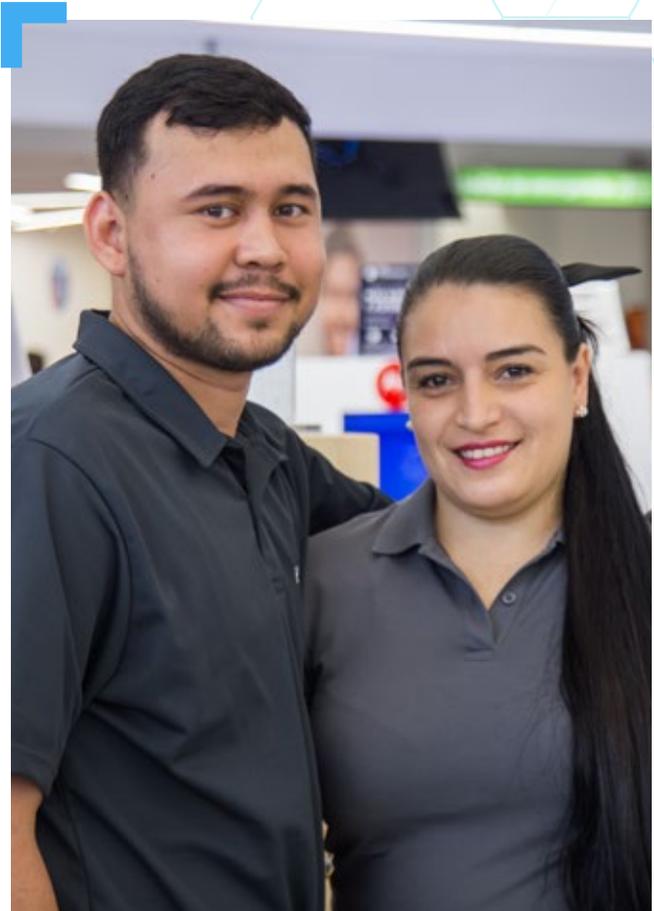


Jóvenes

En **Eficacia**, creemos en el talento joven como motor de transformación. Durante **2024**, brindamos **13.540 oportunidades de empleo** a personas entre **18 y 28 años**, representando el **41%** de nuestra fuerza laboral.

Fomentamos un entorno de crecimiento y desarrollo, donde los jóvenes pueden asumir mayores retos. Prueba de ello es que el **9% de nuestros roles de liderazgo** están ocupados por jóvenes.

Reconociendo su potencial, promovemos iniciativas que facilitan su integración al mercado laboral, generando espacios que les permitan desarrollar sus habilidades y avanzar en su crecimiento profesional. Nuestro compromiso es seguir impulsando oportunidades para que esta nueva generación despliegue su talento y construya un futuro lleno de posibilidades.



	2023		2024	
	Personas	%	Personas	%
Empleabilidad juvenil	14.932	45%	13.540	41%
Participación juvenil en cargos de liderazgo	7%		9%	

Eliminando barreras y creando oportunidades sostenibles

En **Eficacia**, trabajamos para que el empleo formal sea una oportunidad real para quienes enfrentan mayores desafíos, especialmente las personas en situación de pobreza. Para ello, hemos fortalecido nuestra estrategia de inclusión laboral a través de una **ruta de empleabilidad**, que facilita su acceso, permanencia y desarrollo en el mercado laboral.

Gracias a nuestras **alianzas con fundaciones y otros aliados**, brindamos formación en **habilidades blandas y técnicas**, permitiendo que más personas superen la falta de experiencia. Además, implementamos la **flexibilización de perfiles, un acompañamiento continuo y el reajuste de procesos** para mejorar la experiencia de quienes ingresan a nuestra organización.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de construir un entorno laboral más equitativo, donde el talento y el potencial sean el principal motor de crecimiento.



Estos son los principales hitos que marcaron nuestro impacto durante el año:

6

Alianzas con Fundaciones y ONG's: Compromiso Valle, Alvarallice, Carvajal, CUSO, Juanfe, Texmoda.

350

personas empleadas en condición de vulnerabilidad a través de las fundaciones.

42

clientes vinculados al programa, contratando población vulnerable, sin experiencia y/o flexibilizando sus perfiles.

Conectando Pasiones: Creando Comunidades para un Bienestar Integral

Este año dimos un paso más hacia la mejora continua: A partir de la encuesta sociodemográfica que realizamos, se reconoció que nuestros colaboradores tenían gustos en común, lo cual nos sirvió de base para la creación de un programa conocido como "Comunidades", en donde los colaboradores tenían la oportunidad de vincularse voluntariamente a alguna de las siguientes comunidades según sus intereses: Viajeros, Ambientalista, Melófilos, Gamers, Arte, Deportista, Lectores, Baile o Cinéfilos.

Para llevar a cabo este programa, se realizó un plan piloto con el objetivo de conocer la satisfacción de los colaboradores respecto a su experiencia en las actividades propuestas según la comunidad a la que pertenecían. Esta iniciativa nos permitió recopilar información valiosa que sirve para futuras mejoras y optimización de las acciones implementadas.



Satisfacción de actividades realizadas según la comunidad:

Viajeros	92%
Ambientalista	93%
Melófilos	96%
Gamers	96%
Arte	98%
Deportista	99%
Lectores	99%
Baile	100%
Cinéfilos	100%

Por otra parte, de acuerdo a las respuestas de censo sociodemográfico, se evidenció el conocimiento que tenían los colaboradores de la existencia del Escuchadero, nuestra línea de educación emocional y orientación en salud mental al servicio de todos, encontrando los siguientes resultados:



tienen conocimiento de la línea **(8533)**



no tienen conocimiento de la línea **(5794)**



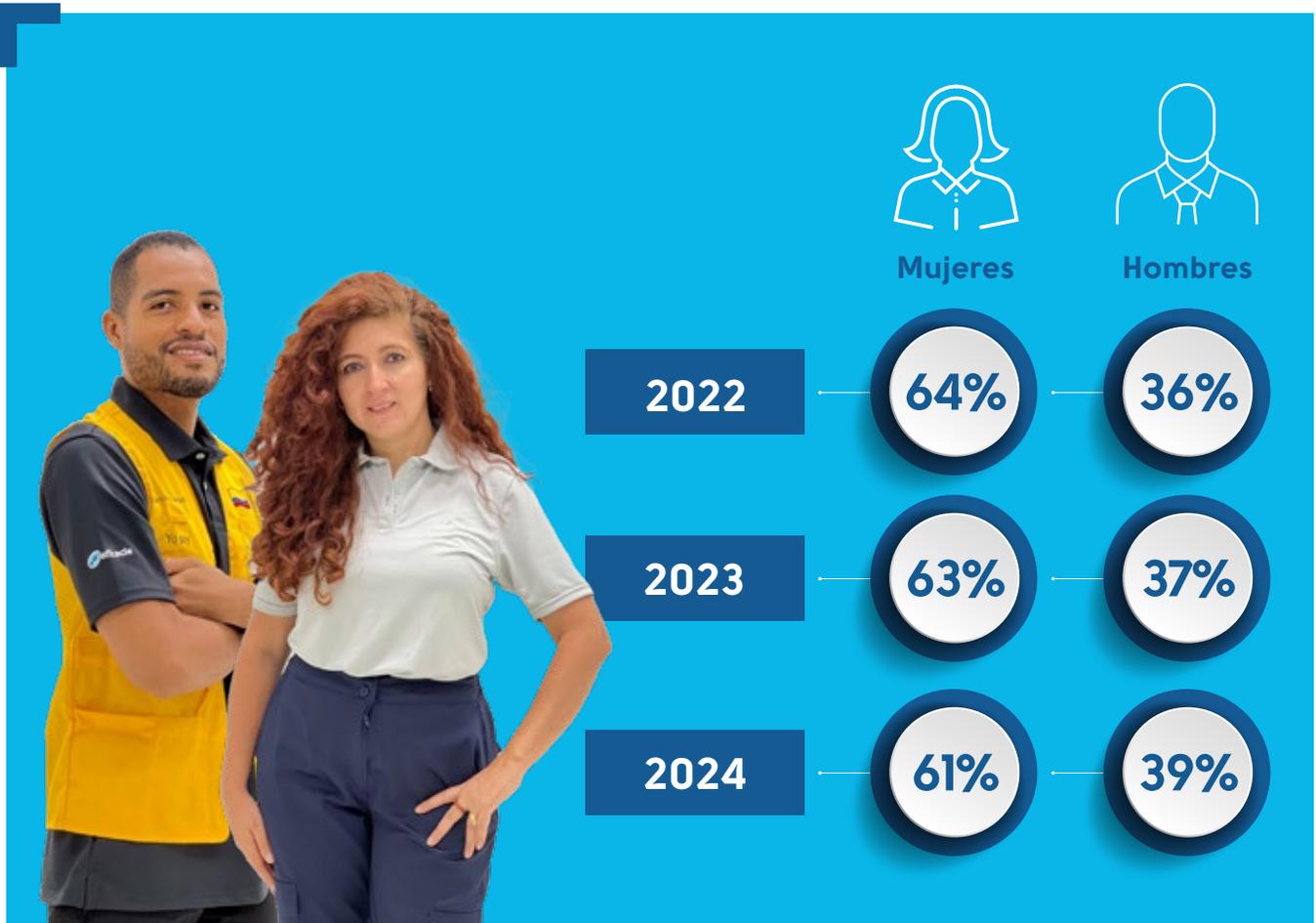
A partir de estos resultados, se empezó a implementar nuevas estrategias para dar más visibilidad a la línea. Una de ellas fue brindar a los colaboradores herramientas digitales de autogestión para que tengan acceso a recursos interactivos y confiables frente a tópicos de salud mental, los cuales se encuentran publicados en el catálogo de beneficios de la organización (sitio virtual donde se encuentran todos los beneficios para los colaboradores).



Equidad de género Equidad en Acción: Avanzando hacia un Balance Sostenible

Creemos que la equidad de género no es solo un propósito, sino una estrategia clave para el crecimiento y la sostenibilidad. Durante años, hemos promovido activamente la inclusión femenina en el empleo y el liderazgo, logrando que más del 60% de nuestras contrataciones y posiciones de liderazgo fueran ocupadas por mujeres.

Hoy, nuestra visión evoluciona hacia un equilibrio más representativo, acercándonos a una distribución 50%-50%, donde tanto mujeres como hombres sigan teniendo las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento. Este enfoque no significa retroceder en nuestros avances, sino consolidar un entorno donde el talento, sin distinción de género, impulse el progreso de nuestra organización y de la sociedad.



Cobertura 96%

11.447 personas formadas

En **Eficacia**, entendemos que la equidad de género va más allá de la representación; se trata de transformar la cultura organizacional. Por ello, a través de nuestra Universidad Corporativa, formamos a **más de 11,000 colaboradores/as en "Equidad de Género en el Liderazgo: De la Reflexión a la Acción"**, brindándoles herramientas para comprender el impacto de las **nuevas masculinidades**, fortalecer el **liderazgo inclusivo** y aplicar acciones concretas que promuevan espacios de trabajo más equitativos.

Finalmente, para validar el impacto de nuestras acciones DEI, realizamos una encuesta que nos permitió conocer la percepción de nuestro personal sobre cómo vivencian la inclusión y la equidad en la organización.

Los resultados reflejan el avance de nuestra cultura organizacional:



Se siente libre y seguro/a de ser



En la Org. se respeta y se valora las diferencias.



En la empresa las personas tienen las mismas oportunidades de desarrollarse.



Estos datos nos impulsan a seguir fortaleciendo nuestras estrategias para construir espacios laborales cada vez más equitativos, diversos y libres de barreras.

Beneficios no compensatorios y balance trabajo/vida

Beneficios

Eficacia ofrece a sus colaboradores un catálogo de beneficios pensado para su bienestar integral. En la categoría Familia, brinda apoyo para fortalecer los lazos familiares; en Educación, facilita el acceso a formación y desarrollo profesional; en Recreación, fomenta espacios para el disfrute y el descanso; en Salud, promueve el cuidado físico con opciones de prevención y atención; en Mente, impulsa herramientas para la estabilidad emocional; y en Para Ti, ofrece beneficios personalizados para sus necesidades y gustos. Una iniciativa que coloca a las personas en el centro de su misión.

El 39% de los colaboradores han usado al menos uno de los beneficios.

Actividades de bienestar

Aquí el bienestar no es un extra, ¡es la base del éxito! Cuidamos a nuestros colaboradores con actividades diseñadas para motivar, inspirar y crecer juntos. Sabemos que cada persona es única, por eso creamos experiencias adaptadas a los gustos, intereses y preferencias de todos.

Satisfacción general de las actividades 97%



Escuchadero

"En Eficacia, entendemos que la salud mental no es una opción, es una prioridad. Por ello, creamos El Escuchadero, una línea de educación emocional diseñada para ofrecer un espacio de escucha activa, validación y apoyo psicológico tanto para nuestros colaboradores como para sus familias, porque su bienestar es fundamental para nosotros."

Total, Personas que asistieron:

257



Colaboradores de Eficacia:

224



Mujeres:

162



Hombres:

62



Satisfacción reportada:

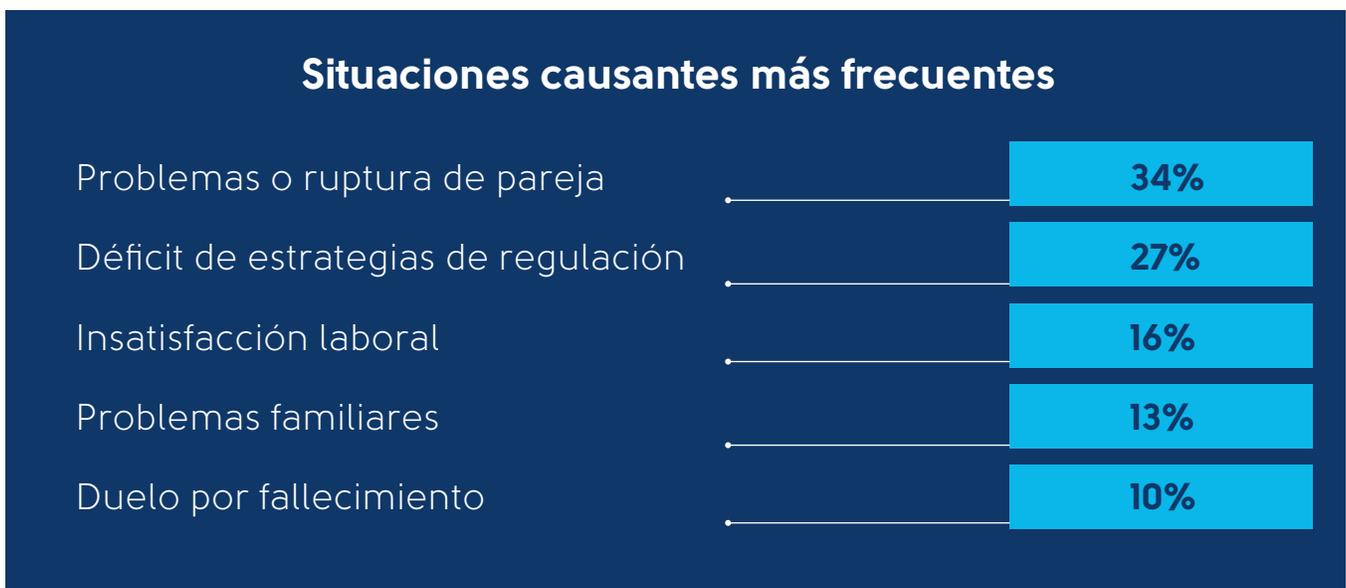
99%



La línea aborda motivos tanto del ámbito clínico como organizacional. Desde una perspectiva clínica, problemas como la ansiedad, la depresión, dificultades en el sueño, las fobias o el manejo de duelos son razones comunes para solicitar apoyo profesional. Por otro lado, en el ámbito organizacional, factores como el estrés laboral, la dificultad en el manejo del tiempo, la falta de comunicación asertiva, los conflictos interpersonales, déficit en habilidades de liderazgo o el desarrollo de estrategias para la resolución de problemas son motivos frecuentes para acudir a orientación psicológica. Ambos enfoques buscan promover el bienestar integral y potenciar el desarrollo personal y profesional. A continuación, se muestran los motivos reportados:

Motivos		
Ansiedad	Depresión	Irritabilidad
36%	36%	1%
Estrés laboral	Estrés agudo	Resolver dudas
14%	7%	6%

Estos motivos pueden ser causados por diferentes situaciones día a día de nuestros colaboradores, las más reportadas fueron las siguientes:



Salud laboral

En nuestra organización contamos con un programa diseñado para transformar los desafíos en oportunidades. Apoyamos a nuestros colaboradores que están atravesando procesos médicos, ayudándolos a redescubrir su potencial y adaptarse a nuevos roles reubicándolos en funciones que se ajusten a sus condiciones de salud, siempre impulsando su confianza y su desarrollo. Algunos de nuestros colaboradores encontraron una oportunidad de crecimiento y pasaron a ocupar roles fijos en sus nuevas funciones establecidas, reemplazando un cupo que ya existía.



Total, Personas que asistieron:

121



Colaboradores/as que han adquirido nuevas habilidades y están preparados para asumir roles fijos:

13



A lo largo de los años, hemos logrado ser cada vez más oportunos y efectivos en nuestra labor, adaptándonos continuamente para atender las necesidades específicas de nuestro personal:

Reubicados



Formación

En el entorno empresarial actual, la formación corporativa se posiciona como un componente estratégico clave para impulsar la competitividad y la sostenibilidad de la organización. Nuestra Universidad Corporativa no solo capacita al personal, también apalanca nuestra propuesta de valor, aportando al cierre de brechas por medio del desarrollo de nuevas capacidades en las personas y alineándose de manera directa con las metas estratégicas y la visión de la empresa hacia MEGA 2026.

Nuestra metodología SER-SABER-HACER, aplicada en modalidades virtual, semipresencial y presencial, favorece un aprendizaje integral que potencia tanto lo técnico como el desarrollo humano. Esta metodología nos permite mantener un flujo operacional de formación, cumpliendo con los objetivos de desempeño empresariales mediante procesos claros y medibles. En cuanto a los resultados, logramos un crecimiento de +46 puntos porcentuales en los indicadores de formación gracias a la estructura y empalme de las especialidades por industria, permitiendo desarrollar espacios formativos enfocados a fortalecer el expertise, de acuerdo con la necesidad de cada cliente, cobertura en formación superior al 90%, impactando a más de 13,000 colaboradores mensualmente y enorme satisfacción en los indicadores de desempeño.



Resultados clave:

Cobertura formación inicial:



Cobertura formación continua:



Promedio mensual colaboradores/as capacitados:



Género:

63%

son mujeres



34%

hombres



1%

Prefiere no decir



Satisfacción experiencia de aprendizaje:

96%

Efectividad Transferencia de Conocimiento:

98%



Como aliado estratégico de nuestros clientes, en el cumplimiento de objetivos de desempeño, diseñamos programas de formación especializados por industria, que se ajustan a las necesidades específicas de cada cliente. En el sector farmacéutico, por ejemplo, consolidamos seis modelos de servicio en el canal institucional y comercial que abarcan desde visitas médicas a entes territoriales hasta soportes quirúrgicos y gestión de la dispensación, ofreciendo más de 40 formaciones en temas altamente especializados para reducir riesgos en la ejecución y mejorar el perfil en habilidades y conocimientos necesarios para cada segmento del mercado. De igual forma, en Dermocosmética, uno de los sectores con mayor potencial y crecimiento en el último año, creamos un curso microlearning integral, compuesto por 8 módulos, 47 lecciones y 7 horas de preparación, que fusiona conocimientos técnicos y habilidades comerciales para asegurar un enfoque holístico y efectivo en el sector. Además, se costumizaron contenidos orientados al desarrollo de habilidades comerciales en sectores tan diversos como alimentos, ferretero, financiero, automotriz y telecomunicaciones, proporcionando herramientas esenciales para la operación efectiva en puntos de venta.

Satisfacción de nuestro personal

Nuestra visión de la experiencia (satisfacción) se base en 6 elementos clave que nos ayudan a monitorear la experiencia de los colaboradores para continuar haciendo lo que está bien y trabajar en las oportunidades que se identifican:

1. Fácil:

Hacemos que nuestros procesos sean fáciles para la gente

2. Formación:

Formamos a nuestra gente para que sean los mejores en su rol

3. Relacionamiento:

Propiciamos relaciones cercanas y colaborativas

4. Reconocimiento:

Reconocemos a nuestra gente por sus logros e ideas

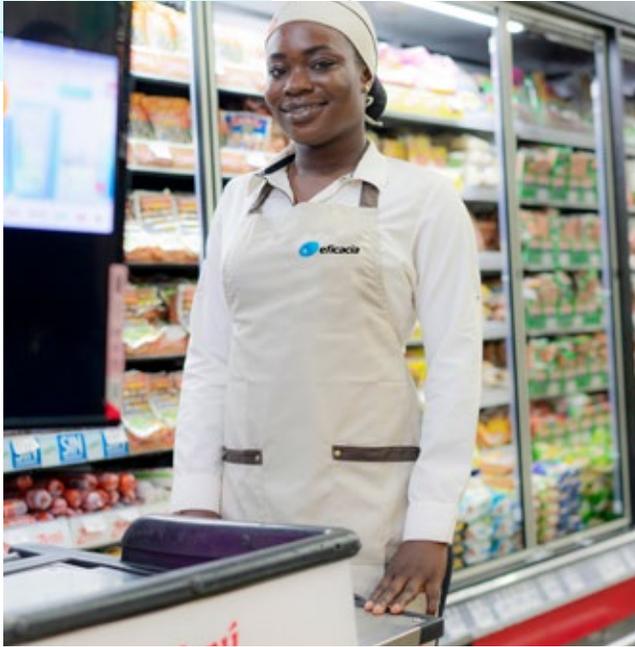
5. Equilibrio:

Promovemos el equilibrio entre la vida personal y laboral

6. Crecimiento:

Brindamos oportunidades de desarrollo y crecimiento laboral

Así, lo que queremos que experimenten nuestros colaboradores al interactuar con la compañía es que verbalicen: “Me gusta trabajar AQUÍ por la calidad humana de su gente, porque me forman y desarrollan integralmente, me hacen fácil y práctico el ejercicio de mi labor, reconocen mis logros e ideas y me brindan experiencias laborales diversas y retadoras alineadas a mi proyecto de vida”.



En los últimos años hemos mantenido la satisfacción y recomendación de nuestros colaboradores gracias al trabajo constante que se realiza por mantener una excelente experiencia teniendo en cuenta la siguiente escala se presentan los resultados.

Malo: entre -100% y 45%

Bueno: entre 45% y 75%

Excelente: mayor al 75%

Resultados Satisfacción:

2022: 94%

2023: 95%

2024: 95%



A continuación, se presentan los resultados de los seis componentes de satisfacción que se obtuvieron el 2024:

1. Fácil:

96%

2. Formación:

98%

3. Relacionamiento:

94%

4. Reconocimiento:

96%

5. Equilibrio:

97%

6. Crecimiento:

94%

Los motivos por los cuales nos dan estas calificaciones son:

- El cumplimiento en los pagos de salarios, incentivos y comisiones
- El trato y acompañamiento de mi jefe y demás líderes de la organización
- La atención y acompañamiento en general de la compañía
- Reconocimientos por desempeño en la labor
- El posicionamiento de la compañía



Ascenso de personal

En Eficacia, nuestro talento es el motor de nuestro crecimiento, y por eso promovemos el desarrollo de nuestra gente, brindando oportunidades de crecimiento y movilidad interna.

En el 2024, logramos un total de 141 movilizaciones, reflejando nuestro compromiso con el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. De estas:

- **95 movilizaciones** fueron a través de nuestras **rutas de desarrollo**.
- **45 movilizaciones** ocurrieron por otros caminos de crecimiento.
- **69 colaboradores** ascendieron a **cargos horizontales**, mientras que **72** accedieron a nuevas oportunidades en posiciones transversales.
- La movilidad incluyó a **95 mujeres y 45 hombres**, demostrando nuestro compromiso con la equidad en el desarrollo profesional.

Seguiremos impulsando el crecimiento de nuestro talento, porque en Eficacia creemos en las personas y en su potencial para transformar el futuro.

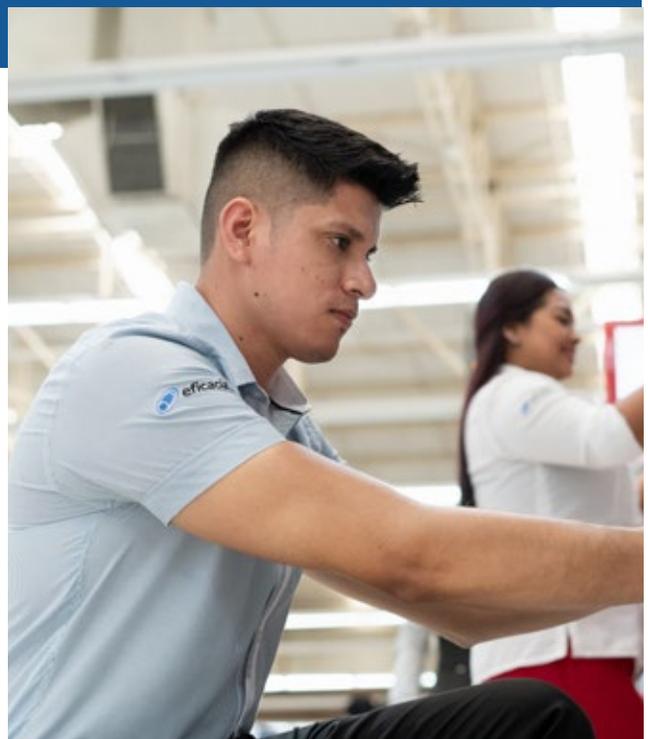
Resultados de movilidad interna:

Descripción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Promedio
Resultado 2024	32%	37%	25%	33%	44%	29%	19%	46%	24%	39%	23%	53%	34%
Meta 2024	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%	32%
Cumplimiento 2024	100%	116%	78%	103%	138%	91%	59%	144%	75%	122%	72%	166%	105%

Rotación de personal

A lo largo de los años, hemos desarrollado estrategias sólidas para cuidar y retener nuestro talento, asegurándonos de no perder colaboradores brillantes que impulsan nuestro éxito continuo. Para lograr este objetivo, tomamos en cuenta la singularidad de cada rol y proceso en la compañía.

En Eficacia nuestros colaboradores se dividen en dos grupos según sus funciones. El primer grupo es el Administrativo, enfocado en planificación, coordinación, supervisión de actividades, manejando procesos internos como la gestión de recursos, toma de decisiones estratégicas y comunicación con otros departamentos, y el segundo es el de Campo centrado en la ejecución directa de tareas operativas, interactuando en el entorno donde se producen los resultados, resolviendo problemas prácticos y asegurando que las actividades se realicen conforme a los estándares establecidos.



Indicador Administrativo:

La meta para 2024 es mantener una rotación total de colaboradores por debajo del 14,4%. Este objetivo anual se desglosó equitativamente por meses, asignando un límite de 1,20% de rotación mensual, para garantizar que el total acumulado no supere el porcentaje anual establecido.

Para el cálculo del indicador, se consideran únicamente las renunciaciones voluntarias, la cual se conoce como rotación no deseada ya que estas representan una pérdida significativa para la empresa al tratarse de decisiones unilaterales de los colaboradores, especialmente aquellos con alto desempeño o roles estratégicos, estas renunciaciones incluyen mejor oferta o salario, desmotivación laboral, cambio de país o ciudad, estudio, estilo de liderazgo, sobrecarga laboral, situación personal o familiar, emprendimiento.

Por el contrario, las renunciaciones involuntarias o también conocida como la rotación natural, como abandono de cargo, despedido con o sin justa causa, mutuo acuerdo, fin de obra o labor, periodo de prueba, pensión por vejez o invalidez, no se incluyen, dado que estas son gestionadas directamente por la empresa y responden a necesidades operativas o disciplinarias, no afectando de la misma manera su estabilidad organizacional.



Se obtuvieron los siguientes resultados:

Descripción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Indicador acumulado de mes	1,07%	1,72%	2,75%	3,91%	4,50%	5,45%	6,19%	6,71%	7,24%	7,99%	8,66%	9,41%
Resultado acumulado del cumplimiento de la meta	112,48%	139,31%	130,95%	122,78%	133,31%	132,03%	135,67%	143,01%	149,20%	150,27%	152,51%	153,10%

El resultado acumulado mes a mes fue de 9,41%, eso quiere decir que estamos por debajo de la meta de **14,4%** (Lo ideal es estar lo más lejos de la meta al ser un indicador negativo). **Cumplimiento del 153,10%.**

Mantener indicadores mensuales de rotación nos permitió identificar tendencias, analizar causas y tomar decisiones oportunas para gestionar el talento de manera efectiva. Dentro de nuestros logros se encontró el cumplimiento de la meta todos los meses, lo cual nos refleja que será fundamental en el 2025 fortalecer y potenciar las estrategias que han demostrado ser exitosas, asegurando su sostenibilidad y contribuyendo a una mayor estabilidad organizacional.

Indicador Campo:

Debido a su naturaleza diversa, dinámica y de gran tamaño, ha experimentado variaciones constantes en su indicador a lo largo de los años. Sin embargo, durante el 2024 se implementó un plan piloto desde abril de ese año con el objetivo de estabilizar dicho indicador, buscando mayor consistencia y precisión en su medición y análisis. Esta información se obtiene a partir de los retiros por renuncia voluntaria del mes los cuales se contrarrestan con los colaboradores actuales vinculados promedio del inicio y final del mes.

La meta para este año fue mantener una rotación mensual por debajo del 4,9%.

Mes	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Indicador	5,4%	4,95%	4,50%	4,99%	5,6%	4,78%	4,78%	4,08%	4,57%
Cumplimiento de meta	92,4%	100,9%	110,8%	100%	90%	104%	104%	122%	109,2%

El seguimiento mensual de los indicadores de rotación nos ayuda a detectar patrones, comprender sus causas y tomar decisiones oportunas para gestionar el talento de forma eficaz. Aunque en la mayoría de los casos se alcanza la meta, es clave reforzar y mejorar las estrategias que han demostrado ser exitosas, garantizando su continuidad y favoreciendo una mayor estabilidad en la organización.

Estrategia Desarrollo de Talento Humano

En Eficacia, contamos con una estrategia clara de desarrollo de talento que garantiza la continuidad del negocio mediante la gestión efectiva de las personas adecuadas en los roles correctos y en el momento oportuno.

Nuestro modelo de desarrollo se fundamenta en los siguientes pilares:

- **Identificación de Talentos:** Detectamos y promovemos el talento interno, alineando las capacidades individuales con las necesidades estratégicas de la organización.
- **Valoración de Potencial:** Utilizamos la metodología Nine Box para evaluar el potencial de nuestros colaboradores, asegurando un enfoque estructurado y objetivo.
- **Planes de Sucesión:** Desarrollamos planes de sucesión que permiten una transición fluida en posiciones clave, garantizando que siempre tengamos líderes preparados para afrontar nuevos desafíos.
- **Planes Individuales de Desarrollo:** Creamos rutas personalizadas para el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, fomentando su desarrollo continuo y alineándolo con los objetivos organizacionales.
- **Métricas de Desarrollo:** Establecemos indicadores claros que nos permiten medir el progreso y el impacto de nuestras iniciativas, asegurando un enfoque basado en resultados.

A través de esta estrategia integral, no solo identificamos el potencial de nuestros colaboradores, sino que también construimos un camino anticipado hacia el futuro, respaldando la sostenibilidad y el crecimiento continuo de nuestro negocio.

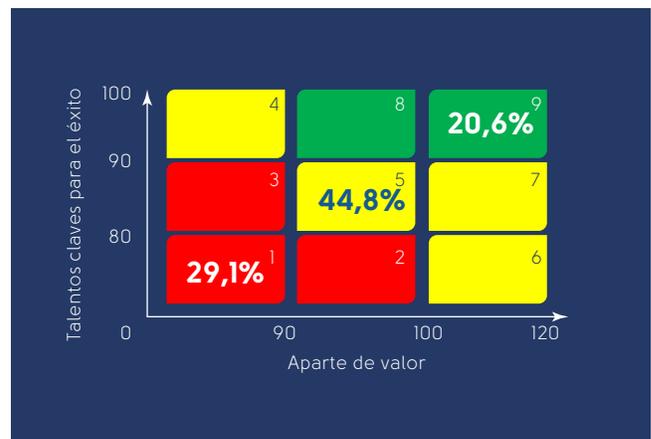
A continuación, presentamos los resultados de la calibración de talentos para jefes y directores del segundo nivel, realizada con la metodología Nine Box. Esta herramienta nos permitió identificar líderes clave y áreas de mejora, facilitando decisiones estratégicas para su desarrollo y crecimiento.



2023: se calibraron 136 personas



2022: se calibraron 122 personas



Indicadores generales:

• **2023:**

Mujeres calibradas: 42%

Hombres calibrados: 51%

• **2024:**

Mujeres calibradas: 58%

Hombres calibrados: 49%

Fidelizamos y desarrollamos nuestros Hipotencial:

• **2024:**

Pensamiento estratégico y de negocio

• **2023:**

Coaching ejecutivo

Auxilio educativo

Salario diferencial

• **2022:**

Auxilio de medicina prepagada

Marca personal

Presentación de alto impacto

Plan estratégico

Evaluaciones de desempeño y retroalimentación

Estamos profundamente comprometidos con transformar vidas. Este propósito es el eje central de nuestra estrategia en el desarrollo y gestión del desempeño de nuestros colaboradores, con la meta de formar equipos de alto rendimiento que cuenten con las capacidades necesarias para alcanzar nuestras metas corporativas y cumplir con nuestra MEGA 2026.

Para lograrlo, implementamos la metodología OKR (Objectives and Key Results) dentro de un marco de excelencia operacional. Nuestros líderes asumen la responsabilidad de establecer objetivos claros y alcanzables cada vez que un nuevo colaborador se integra a la organización o cambia de cargo. A su vez, cada colaborador, a través de su sentido de responsabilidad (accountability), registra los resultados obtenidos. Este enfoque no solo asegura la calidad y oportunidad en la toma de decisiones, sino que también promueve la autogestión y el crecimiento personal. A través de un modelo de desarrollo continuo y conversaciones significativas, trabajamos juntos para construir un futuro exitoso, donde cada individuo pueda brillar y contribuir al logro colectivo.



Programas de capacitación en liderazgo y gestión del talento

LiderArte es un programa de formación exclusivo para líderes, diseñado para inspirar y transformar vidas a través del arte de liderar. Su propósito es desarrollar habilidades que permitan alcanzar resultados extraordinarios.

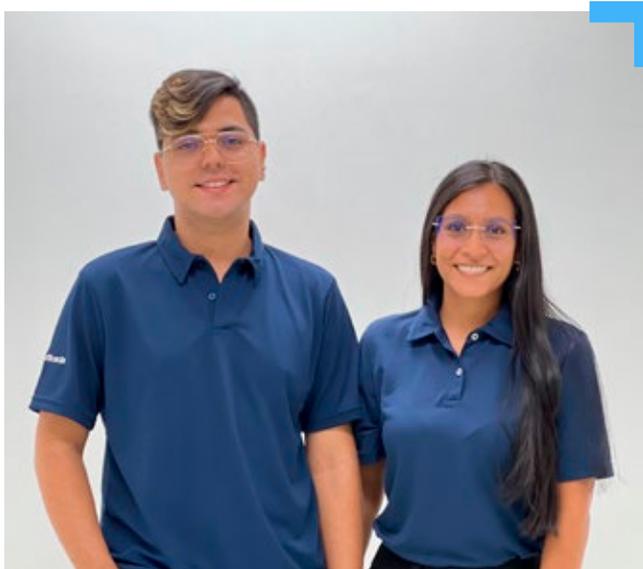
En su edición 2024, el programa contó con un total de **6 sesiones** realizadas a nivel nacional, brindando a los participantes una **caja de herramientas** que les servirá como guía para afrontar los desafíos del liderazgo.

La cobertura del programa alcanzó a **370 líderes**, con una participación del **61% de mujeres y 39% de hombres**. Además, se alcanzó la cobertura del **100% de líderes**, con una satisfacción general de los participantes con calificación promedio de **4.9 sobre 5**.

1. **Lanzamiento y contextualización del programa de LiderArte:** Marzo
2. **Conversaciones transformadoras:** Abril
3. **Inteligencia emocional:** Mayo
4. **Administración de personal:** Junio
5. **Conversaciones conscientes SSTA:** Julio
6. **Innovación:** Agosto

Modelo de Cuidado Integral del Colaborador

En nuestra organización tenemos como enfoque el “Modelo de Cuidado Integral del Colaborador”, un planteamiento estratégico que busca promover 3 pilares fundamentales para el bienestar físico, mental, emocional y social de los colaboradores.



• Entorno Seguro

Creamos estrategias que permitan hacer una labor segura, elevando los niveles de **Conciencia**, a través del programa **“Seguridad como Sentido de Vida”**, logrando actividades claves como:

- **ConversArte**, incorporar en el ADN “Líder Eficacia” el comportamiento **“Promoviendo el cuidado propio y el de los demás, siendo ejemplo y veedor de acciones con sentido de vida”**
- **Formador de Formadores**, donde se busca ser un facilitador o socio de aprendizaje con cada persona que interactuamos

Acorde al desarrollo de esta nueva estrategia, logramos disminuir los indicadores de accidentalidad y materialización de riesgos, impactando y elevando los niveles de conciencia en la seguridad de todos los nuestros colaboradores.



Eficacia	2024	2023	2022
Tipos de accidente			
Locativo	26%	27%	25%
Tránsito	19%	13%	15%
Mecánico	17%	21%	25%
Tasa de Accidentalidad	0,49	17,71	20,43
Índice de frecuencia de AT	0,55	0,66	0,56
Índice de Severidad	5,5%	7,12%	12,73%
Tasa de Ausentismo	2,04	2,32	4,14

- Continuamos con 7 años consecutivos con 0
En la implementación del Plan estratégico de Seguridad Vial, contamos con 55 clientes impactados, formación a **1.485** conductores y más de **70** intervenciones a personal sin licencia de conducción o novedades en Soat, Revisión Técnico – Mecánica.
- Se realizaron **1.650** inspecciones en centros de trabajo (Oficinas – Cedis- Puntos de Venta), cumpliendo en un **97%**.

- **5.148** actividades de intervención a los clientes, cumpliendo en un 96% vs lo programado.
- Contamos con **24.955** colaboradores/as impactados en temas intervención de los riesgos prioritarios.
- **10.026** colaboradores realizaron la inducción Virtual SSTA

• Entorno Saludable

En este pilar creamos estrategias con el propósito para que el **cuerpo, mente y espíritu estén en Equilibrio**, desarrollando actividades claves como:

Programa “Cuidarte es un arte por la vida”, promoviendo hábitos a través de comunidades que buscan inspirar el cuidado propio y el cuidado por el otro.

- En la semana de los días para Cuidarte, se realizaron **163 Actividades**, enfocadas en el bienestar físico, mental y salud preventiva, logrando impactar a 1.321 colaboradores a nivel nacional.
- **Vigilancia Osteomuscular Temprana** donde acompañamos a nuestros colaboradores desde las escuelas terapéuticas personalizadas.
- **Intervención a la salud mental**, siendo una nueva en términos de gestión de riesgos laborales, realizamos la medición del **riesgo psicosocial** y con ello determinar las acciones requeridas para su impacto en la organización.
- **Se aplico exitosamente la batería psicosocial a 3.357 colaboradores** de campo por Eficacia, que se identificaron con mayor porcentaje para intervención, **cumpliendo con el 100%**, identificando que los colaboradores son las susceptibles al factor de riesgo extralaboral.



Reincorporación Laboral

La reincorporación laboral ha presentado un impacto significativo en los colaboradores que han tenido que ausentarse por razones médicas, ya sea por una enfermedad, lesión o condición de salud prolongada, en donde se logra tener un retorno inclusivo y equitativo que beneficia a la sociedad y promueve la igualdad de oportunidades laborales logrando una adaptación a su rol laboral. Mejorando sus enfoques hacia la sostenibilidad en diversas áreas, desde la reducción de la huella de carbono a través del teletrabajo, hasta la mejora del bienestar de los colaboradores; logrando de esta forma una reestructuración interna en donde se considera **3 factores** como son el físico, bienestar e inclusión de los trabajadores, asegurando un proceso con valores de sostenibilidad social, económica y ambiental.

A continuación, podemos identificar los procesos de reincorporación que se realizaron en el 2024 y acompañamiento a su proceso de adaptación en su reintegro en donde se ha tenido **877 reintegros a la productividad**, y a los cuales adicionalmente se la ha realizado un seguimiento en términos de **seguridad, productividad y confort** en la adaptación del retorno al trabajo teniendo una cobertura de **352 acompañamientos a diferentes casos críticos**.

Analítica predictiva

En **Eficacia** la analítica predictiva no solo se centra en reducir las ausencias de los empleados, sino también en crear entornos saludables, equitativos y responsables. En la organización **promovemos la salud tanto física como mental** en donde se han implementado técnicas que abordan aspectos sociales, económicos y ambientales logrando minimizar el ausentismo por diagnósticos, recurrencia y zonas a trabajar; fortaleciendo de esta forma la productividad, mejorando el ambiente laboral por medio de la promoción del bienestar integral de los trabajadores logrando tener un enfoque en el bienestar emocional y físico creando de esta forma entornos inclusivos, diversos y justos. Que ayudan a la toma de decisiones más informadas y aportan a la implementación de nuevas estrategias como son la predicción temprana de ausencias, programas de salud preventiva, ajustes de la carga laboral, planes de intervención personalizadas.

A Continuación, podemos ver los **1578 datos identificados en donde se ha logrado realizar una intervención del 72%** de los casos bajo las diferentes estrategias que equivalen a **1143 colaboradores intervenidos**.

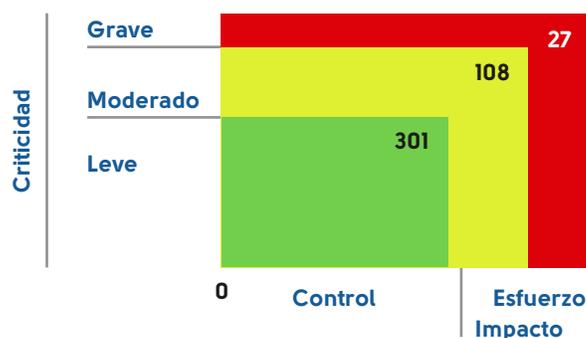
Emo periódico campo

Para el 2024 la empresa se enfocó en tomar el reto de gestionar **exámenes periódicos** en nuestros colaboradores en campo que tenían más de doce meses de labor, sin ningún tipo de valoración médica, en donde se pudiera llevar un registro de estado de salud, permitiendo mitigar riesgos y **ejecutar los programas de prevención y promoción oportuna**, garantizando el bienestar de nuestro personal, anticipándonos a futuras novedades médicas.

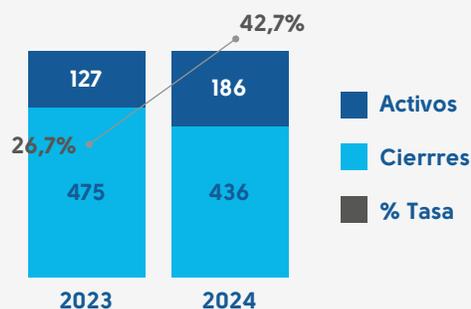
Esto correspondió a una movilización interna con los negocios que administran la gestión de clientes, ya que impactaba en el presupuesto inicial establecido en tarifas. **Al cierre del año se realizaron 1.237 valoraciones periódicas en cuatro clientes, cumpliendo con un 52% de ejecución vs lo proyectado.**

Gestión Casos Médicos

La gestión de casos médicos es un componente esencial para cualquier compañía que busque asegurar el bienestar de sus empleados y **optimizar los costos asociados con la salud laboral**. A medida que las empresas se enfrentan a desafíos crecientes en términos de costos médicos, productividad y calidad de vida de los trabajadores, la implementación de estrategias efectivas de gestión de casos se ha convertido en una herramienta fundamental. En este contexto, la gestión de casos médicos no solo busca el tratamiento adecuado para los empleados, sino también la **prevención de enfermedades, el manejo eficiente de tratamientos y la reintegración laboral de aquellos que han estado enfermos o lesionados**.



Para el año 2024 aumento la gestión de cierre de casos con respecto a años anteriores, **visualizándose por compañía de la siguiente manera:**



• Entorno Rentable

Creamos estrategias que ayudan en la mitigación de sanciones y multas, contribuyendo al **Valor Sostenible** de la organización, trabajando desde el programa **“Gestión de Riesgos y de Oportunidades”**, donde es importante el cumplimiento de estándares mínimos (Resolución 0312), matriz legal, sobre costo en PSM y otras optimizaciones al encontrar nuevas formas de hacer las cosas aplicando la metodología LEAN.

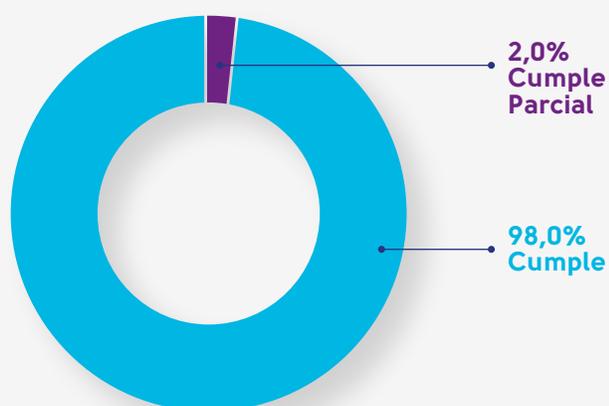


**Re certificación
ICONTEC 45001**

Cumplimiento de requisitos legales

Alertas

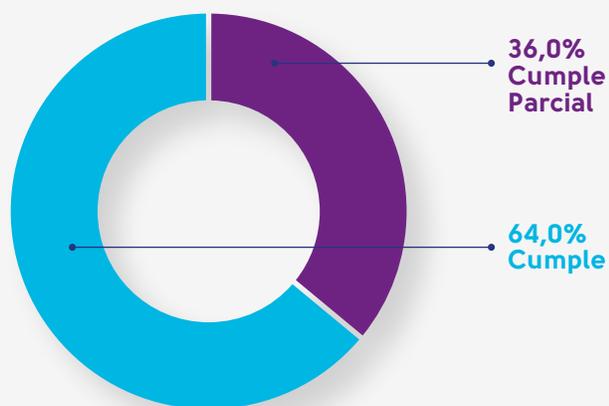
1. Implementación PESV
2. Riesgo psicosocial
3. Cambio de Diagnostico - AT
4. Reincorporación laboral



Cumplimiento de SG-SST (60 criterios)

Criterios Cumple Parcial

1. Impacto en cambios internos y externos
2. Implementación del PESV
3. Evaluación de responsabilidad es SST
4. Realización de EMO



Todo este modelo que lo integra el símbolo que representan el infinito ∞ , porque es cíclico y dinámico, no tiene un principio o un fin se reta en fomentar y lograr entornos seguros y saludables como parte de ese propósito organizacional de **¡Transformar Vidas!**

Red de aliados para la sostenibilidad

Durante el año 2024, celebramos con nuestros **proveedores 40 años de Eficacia**, un espacio con enfoque DEI que promovió la sensibilización, el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento de compromisos dentro de nuestra cadena de valor, demostrando cómo un enfoque inclusivo y equitativo no solo genera un impacto positivo en la sociedad, sino que también impulsa la sostenibilidad y el crecimiento empresarial.

- **73%** de asistencia
- **12 proveedores** reconocidos por su adopción de prácticas DEI, compartir conocimientos e incentivar acciones para transformar sus negocios.



Además, realizamos el **“Autodiagnóstico para Proveedores”** en compañía de nuestro aliado Fundación ANDI, una oportunidad para **conocer y evaluar el trabajo realizado** en responsabilidad empresarial y así nuestros proveedores obtengan una visión clara de donde se encuentran en el viaje a la sostenibilidad. Nuestro objetivo es apoyarles para que fortalezcan su capacidad de generar impactos positivos en su entorno y, al mismo tiempo, impulsar sus negocios.



Resultados generales del Programa Red de Aliados para la Sostenibilidad:

106%

Cumplimiento meta



51 proveedores impactados

192%

Cumplimiento meta



% Proveedores alineados a la estrategia de Eficacia 25%=12)

Criterio ASG: Pilar Ambiental

Programa ambiental

El objetivo es promover **una cultura de conciencia ambiental con la implementación de prácticas responsables** que reduzcan el impacto ambiental y fomenten un compromiso colectivo de todo el personal.



Gestión Sostenible de Energía y Agua en Nuestras Operaciones

Desde **2020**, implementamos un sistema de medición del consumo de energía y agua que nos ha permitido monitorear, optimizar y mejorar la eficiencia en nuestras operaciones. Gracias a esta iniciativa, identificamos oportunidades clave para reducir nuestro impacto ambiental y promover una gestión más sostenible de los recursos.

En **2021**, el aumento del trabajo virtual debido a la pandemia resultó en una reducción significativa de 148,333 kWh en el consumo energético y 7.169 m³ en el consumo de agua. En **2022**, con el retorno parcial del equipo a las instalaciones, se registró un aumento de 33,333 kWh en energía y 1.624 m³ en agua. Sin embargo, la implementación de sensores de movimiento y otras medidas de eficiencia ayudaron a mantener estos consumos por debajo de los niveles pre-pandemia.

Durante **2023**, fortalecimos nuestras estrategias con campañas de sensibilización y el mantenimiento de iniciativas de eficiencia, lo que permitió reducir el consumo energético en 76 gj (21,111 kWh anuales) y continuar con una gestión responsable del agua.

En **2024**, la **tendencia de reducción continuó** con una disminución adicional de 384 gj en energía y 2.768 m³ en agua, consolidando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la optimización del uso de los recursos en nuestras operaciones.

Tabla Comparativa del Consumo Energía y Agua

	2020	2021	2022	2023	2024
Acueducto (Mt3)	11.047	3.878	5.502	6.473	3.705
Energía (Gigajoules)	2.401	1.867	1.987	1.911	1.527

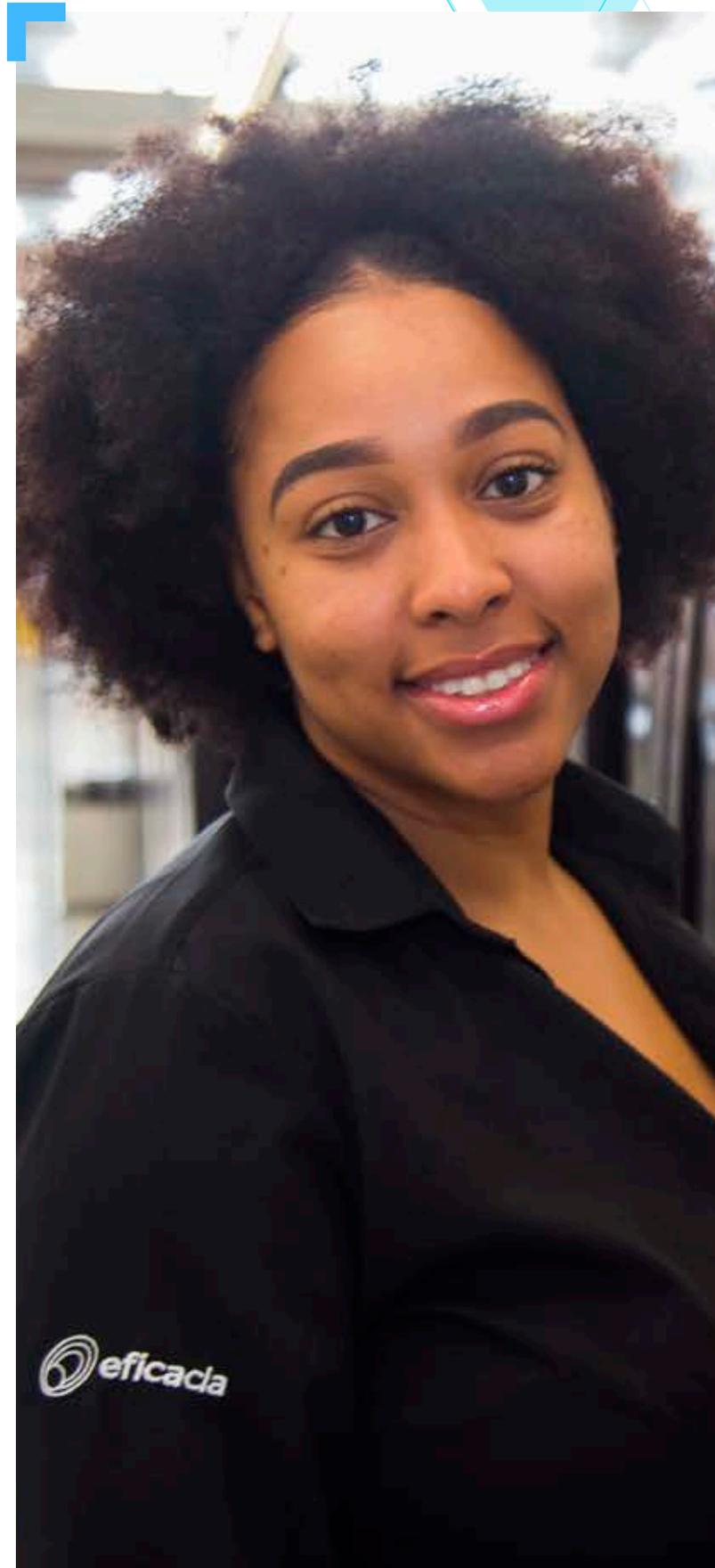


Optimización y manejo responsable de residuos

Fomentamos una efectiva labor de separación, recolección, manejo, almacenamiento interno, transporte, aprovechamiento y disposición final de los residuos, que sea seguro para las personas y el medio ambiente. **Resultados de la gestión de residuos aprovechables:**

Elemento Reciclado*	Cantidad en Kilos
Cartón	9314
Chatarra	964
Papel Archivo	653
Plegadizas	243
Plástico	186
Archivo	81
Cable	49
Pasta	8
Periódico	5
Pet Color	4
Aluminio	3
Vidrio	2
Total	11609

*Cantidad en kilos entregados a intermediario de industria medioambiental y son susceptibles de aprovechamiento.



Emisiones de carbono

Medición huella de carbono - fuentes móviles

Eficacia, en línea con su compromiso ambiental, ha iniciado un **proyecto de medición de huella de carbono** enfocado en las fuentes móviles generadas por los vehículos contratados. El objetivo es obtener datos precisos para alimentar la metodología de cálculo de huella de carbono, lo que nos permitirá analizar su impacto y generar medidas de ecoeficiencia a través de un comportamiento vial más responsable.

Durante 2024, nos enfocamos en la etapa 1 y 2 del proyecto, y a partir de 2025, continuaremos perfeccionando la medición para desarrollar un plan estratégico orientado a **reducir nuestra huella de carbono y optimizar el comportamiento vial**. Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática, avanzando hacia un futuro más eficiente y responsable con el medio ambiente.



1 Identificación de fuentes móviles

Derivado de las actividades comerciales de la organización las fuentes identificadas de emisión de CO₂ son **Fuentes móviles**:

Vehículos y motocicletas utilizados por el personal para desplazamientos laborales.



3 Aplicación herramienta de cálculo huella de carbono

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, utilizaremos herramientas avaladas para **analizar la huella de carbono** de las fuentes móviles identificadas en nuestra organización.



2 Método de medición de Huella de carbono

Empleando la **App Airbag** (aplicación de monitoreo satelital para conductores) y la parametrización de la eficiencia de consumo de kilómetros por galón de los vehículos.



Se implementa un sistema integral de gestión de flotas que impactan directamente en el consumo de combustible, como frenadas bruscas, aceleraciones excesivas y exceso de velocidad.



4 Estrategias para reducir las emisiones de CO₂ de las fuentes móviles

Para la reducción se proyecta crear el programa integral de conducción ecológica donde mediante capacitaciones en hábitos de conducción, seguimiento y monitoreo de los mismos, nos permite **identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación individualizada a los conductores**. Asegurando que las prácticas de conducción eficiente se integren de forma permanente en la cultura de nuestra organización.

Desempeño económico y estrategia

Innovación y creación de valor

La estrategia de innovación de **Eficacia** en el año 2024 estuvo enfocada en dos pilares fundamentales que guiaron el desarrollo y la transformación de la compañía:

1. Evolución de las Líneas de Servicio

El objetivo principal es diferenciar y fortalecer las propuestas de valor de cada línea de servicio. Esto se logra a través del desarrollo de **adyacencias de negocio** que aportan nuevos y mejores beneficios a los clientes, agregando valor real. En este marco, Eficacia está trabajando en soluciones innovadoras que integran tendencias y tecnologías de vanguardia, destacando las siguientes:

Soluciones Comerciales y de Mercadeo:

- Mercaderismo colaborativo
- Experiencias phygital y enfoque en omnicanalidad
- Impulso virtual con IA Generativa
- Shopper Marketing
- Analítica comercial avanzada

Soluciones de Gestión Humana:

- Reclutamiento y selección potenciados con IA
- Programas para permanencia del talento
- Experiencia y bienestar del empleado
- Formación basada en tecnologías de vanguardia



2. Transformación del Negocio

El segundo pilar busca explorar y desarrollar nuevas oportunidades que permitan **transformar el negocio en el futuro**, apalancándose en las capacidades y ventajas competitivas de Eficacia.

Para ello, se están priorizando **tres áreas clave**:

1. Monetización de datos: Aprovechamiento estratégico de la información generada en los puntos de contacto.

2. Consultoría: Servicios especializados para optimizar la rentabilidad y la productividad de los clientes.

3. Plataformas SaaS: Desarrollo de soluciones tecnológicas para simplificar y potenciar la gestión empresarial.

Para finalizar, en el 2024, Eficacia escaló dos servicios:

1. Asesoría Virtual

Un servicio pionero en el retail que utiliza **avatares entrenados con IA Generativa** para transformar la experiencia del cliente en los puntos de venta.

Beneficios clave:

- Disponibilidad 24/7 del Asesor Virtual.
- Comunicación atractiva de los atributos del producto.
- Recomendaciones hiperpersonalizadas.
- Escalabilidad de la promotoría.
- Activaciones masivas de promociones y eventos.
- Captura de datos del comportamiento del shopper.
- Estandarización de protocolos de atención.



2. Consultoría

Con más de 40 años de experiencia, Eficacia ofrece un servicio integral de consultoría que abarca tanto **Soluciones Comerciales y de Mercadeo como Soluciones de Gestión Humana**, enfocado en resultados medibles.

Oferta en Soluciones Comerciales y de Mercadeo:

- Estrategias de segmentación y penetración de canales.
- Desarrollo de planes de categoría.
- Diseño de estrategias de activación en el punto de venta.
- Auditoría de ejecución y cumplimiento en los PDV.

Oferta en Soluciones de Gestión Humana:

- Atracción y retención de talento.
- Gestión del talento y desarrollo profesional.
- Employee Experience (EX).
- Productividad y evaluación del desempeño.
- Digitalización y transformación de RRHH.
- Cumplimiento y regulación laboral.
- Onboarding estratégico e integración.
- Diseño organizacional y planificación de la fuerza laboral.

Crecimiento del negocio y distribución de la riqueza



84%
Colaboradores



11%
Proveedores



5%
Gobierno



0,47%
Órganos de Gobierno

Ingresos compañía
\$686mil

Salarios
\$425mil

Pagos a
proveedores
\$73mil

Prestaciones
sociales
\$96mil

Contribuciones
Parafiscales
y fiscales
\$27mil

Utilidad
\$3 mil

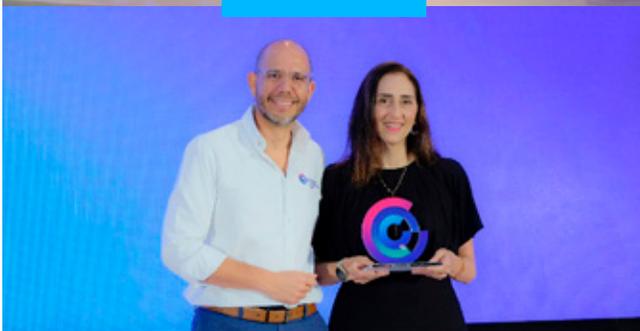
*Cifras en miles de millones

Premios y reconocimientos

En el año 2024, recibimos importantes **premios y reconocimientos que reafirman nuestro compromiso con la inclusión, la equidad y la sostenibilidad.** Asimismo, seguimos siendo distinguidos por galardones obtenidos en 2023, cuya vigencia se extiende por dos años, reflejando el impacto continuo de nuestras acciones. Estos reconocimientos son el resultado de nuestro esfuerzo por construir entornos laborales más diversos, justos y sostenibles.



Reconocimiento Cámara y Comercio de Cali. La empresa de la región con **mayor Impacto Social en 2024.**



Ranking PAR como la empresa más equitativa, diversa e inclusiva **#1 Colombia** entre 252 empresas y **#3 Latinoamérica** entre 18 países y 710 empresas. Vigencia 2023 – 2024.



Premio Bogotá Inuyente: Sello de plata, otorgado por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, por nuestro compromiso con la diversidad, equidad y promover la inclusión laboral en Bogotá. Vigencia 2023-2024.



Certificación de WeConnect International que nos acredita como empresa liderada por mujeres y nos permite acceder a la negociación comercial con varias corporaciones que impulsan los negocios de mujeres en el mundo. Vigencia 2024 – 2027.



