



# INFORME DE GESTIÓN

2022

## Informe de la Dirección

Para nosotros es satisfactorio poder compartir el balance social y financiero del año 2022. La gestión nos permitió acompañar a más familias del Área Metropolitana en la consolidación de su proyecto de vida y mejoramiento de hábitat.

Realizamos un análisis de los procesos y desde la innovación incremental, afianzamos nuestro **acompañamiento** como valor agregado en nuestra intervención.

Ratificamos que la **corresponsabilidad** de los usuarios genera mayor impacto y mejor cultura de pago, y que la **interrelación** de los procesos hace que con 52 años de trayectoria seamos una entidad auto sostenible.

Para este 2022 seguimos trabajando en nuestras 3 líneas, convencidos que las familias son las cogestoras de su propio desarrollo.

Con el *programa de vivienda* en nuestras 5 líneas, apoyamos la disminución de déficit cualitativo y cuantitativo. Adicionalmente realizamos *acompañamiento* integral en diferentes áreas de desarrollo. Con relación a la *sostenibilidad* trabajamos para ser eficaces, eficientes y mantener un equilibrio financiero.



Programa de Vivienda



Trabajos con familias



Sostenibilidad de la obra social

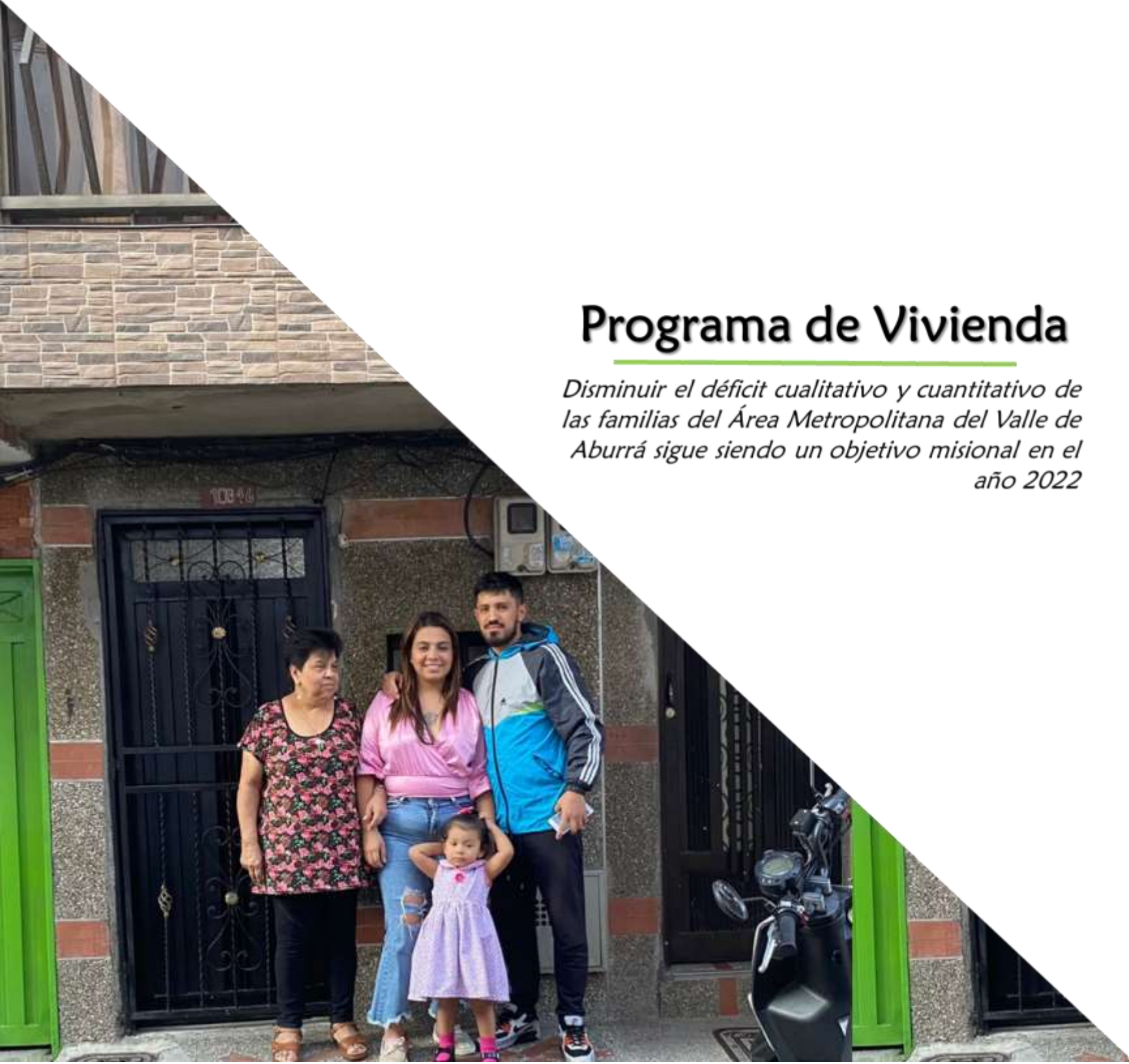
Adicionalmente, el trabajo con aliados estratégicos nos permitió ampliar nuestra cobertura en el acompañamiento y gracias a nuestros grupos de interés y su compromiso con la Institución logramos que el 2022 fuera un año fundamental para mitigar las secuelas que aun venían de la pandemia y la situación coyuntural del país que afectan estos hogares.



Director Ejecutivo

# Programa de Vivienda

*Disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de las familias del Área Metropolitana del Valle de Aburrá sigue siendo un objetivo misional en el año 2022*

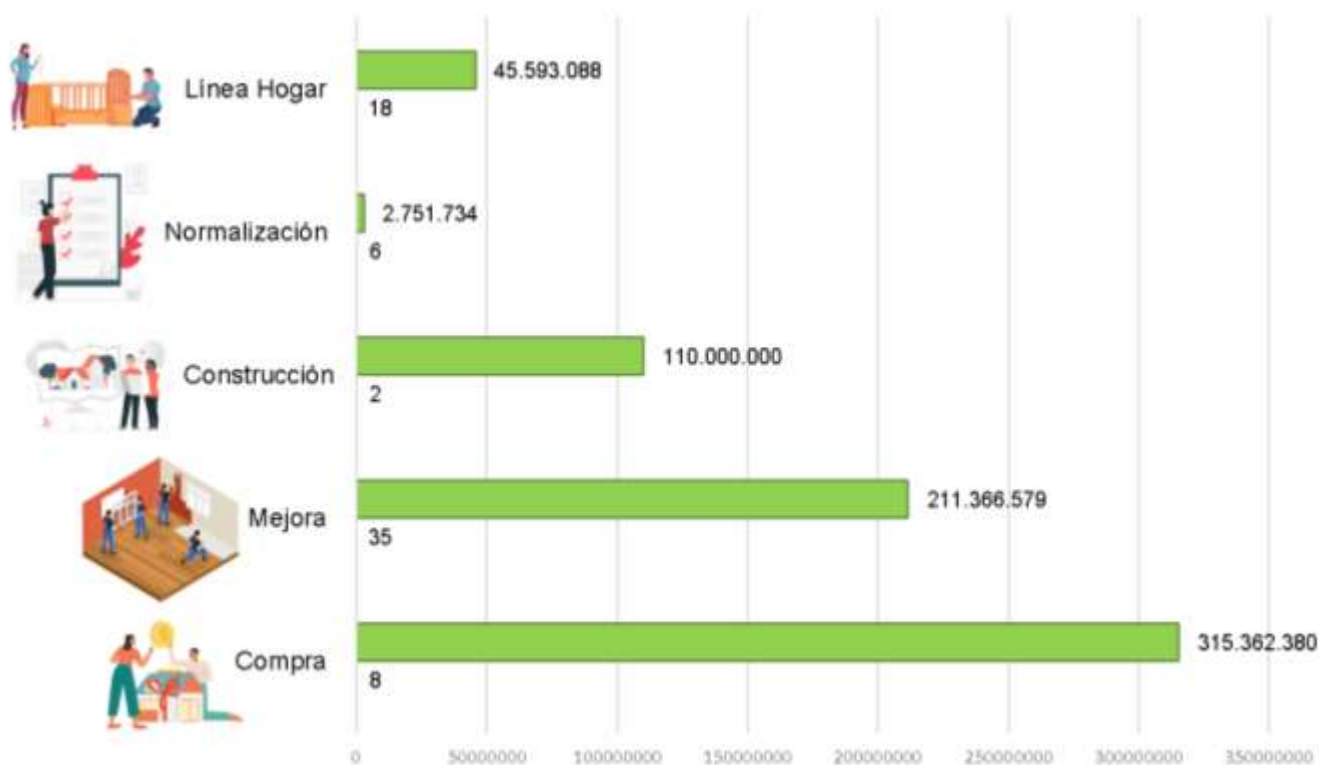


En 2022 seguimos acompañando familias en nuestros programas - Normalización, Construcción, Compra y Mejoramiento e implementamos un nuevo programa llamado Línea Hogar.

Este nuevo programa nace en la búsqueda de generar mayor calidad de vida a beneficiarios activos de la Institución con un crédito ágil, documentación simple y vinculada a la misma obligación. Destinado para compra de artículos para la vivienda, electrodomésticos y gasodomésticos de primera necesidad y compra de cartera en productos relacionados con el equipamiento del hogar.

Apoyamos 69 familias, representadas en 241 personas, que hoy disfrutan mejores condiciones de hábitat.

En el gráfico anexo se presenta el valor de la inversión de cada programa y el número de proyectos apoyados.



En el programa de **Normalización** se beneficiaron 6 hogares, esta inversión fue destinada al pago de impuesto predial, gastos notariales, rentas y registro.

En **Compra**, apoyamos 8 familias. De estas, 3 proyectos se destinaron para vivienda nueva en el municipio de Bello y 5 solicitudes en modalidad usada en el barrio Belén Rincón, San Javier, Calasanz, Robledo y Buenos Aires.

Se ejecutaron 35 **Mejoramientos**. Se acompañaron en soluciones estructurales, obra blanca, mejora en condiciones de salubridad con adecuación de cocina, baño y humedades. Con mayor representación en estratos 1 y 2 en los municipios de Medellín, Bello, Caldas e Itagüí, incluyendo los corregimientos de San Antonio de Prado y Altavista.

En **Construcción** apoyamos 2 proyectos con lote y terraza para la construcción de su vivienda en Medellín y Bello, con toda la documentación legal.

Por último, en el programa de **Línea Hogar** logramos apoyar 18 familias activas de la Institución para compra de artículos como electrodomésticos, y normalización de deudas.

Los beneficiarios este año, pertenecen en la mayoría de los casos a estrato socioeconómico 2, con tipología monomarentales y nucleares, en promedio con 3 integrantes, empleo formal e independiente y una alta representatividad en los Municipios de Medellín y Bello.

Pertenecen a un segmento vulnerable de la población que requiere ayuda para su proyección de vivienda y no encontraron oportunidad en el sector financiero para desarrollarlos.

Con el apoyo recibido mejoraron su calidad de vida, proporcionando un hábitat adecuado a sus necesidades, seguro y saludable.

## Indicador de impacto

A mediados de 2022, iniciamos el proceso de construcción del **Indicador de Impacto** para conocer cómo se han transformando los hogares luego de los proyectos de **mejoramiento** realizados con apoyo de la Institución. Se selecciona éste programa por ser el que mayor destinación de recursos durante los 3 últimos años (2019,2020 y 2021).

Para iniciar el proceso de **medición del impacto** definimos nuevamente **CALIDAD DE VIDA** desde nuestro objeto misional, entendida como *“mejorar las condiciones habitacionales del grupo familiar en las siguientes variables”*:

- Construcción con materiales sostenibles en el tiempo
- Disminución déficit cualitativos y cuantitativos
- Disminución índice de hacinamiento
- Acompañamiento social como eje transversal de los procesos
- Disminución de informalidad en los predios
- Brindar herramientas de capacitación



Como resultado de la información recopilada, el área de mayor destinación ha sido de adecuación de espacios y salubridad. Apuntando a la disminución de hacinamiento y mejorar condiciones de salubridad.

Entre las mejoras se tienen adecuaciones de baños, cocina, ampliación de espacios, pintura, instalación de suelos. Adicionalmente, el municipio con mayor incidencia ha sido Medellín, especialmente las comunas 3, 8 y 13 y que según la encuesta “Medellín como Vamos”, Manrique y San Javier son las comunas con mayor medida de hacinamiento mitigable.



## Trabajo con Familias

*Que las familias sean las cogestoras de su propio desarrollo, ha permitido que desarrollen habilidades blandas y transversales que aportan al mejoramiento de su calidad de vida*

Las condiciones sociales, económicas y políticas del país aumentaron la vulnerabilidad en los hogares, estos efectos además de la pandemia, generaron menor nivel adquisitivo y mayores condiciones de pobreza multidimensional, convirtiéndose en nuestro **principal reto** en el año 2022.

## Acompañamiento familias 2022

En este año acompañamos 391 familias en los diferentes programas de la Institución, buscando la satisfacción de necesidades básicas y mejoramiento de su calidad de vida.



- Las **familias activas** son las que actualmente se encuentran en cartera, con ellas realizamos un trabajo de acompañamiento para la normalización de créditos, en temas de salud física y mental, seguimiento a dinámicas del hogar y estrechar el vínculo Usuario - Institución.

Además, gracias a la identificación de necesidades actuales pudimos remitirlas a Instituciones aliadas.



- **Asesoramos** 108 personas en temas de vivienda, algunas de ellos se beneficiaron de la Institución y otros fueron remitidos a entidades Instituciones como Cooperativas y Cajas de Compensación Familiar.
- En el programa de **Bienestar Social** tuvimos la oportunidad de acompañar 198 hogares en condiciones de alta vulnerabilidad a través de los programas de Complemento Alimentario y Aguinaldo Navideño.

## Formación

Como Institución nos hemos propuesto afianzar el desarrollo de capacidades para el crecimiento económico y social de nuestros usuarios.

En el año 2022 y gracias a la alianza con Fundación Apostolado La Aguja y Comfenalco, realizamos 2 capacitaciones en Economía Positiva y Buen trato en las Relaciones Humanas:

Con el taller **Economía positiva**, se buscó generar consciencia financiera a través de herramientas socioeducativas que les permitió la adquisición de hábitos adecuados, administración de finanzas personales y la economía del hogar y diferencia entre necesidades y deseos.



En el taller **Comunicación y buen trato** realizado en alianza con la Caja de Compensación Comfenalco tuvimos la oportunidad de reconocer la importancia de las relaciones humanas, claves para tener una comunicación asertiva y la importancia del buen trato en todas las esferas sociales.

Estos espacios fueron multiplicados por los asistentes en sus hogares y apuntaron a generar mejor convivencia en las familias y el aprendizaje de economía saludable y ahorro, como elementos para aumentar su calidad de vida.



**Gracias al acompañamiento realizado en este año, nuestras familias obtuvieron los siguientes logros:**

- Mayor corresponsabilidad con su obligación.
- Mayor capacidad instalada para la generación de nuevas oportunidades económicas, sociales y familiares.
- Hogares con educación financiera, control de gastos y cultura de ahorro.
- Los usuarios cuentan con herramientas y habilidades para mejorar las condiciones de vida al interior de sus viviendas, aumentando su bienestar psicosocial.

# BIENESTAR SOCIAL

---

## Programa Complemento Alimentario

Se realizaron cuatro entregas de complemento alimentario este año.

Priorizando hogares donde los proveedores económicos son vendedores ambulantes, desempleados, adultos mayores e integrantes del grupo familiar con condiciones de salud complejas, que no pueden cubrir las necesidades básicas.

**Número de entregas: 4**  
**Familias beneficiadas: 82**  
**Personas beneficiadas: 268**  
**Valor inversión: \$7.187.022**

La última entrega se realizó gracias a los aportes de la Fundación Fraternidad Medellín



## Programa Aguinaldo Navideño

Se beneficiaron 65 hogares representados en 224 personas impactadas.

Con condiciones de alta vulnerabilidad, algunas en extrema pobreza, que no alcanzan a cubrir las necesidades básicas y con ingresos informales. En algunos casos con hacinamiento y miembros del grupo familiar en condiciones de discapacidad, enfermedades de alta complejidad y enfermedad mental.

En un encuentro muy agradable compartimos con ellas un mercado que incluía granos, proteína y producto de la canasta familiar, artículos para el hogar, rifas y un delicioso refrigerio.



# Sostenibilidad

---

*Continuar nuestro trabajo  
entorno a finanzas sanas de la  
institución que permitan la  
sostenibilidad de la obra  
social*

Precisando las acciones que generan la sostenibilidad de la obra social, en la Institución ratificamos el compromiso de ser racionales y eficaces en la gestión financiera, administrativa y legal, apuntando a la transparencia, al cumplimiento de la normatividad vigente asociada a las entidades sin ánimo de lucro, buscando el punto de equilibrio en el crecimiento institucional.

### **SISTEMA DE INFORMACIÓN - VISIÓN**

Como Institución sabemos que la modernización de procesos es fundamental para continuar con el fortalecimiento de la Institución, entendiendo que estos ajustes son continuos realizando una revisión periódica lo que permite adaptarnos a la necesidad del entorno, la institución y nuestras familias.

El sistema de Información –Visión– tiene como objetivo mejorar la operación de registro y administración de datos, relacionada con contabilidad, programas de vivienda y programa de bienestar social.

En el desarrollo de reprogramación de Visión, durante el año 2021 se adelantaron acciones importantes que permitieron iniciar pruebas. Para el 2022 se ajustaron los cambios pendientes de la herramienta permitiéndonos determinar su funcionalidad y eficacia.

En el ultimo trimestre del año se migro la información actual de los usuarios en cartera y se realizó un trabajo mancomunado para iniciar con la implementación del sistema al 100% mediante un proceso paralelo entre el modulo contable y la anterior herramienta de soporte.

### **PAGINA WEB**

En el seguimiento del plan estrategico del 2022-2025 se reestructuró la página web institucional, acogiéndonos a los nuevos formatos y licenciamientos de seguridad, implementando nuevas funcionalidades de comunicación, pagos y simuladores de créditos con la finalidad de ser más interactivos con nuestro perfil de usuario.

**Visitanos: <http://www.insovivienda.org/>**

Convencidos que las alianzas estratégicas permiten generar impacto en más familias y suplir necesidades básicas insatisfechas en los hogares, en el 2022 se generaron relaciones de valor en el programa de vivienda y programa de bienestar social promoviendo calidad de vida.



- Con la **Fundación Ave María - FAM** como uno de nuestros aliados principales para apoyar el mejoramiento de hábitat, pudimos apoyar 2 casos para la compra de vivienda nueva en Paris Campestre.
- Gracias a alianza con la **Fundación Fraternidad Medellín** y **Fundación Sofía Pérez de Soto** tuvimos la oportunidad de presentar 22 proyectos en las diferentes programas, permitiendo que más familias alcanzaran el cierre financiero con la donación recibida.

- Con la **Sociedad San Vicente de Paul** continuamos trabajando conjuntamente para que familias que hacen parte del programa de Comodato Precario de la Sociedad, pudieran alcanzar el sueño de tener casa propia. En el año 2022 asesoramos a personas que buscaron recursos para adquisición de proyectos en modalidad nueva o usada, logrando el cierre financiero para 3 de ellos.

Adicionalmente, nos permitieron la postulación de 12 hogares en el programa de alimentos para el año 2023, lo que permitirá que adquieran herramientas para mejorar sus condiciones económicas y calidad de vida.

- Con la **Corporación Dulazar** durante el año 2022 afianzamos nuestra alianza y realizamos acompañamiento a algunas personas que requerían mejorar sus condiciones habitacionales o se encontraban interesadas en iniciar su proceso de búsqueda de vivienda.

A finales del año, iniciamos un acompañamiento especial a algunos usuarios de la Corporación, buscando identificar las dinámicas y situaciones familiares, sociales y económicas que se presentan, conociendo los motivos por los cuales presentan irregularidades en la obligación con la entidad y definir una estrategia de recaudo de cartera.

- La **Fundación Apostolado La Aguja** nos brindó la oportunidad de ser nuestro aliado estratégico en formación y acompañamiento.
- Con la **Alcaldía de Medellín** desde la Secretaria de Inclusión Social y Familia, nos invitaron a participar en una Feria de Servicio. Se brindó asesoría integral a 22 personas, donde 19 de ellas se interesaron en proyectos de compra en modalidad nueva o usada. Son hogares con muy baja capacidad de endeudamiento, sin cultura de ahorro e interesados en subsidiar la compra.

## ENCUESTA SATISFACCION

Las encuestas de satisfacción nos ayudan a conocer la conformidad de las familias con respecto a los servicios que ofrecemos o la impresión general frente a la Institución, además de identificar necesidades, oportunidades de mejora o cualquier problema con el servicio.

Este año bajo una metodología de encuesta con variables cuantitativas y cualitativas, se hizo énfasis las siguientes categorías:

- Calidad en el servicio
- Calidad de la información suministrada
- Pagos
- Impacto social
- Participación.

**Obteniendo los siguientes resultados:**

Calidad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 99% se encuentran satisfechos, considerando que el trato que recibe de los colaboradores es bueno y excelente y ese mismo porcentaje considera que el personal se encuentra capacitado y es idóneo para prestar la atención.</li></ul>
Calidad en la información suministrada	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 100% de las familias consideraron que es sencillo realizar los tramites relacionados con la formalización del credito y coincidieron que fue oportuno, claro y sencillo la forma en que se realizó el desembolso del credito.</li></ul>
Medios de pago	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 99% consideraron que los medios de pago son pertinentes, facilitando el cumplimiento de la obligación; adicionalmente consideraron que están recibiendo acompañamiento en los pagos y han recibido alguna opción para normalizar su credito.</li></ul>
Impacto Social	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 99% se sintieron guiados durante la realización del proyecto y el 97% siente que solucionó su necesidad, percibiendo la vivienda mas agradable y el mejoramiento del entorno.</li></ul>
Participación	<ul style="list-style-type: none"><li>• El 86% de los usuarios conocen los mecanismos de participación y entre los comentarios recibidos se destaca la satisfacción de las familias con el servicio prestado y los colaboradores.</li></ul>



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

En 2022 realizamos la actualización y presentación ante los diferentes entes gubernamentales velando por el cumplimiento de la normatividad establecida y la transparencia en las acciones realizadas.

Actualizamos nuestro registro como ESALES ante Cámara de Comercio, presentamos declaración de renta y complementarios, actualizamos ante la DIAN el estatus de Régimen Tributario Especial, realizamos la declaración anual de Industria y Comercio y la actualización de Información ante la entidad de control - Gobernación de Antioquia, para el correcto funcionamiento de la Institución como entidad eficiente.

