

## **INFORME ANUAL GOBIERNO CORPORATIVO 2023 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE**

En la Caja Delagente nos sentimos orgullosos de seguir acompañando el desarrollo de la región vallecaucana a través de la prestación de programas y servicios sociales que aportan mayor calidad de vida y bienestar a los trabajadores, sus familias y a la productividad de las empresas. Nuestra labor como administradores de los recursos que entregan los empresarios a través de la contribución del aporte de prestación social de origen laboral del 4%, seguirá firme y garante para que cada servicio cumpla con su misión de consolidar un modelo social referente para otros países.

El 2023 fue un periodo positivo para nuestra corporación, enfocamos nuestros esfuerzos en diseñar programas y estrategias en educación, formación para el trabajo, cultura, recreación y turismo social, empleo, vivienda digna y salud. Esto lo logramos trabajando en sinergia con el Gobierno Nacional y los entes gubernamentales, quienes definen las políticas sociales en las que somos actores claves y en donde los Entes de Control desempeñan una labor determinante de vigilancia y control para la eficiencia y sostenibilidad del sistema.

Sin duda, el reto actual que afrontamos las Cajas de Compensación Familiar es sostener la esencia social del sistema, que nos ha permitido, por más de 65 años, brindar bienestar y desarrollo a nuestra sociedad. Gracias al sector empresarial por confiar en este modelo de transformación social, siendo el Sistema de Subsidio Familiar el administrador de un gran pacto social que contribuye a la creación de paz.

Desde nuestra corporación seguimos avanzando coherentemente con nuestro propósito superior y consolidando acciones de transformación en las regiones donde hacemos presencia. Es así que, entre las obras de mayor impacto en Cali, está la adecuación de las Torres A y B donde prestamos los servicios de salud, allí contaremos con remodelaciones para tener cómodas y modernas habitaciones, salas de cirugía, consultorios, salas de espera y áreas técnicas.

Además, en la Torre C invertimos \$7.000 millones de pesos destinados a la adecuación y el reforzamiento estructural.

En Buenaventura también nos hicimos presentes movilizándolo la economía y el empleo. Invertimos más de \$357 millones de pesos para la remodelación de nuestro Hotel Comfamar en Bazán La Bocana, un lugar que brinda conexión total con el mar y la selva del pacífico colombiano. En esta regional, para el 2024, adecuaremos la torre administrativa, modernizando la zona de baños, lobby y puntos fijos, también ampliaremos las instalaciones de la Agencia de Empleo para continuar prestando los servicios 100% subsidiados de orientación laboral y colocación de empleo en las empresas afiliadas de esta importante región.

El 2023 también representó un año de avances para la consolidación de la sostenibilidad de la corporación, logramos la actualización de nuestro mapa estratégico para alinear los objetivos trazados a los Principios del Pacto Global, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU).

Además, entre las acciones que acompañaron estos avances, implementamos la cátedra en Derechos Humanos y Paz dirigida a los integrantes de nuestro Consejo Directivo y del Comité de Dirección. Igualmente, esta misma formación se extendió hasta los estudiantes de nuestro Instituto de Educación por ciclos.

Asimismo, realizamos un nuevo espacio de sensibilización con el cual fortalecimos los conocimientos de nuestros líderes capacitándolos en el tema de Empresas, Derechos Humanos y Sostenibilidad.

Presentamos en ese mismo año la Política de Derechos Humanos dirigida a todos nuestros grupos de interés, la cual buscamos consolidar en este 2024. Es así como hemos identificado a nuestros aliados estratégicos gubernamentales, del sector privado y del orden internacional con los que uniremos esfuerzos y experiencia para desarrollar una eficiente gestión colaborativa, algunos de ellos son: Secretaría de Paz de la Alcaldía de Cali; Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos; Cooperación Nacional e Internacional de la Unidad de Víctimas, entre otros.

Para la Caja Delagente el pacífico colombiano es nuestra prioridad, es así como en Buenaventura continuamos apostándole a la paz desde el respeto por los Derechos Humanos y la integración comunitaria.

En ese sentido, iniciamos el desarrollo del proyecto “Buenaventura en Paz: unidos por el fútbol”, además estuvimos presentes en los encuentros “Diálogos Improbables” que permitió la participación de distintos actores locales y nacionales.

Y para este 2024, nos hemos trazado la meta de acompañar la creación de la Casa de la Paz y la reconciliación en alianza con la Universidad Javeriana de Cali y la Arquidiócesis de Buenaventura.

Ahora quiero hacer énfasis en el servicio salud. En primera instancia ratificar que desde marzo del año 1995, hace 29 años, nos constituimos en la primera EPS del Departamento, aportando al bienestar integral de los vallecaucanos a través de nuestro Plan Obligatorio de Salud.

Sin embargo, desde hace más de 10 años nuestro país atraviesa una situación compleja, y todos conocemos la existencia de un problema estructural, que hace insostenible el aseguramiento financiero del actual sistema de salud, lo cual conlleva al inminente riesgo del deterioro de la salud de los afiliados del programa EPS. Entre las diversas razones podemos mencionar que responde a situaciones como el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas y la llegada de innovaciones tecnológicas que requieren de mayores gastos en el sector. Otro factor de alto impacto fue la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia, que generó mayores gastos, además de postergar y acumular atenciones no prestadas que han sido ejecutadas en los últimos años.

La situación se torna más compleja debido a la insuficiencia del ingreso de la Unidad de Pago por Capitación, UPC, manifestado por la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral, ACEMI. Dicha entidad asegura que los costos per cápita han presentado un incremento del 20,8% con respecto al año anterior, situación que se torna compleja debido a la limitación del ingreso de la UPC.

Ante este panorama y como entidad prestadora de salud de los vallecaucanos que por más de 65 años ha estado presente en la región, hacemos un llamado urgente a continuar estableciendo un diálogo cercano y transparente con el Gobierno Nacional, que nos permita exponer todos los elementos que consideramos se deben tener en cuenta para que el sistema se fortalezca a través de lo que se ha construido a lo largo de los años y de esta manera continuar prestando un servicio de calidad y oportuno a las familias que hoy nos manifiestan su incertidumbre y preocupación ante la vulnerabilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En la Caja Delagente la prioridad siempre será el bienestar de la familia y la productividad de las empresas, esta premisa está tallada en el actuar de nuestros colaboradores que, con su incondicional vocación de servicio, buscan, en cada interacción con los afiliados, conocer sus sueños y expectativas para lograr su satisfacción. En el 2023 nuevamente emprendimos la tarea juiciosa y dedicada de

escuchar la voz de nuestros afiliados a través de los canales de atención dispuestos para dicha labor, logrando la interacción con cerca de un millón de usuarios, que buscaron en nosotros, un aliado para el cumplimiento de sus metas y proyectos.

En la APP Delagente Virtual se registraron 123.166 usuarios y gestionamos ventas por más de \$257 millones de pesos. Desde este canal digital nuestros afiliados cuentan con la posibilidad de acceder de manera ágil y segura a su Caja de Compensación Familiar, desde allí se descargan las boletas Delagente para las actividades 100% subsidiadas, además se accede a los servicios de recreación, educación y cultura, PEC Delagente, vivienda, convenios, subsidio, consulta del estado de la PQRS, agendamiento de citas y se puede obtener el carné virtual.

Conocedores de las necesidades de nuestra población afiliada, en el 2023 extendimos el impacto de la estrategia “Comfenalco Valle Delagente Más Cerca de Ti”, con la cual afiliados y sus familias de las categorías A y B, con ingresos menores a cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), siguieron participando activamente de los servicios integrales 100% subsidiados como el ingreso a taquillas, hospedaje de lunes a viernes en los Hoteles Delagente y en el servicio de camping, así como subsidio del 100% en las Academias Deportivas, además de pasadías y del subsidio de transporte para visitar nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas.

Gracias a esta estrategia, logramos obtener el reconocimiento “SuperNOVA”, una exaltación de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las Cajas de Compensación Familiar que se destacan por ejecutar proyectos de cooperación e innovación dentro del sistema.

A través de nuestro servicio de Empleabilidad también logramos traspasar fronteras y establecer alianzas basadas en la experiencia, la confianza y los resultados. De esta manera nuestra Agencia de Empleo fue autorizada por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, como la segunda agencia de las Cajas de Compensación Familiar del país y la primera en el Valle del Cauca, para prestar los servicios de gestión y colocación de empleo transnacional. Así nos convertimos en exportadores de talento colombiano en articulación con la Agencia Federal Alemana. Igualmente, dimos continuidad a la efectiva labor con las Fuerzas Militares de Colombia para seguir aportando a la disminución del desempleo y vincular al mundo laboral a jóvenes que finalizaron su etapa de servicio militar.

Seguiremos con optimismo en este 2024 desarrollando nuestra labor de continuar acompañando el bienestar social del trabajador y su familia, creando condiciones

óptimas que les permitan gozar de ambientes sanos y productivos. Nos esperan desafíos claves que nos llaman a robustecer el impacto social de los servicios adaptándonos a las necesidades actuales, pero también es un nuevo momento para generar conversaciones con los diversos actores de sectores específicos que representan la economía y la sociedad, buscando, juntos, el bienestar colectivo y el cambio social duradero.

En el siguiente Informe de Gestión, en el que destacamos nuestras acciones sociales del año 2023, me permito presentar a nuestros grupos de interés, el resultado de cada uno de los servicios a los que accedieron 561.703 afiliados, y las 14.945 empresas que confiaron en nosotros por medio de sus aportes de prestación social de origen laboral del 4%, que ascendieron a más de \$357.226 millones de pesos, un crecimiento del 14% respecto del año 2022.

### **Con el Subsidio Familiar en Dinero, siempre estamos contigo**

Logramos disponer de 2.151.273 cuotas monetarias por un valor de \$102.726 millones de pesos, presentando un crecimiento del 12% en pesos frente al año anterior. Este recurso monetario fue destinado mensualmente para apoyar la economía de los hogares de nuestros afiliados de las categorías A y B con personas a cargo.

Para fortalecer la experiencia del usuario frente a la colocación del Subsidio Familiar en Dinero, trabajamos con nuestros medios de pago aliados a nivel nacional a través de los cuales logramos que 111.805 trabajadores obtuvieran este beneficio económico.

Fueron 106.279 trabajadores que recibieron este aporte a través de la plataforma tecnológica Kupi, que cuenta con 13.422 puntos de atención SuperGIROS, aliados en 15 departamentos a nivel nacional y 5.800 establecimientos en convenio en todo el país, como supermercados, papelerías, droguerías, almacenes de vestuario, entre otros. Entre los beneficios que brinda Kupi, resaltamos el que le permite al afiliado retirar desde su celular la cuota monetaria sin pago por manejo o costos adicionales, de manera ilimitada, hasta agotar su saldo, además, puede autogestionar la consulta de saldos y movimientos de manera segura, ágil y 100% digital.

1.371 trabajadores recibieron el pago del Subsidio Familiar en Dinero a través de Daviplata, otro medio de pago con una amplia red de 2.200 cajeros electrónicos y más de 18.000 corresponsales bancarios en el territorio nacional. Este medio de

pago permite consultar el saldo en línea, realizar giros nacionales e internacionales sin costo, pagos o recargas y transferir dinero sin necesidad de datos o internet y sin importar el tipo de celular.

Igualmente, brindamos seguridad, ahorro y optimización del tiempo al afiliado pagando la cuota monetaria a 4.155 trabajadores en su cuenta bancaria personal o de nómina, permitiendo con esto el acceso a todos los canales y cajeros automáticos dispuestos por la entidad bancaria de su preferencia.

Adicional a nuestra labor de colocación de la cuota monetaria a través de nuestros medios de pago aliados, también garantizamos la continuidad del pago y la disminución de trámites, gestionando más de 75.000 consultas del estado de escolaridad de nuestros afiliados beneficiarios del Subsidio Familiar en Dinero, a través de cruces de información con el Ministerio de Educación Nacional y las diferentes Secretarías de Educación Municipal y Departamental en el Valle del Cauca. En este mismo sentido, realizamos la consulta individual en la herramienta SIMAT (Sistema Integrado de Matrícula).

Nuestra Sucursal Virtual sigue fortaleciendo su capacidad de facilitar el acceso rápido y seguro a las empresas y afiliados, logrando que 13.640 empresas se encuentren autenticadas (91% del total de nuestras empresas) para realizar afiliaciones efectivas de sus trabajadores, que para este periodo fueron 292.327. También contamos con la autenticación de 61.164 trabajadores afiliados. Entre nuestras empresas y trabajadores, se han realizado 21.399 novedades de actualización de información y 111.323 consultas.

La gestión de empresas y trabajadores por medio de la Sucursal Virtual ha sido apoyada por el equipo de Registro y Aportes, que ha realizado un acompañamiento consistente en tomar afiliaciones en proceso, que por alguna razón las empresas o trabajadores no finalizan, y lograr el cierre efectivo de las mismas. Esta mejora fue implementada en julio del 2023 y se atendieron 3.240 afiliaciones al cierre del año.

Siguiendo con los beneficios que entregamos por medio de los canales virtuales, fortalecimos la autogestión de nuestras empresas y trabajadores a través de los servicios digitales dispuestos en la página web corporativa, donde se generaron 293.901 certificaciones de diferentes tipologías, que representaron el 96% de todas las certificaciones entregadas.

En la modalidad presencial, atendimos a 87.695 personas que acudieron a los módulos de Registro y Aportes en las sedes administrativas y de servicios en el departamento. Las puertas de nuestra corporación siempre estarán abiertas para la atención de afiliados y usuarios, esperamos seguir mejorando nuestras plataformas y herramientas virtuales en pro de brindar mayor bienestar por medio del ahorro en desplazamientos y la seguridad de todo el sistema tecnológico.

Dentro de las estrategias para continuar ampliando la cobertura de información de nuestros servicios, se enviaron 1.562.715 mensajes de texto, mecanismo utilizado para notificar a los afiliados sobre la disposición y el pago del Subsidio Familiar en Dinero, la posible prescripción de este y, recordarles la entrega de documentos necesarios para continuar recibiendo este beneficio. Igualmente, se enviaron 90.098 correos electrónicos a los trabajadores incentivando el cobro del Subsidio Familiar en Dinero antes de su prescripción.

Siendo sensibles con la diversidad y la inclusión, Ley 2225 del 2022, contactamos 325 trabajadores cotizantes con beneficiarios en condición de discapacidad, que, de acuerdo con un análisis previo, son susceptibles del Subsidio Familiar en Dinero para cónyuges o compañeros cuidadores. Tras el cumplimiento de los requisitos, 126 beneficiarios accedieron a dicho subsidio al cierre del 2023.

### **Estamos presentes al abrir las puertas de tu nueva vivienda**

A pesar del preocupante panorama que reveló la Cámara Colombiana de Construcción (Camacol) sobre la venta de vivienda en Colombia, donde la cifra consolidada del primer trimestre del 2024 fue la más baja en los últimos 15 años; en la Caja Delagente seguimos cumpliendo con la promesa de acompañar a nuestros afiliados en el logro de tener vivienda propia o mejorar la actual.

Es por esto que nos emociona confirmar que asignamos 1.036 Subsidios de Vivienda de Interés Social a hogares de las categorías A y B, por más de \$35.755 millones de pesos, distribuidos en 1.010 subsidios urbanos y 26 subsidios rurales, donde el 91% de los hogares beneficiados tienen ingresos familiares inferiores a dos (2) SMMLV y el 9% restante, corresponde a hogares con ingresos entre 2 y 4 SMMLV.

Para Compra de Vivienda Nueva se destinaron \$33.094 millones de pesos con una cobertura de 973 beneficiarios, para Construcción en Sitio Propio se destinaron \$2.057 millones de pesos con una cobertura de 35 beneficiarios y para mejoramiento de vivienda se destinaron \$603 millones de pesos con una cobertura de 28 beneficiarios.

Nos hemos comprometido a acompañar la meta de nuestros afiliados para la consecución de una vivienda propia, por esto brindamos asesoría y apoyo en cada paso de su proceso, haciendo de su meta, nuestra meta. Logramos que 3.729 familias fueran asesoradas durante su proceso de postulación para una mejor comprensión y manejo del mismo, guiándolas para superar los diferentes obstáculos que se les presentan, tomando de la mano a 993 afiliados asignados para poder realizar un cierre financiero que logre un endeudamiento menor a través del Subsidio Complementario del Gobierno Nacional. 325 hogares lograron obtener este subsidio.

A través de nuestro programa de proyectos de Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento de Vivienda bajo la modalidad de autogestión dirigida, asesoramos a 73 familias por medio del acompañamiento integral desde lo técnico, legal y financiero, para que, entre el afiliado y nuestra Caja de Compensación Familiar, diseñáramos la vivienda cumpliendo con la normatividad establecida y con sus expectativas.

A través de los diferentes canales de interacción con nuestros afiliados, atendimos 28.163 personas de manera presencial, 4.611 de manera virtual y realizamos charlas virtuales a 1.022 postulantes y asignados del subsidio de vivienda, orientándolos frente al cierre financiero efectivo, la comprensión detallada del proceso de subsidio, el paso a paso para comprar una vivienda y la adaptación a su nueva condición de propietario.

### **Para aprender y crecer, más beneficios de Educación, Cultura, Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, y PEC Delagente**

Reafirmamos nuestro compromiso con la educación como la herramienta más poderosa para el desarrollo humano y la productividad del país. En este sentido, nuestra Caja de Compensación Familiar se hizo presente en Cali, Palmira, Buga,

Tuluá, Cartago y Buenaventura, siendo testigo de la transformación de vidas a través de los programas y servicios de educación y cultura, llegando a beneficiar cerca de 334 mil personas, entre ellas, 217.820 que accedieron a servicios de educación formal e informal y educación para el trabajo y a servicios de biblioteca, así como también a 78.433 usuarios que participaron activamente de la amplia programación cultural.

A través del PEC Delagente aportamos a la formación de las nuevas generaciones logrando que un total de 38.235 estudiantes se capacitaran, entre estos, 7.955 de las categorías A y B, facilitando así el acceso a nuevas alternativas de educación técnica laboral, formación académica en inglés, diplomados y formación continua; todas alineadas con las necesidades del sector empresarial.

Atendiendo el llamado de las empresas afiliadas y de las necesidades sociales de nuestra región, obtuvimos con nuestro Instituto PEC Delagente, la aprobación por parte del Ministerio del Trabajo, del nuevo programa de Formación Dual en Técnico Avanzado en Coordinación Empresarial, lo que representa para el estudiante fortalecer sus conocimientos y a la vez sumergirse en una experiencia de aprendizaje real, donde como centro educativo y, en articulación con las empresas, evaluamos conjuntamente el avance del estudiante. Ampliamos la cobertura de nuestro programa de inglés a Palmira, Buga, Tuluá y Cartago. Además, dimos apertura al nuevo programa Técnico Laboral en Auxiliar de Programador de Sistemas Informáticos.

En materia de infraestructura, modernizamos nuestros Laboratorios de Sistemas y actualizamos el mobiliario educativo en la regional Buenaventura, alcanzando una inversión de \$674 millones de pesos.

Concentrados en nuestro propósito de generar más oportunidades para los jóvenes, unimos nuestras capacidades y experiencia con el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, Propacífico y la Cámara de Comercio de Buenaventura para llevar a cabo el programa “Empleatura”, un modelo de financiación público - privado para la formación de 328 jóvenes vulnerables en Buenaventura a través de programas como Técnico Laboral en Agente Comercial, Portuario y de Call Center en inglés. Adicionalmente, 150 estudiantes de esta región pacífica se formaron a través del programa “Jóvenes en las TICs”, y con la Alcaldía de Cali, operamos el programa

"Todas y Todos a Estudiar Inglés", logrando beneficiar a 100 estudiantes, para un total de 578 jóvenes de nuestra región.

Desde la Biblioteca Delagente, desarrollamos espacios para la promoción de la lectura dirigidos a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, acercando a nuestros afiliados al maravilloso mundo de las letras y del arte en Cali, Palmira, Buga, Cartago y Buenaventura. Entregamos programas artísticos 100% subsidiados, como teatro, shows de títeres, clases de danza, música, plastilina, origami con talleres de integración y entrenamiento de habilidades y destrezas comunicativas y de expresión artística, entre otros.

En articulación con la Alcaldía de Cali, a través de la Secretaría del Deporte y la Recreación, más de 4.285 personas participaron de la Biblioteca Viajera, un programa de la Caja Delagente en el que integramos obras de teatro, manualidades y talleres de lectura, brindando múltiples opciones de diversión y aprendizaje a quienes, domingo a domingo, visitaron la Ciclovía. Igualmente, llevamos este innovador programa a instituciones educativas en los municipios del norte del Valle del Cauca como Argelia, Bolívar, El Águila, El Cairo, El Dovio, Obando y Buenaventura.

También beneficiamos a la población docente por medio de nuestra revista Maestros Delagente con más de 32 artículos trabajados en equipo. Así, acompañamos y hacemos visibles las acciones de nuestras instituciones educativas en pro de la formación, la enseñanza y la transmisión de conocimientos a niñas, niños y jóvenes en el Valle del Cauca.

### **Con Recreación, Entretenimiento, Deportes y Turismo, se viven los mejores planes en familia**

En el 2023, gracias a los programas de Recreación, Entretenimiento, Deportes y Turismo, 822.075 personas participaron de una variada programación presencial y virtual, que nos permitió unir a más familias, amigos y compañeros de trabajo en torno a actividades que aportaron a su bienestar físico y emocional. Logramos que los afiliados de las categorías A y B fueran los de mayor asistencia, con 664.047 personas, representando en su totalidad el 81% de los beneficiados.

Nuestro propósito de generar mayor bienestar y desarrollo se reflejó en la consolidación de la estrategia “Comfenalco Valle Delagente Más Cerca de Ti”. Una vez más respondimos a las necesidades y preferencias de nuestros afiliados, con el objetivo de brindar nuevas alternativas de recreación 100% subsidiadas a los trabajadores y sus familias en las categorías A y B. Entre los servicios sin costo que incluyó la estrategia, brindamos alojamiento entre semana en nuestros hoteles, ingreso de alimentos y bebidas en todos los centros recreacionales y servicio de transporte para visitar el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali. También se ofrecieron tarifas promocionales para los afiliados de la categoría C y particulares.

El ingreso a nuestros centros recreacionales y a los centros recreativos en convenio fue muy activo, se logró la visita de 436.412 usuarios, de este total, 298.454, es decir el 68%, pertenecían a las categorías A y B.

Las actividades de recreación también marcaron una alta participación de usuarios. Fueron 192.540 personas que accedieron a actividades como aerorumba, caminatas, sendero Runakay, bingo virtual, lunadas, entre otras. Destacamos también los 595 eventos empresariales y sociales realizados en nuestros centros recreacionales, que contaron con la participación de 50.345 personas.

Diseñamos pasadías especiales para el ingreso a los centros recreacionales con actividades ajustadas a los gustos de los afiliados. Logramos que 103.868 personas accedieran a este servicio, destacándose que 102.809 fueron de las categorías A y B, representando el 98% del total. La programación puso a disposición de nuestros afiliados el pasadía especial Fiesta familiar, Día especial de los amigos, Paseos Delagente a Cali, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura y, Festival del Pacífico, entre otros.

En las cómodas habitaciones de los hoteles Yanaconas en Cali, Villasol en Cartago y Comfamar en el corregimiento de Bazán en La Bocana, Buenaventura, se hospedaron 17.231 personas, de las cuales 10.058 fueron afiliados de las categorías A y B. El servicio de camping en Yanaconas también alojó a 2.335 personas. Por su parte, a través de los servicios de la Agencia de Viajes, 1.323 personas conocieron destinos nacionales e internacionales.

Con nuestras Academias Deportivas promovimos la disciplina a través de la formación física, intelectual, afectiva y social, de 16.733 niños, niñas y jóvenes, de éstos, 13.932 fueron afiliados de las categorías A y B, con una participación del 83%. También recibimos en nuestros escenarios deportivos a 7.197 usuarios y fuimos sede para el desarrollo de 1.523 torneos jugados en las instalaciones de los centros recreacionales.

Nuestro programa Club Senior dirigido a adultos mayores, permite la ocupación del tiempo libre por medio del deporte, el ejercicio, la lúdica, la recreación y la cultura que fomenta la participación activa, socializando y adoptando estilos de vida saludables; promoviendo el envejecimiento activo con calidad, independencia y participación autónoma dentro de su entorno biopsicosocial. Con este programa beneficiamos a 2.389 usuarios, de los cuales el 94% son afiliados en las categorías A y B.

Fuimos testigos de la alegría y creatividad de 1.101 niñas, niños y jóvenes, entre los 5 y 15 años que participaron de nuestro programa Vacaciones Recreativas. De este total, logramos que 1.011 beneficiados fueran categorías A y B, representando el 92%. Este programa ofrece contenidos lúdico - pedagógicos y recreativos que proporcionan bienestar y mucha diversión a los participantes.

Finalmente, con nuestros aliados estratégicos en deporte, seguimos sumando resultados que se reflejan en 38.828 usuarios beneficiados con descuentos en su mensualidad, a través del convenio con los gimnasios Smart Fit en Cali, Jamundí, Palmira y Buenaventura.

### **Empleo, grandes alianzas para nuevas oportunidades laborales**

Para el año 2023 nuestra Agencia de Empleo brindó servicios de empleabilidad 100% subsidiados a la población cesante en el Valle del Cauca, logrando con ello minimizar las brechas y aportar a disminuir los índices de desempleo en la región. Estamos seguros de que el empleo transforma la dinámica económica, y uniendo esfuerzos con el sector productivo logramos que el impacto sea mayor y perdurable en el tiempo.

Remitimos a las empresas de la región el perfil laboral de 51.057 personas, se registraron en la plataforma del Servicio Público de Empleo a 19.322 vacantes y con

orgullo confirmamos que 13.196 personas se vincularon laboralmente. Brindamos orientación ocupacional a 31.097 usuarios, acompañándolos a través de asesorías para fortalecer su perfil laboral durante el proceso de postulación a una vacante.

En formación para el empleo, 24.815 personas se capacitaron sin costo a través de talleres de herramientas para la búsqueda de empleo, taller de hoja de vida y presentación de entrevistas exitosas, talleres de inteligencia emocional, comunicación verbal y no verbal, entre otros. Adicionalmente se realizaron capacitaciones para usuarios cesantes con el fin de mejorar su perfil para reinsertarse en el mercado laboral. Esta formación fue 100% subsidiada y certificada en temas como inglés, coaching, Logística y manejo de inventarios, competencias transversales, Excel básico e intermedio, vida saludable y bienestar personal y laboral, operador logístico y servicio al cliente.

Se realizó la apertura de ocho (8) programas Técnicos laborales, donde se brindó a la población la opción de formarse como técnicos Auxiliares Administrativos. Además, con una inversión de \$5.400 millones de pesos, nos acercamos más a las empresas a través de la formación para el trabajo. Así, 8.100 usuarios que hacen parte de la población activa laboralmente y sus beneficiarios se capacitaron para mejorar su productividad.

Por otro lado, se logró la orientación ocupacional de 31.097 usuarios quienes recibieron asesoría sobre auto registro de su hoja de vida, orientación sobre su diseño, recomendaciones para presentar una buena entrevista laboral y asesoría sobre cómo postularse a las ofertas laborales.

Como un hecho que consolida la excelencia de nuestra Agencia de Empleo, el Ministerio de trabajo otorgó la autorización para prestar los servicios de gestión y colocación transnacional, servicios encaminados a preparar, reclutar y colocar oferentes de mano de obra en el extranjero, facilitando procesos de adaptación y entendimiento laboral, normativo y cultural del país de destino. Así, somos la primera Caja de Compensación Familiar de la región con este reconocimiento y, articulados con la Agencia Federal Alemana, remitimos a dicho país, los perfiles laborales de 105 candidatos, de los cuales 26 fueron seleccionados y contratados, 15 de ellos como profesionales en enfermería y 11 como Tecnólogos en Electricidad Industrial.

Seguimos consolidando la articulación con las administraciones municipales de Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura. De esta forma y, de la mano de 76 empresas, más de 6.267 personas accedieron a diversas ofertas laborales a través de las Ferias de Empleo.

Con la estrategia “Enrútate para el empleo”, llegamos a 18 instituciones educativas de Cali y a 1.388 jóvenes de último grado de bachiller, brindándoles orientación vocacional y acercamiento al mundo productivo. También capacitamos en el fortalecimiento de sus habilidades blandas a 450 estudiantes y egresados de instituciones universitarias como Univalle, Universidad Católica y Universidad Autónoma de Occidente.

Dimos continuidad a la alianza con las Fuerzas Militares de Colombia (Ejército Nacional, Policía Nacional y Fuerza Aérea), para fortalecer el perfil y la identificación de intereses ocupacionales de 900 jóvenes próximos a culminar el servicio militar, de este total remitimos el perfil de 395 a diferentes vacantes, logrando la contratación de 120 personas en empresas del sector de seguridad, salud, servicios y alimentos.

Con el programa “Juntanza Étnica”, 42 personas fueron vinculadas laboralmente en cinco (5) empresas que se sumaron a este proceso enfocado en brindar atención a la población afrodescendiente e indígena para el cierre de brechas en el sector productivo. Reconocemos el apoyo de nuestros aliados estratégicos como Logysport, Coviser, Inversiones del Pacífico - Gane Buenaventura, Datacontrol y OPP Gráneles.

En materia de Subsidio al Desempleo, beneficiamos a 5.485 personas con recursos por \$20.301 millones de pesos, lo que representó un crecimiento del 80% frente al valor asignado en la vigencia 2022.

### **Cooperación Nacional e Internacional, movilizamos el apoyo para todos**

El área de Cooperación Nacional e Internacional sigue colocando nuestra corporación en las mesas de trabajo de socios estratégicos a nivel mundial, logrando un enfoque social de mayores beneficios para las comunidades más vulnerables, permitiéndoles mejorar su calidad de vida. Reafirmamos nuestro

compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible promulgados por las Naciones Unidas, ONU, y una vez más, desde nuestras acciones aportamos al cumplimiento de 5 de los 9 ODS establecidos.

En el 2023 logramos que 6.695 personas participaran activamente de nueve (9) proyectos ejecutados con recursos que superaron los \$1.518 millones de pesos. Articulados con aliados estratégicos nacionales e internacionales, generamos nuevas oportunidades de formación, productividad y de empleo.

Con la Organización internacional CHEMONICS, financiada con recursos de USAID, operamos el proyecto “Venezuela, respuesta e integración”, a través del cual se encuestaron a 6.000 hogares con población migrante para su acceso a los programas del Estado colombiano.

Con la Fundación Tecnológica del Pacífico UTAP y con apoyo de recursos entregados por ACIDI VOCA, ejecutamos el proyecto “Jóvenes en las TICs” en el Distrito Especial de Buenaventura. Fueron 90 personas que obtuvieron formación técnica laboral por competencias, con énfasis en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Directamente con la entidad ACIDI VOCA desarrollamos el proyecto “Oportunidades Económicas Delagente” impactando a 25 personas. Además, articulamos el proyecto “Juntanza Étnica” con el que logramos emplear a 125 personas, a través de nuestra agencia de empleo.

Otro de nuestros aliados estratégicos fue Propacífico, con el que logramos llevar a cabo el proyecto “Empleatura”, con el que 250 jóvenes de Buenaventura se capacitaron en formación técnica laboral como Agente Comercial, Agente Portuario y Call Center en inglés.

### **Crédito Social, así apoyamos la economía familiar**

En la Caja Delagente conocemos las realidades de nuestros afiliados y los acompañamos en los momentos que más nos necesitan. De esta manera en el 2023 otorgamos 2.441 créditos por más de \$20.852 millones de pesos, de los cuales el 93% fueron para afiliados de las categorías A y B.

A través de la línea de Crédito de Anticipo de Subsidio, 1.063 afiliados solicitaron el adelanto por más de \$879 millones de pesos, recursos con los que muchos

trabajadores obtuvieron apoyo financiero. En la modalidad de libranza, se otorgaron créditos a 1.378 usuarios con recursos que superaron los \$19.973 millones de pesos.

### **Mi Planilla, el operador que facilita y acompaña tu gestión**

Durante el 2023 asesoramos a las empresas y los trabajadores independientes para realizar de manera fácil, segura y rápida la autoliquidación y pago de los aportes de seguridad social y parafiscales. Un promedio de 3.625 empresas en el Valle del Cauca, realizan su pago por medio del operador Mi Planilla, lo cual nos permite procesar un total de 7.873.825 registros y 1.678.735 trabajadores.

En la vigencia anterior obtuvimos un ahorro sobre la facturación de \$320 millones y se ejecutaron 63.535 registros nuevos.

### **Programa de aseguramiento en salud EPS, promovemos el cuidado integral de la familia**

Conocedores de los desafíos que afronta el Sistema de Salud colombiano, en el 2023 desde la EPS delagente, orientamos nuestros esfuerzos y acciones a fortalecer la atención médica, la prevención de enfermedades y la promoción de salud, como pilares fundamentales para garantizar a nuestros afiliados y a la comunidad, una vida plena.

Bajo estos enfoques, brindamos servicios a través del Plan de Beneficios en Salud a 288.468 usuarios afiliados, contando con 950 afiliados más en comparación con diciembre del 2022. Y con el Plan Complementario, 3.988 usuarios accedieron a este programa.

De acuerdo con los cupos habilitados en cada IPS primaria, en el 2023 se incrementó el porcentaje de utilización de la ocupación en un 15% (145.222) comparado con el año anterior. Igualmente, en un 14% se elevó el número de citas atendidas, pasando de 899.019 en el 2022 a 1.027.881 citas en el 2023, con un porcentaje de utilización global del 91%.

Para mejorar la oportunidad en el acceso a los servicios en las IPS Primarias, realizamos mejoras que se evidenciaron en el aumento de la capacidad instalada

en especialidades como Medicina Interna, que presentó un incremento del 69% (56.927), seguido de Ginecología y Obstetricia que presentaron un aumento del 20% en los cupos habilitados (6.150 cupos adicionales).

En la EPS delagente realizamos 583.521 consultas a 211.065 usuarios en los diferentes ámbitos de atención, sin embargo, se destaca el servicio ambulatorio con el 81% de las atenciones a través de 3.981.491 servicios entregados.

En cuanto a la población caracterizada por grupos objetivos, el grupo poblacional con mayor crecimiento fue el de la cohorte respiratoria con un 63% más en la atención, cubriendo a 4.596 pacientes nuevos. En la cohorte de oncología se presentó una disminución positiva pues pasamos de 9.754 casos que no contaban con confirmación respectiva a diciembre de 2022, a 6.001 en noviembre de 2023.

También atendimos a 49.828 pacientes que hacen parte de la cohorte de hipertensión y diabetes, entre los que se encuentran 15.548 que presentaron diagnóstico de obesidad. También, realizamos un riguroso seguimiento a pacientes menores de cinco años con diagnóstico de desnutrición, identificando 85, de los cuales lograron recuperar el peso en el 79% de los casos.

Entre más acciones a destacar y, de la mano de nuestros aliados, logramos mejorar cada día la experiencia del usuario. En la Clínica Nueva de Cali ampliamos la prestación del servicio incluyendo más especialidades médicas en el portafolio como lo son: cirugías ortopédicas reconstructivas, cirugías de columna de alta complejidad, Urología pediátrica, Ortopedia infantil y Audiología.

Finalmente, respecto a la entrega de medicamentos e insumos, la oportunidad alcanzó el 97% y se efectuaron 1.269.303 fórmulas, atendiendo a 764.889 usuarios.

### **Potenciamos las capacidades de nuestro talento humano**

En la Caja Delagente contamos con un talento humano focalizado en fortalecer sus conocimientos para entregar momentos memorables. A través de la Escuela de Formación Corporativa realizamos 57 procesos de capacitación a 710 colaboradores que representaron el 98% del personal. Las capacitaciones sincrónicas y presenciales se abordaron desde las Escuelas de Gestión, Liderazgo y Servicio al Cliente. Además, 138 colaboradores y aprendices participaron de la

inducción corporativa que se realiza cada dos meses con el objetivo de alinear corporativamente a los nuevos talentos.

Evaluamos el desempeño de 201 colaboradores con cargos que van desde Gerente hasta Consultor Financiero, obteniendo una calificación corporativa sobresaliente del 96%, de este total, 149 colaboradores lograron un resultado del 91% en su desempeño.

Con la Universidad Javeriana de Cali, 16 colaboradores que integran diversas áreas estratégicas de la corporación obtuvieron su título como Magíster en Administración de Empresas. Esta es la segunda cohorte especializada que nos acompañará a fortalecer las iniciativas corporativas basadas en las necesidades de los usuarios y del Sistema de Subsidio Familiar.

En cuanto a estrategias, la de Ambiente Laboral siguió firme en su propósito de aportar al bienestar de nuestros colaboradores. El indicador de Ambiente Laboral superó el 95% según la calificación otorgada por 549 colaboradores, 75% de la población total. Para el segundo semestre del 2023 implementamos el proyecto “Marca empleadora”, una estrategia basada en la retención y atracción del mejor talento para vincularse laboralmente a nuestra corporación. A 37 nuevos colaboradores les dimos la bienvenida con la puesta en marcha de este proyecto.

También afianzamos nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión corporativa buscando consolidar una cultura de respeto. Además, con la Cámara de Comerciantes LGTB, llevamos a cabo espacios de sensibilización para promover entornos que benefician las dinámicas de equipo, el desarrollo personal y profesional del talento humano sin importar su orientación sexual e identidad de género.

### **Hacemos la diferencia valorando las peticiones de nuestros afiliados**

En el 2023 escuchamos la voz de nuestros usuarios, dando respuesta a 74.323 peticiones en un tiempo promedio de cuatro (4) días hábiles, logrando un nivel de satisfacción del cliente del 81% y una pertinencia en la calidad de la respuesta de un 99%; lo que representa un incremento del 3% comparado con el año anterior. Adicionalmente, gestionamos la insatisfacción de los usuarios realizando 570

resarcimientos, lo que nos permitió acercarnos y fortalecer la relación con nuestros afiliados.

En los canales de atención presenciales y digitales, atendimos a 985.129 usuarios, un 14% más en comparación con el año anterior, logrando una tasa de resolución del 92%. Lo anterior nos permitió disminuir la radicación de peticiones en un 2% y dar solución efectiva en el primer contacto con el afiliado.

En el Centro Integral de Servicios de Cali y en las Sedes Administrativas y de Servicios de Palmira, Buga, Tuluá, Cartago, Caicedonia, Sevilla, Roldanillo y Buenaventura, atendimos a 213.411 visitantes y acompañamos a 56 personas con discapacidad auditiva, resolviendo sus consultas a través de los Centros de Relevo. Además, mejoramos la infraestructura de estos espacios para convertirlos en el mejor lugar para atender y brindar así un servicio confortable, diverso e inclusivo

En el canal telefónico atendimos 238.838 llamadas y nuestro asesor virtual Diligente, apoyado en la inteligencia artificial, gestionó 218.697 consultas, mostrando un incremento en las atenciones del 16% comparado con el año anterior.

Adicionalmente, gestionamos 72.983 solicitudes por correo electrónico y 27.104 consultas en redes sociales. Realizamos 4.961 telecitas, recibimos 3.366 solicitudes a través del formulario virtual de PQRSF y en el botón de Servicio al Cliente, en nuestra página web, contamos con más de 205.769 visitas.

Respecto al nivel de experiencia, nuestros usuarios calificaron la interacción con los servicios en un 91%; lo que representó un aumento del 4% versus el año anterior.

Resaltando la labor de los colaboradores y proveedores comprometidos con la Cultura de Servicio, en el 2023 realizamos la primera versión del Reconocimiento Soy Servicio a través de las categorías: Actitud de Servicio, Mejor Lugar para Atender, Experiencias Memorables, Resolutivo del Año, Mejor IN y PRO del Año, reuniendo en esta primera versión a 235 asistentes, entre ellos, líderes, colaboradores y proveedores.

Gracias al esfuerzo y dedicación de todos los equipos Delagente, logramos una distinción otorgada por la Superintendencia del Subsidio Familiar en la versión 15° del Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano realizado en

Yopal, Casanare, en noviembre de 2023. Este reconocimiento destaca la implementación de buenas prácticas y el enfoque integral en el cumplimiento de las directrices en materia de atención al ciudadano.

### **El Sistema de Gestión Integral que fortalece nuestra misión**

A través del Sistema de Gestión Integral continuamos sensibilizando y gestionando cambios, para apalancar la mejora continua y la evolución de nuestros procesos, desarrollando acciones sostenibles, capaces de aportar al fortalecimiento de nuestras relaciones con los grupos de interés desde las dimensiones ambiental, comunitaria y de optimización de recursos.

Comprometidos con el planeta y de manera decidida, dimos continuidad a la cuantificación de nuestra huella de carbono cotejando los resultados obtenidos en el 2022, permitiéndonos establecer un plan de acción para fortalecer los procesos internos y externos, que facilitan la reducción de nuestras emisiones de gases efecto invernadero.

En materia de Turismo Sostenible, firmamos el compromiso por la niñez y la adolescencia del Valle del Cauca y unidos con las autoridades locales, departamentales y aliados estratégicos, rechazamos de manera contundente la explotación de la población infantil y adolescente. De esta manera orientamos nuestros esfuerzos en promover desde nuestra corporación, una ruta de actuación, identificando los actores de mayor impacto que prestan servicios en nuestros hoteles y centros recreacionales ubicados en Cali y regionales, implementando controles en los puntos críticos, estableciendo protocolos para el manejo de casos específicos, rutas de prevención y atención, además del código de conducta y espacios de formación y comunicación.

Nuestro Sistema de Gestión Integral (SGI) formó, en el 2023, a 19 nuevos auditores, quienes tendrán la misión de acompañar a los macroprocesos en la implementación de oportunidades de mejora continua como parte de la sostenibilidad de la corporación.

Fortalecimos la cultura de movilidad segura atendiendo los lineamientos normativos del Ministerio de Transporte, generando sinergia con nuestros aliados estratégicos en movilidad, para el mejoramiento de los controles operativos, a través de las

auditorías internas y externas, adicional, se realizaron actividades de sensibilización para garantizar la seguridad de todos nuestros actores viales.

Orientados en la calidad y satisfacción de nuestros afiliados, mantuvimos la certificación ISO 9001:2015, para los servicios de Entretenimiento en nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas, Agencia de Empleo y Biblioteca, además con nuestro instituto PEC Delagente en Cali y Buenaventura, logramos mantener el alcance certificado para la continuidad en la prestación de los programas de Inglés y Agente Portuario, bajo los estándares NTC 5555:2011, NTC 5580:2011 y NTC 5581:2011. Adicionalmente, continuamos ajustando el modelo de prestación del servicio, en todas nuestras sedes regionales, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura, para dar cumplimiento al subsistema de formación para el trabajo y el marco nacional de cualificaciones del Ministerio de Trabajo.

### **Gobierno de Información, para la seguridad y la calidad de los datos**

Desde un enfoque proactivo y con el fin de gestionar de manera eficiente el tratamiento de la información corporativa, capacitamos a 1.205 colaboradores de la Caja de Compensación Familiar y de la EPS delagente.

En junio de 2023 iniciamos el monitoreo con la herramienta tecnológica Nessus, que nos permitió incursionar en la identificación temprana de vulnerabilidades. Con esta herramienta fortalecimos la seguridad informática de la corporación y también implementamos estrategias más eficaces de protección en conjunto con las herramientas y procedimientos ya existentes, contribuyendo al compromiso continuo con la regulación de protección de datos.

### **Control interno, para salvaguardar los recursos**

Frente a la Gestión del Control Interno, dimos cumplimiento a los lineamientos de la Circular Externa número 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a la Circular Externa número 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, al Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission) y demás normas frente al sistema.

En tal sentido y buscando operar de manera integrada los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, durante el 2023, sensibilizamos y comunicamos dinámicamente a nuestros colaboradores, los aspectos claves del Manual del Sistema de Control Interno.

Durante la vigencia anterior, gestionamos las etapas del ciclo de gestión del riesgo a los Subsistemas de Administración de Riesgos aplicables a cada negocio, identificando 203 mapas de riesgos a nivel corporativo que permiten generar análisis y estrategias adecuadas para el control y la toma de acciones.

El Subsistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, SARLAFT / FPADM, continúa en la mejora de sus elementos, etapas y controles propendiendo por la reducción de la probabilidad de ocurrencia de riesgos y el monitoreo permanente para prevenirlos.

También seguimos fortaleciendo el Subsistema Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude, SICOF, que tiene como propósito prevenir, controlar y mitigar la posibilidad de ocurrencia de conductas irregulares que atenten contra los colaboradores, proveedores y terceros, la confianza, la imagen, la reputación pública y los bienes de la misma organización.

Además, continuamos la consolidación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, a través del diseño de los controles que permitan prevenir y mitigar situaciones de corrupción, opacidad, fraude y soborno; este programa se articula a las políticas y mecanismos de control de los subsistemas SICOF Y SARLAFT, logrando avanzar en un 88% a través del desarrollo de actividades alineadas al ciclo del PHVA.

### **Impacto Social, la esencia de lo que somos**

Todos los resultados conseguidos en el 2023 y presentados en este Informe, consolidan las acciones que nos llevaron a imprimir el sello de nuestro propósito superior para seguir transformando la vida del trabajador y su familia, generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

Creer en nosotros más de 850.171 afiliados a la Caja de Compensación Familiar y a la EPS delagente, para quienes logramos a través de nuestros programas y servicios, un impacto social que superó los \$994.462 millones de pesos.

En este balance social también se refleja el compromiso y apoyo decidido del sector empresarial, pues gracias a su confianza, una vez más demostramos que las Cajas de Compensación Familiar somos grandes facilitadoras y ejecutoras de proyectos que generan múltiples posibilidades de desarrollo y progreso. Este es el momento que nos convoca a la unidad y a la fraternidad para continuar aportando a una sociedad más justa, equitativa y próspera.

Gracias una vez más a los entes de control por acompañarnos con rigurosidad en el fortalecimiento del Sistema de Subsidio Familiar. A nuestro Consejo Directivo y su presidente, el reconocimiento y gratitud, porque a través de las decisiones tomadas, hoy la Caja Delagente se posiciona en el corazón de los vallecaucanos. Gracias a nuestros colaboradores y proveedores porque con su vocación de servicio y empatía hacen de la Caja Delagente, una aliada de las empresas y los hogares de nuestro amado Valle del Cauca.