

**INFORME ANUAL GOBIERNO CORPORATIVO 2024
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA
COMFENALCO VALLE DELAGENTE**

Queremos compartir con ustedes un sentimiento que nos enorgullece como Caja de Compensación Familiar y nos impulsa a seguir trabajando con pasión, por el desarrollo de nuestro país: el impacto positivo que el Sistema del Subsidio Familiar Colombiano ha tenido en la sociedad durante 70 años.

Como líderes empresariales, sabemos que el desarrollo de nuestro país está intrínsecamente ligado al bienestar de sus familias. Por eso, nos llena de satisfacción ver cómo el Subsidio Familiar se ha convertido en un motor de progreso para millones de hogares colombianos y sobre todo, vallecaucanos. Desde su origen, este modelo ha facilitado la movilidad social de millones de trabajadores y sus familias, consolidándose como un aliado estratégico del sector productivo y del desarrollo del país.

A través de la prestación de los servicios y programas sociales como educación, formación para el trabajo, recreación, Subsidio Familiar en Dinero, vivienda, empleo, crédito, cultura, entre otros, hemos acompañado y apoyado a las familias en su movilidad social, respondiendo con seriedad, firmeza y compromiso en todos los momentos, pero, sobre todo, en los más desafiantes de nuestra historia. Para Comfenalco Valle Delagente, cada empresa, cada trabajador afiliado y cada familia es parte importante de la Caja de Compensación Familiar, es el motivo que nos impulsa a seguir adelante y a innovar en cada paso, con la certeza de que nuestra vocación solidaria es hoy más relevante que nunca.

Según el estudio más reciente del Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga y YanHaas, las Cajas de Compensación Familiar ocupamos el cuarto lugar en confianza entre las instituciones del país, con un 55% de reconocimiento positivo, superando ampliamente a muchas entidades públicas y privadas.

Sin embargo, el mundo cambia constantemente y, con él, los retos y oportunidades que enfrentamos como sociedad. Nos encontramos en un momento crucial en el que la confianza en las instituciones ha sido puesta a prueba; la incertidumbre económica plantea nuevos desafíos para las empresas y los ciudadanos, y el tejido social se ve afectado por el aumento de la desigualdad y la falta de oportunidades. Ante este panorama, las Cajas de Compensación Familiar seguimos firmes en nuestra misión: ser agentes de transformación social, garantes de bienestar y promotoras del desarrollo equitativo.

Este es un modelo con propósito social, construido sobre los principios de solidaridad, equidad y corresponsabilidad, que ha trascendido gobiernos, crisis y

cambios estructurales, siempre en función del bienestar de los trabajadores y sus familias.

Además, las Cajas de Compensación Familiar tenemos el reto de seguir consolidándonos a nivel nacional como aliadas sociales estratégicas, impulsando proyectos que generen mayores oportunidades de crecimiento, bienestar y desarrollo para todos los colombianos. Para ello, es imperativo que trabajemos de manera articulada, fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta y adaptándonos a las nuevas dinámicas sociales y económicas, con el fin de seguir siendo un pilar fundamental en la construcción de un país más justo y próspero.

En Comfenalco Valle Delagente enfrentamos otro reto importante, el cual consiste en expandir nuestra cobertura y accesibilidad para garantizar que más vallecaucanos y empresas se beneficien de nuestros servicios y programas sociales. Esto implica fortalecer nuestra estrategia digital por medio de tecnologías innovadoras, optimizar protocolos de atención presencial, seguir facilitando el acceso a los diferentes subsidios, disponer de servicios sociales de recreación y educación en zonas vulnerables, y mejorar la experiencia de los usuarios en todos los contactos con nuestros servicios y programas.

Simultáneamente, nos enfocamos en profundizar el conocimiento de nuestros afiliados a través del análisis de sus interacciones digitales, personalizando así nuestra oferta. Aspiramos a integrar la Inteligencia Artificial para optimizar procesos internos y agilizar la atención, respondiendo a las demandas de inmediatez.

Sabemos que el panorama actual del sector salud en Colombia presenta grandes desafíos. Sin embargo, en Comfenalco Valle Delagente nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de brindar servicios de salud de calidad. A la fecha, la EPS delagente no se encuentra intervenida y continúa operando con total normalidad, atendiendo a nuestros afiliados y garantizando su acceso a la atención médica que necesitan.

Otro desafío clave es garantizar la sostenibilidad financiera y operativa, optimizando la ejecución del presupuesto y diversificando fuentes de ingresos sin afectar la calidad del servicio. La fidelización de empresas afiliadas también es fundamental, por lo que se requiere mejorar la socialización del portafolio empresarial, implementar estrategias de acompañamiento postventa y optimizar herramientas digitales para facilitar la afiliación y el uso de los servicios.

Respecto a los planes futuros, la Caja Delagente priorizará en 2025 una asignación importante de recursos para la Torre C, ubicada en nuestra sede administrativa y de servicios en Cali, fortaleciendo su posición como un espacio integral. Después de las recientes mejoras estructurales y normativas, el proyecto se orientará a la

ampliación del ala oeste con un moderno auditorio, conectando estos espacios con el Centro Múltiple de Servicios mediante una nueva plazoleta y añadiendo un café a la oferta. Internamente, la Torre C experimentará una remodelación para albergar salones multifuncionales, salas de sistemas actualizadas, laboratorios empresariales innovadores, una amplia y moderna zona de bibliotecas, el Centro Integral de Servicios (CIS) y oficinas administrativas eficientes. El inicio de las obras está previsto para el segundo semestre de 2025, con una fecha estimada de finalización en el 2027.

Comfenalco Valle Delagente se enfrenta al desafío de convertir la diversidad y la inclusión en una realidad tangible, en un entorno donde la equidad es cada vez más relevante. Esto implica ir más allá de las palabras y construir un ambiente donde cada persona, desde los afiliados hasta los proveedores, se sientan verdaderamente integrados. El reto radica en trascender la visión tradicional de la inclusión, ampliando su alcance a todos los grupos de interés y asegurando que la cultura del respeto permee cada nivel de la corporación. Para ello, es crucial adaptar continuamente los servicios para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables, mantener una formación constante en temas de diversidad e integrar a los proveedores como actores clave en la construcción de esta cultura inclusiva.

Seguiremos comprometidos con los derechos humanos y la sostenibilidad, a través de nuestro programa "Construyamos Juntos" que iniciamos en el 2023. Este programa, basado en los Principios Rectores de la ONU, el Pacto Global y los ODS, busca integrar estándares internacionales en sus operaciones. Para ello realizamos un proceso integral a nivel corporativo que incluyó la evaluación interna, sensibilización y formación del gobierno corporativo y líderes, y la construcción de un horizonte de compromiso. Implementamos acciones como la creación de la Política de Derechos Humanos, el Código de Conducta para Proveedores, la extensión de la Cátedra de Derechos Humanos y ajustes al Informe de Sostenibilidad.

"Construyamos Juntos", ha tenido un impacto positivo en los diversos grupos de interés y para este 2025 seguiremos avanzando en la formación de nuestros colaboradores y en la divulgación y consolidación de la Política de Derechos Humanos, buscando ampliar alianzas estratégicas y ajustar las métricas de desempeño.

Debemos fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad y la inclusión social, avanzando en iniciativas de carbono neutralidad, turismo sostenible y equidad en el acceso a oportunidades. La capacidad de adaptación a un entorno cambiante será clave para responder a los desafíos económicos y regulatorios, innovando en

la prestación de servicios y asegurando un modelo organizacional ágil y flexible que continúe transformando vidas en la región.

Sin duda, un hecho trascendental del 2024 que marcó la historia de nuestro país y de la región vallecaucana, fue que Cali fuera elegida como sede de la COP 16, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Biodiversidad. En Comfenalco Valle Delagente abrimos las puertas de nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanacanas, un remanso de paz en los Farallones de Cali, donde recibimos delegaciones de diferentes partes del mundo, contribuyendo a este evento histórico.

Los retos continúan, pero también las oportunidades. En Comfenalco Valle Delagente hemos trabajado de la mano con todos los gobiernos a nivel nacional, regional y local, y lo seguiremos haciendo, porque nuestro propósito trasciende administraciones y coyunturas políticas.

Gracias por permitirnos ser parte de su historia y por creer en Comfenalco Valle Delagente como una Caja de Compensación Familiar que genera progreso social y económico. Hoy, reafirmamos nuestro propósito superior: transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

En el siguiente Informe de Gestión del año 2024, presentamos a los grupos de interés los resultados de nuestras acciones sociales. Durante el año, 551.847 afiliados tuvieron la oportunidad de acceder a los diferentes servicios y programas sociales de la Caja Delagente y 15.597 empresas contribuyeron con sus aportes de prestación social de origen laboral del 4%, que superaron los \$396.174 millones de pesos. Estos aportes representan un crecimiento del 11% en comparación con el año 2023.

El Subsidio Familiar en Dinero: innovación para el bienestar

En el 2024 a través del Subsidio Familiar en Dinero, logramos disponer de 2.051.462 cuotas monetarias por un valor de \$113.846 millones de pesos a todos los beneficiarios de las categorías A y B, que incluyen a los hijos menores de 19 años, los beneficiarios con discapacidad que dependan del trabajador, sus cuidadores y los padres mayores de 60 años.

Este recurso, es un apoyo económico directo que permite mejorar la capacidad adquisitiva de las familias y aporta a dinamizar la economía local.

Conscientes de la importancia de la accesibilidad, fortalecimos la experiencia de nuestros afiliados a través de medios de pago digitales. En 2024, 103.606 trabajadores recibieron el subsidio a través de plataformas como Kupi y Daviplata.

Kupi, con su amplia red de puntos de atención a nivel nacional, permitió a los afiliados retirar la cuota monetaria desde su celular, consultar saldos y movimientos de manera 100% digital y sin costos adicionales. 102.417 trabajadores en promedio, al mes, se beneficiaron con esta plataforma.

Daviplata, con su extensa red de cajeros y corresponsales bancarios, facilitó el acceso al subsidio en todo el territorio nacional. 1.189 trabajadores promedio mes optaron por este medio de pago que ofrece giros nacionales e internacionales sin costo, pagos, recargas y transferencias de dinero sin necesidad de datos o internet.

Además, 3.405 trabajadores promedio mes recibieron el subsidio directamente en su cuenta bancaria personal o de nómina, brindando mayor seguridad, ahorro de tiempo y acceso a todos los canales de su entidad bancaria preferida.

Para optimizar la gestión y reducir la carga administrativa, hemos implementado un sistema digital que verifica automáticamente el estado de escolaridad de 63.000 beneficiarios de subsidios. Este sistema mediante la integración de los datos con el Ministerio de Educación y las Secretarías de Educación, asegura la continuidad de los pagos y minimiza la necesidad de trámites presenciales.

La Sucursal Virtual se sigue reafirmando como la principal herramienta digital de nuestros afiliados, permitiéndoles gestionar sus afiliaciones y novedades de forma rápida, sencilla y segura desde cualquier lugar. A través de nuestro equipo de Registro y Aportes brindamos apoyo constante a empresas y trabajadores en el uso de esta herramienta, garantizando la finalización de 287.064 afiliaciones de trabajadores y personas a cargo.

Impulsamos la autogestión a través de nuestros servicios digitales. En 2024 se generaron 287.662 certificaciones digitales (95% del total), brindando mayor comodidad y rapidez a todos los afiliados. Adicionalmente, se realizaron 17.827 novedades de actualización de información y se generaron 95.541 consultas. También mantuvimos habilitados nuestros módulos de atención presencial en las sedes administrativas y de servicios, atendiendo en total las necesidades las necesidades de 61.699 personas.

Fortalecimos y agilizamos la comunicación enviando 2.807.750 mensajes de texto y 224.855 correos electrónicos para informar sobre la disponibilidad del subsidio, recordar la entrega de documentos y prevenir la prescripción del beneficio.

Comprometidos con la inclusión, implementamos estrategias para garantizar el acceso al subsidio familiar de los cónyuges o compañeros cuidadores de personas con discapacidad, entregando 1.730 cuotas monetarias a estos beneficiarios.

Gracias a las alternativas de información y autogestión implementadas corporativamente, atendimos 33.471 PQRS con una oportunidad de respuesta del 100% y una pertinencia del 99%, demostrando la efectividad de estos canales para la atención de las necesidades de nuestros afiliados.

Recreación, Entretenimiento, Deportes y Turismo: generando bienestar a través de espacios de diversión y esparcimiento

En la Caja Delagente seguimos trabajando para ofrecer experiencias inolvidables y promover estilos de vida saludables. Creemos que la recreación, el deporte y el turismo social son fundamentales para el bienestar, el desarrollo integral de las personas y, a la vez, generan dinamismo a las economías regionales.

Nuestros programas de Recreación, Entretenimiento, Deportes y Turismo alcanzaron un éxito sin precedentes, beneficiando a más de 814.216 personas. Con más de 1.110.336 usos registrados, nuestras actividades unieron a familias, amigos y compañeros de trabajo en experiencias que promueven el bienestar físico y emocional. Nos llena de alegría saber que 667.272 afiliados de las categorías A y B, que representan el 82% de los participantes, fueron los principales beneficiados de estas iniciativas.

En la Caja Delagente, implementamos estrategias innovadoras dentro del Sistema del Subsidio Familiar, destacando la estrategia 'Comfenalco Valle Delagente Más Cerca de Ti'. Este programa ha ampliado el acceso a servicios 100% subsidiados para los afiliados de las categorías A y B que devengan menos de 4 SMMLV, incluyendo alojamiento entre semana en hoteles Delagente en Cali, Cartago y Buenaventura, ingreso a centros recreacionales e ingreso de alimentación, transporte hacia y desde el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas, y tarifas promocionales para los afiliados de la categoría C y particulares.

Este liderazgo regional se ha visto reflejado en el reconocimiento 'SuperNOVA', una exaltación de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las Cajas de Compensación Familiar, a través de la cual se destacó nuestro Modelo de Servicio Delagente, como parte de nuestra vocación en la ejecución de proyectos de innovación dentro del sistema.

Además, contamos con una ventaja competitiva invaluable, nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali, el cual representa un hito único a nivel nacional y dentro del sistema de Cajas de Compensación Familiar, al ser el único escenario inmerso en una zona protegida, el Parque Nacional Natural Farallones de Cali. Este espacio prodigioso nos permite ofrecer una experiencia incomparable de turismo sostenible y educación ambiental, conectando a las familias con la riqueza natural de nuestro entorno.

A lo largo del Valle del Cauca, nuestros hoteles y centros recreacionales propios y en convenio brindaron experiencias a 397.826 usuarios, demostrando nuestra amplia cobertura y diversidad de opciones. Es destacable la alta participación de afiliados de categorías A y B, 273.295 personas equivalentes al 69% del total de beneficiados, lo que subraya la accesibilidad de nuestros servicios. Dentro de esta oferta, nuestros hoteles Yanaconas (Cali), Villasol (Cartago) y Comfamar (Buenaventura) acogieron a 18.778 huéspedes, mientras que la experiencia de camping en Yanaconas atrajo a 2.135 amantes de la naturaleza. Adicionalmente, nuestra Agencia de Viajes facilitó la exploración de destinos nacionales e internacionales a 1.399 personas, de las cuales 759 pertenecían a las categorías A y B.

Las actividades de recreación dirigida tuvieron una gran acogida en 2024, con la participación de 230.560 afiliados de las categorías A y B. Ofrecimos una amplia gama de opciones, desde juegos y caminatas hasta aerorumba, además de actividades virtuales como el Bingo Delagente, que benefició a 47.223 afiliados en diferentes meses del año. También llevamos la recreación a diferentes lugares con nuestras actividades itinerantes, en las que participaron 34.600 afiliados.

Nuestras Academias Deportivas fomentaron la disciplina y el desarrollo integral de 17.019 niñas, niños y jóvenes. Nos enorgullece destacar que 14.093 participantes, equivalentes al 83%, fueron afiliados de las categorías A y B, lo que demuestra nuestro compromiso con la inclusión y la equidad. Además, nuestros escenarios deportivos recibieron a 6.232 usuarios que disfrutaron de espacios de calidad para la práctica deportiva.

En nuestro compromiso de construir una comunidad activa y vibrante, las Olimpiadas Delagente 2024 fueron un rotundo éxito. 1.483 personas, 98% categorías A y B, compartieron momentos de alegría y sana competencia en nuestros centros recreacionales.

A través del programa Club Senior, dirigido a adultos mayores, también promovemos el envejecimiento activo a través de actividades recreativas, deportivas y culturales. 3.068 usuarios, el 95% de las categorías A y B, se beneficiaron de este programa.

Las Vacaciones Recreativas llenaron de alegría y aprendizaje a niñas, niños y jóvenes, quienes disfrutaron de contenidos lúdico - pedagógicos y recreativos durante su periodo de descanso escolar. En esta oportunidad participaron 961 niños de 5 a 15 años, de los cuales 876 corresponden a las categorías A y B.

En 2024, priorizando el bienestar y la recreación de nuestros afiliados, fortalecimos alianzas estratégicas. El convenio con Comfandi permitió que 46.272 afiliados de nuestra Caja Delagente accedieran a todos sus centros recreacionales, con la

ventaja de la homologación de categorías para taquillas y academias deportivas. Además, 99.828 afiliados de Comfandi disfrutaron de nuestra infraestructura, con un 97% pertenecientes a las categorías A y B. Sumado a esto, 39.625 usuarios se beneficiaron de descuentos en su mensualidad en los gimnasios Smart Fit de Cali, Jamundí, Palmira y Buenaventura, ampliando así las opciones para una vida saludable.

Nuestros centros recreacionales y salones de eventos se consolidaron como espacios versátiles y acogedores para todo tipo de encuentros. Durante 2024, fuimos anfitriones de 478 eventos sociales y empresariales, recibiendo a un total de 70.183 personas que disfrutaron de experiencias memorables en nuestras instalaciones, las cuales cuentan hoy con un moderno y amplio centro de eventos en las instalaciones del Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas.

Empleo: un año de éxitos laborales y desarrollo regional

En Comfenalco Valle Delagente, creemos que el empleo es la llave que abre las puertas a un futuro mejor. Durante el 2024, trabajamos incansablemente para conectar el talento de los vallecaucanos con las oportunidades laborales de la región, construyendo puentes hacia la prosperidad y el desarrollo.

Con un profundo compromiso social, nuestra Agencia de Empleo brindó servicios de empleabilidad 100% subsidiados, enfocados en disminuir las brechas y combatir el desempleo. Brindamos orientación ocupacional a 36.283 usuarios, acompañándolos en su camino hacia el éxito profesional y fortalecimiento individual. También registramos 22.606 vacantes en la plataforma del Servicio Público de Empleo y celebramos la vinculación laboral de 14.692 personas.

La formación para el empleo fue un pilar fundamental en nuestra labor, 33.038 personas se capacitaron de forma gratuita en talleres que fortalecieron sus habilidades para la búsqueda de empleo, como elaboración de hojas de vida, presentación de entrevistas y desarrollo de habilidades blandas.

Somos el primer programa de gestión de empleo transnacional en el Valle del Cauca, y en alianza con la Agencia Federal Alemana, logramos que profesionales colombianos accedan a empleos en el exterior. Nuestro principal objetivo es prestar 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.

Para el año 2024, la Agencia de Empleo participó en tres convocatorias con la Agencia Transnacional, en articulación con la Unidad del Servicio Público de Empleo y la Agencia Federal Alemana, en el marco del proyecto TEAM. En esta ocasión, las convocatorias correspondieron a las versiones 4.1, 4.2 y 4.4,

enfocadas en la preselección y selección de perfiles de profesionales en Enfermería y teenólogos en Electricidad Industrial.

En total, se solicitaron 19 puestos de trabajo y para ello se remitieron y preseleccionaron desde nuestra agencia, 59 personas. De estas, 32 pasaron exitosamente el proceso, logrando una efectividad del 123% en relación con los puestos solicitados. Este grupo de personas está actualmente en proceso de formación en el idioma alemán para alcanzar el nivel B1, lo que les permitirá emigrar a Alemania.

Implementamos estrategias que contribuyen a la reducción del desempleo y al desarrollo económico de la región. Realizamos 11 Ferias de Empleo en Cali, Jamundí, Palmira, Cerrito, Pradera Candelaria, Buga, Bugalagrande y Cartago, que beneficiaron a más de 11.626 personas que lograron acceder a la oferta laboral de aproximadamente 120 empresas a nivel regional. Comparativamente con el año 2023 se impactó un 79% más de población buscadora de empleo.

En el 2024, reconocimos a 76 empresas y entidades del sector público y privado del Valle del Cauca por su valioso aporte a la generación de empleo y al crecimiento económico regional, otorgándoles el distintivo "Empresas Delagente, Unidos por un Valle del Cauca Empleable".

Con la estrategia "Enrútate para el Empleo", orientamos a 3.300 jóvenes de 25 instituciones educativas de Cali y capacitamos a 552 estudiantes y egresados en articulación con universidades, brindándoles capacitaciones para el fortalecimiento de habilidades blandas y herramientas para la búsqueda de empleo.

Otro logro que nos hace líderes en Empleo es el reconocimiento por la "Excelencia en Buenas Prácticas", otorgado por el Servicio Público de Empleo, en el marco del Encuentro Nacional de Prestadores "Tejiendo Redes por una Colombia Inclusiva y Productiva". Esta distinción resalta nuestro aporte a la inclusión laboral de la región Pacífica, gracias a nuestro programa Jóvenes con Oportunidades, una alianza que se tejió en el 2022 entre las Fuerzas Militares de Colombia y la Agencia de Empleo de Comfenalco Valle Delagente, el cual tiene como propósito la generación de oportunidades laborales para los jóvenes que están terminando su servicio militar, realizando cierre de brechas de la población, logrando en el 2024 la intervención de 318 jóvenes bachilleres, 117 de ellos fueron remitidos a vacantes y se ubicaron laboralmente 64.

Presentamos ahora el programa Capacidades

Delagente, iniciativa que impulsa la inserción laboral de personas con discapacidad, principalmente cognitiva. Nuestra Agencia de Empleo logró vincular a 11 personas

en diferentes vacantes, alcanzando un 100% de efectividad en la colocación de los participantes.

Se logró la formación de trabajadores activos y beneficiarios de la Caja de Compensación Familiar para el fortalecimiento de competencias con el propósito de mejorar su productividad, en dicha formación se beneficiaron alrededor de 7.600 personas con una inversión cercana a los \$5.000 millones de pesos.

Durante el 2024, aumentamos en un 33% la inversión en el Subsidio al Desempleo con respecto al año anterior. Esto permitió que 6.536 personas se beneficiaran de este apoyo económico, con una inversión total de \$27.021 millones de pesos.

20 empresas de la región completaron con éxito el programa de Fomento Empresarial Mipymes Productivas Delagente. A través de este programa, las organizaciones recibieron acompañamiento para desarrollar las diferentes fases del fomento empresarial, con una inversión social de \$1.075 millones financiados por el Fosfec.

Vivienda: sueños que se hacen realidad

En medio de un panorama económico marcado por la incertidumbre y la desaceleración de diversos sectores, el mercado de la vivienda colombiana comenzó a mostrar signos de recuperación en el 2024. En la Caja Delagente, mantuvimos el compromiso de acompañar a los afiliados a conseguir vivienda propia o mejorar la existente, a pesar de los desafíos que aún enfrenta el sector de la construcción.

Impulsados por este objetivo, logramos asignar 1.079 subsidios de vivienda a igual número de familias de las categorías A y B, por valor de \$41.548 millones de pesos, una cifra que comparada con el año anterior tuvo un incremento del 16%, donde 1019 fueron asignados para vivienda nueva, 26 para mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de sus viviendas y 34 para construcción en sitio propio.

Contribuimos a hacer realidad el sueño de 51 familias, quienes ahora disfrutan de un techo propio o mejoraron sus condiciones de habitabilidad a través de nuestro programa de Construcción en Sitio Propio y Mejoramiento de Vivienda, bajo la modalidad de autogestión dirigida. Los municipios de Buenaventura (8 obras), Cali (7 obras) y Palmira (5 obras) concentraron la mayor cantidad de estos proyectos en construcción. De esta manera, Comfenalco Valle Delagente contribuye a la disminución del déficit habitacional, tanto cuantitativo como cualitativo, de la población afiliada de categorías A y B.

De los 1079 subsidios de vivienda asignados, logramos que 934 fueran entregados a familias, permitiendo que estos hogares disfrutaran de su vivienda antes de terminar el año 2024.

Comprendemos que la adquisición de vivienda es un paso importante para nuestros afiliados, por lo que les ofrecemos asesoría y apoyo en cada etapa del proceso. 4.025 familias recibieron orientación durante su postulación al subsidio, lo que les permitió comprender el proceso y superar los obstáculos que se presentaron.

Además, 1.080 afiliados asignados contaron con acompañamiento para optimizar su cierre financiero y acceder al Subsidio Complementario del Gobierno Nacional, un beneficio que lograron obtener 242 hogares, un 22% del total de los asignados por nuestra corporación. Además, 5.611 postulantes y asignados participaron en charlas virtuales sobre temas relevantes como cierre financiero, proceso de subsidio, compra de vivienda y adaptación a la condición de propietario.

Finalmente, a través de nuestros canales de atención, brindamos información y orientación a un total de 12.182 personas de manera presencial y a 1.773 de forma virtual.

Educación, Cultura y Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: unidos impulsando el progreso de la región

En la Caja Delagente creemos en un futuro donde la educación sea la clave para transformar vidas y construir una sociedad más justa y equitativa. Seguimos trabajando para ser un referente en educación, cultura, y formación para el trabajo y el desarrollo humano, impulsando el crecimiento personal y profesional de nuestros afiliados y contribuyendo al progreso de nuestra región.

Beneficiamos a más de 119.600 personas, con servicios de educación formal e informal y formación para el trabajo y el desarrollo humano a través de nuestro instituto PEC Delagente, por medio de las sedes de atención ubicadas estratégicamente en el Valle del Cauca.

El Instituto de Formación para el Trabajo PEC Delagente sigue creciendo. En 2024 beneficiamos a más de 23.700 estudiantes en todo el Valle del Cauca. Nos enorgullece especialmente haber impactado a más de 9.000 trabajadores de las categorías A y B afiliados a la Caja de Compensación Familiar, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal.

También logramos la certificación de calidad para nuestros programas de inglés en Cartago, Tuluá y Buga, garantizando así una formación de alto nivel.

Nos llena de satisfacción liderar la innovación educativa en el Valle del Cauca con nuestro programa de Formación Dual en Técnico Avanzado en Coordinación Administrativa, inspirado en el modelo suizo. Este programa único combina un 60% de formación práctica en empresas, con un 40% de aprendizaje teórico en nuestro instituto PEC Delagente. Gracias a esta iniciativa, 60 trabajadores de empresas

líderes como Ingenio Mayagüez, Colombina, Ingenio Río Paila Castilla y Harinera del Valle fortalecieron sus competencias, impulsando así la competitividad regional. Además, hemos alcanzado un hito significativo con el registro del programa Técnico Laboral en Auxiliar de Programador de Sistemas Informáticos, ampliando nuestra oferta para formar profesionales altamente capacitados y listos para satisfacer las demandas del sector productivo.

Gracias a nuestra participación en el programa "Valleplea" de la Gobernación del Valle del Cauca, capacitamos a 1.200 estudiantes de colegios públicos en competencias socio emocionales y formamos a 70 jóvenes de Buenaventura como Agentes Portuarios.

Con la Biblioteca Delagente, hemos transformado la vida de más de 100.000 personas en ciudades como Cali, Palmira, Buga, Cartago y Buenaventura, ofreciendo un refugio para la creatividad y el aprendizaje. Niños, jóvenes y adultos disfrutaron de programas artísticos 100% subsidiados como teatro, títeres, danza, música, origami y mucho más.

En articulación con la Alcaldía de Cali, llevamos la Biblioteca Viajera a la Ciclovía, donde más de 1.776 personas participaron de obras de teatro, manualidades y talleres de lectura. Este innovador programa también llegó a instituciones educativas en los municipios del norte del Valle del Cauca, como Argelia, Bolívar, El Águila, El Cairo, El Dovio, Obando y Buenaventura.

A través del Kit Escolar, un subsidio anual destinado a aliviar las cargas económicas educativas de nuestros trabajadores afiliados, se impactó positivamente a 47.800 beneficiarios con una inversión de \$3.779 millones de pesos. Este subsidio se otorga a los hijos de los trabajadores entre 6 y 17 años que reciben Subsidio Familiar en Dinero y cursan educación básica (primaria) o media (secundaria - hasta grado 11). El Kit Escolar permite la adquisición de útiles escolares, uniformes o productos de lonchera en almacenes en convenio, y no es canjeable por dinero en efectivo.

Nos unimos al 'Pacto por la Infancia y Adolescencia' para contribuir al bienestar de los niños, niñas y adolescentes de nuestra región. En línea con las metas del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026, creamos el programa 'Caja de Sorpresas', para brindar atención integral a 6.000 infantes y adolescentes en municipios priorizados.

A través de nuestra revista impresa y digital Maestros Delagente, con más de 32 artículos elaborados especialmente para la comunidad educativa, acompañamos y visibilizamos la labor de las instituciones educativas del Valle del Cauca,

reconociendo su importante contribución a la formación de las nuevas generaciones.

Cooperación Nacional e Internacional: alianzas estratégicas que transforman

La cooperación es el motor que impulsa nuestro compromiso con el desarrollo social. Durante el 2024, trascendimos fronteras y unimos fuerzas con socios estratégicos a nivel nacional y mundial para tejer redes de apoyo que beneficiaron a las comunidades más vulnerables del Valle del Cauca.

15.355 personas experimentaron el impacto positivo de 11 proyectos de cooperación, que se desarrollaron gracias a la articulación con aliados nacionales e internacionales, a través de los cuales abrimos un abanico de oportunidades en educación, productividad y empleo, transformando vidas y sembrando esperanza.

Entre los proyectos se destaca "Empleatura", financiado por BID Propacífico, enfocado en la consultoría para mejorar la empleabilidad, con 304 beneficiarios y 60 vinculados laboralmente.

"Jóvenes en las TIC", ejecutado con la Fundación Tecnológica Autónoma del Pacífico, ha capacitado a 105 personas en tecnologías digitales, logrando la inserción laboral de 35 de ellas. "Oportunidades Económicas Delagente para Buenaventura", en alianza con ACIDI-VOCA, permitió la vinculación laboral de población en situación de vulnerabilidad, logrando atender a 83 personas.

Además, el "Programa Venezuela Respuesta e Integración (VRI)", desarrollado con Chemonics International, se enfocó en el pre registro y encuestas para la atención de 6.000 personas de 2.699 hogares con población migrante para facilitar su acceso a los programas del Estado colombiano. Por su parte, "Juntanza para el Empleo", también con ACIDI-VOCA, logró un impacto significativo atendiendo a 521 participantes, de los cuales 245 se vincularon laboralmente.

Unimos nuestras capacidades y experiencia siendo el Pacífico colombiano 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, desarrollamos y ejecutamos el proyecto

"Buenaventura en Paz: unidos por el fútbol", logrando unir a 1.474 hombres y mujeres de 113 equipos de fútbol, del sector urbano y rural de Buenaventura.

También estuvimos presentes en los encuentros "Diálogos Improbables" que permitió la participación de distintos actores locales y nacionales y nos hemos trazado la meta de acompañar la creación y consolidación de la Casa de la Paz y la reconciliación en alianza con la Universidad Javeriana de Cali y la Arquidiócesis de Buenaventura.

En colaboración con Enlaza del Grupo Energía Bogotá y las alcaldías municipales, estamos impulsando el turismo en nuestra región a través del programa "Vive el Valle". Esta iniciativa ha creado rutas turísticas en siete destinos maravillosos: Zarzal, Guacarí, El Cerrito, Ginebra, Palmira, Pradera y Cartago. Más de 650 personas, incluidos nuestros valiosos socios turísticos, disfrutaron de la experiencia.

Crédito Social: apoyo oportuno en momentos clave

Nos preocupamos por el bienestar integral de nuestros afiliados y sus familias. Sabemos que la estabilidad económica es esencial para alcanzar la tranquilidad y cumplir sueños, y por eso, en 2024, ofrecimos crédito social con un enfoque humano y condiciones accesibles.

Los Servicios Financieros de nuestra Caja de Compensación Familiar encaminaron sus esfuerzos en dar a conocer a todos sus afiliados, a través de nuestros canales de comunicación, los beneficios del servicio de crédito que ofrecemos, logrando 2.089 afiliados con crédito, por valor de \$15.545 millones. El 94% de nuestros créditos fueron asignados a afiliados en las categorías A y B, apoyando así a la economía familiar.

Durante la vigencia, continuamos comprometidos con la digitalización, mejorando la facilidad de acceso al servicio de crédito, logrando que el 100% de las solicitudes se realizaran de forma electrónica.

El Crédito de Anticipo de Subsidio fue una herramienta clave para 1.125 afiliados que requirieron un apoyo financiero inmediato. Con este crédito, pudieron acceder a un adelanto de su subsidio, siendo principalmente destinado a cubrir los costos educativos de sus hijos. Como resultado se entregó un valor total de \$1.034 millones de pesos.

Por otro lado, el Crédito de Libranza brindó a 964 afiliados la posibilidad de obtener recursos por un monto de \$14.510 millones de pesos, con la comodidad y facilidad que ofrece el descuento directo por nómina. Esta modalidad se consolidó como una opción atractiva para quienes buscan financiar proyectos a mediano y largo plazo, realizar compra de cartera o adelantar proyectos de libre inversión.

Mi Planilla: facilidad y seguridad en los aportes de seguridad social

En Comfenalco Valle Delagente sabemos que la eficiencia y la simplicidad son claves para una gestión exitosa. Por eso, en 2024, seguimos impulsando Mi Planilla, el operador que facilita la autoliquidación y pago de aportes de seguridad social y parafiscal, tanto para empresas como para trabajadores independientes.

Con Mi Planilla, las empresas y los trabajadores ahorran tiempo y recursos, al poder realizar sus trámites de forma fácil, segura y rápida, con la tranquilidad de contar con el respaldo de Comfenalco Valle Delagente.

Un promedio de 3.708 empresas en el Valle del Cauca confiaron en Mi Planilla para realizar sus aportes, lo que nos permitió procesar un total acumulado de 7.820.796 registros y 1.663.708 trabajadores en el año. Estas cifras reflejan la confianza y la satisfacción de nuestros usuarios con la plataforma.

Continuaremos trabajando para que Mi Planilla sea la herramienta preferida por las empresas y los trabajadores independientes del Valle del Cauca, brindando un servicio de calidad que simplifique sus procesos y les permita enfocarse en lo realmente esencial: el crecimiento de sus negocios y su bienestar.

EPS delagente: cuidado integral para la salud de las familias

En la EPS delagente, nuestra prioridad es brindar un cuidado integral a la salud de las familias vallecaucanas. Conscientes de los desafíos del sistema de salud, en 2024 redoblamos esfuerzos para fortalecer la atención médica, la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, pilares fundamentales para garantizar una vida plena a nuestros afiliados y a la comunidad.

Continuamos operando con total normalidad, priorizando la atención de nuestros afiliados y asegurando su acceso oportuno a los servicios de salud. Mantenemos nuestro compromiso inquebrantable de superar cualquier desafío y brindarles la mejor experiencia en el cuidado de su salud.

Con un crecimiento del 0.8% en la población afiliada y una eficiencia del 94% en el uso de cupos habilitados, fortalecimos estrategias para mejorar la oportunidad y pertinencia en la atención. Además, el seguimiento a los grupos de riesgo permitió una caracterización más precisa de la población, asegurando intervenciones oportunas y efectivas.

En 2024, la EPS Delagente alcanzó un total de 290.737 afiliados, reflejando así su estabilidad y expansión. De esta población, el 75% pertenece al régimen contributivo y el 25% al régimen subsidiado. A través del Plan de Beneficios en Salud se brindaron servicios a todos nuestros afiliados, superando la cifra del año anterior. Asimismo, 3.747 usuarios accedieron al Plan Complementario, ampliando sus opciones de atención en salud. A través del portafolio empresarial de nuestras empresas afiliadas, se desarrollaron 27.109 actividades 100% subsidiadas para las categorías A y B, en modalidad presencial, enfocadas en la promoción y prevención en salud.

Al analizar el comportamiento de la eficiencia de cupos habilitados del 2024 versus el 2023, se evidenció un aumento del 4% en el porcentaje de uso. Ampliamos la

capacidad instalada en especialidades como Medicina Interna, con un 94% de uso y Ginecología y Obstetricia, con un 91%. Estas acciones se traducen en mayor disponibilidad de cupos y una atención más oportuna para nuestros afiliados.

En la EPS delagente, realizamos 1.289.705 consultas a 220.868 usuarios en diferentes ámbitos de atención. Destacamos el servicio ambulatorio, que representó el 92% de las atenciones, con un total de 2.842.248 servicios entregados.

La cohorte con mayor crecimiento durante el año 2024 fue la cohorte de víctimas de conflicto armado con un incremento del 286% (37.479 pacientes nuevos), en segundo lugar, se evidenció incremento significativo de la cohorte de respiratorias logrado a través del rastreo de casos por diferentes fuentes de información como RIPS, CIE 10; con un incremento del 43% (3.135 casos nuevos).

Por otra parte, se evidenció un comportamiento variable de la cohorte de hepatitis C identificando incremento significativo de incidencias durante el último trimestre del 2024 con un 82% en comparación con 2023, 9 casos nuevos. Se mantiene como cohorte con el mayor número de usuarios, la de riesgo cardiovascular y metabólica con un total de 51.708 usuarios entre hipertensos, diabéticos, patología mixta y enfermedad renal crónica con diálisis por todas las causas, con un incremento del 5% en comparación con el año 2023.

Y finalmente, en lo que respecta al programa de salud, es crucial destacar lo siguiente: el análisis de los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 revelan un deterioro significativo en la estructura financiera de dicho programa. Si bien los recursos parafiscales del Sistema de Salud se administran de manera independiente, el desequilibrio financiero de la EPS delagente plantea cuestionamientos sobre su sostenibilidad a corto y mediano plazo.

El análisis de la situación financiera y operativa de la EPS delagente evidencia un escenario preocupante, alineado con la crisis estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia. Esta crisis, caracterizada por la insuficiencia de recursos como la UPC, el aumento de la siniestralidad (producto del aceleramiento de la demanda y el incremento de pacientes de alto costo y población adulto mayor), impacta negativamente la rentabilidad y el patrimonio de las EPS a nivel nacional, de lo cual nuestro programa de salud EPS no es ajeno a esta situación.

A pesar de que esta situación no afecta el desempeño de los servicios sociales de la Caja de Compensación Familiar (financiados con los recursos de los aportes del 4% del Subsidio Familiar), existe un riesgo potencial de afectación colateral a largo plazo, sin embargo, enfatizamos que los recursos parafiscales del Subsidio Familiar se administran eficientemente de manera separada a los recursos

parafiscales de salud conforme a la normatividad vigente que rige para los sistemas de Salud y del Subsidio Familiar.

Talento humano: el corazón de nuestra labor

Reconocemos que nuestro talento humano es la fuerza que impulsa nuestra labor. Por ello, en 2024, nos enfocamos en potenciar sus capacidades, brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo para que cada colaborador pueda alcanzar su máximo potencial.

Creemos en un equipo comprometido, capacitado y motivado, capaz de brindar experiencias memorables a nuestros afiliados. Invertimos en la formación y el bienestar de nuestro talento humano, consolidando una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y el crecimiento conjunto.

A través de la Escuela de Formación Corporativa (EFC), llevamos a cabo 62 procesos de capacitación a nivel corporativo, beneficiando a 764 colaboradores, que representan el 98% de nuestro personal, lo que quiere decir que cada colaborador, participó al menos una vez en el año en una de las actividades de formación. Del total de los colaboradores que participaron, 483 fueron mujeres, y 281 hombres. Las capacitaciones abarcaron diversas áreas, desde la gestión y el liderazgo hasta el servicio al cliente, fortaleciendo las habilidades y conocimientos de nuestro equipo.

Dimos la bienvenida a 132 colaboradores y aprendices a través de la inducción corporativa, un espacio diseñado para integrar a los nuevos talentos y familiarizarlos con la cultura y los valores de la corporación. Para enriquecer esta experiencia, se implementó el curso virtual de inducción corporativa "Tour Delagente", que ofrece a los nuevos colaboradores una visión integral de la Caja Delagente, facilitando su adaptación e integración.

También, implementamos el proyecto "Marca Empleadora", en el que nos enfocamos en generar un impacto positivo y fomentar el sentido de pertenencia desde el primer día de ingreso de los nuevos colaboradores, a través de la implementación de la estrategia de bienvenida y acogida, liderado por los representantes del Comité de Ambiente Laboral, en cada área de la corporación.

Por primera vez se realizaron evaluaciones 360°, 180° y 90° grados según el cargo, lo que permitió ampliar la percepción en la gestión del desempeño del talento humano con relación a los años anteriores. Teniendo en cuenta la modalidad de evaluación mencionada, realizamos 1.129 evaluaciones, obteniendo una calificación corporativa sobresaliente del 95%. Estos resultados reflejan el compromiso y la dedicación de nuestro equipo en la búsqueda de la excelencia.

En 2024, nuestra estrategia de Ambiente Laboral se consolidó, alcanzando un destacado indicador de satisfacción del 97%. Este resultado se obtuvo a través de una encuesta en la que participaron 471 colaboradores de todas las áreas de Comfenalco Valle Delagente, de un total de 754 colaboradores activos, lo que representó una participación del 62%.

Promovimos activamente una cultura de respeto e inclusión, realizando espacios de sensibilización en colaboración con la Cámara de Comerciantes LGTB de Colombia. Estas iniciativas contribuyen a crear un ambiente laboral donde cada persona se sienta valorada, aceptada y respetada, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. En nuestro compromiso con la diversidad, trabajamos para obtener la certificación Sello Friendly Biz, que reconoce a Comfenalco Valle Delagente como un espacio seguro y libre de discriminación para el talento humano, los clientes y los proveedores diversos.

Seguiremos invirtiendo en el desarrollo y el bienestar de nuestro talento humano, convencidos de que un equipo feliz y comprometido es la clave para brindar un servicio de excelencia a nuestros afiliados y sus familias.

Ejecución, eficiencia y proyectos: una gestión orientada al impacto social

Durante el año 2024, Comfenalco Valle Delagente reafirmó su compromiso con la sostenibilidad financiera mediante una ejecución presupuestal rigurosa y eficiente, alcanzando un cumplimiento del 97% en el indicador de ejecución de costos y gastos corporativos.

La eficiencia operacional se consolidó como uno de nuestros pilares. Al cierre del año, el Subsidio Operativo de los servicios sociales representó el 14% de los aportes de prestación social de origen laboral del 4%, una participación menor a la proyectada del 16%. Este resultado positivo evidencia una gestión eficiente de los recursos, con un cumplimiento del 87% frente al presupuesto asignado. Este desempeño estuvo apalancado por el cumplimiento del 99% en la meta de ingresos, el fortalecimiento de los fondos de ley y además, el menor gasto de operación, con una ejecución del 91%, contribuyó de manera importante, representando una disminución considerable respecto al presupuestado.

Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad destinando el 56% del total de los recursos del subsidio familiar en servicios equivalente al subsidio a la demanda, una modalidad que permite entregar beneficios directos a nuestros afiliados de las categorías A y B. Esta forma de subsidio les permite a los trabajadores de menores ingresos que no superen los 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes, acceder gratuitamente o con tarifas preferenciales a servicios como educación, recreación, hospedaje, cultura y turismo, aliviando sus cargas económicas y promoviendo su bienestar. Este resultado superó ampliamente la meta proyectada

del 51%, consolidando una estrategia enfocada en ampliar la cobertura y participación de la población más vulnerable.

El portafolio estratégico de proyectos alcanzó en 2024 un desempeño destacado, con un cumplimiento del 100% en su ejecución. A través de la articulación de equipos multidisciplinarios y el uso de metodologías ágiles, logramos avanzar en iniciativas transformadoras que fortalecen nuestra propuesta de valor. Entre los hitos más relevantes se destacan la migración de aplicativos a la nube como SAP Hana Cloud, el fortalecimiento del CRM, la renovación tecnológica de nuestro Sistema de Registro y Aportes (SIRAP) y el robustecimiento de funcionalidades de la APP Delagente.

Estas acciones no solo optimizan la operación institucional, sino que consolidan a Comfenalco Valle Delagente como referente en innovación social y transformación digital dentro del Sistema del Subsidio Familiar.

Cultura de Servicio: la esencia de nuestra atención

Valoramos la opinión de nuestros afiliados y trabajamos incansablemente para brindar un servicio excepcional. En el 2024 fortalecimos los canales de atención, priorizando la escucha activa y la respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios. Creemos que la calidad del servicio es un reflejo del compromiso y la dedicación de nuestro equipo. Por ello, nos enfocamos en mejorar continuamente los procesos y capacitar a los colaboradores para brindar una atención humana, eficaz y personalizada.

Dimos respuesta a 63.094 peticiones en un tiempo promedio de 3.1 días hábiles, alcanzando un nivel de satisfacción del cliente del 82% y una pertinencia en la calidad de la respuesta del 98%. Gestionamos la insatisfacción de 712 usuarios a través de resarcimientos, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua.

Atendimos a 896.311 usuarios en los canales de atención presencial y digital, logrando una tasa de resolución del 89%. Redujimos la radicación de peticiones en un 15%, gracias a la efectividad de la atención en el primer contacto.

En nuestro Centro Integral de Servicios (CIS) y sedes administrativas y de servicios, atendimos a 159.609 visitantes y brindamos acompañamiento a 68 personas con discapacidad auditiva a través del Servicio de Interprete Virtual.

En nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, habilitamos la carta de derechos y deberes en lengua de señas y fortalecimos las herramientas para la atención inclusiva a través del botón de atención diferencial en nuestra página web. Este espacio cuenta con videos explicativos con intérprete de lengua de señas y

voz en off, facilitando el acceso a la información para las personas con discapacidad auditiva. Adicionalmente, mejoramos el botón de accesibilidad digital en nuestra web corporativa e incorporamos podcasts diseñados especialmente para personas con discapacidad visual.

Atendimos 154.605 llamadas en el canal telefónico y a través del asesor virtual Diligente, logramos la gestión de 180.998 consultas. Gestionamos 62.448 solicitudes por correo electrónico y 49.266 consultas en redes sociales. Realizamos 2.738 telecitas y recibimos 2.197 solicitudes a través de nuestro formulario virtual de PQRSF. El botón de Servicio al Cliente en la página web recibió más de 284.450 visitas.

Los usuarios calificaron la interacción con nuestros servicios con un 93% de satisfacción lo que representa un aumento del 2% versus el año anterior.

Realizamos la segunda versión del Reconocimiento Soy Servicio, premiando a colaboradores y proveedores comprometidos con la Cultura de Servicio, en este encuentro logramos reunir a 170 personas.

En Comfenalco Valle Delagente, seguiremos trabajando para superar las expectativas de nuestros afiliados, brindando un servicio que marque la diferencia.

Gestión Ambiental: una labor de todos por un futuro sostenible

Integramos la sostenibilidad ambiental en nuestra gestión estratégica. Implementamos la política ambiental a través de un sistema de gestión que abarca la optimización del uso de agua, la gestión de residuos, el uso eficiente de energía y la conservación de la biodiversidad. Las acciones incluyen la reutilización de recursos, la gestión adecuada de residuos, el uso de energías renovables y la protección de ecosistemas, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y promover la sostenibilidad. Las cifras detalladas y el impacto logrado en estas áreas se darán a conocer en el Informe de Sostenibilidad 2024.

Transformación tecnológica

Optimizando la experiencia del afiliado Impulsamos la transformación digital con una visión centrada en la eficiencia operativa y la mejora continua de la experiencia del usuario. Se implementaron soluciones tecnológicas innovadoras, como la automatización de procesos logísticos clave para agilizar la atención y reducir el uso de papel, la migración a una plataforma de gestión de turnos en la nube para mayor seguridad y unificación, y la optimización de la aplicación del área de Recreación para elevar la calidad del servicio.

Asimismo, se centralizó la gestión documental en la nube para asegurar la integridad de la información y el cumplimiento normativo. En el ámbito de Registro

y Aportes, se realizaron actualizaciones significativas para agilizar procesos y mejorar la interacción con afiliados y empresas, incluyendo la notificación de pagos vía SMS y la validación de datos en línea.

Se inició la migración estratégica de aplicaciones para garantizar su eficiencia y seguridad. La App Delagente Virtual experimentó un notable crecimiento en usuarios y transacciones, incorporando nuevas funcionalidades para una experiencia más completa, mientras que la sucursal virtual empresarial amplió sus capacidades de autogestión. En definitiva, el 2024 representó un avance estratégico en la digitalización de Comfenalco Valle Delagente.

Sistema de Gestión Integral: la mejora continua es nuestro principal pilar

La sostenibilidad y la mejora continua son pilares fundamentales de nuestra gestión. A través del Sistema de Gestión Integral, seguimos impulsando cambios y acciones que fortalecen nuestras relaciones con los grupos de interés, desde las dimensiones ambiental, sociocultural y de productividad.

En cumplimiento de nuestro compromiso con el planeta, se establecieron estrategias para controlar, reducir y compensar las emisiones de gases efecto invernadero, protegiendo la biodiversidad y el aire de la región. Derivado de este gran esfuerzo corporativo, el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas ubicados en los Farallones de Cali, obtuvo la Certificación Carbono Neutro.

La certificación fue otorgada por el ente certificador Bureau Veritas Certification, conforme a los lineamientos y requisitos de los estándares ISO 14064 -1:2018 y PAS 2060:2014, a través de un proceso de verificación externa, obteniendo una calificación “muy superior”, demostrando así la seriedad de nuestra apuesta sostenible y convirtiéndonos en un referente a nivel local, departamental y nacional.

En materia de Turismo Sostenible, firmamos el compromiso por la niñez y la adolescencia, rechazando la explotación infantil. Implementamos protocolos y acciones de prevención y atención en nuestros hoteles y centros recreacionales, garantizando la seguridad y el bienestar de los menores.

Los hoteles Yanaconas en Cali, Villasol en Cartago y Comfamar en Bazán, La Bocana, Buenaventura, a través del Sistema de Gestión en Turismo Sostenible, bajo el estándar NTS 002:2014, alcanzaron la certificación por parte de Bureau Veritas Certification. Esta apuesta sostenible, brinda a quienes visitan nuestra región, un destino sostenible, integrando de manera armoniosa en la prestación del servicio, un equilibrio medioambiental, sociocultural y económico, además de la implementación de campañas de sensibilización y generación de conciencia en nuestros alojados, proveedores y colaboradores, con respecto a la disminución de

la huella de carbono personal, cuidado del patrimonio cultural y ambiental de la región, así como el cuidado de nuestros niños, niñas y adolescentes.

Fortalecimos la cultura de movilidad segura, en cumplimiento con los lineamientos del Ministerio de Transporte. Trabajamos en sinergia con nuestros aliados estratégicos para mejorar los controles operativos y garantizar la seguridad de todos los actores viales.

Continuamos avanzando y afianzando nuestro modelo de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, consolidándose como uno de los más importantes de la región. En 2024, se amplió el alcance de la certificación a nivel de programas y sedes regionales, logrando la certificación en noviembre de 2024 por el ente certificador KIWA CQR Colombia SAS, bajo los estándares NTC 5555, NTC 5580 y NTC 5581. Esta ampliación abarcó las ciudades de Cali, Buenaventura, Buga, Tuluá y Cartago, en los programas de inglés y Agente Portuario.

Durante los últimos 8 años, hemos realizado campañas de gestión de residuos plásticos entre los colaboradores, tanto en el trabajo como en sus hogares, para promover la reducción de su uso y la disposición final responsable. Se recuperaron 3.478 botellas plásticas y 1 tonelada de tapitas plásticas, que fueron donadas a fundaciones para apoyar a niñas, niños y adolescentes de la región.

Con dedicación y compromiso seguiremos trabajando para mantener la excelencia en nuestra gestión, promoviendo la sostenibilidad y la mejora continua en cada uno de los procesos.

Gobierno de Información: seguridad en la gestión de los datos

La seguridad y la calidad de la información se mantienen como pilares fundamentales de nuestra gestión. Durante el 2024 continuamos fortaleciendo el esquema de ciberseguridad a través de la implementación de nuevas herramientas especializadas y la continuidad en la capacitación del talento humano, buscando mejorar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. La corporación enfrentó un volumen considerable de intentos de ataques cibernéticos, los cuales fueron monitoreados y contenidos eficazmente mediante los procedimientos de seguridad implementados.

Se lograron mejoras significativas en los procesos internos y aumentamos la calidad de los datos evidenciando una reducción del 54% de las inconsistencias.

Estos esfuerzos están orientados a minimizar los riesgos asociados a incidentes de seguridad, asegurar la continuidad operativa, proteger los datos corporativos y de nuestros afiliados y evitar sanciones regulatorias.

Transparencia y Ética: el compromiso de nuestra gestión

El fortalecimiento del Sistema de Control Interno fue una prioridad durante el periodo reportado. Se realizaron acciones significativas en los cinco componentes del control interno, incluyendo la revisión y actualización de la estrategia corporativa, el mapa de procesos, las políticas y los procedimientos, así como el fortalecimiento de la cultura de control interno a través de la sensibilización de los colaboradores.

La gestión de riesgos se consolidó mediante la implementación del ciclo general de riesgos, el monitoreo y la actualización de políticas, y la promoción de la participación de los líderes y equipos de trabajo.

Cada uno de los subsistemas presenta su ciclo de gestión de riesgos, con estrategias de mitigación diseñadas para abordar las desviaciones frente al apetito y/o tolerancia del riesgo definido por la corporación. Se diseñaron e implementaron procedimientos de control para mitigar riesgos, incluyendo la gestión de la continuidad del negocio.

Auditoría Interna realizó diagnósticos, evaluaciones y seguimiento del Sistema de Control Interno, reportando oportunidades de mejora. El Comité de Auditoría, Riesgos y Cumplimiento supervisó la efectividad del control interno y la gestión de riesgos. La Gestión de Riesgo Corporativo se consideró fundamental para la toma de decisiones estratégicas, estableciendo metodologías para la identificación, evaluación, control y tratamiento de los riesgos.

La gestión del SARLAFT - FPADM cumplió con la normatividad vigente y los lineamientos internos, fortaleciendo los controles asociados al conocimiento de las contrapartes, la detección de operaciones inusuales y el análisis de alertas, lo que permitió llevar el perfil de riesgos de este subsistema a un nivel bajo.

Además, se realizó ponencia en el 14^º Congreso del Pacto Global Red Colombia del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), demostrando el compromiso con el cumplimiento en la implementación de aspectos generales, normatividad legal aplicable y lineamientos para prevenir, detectar y gestionar la materialización de los riesgos relacionados con corrupción, capacidad, fraude y soborno, dando alcance a la nueva normatividad de la Superintendencia del Subsidio Familiar y aportando madurez al programa.

Estas acciones integrales contribuyeron a fortalecer la estructura de control de la organización, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la mitigación de riesgos.

Nuestra razón de ser: el impacto social

Este informe refleja el esfuerzo colectivo, la pasión y el compromiso de un gran equipo. Más de 846.331 afiliados a la Caja de Compensación Familiar y a la EPS Delagente, son la razón por la que cada día nos levantamos con la firme convicción de hacer la diferencia. Junto al sector empresarial, hemos logrado un impacto de más de \$1.132 mil millones, una cifra que nos llena de orgullo, pero también de responsabilidad.

De esta forma y, por todo lo expuesto en este informe, en nombre de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente y de quienes hacemos parte de ella, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a los empresarios y afiliados por la confianza y el apoyo irrestricto brindado durante estos años.

Gracias a los entes de control, el Consejo Directivo y a nuestros colaboradores y proveedores, pues su respaldo ha sido clave para alcanzar los avances que hoy celebramos, superar los obstáculos que nos imponen los cambios políticos y sociales del país y para seguir construyendo un futuro de bienestar y progreso para los vallecaucanos.

Gracias a todos por creer en nosotros, por ser parte activa de esta grana familiar y por contribuir al crecimiento y desarrollo de nuestro querido Valle del Cauca. El trabajo conjunto entre la Caja Delagente, los empresarios y afiliados, sigue demostrando que cuando nos unimos por un mismo objetivo, el impacto positivo es innegable.

Extendemos una invitación a seguir caminando de la mano, con el mismo fervor, pasión y responsabilidad, para que el progreso social de nuestro Departamento sea una realidad.

Sigamos avanzando juntos y construyendo un Valle del Cauca más próspero y lleno de oportunidades para todos, en donde las brechas sociales sean cada vez más estrechas y los sueños del progreso y paz, se cumplan.