



Somos la Caja Delagente

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023



ÍNDICE

- 03** • Mensaje del Director General.
- 08** • Acerca de este informe.
- 09** • Somos la Caja Delagente.
- 21** • Estrategia de Sostenibilidad.
- 42** • Gobierno Corporativo.
- 54** • La Caja Delagente, un lugar para aprender y crecer.
- 68** • Gestión Social.
- 91** • Compromiso Ambiental.
- 106** • Gestión Financiera.
- 113** • Índice Contenidos Gri.

A middle-aged man with short grey hair and glasses is sitting on a wide wooden bench. He is wearing a white short-sleeved button-down shirt with intricate embroidery on the chest and dark trousers. He has his hands clasped in his lap and is smiling at the camera. The background is a blurred indoor setting with a large abstract painting on the wall. There are decorative green curved shapes in the top right and bottom left corners of the page.

03

Mensaje del
Director General

Mensaje del Director General

En Comfenalco Valle Delagente el compromiso con el Desarrollo Sostenible se ha convertido en una prioridad estratégica y transversal, en la que trabajamos desde la cultura organizacional y nos articulamos con aliados estratégicos como comunidades locales, proveedores, entes de control, Gobierno Nacional y Departamental, entre otros; para fortalecer un modelo de prestación de servicios y generación de programas encaminados a incrementar el bienestar de los trabajadores, sus familias y las empresas afiliadas, generando crecimiento, desarrollo económico, social y ambiental en el Valle del Cauca.

De esta manera, nuestros objetivos y esfuerzos corporativos en el 2023 se enfocaron en la generación de valor compartido, apostándole al cumplimiento de los Principios que promueve el Pacto Global (ONU 2000), los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (ONU 2011) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS (ONU 2015).

En el 2023 dimos un gran paso en este sentido, dando continuidad a la Cátedra de Derechos Humanos dirigida a los integrantes de nuestro Consejo Directivo y se dio inicio a la cátedra dirigida a los estudiantes del Instituto de Educación, como parte de los grupos de interés priorizados.

Paralelo a esto, nos trazamos la meta de construir la Política de Derechos Humanos desde la cual se determinan los lineamientos para fomentar y consolidar una cultura de respeto por los derechos universales. Para el 2024, a través de nuestra Escuela de Formación Corporativa (EFC), capacitaremos a los líderes y colaboradores de diversos procesos para que sean multiplicadores y facilitadores en la implementación de la política, lo que nos permitirá seguir avanzando en la prevención y la gestión del riesgo mitigando las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que pudieran presentarse como consecuencia de nuestras actividades empresariales.

Nuestros proveedores también desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios y actualmente nos encontramos elaborando para este grupo de interés el Código de Conducta, con el que esperamos dar continuidad a nuestro compromiso de respeto a los derechos humanos.

A nuestros aliados del orden regional, nacional e internacional los estamos vinculando a este proyecto de compromiso a través de espacios de conversación que nos permitan construir, de manera conjunta, un horizonte más claro y conocer las mejores prácticas implementadas por otras organizaciones que avanzan desde sus operaciones y servicios en la aplicación de los principios internacionales sobre las empresas y los derechos humanos.

Respecto de nuestro grupo de interés colaboradores, logramos fortalecer el clima laboral a través de una estrategia que desde sus tres dimensiones: Relaciones de confianza, Salud emocional y Equipos de alto desempeño, alcanzó un nivel de satisfacción del 95% entre los trabajadores encuestados. El Comité Interdisciplinario de Ambiente Laboral (CIAL) también fue otro espacio de promoción y ejecución de actividades que contribuyeron a generar sinergias para el trabajo en equipo, allí 38 colaboradores de diversas áreas de la corporación participaron en un 83% de las estrategias diseñadas para fomentar la camaradería y el sentido de pertenencia. Además, en el marco de la estrategia de Ambiente Laboral, desde el enfoque de bienestar Creciendo contigo, asignamos 13 becas para la formación profesional y 16 para estudios de posgrado.

En cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), gestionamos el cumplimiento del plan de trabajo propuesto para el 2023 en un 97%, igualmente, dimos continuidad al Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) aplicando la normatividad legal vigente, siendo este tema altamente relevante en la corporación para fomentar la prevención de accidentes en nuestro talento humano.

De igual forma, frente al cumplimiento de la Resolución 0312 del 2019, logramos un 100% en la evaluación a nuestro SST realizada por el Ministerio del Trabajo y la ARL Bolívar.

Soportamos nuestro actuar a través de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación que constituyen el fundamento y pilar básico de nuestro Sistema de Control Interno. En consecuencia, reforzamos los conocimientos de nuestros directivos y colaboradores en el Sistema de Gestión de Riesgo, logrando una cobertura del 100% y del 78% respectivamente.

Para Comfenalco Valle Delagente la voz de los grupos de interés es fundamental en la construcción de una organización de puertas abiertas y sensible a sus necesidades. Creemos firmemente que la formación continua para nuestros colaboradores se refleja en el trato cercano, amable y empático hacia las comunidades con las que nos relacionamos.

Por lo anterior, en 2023, dimos continuidad a la capacitación en la resolución de peticiones para entregar respuestas claras, oportunas y de calidad, además reforzamos los conocimientos en la atención diversa e incluyente a través de talleres presenciales y virtuales para la correcta aplicación de los protocolos y manejo de casos específicos durante los momentos de verdad en la atención.

Además, como un hito significativo en la búsqueda constante de ofrecer un servicio centrado en el cliente para la generación de experiencias memorables, llevamos a cabo la primera edición del evento de Reconocimiento Soy Servicio, allí exaltamos y premiamos el gran aporte de nuestros colaboradores y proveedores para la sostenibilidad de la organización.

Siempre enfocados en brindar más oportunidades para el

trabajador y su familia, y en especial para los que integran las categorías A y B, es decir aquellos que devengan salarios inferiores a cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), logramos en 2023, consolidar la estrategia de servicios subsidiados “Comfenalco Valle Delagente Más Cerca de Ti”, a través de la cual las familias afiliadas disfrutaron de servicios sin costo como alojamiento entre semana en los hoteles ubicados en Cali, Cartago y Buenaventura, ingreso de alimentos y bebidas sin costo adicional en todos nuestros centros recreacionales y servicio de transporte para visitar el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali.

El turismo sostenible es una línea de acción que venimos fortaleciendo. Ratificamos el compromiso con la niñez y la adolescencia de la región, implementando en nuestro diario actuar, la política de Prevención de la Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA). En los hoteles y centros recreacionales la articulación con los colaboradores y proveedores ha sido fundamental, pues nos ha permitido identificar riesgos, gestionar acciones preventivas e implementar los protocolos de atención para casos específicos.

En materia de Educación, aportamos con orgullo al crecimiento de otras personas a través del Consorcio PEC Delagente. Un total de 38.235 estudiantes obtuvieron formación técnica laboral, formación académica en inglés, diplomados y formación continua, todas alineadas con las necesidades del sector productivo regional, nacional e internacional.

Entre otros hechos positivos, se presentó la aprobación, por parte del Ministerio del Trabajo, del nuevo programa de Formación Dual en Técnico Avanzado en Coordinación Empresarial, también dimos apertura al nuevo programa Técnico Laboral en Auxiliar de Programador de Sistemas Informáticos y en este nuevo año, llegaremos con más cobertura del programa de inglés a Palmira, Buga, Tuluá y Cartago.

Con nuestra Agencia de Empleo logramos ubicar laboralmente a 13.196 personas y 31.097 recibieron orientación para fortalecer su perfil laboral; también capacitamos a 16.279 personas.

Con talento colombiano y, siendo la primera Agencia de Empleo de una Caja de Compensación Familiar en el Valle del Cauca en contar con el servicio transnacional, llegamos a otros continentes para prestar los servicios de gestión y colocación laboral. En esta oportunidad nos articulamos con la Agencia Federal Alemana para reclutar, colocar y formar en el idioma a trabajadores especializados que viajarán a este país. Desde Comfenalco Valle Delagente acompañamos a 26 profesionales seleccionados, entre ellos 15 profesionales en enfermería y 11 tecnólogos en electricidad industrial, en su proceso de adaptación y entendimiento laboral, normativo y cultural de dicho país.

Sin duda el trabajo articulado a través de la Cooperación Nacional e Internacional nos permitió consolidar nuestra presencia en las comunidades más vulnerables de las zonas donde hacemos presencia, y de la mano del Gobierno Nacional y de las entidades aliadas nacionales e internacionales, aportamos a que 6.695 personas fueran beneficiadas a través de nueve (9) proyectos de impacto regional y nacional.

En materia de Gestión Ambiental, dimos continuidad a los procesos de tratamiento y uso eficiente del recurso hídrico al igual que del consumo de energía. En nuestras sedes administrativas y de servicios, hoteles y centros recreacionales conservamos y mantenemos las fuentes hídricas y áreas de interés forestal al igual que implementamos el sistema de generación energética por medio de fuentes renovables.

Como un hecho relevante, resaltamos el gran trabajo en equipo de los diferentes procesos de la corporación en materia de gestión de proyectos enfocados a la sostenibilidad, al lograr

implementar en nuestro Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali y en el Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago, procesos de tratamiento de agua a través de sistemas salinos para el uso recreacional en las piscinas, reduciendo así el consumo de insumos como el cloro.

En Buenaventura, en el Centro Recreacional Comfamar también implementamos la planta de tratamiento de aguas residuales con sistema de re-uso, permitiéndonos reutilizar las aguas residuales en otras actividades como el riego.

Para la gestión de residuos, dimos continuidad a nuestras prácticas para el tratamiento y disposición final segura, evitando así afectaciones a suelos, fuentes hídricas y a la comunidad de la zona de influencia. En energía, el 95% de esta fue suministrada a través de operadores y el 5% restante correspondió a la energía autogenerada a través de fuentes renovables como paneles solares.

La conservación de ecosistemas terrestres también es una prioridad para la sostenibilidad de nuestra corporación, por esto, atendiendo los lineamientos de los entes de control, seguimos conservando espacios de nicho ecológico como lagos, zonas de interés forestal y arbustivo, en donde se puede apreciar la convivencia de diferentes especies silvestres; además ejecutamos acciones de protección a fuentes hídricas que abastecen los servicios de nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali y que también beneficia a la comunidad del sector.

Estamos seguros que el cuidado de nuestro planeta es un compromiso global y desde la Caja Delagente lo hacemos de manera decidida. Así iniciamos los estudios para identificar los niveles Gases Efecto Invernadero (GEI), lo que nos permite establecer metas alineadas a mitigar el cambio climático y sintonizar nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde el ámbito ambiental.

Respecto a nuestra gestión financiera, generamos valor económico por \$967.906 millones de pesos y distribuimos \$875.204 millones de pesos, lo que nos permitió dar continuidad a todo un sistema de servicios sociales, que por más de 65 años, ha buscado la equidad y el progreso del trabajador, su familia y del sector productivo de la región.

De esta manera ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Global y sus diez principios rectores, logrando consolidar nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, que se ciñe al marco normativo técnico GRI, donde los resultados obtenidos a través de nuestros servicios y programas se articulan con los estándares internacionales sobre los Derechos Humanos.

Sin duda, el camino nos marca retos que, como región y país, debemos afrontar unidos, enfocados siempre en el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores afiliados y sus familias, pues gracias a ellos, hoy la Caja Delagente sigue firme en su decisión de afianzar el compromiso con el Desarrollo Sostenible.

Agradezco el liderazgo de nuestro Consejo Directivo por atender con prioridad el llamado urgente que nos invita a seguir trabajando en equipo por la conservación del planeta. A los entes de control, por su detallado seguimiento a las acciones implementadas para la sostenibilidad del Sistema del Subsidio Familiar y a nuestros colaboradores, infinitas gracias por su capacidad de enfrentar grandes retos y traducirlos en oportunidades de bienestar y desarrollo para todos.



Felice Grimoldi Rebolledo
Director General





Acerca de este informe

El presente informe está dirigido a nuestros grupos de interés y tiene por propósito dar a conocer la gestión sostenible de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente en las esferas social, ambiental y financiera.

En ese sentido, fue elaborado siguiendo los lineamientos propuestos por el Global Reporting Initiative - GRI, los lineamientos para la Comunicación de Compromiso del Pacto Global de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

En la carta del Director se reafirma nuestro compromiso público con la implementación de los principios mencionados en nuestras operaciones y servicios y, a lo largo del informe, damos cuenta de los avances logrados durante el 2023 frente al progreso en el respeto de los derechos humanos.

El informe fue redactado por el equipo de Cooperación Nacional e Internacional encargado de articular la información suministrada por las áreas de la corporación y contó con el acompañamiento de la Jefatura de Asuntos Corporativos en la revisión de estilo y diagramación (diseño) del documento.

Si desea ampliar información sobre cuestiones relacionadas con el presente informe contactar a:

Ana Ximena Vallejo Castellanos.
Jefe de Cooperación Nacional e Internacional.
Calle 6 # 6-63, Cali.
+57 (602) 886 2727 Ext. 3354.
axvallejo@comfenalcovalle.com.co
Cali, Colombia.



9

Somos la
Caja Delagente



Somos la Caja Delagente



Creemos de la mano de la gente y por el respaldo del empresariado que confía en nosotros. Estamos listos y preparados, para servir y brindar lo mejor de nuestra cultura organizacional.

Nacimos como la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente en 1957 y hoy, nos fortalecemos brindando servicios de vivienda, educación, cultura, recreación, agencia de empleo, turismo, crédito, proyectos sociales y salud, al mismo tiempo, acompañamos a las familias a fortalecer su economía a través de los diversos subsidios enmarcados en el Sistema del Subsidio Familiar colombiano.

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, organizada como corporación que cumple funciones de seguridad social, de conformidad con la Ley 21 de 1982 y la Ley 789 de 2002.

El otorgamiento de subsidios y la prestación de servicios son posibles gracias a la contribución del aporte de prestación social de origen laboral del 4% que realizan los empleadores por su nómina de trabajadores, al afiliarlos junto a su grupo familiar, al Sistema del Subsidio Familiar. Los trabajadores independientes también cuentan con la oportunidad de afiliarse a nuestra Caja de Compensación Familiar, aportando el 0.6% sobre la base de un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), o el 2% sobre sus ingresos.

Nuestros servicios se extienden en el departamento del Valle del Cauca, Colombia, con sedes en Cali (sede principal), Palmira, Buga, Tuluá, Sevilla, Caicedonia, Roldanillo, Cartago y Buenaventura, con amplias y cómodas instalaciones que les permiten a los trabajadores afiliados, a sus familias y a las empresas, contar con escenarios para participar de las actividades y servicios subsidiados con especial cobertura para las familias que integran las categorías A y B, es decir, aquellos con ingresos menores a cuatro (4) SMMLV.

Establecemos alianzas para consolidar nuestros servicios haciendo parte del Consorcio Salud EPS delagente, desde el cual brindamos servicios como Entidad Promotora de Salud, y del Consorcio Educativo PEC Delagente a través del Politécnico Empresarial Colombiano, con el que logramos formar a nivel técnico y en bilingüismo a miles de jóvenes que hoy aportan desde su saber y habilidades a la productividad de las empresas de la región. Sobre ambos consorcios, presentamos año a año información en nuestros reportes financieros. ^{GRI 2-2}

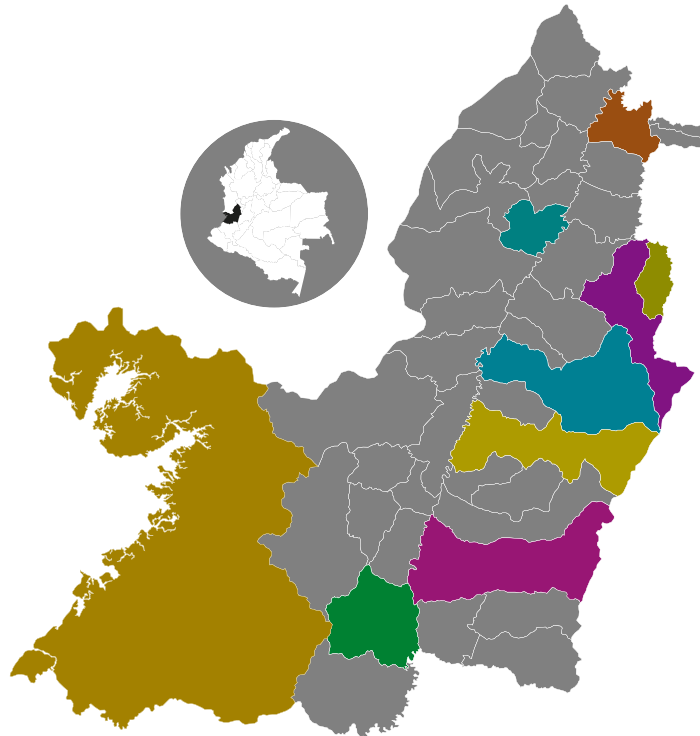
Nuestras acciones se fundamentan en nuestro propósito superior que reafirma que seguimos presentes para “Transformar la vida de los trabajadores y las familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo”.

Nuestros valores corporativos

- Somos sensibles a las necesidades de las personas, cálidos y amables en nuestras relaciones.
- Trabajamos en equipo para el logro de los resultados que aportan al cumplimiento de nuestros objetivos corporativos.
- Generamos credibilidad y confianza a través de nuestros actos.
- Mejoramos cada día lo que hacemos, para ser más efectivos.
- Gestionamos el cambio e innovamos de forma oportuna y constructiva.



Nuestras instalaciones



Sedes Administrativas y de Servicios, Caja de Compensación Familiar

Contamos con sedes administrativas y de servicios en los municipios de: Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Sevilla, Caicedonia, Roldanillo, Cartago y Buenaventura.

Durante el 2023 avanzamos en la adecuación de las Torres A y B en nuestra sede principal en Cali, para continuar fortaleciendo la prestación del servicio de salud. Estas obras se enfocan en habilitar nuevas instalaciones como salas de cirugía, consultorios y áreas técnicas. Además, en la Torre C invertimos cerca de \$7.000 millones de pesos destinados al reforzamiento estructural y a la adecuación de esta.

Muy cerca a nuestra sede principal, y sobre la Calle Quinta, una de las vías más emblemáticas de Cali, rehabilitamos la Capilla Nuestra Señora del Rosario, una joya patrimonial de la ciudad, con más de 100 años de existencia. Este bien de interés cultural fue recuperado en articulación con la Provincia de San Luis Bertrán de Colombia de la Orden de Predicadores y se encuentra al servicio de las familias vallecaucanas para reconocer, recuperar y conservar las tradiciones, así como para mejorar la cultura y la convivencia ciudadana.



Atención en Salud: Cali, Jamundí, Yumbo, Palmira y Buenaventura.

Agencias de Empleo: Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura.

Culminamos trabajos de remodelación en nuestra Agencia de Empleo en Tuluá con el propósito de seguir brindando un mejor servicio y mayor comodidad a través de espacios agradables y accesibles para todas las personas que requieren los servicios integrales de la Agencia.

Educación y Cultura: Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura.

Hoteles y Centros Recreacionales:

Cali: Hotel y Centro Recreacional Yanaconas y Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas.

Palmira: Centro Urbano de Recreación Parque del Sur.

Buga: Centro Recreacional y Deportivo Club Guadalajara.

Tuluá: Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera.

Cartago: Hotel y Centro Recreacional Villasol.

Buenaventura: Centro Recreacional Comfamar y Hotel Comfamar en el corregimiento de Bazán, en La Bocana.

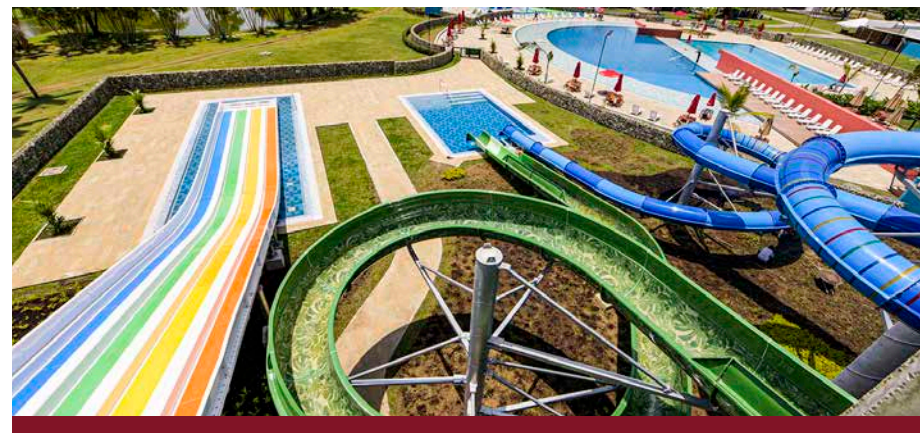
Así quedaron las piscinas de nuestro Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago.



Nuestras familias cuentan con un renovado y acogedor Hotel Comfamar en el corregimiento de Bazán, La Bocana; zona turística rodeada de la diversa selva en el litoral pacífico de Buenaventura.



Ampliamos la infraestructura del Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali, ofreciendo a nuestros afiliados y visitantes la posibilidad de circular por las instalaciones con la protección de cubiertas.



En este mismo centro recreacional culminamos la instalación de paneles solares en el módulo 2 de nuestras oficinas administrativas, y logramos finalizar la construcción del módulo 3, así como la pavimentación del ingreso al parqueadero y la garita para el personal de seguridad.

Cantidad de Afiliados y Beneficiarios

561.703

51%
MUJERES



49%
HOMBRES

Cali
404.132

Buenaventura
48.855

Palmira
41.522

Buga
27.524

Tuluá
19.927

Cartago
19.743

El 75% de nuestros afiliados y sus beneficiarios (420.608 personas) conforman la categoría A, cuyos ingresos se encuentran en el rango de hasta 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV). El 16% (91.269 personas) corresponden a la categoría B, integrada por los trabajadores con ingresos entre 2 y 4 SMMLV, y un 9% (49.827 personas) en la categoría C, con ingresos superiores a 4 SMMLV.

Nuestros Servicios

Afiliaciones

- **14.945** empresas aliadas. (crecimiento 2.7%).
- **561.703** trabajadores afiliados y su grupo familiar. (variación: -2.1%).
- **\$357.226** en aportes de los empleadores. (crecimiento 13.5%).

Subsidios

Cifras expresadas en millones de pesos.*

- **\$102.726*** asignados como apoyo a la economía familiar a través del Subsidio Familiar en Dinero. (crecimiento: 12%).
- **\$35.756*** asignados para el Subsidio de Vivienda. (crecimiento 1.2%).
- **\$20.301*** asignados para el Subsidio al Desempleo. (crecimiento 81% debido a que en 2022 la asignación sólo comprendió 5 meses).
- **5.485** personas accedieron al Subsidio de Desempleo. (crecimiento: 50%).

Educación y Cultura

- **104.378** personas accedieron a servicios de bibliotecas. (variación: -24% debido al cambio en el acceso al público).
- **87.772** personas accedieron a educación informal. (crecimiento: 29%).
- **21.669** personas se capacitaron en educación para el trabajo y el desarrollo humano. (crecimiento: 31%).
- **4.001** personas accedieron a educación formal. (variación: -0.5%).
- **78.433** personas disfrutaron de nuestros servicios de cultura. (variación: -2%).

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

- **51.057** personas remitidas a diferentes vacantes laborales. (crecimiento: 20%).
- **31.097** personas orientadas a través de la ruta de empleabilidad. (crecimiento: 13%).
- **28.207** personas registradas en la plataforma del Servicio Público de Empleo. (crecimiento: 29%).
- **24.815** personas capacitadas en habilidades para lograr nuevas oportunidades de empleo. (crecimiento: 26%).
- **13.196** personas vinculadas laboralmente. (crecimiento: 18%).
- **8.073** trabajadores activos fueron formados para el fortalecimiento de competencias con el propósito de mejorar su productividad. (\$5.400 millones invertidos).
- **105** personas postuladas, a través de nuestra Agencia de Empleo Transnacional, a vacantes para laborar en Alemania como profesionales en enfermería y tecnólogos en electricidad industrial, gestionando así la vinculación de 26 personas seleccionadas. (servicio transnacional opera desde 2023).

Créditos Sociales

- **2.441** afiliados accedieron a créditos sociales (crecimiento: 18%), que ascendieron a \$20.852 (crecimiento: 1.2%).

Salud

- **288.468** usuarios afiliados a nuestro Plan de Beneficios en Salud. (crecimiento: 0.3%).
- **3.988** usuarios del Plan Complementario. (variación: -8.9%).

Nuestros Servicios

Recreación, Entretenimiento y Deportes

- **436.412** usuarios ingresaron a nuestros Centros Recreacionales. (crecimiento: 48%).
- **193.641** personas participaron en actividades de recreación dirigida y programa vacaciones recreativas. (crecimiento: 10%).
- **103.868** personas disfrutaron de pasadías especiales en los Centros Recreacionales. (crecimiento: 40%).
- **47.548** personas disfrutaron de actividades de acondicionamiento físico, uso de los escenarios deportivos y torneos deportivos empresariales. (crecimiento: 10%).
- **16.733** niñas, niños y jóvenes accedieron a nuestras academias deportivas. (crecimiento: 46.5%).
- **595** eventos sociales y empresariales.
- **2.389** personas mayores hicieron parte del Club Senior. (crecimiento: 100%).

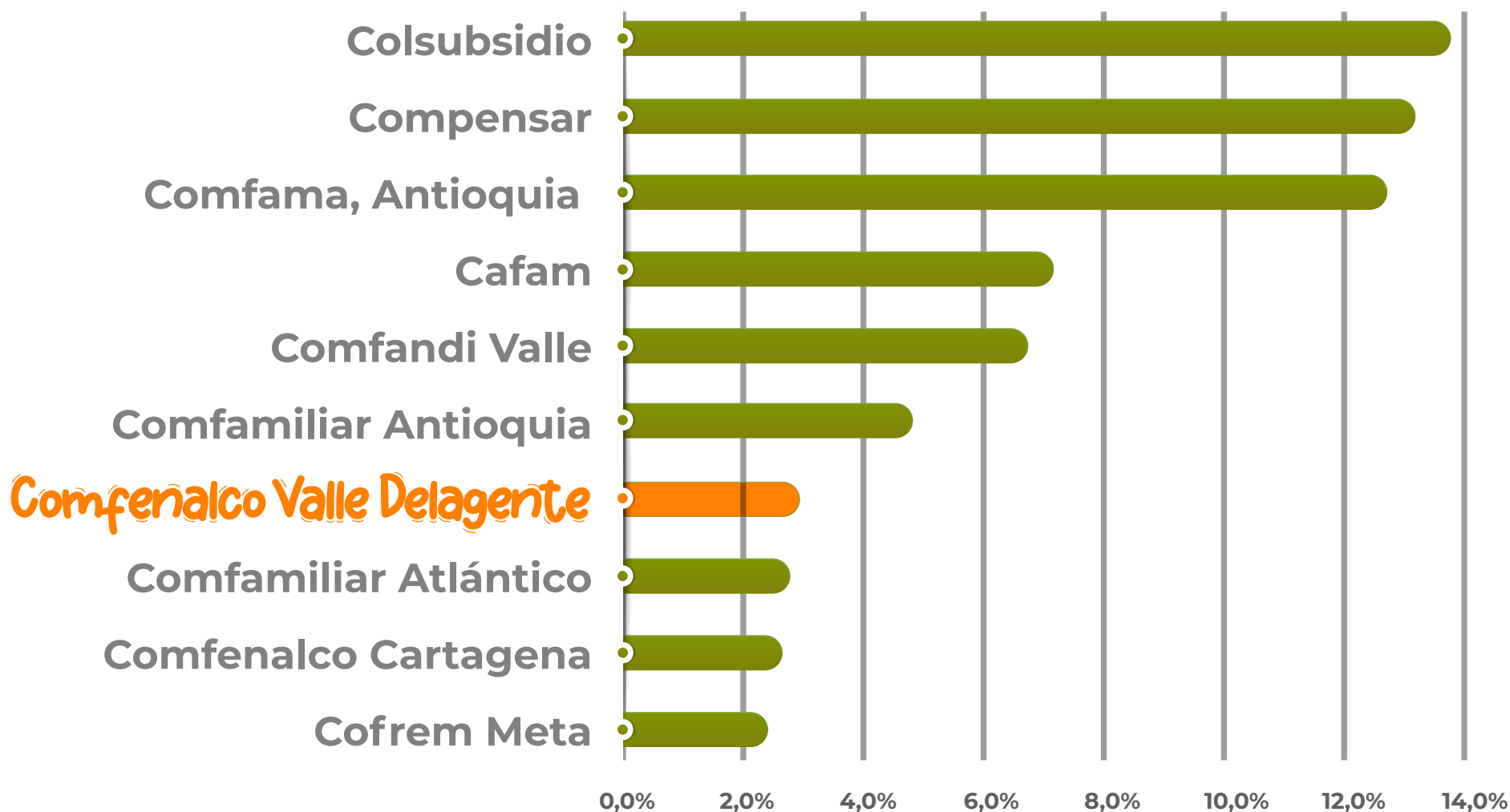
Turismo

- **17.231** personas disfrutaron del alojamiento en los Hoteles Delagente. (variación: -14% debida a algunas obras de remodelación).
- **1.323** personas accedieron a nuestros servicios y planes turísticos. (variación: -6%).
- **2.335** personas disfrutaron del camping en el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali. (servicio inaugurado en el 2023).



Participación de Mercado y afiliaciones

Somos la séptima Caja de Compensación Familiar a nivel nacional y a través de nuestros servicios sociales, beneficiamos al 2.8% de la población trabajadora del país a través de múltiples oportunidades de progreso que permite el Sistema del Subsidio Familiar.



Asociaciones y organizaciones de las que hacemos parte

Estamos seguros de que juntos logramos grandes cambios y así lo hemos consolidado en el 2023 estableciendo alianzas estratégicas que favorecen el crecimiento mutuo de nuestros aliados y de la corporación, trabajando bajo un mismo propósito común de servir a las familias y a la prosperidad de las empresas, optimizando recursos y ampliando el alcance de nuestro impacto social.

- Pacto Global Red Colombia.
- Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar – Asocajas.
- Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar – Fedecajas.
- Federación Nacional de Comerciantes Empresarios – Fenalco.
- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio – Confecámaras.
- Federación Colombiana de Gestión Humana – Acrip.
- Asociación Nacional de Industriales – Andi.
- Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones – Acolap.
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia - Cotelco Capítulo Valle del Cauca.
- Agencia de Promoción e Inversión en el Pacífico Colombiano - Invest Pacific.
- Comité Intergremial y Empresarial del Valle – CIEV.
- Corporación Colombiana de Padres y Madres – Red PaPaz.
- Red Nacional de Turismo.
- Cámara de Comercio LGTB de Colombia.
- Servicio Público de Empleo.
- ProPacífico.
- Liga Vallecaucana de Tenis.
- Camacol Valle.
- Caja sin Fronteras.



Reconocimiento, Premios y distinciones

Premio Supernova 2023

La Superintendencia del Subsidio Familiar creó el Laboratorio de Subsidio Familiar que tiene como objetivo visibilizar las experiencias innovadoras en la implementación de los proyectos del Subsidio Familiar por parte de las Cajas de Compensación Familiar del país.

Presentamos nuestra experiencia “Comfenalco Valle Delagente Más Cerca de ti”, con la que hemos logrado brindar servicios de recreación y actividades de entretenimiento 100% subsidiadas para los afiliados de las categorías A y B, haciéndonos acreedores al premio Supernova 2023 junto a Compensar, Colsubsidio, Comfama y Cajamag.



Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano

Estuvimos presentes en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el ciudadano en Yopal, Casanare, organizado por Superintendencia del Subsidio Familiar en noviembre de 2023, donde obtuvimos el reconocimiento “Por la dedicación, implementación de buenas prácticas e integridad en cumplimiento de las directrices en materia de atención al ciudadano”, priorizando y ubicando en el centro de nuestras operaciones diarias al ciudadano, para así impactar de forma positiva la vida de nuestros afiliados y de la comunidad en general.



Reconocimiento, Premios y distinciones

I Festival Nacional Caja de Cine 2023, cine desde las regiones de Colombia

Nos hicimos merecedores del segundo puesto con el spot publicitario titulado “Somos la Caja del Valle del Cauca, Somos la Caja Delagente”, un comercial de 30 segundos que muestra la riqueza y diversidad de la región vallecaucana, destacándonos audiovisualmente entre más de 15 spots postulados.

Este premio es el resultado de un trabajo en equipo, que también contó con el apoyo de nuestros afiliados y de la comunidad de los municipios donde hacemos presencia, pues en el spot mostramos el orgullo vallecaucano de nuestra gente, a la que beneficiamos con servicios sociales que mejoran la vida del trabajador, las familias y generan productividad a las empresas.



21

Estrategia de
Sostenibilidad



Estrategia de sostenibilidad

En Comfenalco Valle Delagente, concebimos la sostenibilidad como un proceso continuo que se compone de elementos fundamentales como la actuación ética, eficiente y efectiva, apalancada de un liderazgo estratégico que nuestro equipo humano imprime al momento de tomar decisiones.

Esto nos permite gestionar los recursos de manera responsable, asegurando así el cumplimiento de los objetivos misionales y garantizando su viabilidad en el futuro; además de llevarnos a identificar de manera periódica los impactos generados por nuestras operaciones y, orientarnos a su mitigación, cuando estos son negativos.

La sostenibilidad se constituye en un horizonte hacia el que transitamos a partir del compromiso con los derechos humanos; llegando a su respeto a través del vehículo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los ODS reflejan el compromiso de "no dejar a nadie atrás".

En el trasfondo, la sostenibilidad conlleva a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, evitando que nuestras propias actividades contribuyan a causar consecuencias negativas sobre ellos.



Estrategia de sostenibilidad

Sostenibilidad Económica

Mediante nuestra gestión **Financiera**, generamos sostenibilidad del negocio aumentando los ingresos, gestionando eficientemente los costos y gastos y optimizando el subsidio a la oferta y a la demanda.



Sostenibilidad Social

Buscamos consolidar la propuesta de valor para los **Afiliados**.

Con nuestro enfoque Social, aportamos al bienestar social a la población afiliada (trabajadores y sus familias).

A través del **Aprendizaje y Crecimiento**, desarrollamos una cultura orientada a resultados, enfocada en la evaluación para el desarrollo, la apropiación de nuevas iniciativas y el fortalecimiento del ambiente laboral.



Sostenibilidad Ambiental

Fortalecemos la gestión de los procesos de la organización.

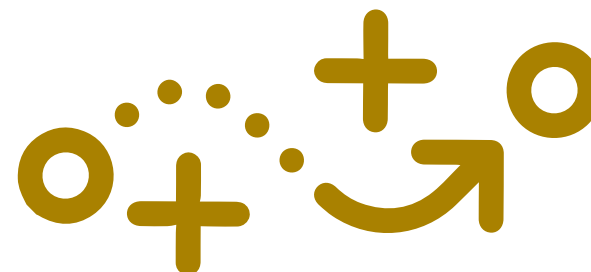


Nos fortalecemos técnica y estratégicamente

Durante el año 2023, continuamos progresando en nuestro compromiso con la sostenibilidad y los derechos humanos, articulando acciones para avanzar en este propósito con nuestro Comité Estratégico conformado por la Gerencia Administrativa en representación de la Alta Dirección, la Gerencia de Proyectos, Costos y Presupuesto, y las áreas de Desarrollo y Mejoramiento Organizacional y Cooperación Nacional e Internacional (esta última en calidad de invitada).

Entre los avances, destacamos:

- La sistematización de lecciones aprendidas sobre el informe de sostenibilidad 2022.
- La identificación de buenas prácticas y de retos en el proceso de apropiación de la estrategia de sostenibilidad.
- La revisión de compromisos a cargo de la organización como parte de nuestra adherencia con los Principios Rectores del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los estándares GRI.
- Que gestionamos el plan de trabajo en líneas estratégicas para generar apropiación del conocimiento en líderes y colaboradores.
- Que identificamos las necesidades de articulación de la gestión y la operación con los reportes de sostenibilidad, los derechos humanos y la comunicación del compromiso con el Pacto Global.
- Que capacitamos y certificamos a los miembros del equipo a través de nuestro aliado Pacto Global Red Colombia, en los cursos de Entrenamiento Certificado en Estándares GRI, y Grupos de Interés y Gestión de la Materialidad.



Gestión del Cambio

En el proceso de incorporación de los estándares internacionales sobre empresas y derechos humanos, hemos identificado con el liderazgo de la Dirección General, acciones claves que nos permitan avanzar en este proceso de transformación hacia el fortalecimiento de una estrategia sostenible.

Estas acciones son:



Compromisos

Reconocimiento de compromisos con los ODS, los Principios del Pacto Global, las Declaraciones y Convenciones aplicadas en las áreas de DDHH, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción, la normatividad colombiana.



Políticas

Declaración por parte de la Alta Dirección, sobre los compromisos y directrices en materia de DDHH y Sostenibilidad social, económica y financiera.



Planeación estratégica

Análisis estratégico sobre la forma en que las dimensiones y objetivos misionales recogen las políticas y dan línea al desarrollo de la debida diligencia en cada proceso de la organización.



Buenas prácticas

Identificación de prácticas organizacionales que siguen el curso de la debida diligencia, desde el establecimiento de impactos hasta la reparación o remediación cuando son negativos.



Lecciones aprendidas

Revisión y definición de desafíos en materia de sostenibilidad; ejercicio del que se desprenden líneas de trabajo a corto y mediano plazo.



Sensibilización

Acercamiento a la Junta Directiva, líderes de procesos y colaboradores, para integrar la debida diligencia empresarial en materia de DDHH y sostenibilidad.



Capacitación

Entrenamiento guiado a Junta Directiva, líderes y colaboradores de la Caja de Compensación Familiar, con miras a abordar otros grupos de interés.



Ajustes

Revisión y ajuste de procesos y procedimientos.



Comunicación

Información presentada a los grupos de interés sobre los diferentes asuntos materiales de la Caja de Compensación Familiar, conforme a la debida diligencia empresarial.



Mejora continua

Ejercicio permanente de alineación institucional, definición de buenas prácticas, lecciones aprendidas y desafíos identificados.

Derechos Humanos

Enfocamos nuestros esfuerzos para materializar los avances en derechos humanos, iniciando al interior de nuestra organización, por eso durante el 2023:

- Implementamos la cátedra de Derechos Humanos para los integrantes de nuestro Consejo Directivo.
- Desarrollamos el encuentro de sensibilización con los líderes de la Caja de Compensación Familiar, ampliando sus conocimientos en el tema de Empresas, Derechos Humanos y Sostenibilidad. Además, les dimos a conocer el nuevo enfoque y estructura del Informe de Sostenibilidad de la Caja de Compensación Familiar.
- Acompañamos a diversas áreas de la organización con el objetivo de profundizar en sus actividades misionales y determinar qué aspectos podrían abordarse desde una perspectiva de derechos humanos con enfoque corporativo. Sostuvimos conversaciones y análisis con los equipos de Recreación, Vivienda, Gobierno de la Información, Riesgo Corporativo, Asuntos Corporativos, PEC Delagente, Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, Educación y Cultura.
- Creamos la Política de Derechos Humanos y contamos con el respaldo decidido de nuestro Consejo Directivo para traducir estrategias en hechos de respeto hacia nuestros grupos de interés.
- Fortalecimos la identificación de los aliados estratégicos con los que buscamos sumar esfuerzos para establecer nuevas alianzas asociadas al tema de empresas y derechos humanos, entre las entidades con las que nos relacionamos se encuentran: ERM - Environmental Resources Management; 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 y el Pacto Global Red Colombia.



Nuestros Asuntos Materiales

En el año 2021, Comfenalco Valle Delagente implementó un proceso participativo para identificar los asuntos materiales de sostenibilidad. Este proceso incluyó la consulta de expectativas de nuestras partes interesadas, el análisis del modelo de negocio, y una revisión exhaustiva del entorno competitivo y normativo del sector.

La definición de estos asuntos se realizó a través de un Test de Materialidad aplicado a 579 personas, incluyendo colaboradores, líderes y proveedores. Este análisis se enriqueció con la evaluación de tendencias relevantes de acuerdo con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) aplicables a nuestras operaciones.

La materialidad de los temas seleccionados fue establecida utilizando las directrices del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), asegurando su relevancia estratégica tanto interna como externa. Los asuntos materiales identificados en dicho momento se mantienen vigentes.

Estos temas están estrechamente relacionados con la planificación estratégica de la organización, lo que demuestra su integralidad y alineación con nuestros objetivos corporativos.

Gobernanza	Desempeño Económico	
	Presencia en el Mercado	
Medioambiente	Uso Eficiente del Agua	
	Consumo Eficiente de la Energía	
	Gestión Eficiente de los Residuos Sólidos	
	Biodiversidad	
Social	Empleo de Calidad	
	Salud y Seguridad en el Trabajo	
	Capacitación y Educación	
	Gestión Social	

Construimos relaciones de confianza con nuestros grupos de interés

En Comfenalco Valle Delagente establecemos relaciones dinámicas y multifacéticas con diversas partes interesadas, escuchando sus necesidades a través de un amplio ecosistema de canales de atención al afiliado y a la comunidad. Teniendo en cuenta la variedad de servicios que brindamos al trabajador y su familia, nuestra organización cultiva relaciones de confianza con cada sector, orientadas a poner en marcha nuestro propósito superior: Transformar la vida de los trabajadores y las familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

Nuestros grupos de interés han sido actualizados; ahora contamos con un nuevo grupo: Comunidad Educativa. Esta actualización nos permite priorizar el análisis de impactos en este grupo poblacional y reorientar nuestras decisiones operativas y estratégicas hacia la consecución de objetivos.

De igual modo, queremos destacar otros grupos de interés que han ganado importancia en áreas como la gestión comercial y la cooperación nacional e internacional, siendo aliados estratégicos (entre los que encontramos agencias de empleo internacional y agentes cooperantes), empresas potenciales y otras entidades del Estado.



Nuestro compromiso con los Entes de Control

Mantenemos una comunicación continua y transparente con los organismos de control, asegurando que nuestro equipo de colaboradores y demás partes interesadas, estén informados sobre las regulaciones y actualizaciones relevantes. Implementamos acciones de prevención y mejora y gestionamos eficazmente los planes de mejora acordados con las entidades que realizan inspección y vigilancia al Sistema del Subsidio Familiar, fortaleciendo así la cultura de autocontrol, pilar de nuestro Sistema de Control Interno.

Canales de interacción

- Leyes, Decretos, Resoluciones y Circulares.
- Formatos establecidos por el Ente o Área de Control.
- Informe de visita formato establecido por el Ente o Área de Control.

Tipos de interacción

- **Regulación y Revisión Periódica:** los organismos de control regulan y realizan revisiones periódicas a nuestra Caja de Compensación Familiar para validar el cumplimiento del marco normativo en todos los procesos.
- **Acatamiento de actualizaciones normativas:** cumplimos con las diferentes actualizaciones normativas que rigen nuestra operación, implementando los cambios estructurales necesarios en los procesos.
- **Generación de Reportes:** producimos reportes periódicos solicitados por los Entes Reguladores para demostrar nuestro cumplimiento.
- **Atención de auditorías:** atendemos las visitas de auditoría para validar el cumplimiento normativo.
- **Planes de Mejoramiento:** establecemos y ejecutamos planes de mejoramiento para el cierre de brechas en la operación corporativa.

Desde nuestro Sistema de Gestión del Riesgo desplegamos acciones de impacto enmarcadas en la vigilancia y control que ejercen los diversos entes reguladores:

- Aplicación de las diferentes políticas regulatorias establecidas por los Entes de Control.
- Contribución con el cumplimiento de los objetivos corporativos y de procesos.
- Establecimiento del programa de transparencia y ética empresarial.
- Gestión del riesgo de lavado de activos, financiación de terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Gestión del riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno.
- Gestión del riesgo en salud, fallas del mercado en salud y actuarial.
- Gestión del riesgo de liquidez, crédito y mercado de capitales.
- Generación de cultura de pensamiento basado en riesgos al interior de la corporación.
- Preparación de nuestra capacidad de respuesta ante posibles materializaciones de eventos de riesgo.

Nos conectamos con las empresas

Empresas aliadas

Las empresas son un actor fundamental para la generación de oportunidades de crecimiento y progreso. En la Caja Delagente nos esforzamos para que los trabajadores de las empresas aliadas accedan cada día más a nuestros servicios sociales con los que buscamos mejorar su calidad de vida, aportando así a la sostenibilidad empresarial.

Buscamos establecer relaciones duraderas y sólidas con las empresas a través de diferentes canales.

Canales de interacción

Página web corporativa - portal web Lazos Delagente - línea telefónica, correo electrónico - redes sociales - encuestas de satisfacción - Informes de Gestión y Sostenibilidad - Equipo Comercial de la Caja y Registro y Aportes.

Tipos de interacción

- Programas y actividades subsidiadas, dirigidos principalmente a nuestros afiliados y sus familias de las categorías A, B y C.
- Visitas de acompañamiento en servicio.
- Desarrollo y acompañamiento en los Planes de Bienestar de las empresas aliadas.

Empresas potenciales

Nos dirigimos a los clientes potenciales, empleadores y trabajadores que aún no están vinculados a Comfenalco Valle Delagente..

Durante 2023 diseñamos estrategias de relacionamiento y promoción tanto empresarial como individual, con el objetivo de incrementar los ingresos por aportes y lograr mayor cobertura a través de nuestros servicios sociales.

Fortalecimos lazos con algunas cámaras de comercio binacionales a través de nuestra participación en eventos y ruedas de negocios organizados por estas entidades. También establecimos contactos con la Cámara de Comercio de Bogotá y las cámaras municipales del Valle del Cauca, con el fin de identificar a los nuevos empleadores que se formalizaron durante 2023.

Evaluamos el nivel de satisfacción de las empresas atendidas por nuestro equipo comercial: realizamos 1.006 encuestas a través de los procesos de Gestión Comercial, Afiliaciones, Venta Empresarial y Mi Planilla. Los resultados mostraron una mejora significativa respecto a años anteriores, lo que nos ha permitido definir planes de acción para continuar logrando altos niveles de satisfacción en la experiencia con el servicio.

Resultados consolidados

Encuesta SOY SERVICIO 2023

Proceso	Satisfacción	Oportunidad	NPS
Mi Planilla	99 %	99 %	88 %
Venta Empresarial	98 %	100 %	76 %
Gestión Comercial	96 %	99 %	85 %
Afiliación Caja	98 %	N/A	71 %
Total General	97 %	99 %	84 %

% Metas: Satisfacción **80 %**, Oportunidad **95 %**, NPS **75 %**.

Este año realizamos 18.108 visitas de acompañamiento a las empresas acercando al trabajador los servicios de su Caja de Compensación Familiar. A la vez, ejecutamos 2.993 campañas informativas en empresas aliadas, logrando 168.152 interacciones con nuestros servicios.

Escuchamos y promovemos la participación de nuestros colaboradores

Nos comprometemos a ofrecer oportunidades de desarrollo laboral sin discriminación y a fomentar un ambiente de respeto y dignidad. Priorizamos el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, enfocándonos en el bienestar emocional, familiar y social de nuestros colaboradores y sus familias. Mantenemos condiciones laborales competitivas y promovemos procesos de selección y promoción objetivos. Nuestra cultura organizacional se basa en principios éticos y valores, lo que contribuye a un clima laboral positivo, armónico y al desarrollo de equipos de alto rendimiento.

Canales de interacción

- Medición de clima laboral, Plan de Bienestar, Intranet, correo electrónico corporativo, chat corporativo, línea ética, Comités de Ética y Convivencia laboral. Comunicación interna liderada por el área de Asuntos Corporativos. Capacitaciones, talleres y/o actividades de autocuidado.
- Manuales, procedimientos, instructivos, formatos de Riesgo Corporativo.
- Mapas de Riesgos del SGR.
- Formulario de conocimiento de contraparte.
- Informe del Oficial de Cumplimiento.
- Actas del Comité de Auditoría y Riesgos.

Tipos de interacción

- Actualización documental de los Subsistemas de Administración del Riesgo, que detallan las responsabilidades de los diferentes actores a nivel organizacional.
- Construcción / Actualización de mapas de riesgos estratégicos, de procesos y por riesgos globales.
- Campañas de sensibilización y capacitación en el Sistema de Gestión de Riesgos.
- Conocimiento de la contraparte vinculada.
- Generación de informes de gestión por parte del Oficial de Cumplimiento.



Nuestros proveedores, aliados esenciales

Seleccionamos proveedores basados en prácticas óptimas y promovemos su desarrollo competitivo para que se conviertan en aliados eficaces. Mantenemos procesos de compras y contratación transparentes y actualizados, cumpliendo con las normativas sectoriales y promoviendo la compra de bienes y servicios regionales en línea con las políticas establecidas.

Buscamos que nuestro enfoque logre ofrecer un servicio ágil, empático y amable para garantizar la satisfacción del cliente. Trabajamos en conjunto con nuestros proveedores para atender, aclarar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, construyendo relaciones de confianza y lealtad.

Canales de interacción

- Evaluación de proveedores.
- Formulario de conocimiento de contraparte del Proveedor.

Tipos de interacción

- Realizamos un seguimiento periódico a nuestros proveedores por medio de actas de interventoría, con el fin de fortalecer procesos de cara a cliente. Los proveedores son evaluados cada seis (6) meses por medio del Sistema de Gestión Integral.
- Conocimiento de la contraparte vinculada.
- Respuesta a sus solicitudes de conocimiento de contraparte.



Más cerca de nuestros afiliados y sus familias

Nuestra prioridad es desarrollar una ventaja competitiva basada en el servicio, en donde la voz del cliente es fundamental para adaptar nuestros procesos a sus expectativas, lo que contribuye al mejoramiento continuo de nuestra operación y a la sostenibilidad de las relaciones de confianza que se consolidan al momento de brindar experiencias de servicio memorables. Así propendemos por garantizar una gestión eficiente y oportuna de los servicios prestados siempre respetando y promoviendo los derechos humanos.

Canales de interacción

- Centro Integral de Servicios (CIS), App Delagente, Hoteles Delagente, encuestas de satisfacción, áreas de servicios de la Caja de Compensación Familiar, PQRSF, línea telefónica, página web corporativa, chatbot Diligente, portal web Lazos Delagente, redes sociales y correo electrónico.
- Formulario de conocimiento de contraparte del cliente.
- Línea ética: formulario de Google, Correo electrónico, Línea telefónica.

Tipo de interacción

- Gestión de presuntas denuncias canalizadas en nuestra línea ética.
- Respuesta a solicitudes de conocimiento de la contraparte.
- Herramienta virtual "Sucursal virtual" que facilita procesos de autogestión en la afiliación, consultas y novedades.
- Estrategia de comunicación directa y personalizada de notificación de beneficios y servicios.
- Mediciones de nivel de experiencia del cliente.
- Capacitación técnica y en habilidades blandas para el fortalecimiento de la productividad, derivada de la Ley 2069 y dirigida a trabajadores activos y beneficiarios de la Caja de Compensación Familiar.

y sus familias

Para mantener relaciones sólidas con nuestros usuarios, facilitamos su participación en nuestros procesos a través de los siguientes mecanismos:

Canales de atención con el cliente:

Informamos y asesoramos a nuestros clientes a través de múltiples canales de comunicación. Este proceso incluye la consolidación de información, generación de estadísticas, manejo y corrección de servicios, la implementación de medidas correctivas y de mejora. De igual modo, analizamos y gestionamos riesgos y oportunidades para optimizar continuamente los servicios.

Evaluación de la satisfacción y Voz del Cliente:

En cada punto de contacto con el usuario, evaluamos la satisfacción del afiliado con los programas y servicios de la Caja de Compensación Familiar. Este proceso comienza con la planificación y evaluación de la satisfacción del cliente, seguido de un análisis de la retroalimentación para identificar y gestionar áreas de mejora. Implementamos acciones correctivas y preventivas y evaluamos riesgos y oportunidades para optimizar continuamente la experiencia del cliente.

Radicación y cierre de peticiones:

Analizamos las diversas peticiones PQRSF de nuestros grupos de interés para crear planes de acción adecuados, proporcionando información clara y oportuna a los clientes.

Atención al cliente presencial:

Escuchamos, analizamos, actuamos y aseguramos la atención de nuestros afiliados al momento de requerir información sobre los servicios y productos de nuestra Caja de Compensación Familiar, ya sea a través del Centro Integral de Servicios (CIS) o de las sedes administrativas y de servicios.

Nuestros clientes:

gestión del servicio y experiencia

376

Colaboradores
formados:

- Curso Servicio y Atención Incluyente.

251 colaboradores.

- Curso de Excel (Básico/ Intermedio).

45 colaboradores.

- Curso de manejo de clientes difíciles.

40 colaboradores.

- Curso de técnicas de redacción y ortografía.

40 colaboradores.

Más
de **50**
mejoras en
la experiencia.

91%
Nivel de
experiencia de
los usuarios.

81%
Satisfacción
con la
respuesta.

74.323
Peticiónes con 4
días de respuesta
como tiempo
promedio.

99%
Pertinencia
en la respuesta
a PQRSF.

150.265
Consultas
realizadas en
Guías Delagente.

Nuestros canales de Servicio al Cliente



72.983
Correos
electrónicos
recibidos
y gestionados.



4.961
Citas virtuales.



976.193
Consultas
atendidas en
los canales
de atención.



92%
Consultas
resueltas en
los canales
de atención.

238.838
Llamadas
atendidas.

213.411
Atención
presencial.

205.769
Ingresos al botón
de Servicio al
Cliente en
la página web.

27.104
Interacciones
en redes
sociales.

Nuestros canales digitales son efectivos

Atendimos a través del canal telefónico a 238.838 personas. Diligente, nuestro asesor virtual disponible 24/7, gestionó de manera efectiva 218.697 consultas, mostrando un impacto positivo y 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.

A través de los canales virtuales, los usuarios realizaron 4.961 telecitas y 3.366 solicitudes por el formulario de PQRSF. Por otro lado, la página web recibió más de 2 millones de visitas, consolidándose como una fuente vital de información para la población afiliada.

La atención incluyente, **fundamental en la experiencia de servicio**

Construimos nuestra Política de Diversidad y no Discriminación aprobada por el Consejo Directivo. En ella nos comprometemos a generar estrategias corporativas que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación, garantizando los derechos de nuestros usuarios, atendiendo en igualdad de condiciones, sin preferencias, ni discriminación a los grupos vulnerables y personas en situación de discapacidad, a través de un trato digno, solidario, adecuado, resolutivo e incluyente, priorizando la prestación de los servicios con el apoyo de la tecnología y el empoderamiento de los colaboradores.

Entre las estrategias destacamos:

- Implementación de Protocolos de Servicio y Atención Incluyente, capacitación a colaboradores en lengua de señas, atención virtual para evitar desplazamientos, centros de relevo (servicio de interpretación virtual a lengua de señas), señalización en braille de los horarios de atención, señales de hale / empuje en entradas de las oficinas de atención e inclusión de plugin de accesibilidad en nuestra página web.
- Atención preferencial para nuestros usuarios, en las sedes administrativas y de servicios, indicando la disponibilidad de sillas de color azul y espacios demarcados para personas que se movilizan en silla de ruedas.
- Adecuaciones físicas como rampas, senderos y demarcaciones, y canales para la autogestión como la Sucursal Virtual, la App Delagente Virtual y el chatbot Diligente.



Identificamos nuestros

impactos

El propósito de la participación de nuestros principales grupos de interés es resolver sus consultas a través de los canales de atención y hacerse escuchar a través del sistema de peticiones, lo que nos permite mejorar y fortalecer las relaciones con afiliados, empresas y comunidad en general.

De igual manera, su participación nos permite identificar riesgos que podrían resultar en insatisfacción del cliente, afectación de nuestra imagen corporativa, aumento del volumen de quejas y reclamos y posibles pérdidas económicas y sobrecostos debido a información errónea proporcionada al cliente.

Durante el 2023, los riesgos identificados nos permiten trabajar, desde la planeación institucional, en la prevención para su mitigación y resarcimiento.

En 2023 nace el Reconocimiento Soy Servicio, que destaca a través de seis categorías, a los colaboradores y aliados de la corporación que desempeñan una labor determinante y ejemplifican día a día la vocación de servir a los demás.



Afianzamos lazos

con la comunidad

En Comfenalco Valle Delagente estamos comprometidos en fortalecer los lazos con las comunidades mediante una amplia variedad de canales y métodos de interacción. Desde nuestra línea ética que facilita la formulación de denuncias y gestiones transparentes, hasta iniciativas de empleo y educación, buscando promover la participación, activa y responsable en todos los sectores de la comunidad.

Nuestras acciones están diseñadas para impulsar el desarrollo social, a través de la cooperación nacional e internacional y los proyectos sociales orientados a mejorar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables y fortalecer la cohesión comunitaria.

Canales de interacción

Línea ética: formulario de Google, correo electrónico, línea telefónica.

Oficinas de Agencia de Empleo, proyectos ejecutados por el área de Cooperación Nacional e Internacional, página web corporativa, redes sociales, chat bot Diligente, encuestas de satisfacción, áreas de servicio de la Caja de Compensación Familiar, Centro Integral de Servicios (CIS), Asamblea de padres de familia de los jóvenes menores de edad que hacen parte del Instituto de Educación de Comfenalco Valle (IECV), Consejo Directivo del IECV, comisión de evaluación y promoción y en general, actividades formativas sobre crianza y educación del IECV.

Tipos de interacción

- Gestión de presuntas denuncias canalizadas en la línea ética.
- Participación mínima de personas no afiliadas con el pago de la tarifa plena en los servicios educativos (**matrícula y pensiones, guías, derechos de grado**).
- **Buscadores de empleo:** son el grupo objetivo de la Agencia de Empleo. Para ellos, se implementa una ruta de empleabilidad que incluye servicios de registro, orientación ocupacional, capacitación, remisión a vacantes, colocación y Subsidio al Desempleo.
- Acceso a la ruta de empleabilidad y postulaciones al Subsidio al Desempleo.
- **Poblaciones beneficiarias de nuestros proyectos sociales:** víctimas, jóvenes, mujeres, migrantes, entre otros.

Esto impacta nuestra sostenibilidad social y financiera de manera positiva al posicionarnos como un fuerte socio estratégico de aliados nacionales e internacionales, con amplio enfoque social, con capacidad de operar modelos claves de atención a poblaciones vulnerables contribuyendo al mejoramiento de sus condiciones de vida.



Establecemos Alianzas Estratégicas

Nuestras alianzas estratégicas son fundamentales en el relacionamiento con entidades públicas y privadas que propenden por el desarrollo económico de la región.

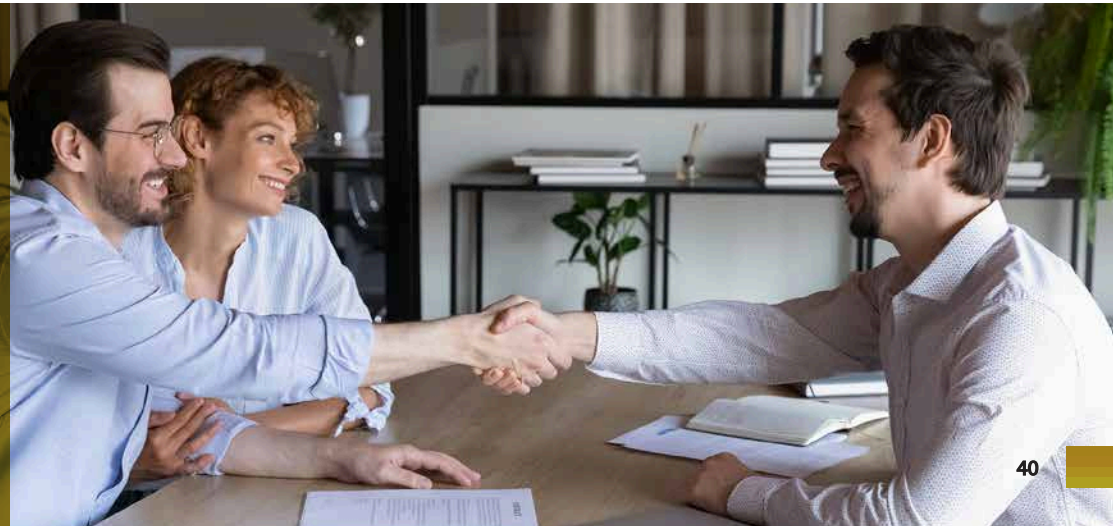
Gestión Comercial

Durante el 2023 participamos en eventos, ruedas de negocios y/o mesas de trabajo conjuntas con Comités Intergremiales Municipales, Procolombia, Fenalco, ProPacífico, Andi, Invest Pacific, Cámaras de Comercio del Valle del Cauca, Cámaras Binacionales, Zonamérica, Asocajas, Secretarías de Gobierno, Valle INN, entre otros, ampliando nuestra red de contactos empresariales y generando conexiones de valor de los aliados estratégicos con nuestros clientes empresariales.

Gestión en Empleabilidad

Los aliados estratégicos son fundamentales en la misión de nuestra Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y el área de Cooperación Nacional e Internacional, para mejorar las competencias laborales y facilitar el acceso a oportunidades de vinculación tanto local como internacionalmente.

- Proveedores de capacitación y formación: brindan formación tanto a población cesante como beneficiaria de los cursos derivados de la Ley 2069, para el mejoramiento de sus competencias laborales y cierre de brechas identificadas durante la orientación ocupacional. Los principales proveedores en 2023 fueron PEC Delagente y Fenalco (Federación Nacional de Comerciantes).
- Universidades y Colegios: promueven el uso de los servicios de la Agencia de Empleo entre sus estudiantes y egresados.
- Agencias de Empleo Internacionales: apoyan la migración legal y justa de los colombianos asegurando que se considere el bienestar de los migrantes.
- Embajadas: actúan como facilitadores para los colombianos en el exterior.
- Organizaciones de Cooperación Internacional: ayudan a identificar necesidades de talento humano global y a crear alianzas estratégicas para la atención a través de proyectos sociales.



Nos relacionamos con diferentes entidades del Estado

Mantenemos relaciones estratégicas con diversas entidades del Estado como la Presidencia de la República, los Ministerios de Trabajo, Salud y Protección Social, y Educación Nacional, la Oficina del Alto Comisionado para la Paz, la Registraduría Nacional del Estado Civil y Migración Colombia.

Estas entidades proporcionan lineamientos de política pública, además de colaborar en integraciones tecnológicas y actividades de cruce de bases de datos que fortalecen los controles en nuestros procesos internos para la adjudicación de beneficios y servicios.

En el ámbito del empleo, colaboramos estrechamente con el Servicio Público de Empleo y las administraciones municipales para asegurar el cumplimiento de las estrategias nacionales de empleo y apoyar el ecosistema regional en la materia.

Las administraciones municipales y la administración departamental son aliados estratégicos para el desarrollo de todas nuestras acciones a lo largo y ancho del Valle del Cauca.



Comfenalco Valle



42

Gobierno Corporativo



Gobierno corporativo

Mejoramos continuamente nuestro desempeño organizacional a través del liderazgo, la visión y la dirección asertiva.

Modelo de Gobernanza Estratégica

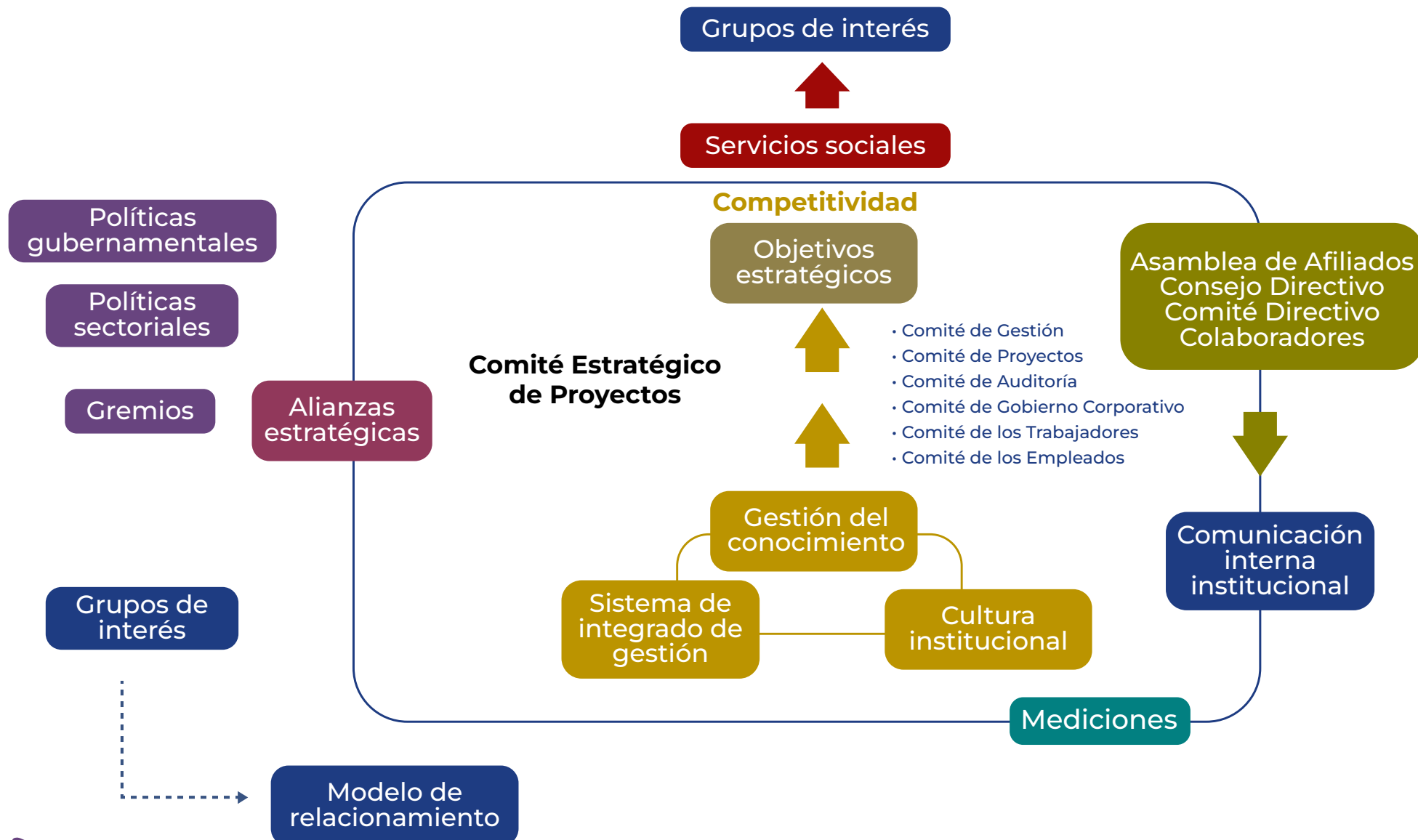
Nuestro Modelo de Gobernanza Estratégica es abordado desde una óptica prospectiva, es decir que, desde el Gobierno Corporativo buscamos constantemente anticipar eventos que impidan la prestación de los servicios a nuestros afiliados y sus familias, quienes son uno de los principales grupos de interés de la Caja de Compensación Familiar. De esta manera, promovemos un sólido ambiente de control.

Este Modelo de Gobernanza facilita que el Gobierno Corporativo, desde la planeación, articule los objetivos estratégicos de la Caja de Compensación Familiar con las políticas, normas y estándares nacionales e internacionales aplicables a la naturaleza de nuestra corporación.

La aplicación de modelos de relacionamiento diversos y mecanismos de participación en el ámbito local y departamental facilitan la integración de diversos actores. Así, a través de nuestro portafolio, brindamos servicios sociales con equidad, permitiendo mayor competitividad a las empresas y promoción del desarrollo regional.



Gobierno corporativo



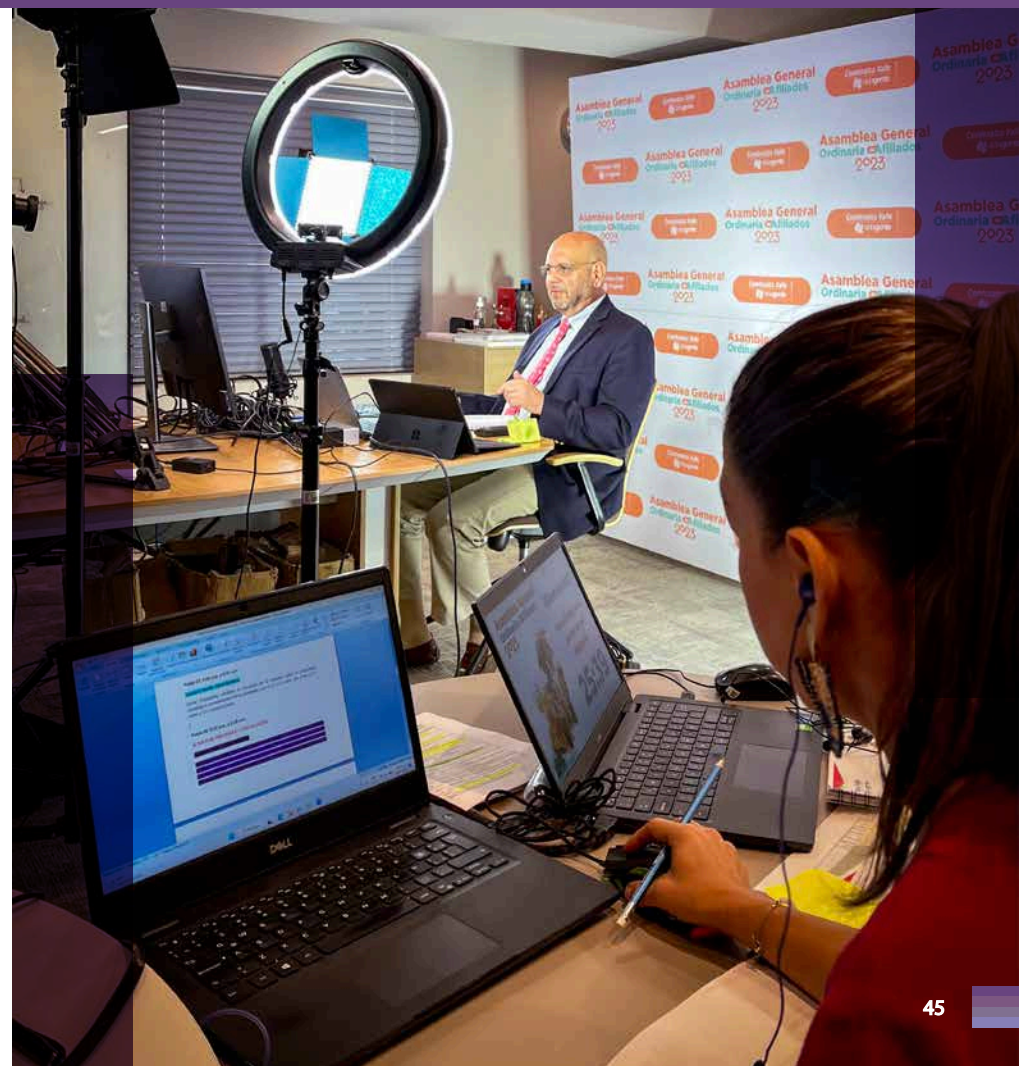
Composición y estructura del Gobierno Corporativo

En Comfenalco Valle Delagente nuestro Gobierno Corporativo propicia un ambiente organizacional basado en relaciones armónicas, ecuanímenes y transparentes con todos sus grupos de interés. Cumplimos los requerimientos de los órganos de control, somos eficientes con la gestión de los recursos económicos, sociales y medioambientales, prestamos servicios con los más altos estándares de calidad y contribuimos al desarrollo sostenible a partir de un actuar diligente.

El Gobierno Corporativo de nuestra Caja de Compensación Familiar está compuesto por: la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo y la Dirección General, además de los Comités que prestan apoyo al Consejo Directivo.

Asamblea General de Afiliados

Es la autoridad suprema de la corporación y está conformada por empleadores, afiliados y clientes hábiles o de sus representantes debidamente acreditados. Sus funciones están reguladas en el artículo 16 de los estatutos de nuestra organización.



Consejo Directivo

Es el órgano encargado de supervisar la gestión de nuestra Caja de Compensación Familiar y vela por el cumplimiento del propósito superior: Transformar la vida de los trabajadores y las familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

El Consejo Directivo está compuesto por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes de los cuales, 5 son representantes de empleadores afiliados a Comfenalco Valle Delagente con sus respectivos suplentes, quienes son elegidos y designados por la Asamblea General de Afiliados a través del sistema electoral, y 5 son representantes de los trabajadores afiliados a la corporación, con sus respectivos suplentes, quienes son designados por el Ministerio de Trabajo en la forma legal y reglamentaria vigente.

Miembros del Consejo Directivo

- Presidente** – Octavio de Jesús Quintero Gómez.
- Primer Vicepresidente** – John Jairo Narváez López.
- Segundo Vicepresidente** – Javier Eliecer Silva Devia.
- Tercer Vicepresidente** – Esperanza Delgado Motoa.
- Revisoría Fiscal** - Escobar Auditores & Asociados S.A.

- Alba Lucía Campaz Cuero.
- Alberto Guzmán Gómez.
- Andrés Rebolledo Cobo.
- Esperanza Delgado Motoa.
- Felipe Arce Usman.
- Hugo Ocampo Martínez.
- Javier Eliecer Silva Devia.
- John Jairo Narváez López.
- José Nelson Amaya Villegas.
- Julián Vicente Holguín Ramos.
- Julián Mauricio Lozano Agudelo.
- Lucedi Pabón Luna.
- Luis Enrique Ayala Vincenzine.
- Mario Márquez Mesa.
- Marleny Valencia Arbeláez.
- Octavio de Jesús Quintero Gómez.
- Óscar Alonso Medina Caldas.
- Ramón Granja Salazar.
- Escobar Auditores & Asociados S.A.

Comités encargados de brindar apoyo al Consejo Directivo



Dirección General

La Dirección General de la Caja de Compensación Familiar está a cargo del Doctor Felice Grimoldi Rebolledo, quien lidera la administración y ejerce la representación legal de la misma. Entre sus funciones se encuentran cumplir y hacer cumplir la ley, los estatutos, reglamentos internos, órdenes y resoluciones emanadas de los diferentes órganos de la corporación, las directrices del Gobierno Nacional y los ordenamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar; ejecutar la política administrativa y financiera de la Caja de Compensación Familiar y las determinaciones del Consejo Directivo y de la Asamblea General de Afiliados; presentar a consideración del Consejo Directivo los planes y programas de

inversión y organización de servicios y el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos; definir y establecer el modelo de Gobernanza Estratégica y Gobierno Corporativo; cumplir, hacer cumplir y difundir el Código de ética y buen gobierno, entre otras. Sus funciones se encuentran establecidas en el artículo 28 de los estatutos de Comfenalco Valle Delagente.

El Director General es el encargado de revisar y aprobar el Informe de Sostenibilidad.



Ética y transparencia

En Comfenalco Valle Delagente contamos con políticas y estrategias que orientan nuestro quehacer corporativo y nos permiten crear un ambiente de confianza y transparencia en las relaciones organizacionales y en la prestación de nuestros servicios.

Por eso capacitamos a nuestros colaboradores, nos aseguramos de mantener constante interacción con cada uno de nuestros grupos de interés para conocer y resolver sus inquietudes críticas de manera oportuna (ver páginas 28-34) y gestionamos el riesgo corporativo desde el Sistema de Control Interno.

Es el Consejo Directivo, máximo órgano de Gobierno, quien aprueba todos los lineamientos y políticas del Sistema General del Riesgo de la corporación.



Gestión del riesgo Corporativo

Comfenalco Valle Delagente comprometido con la prevención del fraude continúa fortaleciendo los controles para prevenir y mitigar situaciones de corrupción, opacidad, fraude y soborno.

Dentro del Sistema de Control Interno, consideramos la Gestión del Riesgo como parte fundamental de nuestra estructura para la toma de decisiones. Los riesgos se alinean a los objetivos estratégicos y al cumplimiento normativo, lo que nos ha permitido implementar políticas, procedimientos, instructivos, manuales, entre otros, dirigidos a mitigar los impactos de su posible materialización y/o disminuir la probabilidad de ocurrencia; así como fortalecer el control interno y fomentar la cultura de autocontrol.

En tal sentido, hemos definido la metodología para la identificación, evaluación, control y tratamiento de los riesgos para cada uno de los subsistemas de Administración de Riesgos (SAR). Los riesgos se encuentran agrupados y documentados de acuerdo con lineamientos propios de la corporación y teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000, en su versión 2018.

Aplicamos las etapas del ciclo de gestión del riesgo de la siguiente manera:



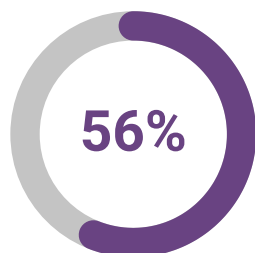
Capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión de Riesgo - SGR

Cada año capacitamos, sensibilizamos y realizamos campañas, con la finalidad fortalecer la cultura de integridad y fomentar principios éticos que faciliten nuestra gestión del riesgo de fraude.

Entre las actividades ejecutadas en el 2023 se encuentran:

- Sensibilización al Consejo Directivo y Directores en temas de prevención de la corrupción, opacidad y fraude, detallando sus responsabilidades y participación dentro del sistema.
- En cada ciclo de gestión del riesgo se realizó la presentación y conformación del Sistema de Gestión de Riesgos con la finalidad de afianzar los conocimientos en riesgos a los líderes y colaboradores de los procesos impactados.
- Difusión y divulgación del canal línea ética, que es gratuito, confidencial y anónimo.
- Conmemoración de los días importantes que tienen relación con los subsistemas SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), SICOF (Sistema de Administración del Riesgo Corrupción, Opacidad y Fraude) y PTEE (Programa de Transparencia y Ética Empresarial).
- Capacitación en Políticas SICOF (Corrupción, Opacidad y Fraude) al Consejo Directivo.
- Capacitación y evaluación del Sistema de Gestión de Riesgos y todos sus subsistemas, dirigida a todos nuestros colaboradores.

Cobertura del curso



Aprobación del curso



Reprobación del curso



Seguridad digital y privacidad

Desde nuestro Gobierno de Información, buscamos el adecuado tratamiento de los datos personales de todos los titulares, de conformidad con la normatividad que rige esta materia, Ley 1581 de 2012. Para ello, contamos con un sistema de gestión de seguridad de datos estructurado sobre el proceso de debida diligencia, que nos permite definir las acciones necesarias para prevenir riesgos relacionados con la privacidad y la protección de información.

Al ser un macroproceso transversal, que a su vez cuenta con un sistema de gestión de seguridad de datos personales, nuestros lineamientos son de carácter general para todos los procesos de la Corporación. Estos lineamientos se establecen a través de políticas, protocolos y procedimientos propios o que se articulan con los ya existentes de cada proceso y las actividades que allí se definen, son monitoreadas permanentemente para verificar su cumplimiento.

Así mismo, como macroproceso hemos fundamentado nuestra operación en los estándares internacionales de seguridad de la información ISO-IEC-27001, las prácticas de gobierno de datos de DAMA y hacemos uso de un software especializado que abarca todos los requisitos normativos para la administración del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales.

Estos procesos, más las herramientas tecnológicas, desempeñan un papel fundamental en la protección de los datos personales. Gracias a esta estructura integral, la Corporación, en calidad de responsable del tratamiento, logra cumplir con los requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y las directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).



Este enfoque integrado no solo asegura la conformidad con las normativas vigentes, sino que también refleja el compromiso de la Corporación con la seguridad y privacidad de la información.

Formamos a nuestros colaboradores en

Seguridad digital/privacidad.

Todos los colaboradores de la Corporación reciben formación sobre seguridad digital/privacidad. El Programa de Formación Obligatorio en temas asociados a Gobierno de Información se destacó durante el 2023 por su enfoque continuo en la capacitación de los colaboradores, considerados como el eslabón más sensible dentro de la tríada tecnología, procesos y personas. El programa diseñado se compone de tres (3) actividades fundamentales: Inducción Corporativa, Evaluación General y Pruebas de Ingeniería Social.

También durante este período se mantuvo el firme compromiso de fomentar una cultura de respeto al tratamiento de los datos personales y a la información corporativa. Este enfoque se integró como parte esencial del proceso de formación, realizando diversas actividades de sensibilización y transmisión de conocimientos dirigidas a todos los colaboradores de la Corporación. El objetivo principal fue lograr la adopción de las mejores prácticas de seguridad en el manejo de la información y para ello se diseñaron y ejecutaron dos (2) campañas y se crearon ocho (8) piezas gráficas (Tips) destinadas a todos los usuarios a través de correos masivos corporativos. Estas campañas y piezas gráficas, identificadas con títulos como "Correos maliciosos", "Mejores prácticas de seguridad en correos electrónicos", entre otros, se enfocaron en sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de adoptar comportamientos seguros en el manejo de la información.

Durante el 2023 se diseñaron y ejecutaron 2 campañas y se crearon 8 piezas gráficas para mejorar las prácticas de seguridad y manejo de la información.

Estas piezas gráficas, concebidas como herramientas visuales y educativas, fueron enviadas a través de los correos corporativos de forma masiva y quedaron disponibles en el Botón del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP) ubicado en la Intranet para consulta posterior. Esta iniciativa reforzó la conciencia de seguridad entre los colaboradores y promovió una actitud proactiva hacia la protección de datos y la seguridad de la información en la Corporación.

Así mismo, se mantuvo un monitoreo diario a través del CSIRT Global, permitiendo la detección de anomalías y vulnerabilidades a nivel mundial que podrían afectar la ciberseguridad. El objetivo principal de esta iniciativa fue informar a los colaboradores sobre las alertas existentes, con el fin de mitigar el riesgo de afectación a la Corporación.

Durante el año 2023 se desplegaron treinta y siete (37) correos masivos de notificación de alertas, informando a los colaboradores sobre diversas amenazas y prácticas maliciosas.

Formamos a nuestros colaboradores en

Seguridad digital/privacidad.

Durante el 2023, la interacción con nuestros grupos de interés en esta materia se dio de la siguiente manera:

Afiliados: mediante diligenciamiento de formularios con mecanismo de captura de autorización de tratamiento de datos.

Proveedores: se realizó la validación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012 en la etapa precontractual de ochenta y seis (86) proveedores y se llevaron a cabo un total de veintiún (21) Evaluaciones de Impacto en la Protección de Datos (EIPD) en relación con los proyectos y requerimientos tecnológicos desarrollados. Estos procesos de revisión y validación son fundamentales para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de la privacidad en las operaciones.

Colaboradores: mediante la participación en el programa de Formación Obligatorio en temas asociados a la protección de datos personales y seguridad de la información, así como en la constante sensibilización mediante tips y alertas relacionadas a los temas de ciberseguridad.

Nuestros retos para los próximos 3-5 años son:

Retos normativo: adaptarnos a los posibles cambios en las leyes de privacidad de datos.

Retos tecnológico: gestionar los riesgos de privacidad asociados con tecnologías emergentes.

Retos cultural: superar la falta de conciencia sobre la importancia de la seguridad de la información.



Cumplimiento normativo

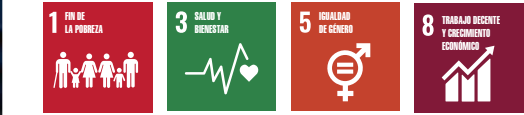
Las visitas de los entes de control han contribuido significativamente al fortalecimiento y a la mejora continua de nuestros procesos corporativos a lo largo del período. Además, los resultados favorables en los informes de la voz del afiliado evidencian una implementación integral de las directrices de atención al ciudadano.

Durante el año 2023, no se aplicaron multas ni sanciones monetarias por incumplimiento normativo, y no se reportaron incidentes de corrupción.



54

La Caja Delagente, un lugar para aprender y crecer



La Caja Delagente,

un lugar para aprender y crecer

Nuestro mayor activo es nuestra gente, y desde Comfenalco Valle Delagente gestionamos y coordinamos nuestro talento humano de acuerdo con las políticas establecidas por la normatividad vigente, con el propósito de contribuir a la consecución de nuestros objetivos estratégicos, atendiendo siempre criterios de equidad interna y competitividad externa, para beneficio de los colaboradores, generando impacto en la atracción, retención y motivación del talento humano.

Total de
colaboradores
745
todos a tiempo
completo.

Mujeres: 64%⁽⁴⁷⁹⁾

Hombres: 36%⁽²⁶⁶⁾

Empleados fijos: 96%⁽⁷¹⁶⁾

Empleados temporales: 4%⁽²⁹⁾

Menores de 30 años: 21%⁽¹⁵⁷⁾

Entre 30 años y 50 años: 58%⁽⁴³⁰⁾

Mayores de 50 años: 21%⁽¹⁵⁸⁾ GRI 405-1-b

Nuestra corporación propende por la estabilidad laboral y fomenta en los colaboradores el sentido de pertenencia hacia ella. La modalidad de contratación a término indefinido es la más representativa con un porcentaje del 97% de todo nuestro talento humano.

Término indefinido: 97%⁽⁷²¹⁾ Término fijo: 3%⁽²⁴⁾

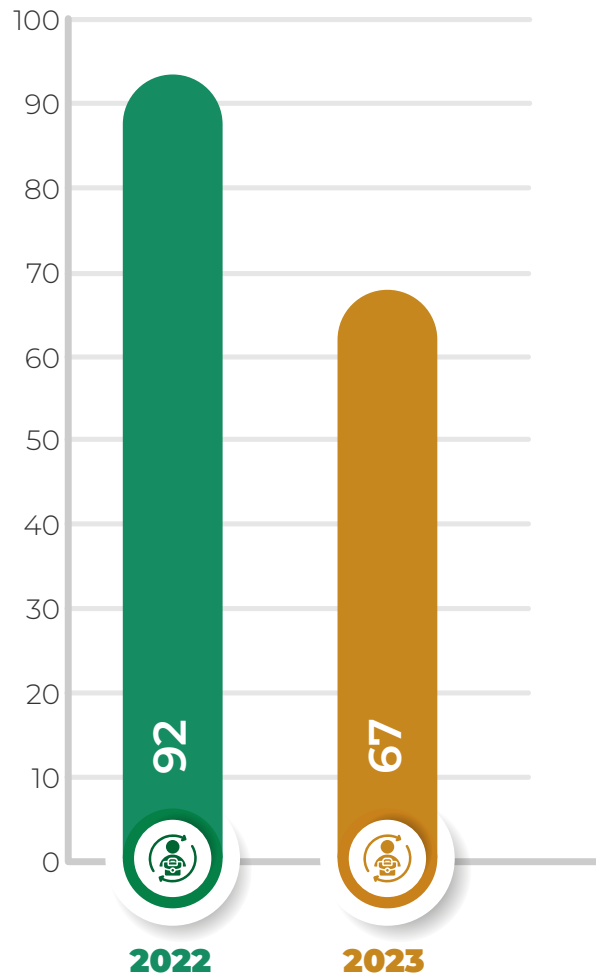
Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra gente vallecaucana, por ello aportamos a la economía con la vinculación del personal de cada región del departamento. Valoramos y respetamos la diversidad cultural.

Colaboradores a tiempo completo (47 horas semanales)

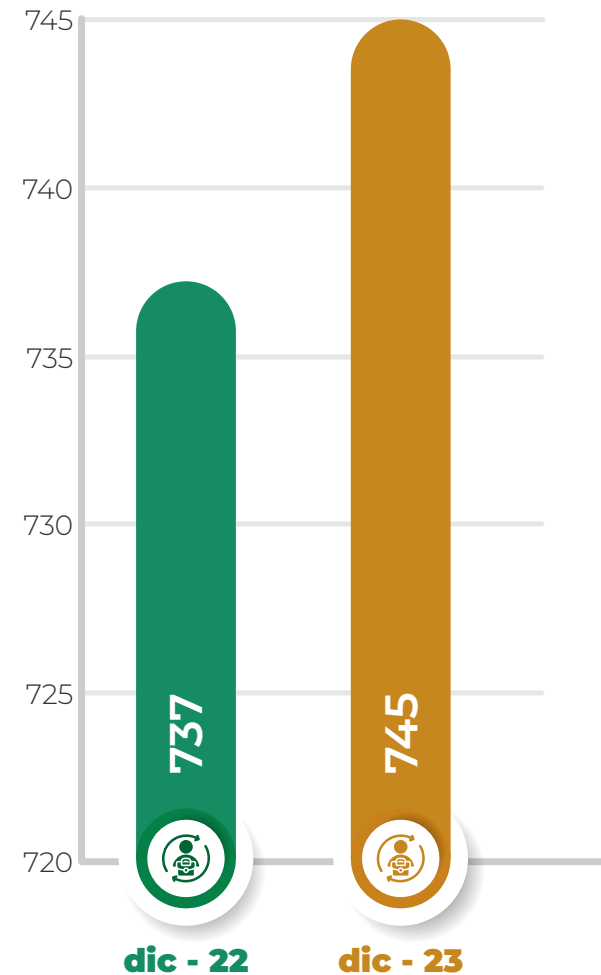
Regional	Colaboradores	Porcentaje
Cali	571	76.6%
Buenaventura	56	7.5%
Buga	38	5.1%
Palmira	32	4.3%
Cartago	21	2.8%
Tuluá	18	2.4%
Otras sedes	6	0.8%
Roldanillo	1	0.1%
Sevilla	1	0.1%
Caicedonia	1	0.1%
TOTAL GENERAL	745	100%

Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal

En 2023 avanzamos en la vinculación laboral de docentes de nuestro Instituto de Educación por Ciclos, quienes desempeñaban actividades bajo contratos de prestación de servicios. Esto implicó un aumento del 1.1% en nuestra planta de personal.



Total de retiros 2022 y 2023.



Número total de colaboradores al final del 2022 y 2023.

Beneficios para nuestros colaboradores a tiempo completo

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar del colaborador, en 2023 entregamos beneficios extralegales otorgados por mera liberalidad, que no constituyen salario en dinero o especie, previo cumplimiento por parte del colaborador de los requisitos o condicionamientos previstos:

Beneficios	Número de colaboradores	Condiciones
Prima de Navidad	703	Personal con contrato a término indefinido y con antigüedad mayor a 6 meses.
Auxilio Plan Complementario en Salud	202	Auxilios del 50% del valor del Plan Complementario de Salud para el trabajador y su grupo familiar primario.
Prima de vacaciones	658	Personal con contrato a término indefinido y disfrute de vacaciones de acuerdo con antigüedad.
Seguro de vida	745	Cobertura al 100% de los colaboradores vinculados directamente mediante contrato laboral.

Plan de Bienestar

Con nuestro Plan de Bienestar, para el 2023, desarrollamos actividades y estrategias sustentadas en cuatro (4) pilares estratégicos que aportan al equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestra gente.

Pilar	Actividad	Cobertura
Bienestar te Reconoce	Quinquenios.	100% (Satisfacción: 98%)
	Obsequio nacimiento bebés.	100%
Bienestar Emocional	Capellanía.	
	Primeras Comuniones.	50%
	Confirmaciones.	59%
	Apoyo psicológico por duelo.	100%
	Lutos (coronas fúnebres).	100%
	Cumpleaños (tarde libre de cumpleaños).	100%
Bienestar Creciendo Contigo	Becas Pregrado (cupo: 13 colaboradores).	77%
	Auxilio educativo hijos.	100%
	Día de los niños y niñas (bono juguetería).	100%
	Día del Amor y la Amistad.	100%
	Halloween.	100%
Bienestar y Esparcimiento	Fútbol femenino.	67% (satisfacción: 91%)
	Fútbol masculino.	65% (satisfacción: 97%)
	Natación (aplica en el CRD Club Cañasgordas).	42% (satisfacción: 100%)
	Tenis de Campo (aplica en el CRD Club Cañasgordas).	57% (satisfacción: 97%)
	Orquesta Delagente Son.	100% (satisfacción: 88%)
	Juegos Internos.	40% (satisfacción: 94%)
	Fiesta fin de año.	90% (satisfacción: 96%)

En 2023, el indicador de satisfacción sobre el plan de bienestar se incrementó al 95%, en 2022 fue del 93%.

La Caja Delagente,

que brinda oportunidades al colaborador

Buscamos fortalecer nuestro ambiente laboral y propiciar el desarrollo integral de los colaboradores, generando oportunidades de crecimiento, beneficios, bienestar y salud que satisfagan a las personas y contribuyan al logro de nuestros objetivos estratégicos.

En 2023 la satisfacción del ambiente laboral se incrementó al **95%**, comparado con el 87% del año 2022.

A partir de los resultados de la encuesta de medición de la satisfacción laboral, nuestra corporación implementó la estrategia de Ambiente Laboral fundamentada en tres dimensiones: **Relaciones de confianza, Salud Emocional y Equipos de Alto Desempeño.**



Permiso Parental

Entendemos que el cumplimiento incondicional de las normas laborales genera bienestar en nuestros colaboradores y se traduce en respeto de sus derechos humanos, por eso, nos comprometemos a brindarles las mejores garantías. Durante el 2023, seis (6) colaboradores disfrutaron el beneficio de la licencia de paternidad.



Formamos y desarrollamos competencias en

nuestro talento humano

A través de nuestra Escuela de Formación Corporativa (EFC) y las escuelas que la componen: Escuela de Servicio y Ventas, Escuela de Gestión y Escuela de Liderazgo, llevamos a cabo diferentes procesos de formación, sensibilización y/o de desarrollo de competencias técnicas, en los que el enfoque hacia el servicio y la diversidad e inclusión fueron prioridad para el 2023.

Realizamos 57 procesos de formación a nivel corporativo, llegando a 710 colaboradores que representan el 98% del total de nuestro personal, con 2.969 asistencias totales y 10.797 horas.

Mes	Nombre Capacitación	Escuela
Febrero	Formación complementaria Auditores Internos.	Escuela de Gestión.
	Champions de la Diversidad.	Escuela de Liderazgo.
	Salud Mental en el lugar de trabajo.	Escuela de Gestión.
Marzo	Yo soy mi propia marca.	Escuela de Liderazgo.
	Inducción Corporativa del SGI – Cali.	Escuela de Gestión.
Abril	Comunicación Asertiva.	Escuela de Gestión.
	La incertidumbre y cambio de las organizaciones.	Escuela de Liderazgo.
	Habilidades para la operación de MiPymes Hoteleras.	Escuela de Gestión.
Mayo	Formación para la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.	Escuela de Gestión.
	Seminario de Abastecimiento Estratégico.	Escuela de Gestión.
	Gobierno de la Información.	Escuela de Gestión.
Junio	Taller Sin Muletillas.	Escuela de Gestión.
	Huella Hídrica WFN (Water Footprint Network).	Escuela de Gestión.
	Diplomado en Prevención, Preparación y la Respuesta a Emergencia Empresariales – PPREE.	Escuela de Gestión.
Julio	Protocolos de servicio y atención incluyente.	Escuela de Servicio y Ventas.
	Redacción y ortografía.	Escuela de Servicio y Ventas.
Agosto	Implementación de estrategias de marketing experiencial en los parques de diversiones.	Escuela de Servicio y Ventas.
	Servicio al Cliente.	Escuela de Servicio y Ventas.
Septiembre	Cambio Legal Ley 2300 de 2023.	Escuela de Liderazgo.
Octubre	Curso de Excel.	Escuela de Servicio y Ventas.
	Rol interventor manual de contratación.	Escuela de Gestión.
Noviembre	Técnicas de redacción y ortografía.	Escuela de Servicio y Ventas.
	Gestión de clientes difíciles y cómo afrontarlo.	Escuela de Servicio y Ventas.



15.32
horas promedio
de formación
al año por
colaboradora.



15
horas promedio
de formación
al año por
colaborador.

GRI 404-1

97 líderes de nuestra corporación recibieron 17.5 horas de formación en promedio al año, al igual que los integrantes de nuestros equipos comerciales (106 personas), 326 auxiliares destinaron en promedio 15 horas y 181 personas del nivel administrativo, 13 horas. ^{GRI 404-2}

Evaluación de Desempeño

En el año 2023 evaluamos los resultados de desempeño del año 2022.

Evaluamos el nivel de cumplimiento de los objetivos de desempeño y el modelo de competencias corporativas, para visibilizar los esfuerzos y reconocer la contribución de nuestro talento humano en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la corporación.

Logramos un cumplimiento general sobresaliente del 96%, 3 puntos por encima del logrado en 2021 evaluado en el 2022 que fue del 93%.

La evaluación se enfocó en analizar la gestión de cargos como Gerentes Comerciales y de Servicios, Jefes de Área, Coordinadores, Profesionales, Ejecutivos Comerciales y Consultores Financieros. **149 colaboradores obtuvieron resultados por encima del 91% con desempeño sobresaliente** a quienes se les otorgó como beneficio la valera de tiempo libre.

Articulamos el desarrollo de competencias con más bajo puntaje con la Estrategia de Ambiente Laboral, logrando que las áreas con su respectivo líder trabajaran en la competencia más relevante para su equipo.

Finalizando el año 2023 se decidió que a partir del año 2024 contaremos con la herramienta de gestión de desempeño BUK que facilitará el proceso de evaluación y el de seguimiento a los colaboradores, mejorando la experiencia del proceso tanto para el evaluado como para el evaluador. Para la evaluación del desempeño 2023 que se llevará a cabo en el año 2024 el alcance irá hasta el cargo de analistas.



Diversos e Incluyentes

Nuestra estrategia de diversidad e inclusión apunta a construir en Comfenalco Valle Delagente una cultura de respeto y reconocimiento de la diversidad e igualdad, que permita generar ambientes de trabajo incluyentes beneficiosos de las dinámicas de nuestro equipo y del desarrollo personal y profesional del talento humano.

En 2023, llevamos a cabo espacios de sensibilización para promover entornos respetuosos por la diversidad:

Nombre de la sensibilización	Mes	Cobertura	Población Objetivo
Champions de Diversidad.	Febrero	46%	Líderes.
Mes del Orgullo LGBTQ+.	Junio	100%	Toda la corporación.
Servicio de atención incluyente.	Junio	66%	Toda la corporación.
Taller de sesgos inconscientes.	Agosto	100%	Toda la corporación.
Taller de Comité de Convivencia.	Septiembre	57%	Comité de Convivencia.
Construyendo equipos diversos.	Octubre	46%	Comité de Ambiente laboral.
Comité de Ambiente Laboral.	Noviembre	97%	Comité de Ambiente laboral.
Las familias, sus tipos y corresponsabilidad.	Noviembre	77%	Toda la corporación.

Celebramos y conmemoramos fechas especiales para la promoción de la diversidad e inclusión en nuestra corporación:

- Marzo: *Género y cero Discriminación “Somos la Caja Delagente inclusiva”.*
- Junio: *Orgullo LGBTQ+ Charla con apoyo de la Cámara de la Diversidad Colombia.*
- Agosto: *Día Internacional de los Afrodescendientes.*
- Septiembre: *Día Internacional de las Lenguas de Señas.*
- Diciembre: *Día de los Derechos Humanos.*



Seguridad y Salud

en el Trabajo (SST)

Obtuvimos nuevamente un **puntaje del 100%** en la evaluación anual sobre nuestro cumplimiento legal del **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, realizada por parte de la ARL Bolívar y el Ministerio de Trabajo (*estándares mínimos Resolución 0312 / 2019*).

Logramos un cumplimiento del **97%** en la ejecución de nuestro **plan de trabajo en SST**, así como del plan estratégico de seguridad vial (*PESV*), actualizando para este año dichas políticas y la de desconexión laboral.

Nuestro Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo cuenta con 3 comités de apoyo:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo con una periodicidad mensual.
- Comité de Convivencia Laboral (*trimestral*).
- Comité del Plan Estratégico de Seguridad Vial (*trimestral*).

Todos los comités cuentan con las políticas y procedimientos para su funcionamiento.



Gestión de Riesgos Laborales

Continuamos con la realización de Listas de Chequeo sobre nuestros riesgos y logramos realizar mejoras oportunas con un porcentaje del 95% de cumplimiento.

Capacitamos a nuestros colaboradores en temas como: prevención de accidentes, inducción y reinducción en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Estratégico de Seguridad Vial, planes de emergencia, manejo de extintores, manejo de carga, ergonomía, prevención de accidentes por riesgo eléctrico y químico, uso adecuado de elementos de protección personal, entre otros.

Realizamos encuestas sobre riesgo psicosocial y sus correspondientes planes de intervención de acuerdo con cada caso y a los resultados de la encuesta.



Salud en el trabajo



En 2023, se presentaron 18 eventos caracterizados como accidentes laborales (índice de frecuencia 2.23%), la totalidad de ellos investigados con intervención de mejoras necesarias con el objetivo de minimizar riesgos de futuros eventos. Las lesiones más comunes en los eventos del 2023 fueron esguinces, golpes y contusiones, y estuvieron principalmente relacionados con riesgos locativos, deportivos y públicos.

En el 2023, no se presentaron reportes de enfermedades de origen laboral y dimos continuidad al seguimiento de colaboradores con restricciones médicas (7 casos), por medio de mesas de trabajo por grupo interdisciplinario.

GRI 403-10.

Semana de la

salud y la seguridad

Realizamos la **Semana de la Salud y la Seguridad** en Cali y todas nuestras regionales. Entre el 11 de septiembre y el 6 de octubre de 2023, nuestros colaboradores participaron y disfrutaron de las diferentes actividades de promoción y prevención, encaminadas al cuidado integral de la salud y la seguridad. Servicios como electrocardiograma, valoración riesgo cardiovascular, perfil lipídico, citología y/o autoexamen de mama, optometría, electroterapia, masajes terapéuticos, hicieron parte de las jornadas. También, talleres sobre prevención del consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y seguridad vial, higiene de manos, manejo de extintores y reciclaje y manejo de residuos.



68

Gestión Social



Somos la Caja Delagente que progresas y avanza

El objetivo de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia es brindar a las personas trabajadoras y a sus familias, espacios y oportunidades para mejorar su calidad de vida. En Comfenalco Valle Delagente, llevamos ese objetivo más allá, buscando la construcción de una sociedad productiva, solidaria y equitativa mediante el desarrollo integral del ser humano.

Para cumplir con este gran propósito y aportar en la concreción de diferentes sueños, nos centramos en el servicio, basado en principios de calidez, amabilidad y de sensibilidad ante las necesidades de nuestros afiliados y no afiliados.

Como organización, generamos impacto social a través de servicios, programas o proyectos en beneficio de las empresas afiliadas, sus trabajadores y familias, y comunidad en general.

Subsidios

A través del Sistema del Subsidio Familiar en Colombia se aportan recursos en dinero, servicios o especie que mejoran los ingresos de la población afiliada.

Subsidio Familiar en Dinero

Entregamos **\$102.726 millones** como recurso asignado al pago del Subsidio Familiar en Dinero a trabajadores afiliados con ingresos hasta cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Continuamos fortaleciendo las alianzas con diferentes proveedores de medios alternativos de pago para beneficiar a nuestros afiliados en la disposición y pago del Subsidio Familiar en Dinero. A través de la billetera virtual Kupi, este beneficio social pudo ser redimido en 13.422 puntos de SuperGIROS y aliados en 15 departamentos del país y/o, además se realizaron compras en más de 5.800 establecimientos en convenio a nivel nacional, representados en supermercados, restaurantes, papelerías, droguerías, entretenimiento, calzado, vestuario, entre otros.

\$1.770 millones Subsidio especial para personas con discapacidad.

\$1.724 millones Subsidio adicional solidaridad con el campo.

\$331 millones Subsidio extraordinario por personas a cargo fallecidas.

Somos la Caja Delagente que **progresa y avanza**

Kupi permite al afiliado el retiro de la cuota monetaria del Subsidio Familiar en Dinero desde el celular, sin cuota de manejo ni costo alguno, además acepta retiros ilimitados hasta agotar el saldo, y da la opción de la consulta de saldo y movimientos.

Semestralmente capacitamos a nuestros proveedores de medios de pago para reforzar conceptos y conocimientos generales de la Caja de Compensación Familiar y la operación y procesos que se llevan a cabo.

Atendimos presencialmente a **87.695 personas**, 75% más que en 2022, esto debido al incremento en las solicitudes de cambio de medio de pago del subsidio y traslados de saldos; sin embargo, gracias a las mejoras implementadas por los proveedores de medios de pago, las solicitudes y atenciones presenciales disminuyeron para el cierre del año.

En 2023, comunicamos a nuestros afiliados el beneficio del Subsidio Familiar en Dinero para cónyuge o compañera(o) del trabajador afiliado que no contó con ingresos, renta o pensión, y que desempeñó labores de cuidado de algún beneficiario o persona con discapacidad a cargo del trabajador afiliado (Ley 2225 del 2022). Para ello, enviamos 325 comunicados a afiliados que identificamos como beneficiarios potenciales, logrando que 126 de estas personas accedieran a dicho Subsidio Familiar.



Tu Subsidio Familiar Monetario

kupi

Subsidio de vivienda

Contribuimos con el logro de los sueños de miles de familias afiliadas a nuestra organización, a través de la oferta de subsidios para la adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio o mejoramiento de la vivienda; aportando a la calidad de vida de los trabajadores de menores ingresos.

Atendimos 32.774 personas, 28.163 de manera presencial y 4.611 de manera virtual.

Acompañamos a 3.729 familias, a través de asesoría durante la postulación al subsidio para una mejor comprensión de este proceso, en la superación de diferentes obstáculos que se pueden presentar.

Nuestra asesoría personalizada en vivienda es un servicio cada vez más sensible con las necesidades de nuestros afiliados, donde el acompañamiento continuo de expertos se convierte en un valor agregado para las familias, pues es la forma de superar en equipo, cualquier obstáculo en la búsqueda de tener vivienda propia, desde la consecución de los recursos financieros, hasta la elección del proyecto ideal, según las necesidades de cada familia.

Realizamos **charlas virtuales a 1.022 postulantes** sobre el Subsidio de Vivienda, también dimos a conocer el paso a paso para la compra de vivienda, realizar la legalización y pago de esta.

Asignamos 1.036 subsidios de vivienda de interés social a la población afiliada de categorías A (91%) y B (9%), por un monto de **\$35.756 millones**.

Entregamos \$26.851 millones como pago de subsidios previamente asignados.

Acompañamos en el cierre financiero a 993 afiliados que ya cuentan con un subsidio asignado, buscando generar un endeudamiento menor a través del subsidio complementario del Gobierno Nacional, lo cual fue logrado por 325 de ellos.

Programa de construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda

Acompañamos a los hogares afiliados de las categorías A y B que tienen una vivienda o un lote propio, para su acceso a los Subsidios de Vivienda en las modalidades de construcción en sitio propio o mejoramiento de vivienda.

73 hogares se beneficiaron a través del acompañamiento técnico, legal y financiero, siendo ellos, los principales participantes del proceso; la Caja de Compensación Familiar asignó este tipo de subsidios por valor \$3.256 millones.

En este programa participaron activamente las comunidades negras rurales del Distrito de Buenaventura, a través de los Consejos Comunitarios del Bajo Calima, Comunidad Negra La Brea, Córdoba - San Cipriano y Comunidad Negra parte Alta y Media de la Cuenca del Río Dagua, quienes facilitaron el acceso de sus pobladores a los subsidios a través de la gestión de información y autorizaciones de construcción con materiales convencionales o de la región.



Subsidio al Desempleo

- En 2023 asignamos este beneficio a **5.485 personas cesantes** (50% más beneficiarios que en 2022), con una inversión social correspondiente a **\$20.301 millones** (crecimiento del 81%).
- Estos incrementos se deben a que el periodo de entrega del subsidio en 2022 comprendió solo cinco (5) meses: de agosto a diciembre; mientras que en 2023 se entregó durante todo el año. De igual forma, el crecimiento de la inversión social también se relaciona con el incremento en la apropiación de los recursos del FOSFEC debido a la finalización de la Ley 1929 de 2019.
- Cali, Buenaventura, Tuluá, Palmira, Buga y Cartago fueron las ciudades de nuestro departamento con mayor demanda de este beneficio.

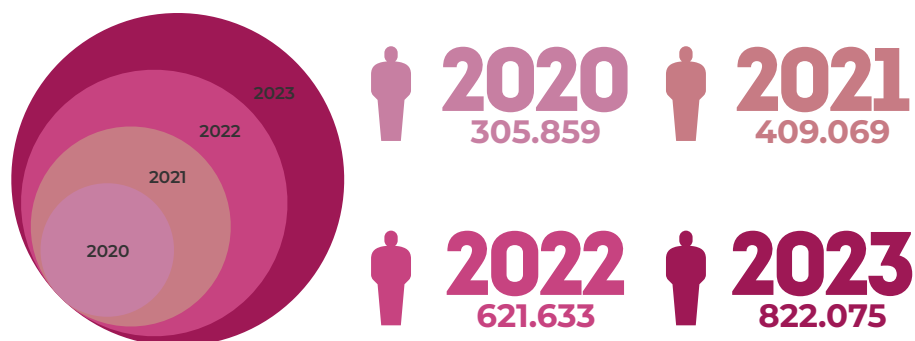


- A través de nuestro aliado tecnológico financiero Kupi, asignamos **44.183 subsidios** a nuestros afiliados en las categorías A y B, por valor de **\$3.351 millones**, con este recurso nuestras familias afiliadas lograron la compra de implementos escolares en más de 200 establecimientos de comercio a nivel regional.
- La postulación al Kit Escolar se puede realizar también a través del dispositivo móvil, permitiendo que nuestros afiliados apliquen a este beneficio desde la comodidad desde su casa o lugar de trabajo.

Recreación, Entretenimiento,

Deportes y Turismo

Ofrecemos espacios y programas de recreación para el disfrute de nuestros afiliados, sus familias y del público en general. Durante los últimos cuatro (4) años, la cobertura de nuestros servicios de Recreación, Entretenimiento, Deportes y Turismo ha crecido significativamente, permitiendo que más familias vallecaucanas de menores ingresos, accedan a todos los programas y servicios que aportan al mejoramiento de su calidad de vida a través de la provechosa utilización del tiempo libre.



Nos motiva continuar en el diseño de estrategias que permitan brindar nuestros servicios a través de experiencias memorables para los afiliados y sus beneficiarios, innovar en la infraestructura de nuestros centros recreacionales y Hoteles Delagente para el disfrute y comodidad, promocionar el Turismo Sostenible con el fin de generar conciencia en la población afiliada y en nuestros colaboradores sobre la utilización sostenible de los recursos naturales, socioculturales y económicos necesarios para nuestra actividad, y fortalecernos en la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA).

En 2023 llegamos con nuestros servicios a **822.075** personas y **1.135.187** de usos totales, a través de nuestros hoteles, centros recreacionales y gimnasios en convenio, actividades recreativas, vacacionales y deportivas.

Con nuestros diferentes programas aportamos al bienestar social, físico, cognitivo y mental de la población afiliada y beneficiaria en todas las etapas de su curso de vida.



“Comfenalco Valle Delagente

Más Cerca de ti”

Creamos la estrategia “Comfenalco Valle Delagente más cerca de ti” con el propósito de llegar cada día a más personas, ofreciendo a nuestros afiliados beneficios como:

- Entradas gratuitas a los centros recreacionales para afiliados de las categorías A y B **436.412 usuarios ingresaron** a los centros recreacionales y disfrutaron con el ingreso de alimentos y bebidas de su preferencia.
- Dimos continuidad al convenio con la Caja de Compensación Familiar Comfandi para el ingreso de nuestros afiliados a todos sus centros recreacionales y academias deportivas.
- Mensualidades 100% subsidiadas para las categorías A y B en la academia de fútbol femenino durante abril en el Centro Recreacional Comfamar en Buenaventura, y en julio y agosto, en todos nuestros centros recreacionales.
- Mensualidades 100% subsidiadas para las categorías A y B en el nuevo horario de la academia de natación en el Centro Recreacional y Deportivo Club Guadalajara de Buga (febrero).
- Acondicionamiento físico, **38.828 personas se beneficiaron de este convenio.**

Otros servicios 100% gratuitos para las categorías A y B:

- Actividades de recreación dirigida. **192.540 beneficiarios.**
- Pasadías especiales (*todos los meses entre enero y octubre*): **Sendero Runakay, Lunadas Delagente, Bingo, Paseos**, entre otros. **103.866 participantes.**
- Transporte de ida y regreso al Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali, para el disfrute del pasadía familiar.
- Alojamiento gratis en semana en nuestros Hoteles Delagente y descuento del 30% los fines de semana en el Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago.



Megavacaciones recreativas

Ofrecemos contenidos lúdico - pedagógicos y recreativos que proporcionan bienestar y mucha diversión a las niñas y niños participantes, fortaleciendo destrezas, habilidades, valores y aptitudes que aportan a su desarrollo integral.

En julio, agosto, y en la semana de receso escolar de octubre de 2023, **1.101 niños y niñas** entre los 5 y los 15 años de edad, disfrutaron y aprendieron con las divertidas Vacaciones Recreativas "Megavacaciones" en los centros recreacionales de la Caja Delagente.



SEPARA TU CUPO EN
LA **App Delagente virtual**

 **20 JUNIO** 2023 **al** **02 JULIO** 2023  **Todos los Centros Recreacionales**

Eventos sociales y/o empresariales

- Realizamos **595 eventos empresariales y sociales** en nuestros centros recreacionales y salones de eventos, con la participación de 50.345 personas.

Deportes

- A través de nuestro programa de Academias Deportivas, beneficiamos a **16.733 niñas, niños y jóvenes**, contribuyendo a su formación física, intelectual, afectiva y social.
- Promovemos la ocupación del tiempo libre por medio del deporte, el ejercicio, la lúdica, la recreación y la cultura fomentando la participación de las personas mayores a través de la socialización y la adopción de estilos de vida saludables. Fomentamos el envejecimiento activo con calidad, independencia y participación autónoma de las personas mayores dentro de su entorno biopsicosocial. **2.389 personas mayores** participaron en el programa Club Sénior.
- **7.197 usuarios** disfrutaron del uso de los escenarios deportivos a través del alquiler de estos.
- **1.523 personas** participaron en el Torneo Olimpiadas Delagente en los Centros Recreacionales y Deportivos Club Cañasgordas en Cali, La Rivera en Tuluá y Club Guadalajara en Buga, Centro Urbano de Recreación Parque del Sur en Palmira, Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago.



Agencia de Gestión

y Colocación de Empleo

- Atendemos de manera gratuita las necesidades laborales de los buscadores de empleo cuyo objetivo es lograr o mejorar su inserción laboral, disminuyendo sus tiempos de búsqueda y teniendo en cuenta los requerimientos de los empleadores para la vinculación de personal idóneo y calificado.
- A través de nuestras actividades en el año 2023 reconocemos la necesidad de continuar fortaleciendo la articulación con el sector empresarial vallecaucano, autoridades gubernamentales, instituciones educativas, organizaciones sociales, entre otros, para unir esfuerzos y lograr una mayor vinculación laboral en el departamento. En 2023 registramos 484 nuevos empleadores en nuestra Agencia de Empleo y un total de 19.322 vacantes laborales. (Crecimiento del 15% en relación con el 2022).
- Buscamos que nuestros programas para la empleabilidad sean pertinentes y respondan a las necesidades del sector productivo, mitigando las brechas existentes; así como el mejoramiento continuo de los procesos de orientación ocupacional para dar una respuesta adecuada a las necesidades de los buscadores de empleo.
- Seguimos comprometidos en la sensibilización de los representantes empresariales para el logro de una mayor vinculación laboral de poblaciones con mayores dificultades de acceso al mercado laboral: jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, comunidad LGBTIQ+, entre otras.
- Finalmente, buscamos fortalecer nuestro proceso de Agencia de Empleo Transnacional con el objetivo de lograr mayores oportunidades en el exterior para que los buscadores de empleo del departamento logren una migración laboral segura, legal y en condiciones dignas.

Ferias de Empleo Municipales:

Una importante alianza con las Administraciones Locales

- Realizamos **10 Ferias Laborales** en asocio con las Alcaldías de Cali, Palmira, Candelaria, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura, logrando a través de ellas, posicionar y dar a conocer nuestros servicios y reafirmar la relación con las administraciones públicas del Valle del Cauca.
- **6.267 usuarios** accedieron a la oferta laboral de 76 empresas a nivel regional: Listos, Adecco, Sitel, Seguridad Nápoles, Seguridad Omega, Seguridad Proviser, Ocupar Temporales, Summar Temporales, Ingenio Pichichí, Muromar, Inversiones del Pacífico, Grupo Éxito, Rutas del Valle, Proservis Temporales, Accedo, Global Marketing, Rapiaseo, Brillantex, Incopac, Studio F, EBBA By Kriterium, Coomeva, Dar Ayuda Temporales, Eficol Temporales, Organización Servicios y Asesorías, Alorica, Audifarma, Medicinas y Terapias Domiciliarias MTD, Arcos Dorados Mc Donald´s, Veolia, Super Pollos del Galpón, Esremcal, Clínica Santa Bárbara, Cargill, Sumitemp, Comercializadora Keiko, Década, Tecniservicios del Centro del Valle S.A.S, Job and Talent, entre otras.



- Con esta actividad impactamos un 22% más de población buscadora de empleo a nivel regional que en 2022.

Jóvenes con oportunidades

Impulsamos la formación de **1.388 jóvenes** estudiantes de último grado de bachillerato de 18 instituciones educativas de Cali con talleres de orientación vocacional y acercamiento al mundo laboral, estrategia articulada a la iniciativa “**Enrútrate para el empleo**”, con la cual buscamos acercar a jóvenes entre 14 y 28 años a los servicios de la ruta de empleabilidad.

Continuamos la articulación con la Universidad del Valle, Universidad Católica y Universidad Autónoma de Occidente, para brindar capacitaciones orientadas al fortalecimiento de habilidades blandas para la empleabilidad a estudiantes y egresados. **450 jóvenes en total fueron capacitados.**



Alianza con las Fuerzas Militares

Realizamos jornadas de descentralización de los servicios de nuestra Agencia de Empleo, llevándola directamente a las instalaciones de las Fuerzas Militares en las ciudades de Cali, Palmira, Buga y Cartago.

Atendimos 900 jóvenes bachilleres, 395 de ellos manifestaron su interés en la vinculación laboral y fueron remitidos a vacantes, logrando la colocación de 120 de ellos en empresas como Seguridad Omega, Seguridad Nápoles, Icoltrans, Clínica Nueva, Surtifamiliar, Dar Ayuda Temporales, Adecco, Fenalco, Atempi y Mister Wings.

Cruzando fronteras con nuestra

Agencia Transnacional

Somos la primera Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca en recibir la autorización por parte del Ministerio del Trabajo, para prestar nuestros servicios de gestión y colocación de empleo de colombianos en el extranjero.

En el 2023, nos articulamos con la Unidad del Servicio Público de Empleo de Colombia y la Agencia Federal de Empleo de Alemania en el proyecto TEAM “Trabajadores Colombianos Especializados para Alemania”, en sus versiones TEAM 3.1: Enfermeros profesionales y TEAM: 3.2 Tecnólogos en Electricidad Industrial, logrando que 26 personas fueran seleccionadas por empresas alemanas e iniciaran el aprendizaje del idioma alemán.

Profesionales en enfermería



Tecnólogos en electricidad industrial



Acompañamos a las empresas en sus procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad

Realizamos acompañamiento a la empresa Makro en su proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad cognitiva, a partir de la siguiente ruta de atención.

Reclutamiento de candidatos.

Taller presencial para líderes, coordinadores y pares: "Integración laboral en discapacidad".



Taller Virtual:
sensibilización sobre discapacidad orientada a los líderes de Gestión Humana.

Acompañamiento en instalaciones de la empresa para entrevistas de selección con jefes de área.

Reunión de seguimiento de desempeño laboral.



A partir de este acompañamiento se ha logrado iniciar con la vinculación laboral de jóvenes con discapacidad cognitiva en el cargo de Auxiliar de Operaciones.

Taller Adaptación Laboral Inclusiva Enfoque Discapacidad Cognitiva con la empresa Makro.

Educación y Cultura

Porque nos une trabajar por el progreso de la región y del país, en Comfenalco Valle Delagente sabemos que la educación es importante para el crecimiento personal y profesional, así como para formar ciudadanos que contribuyan a crear una mejor sociedad.

Por tal motivo ofrecemos la más variada programación artística y cultural, generando una alternativa de sano esparcimiento para los trabajadores y sus familias.

La magia de la lectura - Nuestras Bibliotecas

La promoción de la lectura aporta al desarrollo y crecimiento de niñas, niños, jóvenes, adolescentes y al bienestar de los adultos.

Ofrecemos los servicios de biblioteca en las ciudades de **Cali, Palmira, Buga, Cartago y Buenaventura**, en ellas, a la vez que promovemos la lectura y la escritura a través del arte, brindamos diferentes formas de esparcimiento para el aprovechamiento del tiempo libre de los más pequeños hasta los adultos: talleres de dibujo y fotografía, música, plastilina, origami, talleres de integración y entrenamiento de habilidades y destrezas comunicativas y de expresión artística, acordes a la preferencia de nuestros visitantes, con tarifas 100% subsidiadas y al alcance de todos.

Contamos con la **Biblioteca Viajera**, con la que participamos en espacios como la CicloVida en Cali, instituciones educativas y zonas rurales vulnerables de municipios del Valle del Cauca como **Argelia, Bolívar, El Águila, El Cairo, El Dovio, Obando y Buenaventura**.

En 2023 logramos impactar a **104.378** usuarios de las actividades de nuestras bibliotecas en todo el departamento.

Cursos de artes y oficios

Realizamos **168 cursos** presenciales de gastronomía, manualidades, decoración de fiestas y belleza en **Cali, Palmira, Buga, Cartago y Buenaventura**.

Agenda Delagente Virtual

Desde la Agenda Delagente Virtual creada durante la pandemia, logramos en 2023, realizar la programación de 94 actividades virtuales, con contenido de interés para nuestros afiliados en temas de bienestar emocional y personal, sistema pensional, marketing digital, decoración, mascotas, entre otros.

87.772 personas se beneficiaron con nuestros diferentes programas de Educación Informal.

Cultura y entretenimiento

Promovimos la participación de nuestros afiliados como espectadores en diferentes shows culturales y como asistentes a clases de baile, con ingreso a estas actividades 100% subsidiadas para las categorías A y B, y venta de boletas de cine con tarifas subsidiadas. Un total de **78.433 personas** accedieron a nuestros servicios de cultura en 2023.

Educación para el Trabajo, Educación Continua e Inglés: La posibilidad de abrir nuevas puertas

A través de nuestro consorcio educativo con el Politécnico Empresarial Colombiano, PEC Delagente, buscamos facilitar servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano de acuerdo con las necesidades existentes, respondiendo a la demanda de los sectores productivos y orientados al desarrollo de una formación integral. En 2023 llegamos a **21.669 personas**.

Recibimos la aprobación por parte del Ministerio de Trabajo del nuevo programa de **Formación Dual en Técnico Avanzado en Coordinación Empresarial** y lanzamos el nuevo programa Técnico Laboral en Auxiliar de Programador de Sistemas Informáticos.

A través de nuestros programas de inglés buscamos que las personas se puedan comunicar en este idioma de manera efectiva y versátil. En 2023 logramos la ampliación de la cobertura de este programa hacia las regionales de Palmira, Buga, Tuluá y Cartago, y operamos en la ciudad de Cali el programa de la Alcaldía de Cali "Todas y Todos a Estudiar Inglés".



Educación formal para jóvenes en extra edad, adultos y personas mayores: Nunca es tarde para alcanzar nuestras metas

Nuestro Instituto de Educación es una entidad educativa de carácter privado, aprobada por el Ministerio de Educación Nacional, autorizada por las Secretarías de Educación Municipales donde tenemos sedes.

Atendemos las necesidades y expectativas de la población en edad relativamente mayor a la aceptada en la educación por grados, quienes por diversas circunstancias no tuvieron acceso al sistema educativo o desertaron, sin culminarlo.

Nuestra propuesta es integral, incluyente y contextualizada, a través de un modelo pedagógico humanista que contribuye a la formación de jóvenes y adultos ciudadanos competentes para la vida, el trabajo y la convivencia, conscientes de su aporte en la construcción de un país en paz y solidario.

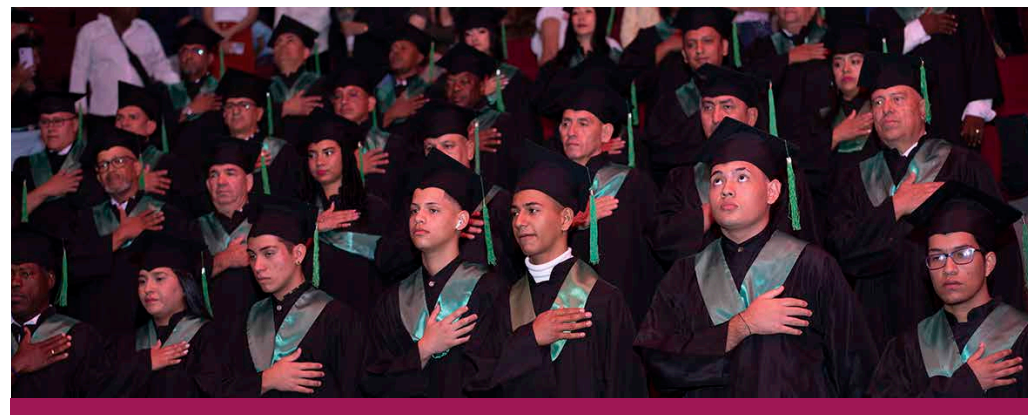
En 2023, intensificamos la promoción de nuestro Instituto para lograr una mayor vinculación de personas a nuestros servicios de educación por Ciclos Lectivos Especiales Integrados (CLEI), y entre otras actividades destacamos:

- Fortalecimos la virtualidad para la reactivación de la modalidad semipresencial en clases.
- Complementamos la formación integral de los estudiantes con la participación en la cátedra de Derechos Humanos y de Paz.
- Promovimos la participación de estudiantes y padres de familia en el Gobierno escolar.

- Apoyamos y orientamos la formulación de proyectos de vida y de emprendimiento de los estudiantes de último grado e implementamos la realización de cursos virtuales del SENA en áreas acordes con sus intereses: Recursos Humanos, Tecnología, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gastronomía, Paquete de Office y habilidades para la empleabilidad.

- Continuamos participando en la Red PaPaz para fortalecer el compromiso de familias y cuidadores en la protección de los adolescentes.

- En articulación con la empresa GIT Masivo, operadores del Sistema de Transporte Masivo de Cali, logramos que 18 de sus empleados, en edades entre los 35 y 60 años, finalizaran su educación en los niveles de primaria y bachillerato académico.



23 estudiantes de Comfenalco Valle Delagente y 18 colaboradores del GIT MASIVO reciben su título como Bachilleres Académicos de la Promoción 2023B de nuestro Instituto de Educación.

EPS delagente

Durante el año 2023 nuestra Entidad Promotora de Salud se caracterizó por prestar servicios que impactaron positivamente en la calidad de vida y bienestar de la población afiliada, enfocándose en la atención médica, la prevención de enfermedades y la promoción de salud, que son pilares fundamentales para garantizar a la comunidad una vida plena.

Nuestra EPS realizó **583.521 consultas** a **211.065 usuarios** en los diferentes ámbitos de atención, principalmente en el ambulatorio, que representó el 81% de las atenciones realizadas.

Cerramos el año 2023 con **288.468 usuarios afiliados**. En el plan complementario contamos con **3.988 beneficiarios**.



Créditos con **sentido social**

Porque nos aseguramos en contribuir en el bienestar y la calidad de vida de nuestros afiliados y sus familias, ofrecemos mediante Servicios Financieros, créditos con sentido social.

En Comfenalco Valle Delagente ponemos a disposición de nuestros afiliados diferentes alternativas de crédito, brindándoles un acompañamiento financiero personalizado para lograr mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo integral, de forma que puedan cumplir sus sueños.

Líneas de crédito

Anticipo de subsidio: otorga un cupo de crédito al trabajador beneficiario de subsidio familiar, de acuerdo con el valor recibido mensualmente. El anticipo se puede solicitar para pago de matrícula, compra de útiles escolares y uniformes o pago de pensiones atrasadas; servicios de salud; pago de impuesto predial; compra de SOAT y compra de equipo de cómputo.

En 2023, **1.063 personas** accedieron a esta línea de crédito, para un total de **\$879 millones** entregados.

Libre destinación: **1.378 personas** obtuvieron créditos para libre destinación por un valor total de **\$19.973 millones** desembolsados.

Impulsamos el desarrollo social de las comunidades del departamento de Valle del Cauca a través de la

Cooperación Nacional e Internacional

Continuamos en la gestión y seguimiento de convenios de cooperación técnica y financiera, nacionales e internacionales, destinados a alcanzar un mayor impacto en el desarrollo y en la equidad social de nuestra región, a través de proyectos sociales que permitan ampliar la cobertura de servicios a la población más vulnerable e implementar nuevos programas.

En 2023 ejecutamos cinco (5) proyectos con la financiación de la Cooperación Internacional y Nacional:



Y desarrollamos dos (2) iniciativas propias de nuestra Caja de Compensación Familiar:



Nuestros Proyectos Sociales



Empleabilidad

Ciudades beneficiadas: Buenaventura y Cali.

Aliados: Banco Interamericano de Desarrollo / ProPacífico / Cámara de Comercio de Buenaventura.

Proyecto: EmpleaTura (Buenaventura).

Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) – ACDI/VOCA.

Proyectos Jóvenes en las TIC y Oportunidades económicas Delagente para Buenaventura y Cali (Juntanza Étnica).

Actividades: formación técnica laboral (Agente Portuario, Logística Comercial, Inglés para Servicio al Cliente, Auxiliar Administrativo y Auxiliar en Sistemas Informáticos), fortalecimiento de habilidades personales, acompañamiento psicosocial e intermediación y gestión para la vinculación laboral de jóvenes principalmente con pertenencia étnica.

Total de población impactada: 558 jóvenes.

Inversión social: \$1.187 millones.

Inclusión social, desarrollo comunitario y paz

Ciudad beneficiada: Cali.

Aliados: Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) – Chemonics International.

Proyecto de Apoyo a la Alcaldía de Cali en la realización de pre-registros y/o encuestas del Sisbén para aumentar los niveles de acceso efectivo a servicios sociales de la población migrante, colombianos retornados y comunidad de acogida.

Total de población impactada: 4.138 migrantes y 1.998 colombianos retornados y/o personas de comunidades de acogida encuestados, para un total de 6.136 personas encuestadas.

Inversión social: \$266 millones.



Nuestros Proyectos Sociales

Fondo de Programas Especiales para la Paz de la Presidencia de la República

Ciudad beneficiada: Buenaventura.

Proyecto: “Buenaventura en Paz – Unidos por el Fútbol”.

Objetivo: fomentar la cultura de paz y la integración comunitaria en Buenaventura a través de la organización de un torneo de microfútbol masculino y femenino, que una a las diferentes comunidades en un espíritu de colaboración, promoviendo valores de respeto, solidaridad y convivencia pacífica.

Actividades: a finales de 2023 realizamos el alistamiento para el desarrollo del torneo en 2024. Se logró articular este proyecto con las Juntas de Acción Comunal de los sectores urbanos y los Consejos Comunitarios de las diferentes comunidades negras rurales, se realizó la identificación y preparación de 27 líderes psicosociales territoriales que serán garantes de la aplicación de la metodología de Fútbol en Paz, así como la de los jueces deportivos o árbitros de los encuentros. Visitamos los escenarios deportivos e iniciamos el proceso de inscripción de equipos participantes.

Total de población impactada: más de 113 equipos femeninos y masculinos de fútbol del Distrito de Buenaventura de la zona urbana y rural.



Nuestros Proyectos Sociales

Iniciativas propias Emprendimiento para la Paz

Proyecto: Canasta de Paz.

Ciudades beneficiadas: Cali, Palmira, Buga y Buenaventura.

Actividades: en articulación con la Superintendencia del Subsidio Familiar buscamos generar espacios de comercialización para emprendedores campesinos, víctimas del conflicto armado, mujeres, indígenas, migrantes y firmantes del acuerdo de paz, entre otros, ofreciendo para ello las instalaciones de nuestros centros recreacionales para la exposición y venta de sus productos y servicios.

Para ello estructuramos un programa de fortalecimiento empresarial que reunió los componentes básicos de formación para emprendedores a nivel técnico, de comercialización y acompañamiento psicosocial. Realizamos 12 ferias de emprendimiento en nuestros centros recreacionales entre los meses de abril y noviembre.

Total de población impactada: 125 emprendedores (89% mujeres, 16% migrantes).

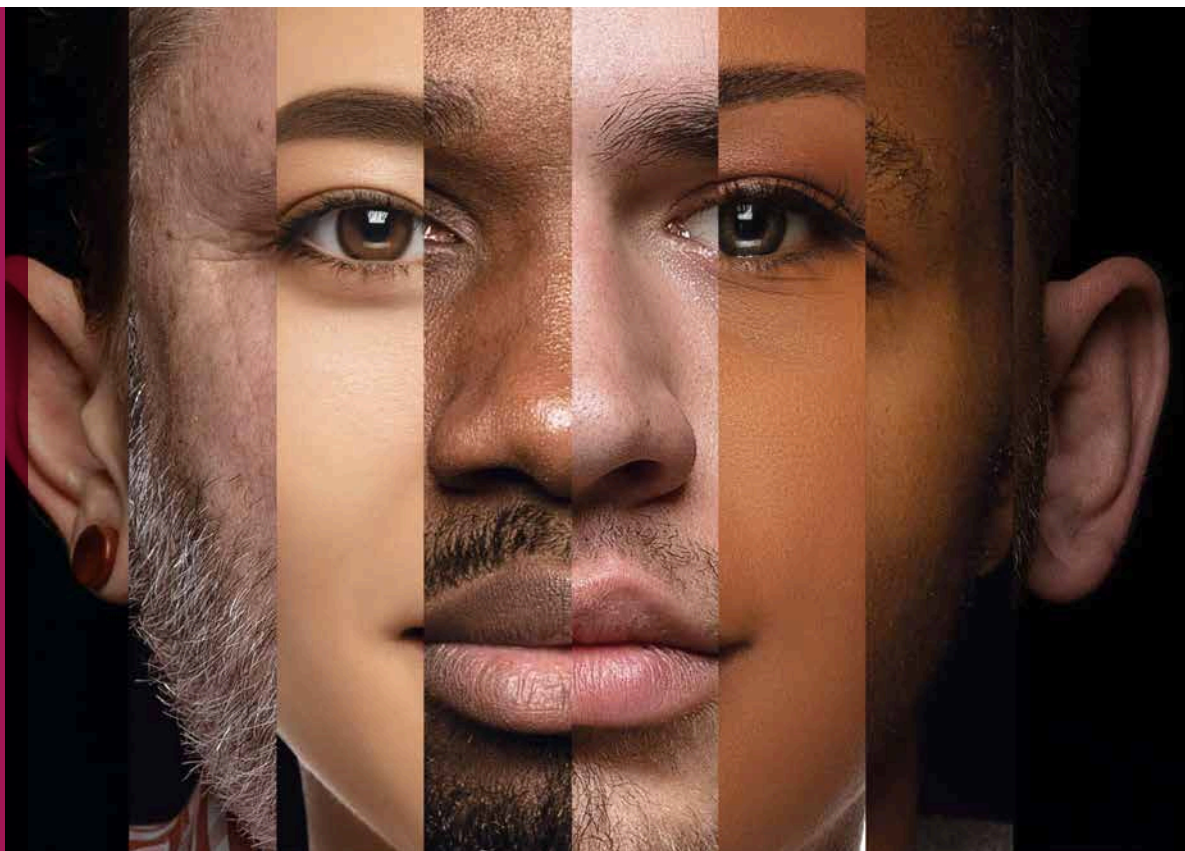
Inversión social: \$10.000.000 millones en ferias de comercialización.

\$50.000.000 millones en los procesos formativos de fortalecimiento empresarial.



Renovamos nuestro compromiso de **respeto de los Derechos Humanos**

Somos conscientes del compromiso que tienen las empresas de respetar los derechos humanos y la importancia de prevenir los impactos negativos sobre las personas. Desde el año 2009 estamos adheridos al Pacto Global de las Naciones Unidas y a sus 10 principios rectores para la actuación frente a DD.HH., Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, así como a la contribución para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.



En 2023, con la aprobación de nuestro Consejo Directivo, entregamos a la corporación nuestra Política de Derechos Humanos. El camino para llegar a ella implicó diversos encuentros con los líderes de la Caja de Compensación Familiar para sensibilizarlos en el tema de Empresas, Derechos Humanos y Sostenibilidad, el desarrollo de Cátedras sobre DD.HH. con los integrantes del Consejo Directivo y con nuestra población beneficiaria: estudiantes del Instituto de Educación Comfenalco Valle y la dinamización en el Comité Estratégico sobre la temática y la identificación de oportunidades de mejora.

Fuimos elegidos para participar en 2024 en el Acelerador de Empresas y Derechos Humanos, una iniciativa de la Red Pacto Global Colombia, desde la cual se busca inspirar la acción y guiar a las empresas a pasar del compromiso a la acción en su proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos.



91

Compromiso Ambiental



Compromiso ambiental

Somos Delagente y con acciones cotidianas responsables, demostramos nuestro compromiso por un mejor planeta.

Nuestro compromiso como organización es atender los impactos que nuestro actuar genere o pueda llegar a generar sobre el medio ambiente. Para ello damos estricto cumplimiento a la legislación en la materia y generamos planes y proyectos que propicien un ambiente sano y el desarrollo sostenible con nuestros colaboradores, afiliados y comunidad en general.

Nuestro compromiso organizacional en el cuidado del medio ambiente se basa en los siguientes principios:

01

Relacionar el compromiso ambiental como parte estratégica en los proyectos de la corporación.

02

Identificar y generar las acciones que permitan mitigar, reducir y/o controlar los aspectos e impactos ambientales que pueda generar nuestra operación.

03

Fortalecer la formación, compromiso y generación de hábitos de consumo de los recursos naturales fomentando una cultura de cuidado y respeto por el medio ambiente basada en el desarrollo sostenible como organización, permitiendo integrar a nuestras partes interesadas.

Sistema de Gestión Ambiental - SGA

El Sistema de Gestión Ambiental, SGA, es la parte del Sistema de Gestión Integral de nuestra corporación que incluye estructura organizacional, actividades de planeamiento, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, alcanzar, analizar críticamente y mantener la política ambiental.

De esta manera, el SGA cuenta con un Programa de ahorro y uso eficiente de los recursos hídricos, energéticos y de materias primas, con un Programa de Gestión Integral de Residuos y Similares - PGIRS, y con un Programa de manejo de sustancias químicas; todos ellos formulados para prevenir los impactos negativos de nuestras operaciones en el medio ambiente.



Programa de ahorro y uso eficiente de los recursos hídricos, energéticos y de materias primas

El propósito de este programa es optimizar el uso de los recursos energéticos, hídricos y de materias primas fomentando prácticas y hábitos de consumo de estos en nuestras sedes, aportando a la generación de impactos ambientales positivos y evitando su agotamiento por su demanda.

Así mismo, este programa de ahorro y uso eficiente de recursos plantea los siguientes objetivos:



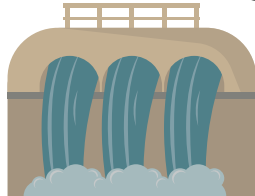
Este programa tiene un alcance dirigido a colaboradores, contratistas y usuarios de la Caja de Compensación Familiar, brindando recomendaciones de uso del recurso hídrico, energético y de materias primas a todos estos grupos. Esta acción afirmativa, que involucra nuestra cadena de valor, es una muestra de nuestro progreso en el cuidado del medio ambiente.

Nuestros asuntos materiales para la sostenibilidad

medioambiental

Agua y efluentes

Consumo total de agua de servicios públicos, subterránea, superficial y recolectada; productividad del agua.



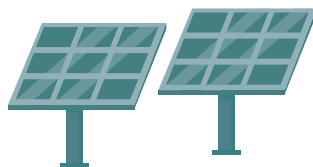
Residuos

Producción total de residuos no peligrosos, peligrosos, reciclados, para compostaje y transportados a vertederos.



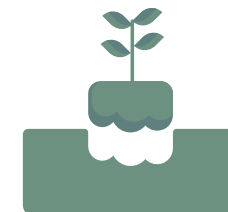
Energía

Consumo total de energía comprada y autogenerada; productividad de la energía.



Biodiversidad

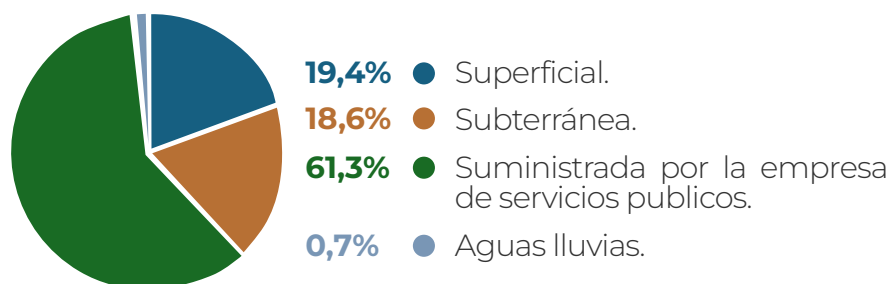
Actividades de forestación por centro recreacional.



Uso eficiente del agua

Nuestra demanda hídrica en 2023 fue de 110.976 metros cúbicos y fue suministrada principalmente a través de las empresas de servicios públicos domiciliarios de Cali, Palmira, Buga, Tuluá y Cartago. También hacemos uso de fuentes superficiales en el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali, y el Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera en Tuluá, subterráneas en el Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali, y de un sistema de captación y potabilización de agua lluvia en el Hotel Comfamar en Buenaventura.

Demanda hídrica



En todas nuestras sedes realizamos análisis para evaluar la calidad del agua para el consumo humano o para aquellas que pasan por proceso de potabilización.

En 2023 continuamos con la implementación de estrategias y acciones para fomentar el ahorro y hacer uso eficiente del recurso hídrico:

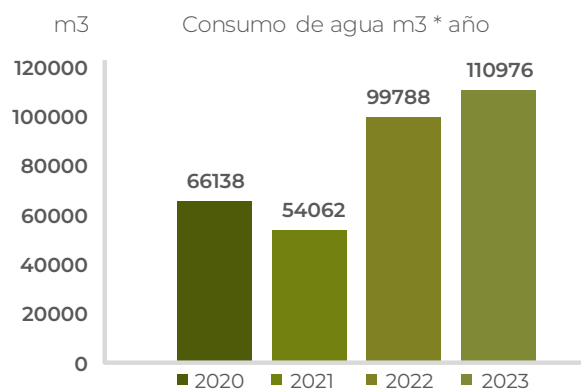
- Mantenimiento de redes, grifos, para evitar fugas y mejorar la infraestructura de almacenamiento.
- Ampliación de la infraestructura para la prestación de servicios.

- Implementación de sistemas sanitarios con tecnologías de ahorro eficiente.
- Implementación de sistemas para la reutilización del agua residual en el Centro Recreacional Comfamar en Buenaventura.
- Trabajo con la comunidad para realizar mantenimiento y conservación del canal del Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali, optimizando su cauce para el beneficio de la sede recreacional ubicada dentro del área protegida Farallones de Cali y de las comunidades vecinas.
- Reutilización de agua en procesos de retrolavado de filtros de piscinas, Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago.
- Establecimiento de horarios de riego.
- Fortalecimiento de programas de mantenimiento, actualizando tecnologías en piscinas para el ahorro y uso eficiente del recurso hídrico y energético: Hotel y Centro Recreacional Yanaconas en Cali, nuevo complejo acuático en el Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali, y el sistema de filtración en el complejo acuático del Centro Recreacional y Deportivo Club Guadalajara en Buga.
- Implementación de nuevos sistemas de filtración, bombeo y desinfección de las piscinas del Hotel y Centro Recreacional Villasol en Cartago.

En 2024 buscaremos ampliar el ejercicio de reutilización del agua en los procesos de retrolavado en piscinas en varios de nuestros centros recreacionales.

Consumo de agua

Durante 2023 nuestro consumo de agua fue de 110.976 metros cúbicos (m³) mientras que en 2022 fue de 99.788 m³, evidenciando un aumento del 11%. Esto se debe al incremento en nuestras coberturas de prestación de servicios en 2023, que fue del 26%. Sin embargo, logramos disminuir el consumo de agua per-cápita a 134 litros en 2023, siendo de 162 litros en 2022.



Consumo de agua 2020 a 2023.

GRI 303-2

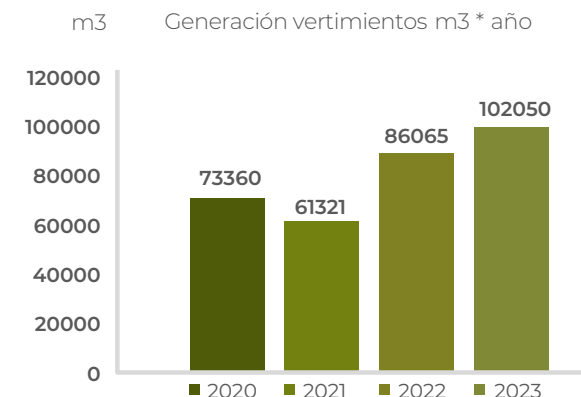
Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua

Todas las aguas residuales generadas en nuestras sedes son de tipo doméstico, de acuerdo con la Resolución 0631 de 2015. Tres (3) de nuestras sedes recreativas y dos (2) de nuestros hoteles cuentan con sistemas de tratamiento de aguas residuales:

	Sistemas de desagüe	Cocinas con trampas de retención de sólidos y grasa	Tratamiento aguas residuales por sedimentación y filtración	Tratamiento y desinfección para almacenamiento y re-uso en riego	Desinfección por medio de ozono
Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas - Cali	✓	✓	✓		
Hotel y Centro Recreacional Yanaconas - Cali	✓	✓	✓		✓
Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera - Tuluá	✓	✓	✓		
Centro Recreacional Comfamar Buenaventura	✓	✓	✓	✓	
Hotel Comfamar Corregimiento Bazán en La Bocana, Buenaventura	✓	✓	✓		

Con los sistemas de tratamiento empleados, desde los que se vierte a fuentes superficiales y, dando cumplimiento a los parámetros, evitamos las afectaciones a dichas fuentes que abastecen a otras fuentes hídricas. De igual forma, al contar con alternativas de reutilización del agua residual ahorramos y usamos eficientemente el recurso hídrico.

En las demás sedes, vertemos directamente a las redes de alcantarillado público municipales. Para dichos vertimientos, evaluamos parámetros como demanda biológica de oxígeno (DBO), demanda química de oxígeno (DQO), grasas y aceites, entre otros establecidos en la normatividad nacional por las entidades de control ambiental.

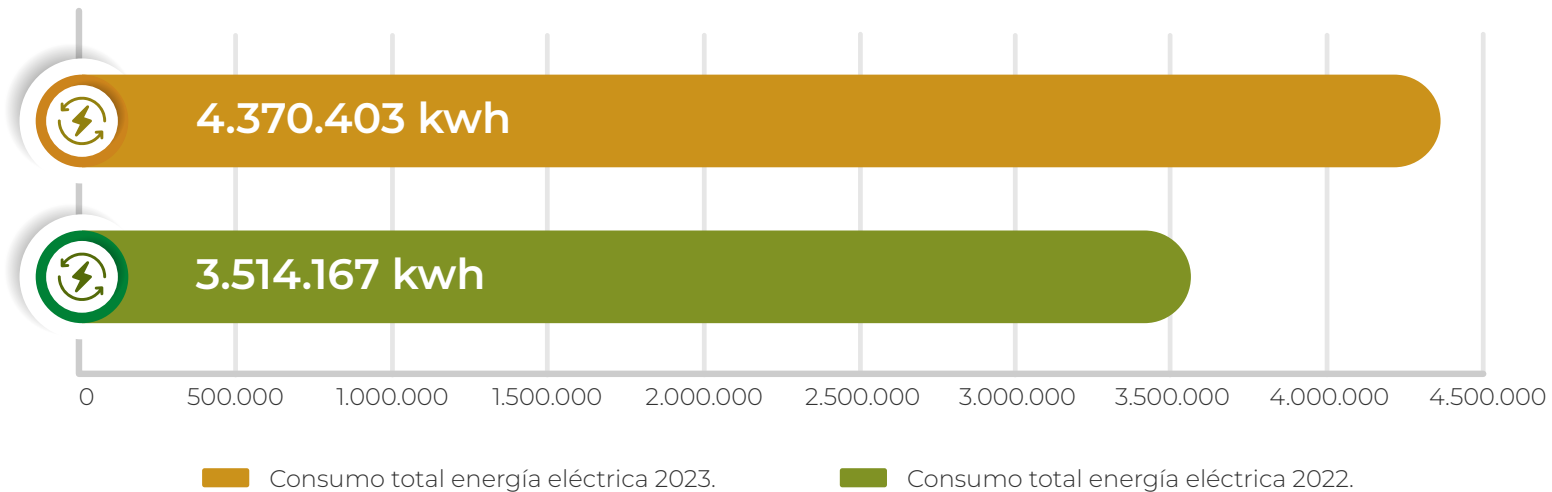


Generación de vertimientos 2020 a 2023.

Energía

Continuamos en la implementación de estrategias y prácticas sostenibles en cuanto al uso del recurso energético, manteniendo nuestra generación por fuentes renovables (solar) en el 5%.

Consumo total de energía



Energía comprada

95 % 2023 y 2022

Energía autogenerada

5 % 2023 y 2022

Residuos

En nuestra corporación nos comprometemos a no generar impactos ambientales negativos por la disposición final de los residuos. Para ello, establecemos mecanismos de control para la segregación, transporte, almacenamiento y contratación con gestores autorizados por las entidades nacionales de control ambiental, para la disposición final de los residuos, evitando de esta manera afectaciones a suelos, fuentes hídricas y a la comunidad.

Contamos con el Programa de Gestión Integral de Residuos y Similares – PGIRS, enfocado en diseñar e implementar buenas prácticas de gestión orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente, por el inadecuado manejo de los residuos, al igual que al mejoramiento en la gestión de manejo integral de los residuos.

El PGIRS está enfocado a diseñar e implementar buenas prácticas de gestión orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente por el inadecuado manejo de los residuos, al igual que al mejoramiento en la gestión de manejo integral de los residuos



Generación.



Almacenamiento.



Transporte.

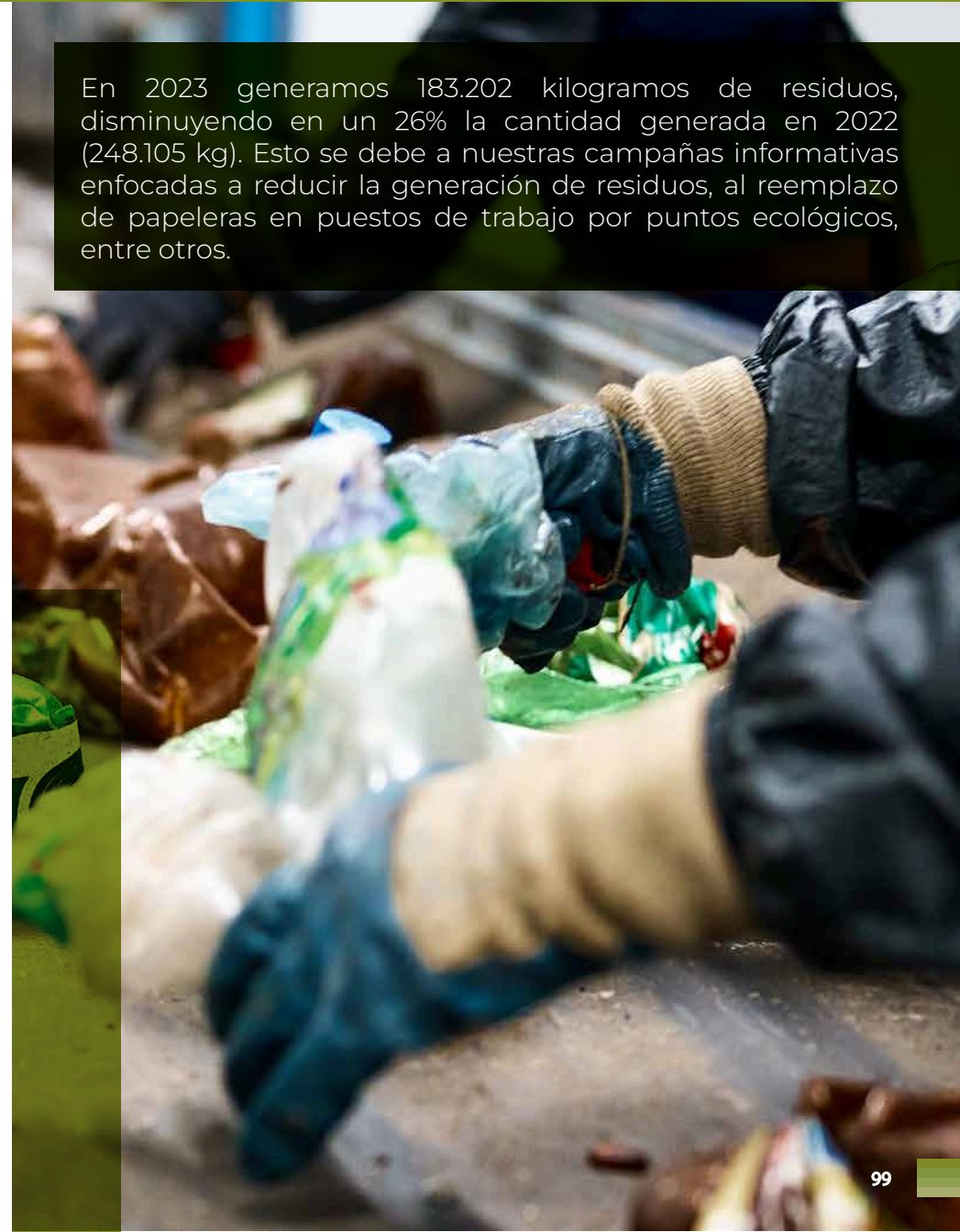


Tratamiento.

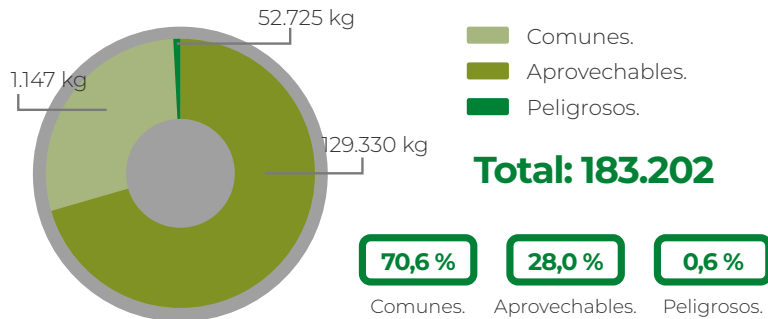


Disposicion final.

En 2023 generamos 183.202 kilogramos de residuos, disminuyendo en un 26% la cantidad generada en 2022 (248.105 kg). Esto se debe a nuestras campañas informativas enfocadas a reducir la generación de residuos, al reemplazo de papeleras en puestos de trabajo por puntos ecológicos, entre otros.

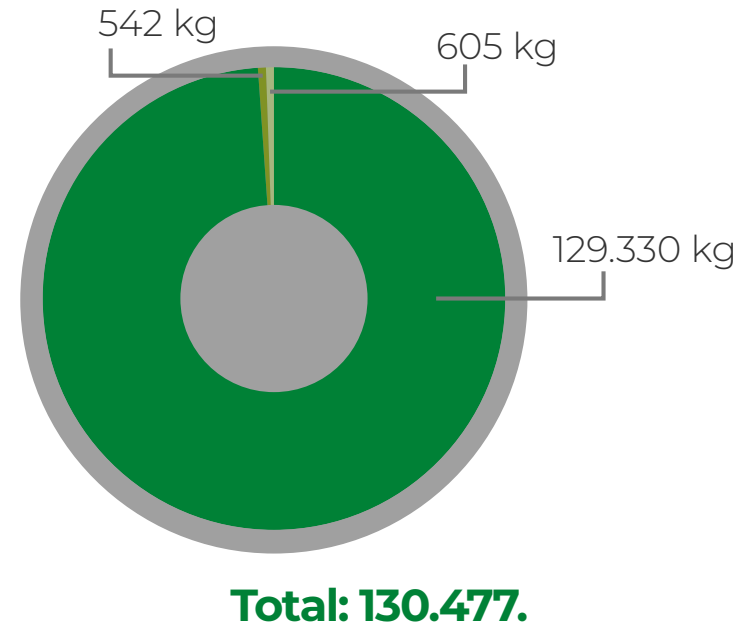


Residuos



Cantidad de residuos generados durante el periodo 2023.

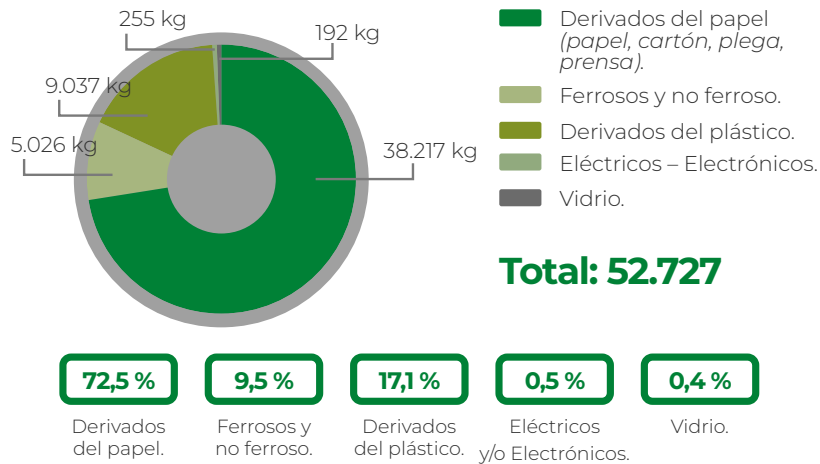
Casi el 30% de los residuos que generamos fueron entregados a gestores para el aprovechamiento de materias primas y 70% terminaron en disposición final segura.



- Dispuestos en rellenos sanitarios.
- Dispuestos en celdas de seguridad.
- Incinerados sin recuperación energética.



Cantidad de residuos generados en 2023 destinados a eliminación GRI 306-5



Cantidad de residuos generados en 2023 susceptible de aprovechamiento GRI 306-4.

Biodiversidad

En Comfenalco Valle Delagente estamos comprometidos con la gestión ambiental, así realizamos labores de siembra con el propósito de mantener las especies forestales. Por ello dentro de nuestras prácticas está la forestación (que es la siembra en zonas donde no había árboles) y la reforestación (que consiste en plantar árboles en zonas que han sido deforestadas para aumentar la densidad arbórea y para conservar las especies nativas).

Estas prácticas la llevamos a cabo en aplicación de la Ley 99 de 1993, el Decreto Ley 2811 de 1974, el Decreto 1791 de 1996, en concordancia con el Acuerdo número 18 de 1998 de la Corporación Autónoma regional del Valle del Cauca, CVC.

Durante el 2023 las labores de siembra en nuestros centros recreacionales se llevaron a cabo de la siguiente manera:

- Hotel y Centro Recreacional Villasol = **11 siembras.**
- Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas = **120 siembras.**
- Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera = **20 siembras.**

Prácticas de Restauración y Compensación:

- Hotel y Centro Recreacional Yanaconas = **40 siembras** de acuerdo al aval otorgado por Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- En conjunto con la Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO. Cada letra de la Asociación con mayúscula y COTELCO también. a través de su programa “Hojas Verdes”, se llevó a cabo la siembra de **2.250 siembras** de tipo forestal en el Hotel y Centro Recreacional Yanaconas.
- También llevamos a cabo **actividades de siembra** con la colaboración de usuarios y visitantes de nuestros centros recreacionales como buena práctica de turismo sostenible.

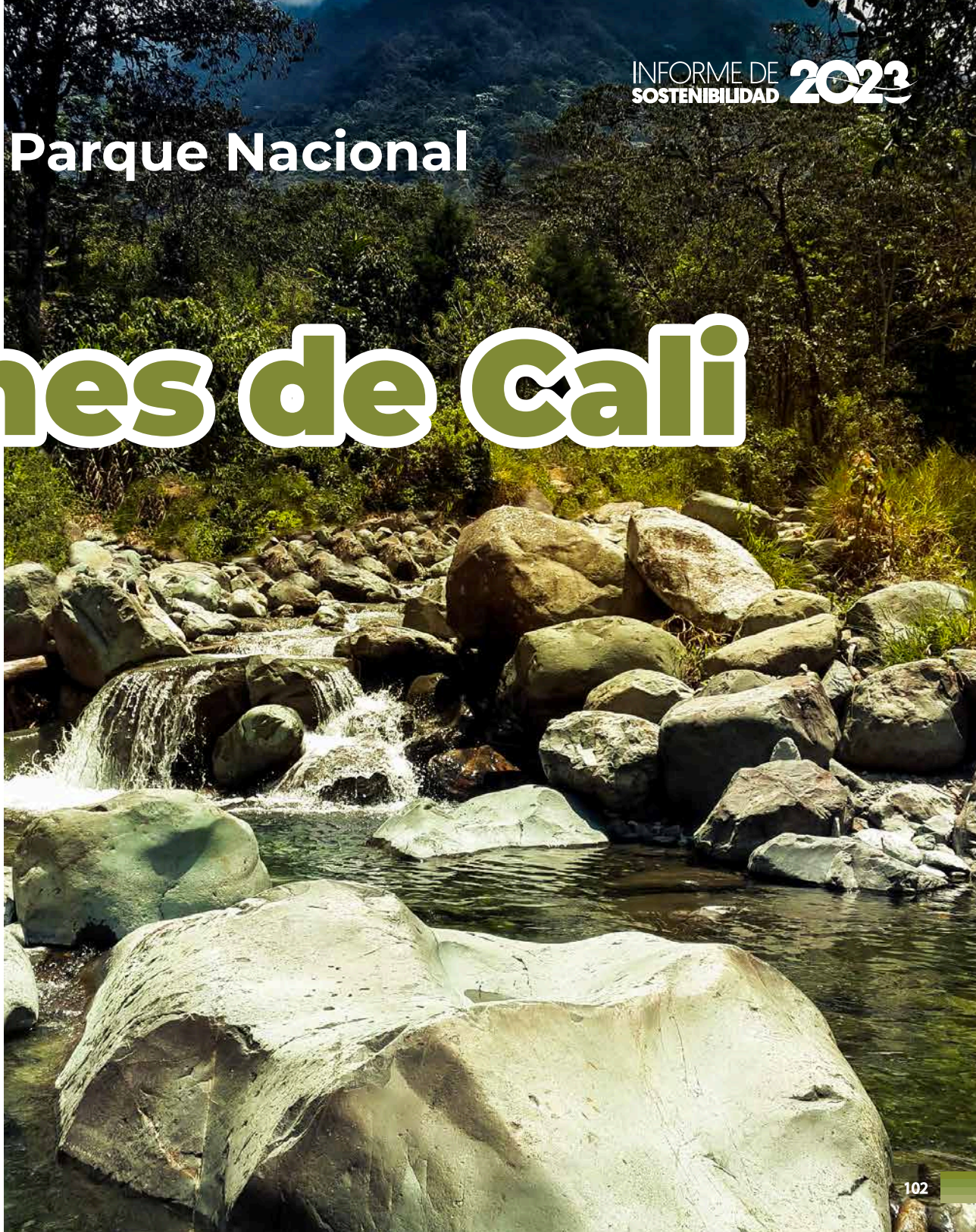
Contamos con un total de 661,218 m2 (66,12 hectáreas) denominadas zonas verdes, (Prados, zonas forestales, zonas de jardinería).

SEDE	TOTAL PREDIO M2	ÁREA CONSTRUIDA M2	TOTAL ÁREA ZONAS VERDES FORESTAL-PRADOS JARDINES m2
Sede principal Torre C	13.883	13.883	0
Casas	1.443	1.443	0
Hotel y Centro Recreacional Yanaconas	413.000	11.925	401.075
Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas	196.148,71	21.332,48	152.437
Centro Urbano de Recreación Parque del Sur	214.684	2.392	11.249
CIS Palmira	1.457	1.436	0
Centro Recreacional y Deportivo Club Guadalajara	38.500	3.505	24.517
CIS Buga	1.448	2.390	0
Centro Recreacional y Deportivo Club la Rivera	241.185	22.382	9.749
CIS Tuluá	3.771	3.212	1.186
Hotel y Centro Recreacional Villasol	33.292	7.676	25.821
CIS Cartago	1.101	1.101	0
Centro Recreacional Comfamar	41.950	5.053	35.184
CIS Buenaventura	3.531,58	3.531,58	0
Hotel Comfamar	809	463	0
Oficinas Caicedonia	125	125	0
Oficinas Roldanillo	38	38	0
Oficinas Sevilla	25	25	0
EPS	0	0	0
	1.206.391	101.913.09	661.218

Hacemos parte del Parque Nacional

Natural Farallones de Cali

Nuestra corporación desarrolla acciones para conservar 40.1 hectáreas de la zona forestal donde se ubica nuestro Hotel y Centro Recreacional Yanaconas, declaradas Parque Nacional Natural Farallones, así como la conservación de espacios de nicho ecológico: lago, zonas de interés forestal y arbustivo en el Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali.



Contamos con lineamientos sobre especies animales domésticas y/o silvestres

Nuestros centros recreacionales, en su mayoría, se encuentran ubicados en sectores rurales de las diferentes ciudades y/o regiones, pudiendo encontrar en ellos diferentes especies domésticas y/o silvestres.

Evitar suministrar alimentos y/o concentrado, ya que esto genera hábitos y aumento de la población de animales domésticos y puede afectar la vida de los animales silvestres.

Durante el año 2023 se rescataron un total de 6 especies animales, con las cuales se procedió con proceso de captura y traslado ante los entes de control ambiental quienes posteriormente realizaron las actividades evaluación, rehabilitación y tratamiento para su posterior liberación en hábitats seguros.

Entre las especies que rescatamos se encuentran una **zarigüeya**, un **murciélago**, un **pájaro de estaca** o **pájaro fantasma (Nictibio Urutaú)**, todas ellas en nuestro Centro Recreacional y Deportivo Club Cañasgordas en Cali.



Acciones responsables que reafirman nuestro compromiso

con el Medioambiente

Uso de material ecológico Earth Pact en la papelería corporativa

Desde 2022, para reafirmar nuestro compromiso con el medio ambiente, decidimos que los calendarios de escritorio, y de pared y los cuadernos corporativos fueran elaborados, fueran elaborados en un material ecológico llamado Earth Pact, que se obtiene de la fibra de caña, con terminados ecosostenibles sin químicos y con procesos más amigables y responsables con el medio ambiente y el personal de producción.

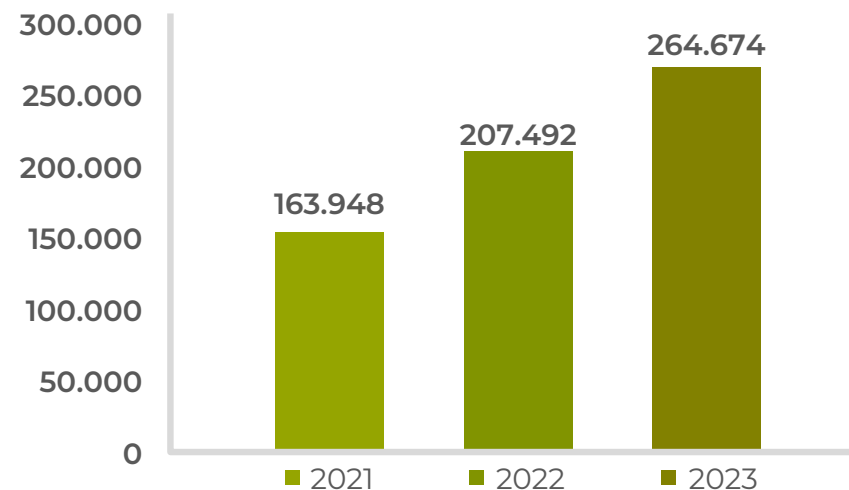
Con la producción en Earth Pact se se economiza un 7% de energía, 20% de ahorro en agua, disminución de un 7% en emisiones de CO2 y reduce en 100% la utilización de blanqueadores.

Para la producción de toda nuestra papelería corporativa y alineados con el propósito de brindar bienestar social a los afiliados y a la comunidad en general, realizamos parte de la compra al proveedor Educambio.

Esta compra significó para la Caja Delagente, entregar oportunidades de educación de calidad a través de esta alianza, reflejada en un producto de alta calidad, ecológico, hecho a mano por mujeres cabeza de hogar, al mismo tiempo que se aporta a la sostenibilidad de los programas de impacto social

como: bibliotecas comunitarias en lugares sin acceso a energía ni conectividad, becas, kits escolares y casas culturales. Una apuesta a la niñez y a la juventud de los territorios con las cifras más altas de analfabetismo, deserción escolar y bajo logro educativo.

Unidades de papel y sus derivados



Damos cumplimiento

y seguimiento a la legislación ambiental y sociocultural vigente en el país

Aplicamos en nuestros Hoteles y Centros Recreacionales la Ley 99 de 1993 en optimización de recursos naturales, promoviendo buenas prácticas para la protección y conservación del medio ambiente y la Ley 1333 de 2009 sobre las medidas regulatorias y condenas sobre el tráfico ilegal de fauna y flora. Generamos promoción de los sitios turísticos y de patrimonio cultural y sus cuidados, de acuerdo con la Ley 1185 de 2008, Ley General de Cultura y aceptación de la Diversidad Cultural.

Contamos con controles para el uso eficiente de las materias primas

En la Caja Delagente contamos con controles para el uso eficiente de las materias primas, tales como:

- Evitamos la impresión constante de documentos de usos parciales.
- Realizamos mantenimientos preventivos de equipos eléctricos para prolongar su vida útil.
- En las disoluciones de insumos químicos seguimos las recomendaciones del fabricante.
- Realizamos campañas informativas dirigidas a nuestros colaboradores y usuarios para evitar la generación de residuos por materias primas de un solo uso.
- Realizamos campañas informativas sobre los estados de consumo por medio de indicadores ambientales, para evaluación de comportamiento y generación de acciones de mejora fomentando la reducción.



106

Gestión Financiera

Comfenalco Valle  delagente

Comfenalco Valle
delagente

Droguerías Comfenalco Valle delagente

Domicilios
620 65 65

17 ALIANZAS PARA LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Gestión financiera

Somos Delagente porque planificamos, controlamos e invertimos para el beneficio de nuestros afiliados.

En Comfenalco Valle Delagente, el objetivo desde la dimensión financiera se enfoca en generar la sostenibilidad del negocio aumentando los ingresos, gestionando eficientemente los costos y gastos, optimizando el subsidio a la oferta y a la demanda.

El desempeño económico demuestra que somos sostenibles, principalmente porque alcanzamos nuestro objetivo a partir de la planeación, el autocontrol y el cumplimiento normativo, año tras año, garantizando nuestra operación.



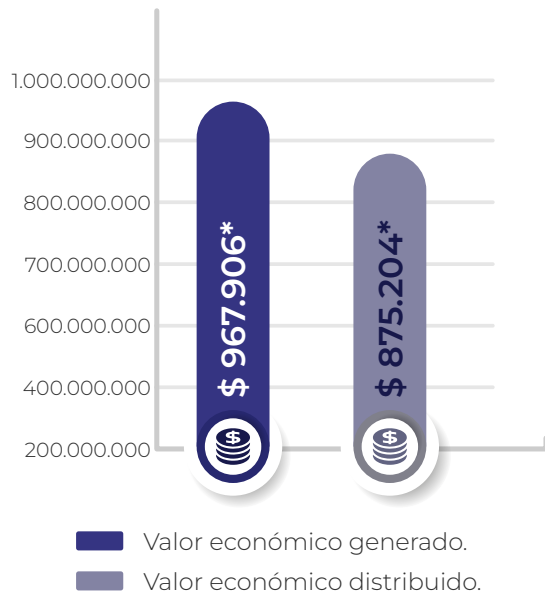
Indicadores de sostenibilidad financiera: **valor económico generado y valor económico distribuido**

Estos indicadores detallan los ingresos obtenidos de nuestras actividades administrativas y financieras: aporte de prestación social de origen laboral del 4% sobre la nómina, ingresos por matrículas, pensiones e inscripciones a programas de educación básica, biblionet, formación para el trabajo, otros programas ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar, venta de alimentos, prestación de servicios, alquiler de inmuebles, hotelería, programas recreo - deportivos, turísticos, convenios y licitaciones, ingresos UPC provenientes de la afiliación del plan obligatorio de salud, ingresos por cuotas moderadoras y copagos, plan complementario en salud, asesorías técnicas, arrendamiento, venta de activos y parqueaderos entre otros.

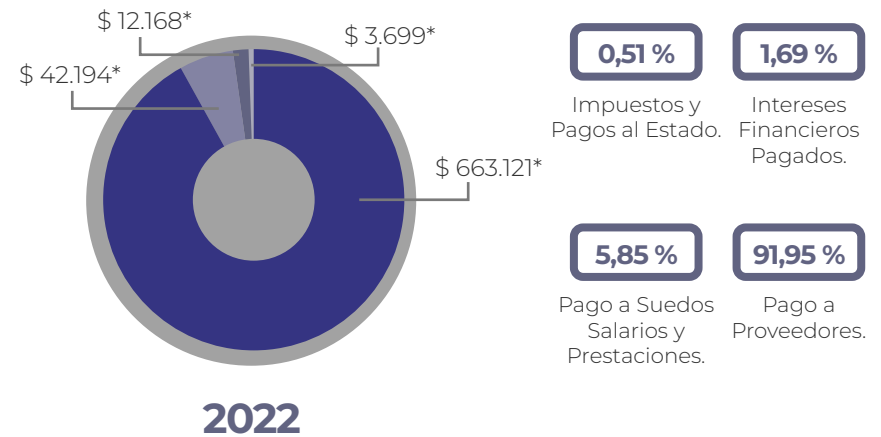
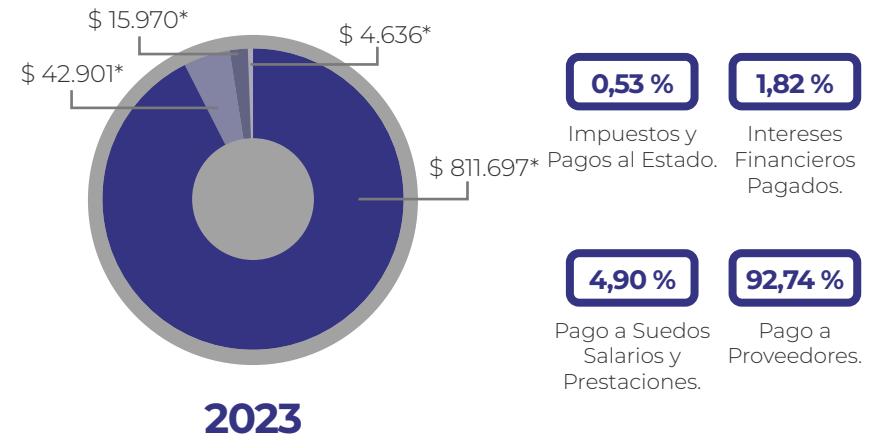
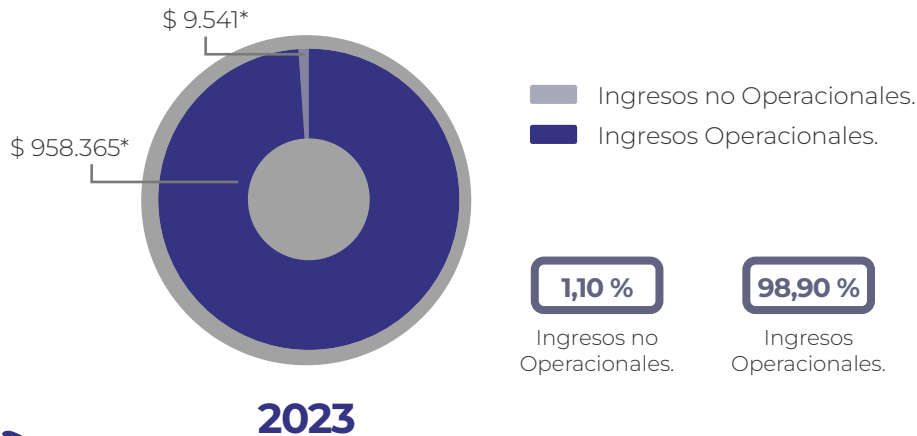
En contraste con los egresos por concepto de pago de nómina, pago de impuestos, pago a proveedores, intereses financieros, subsidio de otros fondos y apropiaciones de ley, Subsidio Familiar.



Valor Económico generado y distribuido



Valor Económico generado



- Impuestos y Pagos al Estado.
- Intereses Financieros Pagados.
- Pago a Suedos Salarios y Prestaciones.
- Pago a Proveedores.

Cifras expresadas en millones de pesos*

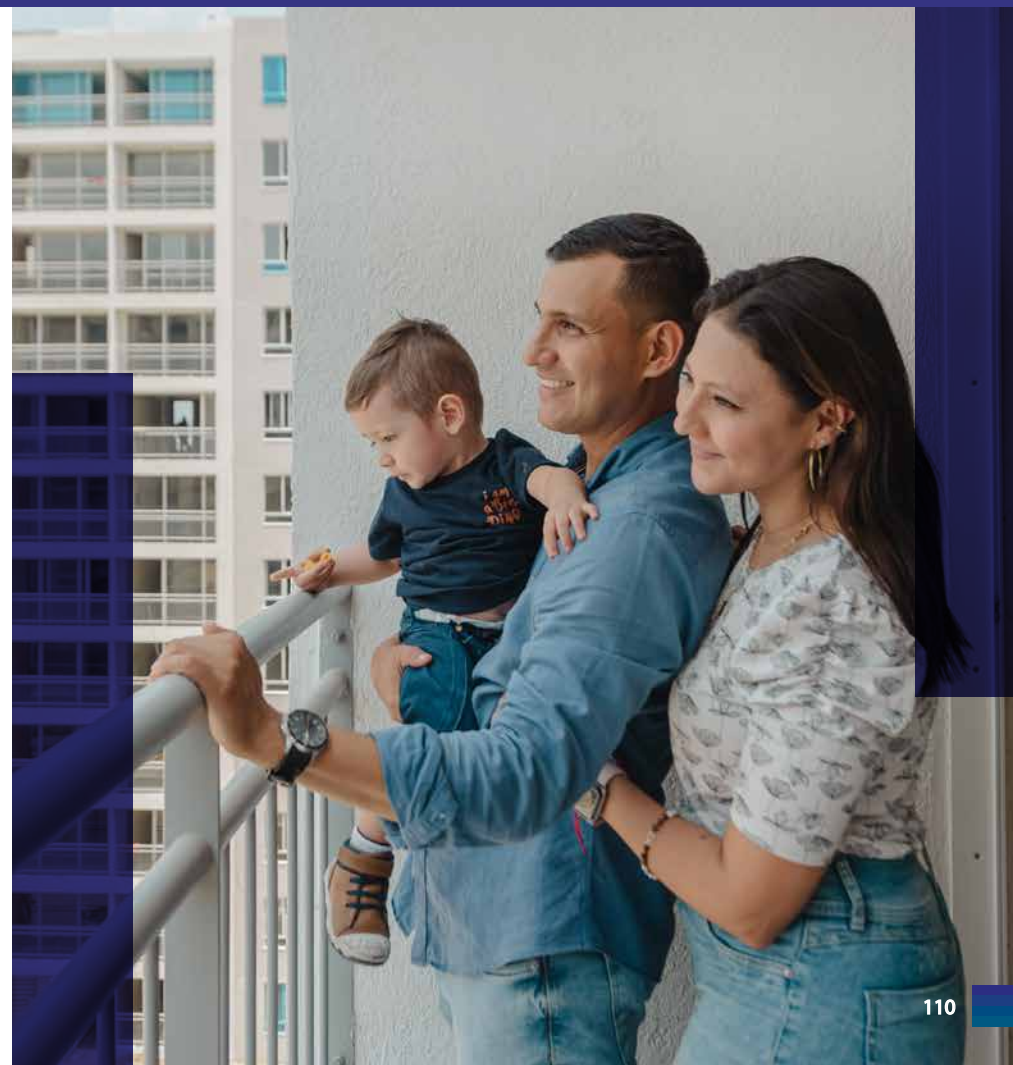
Impacto positivo en la sostenibilidad

financiera de nuestra corporación

En 2023, nuestro proceso comercial contribuyó significativamente a los objetivos financieros estratégicos mediante la fidelización de empleadores y retención de ingresos, con un aumento del **2% en las afiliaciones** sumando **4.640 nuevas empresas jurídicas y/o naturales**, empleadores domésticos, independientes y pensionados.

En materia de recaudo cumplimos nuestras metas en ingresos en un **102%**, logrando un **crecimiento del 28%** para un total de **\$7.007.647.154 de nuevos aportes**.

El programa 'Mi Planilla' en el departamento del Valle del Cauca cerró el año con **3.625 empresas y 7.873.825 registros**, beneficiando a **1.678.735 trabajadores** y generando una utilidad para Comfenalco Valle Delagente, que representó el **40%** de la utilidad total, además de un ahorro de **\$320.230.228** en facturación.



Estado de Situación Financiera

Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

ACTIVO	NOTAS	AÑO 2023	AÑO 2022
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	33.161	34.805
Inversiones	4	32.355	21.437
Cuentas por cobrar	5	199.820	199.563
Inventarios	6	71.140	40.825
Otros activos no financieros	7	7.902	19.785
Total Activo Corriente		344.378	316.415
ACTIVO NO CORRIENTE			
Propiedad planta y equipo	8	518.824	472.922
Inversiones permanentes	9	40.697	40.370
Intangibles	10	2.253	2.113
Otros activos	11	305	305
Total Activo No Corriente		562.079	515.710
TOTAL ACTIVO		906.457	832.125

PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE	NOTAS	AÑO 2023	AÑO 2022
Proveedores, acreedores y otros	12	223.227	166.882
Fondos y apropiaciones de ley	13	96.728	78.608
Obligaciones financieras	14	31.950	15.376
Beneficios a empleados	15	4.427	3.844
Ingresos diferidos	16	7.666	8.175
Total Pasivo Corriente		363.998	272.885
PASIVO NO CORRIENTE			
Obligaciones financieras	14	58.496	77.668
Acreedores salud no corrientes	17	27.641	27.737
Otros pasivos	17	21.984	37.633
Total Pasivo No Corriente		108.121	143.038
TOTAL PASIVO		472.119	415.923
PATRIMONIO		NOTAS	
Obras y programas de beneficio social		200.720	217.035
Superávit de revaluación		227.702	184.875
Reserva legal		2.558	2.256
Remanente del presente ejercicio		3.358	12.038
TOTAL PATRIMONIO	18	434.338	416.203
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		906.457	832.125

A diciembre 31 del 2023 (cifras expresadas en millones de pesos).

Las notas 1 a 25 son parte integral de los estados financieros.



Felice Grimoldi Rebolledo
Director Administrativo



Martha Cecilia Rada Mesa
Contadora T.P.No. 37510-T



Armando Murillo Guzmán
Revisor Fiscal T.P. 14.952-T
Escobar Auditores & Asociados S.A.S.

Estado de Situación Financiera

Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Ingresos	NOTAS	AÑO 2023	AÑO 2022
Aportes afiliados, intereses y rendimientos por aportes	19	361.861	319.744
Ingresos por servicios de salud	20	573.915	580.322
Ingresos por servicios sociales	21	27.205	18.132
Financieros y de administración	22	4.925	8.799
Total Ingresos		967.906	926.997
Egresos			
Subsidio familiar	23	126.923	111.832
Egresos por servicios de salud	24	586.609	581.457
Egresos por prestación de servicios sociales	24	115.462	102.204
Gastos administración y funcionamiento	24	28.606	25.207
Transferencias y apropiaciones	25	106.948	94.259
Total egresos		964.548	914.959
Remanente del ejercicio		3.358	12.038
Otro Resultado Integral			
Revalorización de inmuebles		42.827	83.551
Resultado integral total del año		46.186	95.588

De enero 1 a diciembre 31 del 2023 (cifras expresadas en millones de pesos).

Las notas 1 a 25 son parte integral de los estados financieros.

Felice Grimoldi Rebolledo
Director Administrativo

Martha Cecilia Rada Mesa
Contadora T.P.No. 37510-T

Armando Murillo Guzmán
Revisor Fiscal T.P. 14.952-T
Escobar Auditores & Asociados S.A.S.



113

Índice
Contenidos Gri

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Comfenalco Valle Delagente ha elaborado el presente informe de Sostenibilidad conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Declaración de uso GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021.

Contenidos generales

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 102 de 2016	102-7 Tamaño de la organización.	PÁGINAS 10 - 14
	102-40 Lista de grupos de interés.	PÁGINA 28
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	PÁGINA 28
GRI 205 de 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	PÁGINAS 49 - 50
	2-1 Detalles organizativos.	PÁGINAS 10 - 14
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	PÁGINA 8

Actividades y Trabajadores

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	PÁGINAS 10 - 14
	2-7 Empleados.	PÁGINA 55

Índice de contenidos GRI

Gobernanza

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de Gobernanza y composición.	PÁGINAS 45 - 47
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno.	PÁGINA 46
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	PÁGINAS 43 - 45
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	PÁGINA 47
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas.	PÁGINA 48

Estrategia, políticas y prácticas

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	PÁGINA 23
	2-23 Compromisos y políticas.	PÁGINAS 26, 48, 51 - 56, 89 - 92
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.	PÁGINAS 26, 48, 51 - 56, 89 - 92
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.	PÁGINAS 90 - 93
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes .	PÁGINAS 28 - 34
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas.	PÁGINAS 29, 49, 53, 105 y 107
	2-28 Afiliación a asociaciones.	PÁGINA 18

Participación de los grupos de interés

GRI 2: Contenidos	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	PÁGINA 28
-------------------	--	-----------

Índice de contenidos GRI

Temas materiales

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.	PÁGINA 27
	3-2 Lista de temas materiales.	PÁGINA 27

Empleo de calidad

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales.	PÁGINAS 27, 54-67; 68 - 84; 86-90; 91-105; 107 - 112
GRI 1: 401 de 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	PÁGINA 56
	401-3 Permiso parental.	PÁGINA 60

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403 de 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	PÁGINA 64
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	PÁGINA 65
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	PÁGINAS 66 - 67
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	PÁGINA 64
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	PÁGINAS 65
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.	PÁGINAS 66 - 67
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	PÁGINAS 66 - 67
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales.	PÁGINAS 66 - 67

Índice de contenidos GRI

Capacitación y educación

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 404 de 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	PÁGINA 61
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	PÁGINA 61
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	PÁGINA 62

Comunidades Locales

GRI 413 de 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	PÁGINAS 87 - 90
-----------------	--	-----------------

Gestión Ambiental

GRI 3 de 2021	3-2 Lista de temas materiales.	PÁGINA 92
	3-3-c Política ambiental.	PÁGINAS 92 - 94

Agua y Efluentes

GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	PÁGINAS 96 - 97
GRI 303 de 2016	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	PÁGINAS 96 - 97
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido del agua.	PÁGINAS 96 - 97
	303-5 Consumo de agua.	PÁGINA 97

Índice de contenidos GRI

Energía

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	PÁGINA 98
GRI 302 de 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	PÁGINA 98

Residuos

GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	PÁGINAS 99 - 100
GRI 306	306-2b Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	PÁGINAS 99 - 100
	306-3 Residuos generados.	PÁGINAS 99 - 100

Biodiversidad

GRI 3 de 2021	3-3-e Gestión de los temas materiales.	PÁGINAS 101 - 104
GRI 304 de 2016	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	PÁGINA 102
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	PÁGINA 101

Índice de contenidos GRI

Desempeño Económico

GRI ESTÁNDAR	CONTENIDO	UBICACIÓN
GRI 201 de 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	PÁGINAS 108 - 109

Gracias

Comfenalco Valle
delagente

Vigilado Supersubsidio