Supersubsidio

Informe Preliminar
Visita Ordinaria
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente
Resoluciones No. 0423 Y 0428 del 13 Y 16 de junio de 2026

Supersubsidio
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

AFILIACIÓN

La Caja cuenta con diferentes medios de acceso para los interesados o solicitantes, a lo que se denominan canales de atención: Presencial en las diferentes instalaciones con las que cuenta la Caja en el departamento del Valle del Cauca, telefónico a través del call center, virtuales a través del correo electrónico: servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co y la Sucursal Virtual, en donde pueden encontrar toda la información de servicios y realizar en línea o de forma digital la afiliación patronal, independientes y pensionados y todas las afiliaciones, también cuentan con un canal personalizado por medio de agendamiento de citas virtuales con el fin de brindar toda la información y soporte en la usabilidad de la sucursal virtual y suministrar información en todo lo relacionado con los servicios de la Caja de Compensación Familiar y por último el canal correspondencia, quienes reciben y direccionan las solicitudes que lleguen por correo físico.

AFILIACIÓN DE EMPRESAS

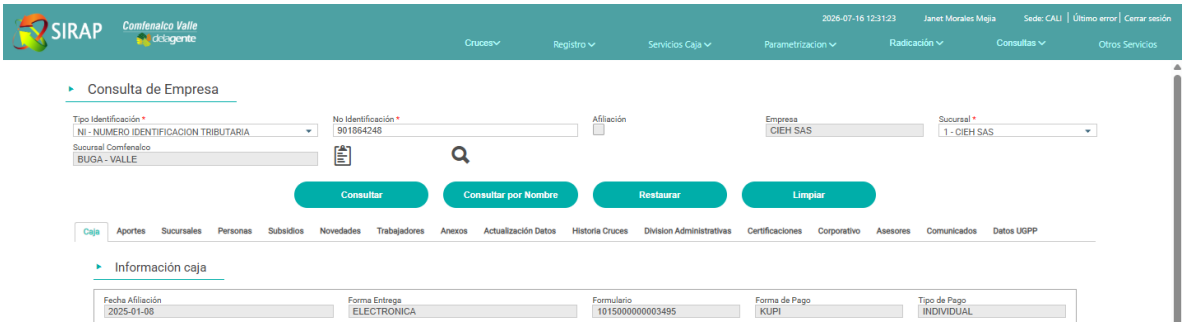
La Caja de Compensación en cumplimiento de la Circular Única de 2022 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, y en aplicación cuenta con el "Procedimiento: Afiliación Patronal Caja" identificado con código PRD-GCO-AFC-02, cuyo propósito es "Registrar oportuna y pertinentemente la afiliación patronal en su base de datos.

Se evidenció que, para la afiliación de un aportante, el interesado debe diligenciar el formulario de afiliación y adjuntar los respectivos soportes documentales acordes a la norma vigente.

MUESTRA ALEATORIA DE EMPRESAS

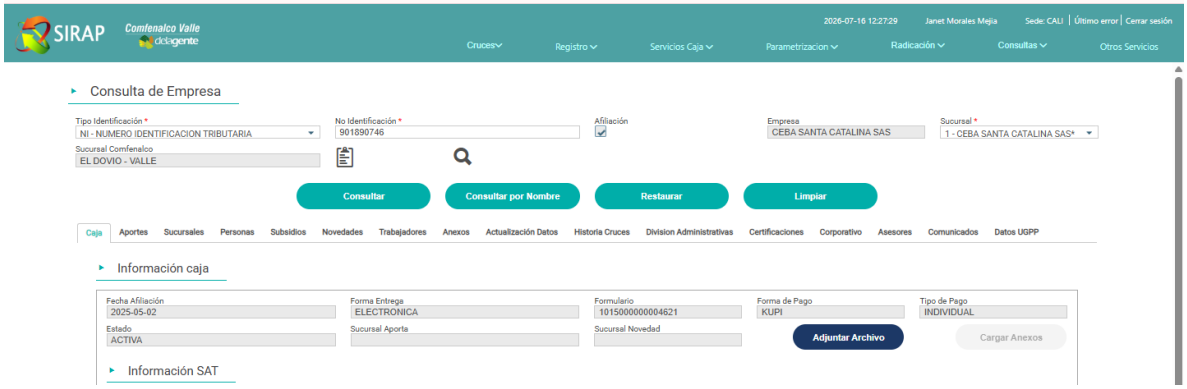
1. **901864248- CIEH SAS**

Fecha Radicada: 07- 01-2025
Fecha Afiliación: 08-01-2025



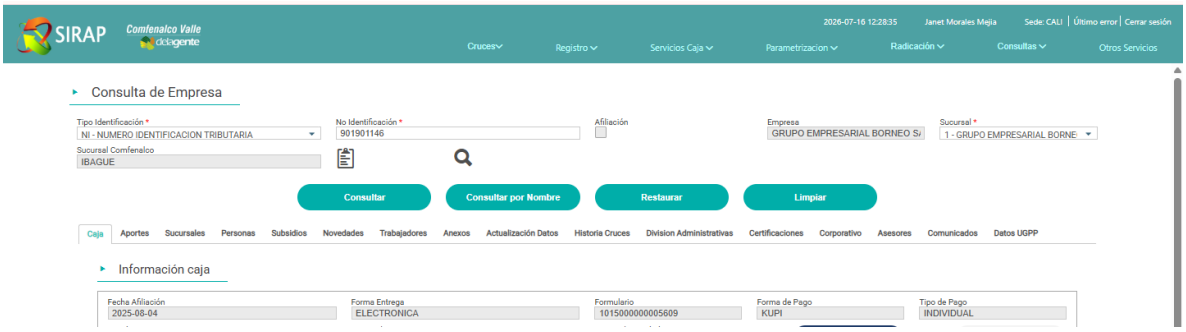
2. 901890746-CEBA SANTA CATALINA SAS

Fecha Radicada: 01- 05-2025
Fecha Afiliación: 02-05-2025



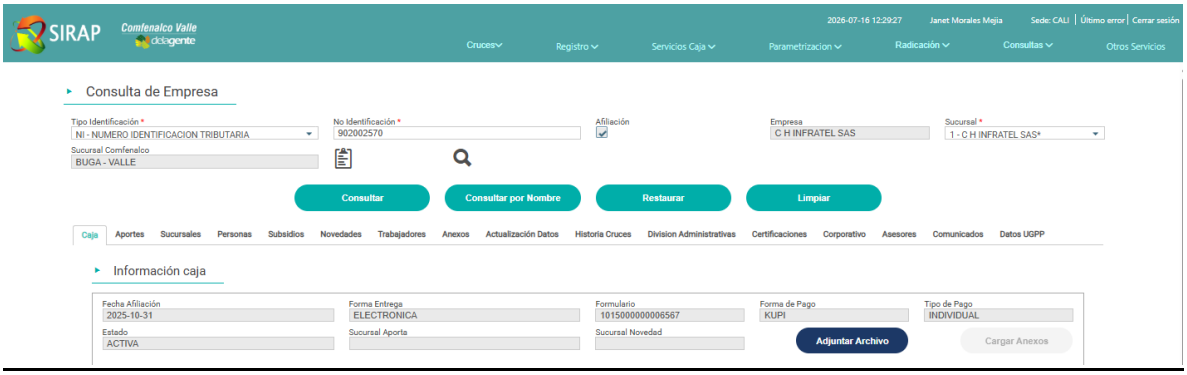
3. 901901146-GRUPO EMPRESARIAL BORNEO SAS

Fecha Radicada: 04-08-2025
Fecha Afiliación: 04-08-2025



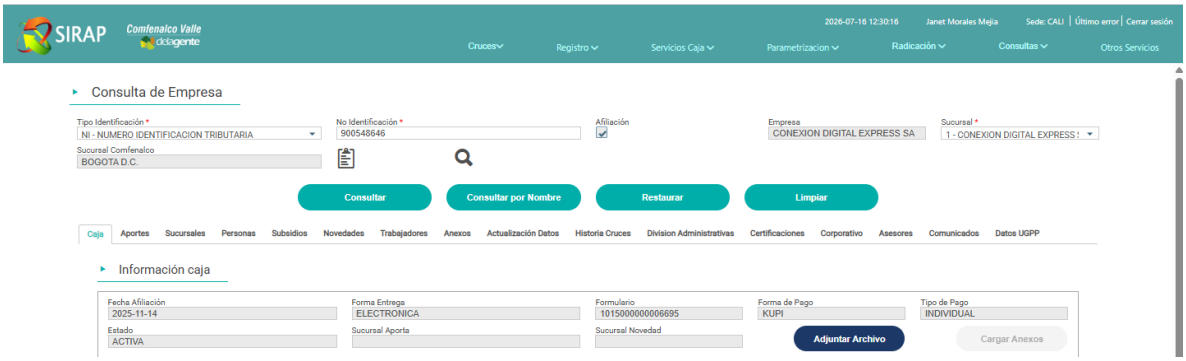
4. 902002570- C H INFRATEL SAS

Fecha Radicada: 30-10-2025
Fecha Afiliación: 31-10-2025



5. 900548646- CONEXIÓN DIGITAL EXPRESS SA

Fecha Radicada: 13-11-2025
Fecha Afiliación: 14-11-2025



Con base en las muestras verificadas durante la visita, se constató que la Caja de Compensación Familiar cumple con los requisitos de ley exigidos, para la afiliación de empresas, independientes y pensionados.

AFILIACIÓN DE TRABAJADORES Y SU GRUPO FAMILIAR:

Trabajadores dependientes, independientes y pensionados

CATEGORÍA	2024	2025	Variación%
A	238.606	242.184	1,5%
B	48.051	49.580	3,2%
C	31.714	32.181	1,5%
TOTAL	318.371	323.945	1,8%

Fuente: Estadística Poblacional SIMON corte diciembre 2.024 – 2.025

La afiliación de trabajadores y sus personas a cargo cuenta con el PRD-GCO-AFC-01 V4 Afiliación Individual Trabajador Caja y se realiza a través de dos canales:

Canal Presencial: Los empleadores pueden realizar el trámite de afiliación de sus trabajadores y personas a cargo con el diligenciamiento del formulario de afiliación físico (el cual se puede descargar desde la página web de la Caja de Compensación Familiar) y presentar directamente en las oficinas de Registro y Aportes en el departamento del Valle

del Cauca, con los respectivos documentos que soportan la afiliación del trabajador y de su grupo familiar.

Canal Web: A través de la página web de la Caja en el aplicativo Sucursal Virtual los empleadores afiliados pueden realizar las afiliaciones de sus trabajadores y su grupo familiar. Esta plataforma cuenta con los protocolos de seguridad y protección de datos, garantizando así la calidad e integridad de la información. Su ingreso se realiza por medio de la página Web en la dirección: *www.comfenalcovalle.com.co* se hace clic en el botón Sucursal Virtual ubicado en la parte superior derecha y posteriormente en la opción Empresa.

La Caja tiene como política que la afiliación inicial del trabajador la debe hacer la empresa. Una vez el empleador lo ha afiliado, el trabajador puede realizar la adición de su grupo familiar presencialmente o a través de la Sucursal Virtual personas, de acuerdo con la normatividad legal vigente, ingresando a la opción Personas y adjuntando los documentos soporte requeridos, conforme al procedimiento. Por medio de este aplicativo se disminuyen los desplazamientos a las oficinas de Registro y Aportes.

A través de Sucursal Virtual el empleador y el trabajador, entre otros, pueden autogestionar información de las novedades de las afiliaciones realizadas, consultas de sus trabajadores y grupo familiar, certificados de afiliación, subsidio, aportes y reportar novedades. Por otro lado, el empleador y el trabajador reciben a través de correo electrónico las notificaciones del estado del trámite de su afiliación, si es efectiva o si presentó alguna novedad que debe ser solucionada. Por medio de este aplicativo se disminuyen los desplazamientos a las oficinas de Registro y Aportes.

Acceso Sucursal Virtual desde la página Web

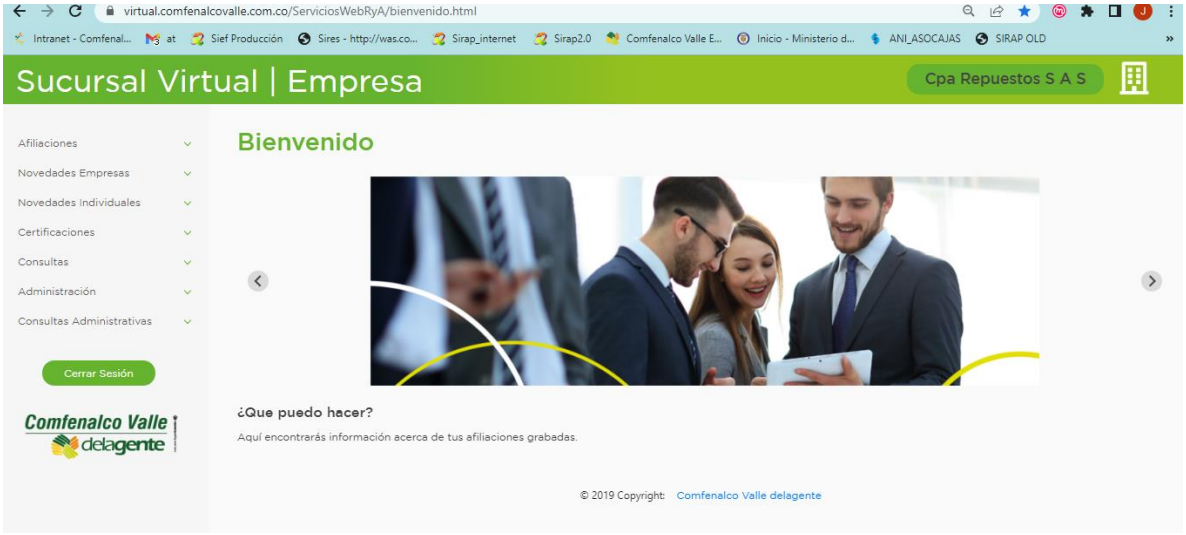


Fuente: Página Web Comfenalco Valle Delagente

Imagen principal del ingreso a la Sucursal Virtual Empresas y Personas:



Imagen principal perfil empleador al ingresar a la Sucursal Virtual:



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Imagen donde el empleador puede iniciar a realizar la afiliación de su trabajador y grupo familiar:



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

CONTROLES A LAS AFILIACIONES

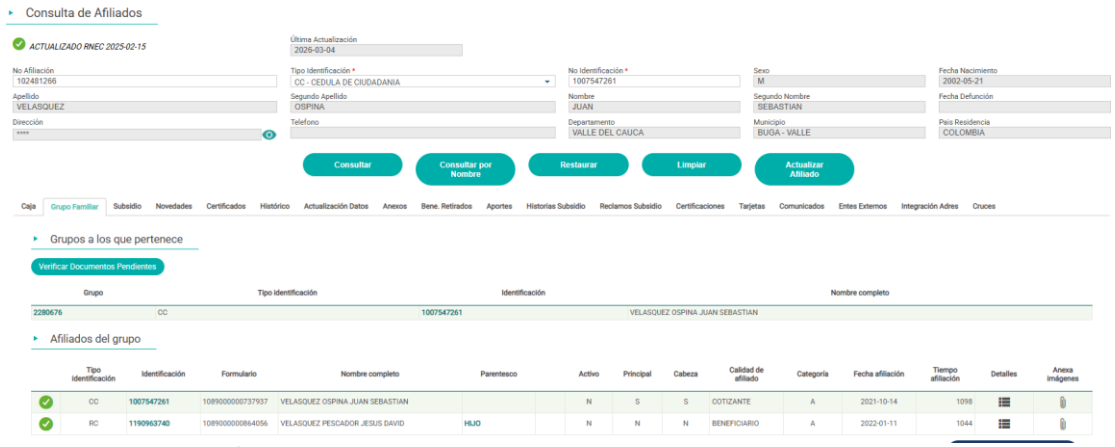
La Caja de compensación Familiar cuenta con un sistema de información propio denominado SIRAP, el cual esta parametrizado para facilitar el proceso de afiliación del trabajador y su familia y propiciar la validación de derechos por parte de los afiliados, la adecuada administración de la afiliación de estos y el control del cumplimiento de las demás condiciones y requisitos de ley establecidas en el amplio marco legal que aplica para el Sistema del Subsidio Familiar. Como medida de control, toda afiliación de los ciudadanos colombianos que ingresa a la Caja cuenta con validación en línea, 24/7 de sus datos biográficos a través de la web service de la Registraduría Nacional del Estado Civil por medio de un contrato establecido con Asocajas, esta consulta permite garantizar que la información de nombres, apellidos, fechas de nacimiento, fecha de expedición de cédulas y vigencias sean correctas. La trazabilidad de esta consulta queda en el aplicativo SIRAP con una marca que permite que no se le realice ninguna modificación, buscando la integridad de los datos con la fuente oficial.

Las afiliaciones de ciudadanos extranjeros son validadas uno a uno en la página publica de Migración Colombia para comprobar la información biográfica y la vigencia de estos documentos. Actualmente se encuentran trabajando en un convenio con Asocajas que les permitirá que las consultas también se efectúen automáticamente en la web service Migración Colombia, con validación en línea, 24/7.

La Caja de Compensación efectúa validaciones complementarias periódicamente para comprobar la valides de los derechos de los afiliados en las páginas públicas de la ADRES que administra la Base de Datos Única de Afiliados BDUA con el fin de verificar si los beneficiarios cumplen su calidad y no figuran afiliados como cotizantes activos en el sistema de salud, del Ministerio de Salud y protección Social que administra el RUAF - Registro Único de Afiliados para comprobar que los beneficiarios no sean pensionados y en interoperabilidad con la Registraduría Nacional del Estado Civil, para la validación de personas fallecidas.

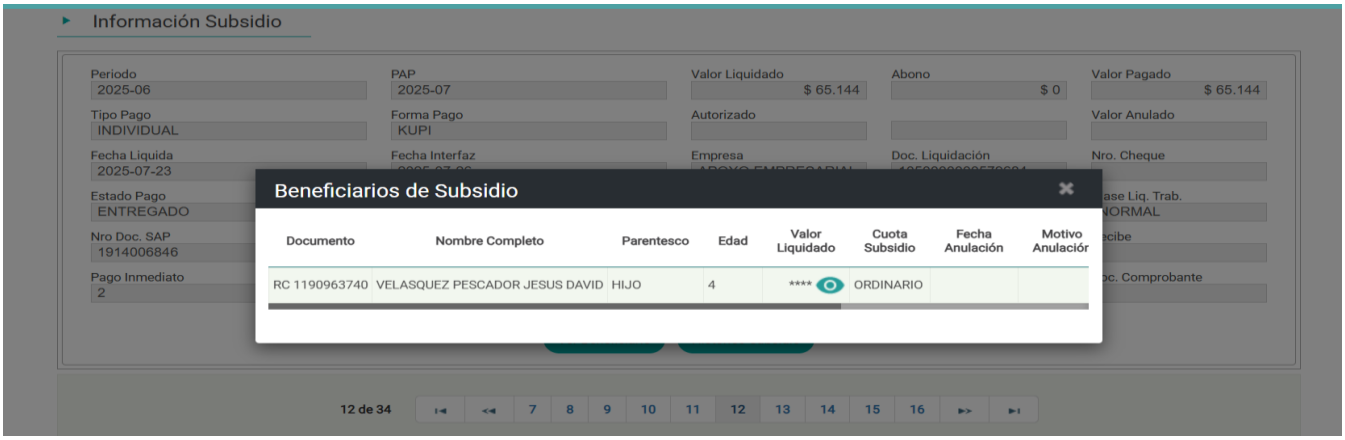
MUESTRA ALEATORIA DE AFILIACIONES Y PAGO DE SUBSIDIO FAMILIAR

1. **Trabajador:** VELASQUEZ OSPINA JUAN SEBASTIAN, CC 1007547261
Fecha Afiliación: 2025-02-15

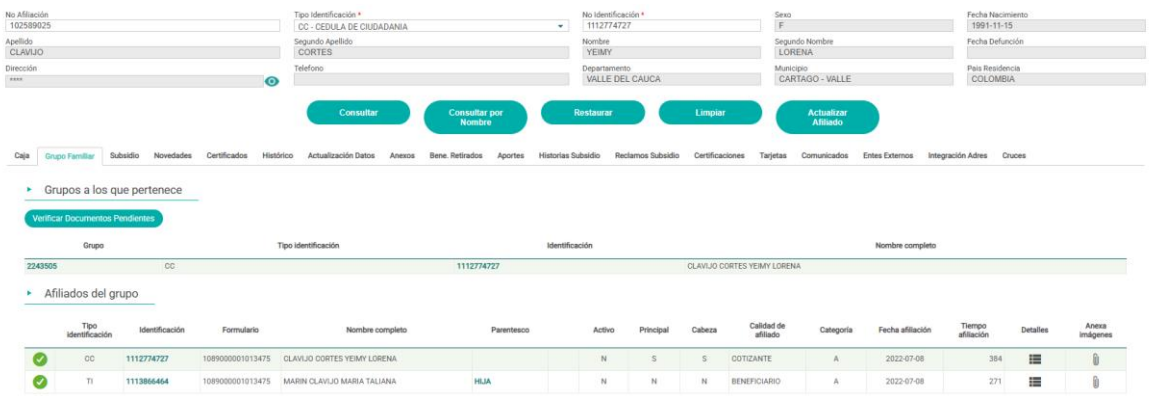


Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiário: VELASQUEZ PESCADOR JESUS DAVID, RC. 1190963740



2. **Trabajador:** CLAVIJO CORTES YEIMY LORENA, CC 1112774727
Fecha Afiliación: 2025-04-10

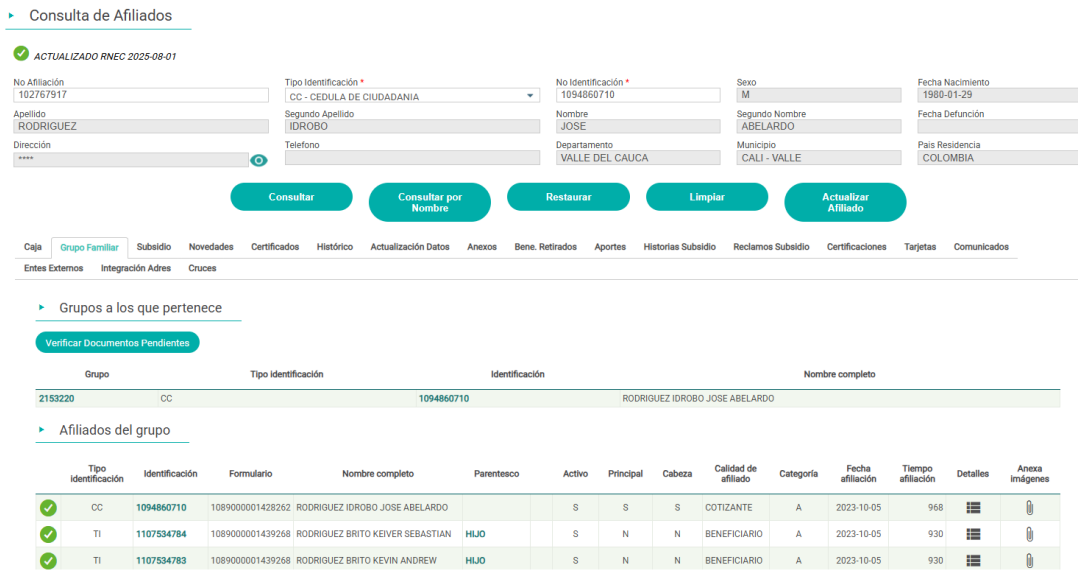


Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiario: MARIN CLAVIJO MARIA TALIANA, TI. 1113866464

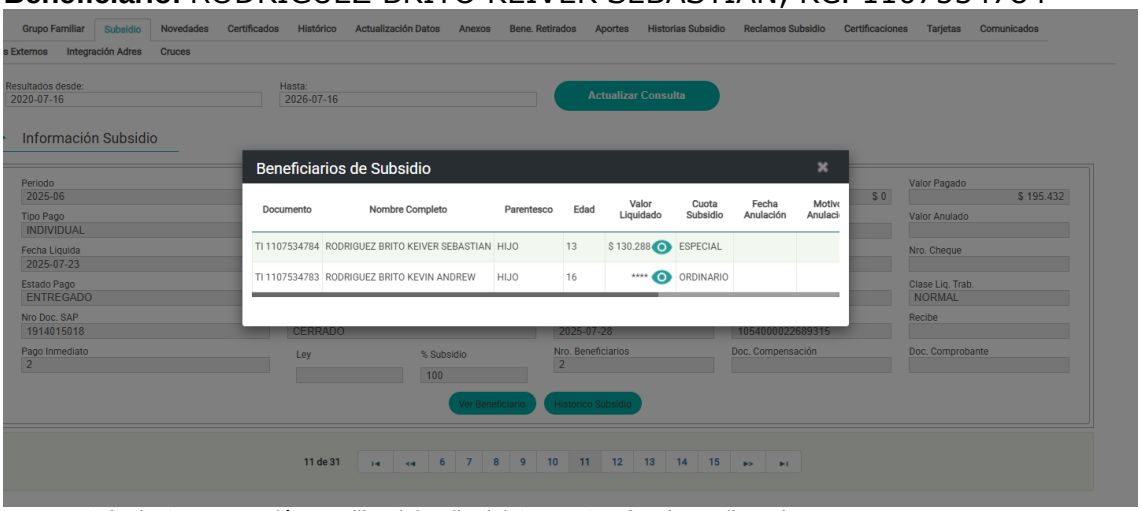


3. **Trabajador:** RODRIGUEZ IDROBO JOSE ABELARDO, CC. 1094860710
Fecha Afiliación: 2025-08-01



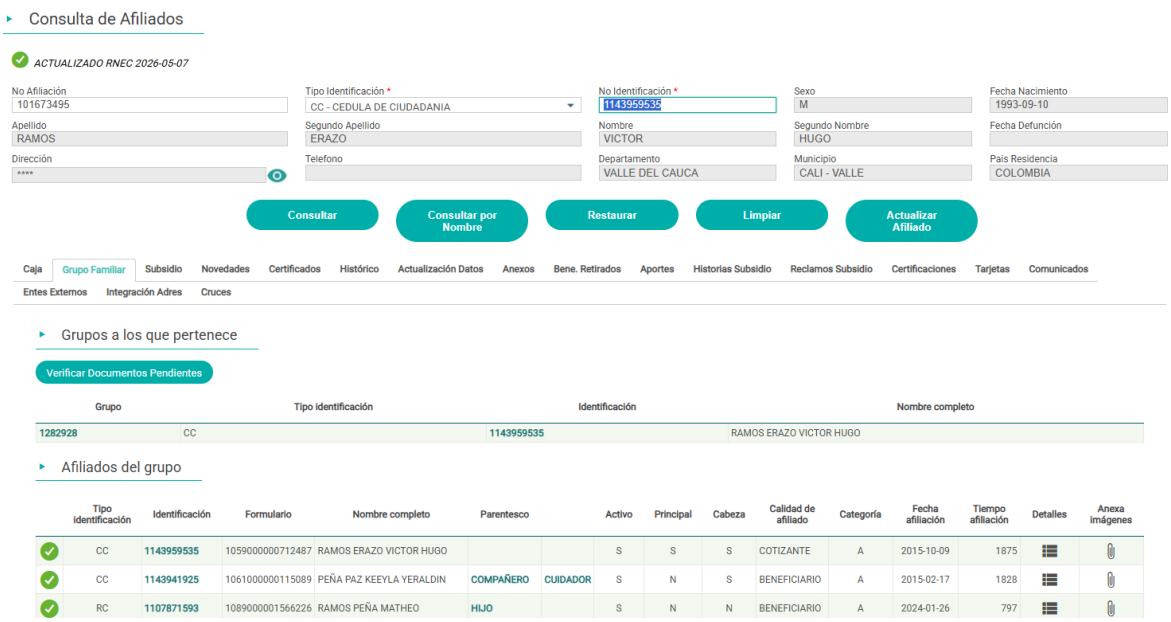
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiario: RODRIGUEZ BRITO KEIVER SEBASTIAN, RC. 1107534784



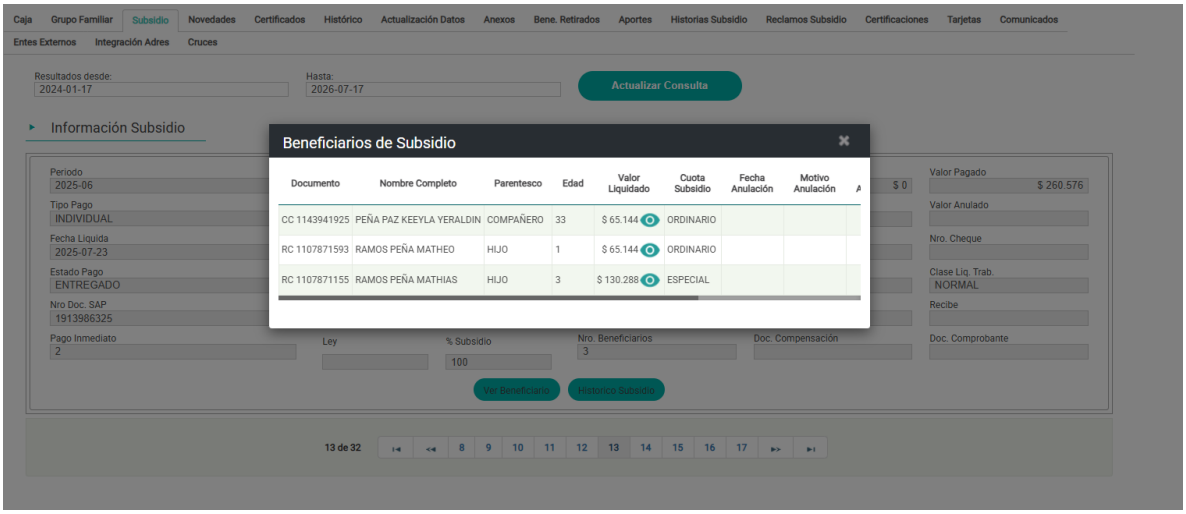
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

4. **Trabajador:** RAMOS ERAZO VICTOR HUGO, CC. 1143959535
   Fecha Afiliación: 2025-12-01



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

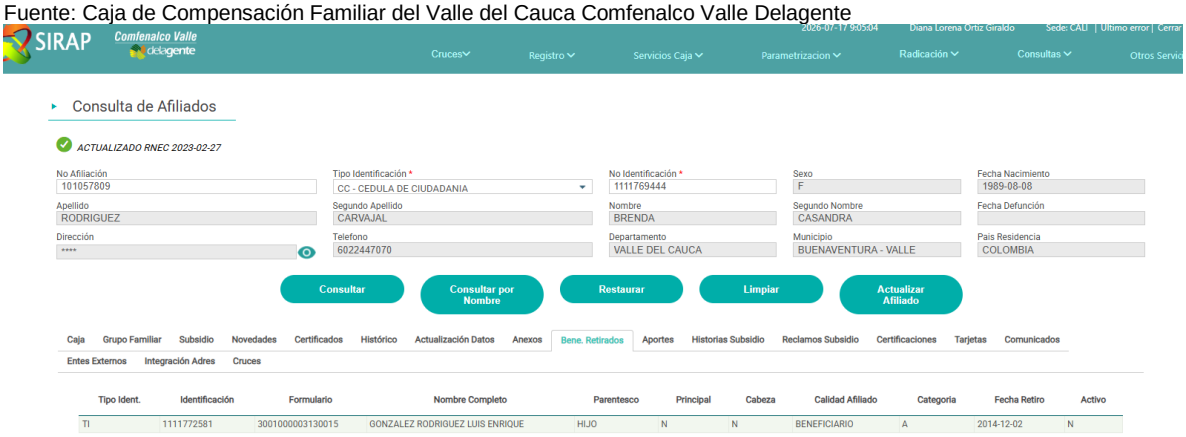
Beneficiário: RAMOS PEÑA MATHIAS. RC 1107871155



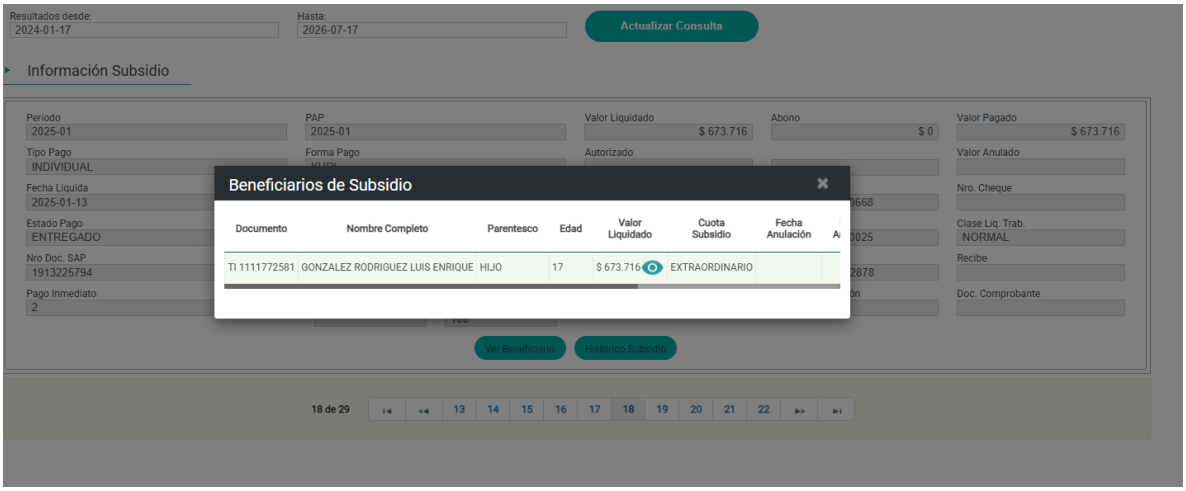
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

5. Trabajador: RODRIGUEZ CARVAJAL BRENDA CASANDRA, CC 1111769444
Fecha Afiliación: 2011-11-01

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

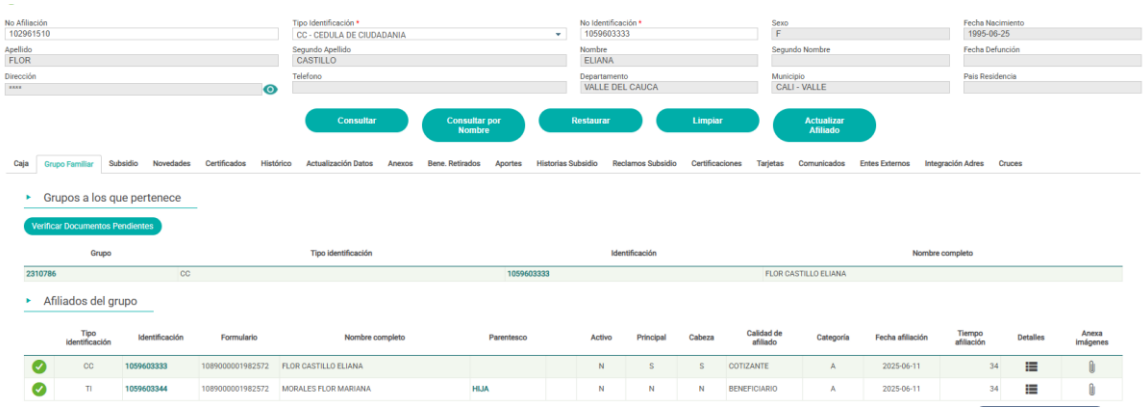


Beneficiario: GONZALEZ RODRIGUEZ LUIS ENRIQUE, TI 1111772581



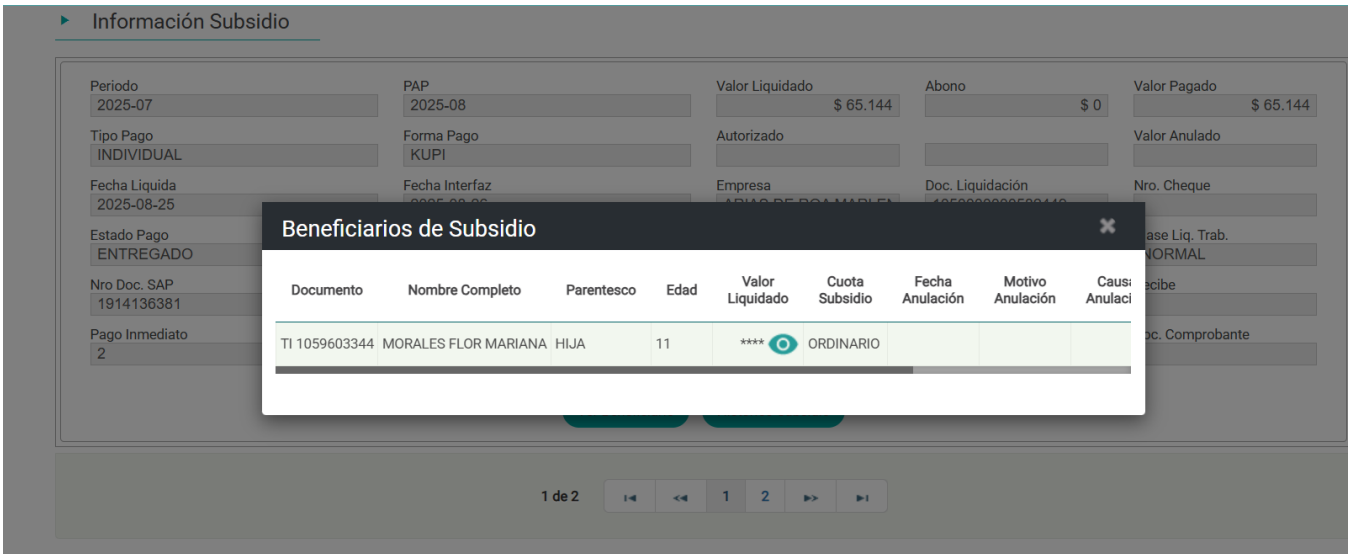
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

6.Trabajador: FLOR CASTILLO ELIANA, CC. 1059603333
Fecha Afiliación: 2025-06-17



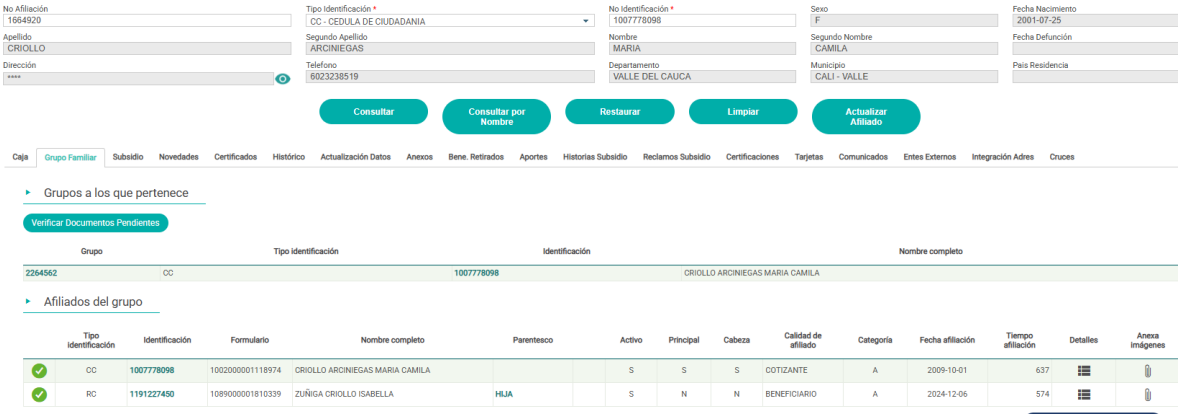
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiario: MORALES FLOR MARIANA, TI. 1059603344



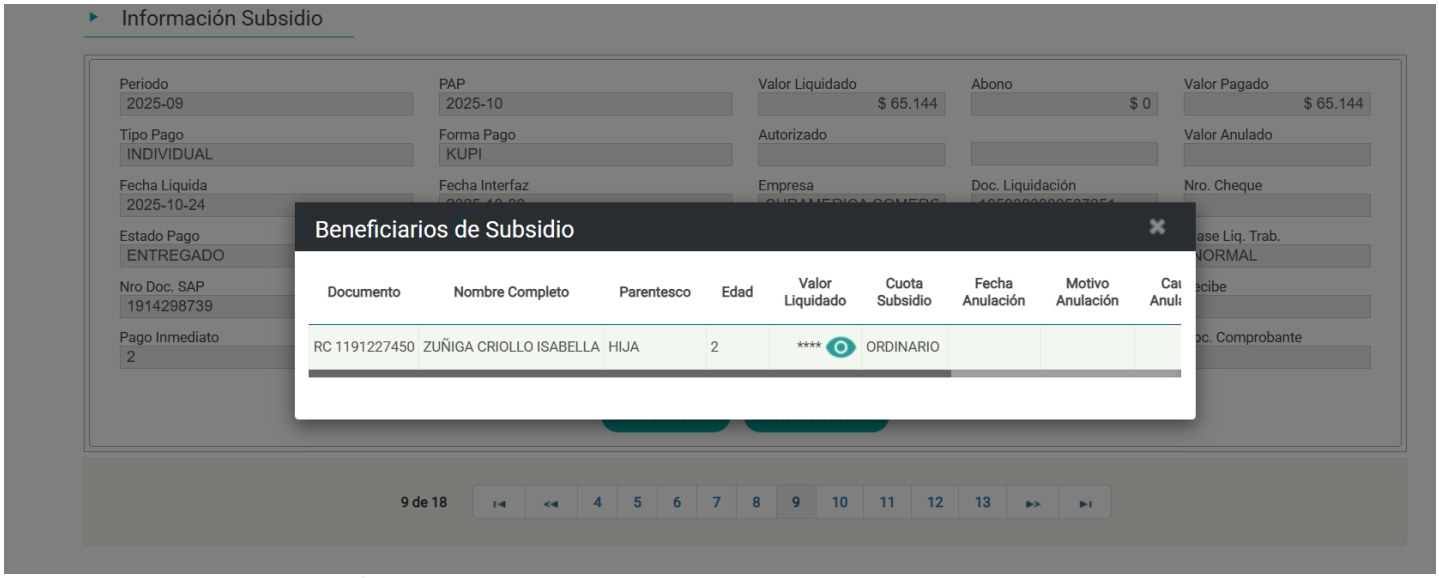
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

7.Trabajador: CRIOLLO ARCINIEGAS MARIA CAMILA, CC. 1007778098
Fecha Afiliación: 2025-06-03



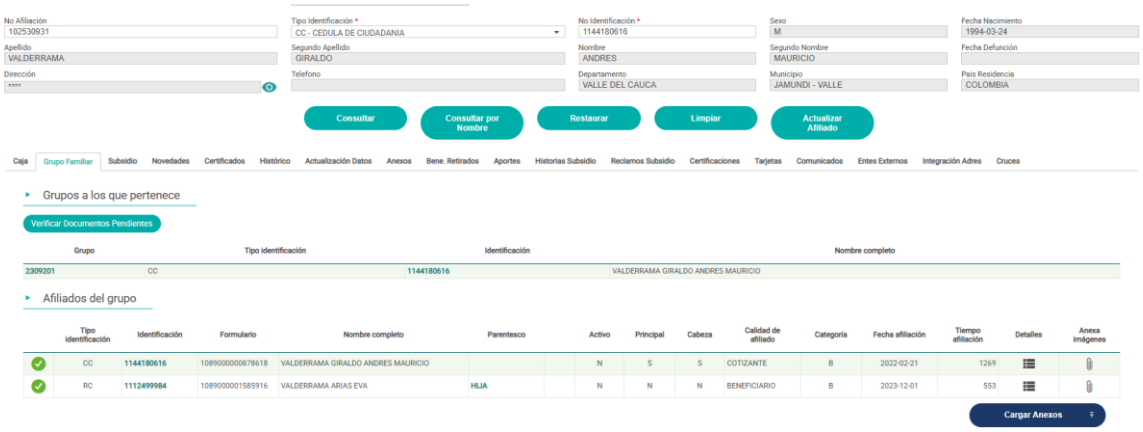
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiario: ZUÑIGA CRIOLLO ISABELLA, RC. 1191227450



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

8.**Trabajador:** VALDERRAMA GIRALDO ANDRES MAURICIO, CC. 1144180616
Fecha Afiliación: 2025-06-10



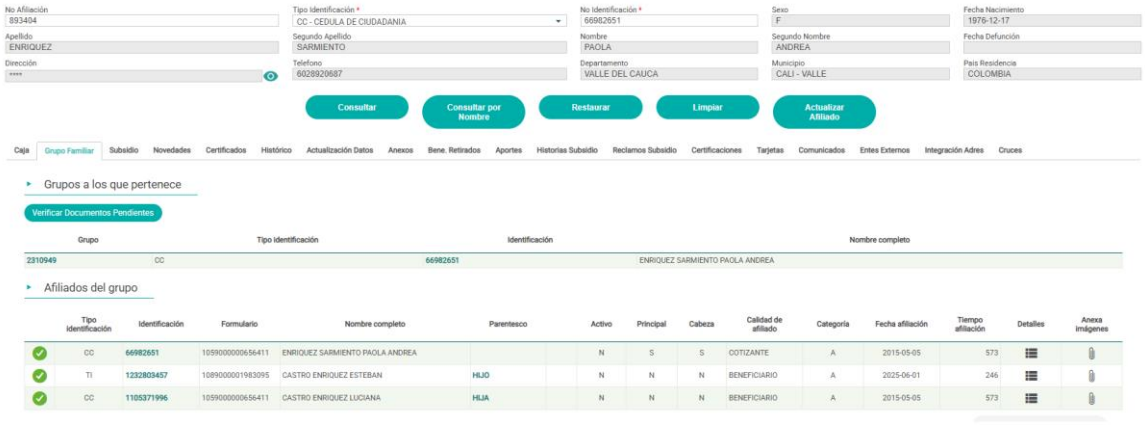
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiario: VALDERRAMA ARIAS EVA, RC. 1112499984



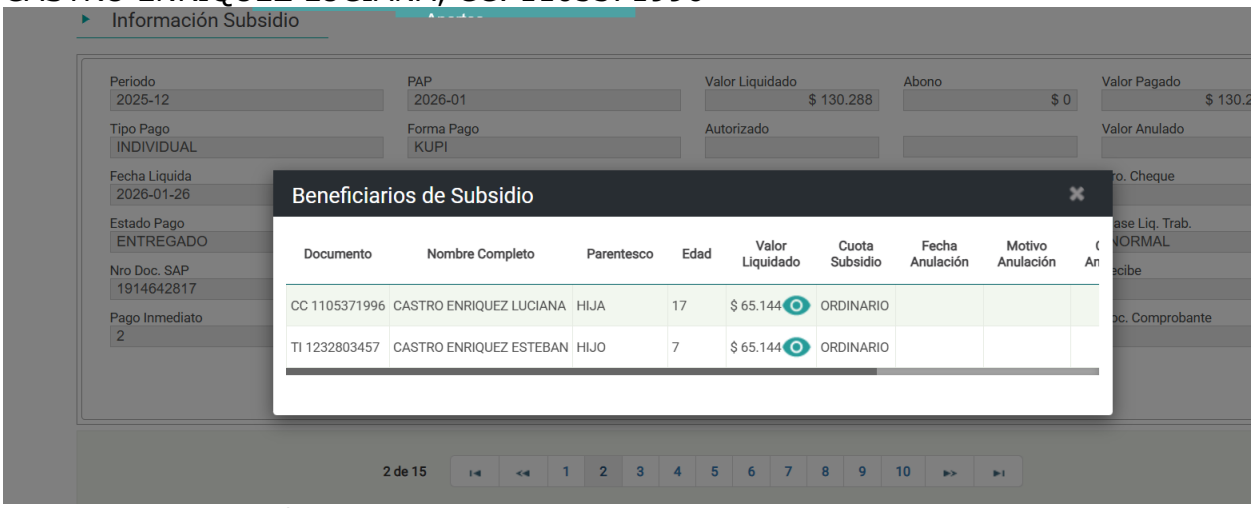
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

9.Trabajador: ENRIQUEZ SARMIENTO PAOLA ANDREA, CC. 66982651
Fecha Afiliación: 2025-11-26



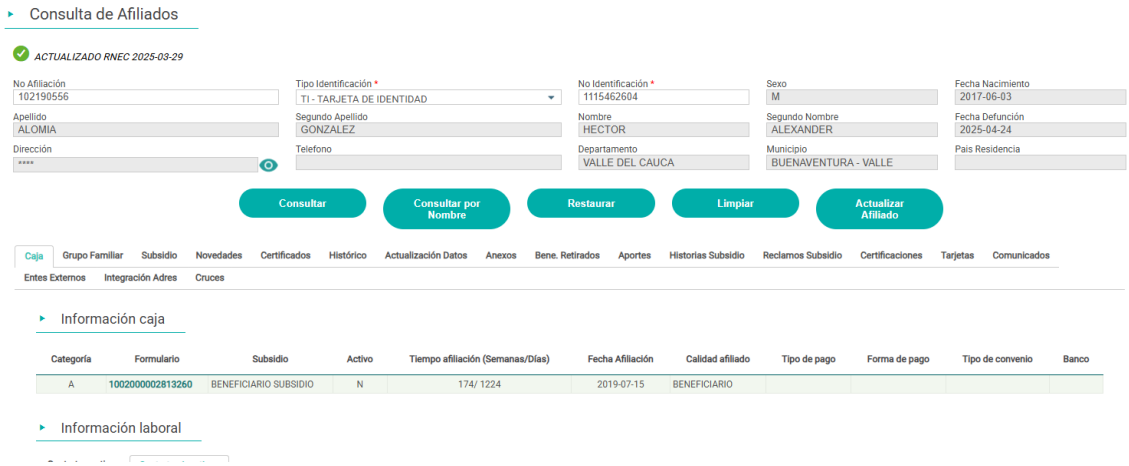
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiarios: CASTRO ENRIQUEZ ESTEBAN, TI. 1232803457
CASTRO ENRIQUEZ LUCIANA, CC. 1105371996



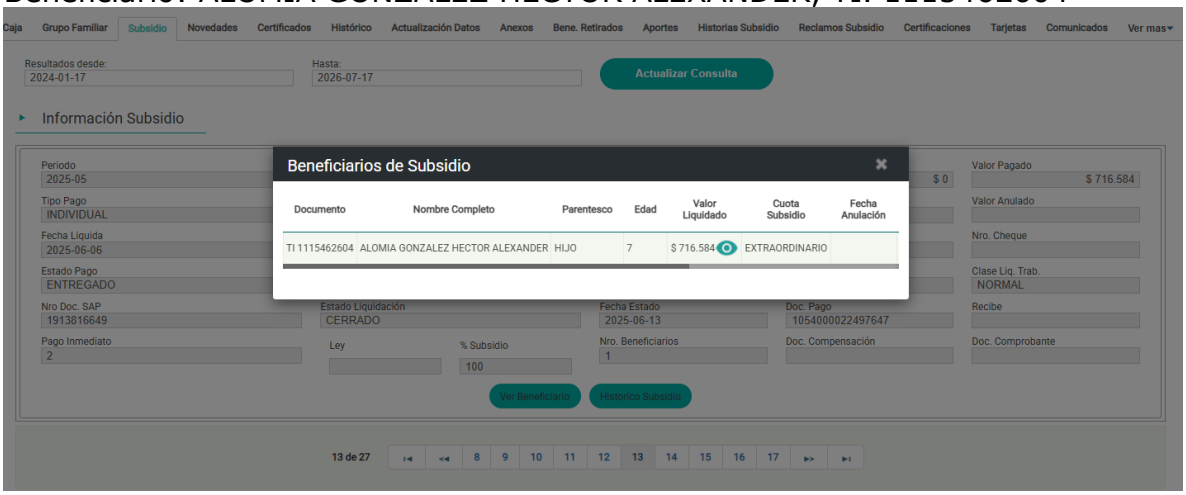
Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

10.Trabajador: ALOMIA ANGULO ALEXANDER, CC. 1111742992
Fecha Afiliación: 2025-03-29



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Beneficiario: ALOMIA GONZALEZ HECTOR ALEXANDER, TI. 1115462604



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Con base en las muestras verificadas durante la visita, se constató que la Caja de Compensación Familiar cumple con los requisitos exigidos de ley y custodia toda la información documental en su aplicativo SIRAP donde se puede evidenciar toda la trazabilidad. Específicamente, los formularios de afiliación incluyen de manera completa la información del empleador, del trabajador y de su núcleo familiar para el pago del subsidio familiar monetario.

SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO

En atención a lo dispuesto en la Resolución 0084 expedida por el expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cuota monetaria para la vigencia 2025 fue fijada por valor $65.144. Durante el año 2025 la Caja de Compensación canceló subsidios a 162.189 beneficiarios promedio mes por un valor total liquidado de $127.382.314.460.

Subsidio Familiar en Dinero Cuotas, beneficiarios y valor total liquidado			
Cuota Monetaria	**2024**	**2025**	**Var.**
Cuotas promedio mes	170.955	164.697	-3,7%
Beneficiarios promedio mes	168.850	162.189	-3,9%
Valor Liquidado año	$ 113.845.712.685	$ 127.382.314.460	11,9%
Fuente: Estadística Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente 2024 - 2025			

PRESCRIPCIÓN DEL SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO

La Caja de compensación Familiar cuenta con un sistema de información propio denominado SIRAP en el cual se puede evidenciar toda la trazabilidad del debido proceso surtido para cada trabajador beneficiario previo a la prescripción y las notificaciones de prescripción, dando cumplimiento a lo reglamentado por la Ley 21 de 1982, la Ley 789 de 2002 y las Circulares 002 de 2020 y la Circular Única de 2022 emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, y en aplicación del procedimiento PRD-RYA-SFD-04 V17 Prescripción del subsidio familiar en dinero puesto a disposición y no cobrado, aprobado por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar.

Durante el año 2025 la Caja realizó de manera permanente actividades de divulgación y notificación a los trabajadores afiliados beneficiarios y a los empleadores, con el propósito de incentivar el consumo del subsidio familiar en dinero. la siguiente gestión:

- ✓ 1.180.317 mensajes de texto enviados al celular de los trabajadores notificando el pago de la cuota monetaria.
- ✓ 1.053.687 correos electrónicos enviados a trabajadores notificando el pago de la cuota monetaria.
- ✓ 105.955 correos electrónicos enviados a los empleadores notificando el pago de la cuota monetaria de sus trabajadores.
- ✓ 121.865 mensajes de texto enviados al celular de los trabajadores notificando que su subsidio estaba próximo a prescribir.
- ✓ 52.863 mensajes de texto adicionales incentivando el consumo de la cuota monetaria previo al proceso de prescripción.
- ✓ 122.209 correos electrónicos enviados a los trabajadores notificando que su subsidio estaba próximo a prescribir.
- ✓ 35.915 correos electrónicos enviados a los empleadores notificando que alguno o algunos de sus trabajadores tenían subsidios próximos a prescribir.
- ✓ 124.074 correos electrónicos enviados a los trabajadores notificando que su subsidio estaba próximo a prescribir.

También cuenta con mecanismos de divulgación y notificación permanentes, tales como:

- ✓ En el portal web de la corporación está la notificación por aviso de las cuotas a prescribir.
- ✓ Notificación por aviso de las cuotas a prescribir al trabajador y empleador.
- ✓ En la cartelera del área de Registro y Aportes de la Corporación está la notificación por aviso de las cuotas a prescribir.
- ✓ En el portal web de la corporación está publicado el procedimiento de prescripción del subsidio familiar.
- ✓ En la respuesta a los comunicados escritos, a través de los PQRS radicados por los afiliados.
- ✓ En el formulario de afiliación a la Caja de Compensación Familiar, disponible en el portal web de la corporación.

Muestreo de uno de los 1.180.317 mensajes de texto enviados al celular de los trabajadores notificando el pago de la cuota monetaria.

Celular	Estado	Mensaje
573172900173	Entregado a la red	Comfenalco Valle DelaGente informa cargue cuota monetaria por $ 65,144. Info: https://kupi.com.co/convenios. Plazo consumo 36 meses (Ley 21 de 1982 Art 6)

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Muestreo de uno de los 121.865 mensajes de texto enviados al celular de los trabajadores notificando que su subsidio estaba próximo a prescribir.

Celular	Text
573168749547	Comfenalco Valle le recuerda consumir el subsidio familiar dispuesto en Kupi que esta proximo a vencer (Ley 21 de 1982 Art 6) su saldo es $4195242 M/Cte

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Muestreo de uno de los 122.209 correos electrónicos enviados a los trabajadores notificando que su subsidio estaba próximo a prescribir.



Fuente: Aplicativo C4C Comfenalco Valle Delagente.

MUESTRA ALEATORIA DE PRESCRIPCIÓN

Trabajador cc. 1143975913. Notificación: Próximos para prescribir y prescripción.



Comfenalco Valle delagente

Santiago de Cali, 17 de Junio de 2025

Señor(a)
YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA
CC 1143975913
CL 123 28 12
CALI - VALLE

Respetado(a) señor(a)

Reciba un cordial saludo en nombre de Comfenalco Valle Delagente.

De acuerdo con la información que registra nuestra base de datos, le informamos que actualmente cuenta con (2) cuotas por valor de ($ 86486) Ochenta Y Seis Mil Cuatrocientos Ochenta Y Seis Pesos M.Cte, de subsidio familiar en dinero dispuesto y no cobrado correspondiente a los siguientes beneficiarios:

No. Documento Identidad	Nombre Beneficiario
RC 1104851483	AARON DAMIAN VALENCIA RODRIGUEZ
TI 1232802051	YIRLEY SARANY VALENCIA RODRIGUEZ

Le invitamos a cobrar el valor antes mencionado en un término máximo de (10) días hábiles siguientes al recibo de la presente, presentando su documento de identidad original en los puntos Gane SuperGiros o redimiendo el saldo a través de la APP móvil Comfenalco KUPI, la cual puede ser descargada en la tienda de aplicaciones de su dispositivo móvil.

El no cobro de las cuotas mencionadas ocasiona que se aplique el fenómeno de la prescripción establecido en el artículo 6 de la Ley 21 de 1982: "*las acciones correspondientes al subsidio familiar prescriben en los términos del Código Sustantivo del Trabajo*", en el cual refiere que las acciones reguladas por este código prescriben en 3 años, tiempo que se cuenta desde que la respectiva obligación se haya hecho exigible.

Para el caso que el trabajador se encuentre fallecido, los sucesores o herederos podrán reclamarlos, presentando los documentos que lo acrediten como tal (sentencia judicial donde un juez de la republica declara la condición de heredero o herederos o escritura pública donde un notario da fe pública de este acto). En caso de no existir pronunciamiento se procederá con la publicación por aviso en página www.comfenalcovalledelagente.com.co/.

Comfenalco Valle delagente

Santiago de Cali, 11 de July de 2025

Señor(a)
YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA
CC 1143975913
CL 123 28 12
CALI - VALLE

Respetado(a) señor(a)

Reciba un cordial saludo en nombre de Comfenalco Valle Delagente.

De acuerdo con la información que registra nuestra base de datos, le informamos que actualmente cuenta con (4) cuotas por valor de ($ 172972) Ciento Setenta Y Dos Mil Novecientos Setenta Y Dos Pesos M.Cte, de subsidio familiar en dinero dispuesto y no cobrado correspondiente a los siguientes beneficiarios:

No. Documento Identidad	Nombre Beneficiario
RC 1104851483	AARON DAMIAN VALENCIA RODRIGUEZ
TI 1232802051	YIRLEY SARANY VALENCIA RODRIGUEZ

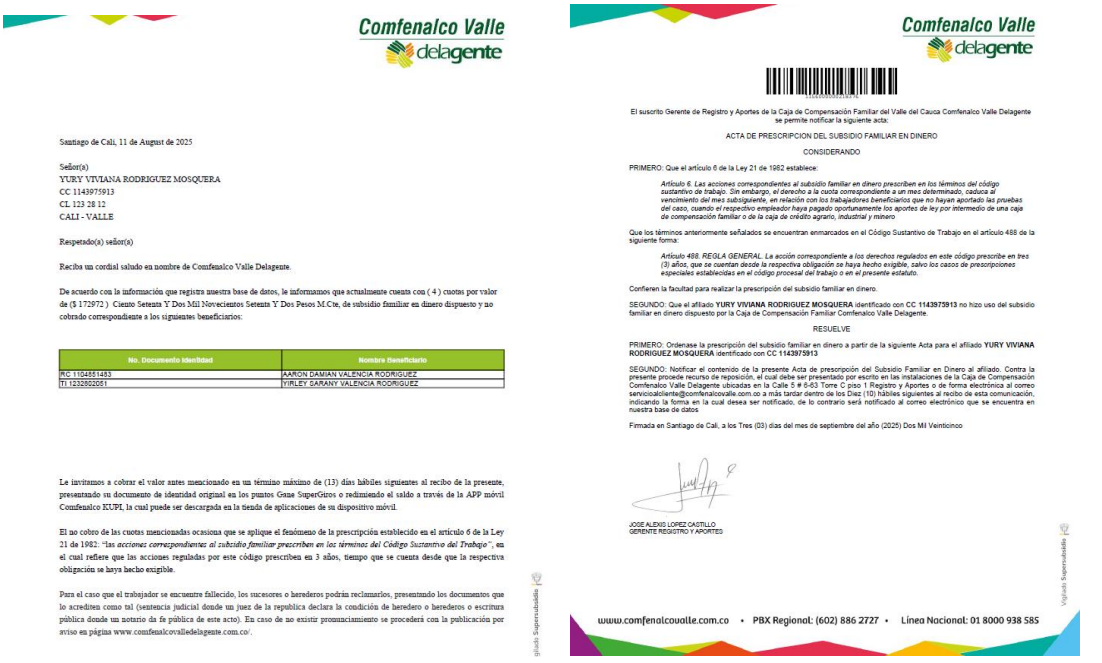
Le invitamos a cobrar el valor antes mencionado en un término máximo de (14) días hábiles siguientes al recibo de la presente, presentando su documento de identidad original en los puntos Gane SuperGiros o redimiendo el saldo a través de la APP móvil Comfenalco KUPI, la cual puede ser descargada en la tienda de aplicaciones de su dispositivo móvil.

El no cobro de las cuotas mencionadas ocasiona que se aplique el fenómeno de la prescripción establecido en el artículo 6 de la Ley 21 de 1982: "*las acciones correspondientes al subsidio familiar prescriben en los términos del Código Sustantivo del Trabajo*", en el cual refiere que las acciones reguladas por este código prescriben en 3 años, tiempo que se cuenta desde que la respectiva obligación se haya hecho exigible.

Para el caso que el trabajador se encuentre fallecido, los sucesores o herederos podrán reclamarlos, presentando los documentos que lo acrediten como tal (sentencia judicial donde un juez de la republica declara la condición de heredero o herederos o escritura pública donde un notario da fe pública de este acto). En caso de no existir pronunciamiento se procederá con la publicación por aviso en página www.comfenalcovalledelagente.com.co/.

www.comfenalcovalle.com.co • PBX Regional: (602) 886 2727 • Línea Nacional: 01 8000 938 585

Vigilado Supersubsidio



Comfenalco Valle delagente

Santiago de Cali, 11 de August de 2025

Señor(a)
YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA
CC 1143975913
CL 123 28 12
CALI - VALLE

Respetado(a) señor(a)

Reciba un cordial saludo en nombre de Comfenalco Valle Delagente.

De acuerdo con la información que registra nuestra base de datos, le informamos que actualmente cuenta con (4) cuotas por valor de ($ 172972) Ciento Setenta Y Dos Mil Novecientos Setenta Y Dos Pesos M.Cte, de subsidio familiar en dinero dispuesto y no cobrado correspondiente a los siguientes beneficiarios:

No. Documento Identidad	Nombre Beneficiario
RC 1104851483	AARON DAMIAN VALENCIA RODRIGUEZ
TI 1232802051	YIRLEY SARANY VALENCIA RODRIGUEZ

Le invitamos a cobrar el valor antes mencionado en un término máximo de (13) días hábiles siguientes al recibo de la presente, presentando su documento de identidad original en los puntos Gane SuperGiros o redimiendo el saldo a través de la APP móvil Comfenalco KUPI, la cual puede ser descargada en la tienda de aplicaciones de su dispositivo móvil.

El no cobro de las cuotas mencionadas ocasiona que se aplique el fenómeno de la prescripción establecido en el artículo 6 de la Ley 21 de 1982: "*las acciones correspondientes al subsidio familiar prescriben en los términos del Código Sustantivo del Trabajo*", en el cual refiere que las acciones reguladas por este código prescriben en 3 años, tiempo que se cuenta desde que la respectiva obligación se haya hecho exigible.

Para el caso que el trabajador se encuentre fallecido, los sucesores o herederos podrán reclamarlos, presentando los documentos que lo acrediten como tal (sentencia judicial donde un juez de la republica declara la condición de heredero o herederos o escritura pública donde un notario da fe pública de este acto). En caso de no existir pronunciamiento se procederá con la publicación por aviso en página www.comfenalcovalledelagente.com.co/.

Comfenalco Valle delagente

El suscrito Gerente de Registro y Aportes de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente se permite notificar la siguiente acta:

ACTA DE PRESCRIPCION DEL SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el artículo 6 de la Ley 21 de 1982 establece:

Artículo 6. Las acciones correspondientes al subsidio familiar en dinero prescriben en los términos del código sustantivo de trabajo. Sin embargo, el derecho a la cuota correspondiente a un mes determinado, caduca al vencimiento del mes subsiguiente, en relación con los trabajadores beneficiarios que no hayan aportado las pruebas del caso, cuando el respectivo empleador haya pagado oportunamente los aportes de ley por intermedio de una caja de compensación familiar o de la caja de crédito agrario, industrial y minero

Que los términos anteriormente señalados se encuentran enmarcados en el Código Sustantivo de Trabajo en el artículo 488 de la siguiente forma:

Artículo 488. REGLA GENERAL. La acción correspondiente a los derechos regulados en este código prescribe en tres (3) años, que se cuentan desde la respectiva obligación se haya hecho exigible, salvo los casos de prescripciones especiales establecidas en el código procesal del trabajo o en el presente estatuto.

Confieren la facultad para realizar la prescripción del subsidio familiar en dinero.

SEGUNDO: Que el afiliado **YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA** identificado con CC **1143975913** no hizo uso del subsidio familiar en dinero dispuesto por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente.

RESUELVE

PRIMERO: Ordenase la prescripción del subsidio familiar en dinero a partir de la siguiente Acta para el afiliado **YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA** identificado con CC **1143975913**

SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente Acta de prescripción del Subsidio Familiar en Dinero al afiliado. Contra la presente procede recurso de reposición, el cual debe ser presentado por escrito en las instalaciones de la Caja de Compensación Comfenalco Valle Delagente ubicadas en la Calle 5 # 6-63 Torre C piso 1 Registro y Aportes o de forma electrónica al correo servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co a más tardar dentro de los Diez (10) hábiles siguientes al recibo de esta comunicación, indicando la forma en la cual desea ser notificado, de lo contrario será notificado al correo electrónico que se encuentra en nuestra base de datos

Firmada en Santiago de Cali, a los Tres (03) días del mes de septiembre del año (2025) Dos Mil Veinticinco

JOSE ALEXIS LOPEZ CASTILLO
GERENTE REGISTRO Y APORTES

www.comfenalcovalle.com.co • PBX Regional: (602) 886 2727 • Línea Nacional: 01 8000 938 585

Vigilado Supersubsidio



Comfenalco Valle delagente

Santiago de Cali, 03 de Septiembre de 2025

Señor(a)
YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA
CL 123 28 12
CALI - VALLE CL140232

Asunto: Citación para notificación personal

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo en nombre de Comfenalco Valle delagente.

Nos permitimos citarlo(a) al área de Registro y Aportes de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente, ubicada en la Calle 5 # 6 - 63 Torre C Piso 1 y/o diríjase a nuestras sedes en el departamento del Valle del Cauca (Buenaventura, Buga, Tuluá, Palmira o Cartago), dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la presente comunicación, para notificarle el contenido del Acta de prescripción del subsidio familiar en dinero No. 1156000000218376 expedida por el Gerente de Registro y Aportes 03 de Septiembre de 2025, en la cual se declara la prescripción de los subsidios monetarios.

Le atenderemos de lunes a viernes en el horario de 8:00 am. a 4:00 pm., presentando documento de identidad, y si se trata de apoderado (a) deberá acreditar poder y documento de identidad.

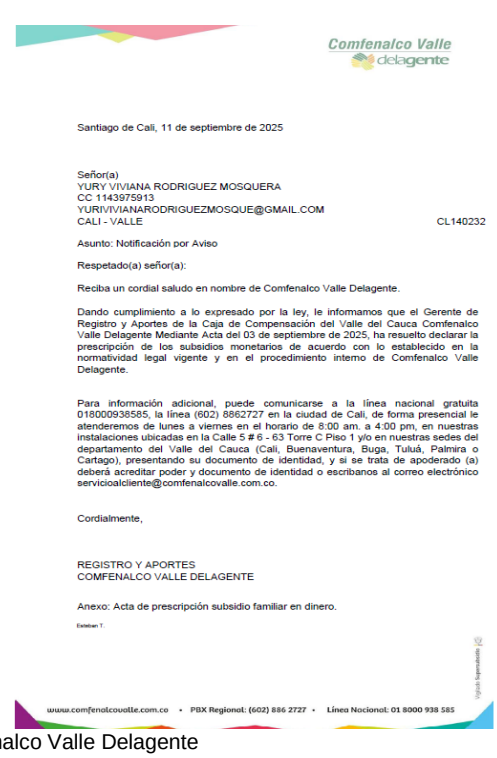
En el evento de no presentarse dentro del término indicado, dicho acto administrativo se notificará por aviso y/o será enviado al último correo electrónico registrado por el trabajador, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,

REGISTRO Y APORTES
COMFENALCO VALLE DELAGENTE

Esteban T.

www.comfenalcovalle.com.co • PBX Regional: (602) 886 2727 • Línea Nacional: 01 8000 938 585



Comfenalco Valle delagente

Santiago de Cali, 11 de septiembre de 2025

Señor(a)
YURY VIVIANA RODRIGUEZ MOSQUERA
CC 1143975913
YURIVIVIANARODRIGUEZMOSQUE@GMAIL.COM
CALI - VALLE CL140232

Asunto: Notificación por Aviso

Respetado(a) señor(a):

Reciba un cordial saludo en nombre de Comfenalco Valle Delagente.

Dando cumplimiento a lo expresado por la ley, le informamos que el Gerente de Registro y Aportes de la Caja de Compensación del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente Mediante Acta del 03 de septiembre de 2025, ha resuelto declarar la prescripción de los subsidios monetarios de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente y en el procedimiento interno de Comfenalco Valle Delagente.

Para información adicional, puede comunicarse a la línea nacional gratuita 018000938585, la línea (602) 8862727 en la ciudad de Cali, de forma presencial le atenderemos de lunes a viernes en el horario de 8:00 am. a 4:00 pm, en nuestras instalaciones ubicadas en la Calle 5 # 6 - 63 Torre C Piso 1 y/o en nuestras sedes del departamento del Valle del Cauca (Cali, Buenaventura, Buga, Tuluá, Palmira o Cartago), presentando su documento de identidad, y si se trata de apoderado (a) deberá acreditar poder y documento de identidad o escríbanos al correo electrónico servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co.

Cordialmente,

REGISTRO Y APORTES
COMFENALCO VALLE DELAGENTE

Anexo: Acta de prescripción subsidio familiar en dinero.

Esteban T.

www.comfenalcovalle.com.co • PBX Regional: (602) 886 2727 • Línea Nacional: 01 8000 938 585

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Se puede evidenciar que la Caja de Compensación Familiar surte todo el debido proceso e incentiva periódicamente el consumo del subsidio familiar en dinero dispuesto y no cobrado por el trabajador, a través de la divulgación masiva e individual de información asociada a la prescripción por todos los canales corporativos con los cuales cuenta y custodia toda la información documental en su aplicativo SIRAP. En el año 2025 se prescribieron cuotas monetarias de subsidio familiar por valor de $1.068.547.809.

RECAUDO DE APORTES

Durante la vigencia 2025, el valor del recaudo de aportes parafiscales correspondientes al 4% por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente fue de $436.022.746.435 y presentó un incremento del 10,06% en comparación con la vigencia anterior 2024.

Aportes empresas afiliadas			
Aportes	**2024**	**2025**	**Var.**
Valor Aportes 4%	$ 396.174.049.160	$ 436.022.746.435	10,06%

Fuente: Estadística Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente 2024 - 2025

Este incremento obedece, a la gestión del recaudo y a factores macroeconómicos y de política salarial del orden nacional, entre los cuales se destacan:

- Incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV): El ajuste decretado del 9,54% para el año 2025 impactó de manera directa la base de cotización de los trabajadores del sector privado.
- Ajuste Salarial del Sector Público: El incremento del 7% establecido para los servidores públicos del Estado durante el periodo fiscal incidió positivamente en el volumen del recaudo.

La Caja de Compensación cuenta con un procedimiento de recaudo PRD-RYA-CAP-01 V28 Recaudo Caja, que tiene como propósito garantizar el registro en la base de datos de los aportes parafiscales pagados por las empresas, trabajadores independientes, pensionados y afiliados voluntarios a la Caja de Compensación.

El proceso de aportes se encarga de realizar la conciliación diaria entre la información que dispone el operador financiero (banco) en un ftp seguro del aplicativo SIRAP a las 11:30 pm del mismo día del recaudo y el operador de información (pago PILA). En caso de presentarse alguna diferencia, el Auxiliar Administrativo encargado del proceso notifica inmediatamente el incidente al operador financiero o al operador de información para su solución, tal como lo establece el procedimiento.

Como control el aplicativo utilizado por la Caja de Compensación, denominado SIRAP, realiza la validación automática entre el movimiento diario generado desde la plataforma del operador financiero versus la información de las Planillas PILAS enviadas por el operador de información, y en caso de presentarse alguna inconsistencia, ya sea en estructura o en información, el aplicativo genera un log de errores en el cual se muestra el detalle de las planillas que no se lograron cargar y el respectivo motivo, de tal forma que puedan ser gestionadas por la persona encargada. Así mismo, el aplicativo SIRAP, contempla el cargue automático de la información reportada en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA por cada uno de los trabajadores reportados a través de este mecanismo de pago, permitiendo a la Caja tener la trazabilidad de toda la información reportada por el empleador (Tipo de identificación, número de identificación, nombre del trabajador, salario básico, IBC, días laborados, valor cotizado, novedades, etc.).

Durante los primeros días hábiles de cada mes, se realiza el proceso del cierre de aportes a través de una interfaz desde el aplicativo SIRAP hacia el aplicativo financiero SAP, y se elabora un Informe Contable; en el cual, se presenta toda la información contabilizada por la interfaz en cada una de las cuentas contables y la conciliación de la cuenta recaudadora de aportes parafiscales. Así mismo, se relacionan las partidas que no corresponden a aportes y los recaudos que hayan ingresado por otra cuenta bancaria de la corporación.

La Caja de Compensación para el recaudo de los aportes parafiscales cuenta con un operador financiero que es el Banco DAVIbank y tiene establecido un convenio de prestación del servicio con el Operador de Información Mi Planilla de Compensar, quien es el encargado de enviar todas las planillas generadas por los aportantes a través de los diferentes operadores de información.

Para verificar el cumplimiento del recaudo recibido se toma como muestra la certificación del banco del mes de octubre del 2025:

SCOTIABANK COLPATRIA
NIT 860.034.594-1

Respetado cliente
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE
8903030935

Informamos los valores recaudados de la cuenta de ahorros Nro. 3087000539 durante el periodo octubre 2025.

Canal de recaudo	Total Transacciones	Total Abono
TRA. FON. BVE DE-501031720	19	$ 16.791.551,00
PSE	29.016	$ 38.957.670.400,00
Recaudo Empresarial	92	$ 2.278.642,00
Crédito recibido ACH	25	$ 15.555.613,00
NC Rendimientos Sobretasa	1	$ 2.594.529,59
Pago proveedores abono	1	$ 1.663.600,00
Totalizado	**29.154**	**$ 38.996.554.335,59**

El presente certificado se expide en Bogotá a los 26 días del mes de noviembre del 2025

Cordialmente,

Servicio al Cliente Banca Corporativa y MNC
Scotiabank Colpatria
Incidente: 251121-000790

Línea de Atención

www.scotiabankcolpatria.com

Fuente: Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente Certificación Operador Financiero octubre 2025

Para verificar el cumplimiento de la transmisión de las planillas se toma como muestra la certificación del operador de información del mes de octubre del año 2025:

compensar

CERTIFICACIÓN

El Operador de Información COMPENSAR- miplanilla certifica que, para el periodo de octubre de 2025, se transfirió a la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO VALLE**, a través del Sistema Integrado de Liquidación de Aportes PILA, los siguientes valores y cantidades de planillas:

INFORMACIÓN COMFENALCO VALLE						
PERIODO	OPERADOR COMPENSAR-MIPLANILLA		OTROS OPERADORES PILA		TOTAL	
	Recaudo	Cantidad Planillas	Recaudo	Cantidad Planillas	Recaudo	Cantidad Planillas
Octubre	$ 14.840.044.300	4.877	$ 24.117.626.100	24.406	$ 38.957.670.400	29.283

Se expide la presente certificación a los 25 días de noviembre de 2025, a solicitud de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO VALLE.**

Cordialmente,

María Camila León Cardozo
Coordinadora Operativa

Elaboró: lamarcialesd

Fuente: Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente Certificación Operador de Información octubre 2025

GESTION DEL COBRO DE APORTES PARAFISCALES

La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente cumple con lo reglamentado por la Ley 21 de 1982, la Ley 789 de 2002, los estándares de cobro establecidos por La Unidad de Pensiones y Parafiscales - UGPP a través de las Resoluciones 1702 de 2021 y 205 de 2024, la Circular Única de Marzo 2022 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar y demás normas reglamentarias, ejecuta los procedimientos: PRD-RYA-

CAP-02 V18 Gestión de cobro de los aportes parafiscales, suspensión y desafiliación de afiliados y PRD-RYA-CAP-03 V23 Control y Promoción de aportes Caja, a través de los cuales realiza un control oportuno y eficiente de las contribuciones parafiscales de sus aportantes afiliados.

La gestión les permite contar con una cartera sana, no solo de forma persuasiva después de configurada la mora sino también desde el momento del no pago de acuerdo con las fechas establecidas en el artículo No. 1 del Decreto 923 de 2017, a través de notificaciones a los correos electrónicos del empleador; en este sentido, durante el año 2025 envió 97.497 correos de Aviso de Incumplimiento en la fecha límite de pago, realizaron 4.339 llamadas telefónicas y 44.507 envíos de comunicados de cobro persuasivo, los cuales fueron notificados a través de las cuentas de correo electrónico registradas por los aportantes, dando cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 205 de 2024. Así mismo, las validaciones realizadas a la información reportada en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA permitió depurar inconsistencias a 2.398 empleadores.

Con la gestión de cobro durante el año 2025, 2.815 empleadores que registraron deuda en los aportes parafiscales realizaron sus pagos por valor a capital de $850.008.562 e intereses de mora por $26.371.087, para un valor total recuperado de $876.379.649; y 320 empleadores dieron claridad a la morosidad reportando una novedad patronal.

EMPLEADORES EN ETAPA DE COBRO PERSUASIVO				
EDAD DE LA CARTERA	CANT. APORTANTES	% Part	VALOR CARTERA	% Part
30 DIAS	572	53,96%	136.781.611	29,30%
60 DIAS	201	18,96%	75.861.841	16,25%
90 DIAS	119	11,23%	85.205.741	18,25%
MAS DE 90 DIAS	168	15,85%	168.990.525	36,20%
TOTALES	**1.060**	**100,00%**	**$ 466.839.718**	**100,00%**

Fuente: Estadística Poblacional SIMON corte diciembre 2.025

Al 31 de diciembre de 2025 la Caja de Compensación Familiar después de realizar todas las actividades de cobro y depuración de la cartera y cierra la vigencia con 1.060 aportantes con ausencia total del pago, con una cartera presunta por valor de $466.839.718 y con 1.844 empleadores que registraron

ausencia parcial de pago por 14.338 trabajadores, equivalente a una cuantía presunta de mora de $4.417.017.739.

Durante la vigencia del 2025 se expulsaron por incurrir en alguna causa grave 468 empresas y a corte junio de 2026, la Gerencia de Registro y Aportes a través de la Gerencia Jurídica adelanta 33 casos judiciales por una cuantía de $272.334.854.

CONCLUSIONES

Se evidenció que la Caja dispone de procedimientos formalizados para la afiliación de empleadores, trabajadores, independientes y pensionados, implementando canales presenciales y virtuales que facilitan el acceso de los usuarios a los servicios institucionales.

La muestra revisada permitió verificar el cumplimiento de los requisitos documentales exigidos para la afiliación y la adecuada custodia de la información en el sistema SIRAP, garantizando la trazabilidad de las actuaciones.

La población afiliada presentó un crecimiento del 1,8% entre 2024 y 2025, pasando de 318.371 a 323.945 trabajadores afiliados.

Aunque el resultado es positivo, el crecimiento se encuentra por debajo del comportamiento del recaudo de aportes parafiscales, el cual registró un incremento del 10,06%.

La diferencia entre el crecimiento de afiliados y el crecimiento del recaudo sugiere que el incremento de ingresos se explica principalmente por factores salariales y no necesariamente por ampliación de cobertura poblacional.

La Caja dispone de controles automatizados mediante SIRAP para validar información con la Registraduría Nacional del Estado Civil, ADRES, RUAF y otras fuentes oficiales.

Estas prácticas constituyen una fortaleza institucional que permite minimizar riesgos de reconocimiento indebido del subsidio familiar.

Se evidenció una estrategia masiva de comunicación a través de mensajes SMS, correos electrónicos, portal web y demás canales corporativos para incentivar el consumo oportuno de la cuota monetaria.

No obstante, durante la vigencia 2025 se prescribieron subsidios familiares por valor de $1.068.547.809.

A pesar de las actividades de notificación desplegadas, persiste una cuantía significativa de recursos prescritos que dejan de beneficiar a los trabajadores afiliados y sus personas a cargo.

La Caja registró recaudos por $436.022.746.435 durante 2025, reflejando un crecimiento del 10,06% frente al año anterior.

La existencia de conciliaciones diarias, validaciones automáticas y procesos de cierre contable evidencia un adecuado sistema de control interno para la administración de aportes.

El crecimiento del recaudo depende en gran medida de factores externos como los incrementos salariales decretados por el Gobierno Nacional.

Al cierre de 2025 se registraron:

- 1.060 aportantes con ausencia total de pago.
- Cartera presunta por $466.839.718.
- 1.844 empleadores con ausencia parcial de pago.
- Cuantía presunta de mora por $4.417.017.739.

Si bien la gestión de cobro permitió recuperar recursos y depurar inconsistencias, los saldos pendientes continúan representando una exposición relevante para la Corporación.

La persistencia de aportantes morosos puede afectar la sostenibilidad financiera del sistema, generar evasión de aportes y limitar la disponibilidad de recursos destinados al subsidio familiar y programas sociales.

La Caja adelantó actividades de cobro persuasivo y recuperación de cartera que permitieron recaudar $876.379.649 entre capital e intereses de mora.

Asimismo, efectuó procesos de depuración a 2.398 empleadores y gestionó múltiples comunicaciones preventivas.

La recuperación obtenida resulta inferior frente al potencial de mora reportado, lo cual evidencia oportunidades de mejora en la efectividad de las estrategias de cobro.

Recomendación No 1

Acelerar la implementación de mecanismos de interoperabilidad con Migración Colombia o servicios de validación automatizada que permitan homologar los controles aplicados a la población extranjera con los actualmente implementados para la validación de documentos ante la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Recomendación No 2

Diseñar estrategias orientadas a incrementar la base de empleadores afiliados y la formalización laboral en sectores económicos con baja representación, estableciendo indicadores específicos de crecimiento de cobertura y afiliación efectiva.

Recomendación No 3

Se recomienda a la corporación incorporar indicadores periódicos de calidad de datos y auditorías automáticas de consistencia que permitan identificar registros duplicados, inconsistencias documentales y potenciales afiliaciones improcedentes.

Recomendación No 4

Se recomienda a la corporación implementar análisis segmentados de las causas de prescripción, identificando perfiles de afiliados con baja utilización del subsidio, zonas geográficas de mayor incidencia y empleadores con mayores niveles de recursos prescritos, con el fin de focalizar estrategias preventivas más efectivas.

Recomendación No 5

Se recomienda a la corporación fortalecer estrategias de promoción empresarial y formalización que permitan incrementar estructuralmente la base de aportantes y reducir la dependencia de variables macroeconómicas externas.

Recomendación No 6

Se le recomienda a la corporación fortalecer los modelos predictivos de riesgo de mora, priorizando sectores económicos y empleadores reincidentes, con el fin de implementar acciones tempranas antes de la configuración de la cartera vencida.

Recomendación No 7

Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad de cada canal de gestión (llamadas, correos electrónicos, comunicaciones persuasivas y acciones judiciales), estableciendo indicadores de recuperación por canal y tasas de conversión que permitan optimizar recursos.

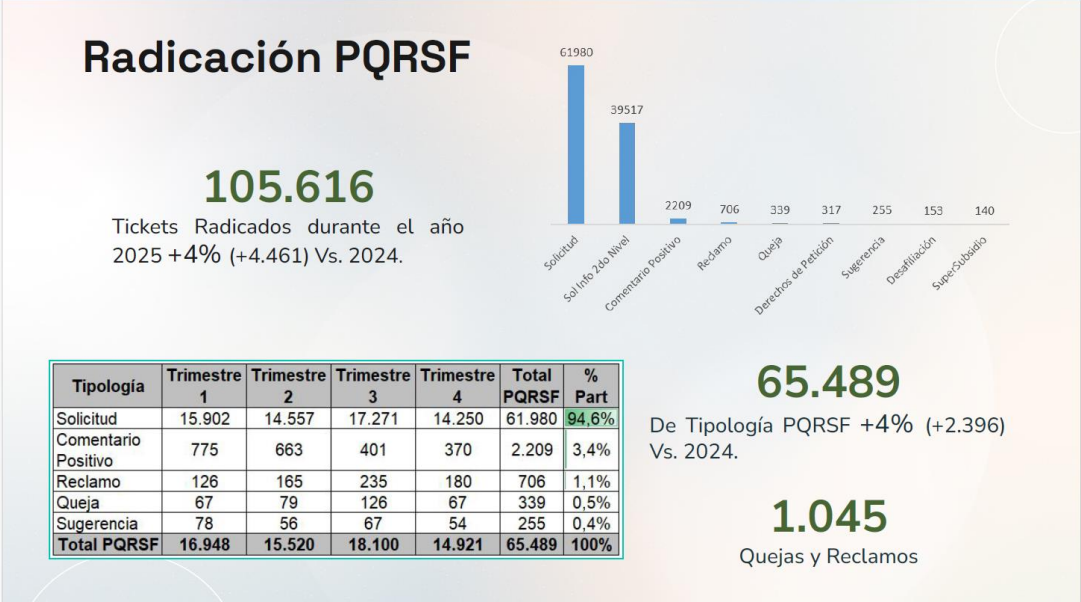
GESTION PQRSF

La gestión de PQRSF se encuentra parametrizada por trece canales de recepción que son: vía telefónica, presencial, virtual, pagina web, app, correo electrónico, asesor virtual, WhatsApp, formulario web, buzón de sugerencias, redes sociales y cartas físicas,

Tienen un tiempo de respuesta de 15 días hábiles según la norma, pero internamente en la corporación se tienen estipulados de 3 a 7 días hables para su respuesta.

VALIDACIÓN ESTADÍSTICA PETICIONES 2025

Radicación de PQRSF 2025.



Tipología	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total PQRSF	% Part
Solicitud	15.902	14.557	17.271	14.250	61.980	94,6%
Comentario Positivo	775	663	401	370	2.209	3,4%
Reclamo	126	165	235	180	706	1,1%
Queja	67	79	126	67	339	0,5%
Sugerencia	78	56	67	54	255	0,4%
Total PQRSF	**16.948**	**15.520**	**18.100**	**14.921**	**65.489**	**100%**

Fuente: Aplicativo C4C Comfenalco Valle Delagente.

Peticiones PQRSF por Servicio

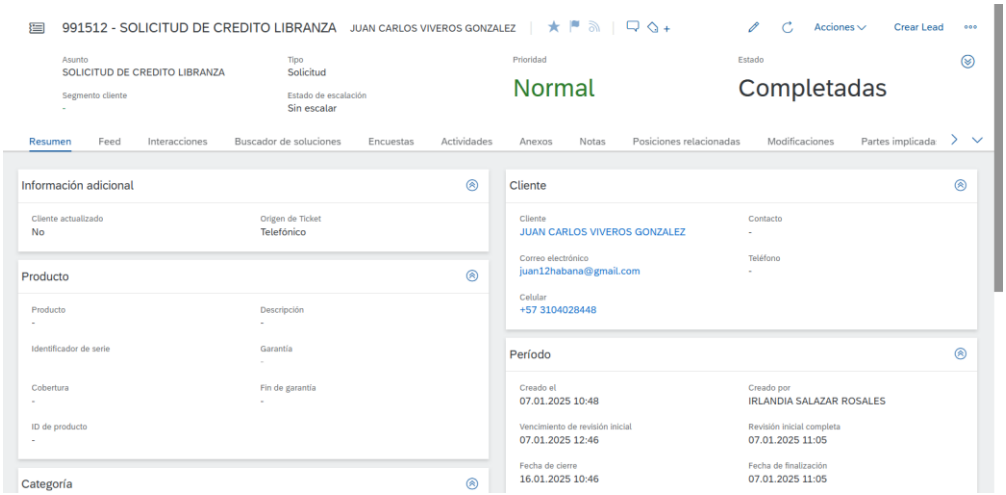
Servicio	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total PQRSF	% Part.
Registro y Aportes	12.149	11.231	13.238	11.734	48.352	73,8%
Gestión Comercial Caja	2.137	1.847	2.065	1.444	7.493	11,4%
Servicios Financieros	1.173	1.025	1.048	792	4.038	6,2%
Recreación y Deportes	977	829	669	540	3.015	4,6%
Educación y Cultura	112	208	660	95	1.075	1,6%
Vivienda	211	202	238	186	837	1,3%
Empleabilidad	59	45	72	54	230	0,4%
APP Delagente	63	60	56	31	210	0,3%
Consorcio PEC Delagente	51	54	32	22	159	0,2%
Mercadeo	4	8	7	4	23	0,0%
Servicio y Experiencia	4	4	3	12	23	0,0%
Gobierno de Información	3	0	11	5	19	0,0%
Gestión Logística	2	6	1	0	9	0,0%
Asuntos Corporativos	2	0	0	1	3	0,0%
Tesorería	1	1	0	0	2	0,0%
Crédito y cobranzas	0	0	0	1	1	0,0%
Total	**16.948**	**15.520**	**18.100**	**14.921**	**65.489**	**100%**

Fuente: Aplicativo C4C Comfenalco Valle Delagente.

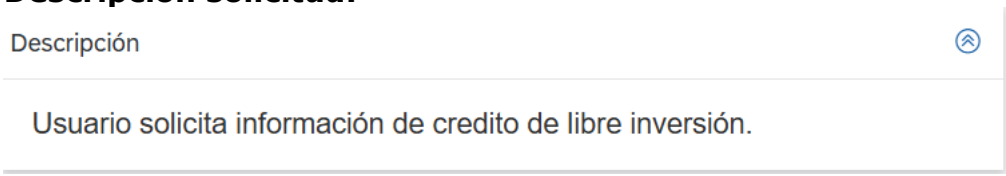
MUESTRA ALEATORIA DE PQRS

1.1. Ticket 991512.

Fecha solicitud: 07.01.2025, a las 12:46 pm
Fecha respuesta: 07.01.2025, a las 11:05 pm
Datos usuario: JUAN CARLOS VIVEROS GONZALEZ
CC. 16841962
Tipo de ticket: Solicitud
Origen: Telefónico
Causa: Solicitud crédito Libranza

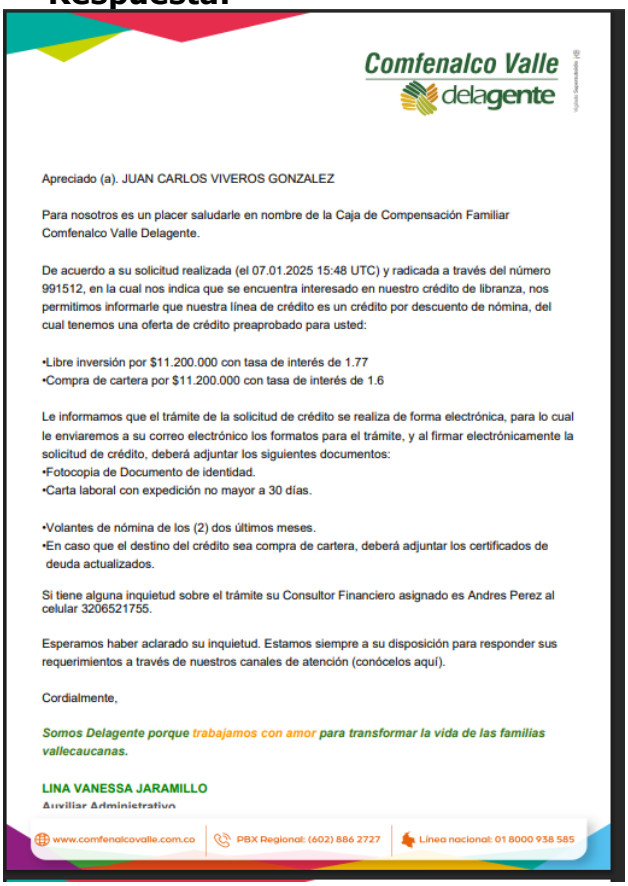


Descripción solicitud:



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Respuesta:



Comfenalco Valle delagente

Apreciado (a). JUAN CARLOS VIVEROS GONZALEZ

Para nosotros es un placer saludarle en nombre de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente.

De acuerdo a su solicitud realizada (el 07.01.2025 15:48 UTC) y radicada a través del número 991512, en la cual nos indica que se encuentra interesado en nuestro crédito de libranza, nos permitimos informarle que nuestra línea de crédito es un crédito por descuento de nómina, del cual tenemos una oferta de crédito preaprobado para usted:

•Libre inversión por $11.200.000 con tasa de interés de 1.77
•Compra de cartera por $11.200.000 con tasa de interés de 1.6

Le informamos que el trámite de la solicitud de crédito se realiza de forma electrónica, para lo cual le enviaremos a su correo electrónico los formatos para el trámite, y al firmar electrónicamente la solicitud de crédito, deberá adjuntar los siguientes documentos:
•Fotocopia de Documento de identidad.
•Carta laboral con expedición no mayor a 30 días.

•Volantes de nómina de los (2) dos últimos meses.
•En caso que el destino del crédito sea compra de cartera, deberá adjuntar los certificados de deuda actualizados.

Si tiene alguna inquietud sobre el trámite su Consultor Financiero asignado es Andres Perez al celular 3206521755.

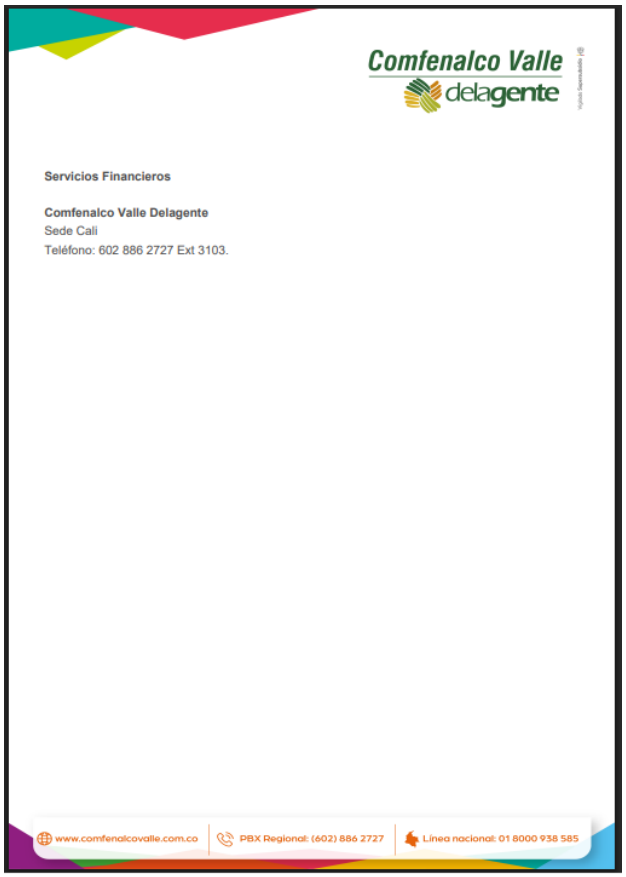
Esperamos haber aclarado su inquietud. Estamos siempre a su disposición para responder sus requerimientos a través de nuestros canales de atención (conócelos aquí).

Cordialmente,

Somos Delagente porque trabajamos con amor para transformar la vida de las familias vallecaucanas.

LINA VANESSA JARAMILLO
Auxiliar Administrativo

www.comfenalcovalle.com.co | PBX Regional: (602) 886 2727 | Línea nacional: 01 8000 938 585



Comfenalco Valle delagente

Servicios Financieros

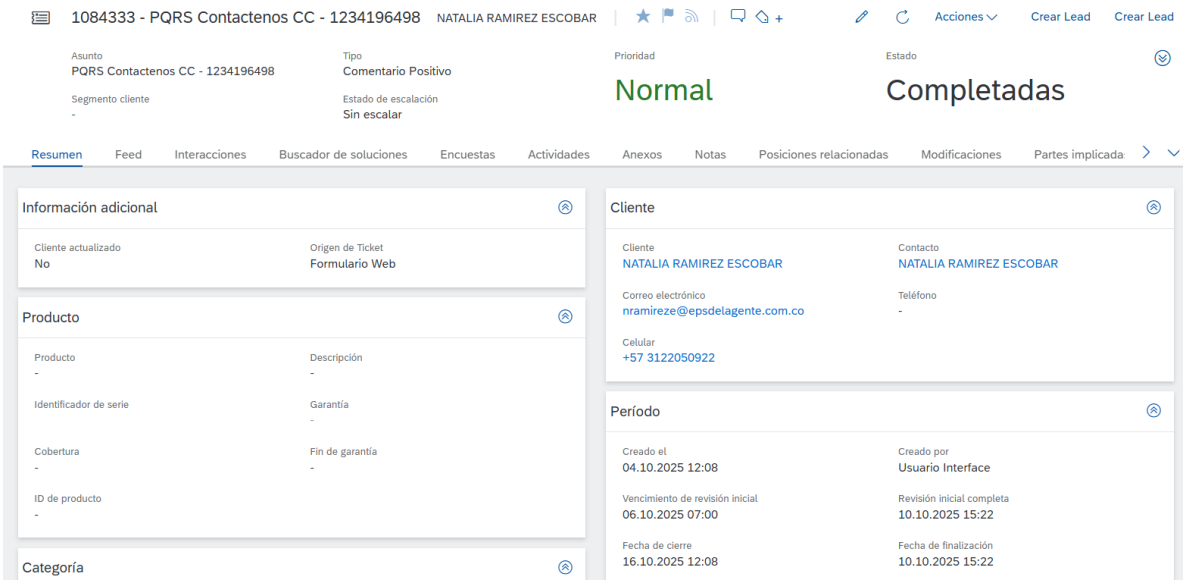
Comfenalco Valle Delagente
Sede Cali
Teléfono: 602 886 2727 Ext 3103.

www.comfenalcovalle.com.co | PBX Regional: (602) 886 2727 | Línea nacional: 01 8000 938 585

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

1.2. Ticket 1084333.

Fecha solicitud: 04.10.2025, a las 12:08 pm
Fecha respuesta: 10.10.2025, a las 15:22 pm
Datos usuario: NATALIA RAMIREZ ESCOBAR
CC. 1234196498
Tipo de ticket: Felicitación
Origen: Formulario Web
Causa: Calidad del producto o servicio

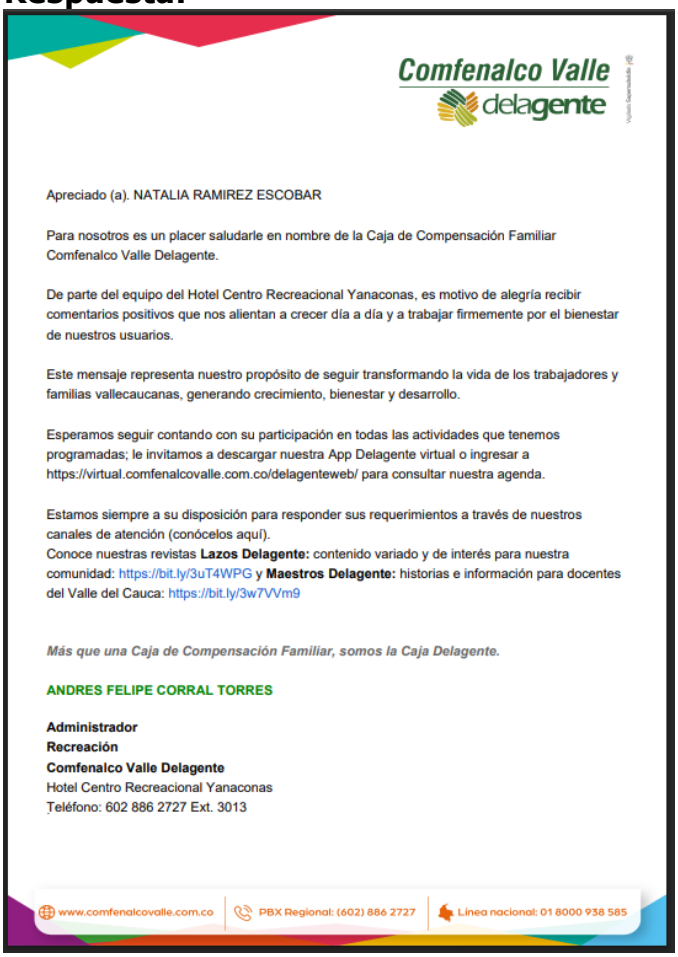


Descripción solicitud:



Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Respuesta:



Comfenalco Valle delagente

Apreciado (a). NATALIA RAMIREZ ESCOBAR

Para nosotros es un placer saludarle en nombre de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente.

De parte del equipo del Hotel Centro Recreacional Yanaconas, es motivo de alegría recibir comentarios positivos que nos alientan a crecer día a día y a trabajar firmemente por el bienestar de nuestros usuarios.

Este mensaje representa nuestro propósito de seguir transformando la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas, generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

Esperamos seguir contando con su participación en todas las actividades que tenemos programadas; le invitamos a descargar nuestra App Delagente virtual o ingresar a https://virtual.comfenalcovalle.com.co/delagenteweb/ para consultar nuestra agenda.

Estamos siempre a su disposición para responder sus requerimientos a través de nuestros canales de atención (conócelos aquí).
Conoce nuestras revistas **Lazos Delagente:** contenido variado y de interés para nuestra comunidad: https://bit.ly/3uT4WPG y **Maestros Delagente:** historias e información para docentes del Valle del Cauca: https://bit.ly/3w7VVm9

Más que una Caja de Compensación Familiar, somos la Caja Delagente.

ANDRES FELIPE CORRAL TORRES

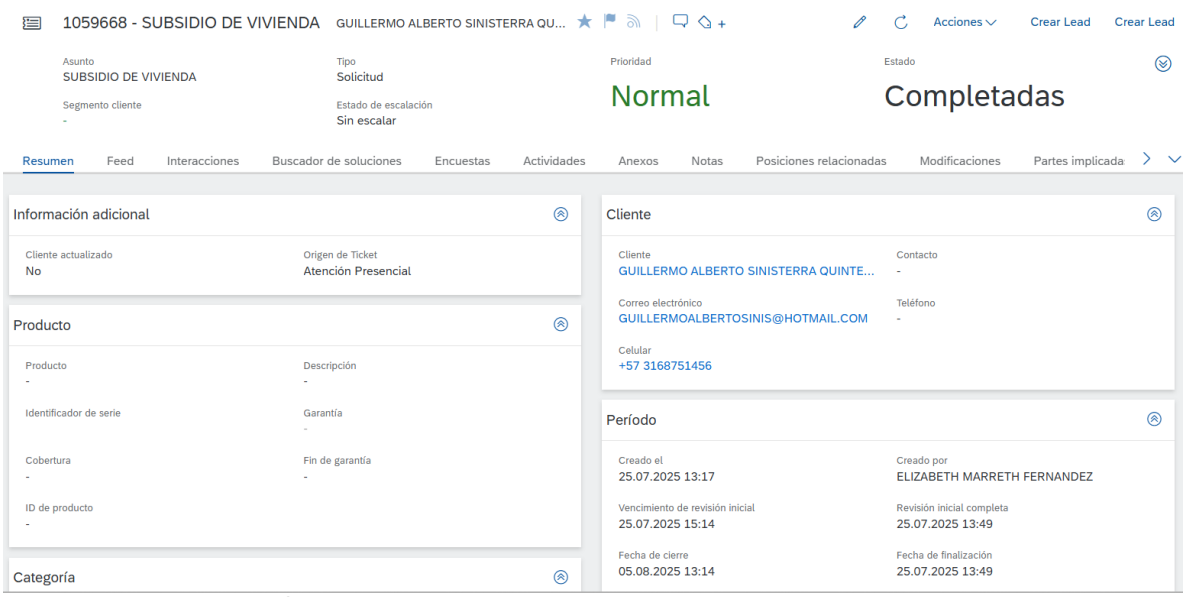
Administrador
Recreación
Comfenalco Valle Delagente
Hotel Centro Recreacional Yanaconas
Teléfono: 602 886 2727 Ext. 3013

www.comfenalcovalle.com.co | PBX Regional: (602) 886 2727 | Línea nacional: 01 8000 938 585

2. Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

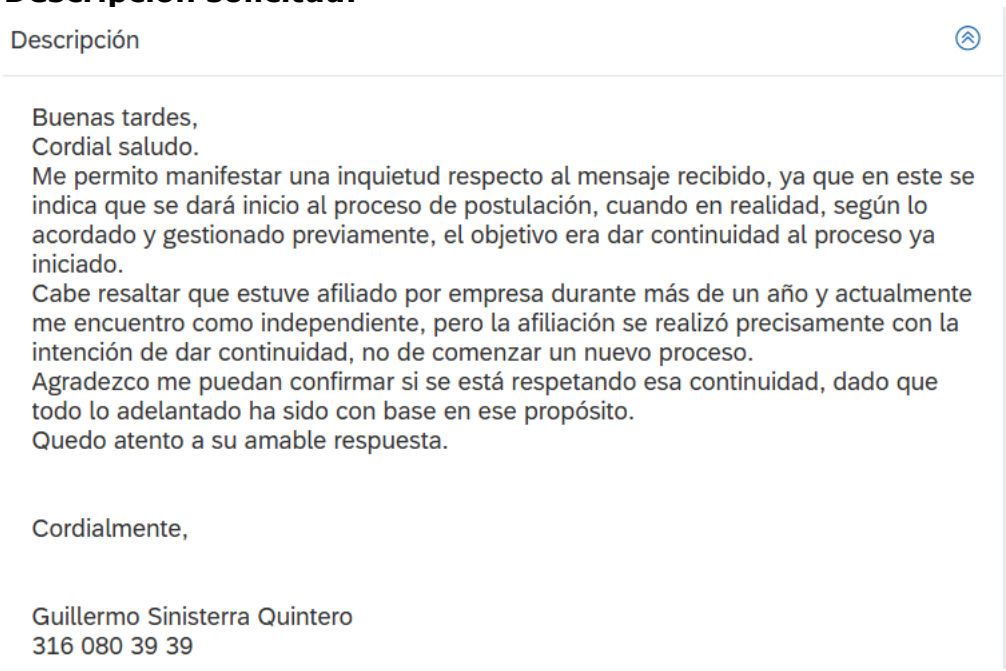
2.1. Ticket 1059668

Fecha solicitud: 25.07.2025, a las 13:17 pm
Fecha respuesta: 25.07.2025, a las 13:49 pm
Datos usuario: GUILLERMO ALBERTO SINISTERRA
CC. 1144158177
Tipo de ticket: Solicitud.
Origen: Atención Presencial
Causa: Solicitud información Subsidio de Vivienda

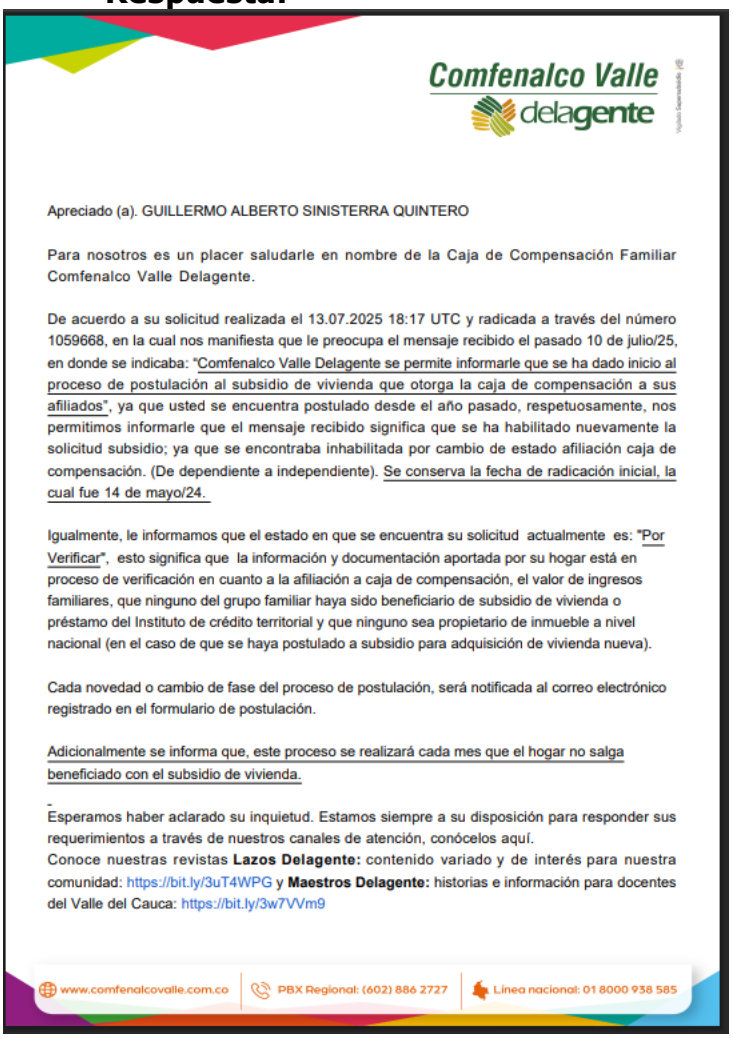


Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Descripción solicitud:



Respuesta:



Comfenalco Valle delagente

Apreciado (a). GUILLERMO ALBERTO SINISTERRA QUINTERO

Para nosotros es un placer saludarle en nombre de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente.

De acuerdo a su solicitud realizada el 13.07.2025 18:17 UTC y radicada a través del número 1059668, en la cual nos manifiesta que le preocupa el mensaje recibido el pasado 10 de julio/25, en donde se indicaba: "Comfenalco Valle Delagente se permite informarle que se ha dado inicio al proceso de postulación al subsidio de vivienda que otorga la caja de compensación a sus afiliados", ya que usted se encuentra postulado desde el año pasado, respetuosamente, nos permitimos informarle que el mensaje recibido significa que se ha habilitado nuevamente la solicitud subsidio; ya que se encontraba inhabilitada por cambio de estado afiliación caja de compensación. (De dependiente a independiente). Se conserva la fecha de radicación inicial, la cual fue 14 de mayo/24.

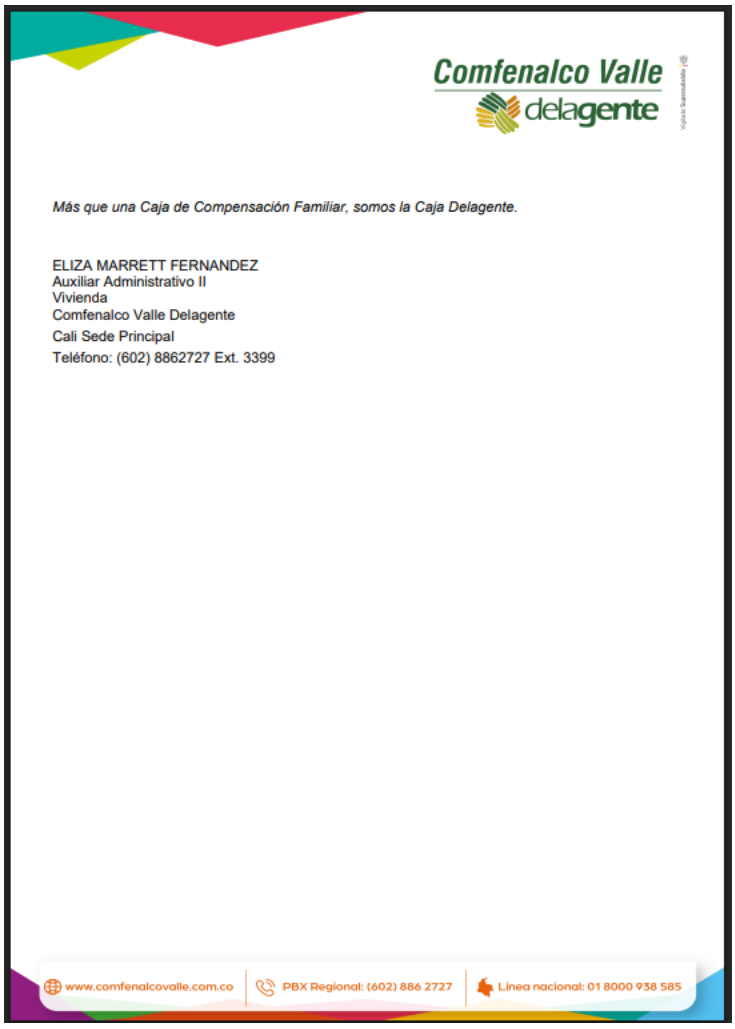
Igualmente, le informamos que el estado en que se encuentra su solicitud actualmente es: "Por Verificar", esto significa que la información y documentación aportada por su hogar está en proceso de verificación en cuanto a la afiliación a caja de compensación, el valor de ingresos familiares, que ninguno del grupo familiar haya sido beneficiario de subsidio de vivienda o préstamo del Instituto de crédito territorial y que ninguno sea propietario de inmueble a nivel nacional (en el caso de que se haya postulado a subsidio para adquisición de vivienda nueva).

Cada novedad o cambio de fase del proceso de postulación, será notificada al correo electrónico registrado en el formulario de postulación.

Adicionalmente se informa que, este proceso se realizará cada mes que el hogar no salga beneficiado con el subsidio de vivienda.

Esperamos haber aclarado su inquietud. Estamos siempre a su disposición para responder sus requerimientos a través de nuestros canales de atención, conócelos aquí.
Conoce nuestras revistas **Lazos Delagente:** contenido variado y de interés para nuestra comunidad: https://bit.ly/3uT4WPG y **Maestros Delagente:** historias e información para docentes del Valle del Cauca: https://bit.ly/3w7VVm9

www.comfenalcovalle.com.co | PBX Regional: (602) 886 2727 | Línea nacional: 01 8000 938 585



Comfenalco Valle delagente

Más que una Caja de Compensación Familiar, somos la Caja Delagente.

ELIZA MARRETT FERNANDEZ
Auxiliar Administrativo II
Vivienda
Comfenalco Valle Delagente
Cali Sede Principal
Teléfono: (602) 8862727 Ext. 3399

www.comfenalcovalle.com.co | PBX Regional: (602) 886 2727 | Línea nacional: 01 8000 938 585

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

En la muestra revisada se evidenció la identificación del usuario, fecha de radicación, canal de ingreso, tipo de requerimiento, causa de la solicitud y respuesta emitida, lo que permite la trazabilidad completa del trámite.

Esta práctica fortalece los principios de transparencia, seguimiento y control en la gestión de PQRSF.

La calidad de la gestión depende de la correcta clasificación y tipificación de las solicitudes por parte de los funcionarios encargados del registro y atención.

Gestión orientada al servicio al usuario

Las respuestas evidenciadas en la muestra permiten concluir que existe una orientación institucional hacia la atención oportuna de los requerimientos presentados por los afiliados, especialmente en solicitudes relacionadas con crédito social y subsidio de vivienda, trámites que representan una alta demanda dentro de los servicios de la Caja.

La ausencia de mediciones periódicas sobre efectividad de la respuesta podría limitar la identificación de oportunidades de mejora relacionadas con la satisfacción final del usuario una vez concluido el trámite.

Recomendación No 1.

Fortalecer los mecanismos de retroalimentación posterior al cierre de cada PQRSF mediante encuestas de satisfacción o indicadores de percepción del servicio, que permitan medir no solamente la oportunidad de la respuesta, sino también la calidad y utilidad de la solución brindada.

CONCLUSIÓN

Con base en la muestra analizada, se observó que la gestión de PQRSF de Comfenalco Valle De la gente se encuentra debidamente estructurada, dispone de múltiples canales de atención y presenta evidencia de trazabilidad y oportunidad en las respuestas emitidas a los usuarios. Los casos revisados reflejan cumplimiento de los tiempos internos y legales establecidos, contribuyendo al fortalecimiento de la atención al afiliado y a la mejora de la experiencia del usuario.

No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a indicadores de oportunidad, satisfacción, calidad de la información registrada y desempeño de los diferentes canales de atención, con el propósito de consolidar las buenas prácticas observadas y asegurar la mejora continua del proceso.

CONTRATACIÓN

Esta auditoria se reunió con cada una de las áreas a fin de verificar la contratación en la corporación. Encontrando que se encuentra dividida en dos, una que maneja la contratación laboral del personal, a través del área de recursos humanos, y la otra que maneja la contratación de bienes y servicios, liderada por el área de contratación, la cual cuenta con el apoyo interdisciplinario de jurídica y de cada área de acuerdo a su necesidad.

Se verifica que el procedimiento de compras tiene como finalidad establecer los criterios y actividades que deben seguirse para la adquisición de bienes y servicios requeridos por la Caja.

Una vez recibidas y analizadas las necesidades de las diferentes áreas, el área de Compras define si la adquisición se gestionará mediante orden de compra o de servicio, o a través de la celebración de un contrato.

Cuando la necesidad requiere la suscripción de un contrato, se inicia la etapa precontractual, la cual comprende diversas fases orientadas a garantizar la adecuada selección del proveedor o contratista y el cumplimiento de los requisitos internos establecidos.

Contrato CNT 2025-125 Grupo Proteseg S.A.S



Estudio Previo

SOLICITUD PRECONTRACTUAL			
Radicado	PRE-2025-64	**Trámite**	55846
DATOS SOLICITANTE			
Fecha Solicitud	Mar 14 2025 2:29PM	**Área / Proceso**	EVENTOS
Solicitado Por	SANDRA LEONOR ANGULO ROSERO	**Cargo**	AUX. ADMINISTRATIVO II
Autorizado Por	GRICELDA CASTRILLON MUÑOZ		
DATOS SOLICITUD			
Descripción de la Necesidad (Bien o Servicio)	Se requiere la contratación de un proveedor que preste los servicios de PARAMEDICOS Y ZONA PROTEGIDA, con opción de ambulancia medicalizada y/o ambulancia básica en los Centros Recreacionales de Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago y Buenaventura.		
Conveniencia (Beneficio)	La utilidad de esta contratación es prestar los servicios de emergencia médica con personal especializado, a los visitantes, clientes y proveedores de los Centros Recreacionales para ofrecer protección y seguridad en el momento de ocurrir una emergencia.		
Oportunidad (Justificación del plazo estimado)	Se requiere tener la disponibilidad del servicio cada vez que se presenten solicitudes las cuales no tienen fecha definida, por tal motivo se determina un plazo de doce (12) meses.		
CONDICIONES BÁSICAS			
Moneda	PESOS	**Valor Estimado**	$250.000.000
Tipo Duración:	MESES	**Duración Estimada:**	12
Fecha de Inicio Estimada	01/06/2025	**Prórroga Automática**	SI
RELACIÓN DE CRITERIOS			
CONTRATACIÓN	COMPONENTE :TÉCNICOS- CRITERIO: PRECIO COMPONENTE :TÉCNICOS- CRITERIO: EXPERIENCIA COMPONENTE :TÉCNICOS- CRITERIO: OFERTA		
FINANCIERO	COMPONENTE:FINANCIERO- CRITERIO: GRADO DE PROPIEDAD - PATRIMONIO NETO/ACT TOTAL COMPONENTE:FINANCIERO- CRITERIO: LIQUIDEZ - ACT CTE/PAS CTE COMPONENTE:FINANCIERO- CRITERIO: ENDEUDAMIENTO - PAS TOTAL/ACT TOTAL		

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Se verificó que los contratos suscritos por la Corporación cumplen con los lineamientos establecidos en su Manual de Contratación. Lo anterior, teniendo en cuenta que las Cajas de Compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado, organizadas como corporaciones de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil, razón por la cual su actividad contractual se rige por las normas del derecho privado.

Para efectos de la presente verificación, se efectuó una revisión de los contratos suscritos por la Corporación durante la vigencia objeto de análisis. Como resultado, se evidenció la celebración de contratos de diferentes tipologías, incluyendo prestación de servicios de aseo, vigilancia, publicidad, apoyo logístico, obra, suministro y licencias, entre otros, los cuales fueron objeto de

revisión para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación.

Contrato CNT-2025-185

Estudio Previo			
SOLICITUD PRECONTRACTUAL			
Radicado	PRE-2025-168	**Trámite**	57738
DATOS SOLICITANTE			
Fecha Solicitud	Jun 6 2025 7:44AM	**Área / Proceso**	LOGISTICA
Solicitado Por	DANILO RICCI ARANGO	**Cargo**	GERENTE LOGISTICA
Autorizado Por	GUSTAVO ADOLFO SILVA QUINTERO		
DATOS SOLICITUD			
Descripción de la Necesidad (Bien o Servicio)	Siguiendo el planteamiento arquitectónico del proyecto denominado "Adecuación y Ampliación de la Torre C", se procede a realizar la contratación del servicio de obra civil cuyo alcance comprende: Adecuación de los espacios del Mezanine y 2do Piso de la Torre C con un área aproximada de intervención de 1.482 mts2 para el Mezanine y de 1.348 mts2 para el 2do Piso. Se adjuntan los pliegos de cantidades de obra y el plano con las especificaciones. Se requiere que la contratación del servicio sea bajo la modalidad de precios unitarios fijos. La descripción de la obra civil a ejecutar incluye las siguientes actividades:1. Actividades preliminares, 2. Estructuras en concreto, 3. Mampostería, 4. Red Sanitaria, 5. Aceros, 6.Cubiertas e Impermeabilizaciones, 7. Cielorrasos, 8. Pisos, 9. Repellos y Enchapes, 10. Pinturas, 11. Carpintería Madera, 12. Carpintería Metálica, 13. Suministro e Instalación de Aparatos, 14. Servicios y 15. Redes Tecnicas.		
Conveniencia (Beneficio)	Al realizar la ejecución de las obras correspondientes para la adecuación del Mezanine y el 2do piso de la Torre C, se pretende habilitar espacios y disponer de instalaciones en óptimas condiciones desde el punto de vista funcional, seguridad, comodidad e imagen.		
Oportunidad (Justificación del plazo estimado)	Se estima una duración de 12 meses, conforme cronograma planteado en las obras civiles.		

Fuente: Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente

Se verificó el expediente contractual, evidenciándose el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de la Corporación, así

como el agotamiento de las actividades correspondientes a la etapa precontractual. En este sentido, se constató la existencia de la requisición contractual, las actas y soportes del Comité de Compras, documentos del contratista, propuesta de servicios, así como la realización de la debida diligencia del contratista.

Se evidenció que la Corporación cuenta con una estructura organizacional definida para la gestión contractual, diferenciando la contratación laboral de la contratación de bienes y servicios, situación que favorece la especialización de funciones y la segregación de responsabilidades.

Igualmente, se verificó la existencia de un procedimiento formal de compras que establece los criterios para la adquisición de bienes y servicios, así como una etapa precontractual destinada a garantizar la adecuada selección de proveedores y el cumplimiento de los requisitos internos establecidos.

Respecto de los contratos revisados, se evidenció la existencia de los soportes documentales requeridos, incluyendo requisiciones contractuales, actas y soportes del Comité de Compras, propuestas comerciales, documentación de los contratistas y procesos de debida diligencia, observándose concordancia con lo dispuesto en el Manual de Contratación.

Si bien se evidenció el cumplimiento de los requisitos de la etapa precontractual, la documentación aportada se concentra principalmente en la fase de selección y contratación, sin que en la información suministrada se identifiquen evidencias del seguimiento periódico a la ejecución contractual mediante informes de supervisión, indicadores de cumplimiento, evaluación de desempeño de contratistas o mecanismos de medición de resultados.

La ausencia de herramientas estandarizadas de seguimiento puede generar dificultades para evaluar el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales, limitar la identificación temprana de incumplimientos y afectar la toma de decisiones relacionadas con renovaciones, prórrogas o futuras contrataciones.

Recomendación No 1

Se le recomienda a la corporación implementar mecanismos formales de supervisión y evaluación contractual que permitan documentar periódicamente el cumplimiento técnico, financiero y administrativo de los contratos suscritos, incorporando indicadores de desempeño, informes de supervisión y evaluaciones de proveedores que sirvan como insumo para futuros procesos de contratación.

ANÁLISIS

Se verificó la realización de la debida diligencia de los contratistas; sin embargo, no se evidencia dentro de la información revisada una metodología integral para la identificación, valoración y monitoreo de riesgos asociados a cada proceso contractual.

La materialización de riesgos operativos, financieros, jurídicos o reputacionales podría generar afectaciones en la ejecución de los contratos, sobrecostos, incumplimientos o contingencias para la Corporación.

Recomendación No 2

Se le recomienda a la corporación fortalecer la gestión de riesgos contractuales mediante la elaboración de matrices de riesgo asociadas a los contratos de mayor impacto económico o estratégico, definiendo controles, responsables y mecanismos de seguimiento que permitan mitigar oportunamente posibles contingencias.

Conclusión de Auditoría

Como resultado de la revisión efectuada, se concluye que la contratación de la Corporación presenta un nivel adecuado de cumplimiento respecto de los lineamientos definidos en su Manual de Contratación y las prácticas de derecho privado que rigen su actividad contractual. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del seguimiento a la ejecución contractual, la gestión integral de riesgos y la generación de

información analítica para la toma de decisiones, cuya implementación contribuirá a incrementar la eficiencia, transparencia y control sobre los procesos contractuales de la entidad.