

MIRADA ESTRATÉGICA	NOMBRE DEL OBJETIVO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META DEL INDICADOR A 2025	INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	ESTRATEGIAS	INDICADOR VIGENCIA 2025	INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR 2025
MIRADA ESTRATÉGICA 1	Generación de acciones encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida, satisficando las principales necesidades de las familias afiliadas.	Fidelización y posicionamiento.	Lograr que el 70% de la población afiliada al régimen de subsidio familiar (trabajadores, cónyuges y personas a cargo) en el año 2025, hagan uso del portafolio de servicios sociales de la Corporación. Lo cual indica la generación de acciones innovadoras para la población que se encuentra en los municipios más alejados.	# de Coberturas atendidas Población Regimen Subsidio Familiar	70%	Participación del total de las coberturas de atendidas en todos los servicios sociales de la coporación sobre el total de la población afiliada al Regimen del Subsidio Familiar		En articulación con las estrategias proyectadas para la vigencia 2025, se presentan las principales actividades y logros obtenidos: 1. Conocimiento de los afiliados, sus necesidades, gustos y preferencias. La Corporación oferta de manera permanente su portafolio de servicios sociales a través de su plataforma web y redes sociales, asegurando una difusión actualizada y pertinente. Bajo el direccionamiento del proceso de Calidad, se implementaron encuestas de satisfacción que permitieron identificar las preferencias de los afiliados para innovar continuamente en la prestación de los servicios sociales. ATENCIÓN PERSONALIZADA: Se fortaleció el asesoría virtual mediante el Chat de Beneficios y atención vía WhatsApp 918360215, facilitando responder sus inquietudes en tiempo real y entrega de información directa con la fuerza de ventas de la Corporación. PROMOCIÓN ACTIVA: Se desarrollaron ferias de exposición de servicios y campañas a través del Contact Center para interactuar con la población afiliada. FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO EMPRESARIAL: El portafolio de servicios se posicionó ante las empresas afiliadas como un aliado estratégico para la ejecución de sus Planes de Bienestar Laboral, complementado con ferias de servicios dirigidas a los trabajadores y sus familias. CANALES DIGITALES: Durante el 2025, el Portal Online se consolidó como el canal de consulta inmediata para empresas y trabajadores sobre afiliaciones, aportes y el servicio de crédito social. 2. Se creó a través de los servicios de la Corporación, una oferta de valor comercial, generando un impacto social en las afiliadas. Durante la vigencia 2025, se ejecutaron actividades estratégicas para la población afiliada de categorías A y B, destacando los siguientes: TURISMO SOCIAL: En la Agencia de Viajes, con el Subsidio de Turismo otorgado a los afiliados categoría A y B, incentivo a los hogares afiliados de menores ingresos, programar sus vacaciones y disfrutar de momentos de descanso y esparcimiento en familia. Este Subsidio de Turismo se aplica tanto para destinos regionales, nacionales e internacionales en sólo hotel con los siguientes porcentajes: Categoría A Pasadas por Norte de Santander el 40% Planes Turísticos Nacionales 20% Planes Turísticos Internacionales (solo hotel) 10% Categoría B Pasadas por Norte de Santander el 30% Planes Turísticos Nacionales 15% Planes Turísticos Internacionales (solo hotel) 5% Adicionalmente para mayor impacto del programa y mayor beneficio para los afiliados, el Subsidio de Turismo se aplica con un 10% adicional en fechas cuando se programan ferias de servicios, ferias de turismo, y portafolio que se oferte en fechas especiales, confiriendo a más participación, fidelización y uso del servicio. El Servicio de Turismo genero un total de 1.011 coberturas y 2.339 usos. RECREACIÓN: El servicio de Recreación de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaoiente lo conforman: el Centro Recreacional Villa Silvania, Centro Recreacional Comfaoiente Ocaña, Recreación Pamplona y Centro Recreacional y Vacacional Villa Chirima, durante la vigencia 2025, se llevaron a cabo los siguientes impactos como los siguientes: Comfaoiente realizó la celebración día de la mujer En el marco del Día Internacional de la Mujer, se realizó la actividad 100% subsidiada "UNA NOCHE PARA ELLAS" dirigida para trabajadoras afiliadas en el cual la música de plancha y romántica fue el protagonista. El Campamento clínica y combate de Arqueros con Nelson Ramos, el objetivo de este campamento fue capacitar, motivar y evaluar a arqueros entre los siete y cincuenta años de edad a través de entrenamientos técnicos, ejercicios de competencia y charlas formativas, dirigidas por NELSON RAMOS, un reconocido arquero de fútbol profesional colombiano. Se organizó el primer "COFFEE PARTY - RUN" que se llamó "CORRE, RESPIRA, VIBRA" en el cual se realizó un calentamiento para una ruta de running de 7 km por las cercanías del Centro Recreacional y terminando con una Aqueumetrat en las zonas ecuatoriales de Villa Silvania, esta actividad tuvo como objetivo de promover la actividad física en la comunidad afiliada de Comfaoiente. Comfaoiente lidero "La Media Maratón del Comfaoiente" con el objetivo de fomentar la actividad física en la comunidad afiliada de Comfaoiente. En el Centro Recreacional Villa Silvania, cargado con nuevas espectáculos y experiencias PANACA Viajero regreso en la vigencia 2025, el evento familiar ofreció interacción con animales domésticos (perros, bovinos, caninos, porcinos), shows en vivo, gastronomía y emprendedores locales, evento subsidiado para las categorías A y B. El Servicio de Recreación ofertado en los municipios de Cúcuta, Chiricacá, Pamplona y Ocaña generó una cobertura total de 433.705 y un total de 684.728 usos. CAPACITACIÓN: A través del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, en las diferentes sedes Cúcuta, Pamplona y Ocaña, se impulsaron diplomados, espacios de formación especializados dirigidos a aquellos que desean adquirir conocimientos teórico-prácticos en un área específica como: Gerencia Comercial, Educación Industrial, Gestión en el Cuidado del Cuidador, Construcción de Paz y Transformación Social del Conflicto Armado y Coaching Comercial, los cuales hacen parte de las capacitaciones empresariales desarrolladas a los trabajadores de las categorías A y B, de nuestras empresas afiliadas, con el objetivo de mejorar la productividad, a través de la Ley de Emprendimiento 2009. Así mismo se realizó Capacitación taller virtual de aspectos claves ajuste y su aplicación práctica "Reforma Laboral 2025" enfocado en la actualización sobre contratación, 100% subsidiado para afiliados y beneficiarios a Comfaoiente. La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaoiente, realizó simposios de Salud Mental, Trabajadores + Faltos, Inteligencia Artificial, la transformación del ser humano en la nueva era digital, que sirven principalmente para profundizar conocimientos fomentando el aprendizaje especializado para los afiliados de categoría A y B. El Servicio de Capacitación ofertado en los municipios de Cúcuta, Pamplona y Ocaña generó una cobertura total de 41.427. EDUCACIÓN FORMAL: Comfaoiente garantizó el acceso educativo a través de la Institución Educativa Gimnasio Campestre, los centros educativos en Pamplona y Ocaña, y el Instituto de Educación para Adultos. Se resalta la aprobación en el Acto No. 1203 de 2024, del subdado en especie "Restaurante Escolar", destinando \$807 millones de pesos para asegurar la alimentación de tipo de trabajadores afiliados de categorías A y B matriculados en la Institución Educativa Gimnasio Campestre Comfaoiente. Se llevó a cabo la entrega oficial de los laboratorios de Robótica del sistema TEGRO, incorporando la enseñanza de programación, robótica e inteligencia artificial, aportando a la construcción de una comunidad educativa orientada al aprendizaje continuo y al desarrollo de competencias para la vida. De igual manera la emisora escolar COMFAIRMO ONLINE, tiene un impacto positivo en la institución al fomentar la participación estudiantil, desarrollar habilidades comunicativas, creativas, y promover un ambiente de aprendizaje más dinámico y colaborativo. Muestra de Ciencia y la Investigación, los estudiantes del centro educativo de Ocaña, ejecutaron una muestra de investigación que realizaron con la ayuda de sus padres, para darla a conocer a sus compañeros y mostrar sus habilidades científicas. El Servicio de Educación Formal ofertado en los municipios de Cúcuta, Pamplona y Ocaña generó una cobertura total de 1.138 estudiantes.
		Crecimiento en afiliación en salud	Aumentar la participación de la población afiliada en el régimen subsidiado y contributivo en el departamento Norte de Santander de la EPSS ComfaoOriente, en al menos 10 puntos al 2025, dado que a 2020, se encuentra en el 16%, lo cual indica un crecimiento de al menos 100.000 afiliados en el quinquenio.	# de Afiliados a la EPSS Comfaoiente entre el Regimen Subsidiado Total de la Población del Departamento Norte de Santander Afiliada al Regimen Subsidiado	26%	Participación del total de afiliados en el regimen subsidiado a la EPSS ComfaoOriente en el periodo, sobre el total de afiliados al regimen subsidiado en el departamento de Norte de Santander, para el mismo periodo.	237.924 * 100% = 18.35% 1.296.272	Para la vigencia fiscal 2025 con corte 30 de diciembre de 2025 VS corte 30 de diciembre 2024, COMFAORIENTE EPSS finalizo con un porcentaje de participación en el departamento de Norte de Santander del 18,35%. Así mismo con respecto a la meta establecida de 100.000 afiliados para el quinquenio 2021-2025, se finaliza con un incremento de 70.889 el cual resulta de la ejecución de actividades tales como Promoción de afiliación de la Población Pobre no Asegurada (PPNA) mediante la difusión de medios radiales, impresos, perifoneo y redes sociales incentivando a la población a las unificaciones de núcleos como tambien en jornadas de afiliación de cada uno de los municipios de Norte de Santander donde hacemos presencia.
		Adaptación del portafolio a las nuevas realidades sociales.	Promover el uso de los servicios particulares de salud a través de la IPS ComfaoOriente, a la población afiliada al régimen de subsidio familiar, buscando generar impacto en la prevención de problemas de salud. Incrementando esta cobertura en al menos un 30% entre una vigencia y otra.	Población del Regimen del Subsidio Familiar atendidos en la IPS ComfaoOriente Población del Regimen del Subsidio Familiar atendidos en el año cero (2020) (Dato Año Corriente - Dato Año 2020) Dato Año 2020	30%	Crecimiento de la Población afiliada al Regimen del Subsidio Familiar a través de ComfaoOriente, que reciben los servicios de la IPS ComfaoOriente.	(189-63)/63 = 200%	En 2025, COMFAORIENTE EPSS realizó una activé promocional sobre servicios de salud a través de la difusión permanente en redes sociales, dirigida tanto a los afiliados de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMFAORIENTE, como a usuarios particulares, dedicando especialmente los servicios de medicina general, pediatría y psicología, los cuales registraron mayor demanda. Adicionalmente, se destacó la puesta en marcha de la tercera sede permitiendo ampliar la capacidad de atención y mejorar el acceso a los servicios. Asimismo, se implementaron estrategias orientadas a satisfacer las necesidades específicas de los afiliados y de la población en general, ofreciendo un valor agregado a través de la flexibilidad en los horarios y atención preferencial, de acuerdo con la disponibilidad de tiempo, y una atención diferencial por su condición de afiliados a la Corporación. Estas acciones, aunadas a la divulgación de los demás servicios ofertados en las sedes habilitadas, contribuyeron de manera directa al mejoramiento de los indicadores financieros y al fortalecimiento de la IPS durante la vigencia 2025.
		Incrementar el acceso de las familias a vivienda digna, manteniendo la colocación en los cinco años del 100% de los recursos disponibles para subsidio de vivienda.	No. de Subsidios de vivienda colocados en el año.	No. de Subsidios de vivienda disponibles a colocar en el año i	100%	Porcentaje de colocación de los subsidios de vivienda a través del fondo Fovis	103 Colocados e el año / 116 proyectados en el año = 89 %	En la vigencia 2025 se postularon 209 afiliados de los cuales 202 para adquisición de vivienda nueva, 6 para Mejoramiento urbanos y 1 para Construcción en sitio propio Rural. Según la normatividad vigente fueron asignados 103 subsidios de la siguiente manera: Adquisición de vivienda nueva 10, Mejoramiento urbano 3 y Construcción en sitio propio Rural 1. La Asignación de los subsidios de vivienda de intereses social dependen de los aportes parafiscales que realizan las empresas afiliadas por el 4%, estos recursos son distribuidos en las transferencias y apropiaciones de ley y los lineamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar con unos porcentajes asignados para cada rubro. Para estimar el indicador se toma el Total de Subsidios de vivienda colocados en el año / Total de Subsidios de vivienda proyectos a colocar en el año de la vigencia 2025, total subsidios asignados 103 / total subsidios proyectados 116 = con un porcentaje de cumplimiento del 89% en la vigencia 2025.
		Acceso a vivienda digna	Ofertar un proyecto de vivienda propio de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano ComfaoOriente, durante el quinquenio.	% de avance de la Gestión para el desarrollo del Proyecto de Vivienda	100%	Porcentaje de avance de la gestión del proyecto de vivienda	0%	En la vigencia 2025 no se realizaron gestiones tendientes a buscar viabilidad den un proyecto de vivienda de intereses social de propiedad de Comfaoiente, toda vez que el sector reportó una disminución del 78% en nuevos proyectos VS y una caída del 55% en ventas debido a la transición en las políticas de subsidios nacionales. Un análisis nacional al cierre del primer semestre de 2025 reportó que las ventas en Norte de Santander cayeron alrededor del 22% en comparación con el mismo periodo del año 2024, reflejando el impacto de la desastereación del mercado en el departamento. Asimismo, el sector residencial refleja un comportamiento similar, en ese sentido, la industria de la construcción enfrenta una profunda crisis, evidenciada por una caída del 50% en las iniciaciones de obra en lo corrido desde principios de la vigencia 2024. Este fenómeno complejo bene diferentes causas, especialmente por factores económicos, como el comportamiento de las tasas de interés y otros costos de construcción y la incertidumbre económica. Esto sugiere que, aunque el mercado nacional pudo crecer, Norte de Santander enfrentó una contracción de ventas en 2025 en comparación con el año de la demanda y una menor inversión pública en subsidios.
		Mayor oferta de fuentes de financiación	Incrementar el nivel de ingreso y el acceso a recursos financieros de las familias, a través del incremento en la colocación de créditos sociales en un 20% entre un año y otro.	Total de la Colocación de Créditos Sociales, en el año. Total de la Colocación de Créditos Sociales en el año i-1 (Dato Año i - Dato Año i-1) _____ Dato Año i-1	20%	Crecimiento de la participación en la colocación de créditos sociales.	(4.000.136.976 - 3.932.889.951) / 3.932.889.951 = 1,71%	En la vigencia 2025 se llevo a cabo la Feria Escolar con establecimientos comerciales de Cúcuta, que ofrecieron descuentos en útiles escolares a los afiliados deComfaoiente. Se desarrollaron Ferias de Beneficios donde la División de Crédito y Fovis realizó acompañamiento para ofertar el servicio de crédito social a través del sistema de libranza. Permitiendo evidenciar un incremento del 1,71% en comparación con la vigencia anterior. Se impulsó la estrategia de ofrecer créditos sin condonar por un monto de hasta \$3.000.000 a un plazo de hasta 12 meses, para afiliados con una antigüedad laboral de 6 años y para un crédito de \$500.000 a un plazo de 6 con una antigüedad laboral de 6 meses y para un crédito de hasta \$1.000.000 a un plazo de 10 meses, con una antigüedad laboral de 1 años. Se ofreció a nuestros afiliados el crédito denominado del Millones, el cual consiste en otorgar créditos de \$1.000.000 con antigüedad laboral de 1 año sin tener en cuenta los reportes negativos en las centrales de riesgo, sin pagar el estudio del crédito, esta estrategia permitió incrementar coberturas y colocación de créditos en la vigencia 20245 Se aplica tasas subsidiadas que fueron aprobado por el Honoratle Consejo Directivo de la Corporación, mediante acta N° 1210 del 28 Abril de 2025, el Proyecto Subsidio a las Tasas de Intereses de Financiación a los créditos sociales otorgados a los afiliados de categoría A el 70% y Categoría B 60% para los créditos con montos hasta por \$5.000.000 con un plazo hasta 24 meses.
		Generación de nuevas alternativas de negocio que contribuyan con el fortalecimiento financiero de la Corporación.	Crecimiento de la IPS ComfaoOriente, con la apertura de nuevas sedes en los municipios de Pamplona y Ocaña y nuevos niveles de atención.	% de avance de la Gestión para el desarrollo del Proyecto de expansión de la IPS ComfaoOriente.	100%	Porcentaje de avance de la gestión del proyecto IPS ComfaoOriente	100 % de avance de la Gestión para el desarrollo del Proyecto de expansión de la IPS ComfaoOriente.	Con el propósito de fortalecer la capacidad instalada y garantizar la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad, COMFAORIENTE EPSS proyectó durante el segundo semestre del año 2024 la apertura de su tercera sede, desarrollando de manera planificada el montaje, la adecuación de la infraestructura y la dotación para su correcto funcionamiento. Como resultado de este proceso, durante el mes de enero de 2025 se realizó la apertura oficial de la tercera Sede en el barrio Caobos, la cual inicio sus operaciones ofreciendo un amplio portafolio de servicios de salud, entre los cuales están: Medicina General, Odontología, Ortopedia, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría, Ortopedia, Cardiología, Nutrición, Psicología, Enfermería, Hospitalización de paciente crítico sin ventilación y Hospitalización de adultos en modalidad extramural domiciliaria. Esta tercera sede cuenta con una infraestructura adecuada y funcional, conformada por 11 consultorios médicos, 3 unidades odontológicas y 1 sala de procedimientos, debidamente dotada con equipos de alta tecnología para la prestación de servicios de baja complejidad, lo que permite garantizar atención segura, oportuna y eficiente a los usuarios. La apertura de esta tercera sede responde a la necesidad de optimizar el uso de los recursos físicos, humanos y financieros, mejorar la oportunidad en la atención, descongestionar las sedes existentes y ampliar la cobertura de servicios, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud.

MIRADA ESTRATÉGICA 2	Gestión de recursos para inversión social	Gestión de Aportes Parafiscales	Incrementar en 10 puntos la participación en la totalidad de los aportes parafiscales del departamento Norte de Santander.	# de Afiliados al Régimen del Subsidio Familiar a Conforiente # de Afiliados al Régimen del Subsidio Familiar en el Departamento Norte de Santander	55%	Participación del total de afiliados al régimen de Subsidio familiar de ComfaOriente en el periodo, sobre el total de afiliados al régimen subsidiado en el departamento de Norte de Santander, para el mismo periodo.	1. Definir número de empresas a afiliar para cada vigencia, que aporten aumento de la participación regional. 2. Planear e implementar la promoción, divulgación y el ofrecimiento de los servicios de la Corporación que inviten y logren la afiliación de las empresas a la Caja. 3. Realizar constantemente un seguimiento a las acciones realizadas, a su eficacia y continuar actuando en pro de las acciones aprendidas con el fin del cumplimiento de la meta.	153.804 / 427.521 = 36%	Al cierre del quinquenio estratégico 2021-2025, la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano-Conforiente, consolidó una participación del 36% sobre el total de afiliados al Régimen de Subsidio Familiar en el departamento de Norte de Santander. El análisis del periodo revela que, si bien la organización logró mantener una base de afiliados constante y equilibrada, el resultado final se situó por debajo de la meta aspiracional del 55% en el quinquenio 2021-2025. Este margen de diferencia indica que el mercado regional mantiene una alta concentración por parte de otros actores del sector, que limitó el impacto de las estrategias de captación y mantenimiento de nuevas empresas durante el ciclo. Dentro de las estrategias desarrolladas se encuentran: 1. Definición del número de empresas a afiliar para cada vigencia, que aporten aumento de la participación regional. Se estableció una meta de vinculación de 100 nuevas empresas mensuales, bajo un esquema de segmentación por impacto. Esto significó que el 36% del esfuerzo comercial se concentrará en empresas de sectores estratégicos de Norte de Santander (Minería, Palma y Comercio) con nóminas nóminas superiores a 10 trabajadores. De esta forma, cada nueva empresa afiliada contribuyó directamente a elevar el porcentaje de participación regional. 2. Planear e implementar la promoción, divulgación y el ofrecimiento de los servicios de la Corporación que inviten y logren la afiliación de las empresas a la Caja. En cumplimiento de las funciones orientadas a planear e implementar la promoción, divulgación y el ofrecimiento del portafolio de servicios de Conforiente, se desarrollaron acciones estratégicas bajo las directrices de la División de Aportes y Subsidios para consolidar los procesos comerciales y de atención a los aportantes. Como eje central, se fortaleció el equipo comercial bajo la coordinación de la Gerencia Administrativa, a través de la vinculación de personal especializado, lo cual permitió ampliar la cobertura y el acompañamiento directo al sector empresarial, derivando en un incremento de empresas y trabajadores afiliados. A la vez, se fortaleció el Comité Central de Negociación de Empresas como una herramienta de seguimiento efectiva para la legalización de documentos de empresas que realizan pagos parafiscales, optimizando la trazabilidad y los tiempos de respuesta institucional. Este esfuerzo se complementó con el fortalecimiento del Portal en Línea, plataforma que garantiza la autogestión segura para la afiliación de trabajadores y la expedición de certificaciones en tiempo real, mejorando la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información. Finalmente, la articulación proactiva con la Cámara de Comercio facilita el acceso a datos actualizados para la identificación de nuevos contribuyentes, facilitando la divulgación del portafolio de servicios de Conforiente y asegurando una captación temprana de potenciales afiliados en beneficio de la estabilidad del sistema y el bienestar de las familias trabajadoras. 3. Realizar seguimiento permanente a las acciones realizadas, a su eficacia y continuar actuando en pro de las acciones aprendidas con el fin del cumplimiento de la meta. La División de aportes y subsidios realizó de manera trimestral el seguimiento a los indicadores de Gestión de Calidad, evaluando las estrategias implementadas, orientadas tanto a la captación de nuevos afiliados como al fortalecimiento de los servicios dirigidos a los afiliados actuales, como parte del acompañamiento institucional, se realizaron visitas a las empresas afiliadas con el propósito de dar a conocer el portafolio de servicios y articular acciones conjuntas en el marco de los planes de bienestar laboral, brindando apoyo en actividades de recreación, capacitación y demás programas orientados al bienestar de los trabajadores. De manera permanente, se lleva a cabo la verificación diaria del recaudo de aportes parafiscales, mediante el análisis de los pagos efectuados y la identificación de aportes pendientes, fortaleciendo el control, la trazabilidad y la confiabilidad de la información de los aportantes afiliados a la Caja de Compensación Conforiente. Finalmente, con base en los informes presentados, se realizaron reuniones periódicas con el equipo de la División de Aportes y Subsidios, orientadas al análisis de resultados y a la definición e implementación de acciones de mejora, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
		Adaptación del portafolio a las nuevas realidades	Dar seguimiento anualmente al portafolio de productos y servicios de la Corporación, evaluando la flexibilidad de la oferta, así como su innovación, respondiendo a las necesidades de la población, a las nuevas tendencias y a la propuesta de valor.	Total de Coberturas de los servicios sociales, en el año i Total de Coberturas de los servicios sociales en el año i-1 (Dato Año i - Dato Año i-1) / Dato Año i-1	20%	Crecimiento de la participación de las Coberturas de los servicios sociales créditos sociales.	1. Evaluación permanente de la satisfacción del cliente a los servicios ofrecidos. 2. Estudio de tendencias de consumo permanente para la actualización en tiempo real del portafolio de servicios.	(Dato Año i - Dato Año i-1) / Dato Año i-1 (635.419 / 390.710) = 163%	Conforiente, ha implementado un asesor virtual a través de WhatsApp diseñado para transformar la experiencia de atención, facilitó la interacción con nuestros afiliados y la comunidad en general. Asimismo se fortaleció el ecosistema digital a través de la plataforma de Afiliación en Línea, complementada por el acompañamiento de un funcionario especializado para agilizar los trámites no presenciales. El Portafolio de Servicios Conforiente 2025, cumple la oferta de beneficios, subsidios y servicios de la Corporación para la vigencia 2025, incluyendo recreación, educación, capacitación, crédito social para afiliados en Norte de Santander y nos permitió consultar las tarifas y beneficios, siendo accesible a través de la página web de Conforiente. TURISMO SOCIAL: Dando cumplimiento a los procedimientos establecidos en los servicios que ofrece la Agencia de Viajes, para conocer la percepción de los usuarios al finalizar el servicio se envía vía WhatsApp el link de la encuesta, donde nos permite validar la satisfacción del afiliado con la prestación del servicio y recomendaciones para ampliar la cobertura. El portafolio de servicios de la Agencia de Viajes para destinos nacionales se actualiza de acuerdo a las temporadas, teniendo como fechas de mayor acogida las vacaciones escolares enero, Semana Santa, junio, octubre, diciembre y puentes festivos, igualmente se organizan planes turísticos de acuerdo a las tendencias del mercado como fue el plan de Santa Marta para participar de las eliminatorias del mundial. Para obtener un mejor posicionamiento del servicio, la Agencia de Viajes participa constantemente de Ferias de Servicios, exposición de servicios en las empresas, y la línea de WhatsApp es una herramienta de acceso, comunicación directa y permanente con los usuarios para orientación, cotizaciones, reservas y realizar ese acompañamiento durante su estadía en la Caja. La oferta de planes turísticos nacionales y pasadas por Norte de Santander alcanzó los siguientes resultados de ejecución en la vigencia 2025: Categoría A: 666 personas Categoría B: 213 personas Categoría C: 20 personas Categoría D: 105 personas Categoría E: 7 Empresa TOTAL COBERTURA EJECUTADA: 1.011 OPACAPACITACIÓN: A través del trabajo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, en sus sedes Cúcuta, Pamplona y Ocaña, ejecutaron un total de 41.427 Coberturas durante la vigencia 2025, desagregadas así: Categoría A: 26.837, Categoría B: 8.694, Categoría C: 650, Categoría D: 895 y Fondos: 4.551 personas. RECREACIÓN: El servicio de recreación ofertado en los Centros Recreativos de Cúcuta, Chinatope y Oñañeta, así como la recreación de la seccional pamplona, generaron un total de 43.376 coberturas a 31 de diciembre de 2025, así: Categoría A: 332.105 personas Categoría B: 91.211 personas Categoría C: 1.053 personas Categoría D: 2.932 personas Categoría E: 6.364 Empresa EDUCACIÓN FORMAL: Conforiente garantizó el acceso educativo a través de la Institución Educativa Gimnasio Campestre, los centros educativos en Pamplona y Ocaña, y el Instituto de Educación para Adultos. Generando las coberturas relacionadas a continuación: Categoría A: 737 estudiantes Categoría B: 257 estudiantes Categoría C: 19 estudiantes Categoría D: 77 estudiantes Fondos: 60 estudiantes TOTAL COBERTURA EJECUTADA: 1.176
MIRADA ESTRATÉGICA 3	Desarrollo de Puntos Claves para el desarrollo de la Estrategia	Fidelización y posicionamiento	Generar experiencias de servicio memorables para nuestros afiliados y clientes, llevando seguimiento puntual al indicador de satisfacción, en todos los servicios sociales ofertados por la Corporación.	Ponderación del Indicador de satisfacción de los servicios sociales	70%	Porcentaje de Satisfacción esperados de las experiencias vividas por los afiliados con los servicios sociales de la Corporación.	1. Realización permanente de encuestas a los afiliados usuarios de los servicios sociales, a través de llamadas, visitas, en el desarrollo de eventos, con el fin de obtener la mayor cantidad de datos que permitan establecer acciones para mejorar la experiencia.	90%	Durante la vigencia 2025 se realizaron las encuestas en los servicios sociales y programas especiales de la Corporación, los cuales se relacionan a continuación: Multibanco de Servicios: (Cúcuta Moneteria) 1.964 Beneficiarios dieron respuesta oportuna a la encuesta Crédito Social: 113 afiliados dieron respuesta oportuna a la encuesta en las diferentes modalidad de crédito que ofrece la corporación (crédito educación, vivienda, salud, turismo, libre inversión, libre inversión compra de cartera) Fovivi: 89 afiliados asignados con subsidio de vivienda dieron respuesta oportuna a la encuesta Agencia de Viajes y Turismo: 86 afiliados, beneficiarios y usuarios encuestados Centro Recreacional y Vacacional Villa Chirama: 164 afiliados, beneficiarios, usuarios encuestados Jornada Escolar Complementaria: 6.130 Niños beneficiarios de las diferentes instituciones educativas encuestados. (Modalidad Explorando el Mundo de la Ciencia, Modalidad Mentes Abiertas, Modalidad Talleres E-Conforiente, Modalidad Escuela de Formación Deportiva, Modalidad Sectores Artísticos) Atención Integral a la Primera Infancia: 840 beneficiarios encuestados el programa Mis primeros años con Conforiente (Cúcuta, Los Palcos, Villa del Rosario, Abrego, Ocaña, Tibú, Pamplona, Chinatope, Tolero y Bochalema) Logrando evidenciar el compromiso de los procesos por ofrecer la mejor atención al afiliado, usuario y comunidad en general, promoviendo la satisfacción de los mismos y de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicadas, el 90% se encuentra satisfecho con los servicios ofertados por la Corporación; basados en los requisitos establecidos en los procedimientos implementados en el Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC ISO 9001:2015 preponderando por la mejora continua de nuestros servicios.
		Estructurar e implementar en un 100% un Plan Estratégico de Servicio al Cliente	% de avance de la Gestión en la estructuración de un Plan de Servicio al Cliente	100%	Porcentaje de estructuración de un Plan de Servicio al Cliente.	1. Caracterización de los afiliados. 2. Identificación de los afiliados y sus tendencias de consumo, como su percepción de los servicios de la Caja de Compensación.		90%	Durante la vigencia 2025 se dio continuidad al plan de comunicación con nuestros afiliados, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la SSF en la Circular Externa 0003 de 2023 "MEDICIÓN VOZ DEL AFILIADO" Circular Única Capítulo IX "ATENCIÓN AL AFILIADO". En cumplimiento a lo establecido en nuestros procedimientos y las directrices emanadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, en materia de atención al afiliado y ciudadano, la Corporación impactó positivamente en los afiliados y sus beneficiarios. Se realizaron encuestas en el Proceso cuatrimestralmente de acuerdo a la METODOLOGÍA PRESENTACIÓN MEDICIÓN DEL VOZ DEL AFILIADO CIUDADANO: Multibanco de Servicios: "Cúcuta Moneteria" De los afiliados y beneficiarios nos dieron respuesta oportuna 1.964 afiliados Crédito Social: 113 afiliados dieron respuesta oportuna a la encuesta en las diferentes modalidad de crédito que ofrece la corporación. FOVIVI: 89 afiliados asignados con subsidio de vivienda dieron respuesta oportuna a la encuesta Evidenciando un 90% de satisfacción en los afiliados y beneficiarios de nuestros servicios, a través de las diferentes estrategias implementadas en cada proceso de la corporación con el fin de ofertar los beneficios de estar afiliado a la Caja de compensación, preponderando por la mejor prestación de servicio y midiendo la oportunidad, efectividad, calidez e infraestructura de cada uno.
		Cultura Organizacional.	Incorporar en la cultura de la Organización y en el Sistema de Gestión de Calidad, los valores corporativos de: Honestidad, Compromiso, Lealtad, Sinceridad, Responsabilidad, Pasión, Adaptabilidad, como valores movilizadores de la estrategia. Por medio de campañas que vinculen a todos los procesos de la Caja	# de Campañas realizadas en función de interiorizar los valores corporativos de la Corporación.	2	Cantidad de campañas encaminadas a la interiorización de los valores corporativos en todas las dependencias de la corporación.	1. Generar medidas innovadoras de capacitación que fortalezcan en el interior del accionar de los empleados de la Corporación, los valores corporativos.	1	Durante la vigencia 2025 se continúa apoyando a la División de Gestión Humana y Recursos Físicos en la Inducción y Reinserción al Personal de la Corporación, fortaleciendo el conocimiento y sensibilizando a cada uno de los funcionarios sobre la importancia del Sistema del Subsidio Familiar, así como los principios corporativos como eje fundamental en la prestación de nuestro portafolio de servicios. Es de resaltar el compromiso de los funcionarios en cabeza de la División de Gestión Humana, en función de la formación de nuestro personal en la modalidad presencial, así como en la modalidad virtual en los módulos de capacitación dispuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar en su página web para actualizar normatividad vigente, los beneficios de la población afiliada y en materia de atención e inclusión al afiliado. Durante la vigencia 2025 se dio continuidad a las capacitaciones para el fortalecimiento de los valores corporativos de Conforiente, con el ánimo de llegar a todos los funcionarios, se estableció un cronograma mensual por temas de interés, generando capacitaciones por las diferentes dependencias y seccionales de nuestra Corporación en temas como acoso laboral y sexual, reforma laboral, reglamento interno de trabajo, código de buen gobierno, sistema de gestión de calidad, género y diversidad en el entorno laboral, ansiedad y depresión, reforma penal, violencia basada en género y prevención, convivencia laboral, servicio al cliente y PQRS, hábitos y estilos de vida saludable, comprometidos con la calidad SGC, reducción de riesgos de estrés, prevención del suicidio, atención pre hospitalaria, contexto estratégico, mejora continua e indicadores de gestión, riesgos y oportunidades, bienestar financiero, documentación e implementación de SGC, ética laboral, liderazgo informacional e institucional, prevención, discriminación laboral y de género, prevención violencia intrafamiliar, humanización de los servicios en el sector salud, gestión de las relaciones interpersonales, prevención del síndrome de burnout, temas enfocados en el fortalecimiento de los valores corporativos: Honestidad, Compromiso, Lealtad, Sinceridad, Responsabilidad, Pasión y Adaptabilidad, logrando vincular a todos los procesos de la Caja. De igual forma se realizó una acción de mejora en la evaluación de desempeño donde se incorporó la evaluación de aspectos nuevos como Cultura y Compromiso Organizacional, Bienestar Integral y Equilibrio, para ampliar el conocimiento y bienestar de nuestros funcionarios.
		Capacidades organizacionales clave.	Asegurar colaboradores competentes, comprometidos y satisfechos con lo que hacen, implementando en un 100% un proyecto de fortalecimiento de perfiles de cargos, que permita en el 2025, generar una cultura de gestión del conocimiento corporativo, mediante procesos de capacitación y formación continuos.	Porcentaje de implementación del proyecto de perfiles de cargos	100%	Porcentaje de implementación del proyecto de fortalecimiento de perfiles de cargos.	1. Desarrollar el plan de formación e interiorización del direccionamiento estratégico, de los sistemas de gestión y demás. 2. Diseñar un Modelo de Competencias Digitales	(2/2) * 100 = 100%	La División de Gestión Humana y Recursos Físicos a través de la ejecución del Plan Anual de Capacitaciones, busco acercar y estrechar vínculos con los colaboradores, al generar interés por el continuo mejoramiento y empoderamiento de sus habilidades laborales, durante la vigencia 2025, estas actividades se direccionaron desde la perspectiva de los Sistemas Integrados de Gestión, desarrollando un programa enfocado en el SGGST, Sistema de Gestión Ambiental y a través de las actividades de "TE CONTAMOS QUE" lideradas por el Sistema de Gestión de Calidad. Con la aprobación de la Política y estrategias del Talento Humano de la Corporación, mediante Acta No. 1166 de 2023, que tiene por objeto establecer lineamientos y estrategias integrales para fortalecer el bienestar laboral, conocimiento, aptitudes y habilidades de los trabajadores de la Corporación, se han mejorado las condiciones laborales, teniendo como prioridad el crecimiento profesional, salud mental, la mejora del desempeño, la participación activa y promoviendo la cultura Conforientista y el desarrollo personal de los funcionarios. Se dio continuidad al Plan Anual de Capacitaciones para el fortalecimiento de los perfiles de cargos, generando una cultura de gestión del conocimiento corporativo, mediante procesos de capacitación y formación continuos. Durante la vigencia 2025 se realizaron 16 inducciones y 327 fortalecimientos a los colaboradores de la Corporación para el fortalecimiento de los perfiles de los cargos, generando una cultura de gestión del conocimiento corporativo en los procesos y sistemas de nuestra Corporación, además se realizó capacitación y mesas de trabajo con todos los procesos sobre planeación estratégica, adicionalmente nuestro funcionarios participan activamente del plan de capacitación anual, el cual se imparte a los 886 funcionarios de la Corporación y se atienden solicitudes puntuales de las áreas para fortalecer las competencias de los colaboradores.

			Equilibrio entre productividad y calidad de vida de los trabajadores a través de la transformación digital.	Incrementar la productividad de los trabajadores apalancados en la innovación, el desarrollo de tecnología de la información, que permitan la automatización del 10% un de los procesos de la Corporación.	# de procesos automatizados Cantidad de Procesos a automatizar	10%	Porcentaje de procesos automatizados en la coporación.	1. Implementar modelos de fortalecimiento de las competencias digitales en el talento humano. 2. Priorizar los procesos que requieren automatización y que estan afectando sustancialmente la productividad de los trabajadores.	(17/17) * 100 = 100%	Basados en el mapa de procesos de la Corporación, a corte 31 de diciembre de 2025, se evidencia la automatización oportuna de los siguientes procesos: 1. IPS 2. Planeacion y proyectos Dentro del Plan de Acción de la División de Tecnología durante la vigencia 2025, realizó la automatización a los procesos pendientes de Confaoriente IPS y Planeacion y Proyectos, para alcanzar el total de 17 procesos automatizados al cierre del quinquenio 2021-2025.
		Ética Organizacional	Garantizar el compromiso ético y legal de la organización, implementando en un 100% un sistema integral de gestión ética y socialmente responsable, para generar una cultura de mejora del desempeño de la Corporación, mediante la implementación de los puntos del pacto por la transparencia.	% de Implementación del Pacto por la Transparencia.		100%	Porcenataje de implementación del Pacto por la Transparencia.	1. Interiorizar en el personal los compromisos del Pacto por la Transparencia 2. Realizar seguimiento periodico al cumplimiento de los mismos.	100%	Por medio del proceso de inducción y reintroducción se busca que los nuevos y antiguos colaboradores de la Corporación utilicen los Sistemas Integrados de Gestión, Políticas de Tratamiento de Datos y Código de Ética y Buen Gobierno; éste último, de gran relevancia en la generación de la cultura de mejora del desempeño, recordando a los funcionarios de Confaoriente, el compromiso ético y legal que se construye con el desempeño del talento humano. Durante la vigencia 2025 se realizó seguimiento y control a los compromisos adquiridos por Confaoriente en el marco del Pacto por la Transparencia del Sistema de Subsidio Familiar, la División de Gestión Humana y Recursos Fisicos, a través de la Oficina de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dentro de las jornadas de Inducción y Reintroducción, estableció el proceso P-THR-02 PROCEDIMIENTO PARA PARA REDUCCIÓN – REINDUCCIÓN, el cual se encuentra en el SIC. Fortaleció el proceso de Inducción y Reintroducción modificando los tiempos de duración, la profundización de los temas de conocimiento de este proceso aplicado a los colaboradores de la corporación dando un alto alcance y generando de esta forma garantías del compromiso ético y legal de la organización, a través de estáo lograr una cultura de mejora en el desempeño por la Corporación, mediante el conocimiento e implementación de los puntos del Pacto por la Transparencia, durante la vigencia 2025, se dio a conocer a través de los procesos de Inducción y Reintroducción a 412 colaboradores de la Corporación, adicionalmente el cronograma de capacitación contempló temas como motivación laboral, liderazgo y cultura corporativa. De igual forma se realizó una acción de mejora en la evaluación de desempeño donde se incorporó la evaluación de aspectos nuevos como Cultura y Compromiso Organizacional y Bienestar Integral y Equilibrio. Se realizaron capacitaciones para los jefes de proceso y funcionarios en general de temas como acoso laboral y sexual y la actualización de la reforma laboral, dentro del marco del pacto por la transparencia.
MIRADA ESTRATÉGICA 4	Gestión del Gobierno Corporativo.	Gestión de riesgos.	Reducir el impacto ambiental generado por la Organización, para de esta forma fortalecer la confianza, el diálogo y la legitimidad con nuestros grupos de interés. Implementación de programas anuales que apunten a reducir el impacto ambiental.	Porcentaje de estructuración y ejecución de programas encaminados a reducir el impacto ambiental.		100%	Porcentaje de avance de los programas encaminados a reducir el insapcto ambiental.	1. Identificación y evaluación del impacto ambiental actual generado por la Coporación. 2. Establecer acciones encaminadas a mitigar el impacto identificado. 3. Realizar campañas especiales para el desarrollo de acciones encaminadas a la protección del medio ambiente. 4. Lograr ser identificada la Caja por los grupos de interes como agente protector del medio ambiente.	% EJECUCION DE PROGRAMAS SGA 2025 = 341 / 350 * 100 = 97,43% 97,43 / 5 = 19,48%	La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano -Confaoriente, actualmente cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015. Se han identificado aspectos e impactos ambientales generados por la coporación en sus diferentes procesos, estableciendo controles a través de programas enfocados a identificar, mitigar, y prevenir efectos negativos sobre el ambiente. Estos programas son: Manejo de Residuos, Orden y aseo, Uso eficiente y Ahorro del agua, Uso eficiente de energía, manejo de sustancias químicas. Durante la vigencia 2025 se ejecutaron 97,43% de las actividades programadas. Es importante tener en cuenta que la meta del indicador porcentaje de avance de los programas encaminados a reducir el impacto ambiental, se proyectó a un cumplimiento del 100% al quinquenio (es decir la sumatoria del avance de los programas obtenidos durante las vigencias 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025). Por lo anterior, el porcentaje de ejecución vigencia 2025, respecto al quinquenio sería del 19,48%, para alcanzar un porcentaje en el quinquenio del 80,45%. En el año 2025, se implementó un plan de trabajo donde se incluyeron capacitaciones dirigidas a los colaboradores y grupos de interés de la Corporación, con el propósito despertar conciencia sobre la importancia del cuidado del ambiente. Se trataron temas como: uso eficiente de los recursos naturales, manejo de residuos y orden y aseo, identificación de aspectos e impactos ambientales, conservación de la fauna, huella Hídrica, manejo de sustancias químicas, entre otros. Se implementó procedimiento para la elaboración de compostaje, como alternativa para el aprovechamiento de residuos orgánicos, asegurando su manejo adecuado y la minimización de impactos sobre el ambiente. Se realizó inventario de afluencia en el Centro Recreacional Villa Silvania, así como el diseño e instalación de ruta de avistamiento para promover la observación y apreciación de los diferentes especies que habitan en el parque, y a través de esta actividad fomentar espacios de educación ambiental, como herramienta para contribuir con la conservación de fauna y flora. Durante esta vigencia, se adelantaron campañas a través de las cuales se conmemoraron fechas ambientales, con el propósito de recordar a los colaboradores y comunidad de interés, aspectos importantes relacionados con la protección y uso eficiente de los recursos naturales. Estas campañas se desarrollaron mediante el uso de plantillas informativas y su posterior divulgación través de grupos de WhatsApp y correos corporativos. Así mismo, se instalaron letreros afuera a la protección de los recursos, el cuidado de zonas verdes y la conservación de especies. Teniendo en cuenta la importancia de fomentar la participación de los diferentes grupos de interés de la corporación en asuntos ambientales, se realizaron diferentes actividades: Desarrollo de taller denominado Tu Cuerpo es ambiente, al que asistieron aproximadamente 200 niños del programa de educación complementaria de la Caja de Compensación, donde se explicó sobre la interacción de los seres humanos y el ambiente y como se puede afectar de manera positiva o negativa nuestro entorno. Se cerró la actividad con una siembra de plantas en el Centro Recreacional Villa Silvania para el embellecimiento de las zonas verdes. Se logró vincular a los integrantes del Programa de Atención al Adulto Mayor Afios Dorados, en actividad de jardinería, creando maceros con material reciclable y sembrando plantas para embellecimiento de las instalaciones donde se presta este servicio. En la Institución Educativa Colegio Gomasas Campesino Confaoriente, se han ejecutado proyectos ambientales importantes, gracias al apoyo de la comunidad educativa, como es la creación de huerta escolar con plantas aromáticas y algunos frutales. También se han llevado a cabo siembras masivas para la conservación de zonas verdes. Celebración del October bag day (Evento mundial de observación de aves). A esta actividad asistieron 42 personas, las cuales disfrutaron de un recorrido guiado de avistamiento de aves que existen en el Centro Recreacional Villa Silvania, explicando sus principales características y comportamientos, fomentando así, la conciencia ambiental sobre la importancia del cuidado de las especies.

Andrés R. Pérez
JEFE DIVISIÓN ESTRATÉGICA