

7. GESTIÓN SOCIAL

Desarrollamos iniciativas que mejoran la calidad de vida de las comunidades, promoviendo un desarrollo sostenible y participativo para todos.



Cifras

[2-7] [2-8] [2-21] [202-1] [401-1] [404-1] [405-2]

- Total, empleo generado acumulado desde el inicio del proyecto: **17.831**
- Mujeres: **2.122**
- Hombres: **15.709**
- Número de empleos generados en el área de influencia del proyecto: **7.588**
- Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local: **0**
- Colaboradores fijos 2024: **163**
- Trabajadores que no son colaboradores (Temporales permanentes) 2024: **161**
- Total empleos 2024: **324**
- Tasa de rotación 2024 del personal directo: **34,95%**
- Tasa de rotación por género. Mujeres: **12,62%**
- Tasa de rotación por género. Hombres: **22,33%**
- Número de vacantes abiertas: **43**
- Número de vacantes cubiertas por empleados internos: **6**
- Total, empleos nuevos generados: **8**
- Ratio de compensación anual: **3.957 veces**
- Brecha salarial media de género: **0.05%**
- Brecha salarial mediana de género: **0.28%**
- Número de personas capacitadas en el proyecto 2024: **7.702**
- Promedio de horas de formación al año por empleado: **2h**
- Número de proveedores y contratistas directos: **294**
- Número de proveedores y contratistas indirectos: **19**
- Inversiones Voluntarias en programas ambientales: **\$69.959.459**
- Inversiones Voluntarias en programas sociales apoyadas: **\$310.836.887**
- Inversión Voluntaria: **\$380.796.346**

Durante 2024 destacamos el impacto de los programas de gestión social y de las iniciativas productivas implementadas, orientados a fomentar el bienestar y mejorar la calidad de vida de las personas y familias que forman parte del entorno social del proyecto.

A lo largo del año, consolidamos acciones enfocadas en la participación de las comunidades, el fortalecimiento de sus capacidades, y el desarrollo sostenible de la región. Cada iniciativa fue diseñada con un enfoque integral, buscando no solo mitigar posibles impactos asociados al desarrollo del proyecto, sino también potenciar oportunidades de crecimiento y progreso para las comunidades garantizando que nuestras acciones se alineen con los principios de sostenibilidad, equidad e inclusión.

Los resultados evidenciados a lo largo del año reafirman nuestro compromiso con el desarrollo responsable, destacando el valor del trabajo conjunto entre las comunidades, las autoridades locales y la Concesionaria; actores que por su colaboración y confianza han sido esenciales para el éxito de este esfuerzo colectivo.

Nuestros logros



Proyecto Fortalecimiento de la Caficultura: Ejecución operativa del proyecto de apoyo al mejoramiento de la caficultura en la vereda Pueblito de San José en el municipio de Amagá, beneficiando a 30 productores campesinos a través de la renovación de cultivo, acompañamiento técnico, mejora del proceso de beneficio con la entrega de módulos ecológicos, marquesinas y cocinas ecológicas y conformación de la Asociación Raíces Ancestrales y el lanzamiento de la marca Café Piedra Pelona que inició comercialización en el mes de noviembre de 2024.

Programa Tejedoras de Futuro: apoya a un grupo de 20 mujeres para la conformación de una unidad productiva de confección. Durante el 2024 iniciamos el proceso de formación en Manejo de Maquinaria industrial para la confección de ropa exterior con el SENA y adecuamos un espacio para la instalación del taller de producción. El proceso completo incluye la dotación del taller y el acompañamiento en la conformación de una microempresa comunitaria que permitirá mejorar las condiciones socioeconómicas de las mujeres participantes y sus familias mejorando la calidad de vida y el tejido social en el municipio.

Programa Cosechando Esperanza - Mercados Campesinos: durante 2024 apoyamos el desarrollo de 9 Mercados campesinos con un promedio mensual de 31 productores participantes del municipio que lograron comercializar diversos productos. Durante los 9 eventos se lograron ventas superiores a la expectativa de los participantes, logrando consolidar al mercado campesino como un evento de promoción de productos y emprendimientos locales. Este apoyo es el resultado de la alianza interinstitucional con la Administración municipal de Amagá, la Concesionaria y la Fundación Corficolombiana a través del programa 1+1, permitiendo el apoyo logístico para el desarrollo de los eventos, mediante la entrega de nuevos toldos y carpas, restauración de toldos y carpas antiguas, aporte de almuerzos y refrigerios para los productores y la entrega de delantales, bolsas ecológicas y souvenir a productores y compradores.

7.1. NUESTRA PRIORIDAD: NUESTRA GENTE



Iniciativa de Bienestar en el Marco de la Celebración de Nuestros 10 Años

En 2024, celebramos una de las iniciativas de bienestar más significativas en el marco de nuestro décimo aniversario. Realizamos dos actividades clave que reflejan tanto nuestro compromiso con el medio ambiente como con el reconocimiento de nuestros colaboradores.

Por un lado, organizamos una serie de visitas al predio "Ufraná", ubicado en Titiribí, para que nuestros colaboradores, tanto administrativos como de operación, pudieran conocer de cerca las iniciativas ambientales que lidera la Concesionaria. Durante estas visitas, sembramos más de 200 árboles, un gesto simbólico y práctico que contribuye a la regeneración del ecosistema local. También recorrimos el bosque, lo que nos permitió conectarnos de manera profunda con el entorno natural y entre nosotros, fortaleciendo los lazos que nos unen como equipo.



Como parte de esta jornada, realizamos una parada en las obras de Pacífico 1, donde nuestros colaboradores pudieron observar de primera mano los avances y los resultados de su trabajo. Este momento fue clave para que comprendieran la importancia de su rol y su esfuerzo en el desarrollo de la infraestructura, promoviendo un mayor sentido de pertenencia.



Por otro lado, para conmemorar nuestra década de trabajo, llevamos a cabo una fiesta de celebración en la que resaltamos los logros alcanzados a lo largo de estos años. Fue un evento protocolario en el que también se reconoció a los colaboradores más destacados por su liderazgo, compromiso y trayectoria dentro de la empresa.

Ambas actividades fueron una muestra palpable de nuestro compromiso con el bienestar integral: por un lado, promoviendo la sostenibilidad y la conciencia ambiental, y por el otro, celebrando y valorando a las personas que hacen posible nuestros logros como empresa.



7.1.1 Desarrollamos nuestro talento

[404-2]



Fotografía 15. Capacitamos a nuestros líderes.

A través del programa de capacitación y formación al personal vinculado al Proyecto, impactamos a todos los colaboradores de la Concesionaria, ofreciendo diferentes espacios de capacitación en modalidad presencial y virtual. En estos espacios se abordaron temáticas relacionadas con aspectos técnicos, ambientales y de gobierno, habilidades blandas, seguridad y salud en el trabajo, liderazgo, autocuidado, entre otras.

En el año de 2024 se capacitó en el proyecto un promedio mensual de **646** empleados directos y se realizaron **444** actividades de capacitación al personal vinculado.

Además de nuestro plan de capacitación, la Concesionaria ofrece programas de formación continua, como la universidad corporativa de Corficolombiana, que incluye cursos y diplomados en Finanzas, Inglés Corporativo, Liderazgo, entre otros. Para 2024, hemos vinculado a 18 colaboradores a estos programas.

7.1.2 Evaluación de desempeño y fijación de objetivos

[404-3]

Cumplimos con la realización de la evaluación de desempeño a la totalidad de nuestros colaboradores. Los resultados y análisis de estas evaluaciones son relevantes para la valoración de ascensos, promociones, planes de carrera y necesidades de capacitación proyectadas para el año siguiente, permitiendo que nuestro personal alcance un crecimiento dentro de la Concesionaria y que podamos seguir conservando nuestro equipo de trabajo.



7.1.3 Seguridad y Salud en el Trabajo



[403-1] [403-2] [403-3]

Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) presentamos las actividades realizadas, los logros alcanzados y los desafíos enfrentados durante la vigencia 2024.

Las estrategias implementadas permitieron garantizar un entorno laboral seguro y saludable, cumpliendo con la normatividad vigente y promoviendo una cultura de prevención y cuidado personal.

A través de este informe, se busca reafirmar nuestro compromiso con la mejora continua y el bienestar de nuestros colaboradores.

7.1.3.1 Ausentismo

7.1.3.1.1 Tasa de accidentalidad

[403-8]

La tasa de accidentes de trabajo se incrementó de 3.69% en 2023 a 9.1% en 2024, lo que representa un aumento del 146.7%.

Este incremento se debe a la materialización de riesgo público por hurto y violencia contra los colaboradores de la vía, riesgo biológico y accidentes de tránsito que no se habían presentado en vigencias anteriores

Para las vigencias 2023 y 2024, la Concesionaria Vial del Pacífico ha mantenido una tasa de mortalidad por accidentes de trabajo del 0%.

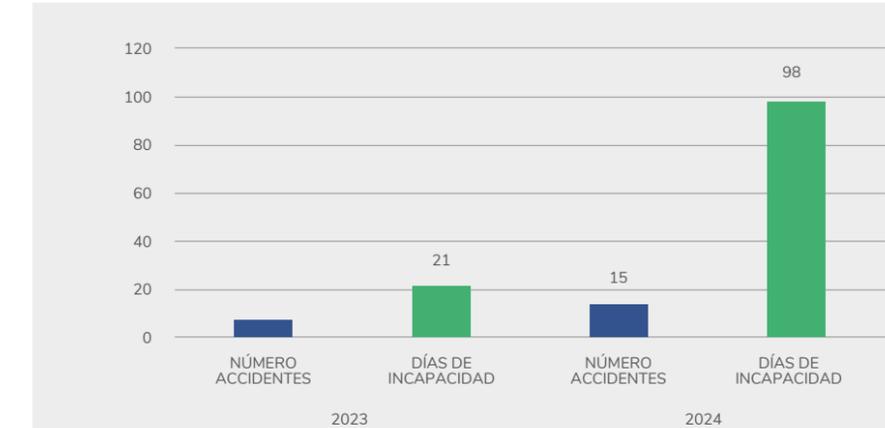


Figura 24. Tasa de accidentalidad general 2023 vs 2024

Presentamos en la siguiente figura los tipos de lesiones relacionadas con los accidentes laborales presentados durante 2024. [403-8]



7.1.3.1.2 Dolencia y Enfermedades Laborales [403-10]

Para las vigencias 2023 y 2024, la Concesionaria Vial del Pacífico no ha registrado ningún caso de enfermedades laborales. Este logro destaca la efectividad de las medidas preventivas y de promoción de la salud implementadas por la empresa. Mantener un entorno de trabajo saludable es crucial, y estos resultados reflejan un compromiso continuo con el bienestar de los empleados. Es esencial seguir monitoreando y mejorando las prácticas de salud ocupacional para asegurar que este nivel de bienestar se mantenga a largo plazo.

7.1.3.2 Servicios de Salud

Con el fin de identificar condiciones de salud que nos permitan planear actividades de promoción y prevención, la Concesionaria Vial del Pacífico garantiza que sus colaboradores realicen exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y post incapacidad. Estos exámenes son fundamentales para detectar de manera temprana cualquier condición de salud que pueda comprometer la seguridad en el trabajo o verse afectada por el entorno laboral, conforme a la Resolución 2346 de 2007 y el Decreto 1072 de 2015.

con el objetivo de prevenir accidentes asociados al consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, realizamos pruebas de alcoholimetría en los diferentes turnos a nuestros colaboradores. Estas pruebas son esenciales para prevenir accidentes con personal propio contratista o usuarios relacionados con la falta de control y reacción.

7.1.3.3 Promoción y prevención y Jornadas de Salud [403-6] [403-7]

Con el objetivo de promover la salud, el bienestar, la prevención de enfermedades, la mejora del ambiente laboral y la reducción del ausentismo se llevó a cabo la semana de la salud en las sedes de la Concesionaria Vial del Pacífico, logrando una destacada participación. Durante esta semana, se implementaron diversas actividades orientadas a la salud integral de los colaboradores, tales como evaluaciones de salud

visual, tamizaje de seno y cardiovascular, manejo de las emociones, actividades de relajación, promoción de recetas saludables, y prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas.



Fotografía 16. Semana de la salud 2024

7.1.3.4 Encuesta de Riesgo Psicosocial

En noviembre de 2024, se aplicó la encuesta de riesgo psicosocial, una herramienta fundamental para identificar y evaluar tanto las condiciones intralaborales como extralaborales

que pueden impactar negativamente la salud mental y física de nuestros colaboradores. Los resultados indicaron un nivel de riesgo medio. La información obtenida a través de esta encuesta será esencial para establecer acciones de mejora y diseñar estrategias de intervención efectivas.

Durante la vigencia de 2024 implementamos diversas actividades para cumplir con las recomendaciones derivadas de la encuesta de Riesgo Psicosocial de la vigencia 2023:

- **Atención a casos prioritarios:**
Se han atendido 41 casos prioritarios, asegurando una respuesta rápida y efectiva.
- **Escuela de Liderazgo y Gestores del Cambio:**
Se ha llevado a cabo esta iniciativa para fortalecer las habilidades de liderazgo y gestión del cambio entre los empleados.
- **Semana de la Salud:**
Durante esta semana, se realizó la actividad “La Tienda de los Sentimientos”, donde se explicó la importancia de las emociones y cómo manejarlas adecuadamente.
- **Actividad “Escúchame”:**
Se ha organizado esta actividad para ofrecer atención psicológica personalizada a los empleados.



Formamos a los nuevos Gestores de Cambio de Covipacífico.



Fotografía 17. Actividades de bienestar para riesgo psicosocial

7.1.3.5 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El área de SST implementó diversas actividades para prevenir la materialización de riesgos. Estas actividades incluyeron inspecciones de seguridad de elementos de protección personal, equipos de emergencia, vehículos e instalaciones, tanto para el personal propio como para los contratistas. Además, se llevaron a cabo charlas de seguridad de cinco minutos, pausas activas, pruebas de alcoholemia y simulacros de emergencia.

Este enfoque proactivo y multifacético no solo mejora la seguridad y salud en el trabajo, sino que también fomenta una cultura de prevención, autocuidado y responsabilidad compartida entre todos los empleados. La combinación de inspecciones regulares, formación continua y simulacros asegura, que tanto el personal, como los contratistas, estén preparados para manejar situaciones de riesgo, reduciendo así la probabilidad de incidentes y mejorando el bienestar general en el lugar de trabajo.

Para la vigencia 2024, se actualizó el plan de emergencia considerando las modificaciones realizadas en el Centro de Control de Operaciones (CCO) y se elaboraron los Procedimientos Operativos Normalizados de Seguridad (PONS).



Fotografía 18. Inspecciones de Seguridad

Logros y actividades Clave:

- Simulacro en Túnel:** Se llevó a cabo un simulacro en túnel para verificar el correcto funcionamiento de los diferentes equipos de emergencia, asegurando que todos los sistemas y protocolos estén operativos y efectivos.
- Siniestro Vial:** Se abordó el tema de siniestro vial, corroborando el tiempo de respuesta de los brigadistas y bomberos, cumpliendo así con la normatividad legal vigente en lo referente al Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), según la Resolución 40595 de 2022. Este ejercicio permitió evaluar y mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias viales.
- Simulacro en la Nueva Sede del CCO:** Se realizó el primer simulacro de emergencia en la nueva sede del CCO, donde se identificaron oportunidades de mejora. Este simulacro fue crucial para ajustar y optimizar los procedimientos de evacuación y respuesta ante emergencias en las nuevas instalaciones.



Fotografía 19. Simulacro CCO Caldas

La actualización del plan de emergencia y la realización de simulacros son esenciales para asegurar la preparación y respuesta efectiva ante situaciones de emergencia. La colaboración con la ARL y la identificación de oportunidades de mejora en los simulacros contribuyen significativamente al bienestar y seguridad de los colaboradores. Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso continuo con la seguridad y el cumplimiento de la normatividad vigente, garantizando un entorno laboral seguro y preparado para cualquier eventualidad.

7.1.3.6 Capacitaciones y Formaciones [403-5]



Desde el área de SST, se establecen cronogramas para las formaciones y capacitaciones necesarias, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades desarrolladas y las necesidades emergentes.

Para la vigencia 2024, logramos aumentar el número de colaboradores certificados en trabajo en alturas y certificar al personal en espacios confinados en los niveles de entrante, vigía y supervisor, lo que garantiza la realización de actividades de manera segura.

Es fundamental mantener un enfoque proactivo en la capacitación y formación del personal para garantizar la seguridad y eficiencia en las operaciones. El compromiso de todos los niveles de la organización es clave para el éxito de estas iniciativas.

7.1.3.7 Comités [403-4]

Nuestros Comités de Convivencia Laboral, conforme a la Resolución 652 de 2012, y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), según la Resolución 2013 de

1986, fueron acompañados por el área de SST para garantizar el cumplimiento de la normatividad legal vigente y asegurar un buen clima laboral.

Los miembros de ambos comités fueron capacitados en temas clave, como investigaciones de accidentes, acoso laboral, roles y responsabilidades, entre otros. Además, han gestionado e intervenido en situaciones reportadas por los colaboradores, asegurando una respuesta adecuada y oportuna.

Nuestros comités estarán vigentes hasta el primer semestre de 2025, continuando con su labor de velar por la seguridad y bienestar de todos los empleados.

7.1.3.8 Cumplimiento de Estándares Mínimos – Evaluación SG-SST

En cumplimiento con la normativa vigente, hemos logrado importantes avances que reflejan nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores.

Hemos alcanzado un **95.5% de cumplimiento** de los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019, superando la meta establecida para la vigencia 2024.

Nos comprometemos a seguir fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) mediante la mejora continua, actualización Constante y Formación y capacitación.

7.1.3.9 Promovemos la Diversidad Equidad e Inclusión

En COVIPACIFICO, estamos comprometidos con la creación de un entorno laboral inclusivo y equitativo. Durante 2024, hemos trabajado arduamente para obtener certificaciones que reflejan nuestro compromiso con estos valores, específicamente las certificaciones **Friendly Biz** y **Great Place to Work**. A continuación, describimos los procesos y actividades que hemos llevado a cabo para lograr estos reconocimientos.



7.1.3.9.1 Certificación Friendly Biz Certificación Great Place to Work®

Recibimos la certificación Great Place to Work®, un reconocimiento que refleja nuestro compromiso continuo por crear un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto y la colaboración. Este aval resalta la calidad de nuestro entorno de trabajo, refuerza nuestra reputación como empleador y nos posiciona como una organización comprometida con el bienestar de sus colaboradores. Este reconocimiento nos motiva a seguir avanzando con renovada energía y dedicación, enfrentando nuevos desafíos.

7.1.3.10 COVIPACÍFICO, un lugar para TODOS: Friendly Biz

En COVIPACÍFICO celebramos con orgullo la certificación Friendly Biz, que nos reconoce como un espacio libre de discriminación y diverso, donde cada persona—colaborador, usuario o

proveedor—encuentra un entorno propicio para crecer y desarrollarse plenamente.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso de construir un lugar inclusivo, donde las diferencias nos fortalezcan. Aquí, el género, la orientación sexual, la raza o el origen no son barreras, sino oportunidades para crear conexiones más humanas, inspirar confianza y fomentar el crecimiento colectivo.

7.2. NUESTRO APOORTE A LAS COMUNIDADES

[413-1]

Covipacífico refuerza su presencia en las comunidades donde opera a través de la implementación de iniciativas de alto impacto social, todas ellas alineadas con su estrategia de sostenibilidad. Estos programas están orientados a grupos clave, como mujeres, pequeños agricultores, adultos mayores, niños y jóvenes.

La viabilidad de estas iniciativas ha sido posible gracias al apoyo de Proindesa y la Fundación Corficolombiana. Este trabajo conjunto ha generado resultados concretos que se traducen en bienestar y una mejora significativa en la calidad de vida de las personas.



7.2.1 Apoyo a la Economía Local a través de los Mercados Campesinos



Fotografía 20. Mercados Campesinos Amagá – Programa Cosechando Esperanza

Las familias productoras beneficiarias alcanzaron ventas por un total aproximado de 60 millones durante 2024.

Continuamos apoyando la economía local mediante la realización de los "Mercados Campesinos" que surge como una estrategia del programa "Consechando Esperanzas"; un espacio fundamental para promover la producción agrícola y agroindustrial en la región. Este año, llevamos a cabo 9 encuentros en el parque principal de Amagá, donde se renovaron los toldos y carpas, permitiendo que más productores puedan exhibir y vender directamente sus productos. Esta iniciativa, que ha perdurado durante XX años, es liderada con el apoyo de la Fundación Corficolombiana y la Alcaldía de Amagá.

Los Mercados Campesinos no solo impulsan la economía local, sino que también fomentan un sentido de comunidad, orgullo por las raíces campesinas y el desarrollo integral de la región.

Este año, se evidenció un aumento en la participación de unidades productivas inscritas y una mayor diversidad de productos ofrecidos, lo que refleja el creciente interés de los agricultores en formar parte de esta iniciativa. Este incremento no solo subraya el

éxito del proyecto, sino también su impacto positivo en la comunidad rural. A medida que más productores se suman, se fortalece la cadena de suministro local y se promueve la economía circular.

Logros clave de la iniciativa:

- Mejorar la calidad de vida de los campesinos mediante un ingreso justo.
- Fomentar la producción sostenible y el cuidado del medio ambiente.
- Estrechar la relación entre productores y consumidores.
- Impulsar el desarrollo económico local.

7.2.2 Intervención del Programa Escuelas Solidarias en la Escuela Rural Enrique Muñoz Villa

El Programa Escuelas Solidarias intervino en la Escuela Rural Enrique Muñoz Villa, ubicada en la vereda Paso Nivel del municipio de Amagá, con actividades de mejora locativa y embellecimiento de sus instalaciones.

En esta ocasión, la iniciativa del Voluntariado Corporativo, liderada por la Dirección de Comunicaciones como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y cultura organizacional, apoyó la intervención con la participación de 53 voluntarios, quienes sumaron un total de 477 horas de trabajo en tres jornadas. Las actividades realizadas incluyeron:

- Pintura de la fachada del salón y la reja perimetral.
- Renovación de la zona de juegos infantiles y demarcación de la cancha de fútbol.
- Adecuación del restaurante escolar, mejorando su funcionalidad y confort.

- Talleres prácticos sobre higiene personal y alimentación saludable, promoviendo hábitos positivos entre los estudiantes.

Gracias al esfuerzo colectivo de los voluntarios, el espacio escolar se transformó en un lugar más seguro, funcional y propicio para el aprendizaje y la recreación. Este trabajo refuerza el propósito del programa Escuelas Solidarias, contribuyendo a la mejora de la calidad educativa en las zonas rurales.



Fotografía 21. Intervención Escuela Enrique Muñoz – programa Escuelas Solidarias

7.2.3 Emprende tu Camino



Fotografía 22. Apoyo a la caficultura – Lanzamiento café Piedra Pelona

Gracias a la alianza interinstitucional entre la Fundación Corficolombiana, la Federación Nacional de Cafeteros y la Fundación De Mis Manos, 30 familias de la vereda Pueblito de San José, en Amagá, reciben apoyo para el fortalecimiento de la caficultura local.

Durante este periodo de implementación del proyecto, se llevaron a cabo 29 jornadas de capacitación y actividades orientadas al fortalecimiento de la producción cafetera. Los beneficiarios participaron en dos fases de aprendizaje, que incluyeron:

Fase técnica: Liderada por la Federación Nacional de Cafeteros, centrada en mejorar la calidad y los procesos técnicos de los cultivos de café.

Fase de asociatividad: A cargo de la Fundación Mis Manos, enfocada en la creación de la marca y la unión de los caficultores. El resultado de este trabajo conjunto fue la creación de la Asociación de Caficultores Raíces Ancestrales y la marca de café Piedra Pelona, consolidada tras dos años de planificación y

esfuerzo. El proyecto tiene como objetivo no solo fortalecer la producción cafetera, sino también mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región a través de las siguientes acciones clave:

- Renovación de 40.000 árboles de café.
- Entrega de fertilizantes y enmiendas para el primer y segundo año de cultivo.
- Mejoramiento de la infraestructura para el beneficio del café, con la construcción de marquesinas y la instalación de módulos de beneficio con despulpadora.
- Entrega de kits de herramientas para el manejo adecuado de los cultivos.
- Distribución de estufas ecológicas y huertos leñeros.
- Promoción de seguridad alimentaria mediante la entrega de árboles frutales y forestales para la protección de cuencas.
- Acompañamiento técnico y capacitación en Buenas Prácticas Agrícolas, abarcando cultivo, cosecha, postcosecha y procesos de asociatividad.
- Este esfuerzo colectivo no solo ha generado un producto comercializable, sino también un modelo sostenible que conecta a los caficultores con el mercado global, promoviendo el desarrollo regional y el bienestar de las familias involucradas.

7.2.4 Tejedoras de Futuro

En 2024, lanzamos la fase formativa del programa Tejedoras de Futuro, que capacitó a un grupo de mujeres de Amagá durante cuatro meses en el manejo de maquinaria industrial para la confección de ropa exterior. Este programa es posible gracias a la cooperación entre Covipacífico, la Fundación Corficolombiana y la Alcaldía de Amagá, con el respaldo del SENA, encargado de la formación técnica de las participantes.

El objetivo principal de este proyecto es fortalecer una microempresa de confección, proporcionando a las mujeres los conocimientos y herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Covipacífico adecuó el espacio de trabajo y próximamente iniciará con la dotación del taller de confección para iniciar la etapa de producción.

Tejedoras de Futuro busca capacitar en habilidades técnicas a sus beneficiarias y generar oportunidades económicas sostenibles para

las participantes, contribuyendo al desarrollo local y al empoderamiento de las mujeres en la región.

7.2.5 Primera edición del programa Encuentro Dorado



Con el fin de promover el bienestar de los adultos mayores del área de influencia de Pacífico 1, celebramos la primera edición del programa Encuentro Dorado, un evento en honor al legado y la experiencia de esta población, realizado en el marco del Día del Adulto Mayor. Mil participantes disfrutaron de una jornada llena de actividades que destacaron sus habilidades, promoviendo la unión y el compromiso.

El evento incluyó actividades de bienestar como rumba aeróbica, un reinado, desfile de silletas con temáticas locales, concurso de talentos y momentos de relajación con spa y masajes. Además, los participantes tuvieron la oportunidad de disfrutar de las instalaciones del centro recreacional Farallones, incluyendo sus zonas verdes y piscinas.

Con premios, regalos y reconocimientos, el evento reflejó el apoyo y la gratitud de las entidades aliadas por hacer posible este homenaje.

7.3. TRABAJAMOS PARA EL BIENESTAR Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS [413-2]



Realizamos la encuesta semestral de satisfacción de los usuarios en cuanto a los tiempos y la pertinencia de las respuestas formuladas a través del sistema de atención al usuario. Para la aplicación de la encuesta se toma una muestra representativa de los usuarios que acudieron a los diferentes canales de atención, tanto físicos, como electrónicos, obteniendo los siguientes resultados:

El total de las atenciones y PQRS recibidas durante el año se distribuyeron de la siguiente manera:

- Enero - Marzo: **1.238 recibidas, 1.210 resueltas.**
- Abril - Junio: **1.288 recibidas, 1.257 resueltas.**
- Julio - Septiembre: **1.356 recibidas, 1.317 resueltas.**
- Octubre - Diciembre: **1.407 recibidas, 1.370 resueltas.**

Las oficinas a las que más se acercan los usuarios son las oficinas fijas, principalmente, la oficina localizada en Camilo C. Asimismo, el canal de atención más utilizado es el correo electrónico (atenciónalusuario@covipacifico.co), calificado como muy bueno por la mayoría de los usuarios.

El medio principal por el cual la Concesionaria dio respuesta a las PQRS radicadas fue el correo electrónico, calificado positivamente por los usuarios.

La calificación otorgada al sistema de atención al usuario fue adecuada, principalmente por su buena atención y respuesta clara y oportuna.

El tiempo de respuesta para la mayoría de los usuarios entrevistados fue entre 1 y 15 días hábiles, calificado como adecuado por los peticionarios; así mismo, se presentó con la calificación de la respuesta recibida (sobre el percentil 83), cumpliendo con las expectativas de la mayoría de los usuarios. La atención de los colaboradores de la Concesionaria fue calificada con una alta satisfacción.

7.2.6 Cultura Vial Inteligente

Durante el año 2024, consolidamos alianzas estratégicas que hicieron posible abordar temas clave relacionados con la seguridad y la infraestructura vial a través de capacitaciones y sensibilización sobre seguridad y cultura vial y el uso de la nueva infraestructura.

A partir de campañas viales como “Navidad sin accidentes – Regresa a casa”, “Puntos Seguros” y “Cambio de Cascos”, abordamos la prevención de accidentes de motociclistas con énfasis en el uso del casco, inspección de emisiones de gases por automotores, y promoción del uso adecuado de puentes peatonales, especialmente entre usuarios vulnerables.

El programa logró impactar a más de 3.500 personas reflejándose el compromiso del Programa de Cultura Vial con la creación de entornos con una movilidad más segura.

7.2.7 Capacitación, Educación y Concientización de la Comunidad Aledaña al Proyecto

El programa orienta sus actividades y capacitaciones al fortalecimiento de la conciencia ambiental y el fomento de prácticas sostenibles en las comunidades del área de influencia directa (AID). Estas acciones se llevaron a cabo en colaboración con instituciones educativas, sectores públicos locales y organizaciones aliadas, abordando temáticas claves para la protección de los recursos como conservación y cuidado del agua en el contexto del Fenómeno del Niño, protección de ecosistemas, gestión de cuencas, preservación de la biodiversidad y manejo adecuado de residuos sólidos.

En total desarrollamos 43 actividades entre capacitaciones y jornadas cívico-ambientales impactando a 1.550 participantes.