

FONVALLE
FONDO DE EMPLEADOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE
53ª ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS
INFORME DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS

La Comisión se reunió el 23 de febrero de 2026 de forma presencial.

Objetivo de la comisión: presentar lo realizado y lo más destacado durante el año 2025 en materia de seguros y servicios para los asociados, y recoger las recomendaciones que serán elevadas a la Asamblea.

Delegados asistentes:

Nombre
Fabio Carmona Vlasquez
Elizabeth Núñez Arena
Kelly Giovana Perea Ávila
Ciro Jaramillo Molina
Miryam Rocío Manzano
Arlette González de Poveda
Natalia Afanasjeva
José Antonio Dorado Zuñiga
Edgar Leonardo Quiroga Rubiano
Aydee Patricia Guerrero Zuñiga
Francisco Javier Velasco Sarria
Luis Humberto Casas Figueroa

Invitados:

Liberney Osorio Cuartas	Gerente
María Eugenia Muñoz Patiño	Directora de Operaciones
Melissa Mellizo Valencia	Comunicadora

ORDEN DEL DÍA:

1. Elección del Coordinador de la Comisión
2. Presentación principales convenios de servicios
3. Nuevos convenios en el 2025
4. Resultados de la consulta de satisfacción póliza hogar y autos
5. Presentación de PQRSDF 2025
6. Estudio de recomendaciones de la 52ª Asamblea General Ordinaria de Delegados
7. Recomendaciones de la comisión a la administración

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. ELECCIÓN DEL COODINADOR DE LA COMISIÓN

Por unanimidad, los asistentes elijen al asociado Ciro Jaramillo Molina como coordinador de la comisión.

2. PRESENTACIÓN PRINCIPALES CONVENIOS DE SERVICIOS

Durante la sesión se informó que, a lo largo del año 2025, la entidad fortaleció su portafolio de servicios mediante alianzas estratégicas, logrando ampliar la oferta de beneficios para los asociados y mejorar la competitividad institucional, manteniendo estándares adecuados de calidad en la prestación de los servicios. A continuación, se muestra el uso de los principales convenios:

Principales convenios

Alianzas estratégicas	2024		2025	
	*Total Usuarios	Asociados	*Total Usuarios	Asociados
Automóvil Club de Colombia	219	156	249	186
Emergencia médica	492	454	523	491
Medicina prepagada	328	223	344	256
Tel. + internet + TV (hogar)	34	34	30	28
Póliza hogar	619	446	636	470
Seguro de vehículo	1.400	872	1.450	900
Gimnasio	31	21	82	50
Telefonía celular	2.019	862	2.276	882
Total servicios	5.142		5.590	

También, se destacaron los beneficios indirectos entregados a los asociados como valor agregado en el servicio de Fonvalle.

(Cifras en millones de pesos)

Principales beneficios indirectos como valor agregado				
Servicio	Valor Fonvalle	Valor precio mercado	Beneficio	Asociados beneficiados
Estudio de crédito	-	\$35	\$35	562
Convenio póliza vehículo	\$2.917	\$4.630	\$1.713	899
Convenio telefonía celular	\$750	\$2.250	\$1.500	1.119
Convenio medicina prepagada	\$2.787	\$3.596	\$809	238
Convenio emergencia médica	\$628	\$758	\$160	492
Beneficio en tasa de interés en créditos	\$7.687	\$11.949	\$4.262	849
Retención contingente en cuentas AFC	-	-	\$52	45
Convenio póliza hogar	\$239	\$350	\$111	470
TOTAL BENEFICIOS INDIRECTOS			\$ 8.642	
Valores estimados de acuerdo con el mercado				

2. SOCIALIZACIÓN DE CONVENIOS DE SERVICIOS ACTIVOS

Se presentaron los convenios vigentes por cada categoría, con el fin de ofrecer un panorama claro de la cobertura estratégica de servicios que Fonvalle brinda a sus asociados a través de sus alianzas.

3. NUEVOS CONVENIOS EN EL 2025

SMARTFIT:

Plan VIP: Se presentó el Plan VIP como un convenio que no exige inscripción ni cuota de mantenimiento, con un valor trimestral de \$314.700, sin cláusulas de fidelidad ni sanciones por retiro. El plan contempla la asignación de un código de descuento gestionado por Fonvalle, cuya activación se realiza mediante el diligenciamiento de un formulario enviado al correo del asociado, con cobro a través del estado de cuenta y una vigencia del código de tres (3) meses, lo que facilita el acceso y la gestión del beneficio para los asociados.

Plan Corporativo: Se informó que el Plan Corporativo no requiere inscripción, tiene una mensualidad de \$119.900 y contempla una cuota de mantenimiento anual con descuento del 50 %, equivalente a \$44.500. Este plan establece un periodo de fidelidad de seis (6) meses y una sanción por retiro anticipado correspondiente al 20 % de la mensualidad por cada mes pendiente. La activación del beneficio se realiza directamente en las sedes de Smart Fit, donde el asociado debe efectuar la suscripción mediante tarjeta de crédito o débito, contando igualmente con código de descuento gestionado por Fonvalle.

THE WHITE PAPER

Servicio integral de apoyo jurídico para los asociados, que contempla un descuento del treinta por ciento (30 %) en la asesoría jurídica, pasando de un valor ordinario de \$350.000 a un valor preferencial de \$245.000, así como un quince por ciento (15 %) de descuento en el acompañamiento para trámites y en la representación judicial o extrajudicial.

Adicionalmente, se informó sobre la opción del Seguro Jurídico PLUS+, con un valor mensual de \$130.000, el cual incluye cuatro (4) asesorías mensuales no acumulables, un veinticinco por ciento (25 %) de descuento en procesos, cobertura para el núcleo familiar principal y acceso a todas las áreas de práctica.

HOTEL BOSQUES DEL SAAMAN

Descuento exclusivo para asociados del 15 % sobre tarifas de alojamiento en habitación o cabaña.

EMERMEDICA

Servicio de emergencia médica inmediata con tarifa inicial: \$30.900.

RISING

Convenio de proyectos energéticos que contempla un cinco por ciento (5 %) de descuento sobre el valor del proyecto, el primer mantenimiento sin costo y una póliza con vigencia de un (1) año con SURA. Adicionalmente, se informó que el convenio incluye el acompañamiento en los trámites ante la UPME para la gestión de beneficios tributarios aplicables.

4. RESULTADOS DE LA CONSULTA DE SATISFACCIÓN PÓLIZA HOGAR Y AUTOS

Se informó que se llevó a cabo la encuesta de satisfacción en relación a la póliza hogar y autos, realizada entre el 9 y el 17 de febrero de 2026, se recibieron 90 respuestas de los asociados.

Póliza hogar: de manera general, se identificó que la mayoría de los asociados no ha utilizado la póliza de hogar, pero manifiesta sentirse tranquila al contar con este servicio como una opción de seguridad.

Asimismo, se destaca que la percepción global es positiva, ya que los asociados se sienten tranquilos y protegidos al disponer de su póliza, resaltando especialmente la atención y el servicio, aunque señalan que existen oportunidades de mejora en la cobertura ante siniestros.

En cuanto a las valoraciones positivas, los asociados resaltan el buen servicio y la

atención oportuna en los casos atendidos, así como la amabilidad y el acompañamiento de los asesores, lo cual genera confianza. Frente a los aspectos por mejorar, se identificó que la cobertura es limitada en algunos siniestros, situación que ha llevado a los asociados a solicitar ajustes en los términos y condiciones de las pólizas.

Finalmente, se evidenciaron problemas de comunicación, dado que se mencionaron dificultades en la interacción con la aseguradora, lo cual puede afectar la satisfacción general de los asociados respecto a la póliza de hogar.

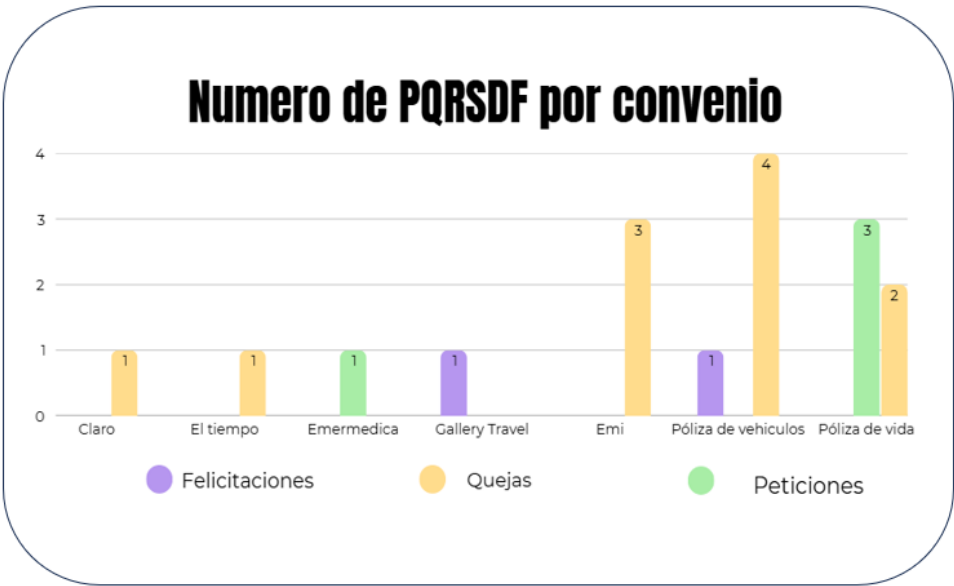
Póliza autos: se evidenció que el 72% de los asociados manifiesta un nivel de alta satisfacción, destacando la atención personalizada y eficaz brindada por los asesores, en especial por el señor Luis Herrera; por su parte, un 10 % (7 asociados) expresaron insatisfacción con el servicio y un 18% manifestó una percepción media o regular.

En relación con las valoraciones positivas, la mayoría de los asociados expresó una alta satisfacción con los servicios de grúa, resaltando la rapidez y la atención prestada por los asesores en situaciones de siniestro. No obstante, entre las quejas frecuentes se reportaron demoras en la llegada de las grúas, lo que genera frustración y afecta la percepción general del servicio ofrecido.

Adicionalmente, se identificaron restricciones en el servicio, particularmente en el beneficio de conductor elegido, el cual solo está disponible en casos de consumo de alcohol, limitando su utilidad en otras situaciones.

Finalmente, en cuanto a la percepción de costos, varios asociados consideran que los valores de las pólizas de vehículos son elevados en comparación con el mercado, situación que ha generado solicitudes de revisión de precios y coberturas.

5. PRESENTACIÓN DE PQRSDF 2025



Valoraciones Positivas: La mayoría de los asociados expresa alta satisfacción con los servicios de grúa, destacando la rapidez y la atención prestada por los asesores en situaciones de siniestro.

Restricciones del servicio: Otra preocupación es la restricción del servicio de conductor elegido, ya que solo está disponible en casos de consumo de alcohol, limitando su utilidad en otras situaciones.

Quejas Frecuentes: Sin embargo, se han reportado demoras en la llegada de las grúas, lo que causa frustración y afecta la percepción general del servicio ofrecido a los asociados.

Percepción de Costos: Muchos asociados consideran que los costos de las pólizas de vehículos son elevados en comparación con el mercado, lo que ha suscitado solicitudes de revisión de precios y coberturas.

6. ESTUDIO DE RECOMENDACIONES DE LA 52ª ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

Nº	PRESENTADA POR:	RECOMENDACIÓN	OBSERVACIÓN
1	José Antonio Dorado	Sugiero respetuosamente, considerar entre las actividades del 2025, una actividad entorno a la conmemoración de los 80 años de la Fundación de la Universidad del Valle. No se trata de forzar y acomodar la conmemoración a los eventos que hay. Se trata de un acto especial para reconocer la labor de los gestores del proyecto de Fonvalle El acto es de alguna manera un gesto de gratitud de Fonvalle.	El Comité de Educación concluye que Fonvalle se hizo participe con un reconocimiento entregado al señor Rector, en la ceremonia realizada por la universidad para su celebración.
2	Elizabeth Núñez Arenas	Primeramente, estoy muy agradecida por la labor que lleva a cabo Fonvalle y que se preocupa por el bienestar de sus afiliados y la familia. Recomiendo: Revisar si en realidad se está aplicando la tasa de interés que menciona en la propaganda (Correos) con la aplicada en los préstamos solicitados. Se dijo que ampliaron el tiempo para los préstamos de vivienda. Revise y sigue en 180 meses y no en 240 como se aplicó en meses anteriores a Junio del 2024.	Revisado por la administración Los créditos se ajustaron a 200 meses, bajo el acta de Junta Directiva 1232. Sin embargo, este tipo de líneas son objeto de análisis y seguimiento mensual, lo que no garantiza que se mantengan a este tipo de plazos.
3	Fernando Castro	Citar Asamblea Ordinaria para las 9:00 a.m.	Se analizó en la Junta Directiva, se descarta recomendación por costos operativos.
4	Mauricio Rincón	Dado que para pertenecer a los cuerpos colegiados directivos de Fonvalle se demanda que el asociado cuente con formación en los temas y actividades que fuere a desempeñar, se propone: Ofrecer periódicamente cursos de capacitación y formación en dichos temas, para que por un lado fortalezca el recurso humano para dar apoyo al fondo, y	Además de la convocatoria abierta a los diferentes comités de apoyo, realizada en abril de 2025, se está realizando socialización de las tareas realizadas de cada comité, con el fin de que los asociados pueden conocer de su

		por otro ampliar las oportunidades de participación de los asociados en el apoyo del fondo.	función y se interesen en la participación de los mimos.
5	Jorge Agreda	Para la asamblea asignar tiempo para presentación de informes.	Se contempló en el reglamento de funcionamiento de la asamblea.
6	José Antonio Abadía	Que la Junta Directiva establezca un boletín donde informe de las decisiones que se relacionen directamente con los asociados cada vez que se adopten. Este boletín debe llegarle directamente a cada asociado.	Desde el mes de julio, se introdujo en la página Web de Fonvalle un espacio denominado “PRINCIPALES DECISIONES DE JUNTA DIRECTIVA”, donde los asociados podrán consultar las últimas decisiones tomadas por este órgano.
7	Liliana Cristina Morales	Propongo a la honorable asamblea de asociados que se amplíe el plazo de los créditos para la adquisición de lotes y viviendas, con el objetivo de facilitar el acceso a vivienda digna para más asociados. Extender los plazos de financiamiento permitiría reducir el valor de las cuotas mensuales, haciendo los créditos más asequibles, especialmente para aquellos asociados más jóvenes. Adicionalmente, esta medida permitirá aumentar el número de créditos de vivienda, que también fortalece al fondo. Fomentando la estabilidad financiera y el crecimiento patrimonial de nuestro fondo.	Los créditos se ajustaron a 200 meses, bajo el acta de Junta Directiva 1232. Sin embargo, este tipo de líneas son objeto de análisis y seguimiento mensual, lo que no garantiza que se mantengan a este tipo de plazos.
8	Lina Ospina Ostios	Primero felicitar a Fonvalle, es una de las joyas de la corona de Univalle. Proposiciones: 1. Muchos de los asociados son deportistas y participan en juegos, olimpiadas o travesías representando la universidad, Propongo crear una reserva para apoyo en uniformes o eventos deportivos de los grupos de profesores de Univalle.	Para el 2025, se apoyó a los deportistas en la participación de las XIII Olimpiadas Deportivas Grupo Unidos.
9	Lina Ospina Ostios	2. Que las actividades para los niños de los asociados incluyan cursos semestrales (no totalmente subvencionado por Fonvalle) como natación, teatro y otros. Aprovechar la asociación con la sede Piedralinda para el lugar en donde se puedan dictar estos cursos.	Se realizaron diferentes actividades para los niños, entre cine, día del niño, actividades artísticas, entre otros.
10	Luis Humberto Casas	Convenios, alianzas, servicios, capacitaciones, integraciones. Proposición 1: Fonvalle realiza acciones que tienen que ver con el bienestar de los asociados, capacitaciones en temas de interés de general. La tercera parte de los asociados son jubilados, cerca del 25% son mayores de 50 años, sus necesidades hacen que estas acciones actuales se complementan, se integran, estas teniendo como base una encuesta donde se detecten sus expectativas a futuro en un programa específico.	En lo transcurrido del 2025 se han dado capacitaciones en diferentes temas de interés para todos los asociados. Se realizaron diferentes grupos focales con asociados de diferentes edades, con el fin de conocer de sus necesidades y poder guiar la planeación estratégica a esta necesidad.
11	Luis Humberto Casas	Proposición 2: Incluir en el libro de informes, el informe del comité de apelaciones que se presentó en la asamblea y no se envió en la documentación enviada a los delegados.	Se incluyó en el Informe de Gestión 2025
12	José Mulet	Los autos híbridos y eléctricos están muy costosos y los mayores de 70 años no tenemos créditos mayores a los aportes. La propuesta para la asamblea es que autorice créditos para mayores de 70 años y solo para automóviles híbridos y eléctricos, sobre la prenda cuando el crédito	Se dialogó con el asociado, la restricción se encuentra para los asociados mayores de 80 años, cuya asegurabilidad de créditos en negada por la compañía de

		sea mayor que los aportes.	seguros.
13	Comisión Financiera	Se sugiere que, para futuras inversiones del exceso de liquidez o del Fondo de Liquidez, se evalúe la posibilidad de realizarlas en entidades del sector solidario sujetos a las respectivas evaluaciones de nivel de riesgo, en atención al principio de solidaridad. Esta estrategia, contribuiría a fortalecer los lazos con el sector y a diversificar el portafolio de inversiones.	Acta 1234 del 18 de marzo de 2025 de JD - Acta 97 del 17 de marzo de 2025 del Comité de Riesgo de Liquidez – “Comité recomienda que en caso de contar con exceso de liquidez que no pueda ser colocado en créditos, se continúe invirtiendo estos recursos en títulos de bajo riesgo y en entidades que ofrezcan una mayor rentabilidad, siempre en función de la exposición al riesgo, asegurando así un equilibrio entre rentabilidad y seguridad financiera para el Fondo.”
14	Comisión Financiera	Teniendo en cuenta la ejecución del FOMPAS en el último año y la edad o grupo etario de los asociados, se estima que en pocos años un mayor número de asociados serán usuarios de este fondo. Por tanto, se sugiere realizar un análisis para evaluar la necesidad de inyectarle recursos adicionales, con el fin de garantizar su sostenibilidad y capacidad de respuesta ante la creciente demanda.	El tema está en revisión por parte del Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez.
15	Comisión de Servicios.	Con el propósito de ofrecer una alternativa adicional al convenio con Comfandi, se sugiere establecer acercamientos con Comfenalco.	A la fecha, no se ha podido establecer contacto con Comfenalco.
16	Comisión de Servicios.	Evaluar la realización de un taller de barismo, gestionado a través de nuestros convenios: Escuela Gastronómica de Occidente y Café Inspira.	Se gestionó, sin embargo no se cumplió con el cupo mínimo de inscritos para su realización.
17	Comisión de Servicios.	Organizar un taller sobre técnicas para hablar en público.	Se trabajó a nivel de empleados del Fondo.
18	Comisión de Servicios.	Fortalecer la divulgación de los convenios para mejorar su alcance y conocimiento entre los asociados.	Las nueva estrategias de divulgación de los convenios han sido reels cortos y divulgación en los estados de whatsapps corporativos, se estará trabajando en la guía de convenios para el 2025.
19	Comisión de Servicios.	Implementar un taller de preparación para el retiro, dirigido a quienes están próximos a pensionarse.	Se apoyó con \$7 millones el taller preparado por la Universidad del Valle para aquellos que se encuentran próximos a jubilarse.
20	Comisión de Servicios.	Ofrecer charlas y capacitaciones sobre constelaciones familiares y resiliencia.	Se estudió, el taller tenía un alto costo. A cambio, se realizó taller de activación de puntos energéticos y decoración en feng shui.

7. RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

Como resultado de la sesión, surgieron las siguientes recomendaciones para la Administración:

1. Solicitar a la asesora comercial del convenio con Coomeva Medicina Prepagada la elaboración de un cuadro comparativo entre diferentes opciones de medicina prepagada, con el fin de que pueda orientar a los asociados y sugerir la alternativa que mejor se ajuste a sus necesidades.
2. Modificar el nombre de la sección del sitio web denominada “¿Qué hacer en caso de...?” por un nombre que sea más claro y comprensible a primera vista, como por ejemplo “Urgencias o calamidades”, y ubicar dicha sección en un lugar más visible del portal institucional.
3. Revisar los tiempos de vigencia de los avisos clasificados, de manera que no permanezcan publicados durante periodos excesivos. Adicionalmente, realizar una encuesta o consulta a los asociados para identificar el interés en participar en un grupo o canal de WhatsApp destinado al envío de clasificados.
4. Diseñar e implementar actividades dirigidas a niños mayores de 12 años.
5. Incluir dentro de la programación institucional la realización de catas de café y de vinos.
6. Organizar un viaje de integración, preferiblemente a nivel nacional, coordinado por Fonvalle mediante la conformación de grupos de asociados.
7. Mantener visible, dentro de las comunicaciones institucionales, el mensaje relacionado con el apoyo brindado por Fonvalle a los profesores durante la crisis de 1998 de la Universidad del Valle, como parte de la memoria institucional.
8. Crear espacios de tertulia para adultos mayores, abordando diversos temas de interés, orientados a la integración, el bienestar y la participación.

Ciro Jaramillo Molina

Delegado – Coordinador de la Comisión de Servicios