INFORME DE GESTIÓN

2024

Coopsena 60 AÑOS

LXXVIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS
MARZO 15 DE 2025

Apreciados asociados de COOPSENA:

En este informe de gestión anual y balance social hemos consolidado la información que recoge los principales logros durante el año 2024.

Iniciamos este informe de gestión destacando como uno de los aspectos más importantes del año 2024, el reconocimiento que la Superintendencia de Economía Solidaria hace a nuestra Cooperativa por su valioso esfuerzo y compromiso como empresa solidaria.

Nuevamente cumplimos con la obligación de presentar los resultados sociales y económicos de nuestra Cooperativa por el año terminado al 31 de diciembre de 2024, teniendo ustedes la oportunidad de analizar la consolidación económica de Coopsena en estos 60 años, que nos permite garantizar con calidad y eficiencia todas las solicitudes y necesidades de nuestros asociados, motivados a seguir trabajando por el fortalecimiento de esta gran empresa.

ENTORNO ECONÓMICO DEL AÑO 2024 Y PERSPECTIVAS PARA EL 2025

El entorno económico global se caracterizó por presentar una reducción importante en los indicadores de inflación en 2024, por la desaceleración económica global y los desafíos locales. Se destacarán los logros alcanzados, las estrategias implementadas y los retos identificados para fortalecer la sostenibilidad y crecimiento en el mediano y largo plazo.

Entorno Económico Global y Nacional

Panorama Global

Durante 2024, la economía mundial experimentó una leve desaceleración, con un crecimiento proyectado del 2.4%, reflejando el impacto de las políticas monetarias restrictivas, la volatilidad geopolítica y la moderación del comercio exterior. Los principales socios comerciales de Colombia, como Estados Unidos y China, registraron tasas de crecimiento inferiores a las de 2023, afectando las exportaciones nacionales.

El crecimiento mundial se está estabilizando a medida que la inflación se acercar a las metas de los bancos centrales y la flexibilización de la política monetaria respalda la actividad económica. Esto debería dar lugar a una expansión mundial moderada del 2,7 % en 2025-26. Sin embargo, las perspectivas de crecimiento parecen insuficientes para contrarrestar el daño causado por varios años de impactos negativos.

La mayor incertidumbre en materia de política económica y los cambios adversos en la política comercial representan riesgos a la baja fundamentales. Otros riesgos incluyen el aumento de las tensiones geopolíticas, una inflación más alta y eventos climáticos extremos. Se necesitan medidas de política económica decisivas para salvaguardar el comercio, abordar las vulnerabilidades derivadas de la deuda, combatir el cambio climático, promover la estabilidad de precios, aumentar la recaudación fiscal y racionalizar los gastos, mejorar el capital humano e impulsar la inclusión en la fuerza laboral.

Se prevé que el crecimiento mundial sea del 2,7% tanto en 2025 como en 2026, por debajo de la media histórica antes de pandemia del 3,2%. El pronóstico para 2025 se mantiene prácticamente sin cambios, principalmente porque la revisión al alza en Estados Unidos neutraliza las revisiones a la baja en otras de las principales economías. Se prevé que la inflación general mundial disminuya al 4,2% en 2025 y al 3,5% en 2026, y que converja hacia el nivel fijado como meta más pronto en las economías avanzadas que en las economías de mercados emergentes y en desarrollo.

Se espera que el crecimiento global se mantenga estable durante 2025-2026. Sin embargo, la economía mundial se está asentando en una tasa de crecimiento baja que será insuficiente para fomentar un desarrollo económico sostenido. Se prevé que las economías de mercados emergentes y en desarrollo entren en el segundo cuarto del siglo XXI con ingresos per cápita en una trayectoria que implica una débil convergencia hacia los niveles de las economías avanzadas

Panorama Nacional

2024 fue complejo, lleno de contrastes, incierto y con grandes retos para el país, las empresas, los hogares y la sociedad en general. Aunque el año termina con una leve recuperación, que es positiva, seguimos muy por debajo de nuestro potencial; el mayor logro fue controlar la inflación llevándola a niveles del 5,2%.

En materia de crecimiento para Colombia, el 2024 fue de moderada recuperación: pasamos de una tasa del 0.6% en 2023 a un crecimiento en 2024 del 1.7%. Sin duda positivo. Sin embargo, resulta insuficiente: esas tasas de crecimiento no producen riqueza ni desarrollo; no se logra impactar todos los sectores económicos; la inversión sigue rezagada y perdemos nuestra posición de liderazgo entre las economías emergentes y en la región.

En 2024 los sectores más dinámicos fueron: entretenimiento, agropecuario y administración pública. A propósito, el sector de servicios tiene poca información desagregada. Es importante que el país conozca a profundidad nuevas actividades que se están desarrollando, que se desagreguen, que identifiquemos las exportaciones y la contribución del sector a la balanza comercial y el empleo generado.

Tasa de Desempleo

El DANE publicó los datos del mercado laboral de diciembre de 2024, en el que se reportó que en el último mes del año la tasa de desempleo fue del 9,1%, mientras que en diciembre de 2023 fue del 10%. Así mismo, el dato con ajuste estacional de desempleo en diciembre de 2024 fue de 9,7%, el cual fue ligeramente superior a lo observado en noviembre que fue de 9,5%.

Comparando el resultado del último mes del 2024 con el mismo periodo de 2023, en diciembre de 2024 se crearon 756 mil empleos, mientras que el número de personas desempleadas disminuyó en 172 mil.

Los sectores económicos que más crecieron en empleo fueron alojamiento y servicios de comida (262 mil), actividades inmobiliarias (145 mil), comercio y reparación de vehículos (129 mil) y administración pública, defensa, educación y servicios de salud (106 mil).

Un aspecto positivo es que aumentó la población ocupada, alcanzando 23 millones de personas, frente a los 22,8 millones de personas registradas en 2023.

Tasa de Inflación

La inflación cerró el año en un 5.2%, reduciéndose significativamente desde el 9.28% registrado en 2023. Esta disminución fue impulsada por la moderación de los precios de los alimentos y la estabilidad en el costo de los combustibles. Sin embargo, la presión inflacionaria sobre servicios y arriendos continúa siendo un desafío para la economía familiar.

Por grupos, el comportamiento fue muy variable en los alimentos la inflación anual repuntó a 3,32%, en Bienes la variación anual se mantuvo en 0,62%, en servicios la inflación anual se redujo en 31 pbs, ubicándose en 6,97%. Sobresale la disminución de 24 pbs en la variación anual de arriendos, que alcanzó el 7,41%.

En resumen, la inflación en Colombia ha mostrado una tendencia a la baja en 2024, aunque con un comportamiento diferenciado entre alimentos y otros bienes y servicios. La evolución de la inflación

en los próximos meses dependerá de diversos factores, como las condiciones económicas internas y externas, las políticas monetarias y fiscales, y la evolución de los precios de los alimentos y la energía.

Tasa de Intereses

El Banco de la República redujo la tasa de intervención del 13% en diciembre de 2023 al 9.5% al cierre de 2024. Esta reducción permitió una leve recuperación del crédito de consumo y una disminución en el costo del financiamiento empresarial, aunque la reactivación económica fue más lenta de lo esperado.

En 2024, la tasa de interés efectiva anual (DTF) en Colombia alcanzó su valor máximo en enero y su menor valor en diciembre, En enero de 2024, la DTF mensual alcanzó un valor de 11,59 % EA y en diciembre de 2024, la DTF mensual alcanzó un valor de 9,25 % EA. El comportamiento de la inflación y sus expectativas ha permitido continuar bajando la tasa de interés de política monetaria.

Tasa de Cambio

La tasa de cambio colombiana continuó mostrando volatilidad en 2024, aunque con algunas tendencias más estables en comparación con el año anterior. A principios de 2024, el dólar se cotizó alrededor de $3.900 pesos, lo que refleja una ligera depreciación del peso en comparación con el cierre de 2023. Sin embargo, a medida que avanzó el año, el peso colombiano se revaluó nuevamente, cerrando en torno a $4.409 pesos a finales de diciembre de 2024. Esto representa un incremento del 3.9% en el precio del dólar en comparación con el cierre de 2023.

Desempeño de las Cooperativas de Aporte y Crédito en 2024

Las entidades experimentaron un crecimiento de cartera más lento en comparación con el aumento de los aportes y ahorros, lo que ha derivado en una mejora de su liquidez. Sin embargo, esta liquidez sigue dependiendo en cierta medida de obligaciones financieras para cubrir su capital de trabajo. En las organizaciones de mayor tamaño, estas obligaciones pueden llegar a financiar más del 10% del total de los activos, lo que evidencia una estructura de financiamiento que, si bien permite sostener la operatividad en el corto plazo, puede representar un desafío en términos de sostenibilidad financiera a largo plazo.

Por otro lado, se observa que en las cooperativas el crecimiento de los gastos ha superado el de los ingresos, lo que ha afectado su margen de rentabilidad y eficiencia operativa. En el caso de las mutuales, el impacto financiero proviene más bien del incremento en los costos asociados a los depósitos y a las obligaciones financieras, lo que ha presionado sus márgenes y exigido estrategias de optimización de recursos. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de mejorar la gestión de costos y buscar alternativas que permitan un equilibrio entre ingresos y egresos para garantizar la viabilidad del modelo de negocio.

En términos de rentabilidad, el excedente neto sobre los aportes sigue siendo inferior en comparación con las cooperativas que cuentan con actividad financiera. La baja rentabilidad se explica principalmente por el crecimiento acelerado de los gastos y costos operativos en relación con los ingresos obtenidos, lo que impide mantener el poder adquisitivo del patrimonio, compuesto por los aportes y el capital institucional. Esta tendencia puede generar, a largo plazo, un riesgo significativo de "descapitalización", afectando la capacidad de crecimiento y estabilidad de las

entidades. Para contrarrestar este efecto, será clave implementar estrategias de reinversión eficiente y fortalecer las fuentes de ingresos.

Perspectivas Internacionales para el 2025

De cara al próximo año, se proyecta una ligera mejora en el crecimiento económico, respaldada por una recuperación del consumo y una política monetaria menos restrictiva. No obstante, el entorno seguirá presentando desafíos que requerirán una gestión financiera prudente y estrategias innovadoras para fortalecer la sostenibilidad institucional.

Se prevé que el crecimiento mundial sea del 3,3% tanto en 2025 como en 2026, por debajo del promedio histórico (2000-2019) del 3,7%. El pronóstico para 2025 se mantiene prácticamente sin cambios de perspectivas de la economía mundial, debido principalmente a una revisión al alza en los Estados Unidos que compensa las revisiones a la baja en otras economías importantes. Se espera que la inflación general mundial disminuya al 4,2% en 2025 y al 3,5% en 2026, y vuelva a la meta antes en las economías avanzadas que en las economías de mercados emergentes y en desarrollo.

Los riesgos a mediano plazo para la situación de referencia son bajistas, mientras que las perspectivas a corto plazo se caracterizan por riesgos divergentes. Los riesgos al alza podrían impulsar un crecimiento ya robusto en los Estados Unidos en el corto plazo, mientras que los riesgos en otros países son bajistas en un contexto de elevada incertidumbre política. Las perturbaciones generadas por las políticas en el proceso de desinflación en curso podrían interrumpir el giro hacia una política monetaria expansiva, con implicaciones para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad financiera.

Perspectivas para el 2025 en Colombia

Para el año 2025, la economía colombiana mantendrá su proceso de recuperación a un ritmo moderado, con un crecimiento estimado del 2,6%, de acuerdo con proyecciones de Fedesarrollo y la Cepal. Este dinamismo estará respaldado por la reactivación de sectores clave como los servicios, la agricultura y el sistema financiero, así como por un incremento en las exportaciones y una ligera recuperación en los niveles de inversión.

Se debe continuar siguiendo la pista a los siguientes indicadores: Inflación, se comportaría a la baja, llegando a 4,5%. Sin embargo, existen riesgos asociados al impacto del incremento del salario mínimo, variaciones en los precios del ACPM y posibles eventos climáticos adversos que afecten los precios de los alimentos. Una inflación más baja ayudará a moderar el incremento de los costos operativos de las empresas, especialmente en insumos y servicios, y favorecerá un aumento en el consumo interno, lo cual es positivo para los negocios.

La Tasa de interés se prevé una reducción gradual, facilitando el acceso al crédito y estimulando la inversión empresarial. No obstante, esta flexibilización deberá equilibrarse con la necesidad de controlar la inflación. Con un menor costo de financiación las empresas pueden acometer proyectos de expansión, renovar maquinaria y mejorar su capital de trabajo para apalancar el crecimiento.

Déficit fiscal representa una diferencia negativa entre los ingresos y los gastos del gobierno, expresada como porcentaje del PIB (Producto Interno Bruto) se estima que se mantenga cercano al 5% del PIB, lo que supone desafíos en el cumplimiento de la regla fiscal. Un déficit elevado podría

aumentar la volatilidad en la tasa de cambio y los costos de financiamiento, afectando tanto la planificación de las empresas como sus estrategias de endeudamiento y exportación.

Entre los desafíos, se destaca la incertidumbre fiscal, marcada por un déficit elevado que podría llevar a reformas tributarias, mayores impuestos y restricciones en el gasto público, lo que afectaría la demanda interna. Además, la inversión productiva crecerá, pero seguirá en niveles relativamente bajos, limitando la capacidad de las empresas para modernizarse, financiar proyectos estratégicos e invertir en procesos de innovación.

Para afrontar este panorama se debe invertir en tecnología para optimizar la eficiencia, la digitalización y automatización de procesos aumentan la eficiencia, reducen costos y fortalecen la resiliencia de las empresas, esto incluye desde herramientas de gestión hasta plataformas para ventas y logística, optimizar las finanzas aprovechar tasas de interés más bajas para reestructurar deudas y mejorar el acceso al capital propiciará un flujo de caja saludable, mayor estabilidad y capacidad de inversión, y fomentar la sostenibilidad y la economía circular adoptar prácticas de economía circular optimiza los recursos y fortalece la competitividad en mercados globales al cumplir con estándares internacionales.

Desempeño de las Cooperativas de Aporte y Crédito en 2025

En 2025, se prevé que la rentabilidad de las cooperativas de aportes y crédito experimente una disminución, impulsada principalmente por la reducción de las tasas de interés en el mercado y el creciente nivel de competencia dentro del sector financiero. La tendencia a la baja en las tasas responde a factores macroeconómicos como la política monetaria del Banco de la República, que busca estimular el crecimiento económico a través de condiciones crediticias más favorables, lo que a su vez presiona a las cooperativas a ajustar sus márgenes para mantenerse competitivas.

Además, la fuerte competencia dentro del sistema financiero, especialmente por parte de bancos tradicionales y entidades Fintech, está obligando a las cooperativas a ofrecer productos con tasas más bajas y condiciones más flexibles para atraer y retener a sus asociados. Esta situación puede traducirse en una reducción en los ingresos por cartera, afectando directamente los excedentes y la sostenibilidad financiera de las entidades que no cuenten con estrategias diversificadas de generación de ingresos.

La alta Gerencia debe continuar enfocando sus esfuerzos en mantener el ajuste del salario mínimo y de la inercia del gasto administrativo. Esto cobra especial relevancia, considerando que el incremento salarial del 9,53% probablemente superará el crecimiento de la cartera de créditos al cierre de 2025.

Adicionalmente, no se pueden descartar posibles presiones de liquidez a lo largo del año, especialmente si se tiene en cuenta que en 2024 las organizaciones terminaron con un gran flujo de tesorería, debido a la contracción de los recursos disponibles, los pagos de los asociados y las entidades financieras cada día recogen y compran más cartera de crédito, en un contexto de guerra de tasas y plazos.

El panorama estando marcado por excesos de liquidez, la estrategia financiera y administrativa tomaría un enfoque diferente. En lugar de depender de obligaciones financieras para la expansión de la cartera, la prioridad sería optimizar el uso de esos recursos excedentes.

En resumen, con excesos de liquidez, la estrategia se centraría en gestionar eficientemente esos recursos para potenciar el crecimiento de la cartera sin incurrir en costos innecesarios, manteniendo siempre un equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad.

Fuentes:

- Informe DANE 2024
- Banco Mundial Perspectivas económicas mundiales
- Banco de la Republica Informe de política monetaria de enero de 2025
- Perspectivas Económicas Guía Bancolombia.
- ANIF: Actualización del escenario macroeconómico ANIF 2024-2025
- Articulo Confecoop
- Blog Entorno Económico Consultorio solidario

BALANCE SOCIAL Y ECONÓMICO CONSIDERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

En el año 2024 la economía colombiana, estuvo enmarcada por una recuperación gradual tras los desafíos globales de la inflación, si bien aún presente, tiende a estabilizarse gracias a las políticas monetarias y fiscales implementadas, presentó un panorama desafiante. Sin embargo, Coopsena logró con éxito este entorno complejo.

Al cierre del año, la Cooperativa reportó un patrimonio neto equivalente al 98% de sus activos totales y una razón de endeudamiento neto de solo 2,26%, lo que evidencia su solidez financiera. Los resultados a cierre de 2024 reflejan una entidad sana y sin obligaciones con el sector bancario, se ha logrado tener un equilibrio entre desafíos y oportunidades, ante el panorama económico que se ha presentado en los últimos cuatros años.

A pesar de la intensa competencia en el sector financiero, Coopsena se ha posicionado como una alternativa atractiva para sus asociados, gracias a su amplia cartera de créditos y a servicios adicionales como seguros de vida y exequiales. Los resultados financieros de 2024 reflejan esta fortaleza, con un incremento del 19.4% en ingresos y una rentabilidad neta del 19.74%, lo que se traduce en un excedente de $1.281 millones.

Coopsena cierra con activos por valor de $39.131 millones de pesos, con un crecimiento de $3.616 millones correspondiente al 10.18%, el nivel de endeudamiento disminuyó un 47.87%, cerrando con pasivos de $886 millones de pesos, $813 millones de pesos menos que el año 2023, a cierre de ejercicio la Cooperativa no cuenta con obligaciones financieras vigentes, el patrimonio creció $4.430 millones de pesos, un 13.10%, siendo el principal factor los aportes sociales que crecieron $3.194 millones un 10.75%, y el excedente creció $833 millones creciendo un 186%, esto debido al ajuste de tasas cuidando el margen de intermediación.

La Cooperativa presentó un crecimiento representativo y con cifras muy positivas. La cartera de crédito representa el 84% de los activos totales, cerró en $32.723 millones, creció $1.034 millones en forma bruta, un 3.17%, nuestro indicador de morosidad cerró en 1.66%, disminuyó 1.55% en relación al año 2023, que se situaba en 1.73%, la colocación total en 2024 alcanzó los $19.552 millones, reflejando un impresionante crecimiento del 31% en la cartera en comparación con el año anterior. Este resultado supera en un 30% el monto presupuestado, evidenciando un desempeño sobresaliente en un contexto económico desafiante.

En aportes sociales, cerramos el año con un total de $32.890 millones, superando en $3.194 millones lo alcanzado en 2023. Este logro es un reflejo de la gran fortaleza de Coopsena, gracias al esfuerzo

y compromiso de nuestros asociados, quienes mantuvieron e incrementaron sus aportes. Respecto a la base social, incrementamos en 85 asociados, al pasar de 3.029 a 3.114, lo anterior debido a la gestión y la asistencia comercial al visitar las regionales la parte comercial. Se continúa fortaleciendo ingresaron 378 nuevos asociados, 270 retiros, 18 fallecidos y 5 exclusiones. A nivel de resultados, obtuvimos ingresos por valor de $6.489 millones, los gastos y costos cerraron en $5.208 millones aumentando $221 millones, por lo que el excedente cerró en $1.281 millones con un incremento de $833 millones con respecto a 2023.

Los ingresos en el año 2024 aumentaron en $1.054 millones con respecto a 2023, respondiendo al volumen de colocación y el impacto de las tasas, los ingresos por intereses aumentaron en $958 millones, los ingresos por cuotas de seguros de vida incrementó en $74 millones y otros ingresos aumentaron en $95 millones. Por su parte los gastos aumentaron en $221 millones, los gastos de personal aumentaron dentro de lo presupuestado en $132 millones, los generales aumentaron en $199 millones, los gastos por seguros disminuyeron en $77 millones.

Con los resultados anteriores, la atención a los asociados a través de los fondos sociales aumentó en $383 millones, el deterioro de cartera disminuyó en $199 millones, teniendo en cuenta el análisis de proyección de la perdida esperada.

En cuanto a la gestión de riesgos la Cooperativa ha venido aplicando los marcos normativos y se tiene un programa de gestión de riesgos establecido. Este programa incluye políticas y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros, principalmente los de cartera de créditos, lavado de activos y financiación de terrorismo y liquidez.

La Cooperativa tiene como objetivo y cumpliendo sus 60 años de vida, continuar creciendo y expandiéndose en los próximos años; para alcanzar estos propósitos, la Cooperativa planea aumentar su base social e incrementar la penetración de cartera de crédito entre los asociados, expandir su presencia geográfica en las diferentes regionales y mejorar su eficiencia operativa.

El sólido desempeño financiero de la operación con excedentes de $1.281 millones durante el año 2024, se reflejó en un incremento del flujo de efectivo, fortaleciendo la posición financiera de la empresa y mejora en la generación de caja de la Cooperativa, este es un indicador positivo de la salud financiera de Coopsena y refuerza capacidad de generación de recursos.

En el Plan Estratégico de Coopsena estructurado en cuatro perspectivas, Perspectiva Financiera, Perspectiva asociados, Perspectiva interna y Perspectiva aprendizaje, se encuentran definidos los programas y las metas alcanzadas durante el 2024. El seguimiento, evaluación y control de los procesos planificados, permitieron a la Cooperativa una adecuada toma de decisiones con miras al logro de los objetivos estratégicos definidos con los resultados plasmados en este informe.

Coopsena no tiene pendiente ninguna demanda en su contra, se encuentra a la fecha libre de litigios judiciales y no canceló durante el año 2024, suma de dinero alguna derivada de condena proferida por autoridad judicial.

Como organización solidaria basada en los principios y valores universales del cooperativismo con una historia forjada en estos 60 años, continuamos con nuestro compromiso solidario de ofrecer servicios de calidad a nuestros asociados, su grupo familiar y la comunidad, contribuyendo al bienestar y el desarrollo social.

La Administración como política de enfoque social y bienestar a los asociados descritos anteriormente, presenta la gestión realizada durante el año 2024, sobre la cual ampliamos sus resultados a continuación teniendo en cuenta los Principios del Cooperativismo:

1. INTERES POR LA COMUNIDAD

TRANSFERENCIA SOLIDARIA

En el transcurso del año 2024 Coopsena como enfoque principal los asociados y sus familias, realizó varias actividades de bienestar, recreación, de educación y atendió las solicitudes de los asociados en solidaridad y calamidad. En la entrega de estos beneficios destinó recursos por $2.224 millones detallados a continuación:

- **SOLIDARIDAD Y AYUDA MUTUA**

  - **Plan Funerario Los Olivos**

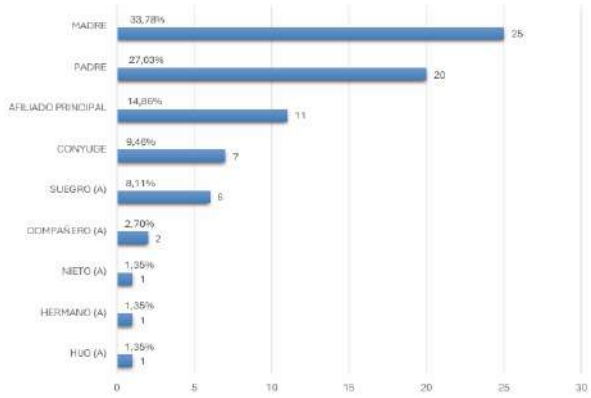
El Consejo de Administración contrató para la vigencia 2024 y 2025 los servicios de Previsión Exequial con la empresa Olivos - Coopserfun, otorgando este beneficio para todos los asociados subsidiando el 100%, este plan es una fundamental ayuda de bienestar para el asociado y su grupo familiar. La cobertura en el servicio está dada en atender el deceso, velación, cortejo, destino final, servicios post-exequiales y auxilio por no utilización del servicio funerario.

Asociados vinculados al Plan al 31 de diciembre/24:

Se aumentó en 96 asociados nuevos comparado con el año 2023. En vigencia del plan se atendieron 74 siniestros, aumentando en 25 servicios con relación al 2023.

Siniestralidad Última Vigencia

PARENTESCO	INTEGRAL	TOTAL	PORCENTAJE
MADRE	25	25	34%
PADRE	20	20	27%
AFILIADO PRINCIPAL	11	11	15%
CONYUGE	7	7	9%
SUEGRO (A)	6	6	8%
COMPAÑERO (A)	2	2	3%
HERMANO (A)	1	1	1%
HIJO (A)	1	1	1%
NIETO (A)	1	1	1%
TOTAL	**74**	**74**	**100%**



Asociados como asegurado principal: se atendieron con el plan contratado once (11) siniestros de asociados y con un plan diferente al otorgado por Coopsena cinco (5) asociados. En total fallecieron durante el 2024 dieciséis (16) asociados.

Familiares de asociados entre los que se encuentran (Cónyuges, hijos, padres, suegros, hijos, nietos): los Olivos atendió 63 siniestros de familiares de nuestros asociados.

Los recursos destinados por parte de la Cooperativa para el pago del plan integral por el año 2024, ascendieron a la suma de $441.8 millones.

Como entidad asociada se han recibido por parte de los Olivos-Coopserfun beneficios económicos; en el año 2024 se recibió como auxilio educativo la suma de $177.2 millones con destino al Fondo de Educación y en los últimos tres años el otorgamiento ha sido por la suma de $440.1 millones.

Asociados Fallecidos Durante el Año 2024

Hacemos un homenaje a la memoria de los asociados que fallecieron durante el año 2024, nuestro más sentido pésame a sus familiares y amigos por la partida de sus seres queridos, siempre los recordaremos.

- MARIA RITA AGUDELO VELEZ
- FABIO GONZÁLEZ OCHOA
- CESAR AUGUSTO CANDELA SOLER
- MARÍA ELENA MORENO DE GÓMEZ
- MARÍA GLADYS SUÁREZ DE TORRES
- ROSA JULIA PEÑA TORRES
- OCTAVIO RODRÍGUEZ GÓMEZ
- EDGARDO GUERRERO MENDÓZA
- FIDEL MALLAMA BENAVIDES
- JUAN ENRIQUE GARCIA BUITRAGO
- OLGA LUCIA ALDANA ZAMBRANO
- LUIS EDUARDO AVILAN AVILAN
- RAUL ROJAS BOHORQUEZ
- ORFA STELLA MORA URBANO
- NEFTALI FERNANDEZ
- LUIS FELIPE MONTEALEGRE AGUIRRE

Gastos Fondo de Solidaridad

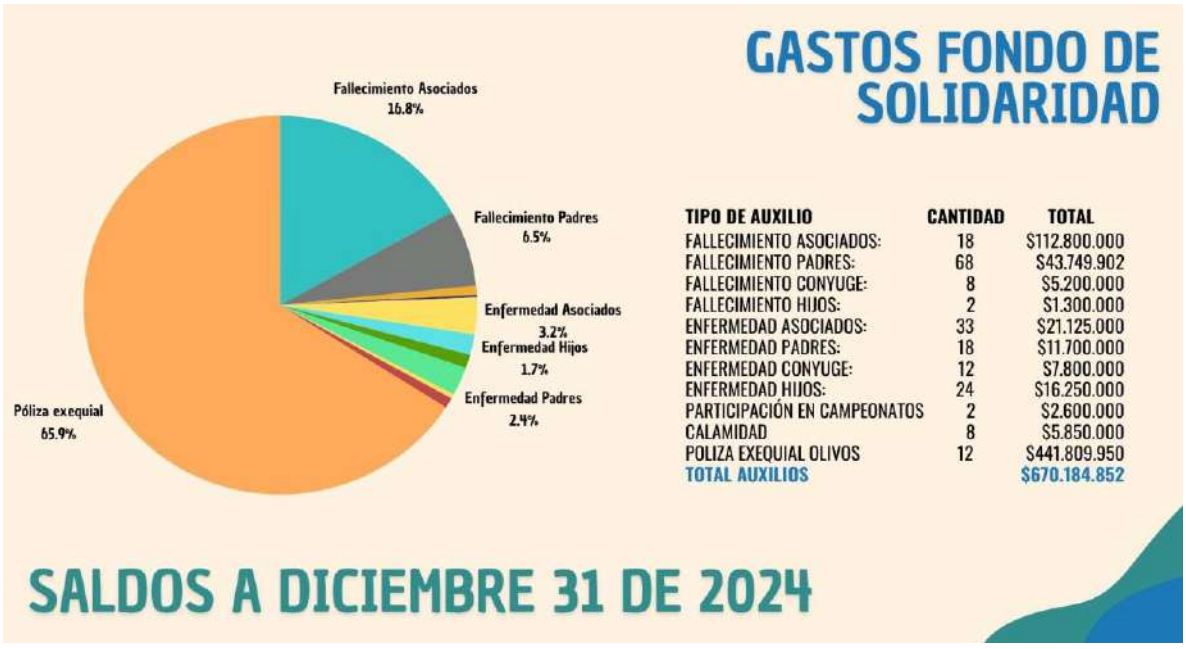
Dentro de sus valores Coopsena propende por la solidaridad, esto es apoyar y acompañar a nuestros asociados buscando solucionar el mayor número de sus necesidades, todo ello enmarcado principalmente, en las condiciones económicas y los aspectos sociales con que cuente la Cooperativa.

Durante el año 2024 cumpliendo con lo establecido en el acuerdo correspondiente, los requisitos exigidos y el estudio por parte del Comité de Educación y Solidaridad, se otorgaron 193 auxilios por valor de $228.3 millones, incrementando en 35 auxilios y $66.8 millones en comparación con lo otorgado en el año 2023, distribuidos así:

En los auxilios de solidaridad entregados durante el año 2024, se destaca el otorgamiento de 18 auxilios por fallecimiento de asociados para sus beneficiarios por valor de $112.8 millones, que corresponde a (5) SMMMLV entregado por asociado al momento del fallecimiento y de conformidad con el acuerdo de solidaridad.

Los auxilios otorgados corresponden a enfermedades terminales de asociados, cónyuge, hijos y padres, fallecimiento de asociados entregado a sus beneficiarios, igualmente auxilios por fallecimiento de cónyuge, padres e hijos del asociado y calamidad.

La inversión correspondiente al pago del Plan Funerario para toda la base social y la atención de auxilios de calamidad y solidaridad, ascendió a la suma de $670.1 millones durante el año 2024, incrementando la entrega de auxilio con relación al año 2023 en $217.9 millones.

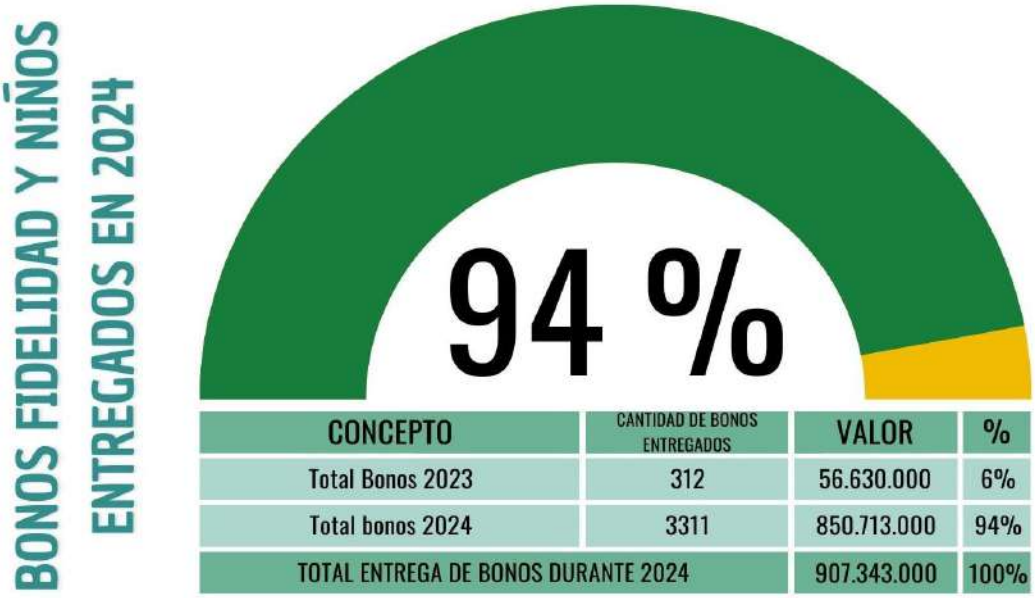


- **BIENESTAR ASOCIADOS**

  - **Obsequio de Fidelidad**

El Consejo de Administración y como premio a la fidelidad de toda la base social, aprobó un obsequio de fidelidad representado en un bono para ser redimido en un almacén de cadena a nivel nacional. La decisión del monto del bono para ser entregado a los asociados y a los hijos menores de 12 años, fue determinado por el valor de los aportes sociales que el asociado tenía con corte al 31 de diciembre del año 2023.

La inversión realizada por la Cooperativa de estos obsequios a 31 de diciembre de 2024 ascendió a la suma de $907.3 millones, que corresponden a 3.623 bonos entregados. Se entregaron bonos pendientes del año 2023, por valor de $56.6 millones el 6% y $850.7 millones del año 2024 esto es el 94% de los bonos reclamados.



CONCEPTO	CANTIDAD DE BONOS ENTREGADOS	VALOR	%
Total Bonos 2023	312	56.630.000	6%
Total bonos 2024	3311	850.713.000	94%
TOTAL ENTREGA DE BONOS DURANTE 2024		907.343.000	100%

- **Recreación**

El Consejo de Administración teniendo en cuenta el presupuesto aprobado para el año 2024, realizó actividades de recreación que contaron con el acompañamiento del Comité de Bienestar, de los órganos de administración, control y de los empleados.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades que se han convertido en eventos de muy buena acogida y participación por parte de los asociados y que se vienen realizando hace muchos años así:

- Campeonato de Tejo y Minitejo mixto.
- Campeonato de Bolos mixto.
- Campeonato de Futbol 8 masculino
- Actividad de termales para asociados pensionado
- Se retomó después de varios años la Fiesta de integración de fin de año.
- Actividad Tren Navideño

La inversión realizada en los eventos fue por valor de $389.3 millones, los asociados en las diferentes actividades realizaron aportes por inscripción por valor de $134 millones. También se realizaron rifas en las diferentes actividades donde tuvo presencia la Cooperativa a nivel nacional por valor de $46.7 millones como son reuniones de inducción, reinducción, campeonatos deportivos, eventos regionales; se destaca las rifas realizadas en la fiesta de integración de fin de año por $10 millones entre los participantes.

La inversión en actividades de bienestar y recreación corresponde a $202.9 más con relación a lo ejecutado en el año 2023 y en el desarrollo de estos eventos, se dio cumplimiento a los objetivos trazados por la administración. El total de participantes fue de 1.995 personas.

ACTIVIDADES DE RECREACIÓN	TOTAL PARTICIPANTES
Campeonato de tejo	118
Campeonato Bolos	144
Campeonato Futbol	104
Termales	114
Tren Navideño	277
Fiesta 2024	1.238

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

XIII CAMPEONATO DE BOLOS

Durante el mes de julio de 2024 se llevó a cabo el **XIII Campeonato de Bolos Coopsena**, el cual tuvo una excelente acogida, con la participación de **36 equipos – 144 jugadores**

I CAMPEONATO FUTBOL 8

Durante los meses de septiembre a diciembre/24, se llevó a cabo el **I CAMPEONATO DE FÚTBOL 8** en la ciudad de Bogotá. Con la participación de **8 equipos – 104 jugadores**.

TERMALES 2024

La actividad para nuestros queridos pensionados con un acompañante que pudiera unirse a esta experiencia única, fue programada y se realizó el jueves 20 de junio/24.

El evento se llevó a cabo en **LOS TERMALES DE SANTA MONICA**, ubicados en Choachí, Cundinamarca. Un lugar perfecto para disfrutar de un día de relajación y bienestar. Gracias a la excelente organización, logramos contar con la participación de 114 asistentes, entre asociados pensionados y sus acompañantes.

FIESTA DE FIN DE AÑO

Después de varios años, COOPSENA regresó con sus maravillosas fiestas de integración, un evento que se realiza habitualmente en la ciudad de Bogotá, pero que siempre permite la participación de nuestros asociados a nivel nacional.

Esta actividad, que resultó ser la más solicitada en las encuestas recientes realizadas entre nuestros asociados, fue posible gracias a la aprobación por parte del Consejo de Administración y gestión de la Gerencia y el Comité de Bienestar, quienes, atendiendo a las peticiones de nuestros miembros, dieron inicio a su organización.

El área comercial desempeñó un papel clave en la realización de este evento, encargándose de la socialización, divulgación, venta de entradas y logística, asegurando que todo se llevara a cabo de manera impecable.

El resultado fue una destacada participación de mas de 1.200 asistentes, quienes disfrutaron de una velada memorable. Es importante resaltar que la actividad recibió numerosos elogios y comentarios positivos tanto por la organización como por el impacto positivo que generó en nuestros asociados, reafirmando una vez más el compromiso y la calidad de nuestra cooperativa.

Visitas y Actividades Regionales

A lo largo del año 2024, el área comercial, en colaboración con la Gerencia y la dirección de servicio al cliente, diseñó y ejecutó un cronograma de visitas a las diferentes regionales. El objetivo principal de estas visitas fue fortalecer los lazos con nuestros asociados, incrementar nuestra base social, ofrecer el portafolio de servicios y todos los beneficios por ser parte de esta gran Cooperativa, escuchar las inquietudes de los asociados, realizar la actividad de integración y ampliar nuestra presencia en nuevos departamentos donde aún no teníamos representación de Coopsena.

Además, estas visitas tuvieron como propósito hacer sentir a nuestros asociados que, aunque nuestra oficina principal se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, estamos comprometidos con sus necesidades y atentos a sus requerimientos.

Este esfuerzo permitió afianzar la relación con nuestros asociados y ampliar nuestra red de influencia, demostrando que nuestra presencia no se limita a una ubicación física, sino que estamos cerca de ellos en todo momento.

La inversión en estas actividades fue por $60.1 millones.

A continuación, relacionamos las visitas realizadas durante el año con sus respectivos alcances:

Durante el segundo semestre se dio inicio a las actividades de bienestar dirigidas a nuestros asociados en las distintas regionales. Estas actividades, que son una muestra del compromiso de nuestra organización con el bienestar integral de nuestros miembros, son propuestas aprobadas por el Consejo de Administración y ejecutadas por la Gerencia y el área comercial. Participaron en estos eventos 654 asociados.

Algunas de estas iniciativas cuentan con la colaboración directa de Coopsena, mientras que otras son coordinadas desde nuestra sede en Bogotá para garantizar su correcta implementación y desarrollo.

A continuación, presentamos un resumen detallado de las actividades realizadas, las cuales han tenido como objetivo promover la integración, el bienestar físico, mental y social de nuestros asociados, así como fortalecer los lazos de cooperación entre las diferentes regionales. En estas visitas se logró el ingreso de 201 nuevos asociados.

REGIONAL	ACTIVIDAD	ASISTENTES
GIRARDOT	ALMUERZO - LA BONGA	39
TOLIMA	CENA- LA BARANDA	40
CAUCA	CENA- RANCHO GRANDE	32
PASTO	PASADIA- EL CARRIZAL	17
VALLE	CENAS Y ALMUERZOS	100
GUAVIARE	CENA	19
FLORENCIA	CENA- CARBÓN DE PALO	25
VILLETA	PASADIA	17

REGIONAL	ACTIVIDAD	ASISTENTES
HUILA	ALMUERZO -CENA	13
FUSAGASUGA	PASADIA- BARCELONA	42
META	PASADIA -TIUMA PARK	41
ANTIOQUIA	PASADIA-TROPICAL CLUB	32
SANTANDER	CENA- SICILIANO	48
BOYACA	ALMUERZO- CASA SAN PEDRO/VILLA DE LYEVA	23
QUINDIO	CENA-RODIZIO	36
CALDAS	ALMUERZO - CASA GRANDE	18
RISARALDA	CENA- CASA VIEJA	12
CESAR	CENA-STEAKHOUSE	9

REGIONAL	ACTIVIDAD	ASISTENTES
BARRANQUILLA	CENA- RODIZIO	5
ARAUCA	CENA- MARANELLO	9
VICHADA	CENA - M&T	8
AMAZONAS	CENA - SANTO ANGEL	10
SAN GIL	CENA- THE CARNES	5
AGUACHICA	CENA - LA TRAVIATA	3
SAN ANDRES	CENA- SEA AVENUE	16
PTO ASIS	CENA - TINTORETO	10
MOCOA	CENA- KILOTE	9
SIBUNDOY	ALMUERZO -DOÑA EMMA	3
GARZON	ALMUERZO - LA FLORESTA	9
IPIALES	CENA - MESTIZO	4

CAMPAÑAS COMERCIALES 2024

Las diversas campañas comerciales y estrategias desarrolladas a lo largo del año 2024, fueron cuidadosamente diseñadas con el objetivo de fortalecer y ampliar la base social de la Cooperativa, fomentando un mayor compromiso y participación de los asociados. Cada campaña y estrategia fue implementada con el fin de captar nuevos socios y fortalecer la relación con los existentes, asegurando el crecimiento sostenido de la Cooperativa y la consolidación de su presencia en el mercado. A través de un enfoque innovador y adaptado a las necesidades del contexto, se buscó incrementar la base social de manera efectiva durante el transcurso de este año.

Actividad Centros – Inducción y reinducción

Durante el año 2024, el área comercial participó activamente en las actividades propuestas por el SENA, haciendo presencia en diversos eventos y recordando a nuestros asociados y no asociados los servicios que ofrecemos. Además, se brindaron alternativas de crédito, fortaleciendo la recordación de nuestra Cooperativa tanto dentro de nuestra base de asociados como fuera de ella y se hicieron rifas en estos eventos para los participantes.

Entre las principales actividades en las que participamos se encuentran:

- Ferias de servicios
- Visitas de centros
- Inducción y reinducción
- Ceremonias de quinquenios
- Reunión de Sindicato

Estas actividades contribuyeron significativamente a fortalecer la relación con nuestros asociados y a atraer nuevos afiliados, consolidando nuestra presencia y posicionamiento dentro del Sena. Como resultado en la participación de estas actividades se afiliaron 30 nuevos asociados.

- **Regresa a Casa**

Se realizó la entrega de un bono de $40.000 como incentivo adicional para aquellas personas que fueron asociados y por diferentes motivos solicitaron el retiro, regresaran a nuestra Cooperativa. Esta estrategia logró la captación de 123 reingresos. Esta estrategia ha demostrado ser de muy buena acogida para fomentar la fidelización y recuperación de asociados. Se entregaron en el año 2024, 85 bonos por valor de $3.4 millones.

- **Plan Asociados Referidos**

Con el fin de incrementar la base social de Coopsena con la ayuda de nuestros asociados y las promotoras que atienden los diferentes centros de formación; los asociados que refirieron a un funcionario SENA recibieron cada uno un bono por valor de $40.000. Se entregaron 197 bonos en 174 asociados que refirieron, por valor de $9 millones.

Como estrategia comercial para afiliar nuevos asociados y ofrecerles nuestro amplio portafolio de servicios, los asociados que se vincularon a la Cooperativa en el año 2024, participaron en la rifa de un gran premio un TV de 55", la feliz ganadora fue la asociada Maria Julieth Serrato del Centro de la Construcción y Maderas, felicitamos a la ganadora e invitamos a todos los asociados a que se sumen a este plan y refieran un nuevo funcionario Sena que cumpla con los requisitos establecidos en el Estatuto vigente y así entre todos incrementar la base social de Coopsena. Con la divulgación de esta campaña se logró la captación de 354 afiliaciones activas con aportes sociales al 31 de diciembre de 2024.

- **Plan Refiere a tus Hijos**

En el año 2024, una de las metas clave del área comercial fue aumentar las vinculaciones de hijos de asociados, lo cual es de gran importancia para nuestra entidad, ya que buscamos incorporar personas más jóvenes a nuestra base social.

Además, este objetivo se complementa con la estrategia de abarcar nuevos segmentos del mercado que nos ayuden a crecer de manera continua y sostenible. A lo largo de la gestión, se pudo identificar que los meses con mayor movimiento de afiliaciones de hijos de asociados fueron aquellos en los que se realizaron actividades de bienestar. Estas actividades generaron un mayor interés por parte de los hijos, lo que resultó en un incremento significativo en las vinculaciones.

- **Comunicación Efectiva**

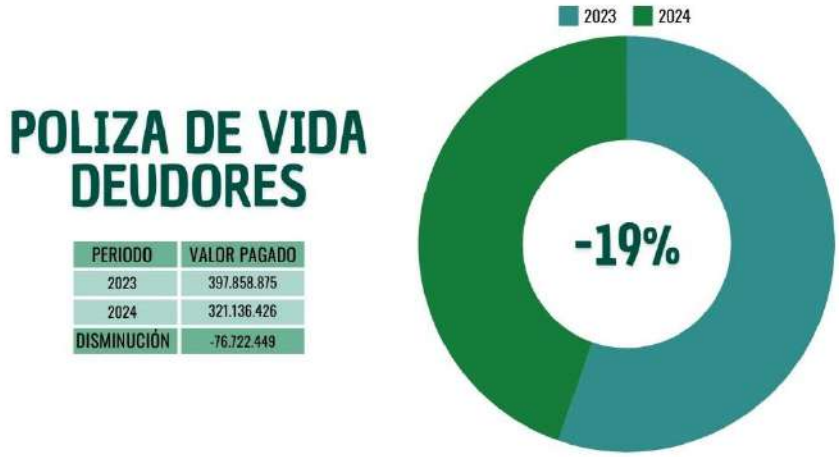
Una de las estrategias en que más estamos enfocados, es automatizar la comunicación con nuestros asociados, con el objetivo de mejorar la calidad de nuestro servicio. Esta iniciativa busca optimizar los procesos de atención y proporcionar una respuesta más rápida y eficiente a las necesidades de nuestros miembros, así como el de mantener una comunicación asertiva con el asociado, garantizando que toda la base social se mantenga informada sobre las novedades y temas de interés de la Cooperativa por los diferentes canales de información existentes como lo son correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, telefónico y personalizado.

Este trabajo se ha venido desarrollando de manera continua y ha sido impulsado por el área de Comunicaciones, quien ha jugado un papel clave en la implementación y seguimiento de esta estrategia.

➢ PÓLIZA VIDA DEUDORES Y APORTES

Coopsena cuenta con una póliza de Vida Deudores con cobertura en cuanto a edades de ingreso, coberturas, permanencia, incapacidad total y permanente, límite asegurado individual, así como cláusulas de preexistencias para los asociados que soliciten préstamos y tenga aportes sociales. Durante el año 2024 y hasta el mes de noviembre, la Cooperativa adquirió esta póliza con la aseguradora Seguros Mundial, dadas las condiciones y tarifas ofrecidas, a partir del mes de diciembre de 2024 se continua con dicha aseguradora.

De conformidad con el acuerdo 013-2022 vigente por medio del cual se reglamentan los auxilios de solidaridad de la Cooperativa, se mantiene el auxilio de solidaridad por muerte reconociendo como auxilio, hasta cinco (5) salarios mínimos por el fallecimiento de cada asociado.



La inversión por el pago de las pólizas durante la vigencia de 2024, ascendió a la suma de $321.1 millones. En cuanto a las reclamaciones presentadas, la aseguradora indemnizó en el 2024 por concepto de Vida Deudores la suma de $284.8 millones sin objetar reclamación alguna.

2. EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACIÓN

➢ Educación

La capacitación continua de asociados, directivos y empleados es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa. A lo largo del año 2024, la realización de diversas actividades formativas ha permitido fortalecer habilidades en áreas como servicio al cliente, gestión de riesgos, bienestar laboral, y gestión de emergencias.

Estas capacitaciones no solo han sido fundamentales para garantizar el cumplimiento de normativas y mejorar el desempeño, sino también para promover un ambiente de trabajo más saludable, productivo y colaborativo. La actualización constante en temas de seguridad y salud en el trabajo,

así como en el desarrollo personal y profesional, refuerza la cultura organizacional y la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas, contribuyendo así al éxito y sostenibilidad de Coopsena.

El compromiso de la Gerencia y del Consejo de Administración han sido importantes para que estas iniciativas se lleven a cabo de manera efectiva. A través de la planificación estratégica y el compromiso constante de empleados y directivos, se ha logrado una integración exitosa de la capacitación en la rutina diaria de la Cooperativa.

La alta dirección ha demostrado un alto grado de compromiso con la mejora continua, asegurando que todos los involucrados, desde los asociados, directivos y empleados, reciban las herramientas necesarias para desarrollarse y afrontar los desafíos del entorno de Coopsena.

Este enfoque integral en la capacitación no solo refuerza la eficiencia operativa, sino que también fortalece la lealtad y motivación del personal, consolidando a Coopsena como una organización comprometida con el bienestar y el éxito de su equipo de colaboradores.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Educación Solidaria debe consolidar procesos de autogestión empresarial en función del desarrollo sostenible de la calidad de vida de los asociados, sus familias y la comunidad que lo rodea.

Para el logro de lo anterior, Coopsena en su Plan de Desarrollo, tiene como objetivo fundamental atender las necesidades reales de los asociados y potencializar la gestión de organización en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y su entorno. Este plan está sustentado en el PESEM, el cual es desarrollado a través de actividades educativas enmarcadas en los ámbitos de promoción, formación y capacitación

El Consejo de Administración en el mes de enero de 2024 a través del PESEM, definió los procesos de capacitación y formación tanto de directivos, empleados y asociados, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos y de acuerdo a cada uno de los Roles desempeñados.

Con cargo al Fondo de Educación se atendieron las siguientes actividades con una inversión de $150.3 millones.

- Congreso Nacional Cooperativo – Confecoop
- Jornada de Opinión Cooperativa - Ascoop
- Cursos de Economía Solidaria nuevos asociados
- Cursos Manualidades asociados
- Capacitación SARLAFT– SARC Directivos – empleados
- Capacitación Delegados
- Capacitación Directivos Comité Educación
- Auxilios Educativos
- Actualización PESEM (Proyecto Educativo Socio empresarial Solidario)

➢ Capacitación

❖ Actividades dirigidas a los asociados de la Cooperativa:

N.º	TEMA	DIRIGIDO A	No. DE PARTICIPANTES
1	Cursos de manualidades y cocina para asociados o beneficiarios	Asociados y familiares	93
2	Cursos de Economía solidaria	Asociados	122

❖ Actividades dirigidas a directivos, delegados y empleados de la Cooperativa:

N.º	TEMA	DIRIGIDO A	No. DE PARTICIPANTES
1	Generalidades en gestión de Riesgos SARC Y SARLAFT	Directivos, empleados y proveedores	84
2	Jornada de Opinión Cooperativa	Directivos	8
3	Congreso Nacional Cooperativo	Directivos - Gerencia	12
4	Encuentros Comités de Educación.	Comité de Educación	1
5	Actualización Gestión Cooperativa	Consejo, Junta Vigilancia, Comités	17

❖ Actividades dirigidas al Talento Humano de la Cooperativa:

N.º	TEMA	DIRIGIDO A	No. DE PARTICIPANTES
1	Capacitación en servicio al cliente	Todos los empleados	17
2	Reinducción de Gestión de Riesgos	Empleados	17
3	Socialización peligros y riesgos	Todos los empleados	17
4	Taller de felicidad empresarial	Todos los empleados	17
5	Reinducción en SG-SST	Todos los empleados	17
6	Comunicación, escucha y relaciones interpersonales	Todos los empleados	17
7	Responsabilidades y funciones del Copasst	Integrantes del Copasst	4
8	Responsabilidades y funciones del Comité de convivencia	Integrantes Comité de Convivencia	4
9	Debida diligencia	Todos los empleados	17
10	Señales de alerta y reporte de operaciones	Todos los empleados	17
11	Liderazgo con propósito	Todos los empleados	17
12	III. Evacuación, clasificación y transporte de heridos	Todos los empleados	17

N.º	TEMA	DIRIGIDO A	No. DE PARTICIPANTES
13	Metodología de investigación análisis de incidente y accidente de trabajo	Todos los empleados	17
14	Taller Herramientas para el manejo de las emociones	Todos los empleados	17
15	Lineamientos de un brigadista (Teórica: normatividad y administración de la emergencia)	Todos los empleados	17
16	I. Primeros Auxilios	Todos los empleados	17
17	Entorno laboral y prevención de consumo de sustancias Psicoactivas	Todos los empleados	17
18	Prevención de la ansiedad y la depresión en el Ámbito laboral	Todos los empleados	17
19	Construcción de relaciones interpersonales positivas y de apoyo.	Todos los empleados	17
20	Pasos para implementar la administración de la emergencia	Todos los empleados	17
21	Taller-red apoyo en primeros auxilios psicológicos.	Todos los empleados	17
22	Identificación, medición e intervención de los riesgos.	Todos los empleados	17
23	Derechos y deberes de los trabajadores frente al SG-SST.	Todos los empleados	17
24	Señales de alerta y reporte de operaciones	Todos los empleados	17

Los asociados que se inscribieron a los cursos de manualidades hicieron un aporte al momento de la inscripción por valor de $5.2 millones.

Coopserfun – Los Olivos como entidad Cooperativa y referente por su importante contribución en la generación de valor en beneficio de sus entidades asociadas y la comunidad en general, a través de la protección exequial y la prestación de servicios para disfrutar en vida, para el año 2024 otorgó a favor de Coopsena y como entidad asociada un auxilio educativo por la suma de $177.2 Millones con destino al Fondo de Educación.

Acreditación UAEOS - de conformidad con la resolución 267 del 9 de octubre de 2024, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias otorga nuevamente a la Cooperativa la renovación de acreditación por tres (3) años para para impartir el programa educativo en Economía

Solidaria denominado Curso Básico de Economía solidaria en modalidad presencial y acreditación por primera vez de Curso Básico de Economía solidaria modalidad en línea, Curso Medio de Economía solidaria modalidad presencial y en línea y Curso Avanzado de Economía solidaria modalidad presencial y en línea, conforme a lo establecido en la Resolución No. 152 de 2022 emitida por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

Los nuevos asociados vinculados en el año 2024, fueron invitados por Coopsena a participar en el Curso virtual de Economía Solidaria dando cumplimiento al artículo 8, literal e) del Estatuto vigente, el cual establece que este curso se debe realizar dentro de los tres (3) meses siguientes al pago de su primer aporte con el fin de acceder a los servicios que ofrece la Cooperativa.

La invitación se envió inicialmente a 714 asociados por medio de los correos electrónicos y mensaje de WhatsApp de los cuales se inscribieron en las tres convocatorias 191 asociados, participaron y fueron certificados 122.

- **PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)**

Durante el período analizado, Coopsena recibió un total de 28 PQRSF, con una distribución predominante de Peticiones (57%) y Quejas (25%), lo que refleja un interés activo de los asociados en la mejora de los servicios, así como en la atención a sus inquietudes.

Las peticiones fueron principalmente relacionadas con solicitudes de información y servicios de crédito, mientras que las quejas, aunque menores en proporción, se centraron en aclaraciones sobre liquidación de intereses y la atención del servicio en algunos procesos administrativos. Este patrón de requerimientos es indicativo de la necesidad de fortalecer las áreas de Gestión de Crédito y Cartera y Atención al Asociado, donde se presentó el mayor volumen de solicitudes. La alta eficacia en el tratamiento de los casos, con un 100% de casos cerrados, evidencia el compromiso de Coopsena con la resolución eficiente de los requerimientos.

Las peticiones en áreas como Gestión de Crédito y Cartera sugieren la necesidad de revisar los procedimientos de comunicación con los asociados, así como la implementación de medidas para reducir la recurrencia de ciertos requerimientos. A pesar de la satisfacción general reflejada en las felicitaciones recibidas, las sugerencias y reclamos deben ser gestionados de manera proactiva, con el fin de optimizar la oferta de servicios y consolidar la confianza en la Cooperativa.

Informe de la Matriz PQRS de Coopsena: Período Analizado: Enero 2024 - Diciembre 2024, Total de PQRSF recibidos: 28

Distribución de los Requerimientos

- Peticiones: 16 (57%)
- Quejas: 7 (25%)
- Reclamos: 3 (11%)
- Sugerencias: 1 (4%)
- Felicitaciones: 1 (4%)

Gráfico de Distribución de Requerimientos:

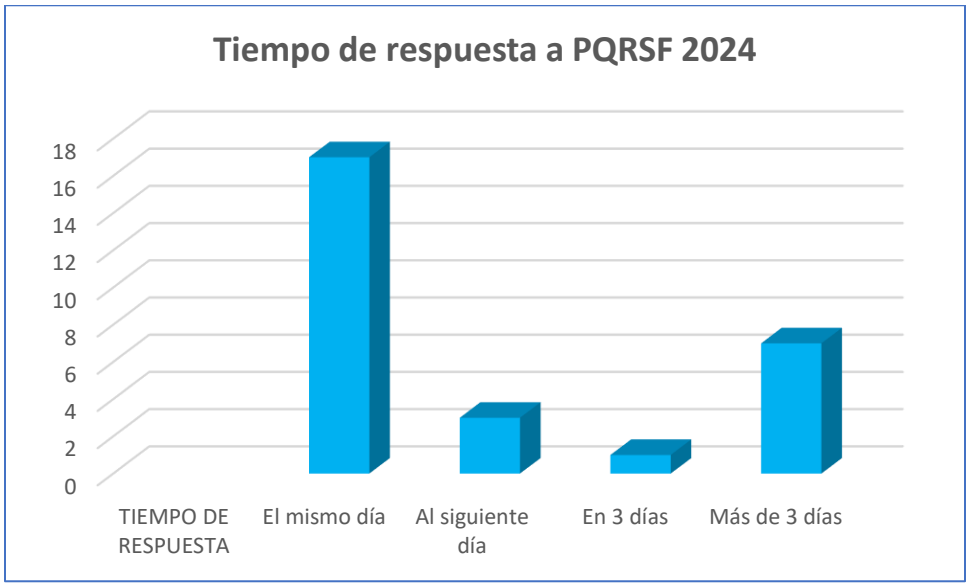
➢ PQRS por procesos Involucrados:

✓ Gestión de Crédito y Cartera: 19
✓ Gestión y Atención al Asociado: 5
✓ Planeación Estratégica:4

➢ Análisis de Tiempo de Respuesta:

- Respuestas el mismo día: 17 casos (61%)
- Respuestas al siguiente día: 3 casos (11%)
- Respuestas en 3 días: 1 caso (4%)

- Respuestas más de 3 días: 7 casos (25%)



➢ Eficacia en el Tratamiento

✓ Total, de casos eficaces (resueltos): 28

➢ Estado de los Requerimientos

✓ Cerrados: 28
✓ Abiertos: 0

Observaciones y Recomendaciones

- Alto Nivel de Eficacia: los requerimientos fueron atendidos y resueltos en el menor tiempo, lo que evidencia un proceso eficiente en la gestión de PQRSF.
- Procesos Dominantes: Un gran porcentaje de las PQRSF se encuentran relacionadas con el proceso de Gestión de Crédito y Cartera, sugiriendo la necesidad de una continua revisión en esta área y una constante retroalimentación del proceso por parte del asociado.

Coopsena demuestra una alta eficacia en la gestión de PQRSF, con tiempos de respuesta ágiles y un alto porcentaje de casos cerrados. No obstante, es fundamental mantener el enfoque en las áreas con mayor volumen de requerimientos, para seguir mejorando la experiencia de los asociados.

La presencia de peticiones en el análisis de la matriz PQRSF de Coopsena puede indicar varios aspectos importantes sobre la Cooperativa y sus asociados:

❖ Interés y Participación Activa: Las peticiones pueden reflejar que los asociados están activamente interesados en interactuar con la Cooperativa para obtener información, servicios, o resolver dudas. Esto es un indicador positivo de compromiso y participación por parte de los asociados.

- ❖ Necesidad de Información o Servicios: Señala que los asociados necesitan más información o servicios relacionados con sus estados de cuenta, créditos, o beneficios. Esto sugiere una oportunidad para mejorar los canales de comunicación y la accesibilidad de la información.
- ❖ Confianza en la Cooperativa: La disposición de los asociados para hacer peticiones sugiere que confían en la capacidad de la Cooperativa para responder a sus necesidades. Esto es fundamental para mantener una relación sólida y de confianza.
- ❖ Oportunidad para Mejoras: Las peticiones también puede indicar áreas donde la Cooperativa puede mejorar sus procesos o comunicación, para anticiparse a las necesidades de los asociados y reducir el volumen de solicitudes de información o servicios básicos.

La Cooperativa de conformidad con el acuerdo establecido, realiza un adecuado procedimiento y tratamiento de las quejas, reclamos, peticiones. Contamos con una página Web, que de forma permanente está actualizada con la información de las decisiones más relevantes generadas por parte de la administración, así como eventos dirigidos a la base social en Educación, Bienestar y Recreación, informes de gestión, líneas de crédito, estados financieros, acuerdos vigentes, SARLAFT, modificación de acuerdos, Estatuto, pólizas, convenios. Invitamos a todos los asociados, visitar la página de internet www.coopsena.com.co y estén enterados de todas las actividades de la Cooperativa.

3. ADHESIÓN VOLUNTARIA Y ABIERTA

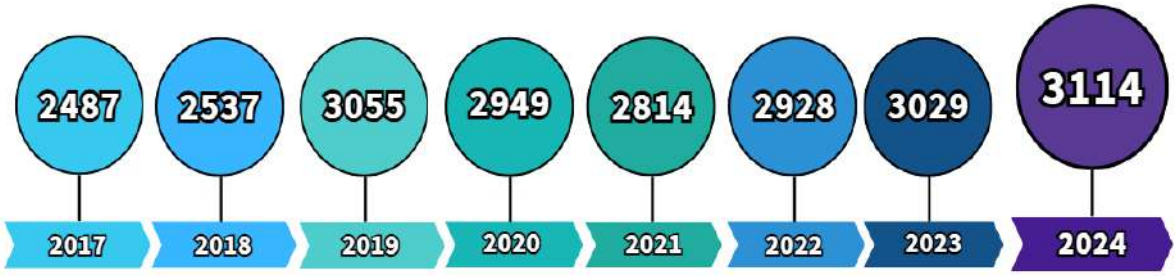
➢ BASE SOCIAL

• COMPORTAMIENTO

Para el año 2024 nuestra base social **creció** en un **3%,** este porcentaje se respalda en las afiliaciones aprobadas por el Consejo de Administración, cerrando con **3.114** asociados, **85** más en comparación con el 2023.

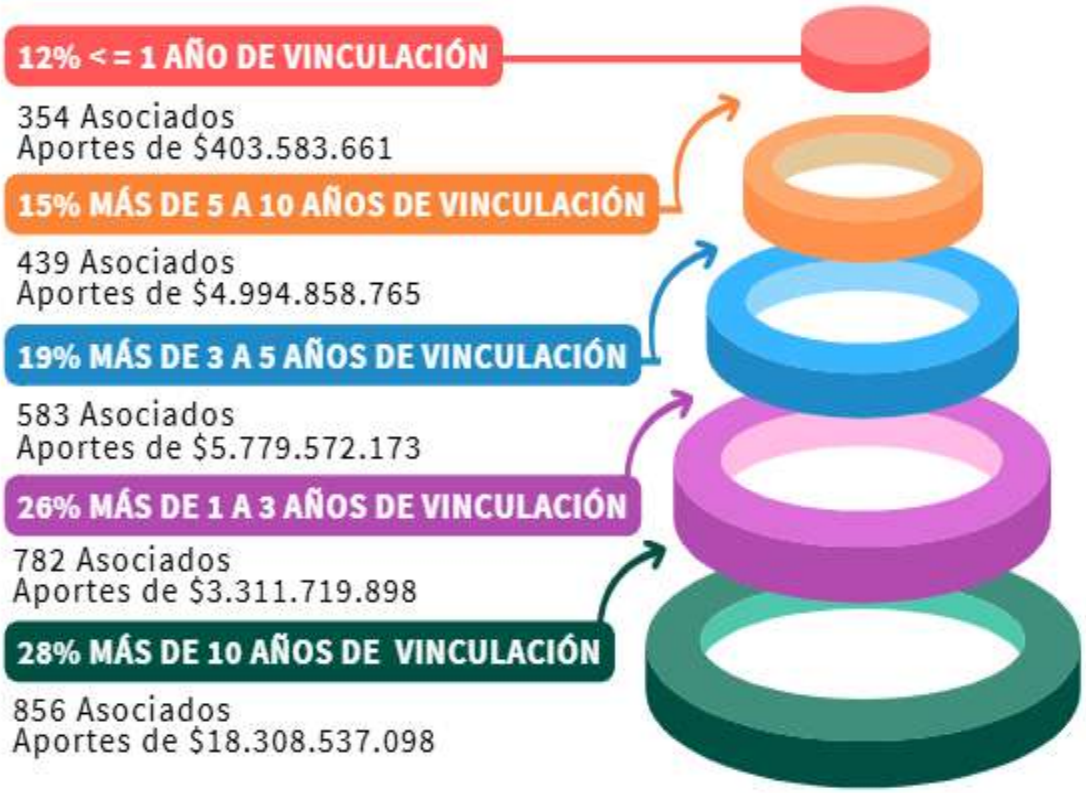
- La disminución de Asociados se representó en 291 casos, los cuales 268 son retiros por motivos personales y/o económicos, 18 fallecidos y 5 excluidos.

- **EVOLUCIÓN**



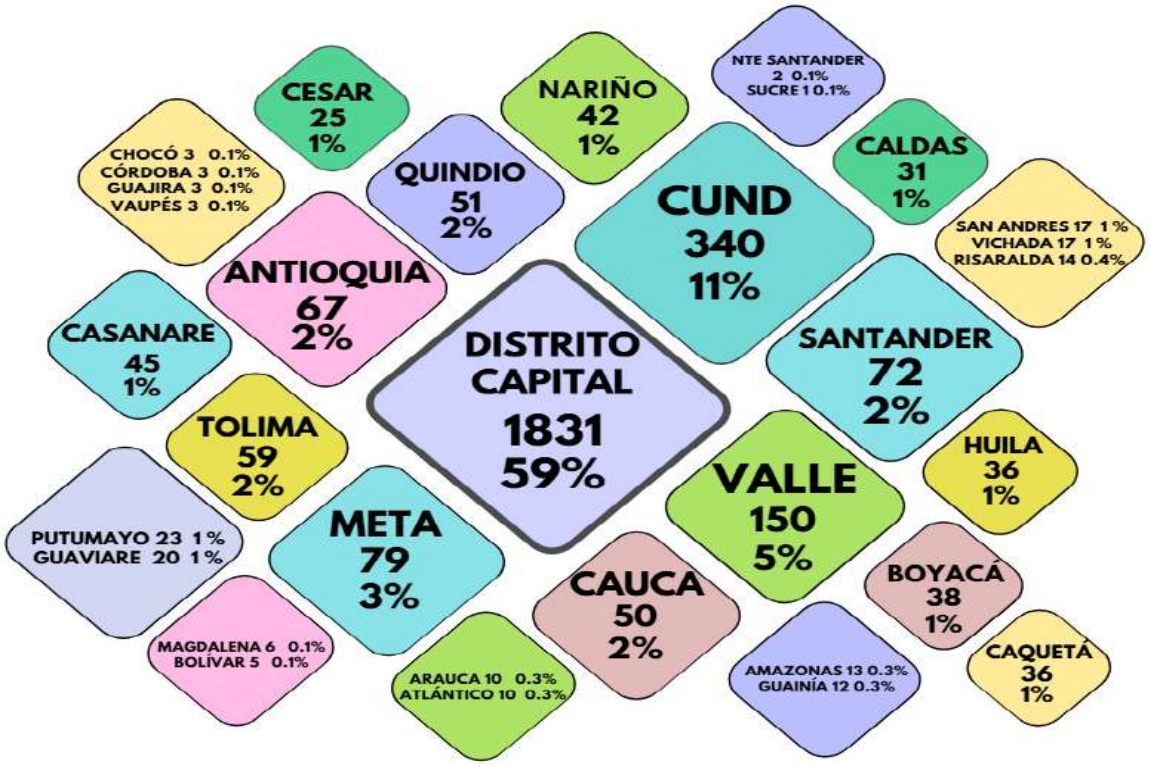
El comportamiento de nuestra base social neta ha incrementado en comparación con los últimos años, esto por motivo de las diferentes campañas, visitas en regionales, reconocimiento comercial, reactivación económica y cooperación Administrativa con apoyo del Consejo de Administración.

- **FIDELIDAD**



La concentración más alta de asociados se encuentra en el rango de vinculados con más de 10 años de antigüedad representados en 856 personas con un saldo de aportes de $18.308 millones.

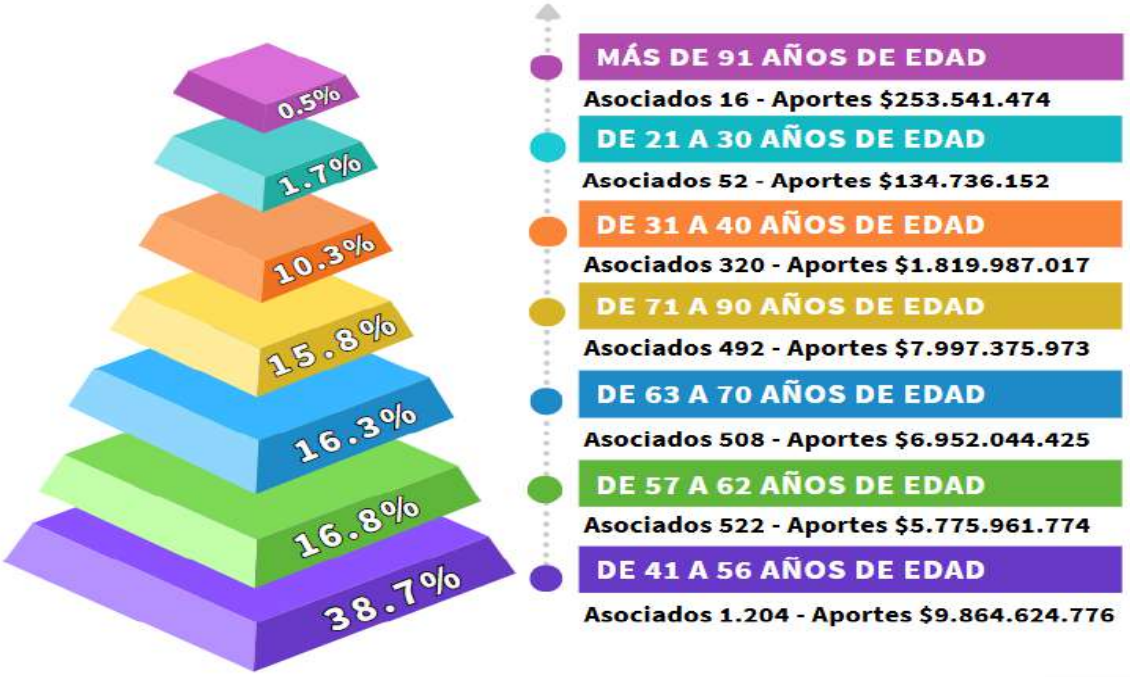
- **JURISDICCIÓN**



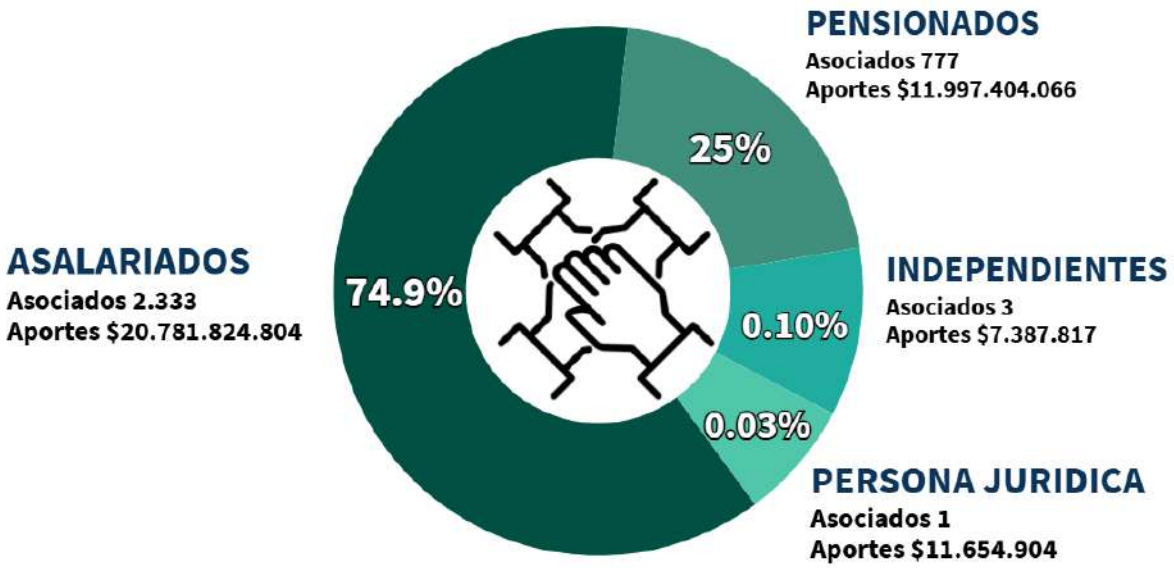
Según la jurisdicción se puede evidenciar que 1.831 Asociados se encuentran ubicados en Distrito Capital representando el 59% sobre el total de la base social.

- **RANGO POR EDADES**

Para el cierre del año 2024, nuestra concentración por edades se ve reflejada en un rango de edad de 41 a 56 años de edad representando el 38.7% con 1.204 Asociados.



- **ACTIVIDAD ECONÓMICA**



Con relación a la actividad económica de nuestros Asociados, se evidencia que un 74.9% son Asalariados y cuentan con una base de aportes de $20.781 millones.

- **CONCENTRACIÓN POR GÉNERO**

Los aportes sociales han tenido un incremento considerable y a la vez positivo para la Cooperativa influenciado por diversos factores económicos y sociales. En los últimos años se ha observado un aumento en la conciencia de cada una de las personas, sobre la importancia del ahorro, impulsado en parte por la incertidumbre económica global y la necesidad de asegurar un futuro financiero estable.

	2023		2024		
PERSONA JURIDÍCA	1	$ 10.934.904	1	$ 11.654.904	0.3%
FEMENINO	1.389	$ 12.860.139.802	1.446	$ 14.431.851.717	46%
MASCULINO	1.639	$ 16.733.534.926	1.667	$ 18.354.764.970	54%
TOTAL	3.029	$ 29.604.609.631	3.114	$ 32.798.271.591	100%

El año 2024, fue un año de muchos retos en todas las economías del mundo las cuales debieron tomar medidas para controlar y disminuir la inflación al igual que las tasas de interés.

Coopsena también tuvo que tomar medidas y diseñar estrategias que permitieran el crecimiento de la base social y el aumento de sus aportes sociales. En el año 2024 crecimos en aportes $3.194 millones respecto al año 2023, llegando a la suma de $ 32.798 millones y nuestra base social aumento en 85 asociados alcanzado la meta fijada de 3.114 asociados.

DINAMICA BASE SOCIAL

En el periodo 2024 la base social de la Cooperativa presentó 381 nuevos asociados y 270 retiros, siendo la principal causa de estos, los motivos económicos, motivos personales y liberación de capacidad de pago.

Presentamos a continuación el consolidado de las razones por las cuales se desafilian los asociados:

SERVICIO AL ASOCIADO COMERCIAL

La encuesta de necesidades del asociado nos permite obtener información directamente de los asociados, en esta oportunidad en relación a los servicios de crédito ofrecidos por la Cooperativa.

Esta información es de gran importancia ya que nos brindará herramientas en la toma de decisiones, nos permite conocer las necesidades de nuestros asociados, identificar las fortalezas y aspectos a mejorar.

Alcance: Base social a nivel nacional / Participantes 478 asociados / Canales de difusión: correos electrónicos.
Segmentos: Servicio de crédito.

Análisis: El porcentaje de participación en relación a toda la base social es del 15.6%, considerado un porcentaje bajo ya que la muestra esperada es del 30%, esto nos motiva a mejorar la forma en que se comunica la información al asociado y así mismo invitarlos a participar en las encuestas, ya que esto permite optimizar los procesos y ofrecer mejores servicios.

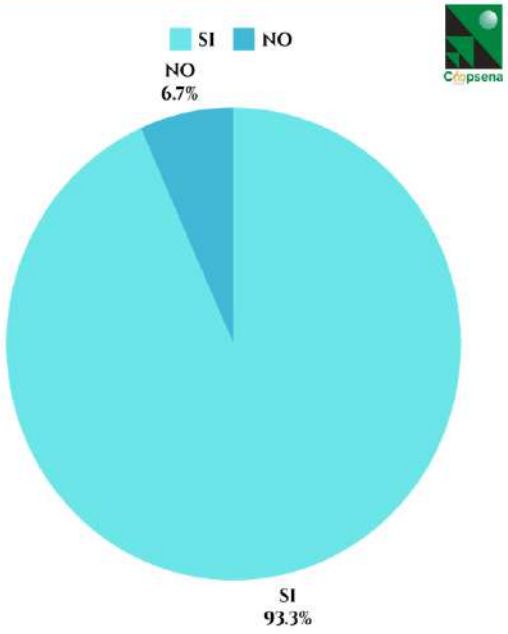
PREGUNTA 1:

¿Conoce los servicios de crédito que ofrece Coopsena?

En esta pregunta se obtuvo 478 respuestas

446 asociados respondieron **SI** , afirmado conocer los servicios de la cooperativa, correspondiente al **93,3%,** lo cual genera un resultado positivo y podemos identificar que si conocen su cooperativa.

32 asociados respondieron **NO** conocer los servicios de la cooperativa correspondiente al **6,7%**, aunque es un porcentaje bajo es importante analizar cual es la razón del por que no los conocen y fortalecer los canales de comunicación.



PREGUNTA 2:

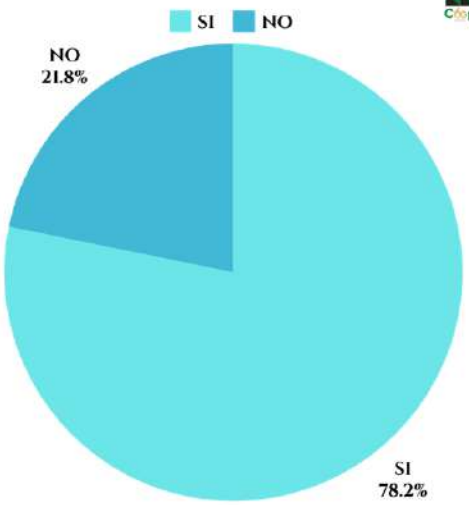
¿Ha utilizado el servicio de crédito con Coopsena ?

En esta pregunta se obtuvo 478 respuestas

374 asociados respondieron **SI** , han utilizado los servicios de crédito de la cooperativa correspondiente al **78,2%**, lo cual genera un resultado positivo y podemos identificar el crédito sigue siendo uno de los servicios principales dentro de nuestro portafolio.

104 asociados respondieron que **NO** han utilizado los servicios de crédito de la cooperativa, correspondiente al **21,8%**, aunque es un porcentaje bajo es importante analizar que otros servicios se pueden promover para aquellos asociados que su interés no es el crédito.

Adicional nos invita a generar estrategias que aumenten la colocación de cartera, como la simplificación de los proceso y campañas publicitarias.



PREGUNTA 3:

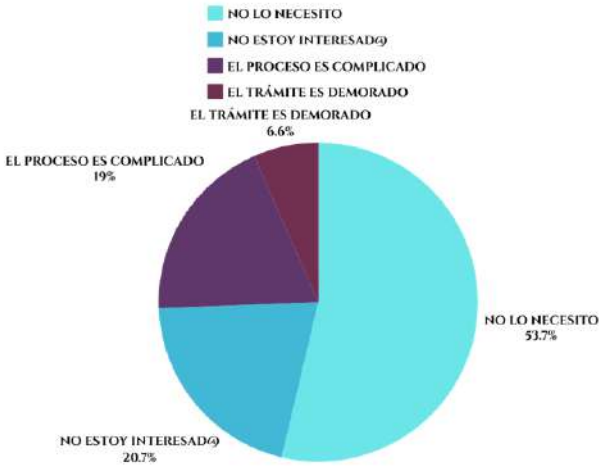
Si la respuesta anterior es "No", ¿cuál es la principal razón por la que no ha utilizado nuestro servicio de crédito?

En esta pregunta se obtuvo 121 respuestas

- **65** asociados respondieron que **NO lo necesita** correspondiente al **53.7%.**
- **25** asociados respondieron que **NO están interesados** correspondiente al **20,7%** de los encuestados.
- **23** asociados afirman que el proceso es complicado, correspondiente al **19%.**
- **8** asociados respondieron que es el tramite es demorado, correspondiente al **6,6%** de los encuestados

Esta pregunta y sus resultados nos lleva a intensificar los esfuerzos en el área comercial para modernizar y diversificar el portafolio de servicios de Coopsena, con servicios diferenciales al crédito que motiven la participación de nuestros asociados y generen fidelización con otros beneficios.

Adicional a simplificar los procesos de solicitud de crédito, tiempos de respuesta mas agiles para ser mas competitivos.



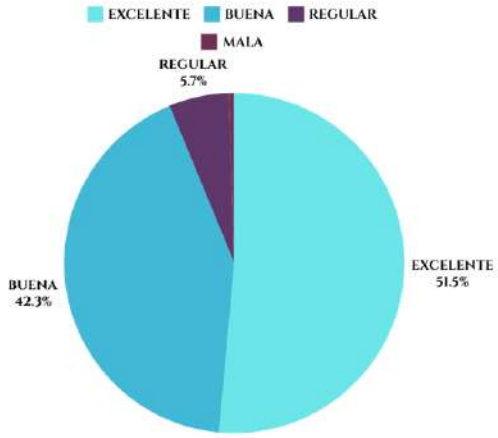
PREGUNTA 4:

Si la respuesta anterior es "Sí", ¿cómo calificaría su experiencia general con nuestro servicio de crédito?

En esta pregunta se obtuvo 385 respuestas

- **198** asociados respondieron que **excelente** correspondiente al **51,4%.**
- **163** asociados respondieron que **buena** correspondiente al **42,3 %** de los encuestados.
- **22** asociados afirman **regular** correspondiente al **5,7%**.
- **2** asociados respondieron **mala** correspondiente al **0.5%** de los encuestados

Mas del 50% de los asociados encuestados afirma tener una experiencia excelente en relación al servicio de crédito lo cual es positivo en el análisis de la encuesta; sin embargo no debemos dejar de lado aquellos asociados que afirman tener una regular o mala experiencia, el voz a voz y la calidad en nuestros servicios debe ser una premisa en el servicio al asociado.



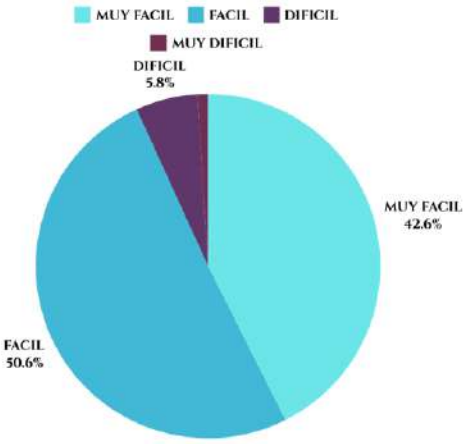
PREGUNTA 5:

¿Qué tan fácil fue para usted solicitar el crédito?

En esta pregunta se obtuvo 397 respuestas

- **169** asociados respondieron que **muy fácil** correspondiente al **42,6%.**
- **201** asociados respondieron que **fácil** correspondiente al **50,6%** de los encuestados.
- **23** asociados afirman **difícil** correspondiente al **5,8%**.
- **4** asociados respondieron **muy difícil** correspondiente al **1%** de los encuestados

La percepción y análisis en el concepto de **muy fácil y fácil** puede ser muy relativa ya que son conceptos muy similares y pueden estar dados a la experiencia de cada asociado en el momento de hacer su trámite, sin embargo debemos llevar todos los esfuerzos y encaminar todas las áreas de la cooperativa a que los procesos sean cada día mas sencillos y dinámicos para el asociado.



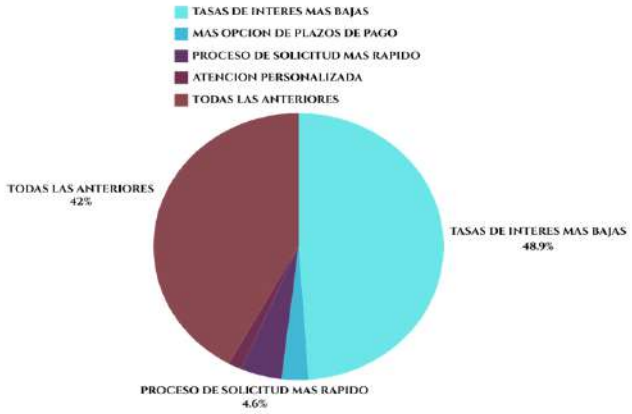
PREGUNTA 6:

¿Qué beneficios le gustaría ver en nuestros servicios de crédito?

En esta pregunta se obtuvo 460 respuestas

- **225** asociados respondieron que **tasas de interés más bajas** correspondiente al **48.9%.**
- **14** asociados respondieron que **mas opciones de plazos de pago** correspondiente al **3%** de los encuestados.
- **21** asociados afirman **proceso de solicitud mas rápido** correspondiente al **4.6%.**
- **7** asociados respondieron **atención personalizada** correspondiente al **1.5%** de los encuestados
- **193** asociados **respondieron todas las anteriores** correspondiente al **42%** de los encuestados

Todo los aspectos propuestos en esta pregunta son de alta importancia para los asociados, donde al final lo que se buscan es obtener servicios de créditos agiles y oportunos que brinden solución a sus necesidades.
Revisar las tasas de interés para mantener su competitividad, agilizar los procesos de solicitud y mejorar la atención personalizada para satisfacer las expectativas de los asociados.



"Coopsena ha logrado una buena aceptación y satisfacción general entre sus asociados, especialmente en lo que respecta a los servicios de crédito. Sin embargo, existen áreas de mejora, especialmente en la divulgación de servicios, la simplificación de procesos y continuar con la competitividad de las tasas. Implementando las recomendaciones sugeridas, la Cooperativa podrá fortalecer su vínculo con los asociados y seguir brindando como hasta hoy servicios de calidad".

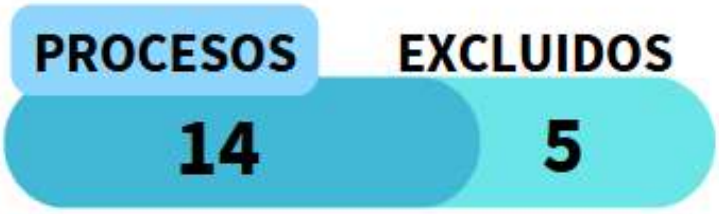
➢ TALENTO HUMANO

Durante la vigencia 2024 Coopsena contó con un equipo de 18 colaboradores, compuesto por el género femenino con una participación del 72% y un 28% por parte del género masculino.

- **PROCESO DE EXCLUSIÓN ASOCIADOS ATENDIENDO RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA JUNTA DE VIGILANCIA.**

En el año 2024 la Gerencia remitió a la Junta de Vigilancia el inicio de catorce (14) procesos de exclusión de asociados, con el fin de realizar el respectivo proceso de conformidad con el reglamento de cobranzas y el Estatuto vigente de la Cooperativa.

Estos procesos de exclusión se iniciaron, teniendo en cuenta los asociados que presentaban mora superior a 120 días de conformidad con el Estatuto Vigente artículo 90 literal i, en concordancia con el artículo 91 literal e, y de conformidad con la Circular Básica Contable y Financiera; toda vez que los asociados, vulneraron el Estatuto, muy a pesar de los múltiples requerimientos realizados para que se pusieran al día con las obligaciones pendientes con Coopsena.



Se realizaron las acciones pertinentes como son las notificaciones de inicio del proceso, el pliego de cargos, y las recomendaciones al Consejo de Administración por parte de la Junta de Vigilancia para exclusión de los asociados que no arreglaron su situación con la Cooperativa. Como resultado se realizó la exclusión a cinco (5) asociados, dos (2) se retiraron y los demás deudores arreglaron la situación de la morosidad.

4. GESTIÓN DEMOCRÁTICA

ASAMBLEA

La LXXVII Asamblea General Ordinaria de delegados de forma presencial se llevó a cabo el día 16 de marzo de 2024 según lo establecido en el acuerdo aprobado por el Consejo de Administración. En la Asamblea de delegados se presentaron los informes de gestión y económico correspondiente al año 2023, informe de la Junta de Vigilancia, y el informe y dictamen de la Revisoría Fiscal para el año 2023.

Igualmente, importantes decisiones como la aprobación de los estados financieros y la distribución de excedentes por el año 2023, proposiciones y recomendaciones las cuales fueron atendidas por parte del Consejo de Administración.

En el año 2024, el Consejo de Administración adelantó 15 reuniones en forma ordinaria y extraordinaria, en estas se trataron temas financieros, sociales, reglamentarios, planeación estratégica, enfocados en primer lugar en tomar decisiones beneficiando a la base social y brindar resultados satisfactorios en beneficio de toda la base social.

El Consejo de Administración cumpliendo con las obligaciones establecidas en el Estatuto Vigente procedió a revisar y atender veinte (20) recomendaciones y proposiciones presentadas por los delegados en la Asamblea General.

Los temas analizados según las recomendaciones presentadas fueron relacionados con el proceso de elecciones de delegados por medio de voto electrónico, realización de actividades de bienestar y recreación, educación, apoyo silla eléctrica asociado, canales de comunicación, visitas centros del Sena a nivel nacional, retiros parciales de aportes.

➢ SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS INFORMES DE LOS COMITÉS

Durante el año 2024 se realizaron reuniones presenciales por parte de los Comités establecidos en la Cooperativa así:

- ❑ Comité de Riesgos: 12 reuniones
- ❑ Comité de Educación y Solidaridad: 10 reuniones
- ❑ Comité de Bienestar y Recreación: 10 reuniones
- ❑ Comité de Fomento Empresarial: 3 reuniones
- ❑ Comité de Crédito y Finanzas: 8 reuniones

Presentaron sus informes en las reuniones y el Consejo de Administración hizo seguimiento de los mismos, informaron sobre sus actividades desarrolladas, conclusiones y las recomendaciones para la toma de decisiones.

Los Comités de apoyo a la gestión de la administración, se reúnen para desarrollar sus funciones y cuando lo consideran necesario, o a petición del Consejo de Administración presentan informe de sus actividades y recomendaciones en las reuniones ordinarias del Consejo de Administración, al respecto se analizan y se adoptan decisiones y se dan instrucciones a la administración, para ejecutar las mismas, se modifican los acuerdos y se reglamentan diferentes servicios y actividades.

5. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA

➢ BALANCE ECONOMICO

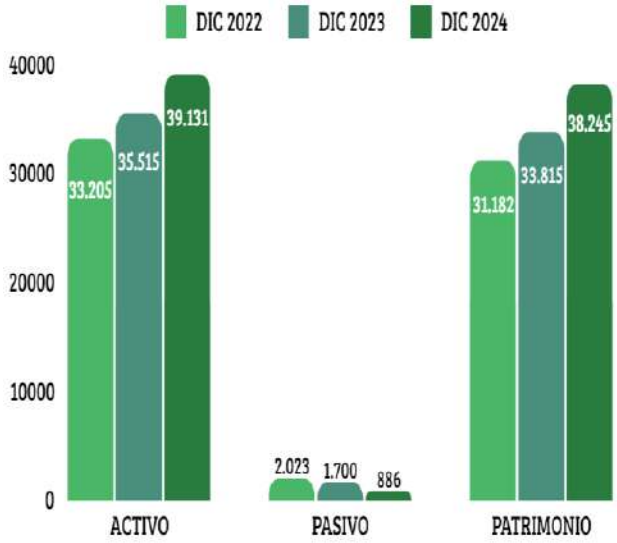
RESULTADOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS DE 2024.

Para Coopsena el año 2024 se caracterizó por un ser un año de gran rentabilidad dentro de un panorama económico de disminución de tasas de intereses, esto debido a la cosecha de años anteriores donde hubo un crecimiento de la cartera de crédito a tasas de intereses más alta, en contraste con el año 2023 que por la situación del mercado y la disminución en el flujo de Tesorería, y riesgo de liquidez, se tomaron las decisiones tendientes a ser responsables con el margen de intermediación, y buscar un equilibrio entre lo social y lo financiero, esto de los efectos post pandemia donde se caracterizaron por ciclos inflacionarios.

Para el periodo 2025-2026, se proyecta una disminución en la rentabilidad de las cooperativas de aportes y crédito, originada principalmente por la reducción de las tasas de interés prevalecientes en el mercado y el aumento de la competencia en el sector financiero. La tendencia a la baja en las tasas de interés es una respuesta a factores macroeconómicos, como la política monetaria implementada por el Banco de la República, cuyo objetivo es estimular el crecimiento económico mediante condiciones crediticias más favorables. Esta situación ejerce presión sobre las cooperativas, quienes se ven obligadas a ajustar sus márgenes para preservar su competitividad en el mercado.

La Cooperativa ha evidenciado una sólida y resiliente posición financiera y un desempeño sobresaliente, lo que le ha permitido no solo satisfacer las necesidades financieras de sus asociados, sino también mantener una trayectoria de crecimiento constante. Este resultado se refleja en el aumento de sus activos, impulsado principalmente por la expansión de la cartera de crédito. A continuación, se presenta un análisis detallado de los principales componentes de los estados financieros, con el objetivo de evaluar la situación financiera y el rendimiento de la Cooperativa:

EVOLUCION ESTADO DE SITUACION FINANCIERA



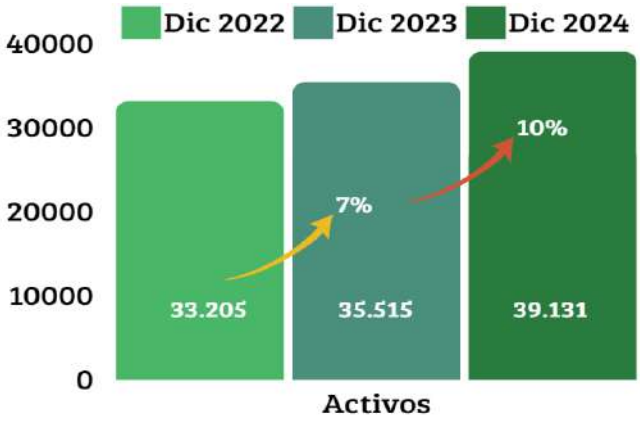
La Cooperativa se distingue por una estructura financiera robusta, la cual constituye un pilar fundamental para su crecimiento sostenido. Esta solidez se evidencia en un patrimonio sólido que representa el 98% del activo total, lo que le permite autofinanciarse y minimizar su dependencia de fuentes externas de financiamiento. Esta estrategia financiera prudente, basada en el fortalecimiento patrimonial continuo, se traduce en una serie de ventajas significativas para la Cooperativa, tales como: la alta proporción de patrimonio disminuye la vulnerabilidad de la Cooperativa ante fluctuaciones económicas, la solidez patrimonial proporciona un colchón financiero para afrontar posibles contingencias económicas, garantizando la continuidad de las operaciones y la protección de los activos de los asociados, la Confianza fortalecida de los asociados la transparencia en la gestión financiera y la solidez patrimonial generan confianza y tranquilidad en los asociados, quienes perciben a la Cooperativa como una entidad confiable y solvente.

En la gráfica, se detalla el crecimiento del estado de situación financiera durante el año 2024, Coopsena demostró una buena gestión dejando como resultado un crecimiento del 10% en los Activos, un crecimiento en su Patrimonio de 13% y una disminución de los movimientos Pasivos de 48% en comparación con el año 2023.

EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS

El crecimiento constante de los activos refleja la implementación de estrategias enfocadas en un desarrollo sostenible y rentable, esta dinámica financiera robusta permitirá a la Cooperativa consolidar su posición en el mercado, mejorar la oferta de servicios para sus asociados y contribuir activamente al progreso del sector.

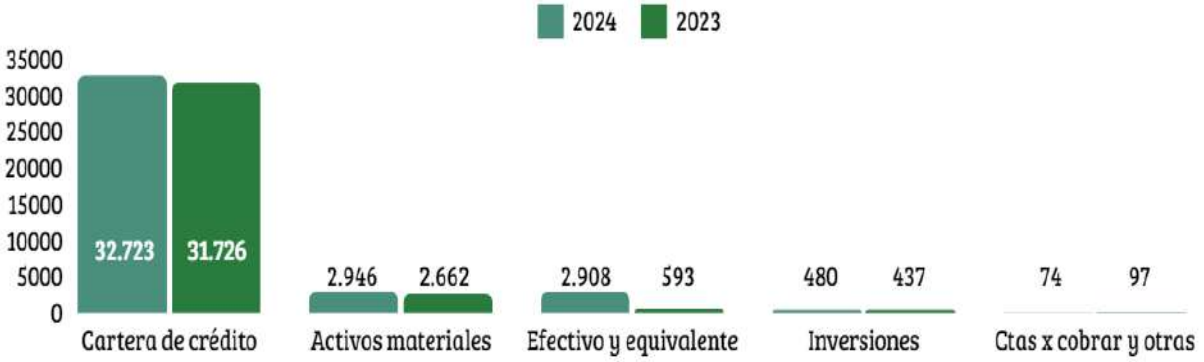
El Activo cerró a 31 de diciembre de 2024 con $39.131 millones con un incremento de $3.616 millones, equivalentes al 10% el activo más representativo es la cartera de crédito.



COMPOSICION DE LOS ACTIVOS

El activo productivo, representa el 84% sobre el total de los activos, que corresponde a la cartera de crédito, mientras que el 16% restante se distribuye con un 7% en el efectivo y equivalentes para atender la operación, un 0,19% en las cuentas por cobrar cuyo mayor factor son las cuentas por cobrar a compañías aseguradoras, las inversiones a largo plazo que representan el 1,23% con el fin de mantener aliados estratégicos que son proveedores de servicios como: Los Olivos y Banco Coopcentral, además de cumplir con un principio cooperativo de integración entre Cooperativas, somos asociados a Ascoop y Coopserfun; por último, el activo no productivo con 7,5% y corresponde a la sede social donde la Cooperativa tiene su oficina principal y presta los servicios

La anterior estructura financiera, nos permite concluir que tenemos un indicador de activos productivos adecuado y que el activo fijo está dentro de los parámetros de estructura financiera adecuada.



La cartera de crédito continúa siendo la principal fuente de ingresos de Coopsena, representando el 84% de los Activos Totales, siendo la fuente de generación del 93% de los Ingresos de la Cooperativa.

Los indicadores de estructura financiera, nos permiten evidenciar que tenemos un indicador de Activos Productivos adecuado y que el Activo fijo está dentro de los parámetros de una estructura financiera sólida.

La cartera de crédito, principal activo y fuente de ingresos de la Cooperativa, desempeña un papel fundamental en el financiamiento de sus actividades sociales y operativas. A continuación, se presenta un análisis detallado de su comportamiento durante el ejercicio 2024.

La disminución en la tasa de interés de referencia establecidas por el Banco de la República, que impactaron positivamente las colocaciones de crédito durante el año 2024, la Cooperativa implementó ajustes estratégicos en sus tasas de interés para mantener su competitividad en el mercado.

Las colocaciones de crédito experimentaron un crecimiento histórico en comparación con el año anterior, alcanzaron un valor de $19.543 millones, representando 2.046 operaciones con un crédito

per cápita de $9.5 millones. Este resultado refleja un incremento del 3,17% en la cartera total, alcanzando el 131% del monto presupuestado, beneficio directo para los asociados quienes aprovecharon la disminución de las tasas de interés para recoger créditos con tasas de intereses altas.

	2024	2023	2022	2021	2020	2021
Colocación	19.543	14.916	19.360	18.773	13.178	16.192
Valor colocación	2.046	2.072	1.933	1.754	2.166	2.124
PER Capita	9,55	7,20	10,02	10,70	6,08	7,62

Al finalizar el ejercicio, la Cooperativa administraba un total de 3.013 operaciones de crédito activas, con un saldo bruto de cartera que ascendía a $33.698 millones. A pesar de las dificultades presentadas en el entorno económico durante 2024, la entidad logró mantener una gestión eficiente, demostrando solidez financiera y un desempeño favorable en la administración de su cartera crediticia.

Como resultado del crecimiento sostenido de la cartera y a la aplicación pedagógica de la metodología de los modelos de perdidas esperada para el año 2024 se mantuvo un nivel de deterioro general de la cartera hasta llegar a una cobertura total del 3%, en línea con la recomendación del comité de riesgos y la directriz y aprobación por parte del Consejo de Administración.

La Cooperativa mantiene un nivel de provisionamiento superior al mínimo requerido con el objetivo de proteger la cartera de crédito y constituir una reserva sólida para mitigar posibles riesgos de crédito en el futuro.

En cuanto a la nueva metodología de deterioro por perdida esperada, se aplican los modelos de referencia actualizados por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) con la circular externa 068 de 2024, para el mes de diciembre de 2024 se reconoció evaluación de cartera con corte al mes de noviembre de 2024, recomendando disminuir la provisión individual debido a los créditos recalificados.

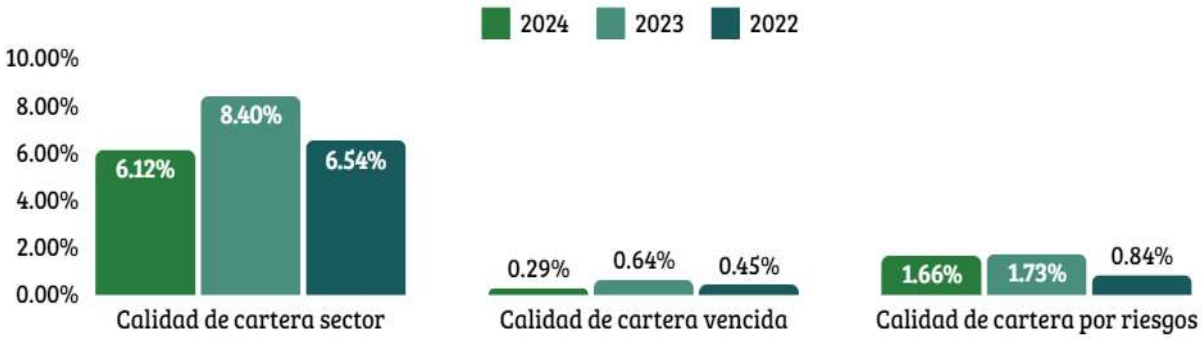
Para el año 2025 y de acuerdo al cronograma de implementación del nuevo modelo de deterioro se debe realizar el reconocimiento contable a partir de julio de 2025, con los escenarios evaluados durante el año 2024 se tienen las reservas para afrontar este cambio.

Lo anterior en armonía con la emisión de la Circular Básica Financiera y Contable CBFC - Circular Externa 022 del 28 de diciembre de 2020.

El indicador de calidad de la cartera de crédito por vencimiento se situó en 0,29% durante el precierre. Sin embargo, tras la aplicación del proceso de recalificación, en el cual se evalúan múltiples variables, este indicador de calidad de la cartera por riesgo ascendió a 1,66%. Dicho

procedimiento se llevó a cabo en cumplimiento de la Circular Externa No. 017 de 2020, la cual establece la obligación de recalificar los créditos con base en la evaluación anual.

Este proceso, liderado por el Comité de Riesgos, tiene como objetivo anticipar y cuantificar las pérdidas esperadas mediante el uso de modelos estadísticos y matrices de transición, permitiendo determinar la probabilidad de pérdida. La recalificación se realiza aplicando diversas variables de evaluación conforme a lo estipulado en la Circular Básica Contable y Financiera, garantizando así una adecuada gestión del riesgo crediticio.

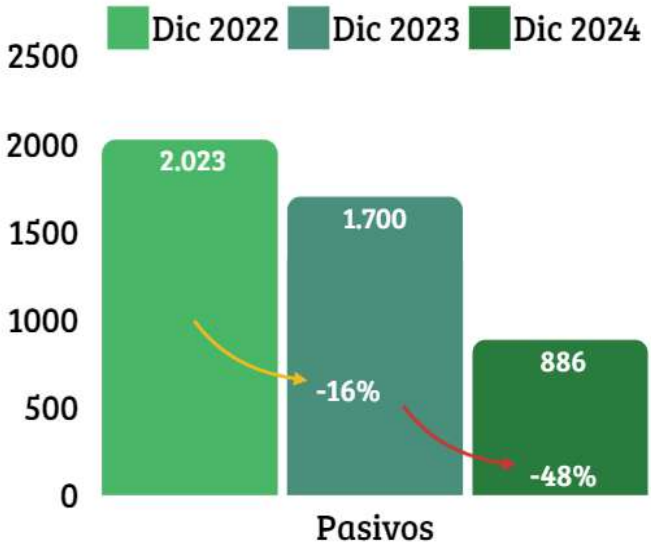


Este indicador se encuentra 4,46 puntos porcentuales por debajo del promedio del sector de las cooperativas de ahorro y crédito, el cual cerró en 6,12%. Este resultado refleja de manera positiva la efectividad de las estrategias implementadas en la colocación de crédito, así como la solidez de los procedimientos de cobranza y gestión de cobro jurídico dentro de la Cooperativa. Asimismo, evidencia el cumplimiento riguroso de las disposiciones establecidas en los manuales vigentes y resalta la importancia de la cultura de pago de nuestros asociados como un factor clave para mantener una cartera sana y al día.

En la gráfica se presenta el comportamiento de la cartera en mora dentro del sector cooperativo de ahorro y crédito durante el año 2024, reflejando una mejoría por el impacto de la crisis inflacionaria en su desempeño. Adicionalmente, se realiza un análisis comparativo con la evolución de la cartera de Coopsena en los últimos tres años, permitiendo identificar tendencias y variaciones en la gestión del crédito. En la última columna, se examina el efecto del proceso de recalificación de la cartera, el cual, a partir de este análisis, se denominará indicador de cartera por riesgos, proporcionando una visión más precisa sobre la calidad del portafolio crediticio.

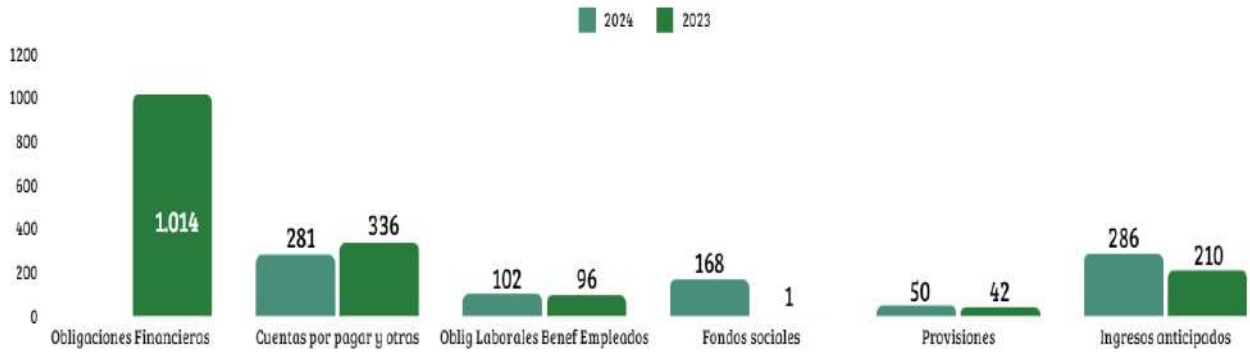
Las tasas de intereses de la cartera de crédito de Coopsena al cierre de diciembre de 2024, estaba colocada a una tasa de interés promedio ponderada del 17,53%, frente a la tasa de interés de las entidades de ahorro y crédito del sector solidario se ubicaba en 19.5% EA es decir 2.21 puntos porcentuales por encima de la de Cooperativa, este indicador se mantiene en permanente monitoreo y se ajusta paulatinamente con el fin de disminuir el riesgo de liquidez.

EVOLUCION DE PASIVOS



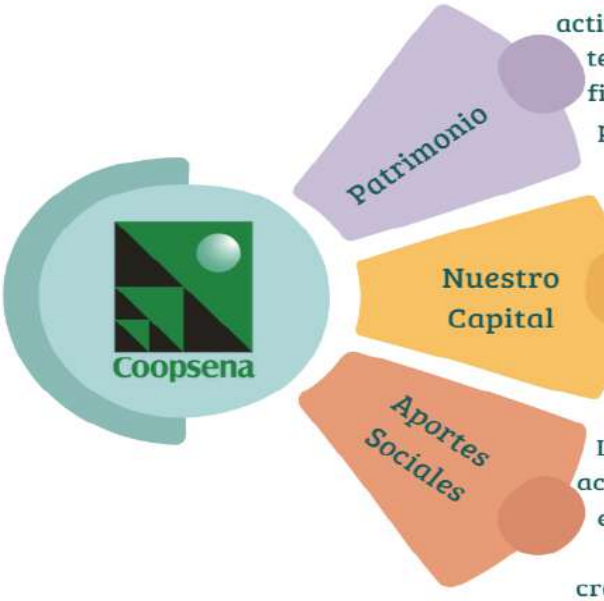
Los pasivos cerraron en $886 millones, disminuyeron en $813 millones con respecto al año 2023, debido a que en el mes de diciembre se realizó el pago de dos de las obligaciones financieras que durante el ejercicio fue necesario adquirir con el sector financiero para cumplir con la colocación de cartera, el nivel de endeudamiento de la Cooperativa cerro en 2,26%.

El rubro más representativo son los otros pasivos con un monto de $402 millones que equivale 48% de los pasivos corresponden a ingresos anticipados de cuotas de créditos y obligaciones con trabajadores, las cuentas por pagar con un 32% corresponden a remanentes de ex asociados fallecidos, proveedores e impuestos por pagar en su orden, y los fondos sociales representan un 20% del total del pasivo, este saldo corresponde al auxilio dado por Coopserfun con esta destinación específica a continuación se detalla su composición:



EL PATRIMONIO

La sostenibilidad económica de la Cooperativa está directamente relacionada con el nivel de compromiso y participación de sus asociados. Esta estabilidad financiera se estructura a través de la consolidación de la base social, el recaudo oportuno de los aportes, la eficiente gestión del portafolio de crédito y el fortalecimiento del patrimonio. Es fundamental reconocer que la sostenibilidad económica no se circunscribe únicamente a la generación de rentabilidad, sino que también integra el cumplimiento de la responsabilidad social, asegurando el equilibrio entre el crecimiento financiero y el balance social.



El Patrimonio representa el 97.74% de los activos, es decir que por cada $100 pesos que tenemos en activos, $97.74 pesos fueron financiados con patrimonio, lo cuál nos permite tener un indicador de solidez.

Nuestro capital social cerró en $32.890 millones, creciendo en $3.194 millones los cuales se destinaron a atender los créditos de los asociados.

Los aportes sociales representan el 84% de los activos; durante el año 2024 crecieron un 10.75%, es decir que pasaron de $29.696 millones en el 2023 a $32.890 millones en el 2024, un crecimiento absoluto de $3.194 millones de pesos.

Los aportes fueron destinados al servicio de crédito, cerramos con un total de 3.114 asociados, es decir 85 asociados más que en el año 2023 el cual cerró con 3.029 asociados activos.

Las demás cuentas del Patrimonio representan el 13.69% de los activos y se constituyen en el capital institucional de la Cooperativa incluidos los excedentes del año 2024 por valor de 1.281 millones de pesos.

RESULTADOS DE LOS INGRESOS MENOS GASTOS.

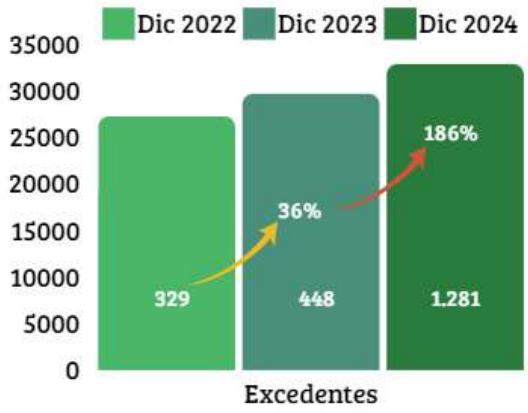
La estabilidad económica es un eje clave para garantizar el éxito y la continuidad de cualquier Cooperativa. Para lograrlo, es esencial una gestión integral que contemple múltiples aspectos, como la consolidación de la base social, la efectiva recaudación de aportes, la administración del servicio de crédito y el fortalecimiento del patrimonio. Estos elementos, en conjunto, contribuyen a la construcción de un resultado.

El estado de resultados es una herramienta que nos permite analizar la salud financiera de una compañía nos permite analizar la fuente de los ingresos de la entidad y como destina o hace uso de los mismos durante el año, para así llegar a un excedente final.

En el año 2024 se obtuvo un total de $6.489 millones de pesos por ingresos, $1.054 millones de pesos más que el año 2023 que cerró con $5.435, el incremento en general obedece principalmente a la dinámica de la colocación de créditos, que durante tres años continuos ha mantenido un crecimiento constante lo que genera mayores recursos productivos, por su parte los arrendamientos nos ayudaron con $71 millones del local del primer piso de la Cooperativa estuvo arrendado todo el año y adicionalmente el reconocimiento del descuento por compras del éxito por valor de $85 millones.

Tenemos un margen bruto del 97% en el año 2024, lo anterior nos permite concluir que seguimos siendo productivos, este punto de productividad corresponde al mayor gasto de intereses de las obligaciones financieras que se tenían con Coopcentral.

Cerramos con un EBITA de $1.468 millones de pesos, $595 millones de pesos más que el año 2023 el cual fue de $873 millones, generando un indicador de 24% el cual se aumentó con respecto al año 2023 que cerró en 17%, este aumento indica que la Cooperativa está generando más beneficios por cada peso de ingresos, lo que es un indicador de mayor eficiencia operativa esto efecto de mayores recursos productivos como lo es la cartera de crédito.



El aumento del EBITA se ha producido a pesar de la disminución de las tasas de interés, lo que indica que la Cooperativa ha sido capaz de compensar este impacto negativo estableciendo responsablemente un margen de intermediación, con el fin de disminuir el riesgo de liquidez.

En el año 2024 invertimos en programas de bienestar $1.404 millones, en solidaridad y asistencia $670 millones, en educación $150 millones, para un total de $2.224 millones de pesos, de los cuales con cargo al gasto se destinaron $1.820 millones y la diferencia fueron recursos de excedentes de 2023, aportes de los Olivos y aportes de los asociados.

Cerramos el año 2024 con $1.281 millones de pesos de excedentes netos, con un incremento de $833 millones con respecto al año 2023, pero si tenemos en cuenta que se invirtió $383 millones más en gastos de bienestar y solidaridad que el año 2023 que destinamos $1.436 millones con respecto a los $1.820 millones del año 2024, podemos concluir que el resultado fue satisfactorio, reflejando un crecimiento equilibrado entre la rentabilidad y el impacto social.

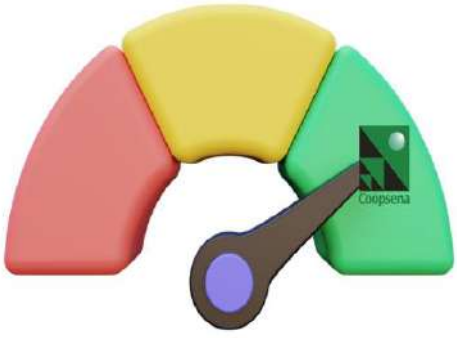
Analizando los gastos generales se destinaron $1.820 millones de pesos para nuestros asociados así: a) Por el Fondo de Solidaridad para los servicios exequiales y auxilios de solidaridad $581 millones de pesos b) $1.150 millones de pesos del Fondo de Bienestar, c) $90 millones del fondo de educación, se acumulan un total de $1.820 millones de pesos destinados a los asociados de la entidad, lo cual nos daría una rentabilidad del 5.53% promedio sobre el saldo de aportes sociales del año 2024 que fue de $32.890 millones de pesos.

Al finalizar el ejercicio económico, la Cooperativa obtuvo un excedente neto de $1,281 millones, reflejando un crecimiento significativo en su desempeño financiero. Este resultado no solo demuestra la eficiencia en la gestión de los ingresos y gastos, sino que también es un indicador clave de la solidez patrimonial de la entidad. Asimismo, evidencia la capacidad de la Cooperativa para mantener un equilibrio entre su rentabilidad y el cumplimiento de su misión social, adaptándose de manera efectiva a los cambios del mercado y a la situación económica del país que ha venido siendo cambiante en los años postpandemia.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Resulta positivo destacar que la Cooperativa ha experimentado un avance y un incremento en sus indicadores de rentabilidad durante los últimos años, llegando a sobrepasar los niveles del sector. Esto demuestra la eficacia de las estrategias adoptadas por la Cooperativa y su aptitud para ajustarse a las condiciones del mercado.

El aumento en el rendimiento acumulado de la cartera en comparación con períodos anteriores constituye un indicador positivo para la Cooperativa. Este crecimiento se atribuye en gran medida al ajuste de las tasas de interés del Banco de la República, en respuesta al comportamiento de la inflación, lo que generó un mayor margen de intermediación para la Cooperativa. No obstante, es importante señalar que, durante el año 2024, las tasas de interés experimentaron una reducción constante, siguiendo la tendencia a la baja del mercado, lo que podría influir en el margen de rentabilidad para el año 2025.



La participación del capital social y de las reservas sobre el patrimonio refleja una estructura de financiamiento sólida y propia, que ofrece una gran estabilidad a la Cooperativa. Esta solidez constituye una importante protección financiera, permitiéndole optimizar los costos de financiación y estar preparado para hacer frente a posibles eventualidades. Además, contar con un capital institucional que represente más del 11% del activo proporciona una base robusta que refuerza la protección financiera, incrementando así la rentabilidad futura de la Cooperativa y garantizando su viabilidad a largo plazo. Es esencial que la Cooperativa continúe fortaleciendo su patrimonio y gestionando de manera eficiente los riesgos, para asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

Es fundamental realizar un seguimiento constante de los indicadores de rentabilidad para identificar posibles desviaciones de los objetivos establecidos y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Además, es importante implementar diversas estrategias orientadas a mejorar la rentabilidad, como la optimización de la cartera de productos, lo que permitirá maximizar los ingresos, mejorar la eficiencia operativa y asegurar un crecimiento.

INDICES DE RENTABILIDAD		
NOMBRE DEL INDICADOR	2024	2023
Rentabilidad del patrimonio	3.35%	1.32%
Rentabilidad del Activo	3.27%	1.26%
Rentabilidad sobre aportes	3.89%	1.51%
Endeudamiento	2.26%	4.79%
Endeudamiento externo	1.84%	4.78%
Margen de operación	19.74%	8.24%
EBITA	23.88%	16.86%
EBIT	25.46%	13.04%
INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDO IPC – DANE – INFLACION	5.2%	9.28%

ALCANCE MENSUAL PARA TOMA DE DECISIONES

El Consejo de Administración recibe, en cada una de sus reuniones ordinarias mensuales, los informes de cierre financiero y administrativo. Dichos informes son presentados por la Gerencia, el área contable y la gestión mensual. En estos informes se incluyen aspectos esenciales como la colocación de crédito por líneas, las afiliaciones, los retiros de asociados y sus razones, los auxilios concedidos, así como la ejecución presupuestal mensual y acumulada de ingresos, gastos y créditos. Además, se reporta el cumplimiento de las obligaciones legales, incluyendo los impuestos, reporte a la SES.

Así mismo el Consejo de Administración analiza las cifras y los informes presentados. En función de este análisis, se toman las decisiones estratégicas necesarias para asegurar el correcto desempeño y la eficiencia operativa de la Cooperativa.

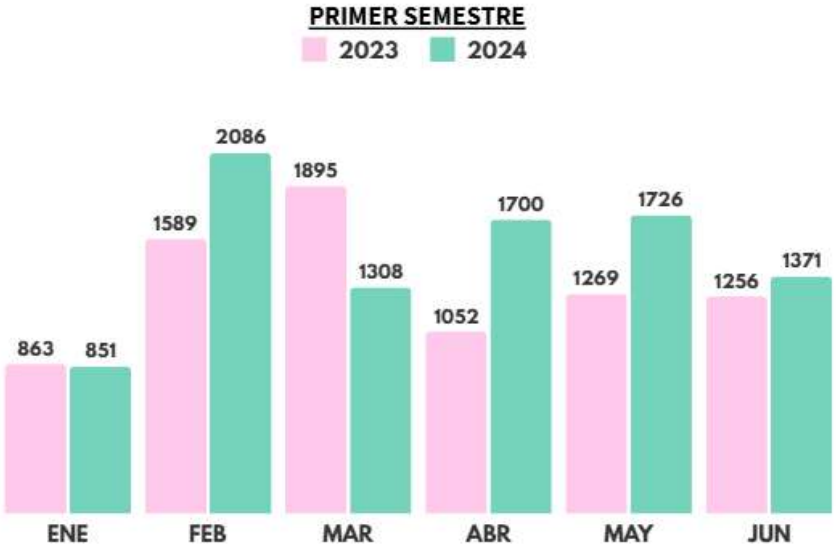
CRÉDITO Y CARTERA

CARTERA DE CRÉDITO

En el año 2024 la colocación fue de $ 19.543 millones aumentado en $4.626 millones, reflejando un aumento en porcentaje aproximado del 31% respecto al 2023, es de resaltar que a partir del mes

de abril de 2024 la colocación aumentó de manera significativa debido a la disminución de tasas de interés y modificaciones en el acuerdo de crédito vigente.

Basado en las condiciones del mercado y con el fin de mejorar nuestro portafolio de crédito el Consejo de Administración, en los meses de abril, julio y diciembre aprobó la disminución de tasas de interés dinamizando la colocación de créditos.



CANTIDADES

	2023	2024
ENE	128	156
FEB	247	226
MAR	243	161
ABR	122	149
MAY	124	147
JUN	133	95

	2023	2024
JUL	149	193
AGO	124	163
SEP	148	150
OCT	311	293
NOV	211	154
DIC	132	158

Total Desembolsado:
Año 2023 $14.917 millones
Año 2024 $19.543 millones

Total Cantidades:
Año 2023: 2.072
Año 2024: 2.045

COLOCACIÓN V/S PRESUPUESTO

MESES	MONTO CRÉDITO	VALOR GIRADO	%GIROS VS VALOR APROBADO	CARTERA PRESUPUESTO 2024	DIFERENCIA
ENE	851	707	83%	863	-12
FEB	2.086	1.726	83%	1.589	497
MAR	1.308	1.059	81%	1.895	-588
ABR	1.700	1.263	74%	1.052	648
MAY	1.726	1.278	74%	1.269	457
JUN	1.371	1.041	76%	1.256	114
JUL	1.632	1.269	78%	924	708
AGO	1.787	1.311	73%	1.008	779
SEP	2.167	1.335	62%	1.249	918
OCT	2.152	1.443	67%	1.380	773
NOV	1.634	1.042	64%	1.335	298
DIC	1.352	908	67%	1.256	96
TOTAL	**19.765**	**14.383**	**8.82%**	**15.077**	**+ 4.688**

La economía Colombiana presenta un crecimiento moderado con perspectivas de recuperación gradual para los próximos años, este crecimiento económico ha sido impulsado por varios sectores entre los que se destacan: comercio, servicios, industria, sin embargo, el sector de la construcción y la agricultura han tenido menor crecimiento comparado con otros sectores.

Se vienen varios desafíos para la economía como mantener controlada la inflación, disminución gradual de tasas de interés y la incertidumbre política la cual puede generar volatilidad en los mercados y afectar la confianza de los inversionistas.

En este 2024, Coopsena siempre estuvo a la expectativa tomando decisiones acertadas en cuanto a la tendencia y oportunidad de disminución de tasas de interés y cambios en el manual de crédito para nuestros asociados, esto permitió los resultados alcanzados en la colocación de cartera cerrando con $ 33.698 millones, un aumento de $1.035 millones respecto al año 2023, la colocación del año 2024, fue de $19.543 millones supero el 131 % de la cartera según lo presupuestado.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA

LIBRE INVERSIÓN	862	$16.426.126.220	48.75%
CREDIAPORTES	609	$ 4.096.859.926	12.16%
CREDIFAMILIA	286	$ 3.731.906.015	11.07%
CREDICOOPSENA	281	$ 3.194.326.014	9.48%
AFILIACIÓN	267	$ 2.265.315.066	6.72%
COMPRA CARTERA	93	$ 2.025.899.068	6.01%
CREDIVIVIENDA	12	$ 751.224.609	2.23%
PRIMA SERVICIOS	332	$ 426.828.688	1.27%
PRIMA NAVIDAD	168	$ 385.641.591	1.14%
VIVIENDA EMPLEADOS	3	$ 239.120.148	0.71%
CREDIPRIMA / APORTE	28	$ 68.170.597	0.20%
SEGURO VEHICULO	44	$ 50.934.457	0.15%
EDUCATIVO	8	$ 21.772.217	0.06%
CALAMIDAD COVID	16	$ 8.917.979	0.03%
TURISMO-RECREA	1	$ 4.290.909	0.01%
CALAMIDAD	1	$ 532.699	0.00%
CREDISALUD	1	$ 125.799	0.00%
TOTAL	3.012	$33.697.992.002	100 %

La disminución gradual de tasas de interés y las modificaciones en el reglamento de crédito impulsó a que los asociados renovaran sus créditos y se rotara la cartera, buscando beneficios de liquidez menores costos en el endeudamiento, mayor acceso al crédito para inversión o financiación de proyectos.

Coopsena cuenta con un portafolio amplio en líneas de crédito dando diferentes opciones a sus asociados permitiendo acceder al crédito de manera ágil y confiable generando expectativas al momento de pensar en inversión cumpliendo metas y sueños.

De los **$33.698 millones en cartera representados en 1.576 asociados con 3012 créditos el 51%** de la base social hace uso del servicio de crédito con tendencia a aumentar dadas las circunstancias del mercado financiero.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA Y APORTES POR JURIDISCIÓN

AP= Aporte / CA= Cartera / AS = Asociados / CR = Créditos
Valores representados en miles de millones de pesos

BOGOTÁ **AP: $22.492 - en 1.831 AS** **CA: $22.139 - en 1.915 CR**		**CUNDINAMARCA** **AP: $3.529 - en 340 AS** **CA: $3.363 - en 319 CR**		**VALLE** **AP: $ 825.7 - en 150 AS** **CR: $1.393 - en 135 CR**
META AP: $666.6 en 79 AS CA: $631.8 en 67 CR	**SANTANDER** AP: $500 .6 en 72 AS CA: $447.8 en 58 CR	**TOLIMA** AP: $473.3 en 59 AS CA: $439.8 en 51 CR	**QUINDÍO** AP: $430.2 en 51 AS CA: $771.5 en 59 CR	**ANTIOQUIA** AP: $426.8 en 67 AS CA: $482.3 en 57 CR
CAUCA AP: $392.5 en 50 AS CA: $393.2 en 51 CR	**CASANARE** AP: $369.8 en 45 AS CA: $501.3 en 28 CR	**BOYACÁ** AP: $341.6 en 38 AS CA: $476.4 en 37 CR	**PUTUMAYO** AP: $282.8 en 23 AS CA: $189.1 en 21 CR	**CAQUETÁ** AP: $272.4 en 36 AS CA: $204.9 en 21 CR
GUAVIARE AP:$223.2 en 20 AS CA: $126.6 en 10 CR	**SAN ANDRES** AP: $214.9 en 17 AS CA: $152.1 en 14 CR	**HUILA** AP: $198.9 en 36 AS CA: $199.3 en 23 CR	**ATLÁNTICO** AP:$180.5 en 10 AD CA: $149.1 en 15 CR	**NARIÑO** AP:$169.0 en 42 AS CA: $ 75.4 en-16 CR
AMAZONAS AP: $153.5 en 13 AS CA: $280.0 en 11 CR	**CESAR** AP: $126.1 en 25 AS CA: $102.2 en 11 CR	**VICHADA** AP: $81.0 en 17 AS CA: $177.4 en 14 CR	**RISARALDA** AP: $ 73.3 en 14 AS CA: $252.7 en 23 CR	**CALDAS** AP: $66.9 en 31 AS CA: $75.4 en 10 CR
GUAINÍA AP: $62.2 en 12 AS CA: $265.4 en 9 CR	**BOLIVAR** AP :$60.2 en 5 AS CA: $140.7- 14 CR	**CÓRDOBA** AP: $52.2 en 3 AS CA: $ 82.9 en 5 CR	**MAGDALENA** AP: $43.1 en 6 AS CA: $42.0 en 8 CR	**VAUPÉS** AP: $ 26.3 en 3 AS CA: $64.1 en 3 CR
ARAUCA AP: $ 15.9 en 10 AS CA: $15.1 en 1 CR	**GUAJIRA** AP: $115.4 en 3 AS CA: $288 en 1 CR	**N SANTANDER** AP: $ 14.8 en 2 AS	**CHOCÓ** AP: $13.7 en 3 AS CA: $49.6 en 4 CR	**SUCRE** AP: $1.18 en 1 AS CA: $11.0 en 1 CR

Las estrategias de mercado creadas por la administración para llegar a las diferentes regionales del SENA con el fin de hacer atractivo el servicio de crédito para los asociados, impulsó a que la cartera tuviera un crecimiento considerable superando los $500 millones en cada una de las regionales como: Valle, Quindío, Meta y Casanare. Representados en $ 3.298 millones un 10% aproximado del total de la cartera en solo 4 regionales. Confirmando la presencia de Coopsena en la mayoría de ciudades a nivel nacional.

Así mismo durante el año 2024, se buscó más acercamiento en las diferentes sedes del SENA haciendo presencia constante en las diferentes regionales con gran potencial para el aumento de nuestra base social, logrando afiliar 381 nuevos asociados de los cuales 201 fueron fuera de Bogotá alcanzando un 53% de las afiliaciones registradas durante este año.

Las regionales con mayor representación después de Bogotá y Cundinamarca son la Regional Valle, Meta y Santander con 301 asociados. Las otras regionales vienen en crecimiento teniendo en cuenta la confianza, credibilidad y reconocimiento que hemos recibido por parte de los asociados que ya están afiliados a Coopsena.

VARIACION ANUAL DE LA CARTERA

TOTAL	31/12/2023	%2023	31/12/2024	%2024
	32.663.407.573	100%	33.697.992.002	100 %
A	32.096.838.428	98.27%	33.140.206.348	98.34%
B	79.887.976	0.24%	188.508.034	0.56%
C	198.331.236	0.61%	73.339.343	0.22%
D	24.758.075	0.08%	88.524.559	0.26%
E	85.809.325	0.26%	13.482.101	0.04%
F	177.782.533	0.54%	193.931.617	0.58%
MORA	**566.569.145**	**1.76%**	**557.785.654**	**1.66%**
TOTAL	**32.663.407.573**	**100%**	**33.697.992.002**	**100%**

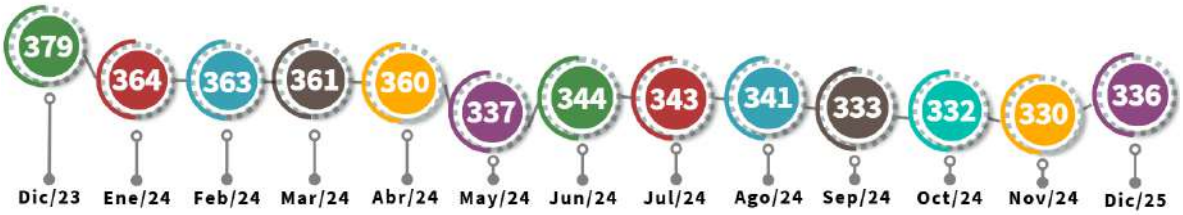
La cartera de crédito durante el año 2024, creció en un 3.17% con una variación de $ 1.035 millones cerrando en $33.698 millones, aunque hubo una disminución de la cartera en $1.106 millones comparada con el mes de noviembre de 2024, debido a la cancelación de primas de navidad y servicios de fin de año, al igual que la cancelación de créditos por compras de cartera y pagos anticipados.

Al cierre del mes de diciembre de 2024, el indicador de morosidad registro el 1.66%, aunque se realizó el proceso de recalificación de cartera el indicador es bajo y se mantiene una cartera controlada generando confianza en la colocación y el recaudo.

Seguimos cumpliendo con la reglamentación establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria y por el manual de crédito vigente de la Cooperativa. Igualmente continuamos con el Sistema de Gestión de la Calidad ICONTEC ISO 9001, certificados en colocación y recaudo de crédito.

RECUPERACION CARTERA CASTIGADA

Para el año 2024, se recuperó en cartera castigada la suma de $42 millones de pesos, representados es un 11.3% del total de la cartera castigada, cerrando con $336 millones en 54 deudores. El indicador de la cartera castigada es de 1% del total de la cartera, los cuales el área jurídica y de cobranzas continúan trabajando en su recuperación a través de los procesos ejecutivos.

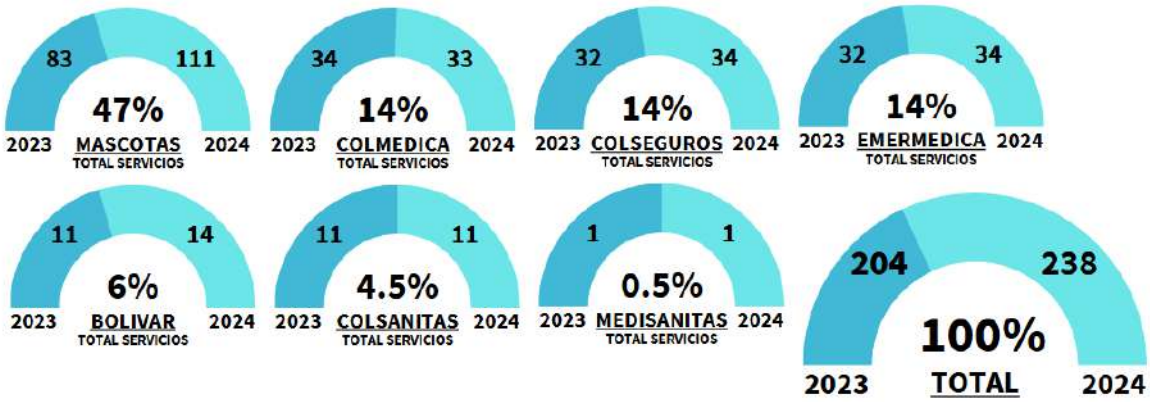


CONVENIOS

Continuamos generando bienestar para nuestros asociados y sus familias; realizando convenios que presten servicios como:

- Medicina prepagada con Colmédica, Allianz Seguros (Colseguros), Colsanitas y Medisánitas.
- Asistencia médica Emermédica.
- Pólizas de seguros de vehículo y seguros de vida con Mapfre, seguros bolívar.
- El servicio de los Olivos para el asociado y su grupo familiar.
- Plan de repatriación por intermedio de los Olivos valor de $13.200 el año.
- Servicio funerario para las mascotas por valor de $43.200 el año.
- Cine Colombia
- Viacoop

Aportando de esta manera en la construcción del compromiso solidario de nuestros asociados.



Crédito y Finanzas

El Comité de Crédito y Finanzas, de conformidad con el acuerdo vigente realizó de forma mensual reuniones con el acompañamiento permanente de un integrante de la Junta de Vigilancia, realizando 6 reuniones en el periodo.

En el desarrollo de sus funciones, analizó y verificó la colocación de créditos y el cumplimiento del manual vigente de acuerdo a la información suministrada por el área de Cartera, concluyendo que se cumplen a cabalidad con los parámetros y requisitos establecidos por la Cooperativa.

Se establece que la Cooperativa en su área de cartera analiza el nivel de riesgo y calificación en las centrales de riesgo para el funcionario y al interior los factores para establecer la liquidez y capacidad de pago del asociado. De acuerdo con los niveles de riesgo alto, medio y bajo, se decide internamente el otorgamiento y la modalidad de pago. Los soportes de los créditos se conservan en archivo protegido y se entregan al asociado que los reclame al terminar su pago; en caso contrario se eliminan en el periodo establecido en los procedimientos para destrucción de pagarés y otros documentos según su sistema integrado de gestión.

Se hizo el análisis de los estados financieros del primer semestre de 2024 con corte a 31 de junio/24 mediante el apoyo de la Contadora. Con base en el informe se establece que la Cooperativa se encuentra estable y líquida ya que, los créditos se apalancan con créditos por libranza o mediante el compromiso de las primas de servicios, navidad, diciembre, de los funcionarios. El crédito más solicitado es el de libre inversión. La Cooperativa aumentó su patrimonio en un 11% en relación con el año 2023 y hay excedentes por $1.157 millones para los cuales, el comité ha venido recomendando la redistribución de los mismos entre los asociados.

Con el apoyo del área de cartera se analizó la Ley de borrón y cuenta nueva y cómo se aplica con los asociados que en periodos previos pudieron ser castigados con la negación de sus préstamos, así mismo se analizó la asegurabilidad de los préstamos de los asociados adultos mayores.

En la última reunión del año 2024, el comité se reunió para profundizar sobre el procedimiento que se sigue en la Cooperativa para la liquidación y cierre de los créditos y la gestión documental de los mismos. De acuerdo con el sistema de gestión de calidad ISO-9001 en el cual está certificado Coopsena, los pagarés son guardados en la tesorería en la caja fuerte por ser un título valor. Cuando se termina de pagar el crédito, por Ley se deben conservar en archivo durante 5 años, a partir de los cuales se pueden digitalizar y destruir los originales.

Fomento Empresarial

El Comité de Fomento Empresarial, de conformidad con el acuerdo vigente realizó reuniones con el acompañamiento permanente de un integrante de la Junta de Vigilancia.

Durante esta vigencia los asociados no radicaron proyectos para la solicitud de créditos de fomento empresarial debido a las tasas de interés y los requisitos de respaldo de los créditos como garantía real, en este periodo se realizaron dos reuniones debido a que no hubo acciones por parte de los asociados o sus beneficiarios que justificaran reuniones mensuales. Se le hizo seguimiento a los asociados y sus beneficiarios que asistieron a la capacitación con la empresa Gestando dando como resultado la necesidad de continuar con programas de capacitación.

Se recomendó al Consejo de Administración continuar con la capacitación a los asociados que realizaron la primera parte y los que deseen participar. El comité recomendó estrategias para estimular los créditos de fomento empresarial teniendo en cuenta que los intereses han bajado y que posiblemente seguirán bajando, tales estrategias pueden ser mediante divulgaciones a través de las promotoras, pautas publicitarias a través de la página web.

- **SEGUIMIENTO MENSUAL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

De manera mensual y en todas las reuniones ordinarias del Consejo de Administración, se reciben los informes mensuales de cierre financiero y administrativo por parte de la Gerencia y la parte contable, junto con la gestión de mes sobre colocación por las diferentes líneas de crédito, afiliaciones por secciones, retiros de asociados y sus motivos, auxilios otorgados, ejecución presupuestal mensual y acumuladas de los ingresos, gastos y créditos, cumplimiento de obligaciones legales, como impuestos, reportes a la SES. Las cifras y los informes son analizados y se adoptan las decisiones del caso cuando corresponde.

- **PARÁMETROS Y LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESUPUESTO.**

La Cooperativa utiliza una herramienta administrativa y gerencial que corresponde a la elaboración del presupuesto de ingresos y gastos para cada vigencia, normalmente se elabora con base en la ejecución del mes de octubre de cada año y se somete a estudio, análisis y aprobación en la reunión del Consejo de Administración del mes de noviembre o diciembre de cada año.

Para su preparación y elaboración, se analiza la ejecución del año actual, los históricos de colocaciones de créditos, promedio de ingresos por tasas de interés, ingresos y retiro de asociados y de aportes sociales, estructura organizacional, planta de personal y posibles ajustes, se proyectan costos por obligaciones financieras, gastos generales, entre otras variables; de acuerdo con los resultados, se proyecta los ingresos estimados de aportes sociales, la colocación de créditos del siguiente año, estimando montos, tasa promedio de colocación, índice de cartera vencida, gastos por deterioro, proyección de gastos de personal, impuestos, gastos generales, gastos financieros, gastos de funcionamiento y gobernanza como Asamblea, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, y Comités, gastos de bienestar y solidaridad para los asociados y el excedente esperado.

En forma mensual, la administración prepara e informa al Consejo de Administración, la ejecución presupuestal del mes y la acumulada y los niveles de cumplimiento; al respecto el Consejo de Administración analiza los resultados, se solicitan explicaciones sobre las desviaciones y se adoptan decisiones cuando se consideran necesario que quedan consignadas en el acta correspondiente. Para realizar el presupuesto es necesario conocer en qué estado se encuentra la economía colombiana analizando algunos indicadores macroeconómicos que resultan claves para el crecimiento de la economía y las proyecciones de las mismas como lo son la inflación, el IPC y evolución de la tasa de cambio.

6. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

➢ GESTIÓN DE RIESGOS

INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE RIESGOS

El Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR con las directrices de la Superintendencia de Economía Solidaria según Circular Básica Jurídica Titulo V, permite gestionar de manera integral las exposiciones de riesgo, en cuanto a los Sistemas de Administración de riesgo en lavado de Activos y financiación del terrorismo- SARLAFT, Administración de Riesgo crédito - SARC, Administración de riesgo Operativo- SARO, y Administración de Riesgos de mercado -SARM.

Para Coopsena por ser una entidad de primer nivel de aportes y crédito tiene implementado los sistemas de SARLAFT y SARC, cumpliendo con lo estipulado en los manuales de políticas y procedimientos aprobados por el Consejo de Administración siguiendo por lineamientos de la normatividad vigente, realizando identificación, control, medición y monitoreo de todas las actividades transaccionales de nuestros asociados/clientes/ proveedores. Como buenas prácticas en el caso del Riesgo de Liquidez -SARL se llevan procedimientos de Monitoreo del Riesgo de Liquidez y patrimonio Técnico y en cuanto a Riesgo Operacional -SARO se evaluará a largo plazo la implementación de los mismos, ya que para esta Cooperativa no solo es estar obligado, sino que vemos la importancia de llevar procesos de riesgo de operación, y para SARM que aunque no nos aplica se realiza seguimiento a factores de riesgo de mercado como lo son la Tasa de interés en moneda legal.

La Cultura del monitoreo de Riesgos permite hacer frente a los desafíos presentes y futuros sobre el comportamiento de nuestros asociados/clientes/proveedores, por tanto, mejoramos continuamente gracias a los Sistemas de Gestión de Riesgos que tenemos implementados para este fin. En 2024, Colombia cerró con un balance positivo en cuanto a riesgos financieros, gracias a la resiliencia del sector empresarial y del colombiano, por tanto, la cultura de los sistemas de Riesgo ha aumentado gracias a todos los lineamientos establecidos por los órganos administrativos para el buen comportamiento de la transaccionalidad de nuestros asociados/clientes/proveedores.

SARLAFT

Coopsena, en el marco de este sistema, actualiza regularmente su Manual de Políticas y Procedimientos en SARLAFT, así como su matriz de riesgos. Esto incluye la segmentación de la información transaccional, tanto de entradas como de salidas de dinero, y el análisis de los comportamientos transaccionales de los asociados. Además, se identifican las operaciones inusuales o sospechosas, se lleva a cabo la debida diligencia correspondiente y se efectúan los reportes pertinentes ante la UIAF, en cumplimiento con la normativa emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

SARC

En el contexto cooperativo, donde los servicios de crédito son un componente clave, el SARC ayuda a minimizar el riesgo de impago o morosidad. El objetivo principal es mantener una cartera de créditos sana, asegurando que los préstamos otorgados sean viables y que Coopsena pueda cumplir con sus compromisos financieros sin poner en riesgo su solidez, es así que se realiza seguimiento y monitoreo de todas las transacciones de los asociados, identificando posibles riesgos de incumplimiento y tomando medidas preventivas como el seguimiento cercano de los asociados morosos o la reestructuración de préstamos.

SARL

En el marco del sistema de riesgo de liquidez, la Cooperativa ha identificado y evaluado las posibles brechas que podrían afectar su liquidez. Para mitigar estos riesgos, se han realizado ajustes en las tasas de interés, tomando en cuenta factores como la fluctuación del mercado y la inflación. Además, se lleva a cabo un monitoreo constante del comportamiento de los indicadores financieros, como el índice CAMEL, con el objetivo de asegurar la estabilidad financiera de Coopsena.

COMITÉ DE RIESGOS

De acuerdo con lo establecido en su reglamento 005-2021, el Comité de Riesgos cumplió con sus funciones conforme a lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera, así como en la Circular Básica Jurídica. Durante el año 2024, el comité celebró doce (12) reuniones en las que identificó, analizó y monitoreó de manera mensual las actividades del oficial de cumplimiento, especialmente en su análisis de SARLAFT. Asimismo, se evaluó el comportamiento de las operaciones realizadas por los asociados en la colocación y recuperación de la cartera de crédito, y se realizó un seguimiento detallado de indicadores clave como la brecha de liquidez, el patrimonio técnico y sus respectivos límites. Con base en estos análisis, el comité formuló recomendaciones al Consejo de Administración, contribuyendo así a la toma de decisiones que favorecieron el bienestar y la estabilidad de la Cooperativa

ACTVIDADES REALIZADAS

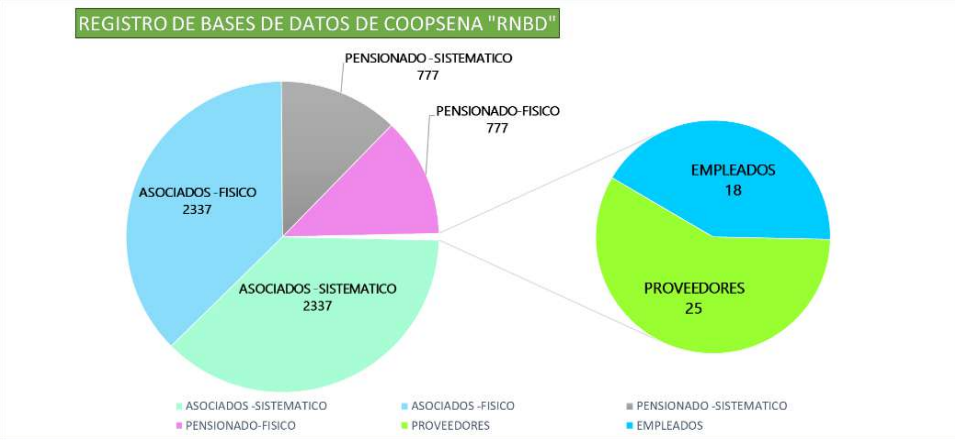
- ✓ Realizó seguimiento de las actividades del empleado de cumplimiento.
- ✓ Se ajustan los Manuales de Políticas y límites del Sistema de Administración de Riesgo Sarlaft y Sarc.
- ✓ Se realiza seguimiento a las operaciones de crédito y cartera.
- ✓ Se realiza análisis y evaluación de la cartera dos veces al año.
- ✓ Se realizó seguimiento a la brecha de liquidez y al patrimonio técnico, margen de solvencia y límite de operaciones de crédito.
- ✓ Se realiza seguimiento a los cambios de las tasas de interés.
- ✓ Monitoreo y evaluación de impactos del nuevo modelo de deterioro por perdida espera para aplicar a partir de 2025 con reporte pedagógico.
- ✓ Capacitaciones.

❖ SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN RIESGO EN LAVADOS DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO- SARLAFT:

INFORME OFICIAL TRATAMIENTO BASES DE DATOS

De conformidad con la asignación como oficial de Tratamiento de Bases de Datos, teniendo en cuenta la ley 1581 de 2012, su objetivo es desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases o archivos. Ley que se creó el Decreto Único reglamentario 1074 de 2015, en el capítulo 26 donde se encuentran las disposiciones generales de Registro Nacional de Bases de Datos “RNBD”, teniendo en cuenta lo anterior Coopsena realizó la actualización de las seis (6) bases.

No. Radicado (CIR)	Nombre de la Base de Datos	Cantidad de Titulares	Fecha de Radicación	Continuar
17-399522--000007-000	EMPLEADOS	18	17/01/2025 09:26:01	Consultar Registro Modificar Datos
17-74658--000009-000	ASOCIADOS	2,337	17/01/2025 09:10:51	Consultar Registro Modificar Datos
17-74658--000009-000	ASOCIADOS	2,337	17/01/2025 09:10:51	Consultar Registro Modificar Datos
17-79138--000008-000	PENSIONADOS	777	17/01/2025 09:18:37	Consultar Registro Modificar Datos
17-79214--000007-000	PENSIONADOS	777	17/01/2025 09:23:43	Consultar Registro Modificar Datos
17-401013--000006-000	PROVEEDORES	25	17/01/2025 09:36:07	Consultar Registro Modificar Datos

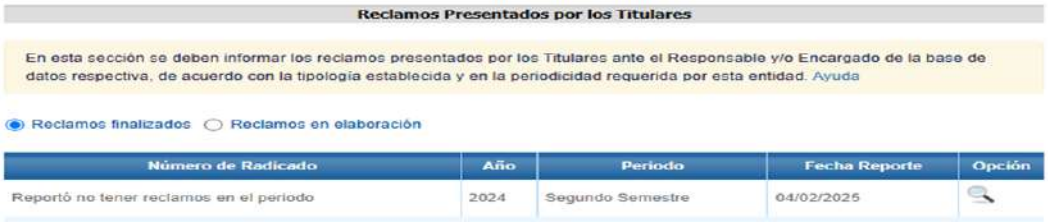


En conclusión, se realiza debidamente y oportunamente ante RNBD los registros de las bases de datos en los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

- **Reporte a la SIC de las reclamaciones por tratamiento de datos personales**

Las empresas obligadas a registrar sus bases de datos deberán reportar ante el RNBD los reclamos que hayan recibido por parte de los titulares, en relación con el tratamiento de datos personales directamente o por medio de sus encargados. Este reporte lo realiza el encargado de tratamiento de Bases de Datos por medio de la plataforma de la SIC los primeros 15 días hábiles de febrero (semestre de julio a diciembre) y agosto (semestre de enero a junio).

Se realiza los reportes a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de las reclamaciones de las bases de datos de los titulares de conformidad con la normatividad vigente, para nuestra entidad se realiza el reporte de los reclamos en el mes de agosto con corte al primer semestre del año 2024 y en febrero 2025 con corte al segundo semestre año 2024 donde no hubo ninguna reclamación por parte de los titulares.



❖ **INFORME ACTIVIDADES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

El sistema SARLAFT en Coopsena se ha consolidado como uno de los procesos más relevantes y estratégicos para nuestra entidad. Este sistema garantiza una vinculación transparente de asociados, clientes y proveedores, lo que fortalece el control y permite mitigar eficazmente los riesgos asociados al Lavado de Activos y la Financiación del terrorismo. El compromiso demostrado por las directivas, la administración y todo el equipo de trabajo ha sido fundamental para respaldar las medidas adoptadas en la gestión del riesgo. Este esfuerzo conjunto ha permitido implementar acciones más efectivas que contribuyen a la protección y sostenibilidad de nuestra organización, promoviendo una cultura de cumplimiento y ética en el sistema.

Junto con la Gerencia se ha evaluado los mecanismos para atender las necesidades de los asociados, no sin antes conocer los riesgos a que estamos expuestos en las transacciones que se realizan diariamente por nuestros asociados/clientes/proveedores. Para el presente informe mostraremos las actividades y gestiones que se han realizado en materia de SARLAFT y Gestión del Riesgo.

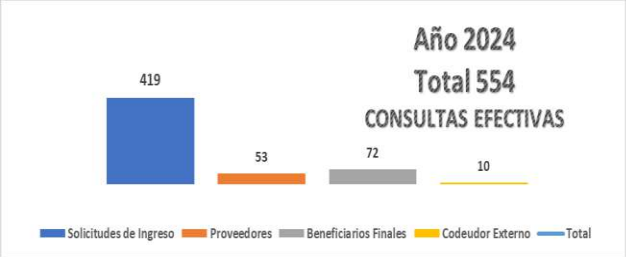
- **Gestión y Actividades:**

✓ Se evaluaron al detalle los formatos de Origen de Fondos donde se estableció que cada una de estas transacciones cumplió con los requisitos.
✓ Se llevan controles, seguimiento y monitoreo de los Asociados/Clientes/proveedores teniendo en cuenta las etapas y los elementos establecidos en el manual del Sistema de Administración de Riesgo en Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
✓ Se mantuvo informado al Comité de riesgos y al Consejo de Administración de las actividades propias del SARLAFT en el informe de riesgos presentado mensualmente.
✓ Se dio cumplimiento a los requerimientos establecidos.

- **TRANSACCIONES MAYORES A 10 MILLONES DE PESOS**

Con relación a las transacciones en efectivo superiores a $10 millones, en el año se tuvo 152 transacciones para un total de $3.924 millones de pesos, estas operaciones fueron validadas, constatando la existencia de la correspondiente Declaración de Origen de Fondos y los Documentos Soportes que sirven para justificar la procedencia de los recursos depositados en las cuentas de los asociados. Concluyendo se evidencia que los valores consignados en un 59.99% son compras de cartera por $2.354 millones de pesos, la mayor entidad que compra cartera es banco pichincha y seguido la gran campaña que realizo COLSUBSIDIO y FBC.

- **CONSULTAS EFECTIVAS 2024**



En el año se realizaron 297 consultas en Listas Restrictivas donde no se evidencio vínculos negativos para los asociados/clientes/proveedores. En el año 2024, hubo 554 consultas efectivas. Coopsena ratifica que no hay ASOCIADOS /CIENTES/PROVEEDORES en las listas restrictivas.

- **CONSULTA EFECTIVA MASIVA**

Se realizó consulta efectiva masiva con 3.212 registros con corte a noviembre de 2024. Coopsena ratifica que no hay ASOCIADOS /CLIENTES/PROVEEDORES en las listas restrictivas y algunas figuras comerciales son identificadas en Boletines como entidades de almacenes de cadena y servicios públicos que están en primera instancia vigiladas por el ente nacional.

- **Conocimiento Del Asociados/Clientes/Proveedores Actuales Y Potenciales:**

En el año se dio visto bueno a 381 solicitudes de afiliación, las cuales fueron aprobadas por el Consejo de Administración, cumpliendo con los requisitos.

- **ACTUALIZACION DE INFORMACION**

Físicos: Los formatos se han diligenciado de conformidad con lo establecido en los manuales de Sarlaft.

Software: se ha venido actualizando la información del asociado continuamente en la medida que solicitan servicios en la Cooperativa.

Data: Cada cierre se evalúa la información del sistema la cual se encuentra capturada y custodiada mediante el software contable, para asociados/clientes/ proveedores;

Validación de datos: Los responsables de esta labor dejan evidencia con firma, fecha y hora de la verificación y validación de datos tanto proveedores como afiliaciones.

Según el análisis del oficial de bases de datos, con corte a diciembre tenemos los siguientes datos

ACTUALIZACION DATOS		
Actualizado pag. web	2478	80%
Ingreso 2024	354	11%
No Actualizado	282	9%
TOTAL	**3114**	**100%**

El oficial de cumplimiento realiza revisión de las bases de datos donde determina que la actualización de datos por página web está en el 80% más los ingresos de nuevos asociados en un 11%. El 91% de la base social esta actualizada.

- **PROVEEDORES**

La gestión de proveedores es uno de los aspectos con más riesgo y vulnerabilidad, por ello la importancia de realizar un adecuado proceso de debida diligencia de conocimiento, pero además debe realizar una actualización anual de sus datos.

Durante el año 2024 se manejaron 250 proveedores consultados en listas restrictivas de los cuales 17 no aplican por ser entidades de almacenes de cadena u organizaciones gubernamentales, 195 no superan las 100 UVT ($4.700.000), y no aplica documentación, 26 son frecuentes, quienes están actualizados en un 88% y 8 proveedores nuevos.

INSTRUMENTOS

- **IDENTIFICACIÓN**

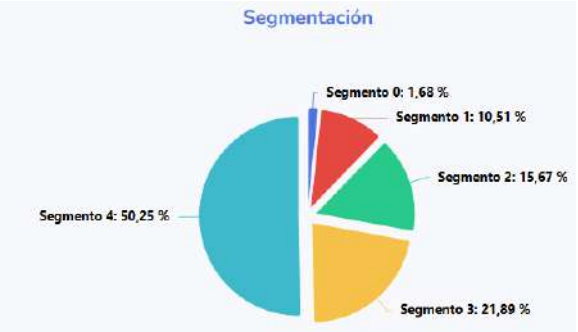
Se realizó la actualización de la matriz de riesgo LAFT, se ajustaron las causas y consecuencias de los riesgos identificados.

- **MATRIZ DE RIESGOS**

En acta No. 075 del 29 de abril de 2024 el Comité de Riesgo analizó la matriz de riesgo continuando con los 14 riesgos enmarcados según las políticas y normas establecidas para este proceso y en acta 006-2024 del Consejo de Administración se presentó para su aprobación.

- **Perfil de Riesgo por Segmento**

Durante el semestre se tuvo aproximadamente 56645 transacciones (movimientos contables, entradas y salidas de recursos), las cuales se dividieron en 4 segmentos de información, teniendo en cuenta las diferentes variables de naturaleza, genero, producto, nivel educativo, estrato, estado civil, edad, entre otros.



Distribución de la Segmentación

Segmento	Transacciones	Porcentaje
0	954	1,7%
1	5.951	10,5%
2	8.877	15,7%
3	12.401	21,9%
4	28.462	50,2%

Se identifica que el Segmento cero “0” con 954 transacciones equivalentes al 1.7% del total de las mismas donde se refleja la vinculación de nuevos asociados con Coopsena que durante ultima

segmentación no realizo operaciones con la Cooperativa, y el comportamiento de los demás segmentos son homogéneos teniendo en cuenta sus transacciones.

- **MEDICION DE RIESGOS**

Conforme a la metodología de medición adoptada en el manual SARLAFT, la Cooperativa realizó la medición de las señales de alerta relacionadas con los 14 riesgos identificados para cada factor de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción), se concluye:

- Se evaluaron 56.645 transacciones utilizando la herramienta en BIRisk.
- Acorde al modelo de segmentación se recalibran las señales de alerta del modelo.
- Se generaron 7980 alertas transaccionales.
- Ningún riesgo sufrió cambios en su severidad (Probabilidad Inherente por Impacto Inherente).

- **NORMATIVIDAD**

Los empleados de Coopsena en ejercicio de sus funciones efectuaron los informes y reportes como es el formato de origen de fondos, las cuales fueron analizadas por el oficial de cumplimiento. Se está llevando a cabalidad los formatos establecidos en los manuales de SARLAFT. La Cooperativa está cumpliendo con la normatividad legal respectiva.

- **CIRCULARES EXTERNAS SUPERINTENDENCIA:**

- En la Circular Externa 70 expedida el 19 de noviembre de 2024: informa que las organizaciones solidarias pueden adaptar para la firma y huella del formulario de vinculación como asociado “anexo 5” mecanismos como los certificados de firma digital, según lo establecido en la Ley 527 de 1999, factores biométricos u otros mecanismos tecnológicos que garanticen la verificación y autenticación de la identidad del asociado o cliente.” Como también adjunta un formato más simplificado para este trámite.

  Para el cambio de formatos, la administración junto con el área de riesgos evaluará sin perjuicio de los requisitos de información y documentación adicionales de acuerdo con la identificación de riesgos, teniendo en cuenta las características particulares de los asociados.

  Por otra parte, en esta misma Circular informa que hay algunas actualizaciones en el formato de Reporte de operaciones sospechosas que en la Circular debe estar alienado con lo establecido por la UIAF. Reportes que si se presentan se realizan directamente ante la página de la UIAF.

- En la Circular Externa 72 expedida el 23 de diciembre de 2024: suspende la disminución de los topes a reportar ante la UIAF, por lo tanto, para el año 2025 se mantienen los reportes con transacciones individuales iguales o superiores a cinco millones de pesos ($5.000.000) y transacciones múltiples que, en su conjunto, igualen o superen los treinta millones de pesos ($30.000.000). por lo tanto, se continuará con los reportes como se vienen realizando.

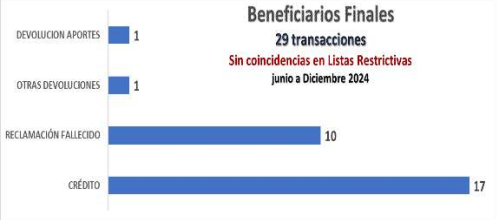
- **PERSONAS EXPUESTAS PUBLICAMENTE – PEPS**

Se realiza su identificación al momento de afiliarlos y un monitoreo transaccional continuo y más exigente teniendo en cuenta su perfil de riesgo.

Al corte del 31 de diciembre de 2024 se identifica que existen 31 asociados catalogados como PEPS. Sus transacciones han sido monitoreadas continuamente por lo cual los créditos solicitados son pago por nómina y no causan ningún riesgo asociado.

- **BENEFICIARIOS FINALES**

Se realizó seguimiento de 29 transacciones a Beneficiarios finales en el segundo semestre, para un total de 65 transacciones en el 2024, los cuales cumplieron con las políticas establecidas en nuestro manual.



Concepto	No. En 2024
CRÉDITO	44
RECLAMACIÓN FALLECIDO	18
OTRAS DEVOLUCIONES	1
DEVOLUCION APORTES	1
RETIRO COOPSENA	1
Total general	**65**

- **REQUERIMIENTOS GUBERNAMENTALES**

En el segundo semestre de 2024 no hubo requerimientos Gubernamentales de SARLAFT

- **DOCUMENTACIÓN**

- ✓ Se está llevando a cabalidad los formatos establecidos en los manuales de SARLAFT.
- ✓ Se tiene en custodia del oficial de cumplimiento los documentos requeridos a los asociados/clientes/proveedores cuando la operación lo amerite.
- ✓ Se mantienen en el sistema papeles de trabajo donde se documentan las operaciones de Coopsena.

- **SEGUIMIENTO INFORME REVISOR FISCAL**

Se analizó el informe de Revisoría Fiscal presentado a la Superintendencia de Economía solidaria donde manifiesta la aplicación de la normatividad y presentación de reportes ante la UIAF. Se analizaron los puntos tratados en el informe presentado por la revisoría Fiscal fechado el 30 de enero de 2025 y se resaltan sus recomendaciones para el mejoramiento de los procesos de SARLAFT.

- **CODIGO DE BUEN GOBIERNO**

Se ha cumplido con lo estipulado en el Código de Gobierno, realizando monitoreo de las transacciones de los asociados/clientes/proveedores.

- **PLAN ESTRATEGICO**

En línea con nuestro direccionamiento estratégico, se ha llevado a cabo el análisis de riesgos en el marco del SIAR abarcando los sistemas de SARC, SARL y SARLAFT. Este análisis se integra al Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración, estableciendo políticas y metas institucionales orientadas a satisfacer las necesidades de los asociados.

Nuestro objetivo es promover el desarrollo humano y el bienestar de sus familias, ofreciendo servicios de crédito oportunos, eficaces, confiables y con una recuperación efectiva. Todo ello está enmarcado en el compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad, el desarrollo y aprendizaje de nuestro talento humano, y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

- **REPORTES UIAF**

Se realizan los reportes a la Unidad de Información y Análisis financiero (UIAF) de conformidad con la normatividad vigente, para nuestra entidad en las transacciones en efectivo es dentro de los 20 días después del cierre mensual y para los Reportes de Operación Sospechosa se realiza en el momento que se identifica el riesgo o al día 20 de cada trimestre por ausencia de operaciones.

En conclusión, se realizó debida y oportunamente ante le UIAF los reportes de transacciones en efectivo, productos y ausencia de operaciones sospechosas cumpliendo con lo estipulado en la normatividad vigente.

- **CAPACITACIÓN**

CURSOS VIRTUALES E- LEARNING – UIAF: El oficial de cumplimiento y su suplente realizaron curso virtual de la UIAF cumpliendo la circular externa 57 expedida de la Supersolidaria.

DIPLOMADO ESTANDAR OFICIAL DE CUMPLIMIENTO: la UIAF lanzo gratuitamente un diplomado Estándar- modalidad virtual para los oficiales de cumplimiento, al cual el oficial de cumplimiento principal se inscribió, este diplomado finaliza en marzo de 2025.

ACTUALIZACION SARLAFT Y SARC: En el mes de mayo de 2024 por la plataforma Zoom, se efectúo la capacitación programada “actualización SIAR” enfocado en SARC Y SARLAFT donde se invitaron a 97 participantes (70 delegados 18 empleados, 3 integrantes comités y 6 proveedores), de los cuales asistieron un 87%.

- **EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN**

De conformidad con el cronograma previsto por la administración y el área de riesgos, se cumple con el plan de capacitación en temas de SARLAFT y SARC”, se concluye que los empleados reconocen la importancia de los sistemas de Riesgos, comprometiéndose a aplicar todos los procesos y procedimientos que están establecidos en la normatividad Vigente.

- **CONCLUSIÓN**

La cultura y el conocimiento sobre SARLAFT ha aumentado considerablemente, contribuyendo a minimizar el riesgo de vincular personas naturales o jurídicas asociadas al riesgo LAFT por desconocimiento. El SARLAFT, como sistema dinámico, requiere verificaciones y validaciones constantes de la información, lo que resulta clave para optimizar los procesos. Este enfoque ha contado con el respaldo comprometido de la administración, los líderes de procesos y el personal directamente involucrado en la gestión y cumplimiento del sistema.

Gracias al compromiso de los líderes de procesos administrativos y de las directivas, se han logrado avances significativos en la gestión del riesgo. Actualmente, disponemos de una matriz de riesgos

corporativa que abarca tanto procesos administrativos como estratégicos. Estos riesgos han sido evaluados y monitoreados, permitiendo que cada responsable mantenga el control y cumpla con las acciones de prevención y mitigación establecidas. De manera continua, se realiza la búsqueda de asociados, clientes y proveedores con posibles vínculos comerciales con Coopsena en las listas vinculantes y restrictivas obligatorias. Este proceso, fortalecido mediante una herramienta contratada por COOPCENTRAL, ha mejorado significativamente la identificación y mitigación de riesgos.

Por lo anteriormente expuesto, En el periodo informado y de acuerdo con las pruebas realizadas, Coopsena no ha sido utilizada por parte de asociados/cliente/ proveedores para lavado de activos y financiación del terrorismo.

- **CERTIFICACIÓN ISO 9001-2015**

Coopsena, bajo la dirección de la alta Gerencia, mantiene su compromiso con la mejora continua a través del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), un sistema implementado desde 2015 que asegura la satisfacción continua de sus asociados mediante el desarrollo constante de la calidad de los servicios. El SGC se basa en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), integrando estos principios en todos los procesos de la Cooperativa y permitiendo la toma de acciones de mejora mediante el seguimiento de actividades y la medición de indicadores.

En 2024, Coopsena ha seguido trabajando con el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios y responder de manera efectiva a las expectativas de los asociados. La alta Gerencia ha dado especial énfasis a la gestión de los procesos de la Cooperativa, asegurando que los servicios estén alineados con los valores cooperativos y las necesidades de los asociados. El equipo de colaboradores, es esencial en la operación de la Cooperativa, sigue siendo capacitado en áreas críticas, promoviendo un ambiente de trabajo competente y comprometido.

A lo largo del año, se han realizado evaluaciones periódicas del desempeño de los procesos mediante indicadores, con un seguimiento constante que permite detectar áreas de oportunidad y poner en marcha las acciones correctivas necesarias.

El 28 de noviembre se realizó auditoría externa por parte del ente certificador ICONTEC, como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión basados en el muestreo realizado. Entre los hallazgos que respaldan la conformidad del sistema se destacan varios aspectos importantes; en primer lugar, la aprobación del Plan de Desarrollo 2024-2026, que se enfoca en áreas estratégicas como la gestión del conocimiento, la excelencia en el servicio, el fortalecimiento institucional y el cumplimiento normativo.

En cuanto a la gestión financiera, la optimización en el control de desembolsos y la reducción de los tiempos en la aprobación de créditos también fueron destacados, lo que mejora la eficiencia de la organización. La gestión documental ha mostrado avances significativos, con la implementación de metodologías claras para la consulta, entrega y devolución de documentos, así como la definición de políticas para la eliminación de documentos, garantizando la revisión adecuada y evitando la pérdida de información importante. Estos hallazgos reflejan un sistema de gestión sólido que contribuye al fortalecimiento de la Cooperativa y al cumplimiento de los requisitos establecidos, impulsando el continuo mejoramiento y asegurando la satisfacción de los asociados.

En conclusión, durante 2024, no se han identificado no conformidades en el Sistema de Gestión de Calidad. Las auditorías internas y el seguimiento de los procesos han confirmado la eficacia del sistema, y se han logrado avances significativos en la mejora continua. Coopsena sigue comprometida con la calidad de sus servicios y el fortalecimiento de sus procesos para asegurar el crecimiento y sostenibilidad de la Cooperativa a largo plazo.

Certificate

COOPERATIVA MULTIACTIVA DEL PERSONAL DEL SENA. COOPSENA

Calle 57 No. 24 - 11, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia

Quality Management System

Servicio de colocación de crédito asociado.

Placement credit services to the partners.

ISO 9001:2015

Registration Number: CO-SC-CER299607

COOPERATIVA MULTIACTIVA DEL PERSONAL DEL SENA. COOPSENA

Calle 57 No. 24 - 11, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia

ISO 9001:2015

Servicio de colocación de crédito asociado.

Placement credit services to the partners.

➢ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST

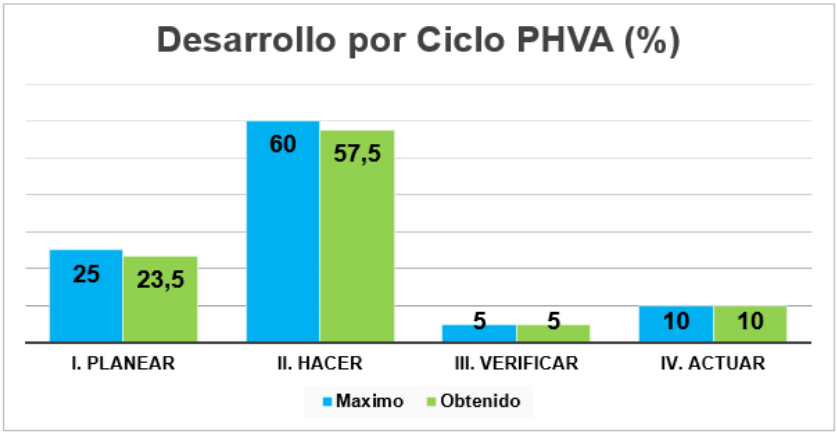
Durante el año 2024, Coopsena ha mantenido su firme compromiso con la salud integral de sus trabajadores, manteniendo el liderazgo de la alta dirección y asignando los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Se ha garantizado la correcta asignación de recursos mediante un presupuesto firmado y la implementación de una matriz de roles para los trabajadores. En cuanto al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), se formalizó su conformación en julio de 2024, designando a representantes del empleador y de los trabajadores, y asegurando su capacitación en las funciones del comité.

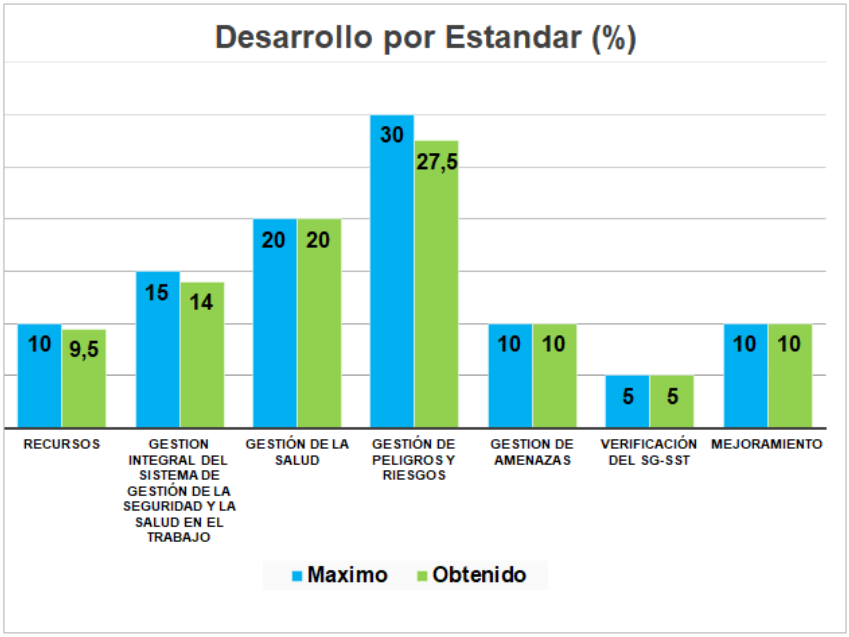
Con respecto a capacitaciones, se llevaron a cabo sesiones de inducción y reinducción al SG-SST, destacando la formación continua de los colaboradores y la responsable del sistema. Además, se realizaron exámenes médicos ocupacionales periódicos y se continúan realizando seguimientos a las recomendaciones médicas derivadas de los mismos. Con respecto a la seguridad en el trabajo, se implementaron medidas de prevención y control de riesgos, incluyendo la entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) y la ejecución de mantenimiento a las instalaciones y equipos.

El pasado 18 de septiembre de 2024, se llevó a cabo una visita de la ARL Equidad para realizar evaluación de los estándares mínimos establecidos en la resolución 0312 de 2019, correspondiente

al año 2024. Como resultado de dicha evaluación, Coopsena obtuvo un total de 94.71%, lo cual fue calificado como aceptable. Este resultado refleja el compromiso de la Cooperativa con la implementación efectiva de los estándares de seguridad y salud en el trabajo, así como el esfuerzo continuo por mejorar las condiciones laborales.



Se realizó una auditoría del SG-SST en diciembre de 2024 por parte de la firma AUDIGRUP, con la participación del COPASST. Los resultados de la auditoría fueron revisados por la alta dirección. Como resultado, se recomendó "Continuar gestionando la conservación y actualización de la información del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basándose en los estándares mínimos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, y continuar con el reporte de autoevaluación ante el Ministerio de Trabajo y la ARL."



En Conclusión, Coopsena ha implementado de manera eficiente su SG-SST durante el 2024, cumpliendo con las normativas legales y promoviendo un ambiente laboral seguro y saludable. Se continuará trabajando en la mejora continua de los procesos, con énfasis en los aspectos de prevención, auditoría y gestión de riesgos.

➢ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Desarrollo, es el conjunto de estrategias, programas y proyectos que orientarán la administración de la Cooperativa durante el periodo 2024-2026, con el fin de consolidar la información relevante relacionada con las necesidades de los asociados vinculados, la administración planeó, organizó y dirigió, las etapas correspondientes a la elaboración del Plan de Desarrollo. Para lograr este objetivo, la administración contó con la colaboración de un Consultor Externo.

El diagnóstico organizacional de la Cooperativa, se realizó mediante la metodología DOFA, la cual busca reconocer las Debilidades y Fortalezas en el ámbito interno de la organización, y las Amenazas y Oportunidades en lo referido al ámbito externo. Existiendo diversas metodologías de diagnóstico, se eligió la metodología DOFA por ser la más adecuada para medir a las organizaciones solidarias y poder proyectar las estrategias requeridas en el contexto actual. Para su desarrollo se realizaron reuniones de análisis con la Gerencia de la entidad, la Dirección Administrativa, el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y empleados, reuniones que fueron llevadas a cabo de forma sincrónica y presencial.

En el proceso de planeación estratégica para la organización solidaria, las estrategias del nivel corporativo o estratégico corresponden a las grandes ideas o tareas fundamentales que la Cooperativa espera realizar a futuro y que desarrollo durante el año 2024 en cumplimiento de su visión organizacional. Las estrategias del nivel competitivo se determinaron según las competencias o habilidades propias de la organización y las del nivel funcional según la capacidad operativa requerida para el desarrollo de las actividades de planeación. Las estrategias y objetivos institucionales propuestos para la implementación del plan de desarrollo 2024-2026 son:

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	
ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATEGICO
1. Fortalecimiento del vínculo asociativo y sostenibilidad	Incrementar la base social de la Cooperativa para garantizar la sostenibilidad asociativa y financiera.
2. Gestión Comercial y del Servicio	Garantizar la excelencia del servicio ofrecido por COOPSENA como aspecto diferencial de mercado.
3. Desarrollo y fortalecimiento institucional	Fortalecer los procesos y la estructura organizacional para mantener el desarrollo del ámbito empresarial.
ESTRATEGIAS TÁCTICAS	
ESTRATEGIA	**OBJETIVO ESTRATÉGICO**
4. Mercadeo Social y Comunicación Estratégica	Mejorar los procesos y canales de mercadeo y comunicación hacia los asociados.

5. Desarrollo Tecnológico	Fortalecer las herramientas tecnológicas de la entidad para el desarrollo integral del servicio.
6. Gestión Integral de Riesgos e implementación del SIAR	Garantizar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la mitigación de los riesgos a los que está expuesta la entidad.
ESTRATEGIAS FUNCIONALES	
ESTRATEGIA	**OBJETIVO ESTRATÉGICO**
4. Gestión del conocimiento y el aprendizaje institucional	Desarrollar un programa de educación consistente con las necesidades asociativas y empresariales.

La esencia de la planeación es organizar, ayudando a definir el rumbo de la entidad a través de la identificación de sus objetivos y sus estrategias para cumplirlos. Los planes deben ser desarrollados por pasos, como parte de un todo. Los responsables del plan estratégico al interior de la Cooperativa deben desarrollar acciones que permitan su permanente actualización a través del flujo y procesamiento continuo de información, tanto estadística como contable, financiera, económica y social. Un proceso de planeación es una forma organizada, disciplinada y sistematizada de desarrollar una secuencia de tareas, necesaria para poner en marcha las estrategias organizacionales; este proceso ayuda a unificar las políticas y objetivos de la organización en un plan participativo en el cual todos los actores de la entidad deben colaborar y comprometerse.

Por último, se establece que la planeación implica retroalimentación, cambio continuo, adaptabilidad, proceso continuo de decisión, ajustes organizacionales, medición, resultados, evaluación y rendimiento.

➢ REQUERIMIENTOS SUPERSOLIDARIA

Coopsena dio respuesta dentro de los términos establecidos con el apoyo de la Gerencia, su equipo de trabajo, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, a los requerimientos solicitados por parte de la Superintendencia de Economía solidaria en temas de solicitud de control de legalidad asamblea y quejas presentadas por parte de los asociados así:

- En el mes de julio/24, se recibió comunicación por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria quien emitió requerimiento relacionado con la evaluación de información financiera con corte al mes de enero/23. La administración procedió a remitir la información correspondiente dentro de los términos legales.

- En el mes de octubre/24, se recibió comunicación por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria quien emitió requerimiento relacionado con la evaluación de información financiera con corte al mes de agosto/24. La administración procedió a remitir la información correspondiente dentro de los términos legales.

Estas observaciones son de carácter general y se remiten con el propósito de que la Cooperativa efectúe una evaluación interna y adopte las medidas preventivas conducentes a mitigar situaciones de riesgo.

- Se recibió requerimiento dirigido a la Junta de Vigilancia, con el fin de dar respuesta a un asociado por comunicación de solicitud de retiro de Coopsena que en su momento hiciera con copia a la Supersolidaria. La Junta de Vigilancia dio respuesta de forma oportuna a la solicitud, realizando la trazabilidad del retiro atendido por pate de la Cooperativa, determinando y evidenciando que se dio cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente.

➢ OPERACIONES DE CRÉDITO MIEMBROS PRIVILEGIADOS

Todos los asociados a la Cooperativa acceden a sus productos y servicios en las mismas condiciones, sin consideraciones especiales, no obstante al ser miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, empleados de la Cooperativa, catalogados como miembros privilegiados, sus operaciones activas de crédito y servicios por ser asociados de Coopsena, son previamente aprobadas por el Consejo de Administración y registrado en la acta correspondientes de acuerdo con lo establecido por las normas legales y el Estatuto de la Cooperativa.

Así mismo los valores depositados por los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, empleados de la Cooperativa por concepto de pago de aportes sociales, créditos y servicios, corresponden a valores recibidos y aplicados efectivamente a cada uno de los productos.

7. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

➢ INTEGRACIÓN COOPERATIVA

Coopsena continúa manteniendo las mejores relaciones con otras entidades del sector solidario afianzando sus vínculos comerciales. Destacamos a la Asociación Colombiana de Cooperativa - ASCOOP, que durante los últimos años nos ofrece temas de capacitación para directivos, asociados y empleados; igualmente el apoyo brindado por parte del Banco Coopcentral, con cupos de Crédito. Entidades como Equidad Seguros, Olivos Coopserfun, brindan a la Cooperativa importantes servicios para el beneficio de la base social.

Como asociados de entidades del sector, se participó en las Asambleas Generales programadas por Equidad, Banco Coopcentral, Ascoop y Olivos – Coopserfun.

- **ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO**

Como Consejo de Administración y Representante legal, confirmamos que a la fecha no se registran eventos subsecuentes relevantes que pudieran afectar las cifras y los hechos económicos de la Cooperativa contenidos en el presente informe y que las cifras presentadas a ustedes en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024, son fielmente tomadas de los libros y registros contables de la entidad y reflejan las transacciones y situación financiera al final del ejercicio.

Declaramos que, con corte al 31 de diciembre de 2024 no existen circunstancias que constituyan una amenaza real y objetivamente determinable para la continuidad de la Cooperativa Coopsena.

PROSPECTIVA PARA EL AÑO 2025

Conforme al desarrollo y objetivos planteados en la Planeación Estratégica de la Cooperativa se establecen las siguientes perspectivas estratégicas

- Fortalecimiento del Vínculo Asociativo
- Fortalecimiento de la Gestión económica y financiera
- Desarrollo y Fortalecimiento Institucional
- Implementación nuevos servicios Tecnológicos y virtuales
- Gestión del Conocimiento
- Cumplimiento de la gestión integral de riesgos aplicables a la Cooperativa.

- Dando cumplimiento a la Ley 603 de 2000, se informa que el software que utiliza la Cooperativa, está debidamente licenciado.
- La Cooperativa no restringe o tiene políticas sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de Coopsena para su pago, en cumplimiento de la Ley 1676 de agosto de 2013.
- Coopsena ha dado cumplimiento a la Ley de Protección de datos personales "Ley de Habeas Data", Ley 1581 de 2012, respecto a la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.

El Consejo de Administración agradece a los integrantes de la Junta de Vigilancia, a los Comités de apoyo, al Revisor Fiscal, Contadora, Asesor Jurídico y al Talento Humano de la Cooperativa, por los logros obtenidos en el año 2024.

Agradecimiento muy especial a todos y cada uno de los asociados por su fidelidad, por creer y confiar en Coopsena, y Gracias por ser parte del modelo cooperativo y hacer de Coopsena una gran empresa con sentido social.

Un fraterno y solidario saludo,

JOSE FERNANDO FRANCO HINCAPIE
Presidente Consejo de Administración

EDGAR EDWIN POLANCO BOTELLO
Representante Legal

El presente Informe de Gestión Económica y Balance Social por el año 2024, fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración en forma unánime, en sesión del día 24 de febrero de 2025, según acta No. 003-2025.