



**INFORME DE GESTIÓN
A LA LII ASAMBLEA ORDINARIA DE DELEGADOS 2025**

ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Principales

Álvaro Diego Vergara Cantillo
Luz Marina Mora Vélez
Gladis Estella Hurtado Perez
Niyared Pino Sell
Nancy del Carmen Carvajal Echavarría

Suplentes

Hector de Jesús Arbeláez Gómez
Luis Valdemar Gómez García
Margarita Cardona Jaramillo
Jose Fernando Isaza Cardona

JUNTA DE VIGILANCIA

Reinaldo Vélez Ruiz
José Fernando Rodríguez Goez
John Fredy Moncada Rivera

John Ovidio Meneses Meneses
Aura Patricia Fajardo Murcia

REVISORÍA FISCAL

ACI - Auditoría y Consultoría Integrales

Juan Manuel Tamayo Vélez
Nestor Raúl Restrepo Ciro

REPRESENTANTES LEGALES

Alejandra María Gómez Vélez - Principal
Yudi Lilliana Aguilar Marín - Suplente

ENTORNO ECONÓMICO



El año 2024 estuvo marcado por un entorno económico desafiante tanto a nivel nacional como internacional, con factores que influyeron directamente en la evolución de las tasas de interés y en la dinámica financiera del país.

A nivel global, la desaceleración del crecimiento económico en las principales economías, sumada a la volatilidad de los mercados financieros, generó incertidumbre. La política monetaria de la Reserva Federal de los Estados Unidos mantuvo una postura restrictiva durante gran parte del año, lo que afectó los flujos de inversión hacia economías emergentes como la colombiana. Además, los conflictos geopolíticos y las tensiones comerciales impactaron los precios de las materias primas, generando presiones inflacionarias en varias regiones.

En el ámbito nacional, la economía colombiana mostró un crecimiento moderado, influenciado por la reducción de la inflación y los ajustes en la política monetaria del Banco de la República. Durante el año, la entidad implementó recortes graduales en su tasa de interés de referencia, que pasó del 13% en diciembre de 2023 al 9,5% en diciembre de 2024. Esta reducción buscó estimular el crédito y el consumo, en un contexto donde la inflación mostró una tendencia descendente, aunque persisten riesgos asociados a factores externos y fiscales.

Las tasas de captación en el país reflejaron esta tendencia a la baja, impactando la rentabilidad de los productos de ahorro y la estrategia financiera de las entidades del sector. En este escenario, Cooperen ajustó sus políticas de tasas de interés para garantizar la estabilidad financiera, optimizando la gestión de su cartera de crédito y fortaleciendo su oferta de productos con tasas competitivas para los asociados y estrategias comerciales.

El contexto económico impuso retos significativos, pero también abrió oportunidades para consolidar estrategias de crecimiento sostenible, apalancadas en la eficiencia operativa, la digitalización de servicios y una gestión proactiva del riesgo.

DESEMPEÑO INTERNO

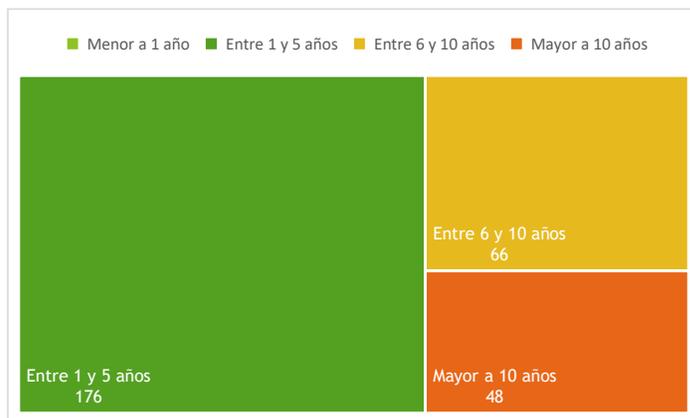
Base Social



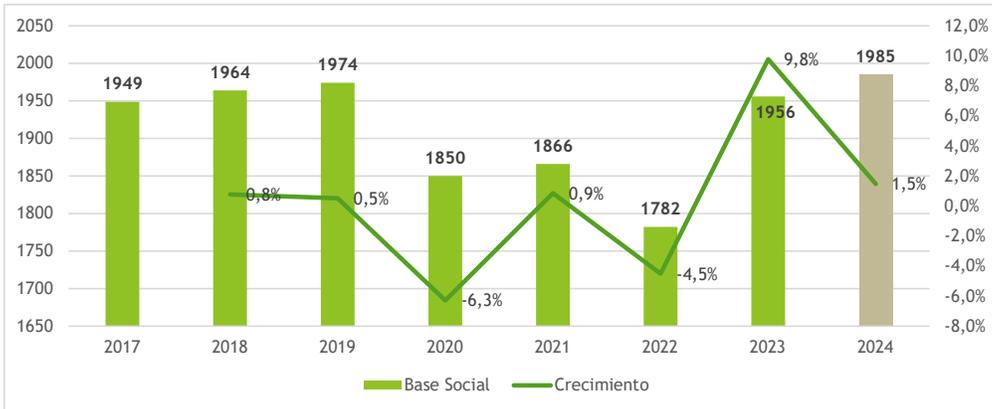
En cumplimiento del principio de Adhesión libre y voluntaria, recibimos 319 ingresos y 290 retiros, cerrando con una base social de 1.985 asociados, con una tasa de crecimiento anual del 1.48 % respecto al año anterior. Los ingresos estuvieron liderados por las mujeres con 174 y los hombres 145 ingresos, la distribución edad es la siguiente:



Los retiros evaluados según la antigüedad en la Cooperativa se distribuyen de la siguiente forma:



Nuestra base social está compuesta por 1.079 mujeres, 905 hombres y una persona jurídica.



De los 1.985 asociados 110 se encuentran inactivos de los cuales 21 se encuentran en cobro jurídico y 89 en mora de aportes superior a 1 año; resultando un total de 1.875 asociados activos.

Las principales motivaciones para retirarse de la Cooperativa fueron la desvinculación laboral sumando un 35%, la necesidad de los aportes de un 17%, liberar capacidad de pago e inconformidades con productos y servicios ambos con un 9%.

La segmentación de nuestra base social por departamento es la siguiente:

DEPARTAMENTO	TOTAL DE ASOCIADOS	PARTICIPACIÓN
AMAZONAS	13	0,65
ANTIOQUIA	603	30,38
ARAUCA	9	0,45
ATLANTICO	60	3,02
BOGOTA	297	14,96
BOLIVAR	42	2,12
BOYACA	40	2,02
CALDAS	48	2,42
CAQUETA	30	1,51
CASANARE	36	1,81
CAUCA	11	0,55
CESAR	59	2,97
CHOCO	85	4,28
CORDOBA	58	2,92
CUNDINAMARCA	47	2,37
GUAINIA	6	0,30
HUILA	33	1,66
LA GUAJIRA	50	2,52



MAGDALENA	34	1,71
META	25	1,26
NARIÑO	39	1,96
NORTE DE SANTANDER	51	2,57
PUTUMAYO	6	0,30
QUIINDIO	55	2,77
RISARALDA	34	1,71
SAN ANDRES	7	0,35
SANTANDER	70	3,53
SUCRE	15	0,76
TOLIMA	45	2,27
VALLE DEL CAUCA	71	3,58
VAUPES	5	0,25
VICHADA	1	0,05
TOTAL	1985	100

Elección de Delegados

En cumplimiento del principio de "Gestión democrática de los asociados", en enero de 2024 se llevó a cabo el proceso de elección de delegados para la representación de los asociados en 22 zonas electorales, conforme a la Resolución No. 01 de 2019 "Código Electoral de Cooperen". Este proceso generó gran interés entre los asociados, registrando la inscripción de 66 candidatos y la participación de 1.156 votantes.

Como resultado de la elección, fueron seleccionados 49 delegados principales y 17 suplentes. Posteriormente, se desarrolló un programa de formación para los delegados en temas de riesgos y análisis de estados financieros, y se realizó la preparación de la Asamblea General, celebrada el 24 de marzo de 2024.





BALANCE SOCIAL

El Balance Social es una herramienta que permite evidenciar cómo se revierten a los asociados los beneficios derivados de los resultados de una empresa, destacando el compromiso con el bienestar colectivo y la solidaridad.

Durante el 2024, Cooperen trasladó más de 996 millones de pesos a sus asociados a través de actividades de orden social, beneficios en servicios y mejoramiento de la calidad de vida. Este aporte refleja la esencia del cooperativismo y la solidaridad, pilares fundamentales de nuestra Cooperativa. La transferencia de estos beneficios reafirma el carácter de Cooperen como una empresa social de propiedad colectiva, que genera valor para todos sus asociados, especialmente para quienes utilizan sus productos y servicios.

En un mundo donde predomina la búsqueda de beneficios individuales, Cooperen se distingue como un modelo cooperativo que promueve el bienestar común, el crecimiento sostenible y la inclusión financiera. La Cooperativa brinda a sus asociados y sus familias una amplia gama de beneficios que van desde condiciones financieras favorables hasta actividades y programas sociales significativos.

Los programas sociales, convenios y beneficios ofrecidos representan un valor agregado único frente al sistema financiero tradicional, reflejando nuestro compromiso con la solidaridad y el desarrollo integral de nuestros asociados.

CONCEPTO	2023	2.024
Gravamen a los movimientos financieros 4x1000	57.859.091	52.542.356
Cuota de manejo de tarjeta débito	14.182.263	23.584.540
Obsequio de navidad	125.123.500	192.304.000
Eventos y programas sociales (día del niño, madre, padre y día de la juventud, reconocimiento a la fidelidad de los asociados, apoyo a las diferentes delegaciones, entre otros)	43.897.425	32.138.256
Consulta a centrales de riesgo	20.658.401	16.438.877
Comisiones tarjeta debito	39.972.670	44.691.299
Retención en fuente asumida	22.720.284	23.369.240
Sorteo bono navideño	8.050.000	4.450.000
Terrarios condolencias	517.000	685.000
Protección exequial para el asociado	33.687.271	47.390.340
Seguro de aportes y ahorros	56.047.780	102.106.079
Seguro Deudores	67.785.947	96.006.925
Auxilio exequial por muerte del asociado o sus beneficiarios	180.605.535	158.845.600
Auxilios de Solidaridad	94.367.314	91.246.412
Auxilio educativo	27.466.660	32.945.492
Bono estudiantil	61.381.570	76.790.000
TOTAL BENEFICIOS SOCIALES Y FINANCIEROS	854.322.711	996.402.323

Programas Sociales



49º años de Cooperen: ¡Celebramos nuestro aniversario con un Bingo Virtual Inolvidable!

En el marco de nuestro 49º aniversario y la conmemoración del Día Nacional del Cooperativismo, celebramos un Bingo Virtual que resultó ser un rotundo éxito. Este evento fue diseñado como una actividad de integración para nuestros asociados, fortaleciendo los lazos de comunidad y promoviendo los valores cooperativos que nos caracterizan.

Contamos con una participación masiva de 384 asociados, demostrando el gran interés y acogida que generó esta celebración.

Para su realización, destinamos un presupuesto de \$3.740.000 para la logística y \$2.080.000 para la premiación, asegurando atractivos premios para nuestros participantes.

Garantizamos la transparencia y legalidad del evento mediante instrucciones claras enviadas por correo electrónico, el reglamento compartido con los participantes y la transmisión en vivo.

El desarrollo de los bingos fue ágil y dinámico, manteniendo la emoción del juego en todo momento.

¡Gracias a todos nuestros asociados por ser parte de esta celebración! Seguimos avanzando juntos, porque somos una Familia que progresa.





"La solidaridad y el cooperativismo se fortalece cuando generamos bienestar y calidad de vida haciendo presencia y pensando en los otros" @mauricioquirozhoyos

Campaña de Ahorro – "Ahorra y Gana con Cooperen"

Esta campaña incentivó la apertura de CDATS con premios atractivos como dispositivos Alexa y un barril asador. Su objetivo principal fue aumentar la captación de recursos a través de inversiones de los asociados.



Se realizaron 111 nuevas aperturas de CDATS lo que permitió una captación de \$ 1.062.921.242, Se entregaron 7 premios a los asociados participantes, seis dispositivos de voz Alexa y un barril asador. Se logró fidelizar un porcentaje significativo de ahorradores renovando sus CDATS con montos desde \$500.000 pesos.

¡Campaña de Crédito – “Casi medio siglo contigo... Tasas de crédito para celebrar!”

Esta estrategia comercial permitió ofrecer tasas preferenciales en diversas líneas de crédito con el objetivo de aumentar la colocación de cartera y brindar soluciones financieras a nuestros asociados, se otorgaron durante seis meses créditos con el beneficio de los costos administrativos del crédito completamente gratis para el asociado.

Las campañas desarrolladas durante el 2024 fortalecieron la relación de los asociados con Cooperen, promoviendo tanto la cultura del ahorro como el acceso a financiamiento en condiciones favorables. Además, se evidenció un incremento en la fidelización de los asociados y en la solidez financiera de la Cooperativa.

Para el 2025, se plantea continuar con estrategias innovadoras que incentiven el ahorro, la colocación de crédito y la vinculación de nuevos asociados, en el marco de la celebración de los **50 años de Cooperen**.

Entrega de Obsequios de Navidad 2024

Como parte del compromiso de Cooperen con el bienestar, promoción y la fidelización de sus asociados, cada año se lleva a cabo la tradicional entrega de obsequios navideños. En la edición 2024, se entregaron un total de 1,776 obsequios, fortaleciendo el vínculo con cada uno de nuestros asociados y celebrando juntos el cierre de un año de logros y crecimiento.

Además, en reconocimiento al apoyo recibido, también se extendió esta iniciativa a los colaboradores de empresas aliadas que, a lo largo del año, han sido fundamentales en procesos clave como la verificación de información de nuestros asociados cuando estos están realizando algún tipo de trámite de nuestros servicios. Esta acción reafirma la importancia del trabajo en equipo y la construcción de relaciones sólidas con nuestros aliados estratégicos.

Queremos expresar un especial **agradecimiento a nuestros delegados**, quienes desempeñaron un papel fundamental en la entrega de los obsequios a los asociados en cada uno de los departamentos que representan. Su compromiso y apoyo han sido clave para garantizar que este gesto de gratitud llegara a cada rincón donde la Cooperativa tiene presencia, fortaleciendo nuestra entidad y su sentido de pertenencia por Cooperen.

Esta actividad no solo representa un gesto de gratitud, sino que también refuerza el sentido de comunidad y pertenencia dentro de Cooperen, alineándose con nuestra filosofía de ser una **"Familia que Progresa"**. Para el 2025, se proyecta continuar con esta iniciativa, buscando siempre mejorar la experiencia de nuestros asociados y aliados.





RENTAS FIDUCIARIAS
RENTAS DE ALQUILER DE BIENES RAJONALES - COOPEREN
14/06/2024



Premiación navideña a la fidelidad y el pago oportuno de obligaciones.

Como parte de las actividades de cierre de año y dentro de nuestra estrategia de incentivo al ahorro, Cooperen realizó en 2024 sorteos especiales de CDAT, beneficiando a un gran número de nuestros asociados.



Además, en apoyo a las celebraciones de fin de año de la Registraduría Nacional, se llevaron a cabo sorteos entre sus colaboradores asociados. Esta iniciativa también incluyó a todos los demás asociados de la Cooperativa, garantizando una participación equitativa.

En total, se entregaron 83 premios de \$250.000 cada uno, sumando un total de \$20.050.000 en incentivos.

Adicionalmente, la Fundación Cooperen se unió a esta celebración con sorteos de bonos de \$100.000, reafirmando su compromiso con el bienestar de nuestra comunidad cooperativa.

Estas iniciativas no solo representaron un reconocimiento al compromiso de nuestros asociados, sino que también reforzaron el sentido de pertenencia y la fidelización con Cooperen.

Campaña "La Red que te conecta",



La campaña "La Red que te conecta" fue una iniciativa de la Red Coopcentral como apoyo para su grupo de entidades aliadas del sector Cooperativo, donde equipó a las entidades con las herramientas necesarias para promover y sensibilizar sobre los servicios financieros digitales.

El objetivo principal de esta campaña fue brindar aprendizaje y apoyo mutuo a nuestros asociados dándoles a conocer de las herramientas y recursos disponibles que tienen en la Cooperativa para realizar transacciones de manera más ágil.

Dentro de la campaña "La Red que te conecta", desarrollamos jornadas de capacitación (eventos de demostración), espacios donde empleados y asociados aprendieron y recibieron instrucciones en tiempo real sobre el uso de la aplicación y portal web. Como primer paso de la convocatoria se creó un grupo de WhatsApp para estar en contacto con asociados y empleados; donde contamos con 82 asociados interesados en aprender a utilizar nuestras aplicaciones. Con estas reuniones virtuales empoderamos a los asociados para aprovechar al máximo la aplicación y el portal web de la Red Coopcentral mejorando sus habilidades en el mundo financiero digital.



Convenios y Alianzas Comerciales

Las alianzas comerciales son una herramienta fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de la Cooperativa. Sin embargo, para nosotros lo más importante es priorizar el bienestar de nuestros asociados. Por eso, creamos convenios estratégicos con empresas en diferentes sectores, buscando siempre ofrecerles beneficios tangibles y exclusivos.



Un nuevo convenio con la institución Educativa CESDE, quien cuenta con un amplio portafolio que se adaptará a las necesidades de nuestros asociados, grupo familiar básico y a los colaboradores de la Cooperativa. Esta institución cuenta con una amplia oferta de 33 programas técnicos en diferentes áreas del conocimiento, adscritos a la Escuela de Desarrollo Empresarial, Escuela de Creatividad y Nuevas Tecnologías, Escuela de Salud y Cuidado y la nueva Escuela de Agrotech. Estos programas son ofrecidos de manera presencial o sincrónica en Medellín, Bogotá, Bello, La Pintada, Apartadó y Rionegro.

Se obtendrán descuentos por parte de la entidad en los siguientes programas en diferentes modalidades, presencial, híbrida y virtual.

CONCEPTO	DESCUENTO
Programas técnicos	15%
Descuento en programas de educación continua (Cursos, Diplomados) A partir de dos personas.	20%
Subscripción empresarial	20%
E-learning (Alojamiento, administración y construcción de modelos de aprendizaje virtual)	10%
Suministro de espacios para eventos de formación empresarial.	5%
Participación en Masterclases (Pendiente definir temáticas con las escuelas) Bimensual	10%



Contamos con un nuevo convenio con la empresa CELUDMOVIL, empresa líder en venta de celulares, accesorios y ofertas. Cuentan con productos de las mejores marcas y los mejores precios. Actualmente tienen tres sedes en la ciudad de Medellín, con envíos garantizados a todo el país, su proyección es expandir muy pronto todos sus puntos de ventas en más lugares de Colombia.

RESULTADOS FINANCIEROS Y ECONOMICOS



Como cooperativa de ahorro y crédito, nuestro objetivo es realizar una intermediación financiera eficiente, administrando los ahorros de nuestros asociados para ofrecer créditos responsables y con bajo riesgo. Esta labor se fortalece mediante el trabajo de los comités de educación, solidaridad y beneficios sociales, pilares de nuestra filosofía cooperativa y un factor diferenciador frente a las entidades financieras tradicionales.

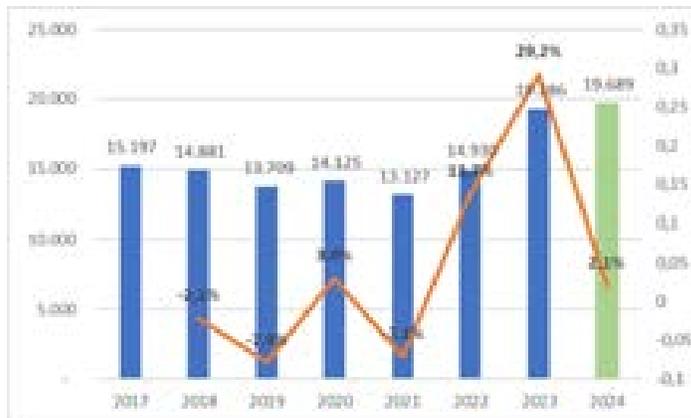
El año 2024 fue un periodo de estabilidad financiera para la Cooperativa. La cartera creció un 2.1% y los ahorros un 9.2%. Aunque las tasas de crédito no fueron lo suficientemente atractivas para aumentar la colocación, tras los ajustes en la estructura financiera de 2023, no era conveniente reducirlas aún más. No obstante, en el segundo semestre se implementó una campaña de tasas especiales que favoreció a nuestros asociados.

Cartera

En el año 2024 cerramos con un saldo de cartera total de \$19.690 millones, un aumento respecto al año anterior del 2.1%, equivalente a \$404 millones. La cartera como principal activo de la Cooperativa tiene una participación del 74.7%, indicador que ha venido mejorando en los últimos dos años.

La maduración promedio de la cartera de la Cooperativa es de 20 meses, lo cual representa un mayor esfuerzo en la colocación de crédito con fin de promover el crecimiento de la cartera. El número de créditos activos es de 1.111 pagarés y 7.737 utilizations de cupo rotativo.

A continuación, presentamos el comportamiento histórico de los saldos de cartera con su tasa de crecimiento anual:



La cartera según la forma de pago se distribuye el 63% de los créditos con descuento por nómina y el 37% con pago taquilla, lo cual nos lleva a considerar alternativas de recaudo como cuenta de nómina, débitos automáticos y acuerdos de pago favorables tanto para el asociado como para la entidad.

Calidad de cartera



La cartera de la Cooperativa muestra indicadores positivos en cuanto a morosidad y calidad de riesgo. En concreto, el índice de cartera vencida fue de un 3.26%, mientras que el indicador de calidad de riesgo alcanzó el 7,5%. Es importante destacar que estos valores son inferiores al promedio nacional del sector solidario, que registra un indicador de morosidad del 8.56% (según el informe de seguimiento de información financiera de Fogacoop de noviembre de 2024). Estos resultados son un reflejo de la efectividad de las políticas y prácticas de gestión de riesgos implementadas por la Cooperativa para mantener la salud financiera y la calidad de su cartera.

En cumplimiento de los requisitos de la Supersolidaria, la cartera de crédito se evalúa en primera instancia por su nivel de mora. Posteriormente, se aplica el modelo de pérdida esperada, que consiste en estimar la posible materialización del riesgo de no pago por parte del deudor. Además, de manera semestral, se realiza la evaluación de la cartera, una metodología que permite identificar de manera preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorar debido a cambios potenciales en la capacidad de pago, solvencia o calidad de las garantías. Como resultado de estas evaluaciones, la cartera en riesgo cerró en 2024 en \$1.504 millones, lo que representa un incremento del 4.44% respecto al año anterior.

Desde septiembre de 2022, Cooperen implementó el modelo de pérdida esperada, lo que ha afectado sus excedentes debido al aumento del gasto por deterioro el cual impactó el excedente de 2024 en \$519 millones con un crecimiento del gasto por deterioro frente al año anterior del 24.2%.

Por su parte la evaluación de cartera aplicada en diciembre implicó la recalificación de 241 pagarés en 51 asociados incrementando el valor del deterioro en \$30 millones. A continuación, se detalla la cartera vencida por calificación y su respectiva distribución por morosidad, modelo de pérdida esperada y evaluación de cartera.

Calificación	Monto capital de cartera	Clasificación		
		Morosidad	Pérdida esperada	Evaluación de cartera
A	17.989			
B	362	38	215	109
C	392	86	212	95
D	258	136	39	83
E	492	433	41	17
Cartera total en riesgo	1.504	693	507	304

Colocaciones

Para el 2024, se tenía presupuestado alcanzar una colocación de crédito de \$17.579 millones, cifra que de haber sido alcanzada hubiese representado un hito para la Cooperativa. Sin embargo, las condiciones del entorno no fueron favorables y finalizamos el año con una ejecución anual de \$13.254 millones, lo que representó un cumplimiento del 76% de la meta presupuestada, con un total de 1.292 solicitudes desembolsadas.

Frente al año 2023, tuvimos una menor colocación dado que en 2023 el mercado ofreció tasas altas y nosotros sostuvimos nuestra tasa no la incrementamos con el fin de promover la colocación y el incremento de la cartera.



Estos préstamos se otorgan conforme a las políticas establecidas en nuestro Reglamento de Crédito, utilizando como criterios de análisis la capacidad de pago, solvencia, nivel de endeudamiento interno y externo, score crediticio y garantías. El objetivo principal es evitar posibles impagos de las obligaciones por parte de los deudores, lo cual podría generar riesgos al interior de la Cooperativa.

En Cooperen, nos regimos por los requisitos establecidos en el capítulo IV, título II, numeral 5.2.1. y siguientes de la Circular Básica Contable y Financiera de la SES. Reconocemos que el proceso de solicitud de crédito puede ser exigente, no obstante, nuestra misión es ser un apoyo fundamental en el camino financiero de nuestros asociados, comprometiéndonos a encontrar las mejores soluciones para satisfacer sus necesidades, siempre dentro de los límites regulatorios y de manera responsable.

Es fundamental que nuestros asociados comprendan que estas exigencias son indispensables para proteger tanto el patrimonio de la Cooperativa como los intereses de los propios asociados. Estamos comprometidos a gestionar estos procesos de manera transparente y eficiente, velando por la seguridad financiera de todos.

Depósitos de Ahorro

Durante 2024, las tasas de captación en Colombia mostraron una tendencia a la baja, influenciadas por las políticas monetarias del Banco de la República y las condiciones económicas globales. A lo largo del año, el Banco de la República implementó varias reducciones en su tasa de interés de referencia. En diciembre de 2024, la tasa se situó en 9,5%, marcando una disminución significativa desde el 13% de diciembre de 2023.

Los depósitos de ahorro siguen siendo la cuenta más representativa del pasivo, con una participación del 93.24% y un crecimiento del 9.22% al pasar de \$10.131 millones a \$11.065 millones, es decir una evolución de \$934 millones. Recurso que es muy significativo para el apalancamiento de la Cooperativa en el crecimiento de su cartera de crédito y esto refuerza para no recurrir al endeudamiento externo.

Durante el año 2024 la Cooperativa hizo apertura de 182 CDAT.

Comportamiento por modalidad

AÑO	A LA VISTA	CDAT	PERMANENTE	CONTRACTUAL	TOTAL
2022	2.454	5.312	2.414	-	10.180
2023	2.339	5.021	2.766	6	10.131
2024	1.838	6.107	3.113	7	11.065

Comportamiento por modalidad:

- Ahorro Permanente: Cooperen ofrece una tasa del 5% E.A., superior en 2,8 puntos porcentuales al promedio del sector cooperativo (2,2% E.A.), brindando mayor rentabilidad a sus asociados.



- Ahorro Contractual: La tasa de Cooperen es del 8,5% E.A., 1,9 puntos porcentuales por encima del promedio sectorial (6,6% E.A.), garantizando una rentabilidad competitiva para ahorros a plazo.

Cooperen ha demostrado ser una entidad financiera cooperativa que ofrece tasas de interés significativamente más favorables en comparación con el promedio del sector cooperativo, tanto en productos de ahorro permanente como contractual. Además, los beneficios adicionales de asumir el GMF y la retención en la fuente de los rendimientos financieros proporcionan un valor agregado importante para los asociados, destacando a Cooperen como una opción atractiva en el mercado cooperativo.

Este tipo de ventajas coloca a Cooperen en una posición competitiva y reafirma su compromiso con el bienestar financiero de sus asociados.

Aportes Sociales

En Cooperen Cooperativa de ahorro y crédito los asociados poseen un total de \$10.336 millones en aportes sociales, lo cual representa el 72.60% del total del patrimonio de la Cooperativa. Este valor ha experimentado un crecimiento del 1.21% respecto al año anterior. Los aportes sociales son realizados de manera periódica (mensual) por los asociados, lo que indica un flujo constante de recursos dentro de la cooperativa.

Reservas:

La Cooperativa ha establecido Reservas por un valor de \$2,061 millones, las cuales están destinadas a proteger los aportes sociales. Atendiendo la normatividad destinamos el 20% de los excedentes para el fortalecimiento de estas reservas. Las reservas sirven como un mecanismo de seguridad y protección para los asociados, asegurando que los fondos estén resguardados en caso de cualquier eventualidad.

Fondo de Destinación Específica: Adicionalmente, la Cooperativa cuenta con un fondo de destinación específica por \$816 millones. Este fondo está destinado a la readquisición de aportes de los asociados. En 2024, se amortizaron un monto de \$363 millones de este fondo para realizar dichas readquisiciones, fortaleciendo nuestro capital propio.

Capital Institucional o Capital de la Cooperativa: La suma de las reservas y el fondo de destinación específica alcanza un total de \$2,877 millones, los cuales son considerados como el capital institucional o capital de la cooperativa. Este capital le da solidez a la cooperativa para enfrentar eventuales situaciones futuras, asegurando estabilidad financiera. En resumen, la cooperativa muestra una buena gestión de sus recursos, con un crecimiento moderado en los aportes sociales, un fondo de protección robusto y una planificación para el futuro asegurada por sus reservas y fondos específicos.

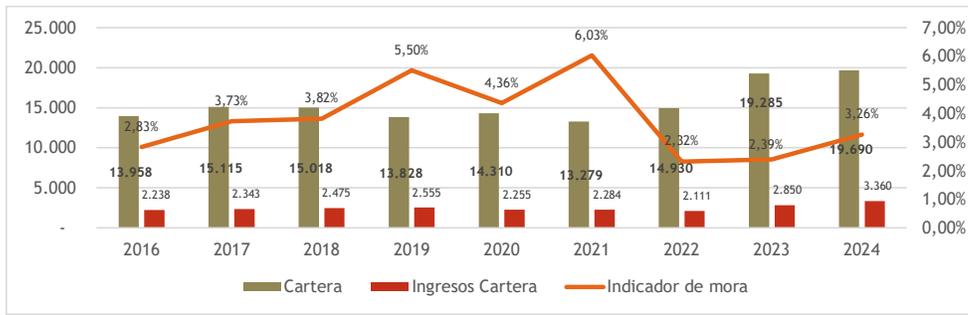
Ingresos



En 2024, los ingresos totales de Cooperen alcanzaron los \$4.121 millones, lo que representa un crecimiento del 4.43% respecto a los \$3.946 millones obtenidos en 2023. Este incremento refleja una gestión eficiente y una estrategia adecuada para mantener la solidez financiera de la Cooperativa, a pesar de las condiciones del mercado.

La composición de los ingresos continúa liderada por la cartera de crédito, que representa la principal fuente de generación de ingresos. A continuación, se detalla la distribución de los ingresos según su participación:

Cartera de Crédito: La actividad crediticia sigue siendo el pilar fundamental de los ingresos de Cooperen. En 2024, los ingresos de la cartera de crédito crecieron en \$510 millones, lo que equivale a un aumento del 17.89% respecto a 2023. Este desempeño reafirma la importancia de la gestión de créditos dentro del modelo de negocio de la Cooperativa.



Recuperaciones de Deterioro: Este rubro, que refleja la recuperación de créditos deteriorados, representó el 9.63% de los ingresos en 2024. Aunque sigue siendo una fuente de ingresos relevante, experimentó una disminución del 6.27%, equivalente a \$26 millones, en comparación con el año anterior.

Rendimientos de Inversiones: Los ingresos por inversiones y recursos disponibles registraron una participación del 8.02%, una reducción significativa respecto al 16% en 2023. Esta caída del 47.82%, equivalente a \$303 millones, se debe principalmente a la disminución de las tasas de interés en el mercado. Este comportamiento impactó negativamente el crecimiento del excedente.

Otros Ingresos: Finalmente, los ingresos adicionales no directamente vinculados con la actividad principal de la Cooperativa representaron el 0.81% del total.

En términos generales, el crecimiento de la cartera de crédito permitió compensar parcialmente la caída en los rendimientos de las inversiones, asegurando la estabilidad financiera de Cooperen. Sin embargo, la disminución en este último rubro subraya la necesidad de continuar fortaleciendo la colocación de créditos y optimizando la gestión de inversiones para mitigar el impacto de las fluctuaciones del mercado.

Costos

Los costos totales de la cooperativa pasaron de \$1.023 millones en 2023 a \$984 millones en 2024, lo que representó una disminución de \$39 millones, equivalentes al 3.81%.



Los intereses pagados a los asociados por sus ahorros son uno de los componentes más significativos de los costos de la cooperativa, dado que participan con 77%. Estos intereses se redujeron en 2024 gracias a una correcta gestión de las tasas pasivas, resultando en una reducción de los costos asociados a este rubro.

La premiación de los bonos navideños es una iniciativa tradicional de Cooperen para premiar a los asociados. Si bien este costo es recurrente, Cooperen ha mantenido su programa de premios de manera equilibrada para no afectar significativamente los costos totales.

Hemos asumido el cuatro por mil no cobrado a los asociados, el cual sumó en el año \$52 millones, al igual que los costos de administración y manejo de la tarjeta débito por valor de \$148 millones estos servicios han mejorado la experiencia del asociado y han permitido una mayor competitividad en el mercado, lo que justifica la inversión en su mantenimiento y desarrollo.

La compra de 1.000 plásticos nuevos de tarjetas débito representó una inversión importante de \$24 millones, a largo plazo se espera que esta innovación tecnológica mejore la satisfacción del asociado y fomente el uso de las tarjetas con la tecnología *contactless*.

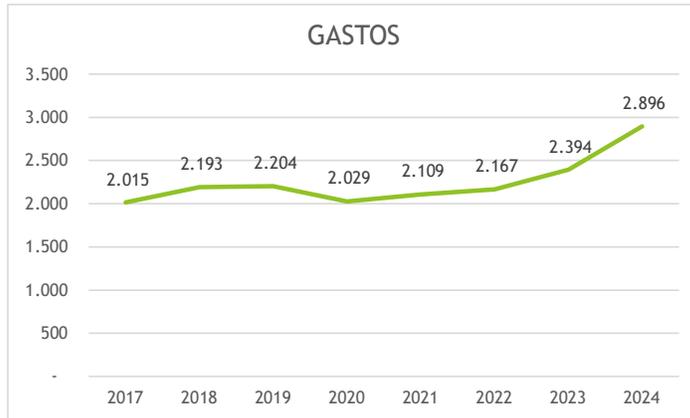
Gastos

En el año 2024, los gastos administrativos experimentaron un incremento del 20.96% respecto al año 2023 equivalentes a \$502 millones, compuesto por un aumento en gastos de beneficios a empleados \$147 millones, gastos generales \$217 millones, gastos por deterioro \$101 millones, amortización y agotamiento \$34 millones, y otros gastos \$9 millones y una disminución en el gasto de depreciación propiedad, planta y equipo de \$6 millones. Estos gastos buscan garantizar el adecuado funcionamiento de nuestras actividades y la continuidad en los servicios prestados a nuestros asociados. Aunque este aumento es significativo, es importante resaltar que responde a necesidades estratégicas que refuerzan la solidez de la Cooperativa.

En los gastos generales se destacan varios componentes fundamentales que contribuyen al desarrollo eficiente de nuestras operaciones, siendo uno de ellos los seguros en los cuales la cooperativa ha aumentado su cobertura, representando un 47.73% de este incremento. Las pólizas multiriesgo, de directivos y los seguros para los asociados, como el seguro de ahorros, aportes, deudores y el seguro de depósitos de Fogacoop, proporcionan una protección integral y esencial para la seguridad operativa y financiera de nuestra entidad. Esta expansión de coberturas se alinea con la normativa vigente y las mejores prácticas en la gestión del riesgo.

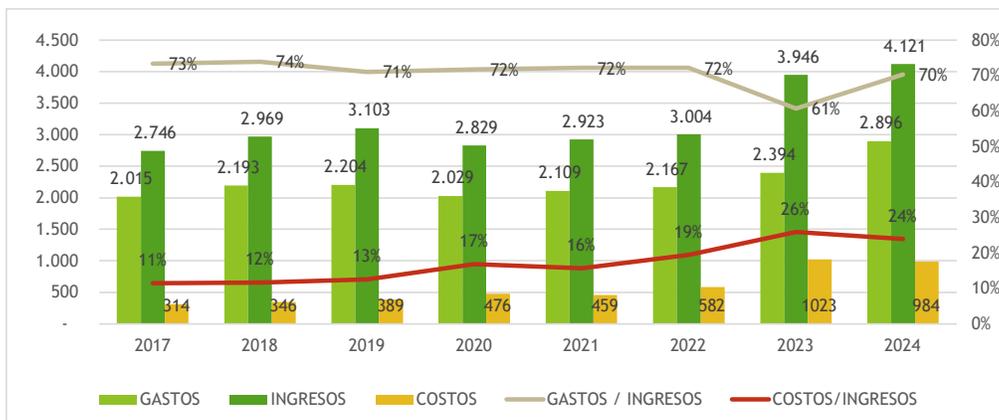
Los gastos en tecnología y sistemas representaron un aumento del 47.77%. Este incremento responde principalmente a la actualización de aplicaciones informáticas esenciales para el funcionamiento de la Cooperativa y al cumplimiento de las exigencias de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Estas inversiones en infraestructura tecnológica no solo permiten una mayor eficiencia operativa, sino que también fortalecen la seguridad de la información y la calidad de los servicios ofrecidos.

Gestión de la Cartera y Provisión para Deterioro, la implementación del modelo de pérdida esperada desde septiembre de 2022, ha tenido un impacto en el gasto por deterioro de cartera, que aumentó un 24.23% en 2024. Esta medida, busca garantizar la solvencia financiera de la cooperativa ante posibles riesgos crediticios, es una práctica prudente y alineada con las normativas de la industria. Aunque este gasto afectó los excedentes, la provisión adecuada para el deterioro de la cartera es una herramienta clave para preservar la estabilidad financiera a largo plazo.



Excedentes

En los últimos dos años, Cooperen ha mostrado un notable crecimiento en sus ingresos, superando el umbral de los \$4.000 millones. Este aumento ha sido impulsado principalmente por el cambio en la estructura de activos, donde la cartera de crédito ha tomado una mayor participación. Sin embargo, este crecimiento también ha venido acompañado de un incremento en los costos financieros, particularmente en las tasas de interés pagadas a los ahorradores. Mientras que entre 2017 y 2022 la participación de estos costos en los ingresos se mantuvo entre 11% y 19%, en 2023 y 2024 se elevó a 26% y 24%, respectivamente. Este aumento ha impactado directamente en la generación de excedentes.





A pesar de este contexto, los gastos han mostrado un comportamiento positivo, alcanzando en los últimos dos años los niveles más bajos de participación sobre el ingreso desde 2017. Esto evidencia que Cooperen ha logrado generar más ingresos con una menor proporción de gastos, reflejando eficiencia en su estructura operativa.

No obstante, en 2024 la Cooperativa presentó un decrecimiento del -54.42% en sus excedentes, pasando de \$528 millones en 2023 a \$241 millones en 2024. Aunque esta reducción es significativa y refleja una menor rentabilidad, se debe considerar dentro de un proceso natural de ajuste ante las fluctuaciones económicas y su impacto en las tasas de interés y el rendimiento de las inversiones.

El objetivo financiero fundamental de Cooperen es garantizar su crecimiento y permanencia en el tiempo. En 2024, a pesar del menor excedente, la Cooperativa logró mantener un equilibrio entre el incremento de tasas y el control del gasto, asegurando así su sostenibilidad y solidez.

En conclusión, Cooperen ha sabido adaptarse a las condiciones del mercado y las condiciones macroeconómicas del país, manteniendo su enfoque en la estabilidad financiera y la expansión a futuro, a pesar de los desafíos en términos de rentabilidad.

Canales y Medios Transaccionales

Al cierre de 2024, de los 1.985 asociados a la Cooperativa, el 80% (1.585 asociados) se encuentran activos transaccionalmente, es decir, hacen uso de los canales y medios transaccionales que ofrece la entidad.

El nivel transaccional ha mostrado un crecimiento constante, impulsado por la campaña "La Red que te conecta", en la cual se hizo un fuerte énfasis en el uso de Transfiya. Gracias a esta iniciativa, las transacciones aumentaron de 1.693 en 2022 a 2.545 en 2023 y alcanzaron 4.683 en 2024, representando un crecimiento del 50% y 84%, respectivamente.



El análisis general de la actividad transaccional de nuestros asociados al cierre de 2024 revela un incremento positivo en el uso de los diferentes canales y medios transaccionales que ofrece la Cooperativa. Este logro nos hizo merecedores de un reconocimiento en el Congreso Red Coopcentral en la categoría Transaccional.

Para el 2025, nuestro compromiso es continuar fortaleciendo la comunicación y educación sobre el uso de los canales y medios transaccionales, con el objetivo de seguir facilitando y mejorando la experiencia de nuestros asociados.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2024, en busca de incrementar la base social mediante la incorporación de nuevos asociados y la búsqueda de nuevos convenios de libranza con empresas del sector público y privado, realizamos visitas comerciales en los departamentos de Armenia, Norte de Santander, Huila, Cesar, Caquetá, La Guajira,



Magdalena, Antioquia (Contraloría General y Registraduría) y Santander, entre marzo y junio del presente año.

El objetivo principal de estas visitas presenciales es el fortalecimiento de la relación con nuestros asociados, como una estrategia de fidelización donde promovemos nuestro portafolio de productos, servicios, beneficios y convenios.

En estas visitas hacemos presencia en las delegaciones departamentales, registraduría especiales y auxiliares, hemos participado en diferentes eventos que realizan por parte de estas dependencias para sus colaboradores, como actividades deportivas, celebraciones de fiestas patronales. etc.

Lo que nos ha traído como resultado que ingresen nuevos asociados y ellos sientan la cercanía de la cooperativa con cada uno de ellos.

Aquí algunos registros fotográficos:

ARMENIA, QUINDÍO MARZO 2024



ANTIOQUIA



CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER:



NEIVA, HUILA





VALLEDUPAR, CESAR



RIOHACHA, LA GUAJIRA



SANTA MARTA, MAGDALENA



MANIZALEZ, CALDAS



GESTION ADMINISTRATIVA

Talento Humano

La Cooperativa cerró el año 2024 con un equipo compuesto por 17 empleados, destacando una marcada representación femenina, con 15 mujeres y 2 hombres, todos bajo contratos a término indefinido.



En cuanto a la antigüedad de los empleados en la Cooperativa, se observa una distribución diversa: 10 empleados cuentan con entre 0 y 5 años de servicio, 1 tienen entre 6 y 10 años de antigüedad, y 6 empleados han superado los 11 años de trayectoria en la organización.

La Cooperativa se distingue por su compromiso con el bienestar de sus empleados, ofreciendo una serie de beneficios extralegales que incluyen primas de Navidad y vacaciones, así como bonificaciones adicionales durante la temporada navideña, cumpliendo rigurosamente con la normativa laboral en cuanto a dotación requerida.

En el ámbito del bienestar laboral, la Cooperativa destinó dos días adicionales como días de la familia, distribuidos equitativamente a lo largo del año según la normativa establecida. Además, se celebraron eventos especiales como cumpleaños, día de la mujer, día del hombre, día de las madres y padres, y día del niño, priorizando la integración y el reconocimiento de la diversidad familiar de los empleados.



Como parte de su compromiso con el crecimiento y desarrollo profesional, la Cooperativa respalda activamente los estudios de sus empleados, ofreciendo beneficios educativos y permisos para asistir a clases. Para fomentar el crecimiento personal y profesional, se realizaron capacitaciones externas para diversificar las habilidades y promover el desarrollo continuo de los empleados.

Finalmente, la Cooperativa se aseguró de mantener a sus empleados actualizados en temas relevantes mediante capacitaciones en áreas como SG-SST, Sarlaft, SARO, SARC, SARL, SARM, seguridad de la información, protección de datos personales y gobierno corporativo, así como la actualización y socialización del Reglamento Interno de Trabajo de los empleados, reafirmando su compromiso con la excelencia y la responsabilidad laboral.



Operaciones celebradas con directivos

Los directivos de la Cooperativa recibieron por compensación a reuniones y transporte los siguientes valores:

Relación	Viáticos	Gastos de Representación	Salarios	Bonificación	Honorarios
Junta de Vigilancia	928.000				
Junta de Vigilancia	1.469.333				
Junta de Vigilancia	638.000				
Consejo de Administración	3.016.000				
Consejo de Administración	4.408.000				
Consejo de Administración	4.408.000				
Consejo de Administración	4.314.666				
Junta de Vigilancia	792.666				
Representante Legal Principal		8.232.797	84.797.821	5.987.489	
Representante Legal Suplente			75.417.104	5.339.264	
Revisoría Fiscal					5.000.000
Junta de Vigilancia	116.000				
Consejo de Administración	502.666				
Consejo de Administración	3.712.000				
Consejo de Administración	290.000				
Consejo de Administración	464.000				
Revisoría Fiscal					20.826.576
Consejo de Administración	1.037.006				
Consejo de Administración	116.000				

Cabe anotar que las diferencias entre consejeros corresponden a la participación en comités y la frecuencia de sus reuniones.



Infraestructura Tecnológica

Durante el año 2024, se llevaron a cabo importantes mejoras en Infraestructura, para la eficiencia y la productividad, con la adquisición de equipos de alto rendimiento para las áreas contable, gerencial y el comité de educación, la dotación de equipos portables para los directivos para facilitar una comunicación directa y fluida para la toma de decisiones.

En materia de licenciamiento de software donde no solo se protege legalmente a la Cooperativa, sino que también asegura un entorno de trabajo seguro, eficiente y confiable, en el año 2024, se realizaron las actualizaciones de software y aplicaciones, se obtuvo licencias de Acrobat y Office, permitiendo la encriptación de la información de nuestros asociados garantizando la integridad y seguridad de los datos.

En el año 2024, culminamos con el proceso de implementación del ecosistema de Office 365 con nuestros empleados y directivos, fortaleciendo el uso de las herramientas colaborativas con el objetivo de mejorar la conectividad y productividad.

Se cumplió con la formación y adaptación de empleados y directivos en materia de manejo de herramientas colaborativas y riesgos tecnológicos.

Se inició el proyecto de software como servicio que permite a la Cooperativa adoptar tecnologías emergentes que pueden ofrecer ventajas competitivas como servicios en nube (Birrisk), Core de la entidad, integración de herramientas de ciberseguridad con inteligencia artificial para proteger y fortalecer los servicios.

SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS

SIAR

En general, la Cooperativa ha avanzado en la gestión del sistema integrado de administración de riesgos, sin embargo, es importante continuar en las oportunidades de mejora identificadas, teniendo en cuenta que la gestión de los riesgos es un proceso continuo que requiere adaptaciones a los cambios que emiten los entes de Supervisión.

Para fortalecer la cultura en riesgos se da continuidad a las capacitaciones que permiten que los colaboradores comprendan la importancia del rol que desempeñan desde sus áreas.

En Cooperen estamos comprometidos con la mejora continua del SIAR con el fin de asegurar que el área de riesgos se adapte de manera sistemática a todos los niveles de la Cooperativa para integrarlo en la toma de decisiones.

SARO

En la gestión del riesgo operativo se realiza análisis de los factores en las áreas de Recurso Humano, Infraestructura Física, Procesos y Tecnología con el propósito de evaluar y comprender los eventos o situaciones que podrían generar pérdidas o daños como resultado de fallas o deficiencias en los procesos.

En el proceso de identificación de riesgos operativos se realizó un proceso de entrevistas estructuradas con los líderes de cada proceso. Esta labor es un complemento a la Gestión por Procesos en la cual se viene realizando el levantamiento de procedimientos, lo que ha permitido tener una visión integral de los riesgos en cada área.



Actualizamos el manual del SARO y las Políticas relacionadas, incorporando las mejores prácticas. Se elaboraron anexos sobre identificación, medición, control y monitoreo de riesgos, brindando una guía para la gestión del riesgo operativo.

Se creó un instructivo para el reporte de incidentes operativos, teniendo en cuenta la implementación de una nueva herramienta de gestión de riesgos. Este instructivo detalla los pasos a seguir para reportar y gestionar incidentes.

Las actividades realizadas durante el 2024 permiten el fortalecimiento del sistema de administración de Riesgo Operativo en cumplimiento a los lineamientos de la Superintendencia de Economía Solidaria. La cooperativa continúa trabajando en la consolidación de una cultura de gestión de riesgos, que permita prevenir incidentes, y minimizar pérdidas.

Seguridad y Calidad de la Información

En el cumplimiento de las exigencias normativas establecidas por la Superintendencia de Economía Solidaria en el Anexo 2 del Capítulo IV, referente a la adopción de buenas prácticas para la seguridad de la información, el Consejo de Administración de la Cooperativa, a través del comité de seguridad de la información, aprobó las políticas de seguridad de la información.

En cumplimiento a la norma se realizaron las reuniones del comité de seguridad de la información, las capacitaciones y los boletines de Ciberseguridad para los empleados.

En noviembre de 2024, se llevó a cabo la prueba de intrusión (pentesting). En cumplimiento a los requisitos establecidos por la Superintendencia Solidaria conforme a lo dispuesto en su Circular Externa N°36 de 2022.

Durante el año 2024, no se presentó ningún incidente de seguridad que haya afectado el normal desarrollo de las actividades. Las medidas de seguridad implementadas han sido efectivas y se han mantenido los estándares establecidos para garantizar la integridad y protección de los procesos de la Cooperativa.

SARLAFT

En el 2024 se realizó la actualización del sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo incorporando mejores prácticas en materia de identificación y evaluación de riesgos permitiendo desarrollar políticas y procedimientos, atendiendo las regulaciones de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Se brindó capacitación a Directivos, Delegados y Empleados en temas de prevención de lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, asegurando que se encuentren al tanto de las responsabilidades y procedimientos.

Atendiendo las necesidades de la Cooperativa, se adquiere una herramienta tecnológica para el monitoreo y detección de operaciones sospechosas a través de una metodología que permite el análisis de transacciones.

Se han fortalecido los controles internos y la auditoría del SARLAFT, garantizando una mayor supervisión y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.



SARC

Durante el 2024 se implementa una herramienta de riesgos para el análisis de la información a través de las etapas de ciclo de crédito (otorgamiento, seguimiento y recuperación), con el fin de dinamizar el proceso por medio de modelos de seguimiento como cosechas, rodamiento de cartera, concentración y calidad de mora.

Dando continuidad a los ajustes de las políticas se efectúa actualización de Manual de políticas, procedimiento de cobranza, procedimiento de evaluación de cartera, incluyendo cambios en procesos, además de actualización de la matriz de riesgos incluyendo nuevos riesgos identificados.

Para dar cumplimiento de la normatividad emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria, la Cooperativa aplica cambios requeridos mediante la Circular Externa No. 68, entre los más significativos se modifica los criterios de evaluación en el cual incluye la variable de Perspectivas Económicas, modelos para la estimación o cuantificación de pérdida esperada y modificación en el cálculo del deterioro.

La adecuada gestión del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito fortalece la sostenibilidad financiera, permitiendo tomar decisiones para la mitigación de riesgos asociados a la cartera de crédito, la cual representa el principal activo de la Cooperativa.

SARL

El Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL) se establece como un pilar fundamental para la estabilidad financiera de la Cooperativa. Se han efectuado avances en la gestión del riesgo de liquidez, proponiendo modelos de medición que permiten la evaluación oportuna de la exposición, además de la actualización de políticas y la matriz de riesgos para incorporar mejores prácticas.

También se plantea el plan de contingencia lo cual permite dar respuesta ante posibles escenarios adversos, mientras que la definición de límites de exposición robustece el control y la mitigación de riesgos. La implementación de modelos de escenarios de estrés proporciona una visión prospectiva de la capacidad de la Cooperativa para resistir eventos.

Estos avances fortalecen la gestión del riesgo de liquidez y contribuyen a la solidez financiera de la Cooperativa.

SARM

El riesgo de mercado se refiere a la posibilidad a que se incurra en pérdidas debido a cambios en las condiciones del mercado financiero. Estos cambios pueden afectar el valor de las inversiones de la Cooperativa y, por lo tanto, la rentabilidad y solvencia.

Con el fin de realizar un seguimiento continuo de los riesgos de mercado, la Cooperativa evalúa mensualmente las inversiones del fondo de liquidez. Para esta evaluación, se aplica el Modelo Estándar Valor en Riesgo (VaR), siguiendo los modelos y directrices proporcionados por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Este modelo permite a la Cooperativa medir y gestionar el riesgo de mercado de manera efectiva, asegurando la estabilidad financiera.



GESTION POR PROCESOS

En Cooperen, avanzamos en la consolidación de la Gestión por Procesos como un pilar estratégico para mejorar la eficiencia, calidad y orientación al asociado. Durante el 2024, iniciamos la implementación del Sistema de Gestión por Procesos, con un enfoque estructurado para fortalecer la operación.

Un avance significativo fue la construcción del árbol de procesos, base para la documentación de las actividades y procedimientos identificados. A la fecha, hemos documentado aproximadamente el 45% de los procedimientos definidos, con un avance continuo que fortalecerá la gestión organizacional y nos permitirá adecuar nuestro organigrama con la nueva estructura de procesos.

Se espera que, para julio de 2025, el Sistema de Gestión por Procesos esté completamente operativo, contribuyendo a la optimización y alineación estratégica de la Cooperativa.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En 2024, en Cooperen comenzamos la documentación de procesos clave, lo que nos permitirá iniciar la automatización en áreas prioritarias, permitiendo optimizar recursos y mejorar la eficiencia. La implementación de la API de WhatsApp, facilitará la atención a los asociados mediante *bots* y asesores virtuales, mejorando la eficiencia y la calidad de la comunicación. La migración de software también nos permitirá integrar herramientas que optimicen la gestión de la información y la conectividad entre nuestros sistemas.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica es el eje que orienta el desarrollo y crecimiento sostenible de nuestra Cooperativa. Durante el 2024, se realizó un proceso de revisión y actualización de nuestra estrategia institucional, garantizando su alineación con las tendencias del sector, las expectativas de los asociados y los desafíos del entorno económico y tecnológico.

Este proceso partió de un diagnóstico integral que incluyó el análisis del entorno a través de la metodología PESTEL, el análisis DOFA de la Cooperativa y la identificación de riesgos estratégicos. Como resultado, se definieron objetivos estratégicos claros y se estructuraron planes de acción específicos que nos permitirán fortalecer nuestra propuesta de valor y consolidar nuestro modelo cooperativo.

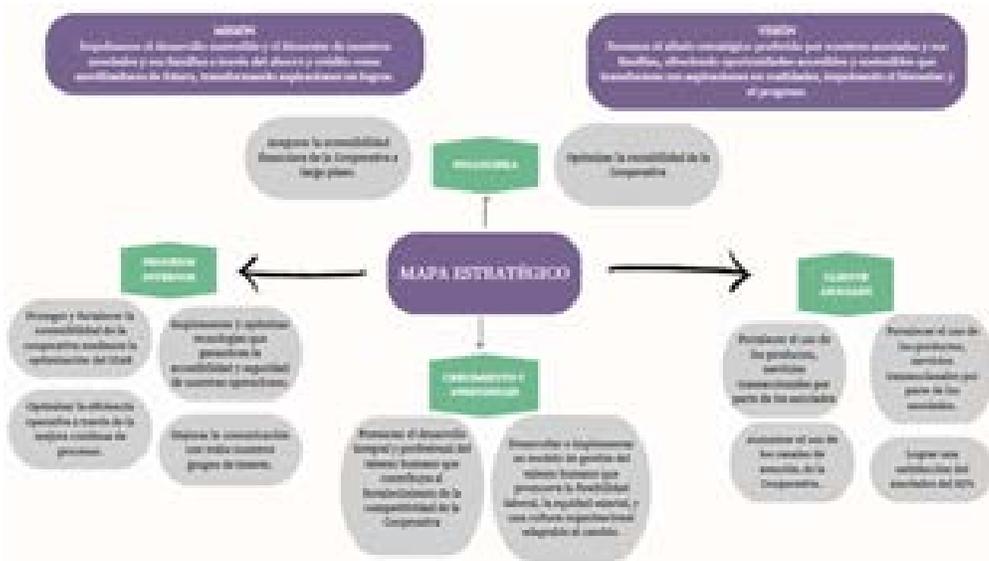
Entre los principales focos estratégicos definidos se destacan:

- Innovación y transformación digital: Implementación de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la experiencia del asociado y fortalecer la seguridad de la información.
- Gestión del talento humano: Desarrollo de programas de capacitación y formación para potenciar las competencias de nuestros colaboradores y fortalecer la cultura organizacional.
- Crecimiento y sostenibilidad financiera: Optimización de la estructura financiera, diversificación del portafolio de productos y fortalecimiento del margen financiero.
- Expansión y fidelización de asociados: Diseño de estrategias para atraer nuevos asociados y fortalecer la relación con los actuales mediante beneficios diferenciadores.
- Impacto social y educación financiera: Fortalecimiento de los programas de educación financiera y de los beneficios sociales que refuerzan nuestro compromiso con el bienestar de los asociados y sus familias.

El seguimiento y la evaluación del plan estratégico se han estructurado a través de indicadores, lo que permitirá medir los avances y realizar ajustes oportunos para garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados.



Con esta visión renovada, reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento, la innovación y la solidez de la Cooperativa, asegurando su sostenibilidad y su capacidad de generar valor a los asociados en el corto, mediano y largo plazo.



GOBIERNO CORPORATIVO

Los diferentes órganos de administración y control de la Cooperativa desarrollan sus funciones de manera independiente y coordinada, logrando un ambiente de armonía que ha permitido consolidar una cultura organizacional basada en los principios cooperativos.

El Consejo de Administración se reúne mensualmente de forma ordinaria en dos sesiones durante el mes, donde la Gerencia y los diferentes comités, presentan informes sobre los distintos aspectos administrativos, comerciales, financieros, de riesgos y servicios, para evaluar la evolución y comportamiento de la entidad, con el fin de adoptar las decisiones de manera oportuna. Durante el año 2024 se realizaron 26 reuniones.

Los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, no reciben remuneración alguna por sus actuaciones, sólo se les cubre los gastos de transporte y manutención ocasionados por el desplazamiento a las sesiones.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Cumplimiento de Normas de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

La Cooperativa en cumplimiento del numeral 4 del artículo 47 de la Ley 603 de 2000 ha acatado y vigilado permanentemente el cumplimiento de las normas, recomendaciones, leyes y mejores prácticas que deben



guiar las relaciones entre la entidad y los proveedores de software, de modo que sean respetados los derechos de autor y de propiedad intelectual de aplicaciones, sistemas de información, herramientas de software y utilidades informáticas requeridas para el desarrollo de su objeto social.

Ley de Protección de Datos

Durante el año 2024, se llevaron a cabo varias actividades con el fin de fortalecer la aplicación de esta Ley, las cuales se detallan a continuación:

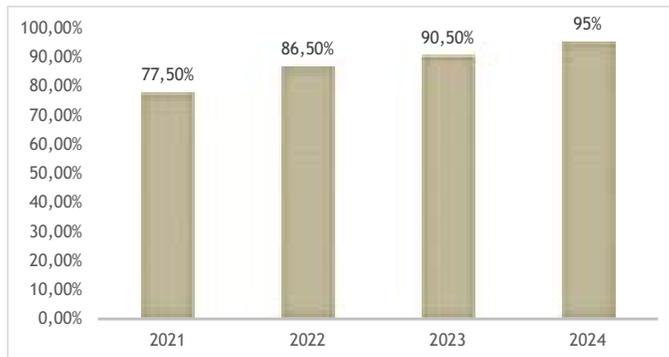
- Revisión y actualización de las políticas de protección de datos para asegurar el cumplimiento con las normativas locales e internacionales.
- Se realizaron sesiones de capacitación para empleados y directivos sobre las leyes y regulaciones de protección de datos, incluyendo el manejo de datos personales y confidenciales.
- Se implementaron herramientas de encriptación para proteger la información de nuestros asociados, utilizando licencias de Acrobat y Office adquiridas durante el año.
- Se ejecutaron actualizaciones periódicas de parches de seguridad y se realizó el mantenimiento lógico y físico de los equipos para asegurar la integridad de los sistemas.
- Se llevaron a cabo auditorías externas para evaluar la efectividad de las medidas de protección de datos y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.
- El nombramiento del oficial de tratamiento de datos quedó constituido mediante acta No.03 de febrero 15 de 2024, por el Consejo de Administración.
- Se realizó el registro y actualización de las bases de datos de la Cooperativa ante la SIC durante el mes de marzo de 2024, del cual se recibieron los radicados al correo electrónico de cada una de las bases registradas, igualmente se registró el formato de reclamos semestralmente.

Gracias a las medidas implementadas, no se presentaron incidentes de seguridad relacionados con la protección de datos.

SG-SST (Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo).

Durante el año 2024, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de la Cooperativa, en cumplimiento con la normativa vigente, llevó a cabo las actividades estipuladas bajo el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Con la participación del COPASST, el Comité de Convivencia y la Brigada de Emergencias, así como todos los empleados.

Este informe refleja el desempeño, logros y desafíos del SG-SST de Cooperen durante el año 2024, con un enfoque en la mejora continua y el bienestar de todos los colaboradores. Al evaluar la medición de los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019 durante los últimos cuatro años, se evidencia un notable avance en los porcentajes de cumplimiento. Estos avances pueden apreciarse claramente en el siguiente gráfico.



NIIF

Los Estados Financieros de la Cooperativa para el periodo 2024-2023 fueron preparados siguiendo las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES, que constituyen el marco de referencia adoptado por la Cooperativa.

Ley 2300 de 2023

A partir del mes de julio de 2023, el Congreso de Colombia promulgó la Ley 2300, la cual tiene como objetivo proteger el derecho a la intimidad de los consumidores. En respuesta a esta legislación, la Cooperativa ha adoptado dicha ley, implementando una gestión de cobro menos invasiva mediante el uso de diversos canales de comunicación y respetando los horarios establecidos. Además, se ha dejado de lado el contacto con referencias personales y familiares, limitándose únicamente a comunicarse directamente con el deudor y los codeudores según los días de mora establecidos.

Control Interno

Durante el año 2024, la Cooperativa dio un paso significativo con la implementación de un Sistema de Control Interno alineado con las mejores prácticas de gestión de riesgos y cumplimiento normativo. Este proceso se desarrolló con un outsourcing especializado, el cual realizó un diagnóstico inicial y ejecutó un plan de auditoría integral.

El principal objetivo de esta implementación fue desarrollar actividades de control que permitieran garantizar que la Cooperativa opera conforme a los principios de legalidad, eficiencia y eficacia. Con esto, se busca fortalecer la transparencia en la gestión, la salvaguarda de los activos y la fiabilidad de la información financiera y operativa.

El proceso de implementación se desarrolló bajo el modelo COSO, considerando los siguientes elementos:

- Ambiente de Control: Cultura organizacional orientada al cumplimiento.
- Evaluación de Riesgos: Identificación de amenazas internas y externas.
- Actividades de Control: Mecanismos de prevención, detección y corrección.



- Información y Comunicación: Flujo de datos claro y oportuno.
- Monitoreo: Seguimiento continuo a las acciones implementadas.

La implementación de este sistema ha sido un paso clave para la consolidación de una Cooperativa más robusta y confiable, asegurando que su operación esté alineada con las mejores prácticas del sector y con un enfoque en la mejora continua.

Procesos jurídicos

La cartera constituye el principal activo de nuestra entidad, por lo que el área de cartera se dedica con diligencia a llevar a cabo una gestión de cobranza rigurosa, aplicando las políticas establecidas en nuestro manual. Esto implica realizar cobros administrativos, pre jurídicos y jurídicos de manera oportuna y eficiente.

Es relevante destacar que la Cooperativa cuenta con un equipo de dos abogados dedicados exclusivamente a los procesos de cobro jurídico. Durante el año 2024, logramos recaudar un total de \$85 millones mediante estas gestiones, y recuperamos \$70 millones de cartera castigada.

Además, mantenemos demandas instauradas contra algunos de nuestros Asociados debido a obligaciones vencidas de crédito. Estas demandas están debidamente respaldadas por pagarés y han sido trasladadas al ámbito judicial para su seguimiento y resolución.

Ley 1676 de 2013

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Cooperativa desea dejar constancia, a solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, de su compromiso con la no interferencia en la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Hechos ocurridos después del cierre.

Al cierre de este informe, es importante destacar que Cooperen ha permanecido libre de sucesos que puedan impactar de manera significativa la situación financiera y administrativa de la Cooperativa o que alteren los estados financieros o este informe. Por lo tanto, podemos afirmar con seguridad que, durante el ejercicio del año 2024 y en lo corrido del año 2025, Cooperen ha llevado a cabo sus actividades propias del objeto misional bajo condiciones de normalidad.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa proyecta un crecimiento sostenible en los próximos años, basado en la consolidación de su base social, la diversificación de su portafolio de productos y la optimización de su modelo operativo. La implementación del nuevo *core* financiero y la inversión en transformación digital seguirán siendo ejes estratégicos, permitiendo mayor eficiencia, accesibilidad y seguridad en los servicios ofrecidos a los asociados.



En línea con este desarrollo, se fortalecerán las estrategias de captación y fidelización de asociados, promoviendo soluciones innovadoras en ahorro, crédito y educación financiera. Asimismo, la gestión del riesgo continuará siendo una prioridad, con mecanismos más robustos de control interno y supervisión de cartera que garanticen la estabilidad financiera y la sostenibilidad del negocio.

Cooperen avanza con una visión integral, combinando tecnología, inclusión financiera y compromiso social, reafirmando su posición como una entidad cooperativa sólida, confiable y en constante evolución.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a los señores Asociados, especialmente a los Delegados y a todos los asociados, por la confianza depositada en nuestra Cooperativa y en nuestro equipo humano. Asimismo, extendemos nuestro reconocimiento a los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Revisoría Fiscal, los Comités, Empleados y Contratistas, por su dedicación y esfuerzo en la consecución de los resultados presentados anteriormente. Confiamos en haber cumplido con la misión que se nos ha encomendado.

En este sentido, deseamos transmitir nuestro más sentido pésame y acompañamiento a los familiares y allegados de los Asociados fallecidos durante el año 2024.

Cabe destacar que el presente informe de gestión ha sido aprobado por el Consejo de Administración y el Representante Legal de la Cooperativa, según consta en el Acta No. 06 del 26 de febrero de 2025.