

En cumplimiento del artículo 1.2.1.5.1.15 del Decreto Reglamentario 2150/2017 y artículo número 11 de la Resolución Número 000019 de marzo 28 de 2018, se presenta la siguiente memoria económica para el año gravable de 2025:

1- INFORMACIÓN GENERAL

Razón: SERVIMCOOP COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO
Sigla: SERVIMCOOP
Nit: 890.203.690-3
Año gravable: 2023
Vigilancia y Control: SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

2- DONACIONES REALIZADAS POR SERVIMCOOP DURANTE LA VIGENCIA DE 2025

Durante la vigencia de 2025, Servimcoop no realizó donación alguna a persona natural o jurídica.

3- SUBVENCIONES RECIBIDAS POR SERVIMCOOP DURANTE LA VIGENCIA DE 2025

Durante el año 2025, Servimcoop no recibió subvención alguna por parte de persona natural o jurídica.

4- INGRESOS RECIBIDOS POR SERVIMCOOP, DE FORMA COMPARATIVA ENTRE LOS AÑOS 2024 Y 2025.

CUENTA	2025		2024		VARIACION	
					\$	%
INGRESOS TOTALES	17,155,228,559	%	15,910,533,226	%	1,244,695,333	7.8%
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	14,491,373,128	84.5%	14,270,825,779	89.7%	220,547,349	1.5%
OTROS INGRESOS	2,663,855,431	15.5%	1,639,707,447	10.3%	1,036,013,943	63.2%
INGRESO POR VALORACION INVERSIONES	1,681,453,028	9.8%	734,603,563	4.6%	947,865,424	129.0%
OTROS	5,239,057	0.0%	13,780,880	0.1%	2,308,177	16.7%
RECUPERACIONES DETERIORO	910,241,320	5.3%	830,922,729	5.2%	79,318,591	9.5%
ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	66,922,026	0.4%	60,400,275	0.4%	6,521,751	10.8%

5- VALOR Y DETALLE DEL BENEFICIO NETO O EXCEDENTE DEL AÑO GRAVABLE ANTERIOR.

Proyecto de Aplicación de Excedentes Cooperativos 2025				
Excedente del Ejercicio			\$	2,330,168,094
Apropiaciones de Ley 79/88 Artículo 54			\$	1,165,084,047.06
Reserva proteccion Aportes	20	\$	466,033,619	
Fondo Social de Educacion	20	\$	466,033,619	
Fondo Social de Solidaridad	10	\$	233,016,809	
Remanente a Disposicion de Asamblea			\$	1,165,084,047.06
Reserva proteccion Aportes	20	\$	466,033,619	
Fondo para Revalorizacion Aportes	15.5	\$	361,176,055	
Fondo Social de Promocion Social	9.5	\$	221,365,969	
Fondo Social de Educacion	5	\$	116,508,405	
Sumas Iguales	100	\$	2,330,168,094	\$ 2,330,168,094

6- VALOR Y DETALLE DE LAS ASIGNACIONES PERMANENTES EN CURSO

Servimcoop no registra asignaciones permanentes.

7- VALOR, PLAZO Y DETALLE DE LAS INVERSIONES VIGENTES QUE SE LIQUIDEN EN EL AÑO:

Servimcoop mantiene inversiones forzosas representada en fondo de liquidez por la suma de \$9.940.054.833, las cuales tienen el carácter de permanentes en atención a las regulaciones establecidas por el Supervisor.

8- MANIFESTACIÓN DE QUE SE HA ACTUALIZADO LA INFORMACIÓN DE LA PLATAFORMA DE TRANSPARENCIA, CUANDO HUBIERE LUGAR:

Esta afirmación no aplica para Servimcoop.

9- A continuación, se consigna el informe de gestión de la Gerencia General, correspondiente a la vigencia de 2025.

IGS-2026-001

CIUDAD Y FECHA	Mogotes -25 / Febrero / 2026
DIRIGIDO A	Asamblea General de Delegados
ASUNTO	INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL SERVIMCOOP – COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO VIGENCIA 2025

Estimados Delegados de la Septuagésima Octava (78ª) Asamblea General Ordinaria de Delegados;

En mi calidad de representante legal de Servimcoop, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 603 de 2000 (artículo 1, que modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995), así como de lo establecido en nuestro Estatuto y en ejercicio de la responsabilidad que me ha sido conferida, me permito presentar el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2025.

En el presente informe se exponen los principales acontecimientos registrados durante el ejercicio 2025, la evolución institucional de Servimcoop y las operaciones desarrolladas por los asociados y los administradores. Estos resultados han estado influenciados, de manera directa e indirecta, por el entorno económico derivado de las políticas macroeconómicas adoptadas a nivel internacional, nacional y local, las cuales han incidido en la dinámica operativa y financiera de la cooperativa.

1. COMPORTAMIENTO DEL ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL, NACIONAL Y DEL SECTOR SOLIDARIO CON ACTIVIDAD FINANCIERA

1.1. Panorama económico mundial 2025

Durante el año 2025, la economía mundial ha continuado enfrentando un entorno de alta incertidumbre, caracterizado por ajustes en las políticas monetarias de los principales bancos centrales, presiones inflacionarias persistentes en algunas regiones y una desaceleración del crecimiento en varias economías desarrolladas. Aunque la inflación ha mostrado una moderación progresiva frente a los picos observados en años anteriores, las tasas de interés se mantienen en niveles relativamente altos, lo que ha restringido el acceso al crédito y moderado la inversión y el consumo global.

Las decisiones de política económica adoptadas por las principales economías han incidido directamente en los mercados financieros internacionales, afectando variables como tasas de interés, flujos de capital, tipos de cambio y precios de materias primas.

En el ámbito geopolítico, la persistencia del conflicto entre Rusia y Ucrania, así como la prolongación de las tensiones en Medio Oriente derivadas del enfrentamiento entre Hamás e Israel, han generado alta volatilidad en los mercados energéticos y financieros internacionales. Estas situaciones han impactado los precios del petróleo, el gas y otras materias primas estratégicas, incrementando los niveles de incertidumbre económica. De igual manera, el involucramiento estratégico y diplomático de potencias como Estados Unidos ha profundizado la percepción de riesgo global, afectando la confianza de los inversionistas y la dinámica del comercio internacional.

En términos cuantitativos, el comportamiento de algunos indicadores macroeconómicos relevantes ha sido el siguiente:

Indicador	2023	2024	2025 (oficial)	Tendencia 2025	Fuente
Crecimiento PIB Mundial	~3,2%	~3,3%	3,3% proyectado	Estabilidad moderada	Proyecciones FMI, World Economic Outlook Update, enero 2025 (IMF)
Inflación Global	~5,8%	~5,0%	~4,2% proyectado	Moderación gradual	Proyecciones FMI, World Economic Outlook Update, enero 2025 (IMF)
Crecimiento Comercio Mundial	~3,5%	~3,6%	~3,6% proyectado	Recuperación débil	OCDE Global Outlook, diciembre 2025 (OECD)
Tasa de Interés Promedio (Economías avanzadas)	~4,75%*	~5,25%*	No hay cifra exacta global	Estabilización alta	FMI / OCDE (contexto) (OECD)
Precio Promedio del Petróleo Brent (USD)	~75 USD	~68 USD	~68 USD promedio	Ligera baja por exceso oferta	Informe BBVA Research — Mercado Petróleo 2025 (El País)

1.2. Panorama económico nacional 2025 y entorno del sector solidario

Durante el año 2025, la economía colombiana presentó un comportamiento de recuperación moderada en medio de un entorno internacional caracterizado por alta incertidumbre, tensiones geopolíticas y ajustes en las políticas monetarias de las principales economías.

A nivel interno, el crecimiento económico mostró una dinámica superior a la observada en períodos de desaceleración previos, aunque aún condicionado por tasas de interés elevadas, moderación del consumo y cautela en la inversión privada.

La política monetaria del Banco de la República se mantuvo en una postura prudente, conservando tasas de interés en niveles relativamente altos con el propósito de consolidar la reducción de la inflación y anclar expectativas. Si bien la inflación evidenció una tendencia descendente frente a los picos registrados en años anteriores, permaneció por encima de la meta del 3 %, situándose alrededor del 5 % anual, lo que incidió en el costo del crédito y en la dinámica de financiamiento de hogares y empresas. El tipo de cambio presentó episodios de volatilidad asociados a factores externos y movimientos de capital internacional, aunque dentro de rangos manejables frente a otras economías emergentes.

En términos cuantitativos, los principales indicadores macroeconómicos de Colombia en el período 2023–2025 muestran la siguiente evolución:

Indicador	2023	2024	2025 (oficial / proyectado)	Tendencia 2025	Fuente
Crecimiento del PIB	1,7%	1,7%	2,6%	Recuperación moderada	Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) / Forbes Colombia 2026 (Forbes Colombia)
Inflación anual (IPC)	5,2% (*)	~5,1% (*)	~5,1%	Doble dígito moderado	Banco de la República / informe abril 2025 (Presidencia)
Tasa de interés de política	—	—	~9,25%	Política monetaria restrictiva	Noticias mercado financiero 2025 (El País)
Tasa de Desempleo Nacional	10,2%	9,8%	~9,5 %	Leve mejora	DANE 2025

Este panorama macroeconómico generó un entorno de prudencia para el sistema financiero en general y para el sector solidario con actividad financiera en particular. Las cooperativas de ahorro y crédito enfrentaron el reto de operar con costos de fondeo elevados, menor dinamismo en la colocación de cartera y mayor sensibilidad de los asociados frente a las condiciones de crédito. No obstante, el modelo cooperativo continuó demostrando resiliencia gracias a su enfoque social, cercanía con el asociado y políticas de gestión prudente del riesgo.

Durante 2025, el sector solidario mantuvo una expansión moderada en captaciones y cartera, con mayor énfasis en la calidad del activo, fortalecimiento de las provisiones y control de la morosidad. Las entidades reforzaron sus procesos de análisis crediticio, seguimiento de cartera y estrategias de cobranza preventiva, con el fin de preservar la solvencia y liquidez institucional en un entorno de tasas todavía elevadas. Así mismo, se evidenció un fortalecimiento del gobierno corporativo, la planeación estratégica y los sistemas de administración de riesgos.

En este contexto, la Superintendencia de la Economía Solidaria desempeñó un papel fundamental en la estabilidad del sector, ejerciendo una supervisión prudencial orientada a la protección de los recursos de los asociados, la verificación del cumplimiento de indicadores de solvencia, liquidez y calidad de cartera, así como la promoción de buenas prácticas de gobierno corporativo y Control Interno. A través de la Circular Básica Jurídica y la Circular Básica Contable y Financiera, la entidad continuó fortaleciendo los lineamientos técnicos para la adecuada administración de riesgos, transparencia informativa y sostenibilidad institucional.

En conclusión, el entorno económico nacional durante 2025 exigió a las cooperativas una gestión estratégica basada en la prudencia financiera, eficiencia operativa y fortalecimiento del vínculo con el asociado. Aunque el contexto macroeconómico presentó retos derivados de tasas de interés aún altas y crecimiento moderado, también abrió oportunidades para consolidar la confianza, promover el ahorro responsable y reafirmar el papel del sector solidario como actor relevante en la inclusión financiera y el desarrollo social del país.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.1. Aspectos Generales de la entidad

Servimcoop – cooperativa especializada de ahorro y crédito, identificada como Servimcoop, es una entidad de Economía Solidaria sin ánimo de lucro, constituida el 1° de julio de 1956. Mediante resolución no. 1322 de septiembre de 1972, expedida por el entonces Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas–DANCOOP (posteriormente Dansocial), le fue otorgada la respectiva personería jurídica.

La inspección, vigilancia y control estatal es ejercida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables al sector solidario con actividad financiera.

Servimcoop es una cooperativa de derecho privado, de carácter asociativo, cuya actividad económica exclusiva es el ahorro y crédito. Su patrimonio social y el número de asociados son variables e ilimitados, conforme a la naturaleza jurídica propia de las organizaciones cooperativas.

La entidad se rige por la normatividad aplicable al sector solidario, especialmente por lo establecido en la ley 454 de 1998, las disposiciones reglamentarias y regulatorias emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los principios universales del cooperativismo, la doctrina cooperativa y su estatuto vigente.

Las operaciones e inversiones autorizadas y desarrolladas por la entidad corresponden exclusivamente a aquellas permitidas por el marco normativo que regula a las cooperativas especializadas de ahorro y crédito, garantizando el cumplimiento de los principios de prudencia financiera, solvencia y protección de los recursos de los asociados.

2.2. Puntos de atención

Servimcoop cuenta con nueve (9) oficinas en funcionamiento. Seis (6) de ellas están ubicadas en el departamento de Santander, en los municipios de Mogotes, Onzaga, Bucaramanga, San Joaquín, San Gil y Pinchote. Adicionalmente, en el departamento de Boyacá dispone de tres (3) oficinas, ubicadas en los municipios de Covarachía, Soatá y Belén.

Santander	Dirección General	
	1	Oficina de Mogotes
	2	Oficina de Onzaga
	3	Oficina de San Joaquín
	4	Oficina de San Gil
	5	Oficina de Bucaramanga
	6	Oficina de Pinchote

Boyacá	7	Covarachía
	8	Soatá
	9	Belén

3. Gobierno corporativo

Conforme a las disposiciones legales establecidas, la estructura administrativa de Servimcoop se encuentra bajo la responsabilidad de:

La Asamblea General de Delegados, como máxima instancia administrativa, está compuesta por ochenta (80) Delegados elegidos por los asociados hábiles. El Consejo de Administración está integrado por siete (7) miembros principales con sus respectivos suplentes, elegidos por la Asamblea General de Delegados. El Gerente General y Representante Legal, junto con su suplente, son nombrados por el Consejo de

Administración, se posesionan ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y se registran en la Cámara de Comercio.

4. Planta de personal

Al concluir el año 2025, la entidad contaba con 45 funcionarios de planta, 2 aprendices SENA, 7 personas contratadas mediante tercerización para servicios Generales, así como 7 trabajadores contratados a través de bolsas de empleo. Este hecho representa una contribución significativa a la generación de empleo en las localidades donde opera la cooperativa, al tiempo que se promueve el bienestar de sus familias.

Además, la entidad cuenta con profesionales contratados para desarrollar actividades relacionadas inherentes a la operación de Servimcoop, tales como: la Revisoría fiscal, consultoría en planeación estratégica LF Tecnológicas, entre otros.

Departamento	Oficina	Nro. funcionarios
Santander	Dirección general	19
	1 Oficina de Mogotes	6
	2 Oficina de Onzaga	5
	3 Oficina de San Joaquín	4
	4 Oficina de San Gil	5
	5 Oficina de Pinchote	2
Boyacá	6 Oficina de Bucaramanga	7
	7 Covarachia	2
	8 Soatà	6
	9 Belén	5
		61

5. INFORME FINANCIERO

A continuación, se hace un breve resumen de estados financieros preparados con base en las Normas de Información Financiera-NIF y las políticas que orientan la contabilidad de Servimcoop:

5.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Los activos de Servimcoop registraron un crecimiento del 13,9%, alcanzando un total de \$121.799,4 millones. Dentro de estos, la cartera neta por concepto de capital representa el 66,44% del total de activos, con un saldo de \$80.922,3 millones, mientras que la cartera total asciende a \$85.005,5 millones, con un crecimiento del 1,4%.

La cartera presenta un indicador de calidad del 7,82% y un indicador de mora del 4,39%, lo que refleja una relación entre ambos del 1,78%.

El equivalente al efectivo suma \$37.865,5 millones, equivalente al 31,1% del total de activos. En este rubro se destaca el fondo de liquidez por \$9.940,0 millones, que representa el 10,28% del total de los depósitos, ubicándose por encima del mínimo exigido por el Estado. Así mismo, se registran saldos en bancos por \$10.247,4 millones e inversiones temporales por \$15.483,5 millones, como resultado del acelerado crecimiento en las captaciones durante la vigencia.

En cuanto al pasivo, los depósitos de ahorro alcanzan los \$98.361,2 millones, con un incremento significativo de \$12.257,7 millones frente al cierre de 2024. Este aumento obedece a la estabilización de tasas frente a la competencia, lo que permitió mantener y captar nuevos recursos. La composición de los depósitos es la siguiente: 34,2% en ahorro a la vista, 63,9% en CDAT y 0,7% en ahorro contractual.

Respecto al patrimonio, se destaca un crecimiento de \$2.588,2 millones, para cerrar en \$22.209,3 millones, equivalente a un aumento del 13,2%. Los aportes sociales (incluidos los amortizados) alcanzaron los \$12.455,2 millones, con un crecimiento acumulado durante 2025 de \$1.360,9 millones. Por su parte, la reserva para la protección de aportes sociales se ubica en \$6.846,3 millones. La base social está conformada por 30.696 asociados.

En materia de resultados, Servimcoop obtuvo excedentes por \$2.330,2 millones, lo que representa un incremento de \$483,2 millones frente a lo ejecutado en 2024. Este desempeño es producto del aumento en los ingresos por cartera y la estabilización en los costos de los depósitos, gracias a la evaluación y ajuste continuo de las tasas de interés activas y pasivas, lo que permitió mantener un margen de intermediación adecuado para la generación de excedentes.

5.2. ESTADO DE RESULTADOS

Los ingresos totales anuales se incrementaron en \$1.244,7 millones, alcanzando la suma de \$17.155,2 millones. Los intereses provenientes de la cartera de crédito continúan siendo la principal fuente de ingresos, con un aumento de \$220,5 millones, para totalizar \$14.491,4

millones. La tasa promedio ponderada de los créditos durante la vigencia se situó alrededor del 17,0% efectivo anual.

El recaudo por recuperaciones de provisiones constituidas en años anteriores y de cartera castigada ascendió a \$910,2 millones, frente a \$830,9 millones del año anterior. Este resultado, sumado a los rendimientos financieros generados por inversiones en Certificado de Depósito a Término (CDT) en establecimientos bancarios por \$1.681,4 millones, así como otros ingresos operacionales, contribuyó de manera significativa al resultado final.

En cuanto a los gastos, los de administración y otros gastos operacionales ascendieron a \$8.664,4 millones, frente a \$7.477,2 millones en 2024. Durante la vigencia se incurrió en gastos generales por \$3.237,7 millones (2024: \$2.593,3 millones), mientras que los gastos por beneficios a los empleados alcanzaron \$3.200,5 millones, comparados con \$2.945,6 millones del año anterior. El gasto por provisiones de cartera y cuentas por cobrar fue de \$1.389,3 millones, superior a los \$1.217,0 millones registrados en 2024.

En cumplimiento de las normas contables NIF, se registró depreciación de activos fijos por \$125,6 millones, frente a \$106,5 millones del año precedente.

La principal fuente de apalancamiento del objeto social, los depósitos de los asociados generaron costos financieros por concepto de intereses por \$6.160,7 millones, cifra inferior a los \$6.586,3 millones de 2024, pese al crecimiento en los depósitos de ahorro, gracias a la gestión y aplicación estratégica de tasas de mercado.

Como resultado de lo anterior, el excedente cooperativo neto ascendió a \$2.330,2 millones, comparado con \$1.846,7 millones en 2024, reflejando un adecuado manejo de la intermediación financiera por parte de Servimcoop.

6. ASPECTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO, SOCIAL, COMERCIAL, TECNOLÓGICO, DE RIESGOS, TALENTO HUMANO / INFORMACIÓN ADICIONAL

6.1. ÁMBITO ADMINISTRATIVO

- ❖ **Cumplimiento de normas, requerimientos y demás directrices estatales:**
Servimcoop acató las normas emitidas por el Estado en materia de intermediación

financiera, regulación fiscal, legislación laboral, normas contables, controles de ley y las emitidas de orden interno relacionadas con la actividad, así:

- **Normas de Información Financiera - NIF:** Los estados financieros fueron preparados teniendo en cuenta lo consagrado en el Decreto 2420/2015 y sus modificatorios y las políticas contables internas.
- **Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor:** La entidad ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1 de la Ley 603 de 2002, sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor.
- **Requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria:** Servimcoop atendió los requerimientos de la instancia de supervisión, en los términos y oportunidad solicitados. La entidad realizó la transmisión de los estados financieros, formatos, flujos de caja, saldos de balances y demás informes requeridos por el supervisor, de acuerdo con los plazos y contenido exigidos.
- **Informes de Revisoría Fiscal:** La administración atendió los informes originados por la Revisoría Fiscal, los cuales estuvieron enfocados principalmente a explicar los hallazgos en temas de los sistemas de administración de riesgos, Control Interno de la entidad, aspectos contables, de talento humano, de tipo comercial, entre otros. En los mismos se consignaron los compromisos, fechas y responsables de superación de éstos.
- **Operaciones con administradores y familiares de los mismos:** Servimcoop atendió los términos de Ley y el manual SARC respecto a las operaciones celebradas con los asociados y administradores y sus familiares dentro de los grados de consanguinidad y afinidad. Las aprobaciones de los créditos se hicieron por parte del Consejo de Administración conforme a la exigencia, dejando constancia en las actas sobre el cumplimiento de la votación favorable de las 4/5 de la composición del Consejo de Administración.
- **Normas prudenciales:** Servimcoop ha atendido los controles de ley establecidos por el Supervisor en materia de fondo de liquidez, activos improductivos, límites de endeudamiento individual con otras garantías y garantías admisibles, límites de captaciones e inversiones, montos máximos de aportes sociales en persona natural y jurídica y la relación de solvencia, conforme lo explicado en forma detallada en las notas de revelación.
- **Presentación y pago de la seguridad social:** Se cumplió de manera oportuna con los pagos de seguridad social y aportes parafiscales, de conformidad con las normas vigentes a través del sistema de planilla unificada.

- **Responsabilidades tributarias:** La cooperativa atendió la liquidación, presentación y pago oportuno de los impuestos a cargo: Renta, IVA, GMF y Retenciones, conforme lo establece la DIAN.
- **Actualización del registro web de las entidades del Régimen Tributario Especial:** Servimcoop cumplió con este requisito legal, en los términos dispuestos por el Estado, se mantiene publicada en la página web la información requerida, disponible para las personas o entidades que la requieran.
- **Registro Único de Beneficiario Final:** Servimcoop cumplió con lo establecido por la normativa estatal al registrar a los beneficiarios finales en la página de la DIAN, siguiendo las directrices del Consejo de Administración.
- **Información exógena:** La información de medios magnéticos se presentó de manera oportuna y con el contenido requerido ante la DIAN y las municipalidades, en cumplimiento con la normativa emitida por dichas entidades.
- **Presentación y pago de impuestos municipales y renovación de registro mercantil de la Cámara de Comercio:** Servimcoop canceló el impuesto predial y complementario sobre los cuatro (4) bienes raíces de su propiedad, así como el impuesto de industria y comercio en cada uno de los municipios. De igual forma se realizó la renovación del registro mercantil ante la Cámara de Comercio.
- **Seguro de Depósitos:** La cooperativa realizó la liquidación del seguro de depósitos y canceló al Fogacoop el valor correspondiente a cada trimestre en las fechas establecidas para dicha responsabilidad, en los términos de liquidación prevista por la instancia del Estado.
- **Contribución Superintendencia de la Economía Solidaria:** Servimcoop realizó los pagos conforme a los plazos y montos requeridos en materia de cuota contribución, la cual se calculó de acuerdo con la metodología expedida por la instancia de control y vigilancia.
- **Ley 1581 de 2012 - Tratamiento de los datos:** En cumplimiento de los Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, la entidad continuó gestionando la seguridad de la información de acuerdo con el Sistema de Gestión de Datos Personales. Durante el período informado no se presentaron reclamaciones, quejas o requerimientos por parte de instancia estatal por incumplimiento de la directriz legal.
- **Ley 1266 de 2008 – Habeas Data:** En atención a esta disposición estatal se realizó el reporte oportuno a las centrales de riesgos de Datacrédito y CIFIN-TransUnion, de acuerdo con la autorización de los obligados de los créditos, en los términos y condiciones exigidas; a la vez que se atendieron las reclamaciones que se presentaron respecto a reportes negativos, en especial las que se presentaron con motivo de la vigencia de la ley 2157 de 2021 o de borrón y cuenta nueva con vigencia hasta octubre de 2022. Las consultas y reportes de datos ante la central de riesgo se hicieron con la

autorización previa y expresa del titular, cuyo objetivo básicamente se orienta a la medición del riesgo de crédito.

- **Ley 2009 de 2019:** En relación con la disposición estatal de entregar un paquete de productos y servicios sin costo para los asociados se explica que la entidad ha venido aplicando importantes incentivos como la gratuidad en expedición de certificaciones, extractos, cuota de manejo, retiros y consignaciones nacionales, entre otros incentivos. En la página web de la cooperativa se publican tanto las tasas de interés activas y pasivas, pero de igual forma, las tarifas incluyen los servicios sobre los cuales Servimcoop no cobra valor alguno.
- **Ley de costos financieros (1793 de 2016):** La entidad ha cumplido cabalmente con el reconocimiento de intereses sobre depósitos de ahorro. Además, la exigencia en materia de cobro de cuotas de manejo de tarjeta débito que son asumidas por la cooperativa, además no aplica saldo mínimo en cuenta de ahorro.
- **Ley 2300 de 2023:** Servimcoop ha cumplido con lo establecido en esta normativa respecto al derecho a la intimidad de los consumidores. La cooperativa continúa gestionando los canales, horarios y periodicidad adecuados para contactar a los consumidores en diversas gestiones, tanto de cobranza como de carácter comercial.
- **Decreto 455 de 2023:** la entidad dio cumplimiento a lo contemplado en el Decreto 455 de 2023 y que está relacionado con las modalidades de crédito: popular productivo rural, popular productivo urbano, crédito productivo rural, crédito productivo urbano, crédito productivo de mayor monto, crédito de consumo de bajo monto.
- **Educación Formal:** Se dio cumplimiento a lo señalado en las normas legales referente a la aplicación de los recursos destinados a educación formal, conforme el reglamento establecido, de acuerdo con lo aprobado en la distribución de excedentes cooperativos por parte de la Asamblea General de Delegados, el total del 20% se consignó a favor de la DIAN conforme lo dispone la regulación estatal.
- **Evaluación de la cartera:** en atención a lo dispuesto por la superintendencia de la Economía Solidaria la entidad practicó la evaluación y calificación semestral a la totalidad de la cartera de crédito, cuyos resultados se reflejan en los estados financieros, las notas de revelación y las actas del Consejo de Administración y Comité de riesgos encargado de la evaluación y calificación de la cartera.
- **Ley de Insolvencia:** Para los casos de insolvencia presentados durante la vigencia, la administración ha adelantado las gestiones correspondientes, entre las cuales está, la asistencia en las audiencias en notaría o juzgado, entre otras.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**
Durante la vigencia 2025, el SG-SST alcanzó un cumplimiento del 96,5 % de los Estándares Mínimos, conforme a las auditorías realizadas por la ARL La Equidad

Seguros, lo que evidencia el compromiso institucional con la prevención de riesgos laborales, la mejora continua y la protección de la salud y seguridad de los funcionarios. En la vigencia 2025, el sistema se desarrolló de manera permanente bajo la coordinación del área de Talento Humano y con el acompañamiento de la Gerencia General, priorizando acciones de promoción de la salud, prevención de riesgos laborales y fortalecimiento de la cultura del autocuidado, a través de capacitaciones, jornadas de sensibilización y actividades dirigidas a todo el personal de la entidad.

- **Comité de Convivencia Laboral (COLAB) y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)**

Estos Comités, integrados por representantes del empleador y de los trabajadores, desarrollaron acciones orientadas a la promoción de un ambiente laboral sano y seguro, la prevención de riesgos laborales y el fortalecimiento de la convivencia laboral, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2013 de 1986, la Ley 1295 de 1994, la Ley 1562 de 2012, la Resolución 3461 de 2025, y demás disposiciones aplicables.

- **Medición del balance social:** Servimcoop dio cumplimiento a lo contemplado en la Circular Externa 09 del 21 de febrero de 2020 y que está relacionada con el informe del balance social y beneficio solidario. Así mismo, la entidad presentó ante la asamblea General Ordinaria de Delegados en la vigencia anterior, los resultados obtenidos a partir de la medición realizada.

- **Atención a requerimientos Judiciales:** Servimcoop atendió oportunamente las comunicaciones y requerimientos originados por instancias judiciales relacionadas principalmente con embargos de cuentas por procesos ejecutivos o solicitud de información sobre personas. De igual forma, lo hizo en los casos de procesos coactivos adelantados por instancias públicas.

- **Entrega de la información exigida por la UIAF:** En atención a lo dispuesto por la Unidad de Información y Análisis Financieros- UIAF adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito y Público, se entregaron los informes mensuales y trimestrales contenidos en la Circular Básica Jurídica, esto es reporte de operaciones iguales y superiores a \$5 millones, múltiples de \$30.0 millones, productos, operaciones sospechosas y operaciones con tarjeta débito. La entidad preparó lo concerniente a los cambios en los valores de transacciones para la nueva vigencia.

- **Gestión de los sistemas de riesgos:** La entidad cuenta con la aprobación de los manuales correspondientes a cada uno de los sistemas de administración de riesgos: SARC, SARM, SARO, SARL, SARLAFT. De igual manera, se realizaron actividades de actualización y cumplimiento de las políticas y procedimientos del SIAR.

- ❖ **Aspectos inherentes a la asamblea celebrada durante la vigencia 2025:** La septuagésima séptima edición de la Asamblea General Ordinaria de Delegados se desarrolló exitosamente de manera presencial en los términos y periodicidades

establecidas en el estatuto y la normativa vigente. Durante esta reunión, se abordaron todos los puntos previstos en la convocatoria.

- **Circulares y comunicaciones gerenciales:** atendiendo al principio de divulgación de la información interna, la Gerencia General emitió un total de 14 circulares reglamentarias y 219 comunicaciones gerenciales. Estas comunicaciones permitieron la socialización de manuales, reglamentos, procedimientos, políticas y jornadas de capacitación, así como ajustes a reglamentaciones, todos orientados hacia la mejora de las operaciones y la garantía de una mayor seguridad en las transacciones y operaciones. Además, contribuyeron a reducir el nivel de exposición de Servimcoop a los riesgos. En algunas ocasiones, estas comunicaciones se presentaron durante capacitaciones virtuales con todos los funcionarios.

6.2 GESTIÓN DE CONVENIOS Y PROYECTOS:

- **Plan exequial y plan salud siglo 21:** nuestra entidad ha continuado garantizando la tranquilidad de nuestros asociados mediante el seguro de vida para los depósitos de ahorros y aportes sociales. Esta medida se implementa como una precaución ante situaciones adversas a las que todos estamos expuestos, lo que permite que los beneficiarios reciban el reconocimiento de seguros para brindar apoyo en momentos de dificultad. Además, nuestra labor social se extiende a la previsión exequial, proporcionando un aporte del 40% para la contratación de planes exequiales con Funerales los Olivos, así como el acceso al plan de salud Siglo 21.
- **Convenio de aval de cartera GARANTISA:** se ha dado continuidad al convenio con Garantisa. Este convenio actúa como aval para respaldar los créditos otorgados, brindando seguridad y confianza tanto a los asociados como a la entidad.
- **Convenio de recaudo:** a través de las alianzas estratégicas con las alcaldías municipales, acueductos urbanos y rurales y otras entidades ubicadas en la zona de influencia, se logró establecer vínculos comerciales para recaudo de impuestos, recibos, entre otros.

6.3. INTEGRACIÓN Y CAPACITACIÓN COOPERATIVA

La Gerencia General fomentó escenarios de integración cooperativa y capacitación de directivos, personal, entre otros, contribuyendo al cumplimiento de los principios cooperativos:

6.3.1. Integración cooperativa

- ❖ Servimcoop participó en las asambleas de las agremiaciones Fecolfin, Confecoop, La Equidad Seguros.
- En nuestra condición de asociados de entidades como Banco Cooperativo Coopcentral, Visionamos, Confecoop y Seguros La Equidad, hemos participado en las reuniones de Consejos de administración o Juntas directivas de estas organizaciones. Además, a través de nuestro representante legal, participamos en la Asamblea de Fundequidad y en la Asamblea zonal de Coopcentral.
- Participó en la mesa de trabajo cooperativas de la región Guanentina y Comunera – Unidad de regulación Financiera Bucaramanga 8 de abril de 2025

6.3.2. Capacitaciones dirigidas a asociados, funcionarios, directivos y comunidad en general.

El año 2025 se destacó por una amplia oferta de capacitaciones en diversas temáticas, muchas de ellas impartidas de manera virtual, lo que sigue siendo una herramienta clave para estos procesos. Asociados, directivos y funcionarios participaron en jornadas de formación gestionadas por la administración e impartidas por entidades como, Fogacoop, Confecoop Oriente, la Superintendencia de la Economía Solidaria, aseguradoras, el SENA y otras instituciones. Este enfoque de formación ha fortalecido las competencias de los participantes y ha contribuido al desarrollo institucional.

Asociados y comunidad en general accedieron de forma gratuita al curso de cooperativismo, una formación clave para fortalecer el conocimiento sobre Economía Solidaria y fomentar el compromiso con Servimcoop.

Por otro lado, se llevaron a cabo capacitaciones internas sobre riesgo de liquidez, prevención del lavado de activos, tratamiento de datos personales, seguridad de la información, seguridad bancaria, Ley 1266 de 2008 y seguridad y salud en el trabajo, entre otras.

6.3.3. Eventos en los que hizo presencia Servimcoop:

Servimcoop hizo presencia en:

- ✓ Encuentro Superintendencia de la Economía Solidaria y Finagro 23 de enero de 2025
- ✓ Reunión Zonal Coopcentral 12 de febrero de 2025
- ✓ Evento de dirigentes plazas de mercado área metropolitana de Bucaramanga
- ✓ Mesa de trabajo cooperativas de la región Guanentina y Comunera – Unidad de regulación Financiera Bucaramanga 8 de abril de 2025
- ✓ Asamblea Fecolfin ciudad de Bogotá 10 de abril de 2025

- ✓ Asamblea Confecoop 29 de abril de 2025
- ✓ Taller de liderazgo jefes de área y directores Servimcoop 19 de mayo de 2025
- ✓ Pasantía 6 de agosto 2025 FGS área de cobranzas y negociación del convenio aval
- ✓ Aniversario No 25 Financiera Coomultrasan 13 de agosto de 2025
- ✓ Taller diagnóstico planeación estratégica 12 de septiembre de 2025
- ✓ Taller Fogacoop seguimiento de la Información Financiera 9 de septiembre de 2025
- ✓ Encuentro XV de Gerentes y directivos organizado por Confecoop Oriente 25 de septiembre de 2025
- ✓ Encuentro VIII Juntas de Vigilancia organizado por Confecoop 2 de octubre de 2025
- ✓ Encuentro Cámaras de Comercio Bucaramanga 5 octubre de 2025
- ✓ Apoyo tecnológico feria conecta popular Bucaramanga 17 de octubre de 2025
- ✓ **Participación en la noche de los mejores - FENALCO-** Reconocimiento a la Gerencia General de Servimcoop: Dra. Aura Elisa Becerra Vergara



6.4. OTROS ASPECTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

- **Acompañamiento a oficinas:** durante el año 2025, la Gerencia y el equipo de Dirección General llevó a cabo visitas presenciales a las oficinas, brindando acompañamiento en una variedad de actividades y validando la ejecución de los procesos relacionados con el objeto social de Servimcoop. Además, se capacitó a los funcionarios en diversos temas y se socializaron informes relevantes, entre otros aspectos. Finalmente, desde la Dirección General, se proporcionó un acompañamiento continuo a las oficinas mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo que permitió un desarrollo dinámico, oportuno y adecuado de las actividades diarias.
- **Reunión directores de oficina:** periódicamente la Gerencia General lidera espacios con las direcciones de oficina, con la finalidad de tratar temas de interés institucional: presupuesto y ejecución presupuestal, socialización de informes de resultados de auditoría interna y Revisoría fiscal, normativa vigente, entre otros.
- **Seguimiento especial oficina Covarachía:** se dio continuidad por parte de la administración al plan de recuperación 2023 – 2026 de la oficina de Covarachía, cumpliendo con la normatividad establecida en la Circular Básica Jurídica Capítulo VIII emitida por la Superintendencia.
- **Funcionamiento Comités:** la entidad cuenta con diversos Comités que operaron conforme a su reglamento. Entre ellos se destacan: el Comité de Crédito, el Comité de

Normalización de Cartera, el Comité de Fondos Sociales, el Comité de Administración de Riesgos, el Comité de Compras, el Comité de Seguridad de la Información, el Comité de Tratamiento de Datos Personales, el Comité COPASST, el Comité de Convivencia, entre otros.

- **Gravamen a los movimientos financieros:** la administración de la cooperativa mantuvo la directriz social de asumir el gravamen a los movimientos financieros, con el propósito de fomentar la permanencia de los asociados y promover el uso de sus recursos a través de la entidad.
- **Pólizas contratadas por Servimcoop:** la entidad mantiene actualizadas y vigentes las pólizas que ayudan a mitigar los riesgos a los que estamos expuestos. Se destaca la contratación de la póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros (IRF) con La Equidad Seguros. Así mismo, se cuenta con la póliza de Directivos y Administradores y póliza de accidentes escolares. Además, se mantienen vigentes las pólizas multiriesgos para los bienes materiales de la entidad, así como las pólizas de vida grupo para los asociados y aportantes, y de vida deudores.
- **Seguimiento a oficinas – reunión periódica con el personal:** durante el año 2025, se llevó a cabo el seguimiento y acompañamiento de las oficinas, principalmente en Covarachía y San Gil. Este proceso incluyó la supervisión y evaluación de actividades, con el fin de identificar oportunidades de mejora y proporcionar el apoyo necesario para su implementación.
- **Formalización de los procesos de posesión** de directivos vigencia 2025-2027 y Revisoría fiscal, ante Superintendencia de la Economía Solidaria y Cámara de Comercio.
- **Actividades destinadas a facilitar el buen funcionamiento de las diferentes instancias: Asamblea General, Consejo de Administración, Comités de fondos sociales, Junta de Vigilancia, entre otros.** Durante el año 2025, la Gerencia, en estrecha colaboración con las distintas áreas, ofreció apoyo integral a diversas instancias claves de la organización, tales como la asamblea General, el Consejo de Administración, los Comités de fondos sociales, la Junta de Vigilancia, entre otros. Este respaldo se centró en la planificación y ejecución de la logística necesaria para cada reunión o sesión, asegurando la disponibilidad oportuna de recursos y una gestión eficiente de espacios y materiales. Además, se proporcionó un sólido soporte técnico para garantizar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas tecnológicos empleados durante las actividades, lo cual contribuyó a una experiencia fluida y exenta de contratiempos para todos los participantes.

Así mismo, se ofreció asistencia directa durante las reuniones, con el fin de facilitar el desarrollo de los debates, la gestión del tiempo y la toma de decisiones. Esta asistencia incluyó la coordinación de los participantes, la moderación de los intercambios y la documentación de los puntos tratados.

Se llevó a cabo el control de legalidad correspondiente para cada una de las asambleas celebradas durante la vigencia. La Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) emitió un pronunciamiento favorable sobre la 77ª Asamblea General Ordinaria de Delegados, realizada en marzo de 2025.

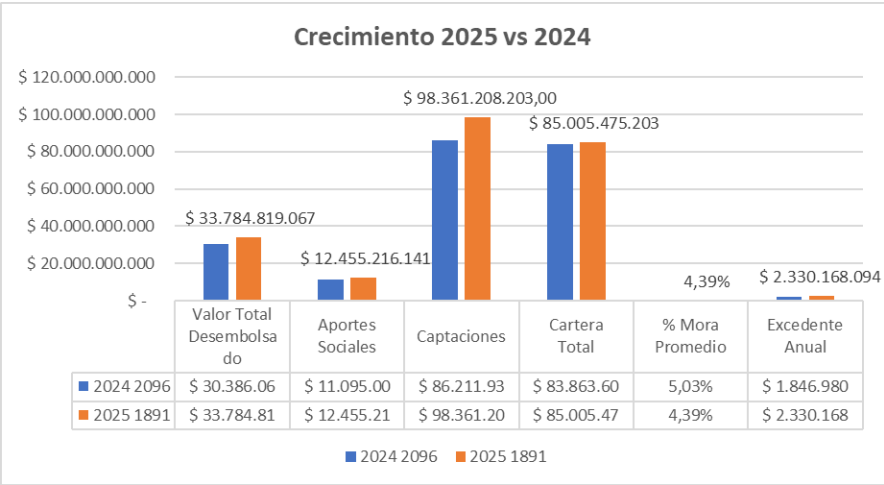
- **Apoyo en la actualización de reglamentos, políticas y procedimientos:** la Gerencia, en colaboración con las diversas áreas, desempeñó un papel fundamental en la actualización de reglamentos, políticas y procedimientos. Estos documentos fueron revisados y ajustados según las necesidades, para luego ser presentados para su aprobación ante las instancias correspondientes y socializados con los equipos de trabajo.
- **Implementación de Digiturno:** con el propósito de optimizar la atención y mejorar la experiencia de los asociados, la entidad implementó el sistema de Digiturno en las oficinas de Soatá y Bucaramanga. Esta herramienta permite organizar y agilizar el flujo de atención, reduciendo tiempos de espera y brindando un servicio más eficiente. La iniciativa responde al compromiso de la cooperativa con la innovación y la mejora continua en la prestación de sus servicios.

6.5 ÁMBITO COMERCIAL, MERCADEO Y BALANCE SOCIAL

A continuación, se presentan algunas de las actividades desarrolladas por la administración durante el año 2025:

1. Evolución y resultados de la gestión comercial 2025

Durante el año 2025, la gestión comercial de Servimcoop evidenció un comportamiento positivo en comparación con 2024, caracterizado por una estrategia en el fortalecimiento patrimonial, mejora en la calidad de cartera y crecimiento en los resultados financieros.



En materia de colocación, el valor total desembolsado registró un crecimiento del 10,06%, pasando de \$30.386.068.511 a \$33.784.819.067, con un incremento de \$3.398.750.556.

En cuanto al fortalecimiento institucional, los aportes sociales registraron un crecimiento del 10,92%, alcanzando \$12.455.216.141 en 2025, lo que representa un incremento de \$1.360.214.482 frente al año anterior.

Este resultado es producto de las campañas implementadas para promover el incremento de aportes, la revalorización y el otorgamiento de créditos vinculados a dicha estrategia. El crecimiento alcanzado evidencia la confianza de los asociados en la cooperativa y contribuye de manera directa al fortalecimiento patrimonial.

Las captaciones presentaron un crecimiento del 12,35%, equivalente a \$12.149.269.913 adicionales, cerrando en \$98.361.208.203 en 2025. Este aumento fortalece la estructura de fondeo, mejora la liquidez y permite respaldar el crecimiento de la cartera con recursos propios, consolidando la estabilidad financiera de la entidad.

La cartera total mostró un crecimiento moderado del 1,34%, ubicándose en \$85.005.475.203. Paralelamente, el indicador de mora promedio disminuyó de 5,03% en 2024 a 4,39% en 2025, con una reducción de 0,64 puntos porcentuales (-14,58%).

Finalmente, el excedente anual registró un crecimiento del 20,74%, pasando de \$1.846.980.431 en 2024 a \$2.330.168.094 en 2025, con un incremento de \$483.187.663. Este resultado demuestra una gestión respaldada por el crecimiento en colocación en términos de valor, el aumento en captaciones, el fortalecimiento patrimonial y la mejora en la calidad de cartera.

Indicador	2024	2025	Variación 2024-2025 (\$)	Variación 2024-2025 (%)	Resultado final 2025	
Total Desembolsos (No.)	2096	1891	-\$ 205	-10,84%	—	Disminuyó
Valor Total Desembolsado	\$ 30.386.068.511	\$ 33.784.819.067	\$ 3.398.750.556	10,06%	+	Aumentó
Aportes Sociales	\$ 11.095.001.659	\$ 12.455.216.141	\$ 1.360.214.482	10,92%	+	Aumentó
Captaciones	\$ 86.211.938.290,21	\$ 98.361.208.203,00	\$ 12.149.269.913	12,35%	+	Aumentó
Cartera Total	\$ 83.863.600.069	\$ 85.005.475.203	\$ 1.141.875.134	1,34%	+	Aumentó
% Mora Promedio	5,03%	4,39%	-0,64%	-14,58%	+	Aumentó
Excedente Anual	\$ 1.846.980.431	\$ 2.330.168.094	\$ 483.187.663	20,74%	+	Aumentó

En conclusión, el año 2025 refleja una evolución hacia un modelo comercial más prudente, rentable y sostenible, alineado con las condiciones macroeconómicas del país y orientado a garantizar estabilidad financiera, fortalecimiento institucional y protección de los recursos de los asociados.

- a. **Seguimiento Comité Dirección comercial:** durante el período evaluado, se llevó a cabo el Comité de Dirección comercial, como un espacio de seguimiento, acompañamiento y análisis del desempeño. En este Comité se revisaron los principales indicadores comerciales y presupuestales, el comportamiento de la colocación de crédito, las captaciones y los aportes sociales, así como el avance por oficina.



- b. **Seguimiento a la oficina de Covarachía – plan de recuperación 2022 – 2025:** de manera mensual se realizó el acompañamiento y seguimiento al Plan de Recuperación 2022–2025 de la oficina de Covarachía, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas mediante la implementación de estrategias comerciales y de mercadeo definidas.
- c. **Campaña “Capitalizando Vamos Ganando”:** la campaña de aportes sociales “Capitalizando Vamos Ganando 2025” logró una importante movilización de recursos y una activa participación de los asociados durante el período evaluado. A continuación, se presentan los resultados de capitalización por oficina:

- **Total asociados participantes:** 1.285
- **Monto total capitalizado:** \$164.437.370

Estos resultados evidenciaron el compromiso de las oficinas con el fortalecimiento del capital social y la promoción de la participación de los asociados.

Oficina	Cantidad	Monto
Mogotes	449	\$36.138.000
Onzaga	124	\$10.685.000
San Joaquín	154	\$18.842.000
Bucaramanga	195	\$18.113.000
Covarachía	41	\$4.069.000
Soatá	601	\$53.305.000
San Gil	165	\$17.085.370
Belén	97	\$6.200.000
Total general	1.285	\$164.437.370



1. GESTIÓN DE MERCADEO

Dentro de la gestión de mercadeo, se ejecutaron acciones orientadas al fortalecimiento del mensaje institucional, con el propósito de apoyar la gestión comercial, mejorar la comunicación con los asociados y reforzar el posicionamiento de la entidad en los diferentes canales de contacto.

a. Estudio de factibilidad de la oficina de Pinchote – Santander

Se realizó el estudio de factibilidad para la apertura y puesta en marcha de la oficina de Pinchote – Santander, el cual incluyó visitas al municipio con el fin de evaluar las condiciones del mercado, el entorno comercial y las oportunidades de crecimiento para la entidad en la zona.

b. Preparativos y celebración para la 77.^a Asamblea General de Delegados

Se consolidaron los informes financieros y de gestión para su presentación en la 77.^a Asamblea General de Delegados. Así mismo, se avanzó en la elaboración del informe de gestión en formato audiovisual, con el fin de fortalecer la comunicación institucional. De igual manera, se brindó apoyo en la logística de la asamblea realizada en el municipio de San Gil, Santander, así como en el control de legalidad ante la Superintendencia de la Economía Solidaria.



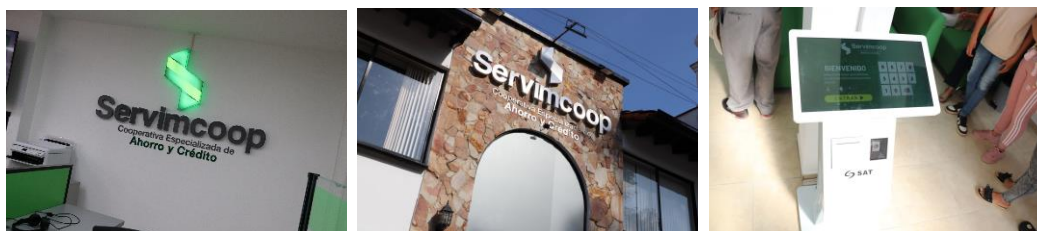
c. Celebración día de la mujer

Durante el mes de marzo, se realizó la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, mediante la entrega de detalles simbólicos a asociadas, funcionarias y colaboradoras, en reconocimiento a su aporte, compromiso y liderazgo.



d. Remodelación oficina de Mogotes

En la vigencia anterior, se ejecutó la remodelación de la oficina de Mogotes, mejorando la infraestructura y los espacios de atención, con el fin de optimizar la experiencia del asociado y fortalecer la imagen institucional.



e. Celebración del Día de la Familia – Servimcoop

Como parte del fortalecimiento del arraigo y el sentido de pertenencia de Servimcoop con la comunidad, se definieron las directrices para la realización de la tradicional celebración del Día de la Familia, evento que reunió a asociados y comunidad en general como muestra de agradecimiento por su compromiso con la institución. La jornada incluyó un compartir, una serenata y rifas para los asistentes.



f. Celebración día institucional 69 años – Servimcoop

El 1 de julio, Servimcoop conmemoró 69 años de historia, servicio y compromiso con sus asociados, mediante la celebración del Día Institucional, realizada de forma simultánea en todas las oficinas. Durante la jornada, se compartieron espacios de integración con la comunidad, resaltando los valores del cooperativismo y la cercanía con los asociados. La actividad contó con la participación de 1.590 asociados de todas las oficinas y permitió fortalecer el sentido de pertenencia y reafirmar la misión institucional de trabajar en beneficio de la gran familia Servimcoop.



g. Celebración del Día del Adulto Mayor

Durante el mes de agosto, se llevó a cabo la celebración del Día del Adulto Mayor en todas las oficinas, con el objetivo de rendir homenaje a esta población por su aporte a las familias, comunidades y a la sociedad. La actividad, respaldada por el Fondo de Solidaridad, permitió fortalecer los lazos comunitarios y reafirmar el compromiso institucional con la inclusión, el respeto y el bienestar de los adultos mayores.



h. Campaña “EN BRE-B ACTIVE SU APP Y GANE CON SERVIMCOOP”

Se realizó la campaña “EN BRE-B ACTIVE SU APP Y GANE CON SERVIMCOOP”, una estrategia orientada a incentivar el uso de los canales digitales de la Cooperativa y promover la modernización en la realización de transacciones financieras.

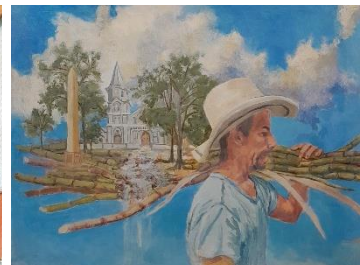
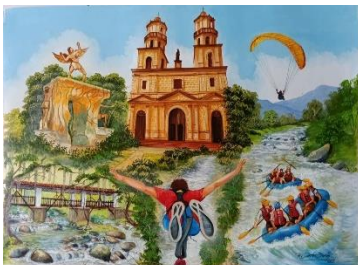
- **Usuarios registrados nueva APP – 01 de agosto al 31 de octubre de 2025:** durante el período reportado, se registró un total de 482 aplicaciones instaladas. La oficina de Bucaramanga (Santander) obtuvo la mayor participación dentro de este resultado.
- **Llaves registradas período: 01 de agosto a 31 de octubre de 2025:** durante el período reportado se registró un total de 560 llaves, destacándose la oficina de San Joaquín (Santander) como la de mayor participación.



- i. **Campaña interna funcionarios:** Para el caso de la campaña interna, la oficina que cumplió con lo proyectado fue la oficina de San Joaquín – Santander, resultando ganadora del concurso interno y del reconocimiento a su destacada labor.

j. **PESEM - Proyecto por amor a la vida y la naturaleza: CONCURSO DE PINTURA**

Se realizó el cierre del Concurso de Pintura, un espacio que reunió el talento y la creatividad de nuestros participantes. Se recibieron cerca de 100 obras de diferentes regiones del país. Tras el proceso de evaluación, el jurado seleccionó 12 obras ganadoras, que harán parte del calendario y almanaque institucional de Servimcoop del próximo año, reafirmando nuestro compromiso con la promoción del arte y la cultura en la comunidad cooperativa.



- k. **PESEM - Proyecto – Medio Ambiente: “por amor a la vida y la naturaleza”: Huertas ecológicas**

Durante el mes de septiembre se desarrolló el proyecto de medio ambiente, mediante la implementación de huertas ecológicas y charlas sobre alimentación consciente dirigidas a niños, jóvenes y adultos mayores. Con estas actividades se logró impactar a más de 360 personas en las 9 oficinas donde hacemos presencia. Además, se entregaron kits de herramientas que permitirán dar continuidad a este proceso.



I. PESEM: proyecto escuela de liderazgo cooperativo Miniasambleas – infantiles y juveniles

En el marco del PESEM: Proyecto Escuela de Liderazgo Cooperativo – Miniasambleas Infantiles y Juveniles, se llevaron a cabo las asambleas en las nueve oficinas donde Servimcoop tiene presencia. Esta iniciativa permitió fortalecer los espacios de participación, liderazgo y formación cooperativa entre los niños y jóvenes vinculados a nuestra cooperativa.



m. Entrega de kits escolares – 2025

Como parte del compromiso social y solidario de Servimcoop con sus asociados y la comunidad, se dio inicio al programa de entrega de kits escolares para la vigencia 2025. Esta iniciativa tiene como propósito apoyar a los asociados en el inicio del año académico, contribuyendo a la permanencia escolar de niños, niñas y jóvenes, y promoviendo la educación como pilar fundamental para el desarrollo social.



n. PESEM – capacitación Delegados

El pasado 8 de noviembre se llevó a cabo la capacitación dirigida a los Delegados de Servimcoop en materia de Normativa vigente, a cargo de Confecoop Oriente. Esta actividad hizo parte del Plan Educativo Socio-Empresarial (PESEM) de la entidad, con el objetivo de fortalecer los conocimientos normativos y el ejercicio responsable de las funciones de los Delegados.



o. Entrega de resultados de los proyectos del PESEM a Junta de Vigilancia y fondos sociales

En cumplimiento de los lineamientos del Plan Educativo Socio-empresarial (PESEM), se realizó la entrega y socialización de los resultados de los proyectos ejecutados a la Junta de Vigilancia y a los Fondos Sociales, con el propósito de informar de manera transparente el avance, impacto y cumplimiento de los objetivos propuestos.

Esta actividad permitió fortalecer los procesos de seguimiento, control y evaluación de las acciones desarrolladas, garantizando una adecuada gestión de los recursos y reafirmando el compromiso de Servimcoop con la educación solidaria, la participación democrática y su sentido social.

p. Campaña Navideña – “La magia de la Navidad se vive en Servimcoop”

Como parte del proceso y la temática navideña, durante el mes de diciembre se llevó a cabo la campaña navideña “La magia de la Navidad se vive en Servimcoop”, mediante la entrega de detalles y sábanas a los asociados que realizaron capitalización, como incentivo y reconocimiento a su compromiso con la Cooperativa.

Los resultados ejecutados por oficina son los siguientes:

Oficina	Cantidad	Monto total
Mogotes	239	\$ 14.339.000
Onzaga	120	\$ 8.385.000
San Joaquín	94	\$ 6.286.001
Bucaramanga	151	\$ 9.008.000
Covarachía	39	\$ 1.950.000
Soatá	246	\$ 12.300.000
San Gil	117	\$ 5.850.000
Belén	119	\$ 7.126.000
Pinchote	35	\$ 1.750.000
Total	1160	\$ 66.994.001



Oficina	Sencilla	Semidoble	Doble	Queen	King
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Mogotes	45	10	250	10	12
Onzaga	5	5	100	4	5
San Joaquín	45	2	120	5	2
Bucaramanga	10	16	120	5	5
Covarachía	8	2	25	2	2
Soatá	15	20	200	10	1
San Gil	10	15	80	8	4
Pinchote	5	5	20	4	1
Belén	27	5	113	3	5

q. Aguinaldo navideño – Adulto mayor – fondos sociales

Como parte de las actividades navideñas, se realizó la entrega de un aguinaldo y un compartir a los adultos mayores en todas las oficinas, durante las novenas navideñas, como muestra de reconocimiento y cercanía institucional, fortaleciendo los lazos de solidaridad y bienestar con esta población.



r. Presentación musical navideña – Oficinas Mogotes, Onzaga y San Joaquín

Durante la temporada navideña, se realizó una presentación musical en las oficinas de Mogotes, Onzaga y San Joaquín, como parte de las actividades de integración y celebración, fortaleciendo el ambiente institucional y la cercanía con los asociados y la comunidad.

s. Participación en ferias y fiestas de las principales municipalidades:

Servimcoop participó en las ferias y fiestas de las municipalidades donde tiene presencia, fortaleciendo la cercanía con la comunidad, promoviendo el cooperativismo y dando a conocer los servicios de la entidad.



t. Proyecto Tratamiento de Datos Personales

Durante el período evaluado, se adelantó el Proyecto de Tratamiento de Datos Personales, orientado a fortalecer el cumplimiento normativo y garantizar el adecuado manejo, protección y confidencialidad de la información de los asociados, colaboradores y terceros, en concordancia con la normatividad vigente y las políticas institucionales.

u. Análisis de Resultados – Encuesta de Satisfacción de Servicios 2025

Con el propósito de evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de los asociados frente a la calidad del servicio, se aplicó la Encuesta de Satisfacción de Servicio en todas las oficinas de la entidad. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción general, con calificaciones promedio superiores a 4,4 sobre 5 en aspectos como atención, productos y servicios, información suministrada y experiencia global. Así mismo, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la comunicación, la asesoría integral, la estandarización del servicio, el ambiente físico de las sedes y la atención por los canales institucionales, en el marco del mejoramiento continuo.

v. Promoción de portafolio y crecimiento orgánico en redes sociales:

Se diseñó y ejecutó un plan de medios a lo largo del año cuyo contenido se encaminó a la promoción de portafolio, interacción y creación de comunidad a partir de contenido relevante de temas financieros mejorando las visualizaciones por parte de los seguidores sin embargo, con un crecimiento moderado en número de seguidores.

w. Canales de atención y medios de comunicación:

Servimcoop cuenta con medios de comunicación y canales de atención para fortalecer una buena comunicación con los asociados y comunidad, ayudando a transmitir noticias, novedades, información y demás estrategias con el fin de mantener actualizados los acontecimientos de la cooperativa. Se encuentra a disposición los siguientes medios:

a. Virtuales

Línea de atención nacional: 6076916087

WhatsApp: 6076916087

Correo electrónico: info@servimcoop.com

Página web: www.servimcoop.com

Atención PQRSF – Virtual

Redes sociales: Facebook, Instagram, YouTube, Twitter

b. Presenciales

Atención personalizada en la red de oficinas

Buzones de sugerencias

Carteleras oficinas

c. Medios de comunicación

Emisoras comunitarias y comerciales: Mogotes Stereo, Cerinza Stereo, Tundama Stereo, Andes Stereo, RCN San Gil, RCO Onzaga, Luna Stereo, Latina Stereo, La Fabulosa digital, entre otros.

x. Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones:

Servimcoop, en cumplimiento de su compromiso con la satisfacción y el bienestar de sus asociados, ha dedicado especial atención a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el período en cuestión. Estas comunicaciones provienen tanto de los propios asociados como de diversas entidades y autoridades externas, tales como instancias de control y vigilancia, instancias judiciales, autoridades municipales y la Policía Nacional. Además, se han atendido las solicitudes enviadas por diversos medios de comunicación. El objetivo principal de este proceso es garantizar una pronta y efectiva respuesta a cada una de estas comunicaciones, asegurando así la transparencia, la confianza y la satisfacción de todos los involucrados.

6. GESTIÓN SOCIAL

La Gestión Social de Servimcoop constituye un pilar fundamental en el cumplimiento de su objeto social y en la aplicación de los principios cooperativos. A través de programas, fondos sociales y acciones orientadas al bienestar colectivo, la Cooperativa promueve el desarrollo integral de sus asociados y el fortalecimiento de las comunidades donde tiene presencia.

Durante la vigencia 2025, la Gestión Social se enfocó en el desarrollo de actividades educativas, solidarias y de promoción social, orientadas a generar impacto positivo, fomentar la participación y contribuir al desarrollo sostenible, en coherencia con la normatividad vigente y los lineamientos institucionales. En este marco, se ejecutaron actividades contempladas en el Proyecto Educativo Socio Empresarial – PESEM, fortaleciendo la formación cooperativa y la participación de asociados, directivos y funcionarios.

Así mismo, se realizaron erogaciones con enfoque social a través de los diferentes fondos institucionales y del presupuesto de gasto, destinadas a apoyar programas, auxilios y actividades que impactaron positivamente a los asociados y a la comunidad en general, garantizando la adecuada administración de los recursos conforme a la reglamentación vigente.

A continuación, se detallan los recursos ejecutados durante la vigencia 2025, correspondientes a los fondos sociales y al presupuesto de gastos, destinados al

cumplimiento de actividades contempladas en el PESEM y demás acciones con enfoque social:

Ejecución de recursos 2025

Cifras expresadas en pesos

Concepto	Total	Fondo / Fuente
Impuesto de renta a favor de la DIAN	\$369.300.000	Fondo de Educación
Actividades pertinentes a cada fondo y contempladas en el PESEM	\$92.445.108	Fondo de Educación
Actividades pertinentes a cada fondo y contempladas en el PESEM	\$184.723.483	Fondo de Solidaridad
Actividades pertinentes a cada fondo y contempladas en el PESEM	\$92.349.022	Fondo de Promoción Social
Impuesto GMF	\$326.344.257	Presupuesto de gasto
Tarjetas cuota de manejo	\$273.173.002	Presupuesto de gasto
Seguro a deudores	\$75.352.350	Presupuesto de gasto
Promoción actividades culturales, celebraciones decembrinas (Mogotes, Onzaga y San Joaquín)	\$43.076.630	Presupuesto de gasto
Kits escolares – fidelización asociados menores e incentivo a la educación	\$86.291.714	Presupuesto de gasto
Seguro sobre ahorros y aportes obsequiado a los asociados de Servimcoop	\$94.219.658	Presupuesto de gasto
Total	\$1.637.275.224	

6.1. Fondo y Comité de educación

En cumplimiento de sus funciones, Servimcoop cuenta con un Comité de Educación, responsable de orientar y promover la educación cooperativa dirigida a asociados actuales y potenciales. A través de planes de formación, capacitación, información y divulgación, el Comité contribuye al fortalecimiento de la filosofía, principios y fines del cooperativismo, así como a la preparación de directivos y funcionarios en el adecuado manejo de la entidad, conforme a la normatividad vigente y en armonía con el objeto social.

Durante la vigencia 2025, el Comité de Educación realizó tres (3) sesiones Ordinarias, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 9 de su reglamento. En el desarrollo de estas sesiones se evaluaron y tramitaron diversas solicitudes, algunas de las cuales no fueron aprobadas debido a la disponibilidad presupuestal. Igualmente, se efectuó seguimiento al PESEM institucional y se atendieron las solicitudes recibidas dentro de los lineamientos y recursos establecidos.

REUNIONES - COMITÉ DE EDUCACIÓN - AÑO 2025				
CANT.	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODALIDAD Virtual- Presencial - Mixta	TIPO REUNIÓN Ordinaria- Extraordinaria
1	0016	11-06-2025	Mixta	Ordinaria
2	0017	12-08-2025	Mixta	Ordinaria
3	0018	25-11-2025	Mixta	Ordinaria

6.2. Fondo y Comité de solidaridad

El Comité de Solidaridad es el órgano encargado de administrar y autorizar los auxilios otorgados con cargo al Fondo de Solidaridad de la Cooperativa. Esta instancia, designada por el Consejo de Administración, cumple sus funciones conforme a la reglamentación vigente y a los recursos asignados al fondo.

Durante la vigencia 2025, el Comité atendió necesidades derivadas de calamidad doméstica, autorizó auxilios por servicios exequiales y arreglos fúnebres, y realizó aportes para la ejecución de programas de desarrollo sostenible dirigidos a los asociados y a la comunidad en general, entre otras actividades propias de su competencia.

En cumplimiento de sus funciones, el Comité de Solidaridad sesionó en cuatro (4) oportunidades de manera Ordinaria durante el año 2025, conforme a lo establecido en el artículo 02 de su reglamento.

REUNIONES - COMITÉ DE SOLIDARIDAD - AÑO 2025				
CANT.	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODALIDAD Virtual- Presencial - Mixta	TIPO REUNIÓN Ordinaria- Extraordinaria
1	0016	11-06-2025	Mixta	Ordinaria
2	0017	12-08-2025	Mixta	Ordinaria
3	0018	22-09-2025	Mixta	Ordinaria
4	0019	25-11-2025	Mixta	Ordinaria

6.3. Fondo y Comité de promoción social

El Comité de Promoción Social es el encargado de administrar el Fondo de Promoción Social, cuyo propósito fundamental es orientar los recursos asignados por la Asamblea General al desarrollo de iniciativas en beneficio de los asociados y de la comunidad en general.

Estos recursos se destinan principalmente al fomento del deporte, la protección del medio ambiente y las fuentes hídricas, programas de reforestación, actividades culturales, artísticas y recreativas, así como al rescate y conservación de las tradiciones populares, el apoyo a festividades y la preservación de sitios históricos y de interés público, entre otras acciones que contribuyen al bienestar colectivo.

Durante la vigencia 2025, el Comité sesionó en cuatro (4) oportunidades de manera Ordinaria, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2 de su reglamento.

REUNIONES - COMITÉ DE PROMOCIÓN SOCIAL - AÑO 2025				
CANT.	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODALIDAD Virtual- Presencial - Mixta	TIPO REUNIÓN Ordinaria- Extraordinaria
1	0016	11-06-2025	Mixta	Ordinaria
2	0017	12-08-2025	Mixta	Ordinaria
3	0018	22-09-2025	Mixta	Ordinaria
4	0019	25-11-2025	Mixta	Ordinaria

6.4. Balance Social Solidario – Vigencia 2025

En cumplimiento de la normatividad vigente y del compromiso institucional con la transparencia y la responsabilidad social, Servimcoop – Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito presenta el Informe de Balance Social Solidario correspondiente a la vigencia 2025.

Este informe tiene como finalidad suministrar información metódica y sistemática sobre la gestión social desarrollada por la Cooperativa, evaluando un total de cincuenta y tres (53) indicadores agrupados en siete (7) principios solidarios, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los resultados del Balance Social son presentados anualmente a la Asamblea General, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Así mismo, Servimcoop ha dado cumplimiento oportuno a la transmisión de la información requerida por el ente de supervisión, cuyos indicadores han sido calculados y emitidos conforme a los lineamientos establecidos.

Se anexan al presente informe los resultados detallados correspondientes al Balance Social, los cuales hacen parte integral del mismo y permanecerán a disposición de los asociados en la página web institucional.

En conclusión, el Balance Social Solidario refleja el compromiso permanente de Servimcoop con el desarrollo sostenible, la generación de bienestar colectivo y la aplicación de los principios cooperativos, reafirmando su responsabilidad social frente a los asociados, la comunidad y los entes de control.

7. ÁMBITO CRÉDITO Y CARTERA

En términos de crédito, durante el año se analizaron 1.976 solicitudes por un monto total de \$38.003.909.100, de las cuales 1.882 fueron aprobadas, 51 negadas y 43 aplazadas. Así mismo, el Comité elaboró 212 actas, lo que evidencia el alto volumen de gestión y el compromiso del área con la transparencia y el adecuado control del riesgo crediticio. En el ámbito de cobranzas durante 2025, se registraron 23 créditos en mora con procesos jurídicos y, del total de 78 créditos castigados, 50 correspondieron a créditos con proceso jurídico, 4 a créditos en insolvencia con abogado, 22 a créditos en insolvencia sin abogado y 2 créditos fueron castigados sin proceso jurídico.

8. ÁMBITO TALENTO HUMANO

En Servimcoop, el talento humano constituye el eje fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad institucional. Bajo una gestión moderna, alineada con principios organizacionales sólidos y valores orientados al acompañamiento y respaldo de nuestros funcionarios, la entidad reafirma su compromiso con el desarrollo integral del personal.

La inversión en formación, capacitación y fortalecimiento de competencias se consolida como una estrategia clave para mejorar el desempeño individual y colectivo, contribuyendo al crecimiento organizacional y a la consolidación de una cultura laboral basada en la responsabilidad, el compromiso y la lealtad institucional.

Al cierre de la vigencia 2025, Servimcoop contaba con una planta conformada por 45 funcionarios, 2 aprendices SENA, 7 trabajadores vinculados a través de bolsa de empleo y 7 colaboradores tercerizados para servicios generales, estructura que permite garantizar la operación eficiente de la entidad y aportar de manera significativa a la generación de empleo en las localidades donde se tiene presencia, impactando positivamente el bienestar de las familias vinculadas.

- **Capacitaciones**

La alianza estratégica entre la entidad, la ARL La Equidad Seguros, la Caja de Compensación Familiar Cajasan, El Banco Coopcentral y Confecoop permitió la implementación de un cronograma articulado de capacitaciones, reflejando el compromiso de la entidad con la protección, el bienestar y el desarrollo profesional de los funcionarios.

Estas acciones formativas incluyeron: Taller de Liderazgo, inteligencia emocional, buenos hábitos del sueño, prevención del riesgo biomecánico, prevención del consumo de SPA, seguridad vial para conductores y peatones, manejo del estrés y la ansiedad en el trabajo, taller nutricional, prevención de lesiones en manos y muñeca, taller acoso laboral, acoso sexual laboral y desconexión laboral, taller de comunicación efectiva y técnicas de escucha activa, relaciones laborales tóxicas, salud mental, taller de autoestima y autocuidado, riesgo eléctrico.



- **Dotación de Personal:** La entrega anual de la dotación constituye una acción que, además de dar cumplimiento a la normatividad vigente, refleja el compromiso de la entidad con el bienestar, la seguridad y las condiciones laborales de los funcionarios. Mediante la provisión de elementos adecuados y funcionales, la organización fortalece el desempeño eficiente de las labores y reafirma su identidad institucional.



• **Bienestar de funcionarios:** La entidad desarrolla de manera permanente acciones orientadas al bienestar integral de sus colaboradores, a través de una programación diversa de actividades a lo largo del año. Estas iniciativas están dirigidas a fortalecer la calidad de vida, fomentar la integración y promover un clima laboral armónico y positivo. Dentro de las actividades realizadas se destacan las celebraciones institucionales, espacios de reconocimiento y jornadas de integración, tales como cumpleaños, conmemoraciones especiales y actividades de cierre de año, las cuales contribuyen al fortalecimiento del sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales.



• **Seguridad y Salud en el Trabajo:** La entidad realiza actividades encaminadas al cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST y demás normatividad vigente en materia. Se resaltan actividad de prevención y promoción de la salud en pro de mejorar condiciones de vida de los trabajadores como:

• **Jornada Saludable:** La 11ª Jornada Saludable, realizada del 15 al 19 de septiembre de 2025, reflejó el compromiso de la entidad con el bienestar integral y la promoción de la salud de los funcionarios. Durante esta jornada se implementaron acciones enfocadas en el cuidado de la salud física y mental, entre las que se destacaron: desayuno saludable, masajes corporales, exámenes de laboratorio y evaluaciones médicas ocupacionales periódicas, spa facial, pausas activas frutales, actividades Mastervimcoop, bingo saludable, sesiones de bailoterapia, servicios de optometría, taller nutricional, así como tamizajes de seno y cardiovascular.

Contamos con aliados estratégicos como Cajasan, ARL La Equidad Seguros, IPS contratadas, Copasst y Colab, Los Olivos, lo cual demuestra un enfoque colaborativo y una red de apoyo integral para la realización de estas actividades.



- **Caminata Ecológica:** A propuesta del Comité de Convivencia Laboral, se desarrolló una actividad de integración orientada a fortalecer la comunicación, el trabajo en equipo y el bienestar de los colaboradores. La jornada, realizada en un entorno natural, promovió beneficios tanto físicos como emocionales, a través de dinámicas enfocadas en la salud mental y la convivencia laboral, contribuyendo a la consolidación de un ambiente organizacional equilibrado y colaborativo.



- **Entrega de Elementos de protección personal -EPP:** En cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo, la entidad realiza la entrega oportuna de Elementos de Protección Personal al personal de servicios generales y a los colaboradores responsables de la operación de las plantas eléctricas, con el fin de garantizar condiciones seguras y proteger su integridad durante el desarrollo de sus funciones.



- **Pausas Activas:** La entidad implementó de manera permanente espacios de pausas activas, con el apoyo del COPASST, como estrategia preventiva para reducir la exposición a riesgos psicosociales y biomecánicos, fortaleciendo hábitos saludables y el bienestar integral de los colaboradores.



- **Simulacros de evacuación:** La realización de simulacros de evacuación en todas las sedes fortalece la capacidad de respuesta ante emergencias, evidenciando el compromiso institucional con la prevención y la seguridad, y garantizando una preparación adecuada frente a situaciones de riesgo.



9. ÁMBITO TECNOLÓGICO

Durante el año 2025, el Área de Sistemas y Seguridad de la Información desempeñó un papel estratégico en el fortalecimiento tecnológico de Servimcoop, desarrollando acciones orientadas a garantizar la continuidad operativa, mejorar la seguridad física y digital, modernizar la infraestructura tecnológica y optimizar procesos internos. La gestión adelantada estuvo enfocada en asegurar estabilidad en las oficinas, respaldar la operación institucional y brindar a los funcionarios herramientas tecnológicas confiables y seguras, contribuyendo de manera directa a la calidad del servicio ofrecido a los asociados y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Impacto y Resultados Generales:

1. Fortalecimiento de la estabilidad operativa y reducción de riesgos institucionales

La gestión adelantada en 2025 permitió garantizar la continuidad operativa de Servimcoop mediante el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura crítica, la modernización de equipos y el fortalecimiento de los sistemas de seguridad física y digital. Como resultado, se minimizaron interrupciones del servicio, se redujeron riesgos operativos y tecnológicos, y se aseguró la prestación continua, segura y eficiente de los servicios a los asociados durante toda la vigencia.

2. Modernización tecnológica y mejora en la eficiencia institucional

Las acciones de renovación de activos tecnológicos, actualización de licenciamientos, fortalecimiento de la conectividad y optimización de procesos internos contribuyeron a consolidar una infraestructura más robusta, actualizada y alineada con las necesidades actuales de la Cooperativa. Esto permitió mejorar el desempeño de las herramientas institucionales, aumentar la productividad del personal, optimizar el control y la trazabilidad de la información, y avanzar en la transformación digital de la entidad.

3. Incremento en la calidad del servicio y fortalecimiento de la seguridad de la información

Las mejoras en instalaciones, el soporte técnico permanente y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información generaron ambientes de trabajo más funcionales y seguros, así como una cultura organizacional orientada a la protección de la información. Como resultado, se elevó la calidad de la atención al asociado, se fortaleció la confianza institucional y se consolidó el cumplimiento de estándares normativos y de seguridad.

A continuación, se detallan algunos de los principales logros alcanzados:

Continuidad operativa y estabilidad de infraestructura crítica

Durante el año 2025, el Área de Sistemas y Seguridad de la Información centró su gestión en garantizar la continuidad operativa de Servimcoop, fortaleciendo la estabilidad de la infraestructura tecnológica, energética y de seguridad en todas las oficinas. Las acciones

desarrolladas estuvieron orientadas a prevenir interrupciones del servicio, reducir riesgos operativos y asegurar el funcionamiento permanente de los procesos institucionales.

En este contexto, se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos a la infraestructura crítica y a las herramientas tecnológicas de uso diario, asegurando condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas. De igual manera, se ejecutaron intervenciones sobre los sistemas de seguridad electrónica, incluyendo videovigilancia y sistemas de alarmas, con el propósito de mantener su operatividad y confiabilidad.

En conjunto, estas acciones permitieron fortalecer la estabilidad institucional, proteger los activos físicos y digitales, minimizar contingencias y garantizar que la entidad continuara prestando sus servicios de manera segura, eficiente e ininterrumpida a lo largo del año.

Modernización tecnológica y renovación de activos

En el marco del fortalecimiento tecnológico institucional, durante el año 2025 se ejecutaron procesos de actualización, renovación y optimización de la infraestructura tecnológica, abarcando tanto equipos de cómputo como componentes de red y demás recursos esenciales para la operación diaria. Estas acciones permitieron reemplazar activos que presentaban obsolescencia, fallas recurrentes o riesgos técnicos, incluyendo la modernización de equipos de trabajo y la actualización de dispositivos de conectividad que, por su antigüedad, representaban una vulnerabilidad para la estabilidad y seguridad tecnológica en algunas oficinas.

Las mejoras implementadas estuvieron orientadas a optimizar el desempeño de las herramientas tecnológicas de uso institucional, fortalecer la conectividad interna y garantizar un entorno más seguro, estable y eficiente para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas. De igual manera, se renovaron licenciamientos y servicios tecnológicos estratégicos que respaldan la seguridad, la productividad y la comunicación institucional, asegurando la continuidad de los servicios esenciales y el cumplimiento de estándares técnicos y normativos.

En conjunto, estas acciones contribuyeron a consolidar una infraestructura tecnológica más robusta, actualizada y alineada con las necesidades actuales y futuras de la Cooperativa.

Mejoramiento de instalaciones y calidad del servicio en oficinas

En línea con el proceso de fortalecimiento institucional, se ejecutaron intervenciones orientadas a mejorar la infraestructura física y tecnológica en las oficinas, con el propósito de optimizar la experiencia de atención a los asociados y brindar mejores condiciones operativas a los funcionarios.

Estas acciones comprendieron adecuación y organización de espacios, modernización de recursos tecnológicos, fortalecimiento de la conectividad, implementación de soluciones que optimizan la atención al público y mejoras en los sistemas de seguridad y control institucional.

Como resultado, se consolidaron ambientes de trabajo más funcionales, seguros y alineados con las necesidades actuales del servicio, contribuyendo de manera directa a una atención más eficiente, organizada y profesional en cada punto de atención de la Cooperativa.

Transformación digital y optimización de procesos internos

En el marco del fortalecimiento institucional, se desarrollaron iniciativas orientadas a la transformación digital y a la optimización de procesos internos, con el objetivo de mejorar el control, la trazabilidad y la eficiencia en la gestión administrativa y operativa de la Cooperativa.

Estas acciones estuvieron enfocadas en fortalecer los mecanismos de organización y seguimiento de la información, optimizar el manejo de activos y documentación, y mejorar el control de los procesos internos, promoviendo una gestión más ordenada, segura y alineada con las necesidades institucionales.

Como resultado, se avanzó hacia una operación más eficiente y digital, reduciendo riesgos asociados a metodologías tradicionales, mejorando la disponibilidad de la información y fortaleciendo la transparencia y el control en los procesos internos, contribuyendo así al mejor desempeño institucional.

Fortalecimiento del soporte técnico y apoyo operativo permanente

Como parte del compromiso con la estabilidad tecnológica institucional, se brindó acompañamiento técnico permanente a las oficinas, garantizando el adecuado funcionamiento de las herramientas, plataformas y servicios necesarios para la operación diaria.

El soporte ofrecido estuvo orientado a atender de manera oportuna requerimientos relacionados con infraestructura tecnológica, sistemas institucionales, conectividad y recursos digitales de uso administrativo y operativo. Esta gestión permitió minimizar tiempos de indisponibilidad, resolver incidencias de forma eficiente y mantener la continuidad de los procesos internos.

Gracias a este acompañamiento constante, los funcionarios contaron con herramientas funcionales y estables, fortaleciendo la calidad del servicio prestado a los asociados y respaldando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Seguridad de la información y fortalecimiento del SGSI

En el marco del fortalecimiento institucional, se consolidaron acciones orientadas al robustecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, promoviendo una cultura organizacional basada en la protección y el uso responsable de la información.

Las actividades desarrolladas estuvieron enfocadas en la revisión de lineamientos, el seguimiento al cumplimiento normativo y la articulación con áreas internas y aliados estratégicos, con el propósito de mantener actualizados los controles y prácticas de seguridad. Así mismo, se promovieron buenas prácticas institucionales para mitigar riesgos asociados al manejo de la información y al uso de herramientas tecnológicas.

De manera complementaria, se atendieron procesos de verificación y revisión interna que permitieron evidenciar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, reafirmando el compromiso de la Cooperativa con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

Implementación y análisis de nuevos servicios digitales

En línea con la evolución del sector financiero y las necesidades de los asociados, se adelantaron gestiones orientadas al fortalecimiento de la oferta digital y transaccional de la entidad. Estas acciones estuvieron enfocadas en el análisis, evaluación y estructuración de nuevas alternativas tecnológicas que permitan ampliar los canales de atención y facilitar las operaciones tanto para asociados como para el sector empresarial.

Las iniciativas estudiadas representan una oportunidad estratégica para mejorar la experiencia del usuario, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la competitividad institucional en un entorno cada vez más digital. Su implementación se proyecta para la siguiente vigencia, como parte del proceso continuo de modernización y crecimiento de la Cooperativa.

Gestión Administrativa y Articulación Institucional

Como soporte a la gestión tecnológica, se desarrollaron actividades administrativas y contractuales orientadas a garantizar la adecuada planificación, ejecución y seguimiento de los servicios, mantenimientos e inversiones tecnológicas de la entidad.

Estas acciones incluyeron la articulación con proveedores y áreas internas, el cumplimiento de requisitos documentales y la formalización de procesos necesarios para asegurar una gestión organizada, transparente y alineada con los lineamientos institucionales.

La adecuada coordinación administrativa permitió respaldar la operación tecnológica con control, trazabilidad y cumplimiento normativo, fortaleciendo la transparencia en el manejo de recursos y la correcta ejecución de las actividades proyectadas.

10. CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD BANCARIA

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, el área de Control Interno de Servimcoop desarrolló una gestión integral orientada a evaluar el cumplimiento normativo, la efectividad del sistema de Control Interno y la adecuada administración de los riesgos institucionales. La labor abarcó las nueve oficinas y las áreas administrativas, incluyendo procesos de crédito, cartera, caja, bancos, captaciones y contabilidad, así como los sistemas de administración del riesgo (SARO, SARC, SARLAFT, SARL y SARM), la seguridad bancaria, la seguridad de la información y el seguimiento a requerimientos de entes de control.

En materia de crédito y control operativo, se realizó seguimiento a la colocación y gestión de créditos, verificando el cumplimiento de las condiciones de aprobación y el monitoreo de inversiones, así como seguimiento de la gestión de cobranza. De igual forma, se evaluó el cumplimiento normativo en oficinas, revisando aportes sociales, procesos de caja y bancos, registros contables, anticipos y cuentas por cobrar. Las nueve oficinas fueron objeto de visitas presenciales y revisiones remotas, evidenciándose un nivel general de cumplimiento adecuado, con hallazgos puntuales que dieron lugar a planes de acción y oportunidades de mejora.

En cuanto a seguridad bancaria, riesgo operativo y seguridad de la información, se analizaron eventos relacionados con procesos de caja, uso de credenciales y aplicación de operaciones, efectuando los respectivos reportes y formulando acciones correctivas y preventivas. Se evaluó además la efectividad de los controles tecnológicos y del aplicativo LINIX, identificando fortalezas y oportunidades de mejora, especialmente en continuidad del negocio y calidad de la información. El Sistema Integral de Administración de Riesgos presentó un nivel de cumplimiento adecuado, con recomendaciones orientadas a su fortalecimiento continuo.

Finalmente, el área realizó seguimiento permanente a los planes de acción derivados de auditorías y evaluaciones internas, verificando el cumplimiento y la efectividad de las medidas implementadas por las diferentes áreas. Así mismo, participó activamente en Comités institucionales y espacios estratégicos de la entidad, aportando al fortalecimiento organizacional y a la mejora continua de los procesos. Durante 2025 se emitieron 73 informes de auditoría y seguimiento, todos con control y verificación de avance.

En conclusión, la gestión del área de Control Interno se desarrolló con un enfoque preventivo, planificado e independiente, orientado al fortalecimiento del sistema de control y a la adecuada gestión de los riesgos institucionales. Sus actuaciones aportaron insumos técnicos para la toma de decisiones y contribuyendo a la mejora continua de los procesos y al cumplimiento normativo de Servimcoop.

11. ÁMBITO ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

Durante la vigencia 2025, se continuó evidenciando una amplia dinámica regulatoria por parte del supervisor en materia de administración de riesgos, principalmente con las modificaciones y lineamientos derivados de la Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica, en temas relacionados con los riesgos de crédito, operacional, mercado, liquidez, así como lavado de activos y financiación del terrorismo.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo reglamentado por el supervisor, la entidad dio continuidad al fortalecimiento técnico del Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR, apoyándose en asesoría especializada y herramientas tecnológicas que facilitan las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, así como la generación de informes para análisis y toma de decisiones oportunas.

Sistema de Administración para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

Durante la vigencia 2025 se continuó aplicando las políticas, controles y procedimientos tendientes a controlar el nivel de exposición por ingreso de recursos provenientes de actividades ilícitas o su destinación a la financiación del terrorismo.

En el período se realizó actualización del Manual SARLAFT y de los procedimientos relacionados, conforme a la validación y evaluación efectuada por la Revisoría Fiscal. Así mismo:

- Se certificó el cargue efectivo de los reportes objetivos y subjetivos ante la UIAF, en los términos y plazos establecidos.
- Se ejecutó el proceso de segmentación semestral de los factores de riesgo.
- El Oficial de Cumplimiento presentó sus informes de gestión con frecuencia semestral ante el Consejo de Administración.

La Administración se pronuncia respecto a la adecuada operatividad del sistema, el cual se encuentra implementado conforme a la Circular Básica Jurídica, permitiendo administrar apropiadamente el riesgo LA/FT y apoyar la lucha del Estado contra este flagelo.

Riesgo de Crédito – Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

Durante la vigencia 2025 se realizaron modificaciones y actualizaciones a reglamentos, manuales y anexos con la finalidad de mitigar pérdidas económicas derivadas de la operación crediticia.

En este sentido:

- Se efectuó la actualización del Manual SARC, incorporando ajustes y alineación normativa con la Circular Básica Contable y Financiera.
- Se realizaron validaciones y pruebas técnicas para medir la efectividad de los modelos de otorgamiento y evaluación de cartera, mediante ejercicios de backtesting y aplicación de matriz de transición.
- Se ejecutaron ajustes recurrentes a los anexos de líneas de crédito, con el fin de perfilar los productos conforme a las dinámicas económicas y a los inductores de riesgo presentes en el ejercicio misional.
- Se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a los equipos comerciales y de análisis, fortaleciendo los criterios técnicos de evaluación.

Durante el año se continuó con las actividades periódicas de evaluación de cartera, aplicando instrumentos de medición, estimación y pronóstico que permitieron identificar oportunamente niveles de exposición al riesgo.

Igualmente, se elaboraron metas conjuntas con el área comercial para evaluar la productividad y eficiencia del otorgamiento, incluyendo análisis de riesgo dentro de los esquemas de compensación y ajustes en tasas de colocación presentadas ante el Consejo de Administración, buscando equilibrio entre competitividad y control del riesgo inherente.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL

Durante la vigencia 2025 se dio continuidad a la administración del riesgo de liquidez, realizando:

- **Actualización del Manual SARL.**
- **Segregación de funciones del área de Tesorería**, así como la ratificación del responsable técnico del sistema.
- **Actualización de procedimientos de tesorería y anexos técnicos**, orientados a la estimación del monto mínimo de operación del SARL.
- Seguimiento permanente al indicador de riesgo de liquidez y brecha de liquidez.
- Control y monitoreo del flujo de caja con reporte oportuno al ente supervisor.

La gestión permitió mantener indicadores positivos y adecuados niveles de liquidez, fortalecidos por la estabilidad en la captación y el recaudo de cartera.

Sistema de Administración del Riesgo Operacional – SARO

Durante el año 2025 se dio continuidad a la implementación del Manual SARO, identificando oportunidades de mejora y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

En particular:

- Se realizó el diligenciamiento, análisis y tratamiento de incidentes asociados a eventos de riesgo operativo.
- Se desarrollaron capacitaciones relacionadas con los procedimientos para la identificación y gestión del riesgo operativo.
- Se ejecutaron acciones de mejora derivadas de procesos de auditoría y seguimiento interno.

Estas actividades permitieron fortalecer los controles internos y mitigar la materialización de eventos operativos.

Sistema de Administración del Riesgo de Mercado – SARM

Durante la vigencia 2025 se dio seguimiento a la documentación e instrumentos relacionados con la implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

Se realizaron ajustes a los tableros de control e indicadores de seguimiento, en concordancia con la gestión del portafolio de inversiones y las condiciones del mercado financiero colombiano, permitiendo medir el grado de exposición y establecer acciones preventivas cuando fue necesario.

En conclusión, durante la vigencia 2025 el SIAR operó de manera integral, manteniendo un enfoque preventivo, técnico y alineado al marco regulatorio vigente, fortaleciendo la solidez financiera y la estabilidad institucional de la Cooperativa.

12. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ARTÍCULO 446, NUMERAL 3, DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de transportes y cualquier otro valor pagado a directivos de Servimcoop, los cuales están establecidos en el estatuto Arts. 67, 68 y 81.

Miembros Consejo de Administración y Junta de Vigilancia

Durante 2025 se incurrió en gastos para atender principalmente la participación de los miembros del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia para asistir en las sesiones programadas por dichas instancias, así como los relacionados con el contrato de la Revisoría Fiscal y la vinculación laboral de los representantes legales principal y suplente:

Cargo que obste	Salarios	Honorarios	Viáticos	Bonificaciones	Hospedaje	Transporte	Valor Otras Erogaciones	Descripción Otras Erogaciones
Consejo de Admon	-	53,025,375	506,000	8,501,810	339,167	2,546,400	7,378,370	Alimentación - Capacitación
Junta de Vigilancia	-	18,839,925	918,000	3,500,746	51,833	2,223,500	1,496,191	Alimentación - Capacitación
Rep. Legal Principal	171,307,203	0	7,588,000	400,000	0	10,099,200	403,200	Alimentación
Rep. Legal Suplente	74,993,899	0	1,120,000	550,000	-	1,169,000	-	
Total	246,301,102	71,865,300	10,132,000	12,952,556	391,000	16,038,100	9,277,761	

(cifras expresadas en pesos)

(*) Corresponde a bonos de cumpleaños y navidad

(**) Se consignan los conceptos de gastos de viaje y capacitaciones.

A continuación, se presenta un resumen de los depósitos de ahorros, aportes sociales y créditos a cargo de miembros de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Representantes Legales:

Concepto	Captación	Colocación	Aportes	Erogaciones
Consejo de Administración	837,900,101	332,046,779	63,664,422	72,297,122
Representantes Legal Principal y Suplente	100,114,201	186,667,769	11,330,703	267,630,502
Junta de Vigilancia	57,914,049	76,072,500	14,690,460	27,030,195
Revisor Fiscal	0	0	0	65,897,202
Total	995,928,351	594,787,048	89,685,585	432,855,021

Detalle de egresos por conceptos anteriores pagados a asesores y gestores vinculados, para tramitar asuntos ante entidades públicas y privadas.

Servimcoop no incurrió en pago alguno por concepto de asesores o gestores para tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas.

Transferencias de dineros o demás bienes a título de donación entregados por la cooperativa.

Durante la vigencia de 2025, la entidad no realizó transferencias de dineros o bienes a título de donación, de igual forma, enfatizamos que no se han recibido donaciones a favor de Servimcoop. Los apoyos efectuados a los asociados o entidades con cargo a los fondos sociales corresponden a los establecidos en los respectivos reglamentos de fondos sociales

Gastos de propaganda y publicidad y de relaciones públicas debidamente discriminados.

El Consejo de Administración destinó recursos significativos a la promoción y fortalecimiento del portafolio de productos y servicios, entendiendo que la inversión en posicionamiento institucional y comercial constituye un factor clave para la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa. Estas acciones estuvieron orientadas a dinamizar los aportes sociales y consolidar la fidelización de los asociados.

En el marco de las campañas de fortalecimiento patrimonial, se otorgaron premios e incentivos dirigidos a estimular el incremento de los aportes sociales y la activación de cuentas. Esta estrategia no solo contribuye al crecimiento del patrimonio institucional, sino que también mejora los indicadores de solvencia y respaldo financiero, elementos fundamentales para garantizar la estabilidad y capacidad de expansión de la entidad en el mediano y largo plazo.

Así mismo, en coherencia con los principios cooperativos y el compromiso social de la entidad, se destinaron recursos para apoyar la educación de los asociados y sus familias mediante la entrega de kits escolares a quienes se encuentran en etapa estudiantil. Esta inversión social fortalece el vínculo solidario, promueve la permanencia de la base social y materializa el principio de educación, formación e información cooperativa.

De igual manera, se realizaron actividades de divulgación institucional y eventos dirigidos a los asociados, con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia, incentivar la participación y reconocer la confianza depositada en la cooperativa.

En conjunto, estos gastos responden a una planeación estratégica orientada no solo al crecimiento financiero, sino también al fortalecimiento patrimonial, social y reputacional de la entidad, asegurando su sostenibilidad y proyección futura.

Concepto	2025	2024
Publicidad	\$135.377.889	\$80.881.667
Mercadeo	\$393.743.240	\$234.228.430

Inversiones en cooperativas y otras entidades

Servimcoop mantiene solo inversiones permanentes en entidades del sector solidario en las cuales utiliza los servicios financieros, de seguros y gremiales:

CUENTA	2025		2024		VARIACION	
OTRAS INVERSIONES	313,504,453	%	294,569,325	%	18,935,129	6.4%
Coopcentral	207,923,378	66.3%	197,738,347	67.1%	10,185,032	5.2%
La Equidad Seguros de Vida O.C	67,618,772	21.6%	63,348,272	21.5%	4,270,500	6.7%
La Equidad Seguros Generales O.C	36,118,435	11.5%	31,847,935	10.8%	4,270,500	13.4%
Confecoop	711,750	0.2%	650,000	0.2%	61,750	9.5%
Fecolfin	1,132,118	0.4%	984,771	0.3%	147,347	15.0%

Servimcoop atendió los incrementos en los aportes sociales establecidos por las Asambleas Generales de las entidades en las cuales somos asociados.

13. RECONOCIMIENTOS Y GRATITUD

La Gerencia General expresa su más sincero agradecimiento por el compromiso, la dedicación, el entusiasmo y el sentido de pertenencia demostrados por cada uno de los integrantes de esta gran familia solidaria: asociados, directivos, funcionarios, usuarios, proveedores y demás grupos de interés. Su esfuerzo constante ha sido determinante para culminar un nuevo ejercicio económico y social con resultados positivos y un crecimiento alineado con el comportamiento del sector.

La Asamblea General continúa siendo un escenario especial para rendir homenaje al padre Isaías Ardila Díaz y al grupo de visionarios que, hace 69 años, sembraron las bases de lo que hoy constituye una organización sólida y al servicio de la comunidad. A ellos y a sus familias expresamos nuestra gratitud y admiración permanentes. Su legado nos inspira a continuar trabajando con responsabilidad, ética y profundo compromiso social.

Extendemos igualmente nuestro reconocimiento a los benefactores fallecidos que, con liderazgo, convicción y espíritu cooperativo, contribuyeron a la creación y consolidación de entidades fundamentadas en la solidaridad y la ayuda mutua, cuyo impacto continúa vigente en nuestras comunidades.

A lo largo de nuestra trayectoria institucional, numerosas personas han aportado al fortalecimiento de Servimcoop. Expresamos nuestro agradecimiento a quienes han desempeñado funciones como consejeros, integrantes de la Junta de Vigilancia, representantes legales, revisores fiscales, miembros de Comités, empleados y asociados. Su trabajo no solo se refleja en los resultados financieros alcanzados, sino también en el impacto social generado, reafirmando la esencia y el propósito cooperativo de nuestra entidad.

Reconocemos de manera especial el acompañamiento y la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria, cuya orientación técnica y exigencias regulatorias han contribuido al fortalecimiento institucional y a la sostenibilidad de la cooperativa. Así mismo, agradecemos al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (FOGACOOP), por la protección que brinda a los ahorros de nuestros asociados, generando confianza y estabilidad en el sector solidario. De igual forma, extendemos nuestra gratitud a las entidades públicas y privadas, así como a las personas naturales que han respaldado y acompañado el crecimiento de nuestra organización.

Finalmente, expresamos un reconocimiento especial al Consejo de Administración por su liderazgo, compromiso y permanente acompañamiento en la dirección estratégica de la cooperativa. Su gestión ha sido fundamental para enfrentar los desafíos del entorno, consolidar la estabilidad institucional y proyectar a Servimcoop hacia un futuro sostenible.

A todos ustedes, gracias por hacer posible este camino de crecimiento, confianza y compromiso solidario.

“Servimcoop, servicios financieros al alcance de todos.”

Original Firmado

AURA ELISA BECERRA VERGARA
Gerente General

ICA-2026-002

CIUDAD Y FECHA	Mogotes -25 / Febrero / 2026
ASUNTO	INFORME DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN VIGENCIA 2025
PERIODO	Enero – Diciembre 2025

Estimados Delegados de la 78ª Asamblea General Ordinaria de Delegados,

Reciban un cordial saludo,

En nombre del Consejo de Administración, presentamos el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2025, período en el que ejercimos nuestras funciones con responsabilidad y visión estratégica para el fortalecimiento institucional.

Las decisiones adoptadas estuvieron orientadas al cumplimiento de los lineamientos estatutarios y de los objetivos institucionales, priorizando la sostenibilidad financiera, la transparencia y el crecimiento organizado de Servimcoop, en beneficio de nuestros asociados y la comunidad.

El actual Consejo de Administración ha orientado y continuará enfocando su labor hacia la consolidación de proyecciones comerciales, directrices y estrategias que impulsen el crecimiento de la cooperativa, así como en el fortalecimiento de capacidades humanas y tecnológicas. Esta gestión se encuentra alineada con las prácticas de buen gobierno y con la formulación del Plan Estratégico 2026–2030, como marco orientador para la consolidación y proyección de la entidad.

En articulación con la Gerencia General, los Comités, los órganos de control y el equipo de trabajo, se garantizó el cumplimiento normativo y el adecuado direccionamiento institucional.

A continuación, presentamos los principales aspectos gestionados por el Consejo de Administración durante la vigencia 2025.

1. Conformación del Consejo de Administración – vigencia 2025

Es importante señalar ante esta asamblea que, durante la vigencia 2025, el Consejo de Administración estuvo conformado en dos (2) períodos, en cumplimiento del estatuto y de la elección realizada en la 77ª asamblea General Ordinaria de Delegados.

a. Primer período: Consejo de Administración 2023 – 2025
(en funciones hasta el 25 de octubre de 2025)

Integrantes principales	Integrantes suplentes nominales
Jaime Uribe Celis hasta 28 de abril de 2025, renuncia voluntaria formalizada en el acta 1172 del Consejo de Administración.	Camilo Arias Muñoz
Adrián Mauricio Castellanos García	Ana Inés Niño Pedraza
Nelson Téllez Castro	Raúl Gómez Quintero
Adolfo Rangel Torres	José del Carmen Martínez Delgado
Raúl León Rodríguez	Sonia Inés Aguilar Medina
Jaime Alonso Amaya Silva	

Durante este período, el Consejo dio continuidad al direccionamiento estratégico, asegurando la estabilidad administrativa y el seguimiento permanente a los objetivos trazados.

Segundo período: Consejo de Administración 2025 – 2027 *(en funciones desde el 25 de octubre de 2025) - (elegido en la 77ª asamblea General Ordinaria de Delegados y posesionado por la superintendencia de Economía Solidaria, en dicha vigencia)*

Consejo de Administración 2025-2027	
Principales	Suplentes
Sandra Milena Archila Rincón	Nelly Esperanza Quintero Sanabria
Anatilde Sequera Quintero	Jaime Alonso Amaya Silva
Adolfo Rangel Torres	Sonia Inés Aguilar Medina
Magda Liliana Ramírez Zambrano	Nelson Téllez Castro
Álvaro Prada Manrique	Yina Paola Palomino Gil
Adrián Mauricio Castellanos García	Honorio Guerrero Lesmes
Camilo Arias Muñoz	Ariel Antonio Rodríguez

Este nuevo Consejo asumió el compromiso de continuar fortaleciendo la gestión institucional, garantizando la estabilidad para el período 2025 – 2027.

2. Aprobación de programas liderados por la administración y otros aspectos relevantes

Durante el período de gestión, el Consejo de Administración revisó y aprobó diversos programas estratégicos liderados por la administración, orientados a mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las expectativas de los asociados.

Entre las principales acciones se destacan:

- a. **Actividades inherentes a la celebración de la 77ª Asamblea General Ordinaria de Delegados – 2025:** aprobación del Acuerdo de Convocatoria No. 001 de 2025, reglamento para elección de Delegados, nominación de aspirantes a cuerpos directivos y Revisoría fiscal, aprobación de informes de gestión del Consejo de Administración, Gerencia General y Gobierno Corporativo, proyecto de distribución de excedentes y reglamento del derecho de inspección, entre otros aspectos.
- b. **Ratificación del presupuesto institucional** para la vigencia 2025.

- c. **Aprobación de la campaña de recuperación de cartera COVID.**
- d. **Estudio y aprobación de créditos y casos de normalización** correspondientes a la vigencia 2025.
- e. **Ratificación de ingresos y retiros de asociados y PEPs** vigencia 2025.
- f. **Presentación del ajuste de tarjetas débito año 2025.**
- g. **Aprobación y actualización de manuales, reglamentos, políticas y procedimientos:** durante la vigencia se actualizaron y aprobaron manuales y diversos instrumentos normativos que fortalecen la gestión institucional, que garantizan la transparencia y promueven la eficiencia en los procesos, en coherencia con las mejores prácticas del sector cooperativo, entre ellos se encuentra: Actualización de reglamento de beneficios para los trabajadores, reglamentación inherente a los sistemas de riesgos: SARO, SARLAFT, SARC, matrices de riesgos, plan de continuidad del negocio entre otros, reglamento de cartera, tasas remuneratorias y manual de líneas de crédito, esquema de liquidación de créditos con tasa de usura, manual de seguridad bancaria, reglamento de aportes sociales, manual del sistema de Control Interno, políticas y procedimientos; reglamento de ahorro, reglamento y política de tratamiento de datos personales, manual de PQRFS, actualización del sistema de gestión de datos personales, aprobación de la política de uso de tarjetas débito, aprobación del reglamento de aportes sociales, y demás.
- h. **Autorización para la conversión de la oficina de San Gil** de agencia a establecimiento de comercio.
- i. **Autorización para la cancelación de la matrícula mercantil** de las agencias de Belén, Covarachía y Soatá.
- j. **Revisión permanente de la ejecución presupuestal y evolución financiera** de la entidad.
- k. **Conocimiento de informes del área de riesgos:** SARO, SARL, SARC, SARM, SARLAFT, informes del Comité de Riesgo de Liquidez, Comité de Riesgos, Oficial de Cumplimiento.

- l. Conocimiento de los informes del área de Control Interno y Revisoría Fiscal**, así como de los entes de control externos (Supersolidaria y DIAN).
- m. Conocimiento permanente del informe de gestión de la Gerencia General**, en el que se incluyen también los resultados de las áreas de Mercadeo, Sistemas, Crédito y Cartera, Contabilidad, y Financiera; al mismo tiempo que la participación en diferentes procesos solidarios y la gestión y ejecución de los procesos de Servimcoop.
- n. Aprobación del estudio de factibilidad para la apertura de la oficina de Pinchote – Santander y conocimiento de su aprobación por parte de la Supersolidaria.**
- o. Aprobación de la campaña de aportes sociales “Capitalizando Vamos Ganando”.**
- p. Renovación del convenio con Funerales Los Olivos.**
- q. Elaboración de respuestas a proposiciones y recomendaciones** formuladas durante la Asamblea General de Delegados 2025.
- r. Acompañamiento al proyecto de Planeación Estratégica 2026–2030.**
- s. Aprobación de la asesoría para la implementación del Proyecto de Transformación Digital – PETI.**
- t. Aprobación de resultados de la evaluación de cartera – primer semestre 2025.**
- u. Autorización de facultades a la Gerencia General** para implementar estrategias de negociación relacionadas con los productos de Servimcoop.
- v. Vinculación al proyecto BRE-B y apertura de cuenta en Banco Coopcentral.**
- w. Campaña “Active su App y gane con Servimcoop”.**

- x. **Aprobación de la asesoría para la actualización de la normativa interna laboral, con ocasión a las disposiciones** derivadas de la reforma laboral en Colombia.
- y. **Aprobación del proyecto navideño:** entrega de detalles a directivos y funcionarios.
- z. **Campaña interna para funcionarios:** “En BRE-B Active su App y gane con Servimcoop.”
- aa. **Conocimiento y acompañamiento de las campañas institucionales** realizadas por la Administración.
- bb. **Aprobación del proyecto de entrega de kits escolares.**
- cc. **Acompañamiento a ejecución del Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario – PESEM.**
- dd. **Participación en el desarrollo de actividades de los fondos sociales:** educación no formal, solidaridad y promoción social.
- ee. **Aprobación de las actas del Consejo de Administración.**
- ff. **Autorización para la venta parcial del lote de Servimcoop ubicado en Sogamoso.**
- gg. **Aprobación de la campaña navideña “La magia de la Navidad se vive en Servimcoop”.**
- hh. **Conocimiento de la autorización de posesión** del nuevo Consejo y de la Revisoría Fiscal- Período 2025-2027
- ii. Cumplimiento de demás funciones inherentes al Consejo de Administración.

jj. Revisión de estados financieros y ejecución presupuestal: se realizó un seguimiento continuo a los estados financieros y a la ejecución presupuestal, con el fin de mantener la estabilidad económica de la cooperativa y asegurar el cumplimiento de los objetivos financieros establecidos para la vigencia.

kk. Aprobación de líneas, tasas de crédito y productos financieros: de forma continua, esta instancia analizó y aprobó las actualizaciones de las líneas de crédito y ahorro, tasas de interés y nuevos productos financieros, buscando adaptarse a las necesidades cambiantes de los asociados y mantener la competitividad y accesibilidad de los servicios ofrecidos.

ll. Participación en los diferentes Comités: algunos consejeros integrantes de estos Comités participaron activamente en los Comités de fondos sociales (educación, solidaridad, promoción social), el Comité SIAR y el Comité de compras, entre otros; asegurando que las necesidades de los asociados y de la cooperativa se atendieran de manera eficiente y oportuna.

mm. Evaluación anual de desempeño: se llevó a cabo una evaluación integral del desempeño de los miembros del Consejo de Administración, Revisoría fiscal, la Gerencia General y el oficial de cumplimiento. Este proceso de evaluación no solo permitió identificar oportunidades de mejora, sino también reconocer y celebrar los logros alcanzados.

nn. Participación en el proceso de empalme: el Consejo de Administración saliente y el Consejo de Administración entrante, liderado por la Gerencia General, realizó el respectivo proceso de empalme según consta en el acta Nro. 1181 de 25 de octubre de 2025.

oo. Autorización del cambio de domicilio de la oficina de Pinchote – Santander: con el propósito de mejorar las condiciones operativas, la accesibilidad y la proyección comercial de la oficina, el Consejo aprobó el traslado de su sede, garantizando una mejor atención y mayor posicionamiento en el municipio.

pp. Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo del Consejo de Administración 2025 – 2027: se estructuró el plan de gestión para el nuevo período, con el fin de asegurar una administración organizada, planificada y orientada a resultados.

qq. Aprobación de la implementación del proyecto tecnológico CASH IN – CASH OUT, en alianza con Visionamos Red Aliada y Coopenesa Santander: con esta iniciativa se busca ampliar los canales de recaudo y dispersión de recursos, fortaleciendo la inclusión financiera y facilitando a los asociados la realización de transacciones en puntos autorizados.

rr. Aprobación de la implementación del botón PSE – recaudo electrónico, en convenio con LINIX.

Esta decisión permite ofrecer a los asociados una alternativa segura y ágil para realizar pagos electrónicos.

ss. Implementación del Portal Empresarial Visionamos, en convenio con LINIX, para entidades pertenecientes a la Red Coopcentral: con esta herramienta se fortalece la conectividad financiera, optimizando procesos transaccionales y ampliando las soluciones tecnológicas disponibles para la cooperativa.

3. Aprobación y actualización de manuales, reglamentos, políticas y procedimientos

Se aprobaron y actualizaron diversos manuales, reglamentos, políticas y procedimientos que permiten una gestión más eficiente y alineada con las mejores prácticas del sector cooperativo. Entre estos, se mencionan los siguientes:

3.1. Documentación aprobada por el Consejo de Administración 2025

Durante la vigencia 2025, el Consejo de Administración aprobó y actualizó diversos documentos normativos, estratégicos y operativos, orientados a fortalecer el gobierno corporativo, el cumplimiento regulatorio y la adecuada gestión institucional.

A continuación, se relaciona la documentación más relevante aprobada en el período:

GES-AD-001-Convocatoria 77ª Asamblea Ordinaria de Delegados
GES- RG- 007- V4- Reglamento Para la Elección de Delegados y Nominación a Aspirantes a Consejo de Administración, Órgano de Control Social (Junta de Vigilancia) y Revisoría Fiscal
GRI-C-AN-001-V4- Anexo Técnico - Manual SARC de Líneas de Crédito

GAT-RG-003 – Reglamento de Beneficios de Funcionarios.
GES-AD-002-V3-Campaña de recuperación de cartera COVID
GRI-L-AN-004- V6-Tasas Remuneratorias
CCA-RG-004-V11-Cartera y Cobranzas, en su versión 11
GRI-C-AN-001 - V6- Anexo Técnico Manual SARC - Líneas de Crédito
GAS-MA-001-V3- Manual de Seguridad Bancaria
GCM- RG- 003- Reglamento Campaña “Capitalizando Vamos Ganando 2025”
GRI-IN-009 - Etapa de Monitoreo, en su versión 2.
GRI-PR-002-V4-sobre Conocimiento de Personas Expuestas Políticamente.
GIR-LFT-PR-003-V2-Manejo Operaciones Financieras Dirigidas
PAP-PT-001-Política de Uso de Tarjetas Débito
GRI-C-AN-001-V7- Anexo Manual de Líneas
GRI-L-AN-004 –V8- Tasas Remuneratorias.
CCA-PR-011–V2- Procedimiento Castigo de Cartera
GRI-IN-008-Instructivo Para Etapa de Control
GIR-LFT- PR- 001-Procedimiento para el Monitoreo y Seguimiento Especial de Operaciones de Mayor Riesgo y Aplicación de Mecanismos de Prevención y Control.
GIR-LFT-PR-002-Procedimiento para el Análisis del Riesgo LA/FT por Producto Financiero.
GIR-LFT-PR-003-V2-Procedimiento para el Manejo de Operaciones Financieras Dirigidas.
GIR-LFT-PR-004-Procedimiento para el Monitoreo del Cumplimiento de Funciones del SARLAFT por parte del Consejo de Administración, Oficial de Cumplimiento, Revisoría Fiscal y Gerencia.
GIR-LFT-PR-005-Procedimiento para la Consolidación Electrónica de Operaciones y Monitoreo de Resultados (SARLAFT).
GIR-LFT-PR-006-V5-Procedimiento Para Conocimiento De Personas Expuestas Políticamente.

PAP-RG-001-V3-Reglamento de Aportes en su versión 3
GRI-PR-040-Procedimiento para la Gestión de Excedentes de Liquidez e Inversión Temporal.
GRI-OPE- PR- 001-Procedimiento para la Evaluación de la Efectividad de los Controles del PCN
GRI-OPE- PL- 002-V2-Plan de Continuidad del Negocio
GRI-OPE RG- 001-Reglamento de Continuidad del Negocio
GRI-L-AN-004 –V9- Tasas Remuneratorias
TDP- RG- 001-Reglamento del Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales
GAS-MA-001- Manual del Sistema de Control Interno en su Versión 1.
GRI-MA-001-V9-Manual SARLAFT
PAP-RG-002-V5-Reglamento de Ahorros
GRI-C-MZ-001-Matriz de Riesgo SARC.
GIR-LFT-MZ-001-V2-Matriz Riesgo SARLAFT
GCM-MA-004- V2-Recepción, Análisis y Resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones.
GRI-CRE-AN-003 – Señales de Alerta Temprana de Riesgo de Crédito
GRI-RG-001-V3-Comité Interno de Administración del Riesgo de Liquidez de Servimcoop.
GAC-RG-001-V3-Adquisición de Bienes y Servicios.
GES-RG-002- V7-Reglamento Consejo de Administración
GRI-C-AN-001-V9- Anexo Técnico del Manual SARC – Líneas de Crédito
GRI-L-AN-004 – V11-Tasas Remuneratorias
GRI-MA-002-V6- Manual Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL
GRI-L-AN-005-Anexo Técnico 1 (Manual SARL) – Metodología de Identificación del Riesgo de Liquidez.

GRI-L-AN-006-Anexo Técnico 2 (Manual SARL) – Medición del riesgo de liquidez – metodología para determinar el nivel mínimo de activos líquidos
GRI-L-PR-041-Procedimiento para la ejecución de operaciones de tesorería con solicitudes de asociados por canales no presenciales
GRI-PR-006-V2-Procedimiento para Atender Requerimientos Información Autoridades Competentes
GRI-L-PR-001- Procedimiento para el Control del Riesgo de Liquidez – SARL
GRI-L-PR-002- Procedimiento Para la Identificación del Riesgo de Liquidez – SARL
GRI-L-PR-003- Procedimiento para la Medición del Riesgo De Liquidez – SARL

4. **Revisión y pronunciamiento de informes emitidos por la Gerencia General, Revisoría fiscal, Control Interno, oficial de cumplimiento, Comité de riesgos, Comité de riesgo de liquidez entre otros:** el Consejo realizó pronunciamiento de los informes presentados por estas instancias, garantizando la toma de decisiones informadas y la implementación de medidas correctivas cuando fue necesario.

5. **Revisión de estados financieros mensuales y ejecución presupuestal:** se realizó una evaluación de los estados financieros y la ejecución presupuestal, con el objetivo de mantener la estabilidad financiera de la cooperativa, asegurando el cumplimiento de los objetivos financieros establecidos.

6. **Participación en eventos institucionales liderados por la administración:** durante la vigencia 2025, el Consejo de Administración participó activamente en los eventos institucionales convocados y liderados por la administración, reafirmando su compromiso con el acompañamiento estratégico, el fortalecimiento organizacional y la cercanía con los asociados.

- ❖ **Ratificación de ingreso y retiro de asociados y personas expuestas políticamente (PEPs):** el Consejo ratificó la inclusión y exclusión de asociados y PEPs conforme a los lineamientos establecidos, asegurando el cumplimiento de los procedimientos normativos y de control. El siguiente es el informe General de los ingresos y retiros de asociados que se presentaron durante el año 2025.

INGRESOS DE ASOCIADOS		
Oficina	No	Total
Mogotes	147	\$ 12.495.000,00
Onzaga	92	\$ 7.820.000,00
San Joaquín	52	\$ 4.420.000,00
Bucaramanga	187	\$ 15.895.000,00
Covarachía	78	\$ 6.630.000,00
Soatá	154	\$ 13.090.000,00
San Gil	178	\$ 15.130.000,00
Belén	177	\$ 15.045.000,00
Total	1065	\$ 90.525.000,00

RETIRO DE ASOCIADOS					
Oficina	No	Total Aportes	Total Ahorro	Voluntario	Forzoso
Mogotes	94	\$ 64.417.488,00	\$ 352.954.189,00	70	24
Onzaga	57	\$ 38.967.943,00	\$ 116.432.485,00	38	19
San Joaquín	48	\$ 45.595.098,00	\$ 16.329.019,00	31	17
Bucaramanga	197	\$ 94.563.768,00	\$ 68.627.417,00	168	29
Covarachía	38	\$ 17.990.117,00	\$ 27.110.990,00	28	10
Soatá	105	\$ 57.341.026,00	\$ 90.665.379,00	83	22
San Gil	176	\$ 87.428.862,00	\$ 161.074.744,00	140	36
Belén	58	\$ 37.484.523,00	\$ 193.045.274,00	48	10
Total	773	\$ 443.788.825,00	\$ 1.026.239.497,00	606	167

<i>Fallecimiento</i>	<i>Necesidad Económica</i>	<i>No sujeto de crédito</i>	<i>Cruce con cartera</i>	<i>Cambio de domicilio</i>	<i>Mejor oferta</i>
87	383	23	40	137	17
	Exclusión	Inconformidad con el servicio	Cierre negocio		
	80	5	1		

7. **Aprobación de líneas y tasas de crédito y productos financieros:** de forma continua, esta instancia analizó y aprobó las actualizaciones de las líneas de crédito y ahorros, tasas de interés y nuevos productos financieros, con el objetivo de adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros asociados y asegurar que los servicios ofrecidos

sean accesibles, competitivos y estén alineados con las mejores condiciones del mercado.

8. Estudio y aprobación de créditos y casos de normalización de cartera.

De acuerdo con las facultades otorgadas al Consejo de Administración por la normativa vigente, durante la vigencia, se evaluaron y aprobaron créditos para los asociados, así como se implementaron acciones para la normalización de cartera.

a. Estudio y aprobación de créditos

**INFORME GENERAL DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO ANALIZADAS POR EL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**
Periodo informado: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025

NRO. SOLICITUDES DE CRÉDITO ANALIZADAS - 2025	56
Solicitudes de crédito APROBADAS	53
Solicitudes de crédito NEGADAS	2
Solicitudes de crédito APLAZADAS	1
MONTO CRÉDITOS APROBADOS-NEGADOS- APLAZADOS	1,932,000,000
Monto de crédito APROBADOS	1,746,000,000
Monto de créditos NEGADOS	136,000,000
Monto de crédito APLAZADOS	50,000,000
NRO. DE ACTAS ELABORADAS	15

b. Normalización de cartera – vigencia 2025: durante la vigencia 2025, la cooperativa gestionó un total de **41 casos de normalización de cartera**, a través de las diferentes instancias competentes. La distribución de los casos fue la siguiente:

Instancia	Número de casos
Gerencia General	13
Consejo de Administración	6
Comité de Normalización	22
Total	41

9. Prestación de servicios financieros a través de puntos de atención: dentro de las responsabilidades del Consejo de Administración se encuentra la creación, regulación y seguimiento de sucursales, oficinas y demás canales transaccionales, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones de la Supersolidaria. Durante la vigencia 2025,

se culminó satisfactoriamente el plan de recuperación de la oficina de Covarachía, alcanzando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Así mismo, se mantuvo control y acompañamiento a otras oficinas estratégicas, fortaleciendo su desempeño y consolidando la sostenibilidad institucional en cada territorio donde Servimcoop hace presencia.

10. Sesiones del órgano de administración Ordinarias y Extraordinarias: durante la vigencia 2025, el Consejo de Administración sesionó en 21 oportunidades: 12 reuniones de carácter ordinario, 8 extraordinario y 1 sesión de empalme, dando cumplimiento a sus funciones tal como lo contempla el artículo 71 del estatuto de la cooperativa.

REUNIONES - CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN - VIGENCIA 2025				
CANT.	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODALIDAD Virtual- Presencial – Mixta	TIPO REUNIÓN Ordinaria- Extraordinaria
1	ACA-1166	27/01/2025	Mixta	Extraordinaria
2	ACA-1167	28/01/2025	Mixta	Ordinaria
3	ACA-1168	18/02/2025	Mixta	Extraordinaria
4	ACA-1169	28/02/2025	Mixta	Ordinaria
5	ACA-1170	19/03/2025	Mixta	Extraordinaria
6	ACA-1171	26/03/2025	Mixta	Ordinaria
7	ACA-1172	28/04/2025	Mixta	Ordinaria
8	ACA-1173	27/05/2025	Mixta	Ordinaria
9	ACA-1174	16/06/2025	Mixta	Extraordinaria
10	ACA-1175	27/06/2025	Mixta	Ordinaria
11	ACA-1176	28/07/2025	Mixta	Ordinaria
12	ACA-1177	29/08/2025	Mixta	Ordinaria

13	ACA-1178	4/09/2025	Mixta	Extraordinaria
14	ACA-1179	30/09/2025	Mixta	Ordinaria
15	ACA-1180	8/10/2025	Mixta	Extraordinaria
16	ACA-1181	25/10/2025	Presencial	Empalme
17	ACA-1182	31/10/2025	Mixta	Ordinaria
18	ACA-1183	7/11/2025	Mixta	Extraordinaria
19	ACA-1184	26/11/2025	Mixta	Ordinaria
20	ACA-1185	17/12/2025	Mixta	Extraordinaria
21	ACA-1186	29/12/2025	Mixta	Ordinaria

11. Participación en los diferentes Comités

Algunos consejeros, en su calidad de integrantes de los diferentes Comités institucionales, participaron activamente en el Comité de fondos sociales (Educación, Solidaridad y Promoción Social), el Comité SIAR y el Comité de Compras, entre otros, garantizando que las decisiones adoptadas respondieran de manera eficiente, oportuna y responsable a las necesidades de los asociados y de la cooperativa.

12. Aspectos relacionados con la asamblea General Delegados

En el mes de marzo de 2025 se convocó y llevó a cabo la 77ª asamblea General Ordinaria de Delegados, escenario en el cual se presentó el informe detallado de las actividades desarrolladas durante la vigencia y de la gestión adelantada por el Consejo de Administración y la Gerencia General.

Este espacio permitió socializar con los Delegados los principales avances, logros y desafíos institucionales, reafirmando el compromiso con la transparencia, la participación democrática y el trabajo articulado. Así mismo, el Consejo de Administración realizó seguimiento a las proposiciones y recomendaciones formuladas en la asamblea, velando por su análisis y gestión oportuna.

13. Evaluación anual de desempeño

En cumplimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo, durante la vigencia 2025 se realizó la evaluación y autoevaluación de los órganos de administración y control, con el propósito de medir su desempeño, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional.

Resumen de resultados:

- **Consejo de Administración:** 4,56/5 en evaluación y 4,66/5 en autoevaluación, evidenciando un desempeño sólido en el direccionamiento estratégico y en el cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Revisoría Fiscal:** 4,00/5, destacándose su participación en los órganos de dirección y supervisión, con oportunidades de fortalecimiento en aspectos relacionados con el acompañamiento institucional.

En términos generales, los resultados reflejan un adecuado desempeño y el compromiso permanente con la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento del gobierno cooperativo.

14. Seguimiento a la planeación estratégica de Servimcoop (arcoiris 2022-2025)

Se realizó seguimiento a la Planeación Estratégica de Servimcoop, con el propósito de evaluar los avances y verificar el cumplimiento de las metas establecidas a mediano y largo plazo.

Así mismo, durante la vigencia 2025 se inició la estructuración de la nueva Planeación Estratégica 2026 – 2030, para lo cual se contó con el acompañamiento del consultor LF Tecnológicas. En los meses de septiembre, octubre y noviembre se desarrollaron mesas de trabajo y jornadas de diagnóstico con funcionarios, directivos y Delegados, permitiendo construir una visión participativa y alineada con los retos futuros de la organización.

En balance, la vigencia 2025 representó un período de gestión articulada y orientada a resultados, siempre con el propósito de generar valor para nuestros asociados y aportar al desarrollo de la comunidad.

Continuaremos consolidando una administración responsable y transparente, fortaleciendo las guías de buen gobierno corporativo y preparando a la cooperativa para afrontar con solidez los retos del año venidero, en un entorno cada vez más dinámico y exigente, siempre enfocados en el crecimiento institucional, la solidez financiera y el bienestar de nuestros asociados.

Cordialmente,

Original Firmado

CAMILO ARIAS MUÑOZ

Presidente Consejo de Administración
Servimcoop