

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 2023:

## 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 2024

Durante la vigencia de 2024, Servimcoop no realizó donación alguna a persona natural o jurídica.

## 3- SUBVENCIONES RECIBIDAS POR SERVIMCOOP DURANTE LA VIGENCIA DE 2024

Durante el año 2024, Servimcoop no recibió subvención alguna por parte de persona natural o jurídica.

## 4- INGRESOS RECIBIDOS POR SERVIMCOOP, DE FORMA COMPARATIVA ENTRE LOS AÑOS 2023 Y 2024.

CUENTA	2024		2023		VARIACION	
					\$	%
INGRESOS TOTALES	15,910,533,226	%	13,178,065,257	%	2,732,467,969	20.7%
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	14,270,825,779	89.7%	11,533,402,435	87.5%	2,737,423,344	23.7%
OTROS INGRESOS	1,639,707,447	10.3%	1,644,662,822	12.5%	-15,805,375	-1.0%
INGRESO POR VALORACION INVERSIONES	723,255,225	4.5%	683,668,053	5.2%	39,587,171	5.8%
OTROS	25,129,219	0.2%	9,848,872	0.1%	4,430,347	45.0%
RECUPERACIONES DETERIORO	830,922,729	5.2%	873,276,087	6.6%	-42,353,358	-4.8%
ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	60,400,275	0.4%	77,869,809	0.6%	-17,469,534	-22.4%

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

# Proyecto de Aplicación de Excedentes Cooperativos 2024

<b>Excedente del Ejercicio</b>		\$	<b>1,846,980,431</b>
<b>Apropiaciones de Ley 79/88 Artículo 54</b>			
Reserva protección Aportes	20	\$	369,396,086
Fondo Social de Educacion	20	\$	369,396,086
Fondo Social de Solidaridad	10	\$	184,698,043
<b>Remanente a Diposicion de Asamblea</b>			
Reserva protección Aportes	20	\$	369,396,086
Fondo para Revalorizacion Aportes	20	\$	369,396,086
Fondo Social de Promocion Social	5	\$	92,349,022
Fondo Social de Educacion	5	\$	92,349,022
<b>Sumas Iguals</b>	<b>100</b>	\$	<b>1,846,980,431</b>
		\$	<b>1,846,980,431</b>

## 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 \$8.696.840.608, 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 2024.

### **INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL SERVIMCOOP – COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO VIGENCIA 2024**

Estimados delegados de la septuagésima séptima (77<sup>a</sup>) Asamblea General Ordinaria de delegados:

En mi calidad de representante legal de Servimcoop, y en cumplimiento de la regulación estatal (Ley 603 de 2000, artículo 1, que modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995), así como del estatuto y en concordancia con la responsabilidad que me ha sido conferida, tengo el agrado de presentarles el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2024.

A continuación, se detallan los acontecimientos importantes ocurridos durante el ejercicio 2024, así como la evolución de Servimcoop y las operaciones realizadas por los asociados y los administradores. Estos eventos han impactado de manera directa e indirecta la gestión de Servimcoop, como resultado de las políticas macroeconómicas aplicadas a nivel mundial, nacional y local.

## **1. COMPORTAMIENTO DEL ENTORNO ECONOMICO MUNDIAL, NACIONAL Y DEL SECTOR SOLIDARIO CON ACTIVIDAD FINANCIERA**

### **❖ PANORAMA MUNDIAL**

De acuerdo con diferentes fuentes de información que se mencionan a continuación, la economía mundial creció a un ritmo constante pero lento:

- *Experimentó un crecimiento moderado del 3,2%, manteniendo el mismo ritmo que en 2023. Este crecimiento estuvo influenciado por diversas dinámicas que afectaron al sector financiero global. Según el pronóstico de base, la economía mundial continuará creciendo un 3,2% en 2024 y 2025, al mismo ritmo que en 2023. Una ligera aceleración en las economías avanzadas —de 1,6% en 2023 a 1,7% en 2024 y 1,8% en 2025— quedará compensada por una leve ralentización en las economías emergentes y en desarrollo, de 4,3% en 2023 a 4,2% en 2024 y 2025. La proyección de crecimiento mundial a cinco años, 3,1%, es la menor de las últimas décadas. Se prevé que la inflación mundial descienda de manera constante, de 6,8% en 2023 a 5,9% en 2024 y 4,5% en 2025, y que las economías avanzadas alcancen sus metas de inflación antes que las emergentes y en desarrollo. En general, se proyecta que la inflación subyacente descienda más gradualmente.<sup>1</sup>*

**Tensiones comerciales y geopolíticas:** Las relaciones comerciales entre Estados Unidos, Europa y China se vieron tensionadas debido a la implementación de nuevas medidas arancelarias por parte de Estados Unidos, buscando reindustrializar su economía y reducir desequilibrios comerciales. Europa, en respuesta, intentó proteger su mercado y diversificar sus fuentes de suministro frente a la creciente coerción económica de China y las políticas proteccionistas estadounidenses. Estas tensiones incrementaron los costos y afectaron

---

<sup>1</sup> Fuente: consultado 10-02-2025 disponible en <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2024/04/16/world-economic>

*negativamente a industrias clave, como la manufacturera y la automotriz, repercutiendo en los mercados financieros.*<sup>2</sup>

**Políticas monetarias restrictivas:** *Para combatir la inflación persistente, los principales bancos centrales mantuvieron políticas monetarias restrictivas, elevando las tasas de interés. Este endurecimiento de las condiciones financieras limitó la demanda interna y encareció el costo del crédito, afectando tanto a empresas como a consumidores y, por ende, al sector financiero.*<sup>3</sup>

**Desglobalización y reconfiguración de cadenas de suministro:** *La tendencia hacia la desglobalización llevó a una reconfiguración de las cadenas de suministro globales. Las empresas buscaron acercar sus procesos productivos para mitigar riesgos geopolíticos y comerciales, lo que implicó inversiones significativas y ajustes en sus estructuras financieras. Esta reestructuración generó incertidumbre en los mercados financieros, afectando las valoraciones y decisiones de inversión.*<sup>4</sup>

**Perspectivas futuras:** *de cara a 2025, se anticipa que la economía global mantenga un crecimiento modesto del 2,7%. Sin embargo, las tensiones comerciales, la incertidumbre geopolítica y las políticas proteccionistas podrían seguir lastrando el avance económico y afectando al sector financiero. Es esencial que los actores financieros se mantengan vigilantes y adopten estrategias que les permitan navegar en este entorno complejo y cambiante.*

*El crecimiento mundial se está estabilizando a medida que la inflación se acercar a las metas de los bancos centrales y la flexibilización de la política monetaria respalda la actividad económica. Esto debería dar lugar a una expansión mundial moderada del 2,7 % en 2025-26. Sin embargo, las perspectivas de crecimiento parecen insuficientes para contrarrestar el daño causado por varios años de impactos negativos. La mayor incertidumbre en materia de política económica y los cambios adversos en la política comercial representan riesgos a la baja fundamentales. Otros riesgos incluyen el aumento de las tensiones geopolíticas, una inflación más alta y eventos climáticos extremos. Se necesitan medidas de política económica decisivas para salvaguardar el comercio, abordar las vulnerabilidades derivadas de la deuda, combatir el cambio climático, promover la*

---

<sup>2</sup> Fuente: consultado 10-02-2025 disponible en <https://cincodias.elpais.com/economia/2025-02-10/cadenas-de-suministro-entre-el-poker-comercial-y-el-ajedrez-geopolitico>

<sup>3</sup> Fuente: consultado 10-02-2025 disponible en <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2024/04/16/world-economic>

<sup>4</sup> Fuente: consultado 10-02-2025 disponible en <https://cincodias.elpais.com/economia/2025-02-10/cadenas-de-suministro-entre-el-poker-comercial-y-el-ajedrez-geopolitico>

*estabilidad de precios, aumentar la recaudación fiscal y racionalizar los gastos, mejorar el capital humano e impulsar la inclusión en la fuerza laboral.*<sup>5</sup>

## ❖ PANORAMA NACIONAL

*Al cierre de 2024, la economía colombiana mostró signos de recuperación moderada. Según el Banco de la República, el Producto Interno Bruto (PIB) creció un 1,6% en los primeros tres trimestres de 2024 en comparación con el mismo período de 2023. Este crecimiento fue acompañado por una disminución en la inflación, que se ubicó en 5,4% anual a finales de octubre de 2024, acercándose gradualmente a la meta del 3% establecida por el banco central.*<sup>6</sup>

*Para 2025, las proyecciones económicas son cautelosamente optimistas. El Banco de la República anticipa un crecimiento del PIB del 2,9%, cercano al potencial estimado para la economía colombiana. Así mismo, se espera que la inflación continúe su tendencia a la baja, convergiendo hacia la meta del 3% hacia finales de 2025.*<sup>7</sup>

*Sin embargo, persisten desafíos significativos. La calificadora de riesgo S&P mantuvo la calificación crediticia de Colombia en 'BB+/B' con perspectiva negativa, citando desafíos fiscales crecientes y altos déficits que contribuyen al aumento de la deuda gubernamental. S&P proyecta un crecimiento económico del 1,7% en 2024, con una recuperación gradual que podría llevar el crecimiento al 2,9% para 2027, impulsado por un consumo resiliente y una recuperación en la inversión.*<sup>8</sup>

*Además, el Gobierno enfrenta retos en términos de deudas históricas, ejecución presupuestal insuficiente y bajo recaudo de impuestos. El déficit fiscal alcanzó el 6,1% del PIB en noviembre de 2024, superando el límite recomendado del 5,6%. Esta situación se ha visto agravada por proyecciones optimistas de ingresos y medidas administrativas que afectaron los anticipos tributarios, generando un desfase de ingresos de aproximadamente 70 billones de pesos.*<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> Fuente: consultado 10-02-2025 disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects>

<sup>6</sup> Fuente: consultado 10-02-2025, disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/blog/estado-perspectivas-economia-colombiana>

<sup>7</sup> Fuente: consultado 10-02-2025, disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/blog/estado-perspectivas-economia-colombiana>

<sup>8</sup> Fuente: disponible en: <https://www.reuters.com/latam/domicilio/3LPSU7RSIRJP5PIUGVHDKHOIE-2025-01-24>

<sup>9</sup> Fuente disponible en: <https://elpais.com/america-colombia/2025-02-09/los-tres-grandes-agobios-de-hacienda-deudas-historicas-ejecucion-insuficiente-y-bajo-recaudo-por-impuestos>

Finalmente, aunque las perspectivas para 2025 indican una mejora en el crecimiento económico y una reducción de la inflación, es crucial que se implementen políticas fiscales y monetarias prudentes para abordar los desafíos fiscales y garantizar una recuperación sostenible.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- **Aspectos generales de la entidad**

Servimcoop Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito que se identifica como SERVIMCOOP; es una empresa de Economía Solidaria, sin ánimo de lucro, constituida en Julio 1 de 1956, según Resolución 1322 de septiembre de 1972, expedida por DANCOOP posteriormente DANSOCIAL, se le otorgó la Personería Jurídica.

La inspección, vigilancia y control del Estado la ejerce la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Servimcoop es una cooperativa de derecho privado, empresa asociativa cuya única actividad desarrollada es el ahorro y crédito, de número de asociados y patrimonio social variable e ilimitado, regida por las disposiciones legales y en especial las regulaciones emanadas de la Superintendencia de la Economía Solidaria, los principios universales, la doctrina cooperativa y por el estatuto vigente. Las operaciones e inversiones autorizadas y desarrolladas por entidad corresponden a las establecidas en la Ley 454 de 1998.

- **Puntos de atención**

Servimcoop cuenta con ocho (8) oficinas. Cinco (5) de ellas están ubicadas en el departamento de Santander, específicamente en los municipios de Mogotes, Onzaga, Bucaramanga, San Joaquín y San Gil. Además, posee una oficina en el municipio de Pinchote, clasificada como de segunda categoría, la cual depende económica, contable, financiera y administrativamente de la oficina de San Gil. En el departamento de Boyacá, cuenta con tres (3) oficinas ubicadas en los municipios de Covarachía, Soatá y Belén.

<b>Santander</b>	Dirección general
	1 Oficina de Mogotes
	2 Oficina de Onzaga
	3 Oficina de San Joaquín
	4 Oficina de San Gil - Pinchote
	5 Oficina de Bucaramanga

<b>Boyacá</b>	<b>6</b>	<b>Covarachìa</b>
	7	Soatà
	8	Belén

- **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.

- **Planta de personal**

Al concluir el año 2024, la entidad contaba con 47 funcionarios de planta, 2 aprendices SENA, 7 personas contratadas mediante tercerización para servicios generales, así como 5 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 con la operación de Servimcoop, tales como: la revisoría fiscal, asesores jurídicos para aspectos de cobranza, consultor en planeación estratégica de la DGRV, entre otros.

Departamento	Oficina	Nro. funcionarios
<b>Santander</b>	Dirección general	21
	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
	6 Oficina de Bucaramanga	7
<b>Boyacá</b>	7 Covarachìa	2
	8 Soatà	6
	9 Belén	5
		<b>63</b>

### **3. 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:

#### **3.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Los activos de Servimcoop crecen en un 15.9% y alcanza los \$106.953.4 millones de activos, entre los cuales la cartera neta por concepto de capital ocupa el 73.5% con un saldo de \$78.638.9, una cartera total de \$83.8663.6 millones con un crecimiento del 2,3%. La cartera registra un indicador de calidad del 7,93% y de mora del 5,03%, esto es una relación entre los dos indicadores del 1,59%.

El equivalente al efectivo suma \$24.668.6 que representa el 23,1%, en este grupo se destaca el fondo de liquidez por \$8.696.8 millones, es el 10,33% del total de los depósitos, por encima del mínimo exigido por el estado, la cuenta de bancos por \$9.060.2 millones, así como las inversiones temporales \$3.736.2 millones como resultado acelerado crecimiento en las captaciones durante esta vigencia.

Respecto al pasivo se destaca que los depósitos de ahorros suman \$86.211.9 millones, con un significativo aumento de \$13.578,7 millones frente al saldo del cierre de 2023, aumento que obedece a la estabilización de tasas frente a la competencia que permitieron mantener y captar nuevos recursos. Los depósitos de ahorro se distribuyen porcentualmente así: 35.3% en ahorro a la vista, 62.6% en CDAT y 0,70% en ahorro contractual.

Dado el crecimiento en las fuentes de apalancamiento la entidad canceló durante el primer trimestre obligación financiera que registraba un saldo por \$1.371.1 millones con el Banco Coopcentral.

En lo referente al patrimonio se destaca su crecimiento en \$2.359.5 millones, para cerrar con \$19.621.1 millones esto es un 13.7%, destacando que los aportes sociales (incluyendo amortizados) que alcanzaron los \$11.094.2 millones, lo que significó un crecimiento en lo corrido de 2024 por \$1.033.6 millones, entre tanto que la reserva para la protección de aportes sociales se sitúa en \$6.107.6 millones. La base social registra 30.334 asociados.

Respecto a los resultados, Servimcoop alcanza excedentes por \$1.847.0 millones con un aumento de \$983.6 millones frente lo ejecutado en 2023 producto del incremento en los ingresos por cartera y la estabilización en los costos de los depósitos dada la continua evaluación y ajuste en las tasas activas y pasivas que lograron mantener un margen de intermediación acorde para la generación de estos excedentes.

#### **3.2. ESTADO DE RESULTADOS**

Los ingresos totales anuales se incrementaron \$2.732.4 millones para alcanzar la suma de \$15.910.5 millones. Los intereses de la cartera de crédito constituyen el mayor ingrediente de los ingresos y se logró un incremento por \$2.737.4 millones para sumar un total de

\$14.270.8 millones. La tasa promedio ponderada de los créditos es del 19.52% efectiva anual la cual aumentó en relación con el 2023 en 2.09 puntos.

El recaudo de recuperaciones de provisiones efectuadas en años anteriores y de cartera castigada alcanzó la suma de \$830.9 millones respecto al año anterior que alcanzó \$873.2 millones, que aunado a los rendimientos financieros por las inversiones en CDT en establecimientos bancarios por \$734.6 millones y otros ingresos contribuyeron de forma significativa al resultado final.

Los gastos de administración y otros gastos ascendieron a \$7.477.2 millones frente a \$6.987.9 millones en el 2023. En la vigencia se incurrió en gastos generales por \$2.593.4 millones (2023: \$2.302.1 millones); entre tanto que los gastos por beneficios a empleados alcanzaron la suma de \$2.945.6 millones respecto a \$2.711,3 millones del año que antecede.

El gasto por las provisiones de cartera y cuenta por cobrar alcanzó los \$1.217.0 millones respecto a los \$1.354.1 millones de 2023.

Atendiendo las normas contables NIF se aplicó depreciación a los activos fijos que generaron gastos por \$106.4 millones comparada con los \$91.7 millones del año anterior.

La principal fuente de apalancamiento del objeto social incurrió en costos por reconocimiento de intereses sobre los depósitos de los asociados por \$6.586.3 millones, frente a 2023 que fue de \$5.326.8 millones, teniendo como base el crecimiento en los depósitos de ahorros y la aplicación de tasas de mercado.

Reiteramos que el resultado final neto se refleja en excedentes cooperativos por \$1.847.0 millones respecto de \$863.4 millones del año 2023, como resultado del buen manejo en la intermediación financiera de Servimcoop.

### **3. ASPECTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO, SOCIAL, COMERCIAL, TECNOLÓGICO, DE RIESGOS, TALENTO HUMANO / INFORMACIÓN ADICIONAL**

#### **4.1. 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 reglamento de crédito 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 por decisión unánime 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. En la vigencia de 2024 se canceló la suma de \$269.4 millones por este concepto.
- **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. Durante la vigencia de 2024 se canceló por este concepto \$64,7 millones.
- **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. En el año 2024 no se presentaron reclamaciones, quejas o requerimiento 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 Datacredito y Cifin de 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 ha establecido 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. Para la vigencia 2024, el valor ascendía a \$ 233,01 millones
- **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. Como resultado de esta evaluación se muestra un indicador de calidad del 7,93% frente a una mora del 5.03%, al concluir 2024.
- **Ley de Insolvencia:** La entidad mantiene siete (7) casos con saldo de \$390.4 millones por capital, de asociados que se acogieron a la regulación del estado en materia de insolvencia cuyos pagos se encuentran suspendidos. La administración ha asistido a las audiencias en notaría o juzgado. Estos créditos afectan la liquidez por los plazos que se fijan para el cumplimiento de los compromisos por parte del deudor, impactan el indicador de la cartera y el estado de resultados por las provisiones que se requirieron en años anteriores.
- **Sistema General de Salud y Seguridad en el trabajo SG-SST:** En atención a las normas impartidas por el Ministerio de Trabajo principalmente el Decreto único Reglamentario del sector Trabajo 1072 de 2015 y los Estándares Mínimos del SG-SST Resolución 0312 de 2019, la entidad está ejecutando los estándares e indicadores

requeridos de acuerdo con su clasificación de riesgo y número de trabajadores. Durante 2024, las capacitaciones fueron una gestión permanente a cargo del área de Talento Humano y la Gerencia General, incluyendo las actividades de prevención y promoción de la salud para todos los funcionarios de la entidad.

- **Comité de Convivencia Laboral – COLAB y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo-COPASST:** Estas dos importantes instancias compuestas por el Empleador y los trabajadores que hacen parte del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, operaron de forma normal para atender el cumplimiento de los objetivos en pro del bienestar del personal, conforme a la Resolución 2013 de 1986, Ley 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, Ley 1295 de 1994, Resolución 652 de 2012 y Resolución 1356 de 2012 y la normatividad vigente.
- **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, de alimentos 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 para dar cumplimiento con las políticas y procedimientos de dichos sistemas.
- ❖ **Aspectos inherentes a las asambleas celebradas durante la vigencia 2024:** La septuagésima quinta edición de la Asamblea General ordinaria de delegados se desarrolló exitosamente de manera mixta 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. Adicionalmente, en el mes de octubre se celebró la Septuagésima sexta asamblea general extraordinaria de delegados, con la

finalidad de realizar la reforma integral del estatuto de Servimcoop. De igual forma, se dio cumplimiento al control de legalidad de las asambleas en mención, sin embargo, se espera el pronunciamiento final por parte de la Superintendencia respecto al control de legalidad, de la asamblea extraordinaria.

- ❖ **Circulares y comunicaciones gerenciales:** atendiendo al principio de divulgación de la información interna, la gerencia general emitió un total de 21 circulares reglamentarias y 202 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.

#### **4.2. 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:** desde la administración, se han llevado a cabo las gestiones necesarias para formalizar el 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 Finagro:** a través del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO), como resultado de esta gestión, Servimcoop recibió la asignación de un cupo por valor de \$5.000.000.000 para promover y facilitar el acceso al crédito destinado al desarrollo del sector agropecuario. No obstante, para la vigencia actual, aún no se ha iniciado la fase de otorgamiento de recursos debido a la etapa en la que se encuentra el proyecto.
- **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.

#### **4.3. 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:

#### **4.3.1. Integración cooperativa**

- ❖ Servimcoop participó en las asambleas de las agremiaciones Fecolfin, Confecoop, La Equidad Seguros, Banco Cooperativo Coopcentral y la Fundación Equidad.
- 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.
- La entidad participó en el congreso anual de la red Coopcentral para conocer los avances y logros en la integración del sector solidario para hacer más eficiente el servicio y poder competir en un mundo cada vez más moderno que exige más y mejores servicios.
- Encuentro G13 cooperativas de la provincia Guanentina y comunera en la que se trataron diversos temas aplicables a la situación actual del sector solidario.

#### **4.3.2. Capacitaciones dirigidas a asociados, funcionarios, directivos y comunidad en general.**

El año 2024 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 Fecolfin, Fogacoop, Confecoop Oriente, la Superintendencia de la Economía Solidaria, aseguradoras, el SENA y otras instituciones. Entre las capacitaciones más relevantes se destacan: manejo del plan exequial, primeros auxilios, seguridad de la información, sistemas de administración de riesgos financieros, preparación de proyecciones, hoja de ruta de la regulación del sector URF, entre otros.

Este enfoque de formación ha fortalecido las competencias de los participantes y ha contribuido al desarrollo institucional.

Más de 150 personas entre ellos 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 2300 de 2023, Ley 1266 de 2008 y seguridad y salud en el trabajo, entre otras.

#### **4.3.3. Eventos en los que hizo presencia Servimcoop:**

Servimcoop hizo presencia en:

- ✓ El Comité zonal Santanderes dirigido por visionamos participantes de la red Visionamos Sistemas de pago y visionamos tecnología, desarrollado en Bucaramanga.
- ✓ Audiencia pública rendición de cuentas 2024 Superintendencia de la Economía Solidaria realizada de manera virtual el día 5 de diciembre de 2024.
- ✓ Asistencia Asamblea General Ordinaria No 68 de Coopcentral, Asamblea de Confecoop, Asamblea Fecolfin y Reunión de distrito para elección de delegados Asamblea General Equidad Seguros.
- ✓ Asistencia 23° Congreso Nacional Cooperativo agosto 22-23 Centro de Convenciones Cartagena de Indias organizado por Cofecoop.
- ✓ XIV Encuentro de Gerentes y Directivos de la Economía Solidaria llevado a cabo en la ciudad de Bucaramanga organizado por Confecoop
- ✓ Asistencia y representación de Servimcoop en aniversario No 60 Banco Cooperativo Coopcentral.
- ✓ Reunión Confecoop preparación estudio de estatutos y proyecto Coopenesa Bucaramanga.
- ✓ Reunión llevada a cabo en Confecoop Bucaramanga organizada de la Superfinanciera y Finagro el día 23 de enero de 2025.

#### **4.5. OTROS ASPECTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO**

- **Acompañamiento a oficinas:** durante el año 2024, 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. Esta medida representó un gasto de \$228,9 millones. Actualmente, se está a la espera de la nueva implementación del GMF.
- **Cupos de créditos aprobados a Servimcoop:** La entidad mantiene aprobadas contingencias para eventuales necesidades de liquidez, mediante créditos con FINAGRO por \$5.000 millones, Banco Cooperativo Coopcentral por \$5.000 millones y el Banco de Comercio Exterior - Bancoldex por \$4.000 millones. Para el año 2024 no se requiere de endeudamiento.
- **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, que ofrece una cobertura de hasta \$1.500 millones. Así mismo, se cuenta con la póliza de Directivos y Administradores para proteger a los tarjetahabientes y cubrir accidentes escolares. Además, se mantienen vigentes las pólizas multirriesgos 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 2024, 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 retiro voluntario de los directivos, ante Superintendencia de Economía Solidaria y Cámara de comercio:** Yolanda Cecilia Bravo Ardila y Oscar Genaro Báez Gómez
- **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 2024, 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 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria de Delegados, realizada en marzo de 2024. Por su parte, el proceso de control de legalidad de la 76<sup>a</sup> Asamblea General Extraordinaria de Delegados, celebrada en octubre, aún se encuentra en trámite.

- **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.
- **Traslado Oficina Soatá – Nueva Sede:** en el marco del fortalecimiento institucional y la mejora en la prestación de servicios, se llevó a cabo el traslado de la Oficina Soatá a una nueva sede. Este cambio responde a la necesidad de ofrecer un espacio más amplio, moderno y funcional, garantizando mayor comodidad para los asociados y optimizando la atención. Con esta reubicación, se busca fortalecer la presencia de la entidad en la región y seguir brindando un servicio de calidad acorde con las expectativas de nuestros usuarios.
- **Remodelación de la oficina de Onzaga:** durante la vigencia 2024, se llevó a cabo la remodelación de la oficina de Onzaga, Santander. Esta actualización permitió modernizar el espacio y adaptarlo a los lineamientos de identidad visual, garantizando una imagen alineada con la marca y un entorno más funcional para colaboradores y asociados.
- ❖ **Proyecto Circular 036:** en el desarrollo de las obligaciones regulatorias y el fortalecimiento del cumplimiento normativo, la entidad continuó con la gestión de los

lineamientos establecidos en el Circular 036 emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria y que está relacionada con la seguridad de la información.

- ❖ **Solicitud ampliación plazo de venta de inmueble Sogamoso Boyacá:** la entidad gestionó ante la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) la solicitud de ampliación del plazo para la venta del inmueble ubicado en Sogamoso, Boyacá. Este trámite se realizó con el objetivo de contar con un tiempo adicional que permita llevar a cabo la comercialización del bien en condiciones favorables, asegurando así el cumplimiento de los procedimientos normativos y financieros establecidos.
- ❖ **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.

#### 4. ÁMBITO COMERCIAL, MERCADEO Y BALANCE SOCIAL

A continuación, se presentan algunas de las actividades desarrolladas por la administración durante el año 2024:

- **Campaña: "Servimcoop Premia su Fidelidad – 2024":** un estímulo exitoso para promover las operaciones de recaudo de cartera y aportes, que generó un impacto positivo en la satisfacción del asociado y su fidelización. A lo largo del año su impacto permitió dinamizar las transacciones y premiar a cerca de 45 asociados.



- **Preparativos 75<sup>a</sup> asamblea general ordinaria de delegados 2024:** se llevaron a cabo los preparativos para la 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria de Delegados de Servimcoop, bajo el liderazgo de la Gerencia General y en colaboración con el área de Control Interno. Este proceso incluyó la elaboración de los informes pertinentes, la producción

del video de balance social, el reporte del balance solidario ante la SES, la organización logística del evento y el desarrollo de la publicidad correspondiente, con el fin de garantizar el éxito y la efectividad de la asamblea.

- **Celebración del día de la mujer:** con alegría, la entidad celebró el Día de la Mujer, destacando su papel fundamental como dadoras de vida y su valiosa contribución en los hogares, las empresas y la comunidad en general. Como muestra de reconocimiento y aprecio, Servimcoop les rindió un homenaje especial, entregando un detalle en su honor.



- **Global Money Week & Mes del ahorro:** se llevaron a cabo campañas durante los meses de marzo y abril para fomentar el ahorro entre niños y jóvenes, promoviendo las líneas de ahorro Raficuenta, ServiJunior y ServimTAC Junior. Para ello, se utilizaron herramientas didácticas como el libro EDUFICO y se entregaron juegos educativos a diversas escuelas en los municipios donde la entidad tiene cobertura, beneficiando aproximadamente a 20 instituciones educativas de zonas rurales y urbanas.



- **Celebración de la 75<sup>a</sup> asamblea general ordinaria de delegados 2024:** con gran satisfacción, se dio por concluida la 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria de Delegados del año 2024, en la que participaron delegados de diversas oficinas de la cooperativa, tanto de manera presencial como virtual.



- **Estudio de mercados - traslado oficina de Soatá:** en cumplimiento de la Circular Básica Jurídica y los lineamientos del Consejo de Administración para el traslado de la oficina de Soatá, se llevó a cabo con éxito el estudio de mercado en el municipio, así como el apoyo en la mejora de las instalaciones y la renovación de la imagen de marca. Estas acciones permitieron incrementar la comodidad de los asociados y, en consecuencia, mejorar su nivel de satisfacción.



- **Convenio FINAGRO:** se avanzó en la fase de preparación para la implementación de las líneas de crédito de FINAGRO y la adopción de la metodología de colocación en el sector de los agronegocios, con el objetivo de brindar una oferta adecuada a los asociados dedicados a estos procesos productivos. Como parte de este proceso, se realizaron capacitaciones sobre el portafolio, se llevó a cabo el levantamiento de marcos de referencia y se socializó la metodología, garantizando la transferencia de este conocimiento a cada una de las oficinas.
- **Actividades municipales (Mogotes – Onzaga – San Joaquín):** se llevó a cabo la vinculación de actividades municipales en los municipios de Mogotes, Onzaga y San Joaquín, donde Servimcoop participó activamente en cada una de las festividades. La cooperativa no solo estuvo presente en los eventos principales, sino que también organizó actividades propias, colaboró con las autoridades locales y brindó apoyo logístico y financiero. Durante su participación, se promovieron los productos y servicios de la entidad, se entregaron souvenirs a los asistentes y se fomentó la cultura del ahorro entre los miembros de la comunidad. Esta presencia permitió fortalecer los lazos entre Servimcoop y las comunidades locales, reafirmando su compromiso con el desarrollo y bienestar regional.



- **Sesenta y ocho (68) años Servimcoop:** el 1 de julio se conmemoraron 68 años de arduo trabajo y dedicación a la cooperativa. A través de actos sencillos, que incluyeron celebraciones litúrgicas, detalles, música y momentos de compartir con los asociados, se recordó el sexagésimo octavo aniversario de la fundación de Servimcoop.



- **Celebración día del adulto mayor - actividades del PESEM:** como parte del Proyecto Educativo Socio-Empresarial (PESEM), la cooperativa celebró institucionalmente el Día del Adulto Mayor, con el propósito de reconocer y valorar la contribución de los adultos mayores a la comunidad. Este evento, realizado anualmente, reflejó el compromiso de la entidad con el bienestar y la dignidad de esta importante población. Para su desarrollo, los fondos sociales asignaron recursos específicos destinados a la organización de diversas actividades y eventos en su honor. La planificación y ejecución de estas iniciativas se llevó a cabo de manera coordinada en todas las oficinas, garantizando la participación de cada sede en la conmemoración.



- **Recuperación y seguimiento oficinas San Gil y Covarachía:** se ejecutaron las actividades de gestión comercial y mercadeo establecidas en los planes de recuperación de las oficinas mencionadas, llevando a cabo un seguimiento riguroso, análisis y retroalimentación sobre las estrategias implementadas. Al cierre del año, se destaca el cumplimiento en cuanto a excedentes por parte de la oficina de Covarachía, de la cual se esperaban cifras negativas; sin embargo, se cerró con un monto positivo de 10 millones. Además, la oficina inició el año con un indicador de mora del 10,59% y lo cerró con un 5,34%, logrando una mejora significativa, junto con un cumplimiento

ligeramente superior al 88,8% del presupuesto anual. En cuanto a la oficina de San Gil, se resalta la mejora en el indicador de mora al final del año, pasando del 8,35% en enero al 4,86% en diciembre. Al igual que la oficina de Covarachía, su cumplimiento en cartera estuvo apenas por encima del 87,4% del presupuesto anual asignado.

- **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, alcanzando 6.000 seguidores en la red social Facebook y 1.117 seguidores en Instagram.
- **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 mantener actualizado 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](mailto:info@servimcoop.com)

Página web: [www.servimcoop.com](http://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 cometa, entre otros, programas: Mañaneando – TeleSangil

- **Actividades comerciales y de mercadeo:** Durante el año 2024, se llevaron a cabo diversas actividades comerciales y de mercadeo con el objetivo de cumplir los presupuestos de colocación y retanqueo. Se desarrollaron campañas específicas y se realizaron salidas comerciales a lo largo del año por parte de las oficinas para promover los servicios financieros. Como resultado, el año cerró con una cartera de \$83.863.600.068 y un cumplimiento del 95,12%.



- **Rompiendo barreras, construyendo sueños – 2024:** con el objetivo de impulsar el cumplimiento de metas y presupuestos, así como de reconocer el esfuerzo del equipo comercial de las oficinas, se llevó a cabo la campaña motivacional "Rompiendo barreras, construyendo sueños", la cual tuvo un impacto positivo en el cumplimiento de los indicadores. En este proceso, las oficinas de Onzaga y Covarachía se destacaron por su desempeño. Así mismo, el Consejo de Administración aprobó un plan de remuneración motivacional dirigido al personal comercial, con el propósito de fortalecer el cumplimiento presupuestal. Durante el año 2024, las dos oficinas con mayor rendimiento en términos de cumplimiento fueron, en primer lugar, la oficina de Onzaga y, en segundo lugar, la oficina de Covarachía.
- **Cambio de imagen en oficinas, actualización de marca:** de las nueve oficinas de la entidad, se logró la renovación de imagen en dos de ellas: Soatá y Onzaga. Este proceso refleja el crecimiento y posicionamiento de nuestra marca a nivel regional, reafirmando nuestro compromiso con la modernización y mejora de la experiencia para nuestros asociados.



- **Capacitación del personal:** desde el rol de oficial de tratamiento de datos y reconociendo la importancia sobre la gestión de la información y el intercambio de esta con nuestros asociados, se capacitó a los funcionarios de todas las oficinas y dirección

general para dar cumplimiento a lo establecido en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y ley 2300 de 2023.

- **Seguimiento comité dirección comercial:** dando continuidad a las actividades estratégicas desarrolladas por las diferentes áreas y para cumplir con los objetivos propuestos por la cooperativa, la gerencia general en acompañamiento con el área comercial y de mercadeo y el área financiera llevaron a cabo sesiones de seguimiento comercial en todas las oficinas. El propósito de estas sesiones fue exponer los resultados obtenidos, establecer medidas correctivas y fomentar el desarrollo de estrategias en las oficinas.
- **Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones:** ervimcoop, 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.

Clasificación	No de solicitudes
Peticiones	56
Solicitudes	56
Quejas	1
Reclamaciones	0
Felicitaciones	3
Solicitudes Juzgado y otras entidades del estado	271
Derechos de petición	16
Acciones de Tutela	0
Comunicaciones en buzón de sugerencias	7

## 5. ÁMBITO SOCIAL y PESEM 2025

El compromiso social de Servimcoop es un pilar fundamental que define nuestra identidad como cooperativa. En consonancia con este principio, hemos dedicado esfuerzos significativos a la administración eficiente de los recursos asignados por la Asamblea General para el Fondo de Solidaridad, el Fondo de Educación y el Fondo de Promoción Social, así como a la inversión de recursos adicionales para la ejecución de actividades de alto impacto social. Estas acciones reafirman nuestra responsabilidad con el cumplimiento

de nuestro objeto social y nuestra vocación de contribuir al bienestar de nuestros asociados, empleados y comunidades.

Entre las iniciativas sociales desarrolladas durante la vigencia 2025, destaca la entrega de útiles escolares a aproximadamente 5.000 asociados, con una inversión total de \$164.8 millones. Esta iniciativa no solo fortalece el acceso a la educación, sino que también respalda el desarrollo académico de niños y jóvenes, proporcionando las herramientas necesarias para su formación y crecimiento personal.

## 6.1. PROYECTO EDUCATIVO SOCIO EMPRESARIAL SOLIDARIO - PESEM

Dando continuidad a los proyectos establecidos en el Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario (PESEM), el cual ha guiado el desarrollo de actividades educativas, sociales, de formación, promoción y capacitación, durante la vigencia 2024 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas dentro de los proyectos:

**1. Proyecto: Vinculación de Asociados, Delegados, Directivos y Comités de Fondos Sociales en la Participación de la Administración Democrática:** en el marco de este proyecto, se desarrollaron diversas actividades orientadas a fortalecer la participación y formación de nuestros asociados, directivos y comunidad en general. Entre las acciones destacadas, se llevó a cabo una capacitación dirigida a los directivos en Confecoop Oriente, en la ciudad de Bucaramanga, con la participación de los integrantes del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. Durante esta jornada, se abordaron temas clave para el fortalecimiento del gobierno cooperativo, entre ellos:

- Código de Buen Gobierno Corporativo como Herramienta de Gestión (Decreto 962 de 2018).
- Análisis e Interpretación de Estados Financieros.
- Responsabilidades frente al Sistema de Integración de Riesgos.
- Actualización Tributaria y Marco Legal de las Empresas de Economía Solidaria.

Adicionalmente, se llevó a cabo el Curso Básico de 20 horas en Economía Solidaria, una capacitación abierta tanto para asociados como para la comunidad en general. La inscripción se realizó de manera virtual a través de un enlace en la página web de la entidad, facilitando el acceso y participación de los interesados. Gracias a estas iniciativas, el proyecto logró impactar de manera orgánica a un total de 150 personas, entre asociados, directivos y miembros de la comunidad, promoviendo así una mayor integración y fortalecimiento del modelo de administración democrática.





- 2. Proyecto formación integral Servimcoop:** durante la vigencia 2024, se llevaron a cabo importantes capacitaciones para fortalecer las competencias del equipo en materia crediticia y comercial. En primer lugar, se desarrolló el taller especializado en administración crediticia, en el cual se certificaron cuatro funcionarios de diferentes oficinas. Esta formación se centró en la profundización de la administración del riesgo crediticio, brindando a los participantes las herramientas necesarias para desempeñarse como profesionales del crédito, con un enfoque integral que abarcó desde la venta y colocación del crédito hasta su análisis y evaluación. Esta capacitación permitió fortalecer la gestión del crédito en la entidad, asegurando una toma de decisiones más informada y eficiente.

Por otro lado, se llevó a cabo el taller teórico-práctico "Transformamos el Riesgo en Valor", dirigido a los directores de oficina. En este espacio, se abordaron estrategias y técnicas de ventas, así como metodologías efectivas para la asesoría comercial. El objetivo principal fue dotar a los participantes de herramientas prácticas para mejorar la atención y el servicio al asociado, optimizando la gestión en asesoría y fomentando el crecimiento de los indicadores institucionales.

Estas acciones de formación reafirman el compromiso de la entidad con el desarrollo profesional de su equipo y la mejora continua en la prestación de sus servicios.



- 3. Proyecto cultural y social "tejido cooperativo":**

Dentro del marco del proyecto cultural y social "Tejido Cooperativo", se llevaron a cabo diversas actividades diseñadas para fortalecer los lazos comunitarios y promover el bienestar de nuestros asociados y la comunidad en general.

- **Día del Adulto Mayor:** se celebró con eventos especiales y actividades recreativas para honrar y reconocer la invaluable contribución de nuestros mayores a la sociedad. Esta jornada permitió compartir momentos de alegría y gratitud, resaltando la importancia del respeto y la inclusión de los adultos mayores en nuestra comunidad.



- **Entrega de Kits Escolares y Pólizas Estudiantiles:** como parte de nuestro compromiso con la educación, se realizó la entrega de 5.000 kits escolares a asociados de las nueve oficinas a nivel nacional. Cada kit incluía los utensilios esenciales para el desarrollo de la actividad académica diaria. Asimismo, se otorgaron aproximadamente 4.460 pólizas estudiantiles, brindando apoyo a niños de bajos recursos y garantizando su protección y bienestar. Esta iniciativa recibió una respuesta positiva por parte de los asociados, consolidando el crecimiento del impacto social que la entidad desarrolla año tras año.



- **Concurso de Pintura: "Por Amor a la Vida y la Naturaleza":** Durante el mes de octubre, se llevó a cabo este concurso en las diferentes oficinas ubicadas en los departamentos de Santander y Boyacá, contando con la participación de 185 niños y jóvenes con talento para el dibujo y la pintura, pertenecientes a la base social de la entidad. Además de estimular la creatividad y el arte, la actividad promovió la apertura

de cuentas de ahorro. Se premiaron 12 ganadores con un morral Totto, un kit de pintura y la inclusión de sus obras en los calendarios 2025 de Servimcoop.



- **Sorteo Plan de Premios y Actividad de Integración:** el 20 de diciembre se llevó a cabo una jornada de integración familiar que incluyó el sorteo del plan de premios. En este evento participaron alrededor de 400 personas, quienes disfrutaron de ambientación musical, concursos y otras actividades recreativas.

Además, la entidad reafirmó su compromiso social colaborando con grupos culturales como los Matachines y entidades sin ánimo de lucro de tipo geriátrico, llevando un momento de compartir y expresar agradecimiento a quienes más lo necesitan.

Finalmente, con el propósito de reconocer el esfuerzo académico de nuestros asociados que cursan el último año de secundaria y fomentar la vinculación de estudiantes destacados, la Entidad realizó la entrega de 25 morrales universitarios de la marca Totto.

Esta iniciativa benefició a estudiantes de diversas instituciones educativas, tanto de zonas rurales como urbanas, ubicadas en los municipios donde la base social de la entidad tiene presencia, a través de sus oficinas en Mogotes, Onzaga, San Joaquín, Pinchote, Covarachía, Soatá y Belén. Con esta actividad, reafirmamos nuestro compromiso con la educación y el apoyo al desarrollo académico de nuestra comunidad.

El proyecto "Tejido Cooperativo" no solo buscó enriquecer la vida cultural y social de nuestra comunidad, sino también fortalecer los lazos de solidaridad y cooperación que nos identifican como familia cooperativa. Estas actividades reflejan nuestro compromiso continuo con el bienestar y la felicidad de nuestros asociados y de la comunidad en general.



**4. Proyecto medio ambiente “por amor a la vida y la naturaleza”:** el Proyecto de Orientación Ecológica – PSEMS es una iniciativa de Servimcoop que busca fomentar la conciencia ambiental y la sostenibilidad a través de acciones concretas que impacten positivamente en la comunidad y el entorno. A través de este proyecto, la entidad promueve el compromiso de sus asociados con la protección del medio ambiente, vinculando actividades ecológicas con iniciativas estratégicas que fortalecen su relación con la base social.

Durante el último periodo, se llevaron a cabo diversas actividades enmarcadas dentro del proyecto, entre las que se destacan:

- **Campaña: "Actualización de Datos"**

Reconociendo la importancia de contar con una base de datos actualizada y confiable, la entidad desarrolló una campaña para la actualización de datos de sus asociados, asegurando así una mejor gestión en procesos de promoción, colocación y recaudo.

Esta actividad se integró de manera estratégica con el Proyecto de Orientación Ecológica – PSEMS, promoviendo la actualización de datos durante el mes de noviembre. Como resultado, se logró validar y/o capturar la información de aproximadamente 350 asociados, optimizando la comunicación con la base social y fortaleciendo la relación con los mismos.

- **Sembratón en Onzaga**

Comprometida con la conservación ambiental, Servimcoop participó en una jornada de reforestación en el municipio de Onzaga, en el marco del Proyecto de Orientación Ecológica – PSEMS.

En esta actividad, se realizó la donación de 110 árboles, distribuidos de la siguiente manera: 40 cedros caoba, 30 guayacanes rosados, 30 aros, 10 plantas ornamentales.

Esta iniciativa permitió la restauración de espacios naturales y reafirmó el compromiso de Servimcoop con la protección de los recursos naturales y el desarrollo sostenible.

- **Segunda Jornada: "Amor por Nuestro Río Mogoticos":** Dando continuidad a las acciones de preservación del recurso hídrico, la entidad se vinculó a la segunda jornada de limpieza y cuidado del río Mogoticos, en el municipio de Mogotes. Esta actividad, alineada con el Proyecto de Orientación Ecológica, contó con la participación de 20 voluntarios comprometidos con la protección del medio ambiente.

Para el desarrollo de la jornada, Servimcoop apoyó la iniciativa con la entrega de hidratación, snacks e insumos como guantes y bolsas, facilitando la recolección de residuos y fomentando la conciencia ambiental entre los participantes.

El Proyecto de Orientación Ecológica – PSEMS no solo ha permitido impulsar iniciativas ambientales significativas, sino que también ha fortalecido el sentido de pertenencia de los asociados hacia prácticas sostenibles. A través de estas actividades, Servimcoop reafirma

su compromiso con la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente, promoviendo un impacto positivo en la comunidad y garantizando un futuro más sostenible para todos.



## 6.2. FONDO Y COMITÉ DE EDUCACIÓN:

En cumplimiento de la normativa vigente, Servimcoop, en la 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria, asignó el 27% de los excedentes del año 2023, cuyo valor ascendía a \$233.1 millones. De este monto, se pagaron \$172.6 millones a la DIAN como impuesto de renta.

Es importante mencionar que Servimcoop cuenta con un comité de educación que orienta las actividades de educación cooperativa de los asociados actuales y potenciales, desarrollando planes de formación, capacitación, información y divulgación para todos los asociados, directivos y funcionarios de Servimcoop, con el fin de mantener la filosofía, principios y fines del Cooperativismo; motivar a los asociados y brindar entrenamiento a la administración y funcionarios sobre el manejo de la entidad, de acuerdo con la ley, así como en armonía a su objeto social.

Durante el año 2024, el comité llevó a cabo un total de 3 sesiones ordinarias, en estricto cumplimiento de sus funciones según lo estipulado en el artículo 9 del reglamento del comité de educación. En estas sesiones, se destacaron diversas actividades, entre las cuales se incluyeron la recepción de solicitudes, algunas de las cuales lamentablemente tuvieron que ser rechazadas debido a la falta de recursos disponibles. Además, se dio seguimiento al proceso de apoyo del PESEM de Servimcoop y se atendieron las solicitudes recibidas dentro de los límites establecidos.

REUNIONES - COMITÉ DE EDUCACIÓN - AÑO 2024					
CANT.	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODALIDAD Virtual- Presencial - Mixta	TIPO	REUNÓN
1	0013	23/05/2024	Mixta	Ordinaria	Ordinaria-Extraordinaria
2	0014	20/08/2024	Mixta	Ordinaria	
3	0015	13/11/2024	Mixta	Ordinaria	

### **6.3. FONDO Y COMITÉ DE SOLIDARIDAD:**

En cumplimiento de la normativa vigente, Servimcoop, en la 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria, asignó el 10% de los excedentes del año 2023. Los recursos apropiados, por un total de \$86.3 millones, fueron destinados a la renovación de planes exequiales, programas sociales y actividades incluidas en el PESEM.

El comité de solidaridad administra y autoriza los auxilios otorgados con cargo al fondo de solidaridad de la cooperativa. Esta instancia es nombrada por el consejo de administración, a través de los recursos asignados al fondo de solidaridad, atendió necesidades de calamidad doméstica, otorgó auxilios de servicios exequiales y arreglos fúnebres, así mismo aportó para la ejecución de programas de desarrollo sostenible de los asociados y comunidad en general, entre otras actividades. Todo en concordancia con lo reglamentado para tal fin.

Por lo anterior, durante la vigencia 2024, el comité sesionó en 03 oportunidades de manera ordinaria, dando cumplimiento a sus funciones tal como lo contempla el artículo 02 del reglamento del comité de solidaridad.

<b>REUNIONES - COMITÉ DE SOLIDARIDAD - AÑO 2024</b>				
CANT.	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODALIDAD Virtual- Presencial - Mixta	TIPO REUNÓN Ordinaria- Extraordinaria
1	0013	23/05/2024	Mixta	Ordinaria
1	0014	20/08/2024	Mixta	Ordinaria
1	0015	13/11/2024	Mixta	Ordinaria

### **6.4. FONDO Y COMITÉ DE PROMOCIÓN SOCIAL**

Servimcoop, en la 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria, asignó el 7% de los excedentes del año 2023, registrando recursos por \$60.4 millones, los cuales fueron destinados a la vinculación y apoyo de festividades en los municipios donde la cooperativa tiene presencia.

El comité de promoción social administra el fondo de promoción social, cuyo propósito fundamental es el de orientar los recursos asignados por la Asamblea General principalmente al fomento del deporte, el cuidado del medio ambiente, fuentes hídricas, reforestación, cultura, arte, recreación, rescate y conservación de las tradiciones populares, apoyo a festividades la conservación de sitios históricos y de interés público entre otros, que se revierten en bienestar para los asociados y la comunidad en general.

Durante la vigencia 2024, el comité sesionó en 03 oportunidades de manera ordinaria, dando cumplimiento a sus funciones tal como lo contempla el artículo 2 del reglamento del comité de promoción social.

REUNIONES - COMITÉ DE PROMOCIÓN SOCIAL - AÑO 2024				
C A NT .	NRO. ACTA	FECHA DE SESIÓN	MODAL IDAD Virtual- Presen cial - Mixta	TIPO REUNÓ N Ordinari a- Extraord inaria
1	0013	23/05/2024	Mixta	Ordinaria
1	0014	20/08/2024	Mixta	Ordinaria
1	0015	13/11/2024	Mixta	Ordinaria

Finalmente, Servimcoop – Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito presenta el informe de balance social solidario a la Superintendencia de Economía Solidaria, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida por la cooperativa, se evalúa un total de 53 indicadores de gestión agrupados en 7 principios solidarios alineados con los objetivos de desarrollo sostenible; los resultados del balance social se presentan anualmente a la Asamblea General para dar cumplimiento con lo establecido por el ente de control.

Servimcoop ha cumplido con la exigencia del supervisor en la transmisión de la información relacionada con el balance social y los resultados corresponden a los indicadores calculados y emitidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales hacen parte integral de este informe y que permanecerán a disposición en la página web de la entidad.

## 7. ÁMBITO CRÉDITO Y CARTERA

En 2024, se presentaron 2.219 solicitudes de crédito por \$32.870.861.175, con 213 actas en total. De estas, 2.096 fueron aprobadas, 50 negadas y 73 aplazadas. En cobranzas, se registraron 115 créditos morosos con procesos jurídicos, 218 castigados con procesos y 3 en insolvencia. Además, hay 5 sin procesos, 1 castigado en insolvencia y 4 castigados sin proceso. Se continúa con el plan de mejoramiento para recuperar recursos castigados en 2012, 2013, 2015, 2016, 2021 y 2024.

## 8. ÁMBITO TALENTO HUMANO

En Servimcoop, el capital humano es el motor esencial de nuestro crecimiento y éxito. Con una visión moderna, pero arraigada en valores conservadores de apoyo y respaldo, reafirmamos nuestro compromiso de impulsar el desarrollo integral de cada uno de nuestros colaboradores.

Apostar por la formación y el perfeccionamiento de nuestros funcionarios no solo fortalece la base de nuestra fuerza laboral, sino que también contribuye al progreso y consolidación de la entidad en su conjunto. Creemos firmemente que el avance personal se refleja en beneficios tangibles para todos, generando un ambiente de trabajo que promueve la responsabilidad, el compromiso y la lealtad.

Al cierre del año 2024, Servimcoop contaba con 49 funcionarios, 2 aprendices SENA, 5 trabajadores vinculados a través de la bolsa de empleo y 7 colaboradores tercerizados para servicios generales. Este sólido equipo es clave para la generación de empleo en las localidades donde operamos y para el bienestar de sus familias, reafirmando nuestra dedicación a apoyar y desarrollar el talento humano.

#### • **Capacitaciones**

La alianza estratégica entre la entidad, la ARL La Equidad Seguros y la Caja de Compensación Familiar Cajasan para implementar un cronograma de capacitaciones demuestra nuestro firme compromiso con la protección y el crecimiento profesional de los funcionarios. Estas iniciativas, que incluyen la socialización de la Política de Inclusión Laboral, La Importancia del Sueño, Prevención de SPA, Taller de Prevención del Estrés y el Taller de Salud Mental, están diseñadas para fortalecer las habilidades, conocimientos y condiciones laborales de nuestros colaboradores, fomentando un entorno de trabajo seguro y orientado al desarrollo integral de cada uno de ellos.



- **Planeación Estratégica (Arcoíris 2022-2025):** demuestra un enfoque proactivo orientado al desarrollo y fortalecimiento de la organización durante este período. Entre las actividades planificadas destacan iniciativas clave que impulsan la integración y el crecimiento de nuestro equipo:

- a. "Tomate un café con la perspectiva de Crecimiento y Aprendizaje": Organizada por la Gerencia y el Jefe de Talento Humano, esta actividad consistió en realizar visitas a las oficinas para generar espacios de acercamiento e intercambio con los colaboradores.
- b. Campaña de Expectativa y Lanzamiento del Plan de inventivos comerciales: Rompiendo barreras, construyendo sueños.
- c. Socialización de los valores institucionales: La competitividad y Transformación innovadora, mediante talleres y concursos, para incentivar la recordación en los funcionarios



- **Dotación de Personal:** La entrega anual de dotación a nuestros funcionarios va más allá del cumplimiento normativo, siendo una expresión tangible de nuestra identidad institucional. Este proceso reafirma el compromiso de la organización con el bienestar y la integridad de sus trabajadores, asegurando que dispongan de recursos y herramientas cuidadosamente seleccionados y diseñados para brindar la máxima comodidad y eficiencia en el desempeño de sus funciones.



- **Bienestar de funcionarios:**

La entidad reafirma su compromiso con el bienestar integral de sus colaboradores mediante una variada programación de actividades a lo largo del año. Estas iniciativas no solo buscan

mejorar la calidad de vida de los trabajadores, sino también fortalecer las relaciones interpersonales y promover un ambiente laboral positivo. Entre las actividades destacadas se encuentran la celebración de cumpleaños, el reconocimiento del Día de la Mujer, eventos de integración para celebrar el amor y la amistad, la conmemoración del Día del Hombre y diversas actividades de fin de año.



- **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:

- **10<sup>a</sup> Jornada Saludable:** La jornada realizada del 16 al 20 de Septiembre/2024 refleja nuestro firme compromiso con el bienestar integral y la salud de los funcionarios. Durante este evento, se promovió la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y el fomento de hábitos y estilos de vida saludables. Las iniciativas implementadas abarcaron aspectos clave de la salud física y mental, incluyendo desayuno saludable, masajes corporales, exámenes de laboratorio y médicos ocupacionales periódicos, spa facial, pausas activas frutales, actividades Mastervimcoop, bingo saludable, bailoterapia, servicios de optometría, taller nutricional, así como tamizajes de seno y cardiovascular. Cada actividad fue diseñada para atender las necesidades de nuestros colaboradores y contribuir a un ambiente laboral más saludable y motivador

Es notable la participación de aliados estratégicos como Cajasan, ARL La Equidad Seguros, IPS contratadas, Nueva EPS, Copasst y Colab, lo cual demuestra un enfoque colaborativo y una red de apoyo integral para la realización de estas actividades.

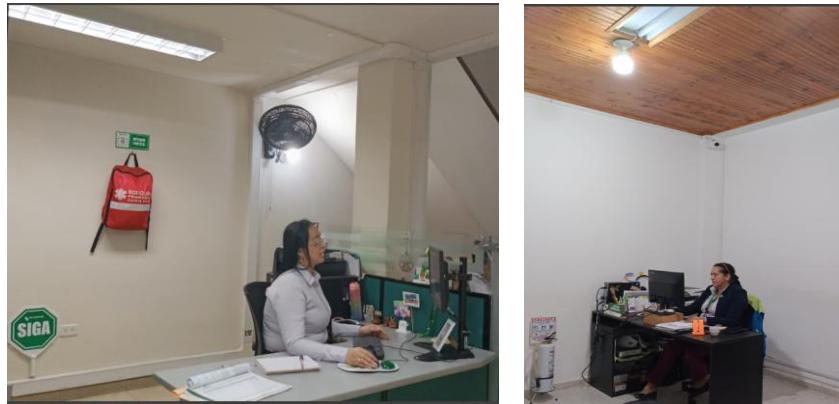


- **Caminata Ecológica:** Propuesta por el Comité de Convivencia Laboral, esta actividad tiene como objetivo principal integrar a los equipos y fortalecer la comunicación entre los miembros de la organización. Realizada en un entorno natural, la caminata no solo aporta beneficios físicos, sino que también incluye actividades diseñadas para potenciar la salud mental, promoviendo así un ambiente laboral equilibrado y colaborativo..



- **Mediciones de Iluminacion:** Llevada a cabo por la entidad es una iniciativa importante para evaluar y garantizar condiciones adecuadas de iluminación en diversas oficinas, incluyendo Bucaramanga, Direccion general, san joaquin, onzaga y Mogotes. Además,

se contó con el respaldo de la ARL para extender esta actividad a las oficinas de Pinchote, San Gil.



- **Entrega de Elementos de protección personal -EPP:** Velando por la integridad, protección y seguridad de los trabajadores, la entidad hace entrega de los EPP al personal de servicios generales y encargados de manejar las plantas eléctricas.



- **Pausas Activas:** Se implementan en cumplimiento de las directrices de la entidad y bajo el acompañamiento del COPASST, con el objetivo de crear espacios que contribuyan a mitigar los riesgos psicosociales y biomecánicos.



- **Simulacros de evacuación:** Los simulacros de evacuación, realizados por la entidad, son esenciales para evaluar y optimizar nuestra capacidad de respuesta ante emergencias. La ejecución de estos ejercicios en todas las sedes demuestra un compromiso activo y preventivo con la seguridad, garantizando una preparación integral frente a cualquier eventualidad.



## 7. ÁMBITO TECNOLÓGICO

Durante 2024, el Área de Sistemas y Tecnología ha logrado avances significativos en optimización de procesos, seguridad de la información y continuidad operativa, fortaleciendo así la eficiencia y confiabilidad de los servicios. Además de los proyectos estratégicos, el equipo lleva a cabo múltiples actividades diarias esenciales para el funcionamiento de la entidad.

### **Impacto y Resultados Generales:**

1. **Seguridad de la Información:** Implementación de políticas y herramientas para proteger el sistema core y los datos de los asociados, reduciendo riesgos en un entorno digital en constante cambio.
2. **Optimización Tecnológica:** Actualizaciones en la oficina de Soatá y otras sedes, mejorando procesos operativos y el desempeño de los servicios tecnológicos.
3. **Mejor Experiencia para los Asociados:** Tecnologías más ágiles y seguras que optimizan la atención y fortalecen la confiabilidad del servicio.

### **Actividades Clave del Área:**

Además de estos logros, el equipo gestiona tareas críticas como monitoreo de redes y sistemas, mantenimiento preventivo y correctivo, respaldo de información, soporte técnico, actualizaciones de software, gestión con proveedores y análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas. Estas acciones garantizan la estabilidad operativa y refuerzan el compromiso con la mejora continua.

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

El **Proyecto Circular 036** tiene como objetivo cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria, garantizando la seguridad, confidencialidad e integridad de la información de Servimcoop. Para su desarrollo, se cuenta con el apoyo de la empresa Tecnológicas LF, involucrando áreas clave como gerencia, sistemas y oficinas administrativas. El proyecto se basa en normativas como ISO 31000 e ISO 27001:2013, siguiendo un enfoque de gestión de riesgos. Hasta la fecha, se han generado políticas y procedimientos de seguridad, una matriz de riesgos y una herramienta de gestión en Access, con una consolidación final llevada a cabo en diciembre de 2024.

El **Soporte Técnico del Área de Sistemas** tiene como misión garantizar la operatividad de los sistemas tecnológicos, asegurando la continuidad del negocio y la productividad institucional. Sus principales actividades incluyen la gestión y resolución de incidentes, soporte a plataformas clave como Linix y Visionamos, y un alto nivel de cumplimiento en la atención de tickets. Además, se trabaja en la capacitación del personal para reducir errores y fortalecer la cultura de seguridad operativa. Con la participación de un nuevo integrante en el área de Sistemas, el equipo ha optimizado procesos, mejorado la calidad del servicio y fortalecido la confianza en la infraestructura tecnológica de Servimcoop.

El **Mantenimiento Preventivo y Correctivo** ha sido una prioridad en 2024, garantizando la estabilidad y seguridad de la infraestructura tecnológica. Se han realizado inspecciones periódicas a equipos de cómputo, sistemas de seguridad y redes eléctricas, además de la actualización de software y hardware. Se han implementado acciones correctivas, como la reparación de equipos críticos y la optimización de servidores locales. Estas estrategias han mejorado la continuidad operativa, reducido costos de reparación y fortalecido la seguridad de la entidad.

El **Área de Sistemas y Tecnología** ha trabajado en diversos proyectos estratégicos para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia de los asociados. Entre los logros más destacados está la migración exitosa del core Linix a la nube de la empresa Sistemas En Línea, la implementación de un sistema de turnos automatizado y la consolidación del cumplimiento de la Circular 036. Además, se han establecido entornos de pruebas y contingencia para reforzar la seguridad. La reubicación de oficinas se realizó con éxito, asegurando la continuidad operativa en términos de conectividad, seguridad y energía. Estos avances consolidan a Servimcoop como una entidad innovadora y comprometida con la mejora continua de sus servicios tecnológicos.

## 9. CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD BANCARIA

Durante el año 2024, el área de control interno y seguridad bancaria gestionó y ejecutó diversas actividades contempladas en el plan anual de auditoría, con el objetivo de fortalecer los procesos internos de Servimcoop. Estas actividades incluyeron auditorías enfocadas en los procesos misionales, como crédito, cartera, captaciones y aportes, así como en la gestión financiera, el cumplimiento normativo, las visitas a oficinas, la gestión

de riesgos, la gestión administrativa y de procesos, y la seguridad bancaria. A continuación, se presentan las principales acciones realizadas:

- ❖ **Plan anual y seguimiento:** Se elaboró, socializó y dio seguimiento al plan anual de auditoría, con la presentación periódica de informes de gestión a la gerencia y el consejo de administración, los cuales reflejan los resultados de las actividades ejecutadas.
- ❖ **Procesos Misionales:** Se realizó una revisión permanente de los procesos misionales de la entidad, con pruebas de recorrido en elementos claves como: aportes sociales (constitución, reciprocidad, ingreso y retiro de asociados), crédito (condiciones de aprobación y desembolso, seguimiento a la inversión), cartera (gestión de cobro y normalización de cartera, incluyendo hábitos de pago de la cartera interna de funcionarios y directivos) y captaciones (políticas de ahorro y renovación de CDATs) entre otros.
- ❖ **Gestión Financiera:** Se realizaron revisiones de los estados financieros, aplicando pruebas específicas para garantizar la razonabilidad de las cifras reportadas. Estas pruebas incluyeron la verificación de conciliaciones bancarias, arqueos de caja, revisión de la cartera de crédito, captaciones, aportes sociales, ingresos, costos y gastos. Además, se llevó a cabo un análisis aleatorio de los documentos y soportes contables, así como una evaluación de la ejecución presupuestal de las oficinas, entre otros aspectos.
- ❖ **Gestión de Cumplimiento:** Se verificó la liquidación y pago oportuno de declaraciones e impuestos nacionales y municipales, así como los informes y reportes de carácter legal emitidos a los entes de control y supervisión. También se revisaron las pólizas adquiridas y sus coberturas, las reclamaciones y la ejecución de los recursos de los fondos sociales, el control de legalidad de las asambleas, entre otros aspectos.
- ❖ **Visitas a Oficinas:** A lo largo de 2024, se realizaron visitas a las oficinas de Mogotes, San Gil, Pinchote, Onzaga, Bucaramanga, Soatá, Covarachía y Belén, donde se aplicaron pruebas de auditoría en diversas áreas, tales como: manejo de disponible (arqueo de caja, cajero automático, conciliaciones bancarias, topes de efectivo y traslados), cartera y crédito (arqueo de pagarés, garantías, seguimiento a la cobranza), captaciones (arqueo de CDATs, Servimtacs, gestión de renovación de CDATs,), validación de protocolos de seguridad, entre otros aspectos.
- ❖ **Gestión de Riesgos:** Se evaluó la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos, tales como el SARC, SARLAFT, SARM, SARL y SARO, de acuerdo con las directrices emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria y se presentaron los respectivos informes en los términos y periodicidades establecidas por el ente supervisor.
- ❖ **Gestión administrativa y de procesos:** Se aplicaron pruebas de auditoría, entrevistas y revisiones documentales relacionadas con procesos internos de la entidad: contratación de personal, liquidación y pago de nómina, contratación de proveedores, revisión de manuales, reglamentos, procedimientos y otras normativas internas, inspección de las actas del consejo de administración, comités y otras instancias, entre otros aspectos.
- ❖ **Seguridad Bancaria:** Se verificó el cumplimiento de las normativas de seguridad bancaria y de la información, tanto en las oficinas de la entidad como en dirección general. Se apoyó en la construcción e implementación de políticas y procedimientos

de seguridad alineados con la circular 036 emitida por la Supersolidaria, con especial énfasis en la seguridad de la información.

Como resultado de estas auditorías, el área de control interno emitió informes detallados, que fueron socializados con las áreas y oficinas auditadas. La administración ha tomado las medidas necesarias para fortalecer los procesos, coordinando con los equipos de trabajo la implementación de las mejoras identificadas.

Durante el año 2024, se generaron un total de 73 informes de auditoría, los cuales reciben un seguimiento constante y se constituyen en un insumo fundamental para la toma de decisiones estratégicas de la administración. La gerencia se mantiene debidamente informada sobre los resultados de las auditorías, y estos informes son presentados periódicamente y de manera consolidada al consejo de administración, quedando debidamente registrados en las actas correspondientes.

## 10. ÁMBITO ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

Estos últimos años ha sido abundantes en regulación por parte del supervisor en materia de administración de riesgo principalmente con las modificaciones de la Circular Básica Contable y Financiera, así como la básica jurídica, en temas relacionados con los riesgos de crédito, operacional, mercado, así como de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo reglamentado por el supervisor se consideró prudente la contratación de una asesoría especializada, lo que permitirá el apoyo operativo para implementación de los sistemas de administración de riesgo, así como el acceso a herramienta de riesgos que facilita el establecimiento de las diferentes exigencias en las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, así como la generación de informes propios de cada riesgo, para su correspondiente análisis y toma de decisiones.

- **Sistema de Administración para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT:** durante de la vigencia de 2024 se continuó aplicando las políticas, controles y procedimientos tendiente a controlar el nivel de exposición por ingreso de recursos de actividades ilícitas o el destino de recursos a la financiación del terrorismo. Se hizo modificación al manual SARLAFT durante el segundo semestre del año 2024.

Servimcoop atendió apropiadamente la entrega de información a la UIAF, en los términos y plazos indicados, precisando que durante la vigencia no se presentaron operaciones sospechosas.

Esta administración se pronuncia respecto a la operatividad de este sistema de administración de riesgo que está implementado de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, expresando que el SARLAFT permite administrar apropiadamente el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y apoyar la lucha del Estado en

contra de este flagelo. Se tiene la documentación necesaria y los elementos exigidos para atender esta gran responsabilidad, tal como se expresa en las notas de revelación.

Se realizó por parte del oficial de cumplimiento reporte de actividades en su informe de gestión con frecuencia semestral ante el consejo de administración

- **Riesgo de Crédito:** Durante la vigencia de 2024, se realizaron modificaciones a reglamentos, manuales y otros documentos con la finalidad de mitigar las pérdidas económica que incurre la que incurre la cooperativa en las en las operaciones de crédito. Lo cual ha permitido disminuir significativamente los indicadores de riesgo de crédito, así como los periodos de recaudo y provisiones asumidas por transiciones de cartera y otros factores asociados a la operación y administración de cartera de crédito. Se desarrollaron diferentes talleres jornadas de capacitación y formación con el fin de mantener a los equipos comerciales y de fábrica de crédito al tanto de los cambios y las dinámicas económicas sobre las que se enfrenta la cooperativa en sus diferentes áreas de influencia.

Se conformaron equipos de trabajo con las diferentes oficinas que permitan evaluar las políticas y procedimientos adscritos al otorgamiento de crédito, con el fin de determinar acciones de mejora en el proceso y establecer mecanismos de eficiencia para los asociados. Durante los meses de mayo y noviembre se desarrollaron las actividades de evaluación de cartera, en la cual se aplicaron instrumentos de medición, estimación y pronóstico, que permitió a la cooperativa identificar y reconocer el riesgo en la cartera de crédito.

De igual forma, en la vigencia del año 2024, se realizó actualización al manual SARC, así como de la integración de nuevos anexos que permitan la consolidación de la información y de esta forma gestionar de forma más eficiente las diferentes disposiciones emanadas de este órgano.

Se elaboraron en conjunto con el área comercial metas para la evaluación de la productividad y eficiencia del otorgamiento de los servicios de crédito por parte de los funcionarios de la cooperativa, se realizaron evaluaciones y ajustes propuestos en las tasas de colocación ante el consejo de administración con el fin de mantener el equilibrio, entre la competencia del mercado y el riesgo inherente de la cartera de crédito. se incluyó dentro de los esquemas de compensación análisis de riesgo y diseño de indicadores con el fin de determinar la gestión operativa y resultados financieros.

- **Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez SARL:** Se dio continuidad a la administración de este importante ingrediente financiero de la entidad, se actualizó el manual SARL, de igual forma se dio continuidad al cálculo del indicador de riesgo de liquidez y a la brecha de liquidez, indicadores que resultaron positivos para la entidad, enfatizando que para el caso la brecha (formato 029) presento durante el segundo semestre.

La entidad hizo seguimiento al flujo de caja semanal antes de su transmisión a la Superintendencia de la Economía Solidaria, el cual mostró durante la vigencia un resultado positivo en las proyecciones. Durante la vigencia del año 2024, se observó una recuperación significativa de la liquidez de la cooperativa producto de la captación de recursos en las modalidades de depósito de la cooperativa. Además de un incremento del recaudo de las obligaciones crediticias.

Durante la vigencia del año 2024, se realizaron ajustes regulares a las tasas de captación y colocación de recursos económicos, en relación con las dinámicas económicas y al contexto financiero, con el fin de garantizar una competitividad de Servimcoop frente a la promoción de productos de ahorro y crédito.

- **Sistema de Administración del Riesgo Operacional - SARO:** Durante el año 2024, se dio cumplimiento a la implementación del manual SARO, identificando los elementos de mejora y acciones, respecto del Sistema de Gestión y Seguridad de la Información (SGSI), contenido en la circular 036, se desarrollan acciones de mejora que permitan asegurar mediante la inversión de recursos económicos el aseguramiento de la información y el cumplimiento normativo.

Este procedimiento ha sido auditado por la revisoría fiscal, sobre el cual Servimcoop ha diseñado planes de mejora continua que permita garantizar el cumplimiento normativo y el aseguramiento de las operaciones financieras para nuestros asociados.

- **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado- SARM:** Durante el desarrollo de las actividades del año 2024, se dio seguimiento a la documentación remitida para la implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, que permita medir y establecer el grado de exposición de las inversiones que actualmente presente la cooperativa en su portafolio, mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para tal fin.

Se realizaron ajustes durante el año, en actividades sobre los tableros de controles e indicadores de seguimiento, los cuales se encuentren en concordancia con las dinámicas de la gestión de portafolios y las condiciones del mercado colombiano.

## **11. ACONTECIMIENTOS RELEVANTES POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO 2024**

Hacemos constar que posterior al cierre del ejercicio económico de 2024 no se han presentado hechos importantes que requieran ser revelados o que puedan afectar los resultados y la continuidad de Servimcoop.

## **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 2024 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 ostenta	Salarios	Honorarios	Viáticos	Bonificaciones	Hospedaje	Transporte	Valor Otras Erogaciones	Descripción Otras Erogaciones
Consejo de Admon	-	38,070,500	450,000	4,070,000	886,000	2,207,010	2,688,282	Alimentación - Capacitación
Junta de Vigilancia	-	14,950,000	-	1,850,000	146,000	923,060	299,993	Alimentación - Capacitación
Rep. Legal Principal	157,457,437	0	6,165,000	540,000	0	9,400,000	-	
Rep. Legal Suplente	74,324,112	0	1,622,000	660,000	-	-	-	
<b>Total</b>	<b>231,781,549</b>	<b>53,020,500</b>	<b>8,237,000</b>	<b>7,120,000</b>	<b>1,032,000</b>	<b>12,530,070</b>	<b>2,988,275</b>	

(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	704,912,319	160,443,714	35,397,628	48,371,792
Representantes Legales	72,670,087	136,759,736	9,601,860	250,168,549
Junta de Vigilancia	18,693,371	49,641,993	8,281,534	18,169,053
Revisor Fiscal	0	0	0	65,331,000
<b>Total</b>	<b>796,275,777</b>	<b>346,845,443</b>	<b>53,281,022</b>	<b>382,040,394</b>

**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 2024, 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 importantes para la promoción del portafolio de productos y servicios, premios para sorteos, publicitar la entidad y celebrar eventos con el propósito de estimular a los asociados, los cuales se resumen así:

Concepto	2024	2023
Publicidad	\$80.881.667	\$75.878.957
Mercadeo	\$234.228.430	\$221.486.473

**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	2024		2023		VARIACION	
<b>OTRAS INVERSIONES</b>	<b>294,569,325</b>	%	<b>275,350,986</b>	%	<b>19,218,339</b>	7.0%
Coopcentral	197,738,347	67.1%	186,504,225	67.7%	11,234,122	6.0%
La Equidad Seguros de Vida O.C	63,348,272	21.5%	59,448,272	21.6%	3,900,000	6.6%
La Equidad Seguros Generales O.C	31,847,935	10.8%	27,947,935	10.1%	3,900,000	14.0%
Confecoop	650,000	0.2%	580,000	0.2%	70,000	12.1%
Fecolfin	984,771	0.3%	870,554	0.3%	114,217	13.1%

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, entusiasmo, esfuerzo y sentido de pertenencia demostrado por cada uno de los miembros de esta gran familia, incluyendo asociados, directivos, funcionarios, usuarios, proveedores y demás instancias. Su dedicación ha sido clave para cerrar otro ejercicio económico y social con resultados positivos y un crecimiento comparable con el del sector.

La Asamblea General seguirá siendo un espacio especial para rendir homenaje al padre Isaías Ardila Díaz y al grupo de visionarios que, hace 68 años, sentaron las bases de lo que hoy es una gran realidad. A ellos y a sus familias les expresamos nuestra gratitud y admiración permanentes, con el deseo de que Dios les recompense por la semilla que sembraron. Seguiremos honrando su legado, trabajando con un firme compromiso social.

Así mismo, extendemos nuestro reconocimiento a todos los benefactores fallecidos que, con sus ideas y liderazgo, contribuyeron a la creación y consolidación de entidades con un propósito solidario, las cuales hoy siguen sirviendo a las comunidades.

A lo largo de nuestra historia, muchas personas han aportado a la consolidación de Servimcoop. Agradecemos a quienes han ejercido como consejeros, miembros de la Junta de Vigilancia, representantes legales, revisores fiscales, integrantes de comités, empleados y asociados. Su esfuerzo no solo se refleja en los indicadores financieros, sino también en el impacto social que hemos logrado, fortaleciendo nuestra entidad y su propósito cooperativo.

Queremos reconocer y agradecer a la Superintendencia de la Economía Solidaria por su orientación y exigencias, que han contribuido a nuestro desarrollo institucional, así como al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop), que brinda seguridad a los ahorros de nuestros asociados. También extendemos nuestra gratitud a las entidades públicas, privadas y personas naturales que, con su apoyo desinteresado, han acompañado el crecimiento y consolidación de nuestra cooperativa.

Finalmente, expresamos un reconocimiento especial al Consejo de Administración por su incansable labor, excelente desempeño y constante respaldo en la dirección y gestión de la cooperativa. Su liderazgo visionario y compromiso han sido fundamentales para afrontar los desafíos, aprovechar las oportunidades y guiarnos hacia un futuro próspero y sostenible.

¡Gracias a todos por hacer posible este camino de éxito y compromiso solidario!

**“Servimcoop servicios financieros al alcance de todos”**

*Original firmado*

**AURA ELISA BECERRA VERGARA**  
Gerente General

## INFORME DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### VIGENCIA 2024

Estimados delegados de la 77<sup>a</sup> asamblea general ordinaria de delegados:

Nos complace presentarles el informe de gestión del consejo de administración de Servimcoop correspondiente a la vigencia 2024. Durante este período, trabajamos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71 de nuestro estatuto, con el firme propósito de avanzar en los objetivos estratégicos establecidos y satisfacer las necesidades de nuestros asociados y la comunidad en general. Nos hemos guiado por los principios de transparencia, ética y eficiencia, asegurando que nuestras acciones estén alineadas con los valores cooperativos.

Con un enfoque proactivo y orientado al futuro, implementamos medidas y políticas que no solo contribuyeron al desarrollo sostenible de la cooperativa, sino que también facilitaron el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. El compromiso con nuestros asociados y la comunidad en general ha sido el motor de cada una de nuestras decisiones, desde la aprobación de proyectos destinados a mejorar los servicios hasta la creación de políticas que fomentan la equidad y la inclusión dentro de nuestra organización.

Además, trabajamos de la mano con la gerencia general y sus áreas de apoyo, los comités, las instancias de vigilancia y control; asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo la integridad y transparencia en todas nuestras operaciones. A continuación, presentamos los aspectos más relevantes gestionados por esta instancia administrativa durante el ejercicio 2024:

❖ **Aprobación de programas liderados por la administración**

Se revisaron y aprobaron diversos programas estratégicos liderados por la administración, orientados a mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las expectativas de los asociados, algunos de estos hacen alusión a:

1. Campaña: "Servimcoop Premia su Fidelidad – 2024"
2. 75<sup>a</sup> asamblea general ordinaria de delegados 2024
3. Campaña: "Capitalizando Vamos Ganando"
4. Traslado oficina de Soatá
5. Convenio FINAGRO
6. Actividades municipales (Mogotes – Onzaga – San Joaquín)
7. Sesenta y ocho (68) años Servimcoop
8. Celebración día del adulto mayor - actividades del PESEM
9. Recuperación y seguimiento oficinas San Gil y Covarachía
10. Campaña motivacional "Rompiendo barreras, construyendo sueños – 2024"

- 11.** Cambio de imagen en oficinas, actualización de marca.
- 12.** Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario – PESEM
  - a. Proyecto: Vinculación de Asociados, Delegados, Directivos y Comités de Fondos Sociales en la Participación de la Administración Democrática
  - b. Proyecto formación integral Servimcoop
  - c. Proyecto cultural y social "tejido cooperativo"
  - d. Proyecto medio ambiente "por amor a la vida y la naturaleza"
- 13.** Actividades pertinentes de los fondos sociales: educación no formal, solidaridad y promoción social.
- 14.** Planeación Estratégica (Arcoíris 2022-2025)
- 15.** Aprobación dotación personal
- 16.** Actividades de bienestar a funcionarios
- 17.** Actividades relacionadas con la Seguridad de la Información
- 18.** Actividades correspondientes a la optimización Tecnológica
- 19.** Actividades alineadas al sistema de Administración de riesgos

❖ **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 éstos, se mencionan los siguientes:

#### **APROBACIONES**

- GES-PR-001-procedimiento de Evaluación de Desempeño del Consejo de Administración, Gerencia, Revisoría Fiscal, Junta de vigilancia y Oficial de Cumplimiento.
- CCA-PR-001-Procedimiento de cartera
- GTC-PR-001-Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo
- GTC-PR-002-Mantenimiento Correctivo de Equipos de Cómputo
- GRI-RO-SI-PR-001-Gestión de Cuentas de Usuario
- GTC-PR-003-Soporte a usuarios
- GRI-RO-SI-PR-002-Gestión de Usuarios VPN
- GRI-RO-SI-PR-003-Custodia de Contraseñas
- GRI-RO-SI-PR-004-Gestión de Copias de Seguridad
- GRI-RO-SI-PR-005-Gestión de Restore de Copias de Seguridad
- GTC-PR-004-Administración de Servidores
- GTC-PR-005-Alistamiento y Asignación de Equipos Tecnológicos
- GRI-RO-SI-PR-006-Borrado Seguro
- GRI-RO-SI-PR-007-Ingreso a Sitios Restringidos
- GTC-PR-006-Baja de Activos Tecnológicos
- GRI-RO-SI-PR-008-Gestión de Incidentes de Seguridad
- GTC-PR-007-Préstamo de Equipos
- GTC-PR-008-Recepción de Equipos Tecnológicos Adquiridos
- GTC-PR-009-Entrada y Salida de Equipos de Visitantes

- GTC-PR-010-Gestión de Cambios Tecnológicos
- GRI-RO-SI-PR-009-Trabajo Remoto
- GRI-RO-SI-PR-010-Envío de Información Confidencial por Medios Electrónicos

## **ACTUALIZACIONES**

- CCR-PR-001-V3-Procedimiento de crédito
- GRI-PR-026-V2-procedimiento Fijación de Tasas Pasivas.
- GES- RG- 013- Reglamento de la 75<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria de delegados en su segunda versión.
- PAP-RG-002-Reglamento Ahorros en su versión 04
- CCR-RG-001-Reglamento de Crédito en su versión 8
- CCA-RG-004 Cartera y Cobranzas en su versión 8
- CCR-RG-001-Reglamento de Crédito
- GRI-C-AN-001 Anexo Técnico Manual SARC Líneas de crédito en su versión 2.
- GRI-C-AN-001 Anexo Técnica Manual SARC Líneas de crédito en su versión 3
- GRI-C-AN- 001-Metodología Evaluación de Cartera en su versión número 3
- GRI-C-AN-001 Anexo Técnica Manual SARC Líneas de crédito en su versión 4.
- GRI-C-AN-001 Anexo Técnica Manual SARC Líneas de crédito en su versión 4.
- GRI-MA-001-Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -SARLAFT en su versión número 8.
- GRI-PR-007-Selección y Administración de Proveedores en su versión número 2.
- GRI- M-AN- 001- Límites de Exposición a riesgo de mercado en V2.
- GES-RG-004- Reglamento del Comité de Educación en su versión 5.
- GRI-MA-004-Manual de Sistema de Administración de Riesgo de Crédito-SARC en su versión 05
- CCR-RG-001- Reglamento de Crédito en la V9
- Acuerdo número 002-2024- Convocatoria 76<sup>a</sup> Asamblea General Extraordinaria de Delegados Servimcoop, documento que es parte integral de la presente acta.
- GRI-MA-004-Manual de Sistema de Administración de Riesgo de Crédito-SARC. en la versión 6.
- GAC-RG-001 Adquisición de Bienes y Servicios en su versión 2.
- Reglamento de Viáticos GAT-RG-006, estableciendo con ello la versión 02
  
- ❖ **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 un análisis detallado de los informes presentados por estas instancias, garantizando la toma de decisiones informadas y la implementación de medidas correctivas cuando fue necesario.
  
- ❖ **Revisión de estados financieros mensuales y ejecución presupuestal:** se realizó una evaluación constante 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.

- ❖ **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 2024.

INGRESOS DE ASOCIADOS		
Oficina	No	Total
Bucaramanga	257	\$ 18,566,000
Belén	246	\$ 17,708,000
Soatá	191	\$ 13,850,000
San Gil	189	\$ 13,710,000
Mogotes	173	\$ 12,622,000
Covarachía	85	\$ 6,206,000
Onzaga	82	\$ 5,916,000
San Joaquín	63	\$ 4,570,000
<b>Total</b>	<b>1286</b>	<b>\$ 93,148,000</b>

RETIRO DE ASOCIADOS					
Oficina	No	Total aportes	Total ahorros	Voluntario	Forzoso
Mogotes	97	\$ 52,179,601	\$ 160,603,586	74	23
Onzaga	52	\$ 24,935,336	\$ 121,186,770	39	13
San Joaquín	52	\$ 35,146,343	\$ 10,801,783	45	7
Bucaramanga	119	\$ 76,574,267	\$ 133,403,596	110	9
Covarachía	6	\$ 4,680,734	\$ 1,931,645	4	2
Soatá	54	\$ 22,471,531	\$ 29,550,479	49	5
San Gil	135	\$ 44,191,448	\$ 17,148,941	131	4
Belén	44	\$ 17,610,863	\$ 5,256,669	39	5
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>	<b>\$ 277,790,123</b>	<b>\$ 479,883,469</b>	<b>491</b>	<b>68</b>

Fallecimiento	Necesidad económica	No sujeto de crédito	Cruce con cartera	Cambio de domicilio	Mejor oferta
68	274	23	51	122	14
		Cierre de negocio	Inconformidad		
		1	6		

- ❖ **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.

- ❖ **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.

**Créditos analizados - Consejo de Administración  
Vigencia 2024**

Nro. de créditos aprobados	Cuantía
43	\$ 1,502,128,000.00
Nro. de créditos rechazados	Cuantía
2	\$ 41,500,000.00

Según consta en actas consejo de administración

**NORMALIZACIÓN DE CARTERA - AÑO 2024**

INSTANCIA	NUMEROS DE CASOS POR NORMALIZACION
Gerencia general	22
Consejo de administración	6
Comité de normalización	10
	<b>38</b>

Acta consejo Nro. 1142 Sep/29/2023 - Reglamento de cartera y cobranzas Vr.08

- ❖ **Prestación de servicios financieros a través de puntos de atención**

Dentro de las responsabilidades del Consejo de Administración se encuentra la creación y regulación de sucursales, oficinas, agencias y otros canales transaccionales, conforme a las disposiciones legales vigentes. En concordancia con la Circular Básica Jurídica emitida por la Supersolidaria, se dio continuidad al Plan de Recuperación de la Oficina de Covarachía, cuyo objetivo principal es garantizar su estabilidad económica.

Durante el año 2024, se realizó un seguimiento en cada sesión ordinaria, alcanzando los resultados esperados en términos de excedentes, ahorros y aportes. Así mismo, se impartieron instrucciones para un seguimiento exhaustivo a las oficinas de Covarachía (Plan de Recuperación) y San Gil – Santander.

Además, se optimizaron los puntos de atención en diversas oficinas, como la de Soatá, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios financieros ofrecidos a los asociados.

Este proyecto continuará expandiéndose a otras oficinas en las próximas vigencias, consolidando el compromiso de la entidad con la mejora continua y el fortalecimiento de la atención a la base social.

- ❖ **Sesiones del órgano de administración ordinarias y extraordinarias**

Se realizaron sesiones tanto ordinarias como extraordinarias del órgano de administración para tomar decisiones estratégicas y de gestión, en línea con las necesidades y prioridades de la cooperativa. En el siguiente esquema se visualizan las reuniones celebradas:

No Acta	Fecha	Modalidad (Presencial, Virtual o mixta)	Tipo (ordinaria o extraordinaria)
1149	26/01/2024	Mixta	Ordinaria
1150	14/02/2024	Mixta	Extraordinaria
1151	29/02/2024	Mixta	Ordinaria
1152	19/03/2024	Mixta	Ordinaria
1153	15/04/2024	Mixta	Extraordinaria
1154	25/04/2024	Mixta	Ordinaria
1155	30/05/2024	Mixta	Ordinaria
1156	25/06/2024	Mixta	Ordinaria
1157	24/07/2024	Mixta	Ordinaria
1158	27/07/2024	Presencial	Extraordinaria
1159	27/08/2024	Mixta	Ordinaria
1160	12/09/2024	Mixta	Extraordinaria
1161	18/09/2024	Mixta	Ordinaria
1162	23/10/2024	Mixta	Ordinaria
1163	21/11/2024	Mixta	Ordinaria
1164	20/12/2024	Mixta	Extraordinaria
1165	30/12/2024	Mixta	Ordinaria

Total reuniones celebradas

17

❖ **Participación en los diferentes comités**

Algunos consejeros integrantes de los 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.

❖ **Participación en capacitaciones relacionadas con el buen gobierno corporativo y planeación estratégica y otros eventos.**

El Consejo de Administración participó en capacitaciones centradas en el buen gobierno corporativo y la gestión estratégica. Además, brindó acompañamiento a la gerencia general en diversos eventos organizados por Servimcoop y otras entidades del sector.

❖ **Aspectos relacionados con la asamblea general delegados**

En el mes de marzo de 2024, se convocó y celebró la asamblea general ordinaria de delegados, durante la cual se presentó el informe detallado de las actividades realizadas a lo largo del año y de la gestión llevada a cabo por el consejo de administración y la gerencia general. Esta asamblea permitió compartir con los delegados los avances, logros y retos enfrentados, consolidando el compromiso con la transparencia y el trabajo en equipo. Además, el consejo de administración realizó un seguimiento detallado de las proposiciones y recomendaciones surgidas durante la asamblea.

En octubre de 2024, se convocó y celebró una asamblea general extraordinaria de delegados con el propósito de llevar a cabo una reforma estatutaria. Este proceso fue clave para actualizar el estatuto de la cooperativa, adaptándolo a los cambios normativos y a las nuevas necesidades que enfrenta nuestra entidad.

❖ **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.

❖ **Seguimiento a la planeación estratégica de Servimcoop (arcoíris 2022-2025)**

Se realizó seguimiento a la planeación estratégica de Servimcoop, con el objetivo de evaluar los avances y garantizar que las metas trazadas a mediano y largo plazo se estén cumpliendo de manera efectiva. Esta planeación ha sido fundamental, para orientar nuestras acciones, proyectando a la cooperativa hacia un futuro de crecimiento sostenible en diferentes ámbitos.

En conclusión, hemos tenido un año productivo, con un trabajo arduo y coordinado, comprometido con el bienestar de nuestros asociados y la comunidad. Seguiremos avanzando con el objetivo de mantener una gestión eficiente, transparente y alineada con los principios cooperativos.

Cordialmente,

*Original firmado*

**JAIME URIBE CÉLIS**  
**Presidente consejo de administración**  
**Servimcoop**