

INFORME DE GESTIÓN COMFAMIGOS 2024

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Entorno económico

La economía colombiana experimentó un ajuste anticipado hacia 2023 y 2024. En 2023, el crecimiento fue de apenas 0,6%, frente a una proyección inicial del 1,8% para el cierre de 2024.

Para 2025, se espera que la economía crezca un 2,6%, sin embargo, la incertidumbre sigue siendo una constante, y factores inesperados podrían alterar este escenario. Afrontar esta incertidumbre requiere de un esfuerzo conjunto que ilumine el camino, desde las entidades gubernamentales, especialmente las regionales, hasta el sector empresarial y la sociedad civil.

En cuanto a la inflación, Colombia vivió uno de los descensos más significativos en 2024. La inflación se desaceleró al 5,4% en octubre, desde el 9,1% registrado al inicio del año, y finalmente terminó el año en 5,2%, su nivel más bajo en tres años. Para 2025, se proyecta que la inflación alcance su mínimo en junio, con un 3,6%, ubicándose dentro del rango esperado.

La cautela ha sido la tónica, con reducciones de tasas de interés más lentas de lo previsto, debido al alto efecto inercial de la inflación y a la incertidumbre tanto interna como externa.

El sistema financiero, a pesar de los desafíos derivados de la creciente morosidad y la caída en la rentabilidad, ha demostrado una notable resiliencia. Los indicadores de liquidez y solvencia permanecen estables, y se espera una recuperación gradual con la reducción de las tasas de interés y el repunte de la inversión.

Valor agregado cooperativo:

En 2024, el sector cooperativo en Antioquia destacó por su desempeño en varios frentes clave: crecimiento de asociados y activos, participación en eventos y actividades, adaptación a nuevos retos y una sólida capacidad para afrontar dificultades económicas.

A pesar de las altas tasas de interés que impactaron a las cooperativas, Comfamigos ha sabido adaptarse y mantener su crecimiento, consolidándose de manera exitosa en el mercado.

Nuestro compromiso, con ustedes, nuestros asociados, nuestra razón de ser, es garantizar su bienestar financiero y social, ofreciendo servicios accesibles y beneficiosos que mejoren su calidad de vida. Este compromiso se refleja en varios aspectos clave:

Acceso a productos financieros justos y transparentes: Brindar servicios de crédito y ahorro con tasas competitivas, condiciones claras y flexibles, ayudando a nuestros asociados a alcanzar sus metas financieras de manera responsable.

Fomento del desarrollo personal y familiar: Apoyar a nuestros asociados en su crecimiento económico y en el bienestar de sus familias, promoviendo la educación financiera y ofreciendo herramientas que les permitan tomar decisiones informadas.

Solidaridad y apoyo en tiempos difíciles: Enfrentar juntos los desafíos económicos, ayudando a nuestros asociados a superar situaciones de crisis mediante programas de apoyo, descuentos o créditos blandos en momentos de necesidad.

Participación en la toma de decisiones: Ser una entidad democrática donde nuestros asociados no solo son clientes, sino también propietarios, teniendo voz y voto en las decisiones que afectan el rumbo de la cooperativa.

Crecimiento sostenible de la cooperativa: Asegurar que la cooperativa continúe fortaleciéndose para ofrecer cada vez más y mejores servicios, asegurando la estabilidad financiera de sus asociados a largo plazo.

Este año, gracias a ustedes, nuestra cooperativa Comfamigos, cumple 50 años, sin ustedes estos resultados y su crecimiento no serían posible, por eso nuestro compromiso será cada vez mayor, tener bajo nuestra administración una base social de 6.215 asociados, que confían en nosotros, nos compromete a seguir avanzando con resultados positivos y lograr impacto social para todo su grupo familiar.

De ahí que nuestra planeación estratégica esté enfocada en:



Esta planeación estratégica, liderada por el Consejo de Administración y alineada de manera transversal con toda la cooperativa, se ejecuta de manera rigurosa. Su objetivo es consolidar a la cooperativa con una administración y gestión moderna, que ofrezca tecnología de vanguardia para garantizar el uso oportuno y eficiente de todos los servicios.

Por otro lado, teniendo en cuenta que este año 2025 debemos renovarnos en nuestra planeación, se empezará a trabajar de la siguiente manera:

El Direccionamiento estratégico de COMFAMIGOS 2025 estará articulado en torno a cinco perspectivas interconectadas que engloban los objetivos y estrategias clave para impulsar la evolución constante de la cooperativa. Cada una de estas perspectivas juega un papel fundamental en el desarrollo y el cumplimiento de la misión de la entidad.



Con estas acciones estaremos generando y fortaleciendo nuestros pilares para consolidarnos como la mejor cooperativa al servicio de nuestros asociados.

ACCIONES IMPORTANTES DEL 2024

En 2024, COMFAMIGOS mantuvo su firme compromiso con el bienestar social de sus asociados y sus familias, ofreciendo beneficios orientados a fortalecer la fidelización y reducir la deserción. La estrategia de acompañamiento constante se consolidó como un pilar fundamental para asegurar la satisfacción y el compromiso de nuestros asociados.

El **crédito** continúa siendo nuestra principal ventaja competitiva frente a los bancos comerciales. A diferencia de ellos, eliminamos los costos ocultos, lo que garantiza menor impacto en el gasto. Además, los intereses generados por los préstamos se convierten en los excedentes de fin de año, lo que significa que se reinvierten directamente en beneficio de nuestros asociados y sus familias. Nos comprometemos a ofrecer **tasas de interés bajas y competitivas**, facilitando el acceso a recursos en condiciones favorables que apoyen el desarrollo de nuestros asociados.

Una de las características más destacadas de nuestros asociados es su vocación al ahorro, la cual se promueve mediante tasas de remuneración competitivas y la incentivación del ahorro constante, permitiendo que nuestros asociados puedan alcanzar sus objetivos financieros con el respaldo de COMFAMIGOS.

La virtualidad ha sido, y seguirá siendo, una de nuestras principales fortalezas. En el año 2024 fortalecimos esta estrategia mediante la ejecución de:

Proceso de identidad digital y vinculación

Durante el año 2024 se realizaron 655 vinculaciones de manera virtual con ingreso al sistema ERP de manera automatizada, se aplicaron todos los filtros de consultas restrictivas y comparación de documentos ante la registraduría

Pagos PSE con asiento automático

Se realizaron 6.753 operaciones de transacciones PSE con asiento automático, con un recaudo anual de 4.5 mil millones de pesos, 900 asociados utilizan el servicio de PSE con asiento automático

Pagos por débitos automático

292 asociados realizan débitos automáticos con la cooperativa, se recaudaron 2.37 mil millones de pesos en débitos automáticos.

Sucursal virtual

En promedio mensual se registran más de 4 mil ingresos en la plataforma sucursal virtual, se crearon 540 productos de ahorros nuevos, se generan certificados tributarios para toda la base de asociados, se realizaron más de 4 mil actualizaciones de datos de manera virtual por el sitio sucursal virtual.

Otras solicitudes virtuales

Auxilios de gimnasios

Se realizaron de manera virtual 452 solicitudes de auxilios de gimnasio durante el año 2024.

Auxilios de cursos Comfama

Durante el año 2024 se realizaron 420 solicitudes de manera virtual.

Multi - Agente WhatsApp.

Se realizaron 500 solicitudes y asesorías de créditos.

Mil asociados navegaron por todas las opciones que se tienen dispuestas en el Multiagente.

Firmas digitales de pagare y libranza

Se firmaron 1266 documentos de manera virtuales representadas en 600 créditos virtuales.

Visado Libranzas COMFAMA.

Gracias al proceso de visado de libranzas virtual, se logró reducir los tiempos de respuesta por parte de Comfama, permitiendo una entrega más ágil de los créditos a los asociados.

En promedio, se generan aproximadamente 200 aprobaciones de libranzas al mes.

Estamos 100% comprometidos en mejorar estos canales de servicio, porque estamos seguros de que la optimización de los canales de atención a través de nuestras plataformas digitales, facilitando el acceso a nuestros servicios de manera ágil y segura.

En **COMFAMIGOS**, la **Comunicación abierta y honesta** es fundamental para generar acuerdos efectivos y asegurar la satisfacción total de nuestros asociados, quienes son nuestra razón de ser. Nos comprometemos a atender sus necesidades y expectativas con **cordialidad, amabilidad y agilidad**, pilares esenciales de nuestro servicio. Cada interacción está orientada a ofrecer una atención cercana, personalizada y eficiente, garantizando que nuestros asociados siempre se sientan respaldados y valorados.

Resumen de las principales cifras:

| RESUMEN ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS | | | | |
|--|----------|----------|----------------|---------------|
| Detalle | dic 2024 | dic 2023 | Variac. año \$ | Variac. año % |
| ACTIVOS | 50.096 | 48.074 | 2.022 | 4,2% |
| PASIVO | 19.803 | 20.007 | -204 | -1,02% |
| PATRIMONIO | 30.293 | 28.067 | 2.226 | 7,9% |
| CAPITAL SOCIAL | 18.585 | 16.889 | 1.696 | 10,05% |
| INGRESOS | 8.206 | 7.568 | 638 | 8,42% |
| COSTOS Y GASTOS | 5.840 | 5.273 | 567 | 10,75% |
| EXCEDENTE NETO | 2.366 | 2.295 | 72 | 3,14% |
| CARTERA DE CRÉDITO | 31.895 | 30.260 | 1.634 | 5,4% |
| DEPOSITOS DE ASOCIADOS | 17.170 | 17.640 | 470 | 2,7% |
| PROVISIÓN INDIVIDUAL DE CARTERA | 595 | 452 | 144 | 31,6% |
| PROVISIÓN GENERAL DE CARTERA | 3.015 | 2.513 | 502 | 19,97% |
| PROVISIÓN INTERESES DE CARTERA | 109 | 78 | 31 | 39,74% |
| PROVISIÓN TOTAL | 3.719 | 3.043 | 676 | 22,2% |

Activos:

En 2024, el total de activos alcanzó 50.096 millones, lo que representa un aumento respecto a los 48.074 millones de 2023. Este incremento de 2.022 millones (aproximadamente un 4,2%) refleja un crecimiento positivo en los activos de la cooperativa, lo que indica una expansión en la capacidad operativa y financiera.

Pasivos:

El total de pasivos disminuyó ligeramente de 20.007 millones en 2023 a 19.803 millones en 2024, con una disminución de 204 millones (aproximadamente -1,02%). Esta leve disminución sugiere una gestión eficiente de las deudas y un enfoque en la reducción de los pasivos.

Patrimonio:

El patrimonio creció de 28.067 millones en 2023 a 30.293 millones en 2024, con un aumento de 2.226 millones (aproximadamente 7,94%). Este aumento indica una sólida generación de valor y una mayor fortaleza financiera, lo que contribuye a la estabilidad a largo plazo de la cooperativa.

Aportes Sociales:

Los aportes sociales aumentaron significativamente de 16.889 millones en 2023 a 18.585 millones en 2024, con un incremento de 1.696 millones (aproximadamente 10,05%). Este crecimiento refleja la confianza de los asociados en la cooperativa y un fortalecimiento de su base social.

| VINCULACIÓN DE ASOCIACIÓN | NÚMERO ASOCIADOS 2024 | NÚMERO ASOCIADOS 2023 | % Incremento base social 2023 - 2024 | Participación del 100% de la Base social | Valor Aportes Sociales 2024 (Cifras expresadas en pesos) | Participación del 100% de la Base Social, equivalente al total de los Aportes |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|--|--|---|
| COMFAMA | 4168 | 4076 | 2,26% | 67,06% | \$ 9.029.213.680 | 50,48% |
| COMFAMIGOS | 22 | 21 | 4,76% | 0,35% | \$ 57.793.273 | 0,32% |
| ASOCIADOS POR ESTATUTOS | 2025 | 1865 | 8,58% | 32,58% | \$ 8.799.036.547 | 49,19% |
| TOTALES | 6215 | 5962 | 4,24% | 100,00% | \$ 17.886.043.499 | 100,00% |

De los aportes, los asociados empleados de Comfama aportaron el 50.48%, equivalente a \$9.029 millones, estos representan el 67.06% de la base social total. Por otro lado, los asociados con vínculo por estatuto sumaron 2.025 personas, lo que representa el 32.58% de la base social total. Estos asociados realizaron aportes por un total de \$8.799 millones, lo que equivale al 49.19% del total de los aportes sociales en la cooperativa.

En cuanto a los asociados empleados de Comfamigos, al 31 de diciembre de 2024 se registraron 22 personas, lo que representa el 0.35% de la base social total. Sus aportes alcanzaron un valor de \$57 millones, lo que corresponde al 0.32% del total de los aportes sociales en la cooperativa.

Análisis de los Ingresos, Costos y Gastos:

Ingresos:

Los ingresos crecieron de 7.568 millones en 2023 a 8.206 millones en 2024, con un aumento de 638 millones (aproximadamente 8,42%). Este crecimiento en los ingresos es una señal de un desempeño positivo en las operaciones de la cooperativa.

Costos y Gastos:

Los costos y gastos aumentaron de 5.273 millones en 2023 a 5.840 millones en 2024, con un aumento de 567 millones (aproximadamente 10,75%). El incremento en los costos y gastos es razonable dado el crecimiento de las operaciones, sin embargo, lo monitoreamos permanente para mantener una rentabilidad saludable.

Resultado Integral:

El resultado integral aumentó de 2.294 millones en 2023 a 2.366 millones en 2024, con un incremento de 72 millones (aproximadamente 3,14%). Este aumento refleja una mejora en la rentabilidad de la cooperativa.

Depósitos de los asociados:

Esta cuenta presentó una disminución del -2,67%, pasando de 17.640 millones en 2023 a 17.170 millones en 2024. Esta reducción se debe principalmente a la apertura del ahorro navideño por parte de nuestros asociados, el cual fue parcialmente liquidado al final del año. Sin embargo, es importante destacar que solo el 2,74% de nuestros asociados retiraron este ahorro, lo que refleja un excelente hábito de ahorro y un fuerte compromiso con la planificación financiera.

Análisis de la Cartera de Crédito:

La cartera de crédito creció 30.260 millones en 2023 con relación a 31.895 millones en 2024, con un aumento de 1.635 millones (aproximadamente 5,4%). Este crecimiento en la cartera de crédito refleja una mayor actividad crediticia y un aumento en el apoyo financiero brindado a los asociados.

Con relación a la evaluación de cartera semestral (Circular externa N° 17 de 2020) se aplicó la norma teniendo en cuenta políticas y metodologías aprobados por el consejo de administración.

Al cierre de este ejercicio el indicador de la cartera vencida se ubicó en el 4.91% respecto al año 2023 que cerró con el 6.20% lo que representa una disminución 1.29%

Provisión Individual de Cartera:

La provisión individual de cartera aumentó de 452 millones en 2023 a 595 millones en 2024, con un incremento de 143 millones (aproximadamente 31,6%). Este aumento es un reflejo de una mayor prudencia en el manejo de riesgos crediticios y que genera un menor impacto en la exposición a riesgos.

Provisión General de Cartera:

La provisión general de cartera creció de 2.513 millones en 2023 a 3.015 millones en 2024, con un incremento de 502 millones (aproximadamente 19,97%). Este aumento indica una estrategia conservadora para cubrir posibles pérdidas en la cartera de crédito.

Provisión de Intereses de Cartera:

La provisión de intereses de cartera aumentó de 78 millones en 2023 a 109 millones en 2024, con un incremento de 31 millones (aproximadamente 39,74%). Este aumento es consistente con el crecimiento de la cartera de crédito y refleja un enfoque prudente para enfrentar posibles incobrables.

Provisión Total:

La provisión total aumentó de 3.043 millones en 2023 a 3.719 millones en 2024, lo que representa un incremento de 676 millones (aproximadamente 22,2%). Este aumento refleja el enfoque de la cooperativa en la gestión proactiva del riesgo crediticio, lo cual es positivo considerando el crecimiento de la cartera. Además, es importante señalar que a partir de enero de 2025 implementaremos el **modelo de pérdida esperada (PE)**, sobre el cual realizamos revisiones durante 2024 para evaluar su impacto en la ejecución y adaptación del modelo. Esta provisión contribuye a mitigar los posibles impactos derivados del riesgo crediticio. Gracias a las buenas prácticas de provisión, la cooperativa está preparada para implementar el modelo de manera efectiva. Sin embargo, este cambio nos exige mejorar nuestras prácticas en la concesión de créditos, así como definir claramente el **apetito de riesgo**, las **garantías**, los **límites** y las **políticas** que se establecerán en el **Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC).**

COMFAMIGOS ha experimentado un crecimiento robusto tanto en sus activos como en su patrimonio, al mismo tiempo que mantiene un control prudente sobre sus pasivos, lo que refleja una gestión financiera sólida y eficiente. El aumento de los **aportes sociales** demuestra

una mayor confianza de los asociados, mientras que el crecimiento de la **cartera de crédito** refleja un enfoque proactivo en el apoyo y fortalecimiento de la comunidad asociada.

El incremento en el **capital social** y la generación de **resultados positivos** durante el ejercicio son claros indicios de una gestión exitosa y bien encaminada. Por otro lado, el aumento en las **provisiones** señala una gestión prudente y responsable del riesgo crediticio, lo cual es especialmente relevante dado el crecimiento sostenido de la cartera de crédito.

En general, la cooperativa ha mantenido una **estabilidad financiera** sólida y se encuentra bien posicionada para continuar contribuyendo al bienestar de sus asociados y afrontar los desafíos futuros con éxito.

CAPTACIONES

Destacamos las tendencias de crecimiento, la activa participación de nuestros asociados y el impacto positivo de las estrategias implementadas, que han fortalecido la solidez y sostenibilidad de nuestro sistema de ahorro.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso constante con el bienestar económico de nuestra comunidad cooperativa y la mejora continua de nuestros servicios financieros, siempre con el objetivo de generar confianza y respaldar el futuro de nuestros asociados.

En cuanto a las captaciones, cerramos el período **con un cumplimiento del 118%** según lo presupuestado, nuestra línea “Ahorro Navideño” como la principal protagonista, reflejando nuevamente su éxito y la preferencia de nuestros asociados.

| LÍNEA | SALDO TOTAL | % PARTICIPACIÓN | NÚMERO DE ASOCIADOS |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|
| AHORRO COMFUTURO | 176.968.203 | 1,03% | 163 |
| DEPOSITOS DE AHORROS A LA VISTA | 292.832.215 | 1,71% | 495 |
| VISION DE FUTURO | 803.935.396 | 4,68% | 560 |
| CERTIFICADO DE DEPOSITO A TERMINO | 6.796.310.846 | 39,58% | 298 |
| AHORRO NAVIDEÑO | 9.100.211.264 | 53,00% | 5.175 |
| Total general | 17.170.257.923 | 100,00% | 5.369 |

Al cierre de 2024, el 86.39% de nuestros asociados contaban con algún tipo de ahorro en la Cooperativa, lo que es una clara manifestación de la confianza y credibilidad que Comfamigos

ha construido a lo largo del tiempo. Esta confianza se fundamenta en el respaldo, la rentabilidad y la solidez que ofrecemos como entidad financiera comprometida con sus asociados.

COLOCACIONES

En **Comfamigos**, entendemos que el éxito y la sostenibilidad de nuestra cooperativa dependen directamente de nuestra capacidad para gestionar las **colocaciones** de manera eficaz. Las colocaciones representan los recursos que ponemos a disposición de ustedes, nuestros asociados, para financiar sus proyectos, necesidades y sueños, a través de préstamos justos y accesibles.

Pero no solo se trata de ofrecer crédito. Las colocaciones bien gestionadas son el motor de nuestro crecimiento, nos permiten generar ingresos y, a su vez, mejorar los servicios que ofrecemos. Por ello, cada solicitud de crédito es una oportunidad para fortalecer la confianza

mutua, donde buscamos que todos nuestros asociados puedan acceder a lo que necesitan de manera responsable y con condiciones que favorezcan su bienestar financiero.

Como cooperativa, trabajamos con un enfoque de **equilibrio y prudencia**: buscamos que cada colocación sea rentable, pero también que se realice de manera responsable para minimizar riesgos. Esto nos permite seguir ofreciendo un servicio de calidad, manteniendo la seguridad y la estabilidad que nos caracteriza.

Gracias a su confianza y compromiso con Comfamigos, podemos seguir creciendo juntos.

| DESTINO | SALDO CAPITAL | % PART. SOBRE EL SALDO DE LA CARTERA | NÚMERO DE ASOCIADOS POR CADA LINEA | NÚMERO DE CRÉDITOS |
|---------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|---|--------------------|
| LIBRE INVERSIÓN | 19.636.366.166 | 61,57% | 3.306 | 4.608 |
| COMPRA DE CARTERA | 4.199.394.372 | 13,17% | 312 | 324 |
| SALUD - POLIZAS | 3.500.582.924 | 10,98% | 817 | 944 |
| VIVIENDA | 1.557.092.072 | 4,88% | 26 | 29 |
| CAMPAÑAS | 2.413.529.163 | 7,57% | 705 | 733 |
| EDUCACIÓN | 142.937.493 | 0,45% | 41 | 48 |
| COMPRA VEHICULO | 365.880.959 | 1,15% | 13 | 13 |
| SOCIAL | 79.021.317 | 0,25% | 18 | 18 |
| TOTAL SALDOS POR DESTINO | 31.894.804.466 | 100,00% | * En total son 3010 asociados con crédito | 6.717 |

Al cierre del período, logramos un cumplimiento del 102,2% en el presupuesto de colocaciones, destacándose especialmente el destino de Libre Inversión.

A finales de 2024, el 48,43% de nuestros asociados contaban con crédito en la Cooperativa.

Como resultado de estas colocaciones se logró un incremento en nuestro activo principal, la cartera de crédito, del 5.40% por un valor de \$1.634 millones.

FONDOS SOCIALES UTILIZADOS (Cifras expresadas en miles)

| | |
|-----------------------|-------------------------|
| Educación | \$ 229.414.164 |
| Solidaridad | \$ 458.828.327 |
| Gestión Social | \$ 458.828.327 |
| TOTAL | \$ 1.147.070.818 |

El valor de los fondos sociales puestos a disposición para el año 2024 fue de \$1.147 millones de pesos, los cuales fueron otorgados a nuestros asociados y su grupo familiar de la siguiente manera:

SOLIDARIDAD

La **solidaridad** es el pilar fundamental de las cooperativas, y en **Comfamigos** se traduce en acciones concretas que impactan positivamente la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias. Mediante auxilios y beneficios, nos enfocamos en brindar apoyo en momentos de vulnerabilidad, contribuyendo así a la creación de un entorno de bienestar colectivo:

Auxilios para salud para asociados y beneficiarios:

Personas beneficiadas: 476

Inversión: \$230.841.634

Auxilios para vacunas para asociados y beneficiarios:

Personas beneficiadas: 355

Inversión: \$13.846.725

Auxilios por calamidad para el asociado:

Personas beneficiadas: 11

Inversión: \$3.540.778

Préstamos de aparatos ortopédicos para asociados y beneficiarios:

Personas beneficiadas: 44

Inversión: \$1.822.371

Auxilios por fallecimiento de Asociados, para sus beneficiarios:

Personas Fallecidas: 6

Inversión: \$ 18.359.222

Total inversión solidaria en 2024: \$268.410.730

FONDO DE SOLIDARIDAD AÑO 2024
(Saldos expresados en pesos)

| DETALLE | VALOR |
|--------------------------------------|----------------|
| Distribución de excedentes | \$ 458.828.327 |
| Auxilios entregados durante el año | \$ 268.410.730 |
| Saldo sin agotar a Diciembre 31 2024 | \$ 190.417.597 |
| Afiliaciones y Reintegros | \$ 19.956.985 |

El valor del saldo sin agotar será puesto en consideración de nuestra asamblea general de delegados a celebrarse este año, de tal manera que se puedan ejecutar en vigencias futura 2025.

EDUCACIÓN

En **Comfamigos**, estamos convencidos de que la **educación** es la clave para el desarrollo y el bienestar de nuestra comunidad. Durante 2024, hemos enfocado nuestra gestión educativa en fortalecer la calidad y promover el desarrollo integral de nuestros asociados. Celebramos los avances logrados y reafirmamos nuestro compromiso de seguir transformando vidas a través de la educación. ¡Juntos estamos construyendo un futuro lleno de oportunidades!

GESTIÓN SOCIAL

En Comfamigos, nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad ha sido el motor de cada una de nuestras iniciativas. Durante el 2024, hemos trabajado incansablemente para fortalecer el impacto de nuestra gestión social, promoviendo el desarrollo integral de las familias, el acceso a oportunidades y la mejora de la calidad de vida de nuestros beneficiarios.

Hoy presentamos con orgullo los resultados de nuestras acciones, reflejo del esfuerzo conjunto entre nuestra organización, aliados estratégicos y la comunidad. A través de programas innovadores, atención integral y proyectos de inclusión, hemos logrado avanzar en nuestra misión de construir un entorno más equitativo y solidario.

Ejecución en Educación y Gestión Social 2024:

| Concepto | Inversión | Beneficios |
|--|-------------------------|------------------------|
| Auxilios para Cursos Comfama | \$ 14.554.309 | 541 auxilios |
| Auxilios para planes Gimnasios | \$ 13.234.291 | 524 auxilios |
| Bono Comfamiguitos | \$ 61.270.000 | 1225 niños |
| Bono para la Familia | \$ 213.380.000 | 4540 asociados |
| Capacitación Directivos/Delegados | \$ 1.426.372 | 40 Delegados |
| Charlas para la Familia | \$ 7.262.968 | 250 personas |
| Boletería convenio Procinat | \$ 1.713.000 | 170 entradas |
| Encuentro de la Familia Oriente | \$ 10.468.828 | 92 asistentes |
| Encuentro de la Familia Valle Aburrá | \$ 48.239.473 | 390 asistentes |
| Encuentros de la Familia Urabá | \$ 35.247.239 | 315 asistentes |
| Participación Comfamigos Festival Cooperativo | \$ 422.400 | 4000 asistentes |
| Festival de Bolos | \$ 5.951.507 | 100 asistentes |
| Fiesta del niño Empleados Comfama | \$ 2.912.850 | 1600 personas |
| Kit Escolar | \$ 534.389.490 | 4640 kits |
| Patrocinio Encuentro Empleados Comfama Urabá | \$ 593.100 | 300 empleados |
| Participación en Ritual de la Familia Rionegro | \$ 16.411.912 | 13000 empleados y flia |
| Participación en Ritual de la Familia Urabá | \$ 4.646.150 | 900 empleados y flia |
| Sorteo Educativo | \$ 58.750.000 | 470 estudiantes |
| TOTAL | \$ 1.030.873.889 | |



Los logros alcanzados en 2024 en los ámbitos educativo y social son solo el comienzo de un camino que nos inspira a seguir creciendo. En Comfamigos, continuamos con el firme propósito de generar un impacto positivo en la vida de nuestros asociados y sus familias, construyendo un futuro más próspero y lleno de oportunidades para todos.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS SIAR

La adecuada gestión del sistema integral de riesgos, permite no solo el cumplimiento de la normatividad emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES, si no mejorar de manera continua las buenas prácticas para la gestión de los riesgos, además de constituirse una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de la misión social y los objetivos estratégicos de Comfamigos, mediante la identificación, medición, control, análisis y monitoreo de los eventos de riesgos que pueden afectar el cumplimiento, así como el fortalecimiento de sus metodologías, herramientas y la definición de los planes de tratamiento que prevengan su materialización y minimicen sus impactos.

El año 2024 fue un año enfocado en seguir la construcción del sistema de administración de riesgos de la Cooperativa. El comité del sistema integral de administración de Riesgos - SIAR, se reunió, en cumplimiento de sus funciones analizando avances del SARC, SARL, SARM, SARO y SARLAFT.

La administración de riesgos es una tarea diaria, que demanda de un personal responsable, objetivo y transparente. El sistema de administración de riesgos contribuye a proteger el capital y el ahorro de los asociados, primer objetivo de la Cooperativa y característica fundamental para la generación de confianza. Han sido más de 6.215 asociados que durante el año decidieron ser parte de una entidad que cuida sus recursos, entrega beneficios sociales y crea valor a los asociados, empleados, proveedores y toda la comunidad.

Las políticas de gestión de riesgos de COMFAMIGOS han sido impartidas desde los entes de dirección y se encuentran integrados a las demás áreas de la Cooperativa. Control Interno evalúa y hace seguimiento a la exposición al riesgo, el cual es tenido en cuenta cuando se trazan políticas de gestión.



Sistema de administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

De acuerdo con la norma legal vigente preparamos los informes semestrales del SARLAFT, estos informes fueron presentados por el oficial de cumplimiento en las reuniones del Consejo de administración, no encontrando elementos representativos de observación y seguimiento. Esta información quedó debidamente registrada en las Actas del Consejo que reposan en los archivos de la Cooperativa, al igual que el reporte del comité SIAR, el cual es mensual.

Desde COMFAMIGOS hicimos los reportes mensuales a la unidad de información y análisis financiero – UIAF, con los cambios respectivos según la norma. Los certificados de los envíos de los reportes a la UIAF son remitidos mensualmente a la revisoría fiscal de la Cooperativa para su gestión y correspondiente monitoreo.

Teniendo en cuenta la norma vigente, hicimos seguimiento a las operaciones financieras de los asociados y proveedores, mediante la aplicación del control interno y la prevención y lavado de activos.

Las relaciones celebradas con los asociados y los administradores de la Cooperativa están enmarcadas dentro de la ley, los estatutos, los reglamentos internos, la ética y las buenas costumbres y el respeto por la persona.

Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

Es la probabilidad de que en Comfamigos incurra en pérdidas excesivas, interrumpa su actividad o esté expuesta a la liquidación como resultado del incumplimiento de sus obligaciones por la inexistencia o deficiencia en la disponibilidad de recursos de efectivo.

Para administrar dicho riesgo y evitar que en la Cooperativa se materialice el riesgo de liquidez, la administración toma las siguientes medidas preventivas:

Evaluación de las necesidades de liquidez

Mantener la porción permanente requerida de disponible y las fuentes que proveen el efectivo de la entidad

Garantizar la estabilidad y suficiencia de los recursos.

Minimizar la concentración de las fuentes

Monitoreo diario de la liquidez

Generar alertas tempranas y toma de decisiones para optimizar la rentabilidad de los excesos de liquidez.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito

El Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) implementado por Comfamigos permite identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y modelos estadísticos que respaldan la toma de decisiones en los procesos de aprobación, seguimiento y recuperación de la cartera de créditos. El objetivo es minimizar la exposición al incumplimiento de pagos por parte de los deudores.

Comfamigos, consciente de los cambios en la composición y calidad de su cartera en los últimos años, ha desarrollado diversas estrategias para medir y mitigar el riesgo asociado. A partir de enero de 2025, se implementará el modelo de pérdida esperada de manera contable, lo que implica tener muy definidos el apetito de riesgo, una adecuada gestión de la cartera, oportunidad en los asientos de pagos y monitoreo constante en las colocaciones, así como en sus posibles moras, debemos ser más proactivos al seguimiento de la cartera, de tal manera que la provisión no nos afecte los resultados de la operación.

En diciembre de 2024, iniciamos un proceso de transformación estratégica, con el objetivo de fortalecer la gestión de la Fábrica de Créditos. Este proyecto, que incluyó la incorporación de un nuevo coordinador de crédito, se orientó principalmente hacia dos factores fundamentales:

Potenciar el proceso de crédito en la cooperativa, haciéndolo más ágil y moderno, y cumplir con la normativa vigente, especialmente con la Circular Básica Jurídica, para asegurar que la gestión de riesgos de crédito se realice de manera efectiva.

Para el año 2025, nos concentraremos en establecer las bases de un sistema de gestión de créditos más eficiente, claro y seguro, enfocándonos en la actualización de políticas internas, la capacitación del equipo y la optimización de los procesos operativos. Además, trabajamos en desarrollar estrategias que permitan reducir la carga operativa y promover el uso de canales digitales para mejorar la experiencia de nuestros asociados, seguimos enfocados en virtualizar los procesos del crédito, de tal manera que sea más efectiva la colocación.

Se está gestionando un proceso continuo de capacitación para el equipo de créditos, con el objetivo de aprovechar al máximo las funcionalidades del sistema, y fortalecer las competencias en análisis de crédito y evaluación de riesgos. Además, se está actualizando y diseñando las políticas internas para establecer procedimientos más claros, reducir los riesgos y mejorar la gestión operativa del crédito. En paralelo, se estructuran las instancias clave del proceso de crédito, mejorando la asesoría inicial con nuestros asociados, el registro formal de solicitudes, y la evaluación de la capacidad de pago, con el fin de agilizar la aprobación y el desembolso de los créditos.

En términos de digitalización y automatización, se están realizando avances importantes hacia la creación de un sistema completamente virtual para la solicitud de créditos, eliminando el uso de formatos en papel y simplificando los trámites. Asimismo, estamos trabajando en la mejora de nuestros canales digitales, destacándose la implementación de solicitudes de crédito a través de WhatsApp, con el objetivo de facilitar la interacción y agilizar el proceso.

Para mejorar la eficiencia en el proceso de crédito, estamos desarrollando estrategias que permitan reducir los tiempos de respuesta en todas las etapas del proceso, e por lo que en colaboración con nuestro aliado estratégico concept BPO, estamos desarrollando un modelo de aprendizaje supervisado para predecir la probabilidad de impago futuro de créditos nuevos y existentes de los asociados de la cooperativa. Este modelo permitirá asignar una calificación de riesgo basada en la probabilidad de impago, ajustada a las políticas de crédito de la entidad, además de definir de manera casi inmediata la aprobación del crédito.

Estamos identificando oportunidades para simplificar los procedimientos operativos en las instancias de asesoría y radicación, con el fin de reducir la carga operativa en el sistema y hacer más ágiles los procesos.

Aunque hemos logrado avances en la estructuración de procesos más eficientes, la actualización de políticas y el impulso de la digitalización, nos obliga a reinventarnos cada nuevo día, aún enfrentamos algunos retos importantes: uno de los principales desafíos es completar la transición hacia un sistema virtual que elimine por completo el uso de papel, sin afectar la calidad del servicio. También estamos enfocados en garantizar que todo el equipo adopte de manera efectiva las nuevas herramientas tecnológicas y políticas, así como en reducir los tiempos de respuesta en cada una de las etapas del proceso sin comprometer la sostenibilidad de los créditos otorgados.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

El riesgo operativo, es la posibilidad de incurrir en pérdidas económicas por la ejecución no adecuada de los procesos internos, pérdida de información, infraestructura, fallas humanas y

eventos externos ajenos a la cooperativa que se puedan presentar, lo que genera la necesidad

de gestionar de manera efectiva este riesgo con el fin de minimizar la materialización de los

riesgos que pueda generar pérdidas para Comfamigos.

La Cooperativa viene gestionando el registro de eventos de riesgo operacional, los cuales son los insumos básicos necesarios para la consolidación de los criterios de establecimiento de las tablas de probabilidad-frecuencia y consecuencia para la medición semicuantitativa de los riesgos identificados, además permite identificar los eventos de desviación de control, fallas y demás acontecimientos, para los ajustes de los procesos y demás acciones de mejoramiento.

La Cooperativa cuenta con el manual de políticas de administración de riesgo operativo, de acuerdo con las instrucciones establecida en la circular básica contable y financiera título IV capítulo IV, se cuenta con un proceso metodológico para el desarrollo de las etapas de gestión de riesgo y fue impartido a todos los grupos de interés la capacitación correspondiente en el año 2024.

Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

La medición de este riesgo permite visualizar la exposición de las inversiones de Comfamigos frente a la variación en las tasas de interés y precios. Actualmente se cuenta con la implementación de la fase I del cronograma de la SES, donde se dispone del Manual SARM aprobado por el Consejo de Administración, en el cual se tienen incluidas las etapas del SARM (identificación, medición, control y monitoreo), políticas generales relacionadas con las etapas, los elementos, políticas de inversiones financieras, procedimientos, estructura organizacional con las funciones y responsabilidades de los órganos de control.

Software de Riesgos SOARI

Se ha iniciado la implementación del Software de Riesgos SOARI, una herramienta clave para la integración y gestión de todos los riesgos en la Cooperativa. Este software estará totalmente integrado con nuestro sistema financiero OPA, lo que permitirá gestionar en tiempo real los diferentes procesos. Contamos con un cronograma de trabajo detallado y se espera que, para febrero de 2025, SOARI esté operando al 100%. Este software facilita un análisis exhaustivo de los riesgos, generando informes que proporcionarán una visión clara y actualizada de la situación financiera. Gracias a los resultados que SOARI genere, la Cooperativa podrá evaluar de forma continua su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras y gestionar eficazmente los riesgos asociados.



Por último, desde el mes de diciembre de 2024, nuestra cooperativa tiene un jefe de riesgos, quien se encargará de monitorear el debido cumplimiento del SIAR, Así mismo nuestra cooperativa tiene un plan de acción establecido de tal manera que se cumplan todas las etapas de los riesgos, se tomen acciones a tiempo, se minimicen riesgos, se hagan los ajustes necesarios en los procesos, de tal manera que nuestro cumplimiento este enfocado en los resultados, para el año 2025 los sistemas de riesgos deberán estar alineados de forma exitosa.

ALGUNOS ASPECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS

Durante el año 2024, la Cooperativa cumplió con los controles legales establecidos, en concordancia con la Circular Básica Jurídica de 2020, la Circular Básica Contable y Financiera de 2020, y el Decreto 961 de 2018. Esto incluyó aspectos como el Fondo de Liquidez, el capital mínimo, el patrimonio adecuado y la relación de solvencia. Así mismo, presentó los informes requeridos a los organismos de control y vigilancia dentro de los plazos establecidos.

Fondo de Liquidez: Se cumplió con los límites establecidos en la norma, a diciembre 31 de 2024, el Fondo de Liquidez se ubicó en un 25,06%

Relación de Solvencia o niveles de patrimonio adecuado: De acuerdo con el Decreto 961 de 2018 y la Circular Básica Contable y Financiera de 2020, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben cumplir con las normativas sobre niveles de patrimonio adecuado, con el objetivo de proteger la confianza del público en el sistema y asegurar un entorno de seguridad y competitividad. La relación de solvencia mínima legalmente exigida es del 9%; sin embargo, la Cooperativa supera este porcentaje, alcanzando un 69,90% al 31 de diciembre de 2024.

Se ha cumplido puntualmente con la entrega de los estados financieros de cierre de ejercicio a la Superintendencia de la Economía Solidaria. Además, se han presentado los reportes mensuales conforme al formato oficial de rendición de cuentas, realizado el pago de la cuota de contribución a dicha Superintendencia por un valor de \$34.276.894, efectuado el pago correspondiente al seguro de depósitos Fogacoop por \$ 46.641.000, y se han suministrado los informes solicitados por dicho organismo, cumpliendo con las normativas vigentes.

La contabilización de las operaciones: Se hace de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas en Colombia, en especial de acuerdo con el decreto 2649 de 1993 y la *Circular básica contable y financiera*, de la Superintendencia de la economía solidaria. Se cumple de forma adecuada con los requerimientos de las entidades de vigilancia y control.

En cumplimiento con la DIAN, se han realizado las declaraciones y pagos correspondientes de Retención en la Fuente, Gravamen a los Movimientos Financieros e IVA. Asimismo, se ha presentado la información exógena, se ha transmitido la nómina electrónica, y se ha generado el documento soporte en adquisiciones a sujetos no obligados a expedir factura de venta o documento equivalente, eventos RADIAN, facturación electrónica, actualización Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB), y actualización régimen especial.

Comfamigos cooperativa de ahorro y crédito, identificada con NIT. 890.982.409, recibió la exención de impuesto de industria y comercio de la secretaria de hacienda Resolución 202450009127 "Por la cual se resuelve una solicitud para la exención en el pago del Impuesto de Industria y Comercio, Avisos y Tableros y Sobretasa Bomberil, presentada a través del Radicado N° 202310406379 del 11 diciembre de 2023", el 27 de febrero de 2024. Cumpliendo con todos los requisitos legales hasta el 31 de diciembre del año 2028.

Todo el personal vinculado bajo contrato de trabajo de la Cooperativa está afiliado al sistema integral de seguridad social. Se ha realizado la liquidación y pago de aportes en la planilla unificada a través del Operador Enlace Operativo.

Conforme a lo establecido en la Ley 79 de 1988, ley marco del cooperativismo, en su artículo 54, que dispone la aplicación de los excedentes de la siguiente manera, se hace referencia a la distribución de los excedentes del periodo correspondiente, considerando el 20% correspondiente al impuesto de renta. El valor del impuesto de renta para el año gravable 2023 fue de \$458.828.327.

El pago de impuesto de renta podrá ser tomado en su totalidad de los fondos de educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, el artículo 19-4 del Estatuto Tributario.

De acuerdo con el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 informamos que no se entorpece la libre circulación de las facturas de los proveedores de bienes y servicios.

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000 que modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995 se deja constancia que con posterioridad al cierre de ejercicio del 2024 y a la fecha de aprobación del presente informe, no han sucedido acontecimientos relevantes que afecten la operación de la Cooperativa.



En cumplimiento con la Ley 603 de 2000, que modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, la Cooperativa aplica las normativas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Asimismo, garantiza el mantenimiento de licencias legales y originales para el software utilizado en todos los equipos de cómputo de su propiedad.

Se dio cumplimiento a la responsabilidad de promoción, prevención, prestaciones económicas y asistenciales de la Cooperativa frente al grupo de empleados se atendieron de forma oportuna, los pagos de salarios, prestaciones sociales, seguridad social bajo normatividad vigente, además de los beneficios extralegales establecidos por la entidad.

La Cooperativa dio cumplimiento al artículo 3° de Ley 2101 reduciendo la jornada laboral a 46 horas a partir del segundo semestre de 2024.

En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 la Cooperativa solicitó a los asociados la autorización para ser contactados por parte de la entidad en sus canales de preferencia.

El tratamiento de datos es un proceso crucial en la era digital y desempeña un papel fundamental en diversos ámbitos, por tanto, para el año 2024 se dio continuidad al proceso relacionado con la Ley 1581 de 2012 y reportes – seguimiento ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- todo enfocado a que la protección de datos es un aspecto crítico en la era digital, donde la información se ha convertido en uno de los activos más valiosos para las organizaciones.

Todas las decisiones del Consejo de administración se tomaron durante el año en 13 reuniones ordinarias y una extraordinaria de Consejo, llevadas a cabo, todas con la asistencia de los consejeros y el Gerente. Las decisiones tomadas se conservan en las Actas de Consejo en archivos digitalizados, destinados para su conservación y consulta.

En cada una de las reuniones de los diferentes Comités asesores de la Cooperativa se analizaron las actividades, solicitudes y comunicaciones que luego fueron aprobadas por el Consejo de administración. De todas estas actividades se conservan las actas debidamente firmadas.

Teniendo en cuenta lo establecido en el acuerdo de Basilea, referente a la gobernabilidad corporativa, en Comfamigos involucramos a los directivos de esta, quienes son conscientes de que la gestión del riesgo es relevante para el adecuado proceso de administración de la entidad, por tanto, la *alta dirección* establece y comunica las políticas y controles a fin de mitigar y evitar los riesgos.



Contamos con los recursos tecnológicos necesarios para la identificación, medición y control de riesgos. Cada día se trabaja en el mantenimiento de la infraestructura y modernización del software y del hardware, que permite la seguridad y la agilidad en la prestación de los servicios y la tranquilidad del asociado.

En Comfamigos contamos con una adecuada estructura organizacional que permite cumplir con el volumen de operaciones de acuerdo con la distribución de funciones. El personal de empleados vinculado a la Cooperativa está debidamente preparado, capacitado y actualizado para entregar el apoyo a la gestión institucional.

Contamos con las herramientas tecnológicas y los procedimientos necesarios para constatar las operaciones que se hayan efectuado en las condiciones establecidas, acorde a lo definido en los reglamentos y manuales de la Cooperativa.

En cumplimiento con la Circular Externa 036, Anexo 2 del Capítulo IV, del Título IV de la misma Circular, se reconoce que la seguridad de la información es fundamental para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Además, es clave para proteger la reputación de la Cooperativa, cumplir con las normativas vigentes, prevenir ciberataques y garantizar la continuidad del negocio en un entorno digital cada vez más complejo. Por ello, se continuó con el proceso de implementación del Sistema de Administración de Riesgos Operativos (SARO) y con las instrucciones sobre seguridad y calidad de la información para la correcta prestación de los servicios financieros.

Los diferentes Comités de la Cooperativa: Educación y Gestión social, Solidaridad, Cartera, Crédito, Riesgo de liquidez y los Comités del SIAR, así como los demás exigidos por las Circulares expedidas por la superintendencia, así como la Junta de Vigilancia, cumplieron con la programación de sus actividades preparadas a principios del 2024, con una alto índice de satisfacción entre directivos, empleados y asociados.

El Comité de Riesgos del SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos) se reunió para dar seguimiento a los indicadores establecidos y formular recomendaciones al Consejo de Administración, con el fin de prevenir la materialización de posibles riesgos.

Fábrica de Créditos: En correspondencia a la Circular Básica Contable y Financiera, en el capítulo II, se viene utilizando la fábrica de créditos en el Integrador OPA. El objetivo de la fábrica de crédito es minimizar el riesgo de otorgamiento de este. Actualmente contamos con un Coordinador de crédito quien es el responsable de validar y analizar los otorgamiento de crédito.

Igualmente, en cumplimiento con la gestión de cobranza se implementó el programa de negociación y cobranza para generar mecanismos y metodología en la adecuada administración, recuperación y control de la cartera con la puesta en Marcha en sus diferentes etapas:

Actualización y documentación de las políticas de colocación de la Cooperativa.

Clasificación de la Cartera de acuerdo con los estados de morosidad.

Revisión de procesos jurídicos y títulos judiciales pendientes por reclamar

Documentar políticas de excepcionalidad

Documentar y revisar las políticas de exclusión, castigos de cartera y cobro jurídico.

Documentar las políticas y procedimientos de radicación de libranzas

Documentar el procedimiento de cobranza por sus diferentes etapas y capacitación del personal.

Actualización del reglamento de cobranza, documentación para el modelo de cobro, desarrollo de los indicadores de efectividad, productiva y de gestión.

Proceso de Evaluación de Cartera: La Cooperativa dando cumplimiento a las exigencias impuestas por la superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular Básica Contable y Financiera actualizada por medio de la Circular Externa N° 022 de 2020, realizó el proceso de evaluación de cartera con corte al 31 de mayo de 2024 aplicado al cierre de junio de 2024 y teniendo en cuenta la cartera de crédito con corte al 30 de noviembre de 2024 aplicado al cierre del mes de diciembre de 2024.

Reportes al Consejo de Administración: Presentamos reportes periódicos en materia de riesgo por parte del control interno, de la revisoría fiscal y del comité SIAR, así como de la administración, las que se dejan consignadas en las actas de las reuniones del consejo de administración y de los demás comités asesores de la Cooperativa.

Metodología para la Medición de los Riesgos: Una de las herramientas para la medición del riesgo es el formato actualizado de riesgo de liquidez, que facilita el conocimiento y análisis de la disponibilidad de los recursos y estudios estadísticos que permiten examinar el comportamiento de los ingresos. Semanalmente se enviaron a la SUPERSOLIDARIA los Informes de liquidez exigidos para control de riesgo de liquidez. Así mismo existen manuales y procedimientos para determinar la eficacia de los controles y demás riesgos.

La Cooperativa en el desarrollo de sus actividades ha estado expuesta a factores de riesgo que, si bien no puede controlar, si puede realizar un esfuerzo para afrontar la materialización de estos y mitigar los posibles impactos que trae consigo eventos como la desaceleración económica, la incertidumbre política, los ciberataques, entre otros. La buena administración de riesgos se convierte en un eje fundamental para la continuidad del negocio, un compromiso con todas las partes interesadas y una garantía de calidad con el asociado.

Teniendo en cuenta la estructura actual de la Cooperativa y sus proyecciones futuras en el desarrollo de la actividad financiera, es indispensable fortalecer el sistema de administración de riesgos, que le permita a la entidad continuar identificado, midiendo, controlando y monitoreando los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la cooperativa tanto externa como interna.

Auditoría: El Control interno y la Revisoría fiscal de la Cooperativa tienen acceso a toda la información que soporta las operaciones diarias, permitiéndoles desempeñar las funciones

de verificación, evaluación y control, con el fin de que se puedan hacer las recomendaciones pertinentes a la dirección de la entidad. Se aplica siempre el sistema de control preventivo para disminuir el riesgo corporativo.

BASE SOCIAL

El año 2024 ha sido un periodo de notable crecimiento y consolidación para Comfamigos. Durante este año, hemos fortalecido nuestra base social, expandido nuestra comunidad y reforzado nuestro impacto, posicionándonos como una organización más sólida y unida, con una visión clara hacia el futuro.



Tuvimos durante el año 2024, 6.215 asociados activos, que comparados con el año inmediatamente anterior refleja un crecimiento de 4.28% logrando un ingreso de asociados nuevos para el año 2024 de 683.

Respecto a los retiros, para el año 2024 tuvimos 429 asociados, quienes manifestaron necesitar el dinero por retiros de Comfama y otros por liquidez.

La atracción de nuevos asociados serán nuestro pilar para el año 2025 ya que tenemos un público claro para vincular, por tanto, encaminaremos acciones comerciales para que estas personas conozcan de nuestra cooperativa y gocen de nuestros beneficios.

Nos enorgullece profundamente los logros alcanzados en 2024 y continuamos comprometidos con nuestra misión de construir una comunidad más fuerte y cohesionada.

Agradecemos a cada uno de nuestros asociados por su valiosa participación, y miramos hacia el futuro con optimismo y el firme propósito de seguir creciendo juntos.

CONVENIOS COMERCIALES

Gracias a nuestros 32 aliados estratégicos que contribuyeron a alcanzar los sueños de nuestros asociados, sin ellos no hubiera sido posible nuestra consolidación en servicios de impacto social y familiar.

Gracias a estas alianzas logramos recaudar \$268 millones, este dinero esta invertido en ustedes, nuestros asociados, en actividades ejecutadas durante el año

Convenios que estuvieron activos en 2024:

| CONVENIO/ENTIDAD | ACTIVIDAD |
|-----------------------|-------------|
| Belleza y Masoterapia | Belleza |
| Clínica Mery Alvarez | Belleza |
| Colchones Cariño | Hogar |
| Anproseguros | Seguros |
| Condupruebas | Conducción |
| Conduzcamos | Conducción |
| Metro Frenos | Automotriz |
| Clínica Promta | Odontología |
| Clínica prevenga | Odontología |
| Odontocer | Odontología |
| OralCenter | Odontología |
| OralSer | Odontología |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Campos Visual S.A.S | Óptica |
| Clínica Clofán | Óptica |
| Opticalia | Óptica |
| Santa Lucía | Óptica |
| CEO | Óptica |
| Plenitud | Funeraria |
| PriceSmart | Comercial |
| EMI | Salud |
| Alquile su finca | Turismo |
| Club Los Almendros | Turismo |
| Decameron | Turismo |
| FlyWorld | Turismo |
| Hotel Bonaire Campestre | Turismo |
| Hotel El tesoro | Turismo |
| Hotel Guaracú | Turismo |
| Hotel Los Recuerdos | Turismo |
| Molitur | Turismo |
| Playa Azul | Turismo |
| Hotel Santorini | Turismo |
| Viajes y Hoteles Todo Incluido | Turismo |

BOLETERÍA MEDEARTE CONCIERTOS CON DESCUENTO

A través de este convenio, permitimos a nuestros asociados disfrutar de diferentes conciertos que se realizan en la ciudad con un valor menor al que paga el público general, generando otro beneficio que aporta bienestar. En este convenio durante 2024 se vendieron 104 boletas para un valor de \$20'966.000

COMUNICACIONES

En Comfamigos, creemos que la clave para construir una comunidad más fuerte y unida está en la comunicación abierta y constante. Nuestro compromiso es mantenerte siempre actualizado e informado, porque sabemos que tu bienestar y crecimiento son el motor de nuestra cooperativa.

Cada acción que emprendemos, cada mensaje que compartimos tiene un solo objetivo: Tú. Eres el corazón de Comfamigos, y como tal, todo lo que hacemos está pensado para apoyarte, brindarte las mejores herramientas y ofrecerte soluciones financieras que te ayuden a avanzar con confianza hacia tus metas.

A través de nuestros canales de comunicación, buscamos no solo informarte, sino inspirarte y acompañarte en cada paso. Juntos, seguimos fortaleciendo el vínculo que nos une, creando una comunidad basada en la confianza, el respaldo y la cooperación.

Comfama y Comfamigos somos más que una cooperativa: somos una familia que crece unida. Y en este camino, tu voz siempre será escuchada, **porque tu éxito es el nuestro.**

Gracias a nuestro vínculo con COMFAMA, tuvimos la oportunidad de participar en:

EN RITUAL DE LA FAMILIA COMFAMA RIONEGRO Y URABÁ

| | |
|------------|---|
| Fecha | Domingos, 19 y 24 de noviembre. |
| Horario | 8am a 4pm |
| Lugar | Parque Recreativo Comfama Rionegro Parque Zungo en Urabá |
| Asistentes | 14.000 personas |

Estrategia de Participación

RECORDACIÓN DE MARCAS: Video cámara 360°. Que tuvo “por primera vez”, como marco, la línea gráfica del Ritual de la familia Comfama y se ubicaron los dos logos, Comfamigos y Comfama, juntos. El video se le entregó a cada uno de los asistentes como recordatorio.

Aprovechamos este espacio para despejar dudas o inquietudes que tuvieran nuestros asociados y se hicieron procesos de vinculación.

VISIBILIZACIÓN: Carteritos. Personajes itinerantes, personificados como carteros recorrieron el parque durante la jornada entregando galletas con mensajes positivos que hacían alusión al bienestar personal y el propósito del ritual.

Estos personajes, hicieron recordación de marca durante toda la jornada.



EN FIESTA DE LOS NIÑOS COMFAMA

Fecha: sábado, 19 de octubre

Horario: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Lugar: Parque de la Conservación

Asistentes: 1.200 personas

Estrategia de Participación

Maquillaje en rostro alusivo al día para los asistentes

Manualidades ecológicas para los niños

Foto cabina para asistentes como recordación del evento

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2024

Las actualizaciones de datos realizadas a través de nuestra plataforma web están respaldadas por registros en el sistema que incluyen fecha, hora, y datos actualizados, además de un correo electrónico automático enviado al asociado como confirmación.

Las actualizaciones realizadas por otros medios, como solicitudes de crédito físicas o vía telefónica, se encuentran debidamente documentadas mediante formularios firmados o notas registradas en el sistema, garantizando así la trazabilidad y verificación de cada modificación. Esto asegura que toda la información gestionada cumple con los estándares de seguridad y normatividad aplicables.

Gracias a su tiempo, de 4.512 asociados, lo que representa un **72,59%** de la base social (6.216) el **21,49%** hicieron su actualización en línea, pero no se registró en el sistema de OPA, lo que representa que sólo el 5.92% de nuestros asociados al cierre del ejercicio no actualizaron sus datos.

Es importante precisar que 2.482 actualizaciones correspondieron al período de la campaña realizada entre los meses de septiembre y octubre con el sorteo de una patineta eléctrica, nuestra feliz ganadora fue nuestra asociada: Gloria Inés Gaitán Goetz quien lleva vinculada a nuestra cooperativa 33 años.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Conscientes de las demandas que nos impone la era digital y los avances tecnológicos, en Comfamigos hemos trabajado para generar contenido que nos permita fortalecer nuestra comunidad digital, manteniéndola cercana, orgánica y cada vez más integrada. Para lograrlo, hemos implementado estrategias de comunicación que colocan a nuestros asociados y empleados como protagonistas, fomentando una relación más directa y cercana a través de diversas plataformas digitales.

A través de nuestro **sitio web**, redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube) y el canal **FPQRS** (para felicitar, realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), buscamos mantener un contacto constante y transparente con nuestros asociados. Además, hemos habilitado en 2025 el nuevo canal **atencionsociado@comfamigos.coop** para mejorar la atención directa.

Para fortalecer aún más la comunicación, contamos con herramientas como el **Multiagente Comfamigos (WhatsApp)**, **sistemas de mailing** (plataforma de envíos de correos electrónicos) y **SMS** (plataforma de envío de mensajes de texto), facilitando el contacto y la difusión de información de manera oportuna y clara. También disponemos de **pantallas informativas** y **cartelera dentro de la cooperativa** para que nuestros asociados tengan acceso a la información de forma rápida y accesible.

Gracias a estos canales, conseguimos no solo optimizar nuestros procesos internos, sino también ofrecer una retroalimentación más efectiva y ágil, garantizando una comunicación fluida y transparente con todos nuestros públicos de interés.

A continuación, traemos algunos de los datos más relevantes de nuestras diferentes plataformas:

Facebook

Durante el 2024, Facebook se ha consolidado como una de las principales redes sociales de la Cooperativa, logrando excelentes resultados en términos de seguidores, interacciones, visualizaciones y alcance. Esto nos ha permitido construir una comunidad sólida y mantener a nuestros asociados informados sobre los temas más relevantes de nuestra cooperativa.

Nuestra fan page cuenta actualmente con 2,988 seguidores, de los cuales el 66.8% son mujeres y el 33.2% son hombres. El rango de edad que más nos sigue está entre los 25 y los 44 años. En cuanto a la ubicación, el 97.5% de nuestra audiencia está en Colombia, destacando principalmente las ciudades de Medellín (56.8%), Envigado (5.5%), Itagüí (4.3%), Bello y Rionegro (3.7% cada una).

En 2024, nuestro contenido generó una gran acogida dentro de nuestra comunidad, alcanzando más de 34,000 visualizaciones y más de 4,000 interacciones. Esto nos dio un porcentaje de interacción de 12.5%, superando ampliamente el promedio de 3.2% para Facebook, lo que refleja el compromiso de nuestra audiencia.

Además, las visitas a nuestro perfil aumentaron un 62.3% en comparación con 2023, alcanzando un total de 8,134 visitas.

Instagram

Sin lugar a duda, Instagram se ha consolidado como nuestra principal red social, posicionándonos como una de las empresas del sector con el mayor nivel de engagement (conexión con nuestra comunidad) y una de las cooperativas con mayor cantidad de interacciones y alcance orgánico (sin inversión en publicidad pagada) dentro de esta plataforma.

En Instagram, contamos con 2,323 seguidores, alcanzando a más de 15,000 cuentas en 2024. Generamos un total de 5,271 interacciones, lo que nos da un porcentaje de interacción del 34.2%, colocándonos muy por encima del promedio de 6.7% para esta red social. De nuestros seguidores, el 71.2% son mujeres y el 28.8% son hombres, con un 71.3% de ellos en el rango de 25 a 44 años.

Las visitas a nuestro perfil aumentaron un 71.2% en comparación con el año anterior, alcanzando un total de 5,063 visitas. Además, 468 nuevos seguidores se unieron a nuestra comunidad en 2024.

Al igual que en Facebook, la mayoría de nuestra audiencia se encuentra en Colombia, con un 90.8% de seguidores en el país. Las principales ciudades son Medellín (46.4%), Bello (5.5%), Itagüí y Envigado (4% cada una), seguidas por Bogotá (3.6%) y Rionegro (3.5%).

Sitio Web

Nuestro sitio web es una herramienta fundamental que no solo nos permite mantener una sólida presencia en internet, sino que también genera confianza en nuestros asociados. Además, nos brinda la oportunidad de mantener informados a nuestros públicos de interés sobre las diversas actividades y gestiones realizadas por la cooperativa, como eventos, créditos, ahorros, convenios, entre otros.

En 2024, recibimos más de 190,000 visitas en nuestro sitio web, con la participación de 19,079 usuarios nuevos. Un total de 40,000 usuarios acudieron a nuestra plataforma para obtener información sobre nuestros servicios y actividades.

Como era de esperarse, la mayoría de los usuarios provienen de Colombia, con más de 36,000 usuarios conectados. También hemos registrado un número significativo de visitas desde Estados Unidos, con más de 2,000 usuarios

SMS y Mailing

Los mensajes de texto (SMS) son una herramienta clave para transmitir información de manera eficaz a nuestros asociados. En 2024, logramos un impresionante porcentaje de lectura promedio del 94.2%, lo que significa que, de 450,694 mensajes enviados, 424,365 fueron leídos por nuestros asociados.

Por otro lado, los correos electrónicos (e-mails), como canal institucional oficial, no solo aportan credibilidad, sino que también brindan trazabilidad a los procesos realizados desde la cooperativa. En 2024, el porcentaje de lectura de nuestros e-mails creció al 48.97%, consolidando este canal como un medio confiable y efectivo de comunicación.

TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En 2024, Comfamigos dedicó una atención especial a la consolidación de los proyectos de **seguridad de la información** y la **virtualización de servicios**. Nuestro enfoque principal fue implementar herramientas y procesos innovadores que garantizaran **eficiencia, agilidad y ahorros**, asegurando la calidad en la prestación de servicios y beneficios para nuestros asociados.

Además, se establecieron procesos y políticas claras para la **protección y custodia de los activos tecnológicos e informáticos**, lo que fortaleció significativamente nuestra estrategia de seguridad.

De cara al 2025, los retos más importantes estarán centrados en consolidar estos procesos y políticas de seguridad, a la vez que buscamos **mejorar continuamente nuestra infraestructura tecnológica** para poder responder de manera ágil y efectiva a las necesidades de un entorno digital que está en constante evolución.

Actividades de Valor Realizadas en 2024 y Proyección para 2025

Disponibilidad de la plataforma transaccional: Alcanzamos un 98% de disponibilidad, superando la meta establecida del 90%. Esto fue posible gracias a la migración al nuevo sitio transaccional de OPA, junto con la implementación de un VPS propio para la cooperativa.

Disponibilidad de plataformas Core de negocio (OPA, WorkManager): Mantuvimos un 99% de tiempo en línea, superando la meta del 95%. El monitoreo constante y la actualización periódica de los parches de servidores y aplicaciones fueron clave para lograr este resultado.

Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes al área de sistemas: Logramos reducir el tiempo de procesamiento a 1 hora, cuando el tiempo esperado era de 3 horas como máximo. La actualización a equipos de cómputo de última generación ha permitido disminuir significativamente el tiempo de respuesta en el soporte tecnológico.

Número de asociados utilizando el portal transaccional: Un total de 4,700 usuarios ha comenzado a utilizar el portal transaccional, lo que ha permitido optimizar el flujo de atención, reduciendo las interacciones presenciales y telefónicas.

Incidentes de ciberseguridad: Durante el 2024, no se reportaron incidentes críticos de ciberseguridad, gracias a la identificación temprana de amenazas y a la implementación de un monitoreo continuo por parte del área de sistemas.

Costo promedio por transacción digital: Se logró una reducción significativa en los costos operativos a través de la implementación de procesos automáticos para el recaudo y la vinculación de nuevos asociados, optimizando recursos y tiempos

Infraestructura Tecnológica

Implementación del Software Mesa de Ayuda: Se está llevando a cabo un trabajo colaborativo dentro de la Cooperativa, involucrando a todos los usuarios del sistema. El objetivo es documentar de manera eficiente los incidentes y solicitudes al área de sistemas mediante esta herramienta, optimizando la gestión de soporte.

Aplicativo GMF centralizado: Se implementó parcialmente la plataforma para la gestión centralizada del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF). Este sistema optimiza el cálculo, control y registro del impuesto en las transacciones financieras de la organización, mejorando la eficiencia operativa y la trazabilidad de los procesos.

Servidores en la Nube: Se ha implementado una réplica de los servidores en un servidor externo, lo que garantiza la continuidad de todas las operaciones y servicios de la Cooperativa, asegurando su estabilidad y disponibilidad en todo momento.

Migración a SQL Server 2022: Completamos la migración a SQL Server 2022, un paso clave que marca el inicio de otros avances tecnológicos importantes, como la implementación de la nueva sucursal virtual, la migración a contabilidad solo NIIF, y el proceso de calificación de cartera por nivel de riesgo, entre otros proyectos que se comunicarán a lo largo de este período.

Accesos Biométricos: Se han implementado accesos biométricos en áreas críticas donde se almacenan activos de alta seguridad para la Cooperativa, como el centro de datos, centro de documentos y caja fuerte donde se maneja efectivo. Esto refuerza la protección de nuestra infraestructura y activos.

Virtualización y Automatización

Migración a Office 365: Con la implementación de Office 365 en la nube, se fortalecerá la seguridad en el uso de herramientas colaborativas como chat interno, correo electrónico, Microsoft Teams y otras aplicaciones diseñadas para el trabajo en equipo. Esto mejorará significativamente la eficiencia y comunicación dentro de la organización.

Actualización del Sistema FPQRS: Actualizamos el sistema FPQRS a su última versión, mejorando su aplicabilidad y seguridad para la gestión de solicitudes de los asociados, lo que permite un servicio más ágil y seguro.

Vinculaciones e Identidad Digital: Registramos más de 680 vinculaciones a través de la plataforma virtual para el proceso de vinculación con identidad digital, optimizando el proceso y asegurando mayor confiabilidad.

Proceso masivo para envío de certificados de declaración de renta: Para facilitar la generación de los certificados de declaración de renta, realizamos el envío masivo de los mismos a los asociados en los meses de mayo, agosto y septiembre. Además, estos certificados están disponibles para su descarga en línea a través de la sucursal virtual.

Aplicativo de carga masiva de créditos: Contratamos con OPA un sistema de carga masiva de créditos, destinado a la gestión de seguros de salud y pólizas de vehículo. Este proceso permite generar más de 1,700 liquidaciones por un total de 5.5 mil millones, optimizando el proceso de gestión y asegurando mayor eficiencia operativa.

Seguridad de la Información

En el marco de la implementación de su **Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)**, la Cooperativa ha considerado las directrices establecidas por la **C.E. 036 de 2022**, específicamente en los numerales 1, 2 y 3, alineándose con el alcance y las características de su operación misional.

Esto se ha acompañado de la implementación de **políticas, lineamientos y buenas prácticas** en materia de **seguridad y privacidad** de los activos de información de la entidad.

Proceso de Hacking Ético: En esta fase inicial del proceso de **Ethical Hacking**, el enfoque principal ha sido realizar pruebas orientadas a la **identificación de vulnerabilidades** en la infraestructura y aplicaciones de la Cooperativa, especialmente aquellas expuestas en la nube. Este análisis es fundamental para cumplir con los requisitos establecidos en la **Circular 036** de la **Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria)**, garantizando así la seguridad de los datos y la integridad de los sistemas.

Habeas Data

Contamos con todos los mecanismos necesarios para la protección de datos personales y cumplimos con la normativa vigente, incluyendo la obligación de reportar y actualizar las bases de datos ante la Cámara de Comercio. Además, operamos conforme a los estándares y políticas de tratamiento de datos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

Mejoras en Seguridad de la Información

Se implementaron nuevas políticas de seguridad y un sistema de firewall de próxima generación, lo que resultó en una reducción del 15% en los intentos de acceso no autorizado, estas medidas refuerzan la protección de nuestra infraestructura tecnológica y la seguridad de la información.

Análisis General y Prospectiva del Área de TI para el Año 2025

El área de Tecnologías de la Información (TI) enfrenta un panorama dinámico y desafiante en 2025, en el que la modernización, seguridad y digitalización desempeñarán roles clave para la evolución organizacional.

A continuación, se presenta el análisis general y la prospectiva basado en los aspectos estratégicos destacados:

Mejoras en Procesos y Software

La modernización de procesos y software es crucial para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la toma de decisiones. Actualmente, el uso de herramientas heredadas limita nuestra capacidad de respuesta frente a las demandas operativas y de análisis en tiempo real. Este desafío se abordará mediante la adopción de soluciones más ágiles y actualizadas que favorezcan una mayor adaptabilidad y eficiencia.

Perspectiva TI 2025:

Implementaciones Proyectadas:

Adopción de soluciones ERP más ágiles e integradas: Implementación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) que mejoren la eficiencia operativa mediante una integración más fluida y flexible.

Optimización de sistemas de gestión documental: Mejora de los procesos de gestión documental para reducir significativamente los tiempos de búsqueda y procesamiento de información.

Automatización de flujos de trabajo con RPA: Implementación de Automatización Robótica de Procesos (RPA) para agilizar las tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa.

Beneficios Esperados:

Aumento de la productividad de los equipos: Mejora en la eficiencia del trabajo, con procesos más ágiles y menos propensos a errores.

Reducción de errores manuales: Mejora significativa en la precisión y trazabilidad de los datos.

Mejor gestión de riesgos: Análisis más rápidos y precisos para identificar y mitigar riesgos de manera más efectiva.

Acciones:

Realización de análisis periódicos de las herramientas existentes para identificar áreas de mejora y optimización.

Inversión en soluciones de inteligencia de negocios (BI) para mejorar la toma de decisiones estratégicas mediante análisis predictivo y visualización de datos.

Virtualización de los Servicios:

La virtualización de servicios es fundamental para satisfacer la creciente demanda de accesibilidad remota y mejorar la experiencia digital. No obstante, ciertos procesos clave todavía dependen de interacciones físicas o de herramientas tradicionales, lo que limita la plena integración de soluciones digitales.

Implementaciones Proyectadas:

Ampliación de servicios virtuales para los asociados, incluyendo solicitudes de crédito, pagos en línea y consultas en tiempo real, mejorando así la accesibilidad y comodidad.

Fortalecimiento de la identidad digital mediante la incorporación de tecnologías avanzadas como la biometría facial y la autenticación multifactor, aumentando la seguridad y confiabilidad en los procesos.

Beneficios Esperados:

Optimización de la experiencia del asociado, con la reducción significativa de tiempos de atención y una mayor satisfacción.

Impulso a la digitalización de los servicios, facilitando operaciones más ágiles, seguras y eficientes.

Acciones:

Desarrollar un portal web y aplicaciones móviles unificadas, que permitan ofrecer servicios 100% virtuales, accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Lanzar campañas educativas dirigidas a los asociados para promover el uso de herramientas digitales y maximizar los beneficios de los servicios en línea.

Modernización Tecnológica:

La infraestructura tecnológica actual podría no estar completamente adaptada a las crecientes demandas de escalabilidad, eficiencia energética y soporte de operaciones críticas, lo que requiere una actualización para garantizar su óptimo rendimiento

Implementaciones esperadas:

Reemplazo de equipos obsoletos por dispositivos más eficientes, sostenibles y con mayor rendimiento.

Actualización de redes y sistemas de almacenamiento para gestionar de manera óptima mayores volúmenes de datos.

Integración de tecnologías de comunicación más rápidas, seguras y adaptadas a las necesidades actuales.

Beneficios esperados:

Aumento de la capacidad para soportar la expansión de servicios y operaciones de manera ágil.

Reducción significativa de los costos operativos y energéticos.

Mejora en la confiabilidad y disponibilidad de los sistemas, asegurando su rendimiento continuo.

Acciones:

Diseñar un plan de renovación tecnológica y una actualización del sistema ERP a 2 años vista.

Continuar avanzando en la implementación de soluciones basadas en la nube, reduciendo la dependencia de infraestructura física.

Seguridad Informática

Ante el crecimiento de las amenazas cibernéticas, asegurar la integridad y confidencialidad de la información se ha vuelto una prioridad esencial. Aunque ya se han establecido medidas y controles, es necesario adoptar una estrategia más robusta y proactiva para mitigar riesgos.

Implementaciones esperadas:

Adopción de herramientas avanzadas de ciberseguridad, como soluciones EDR (Detección y Respuesta ante Amenazas).

Ejecución periódica de pruebas de penetración para identificar y abordar vulnerabilidades.

Diseño de planes de respuesta ante incidentes y capacitación continua del personal en prácticas de seguridad.

Beneficios esperados:

Reducción significativa del riesgo de brechas de seguridad y pérdidas económicas.

Protección proactiva frente a ataques cibernéticos, asegurando la continuidad operativa del negocio.

Acciones:

Implementar sistemas de monitoreo continuo para detectar y prevenir amenazas en tiempo real.

Promover una cultura organizacional enfocada en la ciberseguridad, a través de capacitaciones regulares y concientización del personal.

En 2025, el área de TI será un pilar estratégico fundamental para COMFAMIGOS, impulsando la modernización, virtualización y seguridad de nuestros servicios. Invertir en infraestructura tecnológica, digitalización y ciberseguridad no solo garantizará la estabilidad operativa, sino que también fortalecerá nuestra capacidad para adaptarnos a las crecientes demandas del entorno cooperativo y financiero.

Adoptar un enfoque proactivo será esencial para maximizar los beneficios de estas iniciativas y, al mismo tiempo, mantener la confianza tanto de nuestros asociados como del personal administrativo, asegurando el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

CONTROL INTERNO

Durante el año 2024, el **área de Control Interno** de la Cooperativa ha desempeñado un rol esencial en el fortalecimiento de la **gobernanza corporativa**, la **gestión integral del riesgo** y el **cumplimiento normativo**. Como pilar estratégico de la organización, el área ha sido clave para asegurar la transparencia, la eficacia operativa y la sostenibilidad a largo plazo de la Cooperativa. A través de un enfoque integral que incluye **análisis continuos**, **auditorías internas**, y **mejora constante de los procedimientos**, se han implementado acciones que han optimizado los procesos y han fortalecido el marco de control en toda la entidad.

El Control Interno como Pilar Estratégico

El Control Interno no solo asegura la adherencia a las normativas y estándares regulatorios, sino que también contribuye directamente a la **eficacia operativa** y a la **confiabilidad de la información** que respalda la toma de decisiones estratégicas dentro de la Cooperativa. Su importancia es crucial para la sostenibilidad de la entidad, ya que permite mitigar riesgos, identificar áreas de mejora y optimizar la gestión de recursos.

En 2024, el área de Control Interno llevó a cabo una serie de **auditorías exhaustivas**, **revisión y optimización de procesos clave**, así como un seguimiento riguroso de las normativas del sector cooperativo y financiero. Estas actividades han permitido no solo el fortalecimiento del marco normativo y la mejora continua, sino también la identificación temprana de riesgos y la adopción de medidas correctivas proactivas.

Acciones Implementadas y Resultados Obtenidos

Gracias a estas iniciativas, se lograron avances significativos en la **gestión de riesgos operacionales y financieros**, la **seguridad de la información** y la **transparencia de los procesos internos**, lo que contribuyó a una mayor **confianza de los asociados** y una **mejor toma de decisiones** en todos los niveles organizacionales.

El enfoque **proactivo** del área de Control Interno no solo ha permitido una gestión más eficiente de los riesgos, sino también el cumplimiento de los **estándares regulatorios** establecidos por las autoridades del sector cooperativo. Este compromiso con la mejora continua y la **gestión integral de riesgos** ha fortalecido la capacidad de la Cooperativa para adaptarse a los cambios del entorno y seguir creciendo de manera responsable.

Expectativas para 2025

De cara al 2025, el área de Control Interno continuará consolidando su rol como garante de la transparencia y la eficiencia organizacional. Se prevé seguir avanzando en la optimización de procesos clave, la implementación de nuevas estrategias de control y la mejora en la capacidad de respuesta ante nuevos desafíos regulatorios y operativos.

El área de **Control Interno** sigue siendo un **factor determinante** para el éxito de la Cooperativa, no solo para asegurar el cumplimiento normativo, sino para fortalecer su **sostenibilidad** y **capacidad de adaptación** en un entorno económico y financiero en constante evolución.

Retos y Acciones Estratégicas para el Área de Control Interno de Comfamigos en 2025

Fortalecimiento del Control y Auditoría Interna:

Optimizar la supervisión de procesos en todas las áreas mediante la implementación de **estándares internacionales** como la **ISO 27001**. Este enfoque mejorará significativamente la gestión de riesgos, la seguridad de la información y garantizará el cumplimiento normativo. Se hará especial énfasis en la auditoría continua para prevenir riesgos y asegurar la transparencia en todos los niveles.

Capacitación y Desarrollo del Talento Humano:

Desarrollar un plan de **formación integral** que abarque temas clave como la **mejora continua**, la **ética corporativa** y las normativas regulatorias vigentes. Este plan debe enfocarse en fortalecer las habilidades y competencias del personal, asegurando que el equipo de Control Interno esté preparado para enfrentar los retos operativos y regulatorios del entorno cooperativo y financiero.

Automatización de Procesos de Control:

Realizar un **análisis exhaustivo** y seleccionar **herramientas tecnológicas avanzadas** para optimizar la gestión de procesos internos, reduciendo al mínimo los **errores humanos** y mejorando la eficiencia operativa. La **automatización de auditorías y controles** permitirá al área de Control Interno monitorizar de manera más efectiva y en tiempo real los procesos clave de la cooperativa.

Seguimiento y Medición del Desempeño de los Controles:

Implementar un sistema robusto de **indicadores de desempeño (KPIs)** que permitan evaluar de manera precisa y continua la efectividad de los controles internos y las acciones correctivas

adoptadas. Estos indicadores servirán como una herramienta para tomar decisiones estratégicas basadas en datos confiables y objetivos.

Fortalecimiento del Control Documental:

Avanzar en la **digitalización** y **estandarización** de los registros y documentos para mejorar la **trazabilidad** de los procesos, reduciendo la posibilidad de inconsistencias y errores. La implementación de sistemas de gestión documental optimizados garantizará una mayor seguridad y acceso a la información crítica, a la vez que permitirá una mejor gestión de los archivos y registros históricos.

Análisis de Riesgos Emergentes:

Desarrollar un sistema de identificación temprana de **nuevas vulnerabilidades** en los procesos internos de la cooperativa, especialmente en áreas como la **ciberseguridad**, y elaborar **planes de mitigación** proactivos. Esta estrategia asegurará que los riesgos emergentes sean gestionados de manera oportuna, minimizando su impacto potencial en la cooperativa.

Por lo anterior en 2025, el área de Control Interno de Comfamigos tendrá un papel clave en la consolidación de procesos sólidos, eficientes y alineados con los más altos estándares de transparencia y cumplimiento.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN COMFAMIGOS:

PILAR FUNDAMENTAL PARA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL

En Comfamigos, la gestión del talento humano es un factor esencial para garantizar no solo el éxito de la organización, sino también el bienestar y desarrollo integral de nuestro equipo de trabajo. En el año 2024, nos enfocamos en fortalecer cada aspecto de nuestra estrategia de recursos humanos, creando un entorno laboral que favorezca el crecimiento tanto profesional como personal de cada uno de nuestros colaboradores. Algunos de los logros más significativos incluyen:

Estabilidad laboral: Uno de los mayores logros fue la consolidación de un equipo de estable y comprometido. Durante 2024, cerramos con 23 colaboradores a término indefinido, brindándoles seguridad y una base sólida para su desarrollo dentro de la organización. Además, un aprendiz del SENA se sumó a nuestro equipo, cumpliendo con la cuota asignada y dándole la oportunidad a nuevos talentos de formarse en un ambiente profesional.

Equidad de género: En nuestra Cooperativa, estamos firmemente comprometidos con la inclusión y la diversidad. En 2024, el 83.3% de nuestros colaboradores son mujeres y el 16.7% son hombres, reflejando nuestro esfuerzo por mantener un ambiente equilibrado y representativo. En cuanto a la formación educativa, el 39% de nuestros colaboradores posee estudios universitarios, el 61% están distribuidos en tecnólogos, técnicos y bachilleres, un colaborador cuenta con un MBA.

El promedio de antigüedad en nuestra Cooperativa es de 8 años, precisando que actualmente tenemos 7 personas que superan los 15 años de antigüedad esto subraya la estabilidad y el compromiso de nuestro equipo.

Reconocimiento por Antigüedad: En 2024, se otorgaron bonificaciones por antigüedad a tres empleados, acompañadas de eventos de celebración e integración en honor a los homenajeados.

Capacitación continua: Reconociendo que la formación constante es clave para el desarrollo de nuestros colaboradores, impulsamos una serie de capacitación diseñados para fortalecer tanto las habilidades técnicas como las competencias emocionales y sociales. Durante el año, realizamos inducciones y talleres sobre temas cruciales como trabajo en equipo, inteligencia emocional, liderazgo consciente y seguridad y salud en el trabajo, promoviendo así una cultura organizacional sólida y un ambiente laboral armónico.

Apoyos económicos: Sabemos que el bienestar de nuestros colaboradores va más allá de lo laboral. Por ello, durante 2024, brindamos diversas ayudas económicas para mejorar la calidad de vida de nuestro equipo. Estas ayudas incluyeron apoyo educativo, ayuda en situaciones de calamidad, bonos para gimnasio y lentes, fomentando una vida saludable y el desarrollo personal de nuestros empleados.

Cumplimiento de Obligaciones Parafiscales y Cesantías: Los pagos correspondientes a los aportes parafiscales de los intereses a las cesantías y las consignaciones a los Fondos de Cesantías elegidos por los empleados, los realizamos de acuerdo con los términos y fechas legales.

Continuamos con la **exención del pago de los parafiscales** según la ley 1943 de 2018 que aplica sobre los salarios menores a 4 SMMLV de los empleados y el software de nómina cuenta con los parámetros pertinentes.

Cumplimiento con la ley: En Comfamigos, nos aseguramos de cumplir con las normativas laborales vigentes, promoviendo siempre un entorno de trabajo justo y respetuoso. De acuerdo con la Ley 2101 de 2021, la jornada laboral en Colombia debe reducirse gradualmente hasta alcanzar las 42 horas semanales para el año 2026. Para el año 2024, esta ley establece una jornada máxima de 46 horas semanales, actualmente, en nuestra Cooperativa, estamos por debajo de este límite, con una jornada laboral de 42,5 horas semanales, lo que no solo cumple con los parámetros legales, sino que también refleja nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores, ofreciendo un horario laboral favorable que prioriza su calidad de vida.

Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo: Un compromiso con la protección de nuestros colaboradores

La seguridad, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores son pilares fundamentales en la cultura organizacional de comfamigos. Durante 2024, implementamos varias iniciativas clave para asegurar un ambiente laboral saludable y seguro:

Plan de vacaciones: En 2024, logramos cumplir con el 91.3% del plan de vacaciones de nuestros empleados, lo que refleja nuestro firme compromiso con su descanso y bienestar, así como con la reactivación de sus energías para un desempeño óptimo. Este cumplimiento no solo demuestra nuestra dedicación a promover un equilibrio adecuado entre la vida personal y profesional, sino que también subraya nuestra responsabilidad en garantizar que nuestros colaboradores disfruten de un tiempo de descanso merecido.

Cabe destacar que el porcentaje restante de empleados, que no disfrutó de sus vacaciones durante el año 2024, ha podido disfrutar de su período vacacional en los primeros meses de 2025, específicamente en enero y febrero. De esta forma, aseguramos que todos nuestros colaboradores tengan la oportunidad de descansar y recargar energías, respetando siempre sus derechos laborales y apoyando su bienestar integral.

Dotación de uniformes: Con el objetivo de cumplir con la normativa laboral y ofrecer a nuestros empleados una opción para mejorar su vestimenta, otorgamos bonos de dotación Sodexo. Esta iniciativa asegura que cada miembro de nuestro equipo tenga acceso a recursos para su vestimenta de trabajo, alineados con los estándares requeridos.

Además, garantizamos el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega de la dotación, las cuales se realizan en abril, agosto y diciembre, brindando a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para su desarrollo profesional y bienestar.

Salud y seguridad: En Comfamigos, seguimos estrictamente los estándares de seguridad y salud en el trabajo establecidos por las normativas, con el compromiso de garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos nuestros colaboradores. Nuestro enfoque en la seguridad y salud de los empleados está en total alineación con el **Decreto 1072 de 2015** y la **Resolución 0312 de 2019**, los cuales regulan el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en Colombia.

El **Decreto 1072 de 2015** establece todos los estándares de seguridad que deben cumplirse dentro del sistema, y en cumplimiento con esta normatividad, trabajamos para asegurar que nuestra organización esté alineada con las mejores prácticas de seguridad en el trabajo. Además, la **Resolución 0312 de 2019** establece los requisitos específicos de los estándares que deben implementarse en función del número de empleados y los riesgos asociados a cada actividad económica de la organización. En comfamigos, nos aseguramos de cumplir con todos los **60 estándares** establecidos, los cuales abarcan desde la prevención de riesgos hasta la promoción del bienestar integral de nuestros colaboradores.

Para garantizar que estos estándares se implementen de manera efectiva, comfamigos cuenta con un sistema que incluye la creación de comités especializados, como el **COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo)**, el **Comité de Convivencia Laboral**, y el **Comité de Brigadistas**, quienes tienen un rol clave en la identificación, prevención y gestión de los riesgos laborales. Estos comités se encargan de velar por la correcta implementación de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de promover la cultura de bienestar en el entorno laboral.

Adicionalmente, cumplimos con la ejecución de un Plan de Trabajo anual, que incluye diversas capacitaciones continuas en temas de seguridad, manejo de emergencias, y ergonomía, con el fin de reducir riesgos y fomentar una cultura de autocuidado entre los empleados. Estas capacitaciones son impartidas por expertos en cada área y están diseñadas para brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para actuar de manera preventiva y segura ante cualquier situación.

Uno de los aspectos clave de nuestro SGSST es el Plan de Emergencias, diseñado para preparar a todos nuestros colaboradores ante cualquier tipo de eventualidad, ya sea un accidente, incidente y enfermedad laboral o una situación de desastre natural. Este plan establece procedimientos claros y específicos para cada escenario, garantizando que nuestros empleados cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para actuar de manera rápida y eficiente. Para asegurar su efectividad, el plan es puesto a prueba regularmente a través de simulacros de emergencia, que nos permiten evaluar la preparación del equipo y ajustar las medidas adoptadas según sea necesario. Estos simulacros también sirven para reforzar la capacidad de respuesta de todos los colaboradores, asegurando que estén bien informados sobre cómo actuar en situaciones de emergencia.

Además, contamos con una Matriz de Riesgos y Peligros que permite identificar los riesgos asociados a cada puesto de trabajo y tomar las acciones correctivas correspondientes. La matriz se actualiza de manera constante para reflejar cualquier cambio en las condiciones laborales o en las actividades de la cooperativa, realizamos exámenes médicos periódicos a todos nuestros empleados, con el objetivo de monitorear su estado de salud y prevenir enfermedades laborales. Estos exámenes son parte de un enfoque integral de salud, que no solo abarca el aspecto físico, sino también el bienestar emocional de nuestros colaboradores.

El presupuesto asignado al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está diseñado para cubrir todos los aspectos necesarios para el funcionamiento adecuado del sistema. Esto incluye la financiación de las capacitaciones, la adquisición de equipos de protección personal, el desarrollo de programas de bienestar, y la implementación de planes de mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones de la cooperativa.

Asimismo, en comfamigos promovemos la Semana de la Salud, un evento anual dedicado a la concientización y promoción de la salud física y emocional de nuestros empleados. Durante esta semana, se organizan actividades como charlas, talleres de prevención, y actividades recreativas que fomentan el autocuidado.

Finalmente, comfamigos mantiene un enfoque preventivo con respecto a los planes de mantenimiento, asegurando que todas las instalaciones y equipos se mantengan en óptimas condiciones para garantizar un ambiente laboral seguro y libre de riesgos. Estos planes incluyen la revisión periódica de instalaciones eléctricas, sistemas de ventilación, equipos de protección, y otros elementos esenciales para el bienestar de los colaboradores.

El compromiso de comfamigos con la seguridad y salud en el trabajo va más allá del cumplimiento de la normativa. Trabajamos de manera constante para crear un ambiente laboral seguro, saludable y libre de riesgos, garantizando así el bienestar físico y emocional de todos nuestros colaboradores.

Cultura organizacional y bienestar familiar: Un enfoque integral

En Comfamigos, entendemos que el bienestar de nuestros colaboradores también involucra su entorno familiar. Por ello, apostamos por una cultura organizacional inclusiva y de apoyo, basada en la formación continua y el fortalecimiento de los lazos dentro de la empresa:

Charlas y talleres de crecimiento: A lo largo de 2024, realizamos una serie de charlas y talleres denominados "Charlas con los Empleados", espacios diseñados para promover el aprendizaje y el crecimiento personal y profesional. Estos eventos no solo buscan fomentar el desarrollo de competencias laborales, sino también generar un espacio para el intercambio de experiencias y el fortalecimiento de la comunicación interna.

Cierre del año con agradecimiento: Celebrando los logros alcanzados

Para cerrar el ciclo de un año lleno de éxitos, organizamos una jornada de integración, en la que celebramos los logros alcanzados y expresamos nuestro agradecimiento profundo a cada uno de los colaboradores que hicieron posible estos avances. Fue un momento especial para reconocer el esfuerzo, el compromiso y la dedicación de todo el equipo.

En comfamigos, seguimos firmemente comprometidos con el bienestar de nuestros asociados y colaboradores. Estamos convencidos de que solo trabajando juntos, en un ambiente de inclusión, formación continua y apoyo mutuo, podremos construir un futuro más solidario y próspero para todos.

MENSAJE DE AGRADECIMIENTO A NUESTROS QUERIDOS ASOCIADOS

Este año, en el que vamos a celebrar 50 años de nuestra amada cooperativa Comfamigos, queremos expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todos ustedes, nuestros queridos asociados, quienes con su confianza, apoyo y fidelidad han sido la razón de nuestro éxito y crecimiento. Sin ustedes, estos logros no serían posibles, y por eso, hoy más que nunca, nuestro compromiso con ustedes es más fuerte.

Gracias por su lealtad, por su dedicación y por ser parte activa de este hermoso proyecto que es Comfamigos. Cada uno de ustedes ha sido fundamental en la construcción de esta cooperativa exitosa, y estamos orgullosos de tener bajo nuestra administración a una base social de 6.215 asociados, quienes nos permiten seguir avanzando con resultados positivos y, lo más importante, logrando un impacto social significativo para sus familias.

Un agradecimiento especial va para nuestros miembros del Consejo de Dirección, la Junta de Vigilancia y todos los comités que con su esfuerzo y dedicación nos han guiado a lo largo de estos años. Su liderazgo ha sido clave para mantenernos enfocados en nuestros principios y valores cooperativos.

Gracias también a nuestros colaboradores, quienes día a día se entregan con pasión y compromiso para ofrecerles el mejor servicio. Su trabajo incansable es la columna vertebral de nuestra cooperativa, y su esfuerzo se refleja en cada acción que emprendemos.

Y, por supuesto, gracias a sus familias, quienes con su apoyo permiten que nuestros asociados sigan avanzando hacia sus metas con confianza.

En Comfamigos, creemos firmemente que la clave para construir una comunidad fuerte y unida está en la comunicación abierta y constante. Nuestro compromiso es mantenerles siempre informados y actualizados, porque sabemos que su bienestar y crecimiento son el motor de nuestra cooperativa. Cada mensaje, cada acción, cada decisión que tomamos está pensada en ustedes, nuestros asociados, porque ustedes son el corazón de Comfamigos.

Juntos, seguimos fortaleciendo el vínculo que nos une, creando una familia basada en la confianza, el respaldo y la cooperación.

Comfama y Comfamigos no somos solo una cooperativa; somos una familia que crece unida. Y en este camino, su voz siempre será escuchada, porque su éxito es, sin duda, nuestro éxito.

¡Gracias por acompañarnos todos estos años!

Cordialmente,

Juan Felipe Builes Barrera

Presidente de Consejo de Administración

Aleyda Maria Ruiz Duque

Gerente General

(Documento original firmado)