

Financiera COMULTRASAN

La cooperativa de **todos**
Más cercana y social



INFORME
de gestión
2024



La cooperativa de todos
Más cercana y social

Créditos

Corrección de textos

Equipo de trabajo interdisciplinario de
Financiera Comultrasan
Departamento de Comunicación de
Financiera Comultrasan

Fotografías

Stock fotográfico de Financiera Comultrasan
Stock fotográfico de Fundación Comultrasan
Banco de imágenes internet
Inteligencia artificial

Financiera Comultrasan | Marzo 2025

Edificio Administrativo Calle 35 # 16-43
Paseo del Comercio
Contact Center 01 8000 938 088
www.financieracomultrasan.com.co
Bucaramanga, Santander | Colombia

Misión

Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras.

Visión

Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la Cooperativa modelo del país con actividad financiera.

Valores corporativos

- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral
- Servicio
- Responsabilidad Social

Financiera Comultrasan es una cooperativa de ahorro y crédito con **sede principal en Bucaramanga, Santander.**



Con presencia en:
6 departamentos de Colombia.
53 Agencias de Ahorro y Crédito.
7 Corresponsales cooperativos.
1 Punto Cercano.

Canales Virtuales



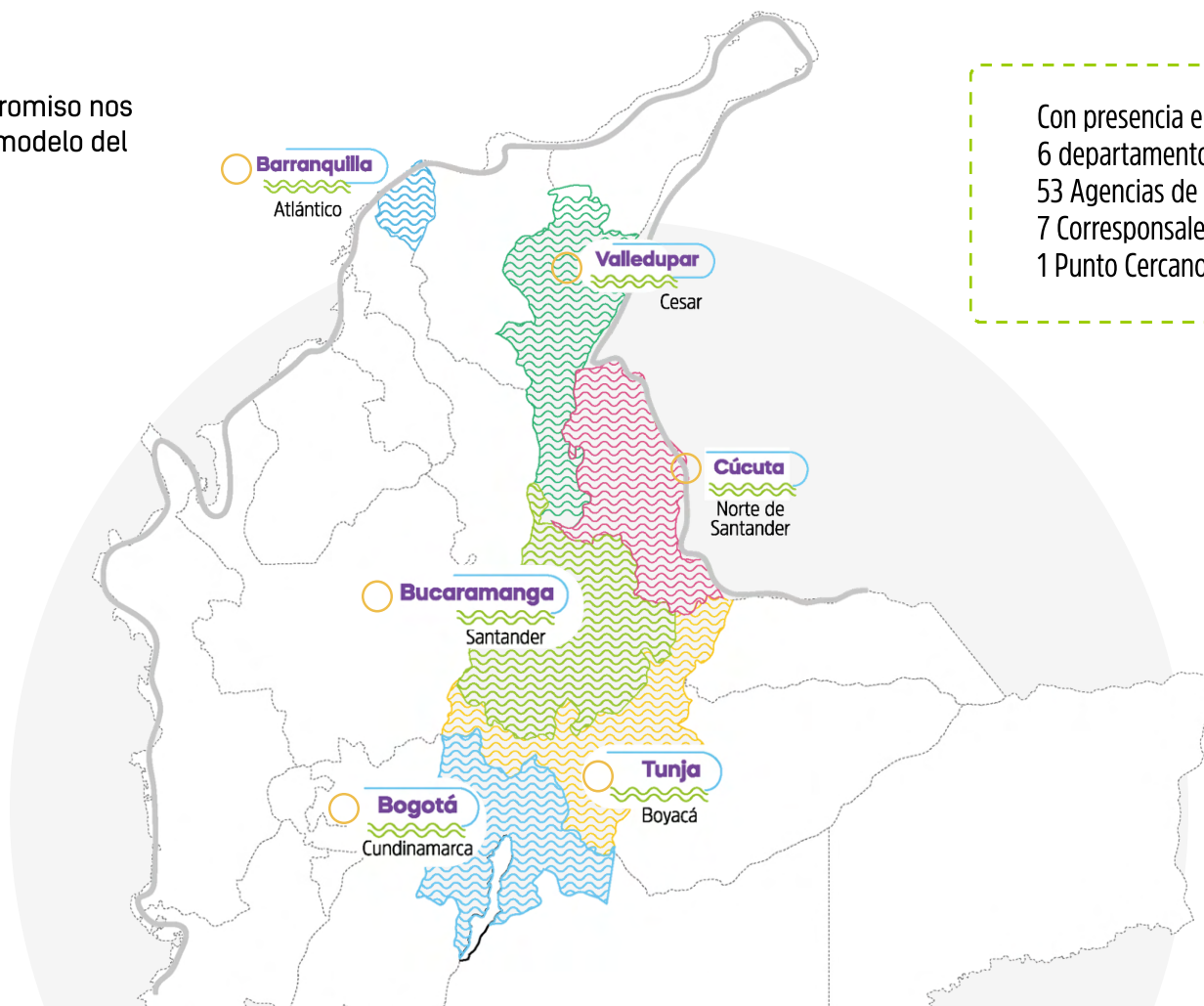
APP
Móvil



Página
Web



Agencia
Virtual





La cooperativa de todos
Más cercana y social

Órganos de Administración y Control

Consejo de Administración

David Rivera Ardila
Hernando Tavera Hernández
Javier Uribe Motta
Luz Imelda Latorre Contreras
José Armando Güiza Saavedra
María Luisa Sandoval Ortiz
Álvaro Torres Gómez
Fredy Martínez Vega
Jorge Enrique Urón

Miembros Suplentes

Luis Eugenio Prada Niño
Élida Orozco Sandoval
Néstor Raúl Pérez Martínez
María Lucía Meneses González
Plutarco Huérfano Lemus
José Antonio Medina
Juan Carlos Pimienta Vásquez
Carlos Enrique Zarza Castro
Belén Torcoroma Quintero Bayona

Comité de Apelaciones

Consejo de Administración

Roberto Enrique Romero Lozano
Javier Enrique Camargo Luque
José Fernando Chinchilla

Miembros Suplentes

Edinson Suárez Silva
Henry Medina Gómez
Álvaro Ardila Corzo

Junta de Vigilancia

Miembros Principales

Libardo Villamizar Maldonado
Luis Carlos Mantilla Mantilla
Rodrigo Díaz Carvajal

Miembros Suplentes

Marisol Báez Medina
Publio Antonio Moreno Caña
Pedro Jesús Pinto Anaya

Revisoría Fiscal

Revisora fiscal principal

Paola Andrea Bustamante Peláez
Revisor Fiscal Delegado Auditoría
y Consultoría Integrales E.C.

Suplente

Néstor Raúl Restrepo C
Auditoría y Consultoría
Integrales E.C.

Alta Dirección

Gerente General - Representante legal | **Socorro Neira Gómez**
Gerente de área Comercial | **Luz Mary Blanco Jiménez**
Gerente de área Tecnología y Operaciones | **Juan Carlos Pérez Mantilla**
Gerente Financiero | **Miguel Ángel Joya Camacho**
Gerente Crédito y Cartera | **Álvaro Linares Hormiga**

Índice

	Página
• Informe de gestión 2024.	
◦ Reconocimiento y distenciones.	7
◦ Participación gremial.	9
◦ Órganos de administración y control.	12
◦ Presidente del Consejo de Administración.	16
◦ Gerencia General.	18
◦ Nuestras principales Cifras.	24
◦ Ejecución Estratégica.	38
◦ Marketing.	40
◦ Talento Humano.	49
◦ Eficiencia en procesos.	61
◦ Ruta digital.	66
◦ Gobernabilidad.	70
◦ Responsabilidad Social.	74
◦ Educación para todos.	77
◦ Salud y bienestar.	79
◦ Acción por el clima.	81
◦ Crecimiento económico inclusivo.	83
◦ Gestión normativa y control.	94
• Informe Junta de Vigilancia.	132
• Estados Financieros.	137
• Dictamen Revisor Fiscal.	145
• Proyecto aplicación de excedentes 2024.	151

La cooperativa de todos Más cercana y social



Nuestra cooperativa se define por su compromiso con la inclusión y la accesibilidad, siendo las necesidades de las personas el centro de su gestión. Hemos trabajado para ser **una entidad cercana, que escucha y actúa con el propósito de transformar vidas**. Este enfoque nos ha permitido avanzar en la inclusión financiera, fortalecer los lazos con nuestras comunidades y llevar a cabo acciones que generan un impacto social significativo, haciendo de nuestra cooperativa un espacio donde todos tienen la oportunidad de crecer y prosperar.

Ser más cercana y social no es solo un propósito, es el eje que orientó en el 2024 cada una de nuestras acciones. Estamos presentes en los diferentes municipios, **fortaleciendo nuestra relación con los asociados** a través de actividades que promueven el bienestar, la educación y el desarrollo colectivo. Creamos espacios de participación, desarrollamos programas que conectan sueños con oportunidades y promovemos iniciativas que reflejan nuestra esencia solidaria. Con cada proyecto, reafirmamos que el progreso no se construye en soledad, sino desde la fuerza conjunta, trabajando por un futuro donde la equidad y la solidaridad sean la base del bienestar común.

Reconocimientos y distinciones

Finagro

Otorga reconocimientos a la cooperativa

Recibimos tres reconocimientos del Fondo para el financiamiento del sector agropecuario (Finagro), el pasado 3 de diciembre, en la ceremonia de premios Finagro 2024, intermediarios financieros. Los reconocimientos otorgados por Finagro fueron:

- Mayor colocación del segmento de cooperativas con líneas de inversión para activos productivos.
- Mayor colocación en el segmento cooperativas de créditos de redescuento.
- Mayor colocación del segmento de cooperativas en productos, destinos y territorios que aportan a la inclusión Financiera Rural.

Estos reconocimientos impulsan a la cooperativa a seguir trabajando por el sector agropecuario, llegando a zonas donde solo Financiera Comultrasan hace presencia, brindando oportunidades de desarrollo económico y social a sus asociados y comunidad en general.



Reconocimientos y distinciones

Cumplimiento normativo Reconocimiento de la Supersolidaria



Financiera Comultrasan recibió reconocimiento de la Supersolidaria como **una de las 20 cooperativas de ahorro y crédito referentes del sector en cumplimiento normativo**. Este es el primer reconocimiento que el ente de control entrega y nos motiva a seguir trabajando con excelencia, compromiso y dedicación por nuestros asociados y la comunidad.



Participación gremial

Compartir experiencias

Participación 20° Congreso Internacional Colcob

Dentro del congreso internacional de crédito, cobranza y BPO 2024, organizado por la Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio – Colcob- nuestra gerente general Socorro Neira Gómez tuvo una participación como panelista el pasado 12 de septiembre en la ciudad de Bogotá.

En la intervención, Socorro Neira compartió la historia de la cooperativa, así como las diferentes estrategias que se aplican en la organización para promover el bienestar financiero en sus comunidades.



Participación de la gerente general en el Podcast

Banqueras de Asobancaria

Nuestra Gerente General, Socorro Neira, fue escogida para participar del podcast Banqueras, producido por Asobancaria. Esta producción recogió la historia de 50 mujeres del sector financiero en Colombia, su proceso personal y profesional para llegar a la cima en un sector en donde históricamente los protagonistas han sido los hombres.

Participación gremial

“Ecosistemas Eficientes: Cooperativas sólidas” Convención Financiera Cooperativa 2024, Fecolfin

Nuestra gerente general, Socorro Neira Gómez, fue la encargada del discurso de apertura de la **Convención Financiera Cooperativa 2024 de Fecolfin** (en su calidad de Presidenta de la Junta Directiva de la Federación) que se llevó a cabo en el hotel Hyatt de Bogotá, el **16 y 17 de septiembre**.

En el evento el ingeniero Luis Álvaro Mejía Argüello, miembro del consejo de administración de la cooperativa recibió el reconocimiento Medalla al Mérito Cooperativo Carlos Julio Niño Rodríguez, por su destacada labor en el sector cooperativo.



Participación gremial

III Encuentro internacional de entidades cooperativas Construyendo un Futuro Financiero Inclusivo y Sostenible, Guatemala

Nuestra gerente general Socorro Neira Gómez participó como ponente en el III Encuentro internacional de entidades cooperativas desarrollado en Guatemala, el **27 y 28 de septiembre**. Con la presentación «Gestión Social Cooperativa» nuestra gerente abordó temas como: nuestros orígenes y cómo brindamos solución a las necesidades sociales. Cabe resaltar que durante la actividad también se contaron con expositores de los países de México, Costa Rica, Nicaragua, Honduras y Colombia.



Participación internacional “El Modelo Cooperativo: Un Legado para el Desarrollo Sostenible”, Perú

Nuestro gerente financiero, Miguel Ángel Joya, participó como ponente en el encuentro denominado «El Modelo Cooperativo: Un Legado para el Desarrollo Sostenible», organizado por la **Federación Cooperativa del Perú**, en la ciudad de Ayacucho – Perú, el 22 de noviembre. Su participación tenía como tema principal «Innovación y Sostenibilidad Financiera del modelo cooperativo: lecciones para el futuro».

Órganos de Administración y control

Con gran satisfacción presentamos el Informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2024, un documento que refleja el compromiso, la dedicación y la responsabilidad con la que hemos trabajado para dirigir los destinos de nuestra cooperativa. Este informe es el resultado de un esfuerzo conjunto orientado a garantizar la transparencia, la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos trazados, siempre con el firme propósito de responder a las expectativas de nuestros asociados y delegados.

En Financiera Comultrasan, contamos con un sólido sistema de gobierno corporativo que se traduce en decisiones responsables, una rendición de cuentas clara y la protección constante de los intereses de todos. Asimismo, nuestro sistema de control interno asegura una gestión eficiente y transparente de los recursos, consolidando así nuestra estabilidad y crecimiento sostenible. Durante este año, cada acción emprendida ha sido guiada por los principios de ética y responsabilidad social que forman parte de nuestra esencia como cooperativa.

En este informe compartimos los logros alcanzados, los proyectos realizados y las metas cumplidas, con el objetivo de fortalecer el vínculo de confianza que nos une con cada uno de nuestros asociados. Su apoyo y participación activa han sido fundamentales para avanzar hacia el cumplimiento de nuestra misión. Por ello, expresamos nuestro más sincero agradecimiento y reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando en pro del bienestar y del fortalecimiento de nuestra comunidad cooperativa.



Consejo de Administración Miembros Principales



David Rivera Ardila

Economista de la Universidad Cooperativa de Colombia, Abogado de Uniciencia de Bucaramanga, especialista en Derecho Público y Derecho Empresarial de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, especialista en Seguridad Ocupacional de la Universidad Manuela Beltrán de Bucaramanga.



Hernando Tavera Hernández

Contador Público y Técnico en Finanzas de la Universidad Santo Tomás y especialista en Revisoría Fiscal y Derecho Tributario de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga.



Javier Uribe Motta

Abogado de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga y especialista en Derecho Penal de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.



Luz Imelda Latorre Contreras

Economista de la Universidad Cooperativa de Colombia, especialista en Finanzas de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y magister en Pensamiento Estratégico y prospectivo de la Universidad Externado de Colombia.



Álvaro Torres Gómez

Administrador de Empresas de la Fundación de Educación Superior San José, Técnico Laboral por Competencias en Auxiliar Administrativo del Centro de Formación San Camilo de Bogotá.



José Armando Güiza Saavedra

Profesional en Gestión Empresarial y especialista en Gestión de Desarrollo de Empresas de la Universidad Santo Tomás.



María Luisa Sandoval Ortiz

Abogada de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, Investigación Criminal de la Universidad Manuela Beltrán, especialista en Derecho Laboral de la Universidad Externado en convenio con la UNAB, especialista en Derecho Penal de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.



Fredy Martínez Vega

Ingeniero Eléctrico de la Universidad Industrial de Santander (UIS) y magister en Teología en Laurel University de Estados Unidos, licenciatura en Filosofía y Religión de la Iglesia Anglicana.



Jorge Enrique Urón

Contador Público de la Universidad Libre de Colombia, especialista en Administración Estratégica del Control Interno de la Universidad Libre de Colombia y especialista en Gerencia de Mercadeo de la Universidad de Santander, UDES.

Consejo de Administración Miembros Suplentes

Luís Eugenio Prada Niño

Ingeniero Civil de la Universidad Industrial de Santander y magister en Administración de Empresas de la Universidad Externado, especialista en Alta Gerencia y especialista en Gerencia de Proyectos de Construcción de la Universidad Industrial de Santander.

Élida Orozco Sandoval

Economista de la Universidad Cooperativa de Colombia y especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad del Tolima.

Néstor Raúl Pérez Martínez

Administrador de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), especialista en Gerencia de Instituciones Educativas de la Universidad del Tolima y Magister en TIC para la Educación de la Universidad de Investigación y Desarrollo.

María Lucía Meneses González

Licenciada en Primaria y Promoción de la Comunidad de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, Diplomado en Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad Javeriana, y Diplomado en control fiscal de la Escuela Superior de Administración pública.

José Antonio Medina

Administrador de empresas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Plutarco Huérfano Lemus

Ingeniero Industrial y Especialista en evaluación de la educación de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, especialista en Aprendizaje Autónomo y en educación cultural y política de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

Juan Carlos Pimienta Vásquez

Administrador de empresas de la Universidad Autónoma del Caribe.

Carlos Enrique Zarza Castro

Licenciado en Español y Literatura de la Universidad del Magdalena, especialista en Aplicación de Tics para la Enseñanza de la Universidad de Santander, UDES.

Belén Torcoroma Quintero Bayona

Administradora de empresas y especialista en Práctica docente universitaria de la Universidad Francisco de Paula Santander, magister en Intervención Social en las Sociedades del Comercio de la Universidad Internacional de la Rioja de España.

Junta de Vigilancia Miembros Principales

Libardo Villamizar Maldonado

Tecnólogo en Administración de Empresas de FICTEC.

Luis Carlos Mantilla Mantilla

Administrador de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Rodrigo Díaz Carvajal

Cursos avanzados en Contabilidad de la caja de compensación Cajasen, Tenedor de libros auxiliares del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Comité de apelaciones miembros principales

Roberto Enrique Romero Lozano

Bachiller del Instituto Técnico Industrial del municipio de Barrancabermeja. Pensionado.

Javier Enrique Camargo Luque

Ingeniero Metalúrgico de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

José Fernando Chinchilla

Licenciado en Supervisión Educativa y especialista en Informática Aplicada a la Docencia de la Universidad de Pamplona. Especialista en Proyectos Informáticos de la Universidad Francisco de Paula Santander.

Junta de Vigilancia Miembros Suplentes

Marisol Báez Medina

Contadora pública de la Universidad Cooperativa de Colombia, Abogada de Unicencia, especialista en Revisoría Fiscal de la Corporación Universitaria Uniregminton y especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Libre.

Publio Antonio Moreno Caña

Pensionado.

Pedro Jesús Pinto Anaya

Contador Público de la Universidad Santo Tomás, especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Externa de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Santo Tomás.

Comité de Apelaciones Miembros Suplentes

Edinson Suárez Silva

Contador Público de la Universidad Santo Tomás.

Henry Medina Gómez

Técnico laboral en Asistencia Jurídica de las Unidades Técnicas de Colombia, UTC.

Álvaro Ardila Corzo

Especialista en Educación Matemática de la Universidad Industrial de Santander, especialista en Administración Informática de la Universidad de Santander y magister en Gestión Tecnológica de la Universidad de Santander.



David Rivera Ardila
Presidente Consejo de Administración

Un legado de impacto e inclusión social

Este informe es el resultado del trabajo conjunto y del compromiso con la democracia solidaria, un espacio para compartir los logros obtenidos y reafirmar nuestra visión de crecimiento sostenible. No solo celebramos los resultados financieros, sino también el impacto social generado a través de nuestras iniciativas, consolidando a Financiera Comultrasan como un referente del sector cooperativo en Colombia.

El año 2024 se caracterizó por desafíos económicos y políticos a nivel nacional e internacional, que cada sector ha interpretado a la luz de sus propios resultados. Para nuestra cooperativa, sin embargo, ha sido uno de los años más exitosos, marcando hitos significativos en términos de gobernabilidad y transparencia, plasmado en un gobierno corporativo sólido referente en el sector solidario, con resultados en el ejercicio financiero, especialmente en sus excedentes, crecimiento de la cooperativa, en inclusión financiera, beneficios sociales para el bienestar de sus asociados, mayor visibilidad y posicionamiento de marca, así como reconocimientos nacionales e internacionales, entre los que se destaca el otorgado por la Superintendencia de Economía Solidaria como referentes del sector en cumplimiento normativo.

Gracias a una gestión alineada con la Gerencia General y a la dirección estratégica de un Consejo de Administración interdisciplinario, hemos fortalecido tanto nuestra competitividad como nuestra vocación social, generando un modelo de gobernabilidad cada vez más sólido y transparente en la que se promueve la participación y liderazgo de sus asociados. Esta armonía entre liderazgo y compromiso del Consejo de Administración y la Gerencia

General se ha traducido en una mayor confianza por parte de nuestros asociados y en excedentes financieros que superaron ampliamente las expectativas presupuestadas en más de un **144%**.

En un contexto donde el crecimiento de la economía colombiana para el 2024 fue de **1,7%**. La cartera de Financiera Comultrasan crece en un **9,32%** con un saldo de **\$1 billón setecientos ochenta y seis mil millones de pesos**. Igualmente, los depósitos cierran el año en **\$1 billón noventa y ocho mil millones de pesos**, lo que significa un crecimiento del **10,34%** y los excedentes con resultados que ascienden a **\$38 mil millones**, cifras estas muy superiores al crecimiento de nuestra economía.

Estos resultados vienen acompañados de un importante balance social y de un liderazgo en la promoción de la economía popular, mediante líneas de crédito con tasas subsidiadas y alineadas con las políticas del gobierno nacional para fomentar la inclusión financiera. Nuestra cooperativa se ha consolidado como un pilar fundamental para sectores tradicionalmente excluidos de la banca comercial, destacándose como líder en programas de inclusión social dentro del sector, con una dinámica de responsabilidad social que lo ha caracterizado en los últimos 4 años.

Es así, como el año 2024 marca la diferencia al incrementar nuestra presencia en sus asociados en programas como Huellas Comunes, Cultura Viva, Premio Emprendedor, Becas Gimnasio Superior, Auxilios Educativos enfocados a una educación con calidad, Salud y bienestar, Actividades Deportivas, la Media Maratón, trabajo decente y crecimiento económico, acciones por el clima, los Bingos Familiares y la revalorización de aportes, beneficiando a más de **147.000 asociados**, con una inversión superior a los **\$24 mil millones** a través de Financiera Comultrasan y la Fundación Comultrasan. Esta inversión no solo fortalece a nuestra comunidad, sino que refuerza el compromiso de Financiera Comultrasan con el desarrollo integral de sus asociados.

Este impacto ha permitido que nuestra Cooperativa sea cada vez más visible no solo a nivel regional y nacional, sino también a nivel internacional, lo que ha permitido igualmente que FINANCIERA COMULTRASAN no solo sea una marca reconocida y querida por los santandereanos, sino que se destaca como una de las marcas santandereanas con mayor posicionamiento a nivel nacional.



DAVID RIVERA ARDILA
Presidente Consejo de Administración
Financiera Comultrasan.

Este posicionamiento ha sido posible gracias a la excelencia y liderazgo de nuestra Gerente General, Dra. Socorro Neira Gómez, quien por su gestión le ha merecido múltiples reconocimientos, tanto a nivel nacional como internacional, llegando a representarnos como presidenta de la Junta Directiva de Fecolfin, uno de los gremios más sólidos del sector cooperativo.

De cara al futuro, nuestro mayor desafío es consolidar al sector solidario como un motor de transformación social, promoviendo el desarrollo económico equitativo y afrontando los grandes retos globales con innovación y responsabilidad social. Nos comprometemos a continuar fortaleciendo nuestros programas y a impulsar la adopción de tecnologías avanzadas para la transformación digital, garantizando que Financiera Comultrasan siga siendo una cooperativa líder, con un gobierno corporativo sólido y un equipo humano altamente capacitado.

En cada acción, en cada decisión, en cada programa social y financiero, reafirmamos nuestro compromiso con ustedes, nuestros asociados, porque Financiera Comultrasan “TE QUIERE Y TE VALORA ❤️.”





Socorro Neira Gómez
Gerente General de Financiera Comultrasan

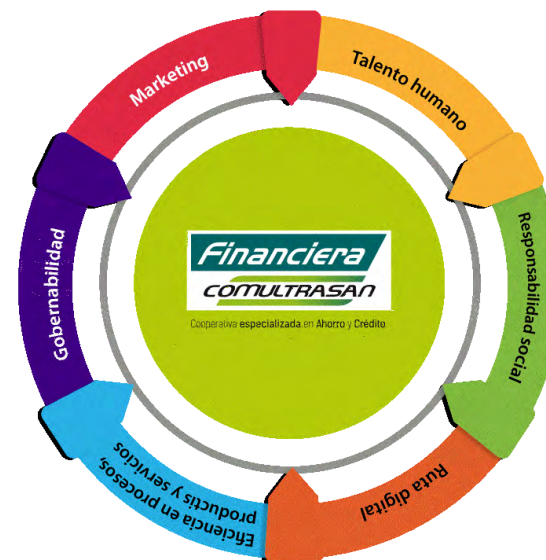
Mensaje de la gerencia general para los asociados de Financiera Comultrasan

Quiero expresar un saludo fraterno a cada uno de los asociados de Financiera Comultrasan, agradecerles por brindarnos su confianza y acompañarnos durante el 2024 a continuar construyendo la cooperativa de todos, más cercana y social.

Es muy grato cerrar el año, revisar el trabajo realizado y encontrar un balance positivo de logros y aprendizajes, con un cumplimiento de la mayoría de los retos planteados.

En Financiera Comultrasan nos hemos establecido a partir de la metodología prospectiva, un escenario apuesta para el año 2033 para el cumplimiento de nuestra Visión, denominado **“Financiera Comultrasan Transformadora y Social”**, el cual continuamos construyendo desde las variables estratégicas: Marketing, Talento Humano, Responsabilidad Social, Ruta Digital, Eficiencia en Procesos, Productos y Servicios, y Gobernabilidad. Cada una de estas variables enmarca la ejecución de las estrategias organizacionales.

Durante el 2024, se lograron grandes avances frente a las expectativas del año anterior, demostrando que el progreso sostenible se alcanza mediante la mejora continua y el trabajo en equipo. Entre los logros alcanzados en pro de la seguridad y fidelización de nuestros asociados destacamos la implementación de soluciones de validación de identidad biométrica y el uso de herramientas analíticas con modelos predictivos para el conocimiento del asociado. De igual forma, en búsqueda de la simplificación y agilidad en los procesos se implementaron asistentes virtuales para la atención de los asociados, el desembolso automático para algunas líneas de crédito, un motor de decisión para la aprobación en campo de las solicitudes de crédito, y hemos avanzado en la digitalización de formatos y generación de documentación electrónica.



¿Por qué somos más cercanos y sociales?

Eficiencia en procesos, productos y servicios

- Porque implementamos diversas herramientas para brindar respuestas ágiles, seguras y efectivas, eliminando barreras y simplificando cada interacción (visitas digitales, verificación automática).
- Porque usamos la **Inteligencia Artificial (IA)** para mejorar nuestro servicio (inbound, cobro de cartera y Comunicación).
- Porque implementamos un **modelo de aprobación** en campo para créditos.

Talento Humano

- Porque priorizamos el bienestar de los colaboradores con programas como **"Me quiere y me valora"**.
- Porque promovimos un **liderazgo evolutivo** y desde el corazón entre nuestro equipo humano.
- Porque apoyamos la **inclusión** y el **desarrollo** profesional.

Gobernabilidad

- Porque promovemos un **gobierno corporativo** sólido y referente para el **sector cooperativo**.
- Porque promovemos la **participación** y un **liderazgo** que trabaja por el bienestar de todos.

Responsabilidad social

- Porque apoyamos la educación, la salud, el desarrollo económico y el medio ambiente con la entrega de más de **24 mil millones de pesos** con beneficios para más de **147 mil personas**.

Marketing

- Porque **aprobamos créditos en campo**, directamente donde se encuentre nuestro asociado.
- Porque que somos más incluyentes a través del programa de **Economía Popular**.
- Porque promovemos la comercialización de productos a través de **plataformas digitales** (Tarjeta de Crédito, Crédito Estudio).
- Porque **llegamos a todos los municipios** donde hacemos presencia con actividades de Fidelización (bingos, Huellas Comunes, bailoterapias, etc).
- Porque contamos con más de **9.000 mil puntos** de atención en convenio con **efecty**.
- Porque con **Asotenderos** ofrecemos créditos en condiciones especiales.

Ruta Digital

- Porque somos soporte para el **desarrollo** de los procesos digitales.
- Porque nos preocupamos porque los servicios sean seguros con **estrategias de ciberseguridad**.
- Porque **mejoramos nuestra base de datos Actualizada** para un contacto más cercano con nuestros asociados.
- Porque implementamos validación de **identidad biométrica** facial para Tarjeta de Crédito.

En Financiera Comultrasan, cada paso dado en 2024 nos acerca más a un mañana transformador. Los logros alcanzados nos impulsan a seguir soñando y trabajando por un futuro donde el bienestar de los asociados y el impacto social sean el reflejo de nuestra esencia cooperativa. El camino hacia el 2033 está trazado, y juntos seguiremos construyendo esta gran historia.

Estamos convencidos que la construcción de país se hace a través de brindar accesibilidad a los servicios financieros y diferentes posibilidades de crédito para la materialización de los sueños y proyectos de los asociados y de la comunidad donde hacemos presencia. Por ello, innovamos en requisitos, procesos, tecnología y disminución de costos, para generar productos de crédito con impacto real en los asociados.

En este sentido, destacamos el aporte realizado a la inclusión social, en el año 2024 fuimos la entidad preferida para 3.863 asociados para tener su primera experiencia crediticia. De igual forma, brindamos más de 17.000 créditos en el segmento de economía popular, por un valor superior a los \$77.000 millones.

Buscando dinamizar el sector agropecuario y el emprendimiento en las regiones, trabajamos en conjunto con las entidades que conforman el grupo Bicentenario, como el Fondo Nacional de Garantías brindando soluciones financieras por el orden de los \$186.541 millones, FINAGRO con más de \$30.000 millones de saldo de cartera redescontada y BANCOLDEX con una colocación que supera los \$11.000 millones en el año 2024.

Siendo la responsabilidad social la razón de ser y pilar fundamental como cooperativa, hemos basado su vivencia principalmente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) "inclusión financiera", "educación de calidad", "salud preventiva", así como "cuidado y protección del medio ambiente".

A partir de esta gran gestión, impulsada por nuestra convicción en el rol que desempeñamos para el desarrollo económico y social del país, en el 2024 la cooperativa impactó positivamente a más de **147 mil asociados**, con una inversión de **\$24 mil millones** de pesos.

Los invito a profundizar a continuación en los logros que hemos alcanzado conjuntamente, fruto de la gestión responsable y comprometida de todos los que conformamos la cooperativa; igualmente a seguir siendo protagonistas del fortalecimiento del sector cooperativo, desde nuestro rol de asociados.





Contexto Económico

El año 2024 ha sido un período de desafíos y ajustes para la economía mundial. Tras varios años de incertidumbre y fluctuaciones, la economía global ha mostrado signos de estabilización, aunque con un crecimiento moderado. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), se proyecta que el crecimiento mundial alcance un **3,2%** en 2024, impulsado por una mayor resiliencia en economías clave como Estados Unidos y China, así como por el estímulo fiscal en varias economías emergentes.

Región	Crecimiento Económico			
	2022	2023	2024 Estimado	2025 Proy
Mundo	3,20%	3,30%	3,20%	3,20%
Estados Unidos	2,50%	2,90%	2,80%	2,70%
Zona Euro	3,50%	0,40%	0,80%	1,00%
Japón	0,90%	1,50%	-0,20%	1,10%
Rusia	-1,20%	3,60%	3,80%	1,40%
China	3,00%	5,20%	4,80%	4,60%
América Latina	4,00%	2,40%	2,40%	2,50%

Inflación			
2022	2023	2024 Estimado	2025 Proy
8,10%	5,60%	3,50%	3,40%
8,10%	4,10%	3,00%	1,90%
8,39%	5,40%	2,40%	2,00%
4,00%	3,60%	2,40%	2,00%
13,80%	5,90%	7,90%	5,90%
1,97%	0,20%	0,40%	1,70%
8,20%	14,80%	16,80%	8,50%

Fuente: Fondo Monetario Internacional, Informe Perspectivas de la Economía Mundial.

Uno de los factores más destacados en 2024 ha sido la disminución de la inflación a nivel global. La inflación ha descendido más rápidamente de lo previsto en la mayoría de las regiones, gracias a la disipación de problemas en la cadena de suministro y la aplicación de políticas monetarias restrictivas. Se espera que la inflación global se sitúe en un **3,50%** en 2024, lo que representa una mejora significativa respecto a años anteriores.

Sin embargo, no todo ha sido positivo. Las elevadas tasas de interés de los bancos centrales para combatir la inflación y el repliegue del apoyo fiscal en un entorno de fuerte endeudamiento han limitado la capacidad de crecimiento económico en muchos países. Además, los riesgos geopolíticos y las tensiones comerciales han generado incertidumbre y volatilidad en los mercados y en los precios de las materias primas.

De cara al 2025, las expectativas son mixtas. Se prevé que el crecimiento mundial se mantenga similar al año 2024 en un **3,20%**, siendo inferior a los promedios vistos antes de pandemia. La reducción en la inflación continuará, estimando un **3,40%** para el cierre del 2025. Con base en lo anterior, se espera que los bancos centrales adopten una política monetaria más laxa, lo que podría estimular la actividad económica.

No obstante, persisten varios riesgos. La incertidumbre política en Europa y las posibles políticas proteccionistas de la nueva administración estadounidense podrían afectar negativamente el comercio global. Además, el sector inmobiliario en China sigue siendo una preocupación, con posibles repercusiones en la economía global.

En resumen, aunque el 2024 fue un año de ajustes y estabilización, el 2025 presenta tanto oportunidades como desafíos. La clave para un crecimiento sostenido radica en la capacidad de los gobiernos y las instituciones internacionales para gestionar eficazmente los riesgos y fomentar un entorno económico favorable.



Economía nacional

En **2024**, la economía colombiana experimentó una serie de desafíos y oportunidades que condujeron a una recuperación gradual del crecimiento, cerrando el año 2024 con un crecimiento del **1,74%**, superando las proyecciones iniciales de los economistas.

La inflación, aunque en descenso, se mantuvo alta, cerrando en el **5,20%**, por encima del rango meta del Banco de la República (entre el **2% al 4%**), conllevando a que el emisor mantuviese una postura más contractiva en el manejo de la política monetaria, reduciendo la tasa menos de lo esperado por el mercado, finalizando el año en **9,50%**. Esto último impactó en el poder adquisitivo de los colombianos y limitó el potencial de crecimiento de la inversión privada del país.



	2022	2023	2024	2025 Py
Inflación anual (cierre de año)	13,12%	9,28%	5,20%	3,93%
PIB (Producto Interno Bruto cierre de año)	7,50%	8,00%	1,74%	2,85%
Incremento Salario Mínimo	10,07%	16,00%	12,00%	9,53%
Dólar (TRM) Promedio año	\$ 4.277	\$ 4.001	\$ 4.386	\$ 4.339
DTF (cierre de año)	13,42%	12,63%	9,22%	7,32%
Desempleo (promedio año)	11,22%	10,17%	10,16%	10,13%
Tasa de Intervención (cierre de año)	12,00%	13,00%	9,50%	6,00%
Precio del Petróleo promedio año (Brent) dólares por barril	99,49	78,95	73,13	79,72

Fuente: DANE, Banco de la República.

Dentro de los sectores económicos que jalaron el crecimiento del país en el 2024 se destaca el sector agropecuario, mostrando un desempeño robusto en medio de la adversidad climática. Sin embargo, otros sectores como la manufactura y el comercio minorista enfrentaron dificultades, con caídas en la producción y las ventas.

De cara a 2025, las expectativas económicas para Colombia son positivas, aunque persisten riesgos que pueden afectar la dinámica del país. Se espera un crecimiento del PIB del **2,85%**, impulsado por sectores estratégicos como la administración pública, la salud, la educación y la agricultura.

La inflación se proyecta en un **3,93%** para 2025, con una estabilización en los precios de los alimentos y una mejora en las cadenas de suministro. No obstante, el panorama laboral enfrentará desafíos importantes, como la reducción de la jornada laboral y las restricciones presupuestarias en el sector público, lo que podría mantener la tasa de desempleo en dos dígitos alrededor del **10,13%**.

En términos de comercio internacional, se espera un incremento en las importaciones debido a la reducción de las tasas de interés y el dinamismo del consumo interno. Sin embargo, las exportaciones podrían enfrentar retos debido a la incertidumbre en los precios de las materias primas y la necesidad de fortalecer relaciones comerciales con nuevos socios.

En resumen, el año 2024 fue un periodo de contrastes para la economía colombiana, con logros significativos y desafíos persistentes. Las expectativas para 2025 son moderadamente optimistas, con un crecimiento proyectado y una inflación controlada, pero con la necesidad de abordar problemas estructurales como la inversión y el desempleo.

En este panorama Financiera Comultrasan continuará siendo un actor principal en la construcción del país, generando soluciones financieras a la medida de sus asociados y labor social para el desarrollo de las comunidades donde hace presencia.



Nuestras principales

cifras

"Reflejo de nuestro
compromiso."



Detrás de cada cifra hay historias de progreso, bienestar y oportunidades que fortalecen nuestro propósito de ser La cooperativa de todos: más cercana y social. Estos resultados reflejan el impacto de nuestra gestión en la vida de nuestros asociados y comunidades, evidenciando cómo, a través de la solidez financiera y el crecimiento sostenible, seguimos construyendo lazos de confianza, inclusión y desarrollo. Más que números, estas cifras representan el alcance de nuestro compromiso con **un futuro más equitativo y solidario para todos.**

Financiera Comultrasan cierra el año 2024 con resultados positivos en términos financieros. Estos resultados son de valorar, bajo un contexto económico retador, la cooperativa logra superar las expectativas presupuestales, gracias a la confianza y cercanía de nuestros asociados, el compromiso de sus trabajadores, el apoyo y direccionamiento de sus líderes y consejo de administración.

Vale resaltar que en el año 2024 la calificadora de riesgos Value and Risk Rating, sostuvo las calificaciones para la cooperativa:

- **AA+ (Doble A Más) en la fortaleza Institucional.**
- **AA- (Doble A Menos) en la deuda de largo plazo.**
- **VrR 1 en la deuda de corto plazo.**

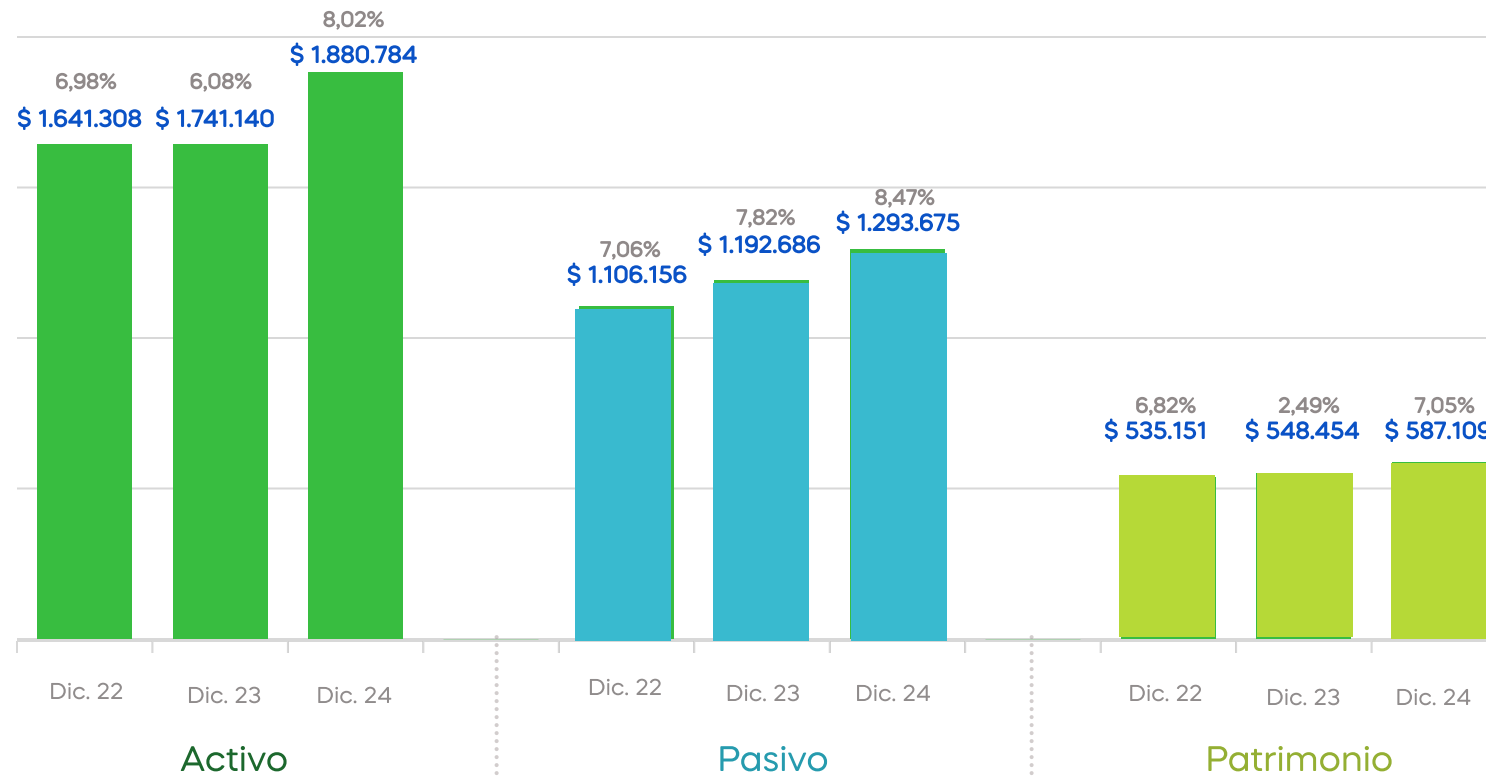
Con estas calificaciones se confirma que la cooperativa se encuentra dentro de los estándares más altos de grado de inversión y validan la solidez, buenas prácticas financieras y la capacidad para adaptarse y crecer en un entorno dinámico y competitivo.



Activo, Pasivo y Patrimonio

(\$ millones de pesos)

■ \$ Saldo ■ % Crecimiento

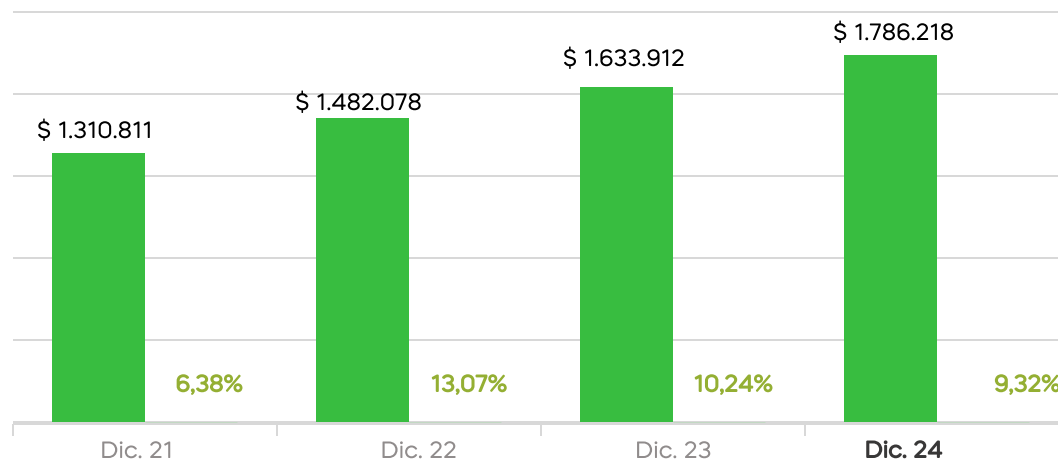


Se resalta el crecimiento integral de su estructura financiera. El activo se ubicó al cierre del 2024 en **\$1 billón 881 mil millones**, obteniendo un crecimiento de **8,02%**; el pasivo en **\$1 billón 294 mil millones** con un crecimiento de **8,47%** y el patrimonio ascendió a **\$587 mil millones**, incrementando el **7,05%**.

Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

Evolución de la Cartera Total

\$ Saldo % Crecimiento

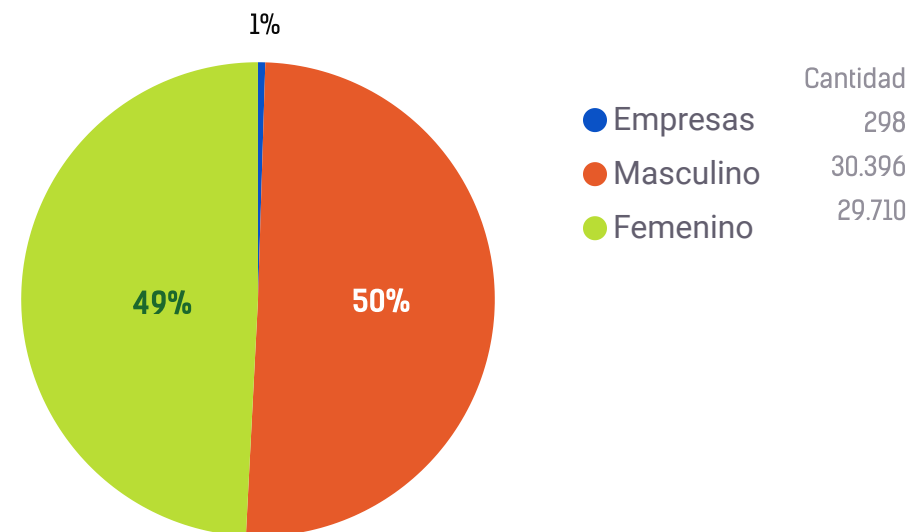


Fuente: Gerencia de Contabilidad 2024, cifras en millones de pesos

El principal activo de la cooperativa está compuesto por los préstamos otorgados a los asociados, ubicándose al cierre del año con un saldo de cartera total de **\$1 billón 786 mil millones**, con un crecimiento del **9,32%**.

Número de créditos por género

% Crecimiento



En la vigencia 2024, otorgamos más de **60 mil** soluciones crediticias, y el desembolso de recursos superiores a **\$ 1,2 billones**. Se registra un equilibrio en la colocación por género, el **50%** a hombres y el **49 %** a mujeres. Así mismo del total de crédito colocados, el **31%** fue otorgado a personas menores de **35 años**.

Saldo y crecimiento de cartera total por modalidad

	2023	2024	Crecimiento		% Participación	
			\$ Millones	% Porcentual	2023	2024
Consumo	\$ 922.320	\$ 994.596	\$ 72.276	7,84%	56,45%	55,68%
Comercial	\$ 230.605	\$ 265.992	\$ 35.388	15,35%	14,11%	14,89%
Microcrédito	\$ 478.500	\$ 523.881	\$ 45.381	9,48%	29,29%	29,33%
Vivienda	\$ 2.488	\$ 1.749	-\$ 739	-29,71%	0,15%	0,10%
Total Cartera total	\$ 1.633.912	\$ 1.786.218	\$ 152.306	9,32%	100,00%	100,00%

Fuente: Gerencia de Contabilidad 2024, cifras en millones de pesos

El enfoque estratégico de colocación para el año 2024, permitió que la cooperativa registrara mayor crecimiento de cartera en las modalidades de crédito de consumo y microcrédito.

La cartera de clasificación consumo estuvo jalonada por el otorgamiento de créditos al segmento empleados y pensionados, con un crecimiento del **7,84%**, potenciando la colocación de cartera por el medio de pago libranza, esto posibilitó una mezcla adecuada de control del riesgo crediticio.

Alineados a nuestra vocación social, resaltamos el crecimiento del **9,48%** en la cartera de clasificación microcrédito, impulsado por la estrategia de enfocarnos en el apoyo financiero del microempresario y en el segmento denominado Economía Popular de la mano de un excelente aliado estratégico como lo es el Fondo Nacional de Garantías (FNG).

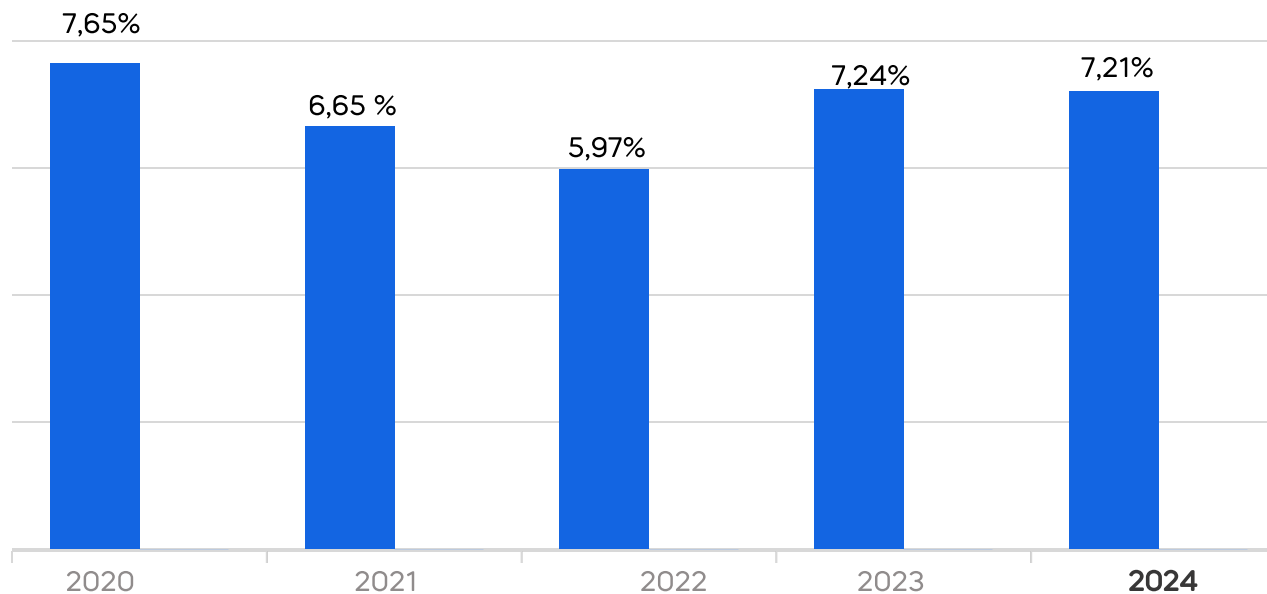
Durante el último año, hemos trabajado para brindar soluciones financieras accesibles y personalizadas, que no solo han mejorado la calidad de vida de nuestros asociados, sino que también han contribuido al crecimiento económico de las comunidades donde la cooperativa hace presencia. Los resultados en crecimiento de cartera son un testimonio de nuestro enfoque y compromiso con la transformación social, posibilitando la inclusión financiera y fortaleciendo el crecimiento económico de nuestra base social.



Nohora Patricia Rojas
Asociada agencia Plaza Satélite

Indicador de Mora

% Crecimiento



Fuente: Gerencia de Contabilidad 2024.

La estrategia integral de cartera, conformada por: talento humano capacitado; alternativas personalizadas de normalización de cartera; modernización del proceso de cobro; y la calidad de la nueva colocación, posibilitó el cumplimiento de los indicadores de calidad de cartera presupuestados. El indicador de cartera vencida para esta vigencia se ubicó en el **7,21%**, seis puntos básicos menos que el registrado en la vigencia anterior, destacando una mayor estabilidad del saldo vencido, frente al comportamiento que viene registrando el sector financiero en general.



Elver Aguilar

Asociado de Bucaramanga

Fiel a sus buenas prácticas financieras, la cooperativa mantiene un adecuado nivel de provisiones ante posibles deterioros de su cartera, cerrando en el 2024 con un saldo de **\$261** mil millones de pesos, registrando una cobertura del 129,58% de su cartera en riesgo, siendo una de las mejores del sector financiero.

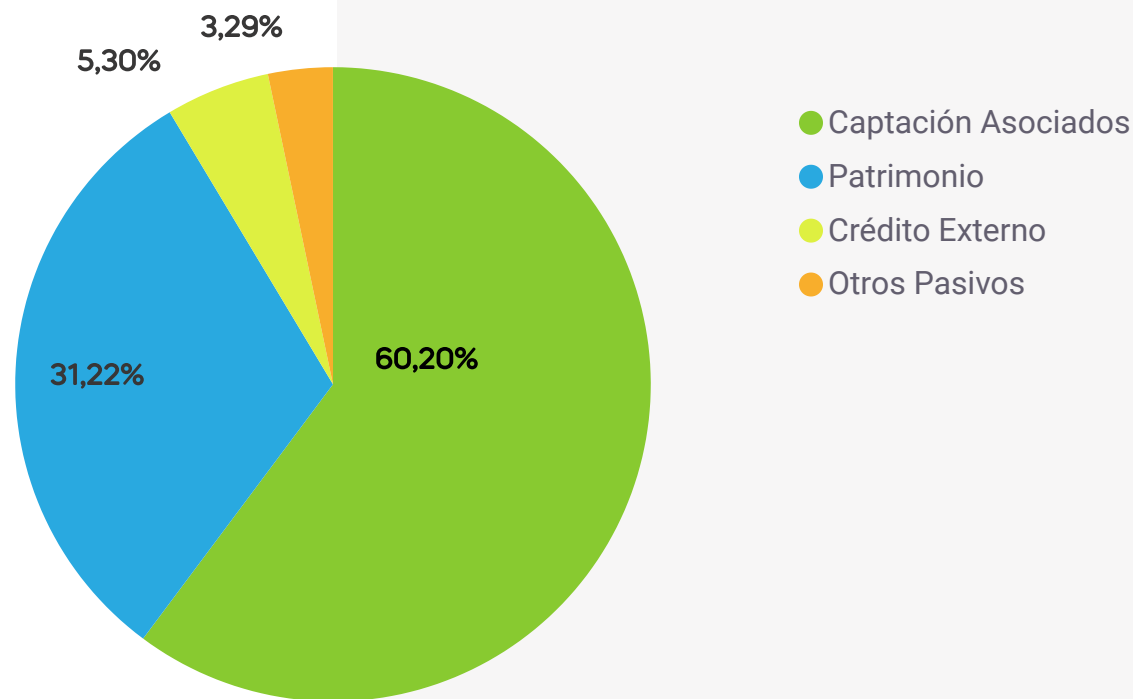
Dentro de la gestión financiera se resalta la administración y control de la liquidez, representada en los activos líquidos (menores a 90 días de plazo), por valor de **\$226.843** millones de pesos, los cuales permitieron cumplir satisfactoriamente con los indicadores exigidos y garantizar la capacidad que tiene la cooperativa para hacer frente a sus compromisos inmediatos. Adicionalmente, se tienen recursos en inversiones (mayores a 90 días de plazo), equivalentes a **\$17.791** millones de pesos. Las inversiones que maneja la entidad tienen establecidos parámetros y políticas de administración del riesgo de mercado, según lo definido en la circular básica contable y financiera expedida en diciembre de 2020 por la Supersolidaria.

Para la administración de la liquidez, dentro de sus buenas prácticas financieras, la cooperativa realiza un monitoreo permanente del flujo de caja que permite gestionar y establecer el estado de la liquidez y los requerimientos necesarios para su funcionamiento, siendo herramienta clave y necesaria para regular las tasas de captación y colocación y por ende el cumplimiento del margen de intermediación.

Fondeo del Activo

% Crecimiento

La confianza de los asociados hacia la Financiera Comultrasan se refleja en la captación de los asociados, la cual representa la principal fuente de fondeo del crecimiento del activo con un **60,20%** del total. En segundo lugar, el patrimonio representa el **31,22%**, reflejando una buena capitalización y base sólida de recursos propios, lo cual es positivo para la sostenibilidad a largo plazo. En tercer lugar, el crédito externo con una participación en el fondeo del **5,30%**, apoyado con entidades gubernamentales como Finagro para impulsar a los asociados del sector rural, Bancoldex para el crecimiento de los microempresarios y Findeter.

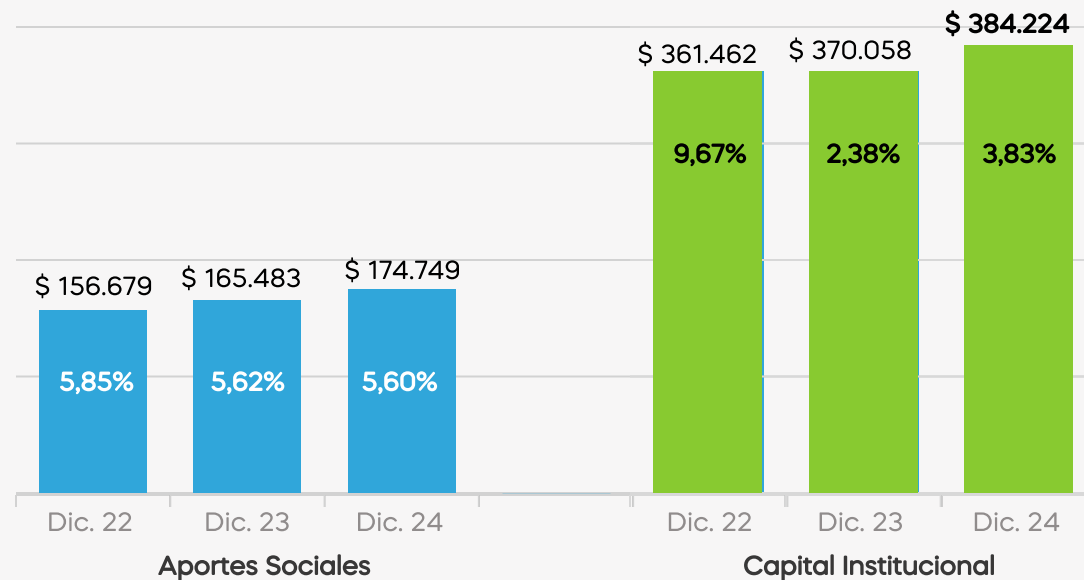


Fuente: Estados Financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

Aportes sociales y Capital Institucional

(\$ millones de pesos)

 % Crecimiento



Fuente: Estados Financieros Financiera Comultasan, cálculos Gerencia Financiera.

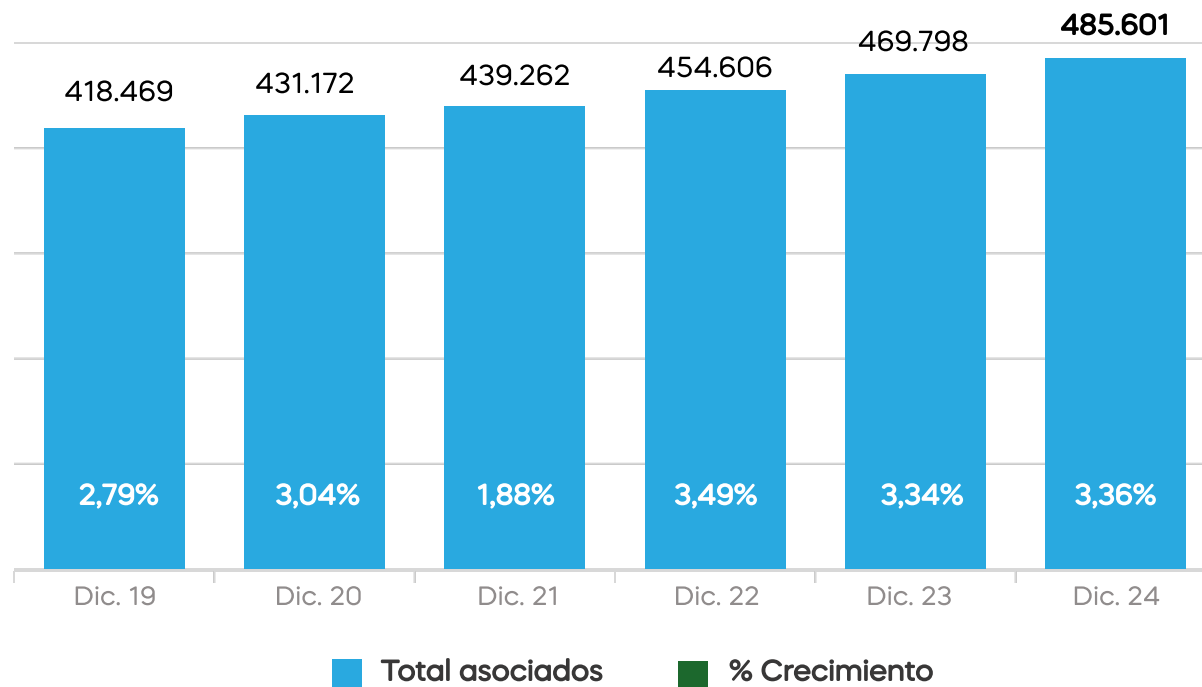
* El capital institucional está compuesto por: reserva protección de aportes, fondo amortización de aportes, aportes readquiridos, el 30% del excedente, resultados acumulados por adopción NIIF por primera vez y otro resultado integral.

Las fortalezas patrimoniales de la cooperativa se evidencian en la evolución de los aportes sociales y el capital institucional. El capital social cierra el año 2024 con un saldo de **\$175** mil millones de pesos, con un crecimiento del **5,60%** (incluida la revalorización de aportes), impulsados por el portafolio de beneficios sociales que tiene la cooperativa para todo sus asociados.

El capital institucional o propio finaliza el año en **\$384** mil millones de pesos, con un crecimiento del **3,83%**.

Evolución Asociados

(% Crecimiento)

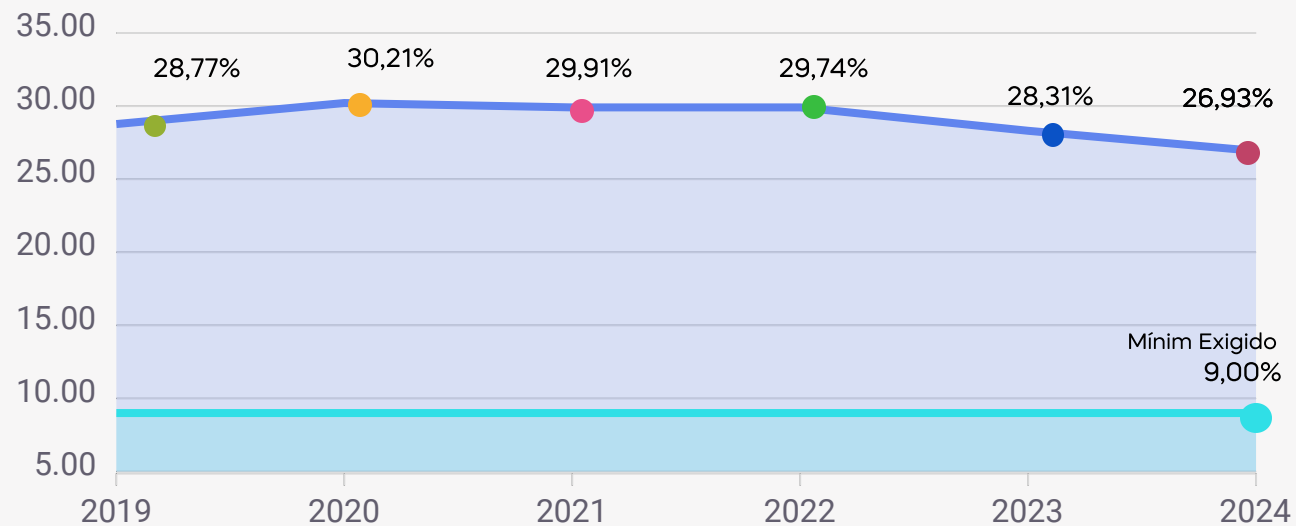


Al cierre del 2024, la cooperativa alcanzó **485.601 asociados**, con un crecimiento del **3,36%**, demostrando que su base social es fundamental para su la consolidación de la cooperativa de todos más cercana y social.

Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuesto.

Margen de solvencia

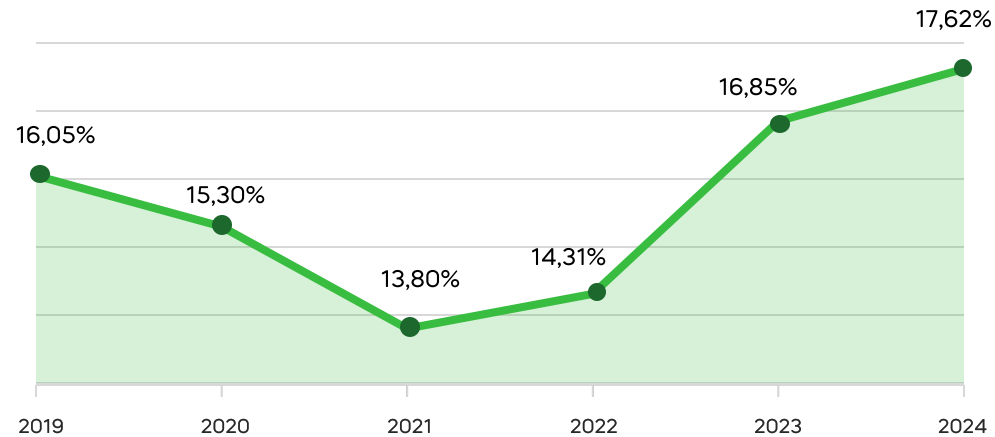
% Crecimiento



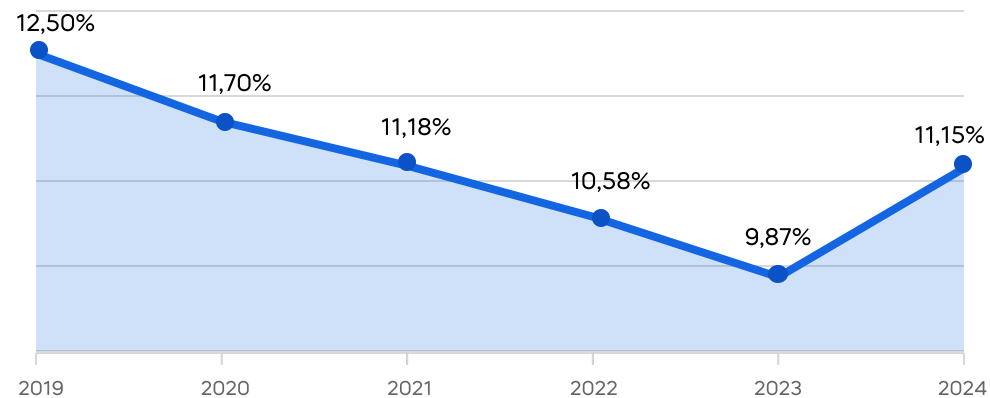
Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuesto.

La solidez patrimonial de la cooperativa se respalda en su indicador del margen de solvencia, el cual se ubicó al cierre del 2024 en **26,93%**, presentando una leve disminución en el año evaluado, dada la buena dinámica de crecimiento que registró la colocación de cartera, rentabilizando los activos de la cooperativa. Este indicador supera ampliamente el mínimo exigido por los entes de control (**9%**), siendo uno de los mejores indicadores del sector financiero.

Rendimiento de Cartera

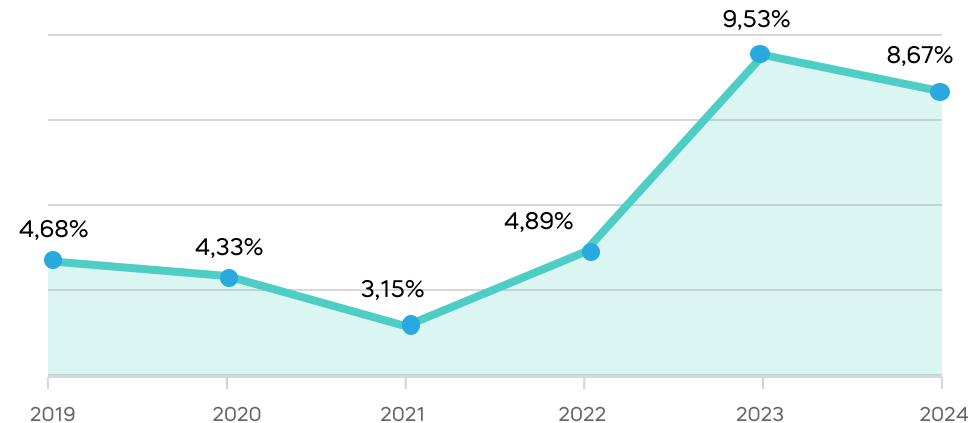


Margen de Intermediación



Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

Costo de los Recursos



El 2024 fue un año dinámico en tasas de interés, con una inflación a la baja disminuyendo 408 puntos básicos (pb) en el año, al pasar de **9,28%** al cierre del 2023 a **5,20%** finalizando el 2024. Lo anterior, conllevó a que el Banco de República disminuyera la tasa de política monetaria en **350 pb**, del **13%** en diciembre 2023 bajó al **9,50%** en diciembre 2024, generando una tendencia a la baja en las tasas de referencia del mercado durante todo el año 2024.

En este contexto, la Financiera Comultrasan ha gestionado de forma oportuna las tasas de interés, con su enfoque en ser más cercana y social, logró mantener un rendimiento de la cartera competitivo, generando tasas de colocación en promedio inferiores a las del sector financiero, buscando generar una mayor inclusión financiera y desarrollo de las comunidades donde hacemos presencia.

El costo de los recursos, el cual se compone de los ahorros, CDAT, ahorros programados y el costo del crédito externo, se ubicó al final del año en **8,67%**, superando en cerca de **350** puntos básicos la inflación del año, lo cual refleja el compromiso de la cooperativa con sus asociados inversionistas en brindar una rentabilidad adecuada, generando valor a sus recursos.

La excelente gestión en la administración de las tasas de interés se ve reflejada en el margen de intermediación, el cual cerró el 2024 en **11,15%**, superando los registros de los dos años anteriores. La estabilidad en este indicador refleja la habilidad de la cooperativa para equilibrar sus ingresos y costos, asegurando así su viabilidad a largo plazo.



Cuadro. Resumen Estado de Resultados Integral

(\$ millones de pesos)

	DIC-20	DIC-21	DIC-22	DIC-23	DIC-24	Crecimiento 2024	
						\$ Millones de pesos	% Porcentual
Ingresos 1/	\$ 213.346	\$ 203.901	\$ 244.387	\$ 320.945	\$ 351.506	\$ 30.561	9,52%
Costos	\$ 38.262	\$ 31.032	\$ 49.771	\$ 102.932	\$ 100.833	-\$ 2.099	-2,04%
Gastos Administrativos 2/	\$ 91.131	\$ 102.138	\$ 129.885	\$ 141.901	\$ 156.497	\$ 14.596	10,29%
Deterioros Netos 3/	\$ 72.407	\$ 19.098	\$ 21.730	\$ 49.900	\$ 51.187	\$ 1.287	2,58%
Otros Gastos 4/	\$ 3.917	\$ 5.599	\$ 6.117	\$ 5.708	\$ 4.769	-\$ 940	-16,46%
Excedente Neto	\$ 7.628	\$ 46.034	\$ 36.884	\$ 20.504	\$ 38.221	\$ 17.716	86,40%

La gestión de los **líderes y consejo de administración de la Financiera Comultrasan**, acompañada del trabajo mancomunado de sus trabajadores, la confianza de los asociados y proveedores se refleja en los buenos resultados presentados en el año 2024.

Fuente: Estados financieros Comultrasan.
1/ Los ingresos no contemplan los reintegros de provisión de cartera.
2/ Los gastos administrativos están compuestos por: gastos financieros, beneficios a empleados y gastos generales.
3/ El deterioro neto contempla los reintegros de las provisiones.
4/ Los otros gastos están compuestos por: depreciaciones y otros gastos no operativos.

En materia de ingresos, la cooperativa obtuvo un crecimiento notable, alcanzando los **\$351.506** millones de pesos, lo que representa un incremento del **9,52%** en comparación con el año anterior. Este aumento en los ingresos refleja la confianza de los asociados y la efectividad de las estrategias implementadas para fomentar el crecimiento de la cartera, la gestión en las tasas de interés y administración del portafolio de inversiones. La cooperativa ha logrado consolidarse como una entidad sólida y confiable, capaz de ofrecer productos y servicios financieros que responden a las necesidades de la comunidad.

El eficiente control en el costo de intereses se vio compensado en una reducción del **2,04%**, logrando mejorar el margen financiero de la cooperativa. Por otra parte, los gastos administrativos presentaron un crecimiento del **10,29%**, con el objetivo de fortalecer la inversión en infraestructura y tecnología, así como la capacitación del personal para mejorar la calidad del servicio.

De la misma manera, las estrategias implementadas para el mantenimiento y control de la cartera vencida, acompañadas del compromiso de nuestros asociados, se evidenció en el buen comportamiento del deterioro neto, que presentaron un incremento menor del **2,58%**.

Por su parte, el excedente neto de la cooperativa experimentó un incremento del **86,40%**, alcanzando los **\$38.221** millones de pesos. Este crecimiento refleja no solo la eficiencia operativa, sino también el compromiso de la cooperativa con la generación de valor para sus asociados. La reinversión de estos excedentes en programas sociales que conlleven al desarrollo de las comunidades donde hacemos presencia asegura que la cooperativa continúe siendo un pilar fundamental para el progreso económico y en línea con sus objetivos estratégicos de ser transformadora y social.

Financiera Comultrasan, la cooperativa de todos se ha consolidado como una entidad financiera que va más allá de los servicios tradicionales. Su enfoque en ser más cercana y social ha permitido un crecimiento sostenido y un impacto positivo en la comunidad. Los datos reflejan una cooperativa comprometida con el desarrollo integral de sus asociados, demostrando que la cooperación y la solidaridad son pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad.



Ejecución estratégica

En Financiera Comultrasan nos hemos establecido a partir de la metodología prospectiva, un escenario apuesta para el año 2033 denominado “**Financiera Comultrasan Transformadora y Social**”, el cual continuamos construyendo desde las variables estratégicas: **Marketing; Talento Humano; Responsabilidad Social; Ruta Digital; Eficiencia en Procesos, Productos y Servicios; y Gobernabilidad**. Cada una de estas variables enmarca la ejecución de las estrategias organizacionales.

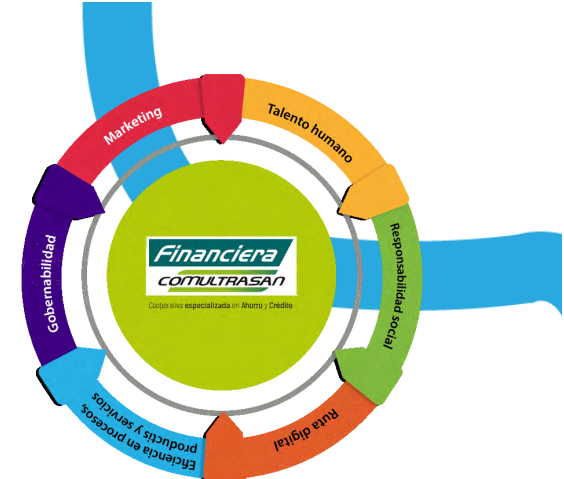
Transformadora
Social



Transformadora y Social

Durante el 2024, se lograron grandes avances frente a las expectativas del año anterior, demostrando que el progreso sostenible se alcanza mediante la mejora continua y el trabajo en equipo. Sin embargo, conscientes de que las estrategias deben evolucionar para adaptarse a nuevos desafíos y oportunidades, se inició un proceso integral de revisión. Este proceso busca realizar los ajustes correspondientes para responder a las demandas del entorno y alcanzar los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo.

En Financiera Comultrasan, cada paso dado en 2024 nos acerca más a un mañana transformador. Los logros alcanzados nos impulsan a seguir soñando y trabajando por un futuro donde el bienestar de los asociados y el impacto social sean el reflejo de nuestra esencia cooperativa. El camino hacia el 2033 está trazado, y juntos seguiremos construyendo esta gran historia.



Marketing 2024

Una experiencia **omnicanal** para
estar más cerca de todos



“ Acciones y estrategias que la cooperativa realiza, utilizando canales phygital (presencia de una misma persona tanto en el mundo físico como en el digital) para promover los productos y servicios, atraer nuevos negocios, crear relaciones y desarrollar una identidad de marca. Integra las técnicas y canales tradicionales con las digitales bajo un modelo de comunicación omnicanal, para mejorar la experiencia de los asociados y clientes potenciales dando respuesta a sus necesidades. ”

Marketing

2024

Transformadora
Social

El marketing en nuestra cooperativa es la puerta que nos acerca a cada asociado, convirtiendo cada interacción en una oportunidad para fortalecer la confianza y construir relaciones duraderas. A través de estrategias innovadoras y una comunicación auténtica, logramos estar presentes en los momentos que realmente importan, ofreciendo soluciones que hacen la diferencia. Ser La cooperativa de todos: más cercana y social es hablar el mismo idioma de nuestra comunidad, comprender sus necesidades y estar siempre ahí, en el mundo físico y digital, con un mensaje de acompañamiento y compromiso.

A lo largo del 2024, la cooperativa reforzó su compromiso con la inclusión financiera, enfocándose en brindar apoyo integral a los trabajadores independientes informales. Estas acciones se orientaron para fortalecer su estabilidad económica y promover su desarrollo sostenible.

Se consolidaron nuevas alianzas con el segmento de independientes, apoyando al sector microempresario. Por ello se creó un convenio de colaboración para atender a más de **4.000 asociados** con la agremiación Asotenderos en Bucaramanga y su área metropolitana, beneficiándolos con tasas más favorables, que les permiten seguir creciendo con sus negocios.



María Eugenia Fonseca
Representante Asotenderos

La cooperativa reafirmó su compromiso con el desarrollo económico de los microempresarios a través del programa del Gobierno Nacional **"Economía Popular"**, respaldado por el Fondo Nacional de Garantías (FNG).



Seguimos fortaleciendo nuestra relación con los asociados y optimizando la gestión comercial. En este sentido, se implementó el visor de información comercial en las agencias de la cooperativa, el cual permite a los canales de venta visualizar de forma dinámica y centralizada la información de los asociados como: la segmentación comercial, resultados de los modelos analíticos, productos preaprobados, participación en campañas comerciales y de crédito, productos y servicios recomendados, entre otros. A través de esta herramienta, se realizaron más de 300 consultas exitosas, distribuidas en **42 agencias**.

Catálogo Digital

En su proceso estratégico de transformación digital, Financiera Comultrasan está fortaleciendo su presencia en el entorno digital. En **2024**, la cooperativa logró avances significativos en la comercialización de productos de ahorro y crédito a través de plataformas digitales, lo que le permitió adaptarse a las nuevas necesidades de sus asociados.

La transición hacia lo digital no solo ha simplificado los procesos, sino que también ha mejorado la experiencia del usuario al ofrecer productos de ahorro y crédito que responden a las demandas del mercado. Durante el año **2024**, se registraron más de **27.000** solicitudes de crédito para productos como Crédito Estudio y Tarjeta de Crédito, con un 27% de estos solicitantes perteneciendo al grupo de jóvenes entre **18 y 28 años**, lo que refleja la aceptación y confianza de los asociados en estos nuevos canales. Estos esfuerzos en digitalización consolidan el camino de Financiera Comultrasan hacia una mayor competitividad y sostenibilidad en el sector financiero y cooperativo.

Campañas comerciales

En 2024, se llevó a cabo una serie de campañas comerciales con un enfoque estratégico, logrando un impacto notable en sus resultados. Se destacan las siguientes campañas:

- **Beneficios que crecen contigo.** Continuamos otorgando beneficios financieros con descuentos de hasta el 100% en costos de retiros en cajeros automáticos nacionales y cuota de manejo de tarjeta débito, beneficiando a más de **2.933 asociados**, lo que refleja el compromiso de Financiera Comultrasan por apoyar la economía de sus asociados y fomentar su bienestar financiero.



Tasas especiales en productos de captación. Se implementaron campañas dirigidas a ofrecer tasas especiales en productos de captación, tanto para asociados como para el público en general. Estas iniciativas incluyeron promociones atractivas para Cuentas de Ahorro, el Plan de Ahorro Programado (PAP) y Certificados de Depósito a Término (CDAT). Tales como: **"Ahorra a tu manera"** y **"Tenemos una Mega Tasa"**.

- **Campaña Parche Educativo.** Financiera Comultrasan reafirma su compromiso con la educación de los jóvenes, al facilitar el acceso a créditos para estudios formales e informales. En 2024, más de 1.900 asociados se beneficiaron de esta iniciativa, que permitió un desembolso total de **\$10.099 millones**. Adicionalmente, la cooperativa se destacó por ofrecer canales efectivos de recaudo de matrículas a través de convenios con universidades, logrando captar más de **\$8.000 millones**.
- **Campaña Tarjeta de Crédito.** Se implementaron campañas que combinaron medios digitales y tradicionales enfocadas en incentivar la solicitud y uso de la tarjeta de crédito. Entre los atributos más destacados estuvieron las tasas competitivas y cero costos en cuota de manejo.
- **Festival del Crédito.** Esta campaña se diseñó con el propósito de promover tasas preferenciales dirigidas a diferentes segmentos de la población. Durante el año 2024,

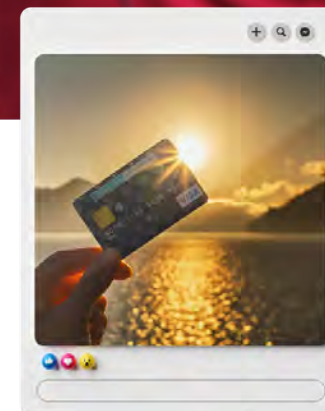
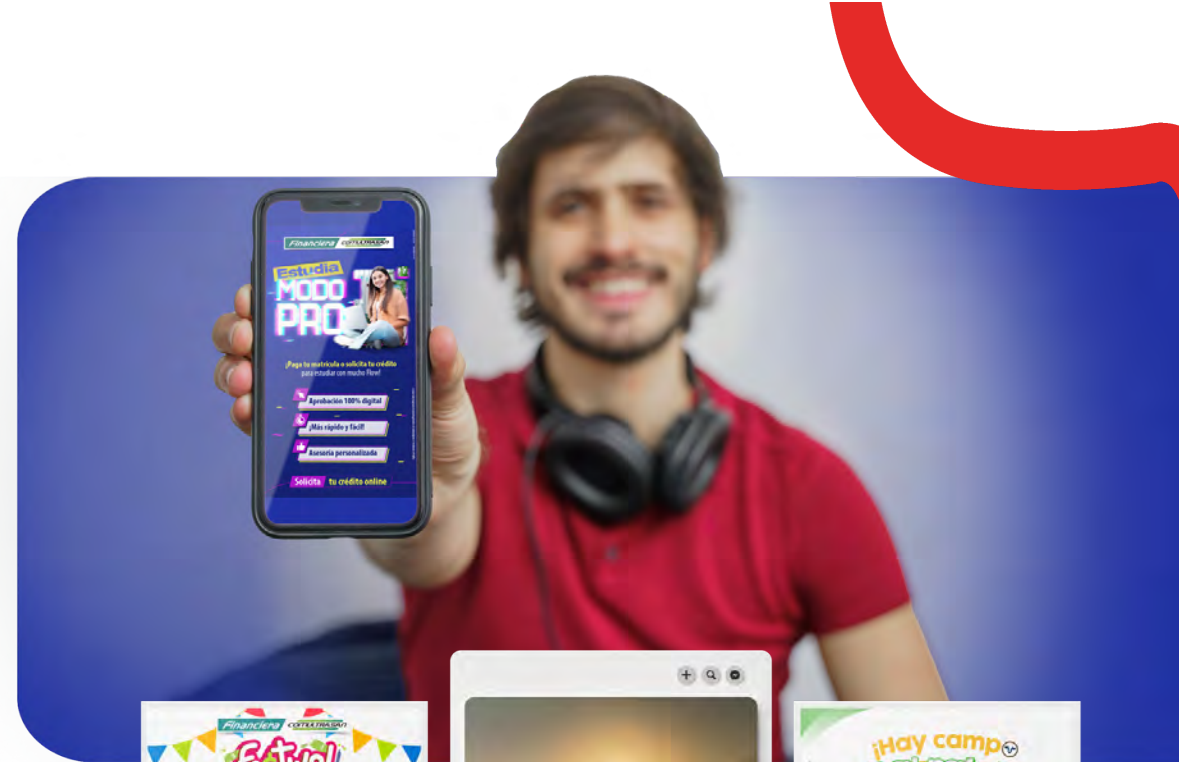
logró una destacada colocación de \$421.172 millones en el segmento de empleados y \$292.693 millones en el segmento de independientes. Esta acción no solo mejoró el acceso al crédito para los asociados, sino que también contribuyó de manera significativa al cumplimiento de los objetivos establecidos por la cooperativa.



Renson Yesid Godoy
Asociado agencia de Lebrija.



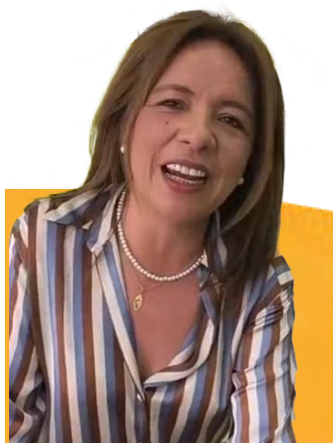
- **Hay campo pa'rato.** Orientada al sector agropecuario, esta campaña destacó beneficios claves, tales como costos reducidos, tiempos de respuesta ágiles y tasas preferenciales, gracias al apoyo de Finagro. La iniciativa resultó en beneficios para 3.055 pequeños y medianos productores. Esto consolidó el compromiso de la cooperativa con el desarrollo agrícola.



- **Premios por montón.** La campaña fue implementada con el objetivo de incentivar el crecimiento en las variables de captación y colocación, así como mejorar el indicador de actualización de datos, fomentar el pago puntual de créditos y promover las transacciones a través de los canales virtuales entre los asociados.

Como resultado de esta campaña realizada entre junio y diciembre se logró una captación superior a los **\$6.457 millones** en aportes, colocación por uso de tarjeta de crédito superior a los **\$73.500 millones** y que el **83,26%** de los asociados transaccionalmente activos actualizara sus datos, reflejando el éxito y efectividad de la campaña.

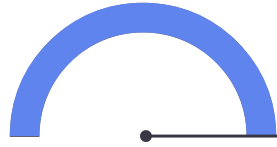
- **Gana pagando el impuesto.** En su compromiso por contribuir al crecimiento de las regiones donde opera, Financiera Comultrasan facilitó el recaudo de impuestos a través de convenios con más de **20 alcaldías**.



Así se vivió la entrega de premios con nuestros asociados. Premios por montón

Aguinaldo navideño. Como un reconocimiento a la confianza mutua, la cooperativa entregó 8.000 obsequios navideños a nivel nacional. Esta iniciativa fue una muestra de gratitud hacia los asociados por su confianza y apoyo constante a lo largo del año.





Comportamiento de la estrategia de comunicación digital

La estrategia de comunicación digital priorizó Meta (Facebook e Instagram), demostrando un enfoque diversificado. Esto se evidencia en la creación de 541 anuncios con diversas creatividades y mensajes. Como resultado, se obtuvo un alcance masivo de 62 millones de usuarios y 227 millones de impresiones, lo que refleja una alta visibilidad de la marca y penetración en el público objetivo.

En comparación con otras plataformas, Google Ads generó un alto nivel de interacción, con 84 mil clics provenientes de 1.3 millones de impresiones, resultado de la ejecución de 12 campañas estratégicas

En 2024, Financiera Comultrasan refuerza su compromiso de ser "La cooperativa de todos: más cercana y social" a través del desarrollo de estrategias inclusivas y la creación de contenidos audiovisuales que conectan de manera auténtica con su comunidad.

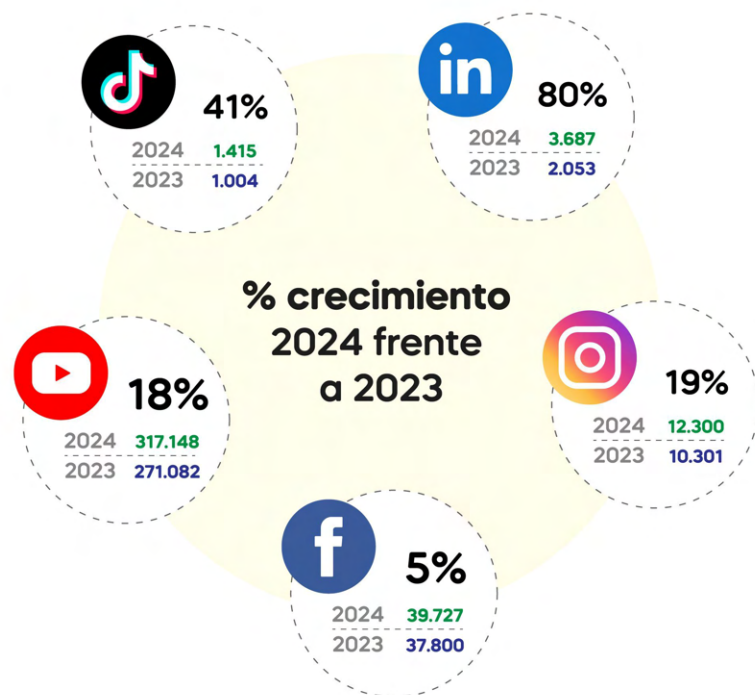
Más videos tendencias: la producción de más videos se consolidó como una herramienta clave en nuestra estrategia de comunicación, alineándose con las tendencias de redes sociales para captar la atención de nuestras audiencias.

Monitoreo de medios digitales: se estandarizó la generación de reportes trimestrales de monitoreo de marca, los cuales son transmitidos a la Gerencia de Riesgos y a la Gerencia General como una estrategia clave para prevenir posibles crisis de imagen y fortalecer la reputación institucional.



Resultados en Redes Sociales

La gestión de nuestras redes sociales continúa siendo clave para conectar con nuestros asociados y la comunidad. Los siguientes fueron los resultados:

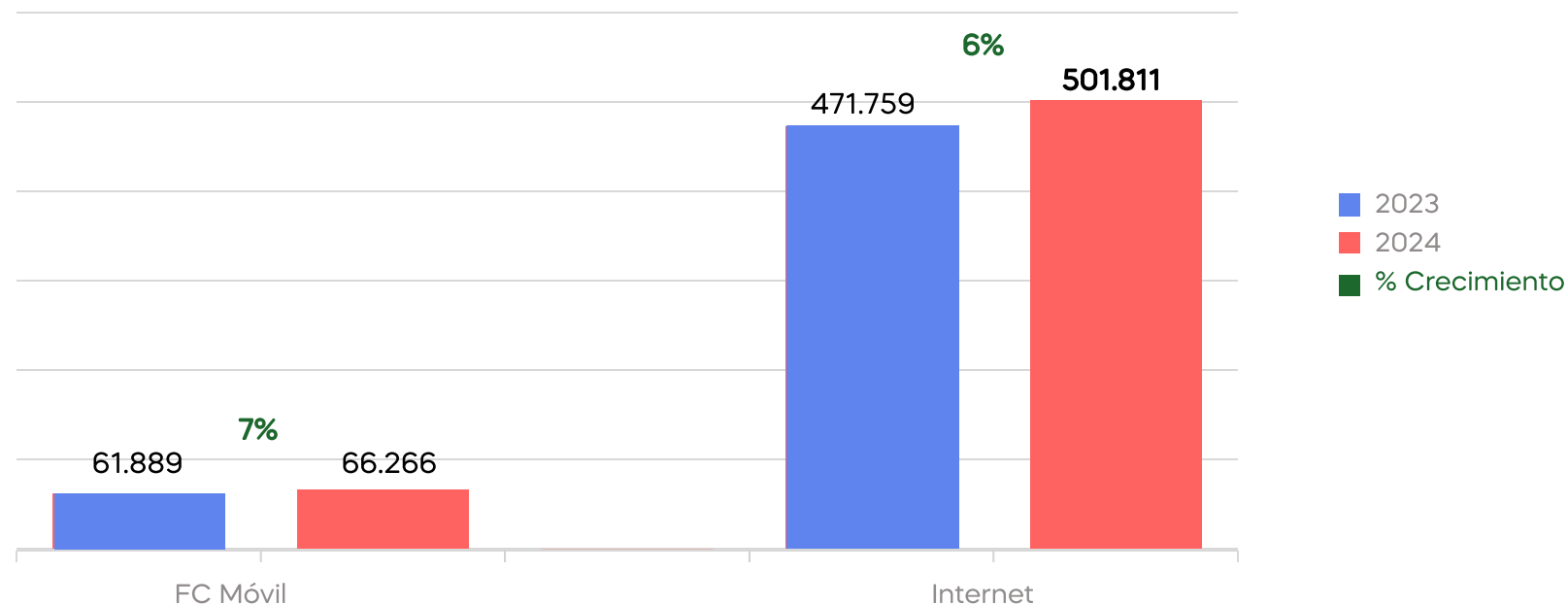


Se destaca el crecimiento del **80%** en los seguidores de LinkedIn, lo que indica un fuerte aumento en esa plataforma y la oportunidad de enfocarnos en contenido especializado. Por su parte, **TikTok** presentó un **41%** de crecimiento, con una tendencia positiva y mayor engagement con la audiencia joven; lo cual es correspondiente con el comportamiento de Instagram, que continuó su consolidación con un crecimiento de **19%**.

Durante el **2024** se registraron **6.310** nuevos usuarios al formulario de Boletín en nuestra página web. Lo que evidencia el interés de conocer más sobre la cooperativa y suscribirse al informativo.



Crecimiento de operaciones monetarias canales virtuales



La cooperativa ha continuado fortaleciendo sus canales virtuales (agencia virtual y la aplicación móvil), cerrando el año 2024 con más de **135.000 usuarios** que realizaron más de **568.000 transacciones** por un valor cercano a los **\$516.000 millones**, consolidándose como el segundo canal más utilizado por nuestros asociados.

A lo largo del 2024, Financiera Comultrasan reafirmó su propósito de ser La cooperativa de todos: más cercana y social, impulsando estrategias que fortalecen la inclusión financiera y el bienestar de nuestros asociados. Desde el apoyo a trabajadores independientes hasta la consolidación de campañas comerciales y la expansión de nuestros canales digitales, cada acción ha estado orientada a generar impacto real en la vida de miles de personas.

Talento Humano

2024

Avanzamos contigo y
transformamos realidades



“ Factor humano como elemento esencial y factor determinante que permite impactar directamente en la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de estrategias de reconocimiento, posicionamiento, desarrollo integral, fortalecimiento de habilidades y competencias. ”

Talento Humano

2024

Transformadora
Social

El corazón de nuestra cooperativa está en las personas que la hacen posible. El Talento Humano es el pilar fundamental que impulsa nuestra productividad, fortalece nuestra identidad y nos permite cumplir con nuestros objetivos organizacionales. Ser La cooperativa de todos: más cercana y social significa valorar y empoderar a quienes, con su talento, construyen día a día el camino hacia un futuro más sólido y sostenible.

Número de trabajadores

 **1.120**



Mujeres
61%



Hombres
39%



Trabajadores
con más de
**5 años de
antigüedad**
61%

Término **fijo**
11%

Término **indefinido**
84%

Contrato de aprendizaje
5%

Trabajadores
hasta **45 años**
83,5%



Trabajadores
mayores o
iguales 46 años
16,5%



Total líderes
mujeres
57%



Del total de
vacantes para
promoción interna
el **55,4%** fue
cubierto con
personal de la
Cooperativa



- Información a corte de 31 de diciembre 2024

En Financiera Comultrasan, el desarrollo integral del talento humano es una prioridad estratégica que trasciende las metas operativas. Durante 2024, se promovió el compromiso, la innovación y la cohesión organizacional, gestionando un ambiente laboral donde cada trabajador es valorado como un pilar esencial del éxito organizacional. Nuestra gestión se enfocó en potenciar el crecimiento profesional y personal, con una cultura cooperativa basada en la confianza, el servicio y el desarrollo sostenible. A través de programas estratégicos, iniciativas transformadoras y una atención permanente al bienestar, fortalecimos el sentido de pertenencia, la motivación y el empoderamiento, esenciales para enfrentar los retos de un entorno dinámico.

En 2024, más de **\$10.500 millones** a la gestión del talento humano, impactando positivamente la vida de todos nuestros trabajadores. Esta inversión refleja nuestro compromiso con su crecimiento, bienestar y desarrollo, impulsando un equipo más fuerte, preparado y apasionado por construir juntos el futuro de nuestra cooperativa.

A través de programas estratégicos, promovimos su desarrollo profesional, el sentido de pertenencia y su calidad de vida, siempre con la seguridad como pilar fundamental. A continuación, presentamos los avances en nuestros principales programas: **Desarrollo integral**, orientado al crecimiento profesional y personal; **Cultura**, para fortalecer nuestros valores y el trabajo colaborativo; **Bienestar**, enfocado en el equilibrio y la calidad de vida; y **Seguridad y salud**, priorizando el cuidado físico y emocional de todo nuestro equipo.



Desarrollo integral de nuestro Talento Humano

En 2024, Financiera Comultrasan reafirmó su compromiso con el crecimiento integral de su equipo humano mediante un robusto programa de capacitación, beneficiando a **más de 1.000 trabajadores** con una inversión superior a los **\$448 millones**. Este proceso formativo se fundamentó en tres pilares clave: Liderazgo, para desarrollar habilidades que impulsen una gestión cercana y efectiva; Entrenamiento y actualización, para mantener a nuestro equipo al día en conocimientos técnicos y tendencias del sector; y **Onboarding (inducción institucional)**, para integrar a los nuevos colaboradores a la organización y fortalecer su sentido de pertenencia. Estas acciones reflejan nuestra apuesta por potenciar el talento humano, promoviendo su desarrollo profesional y elevando la calidad del servicio a nuestros asociados.



- **Liderazgo: Formamos líderes que inspiran y transforman.**

Financiera Comultrasan impulsó el desarrollo de competencias de liderazgo entre sus colaboradores, fortaleciendo su capacidad para gestionar equipos, inspirar con el ejemplo y tomar decisiones alineadas con los valores de la cooperativa. A través de programas y capacitaciones especializadas, se promovieron habilidades estratégicas, comunicativas y de gestión emocional, preparando a 208 líderes (99,04% del total de líderes) para enfrentar desafíos con empatía y visión colectiva. Este pilar es fundamental para construir una cultura organizacional sólida, donde el liderazgo cercano, participativo y ético se traduzca en un servicio más humano y social hacia nuestros asociados.

En 2024 se realizaron las capacitaciones **"Liderando desde el corazón"** y **"Liderazgo Evolutivo"** que fortalecieron la cultura organizacional y contribuyeron al desarrollo integral de los líderes y sus equipos de trabajo.

Estos esfuerzos demuestran el compromiso de Financiera Comultrasan con el desarrollo integral de sus trabajadores y comunidades, fomentando un ambiente de aprendizaje permanente que impulsa el crecimiento personal, profesional y social.



- **Entrenamiento y actualización:**
Fortaleciendo conocimientos y habilidades de nuestro talento

Reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento profesional y laboral mediante programas de entrenamiento y actualización. Estos procesos abarcaron tanto la actualización interna, enfocada en fortalecer el conocimiento de nuestras políticas, procesos y herramientas corporativas; como la actualización externa (formal y no formal), dirigida a ampliar el dominio sobre tendencias del sector, nuevas tecnologías y mejores prácticas del mercado. Con estas iniciativas, **beneficiamos a más de 1.000 colaboradores** e impulsamos el desarrollo integral de nuestro equipo, garantizando su preparación para afrontar los retos del entorno y contribuir al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Respecto a la actualización interna, se desarrolló el programa “Actualízate: Renueva tu saber y no pares de aprender”, el cual promovió la formación reglamentaria y técnica mediante herramientas digitales (microcontenidos y gamificación), fortaleciendo sus conocimientos en áreas como sistemas de administración de riesgos (SIAR, SARO, SARL, SARM), SARLAFT, continuidad del negocio (BCP), seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), protección de datos personales y plan de crisis de imagen (SG-SI).



Renueva tu saber y no pares de aprender

Programas

Sistemas de administración de riesgos (SIAR, SARO, SARL, SARM)

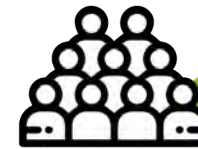
Seguridad de la información-Protección de datos personales

SARLAFT

Continuidad del negocio (BCP)

Seguridad y salud en el trabajo

Plan de crisis de imagen



Número de participantes

1002



Cumplimiento

99,8%*

*Se excluyen colaboradores con incapacidades o licencias laborales.

Así mismo, se desarrollaron procesos de **entrenamiento laboral especializados** para los colaboradores que ingresan a la cooperativa o quienes brindan apoyo en las agencias y se creó la metodología **"Autocapacítate"**, que fomenta la autogestión del conocimiento a través de recursos digitales accesibles en cualquier momento y lugar.

Por otra parte, respecto a la Actualización externa hemos impulsado el aprendizaje continuo y el desarrollo integral de nuestros colaboradores, con programas de educación formal (pregrado y posgrado) y no formal (diplomados, seminarios, congresos, talleres).

Actualización externa



Onboarding (Inducción)

Se implementaron metodologías de aprendizaje digital en **Inducción Institucional**, que facilitaron el aprendizaje autónomo y fortalecieron la integración de nuevos trabajadores. Como parte de esta iniciativa, se reforzó la **"Bienvenida a nuevos trabajadores"** para promover una experiencia positiva desde el ingreso, facilitando su adaptación a la cultura organizacional, valores, objetivos y procesos de la empresa. Asimismo, se rediseñó el plan **"Soy Mentor Financiera Comultrasan"**, capacitando a trabajadores de los canales de microfinanzas y fuerza comercial en habilidades de mentoría y coaching, con el propósito de fortalecer su desarrollo y acompañar la adaptación de los nuevos colaboradores.



Bienestar y beneficios extralegales: Hacia un equilibrio entre vida y trabajo

La cooperativa reafirmó su compromiso con el bienestar de sus trabajadores, invirtiendo más de **\$8.400 millones** en **beneficios extralegales** e incentivos laborales, impactando positivamente la calidad de vida de todos sus colaboradores. Esta significativa inversión se reflejó en programas que reconocen su esfuerzo y promueven su desarrollo integral, entre los que destacan: retorno por productividad, prima extralegal de fin de año, prima extralegal de mitad de año, prima extralegal de vacaciones, prima de antigüedad, auxilios educativos y aportes al ahorro (Fondo Mutuo). Estas acciones reafirman nuestro compromiso de acompañar y respaldar a quienes día a día construyen el presente y el futuro de nuestra cooperativa, se destacan las siguientes:

Fortalecimos acciones claves como la modalidad de **trabajo híbrido y en casa**, con un incremento del **78%** frente al año anterior, de trabajadores bajo esta modalidad; y se promovieron los horarios alternativos.

Además, reafirmamos nuestro compromiso hacia nuestros trabajadores a través de actividades adicionales como la integración de fin de año, el reconocimiento a la permanencia (quinquenios), la noche de reconocimientos, la convención anual, el día de la familia, el día del niño, el día de cumpleaños del colaborador y entregamos obsequios para los hijos de empleados. Estas experiencias fortalecieron los lazos familiares y generaron un ambiente de unidad que refleja nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros colaboradores.



Seguridad y Salud para todos

La cooperativa reafirmó su compromiso con la salud y el bienestar de sus trabajadores mediante una inversión de más de **\$1.700 millones**, beneficiando a todos sus colaboradores con programas integrales orientados al cuidado físico, emocional y social. Estas iniciativas incluyeron campañas de salud preventiva, evaluaciones médicas, actividades de promoción del autocuidado, preparación de emergencias, inspecciones y programas de acompañamiento psicosocial, con el objetivo de fomentar un ambiente laboral saludable y seguro. Con estas acciones, seguimos impulsando el bienestar integral de quienes son el motor de nuestra cooperativa.

• En prevención para la salud

Con el objetivo de concienciar sobre la importancia de las prácticas de autocuidado en sus actividades diarias, se realizaron talleres al aire libre “El cuidado está en tus manos”. Dichas actividades se centraron en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, abordando y reconociendo los aspectos relacionados con los riesgos psicosocial, vial y biomecánico asociados al entorno laboral.

Se promovieron los entornos saludables mediante inspecciones de puestos de trabajo, elementos de emergencia y condiciones de seguridad en todas las agencias. A través del programa de riesgo biomecánico, trabajamos en la disminución de lesiones osteomusculares relacionadas con la actividad laboral, mediante la ejecución de pausas activas saludables, inspecciones y mejoras a los puestos de trabajo, realizamos seguimiento a las condiciones de salud y sensibilización sobre la importancia de las buenas prácticas de higiene postural.



Se realizaron exámenes médicos a los trabajadores de la cooperativa. Estos exámenes nos permiten monitorear las condiciones de salud y tomar medidas para contribuir al bienestar, generando ambientes de trabajo sanos. Asimismo, realizamos acompañamiento psicosocial, ofreciendo el beneficio de orientación psicológica de hasta el **80%** del valor de la consulta con profesionales especializados, contribuyendo así al mejoramiento de la salud y el bienestar de los trabajadores y sus familias.

De la misma manera, promovimos el acceso a consultas y tele consultas con médicos especializados, orientación psicológica y ofrecimos actividades recreativas, deportivas y apoyo económico para gimnasios y masajes terapéuticos.

Adicionalmente se realizaron diferentes actividades de capacitación y sensibilización en temas como cuidado auditivo, estilos de vida saludable, prevención de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, prevención de riesgo químico, entre otros.

• En Higiene y seguridad

Alineados a nuestro compromiso con la promoción del trabajo seguro y saludable, durante el 2024 se realizaron diferentes actividades que apuntan a la prevención de accidentes y al cuidado de la salud de los trabajadores.

Enfocados en la prevención y adecuada actuación ante posibles emergencias, se ejecutó el simulacro nacional con participación de todos los centros de trabajo de Financiera Comultrasan.

A través de la implementación del plan estratégico de seguridad vial, se realizó intervención a los trabajadores que se movilizan en motocicletas diariamente por sus actividades laborales; validando la idoneidad de sus vehículos con inspecciones preoperacionales, la ejecución de pruebas viales, el seguimiento documental y la ejecución de simulacros viales, además se realizaron talleres de habilidades y destrezas viales en el área metropolitana de Bucaramanga.

• Cumplimiento legal

Dando cumplimiento al Decreto 1072/2015 fomentamos espacios de participación y consulta, en los que los trabajadores pueden realizar reportes de sus condiciones de salud, y contribuir también con la identificación de riesgos laborales. En el 2024, más de 1.000 trabajadores participaron en las encuestas de monitoreo y seguimiento establecidas para el diagnóstico y la implementación de las actividades de prevención y control.

Así mismo, conforme la Resolución 2646/2008 y como parte del programa de prevención, se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial para todo el personal de la cooperativa, con el fin de mejorar los entornos laborales en pro del bienestar de todos los colaboradores.

Durante el 2024 se realizaron charlas de sensibilización y capacitaciones a toda la cooperativa con el fin de socializar las políticas y protocolos de acción establecidos para la prevención de acoso sexual, del acoso laboral, y la violencia contra la mujer en los lugares de trabajo, lo anterior acorde con la Circular 026/2023 y la Ley 2365/2024.

En cumplimiento al artículo 230 del Código Sustantivo del Trabajo –CST– la cooperativa entregó dotación institucional a sus trabajadores (invirtiendo alrededor de 367 millones de pesos).

Por otra parte, para el 2024 se realizaron elecciones y nombramientos de los integrantes de los nuevos comités de CONVIVENCIA LABORAL y COPASST con vigencia 2024–2026, en cumplimiento de la Resolución 652/2012 y la Resolución 2013/1986, respectivamente.

En Financiera Comultrasan, la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son más que un deber: son nuestra esencia. En 2024, cada simulacro, capacitación y evaluación reafirmó nuestro compromiso de construir un entorno laboral seguro, saludable e inclusivo. Más allá del cumplimiento legal, trabajamos por crear un espacio donde cada persona se sienta protegida, escuchada y valorada. Seguiremos avanzando juntos, cuidando a quienes hacen grande nuestra cooperativa.

Se destacan iniciativas como la reducción de la jornada laboral a **44 horas y 30 minutos** semanales, superando la normatividad establecida en la ley 2101 de 2021 que establece jornadas laborales de 47 horas del 1 de enero al 14 de julio de 2024 y de 46 horas a partir del 15 de julio de 2024

Cultura: Fortaleciendo nuestros valores y sentido de pertenencia

Reafirmamos nuestro compromiso con el fortalecimiento de la cultura organizacional, invirtiendo más de **\$16 millones** para impulsar iniciativas que promovieron nuestros valores cooperativos, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo. Con estas acciones llegamos a todos nuestros colaboradores, quienes participaron en programas, actividades y eventos diseñados para construir un ambiente laboral inclusivo, colaborativo y alineado con nuestra esencia cooperativa.

Durante el 2024, **se reestructuró la estrategia de incentivos y reconocimientos** basada en tres ejes fundamentales: **beneficios orientados al desarrollo**, impulsando el crecimiento profesional y personal; **beneficios económicos**, que valoran el esfuerzo y fomentan la estabilidad financiera; y **beneficios para el ambiente laboral**, destinados a promover la integración, el bienestar y un entorno de trabajo positivo. Con estas acciones, seguimos cultivando una cultura que inspira, une y motiva a quienes hacen parte de nuestra gran familia.

Posteriormente, para reforzar el sentido de pertenencia y dar mayor visibilidad a estos esfuerzos, lanzamos la campaña de endomarketing titulada **"Me quiere y me valora"**, diseñada para resaltar el impacto de los beneficios. Esta iniciativa buscó **inspirar, motivar y fortalecer** el vínculo emocional entre los colaboradores y la organización, promoviendo un ambiente laboral basado en el reconocimiento, la gratitud y el orgullo de pertenecer a nuestra gran familia cooperativa.

¡Me  quiere  y  me Valora!



Inclusión y oportunidades

En Financiera Comultrasan, la inclusión es más que una característica: es parte esencial de nuestra cultura y de nuestro compromiso con el desarrollo integral de las personas. Creemos en la igualdad de oportunidades como base de una sociedad más justa. Por eso, garantizamos espacios donde cada colaborador se sienta valorado, escuchado y representado.

En la cooperativa, reafirmamos nuestro compromiso con la participación activa de la mujer en nuestra fuerza laboral. Con un **57%** de representación, las mujeres desempeñan un papel esencial en la construcción de equipos, la toma de decisiones estratégicas y el direccionamiento de nuestra organización.

Por otra parte, generamos oportunidades y construimos un futuro más inclusivo, a través del convenio internacional del programa “Técnico Laboral en Servicios y Operaciones Microfinancieras”, se brindaron oportunidades de formación a 29 jóvenes aprendices de Bucaramanga, Bogotá, Barrancabermeja, Aguachica, Valledupar y San Alberto (Cesar). Este programa, implementado en conjunto con el SENA y la Fundación Sparkassenstiftung Alemana, utiliza una metodología dual híbrida que combina aprendizaje teórico y práctico, facilitando su vinculación con el sector microfinanciero y mejorando su calidad de vida.



Meik Proescher

Director del proyecto Regional BMZ Colombia



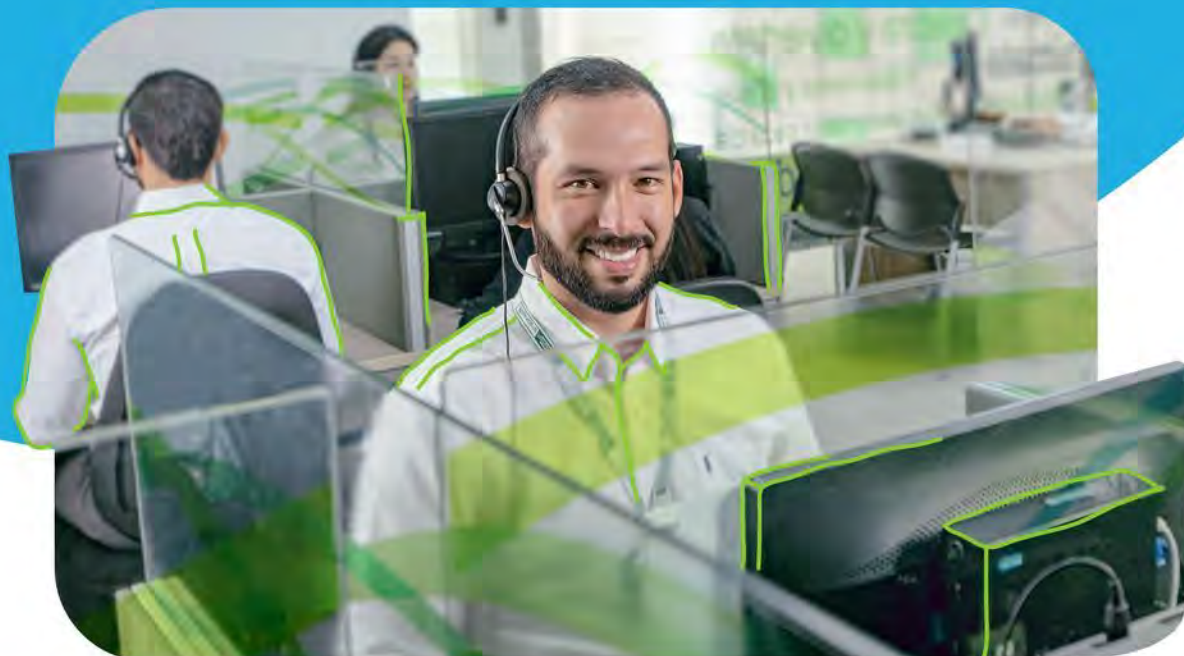
Sparkassenstiftung Alemana
LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE

En Financiera Comultrasan, la educación financiera es parte de nuestra esencia y cultura, arraigada en nuestro ADN como cooperativa de ahorro y crédito. Por ello, en el marco de la campaña **“Ven, te enseño educación financiera”**, realizamos jornadas educativas para promover el ahorro, el uso responsable del crédito y la planificación financiera (entre nuestros colaboradores) pilares fundamentales de nuestra filosofía cooperativa. De esta manera, nuestros trabajadores participaron en actividades diseñadas para fortalecer sus hábitos financieros, reafirmando que el ahorro y el crédito responsable no solo son herramientas económicas, sino parte de nuestra identidad y compromiso con el bienestar integral.

Creemos que el verdadero motor de nuestro crecimiento son las personas. Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el talento humano, invirtiendo en su desarrollo integral, bienestar, seguridad y sentido de pertenencia. Cada programa, capacitación e iniciativa reflejó nuestra convicción de que un equipo empoderado, valorado e inspirado es la base para construir una cooperativa más cercana, social y sostenible. Avanzamos juntos, transformando realidades y cultivando una cultura donde cada colaborador es protagonista del presente y constructor del futuro. Con la fuerza de nuestra gente, seguimos haciendo de **Financiera Comultrasan la cooperativa de todos**.



La cooperativa de todos
Más cercana y social



Eficiencia en Procesos, productos y servicios

2024

Optimizamos para acercarnos
más y servir mejor.

“

Son todas aquellas actividades de valor agregado que dan como resultado un proceso, producto y servicio, donde se puede incorporar tecnología convencional y/o disruptiva para una transformación apreciable y deseada por el cliente interno y externo, aumentando de esta forma, el valor percibido, la disminución de los tiempos de respuesta, optimización del uso de los recursos evitando desperdicios que no generan valor, mejorando los resultados y el uso de los productos y servicios de la cooperativa.

”

Eficiencia en Procesos, productos y servicios

Transformadora 
Social

La eficiencia es clave para transformar la experiencia de nuestros asociados y fortalecer nuestra competitividad. En nuestro compromiso de ser La cooperativa de todos: más cercana y social, trabajamos constantemente en brindar soluciones ágiles, accesibles y sostenibles, asegurando una operación más eficiente y alineada con las necesidades de quienes confían en nosotros.



Inteligencia Artificial para la eficiencia

A través del proyecto **CooperAI**, se fortalecieron las capacidades y competencias del personal en cinco áreas –**comunicación, gestión humana, gestión informática, gestión organizacional y ciencia de datos**– mediante la incorporación de herramientas basadas en inteligencia artificial generativa. Estas soluciones, desarrolladas sobre modelos GPT, optimizan procesos, automatizan tareas y mejoran la productividad en diversos frentes.

Comunicación: los asistentes apoyan la redacción de contenidos, la programación de minisitios personalizados, la revisión y corrección de textos, la producción de videos, automatizando tareas técnicas y facilitando la creación de piezas dinámicas y atractivas.

Gestión Humana: en materia de formación, los asistentes generan contenido, diseñan evaluaciones y talleres, potenciando así el desarrollo de competencias.

Gestión Informática: se proyecta utilizar el asistente para generar planes de pruebas de requerimientos tecnológicos y los archivos de resultado se cargarán en la plataforma para hacer seguimiento.

Ciencia de datos: el asistente crea y valida código para Power BI y Python, contribuyendo de manera integral a la transformación digital de la Cooperativa.

Gestión de procesos e innovación: los asistentes identifican actividades que no agregan valor, proponen la redacción de documentos normativos y facilitan la elaboración de conceptos.

Además, con la incorporación de inteligencia artificial (IA) en línea con la transformación digital en la gestión de cobranza de cartera, se optimizó el proceso permitiendo un contacto más eficiente, con menor tiempo de gestión y mejorando los indicadores de recuperación de cartera; lo cual impactó en el incremento de la productividad. El uso de IA en cobranza no solo ha facilitado un seguimiento ágil y preciso, sino que también ha permitido segmentar a los asociados en función de su perfil y comportamiento. Con la implementación de la IA, se logró incrementar el indicador de productividad pasando de un **68%** a más del **71%** cuadruplicando la eficacia al atender diariamente el 100% de los registros asignados.

Este enfoque innovador refuerza nuestro compromiso de estar más cerca de nuestros asociados y ofrecer soluciones efectivas y modernas.

Futuro digital y ecológico

En nuestra visión de un futuro, hemos optimizado nuestros procesos para reducir el impacto ambiental y mejorar la eficiencia operativa. La simplificación de procedimientos, la reducción del uso de papel y la optimización de recursos nos han permitido minimizar desperdicios y fortalecer nuestro compromiso con el planeta. A través de una gestión más ágil y eficiente, demostramos que la sostenibilidad y la productividad pueden ir de la mano, generando un impacto positivo tanto en la organización como en nuestro entorno.

Mediante el proceso de transformación digital y con el objetivo de gestionar eficientemente los documentos en la cooperativa, se ha fortalecido la **virtualización de documentos**, simplificando trámites y minimizando el consumo de papel, contribuyendo significativamente a la reducción de la huella ecológica. Un ejemplo de ello fue la depuración de las hojas de vida de asociados inactivos que permitió retirar más de **91.000 carpetas de la estantería**. Esta acción no solo optimizó el espacio, sino que también promovió la reutilización de carpetas y ganchos, evitando la producción y desecho de nuevos materiales, lo que resultará en un ahorro de más de **\$463 millones**.



El fortalecimiento del repositorio virtual institucional para el almacenamiento y custodia de imágenes y documentos ha optimizado los costos de administración y ha evitado la necesidad de ampliar el espacio físico del archivo o subcontratar la custodia de documentos. Esto ha reducido el uso de recursos físicos y ha mejorado la accesibilidad y seguridad de la información, eliminando la necesidad de imprimir, fotocopiar y archivar en papel.

A través de la generación electrónica de formatos como el contrato de PAP, el Plan de Capitalización de MGK; la solicitud de asociación y servicios financieros, de transferencia entre cuentas y la eliminación de la impresión en la evaluación de cartera, se logró un ahorro anual superior a **40 millones** de pesos. Así mismo se impulsó la eficiencia de procesos mediante la depuración de formatos. Esta iniciativa simplificó la operación, redujo costos y liberó espacios de archivo.



Optimización que nos acerca

Durante el 2024 implementamos diversas herramientas para brindar respuestas ágiles, seguras y efectivas, eliminando barreras y simplificando cada interacción, se destacan: visitas digitales, verificación automática y aprobación de créditos en campo.

Así las cosas, con el fin de agilizar los procesos de otorgamiento de crédito, implementamos en Smartroad (aplicativo de gestión comercial) el modelo de aprobación en campo para créditos de hasta **30 millones de pesos**. Esta iniciativa simplifica los procesos de verificación y análisis, brindando respuestas más oportunas a nuestros asociados.

En adición, la implementación del desembolso automático en seis agencias permitió agilizar la entrega de los recursos en las cuentas de nuestros asociados, una evolución que apoya el crecimiento de cartera de la cooperativa y que se proyecta para todas las agencias en el 2025.

La plataforma Atomic optimizó la gestión de garantías hipotecarias y vehiculares, proporcionando control en tiempo real y mejorando la entrega de información a los participantes. Asimismo, se sistematizó el proceso de identificación de activos de información, demostrando ser una solución integral al gestionar el proceso con mayor agilidad.

Continuamos evolucionando Fibot, nuestro asistente virtual, mediante la implementación de dos nuevos servicios de cara a nuestros asociados: la generación de estados de cuenta de créditos y tarjetas de crédito, que permitió a los asociados generar **1.870** documentos durante el año sin desplazarse a las agencias, y la gestión de referidos hacia los canales de venta lo que permitió obtener más de **1.500** referidos. Así mismo, de cara a nuestros trabajadores, Fibot gestionó automáticamente el **98%** de las solicitudes atendidas por chat, permitiendo tiempos de respuesta inmediatos.

Como parte de nuestra estrategia para ofrecer una comunicación oportuna y clara a nuestros clientes y/o asociados que solicitan crédito, se incluyeron notificaciones automáticas por SMS y correo electrónico para las personas jurídicas, que, sumadas a las que se envían a las personas naturales, generamos cerca de 110 mil notificaciones con las cuales se informó la aprobación y el desembolso exitoso de sus créditos.

En nuestra búsqueda constante de ofrecer mayores beneficios a nuestros asociados, hemos avanzado y optimizado diversos procesos internos, haciéndolos más ágiles y eficientes. Esta transformación nos ha permitido reducir costos operativos y reorientar recursos hacia lo más importante: brindar beneficios a más personas, así como productos de alta calidad a precios competitivos. Cada mejora está diseñada para facilitar la vida de nuestros asociados y apoyarlos en la realización de sus sueños.

De manera similar, y aprovechando herramientas de automatización y optimización de recursos como GoAnywhere (software para intercambiar datos de manera automática y segura) e IDEA (herramienta para extracción y análisis de datos), mejoramos los tiempos de respuesta y la capacidad de atención a las áreas internas lo cual redundó en un mejor servicio para nuestros asociados. Sumado a esto se implementaron diez tableros de inteligencia de negocios (Power BI), impulsando la visualización y análisis de datos en siete áreas de la cooperativa, proporcionando información oportuna y relevante de forma dinámica. Esto ha agilizado y facilitado los controles, el seguimiento de los planes y la toma de decisiones.

En esta misma línea para mejorar la eficiencia, potencializando herramientas existentes, se automatizó la asignación de solicitudes que llegan al área de operaciones; se mejoraron los procesos de control como arqueos y validación de estados de cuenta; y se disminuyó el **75%** del costo de facturación en el envío de mensajes de texto.

En Financiera Comultrasan, la eficiencia no es solo una meta, sino un compromiso con la transformación y la cercanía. Durante 2024, cada optimización, automatización e incorporación de tecnología tuvo un propósito claro: simplificar procesos, reducir tiempos y mejorar la experiencia de nuestros asociados y colaboradores. Apostamos por la innovación y la sostenibilidad para construir una cooperativa más ágil, accesible y responsable con su entorno. Seguimos evolucionando, porque sabemos que cada avance nos acerca más a quienes confían en nosotros y nos permite brindar soluciones que realmente transforman vidas.

**Financiera** COMULTRASAN

Ruta Digital 2024

Avances que nos acercan más.

“ Plan de transformación digital de la Cooperativa con el que se busca definir los cambios a realizar en la cultura organizacional, los procesos, el portafolio de productos y servicios, la tecnología y las personas, ejecutado bajo la metodología de las 5D, con el objetivo de ser competitivos y generar una experiencia memorable para el cliente en todo su ciclo de servicio, en un entorno donde la tecnología avanza rápidamente y las necesidades de los consumidores evolucionan constantemente. ”

Ruta Digital 2024

Transformadora y *Social*

La transformación digital es un motor clave para fortalecer nuestra relación con los asociados y optimizar cada interacción. Ser La cooperativa de todos: más cercana y social implica adaptarnos a un mundo en constante cambio, conectando lo mejor del entorno físico y digital para seguir brindando soluciones que realmente impacten la vida de nuestra comunidad.

En el año 2024, en alineación con el plan estratégico la cooperativa logró avances importantes en la transformación digital. La incorporación de tecnología, la experiencia de los asociados, la optimización de procesos y el cuidado del medio ambiente fueron pilares que impulsaron estos logros.

Evolucionamos tecnológicamente dando soporte a las variables estratégicas de la cooperativa, lo cual permite aumentar la capacidad y agilidad en la adopción de tecnologías, mejorar el desempeño y entrega de productos y servicios digitales a clientes internos y externos, logrando evolucionar el core financiero con una base importante de servicios web y avanzar en la creación de API's (interfaz de programación de aplicaciones) que permiten que los diferentes sistemas interactúen entre ellos.

Para el 2024, el programa de innovación siguió evolucionando. Realizamos la tercera edición de la Semana **Somos IN** que tuvo lugar en el metaverso con actividades tales como:

- **Workshop de Inteligencia Artificial (IA) generativa**
- **Entrevista sobre tendencias en el sector financiero**
- **Webinar de Finanzas abiertas**
- **Hackathon enfocada en soluciones de Inteligencia de negocios con Power BI**
- **Conversatorio sobre pagos digitales.**

Previo a la Semana Somos IN, se llevó a cabo la Hackathon con los líderes de la Cooperativa, cuyo objetivo principal fue brindar soluciones de business intelligence a distintas áreas. Como resultado, se implementaron tableros de power BI que agilizaron la toma de decisiones y optimizaron la elaboración y presentación de informes.

Con el propósito de seguir fortaleciendo la cultura de innovación en la Cooperativa, a partir de 2024 nos vinculamos a la Red Latinoamericana de Clubes de Innovación (RELACI). Esta vinculación nos ofrece espacios de aprendizaje y herramientas para gestionar el conocimiento y colaborar de cerca con organizaciones que ya han transitado los caminos que estamos recorriendo.

Asimismo, la Cooperativa obtuvo el prototipo de la plataforma Comunidad Financiera Comultrasan, como resultado de su participación en el programa de innovación abierta Opennova, de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

El soporte que marca la diferencia

En un mundo cada vez más dinámico y exigente, garantizar un servicio excepcional requiere de una operación sólida respaldada por un soporte eficiente y estratégico, donde cada esfuerzo sea diseñado para fortalecer la experiencia del usuario, garantizar la continuidad del servicio y superar las expectativas.

Durante 2024, la infraestructura tecnológica que respalda los servicios financieros ofrecidos a los asociados se mantuvo en niveles óptimos de funcionalidad, disponibilidad y continuidad, gracias a un enfoque integral que incluyó monitoreo, actualizaciones continuas y mejoras en las capacidades instaladas.

De esta manera se maximizaron los recursos tecnológicos actuales, se reforzó la seguridad y disponibilidad a través de la modernización de sistemas operativos, la optimización de la virtualización y la actualización de software que garanticen la continuidad de estos.

En este mismo sentido, logramos ampliar las capacidades instaladas de almacenamiento y fortalecer las soluciones de networking (conectividad), con el fin de asegurar la continuidad operativa y soportar las necesidades de productos y servicio que requieren nuestros asociados.

La seguridad y la ciberseguridad en la prestación de servicios financieros es generadora de confianza en nuestros asociados y es un compromiso fundamental para la cooperativa; es por ello, que se implementaron soluciones que permitieron mejoras en la detección y respuesta ante malware (software malicioso) y virus, protección al acceso remoto, mejorar el monitoreo y la auditoría de actividades de usuarios con privilegios elevados y ampliar la cobertura de respaldo en equipos de los empleados.

En particular, el centro de datos de Financiera Comultrasan alcanzó niveles óptimos de estabilidad, logrando una disponibilidad continua de productos y servicios con un 95,5% de efectividad en los cierres de plataforma.

Conocedores de la importancia de tener una base de datos actualizada para asegurar que cada asociado de la cooperativa reciba comunicaciones oportunas y relevantes sobre los beneficios y servicios que ofrece la cooperativa, se realizaron acciones estratégicas que permitieron mejorar el indicador de actualización de datos de asociados, cerrando el 2024 con un 83,3%, logrando un aumento de tres puntos porcentuales frente al año anterior.

Conscientes del aseguramiento que se debe realizar, se incluyeron controles automáticos para el proceso de caja, garantizando que el **100%** de las transacciones de traslados de dinero se realicen en tiempo real, lo que minimiza el riesgo ante situaciones que ameriten la intervención con las aseguradoras.

De la misma manera, comprometidos con la seguridad de las operaciones de nuestros asociados, implementamos la validación de identidad biométrica facial en la solicitud virtual de tarjeta de crédito, reduciendo de manera significativa el riesgo de suplantación de identidad para nuestros clientes y asociados, lo que impactó a más de 7.800 solicitudes.

Los avances alcanzados en la Ruta Digital durante 2024 reflejan nuestro compromiso con la innovación, la eficiencia y la seguridad en cada interacción con nuestros asociados. Cada iniciativa implementada no solo optimiza procesos internos, sino que también fortalece la confianza y la cercanía, asegurando una experiencia ágil y confiable. Seguiremos impulsando estrategias que nos permitan evolucionar y adaptarnos a un entorno en constante cambio, siempre con la visión de construir una cooperativa más conectada, accesible y orientada al bienestar de nuestra comunidad.





Gobernabilidad

2024

“

Estado de liderazgo participativo democrático soportado en el bienestar y cumplimiento de políticas, prácticas, lineamientos y principios de buen gobierno corporativo y el relacionamiento armónico de los distintos estamentos que garanticen la estabilidad, continuidad, equilibrio en el ejercicio del poder y el cumplimiento del objeto social de la organización, basado en principios y valores de equidad, transparencia, solidaridad y responsabilidad social y ambiental.

”

Gobernabilidad

2024

Transformadora
Social

La solidez de nuestra cooperativa se construye sobre un modelo de gobernabilidad basado en la transparencia, la participación y el compromiso con el bienestar común. A través de un liderazgo democrático y prácticas de buen gobierno corporativo, garantizamos el equilibrio en la toma de decisiones, la estabilidad institucional y el cumplimiento de nuestro propósito social. Ser La cooperativa de todos: más cercana y social significa fomentar relaciones armoniosas entre todos los estamentos, asegurando una gestión equitativa, solidaria y responsable con la comunidad y el entorno.

En atención a los principios rectores del buen gobierno corporativo y con el objetivo de promover el fortalecimiento continuo de la gobernabilidad en la Financiera Comultrasan, durante la vigencia 2024 se realizó la evaluación **180°** del Consejo de Administración. Este ejercicio, desarrollado conforme a los lineamientos normativos y organizacionales de la cooperativa, permitió evaluar de manera integral el desempeño del seno del Consejo tanto como órgano colegiado como en relación con la contribución individual de sus miembros. Asimismo, se identificaron fortalezas, áreas de mejora y se formularon recomendaciones específicas orientadas a optimizar su funcionamiento y capacidad de liderazgo estratégico.

La **evaluación 180°** fue desarrollada por la firma **ASCOOP** mediante un enfoque integral que involucró los siguientes aspectos:

1. **Evaluación del Consejo de Administración como órgano colectivo:** análisis de su desempeño general en la dirección estratégica, toma de decisiones y supervisión de la entidad.
2. **Autoevaluación de los integrantes del Consejo:** reflexión individual de cada miembro sobre su cumplimiento de funciones, aporte al equipo y áreas de mejora personal.
3. **Evaluación por pares:** valoración entre los miembros del Consejo para identificar dinámicas de interacción y cooperación.
4. **Entrevistas individuales:** espacios confidenciales para capturar perspectivas particulares, preocupaciones y sugerencias de cada miembro.
5. **Socialización de resultados:** presentación de los hallazgos al Consejo de administración, generando consenso y apertura para la formulación de estrategias de mejora.

El análisis derivado del ejercicio anterior permitió identificar las siguientes fortalezas en la gestión del Consejo de Administración durante la vigencia 2024:

- **Cohesión:** el Consejo demostró una sólida unidad en el trabajo conjunto, fortaleciendo la efectividad en la toma de decisiones estratégicas.
- **Sentido de pertenencia:** se evidenció un alto nivel de identificación y compromiso de los miembros con los objetivos y principios de Financiera Comultrasan.
- **Responsabilidad y compromiso:** los consejeros se destacaron por su cumplimiento diligente de las funciones asignadas y su disposición para abordar los retos de la entidad.
- **Alto nivel de conformidad con la gestión de la Gerencia:** se reconoció una relación de confianza, respeto mutuo y colaboración efectiva entre el Consejo de administración y la Gerencia General.
- **Interdisciplinariedad:** la diversidad de habilidades y conocimientos de los integrantes enriqueció las discusiones y permitió la implementación de enfoques integrales en la toma de decisiones.
- **Respeto:** las interacciones entre los consejeros se caracterizaron por el reconocimiento mutuo y la cordialidad en el debate de ideas en las distintas sesiones adelantadas.
- **Resiliencia:** el Consejo demostró una destacada capacidad de adaptación frente a desafíos y cambios en el entorno organizacional, a nivel de sector cooperativo y normativo.
- **Dinámica de las reuniones:** las sesiones se desarrollaron con estructura, participación y orientación al logro de los objetivos estratégicos.
- **Conformidad con la gestión de los Comités:** se reconoció el aporte eficiente de los comités representados por los mismos miembros del Consejo de administración al proceso de toma de decisiones y su alineación con los objetivos del mismo órgano.

Con base en los hallazgos de la evaluación 180°, se formularon las siguientes recomendaciones para fortalecer la gobernabilidad de la Cooperativa. En primera medida se sugirió promover la capacitación continua del Consejo de administración en lo relacionado con la regulación prudencial, tanto en su marco conceptual como en los desarrollos normativos aplicables al sector cooperativo; se propuso institucionalizar encuentros periódicos que permitan evaluar de manera crítica la gestión del Consejo de administración, identificando aprendizajes y áreas de mejora; analizar las herramientas disponibles para conocer las características y grado de satisfacción de los asociados, con el fin de garantizar decisiones alineadas a sus necesidades; revisar periódicamente los asuntos presentados por los asociados, identificando patrones y oportunidades de mejora en la gestión institucional y por último, y no menos importante, abordar de manera recurrente el análisis del clima organizacional y los resultados de las evaluaciones de desempeño del personal, integrando estos aspectos en la toma de decisiones estratégicas del órgano de administración.

Es por esto que para responder a las necesidades antes identificadas, se propuso un plan de formación dirigido a los miembros del Consejo de administración, que incluyera los siguientes temas: Régimen jurídico de las cooperativas de ahorro y crédito; conceptos asociados con la regulación prudencial y sus desarrollos normativos; funciones y responsabilidades del Consejo de Administración en cooperativas; regímenes de responsabilidad civil, penal y administrativa de la cooperativa y sus administradores; entre otros.

A partir de estas recomendaciones y necesidades identificadas, se sugirió la adopción de un plan de acción que contemplara la programación de capacitaciones específicas sobre los temas propuestos; la implementación de

un cronograma de reuniones y/o sesiones para la reflexión autocrítica del Consejo y la periodicidad en el análisis de peticiones, quejas y reclamos, así como en la revisión del clima organizacional.

Por todo esto, la evaluación **180°** permitió identificar fortalezas significativas y áreas de mejora que ratifican al Consejo de Administración como un órgano fundamental en la consolidación de la gobernabilidad de la Cooperativa. La implementación de las recomendaciones formuladas por el proveedor que fortalecerán el modelo de gobierno corporativo garantizará el cumplimiento de los objetivos estratégicos y reafirmarán el compromiso del mencionado órgano con los principios que cimentan la Cooperativa.





Responsabilidad Social

2024

Memorias de **Sostenibilidad**

“ Compromiso misional voluntario asumido por la Cooperativa a favor de sus diferentes grupos de interés, con el fin de generar beneficios en las regiones donde hace presencia contribuyendo con la sostenibilidad social, económica y ambiental. ”

Responsabilidad Social

2024

Transformadora
Social

Nuestro mayor propósito es impactar vidas, generar oportunidades y construir un futuro más justo para todos. La Responsabilidad Social es el alma de nuestra cooperativa, el compromiso que nos impulsa a estar más cerca de quienes nos necesitan, a crear bienestar en cada comunidad y a cuidar el entorno que compartimos. Ser La cooperativa de todos: más cercana y social es entender que cada acción solidaria, cada esfuerzo compartido y cada iniciativa sostenible nos acerca a un mundo más equitativo, donde el progreso se construye con el corazón.

En un contexto global cada vez más consciente de los desafíos ambientales, sociales y económicos, el desarrollo sostenible se ha convertido en una prioridad universal. Para Financiera Comultrasan, la sostenibilidad no es solo un objetivo, sino una consecuencia natural de su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Este compromiso responde a los retos que enfrenta nuestro planeta, y se materializa en acciones concretas que buscan equilibrar el crecimiento económico con el bienestar social y la protección del medio ambiente.

La estrategia social de Financiera Comultrasan está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reflejando su compromiso con la construcción de un futuro más equitativo y sostenible. Al adoptar estos objetivos, la cooperativa no solo responde a las necesidades de sus asociados y la sociedad en general, sino que también contribuye activamente a la creación de un mundo más justo y sostenible.



**Trabajo decente y
crecimiento económico**



Salud y bienestar



Educación de calidad



Acción por el clima

La cooperativa reconoce que su éxito no solo se mide en términos financieros, sino también por su capacidad para generar un impacto positivo en las comunidades donde tiene presencia. Este enfoque holístico permitió a la organización movilizar recursos y esfuerzos hacia iniciativas orientadas a la inclusión financiera, la educación de calidad, la salud preventiva, y el cuidado y la protección del medio ambiente.



En 2024, con una inversión de **\$24.043 millones de pesos**, la cooperativa impactó positivamente a más de **147 mil asociados**. Este logro es testimonio de su dedicación y su visión de servicio, que busca no solo el bienestar de sus asociados, sino también el de las generaciones futuras. A través de la colaboración con la Fundación Comultrasan, la cooperativa fortaleció su capacidad para afrontar los desafíos actuales y consolidar un legado de sostenibilidad para el futuro.

La adopción de los ODS por parte de la cooperativa refleja su entendimiento de que el desarrollo económico debe ir de la mano con el progreso social y la sostenibilidad ambiental. Al centrar sus esfuerzos en áreas clave como la educación de calidad, la salud y el bienestar, la acción por el clima, y el trabajo decente y crecimiento económico, Financiera Comultrasan está contribuyendo activamente a la creación de un futuro más equitativo y sostenible.

Educación para todos: un futuro educado



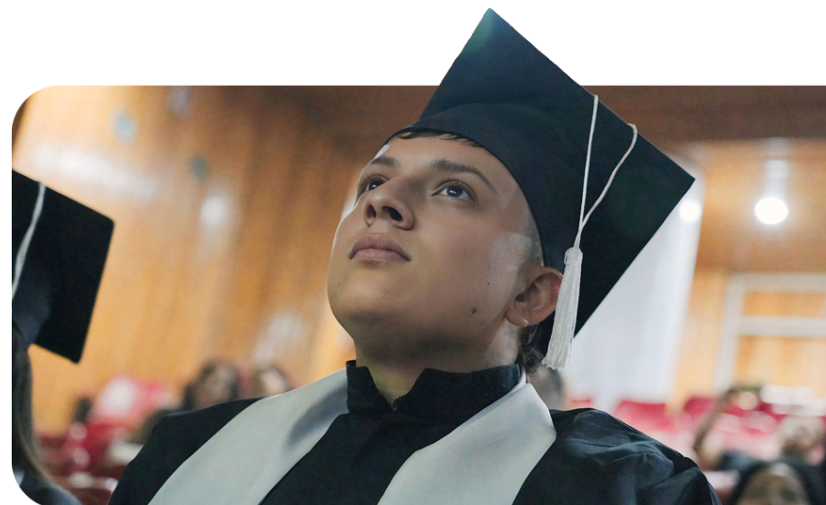
En Financiera Comultrasan, el compromiso con la educación de calidad es una piedra angular de su estrategia de sostenibilidad. Reconociendo que la educación es un motor esencial para el desarrollo personal y el empoderamiento de las futuras generaciones, la cooperativa centró sus esfuerzos en garantizar que todos sus asociados y sus familias tengan acceso a oportunidades educativas significativas.



Harold Coronel Álvarez

Beneficiado apoyo educativo Ocaña

La iniciativa estratégica "**Futuro Educado – Educación para Todos**" refleja la dedicación de la cooperativa a promover un aprendizaje inclusivo y equitativo. A través de programas de becas, apoyos educativos, diplomados y talleres de formación, Financiera Comultrasan buscó derribar las barreras que impiden el acceso a la educación, especialmente para aquellos en situaciones socioeconómicas vulnerables.



En 2024, la **cooperativa benefició a más de 6 mil personas** con una inversión que superó los **\$3.402 millones** de pesos. Este esfuerzo incluyó la concesión de becas educativas a **840 niños y jóvenes** (junto con la Fundación Comultrasan) permitiéndoles acceder a una formación técnica empresarial bilingüe de alta calidad. Además, el programa de apoyos educativos brindó auxilios económicos a más de **2 mil asociados** facilitando el cumplimiento de sus metas académicas y las de sus hijos.

El compromiso con la educación también se extiende a la formación en **Economía Solidaria y educación financiera**. Durante el año, se desarrolló el curso virtual certificado en economía solidaria y el diplomado de educación financiera para asociados.

Además, Financiera Comultrasan ha contribuido significativamente al desarrollo del país en temas de educación a través del pago de impuestos. En 2024, la cooperativa destinó más de **\$4.476 millones** de pesos en Impuesto de Renta al Fondo de Educación, reafirmando su compromiso con el fortalecimiento de la educación en comunidades vulnerables y su responsabilidad social corporativa.

Por medio de la **Fundación Comultrasan** se desarrolló el programa **Liderazgo Juvenil**, a través de actividades como dinámicas de liderazgo, emprendimiento y creatividad. Estas iniciativas son fundamentales para preparar a las nuevas generaciones para enfrentar los desafíos del futuro con confianza y habilidades sólidas.

A través de estas acciones, Financiera Comultrasan reafirma su compromiso con la educación de calidad, como un tema esencial para construir un mundo más justo y sostenible. La cooperativa continuará trabajando para expandir sus programas educativos, asegurando que cada asociado tenga acceso a las herramientas necesarias para un aprendizaje continuo y un desarrollo personal significativo.



Salud y bienestar: cuidarnos Juntos



En su compromiso con el Objetivo de Desarrollo Sostenible “**Salud y bienestar**”, Financiera Comultrasan ha implementado una serie de iniciativas que reflejan su dedicación a mejorar la salud y el bienestar de sus asociados. La iniciativa estratégica “**Cuidarnos Juntos - Bienestar en Comunidad**” se centró en proporcionar acceso equitativo a servicios de salud y programas de bienestar, promoviendo hábitos saludables y un bienestar integral a más de **19 mil asociados** con una inversión de más de **3.465 millones de pesos**, esto en alianza con la Fundación Comultrasan.

Durante 2024, la cooperativa consolidó las “Jornadas de optometría”, que beneficiaron a más de **1.500** asociados, como la iniciativa bandera en temas de salud, ofreciendo la entrega gratuita de gafas monofocales y bifocales, subrayando el compromiso con el cuidado de la salud visual de sus asociados.



Adriana Álvarez
Asociada de Bucaramanga.



Igualmente se llevó a cabo el programa de consultas en medicina general, psicología y de nutrición, a través de las nuevas plataformas virtuales y de manera presencial permitiendo un acceso flexible a servicios esenciales. Esta iniciativa buscaba promover el bienestar físico y mental de la comunidad, asegurando que todos los asociados tengan las herramientas necesarias para mantener una salud integral.

La cooperativa, en un trabajo mancomunado con la Fundación Comultrasan, fomentó la unión familiar a través de actividades de esparcimiento como los Bingos Familiares. Estos espacios, que beneficiaron a más de **4.200 asociados e impactaron 9 municipios a nivel nacional** y en el área metropolitana de

Bucaramanga, no solo generaron momentos de alegría y diversión, sino que también reforzaron la unión entre los asociados y la cooperativa, consolidando el sentido de pertenencia y la conexión comunitaria.

La **Fundación Comultrasan** también ha jugado un papel crucial en el fomento del bienestar mediante **actividades recreativas y deportivas, a través de recursos propios**. Con una inversión de más de **154 millones de pesos**, se llevaron a cabo actividades de esparcimiento que beneficiaron a **1.605 personas**, principalmente en actividades del ámbito deportivo que abarcaron diversas disciplinas como el fútbol, microfútbol, voleibol, baloncesto, entre otras, impactando positivamente en niños, jóvenes y adultos. Estas actividades no solo promovieron hábitos saludables, sino también el trabajo en equipo y la cohesión social, elementos esenciales para el desarrollo integral de una convivencia en comunidad.



Zoraida Serrano

Asociada participante de Rumbaterapia en Barrancabermeja

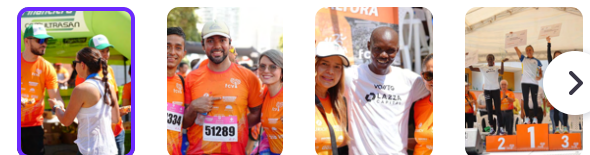
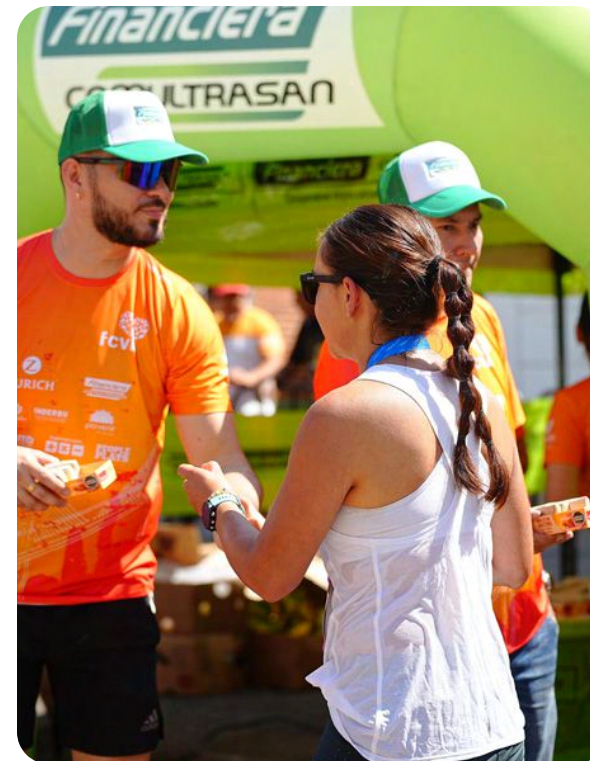


Adicionalmente, fuimos **patrocinadores oficiales de la Media Maratón de Bucaramanga**, organizada por la **Fundación Cardiovascular de Colombia**; evento en el que hicimos presencia con la participación de **858 asociados**, quienes recibieron el cupo de participación.



Así mismo, la solidaridad es un pilar fundamental en el actuar cotidiano de la cooperativa, durante la vigencia del 2024 se destinaron más de **52 millones de pesos en auxilios por calamidad** para apoyar a asociados que enfrentaron situaciones difíciles.

A través de estas acciones, Financiera Comultrasan demuestra que la **salud y el bienestar son fundamentales** para construir una comunidad más saludable y productiva. La cooperativa continuará trabajando para expandir sus programas de salud y bienestar, asegurando que cada asociado tenga acceso a los recursos necesarios para vivir una vida plena.



Acción por el Clima: transformación Sostenible



Para Financiera Comultrasan, su compromiso con el planeta es una prioridad estratégica que guía sus esfuerzos hacia la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. En 2024, la cooperativa, ha implementado una serie de iniciativas orientadas a mitigar el impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en todas sus operaciones.

En el año 2024, se realizó la entrega masiva de elementos obsoletos o en desuso, como tablets, celulares y sillas, a la Fundación Amigos Foscal y al Gestor Fundación Puntos Verdes LITO S.A.S. Esta colaboración no solo genera beneficios ambientales al minimizar el impacto ecológico, sino que también tiene un propósito social significativo: apoyar a fundaciones dedicadas a mejorar la calidad de vida de niños con condiciones de salud especiales (cáncer). A través de esta alianza, Financiera Comultrasan reafirma su responsabilidad social y ambiental, promoviendo acciones que generan un impacto positivo tanto en el entorno como en la vida de quienes más lo necesitan.

En cumplimiento de la Ley 2232 de 2022, que prohíbe la compra de productos plásticos de un solo uso, se reemplazaron artículos como el sobre del CDAT de plástico por opciones en papel ecológico 100% reciclado post consumo; además, la Cooperativa en su compromiso con la responsabilidad ambiental, adquirió productos como resmas de papel EARTH PACT NATURAL ECOLOGICO compuesto de Fibras naturales al **100%, Libre de químicos** que se descompone de manera natural, reduciendo su impacto ambiental y se continuó con la utilización de vasos de cartón, entre otros.

En el marco de la iniciativa "Actúa digital," la cooperativa logró una disminución en el uso de documentos impresos que contribuyó a la reducción del consumo de recursos naturales y la generación de residuos, alineándose con los objetivos de sostenibilidad ambiental desde la innovación administrativa y el uso inteligente de herramientas.



Isabela Sánchez

Ganadora concurso de cuento,
categoría B (Municipio de Pelaya)



La Fundación Comultrasan promovió el concurso Cultura Viva con el lema "**Los colores de los frutos de la tierra alimentan la vida y la esperanza**". Bajo esta premisa se buscó reforzar en niños y jóvenes la importancia en el cuidado de la tierra y la seguridad alimentaria. Esta iniciativa ha sido clave para generar conciencia ambiental, con educación y talleres en los que, por medio del arte y la escritura, estamos generando en niños y jóvenes la importancia de un lugar seguro y el cuidado de nuestros campos. Así mismo, nos permitió vincularnos con niños, jóvenes, padres de familia y maestros, con la participación de **1.093 obras**.

Apoyo en conservación de bosques

La Fundación Comultrasan cuenta con una inversión de **\$1.387 millones** en Cooperación Verde, que aporta a la recuperación de **1.800 hectáreas** de suelos degradados, produciendo **280.000 toneladas de oxígeno** a través de **2 millones de árboles plantados**.

Velar por la conservación y preservación del medio ambiente, como parte de nuestro compromiso con la sociedad, es tomar medidas colectivas para garantizar un mejor futuro para todos; es por ello, que, por medio de la contribución con Cooperación Verde, se logró preservar **2.800 hectáreas** de bosque que componen el hábitat de diferentes especies.

- El aprovechamiento de los árboles generará un gran aporte de materia orgánica consistente en residuos vegetales como ramas pequeñas, corteza, aserrín y hojas, contribuyendo a la mejora de los suelos lo que permitirá el surgimiento de una abundante regeneración natural, aumentando la biodiversidad de la zona.
- El proyecto ha generado un impacto ambiental importante en el ecosistema aportando acciones enfocadas en la conservación y restauración de bosques de galería, la captura de CO2 mediante la reforestación de sabanas naturales con especies maderables que contribuyen a la regulación del clima, la mejora de suelos, regulación hídrica y el aumento de la biodiversidad. Resultados altruistas que aportan a la salud del ecosistema y a la vida en el planeta.

El compromiso de Financiera Comultrasan con el ODS Acción por el Clima se refleja en su enfoque integral hacia la sostenibilidad, entendiendo que es esencial para el bienestar de las generaciones presentes y futuras. La cooperativa continuará trabajando para expandir sus iniciativas ambientales, asegurando que cada acción contribuya a un futuro más verde y sostenible. A través de estas acciones, Financiera Comultrasan demuestra que la sostenibilidad ambiental es una prioridad estratégica, y que su impacto positivo se extiende tanto al medio ambiente como a las comunidades en las que hace presencia.



Crecimiento Económico inclusivo



Para Financiera Comultrasan, el Trabajo decente y crecimiento económico, es un componente esencial de su misión de promover el desarrollo sostenible y la equidad económica. En 2024, la cooperativa, junto con la Fundación Comultrasan, ha implementado iniciativas claves que exaltan su compromiso con el crecimiento económico equitativo, asegurando que todos sus asociados, especialmente los más vulnerables, tengan acceso a oportunidades de crecimiento. Con la participación de más de **132 mil asociados beneficiados** en diferentes actividades la entidad invirtió cerca de **\$9.756 millones de pesos**.

Una de las acciones más destacadas fue la **XI versión del Premio Emprendedor**, organizada con el apoyo de la Fundación Comultrasan. Este concurso tuvo como objetivo promover la iniciativa, creatividad e innovación entre los microempresarios asociados a la cooperativa.

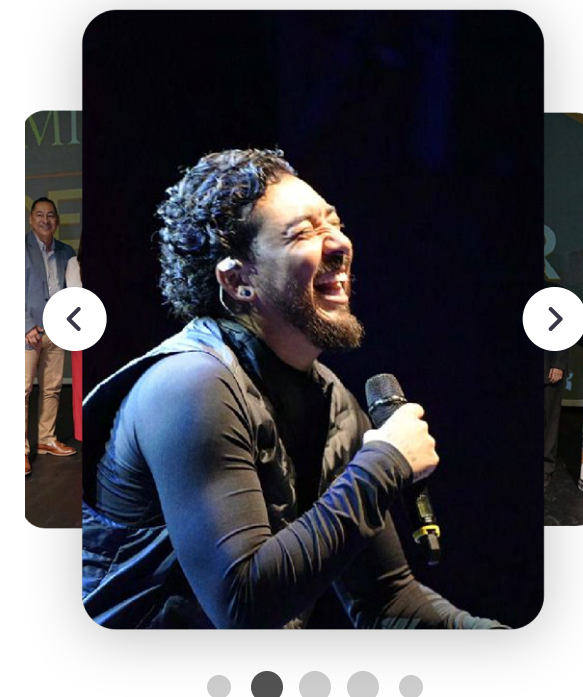




En esta edición, se incluyó por primera vez el reconocimiento titulado “**Acción verde**” para destacar a aquellos asociados que realizan un apoyo significativo al cuidado del medio ambiente. Con la participación de más de **700 asociados** a nivel nacional, con una inversión cercana a **\$180 millones de pesos**, este evento no solo fomentó el emprendimiento, sino que también integró la sostenibilidad ambiental como un valor central.



El evento de entrega de reconocimientos contó con la asistencia de **más de 340 asociados** y la participación del comediante “**Lokillo**”, creando un espacio de celebración y reconocimiento para los emprendedores destacados.



La cooperativa de todos
Más cercana y social



Financiera Comultrasan, junto con Fundación Comultrasan, llevó a cabo Huellas Comunales, un programa que une y transforma a las comunidades mediante el ejercicio de la solidaridad con **1.584 beneficiados** directos y una inversión de más de **\$139 millones** se apoyaron proyectos que benefician a comunidades representadas en más 8.000 personas. El objetivo es fortalecer la relación de la cooperativa con los líderes sociales y la comunidad, a través de la participación colectiva de iniciativas que vinculen a toda la población.

Asimismo, la cooperativa ha implementado estrategias orientadas a ofrecer beneficios financieros directos a los asociados. Entre las acciones destacadas se encuentran la revalorización de aportes y la reducción de costos financieros en los servicios ofrecidos. Estas medidas buscan fortalecer el sostenimiento económico tangible para sus asociados, promoviendo el bienestar y generando un impacto positivo en la comunidad.



Gersson Yesid Sánchez

Líder de proyecto Huellas Para Mi Vereda de Zapotoca

A través de estas acciones, Financiera Comultrasan reafirma su compromiso con un crecimiento económico sostenible e inclusivo, demostrando que la equidad y la sostenibilidad son pilares centrales de su estrategia corporativa y su responsabilidad social. La cooperativa continuará trabajando para expandir sus iniciativas económicas, asegurando que cada acción contribuya a un futuro más equitativo y próspero para todos sus asociados.



El enfoque holístico de Financiera Comultrasan hacia la sostenibilidad se reflejó en la dedicación a sus asociados, al mejorar sus condiciones de vida y fomentar un entorno más saludable y sostenible. La adopción de los ODS permitió a la cooperativa no solo responder a las necesidades de sus asociados y la sociedad en general, sino también contribuir activamente a la construcción de un mundo más justo y equitativo.

Sostenibilidad "satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las próximas generaciones de satisfacer las propias"
Comisión Mundial sobre el medio Ambiente y el Desarrollo (WCED, 1987)

Acciones Sociales 2024		
Descripción	Ejecutado	Beneficiados Únicos
Total acciones sociales sin revalorización	\$ 21.332.285.246	147.433
Fondo solidaridad	2.951.118.210	34.179
Auxilios	2.318.826.395	3.685
Apoyo calamidad	52.582.501	56
Auxilio educativo	1.783.264.454	2.173
Becas educativas-colegio	391.986.440	735
Auxilio plan exequial	90.993.000	824
Beneficio comunidad	20.000.000	1
Programa juntos podemos (salud – bienestar – educación)	552.342.415	7.298
Protección social extrabajadores	35.566.400	2
Vinculación física y virtual	24.383.000	24.390
Fondo de educación	5.014.134.560	825
Fondo de educación – renta	4.476.121.000	1
Remanente fondo de educación	538.013.560	824
Fondo solidaridad cartera	520.691.163	11.506
Acciones complementarias	11.843.822.922	126.187
Beneficio financiero	7.915.934.679	113.337
Eventos de bienestar	1.556.026.800	9.501
Capacitación – formación	448.857.992	800
Bienestar laboral	740.107.861	1.585
Seguros, fomento al ahorro	1.114.793.590	41.339
Beneficio comunidad	68.102.000	1
Fundación Comultrasan (recursos PROPIOS)	1.002.518.391	8.201
Atención asociados (bingos)	199.170.863	3.004
Auxilio formación (becas)	70.000.000	304
Capacitación (liderazgo + formación)	29.828.440	152
Capacitación (liderazgo + formación) – comunidad	3.096.774	6
Cultura arte + medio ambiente	379.277.655	2.983
Cultura arte + medio ambiente – comunidad	141.443.702	1.604
Premio emprendedor asociados	170.434.797	308
Premio emprendedor comunidad	9.266.160	37
Revalorización de aportes	2.710.609.569	469.794
Total acciones sociales con revalorización	24.042.894.815	500.409

-Cifras expresadas en millones de pesos

Balance Social

1. Principio de administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora

Balance social Vigencia 2024

Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Asociados activos	La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.	30.56%
Participación democrática asistencia delegados o asociados	Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de habilitación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	6.03%
Participación democrática votación delegados	Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	6.03%
Diversidad democrática	Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.	66.50%
Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control	Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.	0.00%
Equidad de género en asamblea	Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.	34.18%
Equidad de género en órganos de dirección, administración y control	Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.	25.00%
Población joven en asamblea	Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.	6.33%
Población joven en órganos de dirección, administración y control	Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.	0.00%

2. Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta

Balance social Vigencia 2024		
Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.	2.72%
Actividad transaccional	Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.	13.58%
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	49.74%
Relevo generacional	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.	46.56%
Nivel de satisfacción de asociados	Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización.	91.00%

3. Participación económica de los asociados, en justicia y equidad

Balance social Vigencia 2024		
Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.	53.74%
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	38.24%
Equidad de género en volumen de negocio	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año+ monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.	1.11
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	49.74%
Capital institucional	Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un asociado en particular, sino a todos.	17.17%
Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado	Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).	-20.21%
Cobertura de programas y beneficios sociales	Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.	7.21%
Rentabilidad social	Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.	338.48%

4. Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva

Balance social Vigencia 2024		
Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Participación de la educación, formación e información.	Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.	0.18%
Cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados	La educación, formación e información a los asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.	1.33%
Participación en procesos de educación, formación e información para directivos	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos.	100.00%
Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	Directivos: incluye a los asociados que hacen parte del consejo de administración, junta de vigilancia, comités de apoyo.	100.00%
Difusión cooperativa y solidaria	Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.	0.63%
Crecimiento de inversión en educación, formación e información.	Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.	94.35%

5. Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno

Balance social Vigencia 2024		
Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Fuentes de financiación externa	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	5.30%
Concentración de depósitos	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.	3.26%
Concentración de créditos	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores.	36.75%
Indicador de patrocinios	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	0.00%
Cultura de buen gobierno	Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.	100.00%

6. Principio de servicio a la comunidad

Balance social Vigencia 2024		
Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.	0.04%
Créditos con incidencia comunitaria	Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.	0.00%
Créditos para fines productivos	Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.	35.22%
Acciones para el medio ambiente	Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.	0.00%
Promoción proveedores locales	Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia.	90.87%

7. Principio de integración con otras organizaciones del mismo sector

Balance social Vigencia 2024		
Nombre Indicador	Proposito	Indicador
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	4.04%
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	10.98%
Contribuciones voluntarias para el sector solidario	Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.	0.00%
Economías de escala generadas	Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.	No se pudo calcular, denominador en cero%

Proyecto Socio Educativo Empresarial (PESEM) 2024

Impulsando el Desarrollo a través de la Educación

La contribución a la educación formal y no formal es una piedra angular de Financiera Comultrasan, reflejando su compromiso inquebrantable con la responsabilidad social corporativa. Este enfoque educativo es fundamental para asegurar la continuidad y relevancia de los aprendizajes actuales, permitiendo acrecentar competencias, habilidades y conocimientos que son vitales para el desarrollo social y económico de nuestras regiones. A través del modelo de Economía Solidaria, la cooperativa ofrece estas oportunidades educativas a todos los asociados, empleados, comunidad y órganos de administración y control, consolidando la educación como una fortaleza estratégica que impulsa el progreso y el bienestar integral.

La articulación con los ámbitos del PESEM, (asistencia técnica, capacitación, formación, investigación y promoción), se desarrollaron a través de diferentes rubros contables que apoyaron la ejecución en el año 2024:

Asistencia Técnica: Programa economía solidaria:

El programa de Economía Solidaria se centró en capacitar a nuestros asociados sobre cooperativismo. Este programa tiene como objetivo promover el desarrollo integral de los participantes mediante la formación institucional, que permite la expansión de conocimientos, habilidades y el fortalecimiento de competencias, cerrando brechas existentes en el talento humano. A través de estas capacitaciones, se busca asegurar que todos los involucrados estén equipados con herramientas necesarias para contribuir al crecimiento de la cooperativa.



Capacitación: Talleres como forma de potencializar habilidades:

Durante el año, se llevaron a cabo talleres de manualidades dirigidos a potencializar los emprendimientos de mujeres, así como programas de capacitación para empleados en temas como calidad, liderazgo, mercadeo y gestión de riesgos. Estas iniciativas están diseñadas para empoderar a los participantes, dotándolos de habilidades prácticas y conocimientos esenciales que les permitan desarrollarse personal y profesionalmente, fomentando así un entorno de trabajo más competente y dinámico.



¡Postúlate!
por un
Apoyo Educativo

Tú o tus hijos pueden participar

Formación:

Auxilios y becas educativas para asociados:

El programa de Apoyos Educativos ofreció oportunidades para que todos los asociados y empleados interesados pudieran continuar su educación formal y no formal. Además, se otorgaron becas educativas para el colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe, cubriendo educación primaria y secundaria. Estas acciones aseguran que las oportunidades educativas estén al alcance de todos, promoviendo el desarrollo académico y personal de nuestros asociados y sus familias.

Promoción:

Plan institucional de educación social – PIES

El diplomado de inteligencia financiera (PIES) fue una de las capacitaciones más destacadas, dirigida a los asociados de la cooperativa. Este programa afianzó conocimientos financieros, cooperativos y corporativos, fortaleciendo el sentido de pertenencia y compromiso de los potenciales delegados a la Asamblea General. A través de este diplomado, se busca capacitar a líderes que puedan contribuir activamente al crecimiento y sostenibilidad de la cooperativa.

A través del PESEM, Financiera Comultrasan reafirma su compromiso con la educación como motor de transformación social, contribuyendo al desarrollo integral de las personas y al fortalecimiento de la economía solidaria en nuestras comunidades. Estas acciones reflejan nuestra visión de un futuro donde la educación y el conocimiento son pilares fundamentales para el progreso y el bienestar colectivo.

Pesem	Descripción	Ejecutado	Cantidad atendida	Beneficiados únicos
Asistencia técnica	Economía solidaria	4.385.006	82	518
	Juntos Podemos Educación	7.151.130	436	
Capacitación	Talleres	84.448.717	1.413	2.184
	Otros Programas	55.265.180	54	
	Programas De Calidad	50.676.605	54	
	Programas De Liderazgo	11.440.252	162	
	Programas De Mercadeo	52.115.620	619	
	Programas De Riesgos	92.478.609	160	
Formación	Auxilio educativo	1.783.264.454	2.173	3.089
	Becas Educativas-Colegio	930.000.000	1559	
	Capacitación Formal Empleados (Apoyos Universitario)	186.881.726	82	
Promoción	Diplomado inteligencia financiera	44.800.000	849	849
Total Inversión		3.302.907.299		6.329



Gestión Normativa y Control 2024

"Cumplimos con **normas** que
nos hacen **más sociales**."

Sistema de Atención al Consumidor cooperativo

El servicio en Financiera Comultrasan se fundamenta en el compromiso con la excelencia, la cercanía y el cumplimiento normativo, garantizando una atención transparente, eficiente y orientada a las necesidades de nuestros asociados. Siguiendo las mejores prácticas del sector, aplicamos lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, asegurando la protección de los derechos de los consumidores financieros, cumplimos con la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, promoviendo relaciones justas y equitativas en cada interacción y con el Decreto 2555/2010. Nuestro propósito es ofrecer un servicio cálido, claro y simple, alineado con principios de responsabilidad y accesibilidad, fortaleciendo así la confianza y fidelización de nuestros asociados.

Durante el 2024, la cooperativa ha fortalecido su compromiso con la atención y gestión eficiente de las solicitudes de sus asociados. Del total de solicitudes recibidas, es importante destacar que el 51,5% corresponde a solicitudes de información y trámites, las cuales no generan impacto en la percepción de satisfacción del asociado. El 48,1% son quejas y reclamos principalmente relacionado con procesos como: reporte en las centrales de riesgo, procesos de cartera en cobro jurídico, revisión general del crédito y tarjeta de crédito. Cabe destacar que en el último trimestre del año se identificó un incremento en las quejas, influenciado, en gran parte, por el proceso de compra de cartera de Tarjeta de Crédito con COOPCENTRAL.



El sistema de atención bien estructurado y la gestión efectiva de las PQR'S nos ha permitido resolver el 49% de las quejas a favor del asociado y el 51% a favor de la entidad. Este equilibrio demuestra nuestro compromiso con la transparencia y la equidad en la resolución de requerimientos, asegurando que cada caso sea evaluado con objetividad.

Referente a la gestión y resolución de los casos, alcanzamos un 90% de resolución, quedando tan solo el 10% en proceso de investigación y gestión.

Canales de atención

En línea con nuestra estrategia de transformación digital y mejora de accesibilidad del servicio, el correo electrónico se consolidó como el canal más utilizado por nuestros asociados, con una participación del **80%** en la radicación de los requerimientos; demostrando la efectividad de nuestros canales virtuales, la buena adaptabilidad y la preferencia de los asociados por soluciones ágiles y digitales.



La atención de PQR's no solo es una herramienta para responder inquietudes, sino que también permite identificar las oportunidades de mejora en nuestro servicio para realizar las respectivas intervenciones a tiempo.

Además, la cooperativa sigue escuchando la voz de sus asociados a través de estudios de satisfacción, que permiten:

1. Validar la alineación entre las necesidades del cliente y las iniciativas de mejoras implementadas al interior de la cooperativa.
2. Establecer planes de mejora para los nuevos procesos identificados que causan fricción.
3. Mejorar continuamente la experiencia de los asociados.

Puntos Positivos



Los **BENEFICIOS COOPERATIVOS** son el atributo que **impacta positivamente a la satisfacción y recomendación de los asociados, evidenciándose los siguientes datos relevantes:**

- ✓ El **76%** de los asociados encuestados los conocen.
- ✓ Calificación promedio: 4,7/5.
- ✓ El **52%** de los asociados refieren haber participado de los beneficios.
- ✓ Del **48%** que **no participaron**, el **78%** refiere no participar por tiempo y horarios y el **21%** desconocimiento o no le ha llegado información.
- ✓ **Otros beneficios que quisieran recibir:** Opciones y facilidades de pago, seguido de convenios comerciales.

Áreas de mejora



- Mejorar la calidez en la gestión de cobro.
- Mayor claridad de la información: Para el producto libranza y tarjeta de crédito.
- Mejorar la calidad en la atención agencias.
 - Reducir tiempos de respuesta de PQRS.

Indicador General de Satisfacción

CSAT (Porcentaje de satisfacción general)

2024: **4,5**

Seguimos estando en estándares de excelencia, aunque se evidencia una leve disminución



Estudio de Satisfacción de Asociados

UNIVERSO: asociados transaccionalmente activos
(– exclusiones) - Altura de mora de 5 a 60 días

Encuestados: 2.000



Principales Hallazgos

La Satisfacción de los canales virtuales es de 4,2/5.

PERCEPCIÓN DE LA MARCA:

- ✓ 6 / 10 la ven amable, segura y confiable
- ✓ 5 / 10 la ven social
- ✓ 4 / 10 la ven moderna e innovadora



Conclusiones

- ✓ Los resultados nos revelan que la entidad mantiene estándares de excelencia en cuanto a la satisfacción y recomendación de los asociados.
- ✓ Este estudio nos permitió validar que algunas de las mejoras propuestas e implementadas en el 2024 tales como: impactar un mayor número de asociados con los beneficios y la reactivación de la alternativa de cambio de fecha en la gestión de cobro, conllevó a la mejora de la percepción del asociado en estos procesos.

En línea con el propósito de estar cada vez más cerca de nuestros asociados, a través de la Línea de Atención se gestionaron **87.313** interacciones, de las cuales un 60% fueron resueltas en menos de un minuto, manteniendo un First Contact Resolution (FCR) del **83,63%** y una tasa de abandono del 10,95%. La satisfacción general de la línea de atención alcanzó un **90%**, demostrando la efectividad de nuestras intervenciones en los procesos de servicio.

Estos avances reflejan el gran trabajo en equipo, la intervención oportuna de las diferentes áreas de la cooperativa y nuestro compromiso con la eficiencia operativa, la optimización de tiempos de respuesta y la mejora de los procesos. Seguimos trabajando bajo una estrategia organizacional que garantiza un servicio cálido, claro y simple, con beneficios cooperativos; siempre enfocados y comprometidos con una gestión eficiente, transparente y centrada en las necesidades de nuestros asociados.

Gestión de Riesgos: prevención y control para un futuro más cercano y estable

En Financiera Comultrasan, somos conscientes de que la verdadera fortaleza de nuestra cooperativa radica en la cercanía con nuestros asociados y en el impacto positivo que generamos en su día a día. A través de nuestros Sistemas de Administración de Riesgos (SIAR), trabajamos con el propósito de proteger y fortalecer la relación con cada asociado, evaluando de manera constante el riesgo financiero.

Nuestro enfoque no se limita a la gestión del riesgo; buscamos ser un aliado confiable y presente en cada momento importante para nuestros asociados. Con prácticas diseñadas para facilitar el acceso a soluciones financieras responsables, contribuimos a su tranquilidad y estabilidad, priorizando siempre la cercanía y la atención personalizada que nos caracteriza. La cultura de gestión de riesgos de Financiera Comultrasan se basa en el compromiso de cada líder y colaborador con garantizar un manejo efectivo y transparente. Nos esforzamos por identificar con claridad los riesgos que enfrenta nuestra cooperativa, asignando roles definidos y fomentando la participación activa de todos en el cumplimiento de nuestras metas.

En Gobierno y Cultura de Riesgo. En Financiera Comultrasan, el Consejo de Administración, respaldado por sus comités especializados –el Comité de

Riesgos, el Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez y el Comité de Auditoría–, juega un papel fundamental en la construcción de una gestión de riesgos sólida y cercana. Estos órganos han liderado la definición e implementación de políticas eficaces que abarcan el análisis, medición, monitoreo y mitigación de los niveles de exposición al riesgo, los cuales se derivan tanto de nuestra estrategia como de las operaciones diarias de la cooperativa.

Los comités especializados asesoran al Consejo de Administración sobre la evolución de los riesgos y la efectividad de las medidas implementadas, asegurando que cada acción tomada refuerce la sostenibilidad y confianza en nuestra operación. Su labor garantiza no solo el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también la aplicación oportuna de medidas correctivas cuando es necesario.

El compromiso constante de Financiera Comultrasan con la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo ha sido reconocido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, destacándonos entre las 20 cooperativas de ahorro y crédito del país como un referente en cumplimiento normativo y buenas prácticas de gobierno corporativo. Este reconocimiento refuerza nuestra posición como una entidad sólida, confiable y responsable en la gestión de riesgos.

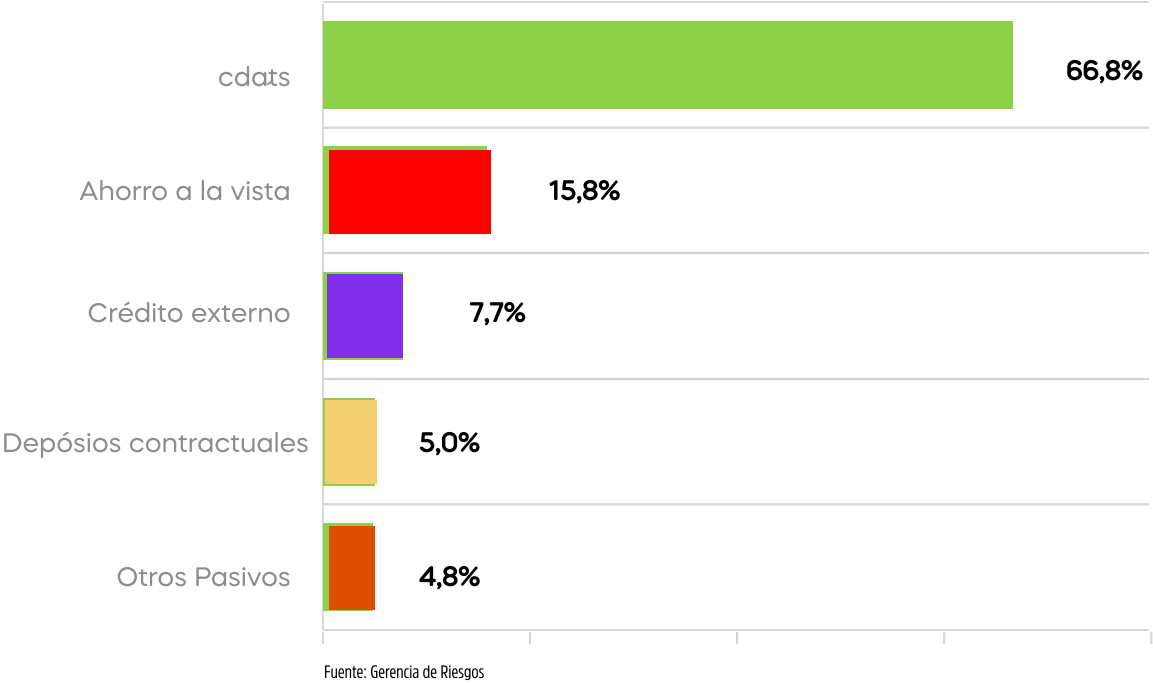
En Riesgo de Liquidez SARL. Financiera Comultrasan desarrolló las actividades del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL) en cumplimiento con la normativa de la Superintendencia de Economía Solidaria. Estas acciones estuvieron orientadas a garantizar una gestión preventiva y efectiva, incluyendo la evaluación del riesgo de liquidez, la identificación de factores críticos, el monitoreo de señales de alerta, y la revisión periódica de indicadores financieros. Adicionalmente, se estableció el nivel óptimo de activos líquidos y se evaluaron los escenarios de estrés para anticipar posibles adversidades y sus impactos.

A pesar de los desafíos económicos presentados durante el año, como la volatilidad en tasas de interés, inflación y un entorno competitivo dinámico, la gestión eficiente permitió alcanzar resultados positivos, validados en el Comité de Riesgo de Liquidez.

Dentro de los resultados destacados, la cooperativa no presentó una exposición significativa al riesgo de liquidez, lo que hizo innecesaria la activación del plan de contingencia. Los resultados de control y monitoreo se documentaron y presentaron ante el Comité de Riesgo de Liquidez y el Consejo de Administración, asegurando una toma de decisiones informada y oportuna.

Al cierre de diciembre de 2024, la estructura de pasivos de la cooperativa se distribuyó de la siguiente manera: Certificados de Ahorro a Término (CDAT) con un **66,8%**, Ahorro a la vista con un **15,8%**, Crédito Externo con un **7,7%**, Depósitos Contractuales con un **5,0%** y otros pasivos con un **4,8%**.

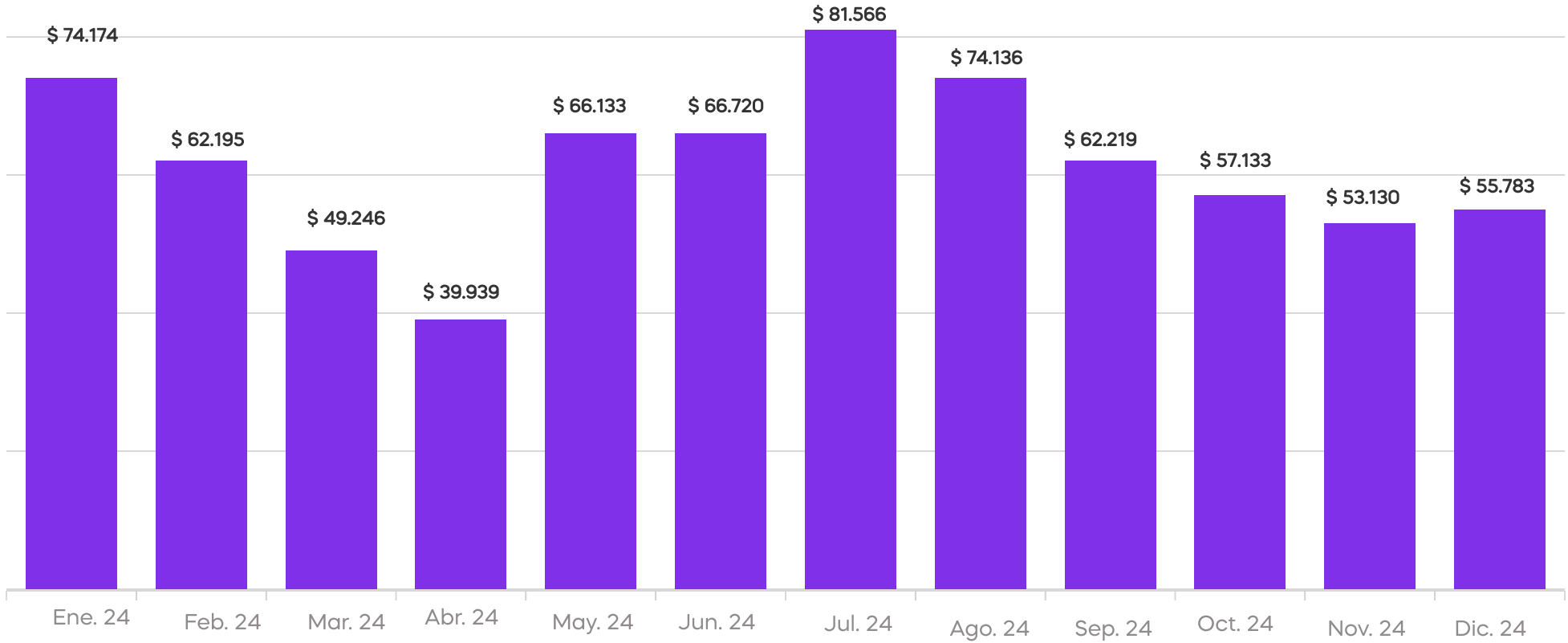
Estructura de pasivos



La gestión del riesgo de liquidez durante 2024 destacó por un control riguroso de los niveles de concentración en los productos de captación y sus respectivas tasas de renovación, reflejando la confianza sostenida de los asociados en la cooperativa.

Al cierre de diciembre de 2024, la brecha acumulada a 90 días se ubicó en **\$55.783 millones**, calculada conforme a la metodología estándar. Por su parte, los activos líquidos alcanzaron los **\$226.843 millones**, de los cuales **\$162.812 millones** correspondieron al fondo de liquidez, garantizando una sólida capacidad para cubrir necesidades inmediatas sin generar exposición significativa.

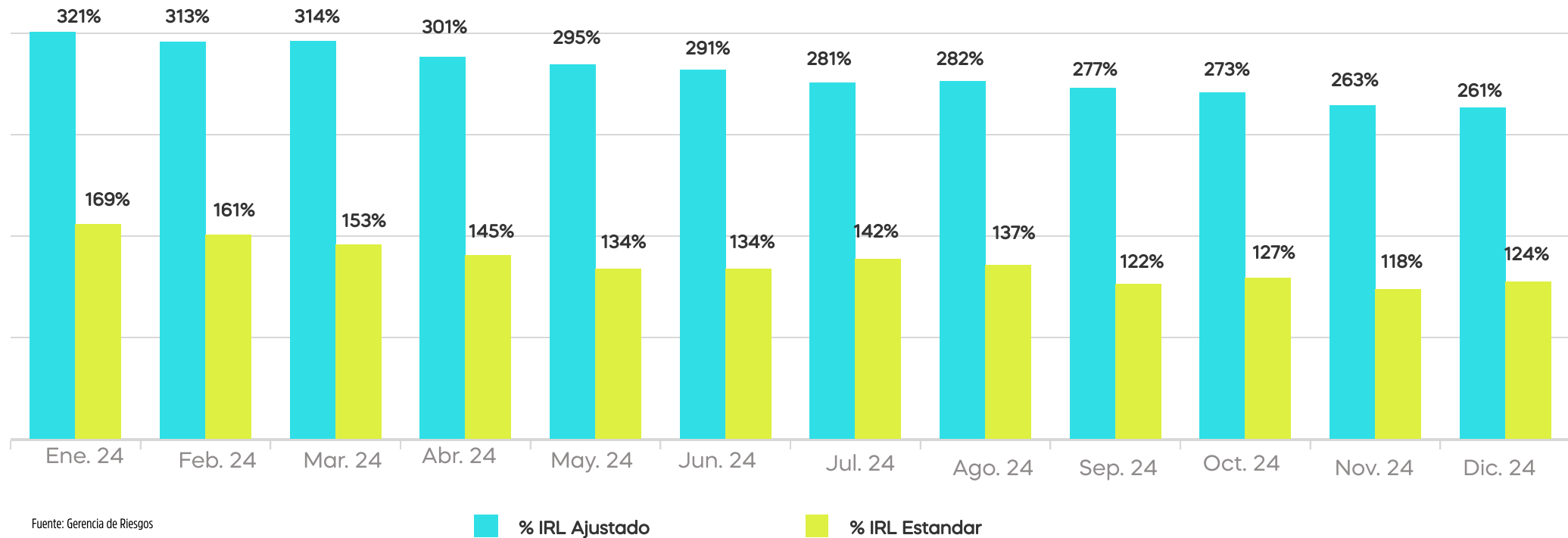
Brecha de liquidez



Fuente: Gerencia de Riesgos

El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) acumulado a 30 días alcanzó **\$56.713 millones**, con una relación IRL del **124%**, evidenciando un excedente de recursos para afrontar potenciales déficits de liquidez a corto plazo.

Indicador Riesgo de Liquidez



El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) de la Cooperativa se calcula conforme a los parámetros establecidos en el Anexo 1 de la metodología definida por la Superintendencia de Economía Solidaria. Este cálculo considera un escenario extremo en el que los vencimientos de los Certificados de Ahorro a Término (CDATs) se retiren en su totalidad, con una tasa de renovación del **0%**. Aunque hipotético, es importante destacar que, en la práctica, la tasa de renovación alcanzó un **81,55%** al cierre del 31 de diciembre de 2024, con un promedio anual del **87,30%**.

El IRL ajustado, que considera variables alineadas con el comportamiento real de los productos, reflejó un desempeño sólido en la gestión de la liquidez, reforzando la estabilidad financiera de la cooperativa. Además, en cumplimiento con las directrices regulatorias, Financiera Comultrasan mantuvo un fondo de liquidez equivalente al **14,8%** de los depósitos de los asociados, superando el mínimo requerido del **10%**. Este nivel no solo garantiza la disponibilidad de activos líquidos, sino que también permite capitalizar oportunidades de inversión rentables.

En el marco de la mejora continua, se implementó una herramienta tecnológica avanzada para la automatización de procesos de control y monitoreo en el SARL y el SARM. Este desarrollo ha optimizado la precisión en la medición de riesgos, acelerado la toma de decisiones y fortalecido la capacidad de respuesta ante cambios en el mercado y en la liquidez.

El Riesgo de mercado SARM. Durante el año 2024, la gestión del riesgo de mercado se centró en mitigar los riesgos asociados a la volatilidad económica y financiera, cumpliendo con los requerimientos normativos de la Superintendencia de Economía Solidaria. Este enfoque permitió evaluar de forma continua el apetito de riesgo y realizar un monitoreo constante de las tasas de interés, las cuales fueron analizadas periódicamente en el Comité de Tasas.

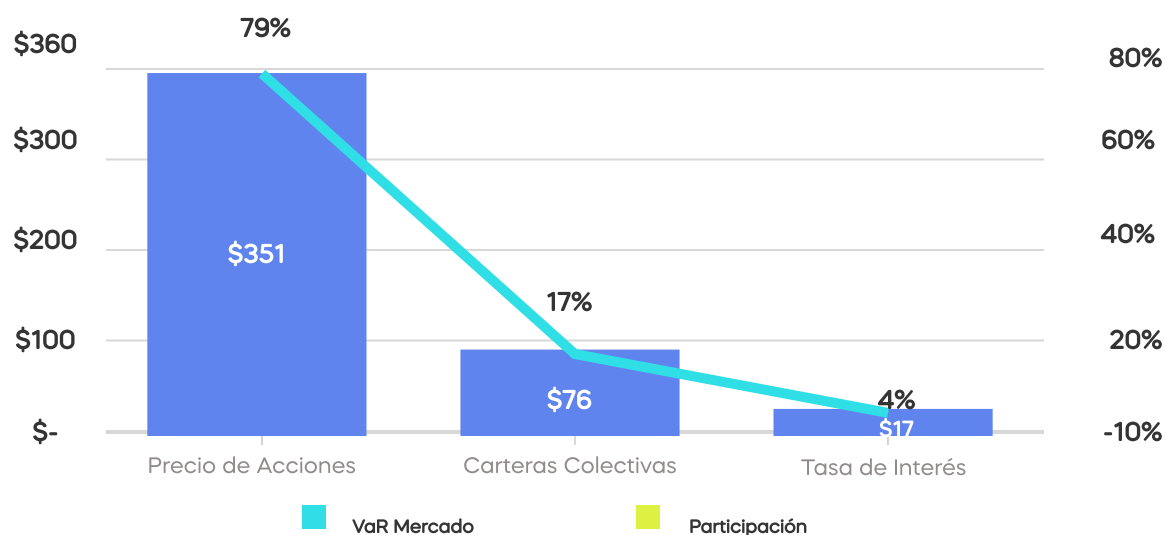
La exposición del portafolio de inversiones de la cooperativa a fluctuaciones de precios y tasas de interés fue monitoreada de manera rigurosa, asegurando una gestión oportuna y manteniendo el perfil conservador definido en las políticas internas. Este manejo eficiente se logró gracias a las estrategias diseñadas en concordancia con la normativa vigente.



Un hecho relevante durante el año 2024 fue el monitoreo y seguimiento del modelo de contraparte, una herramienta clave para la gestión segura de los excedentes de liquidez. Este modelo evalúa detalladamente las fortalezas y capacidades de las entidades con las que se considera invertir, permitiendo un análisis profundo de su situación financiera y contable. Para esta herramienta, se empleó la metodología CAMEL, que analiza de manera exhaustiva los indicadores financieros y la calificación de riesgo de cada entidad. Este modelo no solo fortalece la seguridad en la administración de los excedentes de liquidez, sino que también garantiza decisiones de inversión respaldadas por un análisis riguroso. Esto contribuye a optimizar el portafolio de inversiones, asegurando un equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

En el marco de la gestión del SARM, se realizó la medición del Valor en Riesgo de Mercado (VaR o MEV). Este modelo avanzado permitió cuantificar las pérdidas potenciales asociadas al riesgo de mercado del portafolio, utilizando insumos estadísticos proporcionados por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Composición VaR Mercado



Fuente: Gerencia de Riesgos

A diciembre de 2024, la máxima pérdida posible estimada en el portafolio de inversiones de la Cooperativa fue de \$444 millones, lo que representa solo el 0,09% del patrimonio técnico. Este dato subraya un nivel conservador en la exposición de las inversiones, resultado de una estratégica composición del portafolio, que incluye inversiones, patrimonio autónomo, carteras colectivas y acciones de baja bursatilidad, ascendiendo a un total de \$161.153 millones. La distribución del portafolio por factor de riesgo se compone de un 79% en precio de acciones, un 17% en carteras colectivas y un 4% en tasa de interés. Estos resultados están alineados con los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo de Administración y refuerzan el enfoque conservador de Financiera Comultrasan frente al riesgo de mercado.

En cuanto al margen de solvencia, una medida clave del capital necesario para asumir el riesgo, este se situó en 26,93% al cierre de 2024. Incluso considerando el impacto del riesgo de mercado, el margen fue de 26,86%, superando ampliamente el mínimo del 9% establecido para los establecimientos de crédito. Estos indicadores reflejan no solo la capacidad financiera de la Cooperativa para absorber posibles pérdidas en su portafolio, sino también su resiliencia para enfrentar eventuales crisis económicas y de mercado.



En Financiera Comultrasan la gestión del riesgo de crédito SARC se desarrolla con un enfoque estratégico y preventivo, evaluando de forma continua el riesgo de incumplimiento asociado a las operaciones de crédito. Abarca todas las etapas, desde la originación hasta la recuperación de los créditos, garantizando un control efectivo de la cartera. Esta gestión integral está alineada con los lineamientos definidos por la alta dirección y el Consejo de Administración, en estricto cumplimiento de la normativa vigente, fortaleciendo la sostenibilidad y el desempeño de la organización.

A diciembre de 2024, la cooperativa alcanzó un saldo de cartera bruta de **\$1,786 billones**, logrando un crecimiento de **\$152.306 millones**, equivalente al **9,32%**. Este resultado refleja la efectividad de las estrategias de colocación implementadas, especialmente en las clasificaciones de consumo y microcrédito. La cartera de consumo mostró un destacado crecimiento del **7,84% (\$72.276 millones)**, producto del crecimiento en la línea de libranza, donde las estrategias de colocación garantizaron un balance entre el crecimiento de la cartera y el control del riesgo.

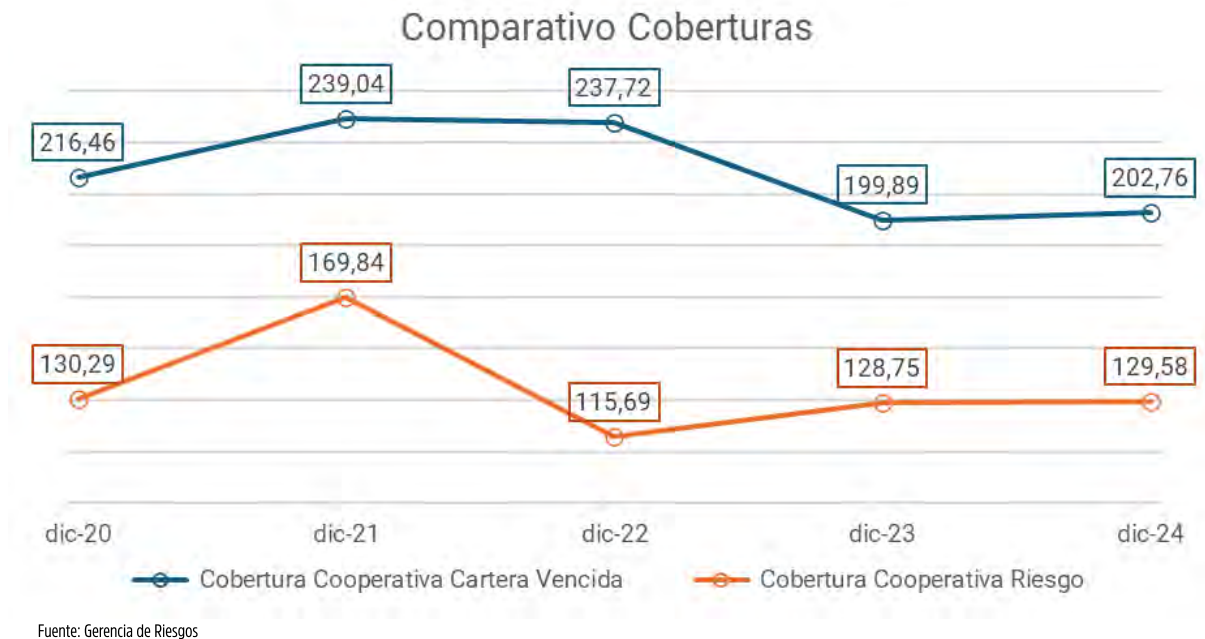
Asimismo, la clasificación de microcrédito presentó un aumento del **9,48%** (\$45.381 millones), impulsado por el fortalecimiento de las líneas de microempresarial y microcrédito productivo, las cuales responden a las necesidades del sector y acompañados de las coberturas del Fondo Nacional de Garantías para este segmento.

A lo largo del año, se priorizó la fidelización y el fortalecimiento del perfil de los asociados mediante análisis históricos de comportamiento de pago, lo que permitió profundizar las relaciones con ellos y, al mismo tiempo, mantener una exposición controlada al riesgo, apalancado también por la utilización de herramientas como los motores de decisión, los cuales durante el año 2024 optimizaron la evaluación de **11.176** operaciones de crédito que representaron \$388.558 millones en desembolsos correspondientes a las líneas de Empleados Libranza, Empleados Pago Personal, y Consumo Campañas.

Gracias a estas acciones y a una oportuna gestión de la cartera, al cierre de diciembre de 2024 el indicador de cartera vencida se ubicó en **7,21%**, reflejando una mejora frente al **7,24%** registrado el año anterior. En un contexto de incertidumbre macroeconómica y desafíos para la recuperación, el uso oportuno de herramientas establecidas por la Circular Externa 54 de diciembre 2023 de la Superintendencia Solidaria contribuyó a gestionar eficazmente la cartera vencida mayor a 30 días, que cerró en \$128,805 millones, manteniendo su estabilidad dentro de los niveles proyectados.

Otro aspecto destacado es la consolidación de los modelos de pérdida esperada, implementados en 2022. A pesar del impacto inicial que generaron en provisiones y los ajustes que han presentado, la cooperativa ha logrado mantener un gasto controlado y eficiente en este rubro. En 2024, el gasto acumulado en provisiones fue de **\$50.977 millones**, presentando un mínimo incremento frente a los \$49.512 millones registrados el año anterior.

El indicador de riesgo de la cooperativa cerró 2024 en 11,28%, prácticamente estable frente al 11,24% registrado en 2023. Además, los indicadores de cobertura de la cartera vencida (202,76%) y de la cartera en riesgo (129,58%) presentaron incrementos con respecto al 2023, destacándose frente al promedio del sector financiero.



Evaluación de Cartera

En cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Economía Solidaria, la cooperativa llevó a cabo en 2024 la evaluación de su cartera mediante su metodología vigente. Durante los comités internos realizados en junio y diciembre, se evaluaron la totalidad de los créditos, considerando tanto criterios regulatorios como variables internas y externas.

Como resultado de este análisis, el Consejo de Administración aprobó la recalificación de algunos asociados con mayores niveles de riesgo, lo que representó un impacto controlado de \$5.681 millones en el saldo en riesgo y un gasto de provisión de \$2.674 millones al cierre de diciembre de 2024. Estas medidas, alineadas con las mejores prácticas de gestión de cartera, garantizaron la estabilidad de la cooperativa en un entorno desafiante.

Castigo de Cartera

Dentro de la dinámica anual de castigo, Financiera Comultrasan realizó castigos mensuales de cartera en los meses de abril, septiembre y noviembre, presentando un saldo total castigado durante el año 2024, de **\$24.832 millones** de pesos, que corresponden a **3.362** asociados con **4.691** operaciones de crédito. Para todas las operaciones de crédito castigadas, se agotaron todas las instancias de cobro y estas fueron catalogadas como irrecuperables.

En Riesgo Operativo SARO. La gestión de riesgo operativo en la Cooperativa es un proceso transversal, desarrollado bajo una responsabilidad compartida entre todas las áreas y alineado con el modelo de las tres líneas de defensa, cada una con roles y responsabilidades claramente definidos. Este enfoque permite proteger la operación, fortalecer las relaciones con los grupos de interés y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

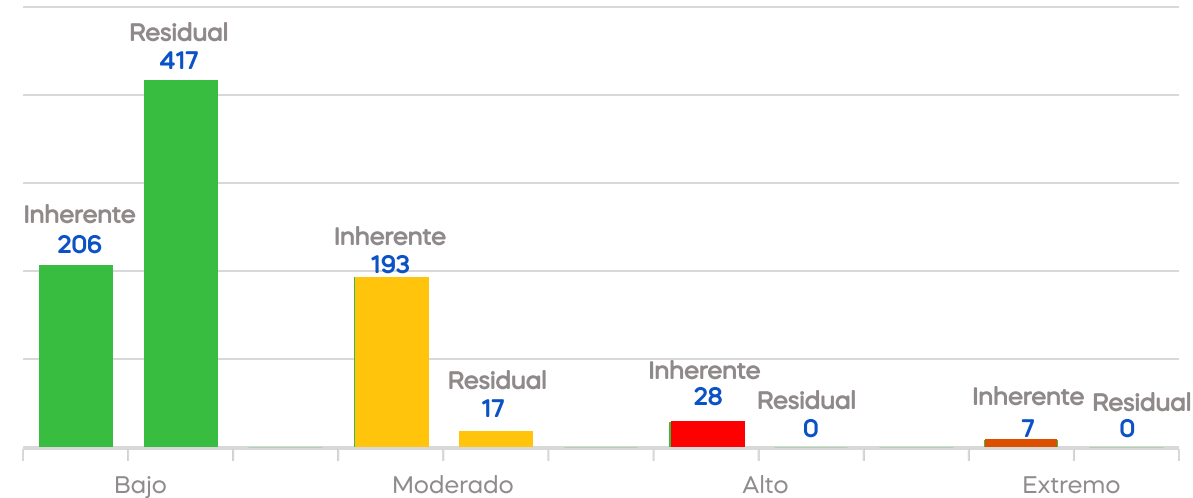
Para fomentar la cultura del riesgo, se desplegó la campaña **Actualízate 2024** a nivel institucional, alcanzando una participación integral en la capacitación anual en riesgo operativo. Este esfuerzo incluyó a todos los trabajadores, personal externo que presta servicios a la cooperativa, y los órganos de administración y control.

Como resultado de la revisión y evaluación de riesgos, se concluye el periodo 2024 con un total de **434 riesgos** y **1.313 controles**, manteniendo un perfil de riesgo residual en un nivel de exposición bajo, derivado de la efectividad y eficacia de los controles implementados.

Se coordinaron las pólizas para la protección de los activos, bienes dados en garantía y la cartera de nuestros asociados persona natural, como un acto de previsión económica ante incidentes que se puedan presentar que afecten la vida y el patrimonio. Asimismo, en el año 2024, previendo la afectación que pueda presentarse por eventos cibernéticos, se consideró conveniente proteger a la cooperativa contra este tipo de incidentes de seguridad.

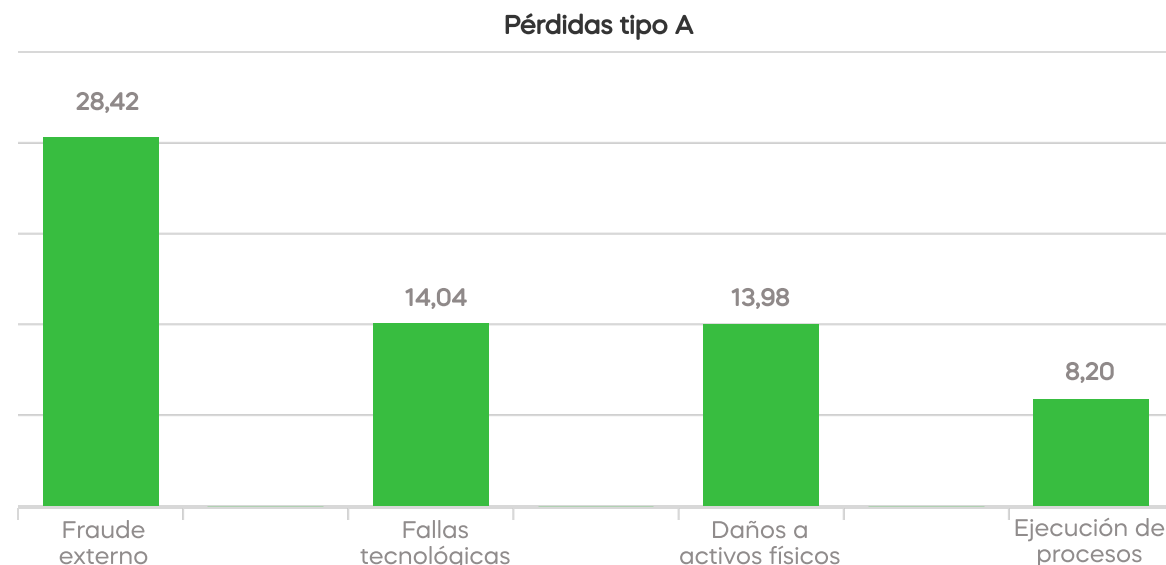
Este desempeño reafirma el compromiso de la cooperativa con una gestión de riesgos sólida, alineada con sus objetivos estratégicos y el bienestar de sus asociados y demás grupos de interés.

Perfil corporativo de riesgo operativo



Fuente: Gerencia de Riesgos

Eventos que generaron pérdidas y que afectaron el estado de resultados



Fuente: Gerencia de riesgos, cifras en millones de pesos

Durante el año 2024 las pérdidas por riesgo operativo ascendieron a **65 millones**. En comparación con el periodo anterior, se registra una reducción significativa en el gasto asociado al riesgo operativo. Durante 2024, el **44%** de los eventos se concentraron en fraudes externos, mientras que el 22% correspondió a fallas tecnológicas y daños a activos fijos, y un **13%** a la ejecución de procesos.

Los eventos de fraude externo estuvieron principalmente relacionados con reclamaciones de asociados por transacciones no realizadas a través de tarjetas de crédito. Para mitigar estos riesgos, la cooperativa ha implementado proyectos estratégicos enfocados en análisis de datos y desarrollo de competencias específicas, fortaleciendo los controles existentes. Asimismo, se han llevado a cabo campañas de actualización de datos para mantener a los asociados informados oportunamente. Estas acciones se complementan con evaluaciones periódicas que identifican oportunidades de mejora y promueven el avance hacia una mayor madurez en controles y procesos automatizados.

En cuanto a ingresos, se recuperaron **\$560 millones** vía seguros por reclamaciones relacionadas con fraudes internos como resultado, el impacto económico del riesgo operativo durante el periodo se vio positivamente compensado por reintegros significativos.

Estos resultados reflejan la efectividad de las estrategias implementadas para mitigar riesgos y optimizar recursos, reafirmando el compromiso de la cooperativa con la sostenibilidad y la mejora continua de sus operaciones.

En Gestión de Continuidad del Negocio. Los entornos de crisis inesperados, como ciberataques, desastres naturales y fallos en las telecomunicaciones, son cada vez más frecuentes y complejos, planteando desafíos significativos. Por ello, durante 2024, se realizaron **5 ejercicios** de contingencia operativa y **7 simulacros** tecnológicos, los cuales permitieron identificar oportunidades de mejora para ser abordadas de manera preventiva, fortaleciendo así su capacidad de respuesta ante eventos críticos.

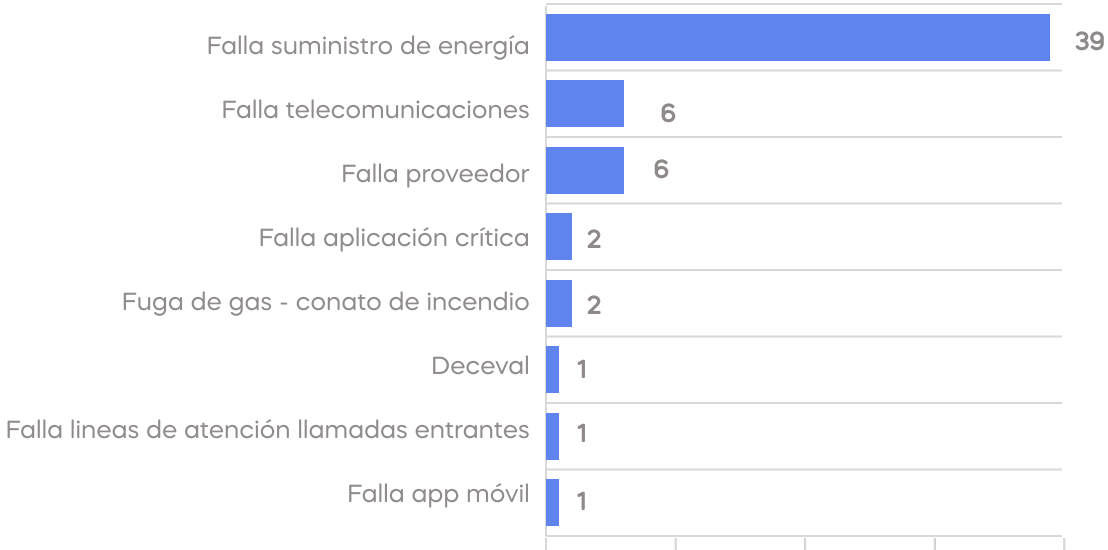
Pruebas 2024	
PCN	• Simulacro de evacuación/Centro alternativo de operación • Prueba atención de llamadas entrantes • Prueba de canales virtuales • Prueba plan de crisis de imagen • Prueba centro alternativo de operación.
DRP	• Prueba de datos y cierre Xiscoop en CAPD • Prueba transaccional en CAPD • Prueba de escritorio escenario de Ciberseguridad • Prueba de conectividad internet • Prueba directorio activo • Prueba Smart Road • Prueba de unidad escenario ciberseguridad

En 2024, la cooperativa actualizó su metodología de Análisis de Impacto al Negocio (BIA), lo que permitió identificar nuevas actividades críticas para la misión. A partir de este análisis, se inició un plan de trabajo orientado a desarrollar planes de contingencia específicos para estas actividades, fortaleciendo la resiliencia operativa.

Durante el año, se registraron y gestionaron **58 eventos de interrupción**, la mayoría de ellos en agencias y relacionados con fallas en el suministro de energía. Estos eventos fueron atendidos, en su mayoría, mediante los planes de contingencia vigentes diseñados para garantizar la continuidad de las actividades críticas. Los demás eventos fueron gestionados directamente con las partes involucradas, incluyendo soporte externo y actores clave según las necesidades.

El tiempo promedio máximo de interrupción por evento se mantuvo dentro de las **3 horas**, reflejando una respuesta ágil y efectiva para minimizar el impacto en las operaciones.

Eventos de interrupción 2024



Fuente: Gerencia de riesgos

En Gestión de Seguridad de la Información: La seguridad de la información es un pilar fundamental para Financiera Comultrasan. En 2024, se han redoblado esfuerzos para garantizar que los servicios prestados por la cooperativa a través de los diferentes canales sean utilizados con total confianza. El año 2024 estuvo marcado por cambios trascendentales a nivel tecnológico y de ciberseguridad incluyendo el aumento e incorporación de la inteligencia artificial en productos y servicios y el avance en la computación cuántica, por otro lado, se encuentran los riesgos de ciberseguridad que siguen marcando una tendencia como la ingeniería social, el phishing y el ransomware los cuales representan un reto constante. Para atender estos desafíos Financiera Comultrasan cuenta con un equipo de profesionales dedicados a administrar la seguridad de la cooperativa, al igual que soluciones especializadas en seguridad informática, apoyados en campañas de concientización para fortalecer y afianzar la cultura de seguridad de la información.



Gestión

La transformación digital, el mercado y los cambios globales en seguridad de la información demandan un trabajo permanente, del cual, en el año 2024 se destacan las siguientes actividades:

- Se implementó una solución con la cual se tiene mayor control en el acceso y aumento en la visibilidad de las actividades realizadas en elementos de la infraestructura tecnológica.
- Se amplió el alcance de las pruebas especializadas de seguridad, también conocidas como hacking ético, con el fin de identificar elementos que requieran un refuerzo en las medidas de seguridad.
- Se realizaron simulaciones para identificar la capacidad de los trabajadores en la identificación de correos tipo phishing y reforzar estas habilidades.
- Se implementaron controles adicionales para los trabajadores relacionados con el envío de información por correo electrónico.
- Se realizó un análisis detallado de controles y seguridad física utilizando como referencia el estándar internacional ISO 27002 en su última versión orientado a identificar mejoras y reforzar las medidas de seguridad implementadas por la cooperativa.

En Financiera Comultrasan, trabajamos día a día para ser "La Cooperativa de Todos: Más cercana y social", generando confianza y respaldando a nuestros asociados en cada etapa de su vida financiera.

Seguridad física

La seguridad en las instalaciones es una prioridad y compromiso fundamental para la cooperativa, garantizando la confianza de los asociados y el público en general. Para fortalecer la protección y prevenir actividades delictivas, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Mejoras en Sistemas de Seguridad:

- Mejora del sistema de caja fuerte y alarma en dos agencias del departamento de Santander.
- Actualización de sistemas en **45 equipos** y reemplazo de **37 componentes** del circuito cerrado de televisión (CCTV), mejorando la ciberseguridad y funcionalidad a nivel nacional.

Incremento de Vigilancia: incorporación de un puesto de vigilancia permanente en una agencia del departamento del Cesar, complementando las medidas de seguridad existentes.

Capacitación y sensibilización: con el apoyo de la Policía Nacional y un consultor experto en seguridad, se realizaron capacitaciones para los trabajadores sobre prevención de riesgos de secuestro, extorsión, hurto y otros delitos. De la misma manera, se realizó el envío de comunicaciones internas para sensibilizar sobre el uso correcto de controles de seguridad física, electrónica y protocolos de reacción, con el objetivo de proteger la vida de las personas, los activos e instalaciones de la cooperativa.

Implementación de biometría facial: implementación de la validación de identidad utilizando la biometría facial (rostro) para la solicitud de tarjetas de crédito de forma virtual en la página web de la cooperativa, aumentando la seguridad y agilizando el proceso, actividad alineada con las acciones en el marco de la sostenibilidad ambiental al no requerir la impresión física para su validez.



Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo

Este informe evidencia las actividades ejecutadas respecto al marco normativo nacional e internacional vigente, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por Financiera Comultrasan, en materia del Sistema de Gestión del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

El ente supervisor según las instrucciones contenidas en el Título V de la Circular Básica Jurídica relacionadas con las definiciones de reporte de transacciones, reporte de transacciones múltiples, reporte de transacciones individuales, en concordancia con los anexos técnicos remitidos por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

La Supersolidaria aclara sobre el reporte de transacciones individuales, que mantiene los valores del 2024 para el reporte a la UIAF de las transacciones individuales y múltiples.

El Consejo de Administración, la Gerencia General y demás colaboradores mostraron un alto compromiso, en la aplicación de las políticas, procedimientos, y los mecanismos adoptados, para el cumplimiento de la debida diligencia en el conocimiento de la contraparte: clientes, asociados, proveedores, empleados, socios/accionistas entre otros; para evitar que Financiera Comultrasan se vea afectada por el ingreso de recursos de procedencia ilícita, por la afectación de los riesgos asociados al LAFT (reputacional, legal, operativo y de contagio), con impacto en los objetivos estratégicos de la cooperativa.

El seguimiento y monitoreo transaccional de las operaciones de la contraparte y el proceso de ejecución mensual de la segmentación de los factores de riesgos se procesan en la herramienta tecnológica especializada de la Empresa Monitor Plus de la siguiente manera: el módulo Monitor Plus ACRM, permite la generación y gestión de las alertas tempranas para identificar las operaciones inusuales, determinar las operaciones sospechosas, y realizar el reporte oportuno a la UIAF. El segundo módulo permite la ejecución y validación de los resultados de la segmentación de los factores de riesgos, formando grupos homogéneos al interior de los segmentos y heterogeneidad entre ellos, el cual se encuentra implementado.

Atendiendo lo expresado por GAFI en la recomendación No. 1 “Evaluación de Riesgos y Aplicación de un Enfoque basado en Riesgos”, Financiera Comultrasan adoptó la Norma ISO 31000, para apoyarnos en la construcción de la metodología del sistema de administración del riesgo LAFT, y sus etapas: identificación, medición, control y monitoreo; información que se carga en la herramienta tecnológica PIRANI, relacionada con los procesos misionales y de apoyo establecidos en la cooperativa.

Por último, la cooperativa brindó capacitación a los colaboradores mediante un programa anual, denominado Actualízate 2024, relacionado con los módulos especializados en SARLAFT, dirigidos a las agencias y a la dirección administrativa, y para los miembros del Consejo de Administración, alta y media dirección se ofreció capacitación especializada a través de un conferencista externo.

Auditoría Interna 2024: confianza y transparencia que nos fortalecen

Para Financiera Comultrasan es un orgullo contribuir al desarrollo social y económico de nuestros asociados y las comunidades. La organización tiene un compromiso íntegro con la optimización de los procesos, buscando ofrecer un servicio cada vez más cercano y social para todos.

La Auditoría Interna como parte integral del Sistema de Control Interno (SCI) de la cooperativa, se ejerce con la finalidad de revisar la fiabilidad e integridad de la información, el cumplimiento de políticas y regulaciones, la protección de los activos, y el uso económico y eficiente de los recursos. De esta manera, se dinamiza la práctica del control, con miras a mejorar la cultura organizacional, la productividad de la entidad y el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos fijados por la administración.

¿Sabías que?

El 2024 fue un año de estabilización política y económica para el país. De igual manera, la cooperativa continuó priorizando la evaluación y el cumplimiento de los procesos administrativos, conforme a lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).

En este contexto, la gestión del plan de auditoría se orientó a evaluar el Sistema de Control Interno (SCI) de la cooperativa, priorizando la evaluación y el cumplimiento de las directrices institucionales de los procesos administrativos, así como los cambios normativos en materia del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), emitidos por la SES.

Gestión:

1. Teniendo en cuenta los criterios de priorización de los procesos de apoyo administrativo, se ejecutaron auditorías en las siguientes áreas: tesorería, gestión documental, monitoreo transaccional, gestión organizacional, contabilidad, gestión comercial, gobernabilidad, seguridad física, gestión de compras y administración de activos fijos, y gestión de seguros.

En cuanto a las auditorías de cumplimiento, se evaluaron los siguientes sistemas: Administración de riesgos operativos (SARO), Sistemas de administración de riesgos financieros (SARL, SARC, SARM), Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), y Sistema de lavado de activos (Sarlaft).

De estas evaluaciones, se lograron identificar y generar acciones conducentes a la mejora del sistema normativo interno y a una mejor articulación de los procesos que se desarrollan de manera transversal en diferentes áreas de la Cooperativa.

2. En el año 2024, atendiendo a los criterios del Sistema de Administración del Riesgo Operativo y el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), se realizó una evaluación de los controles clave en las agencias, vinculados con niveles de riesgo extremo, alto y moderado. Para ello, se tuvo en cuenta el nivel de riesgo inherente consolidado de la Cooperativa, obteniendo los siguientes resultados:

Resumen general de auditorías ejecutadas en agencias, riesgo operativo y Sarlaft

Riesgo	Año	Total Auditorías	Pruebas realizadas	Controles evaluados	Observaciones	Calificación General promedio
Operativo y Sarlaft	2024	36	2203	4443	1339	4,05

Para los asociados de nuestra organización, la efectividad y la seguridad en los procesos son fundamentales. Por ello, durante el año 2024 se realizaron 36 visitas de auditorías integrales de Riesgo Operativo y Sarlaft, cubriendo el 57% de las agencias y corresponsales. Se ejecutaron **2.203 pruebas** que evaluaron la efectividad de **4.443 controles**, generando **1.339 observaciones** u oportunidades de mejora. Estas evaluaciones resultaron en una calificación promedio de 4,05 (en una escala de 1 a 5) en cuanto a la eficiencia y los controles de las agencias evaluadas. Este resultado indica un comportamiento aceptable, dentro de los parámetros esperados de desempeño, lo cual genera confianza en nuestros asociados.

- 3.** Durante el mismo período, se revisaron los siguientes procesos de Tecnologías de la Información (TI): Administración de datos, administración de operaciones de tecnología, infraestructura tecnológica, procesos de gestión tecnológica, sistema de protección de datos personales y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Como resultado de estas revisiones y en cumplimiento de las directrices tanto internas como externas, los controles de TI evaluados garantizan razonablemente, en términos generales, el cumplimiento de los objetivos del control interno.



4.

Atendiendo al proceso de auditoría integral en temas relacionados con la producción y validación de información financiera, se desarrollan de forma permanente las siguientes tareas de auditoría:

- Seguimiento a planes de pago de créditos desembolsados.
- Verificación de la provisión mensual de cartera.
- Seguimiento a la causación de intereses corrientes y moratorios.
- Verificación en la amortización de pagos recibidos.
- Seguimiento a los parámetros de las diferentes líneas de cartera.
- Seguimiento al proceso de actualización de la base única de cliente (BUC).
- Monitoreo diario de la información procesada en la base de datos transaccional de la cooperativa (Xiscoop), incluyendo la revisión de los módulos de captaciones y colocaciones.
- Ejecución trimestral de auditorías centralizadas a distancia, evaluando el cumplimiento normativo del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR).

Con base en el alcance de lo evaluado en el año 2024, la Gerencia de Auditoría Interna ha verificado que el SCI de la Cooperativa presenta un grado razonable de confianza en el logro de los objetivos corporativos. Esto se fundamenta en la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, la gestión de riesgos, el control y el gobierno.

Gestión Legal

En un entorno regulatorio cada vez más complejo y dinámico, la gestión jurídica se ha consolidado como un pilar fundamental para garantizar la adecuada conducción de la Cooperativa, así como para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y la protección de los intereses de nuestros asociados.

Durante el año 2024, se implementaron diversas estrategias jurídicas orientadas a mitigar riesgos legales, resolver conflictos y promover el cumplimiento normativo.

Asimismo, se destaca la colaboración con diferentes áreas de la cooperativa para fomentar una cultura de cumplimiento y prevenir posibles contingencias legales. La gestión jurídica ha desempeñado un rol crucial en la adaptación de la cooperativa a las nuevas normativas emitidas por las entidades reguladoras y el gobierno nacional, así como en la gestión y resolución de los desafíos legales que puedan surgir durante nuestras operaciones diarias.

Acciones Judiciales y Constitucionales

Acciones judiciales:

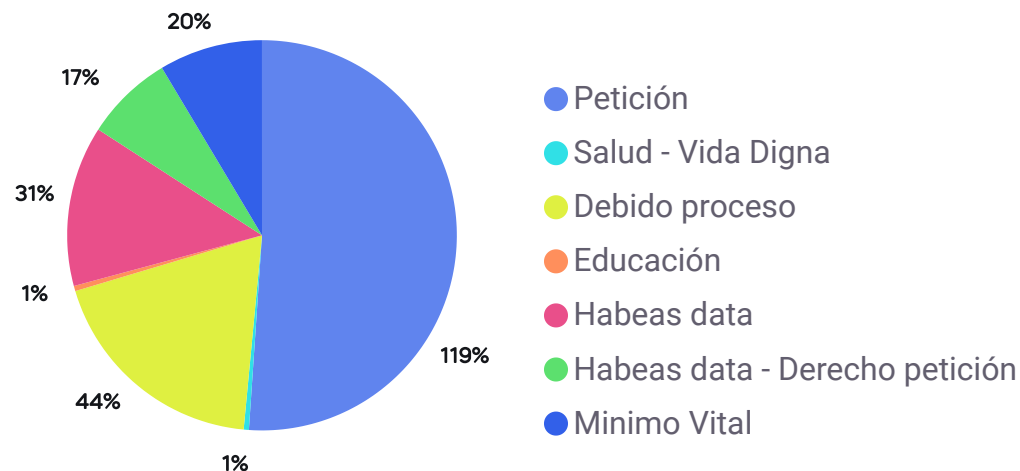
Al cierre del ejercicio 2024, la Cooperativa se encuentra como parte demandada en un total de 23 procesos judiciales, de los cuales el **39%** son de naturaleza laboral y el **61%** de naturaleza civil.

El monto estimado de las pretensiones asociadas a estos casos asciende a **\$7.811 millones**, cifra que ha sido adecuadamente provisionada en los estados financieros de acuerdo con las metodologías técnicas establecidas por la entidad. Dicho cálculo se fundamenta en la Resolución **No. 431 de 2023**, emitida por la Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado, garantizando así la solvencia y el manejo responsable de los posibles pasivos contingentes. (ver anexo 1 matriz control procesos judiciales)

Acciones constitucionales:

En cuanto al ámbito de las acciones constitucionales, la Cooperativa ha reafirmado su compromiso con la defensa judicial y el respeto de los derechos de sus asociados y la normativa vigente. Durante 2024, se gestionaron **233** acciones de tutela, de las cuales el **92%** de los fallos emitidos favorecieron a la Cooperativa, evidenciando la solidez de sus argumentos legales y la transparencia en sus operaciones, este desempeño no solo refleja una gestión legal eficiente y alineada con altos estándares de cumplimiento, sino que también refuerza la confianza de los asociados y de las partes interesadas en la capacidad de la Cooperativa para afrontar de manera exitosa los desafíos legales que puedan surgir.

Solo el **7%** de las decisiones resultaron a favor de los accionantes, sin que en ningún caso estas acciones hayan comprometido la estabilidad patrimonial de la entidad. Finalmente, el **1%** restante corresponde a acciones la cuales aún no han sido falladas.



Cumplimiento legal:

En cumplimiento de la normatividad legal expedida por el Gobierno Nacional y nuestro ente regulador, y con el objetivo de garantizar su acatamiento para el adecuado desarrollo del objeto social de la cooperativa, se llevaron a cabo todas las actividades pertinentes y necesarias para implementar las disposiciones establecidas por el legislativo y nuestro supervisor.

Es importante destacar que, en el proceso de especialización del cumplimiento normativo para el año 2024, la cooperativa contrató a un profesional especializado en materia comercial para el cargo de Profesional de Cumplimiento Normativo y Protección de Datos. Esta contratación tiene como propósito crear un ambiente de constante acompañamiento legal, junto con la gerencia jurídica, a todas las áreas de la cooperativa, facilitando así la toma de decisiones por parte de las autoridades y líderes de los procesos.

Contratación

En el año 2024, la Cooperativa reforzó su estrategia de contratación de proveedores externos con el objetivo de optimizar recursos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros asociados. Mediante un proceso de selección basado en la transparencia y la competitividad, logramos establecer alianzas con proveedores comprometidos con nuestros valores y estándares de calidad.

Estas colaboraciones han permitido la implementación eficiente de proyectos clave y la obtención de productos y servicios competitivos, lo que ha contribuido significativamente al logro de nuestros objetivos institucionales. Continuaremos evaluando y mejorando nuestros procesos de contratación para garantizar que mantenemos aliados externos que comparten nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de nuestros asociados.

Colectivo

La cooperativa ha demostrado un compromiso constante con los derechos del colectivo SINTRAFINACO, cumpliendo de manera cuidadosa y diligente con todos los requerimientos establecidos por la normativa vigente. Nos esforzamos por asegurar todas las garantías laborales pertinentes y mantener un ambiente de trabajo respetuoso y justo. Asimismo, mantenemos una disposición constante y abierta para la creación de espacios de diálogo y negociación con la administración, valorando siempre la colaboración y el entendimiento mutuo.

Durante el año 2024, se emitió el laudo arbitral relacionado con el proceso entre la Cooperativa y el colectivo SINTRAFINACO. No obstante, en aras de proteger los derechos de todos los involucrados y asegurar la equidad del proceso, la Cooperativa decidió someter dicho laudo a los recursos de ley, decidió someter dicho laudo a los recursos de ley, en los puntos que desde el análisis legal requerían ser nuevamente evaluados. Este procedimiento tiene como objetivo garantizar que las decisiones adoptadas se mantengan dentro del marco legal y las competencias asignadas, reforzando así nuestro compromiso con la legalidad, la justicia y la tranquilidad de nuestros asociados.



Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

La cooperativa ha priorizado y fomentado el estricto cumplimiento de las normas legales, tanto externas como internas, en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. Así mismo, se ha asegurado de que el registro de las marcas comerciales se realice conforme a los procedimientos legales vigentes. Esta diligencia refleja nuestro firme compromiso con la integridad y el cumplimiento normativo en todas nuestras actividades y procesos.



Protección de datos

En el transcurso del año 2024, la cooperativa operó siempre bajo los principios de respeto y cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de datos. Gracias al respaldo y compromiso de la alta dirección, que delegó responsabilidades y asignó recursos de manera eficaz, se implementaron diversas iniciativas destacables, entre las cuales se incluyen:

1. **Cumplimiento normativo:** Se llevaron a cabo todas las medidas exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en su portal web, y se atendieron de manera integral las consultas y reclamos de los titulares de datos personales, logrando así evitar fallos adversos contra la cooperativa o repercusiones patrimoniales.
2. **Medidas de seguridad:** Se establecieron protocolos de seguridad proporcionados al tratamiento de datos personales, aplicables también a los proveedores externos, asegurando un manejo de información robusto y seguro.
3. **Capacitación y sensibilización:** Se desarrollaron actividades formativas para los empleados, que incluyeron módulos virtuales interactivos, evaluaciones de conocimiento, y envíos de correos electrónicos con contenido específico y reforzador.
4. **Asesoría y auditorías:** Se ofreció asesoría constante a todas las áreas de la organización para el correcto tratamiento de los datos, complementado con auditorías realizadas por los entes de control competentes, conforme a la legislación y normativas internas.

Estas acciones subrayan el compromiso de la cooperativa con la protección de datos y la gestión transparente de la información.

Los resultados positivos obtenidos en las diferentes áreas de nuestra gestión jurídica durante el año 2024 son un reflejo del compromiso, profesionalismo y dedicación del equipo jurídico de la cooperativa. Seguiremos trabajando con el mismo empeño y rigor para garantizar el cumplimiento normativo, la defensa de los derechos de nuestros miembros y la protección de los intereses de la cooperativa.

Gobernabilidad

1. Situación Jurídica y Cumplimiento Normativo

Durante el año 2024, Financiera Comultrasan mantuvo una sólida posición jurídica, asegurando el estricto cumplimiento de las normativas vigentes aplicables al sector cooperativo financiero en Colombia. Se realizaron auditorías internas y externas que confirmaron la correcta adherencia a la regulación vigente, garantizando la transparencia y legalidad en todas las operaciones de la cooperativa, entre ellas:

- ✓ **Superintendencia de la Economía Solidaria:** Se atendieron los requerimientos de supervisión y vigilancia, asegurando el cumplimiento de las normativas establecidas en el marco del régimen especial de las cooperativas.
- ✓ **Normas Financieras y de Prevención del Lavado de Activos:** Se implementaron los lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica y Financiera, garantizando la adecuada gestión de los riesgos asociados a la actividad financiera.
- ✓ **Regulación Tributaria y Laboral:** Se dio cumplimiento a las obligaciones fiscales y laborales en concordancia con las disposiciones de la DIAN y el Ministerio del Trabajo.

Estas acciones han permitido que la cooperativa se mantenga dentro del marco normativo exigido por las autoridades regulatorias, asegurando la estabilidad institucional y la protección de los intereses de los asociados.

2. Mejores Prácticas de SIAR y SARLAFT

En 2024, la cooperativa fortaleció sus Sistemas de Administración de Riesgo (SIAR) y de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Se implementaron políticas y procedimientos actualizados para la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos, alineados con las directrices de la Superintendencia de la Economía Solidaria y otras entidades regulatorias. Estas medidas han contribuido a una gestión más eficiente y transparente de los riesgos, protegiendo la solidez y estabilidad de la cooperativa.

3. Buen Gobierno y Gobierno Corporativo

Financiera Comultrasan reafirmó su compromiso con los principios de buen gobierno y fortaleció su estructura de gobierno corporativo. Se promovió la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de los asociados en la toma de decisiones. Las políticas de buen gobierno fueron revisadas y actualizadas para asegurar su alineación con las mejores prácticas del sector cooperativo.



4. Asamblea General de Delegados 2024

La Asamblea General de Delegados de la cooperativa FINANCIERA COMULTRASAN está integrada por noventa y cinco (95) delegados, conformándose por treinta y dos (32) mujeres y sesenta y tres (63) hombres y quienes fueron elegidos mediante el proceso electoral llevado a cabo en enero de 2022, para el período comprendido entre los años 2022, 2023 y 2024.

En cumplimiento de sus funciones estatutarias y normativas, la Asamblea General de Delegados de Financera Comultrasan celebró una reunión ordinaria el 9 de marzo de 2024, conforme consta en el Acta No. 031. A dicha reunión asistieron setenta y ocho (78) delegados debidamente acreditados, quienes, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, participaron en la deliberación y adopción de decisiones estratégicas de alto impacto para el futuro institucional de la Cooperativa. Se constató que la composición de la Asamblea General garantizó una representación equitativa y democrática de sus miembros, en concordancia con los principios de participación, transparencia y buen gobierno corporativo.

En el marco de las deliberaciones y en estricto cumplimiento de las mayorías establecidas en los estatutos y normativa aplicable, la Asamblea General aprobó los siguientes puntos: Informes de gestión y estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2023; Balance social y beneficios solidarios correspondientes al año 2023; Presupuesto para el año 2024, aplicable a la Asamblea General, los órganos de administración, control y vigilancia, el Comité de Apelaciones y la Revisoría Fiscal; Reforma parcial de los estatutos sociales, con el propósito de adecuar a Financera Comultrasan a las nuevas exigencias del entorno financiero y regulatorio.

Las decisiones adoptadas en esta reunión ratifican el compromiso de la Asamblea General con la gestión eficiente, la transparencia y el desarrollo institucional de la Cooperativa, asegurando su alineación con las mejores prácticas de gobierno corporativo y su adaptación a las dinámicas del sector financiero.

Adicionalmente, en el marco de la Asamblea General, se llevaron a cabo procesos de ratificación y elección de miembros del Consejo de Administración, conforme a los períodos estatutarios, garantizando la continuidad en la gobernanza de la Cooperativa. En este sentido, se realizaron los siguientes nombramientos: Ratificación de dos (2) miembros principales y elección de un (1) miembro principal, para el período 2024 – 2026; Ratificación de tres (3) miembros suplentes, para el período 2024 – 2026; Elección de un (1) miembro suplente, para el período 2024.

Estos procesos se desarrollaron conforme a los principios de representación democrática y participación de los asociados, asegurando la idoneidad y legitimidad en la toma de decisiones.

La Asamblea General de Delegados 2024 se celebró con estricta observancia de lo dispuesto en los estatutos de la Cooperativa y en la normativa vigente, cumpliendo con los procedimientos reglamentarios para la deliberación y aprobación de propuestas clave para el desarrollo institucional. En su calidad de órgano máximo de decisión, la Asamblea garantizó la participación efectiva de los asociados en la dirección estratégica de Financera Comultrasan, fortaleciendo así su gestión y asegurando su adaptación a los retos del entorno financiero.

5. Consejo de Administración y Evaluación 180° a los Consejeros

El Consejo de Administración desempeñó un papel fundamental en la dirección estratégica de la cooperativa, con un total de 29 sesiones realizadas en 2024, distribuidas de la siguiente manera: 12 sesiones ordinarias, de las cuales 6 fueron presenciales y 6 híbridas. De igual manera 17 sesiones extraordinarias, con 11 sesiones realizadas por medios virtuales y 6 híbridas.

Entre las principales decisiones adoptadas por el Consejo de Administración se encuentran:

- ✓ Aprobación y actualización de políticas de gestión de riesgos (crédito, mercado, liquidez, operacionales y SARLAFT).
- ✓ Revisión y actualización de la estructura organizacional de la cooperativa, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos.
- ✓ Actualización del Estatuto de Auditoría Interna, fortaleciendo los mecanismos de control y supervisión.

Asimismo, en 2024 se implementó un proceso de evaluación 180° para los consejeros, con el objetivo de medir su desempeño y efectividad en la toma de decisiones. Esta evaluación incluyó una autoevaluación individual de cada consejero; Evaluación por pares y Evaluación como órgano colegiado.

Los resultados de esta evaluación fueron utilizados para el diseño de planes de desarrollo y capacitación, contribuyendo al fortalecimiento de la gobernabilidad y la eficiencia del Consejo de Administración.



6. Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia cumplió con su función de supervisar y controlar las actividades de la cooperativa, asegurando el cumplimiento de las políticas internas y la normativa externa. Se realizaron auditorías periódicas de revisión de actas del Consejo de administración, contribuyendo a la transparencia y confianza en la gestión de la cooperativa.

En 2024, sesionó un total de 16 veces, de la siguiente manera:

- ✓ 12 Reuniones ordinarias algunas de ellas híbridas.
- ✓ 4 Reuniones extraordinarias, enfocadas en la supervisión de la Asamblea General de Delegados y control democrático de los procesos internos.

Dentro de las funciones propias de la Junta de vigilancia como órgano de control social y vigilancia se destaca la reglamentación del Derecho de inspección de los asociados el cual fue reglamentado para garantizar la transparencia y el acceso a la información, sin comprometer la confidencialidad ni el adecuado funcionamiento de la Cooperativa. Este derecho permite a los asociados revisar ciertos documentos y registros de la entidad, especialmente en períodos previos a las asambleas generales.

En cumplimiento de lo anterior, la Junta de Vigilancia emitió la Resolución N° 004-2024, en la cual se reglamenta el derecho de inspección. Este documento detalla los procedimientos, horarios y condiciones bajo las cuales los asociados pueden ejercer este derecho, asegurando un equilibrio entre la transparencia y la protección de la información sensible de la cooperativa.



7. Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

La Cooperativa, en el marco de sus principios de legalidad y transparencia, ha establecido como prioridad el cumplimiento estricto y riguroso de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor, tanto en el ámbito externo derivado de la legislación nacional aplicable como en el interno, conforme a su propio estatuto y reglamentos.

En este sentido, ha implementado mecanismos efectivos para garantizar que el registro de marcas comerciales se lleve a cabo en estricto apego a los procedimientos legales establecidos, asegurando así la protección y reconocimiento de sus signos distintivos dentro del marco jurídico correspondiente.

Este enfoque proactivo y diligente evidencia el firme compromiso de la Cooperativa con la integridad corporativa, la seguridad jurídica y el cumplimiento normativo, reafirmando su responsabilidad en la gestión y protección de los activos intangibles y promoviendo una cultura organizacional alineada con los más altos estándares legales y éticos.

8. Políticas y división de funciones:

Se fortalecieron las políticas internas y se definieron claramente las funciones y responsabilidades de cada área y cargo dentro de la cooperativa. Esta división de funciones, alineada con el principio de segregación de funciones, buscó prevenir conflictos de interés y garantizar una gestión eficiente y transparente.

9. Reportes al Consejo de Administración sobre los Diferentes Comités

Los comités de liquidez, riesgos, créditos, auditoría y evaluación de cartera presentaron informes periódicos al Consejo de Administración, detallando sus actividades, hallazgos y recomendaciones. Estos reportes facilitaron la toma de decisiones informadas y oportunas, contribuyendo a una gestión proactiva y efectiva de la cooperativa.

10. Infraestructura Tecnológica

En 2024, la cooperativa continúa su evolución tecnológica en alineación con su plan estratégico y prospectivo, lo que le permite incrementar su capacidad y agilidad en la adopción de nuevas tecnologías. Esto se traduce en un mejor desempeño y una optimización en la entrega de productos y servicios digitales para sus asociados, fortaleciendo la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Además, mantiene un soporte tecnológico robusto que garantiza la seguridad y la continuidad operativa, al tiempo que impulsa el desarrollo de nuevos servicios financieros digitales, tales como medios de pago (Transfiya, Bre-B, QR Interoperable), productos digitales (Tarjeta de Crédito, Crédito de bajo monto, CDAT, PAP) y vinculación electrónica, entre otros.

11. Estructura organizacional

Financera Comultrasan ha establecido una estructura organizacional y funcional alineada con los principios de gobierno corporativo, transparencia y eficiencia operativa, con el propósito de garantizar una adecuada separación de roles y funciones, mitigando así la existencia de conflictos de interés dentro de la entidad.

Dicha estructura ha sido diseñada conforme a la naturaleza, tamaño, complejidad y volumen de operaciones de la Cooperativa, permitiendo una distribución estratégica de responsabilidades entre los diferentes órganos de administración, control y vigilancia. En este sentido, la estructura organizacional para la vigencia 2024 se fundamenta en los siguientes niveles de gobierno y gestión: Asamblea General de Delegados, cuyo órgano supremo de decisión es el encargado de definir las directrices estratégicas y aprobar las disposiciones clave para el desarrollo institucional de la Cooperativa; Consejo de Administración, órgano responsable de la administración y dirección superior de la entidad, asegurando la correcta ejecución de las políticas establecidas por la Asamblea General; Comités de Apoyo a la Administración, son aquellas instancias especializadas que coadyuvan en la toma de decisiones estratégicas, tales como el Comité de Riesgos, Comité de Auditoría, Comité de Crédito y Comité de liquidez, entre otros transitorios; Gerencia General, la cual es la encargada de la ejecución de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración, liderando la gestión operativa y administrativa de la Cooperativa y finalmente los órganos de Control y Vigilancia, los cuales están integrados por la Revisoría Fiscal y la Junta de Vigilancia y son los responsables de supervisar el cumplimiento normativo, financiero y ético en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.

Bajo este esquema organizacional, Financera Comultrasan ha implementado una gestión de riesgos efectiva y robusta, alineada con su perfil de riesgo y el marco regulatorio aplicable, asegurando que todas las operaciones y procesos internos se desarrollen con los más altos estándares de integridad, transparencia y responsabilidad corporativa.

Este modelo organizativo no solo fortalece la capacidad operativa de la Cooperativa, sino que también garantiza la protección de los intereses de sus asociados, promoviendo un entorno de confianza y sostenibilidad en el tiempo.

12. Recursos Humanos

En 2024, Financiera Comultrasan reafirmó su compromiso con el crecimiento integral de su equipo humano mediante un robusto programa de capacitación, beneficiando a más de 1.000 trabajadores con una inversión superior a los \$448 millones. Este proceso formativo se fundamentó en tres pilares clave: Liderazgo, para desarrollar habilidades que impulsen una gestión cercana y efectiva; Entrenamiento y actualización, para mantener a nuestro equipo al día en

conocimientos técnicos y tendencias del sector mediante el acceso a programas de educación formal y no formal y Onboarding (inducción institucional), para integrar a los nuevos colaboradores a la organización y fortalecer su sentido de pertenencia. Estas acciones reflejan nuestra apuesta por potenciar el talento humano, promoviendo su desarrollo profesional y elevando la calidad del servicio a nuestros asociados.

Se desarrolló el programa “Actualízate: Renueva tu saber y no pares de aprender”, el cual promovió la formación reglamentaria y técnica mediante metodologías de aprendizaje autónomo (microcontenidos y gamificación), fortaleciendo sus conocimientos en los sistemas de administración de riesgos (SIAR, SARO, SARL, SARM), SARLAFT, continuidad del negocio (BCP), seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), protección de datos personales y plan de crisis de imagen (SG-SI).

Nota: Se resalta que las capacitaciones dirigidas a Consejo de administración y Juntas de Vigilancia (titulares y suplentes), son desarrolladas directamente por la Secretaría General.



13. Verificación de operaciones

En nuestra búsqueda constante de la transparencia y la eficiencia, hemos establecido un sistema de verificación de operaciones que es pilar fundamental de nuestra cooperativa. A través de las áreas de Riesgos, Operaciones, Financiera, Monitoreo Transaccional, Seguridad Bancaria y Auditoría Interna, hemos creado un entorno de control que garantiza el cumplimiento de nuestros estándares y políticas. Esta estructura nos permite

monitorear nuestras transacciones y que cada decisión sea tomada con responsabilidad y visión, ya que la fortaleza de una entidad no se mide solo por su capacidad de crecer, sino por su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

En este camino hacia la excelencia, la supervisión de nuestra Revisoría Fiscal ha sido fortalecida con determinación y propósito, reforzando su capacidad de control para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, lo que nos permite tener una visión más clara y precisa de nuestras operaciones. Además, nuestra Auditoría Interna ha reforzado su plan anual, incluyendo auditorías a distancia trimestrales a algunos procesos. Esto nos permite estar siempre un paso adelante en la detección y corrección rápida. Estos esfuerzos nos permiten mantener nuestra integridad y transparencia, y seguir siendo un ejemplo de buena gestión y liderazgo para construir un futuro basado en la confianza, la responsabilidad y el compromiso con nuestra comunidad.

Cumplimiento legal: detalles de fondos de Ley y otros fondos

Fondos Sociales de Educación y Solidaridad 2024

Cuenta	Saldo año anterior 2023	Traslado retornos decretados asamblea 2024	Distribución de excedentes asamblea 2024	Total acumulado por ejecutar año 2024	Ejecutado año 2024	Saldo a diciembre de 2024
Fondo Educación						
Pago impuesto de Renta – Régimen especial año 2023	0	0	4.080.314	5.014.135	4.476.121	0
Remanente Fondo de Educación (Becas)	933.820				538.014	0
Total Fondo de Educación	933.820	0	4.080.314	5.014.135	5.014.135	0

Fondo Solidaridad	9.152.983	65.871	2.040.157	11.259.011		
Vinculación física y virtual (inclusión financiera)					24.383	
Apoyo Educativos					1.783.264	
Becas Gimnasio Superior					391.986	
Apoyo cultura					20.000	
Juntos podemos –Salud Tele consultas (optometría, consultas médicas, nutrición, psicología)					496.006	
Apoyos (calamidad)					52.583	
Protección Social					35.566	
Auxilio póliza plan exequial					90.993	
Juntos Podemos educación					56.336	
Total Fondo de Solidaridad	9.152.983	65.871	2.040.157	11.259.011	2.951.118	8.307.893

Total Fondos Sociales de Ley	10.086.803	65.871	6.120.472	16.273.146	7.965.253	8.307.893
-------------------------------------	-------------------	---------------	------------------	-------------------	------------------	------------------

- Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Los Fondos sociales de ley Fondo de educación y Fondo de Solidaridad se ejecutaron en el año 2024 conforme a la naturaleza del fondo y la ley cooperativa.

Con el fondo de Educación se realizó el pago del impuesto de renta conforme el artículo 19-4 del estatuto por valor de **\$4.476 millones** de pesos y con el remanente se ejecutó becas a los asociados jóvenes en el colegio Gimnasio Superior. Este fondo al cierre de 2024 terminó con saldo Cero.

Con el fondo de solidaridad se llevaron a cabo acciones conforme a lo normativo para brindar apoyo a educación, salud, cultura y calamidad. El saldo por ejecutar del fondo de solidaridad de ley que al cierre del año 2024 asciende a **\$8.308 millones** se ejecutará en el año **2025** conforme a la naturaleza de este fondo y el presupuesto asignado.

Detalle de ejecución de otros fondos pasivos:

*Otros fondos pasivos – Fondo Solidaridad Cartera

Dentro otros fondos pasivos se encuentra el fondo solidaridad cartera, el cual se utilizó en el año 2024 para cubrir créditos objetados por el seguro y para pago póliza por desempleo.

A continuación, se presenta los movimientos del fondo

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2024	4.312.397
Saldo a diciembre de 2023	4.833.088
Variación	- 520.691

Saldo a 31 de diciembre de 2023	4.833.088
Ejecuciones año 2024	Valor
(-) Avalúos créditos reestructurados	6.426
(-) Comisión FAG y FNG créditos reestructurados y refinanciados	92.769
(-) Objetados por el seguro	98.461
(-) Póliza Desempleo	374.148
Total Ejecutado año 2024	571.805
Reintegros año 2024	Valor
(+) Reintegro comisión aval FAG y FNG	37.388
(+) Objetados por el seguro	13.726
Total reintegros año 2024	51.114
Saldo a 31 de diciembre de 2024	4.312.397

- Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

**otros fondos pasivos: Fondo desarrollo empresarial

Su objetivo es impulsar el desarrollo regional apalancando financieramente proyectos de innovación y emprendimiento de los asociados, según el reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

Este fondo no presentó movimiento en el año 2024, y su saldo fue de \$10.003.207 miles de pesos.

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2024	10.003.207
Saldo a diciembre de 2023	10.003.207
Ejecución fondo desarrollo empresarial	0

***Otros fondos pasivos Fondo contingencia

Tiene por objeto principal proteger a la entidad ante cualquier adversidad económica, suceso extraordinario o de riesgos que llegase a presentar y que no esté contemplado en sus diferentes fondos o reservas de protección existentes.

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2024	736.804
Saldo a diciembre de 2023	736.804
Ejecución	0

- Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Este fondo no presentó movimiento en el año 2024 y su saldo fue de \$736.804 miles de pesos.

Cumplimiento del artículo 87 de la ley 1676 de 2013.

La cooperativa ha cumplido con los deberes que le asisten para la recepción y pago de las facturas emitidas a su cargo. Para facilitar la libre circulación y pago de estas, se han adoptado entre otras, medidas tendientes a garantizar que las facturas surtan su debido trámite para su causación y pago oportuno.

Marco técnico Normativo.

La normatividad se aplica conforme a la Ley 1314 de 2009, reglamentada Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el anexo técnico compilatorio Actualizado 1-2019, de las normas de información financiera, Grupo 1, del decreto 2270 de 2019 que incluye el Anexo 6 y su modificatorio decreto 938 de 2021. Con la excepción del Decreto 2496 de 2015, capítulo 5 - Normas de Información Financiera para los preparadores de información vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el artículo 1.1.4.5.1 salvedad de las NIF en el tratamiento de cartera de crédito y su deterioro previsto en la NIIF 9 y NIC 39; también, en el capítulo 6 artículo 1.1.4.6.1 hace lo propio con los aportes sociales. Para los temas de excepción se rige por la legislación cooperativa y las instrucciones de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Impuestos, tasas, contribuciones y otros

Financiera Comultrasan cumple con la liquidación, causación y pago oportuno de las Obligaciones tributarias como gran contribuyente de carácter nacional y municipal.

Se evidencia el reconocimiento y oportunidad en el pago de compromisos laborales y contractuales, especialmente en lo referente a la seguridad social integral y aportes parafiscales.

Para el sector cooperativo se mantiene la exoneración del pago de la seguridad social y parafiscales (SENA , ICBF) de los trabajadores que devengan menos de 10 SMLMV, conforme a lo dispuesto en la ley de financiamiento 1943 de 2018 , Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019, y sentencia 23692 del 30 de junio de 2020 , el Consejo de Estado que declaró la nulidad de las expresiones “19-4” y “1.2.1.5.2.1 del artículo 2 ” del decreto 2150 de 2017”, en virtud de los cuales se pretendía obligar a las cooperativa a realizar las cotizaciones al régimen contributivo de salud y aportes Sena e ICBF, respecto de los trabajadores que devenguen menos de 10 SMLMV , razones por las cuales Financiera Comultrasan , no pago durante el 2024 por este concepto.

Erogaciones especiales y operaciones con administradores

En cumplimiento de los requerimientos de información contemplados en las circulares y normativa expedidas por la Supersolidaria y del artículo 446 del código de comercio, se informa las erogaciones realizadas a los órganos de administración y control de la cooperativa.

Así mismo, conforme a lo dispuesto en el numeral 4.1.3.3, del capítulo I, título II de la Circular Básica Contable y Financiera, a continuación, se presenta el detalle de las operaciones y erogaciones con directivos y personal clave de la administración:

Cédula	Salarios	Prestaciones sociales	Gastos de representación	Otros pagos	Total
63322960	612.467	40.596	216.000	131.424	1.000.486
91256693	337.536	40.685	32.543	1.128.277	1.539.041
63359266	333.245	14.324	70.800	74.016	492.385
91514229	140.574	35.717	0	26.257	202.548
91074218	138.071	37.385	0	52.145	227.601
TOTAL	1.561.893	168.706	319.343	1.412.118	3.462.061

Revisoría Fiscal

NIT	Nombre	Honorarios	Viáticos	Total
811019050	Auditoría y consultoría Integrales E.C	464.614	50.511	515.124
Total		464.614	50.511	515.124

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Consejo de Administración y Junta Vigilancia

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Consejo de Administración	5674094	68.250	1.160	69.410
	5708088	64.350	7.118	71.468
	9516624	9.750	1.533	11.283
	9527043	9.750	1.155	10.905
	13438232	67.600	3.534	71.134
	13535755	9.750	1.115	10.865
	13642191	85.150	10.194	95.344
	13800462	63.050	4.080	67.130
	19132839	69.550	4.773	74.323
	27790026	66.300	1.160	67.460
	37272402	7.800	799	8.599
	37936772	9.750	963	10.713
	63276123	69.550	4.180	73.730
	63322733	9.750	0	9.750
	63464758	1.950	0	1.950
	91250447	9.750	0	9.750
	91294718	68.900	3.906	72.806
	12458082	5.850	1.355	7.205
Junta de Vigilancia	72169846	5.850	800	6.650
	91225045	40.300	2.740	43.040
	5725830	56.550	1.160	57.710
	13876303	11.700	963	12.663
	13922397	11.700	774	12.474
	63358638	9.750	0	9.750
Total		947.700	59.820	1.007.520

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

- La cooperativa no realizó erogaciones a favor de asesores o gestores cuya función principal consistiera en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones.
- Las operaciones realizadas por Financiera Comultrasan con sus administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas están detalladas en las notas a los Estados Financieros año 2024.
- Financiera Comultrasan en el año 2024 no realizó con cargo al gasto donaciones a título gratuito.

Actividades, destinos y usos entregados

*Fundación Comultrasan

Teniendo en cuenta que la Fundación es el brazo social de la cooperativa con quien realiza actividades conjuntas en pro de la gestión social, la Fundación desarrolla acciones según los sectores de sus actividades meritorias con sus propios recursos. Por lo anterior, la cooperativa no realizó traslado de recursos ni donaciones a dicha entidad en el año 2024.

**Corporación Gimnasio Superior Bilingüe

Financiera Comultrasan entregó becas a los estudiantes asociados de la cooperativa que cursan su educación secundaria en el Gimnasio Superior, igualmente con esta entidad se desarrolló cursos de capacitación a nuestros asociados así:

Fondo	Ejecución año 2024	Concepto
Educación y Solidaridad	930.000	Becas estudiantiles 840 asociados
Solidaridad	56.336	Curso de cooperativismo, inteligencia financiera y economía solidaria
	986.336	

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos



Propaganda y publicidad

Financiera Comultrasan gestiona sus actividades para una mejor comunicación hacia nuestros asociados a través de la publicidad por diferentes canales, así como promueve incentivos, campañas y se comunican a nuestro grupo de interés así:

Nombre	dic-24	dic-23	Variación	% CTO
Publicidad y Propaganda	1.096.145	1.127.374	-31.229	-2,77%
Productos y servicios microfinanzas	7.158	2.370	4.788	202,04%
Comunicación	404.326	516.931	-112.605	-21,78%
Sorteos	126.962	147.200	-20.238	-13,75%
Productos y servicios ventas	2.555	2.056	499	24,28%
Publicidad radial	546.647	665.631	-118.983	-17,88%
Marketing digital	362.896	201.150	161.746	80,41%
Total	2.546.691	2.662.712	-116.021	-4,36%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Dinero u otros bienes que la cooperativa posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera

La cooperativa a corte del año 2024 no tenía cuentas bancarias en el exterior.



Inversiones

Detalle de inversiones en entidades cooperativas

Detalle	31 dic.24	31 dic.23	Variación	% CTO
Coopcentral	1.227.307	1.153.860	73.447	6,37%
La Equidad Generales	251.841	244.691	7.150	2,92%
La Equidad Vida	474.260	467.110	7.150	1,53%
TOTAL	1.953.409	1.865.662	87.747	4,70%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Con relación al detalle de las inversiones relacionadas en los cuadros anteriores, la cooperativa se permite revelar lo siguiente:

- **Coopcentral:** Integra, a través de la red VISIONAMOS, a distintas cooperativas para que realicen entre ellas transacciones tales como: retiros, consignaciones y transferencias.
- **Equidad Seguros Generales y Equidad Seguros de Vida:** Son organismos cooperativos de segundo grado con quienes la cooperativa cuenta con convenios interinstitucionales que facilitan el acceso de los asociados a seguros, con precios competitivos. Así mismo, la cooperativa toma algunos seguros institucionales.

Detalle	31 Dic.24	31 Dic.23	Variación	% CTO	% participación x acción
Fondo Regional de Garantías (81.735 acciones)	817.350	817.350	0	0,00%	11.80
Servibanca (405.857 acciones)	405.857	405.857	0	0,00%	1.43
Conecta Financiera S.A.S (767.993 acciones)	767.993	767.993	0	0,00%	27.14
Genfer S.A (13.360 acciones)	133.600	133.600	0	0,00%	0.80
Total	2.124.800	2.124.800	0	0,00%	

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

- **Fondo Regional de Garantías de Santander:** Es una entidad que presta el servicio de aval a los asociados tomadores de créditos de consumo, microempresarial y comercial en la cooperativa.

- **Servibanca:** Es una administradora de sistema de pago de bajo valor, que presta servicios a los tarjetahabientes asociados a la cooperativa, y nos apoya con la red tecnológica de cajeros electrónicos.
- **Conecta Financiera:** Es una entidad que le ofrece a la cooperativa los servicios de procesamiento de tarjetas débito y crédito.
- **Cenfer:** Es una plataforma de conexión e innovación entre entidades gubernamentales, empresarios y grupos de interés que busca conceptualizar, gestionar y articular diferentes actividades para el desarrollo cultural, económico, competitivo y de entretenimiento de la región.

Estas inversiones están relacionadas con actividades para el cumplimiento del objeto social, precisándose que Financiera Comultrasan no es matriz, ni entidad controlante de ninguna de ellas.

Inversión en subordinadas (Shareppy SAS – Shareppy Internacional S.A.S.):

Financiera Comultrasan tiene relación comercial con la empresa Shareppy SAS y Shareppy Internacional (esta última de propiedad de Shareppy SAS), entidad especializada en desarrollo de software y aplicaciones a la medida de los requerimientos tecnológicos.



Financiera Comultrasan mantiene una inversión en acciones del **50%** en Shareppy SAS de 1250 acciones por un valor al cierre de 2024, inversión medida al método de participación patrimonial como lo exige la ley por valor de **\$907 millones pesos**.

Se encuentra registrada esta relación comercial como grupo empresarial. Por lo tanto, se presenta estados financieros consolidados al cierre del ejercicio con dicha entidad.

Es de anotar, que Shareppy S.A.S. cuenta con una inversión directa en Shareppy Internacional S.A.S. (subsidiaria) de 173 acciones equivalentes al 100% de la participación patrimonial.

Detalle de la Inversión contabilizada por el método de participación patrimonial

Detalle	31 dic.24	31 dic.23	Variación	% CTO
Shareppy SAS	907.428	694.407	213.022	30,68%

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

La cooperativa no tiene conocimiento de la existencia de eventos importantes ocurridos después del cierre del ejercicio contable a 31 de diciembre de 2024 que modifiquen o alteren los estados financieros o este informe.

Expectativas 2025

En el 2025 continuaremos construyendo nuestro escenario apuesta **"Financiera Comultrasan, Transformadora y Social"** enfocando nuestra atención y esfuerzos en brindar excelentes productos y experiencias de servicio, así como fortalecer la eficiencia operacional.

Para ello, se modernizará los canales agencia virtual y app móvil con una plataforma robusta, que ofrezca una excelente experiencia de usuario impulsando en los asociados la adopción y transaccionalidad de los canales digitales; esta acción potencia la ampliación de la cobertura de la cooperativa, complementando y fortaleciendo los canales tradicionales actuales que son agencias, corresponsales, canales de recaudo, cajeros automáticos y contact center.

Por otra parte, se continuará agilizando las actividades de evaluación de crédito por medio de la implementación de motores de decisiones y modelos analíticos que a su vez aseguran la efectividad de la evaluación controlando el índice de morosidad de la cartera y reduciendo costos al proceso. Así mismo, respetuosos del valor del tiempo de nuestros asociados y en nuestra pasión por mejorar sus vidas, por medio de la implementación del desembolso automático buscamos ofrecer contactos comerciales de alto valor en donde el asociado no se vea involucrado en trámites operativos. Con la ampliación de la oferta de crédito virtual aumentaremos el nivel de accesibilidad a los recursos financieros requeridos por nuestros asociados, soportados en la disponibilidad 24/7 que ofrece el canal virtual.

Como soporte de estas acciones estratégicas se fortalecerá la gestión organizacional digital, avanzando en la ruta trazada para la transformación digital, que tiene como pilares potenciar el uso de las tecnologías digitales con que cuenta la organización y actualización de estas, fortalecimiento de la gestión de datos institucional y preparación del recurso humano para asumir los retos que impone la adopción de la tecnología.



Agradecimientos

El 2024 ha sido un año de crecimiento y transformación para Financiera Comultrasan, un camino que hemos recorrido con el apoyo invaluable de quienes creen en nuestro propósito. Hoy queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a todos los que han hecho posible que sigamos siendo más cercanos y sociales, construyendo juntos una cooperativa más fuerte y comprometida con el desarrollo de nuestra comunidad.

A nuestros líderes del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal, gracias por su liderazgo y apoyo permanente, que nos permitió consolidarnos como una entidad que trabaja por el bienestar de todos.

También queremos destacar el respaldo de Bancoldex, del Fondo Nacional de Garantías, Findeter y Finagro instituciones que hacen parte del Grupo Bicentenario; quienes con su confianza nos han permitido fortalecer nuestros servicios y acercarnos aún más a quienes necesitan soluciones financieras accesibles. Un agradecimiento también a Banca de las Oportunidades por su apoyo en la promoción de la inclusión financiera y el acceso a crédito para poblaciones tradicionalmente desatendidas.

Agradecemos también a las diferentes agremiaciones: a la Confederación de Cooperativas de Colombia (Confecoop); a la Federación de Cooperativas de ahorro y crédito y financieras (Fecolfin); a la Asociación Colombiana de Cooperativas (Ascoop); y a Asomicrofinanzas, por permitirnos visionar el futuro del modelo cooperativo, en sintonía con las necesidades de nuestros asociados y por su compromiso en la construcción de un sector financiero solidario más fuerte, sostenible e inclusivo, que impulse el desarrollo de nuestras comunidades.

De igual manera, agradecemos especialmente a la Fundación Comultrasan por su incansable apoyo y entendimiento en nuestras iniciativas sociales, representando de manera cercana a la cooperativa en cada una de las acciones que se llevan a cabo. Esa sinergia, sin duda alguna, representa el brazo social de nuestra cooperativa, materializado en la Fundación Comultrasan, una institución que canaliza las iniciativas de nuestros públicos de interés y nos permite ampliar nuestro impacto en las comunidades donde tenemos presencia. A través de la implementación de nuestros ODS bandera —Salud y bienestar, Educación de calidad, Trabajo decente y crecimiento económico, y Acción por el clima—, generamos un impacto positivo en cientos de familias, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la transformación social.

Nada de esto sería posible sin el talento y la dedicación de nuestros colaboradores, quienes con su esfuerzo diario hacen realidad nuestra promesa de estar más cerca de nuestros asociados. Gracias a su compromiso, seguimos brindando servicios de calidad y fortaleciendo nuestra presencia en el sector financiero.

Y, por supuesto, nuestro mayor agradecimiento es para nuestros asociados, el corazón de Financiera Comultrasan. Su confianza nos inspira a seguir adelante, a innovar y a mantenernos fieles a nuestra esencia: una cooperativa que crece con su gente, promoviendo el desarrollo social y la inclusión financiera.

Seguimos comprometidos con un futuro más cercano, más social y más próspero para todos.



Informe Junta de Vigilancia

2024

Vigilamos con compromiso para
una **labor más social**.



En virtud de lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 79 de 1988, la Junta de Vigilancia de FINANCIERA COMULTRASAN presenta ante la Asamblea General Ordinaria de Delegados el informe correspondiente a las gestiones realizadas durante el año 2024, en ejercicio de sus funciones de control social y vigilancia, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la adecuada administración de la Cooperativa.

Este informe refleja el compromiso de la Junta de Vigilancia con la promoción de la responsabilidad, la transparencia y el control social, en aras de fortalecer a FINANCIERA COMULTRASAN como una entidad competitiva, sólida y socialmente responsable, en beneficio de sus asociados y del desarrollo cooperativo.



I. Asamblea general de delegados y reforma estatutaria

El 9 de marzo de 2024, se llevó a cabo la Asamblea General Ordinaria de Delegados, cuya realización quedó registrada en el Acta N° 031. Para garantizar el adecuado desarrollo de esta, la Junta de Vigilancia celebró una reunión extraordinaria previa, con el propósito de verificar el listado de delegados hábiles e inhábiles, con corte al 27 de diciembre de 2023, fecha en la que se efectuó la convocatoria oficial para la Asamblea General Ordinaria de 2024, así como el cumplimiento del quórum deliberatorio y decisorio exigido estatutaria y legalmente. En dicha reunión, se contó con la participación de 79 de los 81 delegados convocados.

En el marco de la Asamblea General Ordinaria del 9 de marzo de 2024, se aprobó de manera unánime una reforma estatutaria, dentro de la cual se destaca la actualización del Artículo 25, el cual quedó redactado en los siguientes términos:

“En caso de que un asociado opte por retirarse voluntariamente, podrá solicitar nuevamente su admisión en cualquier momento, siempre y cuando acredite los requisitos establecidos para nuevos asociados. Los asociados excluidos por las causales 3 y 10 del artículo 20 de estos

Estatutos podrán solicitar nuevamente su admisión una vez que hayan regularizado su situación con Financiera Comultrasan y/o hayan cumplido la pena correspondiente en caso de haber sido privados de su libertad, según corresponda. No obstante, para los casos relacionados con las demás causales de exclusión, no procederá la solicitud de readmisión.”

Asimismo, se aprobó la modificación del Parágrafo 1 del Artículo 133, el cual establece:

“En las mismas condiciones, las solicitudes de crédito del Gerente General y sus suplentes, así como de los Gerentes de Área y el Secretario General, deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración, cuyos miembros serán responsables del cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias relacionadas con los créditos otorgados, considerando que su responsabilidad se limita a la información que se les proporcione.”

II. Participación en reuniones y gestión de control social

En desarrollo de su función de control social, la Junta de Vigilancia participó activamente en doce (12) sesiones ordinarias y diecisiete (17) sesiones extraordinarias del Consejo de Administración, con el propósito de velar por las decisiones adoptadas se ajustarán a la normativa vigente y al Estatuto de la Cooperativa.

Adicionalmente, la Junta de Vigilancia, como órgano sostuvo doce (12) reuniones ordinarias para el ejercicio del control social, de las cuales dos (2) fueron híbridas; una (1) fue presencial y nueve (9) se llevaron a cabo de manera no presencial.

Dentro de su labor de vigilancia y reglamentación interna, se destaca la expedición de los siguientes actos administrativos:

- ✓ Resolución 004-2024 (13 de febrero de 2024): Reglamentación del derecho de inspección, con el fin de garantizar que los asociados puedan acceder a los documentos de la Cooperativa en ejercicio de su derecho, sin que ello afecte los derechos de terceros ni comprometa la operatividad institucional.
- ✓ Acuerdo 002-2024 (29 de octubre de 2024): Aprobación del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta de Vigilancia, estableciendo, entre otros aspectos, que: Los miembros de la Junta de Vigilancia no podrán ser reelegidos cuando cumplan seis (6) años consecutivos de permanencia. Y así mismo que las operaciones de crédito de los miembros de la Junta de Vigilancia y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, requerirán aprobación del Consejo de Administración con al menos cuatro quintas (4/5) partes de los votos.

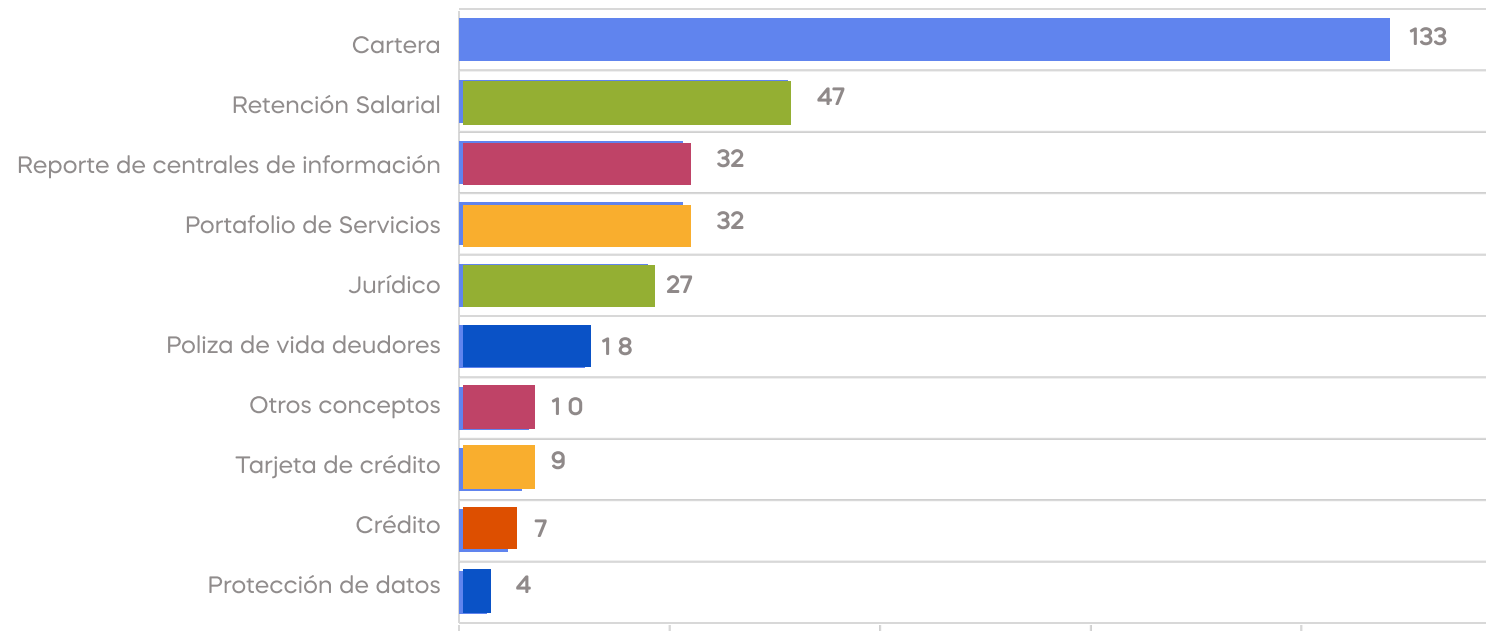
Adicionalmente, se llevó a cabo la revisión de acuerdos, resoluciones y actas del Consejo de Administración, verificando su conformidad con el marco legal, estatutario y reglamentario aplicable.

III. Atención de peticiones de los asociados

Durante el 2024, la Junta de Vigilancia atendió 319 requerimientos de los asociados, entre los cuales se encuentran traslados de la Superintendencia de la Economía Solidaria (SUPERSOLIDARIA) y solicitudes de información relacionadas con los siguientes asuntos:

Asunto	Cantidad
Protección de datos	4
Crédito	7
Tarjeta de crédito	9
Otros conceptos	10
Póliza de vida deudores	18
Jurídico	27
Portafolio de servicios	32
Reporte de centrales de información	32
Retención salarial	47
Cartera	133
Total	319

Peticiones de nuestros asociados trasladadas por la Supersolidaria



Las consultas más recurrentes estuvieron relacionadas con gestión de cartera, retención salarial y reportes en centrales de información, asuntos regulados por la Ley 79 de 1988 y demás normativas aplicables.

IV. Libre adhesión y movimiento de asociados

Al 31 de diciembre de 2024, Financiera Comultrasan contaba con un total de 485.601 asociados. A lo largo del año, se registraron 19.548 retiros, cuyas principales causas fueron: Retiro voluntario: 12.375 asociados; fallecimiento: 3.483 asociados; exclusión por incumplimiento de obligaciones crediticias: 3.690 asociados y reingresos de asociados 59.

Durante el 2024, el Consejo de Administración no convocó a la Junta de Amigables Composedores ni al Comité de Apelaciones.

V. Conclusiones y agradecimientos

La Junta de Vigilancia de Financiera Comultrasan en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, expresa su profundo reconocimiento y agradecimiento al Consejo de Administración por el excelente direccionamiento que ha venido ejerciendo en la Cooperativa. Su liderazgo ha sido determinante para garantizar el crecimiento, la sostenibilidad y la consolidación de Financiera Comultrasan como una entidad de referencia en el sector cooperativo.

De igual manera, extendemos nuestro más sincero agradecimiento a la Administración y a todos los trabajadores de la Cooperativa, quienes, con su esfuerzo, compromiso y dedicación, han contribuido significativamente al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de la misión y visión de Financiera Comultrasan. Es innegable que el talento humano constituye el pilar fundamental en la construcción y consolidación de nuestra organización a nivel nacional, siendo ellos la base sobre la cual se erige el éxito y la estabilidad de nuestra entidad.

Asimismo, la Junta de Vigilancia ratifica su compromiso inquebrantable de continuar ejerciendo su labor con responsabilidad, ética y transparencia, velando permanentemente por el cumplimiento de los principios cooperativos, la protección de los derechos de los asociados y la atención a las necesidades colectivas.

Finalmente, resaltamos a la Superintendencia de la Economía Solidaria (SUPERSOLIDARIA), por su invaluable labor como ente supervisor, cuya gestión ha sido clave en la consolidación de FINANCIERA COMULTRASAN dentro del sector cooperativo. Su acompañamiento y vigilancia han permitido fortalecer la confianza en nuestra entidad y promover el cumplimiento de las normas que rigen el sector solidario, asegurando así su desarrollo sostenible y su impacto positivo en la comunidad.

Atentamente,



RODRIGO DIAZ CARVAJAL
Junta de Vigilancia
FINANCIERA COMULTRASAN

*Original Firmado





Estados Financieros

2024

Certificación del Representante Legal y la Contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada “Financiera Comultrasan”

Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada “Financiera Comultrasan”, certificamos que los estados financieros separados de la cooperativa a 31 de diciembre de 2024 y 2023, han sido fielmente tomados de los libros de contabilidad y permite reflejar la situación patrimonial y los resultados de la cooperativa.

De acuerdo con lo anterior, en relación con los estados financieros mencionados, manifestamos lo siguiente:

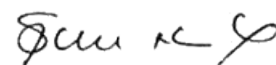
- Los activos y pasivos incluidos en los estados financieros separados a 31 de diciembre de 2024 y 2023, existen y las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esta fecha.
- Los hechos económicos ocurridos durante el año 2024 y 2023, han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros.
- Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la cooperativa a 31 de diciembre de 2024 y 2023.

Todos los elementos han sido reconocidos por los importante apropiados conforme los marcos técnicos normativos para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1 vigentes en Colombia.

La normatividad se aplica conforme a la Ley 1314 de 2009, reglamentada Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el anexo técnico compilatorio Actualizado 1-2019, de las normas de información financiera, Grupo 1, del decreto 2270 de 2019 que incluye el Anexo 6 y su modificatorio decreto 938 de 2021. Con la excepción del Decreto 2496 de 2015, capítulo 5 - Normas de Información Financiera para los preparadores de información vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el artículo 1.1.4.5.1 salvedad de las NIF

en el tratamiento de cartera de crédito y su deterioro previsto en la NIIF 9 y NIC 39; también, en el capítulo 6 artículo 1.1.4.6.1 hace lo propio con los aportes sociales. Para los temas de excepción se rige por la legislación cooperativa y las instrucciones de la Superintendencia de Economía Solidaria.

- Los hechos económicos que afectan la cooperativa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.
- Para la emisión de los estados financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2024 y 2023, se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, de acuerdo con las disposiciones legales y las operaciones registradas en la contabilidad que corresponden a las decisiones de la administración.
- En cumplimiento de la Ley 603 de 2000 declaramos que el software utilizado tiene las licencias correspondientes y cumple por tanto con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.
- Los estados financieros y sus notas no contienen vicios, errores, diferencias o imprecisiones materiales que afecten la situación financiera, patrimonial y las operaciones de la cooperativa. Así mismo, se han establecido y mantenido procedimientos y sistemas de revelación y control de la información financiera, para su adecuada presentación a los grupos de interés.


SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal


SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T

*Original Firmado



Estado de Situación Financiera Separado

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Al 31 de diciembre de 2024	Al 31 de diciembre de 2023	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activo				
Efectivo y equivalentes al efectivo	226.843.378	210.250.660	16.592.718	7,89%
Activos financieros de inversión	17.791.120	16.371.661	1.419.459	8,67%
Participaciones sociales -acciones sin cotización en bolsa	2.124.800	2.124.800	0	0,00%
Inversiones medidas al costo instrumentos de patrimonio	1.953.409	1.865.662	87.747	4,70%
Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial	907.428	694.407	213.022	30,68%
Participación fondos de inversiones y títulos de deuda	12.805.483	11.686.793	1.118.690	9,57%
Cartera de Créditos	1.525.058.280	1.397.359.936	127.698.344	9,14%
Vivienda	1.749.097	2.488.337	-739.240	-29,71%
Consumo	994.596.321	922.319.848	72.276.473	7,84%
Microcrédito	105.550.608	236.721.557	-131.170.948	-55,41%
Comercial	265.992.229	230.604.669	35.387.560	15,35%
Productivos	418.329.933	241.778.078	176.551.855	73,02%
Menos: deterioro individual	-128.236.549	-112.152.250	-16.084.298	14,34%
Menos: deterioro general	-132.923.359	-124.400.302	-8.523.057	6,85%
Intereses cartera de crédito	22.066.566	20.931.083	1.135.482	5,42%
Intereses	28.014.285	26.047.259	1.967.026	7,55%
Intereses periodo de gracia	7.309.731	7.637.241	-327.510	-4,29%
Menos: deterioro	-5.947.720	-5.116.176	-831.544	16,25%
Menos: deterioro intereses periodo de gracia	-7.309.731	-7.637.241	327.510	-4,29%
Cuentas por Cobrar	15.495.664	20.300.161	-4.804.497	-23,67%
Anticipo de impuestos	3.063.535	2.957.683	105.853	3,58%
Otras	12.432.129	17.342.478	-4.910.350	-28,31%
Activos Materiales	69.221.818	71.589.349	-2.367.531	-3,31%
Propiedades, planta y equipo	76.332.505	78.659.214	-2.326.709	-2,96%
Propiedades de Inversión medidas al costo	6.157.736	6.308.786	-151.050	-2,39%
Menos: Depreciación y deterioro	-13.268.423	-13.378.651	110.228	-0,82%
Activos no corrientes mantenidos para la venta	34.500	34.500	0	0,00%
Activos no corrientes mantenidos para la venta	34.500	34.500	0	0,00%
Bienes Recibidos en Pago	75.329	104.645	-29.316	-28,01%
Bienes inmuebles - disponibles para la venta	104.645	104.645	0	0,00%
Deterioro	-29.316	0	-29.316	100,00%
Otros Activos	4.197.598	4.197.598	0	0,00%
Intangibles	4.197.598	4.197.598	0	0,00%
Total Activo	1.880.784.253	1.741.139.594	139.644.659	8,02%

Estado de Situación Financiera Separado

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Al 31 de diciembre de 2024	Al 31 de diciembre de 2023	Variación Absoluta	Variación Relativa
Pasivo				
Depósitos y exigibilidades	1.098.920.646	995.959.227	102.961.420	10,34%
Depósitos de Ahorro	204.046.036	179.670.787	24.375.249	13,57%
Certificados depósitos de ahorro a término (CDAT)	832.334.420	754.723.424	77.610.996	10,28%
Depósitos de ahorro contractual (PAP)	62.540.190	61.565.015	975.175	1,58%
Intereses depósitos de ahorro (Ahorros, PAP y CDAT)	33.232.428	39.401.883	-6.169.455	-15,66%
Créditos con bancos y otras obligaciones financieras	99.712.306	95.238.316	4.473.990	4,70%
Créditos bancos	98.441.446	93.492.692	4.948.754	5,29%
Intereses de créditos	1.270.860	1.745.624	-474.764	-27,20%
Cuentas por pagar y otras	19.581.376	22.322.832	-2.741.456	-12,28%
Pasivos por impuestos corrientes	2.982.186	2.414.751	567.435	23,50%
Fondos sociales y mutuales	23.360.300	25.659.901	-2.299.601	-8,96%
Fondo de educación	0	933.820	-933.820	-100,00%
Fondo de solidaridad	8.307.893	9.152.983	-845.090	-9,23%
Fondo desarrollo empresarial	10.003.207	10.003.207	0	0,00%
Fondo solidaridad cartera	4.312.397	4.833.088	-520.691	-10,77%
Fondo contingencia	736.804	736.804	0	0,00%
Pasivos Por beneficios a empleados	9.432.846	6.896.966	2.535.880	36,77%
Obligaciones laborales	5.600.873	4.983.006	617.868	12,40%
Beneficio extralegal	3.831.973	1.913.960	1.918.013	100,21%
Otros Pasivos Financieros	1.924.226	1.108.106	816.120	73,65%
Ingresos recibidos para terceros	1.924.226	1.108.106	816.120	73,65%
Pasivos estimados y provisiones	4.528.836	3.683.825	845.011	22,94%
Total Pasivo	1.293.675.151	1.192.685.807	100.989.344	8,47%

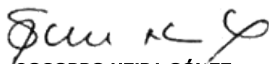
Estado de Situación Financiera Separado

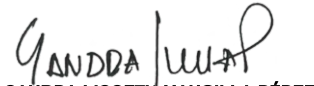


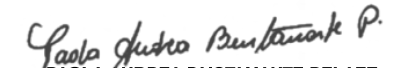
La cooperativa de todos
Más cercana y social

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Al 31 de diciembre de 2024	Al 31 de diciembre de 2023	Variación Absoluta	Variación Relativa
Patrimonio				
Aportes Sociales	174.749.076	165.483.222	9.265.854	5,60%
Reservas	283.516.292	276.716.448	6.799.844	2,46%
Reserva Protección de aportes	276.704.168	269.904.324	6.799.844	2,52%
Reserva contingencia	6.812.124	6.812.124	0	0,00%
Fondo destinación específica	40.845.813	35.972.614	4.873.199	13,55%
Fondo amortización aportes sociales	29.795.867	27.744.749	2.051.117	7,39%
Fondo especial	1.107.746	1.005.194	102.552	10,20%
Fondos Sociales capitalizados	58.938	58.938	0	0,00%
Otros Fondos -Core Financiero	9.883.263	7.163.733	2.719.530	37,96%
Excedente del periodo	38.220.543	20.504.124	17.716.419	86,40%
Excedentes acumulados (ganancias retenidas)	4.675.816	4.675.816	0	0,00%
Otros resultados integrales (ORI)	45.101.562	45.101.562	0	0,00%
Total patrimonio	587.109.102	548.453.786	38.655.316	7,05%
Total pasivo + Patrimonio	1.880.784.253	1.741.139.594	139.644.659	8,02%


SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal


SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C)
TP 111433-T
Ver Dictamen

*Original Firmado
Ver notas aclaratorias Estados Financieros Separados 2024-2023

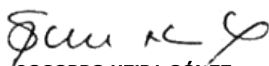
Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales separado

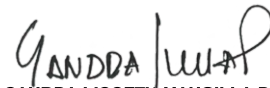


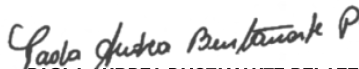
La cooperativa de todos
Más cercana y social

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2024	Diciembre de 2023	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos ordinarios por intereses cartera	306.974.748	268.850.219	38.124.529	14,18%
(-) Costos	100.832.935	102.931.777	-2.098.842	-2,04%
Intereses Ahorros, CDAT y PAP	92.915.868	95.032.762	-2.116.894	-2,23%
Intereses créditos bancarios	7.917.067	7.899.015	18.052	0,23%
(=) Margen bruto o excedente bruto	206.141.813	165.918.443	40.223.370	24,24%
(+) Otros ingresos	45.870.601	52.875.480	-7.004.879	-13,25%
(-) Gastos	161.380.242	147.714.510	13.665.732	9,25%
Beneficios a empleados	84.908.232	72.823.082	12.085.150	16,60%
Generales	64.083.396	61.464.801	2.618.595	4,26%
Depreciación	3.674.435	4.595.168	-920.734	-20,04%
Otros gastos	8.714.180	8.831.459	-117.279	-1,33%
(=) Excedente antes deterioro	90.632.172	71.079.412	19.552.760	27,51%
(+) Ingreso por recuperación deterioro cartera	32.153.984	36.138.345	-3.984.361	-11,03%
(-) Deterioro cartera de crédito	83.131.373	85.649.974	-2.518.602	-2,94%
(-) Otros deterioros	1.434.240	1.063.658	370.582	34,84%
(=) Excedente neto	38.220.543	20.504.124	17.716.419	86,40%
Otros resultados Integrales				
Utilidad por revaluación de propiedad, planta y equipo	45.101.562	45.101.562	0	0,00%


SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal


SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C)
TP 111433-T
Ver Dictamen

*Original Firmado
Ver Notas Estados Financieros Separados año 2024-2023

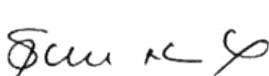
Estado de cambios en el Patrimonio Separado



La cooperativa de todos
Más cercana y social

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Ganancias Retenidas			
					Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA	Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
Saldo a 1° de enero de 2023	156.678.508	266.878.668	24.932.528	36.884.119	2.924.957	1.750.859	45.101.562	535.151.201
Excedentes Nota 15				-36.884.119				
Revalorización de aportes (3,81%)	4.920.712							
Aportes sociales capitalización Asociados	3.884.002							
Reserva Protección de Aportes		9.837.780						
Fondo Amortización de Aportes			3.668.014					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			4.364					
Fondo especial (distribuciones excedentes)			203.974					
Otros fondos (Core Financiero)			7.163.733					
Resultado del Ejercicio 2023 NIF				20.504.124				
Saldo a 31 de diciembre de 2023	165.483.222	276.716.448	35.972.614	20.504.124	2.924.957	1.750.859	45.101.562	548.453.786
Excedentes Nota 16				-20.504.124				
Revalorización de aportes (1,93%)	2.673.865							
Aportes sociales capitalización Asociados	6.591.989							
Reserva Protección de Aportes		6.799.844						
Fondo Amortización de Aportes			2.040.157					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			10.960					
Fondo especial (distribución excedentes)			102.552					
Otros fondos (Core Financiero)			2.719.530					
Ejercicio 2024 NIF				38.220.543				
Saldo a 31 de diciembre de 2024	174.749.076	283.516.292	40.845.813	38.220.543	2.924.957	1.750.859	45.101.562	587.109.102


SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal


SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C.)
TP 111433-T
Ver Dictamen

*Original Firmado

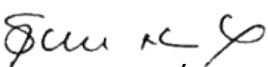
Estado de flujos de Efectivo Separado (método indirecto)



La cooperativa de todos
Más cercana y social

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

		Inicio periodo: 01/01/2024 Final periodo: 31/12/2024		Inicio periodo: 01/01/2023 Final periodo: 31/12/2023	
Saldo Inicial del efectivo y equivalente del efectivo			210.250.660		244.369.148
Actividades de operación					
Excedente del Ejercicio		38.220.543		20.504.124	
(+)	Deterioro	84.565.613		86.713.633	
(+)	Depreciaciones	3.674.435		4.595.168	
(-)	Aumento cartera asociados	-204.319.133		-207.820.160	
(-)	Aumento de cuentas por cobrar	-4.246.493		-17.369.275	
(+)	Aumento depósitos asociados	102.961.420		51.639.189	
(-)/(+)	(-) Disminución (+) Aumento cuentas por pagar	-9.356.550		18.546.501	
(+)	Aumento pasivos impuestos corrientes	567.435		457.102	
(-)	Fondos Sociales educación y solidaridad	-7.965.253		-10.674.558	
(-)	Fondos sociales solidaridad cartera	-520.691		-313.459	
(+)	Aumentos pasivos estimados y provisiones	845.011		1.475.597	
(+)/(-)	(+) Aumento (-) Disminución pasivos por beneficios a empleados	2.535.880		-1.182.748	
(+)	Aumento otros pasivos financieros	816.120		84.513	
		-30.442.206		-73.848.494	
Efectivo Neto generado en operaciones			7.778.337		-53.344.370
Actividades de Financiación					
(+)	Aumento obligaciones financieras	4.948.754		15.411.633	
(+)	Aumento de aportes sociales	6.591.989		3.884.002	
Efectivo generado en actividades de financiación			11.540.743		19.295.635
Total efectivo disponible			229.569.741		210.320.412
Actividades de Inversión					
(-)/(+)	(-) Aumento (+) Disminución de inversiones	-1.419.459		1.474.831	
(-)	Aumento propiedad planta y equipo y dación en pago	-1.306.904		-1.544.583	
Total Efectivo utilizado en Actividades de Inversión			-2.726.363		-69.752
Saldo Final Efectivo y Equivalente al efectivo			226.843.378		210.250.660


SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal

*Original Firmado


SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T


PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C)
TP 111433-T
Ver Dictamen

Dictamen de Revisor Fiscal

2024

Labor que construye
confianza y cercanía



Bucaramanga, Febrero 10 de 2025

Informe y dictamen del revisor fiscal emitido por un auditor independiente ejercicio económico de 2.024

Señores

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO DE SANTANDER LTDA FINANCIERA COMULTRASAN

Respetados Señores:

En representación de AUDITORÍA Y CONSULTORÍA INTEGRALES E.C. por quien actúo como designada, para el cargo de Revisora Fiscal en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN, presento el siguiente informe de Auditoría y el Dictamen de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2024.

Informe sobre la auditoría de los Estados Financieros Separados. **Opinion favorable**

He auditado los Estados Financieros Separados adjuntos de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN**, (en adelante la entidad) que comprenden el Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2.024, el Estado de Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio neto y el Estado de Flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los Estados Financieros y un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros arriba mencionados, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el decreto 2483 de 2.018 por medio del cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera NIIF para el Grupo 1, anexos al Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2.015, 2131 de 2.016 y 2170 de 2.017, respectivamente y de conformidad con normas e instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1.990, que incorpora las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (NAGA), compiladas en el Anexo No. 4 del Decreto Único reglamentario 2420 de 2.015, modificado por el decreto 2483 de diciembre de 2.018, que compila y actualiza los Marcos Técnicos Normativos para Colombia, las Normas Internacionales de Auditoría “NIA” y Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar “ISAE” y demás normas vigentes en Colombia para el ejercicio de la Revisoría Fiscal. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe.

Soy independiente de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros de conformidad con la Ley 43 de 1.990 y el anexo No. 4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2.015 y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión favorable.

Dichas normas requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material.

Otros Asuntos

Los Estados Financieros bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN al 31 de diciembre de 2.023, que se presentan para fines de comparación, fueron auditados por mí, y emití una opinión favorable.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros.

La Dirección de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA- FINANCIERA COMULTRASAN**, es responsable por la preparación y presentación fiel de los estados financieros de conformidad con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial, por la Superintendencia de la Economía Solidaria para la preparación de los estados financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y con las políticas de control interno y de administración de riesgos que la administración considere necesarias.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento. No evidenció situaciones que afecten la continuidad del negocio en marcha.

En cumplimiento de lo anterior, dichos estados financieros fueron debidamente certificados por la representante legal y la contadora pública que los preparó.

El Consejo de Administración de la entidad es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.



Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría a los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1.990 siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros separados.

Las normas de auditoría de conformidad con las NIA, requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material. Como parte de esta auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

Además:

- Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros adjuntos, debido a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Evalué la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos, de modo que logran la presentación razonable.
- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento.
- Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Comunicué con los responsables del gobierno de la entidad en relación entre otras cuestiones a: el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de la auditoría. Informé sobre otros requerimientos legales y reglamentarios.

La planeación y ejecución de mi labor se realizó con independencia de criterio y de acción respecto a la Administración de la entidad, basada en un enfoque integral, que cubre la gestión de los Administradores, el Sistema de Control Interno, la Gestión Integral de riesgos, el cumplimiento legal y la información financiera.

- Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del criterio del Revisor Fiscal, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el revisor fiscal tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias.

- Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros.

La ejecución del trabajo se llevó a cabo atendiendo las actividades previamente planificadas con el fin de que sean realizadas de manera eficaz y de tal manera que se permitiese obtener una seguridad razonable sobre la situación financiera y resultados de la entidad.

Estas actividades se desarrollaron con la siguiente metodología:

- Un examen, sobre una base selectiva, de las evidencias que respaldan las cifras y las notas informativas a los estados financieros.
- Una evaluación de principios o normas de contabilidad utilizados por la Administración; que incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables.
- Una evaluación de la razonabilidad de las principales estimaciones contables efectuadas por la administración.
- Una evaluación de la presentación global de los estados financieros y,
- Una evaluación de las revelaciones acerca de las situaciones que así lo requirieron.

Así, considero que he obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir mis funciones y que mi auditoría proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

En relación con la contabilidad, los libros de comercio, los actos de los administradores y la correspondencia, con base en el resultado y en el alcance de mis pruebas, conceptúo que durante 2.024 la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN.

- Ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores de la entidad se ajustan a las disposiciones que regulan la actividad, a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General.
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y registro de asociados, en su caso, se llevan y se conservan adecuadamente.
- Revisado el Informe de Gestión presentado por la Administración, correspondiente al ejercicio de 2.024, encontré que el mismo se ajusta a los requerimientos de ley, contiene una exposición sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de La Cooperativa e incluye la manifestación sobre el estado de cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y, en mi opinión, concuerda debidamente con los respectivos Estados Financieros preparados por la Administración para el mismo período.
- Ha dado cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria, a través de la Circular Básica contable y Financiera, Capítulo I y II del Título III, régimen prudencial, en el mantenimiento del fondo de liquidez y margen de solvencia.



- Ha dado cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en el Título IV Sistema de Administración de Riesgos, donde la entidad tiene estructurado el Sistema Integrado de Administración de Riesgos - SIAR, haciendo parte de su contenido los temas relacionados con los riesgos del SARC, SARL, SARO y SARM en forma clara e ilustrativa que permite el conocimiento y comprensión del manejo y control de dicho sistema.
- Ha dado cumplimiento sobre la implementación y funcionamiento del SARL Y SARC. En dicho proceso se definen claramente las diferentes etapas de su desarrollo.
- En cuanto al SARO Y SARM, estos se encuentran en ejecución y operación en la entidad y lográndose grandes avances en la cultura de riesgos organizacional.

- Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Título V de la Circular Básica Jurídica, donde se dan las instrucciones para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas SARLAFT/FPADM en las organizaciones solidarias vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- En relación con los aportes al Sistema de Seguridad Social, en atención de lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1406 de 1.999, incorporado en el numeral 3.2.1.6 del decreto 780 de 2.016 y con base en el resultado de las pruebas practicadas, hago constar que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA. – FINANCIERA COMULTRASAN en el ejercicio económico de 2.024, presentó oportunamente la información requerida en las autoliquidaciones de aportes al Sistema de Seguridad Social que le competían en el período y no se encuentra en mora por concepto de aportes al mismo.
- En desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, conceptúo que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA
- COMULTRASAN, ha observado medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que pueden estar en su poder. Nuestra labor de evaluación del sistema de control interno fue desarrollada selectivamente, cumpliendo con los procedimientos planeados para tal fin.
- Los asuntos relacionados con el Control Interno fueron expuestos en su debida oportunidad por la Revisoría Fiscal a la Administración, con las recomendaciones e instrucciones que consideré necesarias para mejorar el Control Interno y los sistemas de administración de riesgos implementados por la Cooperativa.

- La administración evaluó y dio respuesta a las comunicaciones de control interno y ha venido implementando las recomendaciones e instrucciones pertinentes para mitigar los riesgos y optimizar el sistema de control interno.
- De acuerdo a nuestras conclusiones, no existen hechos posteriores al respectivo cierre que puedan tener un efecto material en los estados financieros separados del ejercicio económico 2.024.
- Ha dado cumplimiento de la Ley 1581 de 2.012, en cuanto a la Protección de Datos Personales.
- Ha dado cumplimiento del Decreto 1072 de 2.015, y la resolución 0312 de 2.019 por los cuales se dictan disposiciones para la implementación, seguimiento y control del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.



Paola Andrea Bustamante P.
 Paola Andrea Bustamante Peláez
 Revisor Fiscal Delegado Auditoría y
 Consultoría Integrales
 E.C. T.P.111.433-TRegistro
 AC Integrales 587-1999

*Original Firmado



Proyecto de Aplicación de Excedentes 2024

Proyecto aplicación de excedentes 2024

EXCEDENTE AÑO 2024	\$ 38.220.542.945,53
Artículo 10 Ley 79/88- Fondo especial	\$ 132.324.868,00
Excedente a distribuir	\$ 38.088.218.077,53

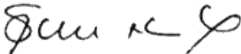
Aplicación Legal (Art. 54 Ley 79/88)	% part	2024	
Fondo de Educación	20,00%	\$ 7.617.643.615,51	De Ley
Fondo de Solidaridad	10,00%	\$ 3.808.821.807,75	
Reserva Protección de Aportes	20,00%	\$ 7.617.643.615,51	
Fondo para amortización de Aportes	10,00%	\$ 3.808.821.807,75	→ Estatutos de la Cooperativa
Fondo para revalorización de aportes*	8,44%	\$ 3.214.645.605,74	Disposición de la Asamblea General de delegados: 40%
Reserva Patrimonial Destinación (Core financiero)	5,56%	\$ 2.117.704.925,11	
Incremento reserva protección de aportes	26,00%	\$ 9.902.936.700,16	

Cifras expresadas en pesos colombianos.

Nota: Los porcentajes aplicados con 2 decimales

*Una vez aplicado el porcentaje de Revalorización de Aportes Sociales, si resulta diferencia con la partida asignada, serán trasladadas al fondo de Amortización de Aportes.


DAVID RIVERA ARDILA
 Presidente Consejo de Administración


SOCORRO NEIRA GOMEZ
 Representante Legal

*Original Firmado