



# INFORME DE GESTIÓN 2024

**¡Más que Ahorro y Crédito!**



**CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN**

**Principales**

Rodrigo Tafur  
Álvaro Enrique Molina Quiñonez  
Hugo Hernando Escobar Rodríguez  
Jesús Alfredo Lombana Triviño  
Edgar Eduardo Valdés Ortegón  
Luz Ángela Calle Barrero  
Germán Ignacio Ávila Bernal  
Johan Mauricio Rojas Nieto  
Esperanza Mahecha de Bastidas

**Suplentes**

Juan Guillermo Zuluaga Villermo  
Yazmin Torres Álvarez  
Henry Guzmán Ramírez

**JUNTA DE VIGILANCIA**

**Principales**

Flor María Parra Torres  
María Del Carmen Medina Montealegre  
Liliana Cuenca Sánchez

**Suplentes**

Jairo Guzmán  
German Enrique Arciniegas Cruz  
Myriam Guzmán Martínez

**COMITÉ DE EDUCACIÓN**

**Principales**

Álvaro Enrique Molina Quiñonez  
Esperanza Mahecha De Bastidas  
Yazmin Torres Álvarez

**Suplentes**

Edgar Eduardo Valdés Ortegón  
Germán Ignacio Ávila Bernal

**COMITÉ DE APELACIONES**

Hernán Osorio Arévalo  
Julián Fernando Varela Cabezas  
María Esther Ochoa De Guerrero

**REVISOR FISCAL  
C&H AUDITORES**

Camilo José Cardozo Castellanos

**GERENTE GENERAL**

Diana Lucía Roa Díaz

## **Carta de Presentación**

**Estimados asociados y comunidad en general,**

En representación de **Prosperando**, me permito presentar el **informe de gestión correspondiente al año 2024**. Este documento refleja el compromiso, transparencia y esfuerzo conjunto de todo el equipo de trabajo que, guiado por los principios y valores cooperativos, ha trabajado incansablemente para fortalecer su posición como una entidad sólida, inclusiva y generadora de impacto positivo en la región.

El año 2024 fue un período de retos y oportunidades enfrentadas con determinación. Gracias a una visión estratégica enfocada en la digitalización de procesos, diversificación de servicios e implementación de herramientas tecnológicas, la Cooperativa logró responder a las crecientes necesidades de sus asociados, promoviendo su bienestar financiero y social. Estos logros son fruto del trabajo en equipo, la innovación y la constante adaptación a los desafíos del entorno.

En este informe, encontrarán un detallado análisis de las gestiones realizadas desde el Consejo de Administración, Gerencia y su equipo ejecutor, incluyendo los avances alcanzados en materia de fortalecimiento financiero, expansión de servicios y atención al asociado. Destacó especialmente los esfuerzos realizados en la optimización de procesos internos, en garantizar la sostenibilidad operativa y fomentar una cultura organizacional basada en la calidad, la transparencia y el respeto mutuo.

Agradezco a los asociados por la confianza depositada en la Cooperativa, al Consejo de Administración por su guía y acompañamiento estratégico, y a cada uno de los colaboradores por su dedicación y profesionalismo. Juntos hemos logrado convertir los desafíos en oportunidades, y esto nos motiva a seguir trabajando con el mismo compromiso y pasión.

Finalmente, los invito a analizar este informe con detenimiento y a acompañarnos en los próximos pasos de este camino de crecimiento compartido. Estoy segura de que el futuro traerá nuevas oportunidades que sabremos aprovechar para continuar fortaleciendo el papel de **Prosperando** como motor de desarrollo y bienestar para nuestra comunidad.

Con un cordial saludo,

*Original Firmado*  
**DIANA LUCÍA ROA DÍAZ**  
*Gerente General Prosperando*

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

## 1. Panorama Económico

En la vigencia 2024, el panorama macroeconómico estuvo marcado por un entorno desafiante tanto a nivel nacional como regional, impactando de manera significativa al sector financiero en general. La persistencia de altas tasas de interés, derivadas de las políticas monetarias restrictivas implementadas para controlar la inflación, generó una contracción en la demanda de crédito y afectó la capacidad de pago de los asociados. A nivel nacional, las condiciones económicas estuvieron influenciadas por un bajo dinamismo en sectores clave como el agroindustrial y comercial, lo que incrementó los índices de desempleo y redujo los ingresos de las familias, factores que repercutieron en la morosidad y la recuperación de cartera.

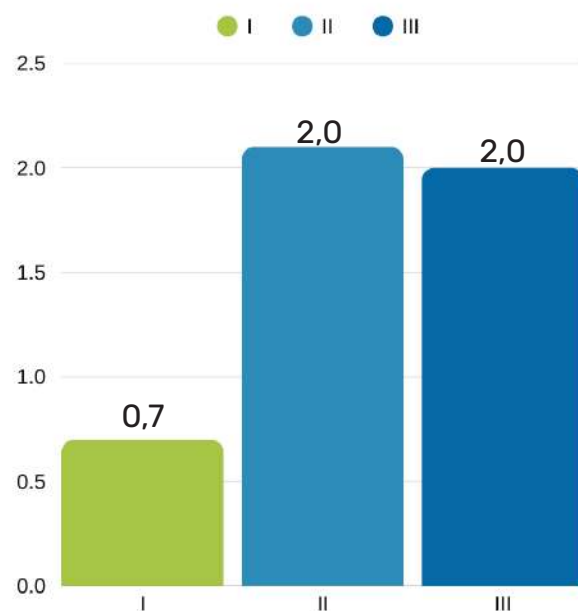
En este contexto, la Cooperativa asumió el reto de mitigar las pérdidas acumuladas durante los últimos dos años y apoyar a sus asociados mediante estrategias enfocadas en la contención del deterioro y la implementación de políticas de riesgo más robustas. Aunque las circunstancias actuales impiden afirmar que la organización ha alcanzado la sostenibilidad financiera, las acciones tomadas han fortalecido su compromiso con la misión solidaria, destacándose como un actor clave en la promoción del bienestar económico y social de sus asociados, incluso en un entorno económico adverso.

En este contexto de desafíos económicos, resulto fundamental analizar el

comportamiento de la economía colombiana y su impacto en las dinámicas del sector solidario. La evolución del crecimiento económico durante el 2024 ofreció una perspectiva clave para comprender las condiciones en las que operó la Cooperativa, así como las oportunidades y limitaciones que marcaron su desempeño.

A continuación, se refleja el crecimiento trimestral de la economía colombiana durante 2024. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el crecimiento económico en Colombia inició con un modesto 0,7% en el primer trimestre, para luego pasar a un 2,1% en el segundo trimestre, estabilizándose en 2,0% todo esto permitiendo notar una desaceleración económica.

### Crecimiento Económico Trimestral 2024



El primer trimestre se caracterizó por un crecimiento bajo, que reflejó una economía desacelerada. En Ibagué, principalmente, esto significó una reducción del consumo en sectores clave como el comercio, los servicios y la construcción, que son fundamentales para el dinamismo económico urbano. Para Prosperando, este entorno representó desafíos, como una menor capacidad de ahorro por parte de sus asociados y un posible aumento en la morosidad. Aunque la demanda de créditos de consumo se mantuvo, los principales impactos estuvieron relacionados con la menor colocación de créditos personales y empresariales, influenciados por la incertidumbre económica. Asimismo, otro efecto del desaliento económico fue la reducción en aportes de nuevos asociados, originada por la baja confianza.

El segundo trimestre muestra una recuperación económica importante. En el contexto urbano de la región, este crecimiento podría estar relacionado con el fortalecimiento del comercio local, un aumento en el empleo formal, y mayor dinamismo en actividades de servicios financieros. Para Prosperando, este entorno fue ideal para captar nuevos asociados, incrementar la colocación de créditos y fomentar el ahorro entre los asociados. Dada la recuperación, los microempresarios vieron con mejores perspectivas ser sujetos de crédito, esto motivado en la inversión para expandir sus actividades y con ello tener una recuperación en el empleo.

En el tercer trimestre, la economía se estabilizó en niveles de crecimiento sólidos. En Ibagué, este periodo pudo estar marcado por una consolidación de las actividades comerciales y una mayor confianza de los consumidores en su capacidad de gasto e inversión. Para Prosperando, esto representó una etapa clave para consolidar las estrategias implementadas durante el segundo trimestre. Por otra parte, generó un ambiente que permitió una mayor capacidad de ahorro por parte de los asociados, especialmente en aquellos que sus sectores han consolidado su recuperación.

## ***Tasa de Intervención e inflación***

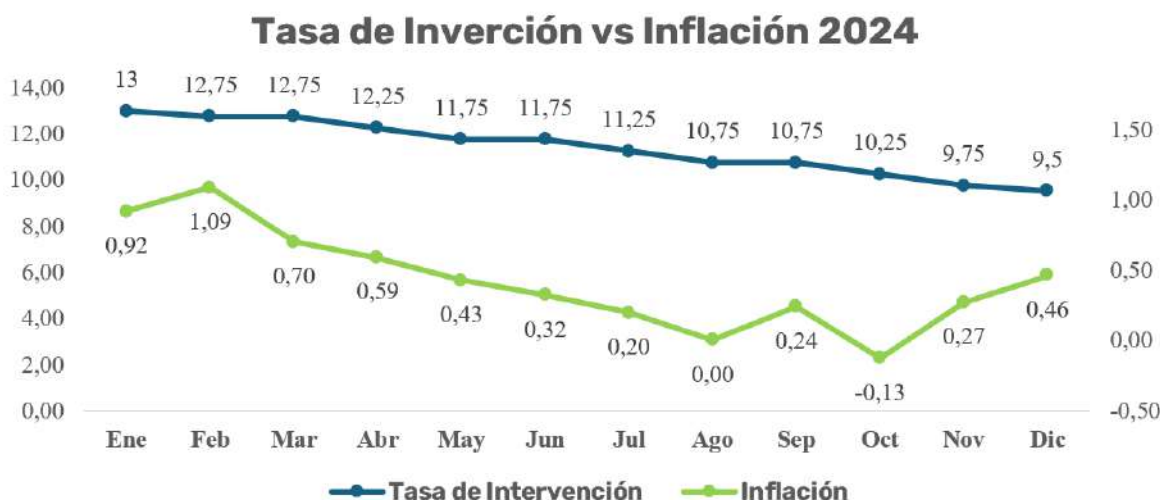
La tasa de intervención del Banco de la República fue la principal herramienta de política monetaria, diseñada para regular el acceso a la liquidez de las entidades financieras y controlar la inflación. En el gráfico se observa que esta tasa comenzó el 2024 en un 13% y disminuyó gradualmente hasta llegar a un 9,5% en diciembre, evidenciando una política monetaria expansiva. Esta moderada reducción indica un enfoque cauteloso por parte del Banco, posiblemente motivado por la necesidad de mantener un equilibrio entre estimular el consumo y controlar posibles presiones inflacionarias.

De manera paralela, la curva de la inflación mensual mostró un comportamiento similar al de la tasa de intervención entre enero y agosto, lo que sugiere que las medidas implementadas estaban logrando su objetivo de acercar la inflación a la

***¡Más que Ahorro y Crédito!***

# INFORME DE GESTIÓN 2024

meta del Banco de la República. Sin embargo, el ritmo moderado en la reducción de la tasa de intervención evidenció una desconexión entre las expectativas de recuperación del consumo de la población y los comportamientos reales del mercado, que continuaron mostrando señales de debilidad. Este desajuste pone de manifiesto los desafíos estructurales que persisten en la reactivación económica, limitando la capacidad de las políticas monetarias para impulsar de manera efectiva el dinamismo del consumo.



Para Prosperando, este entorno representó un desafío con importantes aprendizajes. La gradual disminución de la tasa de intervención, si bien cumplió su objetivo de controlar la inflación, planteó la necesidad de optimizar la gestión financiera para enfrentar los costos de captación de recursos. Aunque este escenario impactó el margen de intermediación y limitó temporalmente la competitividad en las tasas de interés de los productos de crédito, también motivó a la Cooperativa a buscar estrategias innovadoras que fortalecieron su propuesta de valor, impulsando el crecimiento sostenible y manteniendo la satisfacción de sus asociados como prioridad central.

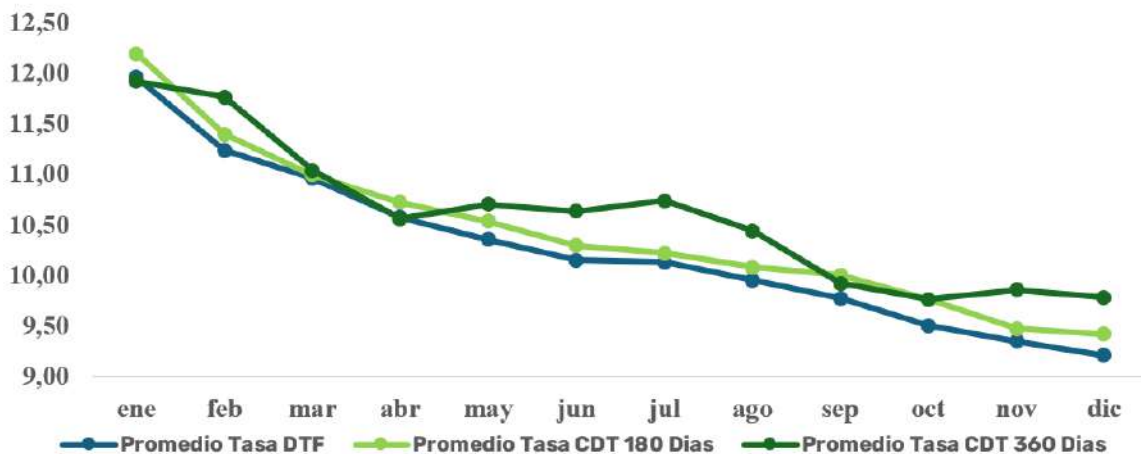
Por un lado, los altos costos de captación de recursos limitaron la capacidad de Prosperando para ofrecer tasas competitivas en productos de ahorro, lo que pudo haber desincentivado la entrada de nuevos asociados o depósitos significativos por parte de los actuales. Al mismo tiempo, las tasas de interés de los créditos ofrecidos, al no ser tan competitivas frente a las del mercado, pudieron de alguna manera afectar la demanda de préstamos, limitando la capacidad para generar una mayor colocación de créditos y, en consecuencia, más ingresos para la Cooperativa. Sin embargo, estos desafíos motivaron a la Cooperativa a evaluar y ajustar sus estrategias financieras, fortaleciendo su enfoque en la sostenibilidad y la generación de valor para sus asociados.

Por otro lado, la estabilización de la inflación hacia finales de 2024 y la reducción de la tasa de intervención a un 9,5% representó una oportunidad para Prosperando. Este entorno controlado permitió a la Cooperativa promover el acceso al crédito en un contexto de menor presión inflacionaria, ayudando a los asociados a planificar mejor sus inversiones y consumo, además, una inflación más baja generando un entorno más favorable para el crecimiento económico de los hogares urbanos, lo cual benefició indirectamente las actividades de la Cooperativa.

### **DTF- CDT 180 días- CDT 360 días**

La disminución de las tasas de interés, especialmente en los CDTs, presentó tanto oportunidades como retos para la Entidad. Por un lado, la reducción en las tasas permitió mejorar los márgenes de intermediación, ya que los costos de captación bajaron proporcionalmente, favoreciendo la eficiencia financiera de la Cooperativa. No obstante, la dependencia de estos instrumentos para captar recursos de los asociados representó un desafío significativo. Al ofrecer tasas menos atractivas, aun así, Prosperando supo enfrentar una disminución en el interés de los ahorradores, ante este escenario, se hizo imprescindible que se implementaran estrategias complementarias para fidelizar a los asociados.

**Promedio Tasa DTF - CDT 180 días - CDT 360 días 2024**



La disminución en la DTF y las tasas de los CDTs impactó las tasas activas que la Cooperativa cobró a los asociados por sus préstamos. Este cambio resultó positivo en términos de competitividad, ya que permitió a Prosperando ofrecer créditos más accesibles, beneficiando a los asociados que requerían financiación. No obstante, las tasas más bajas también redujeron el margen financiero, lo que generó presión sobre la rentabilidad de la cooperativa. Frente a este escenario, se optimizó la colocación de créditos, enfocándose en sectores estratégicos y gestionando el riesgo crediticio con rigor, demostrando su compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de sus asociados.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

## Tasa de Desempleo 2024

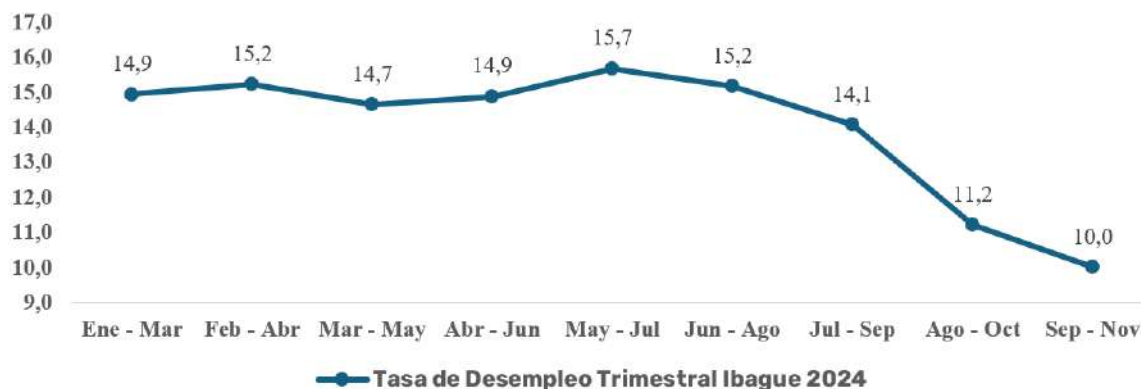
La tasa de desempleo para Colombia en 2024 presentó una disminución significativa, cerrando el año en un 8,2%, después de haber iniciado en 12,7%, según cifras del DANE.

### Tasa de Desempleo 2024



Este comportamiento refleja una pendiente negativa sostenida en la curva de desempleo, con una mejora especialmente evidente a partir del trimestre Mayo - Julio. Durante este periodo, la tendencia se estabilizó tanto a nivel nacional como en la ciudad de Ibagué, lo que fue particularmente relevante para Prosperando, ya que históricamente la ciudad ha enfrentado tasas de desempleo superiores al promedio nacional. Esta caída representó una oportunidad significativa para la Cooperativa, pues el mercado laboral al ser más dinámico aumentó la capacidad crediticia de los asociados, en especial aquellos empleados formales, incentivando la colocación de créditos en consumo y microcrédito. Además, la mayor estabilidad laboral ayudando a promover la confianza de los asociados que asumieron compromisos financieros a mediano y largo plazo, fortaleciendo la cartera de créditos.

### Tasa de Desempleo Trimestral Ibagué 2024



Sin embargo, este panorama positivo fue abordado con cautela, ya que el empleo estacional influyó en las cifras del cierre del trimestre septiembre-noviembre. Este comportamiento se reflejó en un incremento tanto en el número de asociados como en el crecimiento de la cartera, evidenciando una mayor actividad en la colocación de créditos en comparación con el primer trimestre del año. No obstante, sectores como el comercio, turismo y servicios temporales, aunque impulsaron incrementos de ocupación en los últimos meses del año, no siempre generan empleos sostenibles. Por ello, Prosperando adoptó una posición prudente en la evaluación de solicitudes de crédito, priorizando a asociados con ingresos estables que ofrecieran garantías de pago a futuro. Este enfoque permitió aprovechar las oportunidades de crecimiento en la colocación, mientras se mantenía una gestión responsable del riesgo crediticio.

La disminución del desempleo también tuvo un impacto en la captación de recursos. Más personas empleadas implicaron un aumento en la capacidad de ahorro, lo que abrió oportunidades para que la Entidad promoviera productos financieros como CDATs u otras opciones.

Por otro lado, la mejora en el empleo también favoreció el fortalecimiento del tejido empresarial local, con más pymes aprovechando el entorno favorable para crecer y formalizarse. En este contexto, la Cooperativa logró posicionarse como un aliado estratégico, brindando soluciones financieras que apoyaron tanto la sostenibilidad como el desarrollo de estas empresas. Esto no solo amplió su cartera de asociados, sino que también fortaleció su impacto social en la comunidad, contribuyendo al crecimiento económico de la región.



### **Misión**

Somos una organización solidaria que ofrece servicios financieros y sociales diversificados, accesibles, inclusivos y dinámicos; que promueve el bienestar y prosperidad de la comunidad.



### **Visión**

Seremos referente en innovación financiera, revolucionando la forma en que nuestros asociados gestionan sus finanzas y acceden a beneficios sociales.

## **2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA**

### **Propuesta de Valor**

Nos conectamos con calidez humana a través de soluciones financieras y sociales, ágiles y de fácil acceso para apoyar el cumplimiento de sus sueños.

### **Valores**

**Pasión:** En Prosperando damos lo mejor de nosotros cada día, trabajando con entusiasmo y dedicación para que la cooperativa crezca y nuestros asociados reciban el mejor servicio. Lo hacemos con gratitud por ser parte de esta organización y siempre con honestidad

**Actitud de servicio:** Nos apasiona ayudar a nuestros asociados y hacerlo siempre con una sonrisa. Escuchamos, comprendemos y respondemos con empatía y prontitud a cada necesidad, buscando siempre superar expectativas. Para nosotros, cada interacción es una oportunidad para demostrar nuestro compromiso de servir con calidad, calidez y respeto, generando relaciones de confianza que perduren en el tiempo.

**Simplicidad:** Creemos que lo sencillo siempre es lo mejor. Nos comprometemos a hacer que cada proceso, servicio y experiencia sea claro, directo y accesible para todos. Simplificamos las soluciones financieras para que nuestros asociados puedan enfocarse en lo que realmente importa: alcanzar sus sueños y mejorar su calidad de vida.

**Innovación:** Nos atrevemos a pensar diferente para transformar el presente y construir un futuro mejor. Adoptamos tecnologías y nuevas ideas para brindar soluciones ágiles y efectivas, siempre con el propósito de responder a las necesidades cambiantes de nuestros asociados y crecer juntos como una comunidad financiera moderna y visionaria.

**Inclusión:** Promovemos la inclusión como un pilar fundamental que nos ha acompañado a lo largo de nuestros 62 años de trayectoria, adaptándonos a las nuevas tendencias corporativas, reflejado en el acceso a herramientas digitales, educación financiera y creación de oportunidades que fomenten el crecimiento personal y colectivo, haciendo de nuestra cooperativa un espacio donde todos pueden prosperar.

### **3. HISTORIA Y CONTEXTO DE LA COOPERATIVA**

Desde su fundación en el año 1962, la Cooperativa ha demostrado un firme compromiso con el bienestar y desarrollo económico de sus asociados y la comunidad en general. Originalmente conocida como “COOPETIBE”, la organización nació gracias a la visión de Vidal Forero González y 27 asociados iniciales, con un capital fundacional de tan solo \$1,970, marcando el inicio de una historia de crecimiento y transformación constante.

En 1990, frente a los desafíos presentados por una crisis financiera en el sistema, la Cooperativa redefinió sus estrategias, ajustando su plan de expansión y consolidándose como una entidad resiliente. Posteriormente, en 1998, se logró la inscripción ante Fogacoop y la obtención de la resolución que autorizó la actividad financiera por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), un paso clave hacia su profesionalización y estabilidad financiera.

En el 2001, la liquidación de Telecom marcó un momento crítico para la Cooperativa, pero también significó una oportunidad de expansión al redirigir esfuerzos hacia nuevas áreas de desarrollo. Posteriormente, en el período 2005-2008, la entidad dio un gran paso al cambiar su razón social a “PROSPERANDO”, ampliando sus horizontes comerciales e incursionando en el microcrédito como una herramienta clave para impulsar el desarrollo económico de sus asociados.

Entre los años 2009 y 2011, la Cooperativa lideró un proceso de reorganización administrativa y operativa, centralizando sus procesos para optimizar su eficiencia. Asimismo, en el periodo 2012-2015, se redefinieron los segmentos de mercado y se abrió paso a la fuerza de ventas externa mediante la implementación de herramientas tecnológicas como SIPLAFT. Estos esfuerzos culminaron en una restauración del proceso de crédito y la automatización de la adjudicación de microcréditos entre 2016 y 2019, fortaleciendo la capacidad de la Cooperativa para satisfacer las necesidades financieras de sus asociados.

En el marco de su 59° aniversario, celebrado en 2021, la Cooperativa consolidó su transición hacia la era digital, enfocándose en la gestión de datos, la mitigación de riesgos y el desarrollo de canales de venta y productos digitales. Esto se vio acompañado por una robusta centralización de procesos, incluyendo la gestión de la cobranza y la implementación de herramientas avanzadas de otorgamiento y bases de datos.

En 2022, al alcanzar los 60 años de trayectoria, la Cooperativa reafirmó su compromiso de “Crear un lugar para todos”, destacándose como un referente en transformación, innovación y beneficios para sus asociados. Durante la vigencia 2024, continuamos fortaleciendo esta trayectoria, con un enfoque estratégico

y consolidamos procesos digitales, diversificamos productos y servicios financieros, reconstruyendo procesos financieros claves para continuar siendo motor de progreso económico y social para la región.

## **4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE OPERACIÓN**

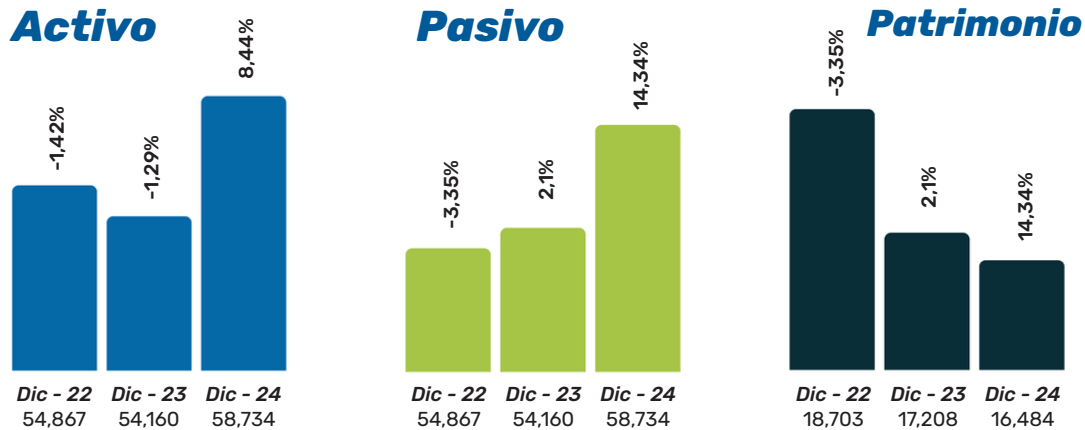
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Social Prosperando, opera bajo un marco legal y normativo fundamentado principalmente en la Ley 79 de 1988, que regula la actividad de las entidades cooperativas en Colombia, y la Ley 454 de 1998, que fortalece el sector de la economía solidaria. Asimismo, está sujeta a la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) dando cumplimiento con lo establecido en la Circular Básica Jurídica y Financiera, en especial para esta vigencia con la Circular Externa 036 de 2018, que establece directrices sobre seguridad de la información. Prosperando se acogió a los estándares de gobierno corporativo, administración de riesgos (SARO, SARC, SARL, SARM y SARLAFT), y políticas de protección al consumidor financiero conforme a la Ley 1328 de 2009. Además, garantizó el cumplimiento de los principios de transparencia, solvencia y protección de los intereses de los asociados, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región mediante prácticas éticas y sostenibles.

## **5. INFORMACIÓN FINANCIERA**

En el año 2024, el panorama macroeconómico se caracterizó por una serie de desafíos y ajustes que continuaron impactando tanto a los actores económicos como a las entidades del sector financiero en general. La economía colombiana siguió enfrentando un entorno inflacionario moderado, lo que afectó directamente la capacidad de pago de la población y, por ende, el comportamiento del consumo, originando una baja demanda de crédito. En lo que respecta al riesgo de crédito, se registró un aumento en el gasto de provisiones, con un fuerte impacto durante los primeros meses del año. A su vez, las tasas de interés de colocación experimentaron descensos más representativos respecto al 2023, mientras que las tasas de captación disminuyeron a un ritmo más lento.

A continuación, se detallan las principales variables de los Estados Financieros de la entidad durante este período, con el objetivo de evaluar las tendencias alcanzadas a lo largo de la vigencia 2024 y los planes de acción implementados para hacer frente a los efectos de este entorno macroeconómico, así como para iniciar la senda de recuperación del ejercicio financiero después de los grandes impactos sufridos desde el segundo semestre del 2022 producto de las grandes externalidades económicas surgidas.

## Activo, Pasivo y Patrimonio



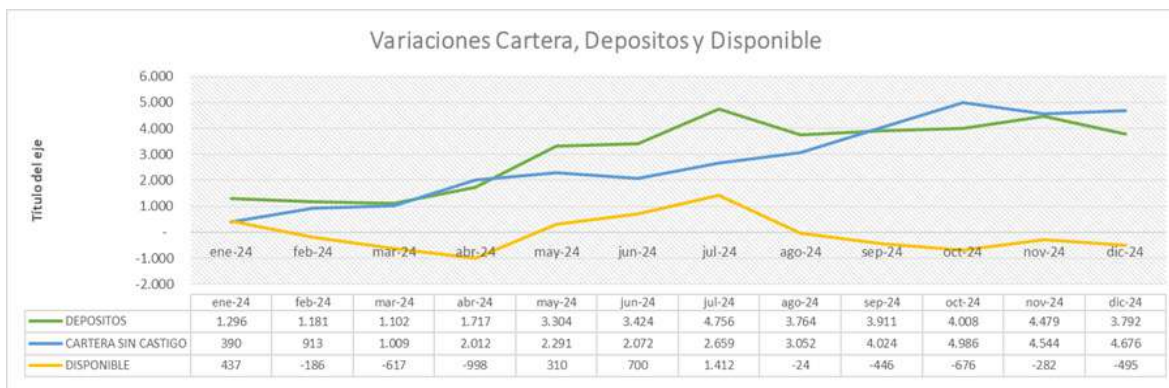
En cuanto al Estado de Situación Financiera, a diciembre de 2024 el Activo presentó un aumento de \$4.573 millones, equivalente al 8.44% respecto al año inmediatamente anterior, finalizando con un saldo acumulado de \$58.734 millones. Este incremento se derivó de la aplicación de la estrategia de rentabilización por recomposición interna de activos de menor rendimiento hacia los de mayor rentabilidad, derivada principalmente por un crecimiento significativo en la participación de la cartera de crédito sobre el total del activo (170 pb), que corresponde principalmente a la reducción en la participación de efectivo y equivalentes al efectivo. Al cierre de la vigencia, la cartera de crédito alcanzó el 81.21% del total del activo, convirtiéndose en el principal impulsor del crecimiento de los ingresos de la Cooperativa y un factor clave en el inicio de la recuperación del desempeño financiero.

El Pasivo ascendió a \$42.250 millones, registrando un crecimiento del 14.34%; es decir, un aumento de \$5.297 millones, que estuvo alineado al crecimiento de la cartera de crédito, como fuente de financiación directa.

En cuanto al Patrimonio, alcanzó una cifra de \$16.484 millones, con una disminución del 4.21%, atribuida principalmente al resultado del ejercicio de la vigencia.

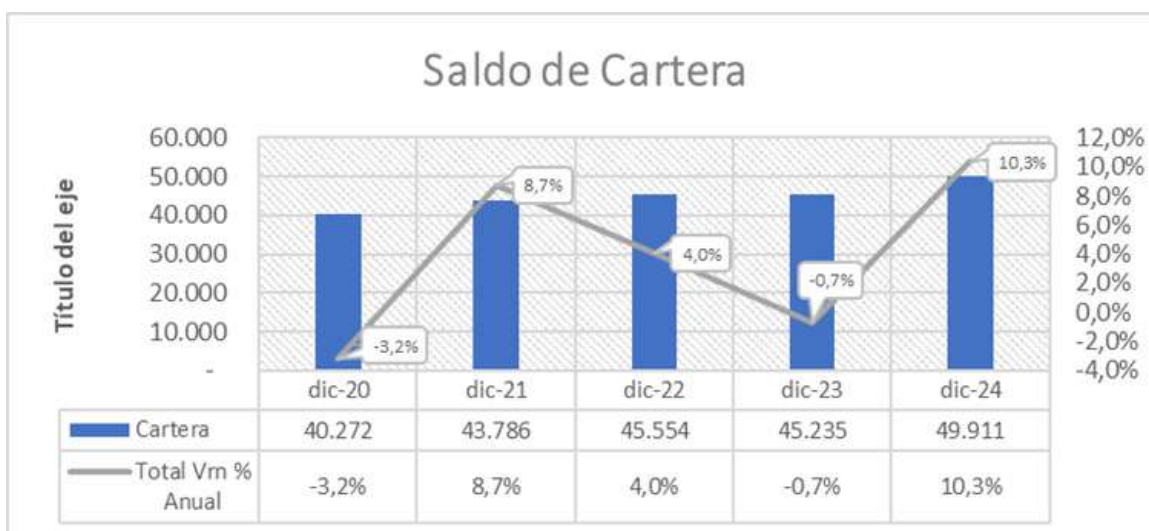
### Disponible

Durante la vigencia, se implementaron controles para evitar la acumulación de liquidez ociosa, lo cual se refleja en la siguiente gráfica, donde se evidencia una disminución en el disponible de \$495 millones, sincronizando el crecimiento del activo productivo y de las fuentes de fondeo, lo que permitió optimizar el uso de los recursos y asegurar una gestión más eficiente de la liquidez disponible.



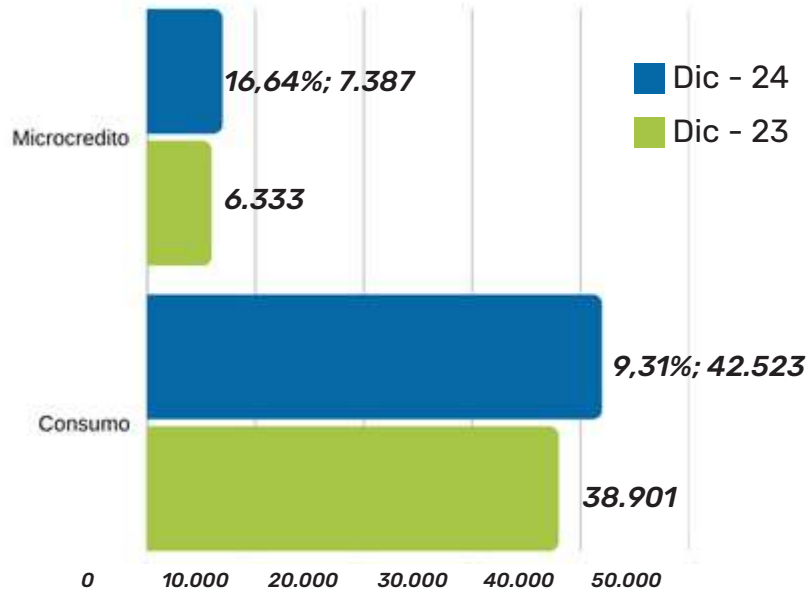
## Cartera de Créditos

La cartera de crédito de la Cooperativa culminó la vigencia de 2024 con un saldo de \$49.911 millones, lo que representó un aumento del 10.3%, equivalente a \$4.676 millones. A pesar de la disminución en la demanda de crédito en el mercado, la Cooperativa apostó por el crecimiento del activo productivo, logrando un desempeño destacable al superar los crecimientos de la dinámica tanto del sector financiero como del Cooperativo y el mejor comportamiento dentro del último quinquenio de la misma entidad. Como resultado, se evidenció un incremento superior en 7.16 puntos porcentuales en comparación con el desempeño promedio del sector.



Al cierre de 2024, la cartera de crédito por modalidad alcanzó un saldo de \$42.523 millones en los segmentos de Consumo y Comercial, con un crecimiento del 9.31%. Por su parte, la cartera de Microcrédito terminó con un saldo de \$7.387 millones, registrando un aumento de \$1.054 millones, equivalente al 16.64%. La reactivación de la cartera de Microcrédito, que inició en la vigencia de 2023, fue uno de los principales objetivos estratégicos de la Cooperativa siendo el portafolio de mayor rentabilidad, contribuyendo así a la mejora de la tasa promedio ponderada de la cartera y con ello del margen de intermediación financiero.

## Clasificación Cartera



Durante el 2024, se implementaron estrategias dirigidas a fortalecer cada uno de los canales de venta con los cuales se lleva a cabo la dinámica comercial. Además, se realizó un seguimiento constante a la evolución del consumo poblacional, lo que permitió identificar oportunidades para abrir o profundizar nuevas líneas de negocio que fomentaran el crecimiento del activo productivo; a continuación, se detallan algunas de las estrategias implementadas:

- Enrutamiento de venta presencial a través de la plataforma digital en primera instancia, a fin de agilizar el proceso y brindar mejor experiencia de servicio al asociado, y como segunda medida al canal tradicional, cuando se requiera profundizar el análisis del perfil de riesgo del potencial deudor.
- Ferias digitales empresariales mediante gestión digital asistida para colocación.
- Entrada comercial a nuevas zonas para el programa de microcrédito.
- Implementación de herramientas digitales para validación de viabilidad del perfil previo a el desplazamiento a campo.
- Evaluación financiera de zonas comerciales atendidas y análisis del punto de equilibrio por asesor, en especial de microcrédito, a fin de efectuar reasignaciones de zona potencializando la productividad de la fuerza de ventas e incluso una menor contratación de personal.
- Despliegue de campañas publicitarias en medios digitales y tradicionales para aumentar la visibilidad de los productos de crédito de consumo y microcrédito, con el fin de atraer nuevos asociados y fidelizar a los actuales.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

- Capacitación continua a la fuerza de ventas en productos financieros, técnicas de venta y normativa vigente, para mejorar las habilidades de ventas y el conocimiento del producto, permitiendo el aumento de la efectividad en la colocación.
- Establecimiento de alianzas con comercios para promover productos de crédito y aprovechar sinergias con socios estratégicos.
- Participación en ferias locales y eventos comunitarios para promocionar productos de crédito, a fin de generar leads y aumentar el conocimiento de la marca en la comunidad.
- Implementación de un sistema de seguimiento de prospectos para evaluar y calificar leads generados para asegurar una gestión eficiente y personalizada de cada interesado, que permita aumentar las tasas de conversión.
- Modificación del sistema de incentivos y bonificaciones basado en el desempeño y cumplimiento de objetivos, permitiendo motivar la fuerza de ventas y mejorar los resultados comerciales.
- Entrega de bases para gestión comercial con prospectos para profundización de crédito, así como novación de obligaciones, con el propósito de rentabilizar los saldos de cartera vigente colocados en su momento a una menor tasa de interés.
- Implementación de un sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) con el objetivo de mejorar la comunicación con los asociados y terceros, aprovechando la base de datos mediante flujos de comunicación automatizados para incrementar la venta de productos digitales.

## **Fuentes de Fondeo**

El CDAT continúa consolidándose como la principal fuente de fondeo de la Cooperativa, representando el 70% del saldo total de los depósitos. Sin embargo, el cambio en la composición de los depósitos por modalidades de ahorro no ha sido completamente favorable desde el punto de vista de la rentabilidad, ya que éstos generan un mayor impacto en el costo de las fuentes de financiamiento. No obstante, se sigue considerando adecuada la estrategia de fondeo propio para el apalancamiento del activo productivo.

Por otro lado, derivado de la estrategia de fortalecimiento del crédito de fomento agropecuario redescuento con FINAGRO y el uso de cupos de crédito bancario destinados a la colocación de cartera para atender la demanda generada, originó un significativo crecimiento en el año del financiamiento externo, alcanzando el 47% equivalente a un saldo de \$848 millones al cierre del 2024.

En lo que respecta al Aporte Social como fuente de capital, presentó un

crecimiento del 2.7%, equivalente a \$353 millones con un desempeño estable respecto a las vigencias anteriores, aunque cuestionable dada la capacidad de la base social con que cuenta la Cooperativa conformada por 17.145 asociados que, pese a los esfuerzos comerciales generados por la entidad, la respuesta en el cumplimiento de este deber del afiliado se mantiene dentro de una amplia oportunidad de mejora.

Variable	2023		2024	
	Saldo	% Participación	Saldo	% Participación
Depositos	\$ 34.655.044.326	72,18%	\$ 38.177.605.702	71,13%
Depositos	\$ 13.335.614.316	27,78%	\$ 13.689.296.404	25,50%
Obligaciones Financieras	\$ 21.583.236	0,04%	\$ 1.806.167.528	3,37%
<b>Total</b>	<b>\$ 48.012.241.878</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 53.673.069.634</b>	<b>100,00%</b>

El Costo del Capital Promedio Ponderado de las fuentes de fondeo al cierre del año 2024 presentó un descenso de 113 puntos básicos, lo que, si bien refleja una ligera reducción, no alcanzó la dinámica de descenso esperada, evidenciándose que los efectos del riesgo de tasa siguen impactando significativamente esta variable, que para diciembre alcanzó un costo ponderado del 5.38% duplicando el costo de las vigencias 2020 y 2021.

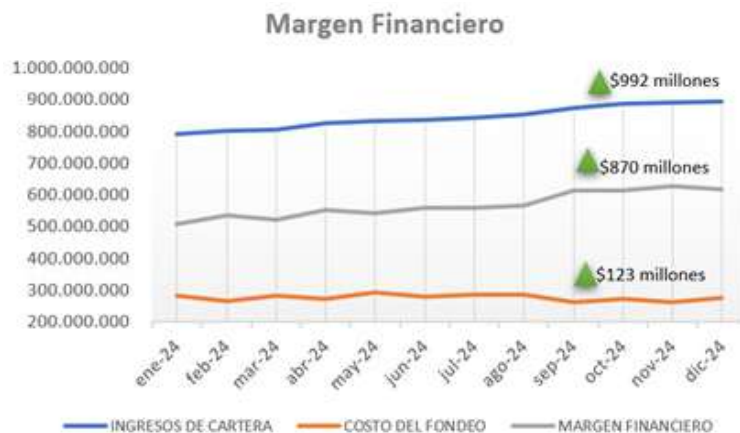


El análisis del Estado de Resultados se centrará en la mejora consistente y continua en el margen financiero, impulsada por el crecimiento de la cartera de crédito paralelamente a una mayor rentabilidad. Además de la contribución en el control y racionalización del gasto general y de deterioro, con medidas implementadas que han sido esenciales para iniciar el proceso de recuperación financiera de la Cooperativa, las cuales serán detalladas más adelante. Estas acciones, que se desarrollaron a lo largo de 2024, siguen mostrando resultados positivos y serán clave en el próximo ejercicio, especialmente con la aplicación del nuevo modelo de referencia de pérdida esperada, en cumplimiento con las normativas vigentes.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

VARIABLES DE ANÁLISIS	ACUMULADO 2024	ACUMULADO 2023	Vrn \$ 2024 - 2023	Vrn % 2024 - 2023
INGRESOS DE CARTERA	10.138	9.146	992	11%
COSTOS DEL FONDEO	3.022	2.895	127	4%
OTROS COSTO	296	300	(4)	-1%
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>6.820</b>	<b>5.950</b>	<b>870</b>	<b>15%</b>
GASTOS DE PERSONAS	4.445	4.006	439	11%
GASTOS GENERALES	3.018	3.060	(42)	-1%
AMORTIZACION + DEPRECIACION	331	334	(3)	-1%
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	7.794	7.400	394	5%
<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES DE DETERIORO</b>	<b>(974)</b>	<b>(7.449)</b>	<b>476</b>	<b>-33%</b>
RECUPERACIONES DE DETERIORO	1.221	948	273	29%
DETERIORO	1.910	1.846	64	3%
DETERIORO NETO	7.794	7.400	394	5%
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>(1.663)</b>	<b>(2.347)</b>	<b>685</b>	<b>-29%</b>
OTROS INGRESOS	743	953	(209)	-22%
GASTOS NO OPERACIONALES	158	132	26	20%
<b>MARGEN NO OPERACIONAL</b>	<b>582</b>	<b>821</b>	<b>(235)</b>	<b>-29%</b>
<b>EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>	<b>(1.077)</b>	<b>(1.527)</b>	<b>449</b>	<b>-29%</b>

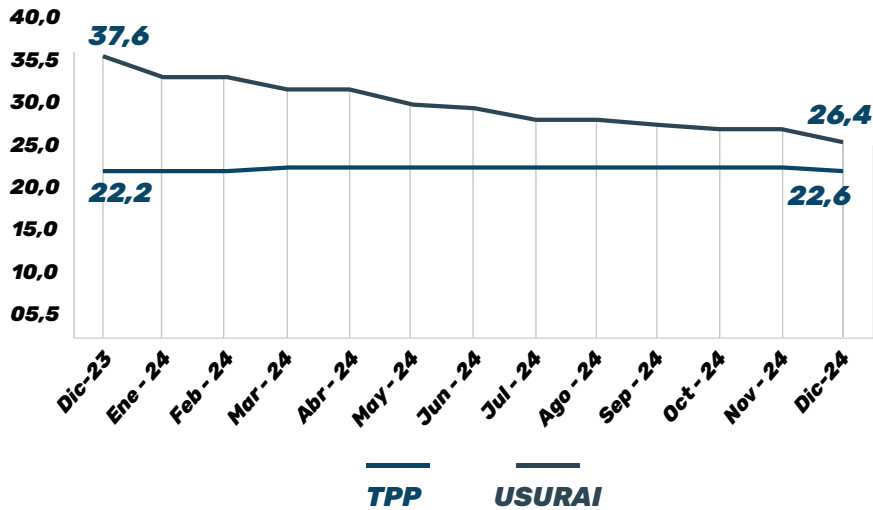
## Margen financiero:



Una de las variables que apreció una mejora significativa durante la vigencia 2024 fue el incremento en los ingresos, los cuales aumentaron un 11%, lo que equivale a \$992 millones más en comparación con el acumulado a diciembre de 2023, atribuido principalmente al aumento importante de la cartera de crédito. Por otro lado, el incremento de los costos, que alcanzó los \$123 millones, fue completamente compensado por el crecimiento de los ingresos, consolidando así una mejora en el margen financiero de \$870 millones.

Durante la vigencia de 2024, la Cooperativa adoptó una estrategia enfocada en la rentabilización de la cartera de crédito, particularmente en el segmento de consumo, debido a su mayor dinamismo en el crecimiento. Como se puede observar en la siguiente gráfica, a pesar de la reducción de 11.2 puntos porcentuales en la tasa máxima legal vigente durante este período, la Cooperativa logró mantener una tendencia estable en la tasa promedio ponderada de su cartera de Consumo, registrando un leve crecimiento de 0.3 puntos porcentuales. Este resultado refleja la efectividad de la estrategia implementada para optimizar los ingresos a través de un manejo adecuado de la tasa de interés.

### COMPARACIÓN TPP - USURA CONSUMO - COMERCIAL



En cuanto al costo de los depósitos, el indicador de referencia de las captaciones DTF, generó un descenso de 322 puntos básicos, mientras que la tasa promedio ponderada de captación de Prosperando mostró una caída de 249 puntos básicos. A pesar de los esfuerzos por reducir el plazo promedio ponderado de las captaciones con el objetivo de recomponer la tasa en un menor tiempo, las presiones derivadas de la competencia sobre los ahorros de los colombianos obligaron a la Cooperativa a ceder algunos puntos adicionales, siendo una decisión necesaria para consolidar el nivel de disponible requerido y así apalancar el crecimiento de la cartera de crédito.

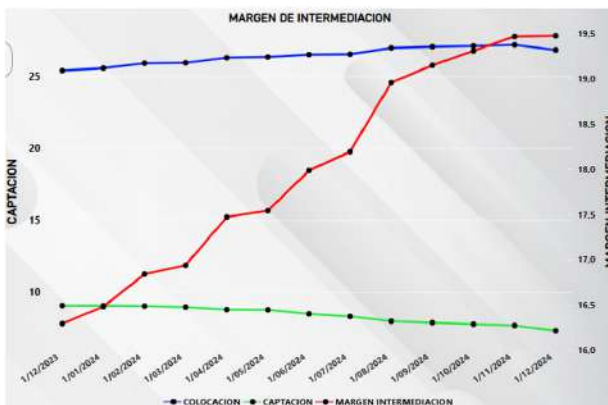
**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024



FECHA DTF	TPP - CDAT	DTF	VAR TPP	VAR DTF
1/01/2024	11,74	11,44	-0,08	-1,25
1/02/2024	11,61	11,03	-0,13	-0,41
1/03/2024	11,47	10,94	-0,14	-0,09
1/04/2024	11,24	10,60	-0,23	-0,34
1/05/2024	11,00	10,24	-0,25	-0,36
1/06/2024	10,74	10,13	-0,26	-0,11
1/07/2024	10,46	10,05	-0,28	-0,08
1/08/2024	10,14	9,83	-0,33	-0,22
1/09/2024	9,99	9,57	-0,15	-0,26
1/10/2024	9,84	9,40	-0,14	-0,17
1/11/2024	9,78	9,28	-0,06	-0,12
1/12/2024	9,36	9,47	-0,43	-0,19

Al comparar el indicador de margen de intermediación a diciembre de 2024, se observa que, mientras el costo de las captaciones desciende en 174 puntos básicos, la tasa promedio ponderada de colocación presenta un incremento de 144 puntos básicos. Esto ha generado una mejora significativa en el margen de intermediación de 318 puntos básicos, alcanzando un indicador final de 19.47% como se aprecia en la siguiente gráfica



FECHA DTF	TPP - CDAT	DTF	MARGEN INTERMEDIACION
1/12/2023	25,38	9,09	16,29
1/01/2024	25,56	9,08	16,48
1/02/2024	25,90	9,06	16,84
1/03/2024	25,92	8,99	16,94
1/04/2024	26,28	8,81	17,47
1/05/2024	26,33	8,79	17,54
1/06/2024	26,50	8,51	17,98
1/07/2024	26,53	8,33	18,19
1/08/2024	26,96	8,00	18,96
1/09/2024	27,05	7,90	19,15
1/10/2024	27,10	7,80	19,31
1/11/2024	27,18	7,71	19,47
1/12/2024	26,82	7,34	19,47

Es importante destacar que, para la siguiente vigencia, no se anticipa un incremento importante en este indicador, dado que las tasas de colocación están reduciendo su brecha respecto a la tasa de referencia. Además, el descenso de la tasa de captaciones no ha sido tan pronunciado como el observado en la tasa de usura, lo que limita las posibilidades de un crecimiento adicional en el margen de intermediación en el corto plazo.

## Gastos Administrativos

Los gastos administrativos fueron una de las variables de mayor seguimiento y control durante la vigencia 2024, toda vez que a pesar de ir generando un crecimiento en la cartera de crédito, tal como se mencionó anteriormente, el panorama macroeconómico y la incertidumbre económica que aún persistía no favorecía la demanda de crédito y con ello las estimaciones iniciales planteadas

por la entidad; ante este escenario, fue necesario realizar una adecuación visible en la estructura de costos y gastos, alineándola con los ingresos que la Cooperativa estaba generando. Como resultado, los gastos administrativos percibieron un incremento del 5%, muy por debajo del IPC para la vigencia. Este comportamiento fue posible principalmente a la disminución del 1.4% en los gastos generales respecto a diciembre de 2023, a pesar de que, debido a la naturaleza de estos gastos, están indexados a la inflación.

Respecto al aumento del rubro beneficio a empleados es preciso mencionar que se debió en primera instancia al ajuste generalizado de las asignaciones salariales, esto con el ánimo de sopesar los efectos de la inflación sobre los ingresos de los trabajadores manteniendo su poder adquisitivo y calidad de vida, y en segunda instancia a la contratación de fuerza de venta de Microcrédito para llevar a cabo el plan de crecimiento del programa.

<b>VARIABLES DE ANÁLISIS</b>	<b>ACUMULADO 2024</b>	<b>ACUMULADO 2023</b>	<b>Vrn \$ 2024 - 2023</b>	<b>Vrn % 2024 - 2023</b>
GASTOS DE PERSONAL	4.445	4.006	436	11%
GASTOS GENERALES	3.018	3.060	(42)	-1%
AMORTIZACION + DEPRECIACION	331	334	(3)	-1%
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>7.794</b>	<b>7.400</b>	<b>394</b>	<b>5%</b>

A continuación, se detallan algunas de las acciones implementadas que contribuyeron a los resultados obtenidos durante la vigencia 2024:

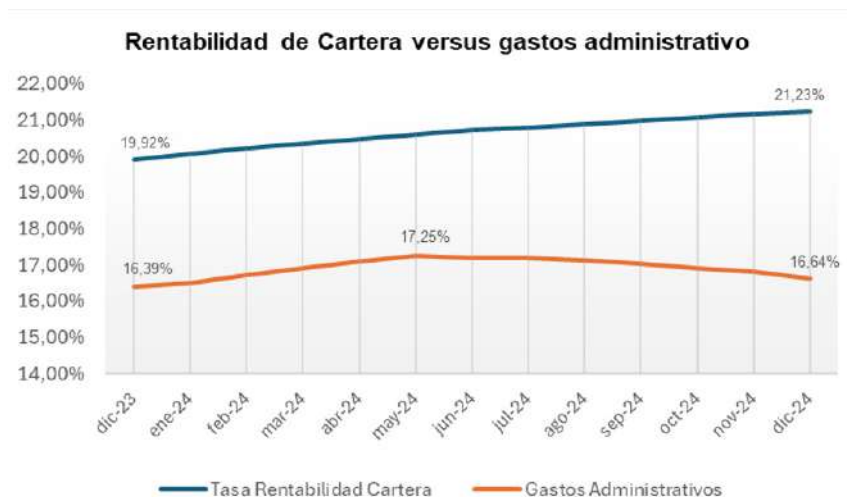
- Se establecieron dos enfoques clave para la gestión y administración de recursos, aumentar la productividad del personal y reducir los gastos operativos.
- Se fortaleció el uso de reuniones virtuales frente a las presenciales, especialmente para aquellas que requerían desplazamientos y logística fuera de la ciudad de Ibagué, reduciendo así costos asociados a traslados.
- Se generaron campañas educativas dirigidas a las diferentes unidades de negocio, con el fin de fomentar el control de los gastos administrativos.
- Se evaluaron acciones para reducir la ejecución en cada partida del gasto.
- Se implementaron modelos de capacitación mixta para nuevas vinculaciones, utilizando métodos sincrónicos y asincrónicos, lo que permitió optimizar los recursos y reducir costos asociados a desplazamientos, manutención y hospedaje.
- Se realizó una evaluación de los gastos no contractuales para determinar su real necesidad.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

- Se lanzó una iniciativa de análisis de procesos críticos y misionales, mejorando los tiempos de respuesta y la experiencia del asociado, y buscando opciones para la automatización de procesos, así como la integración de aplicativos.
- Se renegociaron los contratos de proveedores para evitar incrementos innecesarios, y en aquellos casos donde existían cláusulas de aumento por encima de la inflación, se limitó el incremento al porcentaje del IPC.
- Se realizó un cambio en el modelo de contingencia de la Cooperativa después de una evaluación exhaustiva de los riesgos generando ahorros importantes en el gasto.
- Se llevó a cabo fusiones de cargos y se intervinieron algunas áreas con el objetivo de identificar funciones que pudieran ser distribuidas de manera más eficiente. Además, se revisó y replanteó la asignación salarial para las nuevas contrataciones, buscando optimizar los recursos disponibles sin comprometer la calidad del servicio y la operatividad de la Cooperativa.

Con base a los resultados obtenidos en las dos variables explicadas anteriormente referente a la gestión de gastos y al margen financiero, y aplicando una metodología en donde los ingresos y gastos del estado de resultados se expresan porcentualmente como proporción de la cartera bruta promedio, se observa un avance significativo en la mejora del diferencial de tasa entre ambas variables, como se describe a continuación.

La Cooperativa ha logrado un crecimiento del 1.32% en la tasa de rentabilidad de la cartera, mientras que los gastos administrativos se han mantenido prácticamente estables, con una variación de tan solo 0.25%. Este comportamiento ha permitido que el diferencial entre la rentabilidad de la cartera y los gastos administrativos pase del 3.52% al 4.60% durante la vigencia 2024, registrando un incremento de 1.07%, apreciándose un mejor desempeño en el segundo semestre del año como se observa en el siguiente gráfico.



	<b>Dic-23</b>	<b>Mar-24</b>	<b>Jun-24</b>	<b>Sep-24</b>	<b>Dic-24</b>	<b>Vm</b>
Tasa Rentabilidad Cartera	19.92%	20.35%	20.74%	20.99%	21.23	1.32%
Gastos Administrativos	16.39%	16.91%	17.21%	17.03%	16.64%	0.25%
<b>Diferencial</b>	<b>3.52%</b>	<b>3.44%</b>	<b>3.53%</b>	<b>3.96%</b>	<b>4.60%</b>	<b>1.07%</b>

## Deterioro Neto

Respecto al deterioro neto, al corte de diciembre de 2024 se alcanzó un resultado de \$689 millones, lo que representó un descenso de \$209 millones frente a lo alcanzado en la vigencia anterior. Sin embargo, es importante destacar que durante el primer trimestre del año se realizó un ajuste al porcentaje de provisión general, lo cual generó una recuperación de \$368 millones al ingreso. Este ajuste contribuyó positivamente al resultado en el deterioro neto de la Cooperativa que, de no haberse efectuado, habría generado un incremento de \$159 millones respecto a la vigencia anterior.

<b>VARIABLES DE ANÁLISIS</b>	<b>ACUMULADO 2024</b>	<b>ACUMULADO 2023</b>	<b>Vrn \$ 2024 - 2023</b>	<b>Vrn % 2024 - 2023</b>
Recuperación de deterioro	1,221	948	273	29%
Deterioro	1,910	1,846	64	3%
<b>Deterioro Neto</b>	<b>689</b>	<b>898</b>	<b>(209)</b>	<b>-23%</b>

Derivado de los análisis y el seguimiento constante de los resultados en la gestión de cartera, se logró mantener un dinamismo continuo en la ejecución de diversas estrategias orientadas a mitigar los efectos causados por el detrimento en la capacidad de pago de los deudores, ocasionado por las condiciones macroeconómicas adversas que los llevó a priorizar sus gastos básicos de manutención; a esto se sumaron situaciones como demoras en los pagos, pérdida de empleo, calamidades familiares y cambios de ubicación de los deudores, lo que resultó en una ilocalización amplia de deudores, complicando aún más la gestión de recuperación de cartera.

Pese a lo anterior, es importante

destacar la reducción significativa en el deterioro neto de \$191 millones (43.5%) durante el segundo semestre de 2024, en comparación con el primer semestre del mismo año. Esta mejora se generó principalmente como resultado del trabajo minucioso realizado durante los primeros meses del año, cuyas estrategias comenzaron a dar frutos hacia el final de la vigencia, contribuyendo positivamente a la recuperación de la cartera y al fortalecimiento del resultado de esta variable.

A continuación, se destacan algunas de las estrategias implementadas que tuvieron un impacto positivo en los resultados obtenidos:

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024

- Segmentación de deudores conforme al perfil de endeudamiento, riesgo y probabilidad de pago, además, se aprovechó el valor agregado que genera el proceso de evaluación de cartera, utilizando dicho resultado como una variable clave para la priorización y el conocimiento profundo del deudor dentro del proceso de gestión de cobro.
- Implementación de estrategias diferenciadas y personalizadas a los deudores que permitieron incrementar la asertividad en las acciones de cobro, al mismo tiempo que fortalecieron la relación con los deudores, ofreciéndoles soluciones ajustadas a sus necesidades y capacidades.
- Incorporación de diversos canales de comunicación, como correo electrónico, SMS y WhatsApp, al proceso de gestión de cobro, lo que permitió realizar un seguimiento integral de los deudores. Esta estrategia se adaptó a las preferencias de contacto de cada deudor, logrando una comunicación más personalizada y efectiva, conforme al marco normativo de la Ley 2023.
- Capacitación al personal del área de cartera en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas y en estrategias de comunicación preventiva y persuasiva.
- Fortalecimiento de la gestión de cobro persuasiva.
- Control del gasto producto del deterioro neto de la cartera estimado para el mes.
- Fortalecimiento de las acciones de seguimiento a la gestión y efectividad de cobro de los actores de la cartera tercerizada.
- Ajuste a mecánica de seguimiento para la recepción de títulos judiciales.
- Diseño de campañas para la recuperación de la cartera, que incluyen ajustes en las tarifas de avance de etapa procesal y de recuperación efectiva.
- Consulta en páginas de búsqueda sobre toda la base de cobro jurídico vigente y castigada, con el fin de identificar nuevas medidas para impulsar los procesos ejecutivos. Este procedimiento se aplica de igual manera para la cartera prejurídica, lo que ha permitido solicitar embargos solidarios cuando sea necesario o trasladar la gestión a cobro jurídico para la recuperación de la cartera de créditos, en caso de que se identifiquen medidas efectivas de embargo.

El desarrollo de las actividades no se limitó únicamente a la gestión de recuperación de crédito, sino que también se enfocó en una evaluación constante y detallada de la gestión del riesgo de crédito. Este enfoque desempeñó un papel fundamental para asegurar que la Cooperativa mantuviera resultados más favorables en comparación con los registrados en el sector. Según la última información disponible a corte de octubre de 2024, al dividir el valor del deterioro

neto sobre la cartera bruta, la Cooperativa mostró una ejecución inferior en 85 puntos básicos respecto al sector. A continuación, se detallan algunas de las iniciativas implementadas para lograr este resultado:

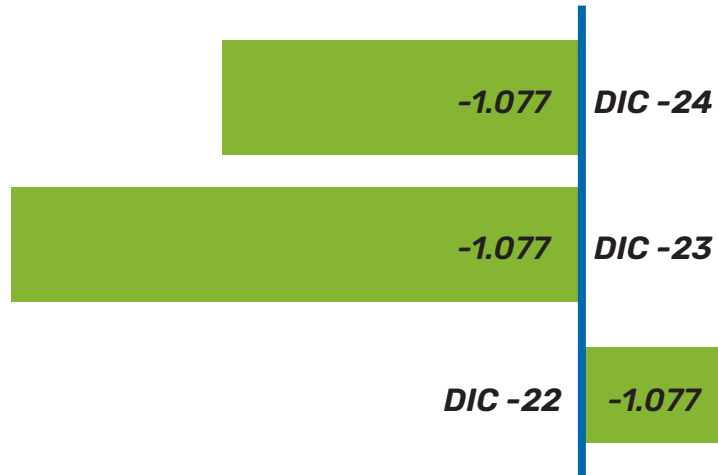
- Desarrollo de un análisis de cartera por producto, mediante indicadores de cosechas, que permite monitorear los deterioros tempranos y con ello los ajustes de política necesarios para revertir dicha situación.
- Seguimiento a los indicadores de mora, con el propósito de identificar concentraciones por oficina, segmento, modalidad de crédito, forma de pago, entre otros, que permitan concentrar los esfuerzos en la validación de las variables específicas que expliquen comportamientos de pago con los cuales se puedan redefinir las políticas de crédito según el caso.
- Ajustes en las políticas de crédito para impulsar y apoyar la inclusión crediticia de la economía popular y brindar acceso a financiación formal a personas de los segmentos de Empleados, Pensionados e Independientes, incluidos aquellos que ejercen una actividad económica a través de micronegocios pertenecientes a todos los sectores de la economía.
- Rediseño de la política para microempresarios, segmentando las microempresas por valor de ventas brutas; así mismo, se definió el perfil de riesgo por puntaje score arrojado por la central de información y se establecieron límites de crédito, porcentaje para escalonamiento, novación y documentación según ese perfilamiento.
- Se inició piloto para atención por la modalidad de microcrédito, dentro del rango de microempresas de menor tamaño, orientado a actividades de consumo informal.
- Con el ánimo de contar con una mayor cobertura de la cartera colocada, la Cooperativa se vinculó con el Fondo Nacional de Garantías, entidad que aprobó un cupo para ofrecer garantías dirigidas al segmento de independientes microempresarios y para la inclusión crediticia en cartera de microcrédito y consumo. En tal sentido se accedió al programa denominado paz total; estas garantías actualmente cuentan con una cobertura de hasta el 90% del saldo de capital adeudado.
- Desarrollo de pruebas de backtesting al modelo de otorgamiento a partir de las cuales se revisaron cada una de las variables con el propósito de determinar en donde se concentra el mayor número de casos en incumplimiento y a partir de ese análisis se determinaron cambios en las políticas de acceso al crédito que impidan la futura materialización del deterioro. Bajo este objetivo, para el año 2024 se realizaron modificaciones en 7 meses.

En lo que respecta al resultado de la Cooperativa al cierre de 2024 presentó un acumulado de pérdidas por \$1.077 millones. A pesar de las mejoras descritas

# INFORME DE GESTIÓN 2024

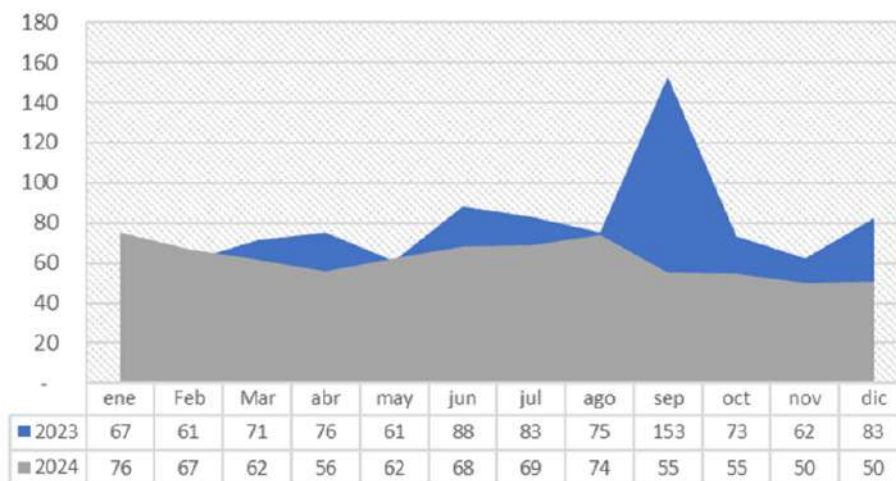
en el presente documento, en cada una de las variables que componen el resultado financiero de la entidad que marcan el inicio de un proceso de recuperación; es importante señalar que aún persisten diversos desafíos, entre ellos la implementación del modelo de referencia de pérdida esperada, los cuales seguirán siendo una prioridad en el ejercicio 2025, y se continuará con la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la posición financiera de la Cooperativa.

## EXEDENTES ANUALES



Frente al comportamiento de los otros ingresos, la cooperativa registró una disminución de \$209 millones en comparación con la vigencia anterior. Esta caída se debió principalmente a la reducción en la valoración de las inversiones, que impactó en \$120 millones debido a la disminución de la DTF. Además, otros ingresos cayeron en \$92 millones, resultado de la ausencia de retornos por seguros, debido a una mayor siniestralidad en el último año.

## Comportamiento Otros Ingresos



## 6. GESTIÓN DE CARTERA

La gestión y el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prosperando durante el año 2024 representaron aspectos clave en la composición de la cartera de créditos, la calidad de esta y el impacto de la morosidad en los resultados financieros de la entidad, permitiendo la aplicación de estrategias para mitigar los riesgos y promover el desarrollo financiero y social de los asociados.

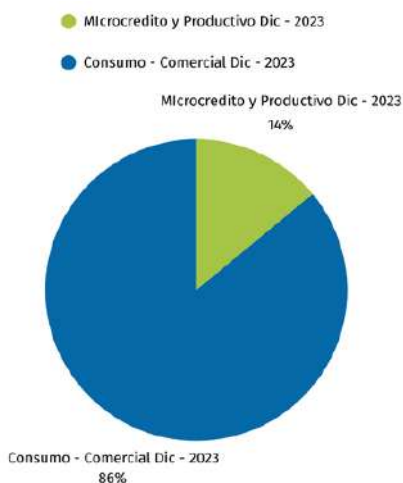
El año 2024 fue un periodo de importantes desafíos y logros para la Cooperativa. La entidad trabajó intensamente en fomentar la inclusión financiera, mediante alianzas estratégicas y la implementación de soluciones crediticias accesibles. Al mismo tiempo, se enfrentaron retos en la gestión de la cartera vencida; adicional, el deterioro neto de la cartera crediticia en la vigencia 2024 fue una variable sensible que forzó a la Cooperativa a duplicar sus esfuerzos teniendo en cuenta el impacto.

En este sentido los esfuerzos y estrategias implementadas por PROSPERANDO fortalecieron su estructura crediticia, logrando mejorar la gestión del riesgo y manteniendo su compromiso con el desarrollo económico y social de sus asociados.

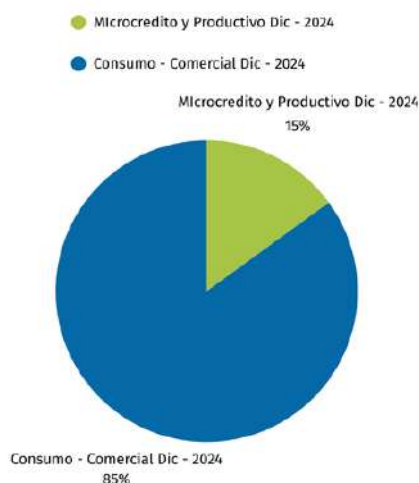
### Composición de la Cartera por Tipo de Crédito

La composición de la cartera de créditos de Prosperando a diciembre de 2024 se distribuyó de la siguiente manera: el 85% correspondió a la cartera de consumo y comercial, mientras que el 15% a la cartera de microcrédito y crédito productivo. Esta distribución demostró un enfoque significativo en el apoyo a las necesidades de consumo y comercial de los asociados, pero también reflejó un compromiso con el microcrédito y el crédito productivo, fundamentales para el desarrollo económico local.

**Composición Cartera 2023**



**Composición Cartera 2024**



**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024

En 2024, se evidenció un aumento total de la cartera de \$4.676 millones. Este crecimiento se desglosa en un incremento de \$3.622 millones en la cartera de consumo y comercial y un aumento de \$1.054 millones en la cartera de microcrédito y productivo, tal como fue reflejado en la evaluación de estados financieros. Este crecimiento se logró gracias a la promoción de la inclusión financiera a través de alianzas estratégicas con el Fondo Nacional de Garantías y Finagro, convenios comerciales que permitieron a muchos asociados llevar a cabo proyectos personales, empresariales y educativos mediante soluciones de crédito más accesibles y con requisitos simplificados.

La entidad diseñó líneas de crédito específicas adaptadas a los diversos perfiles financieros de sus asociados. Estas iniciativas buscaron fortalecer los vínculos con la comunidad y construir una estructura crediticia sólida y diversa. De este modo, la cooperativa no solo facilitó el acceso al crédito, sino que también contribuyó al desarrollo social y económico.

## Calidad de la Cartera (Mora a 30, 60, 90 días)

Por su propia naturaleza, el riesgo de crédito es un aspecto fundamental en la actividad de la cooperativa, ya que implica la posibilidad de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento de los deudores en sus obligaciones. Por ende, gestionar este riesgo de manera adecuada es crucial para salvaguardar los activos principales de la organización. Durante el año 2024, Prosperando se encontró con desafíos importantes en la gestión de la cartera vencida. Estos retos surgieron como consecuencia de la situación económica del país y los efectos residuales de la pandemia que todavía afectan a la población colombiana.

Calificación	Vrn Dic 2024 - 2023		
	Cartera Dic 2024 por Calificación	Cartera Dic 2023 por Calificación	Vrn Saldo
A	46.603.729.840	41.879.610.691	4.724.119.149
B	441.987.731	869.129.776	(427.142.045)
C	242.233.764	273.223.731	(30.989.967)
D	206.460.823	734.058.960	(527.598.137)
E	2.416.180.605	1.478.494.341	937.686.264
<b>Total General</b>	<b>49.910.592.763</b>	<b>45.234.517.499</b>	<b>4.676.075.264</b>
<b>Cartera Vencida</b>	<b>3.306.862.923</b>	<b>3.354.906.808</b>	<b>(48.043.885)</b>
I.C.C.	6.63%	7,42%	-0.79%
I.C.C. Improductiva	5.74%	5.50%	0.24%
% Cartera D+E	5.25%	4.89%	0.36%
% CARTERA E	4.84%	3.27%	1.57%

A pesar de haber experimentado un aumento total en la cartera de \$4.676 millones durante 2024, el saldo de la cartera vencida de la cooperativa disminuyó en \$48 millones. Esto se tradujo en una mejora en el indicador de calidad de cartera del 0,79%. Este resultado se dio en forma positiva debido a la implementación de varias estrategias efectivas de recuperación y prevención de la mora. Estas estrategias se centraron en la priorización de la cartera, teniendo en cuenta tanto el comportamiento externo como el interno de los deudores, basados en modelos predictivos y las evaluaciones semestrales para clasificar la cartera de acuerdo con el perfil de riesgo de cada deudor y su probabilidad de impago, metodología que permitió una gestión más eficiente de la cartera de créditos y aumentó la efectividad en los procesos de cobro. Además, la Cooperativa desarrolló e implementó tácticas específicas para la recuperación de créditos vencidos, lo cual fue fundamental para la disminución del saldo de la cartera vencida. Gracias a estas medidas, la Cooperativa logró mantener una calidad de cartera en constante mejora, lo que fue vital para la estabilidad financiera y el cumplimiento de sus objetivos de inclusión y desarrollo económico de sus asociados.

Además, la Cooperativa mejoró significativamente la contactabilidad de sus deudores mediante la estructuración de una base de datos robusta y actualizada. Esta acción permitió un aumento considerable en el porcentaje de contacto efectivo, superando los niveles alcanzados en años anteriores.

La Cooperativa también diseñó y puso en marcha diversas estrategias educativas para culturizar a los deudores en el buen manejo de las finanzas personales. Estas iniciativas incluyeron materiales educativos en las redes sociales que abordaron temas como la importancia de la planificación financiera, la gestión responsable del crédito y las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones financieras. Estas acciones ayudaron a los deudores a desarrollar habilidades financieras más sólidas y a comprender mejor la importancia de cumplir con sus compromisos crediticios.

### ***Impacto de la Morosidad en los resultados (Deterioro Neto)***

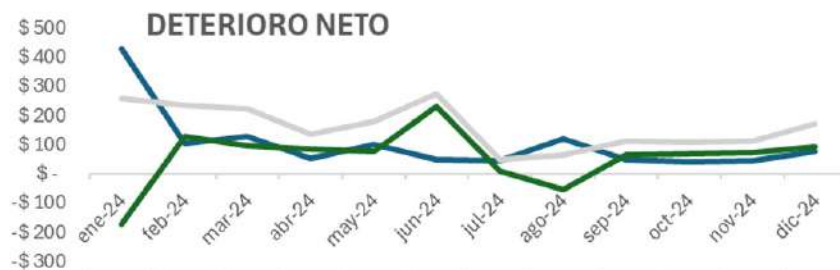
Para la vigencia 2024, Prosperando enfrentó un deterioro neto acumulado de \$688 millones, influenciado por diversos factores como el incremento en los rodamientos negativos de los asociados y las condiciones económicas desfavorables en el contexto regional y nacional. Aunque se lograron importantes avances en la recuperación de deterioros, especialmente en los meses de enero (\$429 millones) y agosto (\$119 millones), estos esfuerzos no fueron suficientes para contrarrestar el deterioro registrado, el cual alcanzó sus valores más altos en los mismos meses.

Durante el segundo semestre del año, se observaron variaciones en las cifras, destacándose una mejora relativa en el mes de agosto, donde el deterioro neto

# INFORME DE GESTIÓN 2024

reflejó saldos negativos menores, gracias a las estrategias implementadas en la cartera jurídica y los controles internos reforzados. Sin embargo, los valores más altos de deterioro y el rezago en las recuperaciones limitaron la posibilidad de lograr un saldo financiero positivo.

En términos generales, los resultados obtenidos evidenciaron la necesidad de fortalecer las políticas de gestión de riesgo, optimizar los mecanismos de recuperación de cartera y adaptar las estrategias operativas a las condiciones económicas cambiantes. Estos aprendizajes permitirán a la Cooperativa establecer un enfoque más resiliente y efectivo en los próximos periodos, consolidando su compromiso con la estabilidad financiera y el bienestar de sus asociados.



	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
RECUPERACIONES DE DETERIORO	\$ 429	\$ 104	\$ 127	\$ 50	\$ 100	\$ 47	\$ 42	\$ 119	\$ 49	\$ 38	\$ 42	\$ 75
DETERIORO	\$ 256	\$ 233	\$ 221	\$ 134	\$ 177	\$ 275	\$ 50	\$ 64	\$ 111	\$ 107	\$ 113	\$ 169
DETERIORO NETO	-\$ 172	\$ 129	\$ 94	\$ 84	\$ 77	\$ 228	\$ 7	-\$ 55	\$ 62	\$ 69	\$ 71	\$ 93

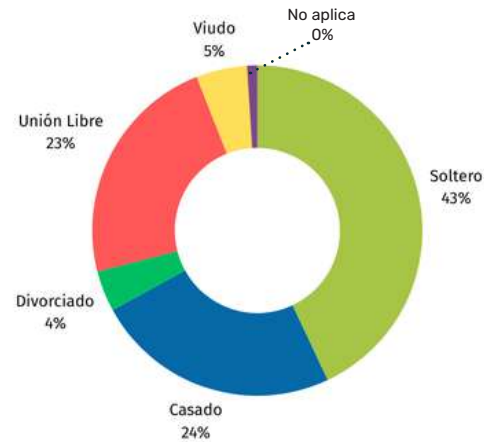
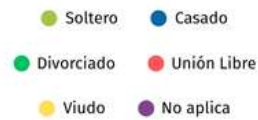
## 7. GESTIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA

En cumplimiento con los principios y normativas que rigen la Economía Solidaria en Colombia, y en particular con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, Prosperando presentó el Balance Social de la Vigencia 2024, de acuerdo con lo establecido en la Ley 79 de 1988, Ley 454 de 1998, el Decreto 1480 de 2011 y las Circular Externa 23 de 2020 y Circular Externa 28 de 2021 de la Supersolidaria, el cual obtuvo los siguientes resultados:



Al cierre de la vigencia la Cooperativa finalizó con una Base Social de 17.145 asociados donde el 60.89% corresponden a mujeres, con una disminución neta de 939 asociados durante la vigencia, dado principalmente por el proceso de depuración de asociados que se encontraban inactivos por más de tres años.

Al realizar el análisis frente al estado civil de los asociados, nos encontramos que en la actualidad el 43% de la base la conforman personas solteras, seguida por un 24% casadas y un 23% de personas que viven en unión libre.



Otro enfoque de la evaluación se da en la conformación de los asociados por su ocupación, donde se observó que el 51% pertenecen a Independientes, el 23% a Empleados y el 14% a Pensionados.

De igual manera, como viene siendo presentado en los anteriores informes de Gestión, la cooperativa cuenta con una alta concentración de asociados en los estratos económicos 1 y 2, con un 71.3% del total de asociados. Siendo este un segmento de la población que tradicionalmente se relaciona con desafíos en términos de acceso a crédito, ahorro y otros servicios, lo que sugiere que la cooperativa debe diseñar programas y servicios que mejoren la inclusión financiera de este grupo.

No obstante, pese a que los resultados económicos no fueron los mejores como se puede estudiar a lo largo del presente informe, la Cooperativa redoblo los esfuerzos para continuar con los planes y programas sociales que permitieran fortalecer el tejido social y generar un impacto positivo en las comunidades donde hace



presencia física. Las iniciativas desarrolladas durante el 2024 fueron dirigidas principalmente, a promover la inclusión social a través de tomas de sector en la ciudad de Ibagué, mejorar el acceso a la educación informal, fomentar el emprendimiento individual y comunitario a través de talleres prácticos como la realización de velas artesanales, creación de productos lácteos, manualidades y chocolatería.

Así mismo, en desarrollo del valor de la solidaridad Prosperando se enfocó

# INFORME DE GESTIÓN 2024

en la cercanía y acompañamiento a los asociados por medio de actividades de bienestar, educativas y sociales; en este sentido se realizaron eventos como las clases de zumba, caminatas ecológicas, festival de las cometas, rodadas nocturnas, taller de emprendimiento, capacitaciones, cursos de economía, taller de contabilidad, tomas de sector como el gran evento “Construyendo Comunidad” de amplia acogida, el tradicional bingo de fin de año, entre otros.

De estas actividades y eventos realizados la Cooperativa brindo espacios únicos que ayudaron al desarrollo de los asociados.





# INFORME DE GESTIÓN 2024





**¡Más que Ahorro y Crédito!**

## PARA PROSPERANDO, EL APRENDIZAJE ES LA BASE DEL CRECIMIENTO

Capacitar y enseñar a los asociados ha sido una prioridad para Prosperando. Durante el 2024, los esfuerzos se focalizaron en realizar una amplia variedad de talleres y capacitaciones diseñados para fomentar el emprendimiento y apoyar el desarrollo económico de la comunidad cooperativa.

Entre los talleres destacados, se ofrecieron herramientas prácticas y conocimientos que permitieron a los asociados emprender desde sus hogares, mejorando así la economía de muchas familias.



Un ejemplo inspirador es el de la asociada Edna Agudelo, quien participó en el Taller de Velas Artesanales organizado por Prosperando. A partir de lo aprendido, Edna inició su emprendimiento, Aromas y Ceras Mily, creando velas artesanales con diseños únicos. Este negocio, con más de cuatro meses de éxito, tuvo su lanzamiento oficial entre los asociados durante el Gran Bingo Prosperando, donde contó con un stand exclusivo para dar a conocer su trabajo.

*Edna expresa:*

*“Quiero agradecerle a la Cooperativa por los talleres que brinda a los asociados. Tuve la fortuna de participar en uno de ellos, y lo que allí aprendí fue la base para lo que hoy es mi emprendimiento de velas artesanales.”*

Para Prosperando, ser parte de historias como la de Edna es un orgullo que impulsa a seguir apoyando y trabajando cada día en el desarrollo integral de sus asociados.

## **Impactando En El Sector El Salado - Evento Social "CONSTRUYENDO COMUNIDAD"**



La Cooperativa Prosperando, durante el año 2024 realizó dos tomas de sector con la comunidad de El Salado donde se vivieron jornadas llenas de cariño y compromiso. Con el corazón en cada actividad, se diseñaron estos eventos para beneficiar a todos los habitantes del sector, llevando bienestar, alegría y reafirmando los valores cooperativos que unen a Prosperando con la comunidad.

Durante la primera jornada, los asistentes tuvieron la oportunidad de acceder a consultas médicas gratuitas, chequeos de optometría y toma de tensión, donde profesionales brindaron atención personalizada, ayudando a mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector; cada consulta fue una oportunidad para

decirle a la población de El Salado: "Nos importa tu bienestar", demostrando el profundo compromiso de Prosperando y sus aliados por cuidar de la comunidad.

Los más pequeños disfrutaron de una jornada llena de magia con pintucaritas y globoflexia, creando recuerdos imborrables mientras sus rostros se llenaban de color y sonrisas.

La siguiente jornada fue realizada en compañía del Comité Cívico del sector en la conmemoración de los 484 años de El Salado y del 60° aniversario de la creación de la J.A.C. donde en conjunto con entidades del sector se brindó a los habitantes un espacio cultural y esparcimiento, durante dos días se realizaron muestras folclóricas, desfiles de las bandas marciales de los colegios, espacio para muestras artesanales y emprendimientos, y reconocimiento a los líderes del barrio quienes ayudaron al desarrollo de este sector.

"Construyendo Comunidad" no solo buscó brindar servicios, sino que, fue un encuentro para que cada miembro de El Salado sintiera el abrazo de su Cooperativa.

Prosperando demostró una vez más que su misión no se limita a lo financiero. En cada gesto, se promovió los valores de solidaridad, responsabilidad social y trabajo en equipo, porque para la Cooperativa, cada persona cuenta y cada acto de servicio fortalece el tejido comunitario.

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024

Así mismo, es de resaltar que la solidez de la inversión social que se mantuvo fue el resultado de las medidas prudentes implementadas en años pasados, las cuales fueron fundamentales para fortalecer nuestros fondos sociales, en épocas de auge. En particular, los recursos destinados a los programas de educación, solidaridad y bienestar se vieron robustecidos en su momento y a través de la reforma estatutaria

realizada, garantizando la continuidad y ampliación de iniciativas que impacten positivamente a la comunidad. Estas decisiones estratégicas han reforzado nuestra capacidad para atender las necesidades sociales con eficacia, reafirmando así nuestro compromiso con la inclusión y el bienestar de la sociedad. A continuación, se detalla la inversión por programas y fondo social realizada durante la vigencia 2024:

## FONDO DE EDUCACION:

Durante el año 2024, el Fondo de Educación fue un motor fundamental para el desarrollo de diversas actividades de formación y capacitación que beneficiaron a un gran número de asociados, jornadas tales como:

- Caminatas Ecológicas en distintas ciudades, con una inversión total de más de 10 millones de pesos, que contribuyeron a la sensibilización ambiental y el fortalecimiento de la participación social.
- Formación académica con programas como la Capacitación en Planeación Estratégica, Diplomados en Riesgos, Economía Solidaria y Promoción Cooperativa, con una inversión superior a los 77 millones de pesos, lo que permitió a los participantes adquirir herramientas clave para el desarrollo personal y profesional.
- Jornadas en Riesgos para Empleados, Seminario de Cobranza y Seminario de Asambleas Exitosas han sido fundamentales para mejorar las competencias en áreas cruciales

<i>Tipo de Programa</i>	<i>Valor Invertido</i>
<i>Capacitación Técnica</i>	28.988.483,00
<i>Charlas y Conferencia</i>	1.909.790,00
<i>Educación Cooperativa</i>	14.392.800,00
<i>Otros programas educativos / sociales/ emprendimiento</i>	20.598.757,00
<i>Pildoras Cooperativa</i>	19.408.889,00
<i>Promoción cooperativa</i>	56.802.688,00
<i>Sensibilización Ambiental</i>	15.829.938,00
<b>Total General</b>	<b>166.931.245,85</b>

mismo, a través del fondo de educación Prosperando promovió la creación de emprendimientos y el desarrollo de habilidades prácticas a través de una serie de talleres especializados que impactaron positivamente a diversas comunidades donde hace presencia. Entre estos se destacan:

- Talleres de Chocolatería y Repostería, que se realizaron en ciudades como Bogotá, Ibagué, Girardot y Chaparral, con espacios formativos donde se fomentaron la creatividad y la innovación, permitiendo a los participantes explorar nuevas oportunidades de negocio y emprendimiento.
- Taller de manualidades realizado en Cartagena brindaron herramientas para que los asistentes pudieran desarrollar habilidades artísticas que, a su vez, generaran fuentes de ingreso complementarias
- Talleres de Velas, con actividades en Chaparral e Ibagué, ofrecieron a los participantes la posibilidad de adentrarse en el mundo del diseño y producción de productos artesanales, promoviendo tanto la autosuficiencia como la conservación de tradiciones locales.

### **FONDO DE SOLIDARIDAD:**

El Fondo de Solidaridad de la cooperativa ha sido administrado con un enfoque integral y solidario, brindando apoyo oportuno a los asociados en momentos de vulnerabilidad. Durante el período, se destinó un total de \$103.4 millones asegurando que los asociados tengan acceso a recursos en momentos críticos, fortaleciendo así el sentido de comunidad y apoyo mutuo dentro de esta gran familia.

<b>Tipo de Auxilio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Otorgado</b>
<b>Aucilio de Servicios Médicos</b>	103	31.600.000
<b>Auxilio por Calamidad Domestica</b>	32	36.603.851
<b>Auxilio por Calamidad Publica</b>	1	400.000
<b>Auxilio por Fallecimiento</b>	53	21.200.000
<b>Plan Exequial Empleados Prosperando</b>	81	13.638.100
<b>Total General</b>	<b>270</b>	<b>103.441.951</b>

### **FONDO DE BIENESTAR:**

El Fondo de Bienestar Social, fue el fondo administrado de manera eficiente a fin de mantener el beneficio a los asociados de la póliza vida aportes, así mismo, permitió llevar a cabo el bingo de fin de año con los asociados, a continuación, se detalla la inversión en la vigencia en análisis:

# INFORME DE GESTIÓN 2024

ACTIVIDAD	CANT PARTICIPANTES	VALOR INVERTIDO
Bingo	2.753	15.707.323
Poliza Vida Aportes	15.499	186.071.931
<b>Total General</b>	<b>18.252</b>	<b>201.779.255</b>

Finalmente, se anexa para conocimiento de los asambleístas, asociados y comunidad en general el Balance Social generado a través de la herramienta ofrecida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

## 8. GESTIÓN COMERCIAL

El 2024 fue un período lleno de conexiones, aprendizajes y grandes logros; a través de campañas comerciales innovadoras, eventos sociales memorables, espacios educativos transformadores, creación de nuevos productos y una comunicación constante con los asociados, consolidando el compromiso de construir una comunidad más fuerte y solidaria.

Cada actividad realizada tuvo un propósito claro: estar más cerca de los asociados, entender sus necesidades y brindarles soluciones que no solo impulsen su bienestar económico, sino también su desarrollo integral. Este informe refleja el esfuerzo conjunto para crear experiencias significativas.

### Campañas Comerciales

Durante el año, Prosperando diseñó campañas comerciales segmentadas buscando implementar el sentido del ahorro con propósito, incrementando los saldos de captación del asociado en sus cuentas con una excelente rentabilidad en reciprocidad al aumento de sus ahorros.



También, campañas enfocadas en el pago oportuno de sus Aportes Sociales, con el fin de crear el hábito de capitalización permanente y la conciencia de su importancia para contribuir a la implementación de diferentes actividades y eventos sociales en su mismo beneficio.

En términos de resultados, estas campañas alcanzaron un impacto en 1.602 asociados, que fortalecieron sus saldos de ahorros en \$ 3.302 millones.

**AHORRA HOY  
GANA MAÑANA**

¿Listo para ver tus  
**ahorros multiplicarse**  
de manera segura?

**¡Apertura tu CDAT!**  
con **Prosperando**  
y Participa de premios espectaculares

*\*Desliza y conoce cómo puedes ganar*

**GANA  
PREMIOS  
PAGANDO TUS  
APORTES**

**¿CÓMO PARTICIPAR?**

- PAGANDO LA ANUALIDAD DE TUS APORTES.
- CAPITALIZANDO TUS APORTES.
- O PAGANDO TUS APORTES EN MORA

**ACÉRCATE A NUESTRAS OFICINAS PARA MAS INFORMACION**

O CONSULTA EN  
**WWW.PROSPERANDO.CO**

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024



En busca de mantener un contacto permanente y efectivo con el asociado, en la necesidad de contar con una base de datos actualizada con información de calidad, precisa, veraz y confiable, la Cooperativa ejecutó la campaña “Actualiza ya tus datos”, logrando incentivar a los asociados a participar a través de los canales digitales y tradicionales dispuestos por la entidad.

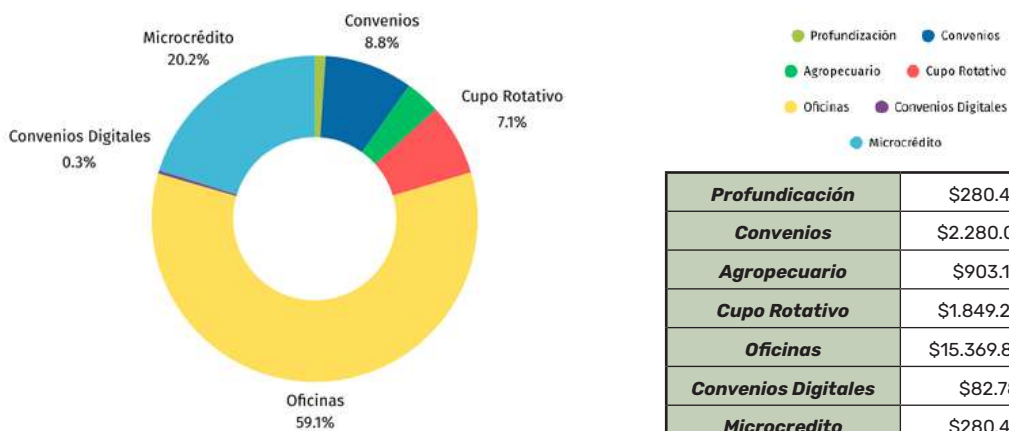
Por otro lado, se realizaron campañas relámpago enfocadas en premiar la fidelidad y activación de los asociados como “Asociados al día” y el sorteo de una camiseta del Deportes Tolima, que buscaba la participación activa de los asociados por las diferentes redes sociales de la Cooperativa.

## Canales de Venta

Para el año 2024 la Cooperativa alcanzó una colocación total de cartera en el conjunto de canales de venta de \$26.022 millones representada en 6.884 solicitudes de crédito, con la participación de todos los segmentos, la productividad consolidada

se caracterizó por la especialización de cada canal llevando a la cobertura total de los objetivos comerciales propuestos, incrementando así en \$5.381 millones las ventas en comparación al año 2023, generando un desempeño muy por encima del mercado.

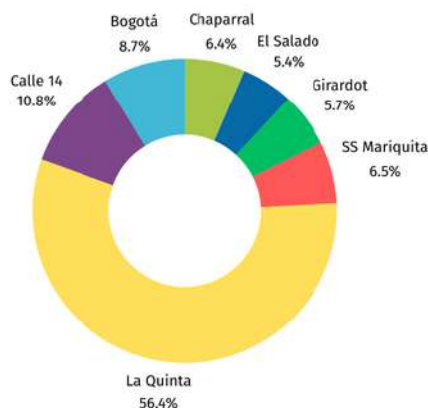
En el gráfico a continuación, se aprecia el comportamiento de los canales durante el año.



<b>Profundización</b>	\$280.407.633
<b>Convenios</b>	\$2.280.019.627
<b>Agropecuario</b>	\$903.175.053
<b>Cupo Rotativo</b>	\$1.849.216.009
<b>Oficinas</b>	\$15.369.803.317
<b>Convenios Digitales</b>	\$82.789.000
<b>Microcredito</b>	\$280.407.633

## Canal Oficinas

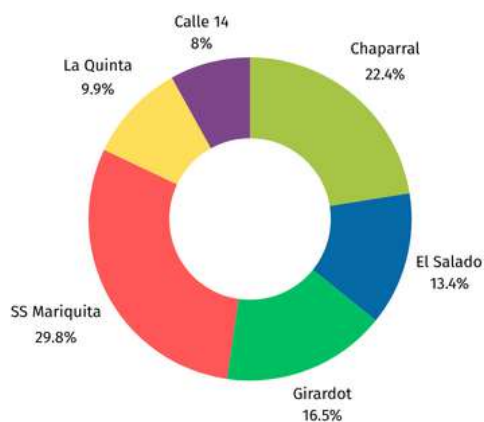
Este canal representa la mayor colocación con el 59%, siendo la oficina con mayor volumen de colocación respecto al total Carrera Quinta (el 19,4%), seguido de la oficina Calle 14 (con un 19.1%).



<b>Chaparral</b>	\$2.249.868.576
<b>EL Salado</b>	\$1.482.296.303
<b>Girardot</b>	\$1.566.467.149
<b>SS Mariquita</b>	\$1.784.347.280
<b>La Quinta</b>	\$2.974.525.244
<b>Calle 14</b>	\$2.938.180.779
<b>Bogotá</b>	\$2.374.117.986

## Canal Microcrédito

En el transcurso del año el canal de Microcrédito reflejó su plena reactivación, alcanzando el 20% de la colocación total, derivada del plan de mejora consistente y constante que se venía desarrollando desde el 2023, además de la apertura de nuevas zonas realizadas, consolidando su desempeño para la vigencia en estudio.

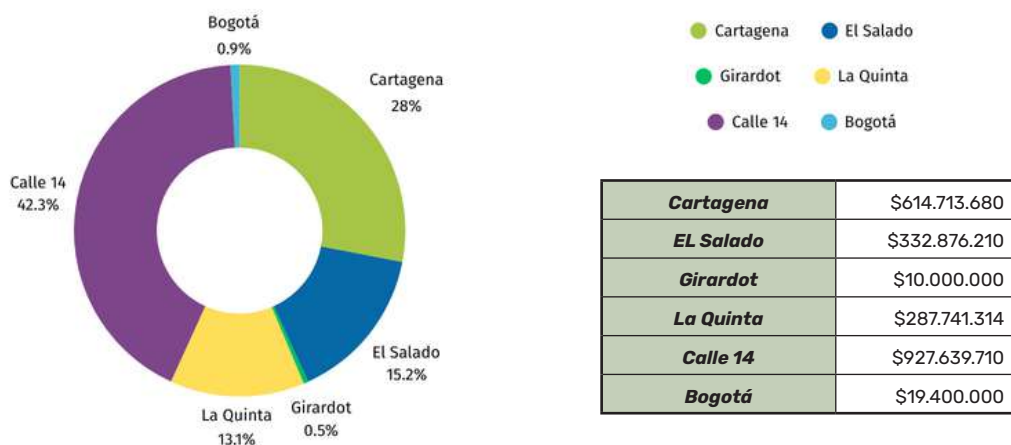


<b>Chaparral</b>	\$1.179.914.382
<b>EL Salado</b>	\$702.407.587
<b>Girardot</b>	\$866.914.765
<b>SS Mariquita</b>	\$1.564.209.107
<b>La Quinta</b>	\$5250.600.769
<b>Calle 14</b>	\$423.125.725

# INFORME DE GESTIÓN 2024

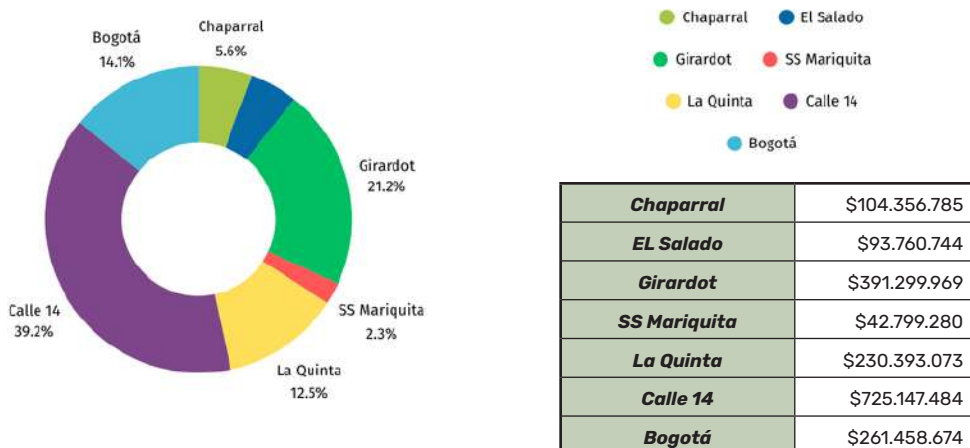
## Canal Convenios

El canal de convenios que comprende aquellas alianzas tradicionales para crédito descuento por nómina en empresas aliadas, alcanzó un total en desembolsos de cartera por la suma de \$2.192 millones, distribuidos en 219 operaciones de crédito durante el año. En este desempeño se destaca una mayor gestión en la oficina de Calle 14, con el 43% del total de las colocaciones, posicionándose como la principal aliada en la estrategia de convenios. Este resultado refleja el esfuerzo del equipo en fortalecer las relaciones comerciales y brindar soluciones efectivas a nuestros asociados que hacen parte de este canal.



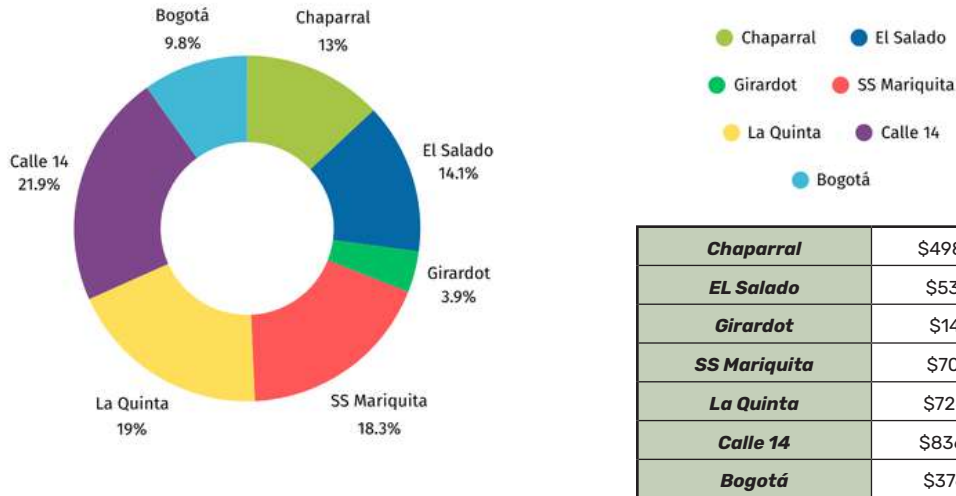
## Canal Cupo Rotativo

El canal cupo rotativo (Tarjeta Crediavance) en el 2024 se posicionó como uno de los productos estrella por ser un medio atractivo para los asociados; es así que su desempeño representó la mayor colocación de todo su tiempo, permitiéndole a los asociados contar con dinero disponible para suplir sus necesidades de forma inmediata.



## Canal - Digital

El canal digital mostró un desempeño sobresaliente durante el año 2024, ejecutando un total de \$3.825 millones, lo que representa un incremento del 189% respecto al año anterior. Este crecimiento refleja el éxito de las estrategias implementadas para fomentar la adopción de soluciones digitales, mejorar la experiencia del asociado y promover el uso eficiente de herramientas tecnológicas.



<b>Chaparral</b>	\$498.225.489
<b>EL Salado</b>	\$539.970.190
<b>Girardot</b>	\$147.373.910
<b>SS Mariquita</b>	\$700.198.519
<b>La Quinta</b>	\$726.860.134
<b>Calle 14</b>	\$836.575.320
<b>Bogotá</b>	\$376.666.937

## Canal - Digital

Este producto digital representa un avance significativo en la estrategia de innovación y digitalización, permitiéndonos atender de manera más eficiente las necesidades del mercado y fortalecer las relaciones con los comercios aliados.

Desde su lanzamiento, se han enfocado esfuerzos en la vinculación de comercios estratégicos que permitan la diversificación de este producto y la cobertura de distintos sectores. A la fecha, se ha logrado afiliar un total de 15 comercios, una colocación de \$82 millones distribuidos en diversos sectores, tales como:



- Electrodomésticos y tecnología.
- Salud y bienestar.
- Motos y accesorios.
- Comercio de artículos varios.

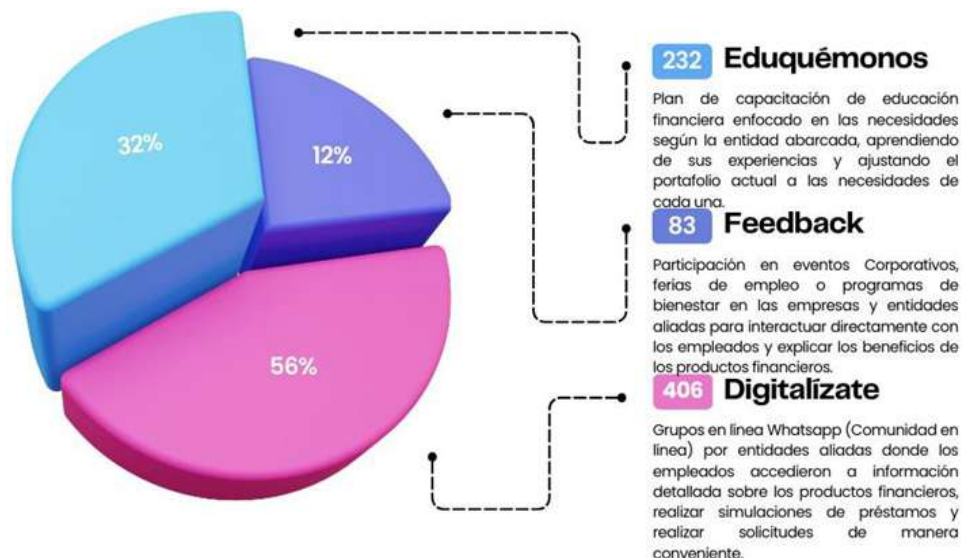
Estos establecimientos han comenzado a ofrecer el producto "Lo Quiero" a sus clientes, promoviendo una experiencia de crédito digital eficiente y confiable.

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

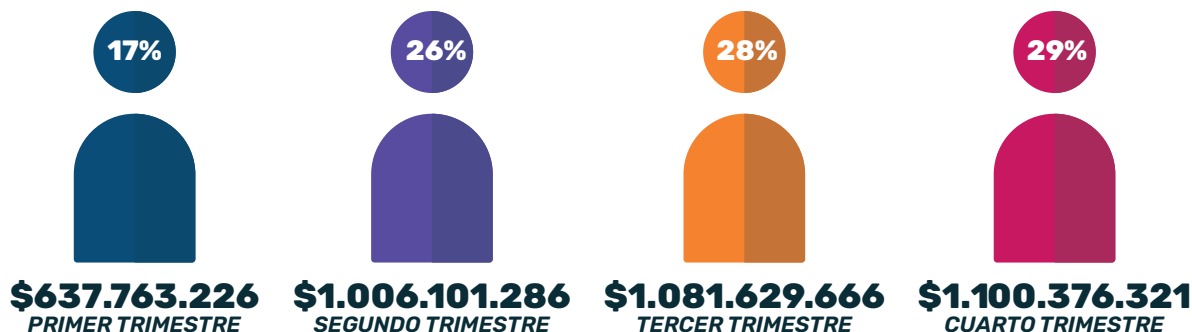
# INFORME DE GESTIÓN 2024

## Programas de Capacitación

Durante el año 2024, se llevó a cabo la implementación del plan de capacitación de convenios digitales, el cual incluyó tres programas estratégicos diseñados para fortalecer el conocimiento y las competencias de los participantes: Eduquémonos, Digitalízate y Feedback.



Gracias a estos programas, se logró capacitar a un total de 721 personas, cumpliendo con los objetivos trazados de brindar herramientas y conocimientos prácticos que aporten al desarrollo de los convenios y al fortalecimiento de las relaciones con nuestros aliados estratégicos.

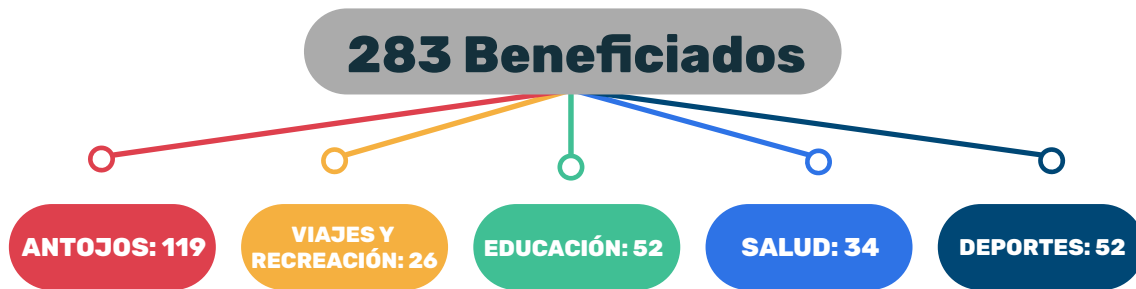


## Convenios-Beneficios

Como parte del compromiso de Prosperando, es enfocarse en el bienestar integral de los asociados, se desarrollaron convenios de beneficios diseñados especialmente para su satisfacción y calidad de vida.

El propósito central fue ofrecer a los asociados la oportunidad de acceder a descuentos preferenciales en productos y servicios que impacten positivamente

en su bienestar integral. Estas iniciativas buscaron generar valor en áreas clave de su desarrollo personal, familiar y profesional, promoviendo su calidad de vida y fortaleciendo el compromiso de la Cooperativa con ellos.



## Comunicación Digital Al Asociado

En un entorno donde la presencia en redes sociales es esencial para las marcas y empresas, durante el año 2024, la Cooperativa Prosperando fortaleció su presencia digital al priorizar estrategias de comunicación orientadas a generar cercanía. Reconociendo la importancia de mantener a los asociados informados y conectados, se centraron los esfuerzos en la creación de contenido auténtico y humano.

La gestión de las redes sociales durante este período evidenció un notable avance en la interacción y el compromiso de la comunidad. Apostando por contenidos que reflejaran los valores cooperativos y dieran voz a los asociados, lo que permitió estrechar la relación con ellos. Estas acciones resultaron en un mayor nivel de cercanía y confianza, elementos esenciales para continuar fortaleciendo la imagen y la misión de Prosperando en el entorno digital.

Se implementaron acciones de prevención frente a los crecientes ataques cibernéticos en el sector

financiero, reforzando la seguridad de los asociados. Paralelamente, se desarrolló contenido de educación financiera con el propósito de enseñar a los asociados a gestionar sus finanzas personales, promoviendo el ahorro y la inversión como pilares fundamentales para alcanzar una estabilidad financiera saludable.

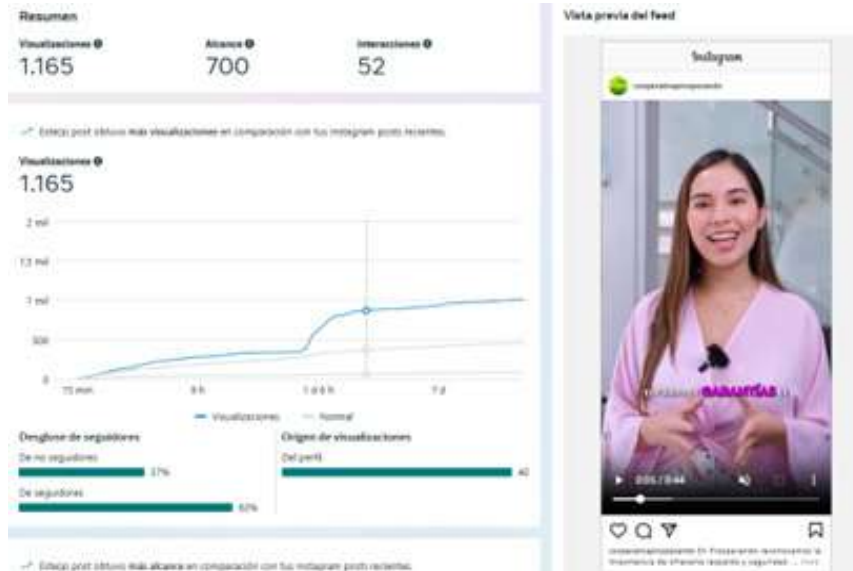
Gracias a una estrategia integral de comunicación digital, Prosperando logró mantener informados a sus asociados a través de diferentes canales. Además de las publicaciones en redes sociales, se fortaleció el uso de mensajería instantánea, como mensajes de texto y correos electrónicos, permitiendo una difusión más directa y personalizada de información relevante.

A lo largo del año, se compartieron actualizaciones sobre los eventos más importantes de la cooperativa, noticias de interés y recordatorios clave, lo que contribuyó a una mayor participación y compromiso de los asociados con las actividades de Prosperando. Entre las publicaciones más destacadas del 2024 se encuentran:

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

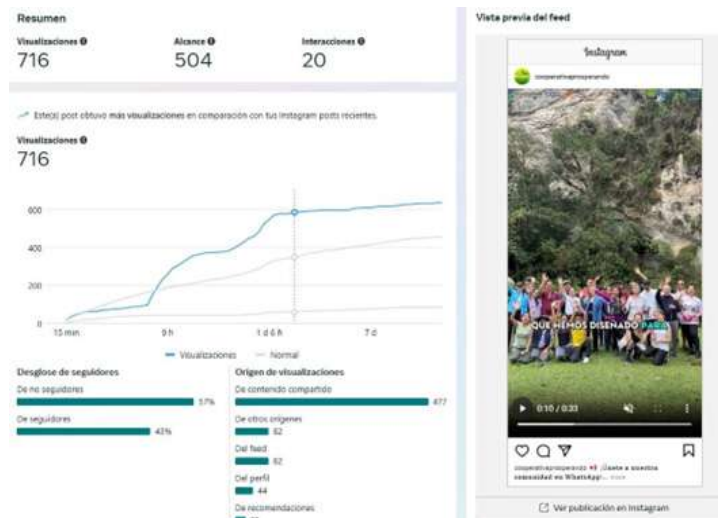
## Video informativo: "Tus Ahorros Nuestro Compromiso"

Esta publicación se destacó con un alcance de 700 y 1.165 visualizaciones informándole a la comunidad digital que cuenta con el respaldo de FOGACCOOP, entidad que impulsa la confianza y protección del ahorro.



## Promoción de Comunidad de Prosperando en WhatsApp

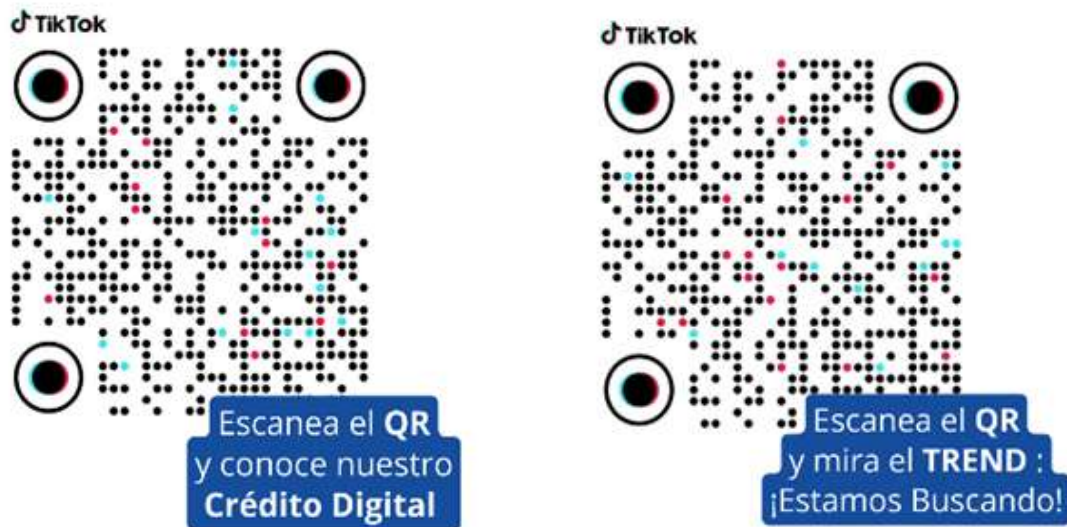
Se comunico a los asociados sobre el nuevo canal de WhatsApp donde se comparte información relevante sobre la cooperativa. El objetivo es dar a conocer a los asociados toda la información referente a Prosperando, teniendo una comunicación más cercana, promocionando las redes sociales y fomentando el crecimiento de la comunidad digital. Actualmente, la comunidad cuenta con 180 miembros.



Durante el año 2024, la Cooperativa fortaleció su propuesta de servicios al establecer convenios comerciales con empresas locales de sectores como turismo, bienestar, salud visual y hogar. Estos acuerdos tuvieron como objetivo motivar a los asociados con nuevos beneficios exclusivos, los cuales fueron comunicados de manera efectiva a través de las redes sociales. Esta estrategia no solo fomentó el crecimiento de las plataformas digitales, sino que también incentivó a más personas a unirse a la comunidad, comprometida con el desarrollo integral de sus asociados y con la promoción de un acceso fácil y directo a múltiples beneficios.

Con el propósito de seguir creciendo y aumentando la presencia en redes sociales, Prosperando se ha destacado en la plataforma TikTok, logrando un crecimiento significativo en todos los canales digitales, como lo veremos más adelante. Gracias a la creación de contenidos frescos, dinámicos y entretenidos, se ha logrado viralizar las publicaciones y llegar a diversas poblaciones, fortaleciendo el vínculo con la comunidad.

Para los interesados, una manera de formar parte de esta experiencia digital es escaneando el código QR para descubrir todo lo que Prosperando ofrece a su comunidad asociada y no asociada.



## **Crecimiento en Plataformas Digitales**

Durante el año 2024, Facebook se consolidó como la comunidad digital más grande de la Cooperativa, alcanzando un total de 57.700 usuarios, lo que representa un crecimiento del 25,7%. Este aumento refleja el impacto de las estrategias de comunicación digital y el compromiso de las comunidades, con

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

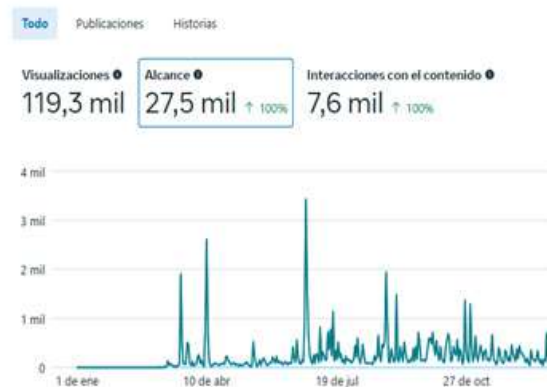
# INFORME DE GESTIÓN 2024

incrementos significativos en momentos claves que impulsaron el alcance y fortalecieron la presencia en redes sociales.

Alcance de Facebook 2024:



Alcance de Instagram 2024:



## FACEBOOK:

Facebook se ha consolidado como la red social más grande de Prosperando, destacándose por una comunidad fiel que sigue de cerca las publicaciones. Durante el 2024, la estrategia de contenido ha estado enfocada en la cercanía y la interacción, logrando una conexión más fuerte con los asociados. Uno de los factores clave en este crecimiento ha sido la producción de contenido audiovisual, especialmente videos, que han permitido que la audiencia digital se identifique más con los mensajes que se quieren transmitir.

El 2024 cerró con un total de 5.324 seguidores, un crecimiento significativo que refleja el éxito de las campañas comerciales implementadas a lo largo del año, este aumento es el resultado de un contenido pensado para informar, inspirar y conectar, así como de estrategias enfocadas en promociones, sorteos y mensajes educativos que captaron la atención de nuevos asociados y fortalecieron el vínculo con los actuales.

## INSTAGRAM:

En 2024, la comunidad en Instagram alcanzó los 489 seguidores, demostrando un crecimiento constante y el interés de más asociados en conectarse a través de esta red social. Cada día, más personas se suman para disfrutar de contenido dinámico, educativo y comercial, fortaleciendo el vínculo digital con la Cooperativa.

### Actividad de los seguidores

Análisis de tus nuevos seguidores, los seguidores netos y las personas que dejaron de seguir la página. Las métricas son estimadas.

1 ene 2024 - 31 dic 2024

334 Nuevos seguidores 456 Periodo anterior

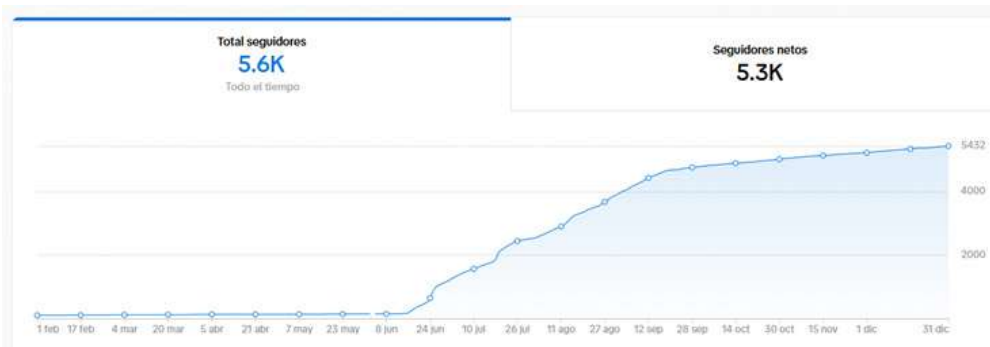
86 Personas que dejaron de seguir la página 60 Periodo anterior



## TIK-TOK:

TikTok es la red social más joven de Prosperando, pero, a pesar de su corta trayectoria, ha logrado un gran impacto, alcanzando hasta 5.477 seguidores. Esta plataforma ha demostrado ser el lugar ideal para conectar con la población más joven, interesada no solo en entretenimiento, sino también en temas importantes como las finanzas. Cada vez más jóvenes se están acercando a la Cooperativa para aprender sobre cómo comenzar su vida crediticia y ahorrar para su futuro, lo que motiva a la creación continua de contenido atractivo para la comunidad.

Para mantener alineados con las tendencias y la dinámica única de TikTok, se ha creado contenido que no solo es educativo, sino también entretenido. Incorporando un toque de humor en los videos, lo que permite llegar a más personas de una manera divertida y atractiva. De esta forma, se ha logrado que los temas financieros, muchas veces vistos como serios o complicados, sean más accesibles y relevantes para la audiencia joven que busca aprender mientras se entretiene, fortaleciendo el vínculo con una nueva generación de asociados.



## YOUTUBE:

Actualmente la plataforma de YouTube cuenta con un total de 322 suscriptores, convirtiéndose en una plataforma clave para compartir los contenidos de redes sociales en formatos cortos.

## PÁGINA WEB:



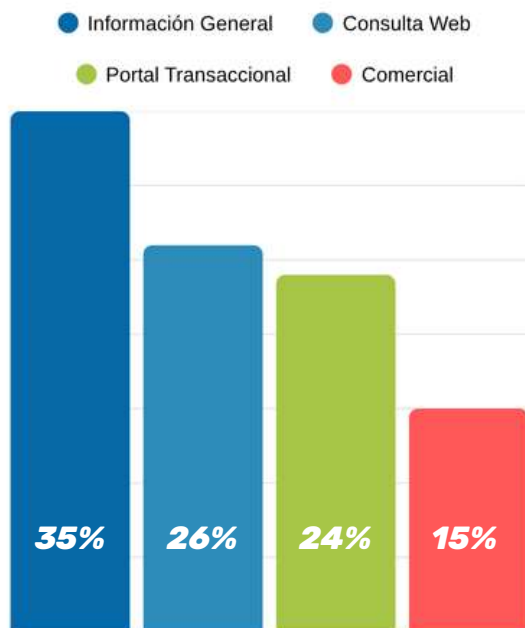
**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024

A lo largo del año, la página web de Prosperando alcanzó los 110 mil visitantes, destacando un crecimiento del 33,7% en las interacciones con los productos de Microcrédito y Libre Inversión. Además, las visitas a la página de Consulta Web y la Oficina Virtual también mostraron un significativo 10% de incremento. Esto demuestra la creciente confianza de los asociados en los servicios digitales, siendo uno de los más usados el botón que redirecciona al pago de sus obligaciones y el acceso a los beneficios de estar al día con la Cooperativa, facilitando así el cumplimiento de sus compromisos sin salir de casa. Sin duda, estar a la vanguardia tecnológica permite ofrecer soluciones rápidas, seguras y accesibles para todos.

## Comunicación al Asociado - Línea L.A.U.R.A.

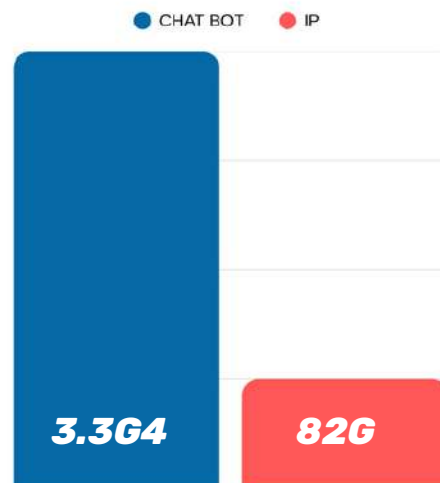
La línea de atención L.A.U.R.A. como el principal servicio de asistencia de la Cooperativa a través de la línea de contacto IP, brindó atención satisfactoria a cada una de las diversas solicitudes recibidas durante el periodo. Entre las solicitudes atendidas se incluyen: información general, activación y novedades de las plataformas (consulta web y portal transaccional), transferencias, apertura de productos digitales (ahorros programados y CDAT), solicitud de certificados, pagos por PSE, y resolución de peticiones, lo cual se puede argumentar con los siguientes indicadores:



Por otra parte, es de resaltar que de acuerdo con la dedicación y entrega del asesor a cargo de la línea L.A.U.R.A. paralelamente permitió atender durante el año 518 llamadas entrantes y 671 llamadas salientes, de las cuales 311 fueron atendidas brindando información comercial sobre el portafolio de productos y servicios de la entidad.



En el año 2024, la Cooperativa implementó el sistema CRM, lo que permitió integrar de manera efectiva el Chat Bot y WhatsApp como canales de interacción. Durante este periodo, se observó una notable preferencia por el uso de WhatsApp, tanto por los asociados como por los interesados en los servicios de la Cooperativa. Este canal registró un total de 3.394 contactos superando significativamente a la línea de contacto IP, que concluyó el año con 829 interacciones. Este comportamiento refleja una clara tendencia hacia el uso de herramientas más accesibles y menos invasivas, adaptándose a las demandas sociales y a los avances de la innovación tecnológica.



Con respecto a los indicadores de servicio, para el año 2024 se efectuaron 778 llamadas sobre encuestas de retiros y 3.141 encuestas de desembolso, a través de las cuales se midió el nivel de satisfacción de los asociados con el servicio recibido de la Cooperativa, obteniendo como resultado un índice de satisfacción del cliente (CSAT) de 4.93 de 5 puntos posibles, garantizando una excelente calidad en la prestación del servicio. En consecuencia, el Índice de recomendación Net Promoter Score (NPS), fue del 93,6 indicando que 9 de cada 10 asociados están dispuestos a recomendar la Cooperativa a familiares y amigos.

En total, se atendieron 8.142 contactos a través de la línea L.A.U.R.A., lo que refleja el compromiso de la Cooperativa en ofrecer un servicio de atención eficiente y cercano con sus asociados e interesados en general.

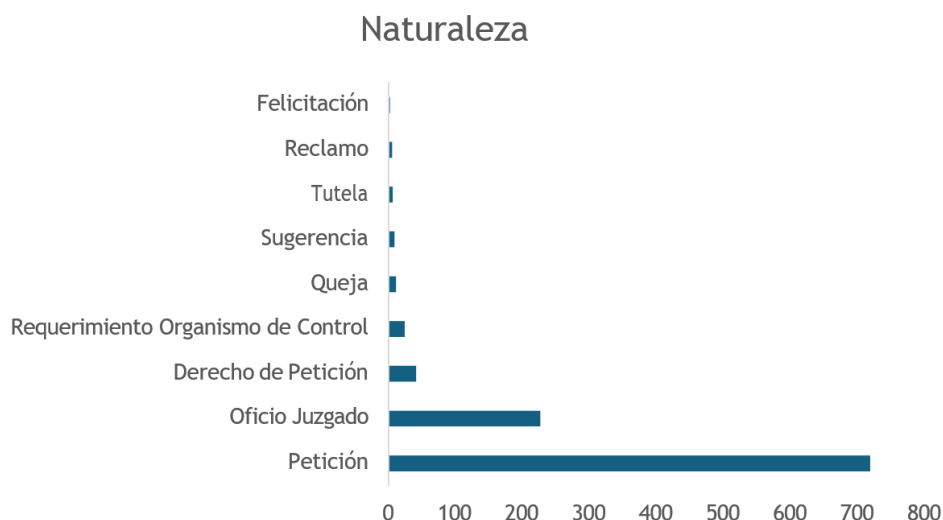
**¡Más que Ahorro y Crédito!**

## 9. GESTIÓN AL ASOCIADO

Durante el año 2024, el área de Servicio al Asociado ha continuado su proceso de fortalecimiento, consolidándose como un canal clave para la gestión y comunicación con los Asociados. Este esfuerzo está enfocado en comprender de manera efectiva sus necesidades y expectativas, particularmente en lo relacionado con la recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, para asegurar una atención oportuna y accesible, como se podrá evidenciar en las siguientes estadísticas.

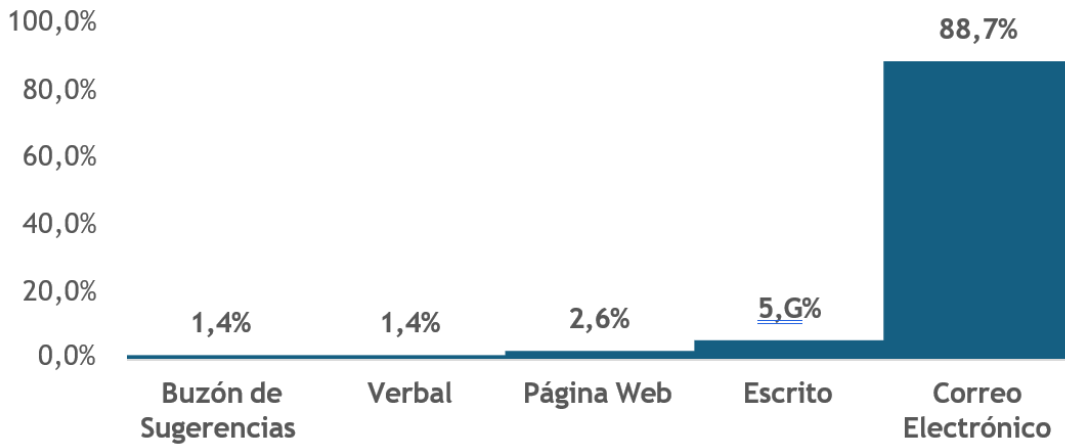
La Cooperativa recibió un total de 1.042 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a lo largo del año, lo que representa una disminución de 70 PQRSF en comparación con las 1.112 recibidas durante el año 2023. Esta reducción de aproximadamente 6.3% en la cantidad de solicitudes, permite identificar el trabajo continuo en la mejora, la optimización de respuestas y el compromiso con la atención eficiente hacia el asociado.

Frente a las gestiones realizadas, se evidenció que la mayoría corresponden a peticiones con un 68,9%, seguidos por oficios de Juzgados que representan el 21,7%, y posteriormente los derechos de petición, que constituyen el 3,9% del total de solicitudes recibidas. Este desglose refleja las principales áreas de atención y gestión en relación con las solicitudes recibidas.



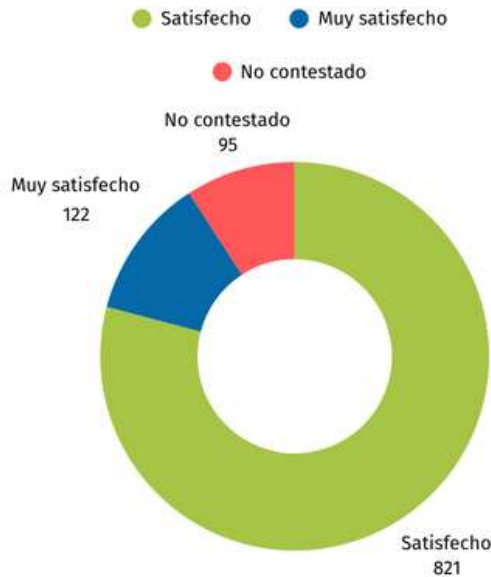
De tal manera que, es un reflejo de la confianza que el asociado deposita en la entidad para atender y recibir sus inquietudes a través de los diferentes medios establecidos y canales de comunicación; a continuación, se identifica los medios más utilizados por el asociado en este proceso:

### Medio de Radicación



El trabajo realizado en el año 2024 ha sido un paso más hacia la excelencia en la atención a los asociados y la comunidad en general. Las PQRSF no solo son herramientas de evaluación, sino que representan la voz de los asociados y un motor para la mejora continua. Con el compromiso renovado y un enfoque proactivo, estamos listos para enfrentar los desafíos de 2025 y seguir construyendo una cooperativa más cercana; a continuación, se aprecia el grado de satisfacción al cierre del año.

### Nivel de Satisfacción



## **10. GESTION HUMANA**

### **Compromiso y Bienestar de los Trabajadores:**

Durante el año 2024, la Cooperativa continuó trabajando de manera comprometida ofreciendo beneficios que garantizaron el bienestar de sus trabajadores; estos fueron clave no solo para mejorar el bienestar de los trabajadores, sino también de sus familiares, con el objetivo principal de fomentar un ambiente laboral positivo y motivador, dentro de que se buscó reconocer las contribuciones significativas y de gran valor aportadas por los trabajadores en los proyectos de alto impacto que se desarrollaron en el año, como parte de una iniciativa hacia incentivos laborales por logros destacables.

Algunos beneficios dentro del plan de incentivos:



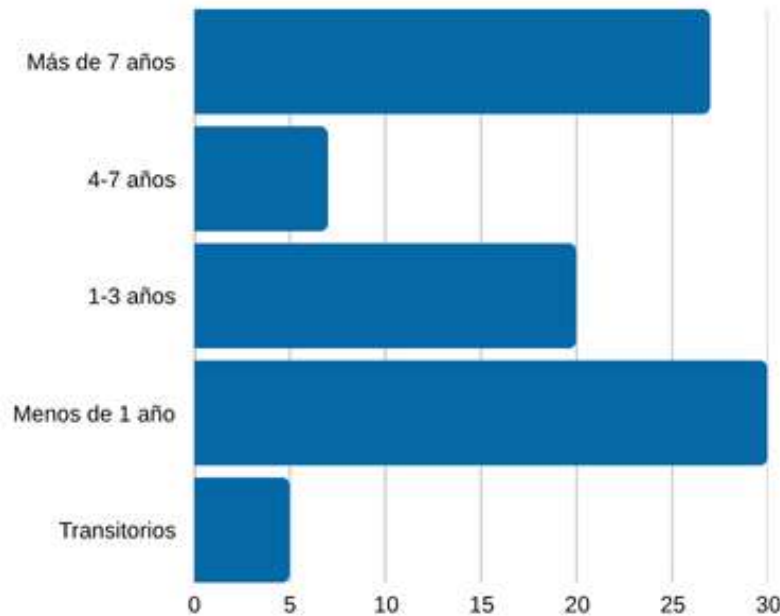
Además, se fortalecieron programas de desarrollo profesional y capacitación interna, fomentando habilidades y competencias que contribuyen al desempeño efectivo de los trabajadores.

Para el cierre de la vigencia 2024, Prosperando finalizó con un total de 89 empleados, de los cuales el 92% cuenta con contrato a término indefinido, lo que reflejó el enfoque estratégico de la entidad en la estabilidad y fidelización de su planta de personal. Además, la inclusión de aprendices universitarios (2) y del SENA (4) contribuyendo al desarrollo de nuevos talentos, asegurando un flujo constante de capital humano calificado.

### **Antigüedad de los Trabajadores**

El análisis de la antigüedad de los trabajadores reflejó la estabilidad laboral en la Cooperativa y el compromiso de los empleados en Prosperando. De los colaboradores, el 34% registró menos de un año de antigüedad, excluyendo a los trabajadores transitorios, temporales, aprendices SENA y universitarios. Según la distribución general, el 30% de los trabajadores presentaban menos de un año, el 20% contaba con una antigüedad entre 1 y 3 años, el 7% entre 4 y 7 años, y el 27% superó los 7 años de antigüedad, mientras que los trabajadores transitorios representaron un 5%. Este panorama evidenció la efectividad de las políticas de retención y desarrollo implementadas, consolidando un equipo leal y comprometido.

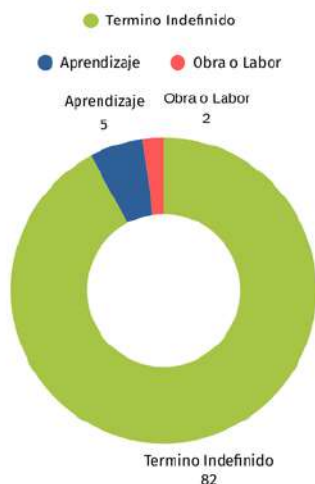
## Antigüedad de los Trabajadores



## Estructura Contractual

Al cierre del año, la distribución por tipo de contratos evidenció que el 82% correspondieron a contratos a término indefinido, consolidándose como la forma contractual predominante en la organización, en alineación con la política adoptada para generar una retención más amplia del talento humano y contar con una mayor estabilidad en sus procesos. Los contratos por obra o labor representan el 2% y los de aprendizaje el 5%, ratificando el compromiso con la formación de nuevos talentos. En comparación con 2023, se registró un aumento significativo en la contratación indefinida, lo que refuerza una estrategia orientada al desarrollo profesional y la sostenibilidad laboral.

## Tipo de contratación

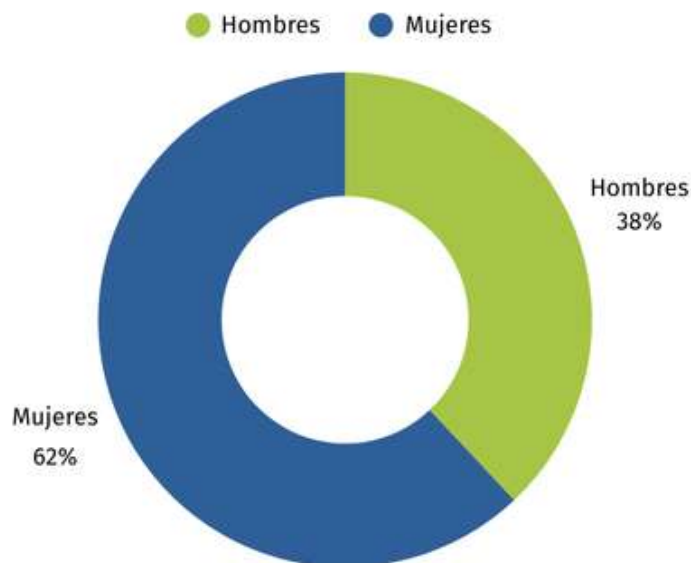


**¡Más que Ahorro y Crédito!**

## Composición por Género

En la vigencia 2024, la composición por género en Prosperando ratificó su enfoque inclusivo y comprometido con la promoción de la equidad en el acceso a empleos y el desarrollo profesional dentro de la organización. Según el análisis, el 62% de los colaboradores en la planta de personal correspondieron a mujeres, mientras que el 38% a hombres, garantizando una representación significativa de las mujeres en todos los niveles organizacionales.

### Composición de género



## Seguridad y Salud En El Trabajo

*“Un Compromiso Continuo con un Entorno Seguro y Saludable”*

A lo largo de 2024, la Cooperativa ha mantenido como prioridad la salud y el bienestar de su equipo. Alineados con el compromiso continuo de crear un entorno laboral seguro y saludable, se han implementado diversas acciones orientadas a la prevención de riesgos y la promoción de un bienestar integral, llevando a cabo actividades de bienestar para los trabajadores y el desarrollo de un programa de orden y aseo.

Entre las actividades ejecutadas se encuentran 68 actividades en total, distribuidas en 9 capacitaciones, 7 actividades de bienestar, 8 inspecciones a puestos de trabajo, 8 inspecciones de orden y aseo, 8 inspecciones botiquín y camilla, 18 fichas informativas, 7 simulacros de emergencias; dentro del entorno laboral cronograma de pausas activas y la realización de exámenes médicos ocupacionales y aplicación de la batería de riesgo psicosocial como requisito normativo.

Como resultado evaluativo y teniendo en cuenta el ciclo PHVA el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) cerró el 2024 al 97,5%, tal como se aprecia a continuación:

Ítem evaluado	% Calificación Real	Valor Ponderado (%)	% Implementación
<b>I Planear (25%)</b>	90	25	22.5
<b>II Hacer (60%)</b>	100	60	60
<b>III Verificar (5%)</b>	100	5	5
<b>IV Actuar (10%)</b>	100	10	10
<b>% Total Implementación</b>			<b>97.5</b>
<b>De acuerdo a su porcentaje de implementación del 97.5 su resultado es ACEPTABLE</b>			

## Plan Estratégico de Seguridad Vial

En un entorno donde la movilidad segura es un desafío constante, la entidad ha fortalecido su compromiso con la prevención de accidentes y la protección de la vida a través de la puesta en marcha del Plan Estratégico de Seguridad Vial. Este plan no solo responde a los lineamientos normativos aplicables a la Cooperativa, sino que también fortalece nuestra cultura organizacional basada en la prevención y el bienestar.

La adopción del plan garantiza el alineamiento con la normativa establecida por la Superintendencia de Transporte y el Ministerio del Trabajo, evitando sanciones y promoviendo una movilidad segura para los trabajadores que tienen vehículos en misión.

Por medio de la implementación de protocolos de seguridad y capacitaciones ha disminuido incidentes viales en el desarrollo de actividades laborales, protegiendo la vida y la integridad de nuestros equipos de trabajo.

## 11. Transformación Digital y Desarrollo de Proyectos

En el contexto de un entorno global y nacional que demanda satisfacer las necesidades y expectativas del mercado con un mayor grado de eficiencia e innovación, la Cooperativa reafirmó su compromiso con el progreso sostenible. Durante el 2024, avanzamos significativamente en fortalecer la experiencia de nuestros asociados mediante soluciones que agilizan los tiempos de atención y simplifican los trámites, brindando un servicio más ágil y cercano. Dentro de esta orientación estratégica se destacan las siguientes soluciones:

**Lo quiero:** Prosperando ha contribuido al crecimiento de sus comercios aliados permitiendo que los clientes de micro y pequeñas empresas puedan adquirir

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

sus productos o servicios a cuotas mediante una plataforma 100% digital que la Cooperativa ha desarrollado especialmente para este servicio y que brinda una respuesta inmediata al solicitante desde el comercio en que se encuentre, este es un logro significativo dado que nuestros empresarios aliados aumentan su volumen de ventas sin asumir riesgos inherentes al otorgamiento de crédito y además reciben sus pagos de manera puntual, fortaleciendo su sostenibilidad financiera.

**Optimización del aplicativo de microfinanzas:** Producto de la evaluación de la experiencia del cliente y del flujo del proceso interno, se determinaron mejoras para reducir los tiempos de captura de información necesaria para el otorgamiento de créditos productivos; mediante la simplificación de flujos y la automatización de cálculos se ha alcanzado un aumento de la capacidad instalada del programa de microcrédito en un 25% logrando incrementar el volumen de colocación y reducir el margen de error en cada operación.

## **Creación del Área de Desarrollo**

Destacamos que durante el último trimestre del año la Cooperativa llevó a cabo un piloto para la creación del área de Desarrollo, un espacio dedicado a la innovación tecnológica. Este hito marca un avance significativo en la capacidad para generar soluciones internas que respondan a las necesidades específicas de la Cooperativa y sus asociados. Muestra de ello ha sido la liberación de las siguientes funcionalidades:

- **RPA (automatización robótica de procesos):** Esta tecnología utiliza robots de software para automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas que normalmente realizan los humanos. Estos bots interactúan con aplicaciones y sistemas como si fueran usuarios, sin necesidad de modificar la infraestructura existente, tienen la capacidad de trabajar 24 horas al día 7 días de la semana y requieren un mínimo de supervisión; estas funcionalidades se han logrado integrar con procesos de Reconocimiento óptico de Caracteres, dando la posibilidad de convertir contenido de imágenes, a texto digital procesable; esto aumenta significativamente la escalabilidad de este tipo de herramientas. Hasta el momento se han creado 8 robots de software que ejecutan inserciones en la base de datos logrando reducciones de hasta el 75% del tiempo empleado en un proceso.
- **Agenda comercial:** Con fin de optimizar los esfuerzos comerciales, priorizar a los prospectos con mayor potencial de conversión y generar en los asociados una percepción mejorada en la puntualidad y profesionalismo entregadas por el asesor, se desarrolló el software de Agenda Comercial donde los asesores pueden acceder rápidamente a información relevante de los asociados, programar rutas para reducir desplazamientos innecesarios y maximizar el número de visitas diarias; así mismo, contribuyó a fortalecer

los procesos de monitoreo al generar indicadores de desempeño en tiempo real.

- **ECOPRO:** Una solución interna de gestión financiera y operativa mejorada que integra la base datos con PowerBI para centralizar la visualización y el análisis de indicadores clave de rendimiento (KPIs), presupuesto y control de gastos. Esta herramienta transforma grandes volúmenes de datos en dashboards visuales y dinámicos lo que permite a las áreas tácticas y estratégicas tomar decisiones informadas en tiempo real mejorando la calidad de las estrategias al basarse en datos confiables y en patrones identificados mediante inteligencia de negocios.

La creación del área de desarrollo representa un paso significativo hacia la autogestión tecnológica, disminuyendo la dependencia de proveedores externos y generando ahorros significativos.

## **Plan Estratégico 2024-2027**

Durante el año 2024, se dio el cierre a él plan estratégico 2022-2024, así como la proyección del nuevo plan a desarrollar durante los años 2024-2027, permitiendo concluir que uno de los mayores objetivos empresariales a cumplir es la alineación de las metas y acciones de la entidad con los desafíos y oportunidades del entorno actual, buscando asegurar su crecimiento, sostenibilidad e impacto a largo plazo. Así mismo, fue discutido el mapa estratégico propuesto para la Cooperativa y el cual abarca las perspectivas Financiera, Cliente/Asociado, Procesos Internos, Crecimiento y Aprendizaje y Riegos, tal como se detalla a continuación:

**Perspectiva Financiera:** Orientada a asegurar la sostenibilidad financiera

**Cliente / Asociado:** Conducente a mejorar la experiencia del asociado, su bienestar e inclusión.

**Procesos Internos:** Encauzado a la oprimizacion de los procesos y administración de datos.

**Crecimiento y Aprendizaje:** Dirigido a consolidar una cultura organizacional de mejora continua.

**Riesgos:** Orientada a asegurar la eficiencia de la administración de riesgos.

## **Tecnología**

Enfrentar los desafíos actuales en términos de infraestructura tecnológica requiere un enfoque estratégico y adaptable. La Cooperativa cuenta con una infraestructura local y un ERP legado que, si bien ha sido la base de las operaciones, presenta limitaciones frente a las exigencias del mercado moderno. Sin embargo, el equipo tecnológico ha desarrollado habilidades clave

# INFORME DE GESTIÓN 2024

para maximizar el rendimiento de este sistema, logrando integrarlo eficazmente con herramientas complementarias actuales que potencian su funcionalidad y mejoran la eficiencia operativa.

Para garantizar la estabilidad y el desempeño óptimo de los sistemas, se realizan revisiones periódicas y mantenimiento preventivo de los equipos de hardware, así como análisis proactivos de la base de datos. Estas acciones aseguran que los recursos tecnológicos de la Cooperativa estén en condiciones ideales, permitiendo soportar las demandas operativas y ofrecer servicios confiables y de calidad.

La integración de herramientas modernas, como soluciones basadas en inteligencia artificial, automatización robótica de procesos y plataformas de análisis como Power BI, ha permitido fortalecer la toma de decisiones, optimizar los procesos de colocación de crédito y gestión de cartera, mejorar el seguimiento de ventas y fortalecer el control de riesgos. Estas iniciativas refuerzan el compromiso de la Cooperativa con la innovación y la eficiencia tecnológica, adaptándose a un entorno cada vez más competitivo y demandante.

## **Continuidad del Negocio.**

En un entorno global marcado por la incertidumbre, las organizaciones enfrentan amenazas constantes que ponen en riesgo la estabilidad de sus operaciones. Entre los desafíos más relevantes se encuentran los desastres naturales, ataques cibernéticos, fallos tecnológicos y eventos sociopolíticos, que pueden afectar de manera significativa la continuidad de los servicios críticos. En este contexto, contar con estrategias sólidas de continuidad del negocio es esencial para proteger los intereses de la Cooperativa y de sus asociados.

El ambiente contingente de la Cooperativa ha sido diseñado para enfrentar estos desafíos, integrando un datacenter alternativo certificado en ISO 27001, norma internacional para la gestión de la seguridad de la información. Este datacenter está construido bajo los más altos estándares y cuenta con características que garantizan la disponibilidad de los servidores y aplicaciones de misión crítica en un esquema operativo 24/7. Entre sus principales elementos destacan:

- **Redundancia energética:** Sistemas de alimentación eléctrica alternativos para garantizar un suministro ininterrumpido.
- **Refrigeración especializada:** Equipos avanzados para mantener condiciones óptimas en la infraestructura tecnológica.
- **Redes de datos robustas:** Conexiones seguras y de alta velocidad que aseguran la continuidad en la comunicación.

- **Sistemas antincendios:** Equipos de detección y supresión de incendios que protegen los activos físicos.
- **Seguridad física y del entorno:** Controles avanzados de acceso y vigilancia para prevenir amenazas externas.

Para minimizar riesgos, este datacenter alternativo se encuentra ubicado fuera del territorio colombiano, asegurando la resiliencia operativa ante eventos que puedan afectar la infraestructura local.

Además, la estrategia de continuidad del negocio incluye la realización periódica de simulacros y pruebas de recuperación bajo los lineamientos establecidos en el plan de continuidad. Estos ejercicios permiten evaluar el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO) y el Punto Objetivo de Recuperación (RPO), asegurando que los servicios puedan restablecerse en los plazos definidos.

Gracias a esta infraestructura y a la implementación de medidas preventivas, la Cooperativa está preparada para mantener sus operaciones esenciales incluso en los escenarios más adversos, reforzando su compromiso con la prestación de servicios seguros y confiables.

## **Proyectos a Futuro**

La Cooperativa está comprometida con la innovación constante y la mejora de sus procesos para brindar un servicio de calidad y eficiencia. De cara al futuro, se han proyectado diversas iniciativas estratégicas que fortalecerán la gestión del riesgo y optimizarán las operaciones clave.

De cara al fortalecimiento y proyección de nuestra cooperativa en el año 2025, se han establecido objetivos estratégicos alineados con las tendencias del mercado financiero y las necesidades de nuestros asociados. En primer lugar, se priorizará la digitalización de procesos y servicios, con el propósito de optimizar la experiencia de los asociados, agilizar los trámites operativos y garantizar un acceso más amplio y eficiente a nuestras soluciones financieras a través de canales digitales innovadores y seguros.

Adicionalmente, nos enfocaremos en el crecimiento sostenible de la cartera de créditos, mediante la implementación de estrategias orientadas a la inclusión financiera, la diversificación de clientes, y la creación de condiciones favorables para segmentos específicos de nuestra base asociada, fomentando el desarrollo económico de la región.

La fidelización de asociados será otro de los pilares estratégicos, para lo cual se diseñarán programas personalizados que promuevan el compromiso y satisfacción de nuestros miembros, a través de incentivos atractivos, servicios de valor agregado y la mejora continua en la atención y el acompañamiento.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

De igual manera, impulsaremos la expansión de productos y servicios financieros, desarrollando propuestas innovadoras que respondan a las demandas actuales y futuras de nuestros asociados, consolidando así nuestro portafolio como uno de los más competitivos en la región. Este enfoque incluye explorar oportunidades en áreas como seguros, ahorro programado, créditos especializados y soluciones de inversión, asegurando que la cooperativa continúe siendo un aliado estratégico para el progreso y bienestar de nuestros asociados y sus familias.

Estos objetivos estratégicos reflejan nuestro compromiso con el desarrollo integral de la cooperativa y la comunidad, reafirmando nuestra visión de ser una institución líder en el sector solidario de Ibagué y Tolima.

## **Mejoras al Programa de Microcrédito**

Se incluirán nuevas funcionalidades diseñadas para mejorar la experiencia del cliente y reducir así los tiempos de respuesta en la solicitud y otorgamiento de microcréditos.

Estas mejoras permitirán una interacción más ágil y personalizada, contribuyendo a satisfacer las expectativas de los asociados en un mercado cada vez más competitivo.

## **Inteligencia Artificial en la Evaluación de Créditos**

Actualmente, se están entrenando agentes virtuales personalizados basados en inteligencia artificial para analizar los créditos bajo las políticas de otorgamiento específicas de la Cooperativa. Estos agentes tendrán la capacidad de evaluar de manera rápida y precisa la información crediticia, permitiendo:

**Mayor precisión:** Reducción de errores en la evaluación de riesgos.

**Rapidez en decisiones:** Análisis más ágil y en tiempo real.

**Consistencia:** Aplicación uniforme de las políticas de crédito.

**Mejora en la experiencia del cliente:** Tiempos de respuesta significativamente más rápidos.

## **Optimización del Back Office**

En el área de back office, se están implementando tecnologías de Automatización Robótica de Procesos (RPA) y Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) para mejorar la productividad y reducir la carga operativa. Por medio de estas herramientas se logrará:

- Automatizar procesos repetitivos, como la captura y validación de datos.
- Digitalizar documentos físicos y extraer información clave con alta precisión.
- Reducir los tiempos asociados a tareas manuales, mejorando la eficiencia general.

Estos proyectos representan un paso significativo hacia la transformación digital de la Cooperativa, alineándose con su compromiso de ofrecer servicios modernos, eficientes y orientados al cliente. A través de estas iniciativas, la organización busca posicionarse a la vanguardia del sector Cooperativo, preparándose para enfrentar los desafíos del futuro con solidez y visión estratégica.

## **12. Gestión de Riesgos**

Durante la vigencia 2024, la Cooperativa monitoreó y fortaleció sus sistemas de riesgos con un enfoque de mejora continua, lo cual permitió una identificación, evaluación y control más eficiente de los riesgos inherentes y residuales, lo que permitió que las áreas responsables los operaran de manera ágil y precisa, contribuyendo a la mitigación de riesgos críticos como el de crédito, liquidez y operativo. Con el uso de las herramientas de analítica de datos, promovió una rápida adopción por parte de los colaboradores, lo que incrementó la efectividad en los procesos de monitoreo y reporte. En líneas generales el proceso de gestión de riesgos se benefició de reportes automatizados y visualizaciones claras que facilitaron la interpretación de datos clave. Esto permitió establecer medidas proactivas para mantener

la estabilidad de la Cooperativa, cumpliendo con las expectativas de los asociados y los requerimientos de los entes de supervisión.

A lo largo de 2024, la cultura organizacional con enfoque basado en riesgo contribuyó al fortalecimiento de la resiliencia de Prosperando, logrando desarrollar una mejor capacidad para identificar y gestionar riesgos con mayor rapidez y precisión y así responder de manera más eficaz a eventos inesperados. Este enfoque proactivo mejoró su adaptación frente a cambios regulatorios y del entorno económico.

En línea con las exigencias normativas del SIAR, los sistemas de riesgos de la Cooperativa garantizaron la trazabilidad de la información y la

# INFORME DE GESTIÓN 2024

disponibilidad de reportes para auditorías internas y externas. Esto permitió cumplir oportunamente con los requerimientos de supervisión establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, particularmente en los aspectos relacionados con la gestión de riesgos inherentes y la implementación de controles adecuados. Durante el año, se realizaron simulacros y pruebas de los planes de contingencia, cuyos resultados fueron documentados para demostrar la robustez de las acciones implementadas y la capacidad de respuesta ante escenarios de alto impacto.

## **Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC**

Durante 2024, la Cooperativa fortaleció su modelo de originación de crédito mediante un perfilamiento basado en variables sociodemográficas y de comportamiento. Ante el aumento de casos deteriorados, se realizaron pruebas de Backtesting para ajustar las políticas de acceso y mitigar el riesgo de incumplimiento. Estos cambios fueron implementados progresivamente en un periodo de siete meses.

En el segmento de microcrédito, se redefinieron categorías empresariales según ventas brutas y se establecieron montos y condiciones alineadas al perfil de riesgo. Además, la Cooperativa se vinculó al Fondo Nacional de Garantías, logrando mayor cobertura en operaciones crediticias.

Se implementó una política de inclusión crediticia para facilitar el acceso a asociados sin historial o con inactividad prolongada, estableciendo límites de monto y plazos controlados. Paralelamente, se monitoreó la cartera mediante indicadores de cosechas, permitiendo detectar deterioros tempranos y ajustar estrategias de colocación y recuperación.

El comité de mora temprana evaluó el cumplimiento de políticas y determinó seguimientos específicos a oficinas y asesores. No se identificaron incumplimientos significativos en la colocación de crédito. Se realizó un monitoreo continuo de los indicadores de mora para ajustar políticas de crédito conforme a las necesidades detectadas.

A nivel normativo, se validaron regulaciones que impactan el modelo de referencia, asegurando el cumplimiento de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria. Se priorizó la gestión de cobro y se diseñaron estrategias para mejorar la recuperación de cartera, minimizando el riesgo de deterioro y promoviendo la sostenibilidad financiera.

El análisis de causales de impago permitió identificar patrones y ajustar políticas de otorgamiento y recuperación. Las acciones correctivas implementadas contribuyeron a reducir la morosidad y fortalecer la estabilidad operativa de la Cooperativa, asegurando el cumplimiento normativo y la eficiencia en la gestión del riesgo crediticio.

## Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL

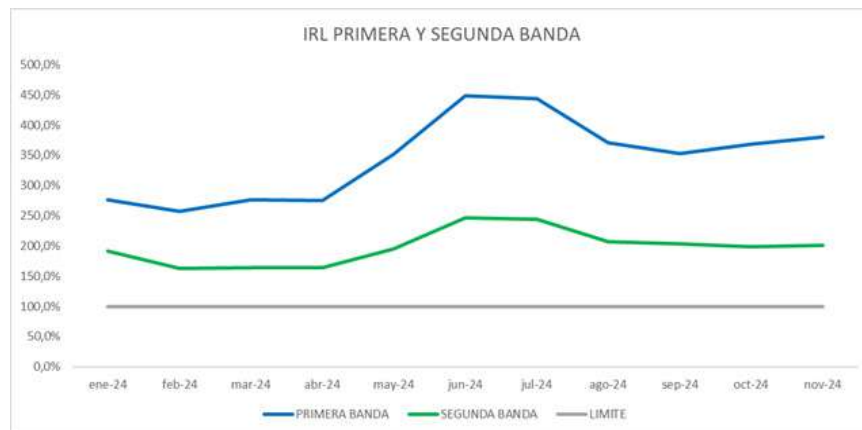
Concepto	Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	May-24	Jun-24	Jul-24	Aug-24	Sep-24	Oct-24	Nov-24
Activos Líquidos Netos	\$ 7.657.250.211	\$ 7.065.629.587	\$ 6.668.781.879	\$ 6.319.102.926	\$ 7.759.667.828	\$ 8.181.501.380	\$ 7.588.223.094	\$ 7.619.296.237	\$ 7.088.019.345	\$ 6.887.410.912	\$ 7.310.640.823
Resultado Brecha de liquidez Acumulada Tercera Banda	\$ 641.128.376	\$ 1.099.131.511	\$ 2.623.983.938	\$ 1.665.263.380	\$ 393.567.778	\$ 64.421.529	\$ 204.827.542	\$ 1.497.783.072	\$ 1.527.709.158	\$ 2.122.433.174	\$ 2.347.472.651
Nr Veces	12	6	3	4	20	127	37	5	5	3	3

**BRECHA DE LIQUIDEZ ACOMULADA VIGENCIA 2024**



Durante el año 2024, la Cooperativa realizó una gestión activa del riesgo de liquidez mediante la evaluación mensual del grado de exposición, tomando en cuenta la clasificación y maduración contractual de las posiciones financieras. El análisis permitió identificar los descalces estructurales entre los vencimientos del activo, pasivo y patrimonio, y establecer acciones que garantizaron

la estabilidad financiera. Las gráficas presentadas reflejan cómo los activos líquidos netos se mantuvieron consistentemente por encima de la brecha acumulada de liquidez, evidenciando la ausencia de valores en riesgo y el cumplimiento de los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia de Economía Solidaria.



# INFORME DE GESTIÓN 2024

El indicador de riesgo de liquidez (IRL) se mantuvo dentro de los parámetros regulados, alcanzando niveles adecuados tanto en la primera como en la segunda banda, según se observa en la gráfica comparativa. El comportamiento del IRL estuvo alineado con las estrategias implementadas, donde se priorizó el crecimiento del activo productivo sin comprometer la capacidad de respuesta de la Cooperativa ante escenarios adversos. Este resultado se logró a través del monitoreo de variables críticas como la tasa de renovación de los CDAT, la concentración de captación y colocación, y la volatilidad de los fondos disponibles, asegurando así un flujo constante para respaldar las operaciones.

En los meses de mayo y junio, los activos líquidos netos presentaron un incremento significativo, coincidiendo con un aumento en el número de renovaciones de CDAT y una mayor diversificación en las fuentes de captación. Esto permitió que el IRL alcanzara valores máximos, especialmente en la primera banda, garantizando que se superaran ampliamente los límites establecidos por la regulación. Durante este periodo, se implementaron estrategias específicas para optimizar la distribución de recursos y prevenir posibles desequilibrios futuros.

Por otro lado, el análisis de la brecha acumulada mostró una reducción en los meses de agosto a noviembre, reflejando un ajuste en la estructura

financiera que priorizó la estabilidad a largo plazo. Aunque el indicador de la tercera banda mostró variaciones mínimas en estos meses, los activos líquidos continuaron siendo suficientes para mitigar cualquier posible exposición. Este comportamiento destacó la eficacia de activos líquidos, que, aunque lejos de hacer uso de como plan de contingencia, demuestra que es una herramienta clave para sostener la operatividad y mantener la confianza de los asociados.

Desde una perspectiva estratégica, la gestión del riesgo de liquidez en el sector solidario exigió no solo el cumplimiento de las normativas vigentes, sino también la capacidad de anticiparse a cambios en el entorno económico y financiero. Durante el año, las mesas de trabajo establecidas permitieron analizar en detalle las concentraciones por tipo de crédito, modalidades de pago y segmentos específicos, lo que resultó en ajustes precisos a las políticas de captación y colocación.

En conclusión, el desempeño mostrado en las gráficas evidencia que la Cooperativa no solo cumplió con las exigencias regulatorias del SARL, sino que también consolidó su posición como un actor financiero sólido. La implementación de estrategias basadas en el análisis continuo de indicadores financieros aseguró la disponibilidad de recursos suficientes para apalancar el crecimiento del activo productivo y proteger los intereses de los asociados frente a riesgos potenciales.

## Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM



Durante el año 2024, la Cooperativa gestionó de manera eficiente el riesgo de mercado asociado a sus inversiones, priorizando la seguridad y estabilidad de los recursos del fondo de liquidez y los excesos de tesorería. Estas inversiones fueron realizadas exclusivamente en instituciones financieras con calificaciones AAA, distribuidas en productos como cuentas de ahorro y Certificados de Depósito a Término (CDT). Este enfoque permitió mantener una exposición mínima al riesgo de mercado, tal como se evidencia en la gráfica, donde el Valor en Riesgo de Mercado (VERM) inició el año con aproximadamente \$500,000 y experimentó una disminución constante a lo largo del periodo.

El descenso continuo del VERM reflejó la efectividad de las decisiones tomadas en el marco del Manual de Administración del Riesgo de Mercado (SARM) y la estrategia aprobada por el Consejo de Administración. La estructura de las inversiones, basada en productos de bajo riesgo, minimizó la volatilidad y aseguró la preservación del capital, lo cual resultó clave para cumplir con las expectativas de los asociados y las disposiciones regulatorias exigidas por la Superintendencia de Economía Solidaria. Esta disminución fue coherente con la necesidad de garantizar la estabilidad financiera en un entorno económico desafiante.

Adicionalmente, el seguimiento riguroso a los indicadores del SARM permitió evaluar las políticas de inversión a los cambios del mercado financiero. La diversificación de los activos y la constante evaluación del comportamiento de los rendimientos aseguraron una gestión preventiva del riesgo. El perfil conservador adoptado por la Cooperativa demostró ser un componente esencial en la sostenibilidad de los resultados financieros, al priorizar la liquidez y la rentabilidad controlada sobre exposiciones a mercados volátiles.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

En los meses intermedios del año, se observaron ligeras fluctuaciones en los niveles de riesgo, las cuales estuvieron alineadas con la renovación de CDT y la gestión activa de los recursos de tesorería. Estas variaciones, aunque mínimas, fueron monitoreadas de manera proactiva para evitar cualquier desviación de los objetivos estratégicos establecidos. Este enfoque permitió mantener la confianza de los asociados y asegurar la disponibilidad de recursos líquidos para atender las necesidades operativas de la Cooperativa.

- Por lo tanto, la gestión del riesgo de mercado durante la vigencia 2024 se caracterizó por un enfoque prudente, que priorizó la seguridad del fondo de liquidez y los excesos de tesorería. Las acciones implementadas garantizaron la alineación con las normativas del sector solidario y fortalecieron la posición financiera de la Cooperativa, demostrando un compromiso continuo con la estabilidad y la transparencia.

## **Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**

El sector financiero enfrenta desafíos cada vez más complejos en la gestión del riesgo operativo, derivados de factores como la digitalización, el cumplimiento regulatorio, el aumento de la competencia y la creciente sofisticación de las amenazas internas y externas. En este contexto, garantizar una administración eficaz del riesgo operativo se ha convertido en un pilar fundamental para mantener la estabilidad y confianza del sector.

La Cooperativa ha asumido el compromiso de fortalecer continuamente su Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), enfocándose en las etapas clave de identificación, medición, control y monitoreo. Estas etapas son gestionadas bajo un enfoque estructurado y en cumplimiento con los lineamientos regulatorios aplicables, garantizando una cobertura integral de los riesgos asociados a las operaciones críticas.

La incorporación de RPA (Robotic Process Automation) ha sido un hito clave en la estrategia de administración del riesgo operativo. Esta tecnología automatiza procesos repetitivos y de alta carga manual, eliminando errores derivados de la intervención humana y permitiendo a los colaboradores centrarse en actividades de mayor valor estratégico. Ejemplos de procesos optimizados incluyen el registro de amplios volúmenes de datos, cargue y aplicaciones de pagos, así como generación de reportes operativos.

Gracias a estos avances, la Cooperativa no solo ha reducido significativamente el impacto de los riesgos operativos, sino que también ha fortalecido la confianza de sus asociados y cumplido con las expectativas del sector financiero moderno. Este enfoque innovador garantiza la sostenibilidad de las operaciones y refuerza el compromiso con la excelencia en la gestión de riesgos.

En lo que respecta a la evaluación de la matriz para la vigencia 2024, Inicialmente el mapa de riesgos inherentes reflejaba una alta concentración de eventos en las categorías de impacto moderado, mayor y catastrófico, tras la aplicación de medidas de control y mitigación, el mapa de riesgos residual mostró una reducción considerable en la criticidad de los riesgos.

En conclusión, se evidenció que la implementación de estrategias de mitigación contribuyó a la disminución del riesgo residual en comparación con el riesgo inherente. No obstante, se continuará para la vigencia 2025 con la optimización de los controles en los riesgos que aún presentan oportunidades de mejora, así como realizar un monitoreo continuo para garantizar que los efectos de mitigación sean sostenibles a lo largo del tiempo.

<b>RIESGO INHERENTE</b>						
<b>Probabilidad</b>	<b>Casi Certeza</b>					
	<b>Probable</b>			1	1	
	<b>Posible</b>		17	21	13	4
	<b>Improbable</b>	5	23	14	13	4
	<b>inusual</b>		2	5	3	
		<b>Insignificante</b>	<b>Menor</b>	<b>Moderado</b>	<b>Mayor</b>	<b>Catastrofico</b>

**Base Consultada**

<b>RIESGO RESIDUAL</b>						
<b>Probabilidad</b>	<b>Casi Certeza</b>					
	<b>Probable</b>					
	<b>Posible</b>		6	1		
	<b>Improbable</b>		2	5	2	
	<b>inusual</b>	15	27	32	28	8
		<b>Insignificante</b>	<b>Menor</b>	<b>Moderado</b>	<b>Mayor</b>	<b>Catastrofico</b>

**Base Consultada**

**Seguridad de la Información.**

En un entorno tecnológico donde las amenazas cibernéticas evolucionan constantemente, garantizar la seguridad de la información es una prioridad estratégica para proteger los datos sensibles y la continuidad operativa. Según datos del cierre de 2024, Colombia registró un incremento significativo en ataques cibernéticos, destacándose los sectores financiero y gubernamental

# INFORME DE GESTIÓN 2024

como los más afectados. Este panorama resalta la importancia de contar con estrategias robustas para mitigar riesgos y salvaguardar los activos digitales.

Durante el último trimestre de 2024, logrando viabilizar la operación en su estructura de gastos, se logró la tercerización de la gestión de seguridad de la información a personal especializado, lo que permitió la creación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Un SOC es una unidad centralizada que monitorea, detecta, analiza y responde a incidentes de ciberseguridad en tiempo real. Entre sus ventajas se destacan:

**Monitoreo 24/7:** Asegura una vigilancia continua de los sistemas para identificar amenazas de manera oportuna.

**Análisis avanzado:** Utiliza herramientas y técnicas modernas para interpretar datos de múltiples fuentes.

**Respuesta rápida:** Mejora la capacidad de reacción ante incidentes, minimizando su impacto.

**Optimización de recursos:** Reduce la carga sobre el equipo interno, delegando la seguridad a expertos.

Además, el SOC de la Cooperativa se apoya en inteligencia artificial para realizar monitoreos avanzados, detectando patrones anómalos y anticipando posibles brechas de seguridad. Esta tecnología permite una gestión proactiva, optimizando la capacidad de prevención y respuesta ante amenazas.

La implementación de estas medidas no solo refuerza la posición de la Cooperativa frente a los desafíos actuales, sino que también consolida su compromiso con la seguridad de la información, ofreciendo tranquilidad y confianza a sus asociados y usuarios.

## **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT**

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) es un componente clave para garantizar la transparencia y solidez en las operaciones transaccionales de la Cooperativa. Durante el año 2024, se enfrentaron retos importantes relacionados con cambios normativos y fue preparada la ruta de desarrollo para la nueva vigencia.

### **Retos Asumidos durante el 2024**

- Capacitación intensiva para empleados y directivos de acuerdo con la

actualización normativa por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).

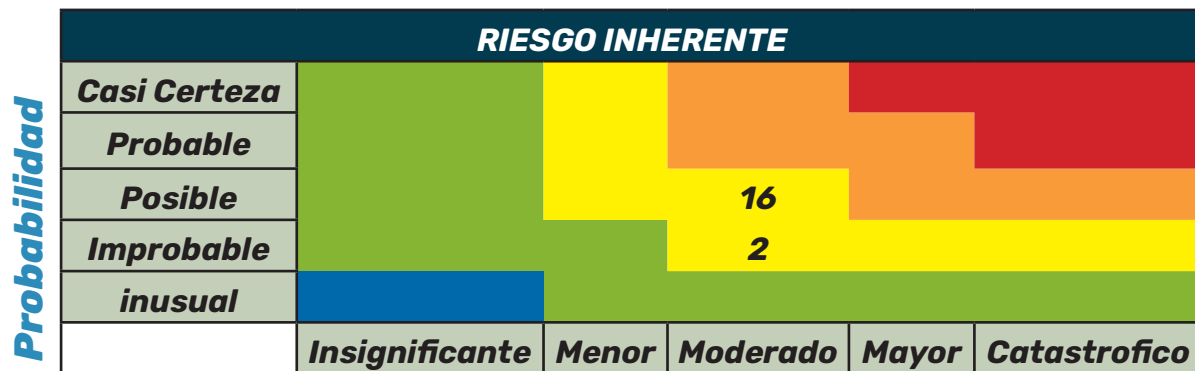
- Integración de herramientas tecnológicas para fortalecer el monitoreo de operaciones inusuales y sospechosas.
- Nuevos lineamientos para la identificación de beneficiarios finales y la implementación de controles más estrictos en operaciones transnacionales.

### Expectativas para el 2025

- Ampliar la cobertura de monitoreo de operaciones en jurisdicciones con mayor exposición al riesgo.
- Asegurar una divulgación constante de los principios del SARLAFT entre los asociados y partes interesadas.
- La protección de datos sensibles será clave en 2025, siendo necesario implementar protocolos sólidos contra ciberataques y asegurar la confidencialidad e integridad de los sistemas SARLAFT.

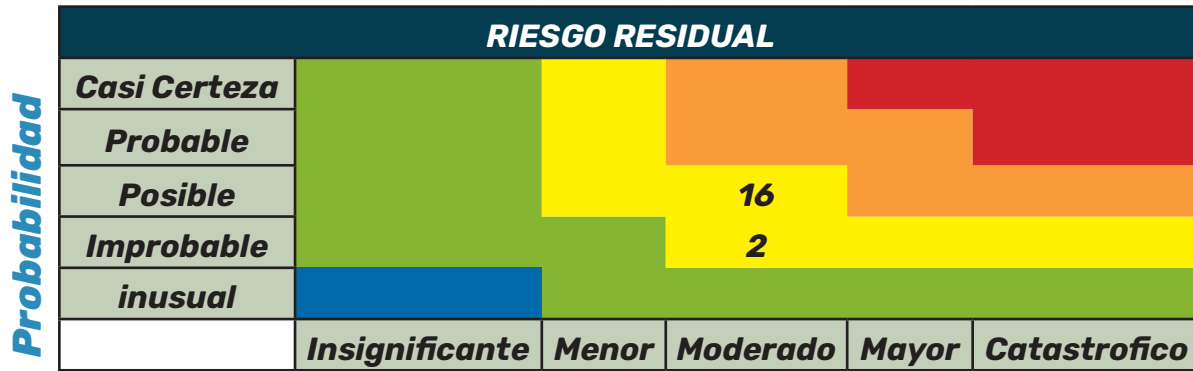
### Mapa de calor

La Cooperativa cumple con el nivel de riesgo definido como Aceptable-Tolerable en la política de SARLAFT, en línea con lo establecido por el Consejo de Administración y la normatividad vigente. Este cumplimiento refleja que los controles implementados para mitigar los riesgos asociados a LA/FT/FPADM están siendo efectivos, permitiendo gestionar de manera adecuada las exposiciones identificadas. Los resultados obtenidos en las evaluaciones periódicas demuestran que las medidas preventivas, correctivas y de monitoreo están alineadas con los estándares de la Superintendencia de la Economía Solidaria, garantizando la continuidad y solidez del sistema de gestión del riesgo.



Base Consultada

¡Más que Ahorro y Crédito!



## Base Consultada

### Gestiones Realizadas Durante El 2024

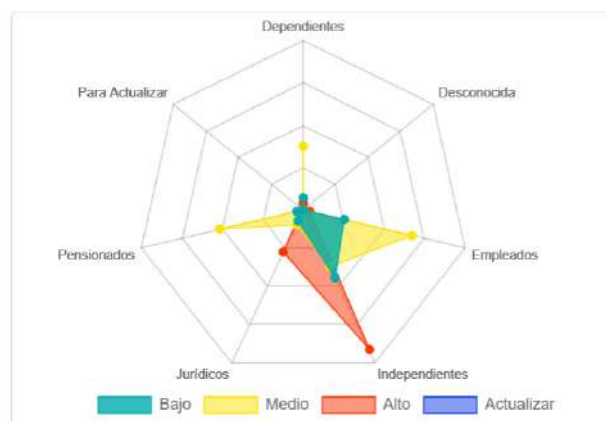
- **Depuración de la Base de Datos:** Se llevó a cabo el proceso de exclusión de asociados por inactividad en el uso del portafolio de la Cooperativa, con una depuración de la base social de 1.583 asociados.
- **Capacitación:** Con el objetivo de propender una cultura de riesgos se desarrolló un plan de capacitación Anual amplio para capacitar de manera constante al talento humano de la Cooperativa, aumentando los conocimientos.
- **Consulta Masiva LAFT:** En cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se realizó el proceso de validación de todos los asociados en las listas ONU u OFAC sin hallar coincidencias.

### Nivel de Riesgo de los asociados

De la clasificación realizada por la Cooperativa a sus asociados a partir de niveles de riesgos (Bajo, Medio, Alto y Actualizar) y por diferentes factores de riesgos y segmentos económicos, se puede concluir:

El segmento de asociados Independiente representa un nivel de riesgo alto, ya que sus actividades económicas pueden cambiar rápidamente.

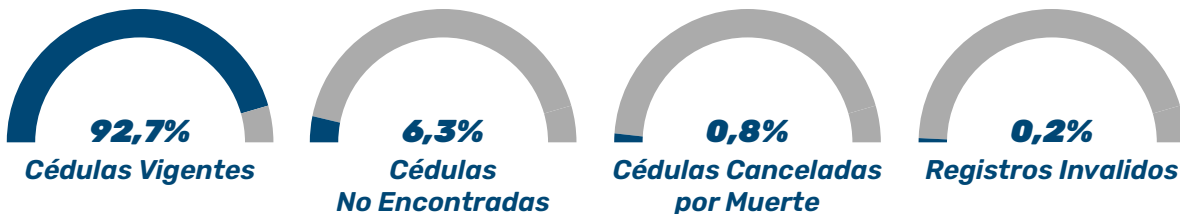
Las campañas de actualización de datos desarrolladas durante la vigencia 2024 arrojaron resultados positivos, alcanzando un total de 5.334 actualizaciones; no obstante, aún existen asociados pendientes de actualización pertenecientes a todos los segmentos.



OFICINA	DEPENDE ECONOMICAMENTE	EMPLEADO	INDEPENDIENTE	PENSIONADO	JURIDICOS	TOTAL GENERAL
1	102	270	407	293	9	1081
2	33	148	72	252	4	509
3	55	102	313	157	0	627
4	88	306	421	148	7	970
5	87	179	384	77	3	730
6	0	1	4	74	0	79
7	54	92	525	26	1	698
8	29	100	423	86	2	640
<b>Total general</b>	<b>448</b>	<b>1198</b>	<b>2549</b>	<b>1113</b>	<b>26</b>	<b>5334</b>

## Consulta en la Registraduría Nacional del Estado Civil

En el marco de la debida diligencia para el conocimiento de los asociados, se llevó a cabo una nueva consulta en la Registraduría con el propósito de verificar el estado actual de los documentos registrados en la base de datos de Prosperando. Como resultado, se identificó que el 0.2% de los documentos consultados no logró ser procesado, el 0.8% presentó novedades relacionadas con documentos cancelados por fallecimiento y el 92.7% de los asociados cuenta con documentos de identidad vigentes.



## Capacitaciones

Se llevaron a cabo diversas capacitaciones y actividades participativas dirigidas a los trabajadores, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. Se realizó énfasis en el proceso de inducción para los nuevos trabajadores, asegurando que desde su incorporación comprendieran y asumieran los lineamientos del Sistema. La capacitación anual se diseñó considerando las responsabilidades específicas de cada área, destacando la importancia de la acogida e integración del sistema en todos los procesos organizacionales.

Asimismo, se realizó la actualización del curso e-learning en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa No. 57. Este proceso incluyó la capacitación de los oficiales de cumplimiento, el representante legal y los revisores fiscales, garantizando su alineación con las exigencias normativas. Adicionalmente, se

llevaron a cabo sesiones de formación dirigidas al Consejo de Administración y a la Junta de Vigilancia, fortaleciendo su conocimiento y compromiso con la correcta implementación y supervisión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT).

## **Informes**

Durante el periodo evaluado, se continúa dando seguimiento mensual en el Comité de Riesgos, espacio en el que se lleva a cabo un análisis detallado de los avances, retos y cumplimiento de las políticas internas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Este seguimiento ha permitido identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y reforzar los controles establecidos, garantizando así la mitigación efectiva de los riesgos asociados.

Se presentaron informes semestrales detallados al Consejo de Administración, los cuales incluyeron una evaluación exhaustiva de la evolución de los riesgos inherentes y residuales, los resultados obtenidos en la implementación de las políticas, la efectividad de los controles implementados y las actividades realizadas en términos de capacitación y actualización normativa. Dichos informes también destacaron el cumplimiento de los requerimientos legales, como los reportes presentados ante las autoridades competentes, y las estrategias adoptadas para garantizar la actualización de la información de los asociados.

Adicionalmente, el Consejo de Administración se pronunció de manera oportuna sobre los informes presentados, valorando el esfuerzo continuo por mantener un sistema robusto y eficaz. Este ejercicio no solo refuerza la transparencia en la gestión, sino que también promueve una cultura organizacional alineada con los principios del buen gobierno corporativo y el cumplimiento normativo.

El Revisor Fiscal verificó la consistencia y solidez de las medidas adoptadas. Este enfoque integral ha permitido mantener un sistema alineado con las mejores prácticas y los estándares establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, consolidando un marco operativo que prioriza la gestión responsable y la mejora continua.

## **13. Auditoría y Mejora Continua**

En la vigencia 2024 se ejecutaron actividades de auditoría y control interno que permitieron garantizar el cumplimiento eficiente de lo requerido normativamente por las instancias que controlan y regulan a Prosperando, se destacan las acciones realizadas en el marco del Programa Anual de Auditoría, enfocadas

en garantizar el cumplimiento normativo, la mitigación de riesgos y la mejora continua de los procesos.

La implementación de técnicas de auditoría basadas en la norma ISO 19011 garantizaron una gestión eficaz, transparente y alineada con los estándares internacionales. Esta norma proporcionó un marco completo para realizar auditorías de sistemas de gestión que incluyeron principios fundamentales como la imparcialidad, la competencia del auditor, la confidencialidad y el enfoque basado en evidencia. Estas directrices fueron particularmente relevantes en Prosperando, donde la confianza de los asociados, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad operativa son esenciales para su éxito.

En el contexto de la Cooperativa, las auditorías realizadas bajo los lineamientos de la ISO 19011 permitieron evaluar no solo el cumplimiento regulatorio, sino también la eficiencia de los procesos internos y la capacidad de la organización para gestionar riesgos financieros, operativos y reputacionales. Este enfoque sistemático ayudó a identificar brechas y oportunidades de mejora, facilitando la implementación de planes correctivos que fortalecieron la resiliencia de la Cooperativa frente a escenarios adversos.

Finalmente, en un entorno regulado por la Superintendencia de la Economía Solidaria y normativas como la Circular 036, la adopción de técnicas de auditoría alineadas con la ISO 19011 aseguraron que la Cooperativa cumpliera con los requisitos regulatorios, lo que mitiga riesgos legales y financieros. Esta práctica, además de proteger la estabilidad de la Cooperativa, fortaleció su posición en el mercado y contribuyó a garantizar su sostenibilidad y capacidad de impacto positivo en la comunidad del Tolima.

## Sistema de Administración de Riesgos



Se evaluaron los componentes de los sistemas de administración de riesgos de crédito, liquidez, operativo, mercado y LAFT (Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo). Los resultados reflejan avances significativos en la implementación de controles y en la gestión de las políticas internas:

**Riesgo de Crédito:** En cumplimiento de las directrices establecidas por la

# INFORME DE GESTIÓN 2024

Superintendencia de Economía Solidaria para la vigencia 2024, se realizó una auditoría integral sobre los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos en la Cooperativa. Este ejercicio tuvo como objetivo identificar debilidades y áreas de mejora en la administración del riesgo de crédito, evaluando de manera detallada aspectos como la cartera en mora temprana, las exclusiones y las muestras de crédito. La auditoría permitió analizar los mecanismos implementados para prevenir y mitigar riesgos asociados a la cartera crediticia, garantizando que las decisiones de crédito se basen en análisis rigurosos y políticas claras, así como verificar que los procedimientos de recuperación cumplan con las normativas vigentes y empleen estrategias efectivas para minimizar el impacto de la morosidad. Particularmente, se resaltó la importancia de monitorear la cartera en mora temprana como herramienta clave para anticipar riesgos sistémicos y tomar medidas correctivas oportunas. Así mismo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los sistemas de monitoreo, la capacitación del personal en análisis crediticio y la optimización de los procesos de exclusión de créditos que no cumplen con los criterios de calidad. Este ejercicio no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también refuerza la confianza de los asociados y la estabilidad financiera de la cooperativa. Desde un enfoque estratégico, la auditoría proporcionó un diagnóstico que permitirá adoptar medidas correctivas y preventivas para mejorar la gestión integral del riesgo, garantizando la protección de los recursos de los asociados, fortaleciendo los controles internos y promoviendo una gestión del crédito responsable y sostenible. Además, se destacó la importancia de documentar hallazgos, establecer planes de acción concretos y generar informes gerenciales que respalden una toma de decisiones informada en un entorno financiero cada vez más exigente y regulado.

**Riesgo de Liquidez:** La auditoría al Riesgo de Liquidez en Prosperando es un pilar fundamental para garantizar su estabilidad financiera y operativa, especialmente en cumplimiento de la normativa establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria en la Circular Básica Contable y Financiera para la vigencia 2024. Este proceso permitió verificar la capacidad de la entidad para afrontar sus obligaciones financieras en el corto y mediano plazo, evaluando el manejo de los flujos de caja y asegurando que se mantengan dentro de los parámetros definidos por los indicadores regulatorios. La revisión exhaustiva de estos elementos fue clave no solo para salvaguardar la confianza de los asociados, sino también para garantizar la sostenibilidad del modelo solidario. Además, el adecuado manejo del riesgo de liquidez contribuyó a prevenir contingencias que puedan comprometer la operación normal de la Cooperativa, alineándose con las mejores prácticas de gobierno corporativo y gestión de riesgos. En este sentido, la auditoría no solo validó el cumplimiento normativo, sino que también identificó áreas de mejora y oportunidades para optimizar la administración de los recursos líquidos, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la cooperativa frente a escenarios adversos y asegurando su resiliencia financiera en un entorno competitivo y regulado.

**Riesgo Operativo:** En el contexto de las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Solidaria en la Circular Básica Contable y Financiera vigente para 2024, se realizaron auditorías al Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO). Este proceso permitió evaluar integralmente los incidentes operativos ocurridos, medir la eficacia de los controles implementados y garantizar que las estrategias de mitigación fueran efectivas y sostenibles en el tiempo.

Estas auditorías reforzaron la capacidad de la Cooperativa para cumplir con las disposiciones legales y regulaciones sectoriales, además, se destacó la necesidad de avanzar hacia la automatización de procesos clave como una medida estratégica para reducir la probabilidad de eventos operativos no deseados y aumentar la eficiencia en la gestión de riesgos. Este enfoque no solo responde a los lineamientos regulatorios, que exigen un monitoreo constante y el fortalecimiento continuo de los sistemas de control interno, sino que también fomentó una cultura organizacional basada en la mejora continua y la proactividad en la identificación y gestión de riesgos.

**Riesgo de Mercado:** La auditoría al Sistema de administración de riesgo de mercado se consideró como un proceso de revisión crucial para garantizar la estabilidad financiera. Esta auditoría permitió evaluar la eficacia de las pruebas de sensibilidad realizadas para medir el impacto de las fluctuaciones en tasas de interés y otras variables externas que afectan directamente la capacidad de la Cooperativa para proteger sus recursos y los de sus asociados, esta revisión contribuyó en el fortalecimiento y la confianza de los stakeholders, ya que aseguró que los procesos de gestión de riesgos están alineados con buenas prácticas y que Prosperando esté preparada para responder a condiciones de mercado adversas. Adicionalmente, se estimó el cumplimiento normativo y se previnieron sanciones regulatorias, logrando posicionar a la cooperativa como una entidad sólida. Para la vigencia en mención el órgano de control interno logro servir como una herramienta estratégica para la toma de decisiones informadas, garantizando que el riesgo de mercado fuese controlado y mitigado de manera efectiva.

**SARLAFT:** La cooperativa en pro de la mejora continua, ha realizado una revisión exhaustiva de los elementos, etapas y los debidos procesos establecidos en la Circular Básica Jurídica, con el fin de asegurar el cumplimiento cabal de los lineamientos regulatorios aplicables. Este proceso de revisión ha permitido verificar que todas las etapas del sistema se alineen adecuadamente con las disposiciones normativas, garantizando la solidez y transparencia del sistema de gestión.

Aunado a lo anterior el sistema fue validado bajo consultoría externa y por el auditor interno, llevando a cabo una evaluación integral de su funcionamiento. En el marco de esta gestión, se acogieron las recomendaciones proporcionadas

# INFORME DE GESTIÓN 2024

por estos especialistas, lo que ha permitido fortalecer la estructura del sistema y asegurar su mejora continua. Este enfoque ha contribuido a la optimización de los procesos internos y al fortalecimiento del cumplimiento normativo en la entidad.

**Cumplimiento de la Circular 036 de Seguridad de la Información:** Se llevaron a cabo auditorías orientadas a garantizar la seguridad de la información, asegurando el cumplimiento de la Circular 036 de la Superintendencia de Economía Solidaria, garantizando la solidez operativa y la transparencia de Prosperando. Este ejercicio no solo respondió a una obligación regulatoria según la Circular Básica Contable y Financiera vigente para 2024, sino que fortaleció la confianza de los asociados al asegurar la gestión adecuada de los riesgos y la continuidad de las operaciones. Estas revisiones permitieron accionar los sistemas de control interno, evaluar la eficacia de las políticas de seguridad de la información y verificar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos y ciberseguridad.

**Auditorías Generales:** La Cooperativa garantizó el cumplimiento normativo, la transparencia en la gestión de recursos y la eficiencia operativa en todas las áreas por medio de la revisión mediante técnicas de auditoría en sus oficinas. Este proceso permitió identificar oportunidades de mejora, mitigar riesgos operativos y financieros, y asegurar la adecuada aplicación de las políticas internas y externas. Además, garantizó que sus actividades se realizan conforme a los principios de gobernanza cooperativa y las disposiciones legales vigentes, contribuyendo así a la sostenibilidad institucional.

Estas evaluaciones fueron enfocadas en verificar el cumplimiento de los procedimientos y normativas establecidas. Como parte de estas inspecciones, se ejecutaron arqueos y controles sorpresa a los procesos de caja, garantizando la transparencia y confiabilidad de los registros. Asimismo, se revisaron las operaciones de recaudo externo, identificando ineficiencias y estableciendo medidas correctivas para su optimización. Además, se llevó a cabo un seguimiento continuo de los hallazgos identificados en auditorías previas, logrando un 95% de cumplimiento en la implementación de las acciones correctivas.

**Sistemas Complementarios:** Garantizando la sostenibilidad operativa, el cumplimiento normativo y el bienestar de los colaboradores, se realizó en la vigencia 2024 revisión al SG-SST, dando alcance a las disposiciones legales según la normatividad vigente en Colombia (Decreto 1072 de 2015 y sus actualizaciones); dichos resultados permitieron identificar y mitigar riesgos laborales que pueden comprometer la continuidad del negocio y la productividad del equipo. Además, permitió evaluar la eficacia de las medidas preventivas implementadas, asegurar la alineación con los estándares internacionales, y fortalecer la reputación de la Cooperativa como un empleador comprometido con el bienestar integral de su equipo humano.

Por lo anterior se evidenció que Prosperando cumplió con los objetivos establecidos en el Programa Anual de Auditoría, fortaleciendo los sistemas de control y mitigando riesgos. Las acciones realizadas contribuyeron al fortalecimiento institucional y garantizaron el cumplimiento normativo, así como la protección de los recursos de los asociados.

## 14. **NORMATIVIDAD**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Social Prosperando, en la vigencia 2024, en cumplimiento normativo, continuó fortaleciendo su compromiso con los intereses de sus asociados a través de un criterio objetivo y un enfoque centrado en la mejora continua. Durante este periodo, se reforzaron las políticas normativas establecidas previamente y se desarrollaron nuevas directrices estratégicas que fueron definidas desde el Consejo de Administración hasta cada líder de proceso. Estas acciones permitieron garantizar la implementación efectiva de un modelo de gestión integral basado en riesgos, alineado con los estándares del sector y las necesidades cambiantes de los asociados, consolidando así su estabilidad y proyección institucional.

En este contexto, y en atención a los lineamientos definidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria), la Cooperativa también dio cumplimiento a las circulares externas emitidas durante el año 2024. A continuación, se presenta un resumen de las principales circulares emitidas durante ese año:

**Circular Externa N° 55 (22 de enero de 2024):** Esta circular aborda el cobro de la tasa de contribución para el año 2024, detallando los niveles de supervisión y las tarifas aplicables según los activos de las organizaciones.

**Circular Externa N° 56 (5 de marzo de 2024):** Modifica el inciso 2° del numeral 4 del Capítulo III del Título IV de la Circular Básica Jurídica, ajustando el plazo para la publicación de la tasa de crecimiento utilizada en el cálculo de la contribución en casos de reportes extemporáneos o no reporte.

**Circular Externa N° 61 (1 de abril de 2024):** Información sobre el cálculo del crecimiento de activos del sector solidario para la vigencia 2024, proporcionando directrices para las organizaciones en relación con este indicador.

**Circular Externa N° 64 (29 de abril de 2024):** Amplía el plazo para el primer nivel de supervisión de la actualización del curso e-learning de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), ofreciendo más tiempo

# INFORME DE GESTIÓN 2024

a las organizaciones para cumplir con esta obligación.

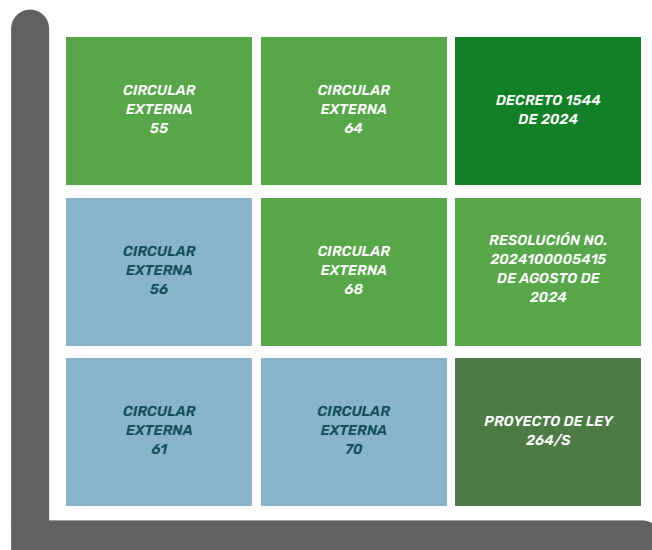
**Circular Externa N° 68 (24 de julio de 2024):** Modifica el modelo de pérdida esperada y otras disposiciones para la gestión del riesgo de crédito, contenidos en el Capítulo II y sus anexos 1 y 2 del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.

**Circular Externa N° 70 (27 de diciembre de 2024):** Realiza modificaciones a los anexos 1 y 6, ahora anexo 5, contenidos en el Título V de la Circular Básica Jurídica, actualizando procedimientos y formatos relacionados con el reporte de operaciones sospechosas y el formato de vinculación.

**Decreto 1544 de 2024:** Emitido en diciembre de 2024, este decreto modifica el Decreto 1068 de 2015 en lo relacionado con la clasificación por categorías de las cooperativas de ahorro y crédito, así como las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito. Establece categorías basadas en el monto de los activos y define reglas para su clasificación.

**Resoluciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria):** Durante 2024, Supersolidaria emitió diversas resoluciones que afectan a las Cooperativas. Por ejemplo, la Resolución No. 2024100005415 de agosto de 2024, relacionada con la remoción de agentes especiales en cooperativas específicas.

**Proyectos normativos en discusión:** En 2024, se discutieron proyectos de ley orientados a modernizar el marco normativo del sector cooperativo. Un ejemplo es el Proyecto de Ley 264/S, que busca actualizar la Ley 79 de 1988, facilitando la organización y funcionamiento de las cooperativas, promoviendo su fortalecimiento patrimonial y estimulando la integración económica y social



## **15. PROCESOS JURÍDICOS EN CONTRA**

Al corte del año 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Social Prosperando cerró con nueve (9) procesos legales en trámite; procesos que están siendo gestionados de manera diligente y conforme a las normativas vigentes, con el compromiso de salvaguardar los intereses de la Cooperativa y sus asociados, asegurando que todos los procedimientos se desarrollen de acuerdo con el marco legal correspondiente.

## **16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

Durante la vigencia 2024, la Cooperativa aseguró el cumplimiento integral de las disposiciones legales y regulatorias en materia de propiedad intelectual y derechos de autor vigentes en Colombia. Se ejerció la debida diligencia para gestionar y obtener las autorizaciones necesarias para la utilización de materiales protegidos por derechos de autor en las operaciones internas, materiales promocionales y comunicaciones de la Cooperativa. Con este enfoque, se garantizó que las actividades desarrolladas respetaran plenamente los derechos de propiedad intelectual, reforzando el compromiso institucional con la ética, la legalidad y la transparencia en la gestión de los recursos y servicios ofrecidos a los asociados.

## **17. AUTOEVALUACIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las exigencias normativas tanto internas como externas, al cierre de la vigencia 2024 y su primera reunión ordinaria el Consejo de Administración llevo a cabo la autoevaluación de este órgano, recordando que este proceso evaluativo es fundamental para asegurar la alineación del Consejo con las mejores prácticas de gobernanza corporativa y su efectividad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, permitiendo garantizar siempre una mejora continua; manteniendo los dos componentes de evaluación como son: la evaluación grupal del desempeño del Consejo en su conjunto y la evaluación de la contribución individual, los cuales presentaron los siguientes resultados:

**Evaluación Grupal:** 82,84% sobre 100%, presentando una desmejora de 14.85 puntos porcentuales frente a los resultados de hace un año, lo anterior debido a que dos de los integrantes por situaciones ajenas no respondieron en los tiempos establecidos la autoevaluación, alterando en parte los resultados. Así mismo, se evidencia que entre los principales aspectos a mejorar se encuentra

# INFORME DE GESTIÓN 2024

la comunicación oportuna de posibles conflictos de interés que implique se deban abstener de votar, así como, brindar una mayor claridad del Orden del día de cada sesión. Sobre estos dos temas se han tomado acciones inmediatas que permitan un mejor resultado.

**Evaluación Individual:** 77% sobre 100%, obteniendo algunas opciones de mejora en el manejo de la puntualidad al momento de asistir a las reuniones convocadas, mejora de la profundización del uso de portafolio de productos y servicios de la Entidad, así como la participación en las capacitaciones o formación, por lo que se continuará trabajando en la mejora continua de estas variables.

## 18. RECONOCIMIENTOS Y AGRADECIMIENTOS

### **Recomendaciones**

Con base en los resultados obtenidos durante el año 2024, se continuará fortaleciendo la planeación estratégica enfocada en la diversificación de los servicios financieros, con énfasis en productos innovadores que respondan a las necesidades de los asociados y la comunidad en general. Asimismo, priorizando la inversión en herramientas tecnológicas para optimizar los procesos internos y mejorar la experiencia del usuario, garantizando así un servicio eficiente y competitivo. Continuaremos intensificando las campañas de educación financiera y responsabilidad social, promoviendo el ahorro responsable y el uso adecuado de los créditos. Por último, realizaremos una evaluación periódica de los riesgos operativos y financieros para garantizar la sostenibilidad y resiliencia de la cooperativa ante eventuales cambios en el entorno económico y normativo.

### **Agradecimientos**

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a todos los asociados, quienes con su confianza y compromiso han sido el pilar fundamental para el desarrollo y éxito de nuestra cooperativa durante el año 2024. Reconocemos la dedicación y esfuerzo de los miembros del consejo de administración y la junta de vigilancia, quienes con su liderazgo y visión estratégica han guiado nuestras operaciones hacia el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales. Extendemos nuestra gratitud al equipo de colaboradores, cuya entrega y profesionalismo han sido clave para brindar un servicio de calidad y fomentar el crecimiento de nuestra organización. Finalmente, agradecemos a las entidades de control y supervisión por su acompañamiento y orientación, contribuyendo al fortalecimiento de nuestras prácticas y al cumplimiento de la normativa vigente.

Estamos convencidos de que, con el apoyo de todos, seguiremos consolidando nuestra posición como una cooperativa sólida y comprometida con el progreso económico y social de nuestra región.

Cordialmente,

*Original Firmado*

**RODRIGO TAFUR**

*Presidente Consejo de  
Administración*

*Original Firmado*

**DIANA LUCÍA ROA DÍAZ**

*Gerente General*

INFORME DE  
**GESTIÓN 2024**



# ***Balance Social***



¡Más que Ahorro y Crédito!

## OBJETIVO GENERAL

La medida de la responsabilidad asumida en el acuerdo solidaria, es decir del Balance soaicla y Beneficio Solidario, se soporta en la observación y cumplimiento de los valores y principios de la Economía Solidaria, a través de los siguientes indicadores:

### **Principio 1. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPACIÓN, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDORA.**

<b>Nombre indicador</b>	<b>Proposito</b>	<b>Formula</b>	<b>Resultado</b>	<b>Analisis</b>
Equidad de genero en asamblea	Identificar el nivel de inclusión de genero en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de genero, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión solo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en proceso de la toma de decisiones.	# integrantes mujeres en asamblea / total integrantes asamblea *100	54,39%	El 54,39% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado fueron mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de genero en los procesos de participación democratica de la organización.
Diversidad de participantes en organos 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 democraticos.	# integrantes de organos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total integrantes en organos de dirección, administración y control * 100	0,00%	En el periodo evaluado el 0,00% de los integrantes de los cargos de dirección, administración y control poseen una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización.
Diversidad democratica	Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democraticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democraticos.	# votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total votantes portenciales *100	74,12%	En las elecciones democraticas realizadas la asamblea en el periodo evaluado, el 74,12% de los votantes poseian una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización.

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.	# de asociados que votaron para la elección de delegados / total hábiles para votación * 100	23,64%	En la última elección de Delegados celebrada en el periodo evaluado participo el 23,64% de los asociados.
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.	# asociados asistentes a la asamblea / total asociados hábiles *100	23,64%	El 23,64% de los asociados participó en la asamblea celebrada en el periodo evaluado.
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.	# asociados activos / asociados hábiles *100	182,65%	El 182,65% de los asociados hicieron uso de los productos y servicios de la organización en el periodo evaluado.
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.	# integrantes femeninos en órganos de dirección, administración y control / total de integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100	500,00%	En el periodo evaluado el 500,00% de los integrantes de los órganos de dirección, administración y control son mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en estos cargos de administración y control.
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.	# integrantes de órganos de dirección, administración y control con edad < = 35 años / total integrantes de órganos de dirección, administración y control * 100	100,00%	El 100,00% de los integrantes en los órganos de dirección, administración y control son asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.

<p>Población joven en asamblea</p>	<p>Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equipodad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.</p>	<p># integrantes en asamblea con edad &lt; = 35 años / total integrantes en asamblea * 100</p>	<p>15,79%</p>	<p>El 15,79% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado corresponde asociados con edad igual o inferior a 35 años, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación.</p>
------------------------------------	--	--	---------------	---

## Principio 2. PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA.

Nombre indicador	Proposito	Formula	Resultado	Analisis
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.	(# asociados hábiles vinculados en el periodo - # asociados hábiles retirados en el periodo) / asociados hábiles totales al inicio del periodo evaluado * 100	5,94%	En el periodo evaluado la organización presentó un crecimiento neto del 5,94% de los asociados hábiles.
Actividad transaccional	Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el tramite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.	# total transacciones / total asociados	1,7	En el periodo evaluado se registró un volumen del 1,70 transacciones por asociado, a través de los canales de acceso, favoreciendo el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.
Relevo generacional	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social	# asociados vinculados en el periodo con edad < = 35 años / total asociados vinculados en el periodo * 100	37,26%	El 37,26% de los asociados vinculados en el periodo evaluado asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.
Equidad de género en numero de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	# operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100	54,46%	En el año evaluado el 54,46 de las operaciones de desembolso de crédito realizadas por la Organización se destinaron a mujeres.

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.	Porcentaje de satisfacción de asociados	3960,00%	En el periodo evaluado los asociados reportaron un nivel de satisfacción del 3960,00% con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización.
------------------------------------	--	---	----------	--

**Principio 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD**

Nombre indicador	Proposito	Formula	Resultado	Analisis
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 en IPC +5 = 2; Mayor de IPC +5 puntos =3)	[[ejecución de fondos sociales del período analizado / # asociados beneficiados durante el período analizado) - (ejecución de fondos sociales del período anterior / # asociados beneficiados durante el período anterior)] / (ejecución de fondos sociales del período anterior / # asociados beneficiados durante el período anterior) *100	54,49%	En el periodo evaluado se presentó un crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado del 54,49% respecto al periodo anterior, lo que permite evaluar el desarrollo de su objeto social mediante la ejecución responsable de los fondos sociales a través de actividades en beneficio de sus asociados.
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.	aportes amortizados + reserva protección de aportes + fondo para amortización de aportes + donaciones y auxilios / total activos * 100	4,63%	En el periodo evaluado la organización mantuvo con capital institucional del 4,63% respecto al total de activos.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	# operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolsos de crédito * 100	54,46%	El nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres en el periodo evaluado corresponde al 54,46% del total de operaciones de desembolso de créditos, demostrando la gestión de inclusión financiera de mujeres que realiza la organización.
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 + monto de depósitos captados durante el año + monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.	volumen de negocio promedio hombres / volumen de negocio promedio mujeres	1,16	En el periodo evaluado el volumen de negocio promedio realizado por asociados hombres es 1,16 veces mayor al volumen de operaciones promedio realizado por asociadas mujeres.
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	# operaciones con desembolso de crédito inferior a 3SMMLV / total operaciones desembolso de crédito en el periodo * 100	71,25%	El 71,25% de las operaciones de desembolso de crédito efectuadas por la organización en el periodo evaluado se realizó por un monto inferior a 3 SMMLV, lo que indica el proceso de inclusión financiera que desarrolla la organización, otorgando créditos a la población que por lo general no califica como clientes del sector financiero tradicional.
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.	# asociados ahorradores / total asociados * 100	22,82%	En el periodo evaluado el 22,82% de los asociados registran al menos un producto de ahorro a la vista y/o CDT activo, lo cual demuestra la promoción de una cultura de ahorro y gestión financiera para el desarrollo económico de los asociados.

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.	# asociados beneficiados de programas y actividades sociales / Total de asociados *100	163,04%	El 163,04% del total de asociados fueron beneficiados con programadas y actividades sociales en el periodo evaluado.
Rentabilidad social	Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.	total beneficios / total aportes sociales * 100	5666,82%	En el periodo evaluado la rentabilidad obtenida a partir del aporte social corresponde al 5666,82%, lo cual determina el nivel de contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.

**Principio 4. FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA SUS MIEMBROS, DE MANERA PERMANENTE, OPORTUNA Y PROGRESIVA**

Nombre indicador	Proposito	Formula	Resultado	Analisis
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.	Sumatoria directivos participantes / total directivos convocados * 100	900,00%	El 900,00% de los directivos convocados, participaron en el periodo evaluado en los procesos de educación, formación e información programados por la organización.
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 efoque importante de los criterios de excelencia.	# asociados que participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información / total asociados * 100	55,53%	El 5,53% de los asociados de la Organización participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información realiza en el periodo evaluado.
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.	gastos en educación, formación e información / total gastos * 100	1,69%	El gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información en el periodo evaluado corresponde al 1,69% del total de gastos.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

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.	Sumatoria empleados participantes / total empleados convocados * 100	93,68%	El 93,68% de los empleados convocados, participaron en el periodo evaluado en los procesos de educación, formación e información programados por la organización.
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 pagina web, etc). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.	total gastos en difusión cooperativa y solidaria / total gastos *100	1,55%	En el periodo evaluado se destino un 1,55% de total de gastos para la difusión del modelo economico solidario a través de los diferentes canales con los que cuenta la organización.
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.	(gastos en educación, formación e información periodo analizado- gastos en educación, formación e información periodo anterior) / gastos en educación, formación e información periodo anterior *100	59,71%	En el periodo evaluado se presentó un crecimiento de inversión en educación, formación e información, respecto al periodo anterior, 59,71%.

**Principio 5. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA,  
AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO**

<b>Nombre indicador</b>	<b>Propósito</b>	<b>Formula</b>	<b>Resultado</b>	<b>Analisis</b>
Concentración de créditos	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores	# asociados con 80% de créditos / total de deudores *100	34,20%	El 34,20% de los deudores de la organización poseen créditos que concentran el 80.
Concentración de depósitos	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.	asociados con 80% de depósitos / Total ahorradores * 100	4,09%	El 4,09% de los ahorradores de la Organización poseen depósitos que concentran el 80.
Fuentes de financiación externa	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	Total obligaciones financieras / total activo *100	0,31%	En el periodo evaluado el 0,31% de los activos se financiaron con recursos externos o de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).
Indicador de patrocinios	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	Valor patrocinios recibidos de terceros / total ingresos * 100	0,28%	Del total de ingresos obtenidos por la organización en el periodo evaluado, el 0,28% fueron originados por patrocinios recibidos de terceros, lo que permite determinar su nivel de independencia financiera y administrativa.
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.	# cumplimientos de normas de buen gobierno / total de cumplimientos establecidos * 100	100,00%	La organización cumple un 100,00% las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados, lo cual se encuentra soportado en documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

## Principio 6. PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD

Nombre indicador	Proposito	Formula	Resultado	Analisis
Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales a favor de la comunidad.	gastos y tribuciones del periodo en favor de las comunidades / total de gastos *100	0,00%	En el periodo evaluado la organización destino un 0,00% para atender necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.
Créditos con incidencia comunitaria	Evalúa los montos de créditos otorgados a organismos de carácter municipal, (de servicio comunitario o entidades del sector.	Valor esembolso de créditos con incidencia comunitaria / total valor desembolsos de créditos en el período *100	0,00%	El 0,00% del total desembolsos de créditos otorgados por la organización en el periodo evaluado tuvieron incidencia comunitaria en razón a que fueron otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.
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.	valor desembolso de créditos para fines productivos / total desembolsos de créditos en el período * 100	14,62%	El 14,62% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el periodo evaluado, se destinaron a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.
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.	erogaciones o contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente / gastos y contribuciones del periodo en favor de las comunidades * 100	NO SE PUDO CALCULAR, DENOMINADOR EN CERO %	Del total de gastos y contribuciones efectuadas en el periodo en favor de las comunidades, NO SE PUDO CALCULAR, DENOMINADOR EN CERO % correspondió a iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente.
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.	# de proveedores locales / totales proveedores de la organización * 100	50,87%	En el periodo evaluado la participación de proveedores locales frente al total de proveedores fue del 50,87%, lo que permite medir el fomento al desarrollo de la economía sostenible en la zona de influencia de la Organización.

**Principio 7. PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR**

Nombre indicador	Proposito	Formula	Resultado	Análisis
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa del monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	obligaciones financieras con el sector solidario / total obligaciones financieras * 100	2,96%	El 2,96% de las obligaciones financieras de la Organización fueron adquiridas con otras entidades del sector.
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	inversiones en el sector solidario / inversiones totales * 100	12,58%	El 12,58% de las inversiones que posee la Organización se constituyeron con entidades del sector solidario.
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.	valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario / total de gastos * 100	2,51%	En el periodo evaluado el 2,51% del total de gastos se destinaron al pago de la 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.
Economías de escala generadas	Compra la diferencia entre la contratación individual con la obtención de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.	valor economiza generadas en alianza con el sector solidario / costo real sin alianzas * 100	884,96%	La organización obtuvo en el periodo evaluado un 884,96% de beneficios por la generación de economías de escala mediante la contratación conjunta con otras organizaciones del sector solidario.



 **Prosperando**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

# ***Informe de la Junta de Vigilancia***

***A LA LXVIII ASAMBLEA GENERAL  
ORDINARIA DE DELEGADOS 2025***

***¡Más que Ahorro y Crédito!***

# **INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA A LA LXVIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2025**

**Señores (as)  
DELEGADOS (AS)**

Dando cumplimiento a lo consagrado en el artículo 40 numeral 7 de la Ley 79 de 1988, rendimos informe de las actividades realizadas durante el periodo 2024 – 2025, así:

En cumplimiento de la decisión de la LXVII Asamblea General Ordinaria de Delegados donde eligió a la nueva Junta de Vigilancia, fue efectuada la reunión de instalación donde se estableció el calendario de reuniones, según dicta el Reglamento de la Junta de Vigilancia y en cumplimiento con las normativas actuales. Durante el año, la Junta llevó a cabo principalmente encuentros virtuales, a los que se sumaron reuniones extraordinarias convocadas de manera puntual para abordar cuestiones urgentes que surgieron, como contestación a requerimientos y revisión de las decisiones del Consejo de Administración.

Así mismo, es importante certificar a los asambleístas que la Junta de Vigilancia durante la vigencia 2024 dio cumplimiento con las funciones asignadas por la asamblea destacando que:

- Dentro del periodo que se informa no se emitió amonestación alguna por parte de la Junta de Vigilancia por incumplimiento de los deberes como asociado.
- Se garantizó el cumplimiento de que los actos de la Administración y el Consejo de Administración fueran acordes a los requisitos legales, frente al control social que ejerce este órgano.
- De igual manera, se tuvo conocimiento de las PQRSF presentadas por los asociados a fin de poder brindar las recomendaciones respectivas.
- Se dio cumplimiento a la certificación ante el ente de control de los perfiles de los candidatos electos en la pasada Asamblea General de Delegados, así como, se dio trámite a los traslados de quejas por la Superintendencia dentro de los términos de Ley.

Así mismo, la Junta de Vigilancia presenta informe detallado subrayado por el principio fundamental de transparencia, aclarando la asignación y utilización del presupuesto conferido por la Asamblea con el fin de ejecutar las funciones que le han sido asignadas y facilitar los esfuerzos de desarrollo de estas.

# INFORME DE GESTIÓN 2024

Nombre	Valores 2024		
	Honorarios	Capacitaciones / Otros	Total
Guzmán Jairo	0,529	0,138	0,667
Arciniegas Cruz German Enrique	0,606	0,138	0,744
Guzmán Martínez Myriam	1,199	0,138	1,337
Torres Parra Flor María	3,713	0,549	4,262
Medina Montealegre María del Carmen	4,262	0,549	4,811
Cuenca Sánchez Liliana	3,877	2,028	5,905
<b>TOTAL</b>	<b>14,186</b>	<b>3,541</b>	<b>17,727</b>
<b>Valor Presupuesto</b>			<b>28,000</b>
<b>Porcentaje Ahorrado</b>			<b>36,6G%</b>

Así mismo, se efectuó validación trimestral de la utilización de los fondos sociales dejando constancia de este hecho mediante actas de cada una de las reuniones, encontrando que se cumple con lo permitido normativamente.

ACTIVIDAD / JORNADA	VALOR	ASOCIADOS	EMPLEADOS	DIRECTIVOS	TERCEROS
Administración Cartera	404.600	-	1	-	-
Asamblea Exitosa	214.200	-	1	-	-
Capacitación en Riesgos	3.407.413	83	98	21	-
Caminatas Ecologicas	8.317.990	145	27	4	-
Capacitación Planeación Estrategica	13.254.910	-	10	15	-
Capacitación UTM	3.213.000	-	4	-	-
Congreso RED	1.600.970	-	1	-	-
Contabilidad para NO Contadores	166.600	26	-	-	-
Curso Economía Solidaria	2.403.800	65	26	10	-
Deja Volar tus Aportes	2.028.500	108	30	6	-
Diplomados en Riesgos	2.618.000	-	2	-	-
Equidad Genero en el Cooperativismo	250.000	-	1	-	-
Especialización Gestión Empresa Eco Solidar	11.989.000	-	1	-	-
Estrategia Ambiental	4.974.618	-	-	-	5.000
Finanzas Sostenibles	297.500	-	1	-	-
Gestión Seguridad Vial	1.374.450	-	1	-	-
Habilidades Blandas	830.620	-	1	-	-
Innovacoop	8.228.200	-	3	3	-

Jornada Buen Gobierno	476.000	-	-	21	-
Jornada Educativa ¿Qué sabes de nosotros?	39.796.050	2.680	60	13	-
Manualidades	3.200.172	28	2	-	-
Pildoras Cooperativa	19.408.889	-	-	-	-
Plan Platzi	1.090.000	-	2	-	-
Talleres de Emprendimiento	13.742.012	171	26	2	2
Rodada	2.582.230	48	4	2	-
Semilla Cooperativa	7.659.177	129	-	-	-
Seminario Cobranza	593.810	-	1	-	-
Taller Riesgo Crediticio	1.428.000	-	4	-	-
Toma Sector	8.611.218	295	17	-	-
Zumba	2.319.317	245	42	6	-

### FONDO DE SOLIDARIDAD:

<b>Tipo de Auxilio</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Auxilio de Servicios Médicos	103	31.600.000
Auxilio por Calamidad Domestica	32	36.603.851
Auxilio por Calamidad Publica	1	400.000
Auxilio por Fallecimiento	53	21.200.000
Plan Exequial Empleados Prosperando	81	13.638.100
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>270</b>	<b>103.441.951</b>

### FONDO DE BIENESTAR:

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad Participantes</b>	<b>Valor Invertido</b>
Bingo	2.753	15.707.323
Póliza Vida Aporte	15.499	186.071.931
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>270</b>	<b>103.441.951</b>

En cumplimiento al Decreto 962 de 2018, al Estatuto y Reglamento de la Junta de Vigilancia, fue efectuada autoevaluación de desempeño por parte de este órgano de control social, orientado a los cuatro criterios de evaluación enunciados en anteriores informes como son: Aspectos Estratégicos, Desempeño de la Junta, Aporte y Compromiso Individual de los integrantes y Participación de la Administración, obteniendo en el 100% de las respuestas de la autoevaluación que se manifiesta que se está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Por lo anterior, se orientará la presente vigencia a seguir dando cumplimiento a las funciones y labores que desarrolla la Junta.

**¡Más que Ahorro y Crédito!**

# INFORME DE GESTIÓN 2024

Para concluir, la Junta de Vigilancia jugó un papel esencial en la supervisión y validación de los sorteos llevados a cabo en el marco de las campañas organizadas por la Cooperativa, demostrando su compromiso con la protección de los derechos de los asociados. A lo largo de su intervención, la Junta no solo verificó que se cumplieran todos los requisitos y normativas previamente establecidos, sino que también se encargó de garantizar la total transparencia y legalidad de los procesos. Este seguimiento detallado permitió asegurar que las campañas se ejecutaran con total imparcialidad, favoreciendo la confianza y seguridad de los participantes. Además, en cada una de sus intervenciones, la Junta generó documentación formal dejando constancia de sus acciones y decisiones.

Cordialmente,

**JUNTA DE VIGILANCIA**

*Original Firmado*

**MA DEL CARMEN MEDINA M.**  
*Presidente Junta de Vigilancia*

*Original Firmado*

**LILIANA CUENCA SANCHEZ**  
*Vicepresidente Junta de Vigilancia*

*Original Firmado*

**FLOR MARIA TORRES PARRA**  
*Secretaria Junta de Vigilancia*

*INFORME DE,*  
**GESTIÓN**  
**2024**

 *Prosperando*