

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA

La pregunta que debemos responder siempre frente a las condiciones adversas que se nos puedan presentar es “¿Qué hacemos?” y definitivamente lo peor que puede ocurrir es que en muchas oportunidades respondemos con un: ¡Esperemos para ver qué pasa!, o lo que es lo mismo, alimentamos nuestra expectativa con la inercia, es decir que dependamos de los que los demás puedan hacer, el Estado, los gremios, los políticos, etc., y el riesgo que corremos es que las cosas no salgan como esperamos y cuando nos demos cuenta ya es demasiado tarde; es aquí precisamente donde con visión empresarial, con optimismo moderado pero con mucha confianza en nuestro equipo de trabajo decidimos avanzar, avizorando eso sí los posibles obstáculos pero encontrando los caminos para el crecimiento y la sostenibilidad integral de la entidad, ese es el compromiso de COTRAFA SOCIAL en todos sus estamentos, realizando una gestión responsable de los recursos, entendiendo las dificultades en materia legal, económica y política que nos afectan, pero conscientes de la responsabilidad que tenemos con los más de aproximadamente 450 mil personas en las que tenemos repercusión.

A pesar del ambiente adverso que se percibe por estos tiempos, que de alguna manera inundan a las personas con sentimientos de pesimismo, exacerbado por corrientes políticas que nos llevan a una confrontación constante entre personas, las Empresas deben continuar. Toda esta situación tiene afectación final en el consumidor, el pesimismo, la sensación de que el país va mal, sumado a la escasez de oportunidades para la educación, para el empleo, hacen que las personas restrinjan el consumo de algunos bienes y servicios de acuerdo a las prioridades y el uso racional de los recursos con los que cuentan, nuestro portafolio de servicios está diseñado para suplir necesidades de las personas en diferentes momentos, la vivienda, la recreación y la muerte de un ser querido, son indiscutiblemente necesarios, pero dependen mucho de la posibilidad de las personas de acceder a ellos, en muchas oportunidades nos encontramos con situaciones en donde por ejemplo en el caso de fallecimiento, las personas no cuentan con los recursos necesarios para haber adquirido un plan de previsión o pagar un servicio en el momento en el que suceda, les queda solamente recurrir a la solidaridad de personas o claro está de una entidad como la nuestra en la que hace parte de nuestra propia identidad. Así las cosas nuestro esfuerzo no se puede centrar en vender, sino también en ofrecer alternativas que se acomoden a la realidad económica, política y social de una comunidad que las requiere y esto demanda de nosotros una gran dosis de sensibilidad social, de creatividad, de innovación, pero sobre todo de

actitud y responsabilidad con cada uno de las personas que de una manera u otra están involucradas en este gran nombre COTRAFA SOCIAL.

Además de lo anterior hay algunos factores externos que inciden en la gestión de cada organización y no somos ajenos a ello; nuestros servicios tienen un alto componente de actividades personales y esto implica que el factor salarial impacte significativamente el resultado final, en los últimos tres periodos (2022, 2023, 2024), este rubro creció en (38,7%) sumando el incremento nominal del salario mínimo de cada año, lo que implica que las tarifas de los servicios que prestamos también crezcan en proporciones similares, pero esto a su vez afectado por los altos índices de desempleo y empleo informal que en el último año (2024), fueron de 10,2% y 55,9%, respectivamente, sin variaciones muy significativas con respecto a 2023, hacen ver un panorama difícil para el crecimiento que esperamos. Atención especial requiere el tema de la vivienda de interés social que está amarrada al salario mínimo, pues su valor crece en la misma proporción de este y si le sumamos tasas de interés altas y menos subsidios, se dificulta de manera muy significativa la posibilidad de acceder a ella para la mayoría de las personas que ganan menos de 3 salarios mínimos, por esta razón la venta de este tipo de vivienda se cayó en más del 50% en los últimos dos años según cifras de Camacol.

Es cierto que la inflación ha venido reduciéndose sistemáticamente pero no porque las políticas económicas así lo determinen, el Banco de la República que tiene como misión mantener una política monetaria que modere la inflación, ha venido aplicando una contracción monetaria vía tasas de interés, que en resumen impactan directamente la demanda y esto explica de alguna manera el poco crecimiento del PIB, (1,7% en 2024) y específicamente en sectores como el comercio, la industria y la construcción, además de la minería que fue negativa, sectores que son grandes generadores de empleo y recursos, unido a la contracción la inversión extranjera; afectando además el recaudo de impuestos, llevándose de tajo parte del presupuesto del estado para la inversión social.

Todos estos factores han incidido en la demanda de bienes y servicios y no hemos sido ajenos a esto, sobre todo en la posibilidad de crecimiento de nuestra base social, afectada no solamente por la cancelación de productos sino también por la disminución de las ventas de planes nuevos, sin embargo al final del periodo podemos dar un informe positivo, con un resultado de acuerdo al presupuestado que nos permite seguir avanzando en nuestros planes de gestión estratégica para responder a estos retos, con un componente de

tecnología e innovación que nos llevará a ofrecer más y mejores productos y servicios a una comunidad que confía y espera de nosotros.

El resultado económico y social de COTRAFA SOCIAL en este año 2024, con tanta incertidumbre reafirma que la visión, el componente tecnológico, la estrategia de gestión y liderazgo, la sostenibilidad, la posición de marca y el impacto social como aspectos relevante de nuestro plan estratégico ha sido el indicado, ante el pesimismo y las adversidades aplicamos la premisa de hacer y seguir haciendo, enfocándonos en las capacidades de un equipo capaz que piensa en las necesidades de las personas y con mucha sensibilidad en innovación seguir avanzando.

A continuación, revelamos los aspectos relevantes de la gestión realizada durante el año 2024:

GESTIÓN FINANCIERA

En el año 2024, se llevaron a cabo acciones para proporcionar información útil y oportuna sobre el desempeño de la entidad, cumpliendo con las normas cooperativas, contables y fiscales, así como con los requisitos del gobierno nacional para mantener la calidad de régimen tributario especial. A pesar de las condiciones ya anotadas con anterioridad, logramos un muy buen año, con excedentes de \$1.372 millones, superando en un 2,40% lo presupuestado, lo que refleja un balance positivo tanto en lo económico como en lo social. Esto nos permite continuar ofreciendo beneficios y servicios a nuestros afiliados y sus familias, reafirmando nuestro compromiso con la comunidad.

A continuación, presentamos las cifras más relevantes de los estados financieros, determinadas bajo la aplicación contable de las NIIF.

RELACIÓN ESTADOS FINANCIEROS

Cifras en millones de pesos

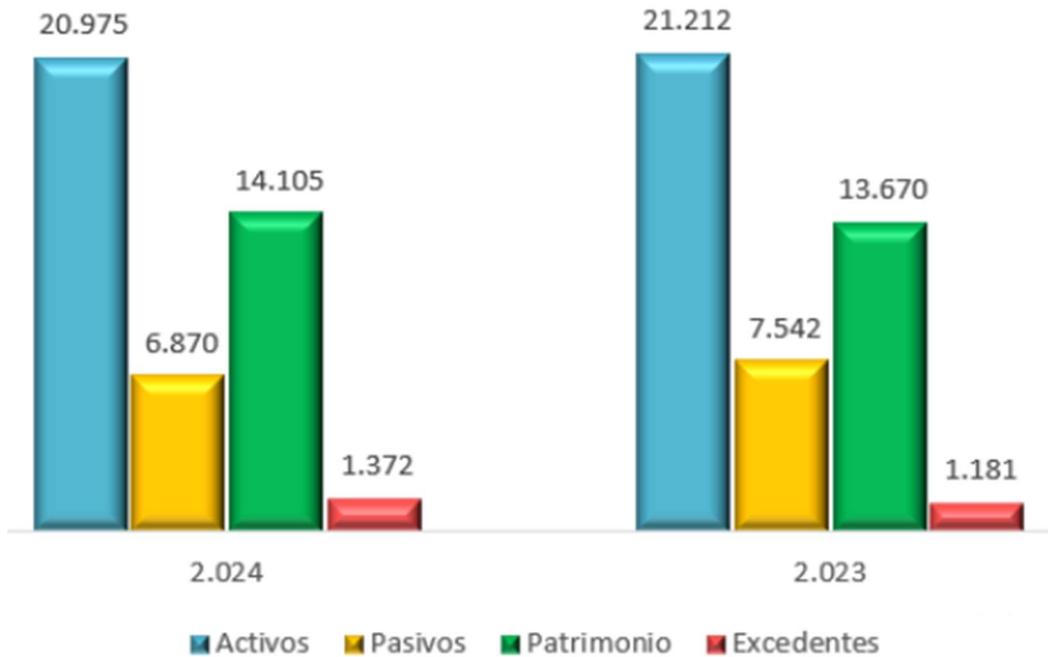


La capacidad de los activos para generar ingresos es del 80,10%, y para generar excedentes es del 6,54%, el patrimonio ha producido el 9,72%, y la capacidad para convertir ingresos en excedentes es del 25,95%

SITUACIÓN FINANCIERA

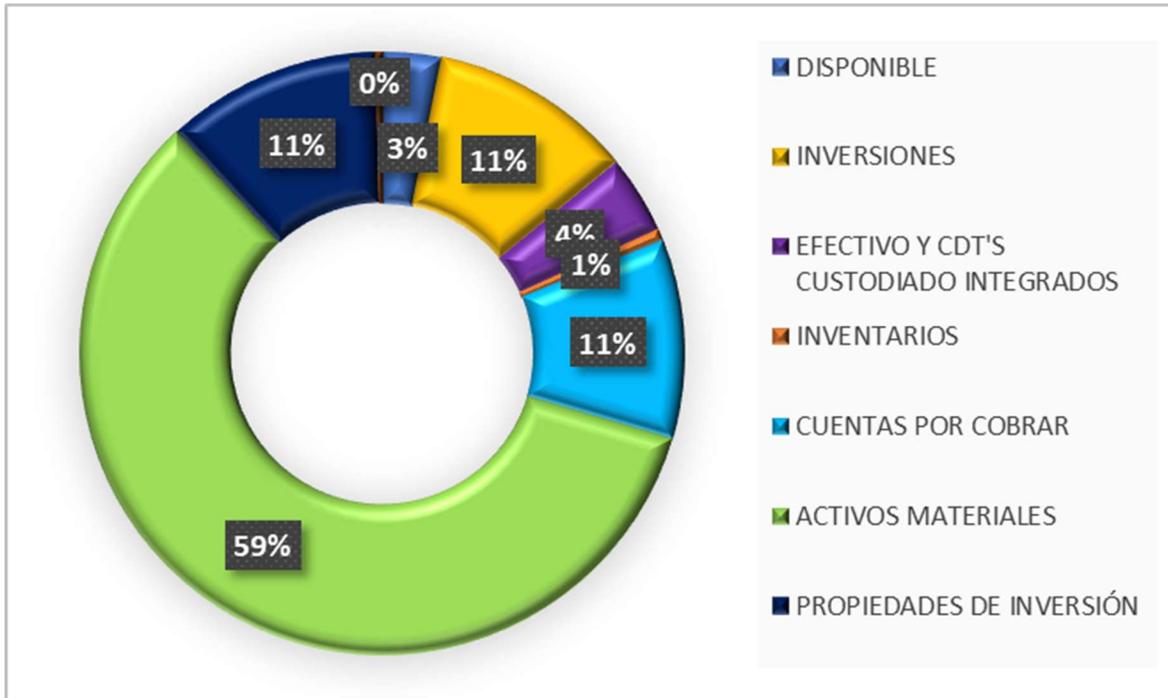
Cifras en millones de pesos

En el año 2024, los activos totales han disminuido con respecto al año 2023 en \$237 millones; lo que corresponde a un 1,12%. La proporción del pasivo frente al activo pasó del 36% al 33% y el patrimonio pasó del 64% al 67%.



Cifras expresadas en millones de pesos	AÑO		VARIACIÓN	
	2.024	2.023	Absoluta	%
Activos	20.975	21.212	-237	-1,12%
Pasivos	6.870	7.542	-672	-8,91%
Patrimonio	14.105	13.670	435	3,18%
Excedentes	1.372	1.181	191	16,17%

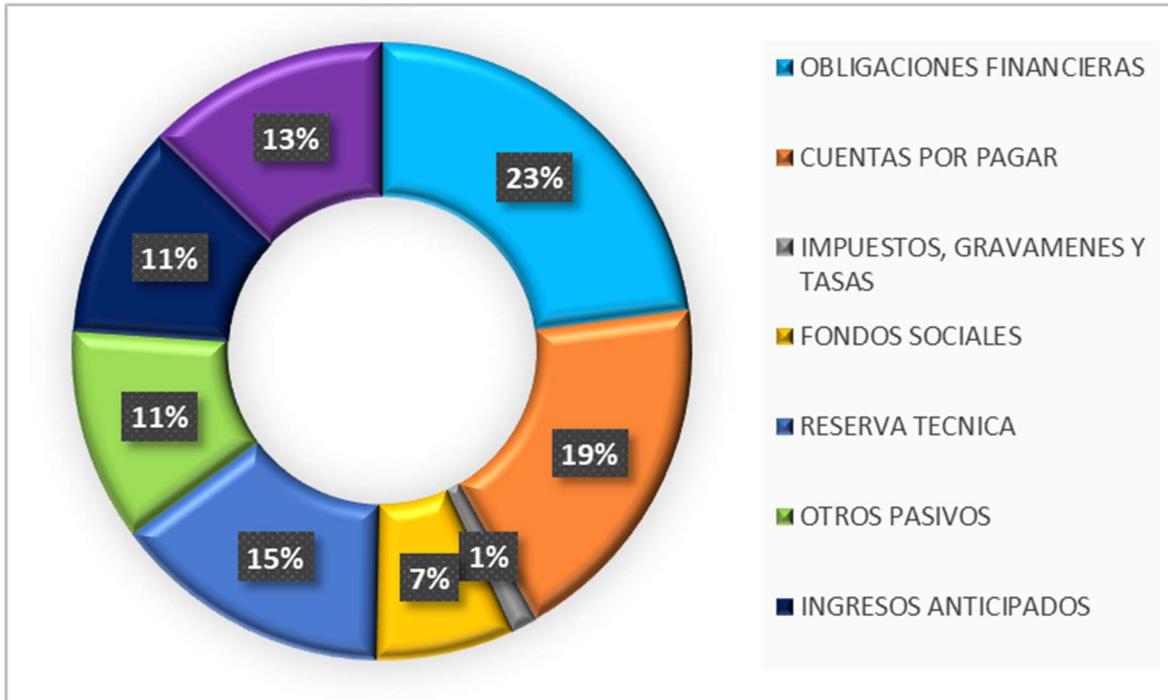
COMPOSICIÓN DEL ACTIVO



Los activos disminuyeron en un 1.12% que representan \$237 millones, para un saldo total del activo de \$20.975 millones, variaciones presentadas por disminución en el efectivo y CDTs custodiados de integrados y en las inversiones, y un aumento en las cuentas por cobrar y los activos materiales

La cartera por servicios funerarios termino con un saldo de \$198 millones, donde los cobros pendientes a Colpensiones, que es la entidad donde se nos presenta la mayoría de reclamaciones, se ha retrasado con el reconocimiento de los auxilios funerarios terminando el año con 18 auxilios radicados y pendientes de pago, en los casos de servicios particulares que en realidad son poco significativos y en materia de riesgo no impactan la sostenibilidad financiera si se materializara su impago, pero se viene realizando gestión de cobro y acuerdos de pago.

COMPOSICIÓN DEL PASIVO



Los pasivos totales tuvieron una disminución del 8,91% con respecto al año 2023, equivalentes a \$672 millones, representados en obligaciones financieras, fondos sociales, reserva técnica, ingresos recibidos por anticipado, correspondientes a cuotas de planes exequiales, recaudos para terceros por la prestación de servicios turísticos, dinero recibido para custodiar de Integrados y pasivos por beneficios a empleados.

En cuanto al patrimonio, las variaciones presentadas muestran un aumento del 3.18% representado en \$435 millones con relación al año 2023

La variación en el total de los ingresos presentó un aumento del 8,31% con relación al año 2023. Para este año, los ingresos más representativos los conforman la previsión exequial que aumentó en \$1.167 millones y disminución del convenio grupo cooperativo por \$9 millones.



Por su parte, los gastos totales ascendieron a \$8.504 millones un 10,70% más que el año 2023 y los costos totales por \$6.926 millones representando un aumento del 4,14%, equivalente a \$275 millones más de costos para este año.

Costos y número de servicios con cubrimiento del convenio grupo cooperativo de los últimos 5 años:

COSTOS					RECONOCIMIENTOS									
					SERVICIO					DINERO				
2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
1.052	1.678	1.207	1.071	1.129	61	75	36	51	31	433	671	471	385	353

*Cifras expresada en millones de pesos

Costos y número de servicios con cubrimiento del servicio exequial de los últimos 5 años:

COSTOS					SERVICIOS PRESTADOS				
2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
2.196	3.027	2.382	2.550	2.752	1.182	1.552	1.118	1.144	1.116

*Cifras expresada en millones de peso

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Los empleados como eje central de la gestión administrativa

Una de las incidencias en el buen resultado que nos deja este 2024, ha sido la continuidad en las diferentes metodologías de trabajo que se vienen aplicando en los últimos años, como el trabajo en casa, la alternancia laboral, el teletrabajo y las dinámicas de optimización de funciones, todo en pro de la eficiencia de los procesos y los procedimientos internos de cara a nuestros afiliados, quienes sin duda alguna, son nuestra razón de ser, todo esto, de la mano con la construcción cultural del recurso humano en el trato amable con sus compañeros, clientes y usuarios, entrelazados y convencidos de que la unión hace la fuerza, y que parte de ser exitosos, tiene que ver con el trabajo y la búsqueda constante de formar y mantener equipos sólidos que estén comprometidos con un buen ambiente laboral, ambiente laboral que surte de propósitos de trabajo equilibrado entre uso eficiente del tiempo, optimización de los recursos y la capacitación continua para la formación de líderes comprometidos con su gestión y oficio, permitiendo mantener una planeación de todas las actividades a desarrollar, así como también a ejecutar con prioridad el plan estratégico y de desarrollo institucional, que es la fórmula que nos permite avanzar con propiedad y credibilidad, teniendo siempre presente el deber de atender las necesidades de nuestros afiliados, pero también la obligación de mantener trazabilidad de la información para la entrega eficiente de la misma, cuando así lo dispongan las entidades de vigilancia y control, y demás entidades administrativas y del Estado, así como también responder oportunamente a las necesidades de nuestros afiliados.

El año 2024 termina con un total de 136 empleados, 17 empleados más que el año anterior, vinculando en este solo periodo a 33 personas con contrato laboral a término fijo de los cuales 20 personas pasaron con contrato a término indefinido, e igualmente se firmaron 10 contratos de aprendizaje. Durante el año se desvincularon 23 empleados, de los cuales 17 hacían parte del área comercial, rotación que a pesar de ser común de la actividad comercial no deja de inquietarnos y nos obliga a innovar para establecer modelos que disminuyan este indicador.

Es de suma importancia resaltar que, uno de los factores más trascendentales y a tener en cuenta en toda empresa, es la visión de desarrollo, el entender a dónde se quiere llegar, cómo queremos llegar y que se pretende hacer para poder llegar, en muchas ocasiones

suenan más sencillos de lo que realmente es, y para poder resolver estos cuestionamientos, Cotrafa Social desde el área administrativa y financiera, se ha propuesto mantener una comunicación asertiva y una interacción constante con sus áreas de trabajo, manejando con claridad todos aquellos aspectos y necesidades que desde cada dirección puedan presentarse como una necesidad de conocimiento; enfocada primeramente en transmitir que somos, que hacemos, para quién lo hacemos, y cómo lo hacemos, y esto se logra conociendo las políticas, los procesos y los procedimientos, sin encasillarse en una única metodología de trabajo, sino por el contrario, abriéndose a escuchar propuestas e ideas que se plantean desde los mismos empleados, retroalimentando y obteniendo oportunidades de mejora al modelo de gestión; en definitiva, esto ha permitido construir e introducir herramientas eficientes para la optimización del tiempo, lo que crea oportunidades para aplicar y replicar nuevos conocimientos.

Para cerrar esta fase, debemos comprender, que quizás uno de los retos más constantes que afrontó la entidad en este 2024, fue el contratar personal idóneo y con un perfil comercial que quisiera quedarse y sobre todo comprometido con el cumplimiento de metas.

Hoy vemos cómo ha cambiado la cosmovisión de las nuevas generaciones en aspectos laborales y en la demanda de bienes y servicios, lo que hace 10 años era prioritario no necesariamente lo es hoy, esto trae consigo otro tipo de metas y sueños personales a cumplir, que quizás antes no existían, como el sueño de tener casa propia y forjar una carrera universitaria, dado que las nuevas generaciones prefieren salir a explorar y conocer el mundo, conseguir un empleo en el exterior que les signifique un ingreso y una estabilidad económica para estos anhelos. Estos cambios de hecho traen consigo una visión diferente acerca de la conformación familiar en donde tener y criar hijos pasa a un segundo plano, con los efectos que tiene en materia demográfica y de consumo, factores a tener en cuenta para el rediseño de productos, canales de venta y para la contratación laboral.

El salario emocional como componente de bienestar laboral.

El salario emocional, es un componente fundamental para mantener vivo el sentido de pertenencia por la empresa, el compromiso por lo que hacemos, esto contrario a los cambios generacionales, son un factor a destacar de nuestra empresa, pues su ambiente laboral hace que quien llegue quiera quedarse y no irse, así como también el que otros

quieran pertenecer a esta gran empresa, a la que llamamos la familia Cotrafa Social, hecho que sin duda es ganador desde cualquier punto de vista, pues esta es una empresa que dentro del gremio goza de una excelente reputación, no solo por sus beneficios salariales sino por la tranquilidad, el respeto, los principios y valores que sus empleados profesan, razón suficiente para que desde el área administrativa y financiera se esté trabajando en la promoción de herramientas y mecanismos que le sirven para hacer visibles todos aquellos incentivos que le empresa entrega por mera liberalidad a nuestros empleados como beneficios extrasalariales (prima extra legal de navidad, auxilio para lentes, prima extra legal de antigüedad, así como un sin número de capacitaciones dirigidas no solo al personal directivo, sino a todos los empleados; enfocada en transmitir elementos diferenciadores entre lo operativo y lo directivo, pero con elementos clave en su formación como la atención y el servicio al cliente, la transformación digital, interacción con los nuevos mercados y el liderazgo, pues empleados capacitados, son empleados eficientes.

Dentro de este proceso de crecimiento personal y laboral encontramos:

Acompañamiento psicológico a los empleados y sus familias

Parte de estos beneficios, tienen que ver con el acompañamiento a nuestro personal en momentos difíciles como el duelo por la pérdida de sus seres queridos o su mascota, dificultades económicas o familiares, acompañamiento que se ha logrado a través de nuestro grupo de psicólogos, quienes permanentemente se encuentran con la mayor disposición de intervenir en momentos de crisis. Con estos acompañamientos dirigidos a los empleados y sus familias, buscamos fomentar su bienestar emocional y mental. Al ofrecer apoyo psicológico, pretendemos ayudar a los empleados a gestionar el estrés y los desafíos emocionales, lo que no solo optimiza su desempeño laboral, sino que también fortalece su bienestar personal y mejora las relaciones familiares, permitiéndoles enfrentar mejor los retos tanto en el trabajo como en su vida cotidiana. De este modo, aspiramos a crear un ambiente laboral positivo y a reflejar el compromiso de la empresa con la salud integral de sus colaboradores.

Talleres de manejo de emociones

A través de estos talleres, se busca profundizar en la comprensión de nuestras propias emociones y fortalecer la capacidad para reconocer las emociones de los demás, promoviendo así una convivencia más respetuosa y positiva. Estos talleres tienen como objetivo enfocarse en fomentar una mayor empatía y desarrollar la capacidad para gestionar las emociones de manera constructiva, lo que favorece la creación de un ambiente más armonioso, tanto en el ámbito personal como laboral.

Excelencia en el servicio

En la actualidad, los clientes son cada vez más exigentes, lo que hace necesario desarrollar una cultura del servicio que permita a las organizaciones establecer relaciones de valor a largo plazo. Este curso tenía como objetivo que los empleados reconocieran el servicio como una habilidad clave que facilita procesos comunicativos efectivos y memorables en los ámbitos personales, sociales y laborales. A través de una metodología experiencial, nos enfocamos en que los empleados desarrollen compromiso, excelencia y dedicación, contribuyendo así a la creación de un servicio de calidad.

Habilidades para el liderazgo

En este programa, los empleados exploraron conceptos esenciales del liderazgo, como la comunicación efectiva, la toma de decisiones estratégicas y la gestión de equipos motivados. A lo largo del curso, adquirieron habilidades claves para identificar y resolver conflictos, desarrollar la autoconciencia y aplicar técnicas de liderazgo adaptativas; su objetivo fundamental es comprender los conceptos fundamentales del liderazgo y su importancia en el entorno profesional, brindando a los empleados herramientas prácticas para fortalecer su desempeño y capacidad de liderar en diversos contextos laborales.

Jornada del conocimiento

La Jornada del Conocimiento busca fortalecer la comprensión de los procesos y funciones de cada área en Cotrafa Social, promoviendo el trabajo en equipo y el impacto positivo entre

colaboradores. A través de actividades didácticas y creativas, los participantes exploran, de manera dinámica, el funcionamiento de la empresa y el rol de cada uno en su operación.

Esta iniciativa fomenta la comunicación abierta, la colaboración y una cultura organizacional basada en el respeto y la equidad. Además, facilita la resolución de conflictos, asegura el cumplimiento de normativas laborales y refuerza el compromiso y la satisfacción del equipo.

En cuanto al tema salarial, dadas las condiciones económicas del país; Cotrafa Social para el año 2024, realizó un incremento salarial, teniendo en cuenta el salario con el que finalizó el año 2023, estos incrementos se dieron del 11%, sin dejar de incluir todos los beneficios extralegales que se otorgan de manera general a todos los empleados.

PROGRAMA DE BENEFICIOS EMPLEADOS 2024		
BENEFICIO	PERSONAL BENEFICIADO	INVERSIÓN
Prima de Vacaciones	81	145.114.034
Prima extralegal de navidad	132	336.821.802
Auxilio de anteojos	16	8.306.000
Prima de Antigüedad	11	15.471.501
Auxilio por Maternidad	4	520.000
Seguro de Vida Voluntario	139	24.548.089
Fondo Destinar	66	81.329.535
Intereses subsidiados créditos de vivienda	11	25.210.015
Educación	2	2.100.086
Gimnasio	27	5.580.000
TOTAL		645.001.062

Finalizamos el 2024 con la palabra *resignificación*, apostando a un 2025 con un ambiente laboral enfocado en la educación y la innovación. Este enfoque implica reinterpretar experiencias, transformando desafíos en oportunidades de crecimiento.

Crecemos con nuestra gente, impulsando la formación, la innovación y el desarrollo, elementos clave para construir un futuro sostenible. Este proceso de resignificación nos

permite aprender de lo vivido, adaptarnos y fortalecer una cultura laboral que favorezca el empoderamiento y la resiliencia, avanzando juntos hacia nuevas metas.

El uso de la inteligencia artificial en el trabajo

La inteligencia artificial (IA) ha dejado de ser un pensamiento o un sueño que solo se encuentra en las películas futuristas y los libros de ciencia ficción, y hoy en día es una realidad que viene transformando la forma de cómo nos comunicamos e interactuamos con las demás personas alrededor del mundo y es un cambio evidente que ha beneficiado a millones de personas, y revolucionado los diferentes mercados e industrias.

La inteligencia artificial y las aplicaciones tecnológicas, se han convertido en una herramienta que actualmente acerca a las personas y mejora los procesos, por cuanto produce resultados más rápidos y permite una atención inmediata en el acceso a productos y servicios que antes no se pensaba que existían.

Uno de los logros más destacados del uso de la IA en el cumplimiento de nuestra promesa comercial, es el Servicio al cliente, mediante la utilización de herramientas como los chatbots y asistentes virtuales basados en IA que mejoran la atención a nuestros clientes proporcionándoles respuestas rápidas y precisas a sus dudas e inquietudes y a cualquier necesidad que deba ser cubierta por Cotrafa Social.

Beneficios de la IA

Eficiencia: La automatización e intervención en los procesos y procedimientos operativos, aumenta la productividad y ahorran tiempo.

Personalización: La IA ofrece experiencias independientes, sin dejar de lado la atención personalizada.

Análisis de información e innovación: La IA permite consolidar y segregar información, prima para la creación de nuevas aplicaciones digitales y tecnológicas, que le son útiles a la empresa para crear sus propios desarrollos, y más importante aún, esto le permite innovar en productos y servicios.

Para sacarle el mayor provecho a la IA, Cotrafa Social viene fortaleciendo su estrategia digital de herramientas y Marketing Digital, consolidándose día a día en las redes sociales

como whatsapp, Facebook, TikTok e Instagram, y el manejo de los datos, como el principio de una inmersión en la utilización de las herramientas y oportunidades que nos ofrece la IA, sin dejar de lado que lo más importante para nosotros son las personas y con el fin de volverlo un recurso útil para el desarrollo de nuestras campañas de actualización de datos, posicionamiento de productos nuevos y existentes, logrando una interacción dinámica con nuestros clientes, ofreciendo una experiencia innovadora, que le permite a Cotrafa Social continuar posicionando su marca en el mercado.

Hablar de la IA y el Marketing Digital, también implica, tener una interacción clara entre la herramienta y el empleado, pues debe entenderse que la IA y el Marketing Digital potencializan ciertas habilidades, pero de una u otra manera, se debe ser responsable en su uso, por cuanto estas, podrían llegar a restringir o de algún modo limitar otras habilidades, capacidades intelectuales y destrezas de los empleados, por ello, es conveniente que siempre que se desarrollen actividades en donde intervenga la IA, se realice un análisis, tanto de los efectos positivos, como de posibles impactos negativos, los cuales seguramente la IA por sí sola no tiene en cuenta, como lo son los criterios de expertos, que son criterios subjetivos y de gran valor para la toma de decisiones, así como la posibilidad de fomentar ideas propias, ya que la dependencia de este tipo de tecnología, si no es bien administrada, puede representar un riesgo a corto o largo plazo para la cultura organizacional, pues su utilización siempre debe ser adecuada y supervisada y sobre todo, debe ser utilizada con responsabilidad organizacional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG -SST

El sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, se ha convertido en una de las gestiones de riesgo más esenciales de una empresa, para la mejora continua y la protección de los trabajadores, independiente de su forma de contratación, es por ello que el sistema de SGSST vela por que se trabaje continuamente en brindar las mejores condiciones laborales, promoviendo prácticas que beneficien a los empleados y que garanticen para un bienestar físico, mental y social.

Teniendo en cuenta los diferentes escenarios de trabajo que pueden afectar de forma positiva o negativa las condiciones laborales de los empleados, en Cotrafa Social, desarrollamos anualmente un plan de capacitaciones, con el liderazgo de todos los comités de trabajo (Copasst, Convivencia, Brigada de Emergencia, Plan Estratégico de Seguridad Vial

, Gestión Ambiental); logrando una participación activa de todos los empleados en las diferentes sedes.

Para la vigencia del periodo 2024 se cumplió con el 83% de las actividades planeadas, con el fin de mejorar las condiciones de salud, realizando actividades de prevención y control de riesgos laborales, de manera que se promueva el bienestar y la productividad de la empresa.

El personal fue capacitado en los siguientes temas:

- Actividades Lúdicas en Prevención de Caídas a nivel.
- Socialización del Manual de Convivencia.
- Hábitos saludables, Riesgo Cardiovascular.
- Autocuidado de las manos.
- Manejo de Emociones.
- Higiene Postural.
- Resolución de Conflictos.
- Jornada de Donación de Sangre.
- Prevención de Accidentalidad

Para el mes de enero de 2025, y con el acompañamiento de la ARL, Equidad Seguros, se realizó la Autoevaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante formato establecido por el Ministerio de Trabajo en la Resolución 0312 de 2019, obteniendo como resultado el 89.75% en implementación y ejecución, interpretado como un resultado aceptable, de igual manera se propusieron actividades integrales, con el fin de mantener la mejora continua del sistema y ejecutar todas aquellas actividades que permitan alcanzar un resultado del 100% del SGSST.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con el que cuenta Cotrafa Social, le ha permitido mejorar el desempeño de nuestros procesos, asegurando el cumplimiento de la normatividad y las políticas internas y externas aplicables a nuestros procedimientos en la prestación de nuestros servicios, siempre enfocada en la satisfacción del cliente y en razón de ello, el sistema de Gestión de Calidad nos encamina hacia la mejora continua y permanente, con el objetivo claro de alcanzar siempre la excelencia

En este punto, podemos ver la información detallada de las actividades realizadas en el marco de la gestión organizacional.

Mejoramiento y Optimización de Procesos

- Actualización de manuales, procedimientos y normativas internas para fortalecer la operatividad de la organización.
- La digitalización y optimización de procesos clave, como la facturación electrónica y la gestión contable, garantizando el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa.

Innovación y Transformación Digital

- Avances en la implementación del proyecto “Transformación Digital”, enfocado en la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental.
- Optimización del sistema de ventas digitales, permitiendo a los clientes acceder a los servicios de manera ágil y segura.

Control de Calidad y Gestión Operativa

- Consolidar los procesos de control de calidad, limpieza y desinfección de espacios, asegurando el cumplimiento de estándares en la prestación de servicios.
- Implementación de herramientas para la gestión eficiente de la información y la seguridad operativa.

Gestión del Talento Humano

- Ajuste de los manuales de funciones, perfiles de cargo y competencias, en coordinación con los directores de área, con el fin de fortalecer el desarrollo organizacional.
- Desarrollo de estrategias para mejorar la capacitación y el desempeño del personal.

Estas acciones reflejan el compromiso de la organización con la excelencia, la innovación y la mejora continua en la prestación de sus servicios.

SARLAFT - CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA

El presente informe tiene como objetivo exponer la gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) en la organización durante el año 2024. Se presentan los avances, controles implementados, resultados

obtenidos y retos identificados en el cumplimiento de la normativa vigente y la mitigación de riesgos asociados.

Durante el 2024, la empresa ha continuado su alineación con las normativas expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y otros entes regulatorios, y las recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional). Se han realizado ajustes en las políticas internas para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos normativos.

Durante el periodo, se fortalecieron los siguientes controles:

- **Debida diligencia y conocimiento del cliente:** Se realizaron mejoras en la verificación de información y en el monitoreo de operaciones inusuales y sospechosas.
- Consulta en listas restrictivas y vinculantes.
- **Capacitación:** Se llevaron a cabo sesiones de formación para colaboradores sobre prevención de LA/FT, con una participación del 90% del personal.
- **Reportes a la UIAF:** Se enviaron los reportes de transacciones, operaciones sospechosas, tarjetas y productos, en los plazos establecidos.

Resultados y Estadísticas (listas restrictivas y vinculantes).

- Total de clientes analizados: 99.078
- Operaciones inusuales detectadas: 0.
- Reportes ROS enviados: 0.
- Transacciones en efectivo monitoreadas: 68.071.
- Sanciones o incumplimientos: Ninguno.

Retos y Plan de Acción para 2025

Teniendo en cuenta los métodos más comunes utilizados para el LA/FT y las nuevas tipologías de delitos fuentes, para 2025 Cotrafa Social tiene estructurado un plan a desarrollar que le permita.

Actualizar el sistema SARLAFT conforme la normatividad y los riesgos propios de la actividad económica y el objeto social que desarrolla, así como también:

- Fortalecer la tecnología de análisis de datos para mejorar la detección de operaciones sospechosas y transacciones.

- Implementar nuevas metodologías para la segmentación de factores de riesgo.
- Seguir mejorando la debida diligencia en la vinculación de clientes y terceros.

El 2024 fue un año de avances significativos en la gestión del SARLAFT, con el fortalecimiento de controles y un alto grado de cumplimiento normativo, logrando una detección efectiva de posibles riesgos y se mejoraron los mecanismos de prevención, con miras a seguir optimizando el sistema en el 2025.

IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RIESGOS - CIRCULAR CONTABLE Y FINANCIERA – SUPERSOLIDARIA.

Con la implementación de los diferentes sistemas de riesgos de Cotrafa Social, se ha logrado obtener una cultura de riesgo, dado que la entidad ya no solo habla del sistema de SARLAFT, como único riesgo al cual estamos expuestos y obligados a administrar o prevenir, pues actualmente todos los empleados hablan de un sistema integrado de administración de riesgos SIAR, en los cuales se incluyen el riesgo SARO, el riesgo de Mercado SARM, el riesgo de liquidez SARL y las Políticas de riesgos de crédito SARC.

Desde la implementación de estos sistemas de riesgos, los cambios en materia de identificación de riesgos, en controles, en la medición de riesgos, y en los respectivos monitoreos, se puede notar la eficacia del conocimiento y la experiencia adquirida para afrontar situaciones de riesgo y evitar que riesgos de todo tipo puedan materializarse y generar pérdidas tanto económicas como reputacionales a la entidad, ya que la forma en cómo los empleados afrontan circunstancias de riesgo, son la prueba de que son sistemas de gestión de riesgos definitivamente útiles para proteger a la organización. Otro factor importante es la divulgación y la capacitación de la normatividad de cada uno de estos riesgos emanados de la Circular Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria – SUPERSOLIDARIA.

En cuanto a la evaluación en el perfil de riesgos, Cotrafa Social se encuentra alineada como una entidad de riesgo moderado, dado que desde la metodología aplicada para cada sistema, se puede observar que partiendo del riesgo inherente, pasando por sus controles hasta llegar al riesgo residual, dan como resultado, una entidad expuesta a un riesgo moderado, dado que no se presentan eventos de riesgo que se salgan de las esferas del control estipulados en las políticas de cada riesgo, lo que sin duda alguna permite mantener a la entidad protegida desde

la prevención del riesgo, pasando por la detección de los mismos, corrigiendo situaciones de riesgo que la puedan afectar su imagen y su estabilidad económica .

AUDITORÍA INTERNA

Durante el año 2024, la labor de la Auditoría Interna se centró en fortalecer la gestión de riesgos dentro de la organización, alineándose con los requerimientos normativos y las directrices de la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como con los objetivos estratégicos establecidos por la alta dirección. La Auditoría Interna desempeña un papel clave en la identificación, evaluación, monitoreo y mitigación de riesgos, garantizando que los procesos de la organización se ejecutarán de manera eficiente y segura, así:

En la Gestión de riesgos, la Auditoría Interna contribuyó al fortalecimiento del sistema integral de administración de riesgos, asegurando que se identificaran y gestionaran adecuadamente los riesgos operativos y financieros. Se desarrollaron metodologías para la evaluación y monitoreo de riesgos, y se establecieron medidas para mitigar posibles impactos en los procesos clave de la organización.

Un aspecto esencial fue la promoción de una cultura organizacional orientada a la autogestión del riesgo. A través del acompañamiento continuo en cada una de las áreas y a los líderes de riesgo, la Auditoría Interna apoyó a los distintos equipos en la implementación de controles dentro de sus actividades diarias, favoreciendo la adopción de buenas prácticas de gestión de riesgos.

En el marco del proceso de transformación digital de Cotrafa Social, la Auditoría Interna tuvo un rol importante en la integración de tecnologías para la mejora de la gestión de riesgos. Se implementaron herramientas digitales que permitieron un mejor seguimiento y análisis de los riesgos, facilitando la toma de decisiones en tiempo real.

Además, la Auditoría Interna evalúa continuamente la efectividad de los controles internos, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas. Esta evaluación estuvo dirigida a optimizar los procesos operativos, contables y financieros, asegurando el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, así como de la normatividad aplicable a la organización.

La administración atendió e implementó un alto porcentaje de las recomendaciones propuestas por la auditoría interna, lo que permitió una mejora sustancial en la gestión de riesgos y el control interno. A través de un proceso continuo de revisión y retroalimentación. Gracias a este compromiso, Cotrafa Social ha logrado fortalecer su estructura de control interno, brindando mayor confianza a todos nuestros grupos de interés y mejorando la capacidad de la organización para gestionar sus riesgos de manera proactiva.

PROYECTO MIRADOR DE AVELLANEDA



Cotrafa Social y AEI Constructores SAS, iniciaron el desarrollo del proyecto de vivienda VIS “*Mirador de Avellaneda*” en el municipio de Bello, un proyecto que sigue siendo un referente en la oferta de viviendas para familias de escasos recursos, este proyecto está compuesto por dos torres, cada una con 300 apartamentos, para un total de 600 unidades inmobiliarias, destinadas a ofrecer viviendas de calidad y a precios accesibles.

Este proyecto se mantiene dentro del portafolio de productos y servicios de Cotrafa Social, con el objetivo de contribuir a que las familias del área metropolitana puedan acceder a la vivienda propia, con un enfoque en la dignidad y calidad de vida de las familias. Esta iniciativa persiste con la determinación de ser un modelo de vivienda VIS (Vivienda de Interés Social) proyectando las mejores características del mercado inmobiliario.

El propósito principal del proyecto “*Mirador de Avellaneda*” sigue siendo el mismo: atender a las necesidades de vivienda de las familias con menos recursos. El modelo del proyecto “*Mirador de Avellaneda*” ha sido estructurado para acceder a subsidios gubernamentales, que ofrecen alivios significativos para los compradores. Además, el proyecto se sigue beneficiando de los subsidios otorgados por las cajas de compensación familiar, lo que hace que las condiciones financieras y de pago sean más accesibles lo que permite que un número más amplio de familias accedan a este sueño. En este sentido, “*Mirador de Avellaneda*” continúa ofreciendo apartamentos a familias cuyos ingresos en su mayoría son de hasta 2 SMMLV, con la posibilidad de recibir subsidios de hasta 50 SMMLV.

De esta manera el proyecto “*Mirador de Avellaneda*” presenta un enfoque que es clave para la integración de las políticas públicas en el acceso a la vivienda digna, así como la responsabilidad social empresarial que Cotrafa Social sigue promoviendo.

Ajustes en estrategias de ventas de vivienda y gestión ante el entorno actual:

Cambios en las políticas de vivienda del gobierno:

En los últimos años, las políticas de vivienda en Colombia han experimentado modificaciones, especialmente con el cambio de gobierno y el enfoque renovado en las áreas de subsidios y financiación, y aunque los subsidios para vivienda de interés social como el de Caja de Compensación Familiar CCF, continúan vigentes, es importante destacar que el gobierno actual ha optado por redefinir ciertos criterios de elegibilidad, aumentando las exigencias sobre el perfil de los beneficiarios y para este momento no hay certeza que el subsidio de “Mi Casa Ya” continúe.

Por esta razón, Cotrafa Social ha actualizado su estrategia de ventas y enfoque hacia nuevos segmentos de la población, buscando siempre asegurar que las familias más necesitadas puedan acceder a estas viviendas; esto incluye la intensificación de alianzas empresariales y empresas del sector cooperativo, para asegurar que los posibles compradores se beneficien de los subsidios vigentes, optimizando la gestión administrativa para facilitar el acceso a estos beneficios.

El impacto de la economía nacional:

A nivel macroeconómico, la economía en Colombia presentó desafíos para el sector inmobiliario, con un aumento de las tasas de interés y una inflación elevada que afectó el poder adquisitivo de los colombianos. Estos factores impactan directamente las ventas de proyectos como “*Mirador de Avellaneda*”, sin embargo, muchas condiciones han mejorado y además Cotrafa Social ha implementado medidas estratégicas para adaptarse a estos cambios, incluyendo la reestructuración de las condiciones de financiación, ofreciendo tasas más competitivas y plazos más largos para que las familias puedan seguir accediendo al proyecto.

La innovación y diferenciación en el proyecto:

Para hacer frente a los retos del mercado, Cotrafa Social ha trabajado en la innovación dentro del proyecto “*Mirador de Avellaneda*”, integrando aspectos diferenciadores en las viviendas. Esto incluye estrategias de marketing y promoción más agresivas en redes sociales y medios digitales, para captar la atención de nuevos interesados y promover la venta a través de canales en línea, además, en este último año se ha incrementado la presencia de servicios complementarios, como opciones de asesoría financiera personalizada, que permitan orientar a los compradores sobre las opciones más viables de financiación, y cómo hacer uso de los diferentes subsidios.

Así las cosas, el proyecto “*Mirador de Avellaneda*” sigue siendo una prioridad para Cotrafa Social, cuyo objetivo es brindar a las familias más necesitadas del municipio de Bello y el área metropolitana, la oportunidad de tener acceso a una vivienda digna, mediante la actualización de sus estrategias de ventas, adaptación a las políticas gubernamentales y el entorno económico, centrándose en la innovación y avanzando hacia el éxito de este proyecto, brindando soluciones habitacionales accesibles y de calidad.

Requerimientos judiciales y órganos de Vigilancia y Control

Actualmente Cotrafa Social no tiene en curso ningún trámite o proceso jurídico a favor o en contra que pueda poner en dificultades a la Entidad desde el punto vista financiero o que a su vez coloque en riesgo la estabilidad del patrimonio de su Asociado. Igualmente, a la fecha no se encuentra atendiendo ningún requerimiento por organismos de vigilancia del Estado

por actos ilegales que puedan comprometer su patrimonio o coloque en riesgo de continuidad el negocio de la Organización, así como tampoco se han presentado acontecimientos relevantes que no se encuentren contractualmente formalizados y que lleven a la entidad a generar incertidumbre en cuanto a liquidación, exigibilidad de pólizas y garantías, reclamaciones, etc.

Concordante con la estabilidad jurídica de la organización, se hace relevante el hecho que a la fecha Cotrafa Social no presenta eventos, solicitudes o requerimientos vigentes por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria., de igual forma, Cotrafa Social no cuenta con procesos ante las instancias judiciales en favor o en contra, que la comprometan ante su Asociado, empleados, exempleados y/o terceros, de ninguna manera o que a razón de ello se deban reconocer cifras en contra.

Alianzas que benefician a la comunidad.

Dentro del marco de los proyectos de gestión social, Cotrafa Social en 2024, logró realizar una alianza con la Institución Universitaria Marco Fidel Suarez, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, el Municipio de Bello, el SENA y líderes del sector textil y de Confección del municipio de Bello, quienes en un principio tocaron las puertas de Cotrafa Social, buscando la oportunidad de crear una alianza estratégica que les permitiera capacitar personal para la industria de la confección, teniendo en cuenta que actualmente existe una gran demanda de mano de obra calificada en este sector productivo, y es por ello, que Cotrafa Social se dio a la tarea de apropiarse de esta gestión, materializando y haciendo realidad este sueño de formar personas, en su mayoría a mujeres cabeza de hogar y de escasos recursos del municipio, lo que permitió certificar en 2024 a más de 100 mujeres, y lo mejor de todo este proceso, es que estas mujeres terminan su formación y de inmediato tienen asegurada su vinculación al sector productivo de la confección, vale la pena destacar, que Cotrafa Social se siente orgulloso de ser parte de este proyecto, el cual se espera continúe desarrollándose por muchos años más.

El deporte como parte una forma de aportarle a la juventud.

Apostarle a la juventud, siempre ha sido una meta de Cotrafa Social, y es por ello que, en 2024 Cotrafa Social decidió apostarle al ciclismo juvenil, un deporte que en los últimos años viene ganando mucho terreno como deporte a nivel nacional e internacional. Esta apuesta

se viene materializando con el patrocinio de un equipo sub 23 de ciclismo que lleva por nombre (Cotrafa Social - Bielás de Occidente), en su mayoría conformado por jóvenes entre 20 y 25 años de edad, con una característica en particular, son jóvenes de escasos recursos que están llenos de sueños, ganas de superarse, construir una carrera deportiva y cumplir todas sus metas personales, familiares y profesionales, y sin duda alguna, Cotrafa Social continuara aportando su granito de arena, para que estos jóvenes puedan llegar a la meta, pedalazo a pedalazo.

GESTIÓN COMERCIAL



Para el año 2024, se estableció una meta de 48.000 afiliados para los planes de previsión equifal, un crecimiento del 14% aproximado en la base de afiliados, se detalla la información de algunos acontecimientos comerciales en el transcurso del año 2024:

En el desarrollo de las actividades, se establecieron periodos de contratación y reclutamiento del equipo comercial, asesores y ejecutivos comerciales, logrando completar cada equipo (Centro, Norte y Oriente).

El reto de la transformación digital en el área comercial ahora es una realidad, la digitalización de procesos como las afiliaciones digitales para asesores y ejecutivos, marcan una nueva historia en la dirección comercial. Procesos ágiles, sin formatos e impresiones físicas logran una **transacción 100% digital** que aporta al medio ambiente, a la experiencia cliente y son eficientes. Este proceso está brindando resultados de forma acelerada.

Como se expresó con anterioridad la alta rotación y la dificultad para reclutar personal han implicado mantener procesos de selección continua y poder así tener equipos completos, objetivo parcialmente logrado por las razones ya expuestas.

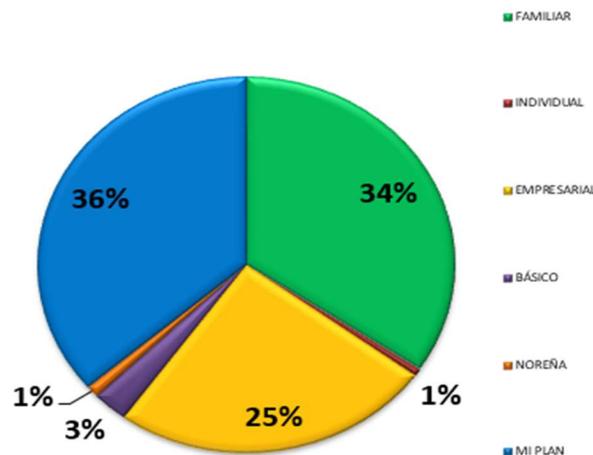
Hoy se encuentra consolidado el equipo de Ejecutivos comerciales, ahora contamos con un equipo consolidado que busca cumplir con las metas y estrategias diseñadas para las empresas.

La consolidación del equipo busca el fortalecimiento del área comercial con el personal vinculado a Cotrafa Social, hoy la propuesta de valor que desarrollaremos en el 2025 es que cada persona del equipo logre el cumplimiento de sus objetivos personales y colectivos, que cada empleado vea a Cotrafa Social como el recurso estable y principal para lograrlo. Hoy trabajamos desde el ser con cada empleado, conocer sus sueños y metas y acompañarlos en el desarrollo de ellas.

Todos los factores internos y externos que afectan nuestra actividad comercial expuestos en la parte inicial de este informe son la materia prima para reinventar nuestros modelos y así poder seguir garantizando el crecimiento y la sostenibilidad de la entidad.

Los resultados obtenidos en el año 2024 se dieron de la siguiente manera, obtuvimos un crecimiento neto aproximado del **1.82%** para un total de **359.737** afiliados con respecto al 2023 que fue de 353.317 afiliados, con un crecimiento en afiliados de 6.420, este crecimiento está distribuido en las siguientes membresías del portafolio de servicios.

COMPOSICIÓN SERVICIO EXEQUIAL MES DE DICIEMBRE DE 2024



Las estrategias comerciales aplicadas para el cumplimiento de la meta, en las cuales se ejecutaron las rutas comerciales, algunas tomas, visita más constante a las oficinas de la cooperativa financiera Cotrafa, fuente importante de crecimiento de afiliados y asociados, la visita a microempresas y demás, demostraron una alta preferencia de las personas por el plan exequial “Mi plan”, el número de contratos de planes familiares y mi plan, la facilidad al acceso de la tarifa de mi plan, el crecimiento en la venta de los planes global y las membresías, las personas ahora ven como una oportunidad grande y favorable la adquisición de este plan para sus familiares en el exterior. Mi plan se ubica como el plan preferido por las familias, el estrato socioeconómico de los clientes toma este plan como cobertura para su familia.

La apertura de convenios para este año 2024 fue de 15 convenios empresariales, entre los que se pueden destacar la apertura del convenio con **“Coopimar (Cooperativa Industrial Marinilla Cooperativa de Trabajo Asociado)”** y **Cooperativa Integral Siembra.**

Empresarial

Cerramos el año con 75.096 afiliados en el ramo empresarial sin incluir los asociados de Cotrafa Financiera, que corresponde un crecimiento de 586 afiliados, es decir, un porcentaje del 1% frente al año 2023. Se logra ver en estos resultados que el mercado de planes empresariales aumenta un porcentaje respecto al 2023 y que seguirá en incremento. Aunque el crecimiento no es significativo, si es importante acotar que esta cifra fue impactada por los retiros que aproximadamente fueron del orden de 18.000 en este segmento.

En los planes **personales** la gestión realizada por los equipos de asesores comerciales, estos con el acompañamiento de los coordinadores y presentaron una ejecución comercial así:

Para el año 2023 terminamos con 278.807 afiliados a planes personales, en diciembre del 2024 terminamos con 284.641, con un crecimiento de 5.834 afiliados, un porcentaje 2.09% de crecimiento.

El número de afiliados ingresados para el 2024 fue de **36.915** afiliados correspondiente a un cumplimiento del 78%

AFILIACIONES 2024	INACTIVOS 2024	NETOS 2024
36.915	31.614	5.301
AFILIACIONES FAMILIAR 2024	INACTIVOS FAMILIAR 2024	NETOS FAMILIAR 2024
19.126	13.379	5.747
AFILIACIONES EMPRESARIAL 2024	INACTIVOS EMPRESARIAL 2024	NETOS EMPRESARIAL 2024
17.789	18.235	-446

Como podemos observar en el cuadro hemos hecho una buena gestión comercial que fuera de verse afectada por los factores políticos y económicos en el país en general, también las familias se afectan, el empleo y las condiciones de las familias han incidido en la gran cantidad de retiros que afectan el crecimiento esperado.

Turismo

Nuestro centro vacacional LA PENÍNSULA, la ocupación sigue siendo alta y los resultados son cada vez más satisfactorios, en el año 2024 se registraron 848 reservas, con un total de ventas de \$ **347.671.966** segregados así: Alojamiento \$ **300.652.030**, alimentación: \$ **18.522.000** y días de sol \$ **28.497.936**

AÑO	RESERVAS	N° CLIENTES	ALOJAMIENTO	ALIMENTACIÓN	TOTAL VENTAS
2.024	848	3.282	\$ 300.652.030	\$ 18.522.000	\$ 319.174.030

VENTAS DIA DE SOL	N° CLIENTES	VALOR
	193	\$ 28.497.936

En el 2024 el centro vacacional estrena lancha, esto nos llena de orgullo para Cotrafa Social, el interés de las familias, afiliados y particular para disfrutar de este servicio va en incremento en cada reserva.

Vivienda

Nuestro proyecto mirador de avellaneda, es un pilar clave para Cotrafa Social, el acompañamiento realizado y focalizado con el equipo comercial en el año 2024, trajo buenos resultados para la estrategia, en el 2024 se condiciona la comisión comercial con un modelo sostenible que integre comisiones por ventas de membresías y apartamentos.

Resumen de ventas equipo comercial en el año 2024:

MES	REFERIDOS	VENTAS
ENERO	21	0
FEBRERO	108	4
MARZO	49	4
ABRIL	17	1
MAYO	7	2
JUNIO	16	2
JULIO	14	0
AGOSTO	14	1
SEPTIEMBRE	26	1
OCTUBRE	35	12
NOVIEMBRE	27	4
DICIEMBRE	16	3
TOTAL	350	34

GESTIÓN DE SERVICIOS

En Cotrafa Social, comprendemos que la vida se manifiesta en cada instante, y por ello, nuestro compromiso es acompañar a nuestros afiliados y a sus familias en todas las etapas de su vida, incluyendo el difícil momento de la despedida de sus seres queridos.

A lo largo del año 2024, nos esforzamos por brindar un servicio funerario integral y de calidad, que no solo cumpliera con las expectativas de nuestros afiliados, sino que las superará. Para lograrlo, invertimos en tecnología implementando la velación virtual en nuestras salas de velación de bello, con el objetivo de ofrecer un servicio más eficiente, cómodo y respetuoso.

En Cotrafa Social, creemos que el acompañamiento a las familias en duelo es fundamental. Por eso, no solo nos enfocamos en la prestación del servicio funerario, sino que también brindamos apoyo emocional a nuestros afiliados y a sus familias. Contamos con un equipo de profesionales especializados en el acompañamiento al duelo, que están disponibles para brindar soporte y contención a quienes lo necesiten.

Nuestro compromiso con la calidad y la excelencia nos ha permitido consolidarnos como una de las mejores prestadoras de servicios funerarios en Antioquia. Sin embargo, no nos

30

conformamos con lo logrado y seguimos trabajando para mejorar y ampliar nuestros servicios, con el objetivo de seguir siendo la opción preferida de nuestros afiliados y sus familias en el momento del fallecimiento de sus seres queridos.

La calidez y profesionalismo del equipo humano de Cotrafa Social han sido fundamentales para garantizar que cada servicio se preste con la máxima sensibilidad y dedicación. Un equipo comprometido y altamente capacitado, comprende la importancia de ofrecer un servicio cercano y respetuoso, entendiendo que cada servicio desencadena una situación diferente y buscando siempre proporcionar un apoyo integral a las familias en estos momentos tan difíciles e importantes.

Con el objetivo de mejorar nuestro servicio, en mayo adquirimos una camioneta Traverse para nuestra flota de vehículos. Esta camioneta, moderna y apropiada para nuestros servicios, fue modificada para poder cumplir con su propósito de prestar servicios funerarios.

La búsqueda constante de eficiencia en los costos y el uso responsable de los recursos económicos han sido fundamentales para que Cotrafa Social mantenga su infraestructura en condiciones óptimas. Esto nos ha permitido continuar ofreciendo servicios funerarios de alta calidad y mantener nuestra posición como referentes en el mercado.

En 2024, se prestaron un total de 1.281 servicios funerarios, lo que representa una disminución del 6.15% en comparación con los 1.365 servicios de 2023. Esta disminución puede deberse a una estabilización después de varios años de haber ocurrido la pandemia y la continuidad de los tratamientos de las enfermedades que habían sido descuidadas en su momento.

A pesar de ello, seguimos superando el promedio mensual de 100 servicios, una cifra significativa comparada con el período pre pandemia. Además, hemos optimizado recursos y mejorado la eficiencia de nuestros procesos, lo que ha permitido reducir costos operativos sin afectar la calidad del servicio. El gráfico adjunto detalla el comportamiento mensual de la prestación de servicios durante el año.



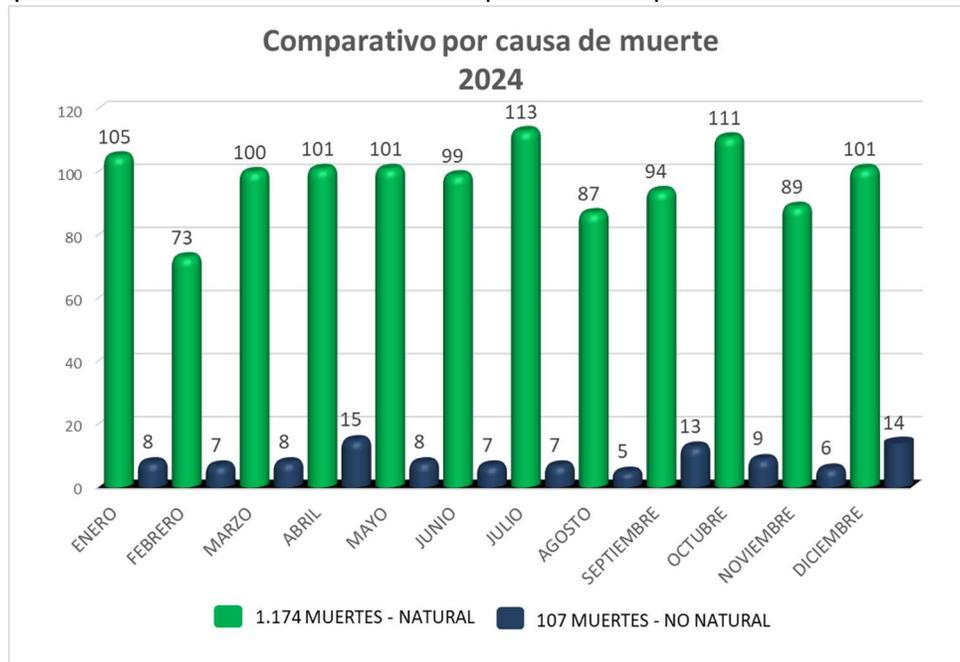
El siguiente gráfico muestra una comparación de los servicios prestados en 2024 y 2023 en nuestras diferentes sedes. La sede de Bello continúa liderando en la prestación de servicios, lo cual se alinea con nuestra mayor concentración de afiliados en el área metropolitana. Sin embargo, se observa una disminución del 3.67% en los servicios prestados en comparación con el año anterior. Esta reducción es favorable desde una perspectiva financiera, ya que implica una disminución en los costos asociados.

La oficina de Rionegro también experimentó una disminución en la prestación de servicios, con una variación negativa del 9.62%. Por otro lado, la sede de La Ceja mantuvo el mismo nivel de servicios que el año pasado.

Los servicios prestados por nuestro aliado, el grupo funerario, disminuyeron un 21.82%. Esta reducción se atribuye a la optimización de las labores de nuestro personal y recursos propios, con el objetivo de mejorar la eficiencia.



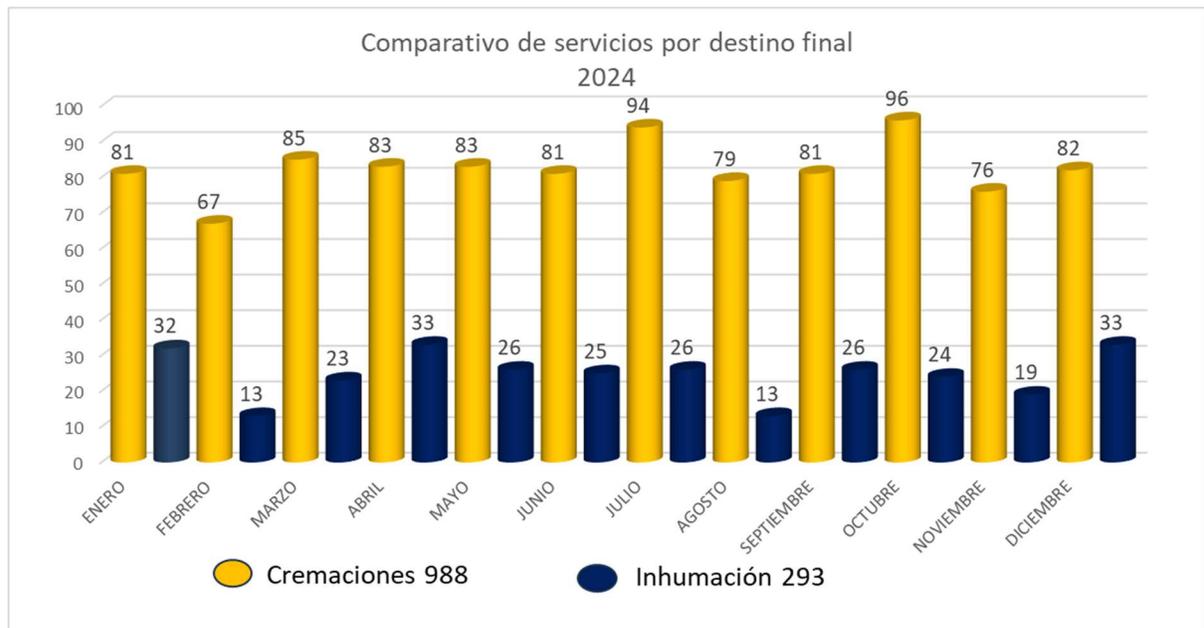
En el gráfico que se expone a continuación, les presentamos el resultado de los servicios funerarios de acuerdo a la causal de la muerte, donde se puede evidenciar que la mayor causa de muerte es natural frente a las muertes no naturales, mostrando que las personas fallecen por situaciones normales de la vida que como etapa final es el fallecimiento.



En el año 2024, se llevaron a cabo 988 cremaciones y 293 inhumaciones. Esto indica una clara preferencia por la cremación sobre la inhumación. Por cada inhumación, hubo aproximadamente 3.4 cremaciones.

La cremación se ha convertido en la opción preferida para el destino final, especialmente en las zonas urbanas de Antioquia. Esta tendencia no solo beneficia al medio ambiente al ser una alternativa más sostenible que la inhumación, sino que también impulsa la rentabilidad de Cotrafa Social debido a sus costos más bajos.

Nuestra posición como copropietarios del horno crematorio Rituales nos permite optimizar aún más los costos de cremación, lo que contribuye a nuestra eficiencia financiera. En el siguiente gráfico se podrá visualizar el comportamiento mes a mes durante el año.



Salas de velación

Las salas de velación de Cotrafa Social, un componente esencial en nuestro portafolio de servicios funerarios, brindan un espacio sereno y respetuoso tanto para nuestros afiliados como para la comunidad en general, a fin de llevar a cabo los rituales de despedida de sus seres queridos. Este espacio facilita el proceso de duelo y fortalece los lazos de nuestros

afiliados con Cotrafa Social, al proporcionar un ambiente de paz y tranquilidad, respaldado por nuestra infraestructura y un equipo humano altamente capacitado para brindar un servicio de acompañamiento y atención durante la velación o ritual de despedida.

Nuestro equipo está disponible las 24 horas del día para brindar apoyo emocional y orientación práctica en todo momento. Además de nuestras salas de velación, ofrecemos servicios de velación virtual, foto en gran formato del fallecido, arreglos florales, transmisión de la misa por nuestro canal de YouTube y servicio de coro.

Durante el año 2024, registramos un total de 478 servicios de velación propios y 502 servicios particulares a otras funerarias, lo que demuestra la alta demanda y confianza depositada en nuestras instalaciones y servicios. Con un promedio de 81 velaciones mensuales. Nos comprometemos a mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestras salas de velación y de todos nuestros servicios funerarios, para seguir siendo la mejor opción para las familias en momentos difíciles.

En la relación comercial como proveedores de servicios de velación a las otras funerarias del mercado en Bello y Oriente Antioqueño para el año 2024, se generaron ingresos por el arrendamiento de nuestras salas de velación, de acuerdo a como se visualiza en el siguiente tabla:

ARRENDAMIENTO SALAS DE COTRAFA SOCIAL A TERCEROS		
2024	BELLO	\$ 267.928.205
	ORIENTE	\$ 50.041.800
	LA CEJA	\$ 11.233.200
	TOTAL	\$ 329.203.205

En las actividades relacionadas con el acompañamiento a las personas en las cuales se involucra el equipo de psicólogos de huellas de vida, presentamos el siguiente cuadro

ACTIVIDADES REALIZADAS 2024	CANTIDAD	PERSONAS BENEFICIADAS 2024
Acompañamiento psicológico por Duelo	280	280
Contención Emocional	5	12
Rituales Huellas de Vida (Presencial/Virtual)	3	468
Charlas Empresas (Presencial/Virtual)	10	560
Eventos exaltación Huellas de Vida (Ritual y Eucaristía)	3	600
Asesoría Psicológicas	376	430
Celebraciones años de labor empleados	9	44
Grupo adulto mayor	25	850
Capacitaciones	2	48
Encuentros de duelo	4	38
TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS Y PERSONAS ATENDIDAS	717	3.330

La necesidad de apoyo en salud mental es una problemática urgente y evidente. El manejo actual de las emociones, junto con la presión social y las dificultades económicas, ha contribuido a un aumento alarmante en las tasas de suicidio en todas las edades, siendo los jóvenes una población particularmente vulnerable.

Ante esta realidad, Cotrafa Social asume el compromiso de crear espacios de participación juvenil que brinden sentido y propósito a sus vidas, con el objetivo de mitigar los factores de riesgo asociados al suicidio y fomentar el bienestar emocional de los jóvenes.

Además, es fundamental abordar el impacto del mal uso de la tecnología en la salud mental de los jóvenes. La exposición constante a estilos de vida idealizados e inalcanzables, promovidos por influencers y modelos a seguir en redes sociales, genera ansiedad, frustración y baja autoestima. Los jóvenes se ven presionados a mantener un ritmo de vida que no se ajusta a sus posibilidades económicas, lo que puede llevar a la adopción de conductas de riesgo y al deterioro de su salud mental.

Por ello, Cotrafa Social, buscará fortalecer los valores y principios fundamentales de los jóvenes, con el fin de contrarrestar la pérdida de referentes éticos y morales que puede

derivarse de la exposición a modelos de éxito basados en el consumismo y la superficialidad.

En última instancia, el objetivo es brindar a los jóvenes las herramientas necesarias para afrontar los desafíos de la vida moderna, construir una identidad sólida y desarrollar un proyecto de vida basado en valores y principios que promuevan su bienestar integral.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

En 2024, reafirmamos nuestra estrategia hacia el 2026, garantizando que cada acción realizada contribuya a la construcción de un modelo de gestión sólido, sostenible y alineado con nuestros pilares estratégicos. Durante este año, logramos avances significativos en diversos frentes, optimizando procesos, fortaleciendo nuestras relaciones estratégicas y mejorando la experiencia de nuestros afiliados.

Enfocados en la eficiencia y la innovación, impulsamos la transformación digital, promovimos el desarrollo de competencias en nuestro equipo y consolidamos alianzas clave que nos permiten seguir creciendo de manera sostenible. Estos esfuerzos reafirman nuestro compromiso con el mejoramiento operativo y la generación de valor a largo plazo para nuestros afiliados, aliados y la empresa en su conjunto.

Contexto y Enfoque Estratégico

Desarrollo Sostenible y Creación de Valor: Reafirmando Nuestra Estrategia al 2026

Evolución de la Planeación Estratégica

A lo largo de los últimos años, nuestra estrategia ha evolucionado para responder a los cambios del entorno y fortalecer nuestra capacidad de crecimiento. Hemos pasado por distintas etapas de planeación, cada una con objetivos alineados a las necesidades de la empresa y nuestros afiliados.

2016- 2017: Consolidación del modelo de gestión

Durante estos años sentamos las bases de nuestro modelo de gestión, nos enfocamos en estructurar y estandarizar los procesos internos, fortaleciendo la gestión operativa y estableciendo bases sólidas para el crecimiento de la empresa.

2018-2020: Expansión Fortalecimiento Institucional y Cambio de imagen

Durante este período, optimizamos procesos clave, ampliamos nuestra oferta de valor y fortalecimos la red de convenios estratégicos. También trabajamos en la estabilidad financiera y en la mejora de la eficiencia operativa.

En **2018**, realizamos un cambio de imagen corporativa, reforzando nuestra identidad y destacando la **importancia de la vida en cada una de sus etapas**.

Con esta transformación, asumimos un compromiso más profundo con nuestros afiliados.

- **Cuidamos la niñez**, garantizando protección y bienestar en sus primeras etapas
- **Mejoramos la juventud**, brindando herramientas y oportunidades para su crecimiento y estabilidad
- **Celebramos la adultez**, reconociendo su experiencia y asegurando bienestar y calidad de vida.

2021: Inclusión pilares transversales

En este año, redefinimos nuestra estrategia, incorporando **pilares transversales** que guían todas nuestras acciones y garantizan una gestión alineada con nuestra visión de crecimiento sostenible. Estos pilares han permitido fortalecer la eficiencia operativa, la sostenibilidad, la innovación y la generación de valor.

2021-2023: Inclusión del Valor Sostenible y Transformación Digital

Con los pilares estratégicos como base, avanzamos en la integración de la sostenibilidad como eje central de nuestra gestión. Implementamos iniciativas ambientales, tecnológicas y sociales, al tiempo que impulsamos la transformación digital para mejorar la experiencia del afiliado y optimizar la gestión operativa.



Últimos 4 años (2020-2024): Inclusión de Ecosistemas Comerciales y de Servicio al cliente

Evolucionamos nuestra estrategia hacia la creación de ecosistemas interconectados que fortalecen la relación con nuestros afiliados y aliados, implementamos:

- **Ecosistema de Servicio al cliente:** Un enfoque centrado en la experiencia de nuestros afiliados, con procesos mejorados, digitalización de servicios y un acompañamiento más ágil y eficiente
- **Ecosistema de Comunicaciones:** Canales eficientes y dinámicos que permiten una interacción más cercana y efectiva con nuestros afiliados, mejorando la difusión de información y la personalización de servicios.
- **Ecosistema Comercial:** Un modelo que potencia la generación de valor con alianzas, convenios y nuevas oportunidades de negocio.

2024-2026: Creación de Valor Sostenible, Evolución Estratégica y Reafirmación de la innovación

Este período reafirma nuestra visión de consolidar una empresa alineada con la sostenibilidad, la digitalización y el fortalecimiento del talento humano. **Reafirmamos la innovación como pilar principal**, impulsando el desarrollo de soluciones eficientes, servicios y productos innovadores y la transformación digital como ejes principales de nuestra estrategia.

Seguimos avanzando en la optimización de nuestros procesos, la evolución de nuestros modelos de atención y la consolidación de nuestras relaciones estratégicas, garantizando un modelo de gestión adaptable, eficiente y orientado al futuro.

Este recorrido evidencia nuestro crecimiento y compromiso con la mejora continua, asegurando que cada acción implementada contribuya a la consolidación de una empresa sostenible, eficiente e innovadora.

Contexto 2024

El 2024 ha sido un año clave en la consolidación de nuestra estrategia hacia el 2026. En un entorno dinámico y desafiante, marcado por cambios tecnológicos, nuevas tendencias en el mercado y la evolución de las necesidades de nuestros afiliados, hemos fortalecido nuestra capacidad de adaptación y respuesta.

Algunos factores clave que han influido en nuestra gestión durante este año incluyen:

Transformación digital: La aceleración en la adopción de herramientas tecnológicas ha impulsado la digitalización de procesos, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia de nuestros afiliados.

Evolución del mercado: La competencia y las nuevas expectativas de los consumidores han exigido una mayor personalización de los servicios, fomentando la innovación en nuestra oferta de valor.

Sostenibilidad y responsabilidad social: La creciente importancia de prácticas sostenibles nos ha llevado a reforzar iniciativas alineadas con la preservación del medio ambiente y el bienestar de nuestra comunidad.

Fortalecimiento de alianzas estratégicas: Hemos trabajado en la consolidación de relaciones con aliados claves que nos permiten ampliar el impacto de nuestros servicios y garantizar nuestra permanencia en el tiempo.

Esta evolución reafirma nuestro compromiso con la estrategia al 2026, asegurando que cada paso en el 2024 haya contribuido a una gestión sostenible y de alto impacto.

Enfoque Estratégico

En 2024, reafirmamos nuestra estrategia al 2026 a través de la consolidación de nuestros pilares **VIDA**, asegurando que cada acción realizada contribuya a un modelo de gestión sostenible, innovador y centrado en la creación de valor.

Pilares de la Estrategia VIDA:

Nuestra estrategia se articula en torno a cuatro pilares transversales que han guiado la evolución de nuestra gestión.

1. **V- Medio Ambiente:** Fomentamos prácticas sostenibles en nuestros procesos y promovemos la cultura ambiental entre nuestros empleados y afiliados.
2. **I- Innovación:** Desarrollamos nuevos procesos, productos y servicios para responder a las necesidades de nuestros afiliados y aliados.
3. **D- Desarrollo:** Priorizamos la formación y el crecimiento de nuestro equipo, alineando sus competencias con las necesidades estratégicas de la empresa.
4. **A- Alianzas:** Construimos relaciones estratégicas que nos permiten potenciar nuestra capacidad operativa y de servicio.



Objetivos Estratégicos:

Nuestros objetivos estratégicos están alineados con esta estrategia y se orientan a la generación de valor en múltiples dimensiones:

- **Un portafolio amplio y competitivo**, que responde a las necesidades de nuestros afiliados
- **Eficiencia y eficacia** en nuestros procesos, optimizando recursos y mejorando la experiencia del afiliado.
- **El desarrollo del talento humano**, promoviendo el aprendizaje continuo y fortaleciendo competencias clave.
- **La sostenibilidad financiera y la generación de valor**, garantizando ingresos que permitan el crecimiento y expansión de nuestra propuesta de valor.



A través de esta visión, hemos impulsado iniciativas clave en sostenibilidad, innovación, desarrollo organizacional y expansión de alianzas, consolidando un modelo de gestión que nos acerca a nuestras metas estratégicas al 2026.

Resultado clave del 2024

Durante el 2024, alcanzamos avances significativos en uno de nuestros pilares estratégicos, consolidando nuestro compromiso con la sostenibilidad, el desarrollo organizacional, el fortalecimiento de alianzas y convenios.

A través de iniciativas clave, optimizamos procesos, mejoramos la experiencia de nuestros afiliados y reforzamos nuestra propuesta de valor, asegurando un crecimiento alineado con nuestra estrategia hacia el 2026.

Medio Ambiente y sostenibilidad(V)

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, avanzamos en la implementación de iniciativas que reducen nuestro impacto ambiental y promueven un futuro más responsable.

- Con nuestro equipo , afrontamos el desafío de medir nuestra huella de carbono en diciembre de 2024. Con esta información, en el 2025 podremos establecer estrategias para su reducción y compensación.
- Durante todo el 2024, realizamos campañas de sensibilidad y responsabilidad ambiental, promoviendo prácticas sostenibles a nuestro interior y dentro de nuestra comunidad.
- Destinamos un día a la semana como el "Día Verde de Cotrafa Social", una iniciativa para reforzar el compromiso ambiental de nuestros colaboradores.
- Seguimos optimizando el uso de recursos, implementando prácticas más sostenibles en nuestras operaciones.

Innovación y Transformación Digital (I)

- Desarrollamos e implementamos nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia del afiliado.
- Automatizamos procesos internos, reduciendo tiempos de gestión y aumentando la eficiencia
- Seguimos potenciando la transformación digital en nuestras interacciones con afiliados

Desarrollo Organizacional y de Servicios(D)

- Optimizamos la gestión operativa para mejorar la atención al afiliado.
- Realizamos capacitaciones estratégicas para el equipo, fortaleciendo sus competencias.
- Implementamos metodologías ágiles para los proyectos, mejorando la ejecución y el seguimiento de iniciativas.
- Implementamos mejoras tecnológicas que agilizan la operación y reducen tiempos de respuesta.

- Fortalecimos nuestra capacidad de análisis y gestión de datos para una toma de decisiones más efectiva.

Alianzas Estratégicas y Expansión(A)

- Ampliamos nuestra red de convenios y aliados estratégicos, fortaleciendo nuestra propuesta de valor.
- Desarrollamos nuevas oportunidades de cooperación con empresas y entidades del sector.

De igual manera logramos avances en el cumplimiento de nuestros objetivos, alineando nuestras acciones con nuestra estrategia.

Expansión y fortalecimiento del portafolio

- Ampliamos nuestros convenios para consolidar un ecosistema sostenible de crecimiento mutuo
- Continuamos la consolidación de la membresías y nuestros beneficios, ampliando nuestro portafolio para ofrecer mayor valor y cobertura a nuestros afiliados

Desarrollo del Talento Humano y Cultura Organizacional

- Potenciamos las competencias de nuestro equipo, asegurando que cada empleado contribuya al cumplimiento de la estrategia.
- Fomentamos una cultura de aprendizaje continuo, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Gestión Operativa

Servicio al cliente, Telemarketing y Comunicaciones

En el 2024, nuestra gestión operativa se enfocó en mejorar la experiencia del cliente interno y externo, optimizando procesos, reduciendo tiempos de respuesta y garantizando mayor eficiencia en la administración.

Asesoría y Servicio al Cliente

Fortalecimos nuestro servicio al cliente, brindando una atención más integral y personalizada, alineada con las necesidades de nuestros afiliados y empresas aliadas. A

través de los diferentes canales, se realizaron actividades clave que optimizaron la experiencia de los afiliados, entre ellas:

- Gestión de reclamaciones, brindando solución y respuesta oportuna y fortaleciendo la confianza en nuestro servicio.
- Atención y resolución de detalle de pago, asegurando claridad en las transacciones y continuidad en los servicios
- Emisión de certificados y documentación, garantizando disponibilidad y precisión en la información.
- Actualización de datos, mejorando la comunicación y asegurando la correcta prestación de nuestros servicios. Asesoría en planes y servicios en nuestra sede y en las oficinas de Cotrafa Financiera, orientando a los afiliados sobre las opciones más adecuadas para sus necesidades.
- El uso del API de WhatsApp nos ha permitido agilizar la atención y ofrecer respuestas simultáneas a múltiples afiliados, mejorando significativamente la experiencia y tiempos de respuesta en nuestro servicio al cliente. Y
- Gracias al aplicativo de facturación, se ha optimizado el proceso de radicación de facturas, garantizando que todas sean gestionadas dentro de la plataforma y compartidas a tiempo con las diferentes áreas, asegurando un control más eficiente y ordenado.

Telemercadeo

El equipo de telemercadeo desempeñó un papel clave en la comunicación con nuestros afiliados y público en general, asegurando la actualización de datos, la validación de información y la promoción de nuestros productos y servicios.

Principales logros en 2024:

- **Gestión de cartera:** Se realizaron campañas estratégicas de recordación de pago, contactando afiliados en mora y recordando los canales de pago.
- **Actualización de datos:** Se llevó a cabo la actualización constante de la información en nuestra base de datos, asegurando registros confiables.
- **Encuestas y validación de información,** Se realizaron las encuestas que permiten validar la promesa de venta, la satisfacción del afiliado y la validación de la información en el aplicativo Karin, garantizando trazabilidad y calidad de datos
- **Venta telefónica proyecto de vivienda:** Se ejecutaron estrategias de contacto para impulsar la comercialización del proyecto de vivienda, brindando información y asesoría personalizada.

- **Atención telefónica:** Se brindó soporte continuo a los afiliados en consultas sobre estado de pagos, aclaraciones y otros servicios

Comunicaciones

Durante el 2024, la gestión de comunicaciones tuvo un enfoque orientado a apoyar y potenciar los productos y servicios que ofrece la empresa. Esta labor ha priorizado no solo la visibilidad de estos productos, sino también su adecuada difusión, asegurando que la información relevante llegue de manera efectiva a los públicos internos y externos. Además, se ha trabajado en el fortalecimiento de la Comunidad, promoviendo la interacción y el compromiso con los diversos actores que forman parte de la empresa. Todo esto con el fin de optimizar la imagen y el alcance de la empresa, consolidando su presencia y fomentando una relación más estrecha y colaborativa con las personas.

Este enfoque ha permitido optimizar la imagen y el alcance de la empresa, logrando una mayor presencia y promoviendo una relación más estrecha y colaborativa con nuestros afiliados y comunidad en general.

Principales avances:

- **Integración de nuevos canales de comunicación,** permitiendo una difusión más efectiva de nuestros mensajes.
- **Cobertura de eventos y actividades,** con la generación de material audiovisual (fotografías, videos y transmisiones).
- **Acompañamiento continuo,** en la gestión y promoción de iniciativas sociales como el Programa Afecto, el Grupo Juvenil y el Grupo Adulto Mayor.
- **Campañas informativas y promocionales,** asegurando una comunicación clara y alineada con los objetivos estratégicos.

Redes Sociales

Durante el año, se generan diversos contenidos para nuestras redes sociales en formatos audiovisuales y gráficos, con el propósito de visibilizar todas las actividades de la empresa, siempre con un enfoque en el bienestar de nuestros afiliados.

Estrategia de Contenidos, su objetivo principal estuvo orientado a fortalecer la conexión con nuestra comunidad digital, informar sobre nuestros servicios y destacar el impacto de nuestras iniciativas.

Plataformas utilizadas:

- **Facebook, Instagram y X**, con contenidos adaptados a las características y preferencias de cada audiencia.
- **TIKTOK**, donde se logró una buena participación gracias a formatos dinámicos y cercanos.

Formatos destacados:

- Videos cortos y reels con testimonios, beneficios y actividades.
- Imágenes y gráficos informativos sobre convenios, servicios y eventos.
- Publicaciones interactivas para fomentar la participación de los afiliados.

Impacto y Logros

- Se consolidó una estrategia de contenidos acorde con cada red social y su audiencia.
- Se generó mayor interacción con los afiliados a través de publicaciones dinámicas e informativas.
- TiK Tok se destacó como una plataforma clave para conectar con nuevas audiencias de manera innovadora.

Diseño

El equipo de diseño jugó un papel fundamental en la construcción de la identidad visual de la empresa durante el 2024. A través de piezas gráficas, audiovisuales, videos y demás ayudas, logramos transmitir de manera clara y atractiva la información clave de nuestros servicios, proyectos, actividades y eventos.

En conclusión, durante el 2024 reafirmamos nuestra estrategia hacia el 2026, logrando avances significativos en sostenibilidad, digitalización e innovación.

Medimos nuestra huella de carbono, fortalecimos la cultura ambiental y modernizamos nuestros procesos con herramientas tecnológicas como Looker Studi, inteligencia artificial y la Api de WhatsApp, mejorando la experiencia de nuestros afiliados.

Continuamos con la transformación digital de nuestros servicios, consolidamos ecosistemas comerciales y optimizamos la gestión operativa para hacerla más eficiente e intrigada.

Todo esto ha sido posible gracias a un equipo comprometido, dispuesto a mejorar cada día y enfocado en la consecución de nuestros objetivos. Su dedicación y esfuerzo han sido clave para materializar nuestra estrategia y alcanzar estos resultados.

De cara al 2025 y 2026, nos enfocaremos 100% en el pilar de innovación, desarrollando proyectos, servicios y productos diferenciadores que generen valor y fortalezcan nuestra visión estratégica.

En Cotrafa Social, nuestra visión es clara y ambiciosa: queremos consolidarnos como líderes en nuestro sector, no sólo destacándose por la calidad de nuestros servicios, sino también por nuestra capacidad para adaptarnos a un entorno cada vez más digitalizado y competitivo. Sabemos que el cambio es constante, y la tecnología se ha convertido en el motor principal para mantenernos relevantes, eficientes y cercanos a nuestros clientes.

El compromiso con la digitalización y la modernización de nuestras operaciones ha sido evidente en 2024. Desde la implementación de servicios innovadores como la velación virtual, hasta la optimización de nuestra infraestructura tecnológica, estamos sentando las bases para una transformación profunda.

La actualización de equipos, la mejora de nuestra conectividad y la gestión estratégica de nuestras redes nos permiten ofrecer servicios más ágiles, seguros y confiables, fortaleciendo así nuestra relación con clientes y colaboradores.

Reconocemos que, en un mundo donde la tecnología avanza rápidamente, estar a la vanguardia no es opcional. Por ello, nos comprometemos a mantener una estrategia tecnológica sólida que priorice tanto las actualizaciones en hardware y software como la seguridad de nuestros sistemas. Estas acciones no solo nos ayudan a prevenir riesgos, sino también a reducir costos operativos y minimizar errores, impactando positivamente en la experiencia de nuestros clientes y el desempeño interno.

Además, hemos apostado por la virtualización de procesos clave, lo que no solo mejora la eficiencia, sino que también nos permite llegar a más personas, facilitando el acceso a nuestros servicios. Esta evolución nos posiciona como un referente en el sector, demostrando que es posible combinar tradición y tecnología para responder a las demandas actuales de manera innovadora.

Miramos al futuro con confianza y entusiasmo, sabiendo que la tecnología será nuestra gran aliada para seguir creciendo y aportando valor a la comunidad. Nuestro compromiso es liderar con innovación, seguir mejorando la calidad de nuestros servicios y construir un camino hacia un futuro sostenible y prometedor para Cotrafa Social y todas las personas que confían en nosotros.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

En lo correspondiente al artículo 47 de la ley 222 de 1995, Cotrafa social acató las normas en materia de propiedad intelectual y derechos de autor, verificando e impidiendo que a través de su incumplimiento o violación, pudiese presentarse la evasión de tributos al estado Colombiano. De igual forma, ha velado por asegurarse que cada Software Legal con que cuenta la entidad, mantenga vigente e instaladas sus respectivas licencias, garantizando así el cumplimiento de esta obligación legal y evitando que se pudiesen generar sanciones administrativas o de tipo penal.

De manera semejante, vale la pena apreciar que Cotrafa Social no tiene en curso ningún trámite o requerimiento por organismos de vigilancia y control, o procesos jurídicos a favor o en contra ante los despachos judiciales, que pueda poner en dificultades a la Entidad desde el punto vista financiero o de imagen y que a su vez coloque en riesgo el patrimonio de su asociado o la continuidad del negocio. Dentro de estos aspectos, tampoco se han presentado acontecimientos relevantes que se hallan formalizados y o radicados ante Cotrafa Social, que conlleven a generar incertidumbre en cuanto a liquidación, exigibilidad de pólizas, garantías o reclamaciones de terceros o empleados.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN MATERIA DE FACTURACIÓN.

En virtud del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, Cotrafa Social declara y deja constancia que no ha impedido ni entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores para su negociación.

OPERACIONES CELEBRADAS CON SOCIOS Y ADMINISTRADORES

COTRAFA SOCIAL mantiene relaciones constantes con su único socio, la COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, las cuales están suscritas en contratos y convenios.

- Convenio de recaudo
- Contrato de comodato centro vacacional.
- Contrato de arrendamiento instalaciones parqueadero
- Servicios financieros

Conceptos por cuales durante el año 2024 les desembolsamos \$490 millones de pesos. Adicionalmente, se tiene suscrito un contrato de arrendamiento de nuestros locales ubicados en el Mall Comercial Paisajes, lo que nos generó en el año 2024 ingresos por \$27 millones de pesos aproximadamente.

El saldo de la inversión en CDTs a diciembre 31 de 2024, fue de \$737 millones, incluidos intereses por cobrar.

Adicionalmente, se mantuvieron recursos a la vista en cuentas de ahorro, con un saldo al corte de diciembre 31 de 2024 de \$321 millones de pesos.



GUILLERMO HORACIO VALENCIA MESA
Presidente Consejo de Administración



DIDIER JAIME LOPERA CARDONA
Gerente