



INFORME DE GESTIÓN 2024





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (Miembros Corporativos):

PRINCIPALES

Canapro
Crediservir
Coomuldesa
Coofisam
Coomedal
Gregorio Mejía Solano (Independiente)

SUPLENTE

Coop. De Ahorro y Crédito Colanta
Coproceva
Coobelén
Coonfie
Coocreafam
Ricardo Lozano P. (Independiente)
Luis Carlos Serrano (Independiente)

JUNTA DE VIGILANCIA (Miembros corporativos):

PRINCIPALES

La Equidad Seguros Generales
Banco Cooperativo Coopcentral

SUPLENTE NUMÉRICO

Cooperativa Belén

REVISORIA FISCAL:

Sandra Milena Arango Osorio
CASO Auditorías y Consultorías S.A.S.

ADMINISTRACION:

Gerente General: Luís Santiago Gallego Vanegas
Subgerente SPBV: Oscar Martínez Giraldo
Subgerente Corporativo: Carlos Andrés Diez Ossa
Director Comercial: Santiago Ospina Uribe
Directora de Operaciones: Alexandra Hernández
Director de Tecnología: Leonardo Galvez Ocampo



INFORME DE GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL VISIONAMOS

El Consejo de Administración representado por: José de los Reyes Ahumado B., Eduardo Carreño Bueno, Robinson Albeiro Vargas Cristancho, Claudia Patricia Fernández Cediel, Ricardo León Alvarez Garcia, Gregorio Mejía Solano, Camilo Botero Botero, Héctor Fabio López Buitrago, Juan Pablo Vélez, Nestor Bonilla Ramírez, Myriam Shirley Aristizábal L., Ricardo Lozano Pardo y Luis Carlos Serrano Borja y el Gerente General de Visionamos Luis Santiago Gallego Vanegas; dando cumplimiento a las obligaciones adquiridas con Visionamos, nos permitimos presentar los resultados de la gestión del año 2024, la misma que se resume de la siguiente manera:

ENTORNO:

PERSPECTIVAS ECONÓMICAS 2025:

PRESENTACION VISIONAMOS

(Septiembre 2024)

¿Cómo impactaría a las cooperativas de ahorro y crédito si se da el escenario de eliminar la tasa de usura según se viene estudiando desde la Superfinanciera?

La idea de eliminar la tasa de usura nace de la iniciativa de bancarizar a la población colombiana que utiliza el “gota-gota” y que paga tasas de interés que pueden ser incluso superiores al 100%. El financiamiento con tasas de interés del orden del 100% sumerge a sus usuarios en un círculo de pobreza eterno y por consiguiente se deben analizar todas las alternativas para evitar esta situación.

La banca ha planteado que subir el techo de usura o eliminarlo, les permitiría a las entidades financiar y bancarizar a poblaciones de alto de riesgo con tasas de interés inferiores al 100% que cobran los usureros, pero superiores al techo actual de usura (28.85% para el mes en curso). Si se adoptase, por ejemplo, un nuevo techo del 50%, habría bancos dispuestos a asumir el elevado riesgo de crédito y el usuario pagaría la mitad de los intereses y dejaría de utilizar el “gota-gota”.

En el evento en que se eliminara el techo de usura las cooperativas tendrían que adaptar las políticas de crédito y los parámetros de la fábrica de créditos para

atender a potenciales deudores de muy alto riesgo, que en muchos casos no cuentan con un score en las centrales de riesgo ni con un historial crediticio. La cooperativa debe verificar si dicho perfil crediticio es consistente con el apetito, tolerancia y capacidad en la asunción de riesgo de la entidad.

Frente al tema de riesgos ¿qué tanto debe ajustar el sector cooperativo sus reglamentos de crédito? ¿Cómo competir con los bancos virtuales?

El modelo bancario y el modelo cooperativo son diferentes y mal haría el sector solidario en replicar las prácticas bancarias en contextos de alta competencia. Para citar tan solo dos ejemplos, los bancos pueden bajar agresivamente sus tasas de interés en la modalidad de consumo porque más de la mitad de su cartera de créditos se coloca a tasas variables y por lo tanto modulan el riesgo de tasa de interés. Debe recordarse que las cooperativas colocan la cartera de consumo (75% del portafolio) a tasa fija y a largo plazo y que su fondeo en la práctica tiene tasa variable.

Así mismo, los bancos pueden alargar la duración de la cartera porque cuentan con instrumentos de fondeo de largo plazo del mercado de capitales (bonos, titularizaciones) y por consiguiente moderan la brecha de plazo entre el activo y el pasivo. Las cooperativas no cuentan con este atributo y por lo tanto no deben alargar la duración de la cartera de la forma como lo hacen los bancos.

La competencia no debe enfrentarse con la relajación de las políticas crediticias ni con la flexibilización de los reglamentos de crédito. El apetito, la tolerancia y la capacidad para asumir riesgo de crédito no dependen del ambiente coyuntural de competencia sino del ADN de los asociados de la entidad.

La competencia con la banca, incluso con la virtual, se enfrenta con el balance social como instrumento diferenciador de ambos modelos. El reto de las cooperativas consiste en generar los excedentes que sostengan el balance social en un escenario macroeconómico de tasas de interés a la baja. Dicho objetivo supone austeridad en el gasto administrativo y alta proactividad y sincronización de las tasas de interés de cartera de la cartera y los depósitos que cumplen las metas presupuestales sin formar excesos de liquidez.

Teniendo en cuenta la afectación de la incertidumbre en la economía del país ¿cómo se impactan los hogares o los empleados?

La economía tiene dos unidades económicas: las unidades económicas de producción (empresas) y las unidades económicas de consumo (familias). Ambas



se interrelacionan en el circuito económico porque las empresas generan los ingresos con las que consumen las familias a través de la remuneración de los factores productivos (tierra, capital y trabajo).

Desafortunadamente, la incertidumbre impacta negativamente a las empresas y a las familias e impide el buen funcionamiento del circuito económico (PIB). Cuando aumenta la incertidumbre las empresas disminuyen la inversión y la producción, utilizan menos factores de producción (trabajo) y por lo tanto se ralentizan los ingresos, el consumo y el ahorro de las familias, que son las dueñas de los factores productivos. Las empresas y las familias son dos caras de la misma moneda.

La incertidumbre se materializa en los hogares en la ralentización del consumo y en la disminución de la demanda de crédito por el temor de comprometer ingresos futuros inciertos en un plazo equivalente al del préstamo. La incertidumbre es enemiga del empleo, de la salud, del consumo y del crédito.



A. ORGANIZACION

Con el fin de dar respuesta a requerimientos internos de estructuración organizacional y atender las necesidades de nuestros Participantes, durante el año 2024 las diferentes áreas de Visionamos desarrollaron las siguientes actividades, buscando elevar su nivel de eficiencia operativa:

1. GESTION ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE PERSONAS

Durante el año 2024 Gestión Administrativa y Gestión de Personas, se enfocaron en cumplir con los planes de trabajo que respondiera a los requerimientos legales y de la visión de la empresa, alineados con la planeación estratégica.

1.1. Gestión Administrativa

Se retomó la organización de la estructura interna del área, eliminando cargos que no estaban aportando al crecimiento de Visionamos como lo fue el cargo de Líder Gestión Documental que se reemplazó por el cargo de Analista de Gestión Documental, un cargo que aporta más operativamente, de acuerdo con el diagnóstico que se tenía para esta área, quedando el área de Gestión Administrativa, así: Coordinador Administrativo, Analista de Gestión Documental (1), Analista Administrativo (1), Auxiliar Administrativo (1), Secretaria de Gerencia (1), Auxiliares de oficios varios (2) y Aprendiz Administrativo (1), un área acorde a las necesidades actuales.

Con esta estructura logramos iniciar proyectos para la automatización del área que aportan a todos los procesos de Visionamos, como lo fue la implementación del Sharepoint herramienta del office 365, con la cual se actualizó nuestra Intranet, para que fuera más amigable y de fácil acceso a todas las herramientas corporativas que hoy tenemos. Nuestra intranet queda bajo el nombre de SUPERNOVA, con lo cual se automatizó, en una primera fase, todo el tema de procesos (calidad) y Gestión Documental (Radicación).

Con la implementación de Supernova logramos realizar migración de toda la información que teníamos en nuestra ruta del SGI; esta migración nos ayuda a liberar espacio en nuestros servidores, nos aporta como colaboradores a tener más contacto con nuestra intranet, a trabajar en la nube bajo los direccionamientos de



nuestra área de seguridad de la información, siguiendo lineamientos de buenas prácticas propuestos por el archivo general de la nación.

Se notifica desde mayo 2024 a Inversiones Gruval sobre la decisión de la entrega de las oficinas que actualmente ocupamos, decisión que fue ratificada en el mes de diciembre del 2024, y se negoció con Almacentro precios del año 2024, para iniciar contrato de arrendamiento en febrero 2025.

En general en el año 2024 desde Gestion administrativa se logra tener un ahorro vs lo presupuestado de Ciento ocho millones doscientos noventa y cuatro mil setecientos treinta y dos pesos (\$108.294.732), en cuanto a gastos fijos, viáticos, hospedajes y transporte aéreo o terrestre.

1.2. Gestión de Personas

El área de Gestión de Personas tiene como propósito apoyar la planeación estratégica de la organización mediante la identificación y ejecución de acciones claves que fortalezcan el talento humano. Esto incluye gestionar eficientemente las requisiciones de selección de personal, asegurando la contratación de candidatos idóneos.

Además, se enfoca en el desarrollo profesional continuo de los colaboradores, promoviendo su crecimiento y bienestar integral, garantizando un entorno laboral seguro y saludable, cumpliendo con todas las normativas vigentes y la gestión proactiva de las novedades y liquidaciones de nómina. Finalmente, busca mejorar continuamente la calidad de vida laboral a través de actividades de bienestar.

1.2.1. Selección de Personal

El proceso de selección de personal es esencial para nuestra organización, ya que asegura la incorporación de talento adecuado y alineado con nuestros objetivos estratégicos. A continuación, se destacan los aspectos importantes de este proceso durante el 2024.

La estructuración de perfiles fue un paso crucial en la selección de personal. Los perfiles se rediseñaron considerando la experiencia, formación y competencias técnicas y esenciales de los candidatos. Este proceso se ha optimizado mediante la unificación de formatos, logrando una actualización de los perfiles existentes. Además, se dio constantemente soporte al cambio de estructura, donde con el



acompañamiento de los líderes se aseguró que los perfiles reflejen las necesidades reales de cada área.

La revisión y actualización constante de los perfiles con cada requisición fue vital para mantener la relevancia y precisión en la selección de personal. La implementación del módulo de selección en Galileo ha permitido versiones actualizadas de los perfiles, trazabilidad y visualización en tiempo real, mejorando significativamente la eficiencia del proceso.

El proceso de onboarding fue propuesto y estructurado para alinearse a las necesidades de todas las personas involucradas. En este proceso la parametrización de Galileo permitió la sistematización y estandarización del proceso, mejorando la experiencia del nuevo colaborador. Este enfoque no solo aumenta la eficiencia del proceso, sino que también se espera que tenga un impacto positivo en la cultura organizacional y el compromiso laboral.

Entre los logros más destacados en la gestión de selección se encuentra la credibilidad ganada ante los líderes, gracias al acompañamiento constante y al entendimiento de las necesidades de talento. El cumplimiento del indicador al 100%, manteniendo las vacantes por debajo de dos dígitos, es un reflejo del éxito del proceso.

El uso de herramientas como plataformas, pruebas psicotécnicas y aliados estratégicos ha sido clave para optimizar la selección, sin necesidad de tercerizar procesos con externos.

En conclusión, la selección de personal durante este 2024, ha sido un proceso bien estructurado, que ha permitido no solo la incorporación eficiente de talento, sino también la mejora continua de los procesos internos y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

1.2.2. Formación y desarrollo

A lo largo del año, implementamos la herramienta Galileo, con lo cual hemos sistematizado diversos procesos claves: bienestar, formación, perfil del cargo y selección. Estos esfuerzos se articularon estrechamente con el proceso de contratación para automatizar el disfrute de los beneficios para los empleados. Además, el módulo de selección y perfiles se integró de manera efectiva, culminando el año con la implementación del módulo de competencias; a través del cual se logró ejecutar formalmente por primera vez en la organización la aplicación de la evaluación de desempeño.



Esta integración ha permitido una gestión más eficiente y coherente de nuestros recursos humanos, alineando todos los procesos con nuestro objetivo.

Este año, hemos logrado un cumplimiento superior a la meta en nuestros programas de formación, gracias a la colaboración con aliados estratégicos. A través de plataformas como Platzi y Crehana, hemos ofrecido formación especializada en diversas áreas, asegurando que nuestros colaboradores adquieran habilidades y conocimientos actualizados y relevantes para sus roles.

Además, hemos trabajado con Cedisistemas para proporcionar un curso de SQL, fortaleciendo las competencias técnicas de nuestro equipo en el manejo de bases de datos. Esta iniciativa ha sido fundamental para mejorar la eficiencia y la capacidad de análisis dentro de la organización.

El éxito de estos programas de formación no solo refleja nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, sino también nuestra capacidad para adaptarnos y responder a las necesidades cambiantes. Estos esfuerzos han contribuido significativamente al fortalecimiento de nuestras capacidades internas.

Este año, hemos llevado a cabo una serie de actividades clave que han contribuido significativamente al desarrollo y fortalecimiento de nuestras capacidades organizacionales:

Taller de Teletrabajo: Este taller se centró en proporcionar a nuestros colaboradores las herramientas y estrategias necesarias para trabajar de manera efectiva desde casa. Abordamos aspectos técnicos, de comunicación y de gestión del tiempo, asegurando que todos los participantes pudieran adaptarse exitosamente a las modalidades de trabajo remoto.

Modelo de Negocio: Realizamos una sesión dedicada a la comprensión y desarrollo de nuestro modelo de negocio. Esta actividad permitió a los equipos alinearse con los objetivos estratégicos de la empresa, comprender mejor nuestro mercado y conocer las nuevas oportunidades de crecimiento y mejora.

Taller de Feedback: Este taller se enfocó en mejorar las habilidades de retroalimentación de nuestros líderes. A través de ejercicios prácticos y discusiones, los participantes aprendieron técnicas efectivas para dar y recibir feedback constructivo, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo y orientado al desarrollo continuo.

Cifras:

- Cubrimiento de inducción 100%
- Cubrimiento de reinducción 100%
- Cubrimiento de programas de formación: se tiene un cumplimiento del 91% superando la meta propuesta para el 2024 que era del 87%
- 117 colaboradores que, cumpliendo requisitos, fueron impactados en la evaluación de desempeño.

1.2.3. Contratación

Este año, en el proceso de contratación se logró mantener una línea de trabajo más ordenada y alineada con el enfoque solicitado por la Gerencia. La buena comunicación ha sido clave para los cambios, y el trabajo en equipo, junto con las nuevas exigencias, se ha contribuido significativamente a la mejora continua de este proceso.

La estructuración del proceso de vacaciones representó un desafío significativo que se logró asumir y ejecutar con éxito. La capacidad de tomar decisiones acertadas y cumplir con los objetivos establecidos, con el apoyo de la Coordinación de Gestión de Personas, ha sido una experiencia sumamente enriquecedora. Este proceso no solo ha fortalecido nuestras competencias organizacionales, sino que también ha contribuido al enriquecimiento y mejora continua de nuestras prácticas internas.

El cambio en el proceso de reporte de novedades de nómina ha sido altamente acertado. La comunicación y el trabajo en equipo con el Analista de nómina han sido un pilar de éxito, permitiéndonos resolver inconvenientes de manera eficiente, asistir a los colaboradores y trabajar bajo un objetivo común. Este enfoque colaborativo ha sido sumamente satisfactorio y ha fortalecido nuestras capacidades.

En cuanto a los cambios en la documentación del proceso, se han creado el procedimiento de contratación, el instructivo de novedades de nómina y el instructivo de retiro. También se han creado y actualizado los formatos, y se han realizado los cambios necesarios para unificar todos los formatos con un logo unificado.

Estos logros reflejan nuestro compromiso con la mejora continua y la eficiencia en nuestros procesos, el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional y el apoyo integral a nuestros colaboradores, de esta manera contribuimos al crecimiento y éxito de nuestra organización.

Cifras:

- Se realizaron 33 contrataciones.
- Se realizaron 16 Otrosí.
- Se gestionaron 22 incrementos salariales.
- Se efectuaron 35 desvinculaciones
- Se otorgaron 132 periodos de vacaciones
- Se tramitaron 32 inclusiones al plan exequial con los Olivos
- Se tramitaron 32 inclusiones a la póliza de seguro de vida con la Aseguradora solidaria de Colombia.
- Se otorgaron 37 Auxilios de lentes.
- Se tramitaron 81 permisos por beneficios de cumpleaños, quinquenios, matrimonio y grados.
- Se llevo a cabo la entrega de un total de 68 bonos de dotación, impactando hasta 24 colaboradores por entrega.

1.2.4. Liderazgo

En el dinámico y competitivo mundo actual, las habilidades blandas se han convertido en un pilar fundamental para el éxito organizacional y personal. Una escuela de liderazgo que prioriza el desarrollo de estas competencias no solo potencia el talento del personal, sino que también genera un impacto positivo y duradero en las personas lideradas. Las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo son esenciales para crear líderes capaces de inspirar, motivar y guiar a sus equipos hacia el logro de objetivos comunes.

Al invertir en una formación integral que incluya estas destrezas, las organizaciones no solo fortalecen su estructura interna, sino que también promueven un ambiente de trabajo más armonioso y productivo, donde cada individuo se siente valorado y comprometido con la visión y misión de la empresa, por esta razón para Visionamos en este 2024, la Escuela de Lideres fue una herramienta fundamental que nos permitió potencializar a nuestros lideres y a su vez a sus equipos, buscando generar una cultura enfocada al cumplimiento de nuestra visión y misión; con el fin de contar con herramientas que nos permitan generar las estrategias adecuadas para el inicio del 2025.

El proyecto de la escuela de liderazgo cierra con el siguiente status, con lo que se pretende continuar de la misma manera para el 2025, donde se incluirán nuevos líderes y nuevas competencias a desarrollar para potencializar la cultura organizacional y la transformación del liderazgo.

Se da el cierre de la escuela de liderazgo con 28 líderes participantes, de los cuales 13 lograron el 100 % de sus programas de mentoría dando por terminada su participación en la escuela de líderes para el año 2024, los 15 líderes que continúan en el proceso son los que iniciaron su proceso de mentoría este año y se tiene programado dar cierre para el 2025, cumpliendo además con el 100 % de los proyectos programados, con un cierre positivo y con la planeación del programa de la escuela de liderazgo con un enfoque al desarrollo de líderes que transformen la organización.

1.2.5. Calidad de Vida

Este año, hemos mantenido nuestro compromiso de mejorar el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores mediante la implementación de diversos beneficios. Hemos trabajado incansablemente para asegurar que cada uno de estos beneficios responda a las expectativas de nuestros colaboradores, promoviendo un entorno laboral saludable y motivador.

- Póliza de vida.
- Plan exequial para el colaborador y un beneficiario.
- Auxilio de lentes.
- Prima extralegal vacacional correspondiente a 15 días de salario.
- Entrega de kits escolares.
- Celebración de fechas especiales.
- Días compensatorios:
 - 1 día por cumpleaños
 - 1 día por quinquenio
 - 1 día por graduación
 - 3 días por matrimonio

Para fomentar la integración y el reconocimiento, organizamos una actividad de fin de año que incluyó la presencia de personal de otras ciudades, e incluyó el



reconocimiento de quinquenios, celebrando la lealtad y el compromiso de nuestros colaboradores.

Finalmente, otorgamos un bono extralegal de fin de año correspondiente a 10 días de salario, como un reconocimiento adicional a su dedicación y esfuerzo.

Estos beneficios reflejan nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestros empleados, asegurando que se sientan valorados y apoyados en todas las etapas de su vida personal y profesional.

1.2.6. Seguridad y Salud en el Trabajo

El 2024 se presentó como un año de cambios para el proceso de seguridad y salud en el trabajo.

Se actualizaron los roles y responsabilidades en SST y en rendición de cuentas. Se formaron los grupos de apoyo y partes interesadas: Alta dirección, Responsable SST, Colaboradores, Líderes de proceso con personal a cargo, Comité de convivencia laboral, COPASST y Brigada de emergencias.

Mensualmente, se llevaron a cabo reuniones del COPASST en las que se notifican los índices de accidentalidad y ausentismo, el avance del SG-SST, los resultados de auditorías, así como las programaciones futuras. Durante estas reuniones, se proporciona formación en legislación, roles y responsabilidades. Además, se gestionó la inscripción al curso de 50 horas del SG-SST.

De manera trimestral, se llevaron a cabo reuniones del Comité de Convivencia Laboral en las que se notifica si se han presentado casos de presunto acoso laboral y se revisan las actividades de promoción y prevención. Durante estas reuniones, se proporciona formación en legislación, definición, funcionamiento y responsabilidades del comité, normatividad y procedimientos, así como en comunicación asertiva y resolución de conflictos.

De manera periódica, se llevaron a cabo formaciones para la Brigada de Emergencias, donde se explicaron y enseñaron prácticas para la atención de situaciones de emergencia. Se proporcionó formación en requisitos de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, roles y responsabilidades de la brigada de emergencias, bioseguridad y protocolos de primeros auxilios, taller de soporte vital básico (reanimación con simuladores), uso efectivo de extintores y plan de evacuación segura.



Se realizó un simulacro de incendios con uso de extintor CO2 y evacuación total de los colaboradores al punto de encuentro. Además, se actualizó el Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, y se llevó a cabo la identificación de amenazas y a través de tests de vulnerabilidad para los teletrabajadores.

Se actualizó la matriz de requisitos legales eliminando las normas derogadas e incluyendo la normatividad vigente en la materia. Se presentaron los integrantes de cada uno de los grupos de apoyo por medios oficiales.

Se realizó la identificación de peligros y riesgos con la participación de los colaboradores. Se actualizó el formato y la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y se realizó la encuesta del perfil sociodemográfico.

Se realizaron formaciones en promoción y prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, emergencias, prevención del riesgo osteomuscular, hábitos de vida saludables, prevención del riesgo psicosocial y salud mental, requisitos legales y seguridad vial, entre otros. En total, se llevaron a cabo 20 formaciones, tanto presenciales como virtuales, dirigidas a todos los colaboradores mediante inscripción. Además, se realizaron divulgaciones por medio de E-card sobre lactancia y maternidad, y temas mencionados anteriormente.

Dando cumplimiento a los compromisos adquiridos con la medición de riesgo psicosocial, se realizó la intervención de los grupos focales con un total de 9 formaciones y actividades, entre las cuales se incluyeron: identificación de sintomatología fisiológica del estrés y proceso emocional del organismo, toma de decisiones, líder empático y reducción del estrés: como respiración consciente, yoga, reducción del cortisol, y activación de la dopamina, oxitocina y serotonina. Estas actividades estuvieron dirigidas a todos los colaboradores mediante inscripción.

Además, se llevaron a cabo 7 formaciones y actividades adicionales, que incluyeron: juegos de salud mental, técnicas de afrontamiento de ansiedad, depresión y estrés, meditación y aromaterapia, rompiendo mitos de acoso laboral y sexual, finanzas personales y familiares, e inteligencia financiera.

En cuanto a la documentación del proceso, se han actualizado los Objetivos del proceso de SST y el Manual del comité de convivencia laboral. Además, se han creado varios documentos nuevos, como: el Procedimiento interno del comité de



convivencia laboral, el Protocolo de atención en presuntos casos de acoso sexual y/o discriminación por género, incluyendo los sectores sociales LGBTIQ+ en el marco del ambiente de trabajo, la Política de prevención del acoso laboral, acoso sexual y/o discriminación de género, la Política de prevención de consumo de tabaco, alcohol y drogas, la Política de emergencias, y el Formato de entrega EPP.

En el marco de **“La jornada de bienestar y prevención en homenaje a la vida”**, se organizaron un total de 13 actividades. Teniendo protagonismo y mayor acogida: zona de masajes, meditación y aromaterapia, máster chef y formación en finanzas personales y familiares. Las actividades con mayor cobertura presencial incluyeron tamizaje de mama y testículo, optometría y juegos de salud mental, así mismo las actividades con mayor cobertura virtual fueron la formación en tamizaje de mama y testículos y la formación en prevención de acoso laboral y sexual.

Se realizaron dos actividades lúdicas de pausas activas enfocadas en riesgo osteomuscular, prevención del riesgo psicosocial y seguridad vial. También se llevó a cabo una actividad de zona de masajes y estilos de vida saludable, y dos actividades para reducir el estrés, incluyendo respiración consciente, yoga, reducción del cortisol, y activación de la dopamina, oxitocina y serotonina.

Se premió la participación de los colaboradores con detalles intencionados y vinculados a las actividades en que participaron, entre los que se destacan: cartas "Vibras energéticas de amor" y "Mensajes del universo", el "Diario de la gratitud", bonos de Cromantic, Librería Nacional y Crepes & Waffles, kits de gimnasio y oráculos de autoconocimiento.

Por último, la evaluación realizada en diciembre de 2024 sobre los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a la resolución 0312/2019, ha demostrado un cumplimiento del 100%. Este resultado refleja nuestro compromiso continuo con la excelencia en la gestión de la seguridad y salud laboral, asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable para todos nuestros colaboradores.

1.3. Sistema Gestión de la Calidad

Durante el periodo 2024 desde el Sistema de Gestión de la Calidad, se gestionaron las siguientes actividades:

- Actualización del mapa de procesos.

- Actualización de las caracterizaciones de los procesos, con base en objetivos y alcances establecidos y articulando los requisitos aplicables.
- Acompañamiento en la creación y modificación de información documentada que soporta el sistema de gestión integrado.
- Atención de requerimientos de información documentada.
- Acompañamiento en el mantenimiento y mejora del SGI sobre los planes de mejoramiento en los procesos.
- Apoyo en la auditoría externa de seguimiento sobre la NTC ISO IEC 27001-2013.
- Acompañamiento en el desarrollo de proyectos tales como: Virtualización de Datáfonos, Portal Natural, Nueva App, Sistema de Pagos Inmediatos, inicio de transición de NTC ISO 27001:2013 a NTC ISO 27001:2022
- Acompañamiento a los procesos en la gestión de cambio organizacional.
- Formación y concientización a las personas en Gestión de Calidad.
- Seguimiento al cumplimiento de requisitos aplicables.
- Acompañamiento en la implementación de nueva intranet corporativa (Supernova)
- Acompañamiento a los Procesos Gestión Administrativa (Gestión documental Documental) y Proceso Gestión Tecnológica, en la migración de información documentada SGI a herramienta SharePoint.

2. INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Los logros más importantes del período fueron:

2.1. Implementaciones

A continuación, se detallan las implementaciones de servicios y productos de las entidades de la Red y la integración de entidades nuevas durante el periodo 2024, para lo cual desde la operación se dio todo el apoyo en los impactos operativos, de comunicación y socialización a las entidades para su implementación hasta su puesta en producción:

- Desde el primer semestre de 2024, se pusieron en marcha los comités técnicos operativos, liderados desde el área de operaciones. El objetivo de estos comités es socializar los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades de los servicios y productos, así como abordar la resolución de problemas técnicos y operativos, y garantizar la unificación y claridad de los conceptos. Se ha evidenciado que esta estrategia ha permitido una comunicación constante y fluida con las entidades, y ha tenido total aceptación de su parte.

Comité Tecnicos Operativos		
	Tema	Objetivo
1	Gestión del Fraude	Dar a conocer a las Entidades Participantes, las directrices y recomendaciones para establecer internamente procedimientos y políticas que les permitan abordar de manera clara y oportuna los diversos eventos identificados o reportados por sus asociados como presuntos fraudes o transacciones no reconocidas.
2	Entidades con conexión Linix	*Asegurar que todas las entidades participantes estén completamente informadas y tengan pleno conocimiento sobre el tipo de conexión
3	Entidades con conexión OPA	
4	Entidades en conexión Outsourcing - OPA	*Identificar y analizar las necesidades y situaciones más frecuentes que generan novedades en las transacciones, para implementar soluciones efectivas y mejorar la eficiencia operativa.
5	Entidades en conexión Outsourcing	*Socializar los alcances y responsabilidades del autorizador y el proveedor del core en la entidad
6	Comité Operativo - Entidades Enpacto y en Línea	
7	Servidor de informes	*Fomentar la comunicación clara y asertiva entre Visionamos y las Entidades
		Proporcionar una guía práctica que permita a las entidades participantes implementar un proceso eficiente de monitoreo y seguimiento de los reportes disponibilizados en este servidor, los cuales permite la toma de decisión respecto a la utilización de canales y medios transaccionales

- Durante el año 2024 se inició con las mejoras al portal persona natural y Aplicación móvil de la Red Coopcentral, el área de operaciones contribuyó en la definición de estas mejoras y realizó la socialización a las entidades Participantes.
- Se realizaron mejoras significativas en el proceso de compensación y liquidación, entre estas: Validación dual para la aplicación de ajustes tanto en el gestor de tareas como en el resumen de ajustes, generación automática del soporte de los ajustes realizados en el gestor de tareas, actualización de

la documentación interna y para las entidades Participantes, mejoras en la descarga de los archivos que comparten las diferentes Redes entre otros.

- Se dio continuidad a la migración de los dispositivos a la referencia A910 para las entidades que tienen corresponsales cooperativos, en la cual se logró migrar a 10 entidades de las 11 que se encuentran en producción.
- Trabajo coordinado con diferentes casas de software para poner a disposición de las entidades los diferentes servicios ofrecidos por la Red Coopcentral
- Múltiples capacitaciones a las diferentes entidades tanto en los nuevos servicios y/o productos como en la retroalimentación y profundización de los ya existentes.
- Reuniones de seguimiento con el área comercial para cumplir los tiempos de salida a producción, dar a conocer el estado de avance de las integraciones entidades nuevas y activación de productos y servicios para lograr los resultados esperados.
- Se logra la creación de un aplicativo Tkinter - python (Mavis 2.0) para la automatización del proceso de dispositivos donde se lleva información desde el inventario, como la rotación de dispositivos, hojas de vida, transaccionalidad y facturación de dispositivos datafonos y Pin Pad.
- Se implementaron cambios significativos en la estructura operativa a través de la contratación de nuevos recursos que garantizan el correcto funcionamiento del negocio.

2.2. Servicio al cliente

Nuestro objetivo es mejorar continuamente el servicio que ofrecemos a todas las entidades participantes que utilizan los productos y servicios de la Red Coopcentral. Por ello, en 2024 fortalecimos el proceso del área de servicio al cliente mediante:

- ✓ La configuración del direccionamiento de llamadas, comenzando con los auxiliares y posteriormente con los analistas.
- ✓ Visualización en los PCs de auxiliares y analistas del estado de conexión de sus compañeros.
- ✓ Eliminación de la opción del bloqueo de extensión desde el Hard Phone.
- ✓ Modificación de los motivos de las pausas de acuerdo con las necesidades de la mesa de Ayuda

- ✓ Seguimiento y control del estado de conexión por parte de los líderes del proceso.
- ✓ Creación de reportes Gerenciales que permiten visualizar el estado del servicio.
- ✓ Se continúa con comité de priorización liderado por la operación donde participan el área de tecnología (Desarrollo e infraestructura), Seguridad y Riesgos, con el objetivo de identificar, analizar y priorizar los requerimientos e incidencias de reportadas por las entidades Participantes y donde su impacto afecte la prestación del servicio a fin de dar solución a la mayor brevedad.
- ✓ Se implementó un protocolo de comunicación para mejorar la calidad en la atención del servicio a los usuarios y entidades, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que fortalezcan la cultura del servicio, los principios y valores de la Organización, así como las destrezas frente a la prestación del Servicio.

2.3. Administración de dispositivos, cajeros y tarjetas

Durante el año 2024 se fortaleció el control y mantenimiento de los cajeros automáticos en convenio con Servibanca; se realizaron los mantenimientos preventivos de manera satisfactoria; como cambio relevante se logró a través de negociación con Servibanca la disminución de los cotos fijos de los cajeros automáticos que se encuentran administrados por las entidades participantes.

Se da la estabilización el proyecto de virtualización de dispositivos el cual representa una evolución y mejora en el servicio de datafonos y corresponsales de la red Coopcentral, esta solución Web permite centralizar las operaciones y nuevos servicios sin depender del software del Dispositivo; se han logrado progresos constantes, alcanzando la migración de 280 dispositivos. La aceptación del proyecto por parte de las entidades piloto ha sido satisfactoria

Se realizó la automatización al proceso de administración de los dispositivos, desde el registro, seguimiento, inventario hasta la generación del insumo para la facturación.



Desde la Operación de Visionamos se cumple la función de liderar la producción de tarjetas y complementos para las entidades participantes, estas actividades comprenden desde la asesoría para el diseño de la tarjeta, las pruebas de color, la aprobación por parte de Visa, la producción y personalización hasta coordinar la entrega que realiza el proveedor a la entidad participante, se ha dado acompañamiento a sin número entidades participantes para el diseño y fabricación de las tarjetas acorde a las normas legales vigentes y con el interés de ofrecer un servicio de la mayor calidad a los menores precios posibles, en beneficio de las entidades participantes.

2.4. Monitoreo transaccional

Se continúa llevando a cabo un trabajo coordinado con el Banco Cooperativo Coopcentral para brindar apoyo en diversas iniciativas orientadas a fortalecer y mejorar los servicios hacia las entidades participantes.

En agosto de 2024, se llevó a cabo una reestructuración de las reglas de monitoreo transaccional, que incluyó la creación de nuevas normativas, el ajuste de las existentes y, además, la implementación de un control en junio, con el objetivo de que las entidades puedan gestionar, habilitar e inhabilitar las tarjetas debito de la Red Coopcentral para realizar transacciones en el exterior.

Asimismo, se optimizaron los procedimientos, se realizaron capacitaciones a las entidades participantes, se compartió información relevante sobre la gestión operativa del monitoreo transaccional y se brindaron sesiones con consejos y recomendaciones de seguridad, detallando las medidas que las entidades pueden adoptar para proteger la información personal y financiera de los usuarios al utilizar los canales y medios transaccionales de la Red Coopcentral.

Por último, se ha iniciado la actualización de llaves de cifrado para el envío de alertas a las entidades participantes, en caso de que no se logre establecer comunicación de confirmación de las alertas con los asociados.

3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

A continuación, se presenta un resumen de la gestión, mejoras e implementaciones sobre la plataforma tecnológica realizadas durante el año 2024:

3.1. Disponibilidad de la Red

Mes	Disponibilidad
Enero	99,995%
Febrero	99,996%
Marzo	99,996%
Abril	99,974%
Mayo	99,982%
Junio	99,764%
Julio	99,919%
Agosto	99,923%
Septiembre	99,886%
Octubre	99,996%
Noviembre	99,989%
Diciembre	100.000%
Promedio	99,951%

3.2. Soporte

Durante el año 2024 se atendieron 4.296 casos por el proyecto TI que se dividen así:

- Requerimientos: 3.369
 - Terminados: 3.307
 - En proceso: 63
- Incidentes: 927
 - Terminados: 922
 - En proceso: 5

3.3. Plataforma TI

- Se continuó con la migración de sistemas operativos Windows 2012 a Windows 2019 y Linux desde la versión 7 a la versión 8 y 9, la actividad se realiza en 9 servidores de producción y 31 de certificación con el fin de mantener activo el soporte y mantenimiento proporcionado por el fabricante.

- Se probó el nuevo esquema de DRP (Sitio alterno) bajo la plataforma Simplivity implementado el año anterior con un tiempo de funcionamiento de 24 horas de procesamiento en Sitio alterno.
- Se migró CMDBUILD (Sistema de administración de inventarios) a nueva versión.
- Se implementó el Docker para nuevas aplicaciones como Portal Natural, Checkmk, Cmdbuild, Mavis y Sonarqube.
- Se migró e implementó la herramienta Sharepoint para la administración de la documentación de usuarios, la SGI e intranet.
- Se implementó Acronis para la gestión de copias de respaldo de Office 365.
- Se gestionó y administró los servicios de Infraestructura sobre AWS. Se inició con la recepción de aplicación de la appVisionamos desarrollada por Sophos.
- Se actualizó la plataforma de cintas magnéticas para el mejoramiento del proceso de almacenamiento de backups de las bases de datos e información de la operación de Visionamos.

3.4. Base de Datos

- Se realizó tuning a las bases de datos de producción con el fin de optimizar respuesta en ejecución de consultas (Creación de índices, eliminación de índices duplicados, aplicación de fill factor en tablas).
- Se realizó rediseño y optimización en los siguientes reportes: Soporte tarjetas, consolidado de tarjetas, informe diario de tarjetas, tarjetas con movimiento, Informe de indicadores de transacciones y usabilidad, Informe de movimientos y usuarios portal empresarial.
- Se creó reporte nuevo de transacciones OCT, enrolamientos y cambios de contraseña fallidos.
- Se realizó actualización de la versión del Heavy Forwarder que es el intermediario para ingesta de la información hacia la plataforma de Splunk Cloud.
- Se realizó optimización en los datamolds, alertas, Jobs de la herramienta de reporteria Splunk Cloud.
- Se realizó optimización de histórico de datos en la base de datos de monitoreo transaccional VIGIAV2.
- Se desarrollaron procedimientos almacenados para las vistas de monitoreo ejecutadas por el operador del sistema, adicional se modifican los perfiles y

roles dentro de las bases de datos de producción, con el fin de asignar el mínimo perfil requerido para sus labores.

- Se desarrolló unos reportes automáticos de transacciones administrativas y financieras en el Splunk Cloud donde se observa información en línea con el fin de evidenciar errores no controlados, excepciones del sistema y así actuar de una manera más proactiva en la disponibilidad de los canales transaccionales.
- Se realizó la aplicación de parches de seguridad de los motores de base de datos SQL Server y del SSMS, con el fin de remediar vulnerabilidades.
- Se desarrollaron unas alertas de monitoreo transaccional por medio del correo electrónico, donde el sistema detecta que no han ingresado algunos tipos de transacciones en los últimos 15 minutos como: (Retiro sin tarjeta, Recaudo Tercero, Transferencia, Pagos PSE).
- Se realizó implementación de un nuevo servidor web con el fin de optimizar las cargas de los consumos de los microservicios y así los tiempos de respuesta de las transacciones sea menor.
- Se realizó mantenimiento de saldos de las entidades Outsourcing, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta en la autorización de transacciones en los pasos de débito y crédito.
- Se optimizó el reporte de las transacciones interbancarias donde se puede observar en línea el cambio de estado de la transacción (estado 900 a 0).
- Se creó un reporte optimizado de consulta de movimientos en línea, para reemplazar el módulo de consulta de movimientos del administrativo web.
- Se realizó optimización en las auditorías parametrizadas de las bases de datos.
- Se realizó optimización en los backups de las bases de datos de MongoDB.
- Se migran las entidades en Outsourcing que usan Web Services al nuevo servidor web, con el fin de optimizar cargas en los consumos.
- Se realizó la automatización de los siguientes reportes en Power BI: Informe de capacidad, Informe de disponibilidad, Informe obsolescencia, inventario bd por instancia.
- Se migraron instancias SQL Server sobre Linux a SQL server sobre Windows ambientes de desarrollo y calidad de VirtualCoop.
- Se migró Route fast entidades de Linux faltantes.
- Se afinó a nivel de seguridad con personalización de usuario de conexión por entidad, aplicación VirtualCoop hacia el motor de SQL Server.
- Se realizó optimización en los tipos de datos de las estructuras de las bases de datos de microservicios, con el fin de optimizar las respuestas de las consultas en las bases de datos.

- Se realizó desarrollo de automatización en SQL para la implementación del reporte de transacciones GMF hacia el proveedor Passport.
- Se realizó afinamiento a reglas de monitoreo transaccional de la aplicación VIGIA y se homologan las tablas tipificadoras.

3.5. Telecomunicaciones

- Se migró de WAF Físico a WAF Virtual bajo la plataforma de Simplivity.
- Se cambió de Switches SG-500X por Catalyst x2960.
- Se actualizó de Firmware de Switches Catalyst x2960 para remediar vulnerabilidades.
- Se actualizó de Firmware Firewalls Fortinet para remediar vulnerabilidades.
- Se aumentó de capacidad en enlaces de parte de Cirion en sitio alterno para homologar capacidad a 5Mbps al igual que en producción.
- Se depuró de información obsoleta en dispositivos de seguridad perimetral.
- Se creó el Formato de control de temperatura para seguimiento permanente a los centros de cómputo.
- Se modificó a los segmentos de usuarios Out Scope, No-CDE y CDE.
- Se realizó una ampliación de capacidad para la vlan de telefonía de parte de GTD.
- Se agregó de todos los dispositivos FortiSwitch de la sede Gruval al portal de autogestión de Fortinet de parte del proveedor GTD.
- Se aumentó de capacidad en partición interna de FortiWeb.
- Se implementó navegación web a través de certificado SSL para una inspección profunda en Gruval.
- Se implementó traffic shappings o moldeadores de tráfico en los ambientes de Visionamos para corregir problemas de saturación o prioridades en la red interna de Visionamos.
- Se implementó de control de contenido (web filter / application control) personalizados por grupos de áreas en Gruval.
- Se realizaron labores de hardening según informes de proveedores externos en los Firewalls y WAF de la infraestructura de Visionamos.

4. SEGURIDAD

4.1. Seguridad y calidad para la realización de operaciones (Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica)

Visionamos cumple las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia específicamente en lo relacionado con la Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica “Seguridad y Calidad para la Realización de Operaciones”. Durante el año 2024 se mantiene el cumplimiento dejando el registro de las evidencias de cada punto y realizando un seguimiento continuo a los nuevos requerimientos y modificaciones emitidas por la SFC en materia de seguridad de la información y ciberseguridad.

4.2. Fortalecimiento y cambio de estrategia del área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Con la mejora continua de los procesos entregamos una propuesta que concentra el fortalecimiento de la estructura actual del área de Seguridad de la Información con la inclusión de tres vertientes dirigidas a Seguridad y Ciberseguridad. A continuación, se detallan las tres vertientes claves: cumplimiento normativo, monitoreo y evaluación de riesgos, y monitoreo transaccional, fraudes e investigación forense.

4.2.1. Cumplimiento Normativo

El Objetivo de esta vertiente es asegurar que la organización cumpla y mantenga actualizadas todas las normativas, leyes y estándares nacionales e internacionales aplicables para garantizar la protección de la información y la ciberseguridad, funciones:

- Actualización y adecuación de políticas internas
- Auditorías, acompañamiento y evaluaciones de cumplimiento
- Concientización y capacitación en normativas y legislación vigente

4.2.2. Monitoreo, Soporte y Evaluación de Riesgos

El Objetivo de esta vertiente es identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con la seguridad de la información a través de un monitoreo constante, y proporcionar soporte técnico para garantizar la protección continua de los activos, funciones:



- Utilización de sistema de monitoreo continuo (vulnerabilidades en tiempo real)
- Valoración y evaluación de riesgos y análisis de vulnerabilidades
- Generación de planes de respuesta ante incidentes.

4.2.3. Monitoreo Transaccional, Fraudes e Investigación Forense

El Objetivo de esta vertiente es fortalecer la capacidad de monitoreo de las transacciones digitales, detectar fraudes en tiempo real y realizar investigaciones forenses para analizar y resolver incidentes de seguridad o posibles fraudes transaccionales desde el alcance de los servicios prestados por Visionamos, Funciones:

- Utilización de herramientas avanzadas de monitoreo transaccional en tiempo real
- Proceso de investigación forense ante posibles incidentes o fraudes.
- Apoyo y propuesta de mejora de procesos de detección de fraudes (IA, E-learning)

4.3. Cumplimiento las Circulares 029 de la SFC:

Se realizó seguimiento al cumplimiento de la circular 029, requerimientos para la gestión del riesgo de ciberseguridad de forma activa por parte del área de Seguridad de la Información.

4.4. Proceso para la Certificación en el Estándar PCI DSS V 3.2.1:

Durante el año 2023-2024 se trabajó en la consecución de la recertificación del estándar de seguridad PCI DSS en su nueva versión; se logró obtener la actualización de la Certificación PCI DSS en la versión 4.0, cumpliendo las mejores prácticas de almacenamiento, procesamiento y/o transmisión de datos sensibles de tarjetas, manteniendo así la infraestructura actualizada y cumpliendo los lineamientos de Seguridad. Esta certificación se obtuvo el 29 de mayo del 2024.

Se continuó desarrollando el plan de análisis de vulnerabilidades y las pruebas de intrusión previsto para el año 2024-2025. Se cuenta con un proveedor de servicios



de seguridad contratado para estas actividades, obteniendo así análisis más profundos y resultados con mayor capacidad de respuesta.

4.5. Recertificación ISO 27001:2013:

El área de Sistema de gestión Integrado realizó los ajustes en los procesos, manuales políticas y procedimientos de seguridad de la información para dar cumplimiento a las actividades de auditoría externa para el proceso de mantenimiento del certificado ISO 27001:2013. En esta auditoria no se identificaron no conformidades, con esto se otorga renovación del certificado de forma satisfactoria por 1 año más. se viene realizando la transición a la nueva versión de ISO 27001 2022.

4.6. Crecimiento de Licenciamiento Tenant office 365:

Durante este año se realizaron ajustes en los licenciamientos del Tenant de Office 365, esto debido al crecimiento del personal durante el año 2024, además se tiene en cuenta que la suite de Microsoft tiene herramientas que están ayudando a la gestión de la organización por lo que se está implementando la versión E5 para explotar la versatilidad de esta plataforma.

4.7. Renovación de Forticlient EMS para 225 Usuarios por 1 año:

Se realizó el proyecto de renovación del EMS FORTICLIEMSR1A para 225 usuarios quedando activos para 12 meses.

4.8. Otras actividades del área de Seguridad:

El área de seguridad de la Información y Ciberseguridad trabajó en el año 2024 y seguirá trabajando para el 2025 bajo los siguientes lineamientos de seguridad específicos, estos desglosan actividades de verificación, control, capacitación, implementación y auditoría:

Lineamientos:

Controles Tecnológicos

Controles de Seguridad

Sensibilización Interna y Externa

Investigación y Monitoreo



Cumplimiento Normativo y Certificación

Actividades del área:

- Análisis de vulnerabilidades a Sitios WEB y servicio sitios Visionamos.
- Análisis de vulnerabilidades de aplicativos móviles app y microservicios.
- Análisis código estático de plataformas internas, app y proveedores.
- Pruebas de Phishing periódicas para concientización de los empleados.
- Participación requerimientos PCI-DSS para la recertificación y 2700: 2013 transición a ISO 27001: 2022.
- Análisis de requisitos de Seguridad de la Información en los proyectos evaluación de Normativa, condiciones seguras y buenas prácticas.
- Documentación, (Reglamentos, procedimientos, manuales y Políticas alineados a ISO 27001: 2022).
- Capacitaciones clasificación de la información interna y a entidades.
- Aseguramiento en plataformas internas estudio de seguridad y pruebas de hacking ético
- Estudio de seguridad en nuevos proyectos a implementar.
- Capacitación a las entidades de la red en seguridad de la información y ciberseguridad.
- Generación de contenido audio visual para concientización interno, capacitación y cursos autoaprendizaje.
- Atención Auditorias de certificación entes regulatorios externos, renovación y seguimiento de las normas internacionales PCI- DSS e ISO 27001.
- Definición del alcance de la certificación y recolección de evidencias de cumplimiento para PCI DSS en su nueva versión 4.0.1
- Atención de Auditorias de seguridad de la información internas.
- Auditorias en sitio a proveedores críticos (Condiciones seguras).

- Actualización e identificación de riesgos de seguridad de la información proyectos y procesos internos.
- Creación hoja de vida para las nuevas entidades participantes (planificación de espacios de verificación previos al ingreso).
- Concientización de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (página Redcoopcentral, tips, videos y curso); adicional grabación de cursos para ISO 27001 y Circular externa 036 para entidades externas.
- Gestión de casos Service Desk Aranda Seguridad de la Información.
- Gestión de Eventos o casos reportados del SOC.
- Entrega de requisitos a la SFC.
- Cumplimiento y envío de Circular 033
- Envío de Certificaciones de seguridad de la información a entidades.
- Actualización y mantenimiento Protección de datos personales (implementar buenas prácticas).
- Monitoreo de los logs SOC y Red.
- Monitoreo de los Eventos SOC.
- Monitoreo de alertas DLP.
- Verificación de versionamiento SQL en la plataforma tecnológicas para mejorar la seguridad (TLS 2.0).
- Implementación de pruebas de Pentesting periódicas, análisis de vulnerabilidades y actualización de seguridad en las plataformas.
- Actualización de Criptoperiodo a las entidades renovación de llaves 2024-2025.
- Políticas de control para la navegación, configuración de perfiles de navegación y control de contenido.
- Cambio de plataforma y dispositivos de control de acceso y cámaras de seguridad.
- Gestión de usuarios y accesos seguimientos.

- Monitoreo de envíos de seguridad en la plataforma de antivirus (actualización de firmas).
- Verificación de Hardening (Servidores, plataformas y usuarios).
- Administración de plataforma SIEM
- Administración de plataforma de FotiMail
- Actividades de siembra de llave a dispositivos.
- Asistencia a Comité Confecoop Antioquia

5 GESTIÓN COMERCIAL

5.1. Estructura del área Comercial y de Mercadeo

El área Comercial y de Mercadeo como responsable de parte de los procesos Misionales de la Red Coopcentral, desarrolla actividades propias del ciclo productivo y por tanto su línea de acción se centra en atraer clientes, lograr una rentabilidad adecuada de los mismos e impactar directamente en su satisfacción, construyendo relaciones de largo plazo con las entidades participantes - Clientes.

Para el 2024 se fortaleció la estructura del área comercial teniendo en cuenta:

Nuevos productos y servicios:

Durante el 2024 salió a producción el Centro de recaudos Redcoop Pagos que busca brindar un ecosistema de pago y recaudo virtual para las entidades participantes de la Red y que por medio de la cual puedan ofrecer a sus asociados de carácter Empresarial soluciones de pago basados en el canal PSE y modalidades de Redcoop Pagos.

5.2. Resumen Transaccional general

De acuerdo con información gestionada a través del sistema de pago en la Red Coopcentral durante el año 2024, se realizaron **10.335.633** operaciones por un monto de un poco más de **6.5 billones**.

A continuación, se relacionan las cifras:

TRX por CANALES	TRX año 2024	% Participación por canal sobre el total de trx 2024	% Crecimiento referente al Año anterior (2023)	# Crecimiento referente al año anterior (2023)
Servibanca	1.816.228	17%	-7%	-137.324
Oficinas	1.278.493	12%	-20%	-314.665
Cajeros Marca Compartida	1.183.736	11%	-4%	-44.893
POS	2.072.219	20%	8%	157.262
Efecty	24.745	0%	0%	-164.472
Corresponsales	585.756	6%	0%	471
Web	3.150.340	33%	38%	891.862
Cajeros de otras Redes	121.788	1%	-2%	-2.906
IVR	9.139	0%	-80%	-37.436
Inter Cooperativas	93.189	1%	11%	8.964
Total mes	10.335.633	100%	2%	356.863

VALOR TRANSADO POR CANALES	Total año 2024	% Participación por canal sobre el total de trx 2024	% Crecimiento referente al Año anterior	# Crecimiento referente al año anterior (2023)
Oficinas	2.500.818	37%	-3%	-87.661
Servibanca	605.310	9%	-4%	-27.611
Cajeros Marca Compartida	450.175	7%	1%	5.267
Web	2.570.901	38%	39%	717.377
Efecty	14.940	0%	0%	-110.948
POS	267.034	4%	6%	14.149
Inter Cooperativas	152.477	2%	9%	12.398
Cajeros de otras Redes	43.064	1%	7%	2.731
Corresponsales	127.627	2%	13%	14.841
IVR	0	0%	0%	0
Total mes	6.732.347	100%	9%	540.544

Al analizar el desempeño por número de transacciones, se consolida la estrategia planteada y se destaca que los canales líderes para el año 2024 fueron **Web** y **POS**, reflejando el impacto positivo de los esfuerzos estratégicos implementados durante este año.

Es particularmente notable el desempeño del canal **Web**, que incluye transacciones realizadas a través del portal web y la aplicación móvil. Este canal digital ha demostrado ser el de mayor proyección y potencial de crecimiento dentro de la red de Coopcentral, consolidándose como uno de los pilares fundamentales en la



operatividad y el desempeño general. Con un crecimiento del **38%**, el canal Web refuerza la confianza de los asociados en las herramientas digitales, destacándose como un eje clave en nuestra estrategia.

Por su parte, el canal **POS** también reportó un crecimiento significativo del **8%**, lo que evidencia una mayor adopción de estas herramientas por parte de los usuarios para realizar transacciones en puntos de venta y uso de la tarjeta debito como medio natural de pago en puntos físicos.

Por montos transados, es destacable el crecimiento del **39%** con respecto al año anterior, donde el canal WEB fue el protagonista en cuanto a crecimiento para el año 2024, esto muestra que el asociado toma confianza en la dinámica de realizar transacciones por nuestros canales digitales.

Como conclusión los crecimientos presentados en la línea Web y POS son el resultado del enfoque comercial que busca potenciar el uso de nuestros canales digitales como estrategia principal para aumentar el nivel transaccional.

5.3. Entidades Participantes

Al cierre del 31 de diciembre de 2024, la Red Coopcentral alcanzó un total de **175 entidades participantes**, consolidando su crecimiento y fortaleciendo su presencia en el sector.

De estas, **166 entidades** ya se encuentran en plena producción, mientras que **9 entidades** adicionales están en proceso de conexión, lo que demuestra un avance continuo en la integración de nuevos participantes.

El crecimiento de entidades en producción durante este período fue del **6%** en comparación con las cifras registradas al cierre del año 2023. Este incremento no solo refleja la confianza que las entidades depositan en la Red Coopcentral, sino también el esfuerzo constante por ampliar el alcance y mejorar la conectividad de nuestros servicios.

La meta para el 2025 será continuar este ritmo de crecimiento, promoviendo la incorporación de más entidades y asegurar que los procesos de conexión sean

ágiles y efectivos, con el objetivo de alcanzar una Red más robusta y accesible para todos los actores del ecosistema.

5.4. Usuarios vinculados a la Red Coopcentral.

Al cierre del 31 de diciembre de 2024, la Red Coopcentral registró un total de **655.139 usuarios activos**, lo que representa un crecimiento del **6%** en comparación con el mismo periodo del año 2023. Este incremento refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas durante el año, orientadas a promover la adopción de los servicios y a fortalecer la fidelización de los usuarios.

- **Análisis de Crecimiento por Tipos de Usuarios**

El comportamiento del crecimiento de usuarios se detalla a continuación, en los diferentes segmentos de usuarios:

- **Usuarios integrales (con tarjeta):** Este grupo alcanzó los **582.342**, con un crecimiento del **3,4%** frente al año anterior. Este resultado destaca la solidez de este segmento, que continúa siendo el principal grupo de usuarios vinculados a la Red.
- **Usuarios con Multiportal (sin tarjeta) que solo consultan:** Este segmento alcanzó los **60.021 usuarios**, registrando un notable crecimiento del **32%**. Este resultado subraya el aumento en el interés por las herramientas digitales, especialmente entre quienes priorizan la consulta de información a través de los canales habilitados. Se tiene un reto importante para el 2025 en ejecutar campañas para lograr que estos usuarios realicen transacciones.
- **Usuarios con Multiportal (sin tarjeta) que realizan transacciones:** Este grupo reportó un total de **12.776 usuarios**, con un destacado crecimiento del **55%**. Este dato refleja un cambio de comportamiento en este segmento, marcando una mayor confianza y uso de los canales digitales para realizar transacciones.
- **Total de usuarios WEB:** El canal Web, que incluye tanto usuarios transaccionales como de consulta, cerró el año con **72.797 usuarios**, experimentando un crecimiento del **35%**. Este desempeño reafirma la

relevancia del canal Web como uno de los principales impulsores del crecimiento en el ecosistema digital de la Red.

Conclusión:

El crecimiento a nivel de usuarios registrado en 2024 representa una recuperación significativa en comparación con el decrecimiento observado en el año anterior. Este repunte no solo evidencia una estabilización en el comportamiento de los usuarios, sino que también pone de manifiesto el impacto positivo de las estrategias implementadas, orientadas a fortalecer la relación con los usuarios y a fomentar la adopción de los servicios digitales.

Las estrategias comerciales planteadas para el crecimiento de usuarios en el 2024, lograron soportar el volumen de cancelaciones y correcciones en usuarios planteadas por la entidades que buscaban depurar las bases de datos de usuarios registrados en la Red.

La confianza en los canales de la Red Coopcentral y la creciente migración hacia plataformas digitales refuerzan el compromiso de continuar mejorando y diversificando la oferta de servicios, con el objetivo de mantener esta tendencia positiva en los próximos años.

En el año 2024 a nivel de participación de usuarios integrales por zona la división es la siguiente:

ZONA	Suma de Usuarios Integrales	% de participación por zona
SANTANDERES	223.579	38%
ANTIOQUIA	116.518	20%
CENTRO	101.355	17%
SUR	88.334	15%
VALLE	30.518	5%
EJE CAFETERO	21.275	4%
COSTA	763	0%
Total general	582.342	100%



Al hacer un análisis por zona se resalta Santanderes, esta lidera en crecimiento y participación, consolidándose como la región más fuerte dentro de la Red en términos de crecimiento de usuarios.

Es fundamental ajustar las estrategias regionales, especialmente en zonas con decrecimiento o bajo desempeño, priorizando campañas de fidelización, educación digital y promoción del uso de los servicios. Por otro lado, el crecimiento en Santanderes demuestra que las iniciativas implementadas allí pueden servir como modelo para replicarse en otras regiones.

5.4.1. Colocación de tarjetas débito

La colocación de tarjetas durante el año 2024 fue de 110.540 con un decrecimiento del -17% con respecto al año anterior, El comportamiento negativo obedece al año de contracción económica donde las entidades se vieron limitadas para mantener sus bases sociales y sostener la colocación de tarjetas a los asociados.

Con respecto a las tarjetas canceladas, se registraron **97.142**, lo que representa un decrecimiento del **26%** respecto al año anterior. Este resultado, continúa siendo un reflejo negativo de la tendencia de cancelaciones masivas en las entidades, subrayando la necesidad de fortalecer la propuesta de valor, optimizar la experiencia del usuario y desarrollar estrategias de fidelización más efectivas para consolidar la confianza y reducir las cancelaciones de manera sostenible.

Se proyecta para el 2025 implementar estrategias de fidelización de la base social con las entidades para revertir la tendencia negativa, con lo que se busca avanzar en la generación de relaciones a largo plazo, fortaleciendo las estrategias comerciales de forma tal que el asociado conozca los productos y se convierta en un potencial usuario transaccional activo.

5.4.2. Usuarios en canales Web.

De los 655.139 usuarios vinculados a la Red Coopcentral, 241.631 son usuarios de los canales digitales, representando una participación del 32%. Estos usuarios realizaron 3.150.340 transacciones durante el año 2024, alcanzado una participación transaccional del total de transacciones realizadas en la red del 33%. El Usuario WEB y su comportamiento transaccional se empieza a consolidar como

una línea de negocio principal para la Red Coopcentral y marca la tendencia de crecimiento para el año 2025.

5.5. Indicador de Profundización de la base social

Al corte de diciembre del 2024, el indicador de la profundización de la base social (Número de usuarios en Red / Número de asociados que consolidan las entidades participantes de la red), obtuvo un resultado del 16%, es decir, 655.139 asociados vinculados a la Red. La participación de usuarios por zonas según base social se representa en el siguiente cuadro:

Zona	Usuarios	Base Social junio 2024	% de profundización base social
SANTANDERES	231.848	1.391.478	17%
ANTIOQUIA	132.215	752.198	18%
CENTRO	121.156	1.015.313	12%
SUR	104.335	517.552	20%
VALLE	39.480	202.825	19%
EJE CAFETERO	25.070	171.503	15%
COSTA	1.035	8.352	12%
Total general	655.139	4.059.221	16%

Las zonas de Santanderes y Antioquia son las de mayor número de Usuarios vinculados a la Red Coopcentral con porcentajes de participación importantes. Se muestra en el 2024 la Zona centro como una gran oportunidad para aumentar la profundización general de la base social.

5.6. Indicador de Transaccionalidad

Este indicador mide el número de transacciones por usuario realizadas en un periodo de tiempo. A corte de diciembre del 2024 el indicador consolidado de la Red Coopcentral es de 1,33 lo cual indica un crecimiento referente al 2023 del 4% en el índice transaccional.

También es importante anotar que índice transaccional Real medido sobre los usuarios que realizan transacciones en el 2024 se incrementó en un 7% pasando de 5,19 transacciones por usuario a 5,57 transacciones por usuario en el 2024



Para el factor transaccional de nuestras entidades, es decir, cuantos de los usuarios realizan por lo menos una transacción en el mes, cerramos el 2024 con un resultado del 24% mostrando un avance en la gestión de educación transaccional de las entidades frente al asociado.

Teniendo en cuenta que el resultado del comportamiento transaccional de la red para el 2025, debemos seguir desarrollando estrategias para fortalecer la cultura transaccional en las entidades, esto permitirá generar mayor confianza y relacionamiento de la base social con la entidad.

5.7. Otras acciones de valor

5.7.1. Gestión de Mercadeo y Posicionamiento de Marca

Desde la vertical de mercadeo se busca desarrollar estrategias de investigación de mercados, inteligencia de negocio, estrategias de promoción y campañas con las entidades, posicionamiento, fidelización y valor de marca.

Para el 2024 el principal cambio se dio con la creación del área de comunicaciones, la cual entra apoyar toda la estrategia de comunicación expresada en el plan de mercadeo y administración de los componentes digitales como páginas Web de Visionamos y las redes sociales.

Durante este año se desarrolló un ejercicio con la entidad Powermarketing (agencia de mercadeo), el cual tenía como objetivo apoyar la profundización del portafolio de la Red Coopcentral en las entidades participantes, durante todo el año se trabajó con 25 entidades bajo 4 focos: capacitación, planteamiento de la estrategia, campañas de mercadeo una vez culminado este ejercicio se logró un cumplimiento transaccional promedio de 88% y en usuarios 94%.

Adicionalmente dentro la gestión de mercadeo en el año 2024, se desarrolló plan de posicionamiento de marca robusto, abordando frentes como campañas de mercadeo digital directas con las entidades, Congreso Red Coopcentral, promoción ATL y BTL. Por medio de este esfuerzo se logró impactar el total de las entidades participantes.



Se desarrolló en el mes de junio del 2024 nuestro congreso Red Coopcentral con más de 120 entidades del sector solidario y alrededor de 860 asistentes, permitiendo alinear a nuestras entidades participantes a la propuesta de valor de la red y presentando nuestros planes de proyección a la transformación digital, enfocados en los retos regulatorios de pagos inmediatos.

5.7.2. Centro de Experiencia de Usuario - CEUS

Su objetivo es el de crear un modelo de centro de experiencia del usuario propio del sector cooperativo y solidario, que se ocupe de “empoderar” y de “educar haciendo” al asociado y/o ahorrador, en el uso de los canales digitales, es decir, entregarle, además de las herramientas; los conocimientos y la seguridad necesaria, buscando que haga uso tangible de dichas herramientas y perciba un valor real al utilizarlas. Esta estrategia se ejecuta a través de la implementación de CEUS físicos y virtuales en las entidades.

Para el 2024 se realizó un desarrollo técnico con el fin de facilitar el ingreso a la plataforma, esto a través de la opción de “invitados” una nueva funcionalidad de CEUS que permite ingresar a la plataforma de forma directa mejorando la experiencia de ingreso.

CEUS – Resultados a cierre del 2024

Entidades con CEUS	Presenciales	virtuales	Total CEUS implementados
60	9	57	66

5.7.3. Gestión de convenios

Gestión de convenios, se orienta a generar valor y crear nuevas fuentes de ingresos para las entidades participantes. Durante el año 2024 se sigue consolidado la aplicación para habilitar convenios de recaudo para los asociados de las entidades, generando más de 2.000 transacciones en pago de convenios a mes y procesando un valor transado de alrededor de \$185 Millones de pesos al mes. Esto permite

fortalecer nuestro portafolio brindando servicios integrales que generan ecosistemas transaccionales en la base social.

Adicionalmente se fortalecieron los convenios del Plan Castor en alianza con el Banco Coopcentral buscando extender los beneficios.

También en el año 2024 se gestionaron convenio que fortalecen la interacción con las entidades participantes de la Red Coopcentral como la alianza con Sistema 5 para brindar servicios de infraestructura y de desarrollo tecnológico y la alianza con FGA para brindar todo el portafolio de garantías crediticia para las entidades con beneficios en las tasas dadas desde el acuerdo como Red Coopcentral.

5.7.4. Portal Redcoop

Se consolida el proyecto Portal Redcoop como una estrategia para incentivar la transaccionalidad en los asociados persona jurídica que a su vez ha permitido incrementar la transaccionalidad, cierre de circuitos económicos, apalancar las entidades con recursos traídos desde el sector real y llegar a nuevos mercados apuntando al crecimiento de la cobertura de la Red Coopcentral; culmina marcha blanca con la entidad Avanza, se cierra con 5 subportales (entidades implementadas) y más de 150 botones; durante los 3 meses en producción de 2024 este servicio genero más 3.300 transacciones y logró movilizar más de 900 millones de pesos, fondos traídos desde la banca a nuestro sector solidario:

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Trx	29	46	69	532	1.152	1.511
% Cto trx		59%	50%	671%	117%	31%
Botones configurados	15	1	29	79	22	10
Acumulado Botones	15	16	56	124	146	156
Valor recaudado	\$4.906.985	\$5.269.073	\$8.858.401	\$142.305.506	\$316.190.926	\$446.741.064

6. PROYECTOS



Durante el año 2023, marcamos un hito al culminar de definir una metodología híbrida basada en PMI y Scrum, lo que nos permitió optimizar la gestión de proyectos y lograr entregas tempranas de productos mínimos viables funcionales; a partir de esta experiencia, el 2024 ha representado una evolución significativa en nuestra manera de trabajar, consolidando esta metodología e integrando nuevas prácticas que fortalecen nuestra capacidad de innovación y ejecución.

En el transcurso del año 2024, hemos centrado nuestros esfuerzos en afianzar el trabajo colaborativo entre los diferentes actores internos y externos, logrando una alineación más efectiva hacia objetivos comunes. Este año también hemos enfatizado el uso de herramientas tecnológicas como Azure DevOps, ampliando sus capacidades para mejorar el monitoreo de los proyectos y facilitar la toma de decisiones basadas en datos.

Nuestra gestión se ha orientado hacia la transformación digital y cultural, enfocándonos en fortalecer la ventaja competitiva de las entidades participantes y mejorar la experiencia del usuario. Este compromiso con la innovación ha permitido desarrollar productos y servicios más competitivos y alineados con las necesidades del sector solidario a través de una metodología con un enfoque a la gestión de proyectos efectiva, estratégica, impactando positivamente los resultados para el cumplimiento de objetivos.

6.1. Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B

Implementación de una plataforma digital integral para facilitar pagos y transferencias financieras inmediatas en Colombia. Este alcance incluye la definición de cronogramas para la implementación de lo dispuesto en los anexos técnicos, como la experiencia del usuario a través de la Zona Sello, la activación de funcionalidades como pagos y transferencias, gestión de llaves y consulta de historial de transacciones, y la implementación de procesos para devoluciones, reversiones y PQRS.

Este proyecto busca modernizar y fortalecer el sistema de pagos colombiano, promoviendo la eficiencia, seguridad y accesibilidad en las transacciones financieras.

A la fecha se viene cumpliendo con el plan de trabajo estipulado por el Banco de la República y con el alcance definido; actualmente, estamos trabajando en paralelo



en los desarrollos del sello Bre-B en la aplicación móvil, con diseños acordes a los requeridos por el Banco de la República.

6.2. Personalización y Actualización Aplicación Móvil

Se implementa una aplicación personalizada para la Red Coopcentral, con el fin de mejorar el frontend actual hacia uno más moderno y adaptable. Este nuevo frontend estará diseñado para integrarse sin problemas con los microservicios desarrollados internamente, facilitando así un acceso eficiente al backend.

La nueva aplicación para la Red Coopcentral, se implementó mejorando la experiencia del usuario al hacerla más moderna, atractiva y fácil de usar. La nueva aplicación ofrece una interfaz intuitiva y funcionalidades mejoradas. Además, se integrará sin dificultades con los servicios internos ya desarrollados, lo que garantizará un rendimiento óptimo y una experiencia de usuario fluida y eficiente.

En noviembre se iniciaron las pruebas de marcha blanca con los empleados de Visionamos, las cuales han tenido un avance significativo. Posteriormente, se llevarán a cabo pruebas de marcha blanca con tres entidades cooperativas, antes de masificar el servicio al resto de entidades.

6.3. Ajustes y Mejoras Proceso de Compensación

Durante el año 2024 se trabajó en el proceso de compensación con varios requerimientos operativo y técnicos, con esta dinámica de trabajo logramos una estabilización significativa de la herramienta de compensación, automatizando varios procesos y solucionando fallas identificadas en su momento.

Se trabajó en lo siguiente:

- Se realizó una evaluación y diagnóstico detallado del software actual para identificar y entender las limitaciones y dificultades presentes.
- Se desarrolló un plan de acción enfocado en mejorar la parametrización, interoperabilidad y escalabilidad de la herramienta.
- Se implementaron mejoras que alinearon la herramienta con las exigencias operativas de Visionamos como EASPBV, incrementando la eficiencia operativa y asegurando el cumplimiento normativo.

- Se trabajo en la preparación de la herramienta para enfrentar las demandas futuras del panorama financiero y normativo, facilitando la integración en el ecosistema de pagos y asegurando su adaptabilidad y crecimiento futuro.

De igual manera se continuará trabajando en la mejora constante de la herramienta, alineándose con las expectativas, exigencias operativas, de mercado y tecnológicas, impulsando su evolución e innovación de forma permanente.

6.4. Convenios Etapa 2 – Paquetes y Recargas

Se gestiona y trabaja en la formulación y planeación del otro alcance del proyecto Convenios, el cual se complementará el servicio con paquetes y recargas para móviles. Las etapas de Inicio, formulación y factibilidades del proyecto están culminadas para iniciar desarrollos técnicos en el año 2025.

6.5. Homologación Diseños Portal Natural

Se logra con este proyecto optimizar el funcionamiento y experiencia de usuario del portal web logrando una arquitectura sostenible y una experiencia de usuario alineada a la identidad corporativa de la Red Coopcentral.

Se logra el siguiente alcance:



Realizar el diseño para lograr una arquitectura sostenible para el portal natural.



Separar funcionalidades (Transferencia intercooperativas, intracooperativas, interbancarias, Transfiya, transferencia con código de producto, transferencia con QR, productos, tarjeta de Crédito, entre otros.)



Alinear la apariencia del portal web de acuerdo a la identidad corporativa de la Red Coopcentral.



Realizar pruebas para garantizar la calidad del producto.



Ampliación en los servidores propios de infraestructura a nivel de calidad, producción.

6.6. Portal RedCoop



El proyecto fue entregado en su totalidad, cumpliendo con el alcance definido para el producto. Este servicio tiene como objetivo comercializar, a través de la Red Coopcentral, un 'Portal de recaudo virtual'

La solución 'Portal Redcoop' ofrece un ecosistema de pago y recaudo virtual para las entidades participantes de la Red, permitiéndoles brindar a sus clientes y/o asociados jurídicos y soluciones empresariales de pago basadas en el canal PSE y las y modalidades de Redcoop Pagos.

Actualmente, el portal está en producción y los diferentes botones de pago están en funcionamiento, tras completar con éxito un proceso de pruebas de marcha blanca.

7 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Gestión del Riesgo es uno de los pilares básicos de la estrategia de continuidad de toda organización y VISIONAMOS es consciente de la importancia de administrar y gestionar los riesgos a los que se encuentra expuesta. La Entidad realiza una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, ya que estas etapas conforman un proceso clave para optimizar la generación de valor en función del perfil de riesgo deseado y así garantizar la continuidad de las operaciones. VISIONAMOS adelanta la gestión de sus riesgos de acuerdo con la normatividad vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

La Entidad ha implementado un conjunto de criterios, políticas y procedimientos fundamentados en las siguientes premisas:

- Cultura de riesgos común, compartida y extendida a todos los empleados.
- Establecimiento de criterios de valoración prudentes, basados en el buen juicio, la experiencia de los empleados y la evidencia histórica.
- Políticas y procedimientos que permiten que la gestión de riesgos esté integrada en el proceso de toma de decisiones de negocio.
- Metodología para la valoración y seguimiento de los riesgos que permiten identificar aquellos que se encuentren por fuera de los límites del nivel de riesgo aceptado.
- Informes periódicos en los que se muestra la gestión de riesgo, permitiendo el emprendimiento de acciones de mejora.
- Auditorías internas y externas que garantizan una adecuada ejecución de los procedimientos.

- Cumplimiento con los requerimientos regulatorios y legales.
- Documentación de controles y procesos.
- Evaluaciones periódicas de los controles para medir su efectividad.
- Reporte de pérdidas en operaciones y el establecimiento de planes de mejoramiento que mitiguen la materialización de los riesgos ya identificados.
- Adopción de un plan de continuidad.
- Desarrollo de entrenamiento al personal que ejecuta los diferentes procesos.
- Aplicación de normas de ética en la Entidad.
- Desarrollo de actividades para mitigar el riesgo, incluyendo políticas de seguridad.

El resultado de la aplicación de estas premisas se ha plasmado en los manuales del Sistema de Administración de Riesgo de las Entidades Exceptuadas del SIAR - SARE y del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, en el proceso Gestión de Riesgos, en las matrices de riesgos y en los diferentes informes generados por la Unidad de Riesgo Operacional y el Oficial de Cumplimiento.

7.1. Sistema de Administración de Riesgo de las entidades Exceptuadas del SIAR – SARE

Con el objetivo de dar cumplimiento al capítulo XXXII de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC, VISIONAMOS ha establecido un conjunto de criterios y parámetros que le han permitido diseñar e implementar un Sistema de Administración del Riesgo de las Entidades Exceptuadas del SIAR - SARE, como resultado de esta implementación se aplican metodologías, políticas, procedimientos y controles que se evidencian a través de los siguientes aspectos:

7.1.1. Actualización de las matrices de riesgos para los procesos de La Entidad

Como resultado del monitoreo y seguimiento del riesgo operacional, al finalizar el año 2024 VISIONAMOS cuenta con un total de 52 riesgos distribuidos en los diferentes procesos de la Entidad. Para realizar esta labor se revisaron cada una de las etapas (identificación, medición, control y monitoreo) del SARE, dando cumplimiento a los requerimientos contenidos. Como resultado de esta revisión se



obtuvieron las matrices de riesgo operacional actualizadas para cada uno de los procesos que se ejecutan en la Entidad.

7.1.2. Determinación del perfil de riesgo operacional

A los riesgos operacionales identificados y consignados en las matrices de riesgos se les asignó una probabilidad de ocurrencia y un impacto, de acuerdo con las escalas que se encuentran definidas en el Manual del SARE, con el fin de determinar el riesgo inherente (puro o absoluto) que quedó en un nivel alto. Adicionalmente, se revisó la valoración de los controles existentes con el objetivo de verificar la eficiencia de estos, lo cual permitió obtener la calificación del perfil de riesgo residual de manera consolidada para la Entidad, el cual se ubicó en un nivel bajo, este nivel de riesgo se encuentra dentro de los límites aceptados por VISIONAMOS.

7.1.3. Registro de eventos de riesgo operacional

VISIONAMOS ha diseñado un procedimiento para el registro de eventos de riesgo operacional. Durante el 2024 se dio cumplimiento al registro de eventos conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

7.1.4. Desarrollo de capacitaciones relacionadas con el SARE

A través de diferentes medios se realizaron capacitaciones al personal de VISIONAMOS con su respectiva evaluación, con el propósito de formar en la identificación y gestión de los riesgos de los diferentes procesos de la Entidad, de igual forma, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones al personal que ingresó a la entidad.

7.1.5. Divulgación de la Información

Durante el 2024, a través de diferentes medios se divulgó a todos los empleados de la Entidad y demás interesados la información más relevante relacionada con el SARE.

7.1.6. Plan de Continuidad y Contingencia

VISIONAMOS cuenta con un plan de continuidad y contingencia para asegurar la prestación de los servicios críticos del negocio a las entidades participantes, el cual

contiene los procedimientos, sistemas y recursos necesarios para trasladar la operación al centro alternativo de cómputo ubicado en la ciudad de Bogotá, en caso de indisponibilidad o falla total de las instalaciones del centro de cómputo principal, ubicado en la ciudad de Medellín y, de las oficinas de Visionamos en Medellín.

Durante el año 2024 el referido plan fue sometido a las pruebas correspondientes, las cuales arrojaron resultados satisfactorios. Los mencionados ejercicios de continuidad contemplaron los siguientes aspectos, que soportan la disponibilidad de los diferentes servicios y canales utilizados por los clientes de Visionamos:

- Prueba de traslado e instalación del equipo de recuperación en el centro alternativo de trabajo.
- Prueba de traslado y operación desde el sitio de procesamiento alternativo.

7.1.7. Gestión de los riesgos de seguridad de la información y la ciberseguridad

Durante el año 2024 se adelantaron varias actividades relacionadas con la gestión de los riesgos de seguridad de la información y de la ciberseguridad, las cuales permiten a la entidad, no solo cumplir con las regulaciones y normas aplicables, si no también proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Algunos de los beneficios de la gestión realizada fueron:

- Reducción del riesgo de ataques cibernéticos y violaciones de datos.
- Mejora de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Cumplimiento con las regulaciones y normas de seguridad.
- Mejora de la reputación de la organización.
- Reducción de los costos asociados con la recuperación de incidentes de seguridad.

7.1.8. Otras actividades

- Durante el año 2024 se gestionaron las recomendaciones presentadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.
- En el año 2024 se llevaron a cabo cuatro sesiones del Comité de Riesgos en las que se expusieron los eventos de riesgo operacional materializados y las acciones correctivas y preventivas ejecutadas de acuerdo con los planes de

mejoramiento para la gestión del riesgo operacional; además de la gestión del área de riesgos en cada trimestre evaluado. Los temas que se mencionaron en el Comité se replicaron, de manera general, en las sesiones del Consejo de Administración.

7.2 Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT

Con el objetivo de darle cumplimiento al capítulo IV, del título IV de la parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC, VISIONAMOS ha establecido un conjunto de criterios y parámetros mínimos que le han permitido diseñar e implementar un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, como resultado de esta implementación se aplican metodologías, políticas, procedimientos y controles que se evidencian a través de los siguientes aspectos:

7.2.1. Resultados de la gestión desarrollada

Durante el 2024, de acuerdo con las señales de alerta implementadas se monitorearon las transacciones realizadas por los usuarios, además como resultado de este monitoreo se envió un informe a aquellas entidades cuyos asociados presentaron transacciones que, de acuerdo con nuestros criterios objetivos, ameritaban ser analizadas por la entidad participante.

En el año 2024 se realizaron diferentes capacitaciones al personal de la Entidad con su respectiva evaluación, con el propósito de formar en el manejo de los riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, así mismo, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones al personal que ingresó a la entidad.

Durante el año 2024 no se establecieron casos de incumplimientos por parte de los empleados de VISIONAMOS en temas del SARLAFT.

El Oficial de Cumplimiento presentó informes trimestrales al Consejo de Administración, donde quedaron consignados los resultados de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la normatividad vigente.

7.2.2. Envío de reportes a las diferentes autoridades.

Durante el 2024 se dio estricto cumplimiento al envío de los reportes a la UIAF establecidos por la normatividad vigente, relacionada con la gestión del riesgo de LA/FT.

7.2.3. Evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.

La administración de riesgos del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo en VISIONAMOS contempla cuatro etapas: identificación, medición, control y monitoreo, conforme al objetivo central de prevenir y controlar la materialización del riesgo de LA/FT. Con la prevención se busca evitar que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo y con el control se busca detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

Al 31 de diciembre del 2024 VISIONAMOS cuenta con un listado de seis riesgos, relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, los cuales arrojan un nivel de riesgo inherente que se encuentra en un nivel Medio. Tras la aplicación y evaluación de controles, el riesgo residual de la Entidad se ubica en un nivel Bajo.

7.2.4. Efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en el SARLAFT

Con el fin de evitar que la Entidad corra el riesgo de ser utilizada en operaciones relacionadas con el Lavado de Activos o la Financiación del Terrorismo, se aplicaron los mecanismos e instrumentos que posee VISIONAMOS para tal fin, tales como, consulta en listas de control, segmentación de los factores de riesgo y alertamiento, conocimiento del cliente, identificación de operaciones inusuales, entre otros. Durante el 2024 no se detectaron fallas en los mismos y demostraron ser efectivos. No se materializaron eventos relacionados con el riesgo de LA/FT.

7.2.5. Divulgación de la Información



A través de diferentes medios se divulgó a todos los empleados de la Entidad y demás interesados la información más relevante relacionada con el SARLAFT.

7.2.6. Otras actividades

Durante el año 2024 se gestionaron las recomendaciones realizadas por la revisoría fiscal y auditoría interna.

8. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el marco de la actualización de nuestra planeación estratégica para el período 2024, se adoptó un enfoque claro hacia la transformación digital de la organización, alineado con nuestra visión digital a largo plazo. Este proceso de renovación estratégica incluyó la definición de acciones clave para fortalecer nuestra competitividad en el mercado y se estableció nuestro direccionamiento estratégico con una Visión al 2025 donde seremos el primer administrador de sistema de pago inmediato.

Entre las principales estrategias, se destacó la renovación de nuestras plataformas tecnológicas y operativas, adaptándonos de manera ágil a los cambios y demandas del entorno digital, lo que nos permitirá optimizar procesos y ofrecer una mejor experiencia a nuestras entidades participantes. Además, como parte de nuestra estrategia de innovación, se priorizó la generación de alianzas con proveedores clave, conocidos como aceleradores tecnológicos, para integrarnos de manera más efectiva al ecosistema digital, aprovechando las últimas tecnologías y soluciones que nos permitan acelerar nuestra transformación y posicionarnos como líderes en el sector.

Así mismo, en el año 2024, se llevó a cabo un cambio estructural importante en el área de operaciones con un enfoque integral para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia operativa, impactando directamente en la calidad del servicio a las entidades participantes de la red. Este cambio fue impulsado por la necesidad de adaptar nuestras operaciones a las demandas de un entorno cada vez más digital y dinámico.

Para asegurar una transición efectiva, se implementó un plan de formación dirigido a todos los colaboradores del área, permitiéndoles adquirir los conocimientos y



habilidades necesarios para operar de manera eficiente en el nuevo entorno. Además, se procedió a la documentación exhaustiva de los procesos clave, lo que permitió estandarizar las actividades y asegurar la consistencia en la calidad documental de cada vertical.

Con el fin de gestionar los posibles impactos derivados de los cambios, se registró un procedimiento claro y estructurado, que facilitó una implementación ordenada y controlada. A su vez, se implementó un sistema de seguimiento y monitoreo de cada una de sus actividades, responsables como de los riesgos, lo que permitió identificar, evaluar y mitigar cualquier posible afectación durante la ejecución.

Este enfoque, optimizó la eficiencia operativa y contribuyó al aumento de la madurez digital del área, mejorando la capacidad de respuesta tanto para el cliente interno como el externo y alineando las operaciones con los estándares de innovación tecnológica necesarios para mantener la competitividad.

B. INFORME DE GESTIÓN

1. EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

El año 2024 se destacó por la consolidación de nuevos participantes y usuarios en la Red, impulsando el desarrollo sostenido de las entidades a través de productos y servicios innovadores. El equipo de Operaciones participó y apoyó proyectos clave, entre ellos:

Culminación del servicio de ventas y compras no presenciales con BIN propio de la Red Coopcentral. Se espera que este servicio esté disponible durante el primer trimestre de 2025.

Desde la operación se lideró en el desarrollo de la nueva versión de la aplicación móvil, que ofrecerá una experiencia de usuario mejorada e incluirá nuevos servicios como tarjeta virtual, Cash In – Cash Out, y refuerzos en seguridad, como clave dinámica, reconocimiento facial y huella dactilar. La fase de marcha blanca comenzará en enero del 2025.

Avances significativos en la nueva versión del Portal Persona Natural, con un diseño renovado orientado a mejorar la experiencia del usuario. Este portal será personalizable por cada entidad en términos de colores primarios, imágenes, textos y estilos.

Además, se coordinó, gestionó y socializó la implementación y ajustes de nuevos requerimientos, así como la resolución de incidencias en productos y servicios ofrecidos por la Red Coopcentral, tales como RedCoopagos, Multiportal, Portal Empresarial y el proceso de compensación y liquidación.

Por último, se dio inicio al proyecto de Pagos Inmediatos, en el cual el equipo de Operaciones ha participado activamente en las definiciones, análisis e impactos operativos necesarios para su ejecución.

Los aspectos más importantes en la evolución del negocio fueron los siguientes:

1.1. Ingreso de nuevos participantes y/o habilitación de productos y servicios

Para este año se avanzó en la conexión de nuevas entidades participantes. Se realizó acompañamiento a las entidades para sintonizar las necesidades con las



condiciones de la Red y para esto se tienen reuniones y asesorías con sus proveedores de software y líderes de proyecto de cada entidad. Se adelantó con las diferentes entidades la integración de nuevos servicios de la Red

Se está consolidando la conexión de portales de pago por PSE, entre estos la implementación del Portal RedCoop, el cual se define como servicio de recaudo red copagos como recaudo virtual para las Entidades participantes de la Red, a fin de facilitar a sus asociados y/o clientes de carácter Jurídico y Empresarial soluciones de pago basados en el canal PSE y diferentes modalidades de Redcoop Pagos, la operación participa desde la implementación hasta su puesta en producción

En el año 2024 se vincularon 12 entidades a la Red Coopcentral quienes iniciaron operación fueron: Fepimsa, Felafrancol, Feg, Fecel, Multiroble, Coonecta, Crediflores, Coopcreciendo, Coopebis, Coobethel, Coobagre, Confiamos.

Se activaron 49 productos y servicios a diferentes entidades Participantes, tales como: Portal empresarial, RedCoop pagos PSE, convenios, microservicios, Virtual Credit, tarjeta de crédito, cambios de autorizador entre otros. El servicio con mayor número de implementaciones fue Red Coop pagos PSE con una Participación del 43% seguido de Virtualcredit con el 16%.

TIPO DE SERVICIO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Redcoop Pagos pse	2	3	2	1	2	2	1	1	2		5		21
Virtualcredit		1		1			3		1	1	1		8
Portal Empresarial				1			2		1				4
Microservicios Apis		1				1	1						3
Multiportal y APP				2							1		3
Portal Redcoop				1		1			1				3
Cambio autorizador	1												1
Cambio de core									1				1
Corresponsales										1			1
Multiportal y APP Propio				1									1
Tarjeta de Crédito			1										1
Tarjeta Debito					1								1
Transfiya		1											1
total general	3	6	3	7	3	4	7	1	6	2	7	0	49

Durante el 2024 se realiza la creación de 162 taquillas para el servicio de Portal RedCoop pagos PSE, distribuido en 3 entidades de la red Coopcentral la cual la mayor participación la tiene la entidad Avanza con un 97,53%

TAQUILLAS PORTALES REDCOOP PAGOS EN PRODUCCIÓN									
TIPO DE SERVICIO	abril	mayo	junio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
AVANZA	2	1	11	1	26	79	26	12	158
RED COOPCENTRAL			1						1
UTRAHUILCA					3				3
total general	2	1	12	1	29	79	26	12	162

1.2. Oficinas Red

Se mantuvo el 2024 una red consolidada de oficinas a lo largo y ancho del país, con un crecimiento de 14 oficinas en diferentes entidades Participantes, de acuerdo con las nuevas vinculaciones a la Red Coopcentral.

ENTIDADES CON MAYOR No. OFICINAS

ENTIDAD	Oficinas	ENTIDAD	Oficinas
1 CFA	52	12 COOPETROL	14
2 JURISCOOP	39	13 COPROCENVA	14
3 FINANCIERA COMULTRASAN	32	14 COEDUCADORES	12
4 COOMULDESA	31	15 COOPROFESORES SANTANDER	12
5 AYC COLANTA	28	16 COONFIE	11
6 UTRAHUILCA	28	17 CONFINCAFE	11
7 COFINAL	21	18 CESCA	10
8 COOPCENTRAL	20	19 FINCOMERCIO	10
9 COOFISAM	19	20 SOLIDARIOS	10
10 COOGRANADA	18	Otras Entidades	251
11 COOCREAFAM	16	Total Oficinas	659

Se cuenta con 107 entidades Participantes con Oficinas para la atención de todos los asociados de las diferentes entidades de la Red; 20 entidades obtienen el 62%

de participación con mayor número de oficinas en la Red.

1.3. Tarjetas Débito y usuarios activos en la Red

Al cierre del año 2024 se tuvieron en total 596.954 tarjetas activas; frente al año 2023 se tiene una variación de 7.100 tarjetas débito, con un porcentaje de crecimiento del 1,2%. Las entidades más representativas son las siguientes:

Las 20 entidades que se relacionan tienen el 72% de las tarjetas débito de Red Coopcentral activas, se destacan Crediservir, Coofisam, Coomuldesa y Creafam con un crecimiento significativo, realizando una labor muy importante para dar cubrimiento a sus asociados con diferentes estrategias para la consolidación con los servicios de Visionamos.

Se culmina el 2024 con 153 entidades con Multiportal y Banca Móvil. Sobresalen por número de usuarios: Coomuldesa con 29.493, Coofisam con 23.274, Crediservir con 14.984, Utrahuilca con 10.057 y Coopprofesores Santander 9.345; estas cinco entidades aportan el 34.63% de los usuarios activos.

TARJETAS ACTIVAS		USUARIOS PORTAL - APP		USUARIOS PORTAL EMPRESARIAL	
ENTIDAD	Tarjetas activas dic 2024	ENTIDAD	Usuarios Activos dic 2024	ENTIDAD	Usuarios Activos dic 2024
CREDISERVIR	93.506	COOMULDESA	29.493	AVANZA	258
COOMULDESA	53.227	COOFISAM	23.274	UTRAHUILCA	144
COOFISAM	51.063	CREDISERVIR	14.984	COOFISAM	142
COOCREAFAM	27.845	UTRAHUILCA	10.057	COONFIE	81
CFA	24.137	COOPROFESORES SANTANDER	9.345	FINANCIERA COAGROSUR	66
AYC COLANTA	20.912	COOCREAFAM	8.604	COMEDAL	58
CANAPRO	19.145	CANAPRO	8.496	COOPTENJO	39
COOPSERVIVELEZ	16.741	COAGROSUR	7.782	CREARCOOP	37
COOPROFESORES	16.587	COPROCENVA	7.084	COFINAL	37
COOPTRAISS	14.477	COOPCENTRAL	7.009	COOPICREDITO	30
SERVIMCOOP	12.190	COOGRANADA	5.743	CONGENTE	28
COOPETROL	12.095	COOPSERVIVELEZ	5.122	COOMULDESA	25
COOTEP	10.175	COOPTRAISS	4.542	COOVITEL	22
COPROCENVA	9.962	AMAR	3.830	COOGRANADA	18
UTRAHUILCA	9.590	COOPTENJO	3.830	COOCREAFAM	14
AVANZA	8.905	AVANZA	3.543	PROSPERANDO	8
FINANCIERA COAGROSUR	8.426	COOFIPOPULAR	3.143	COOTREGUA	8
COOGRANADA	8.288	COASMEDAS	3.083	COOSERVUNAL	7
COOPVILLANUEVA	7.682	COOSANLUIS	2.980	COOSANLUIS	6
COMERCIACOOOP	7.108	COFINAL	2.808	COOPROFESORES	5
OTROS	164.893	OTROS	86.890	OTROS	33
TOTAL	596.954	TOTAL	251.642	TOTAL	1.066

1.4. Transaccionalidad por canales presenciales y virtuales

A continuación, se presenta la composición de las transacciones realizadas de manera exitosa por los diferentes canales que se ofrecen a los tarjetahabientes y ahorradores de las entidades. De igual forma la variación en cada uno de ellos, entre los años 2023 y 2024.

TRANSACCIONALIDAD EN CANALES 2023 y 2024								
Concepto	Nro. Transacciones				Vr. Transacciones (millones \$)			
	2023	2024	Variación	% Variación	2023	2024	Variación	% Variación
Cajeros Servibanca	1.953.552	1.675.699	-277.853	-14,22%	\$ 632.928	\$ 609.373	-\$ 23.555	-3,72%
Intra Oficinas	1.593.234	1.251.148	-342.086	-21,47%	\$ 2.588.487	\$ 2.559.892	-\$ 28.595	-1,10%
POS Comercios	1.914.957	2.044.088	129.131	6,74%	\$ 252.891	\$ 266.784	\$ 13.893	5,49%
Cajeros CMC	1.228.629	2.049.926	821.297	66,85%	\$ 444.912	\$ 759.535	\$ 314.623	70,72%
PSE	1.131.486	1.282.384	150.898	13,34%	\$ 375.991	\$ 515.466	\$ 139.475	37,10%
Corresponsal	671.716	585.757	-85.959	-12,80%	\$ 112.791	\$ 127.631	\$ 14.841	13,16%
Cajeros Otras redes	124.694	116.138	-8.556	-6,86%	\$ 40.338	\$ 43.409	\$ 3.071	7,61%
Interb. Enviadas	163.860	207.161	43.301	26,43%	\$ 370.112	\$ 642.259	\$ 272.147	73,53%
TransfiYa Enviadas	512.719	877.707	364.988	71,19%	\$ 145.965	\$ 240.967	\$ 95.002	65,09%
Efecty	185.683	24.745	-160.938	-86,67%	\$ 123.574	\$ 14.940	-\$ 108.634	-87,91%
Interb. Recibidas	166.226	214.395	48.169	28,98%	\$ 487.912	\$ 816.457	\$ 328.545	67,34%
IVR	46.575	49.872	3.297	7,08%	-	-	-	-
Intra Web	92.653	160.954	68.301	73,72%	\$ 49.315	\$ 153.043	\$ 103.728	210,34%
Intercoop. Oficinas	84.225	120.801	36.576	43,43%	\$ 140.084	\$ 228.207	\$ 88.123	62,91%
Pago Obligac.	25.747	26.827	1.080	4,19%	\$ 13.360	\$ 12.635	-\$ 725	-5,43%
TransfiYa Recibidas	130.165	180.826	50.661	38,92%	\$ 28.566	\$ 46.590	\$ 18.024	63,10%
Intercoop. Web	6.882	2.907	-3.975	-57,76%	\$ 6.714	\$ 1.820	-\$ 4.894	-72,89%
Total General	10.033.003	10.871.335	838.332	8,36%	\$ 5.813.942	\$ 7.039.008	\$ 1.225.066	21,07%

1.5. Participación por cada período de los diferentes canales:

La variación del año 2024 con respecto al 2023, en términos de número de transacciones, muestra que las más representativas fueron: Transacciones Intra Web, con un porcentaje de participación del 73,72%, TransfiYa Enviadas, que alcanzaron el 71,19%, Operaciones en cajeros de marca compartida, con un 66,85%, Transacciones intercooperativas en oficina, con un 43,43%.

En cuanto a los valores, las operaciones más relevantes durante 2024, comparadas con 2023, fueron: Transacciones Intra Web, con \$153.043 millones, representando una variación del 210,34%, Interbancarias enviadas, con \$642.259 millones, reflejando un incremento del 73,53%, Operaciones en cajeros de marca compartida, con \$759.535 millones, con un crecimiento del 70,72%, Interbancarias recibidas,



con \$816.457 millones, registrando una variación del 67,34%, TransfiYa Enviadas, con \$240.967 millones, lo que representa un aumento del 65,09%.

1.6. Corresponsales cooperativos

Se cierra el año 2024 con 243 corresponsales instalados en diferentes municipios, equivalente a doce (12) entidades. CFA lidera el grupo de entidades con 125 corresponsales, Coomuldesa 50 corresponsales, Coofisam con 38 corresponsales Banco Coopcentral con 11 corresponsales y Coocrefoam con 5

A través de los diferentes corresponsales durante el año 2024 se realizaron 585.757 transacciones exitosas por un total de \$127.631 millones.

1.7. Cajeros marca compartida Visionamos - Servibanca

Durante el año 2024 se realizaron nuevas instalaciones y retiros de cajeros electrónicos con Servibanca. Al finalizar el año se cuenta con 104 cajeros Marca Compartida. La cantidad de transacciones realizadas en estos cajeros incluye las transacciones foráneas que corresponde a tarjetahabientes de otras entidades financieras transando en los cajeros administrados por Visionamos.

CAJEROS MARCA COMPARTIDA		
	Nro. Transacciones	Cajeros
Año 2023	1.228.629	105
Año 2024	2.049.926	104
Variación	821.297	-
% Variación	66,85%	-

Se presenta un aumento de 821.297 transacciones con un porcentaje de variación del 66.85%,

La participación de la entidad Crediservir es muy importante en los cajeros marca compartida con el 41,06%, seguido de la AYC Colanta 18,58% y CFA con una participación del 8.83%; estas tres entidades tienen instalados 34 cajeros que significan el 32,69% del total.



Es importante destacar que continuamos con la gestión permanente ante Servibanca y las entidades para que los cajeros siempre tengan una adecuada disponibilidad y atención.

1.8. Mensajes transaccionales

Como parte de nuestro compromiso en la seguridad transaccional con las entidades participantes y con los ahorradores, Visionamos remite en forma gratuita para las entidades, mensajes por las transacciones de retiro, pago o traslado de recursos. Durante el año 2024 se remitieron 18.364.752 mensajes de texto transaccionales, de los cuales 14.038.662 asumidos por Visionamos, frente al año 2023 se presenta una disminución de 9819157 con un porcentaje de 21.94%.

Las entidades Participantes enviaron un total de 16.854.835 mensajes institucionales y comerciales, para un promedio mensual de 1.404.570, lo cual impacta muy positivamente en el relacionamiento con sus asociados/usuarios.

MENSAJES DE TEXTO				
Año	SMS Transacc. Asumidos por Visionamos	OTP y pruebas asumidos por Visionamos	SMS Comerciales Participantes	Total SMS enviados
2023	12.096.310	3.130.920	24.658.021	44.758.860
2024	14.038.662	1.163.231	16.854.835	34.939.703
Variación Absoluta	1.942.352	-1.967.689	-7.803.186	-9.819.157
Variación Porcentual	16,06%	-62,85%	-31,65%	-21,94%

1.9. Producción de tarjetas y complementos

Durante el año 2024, se produjeron un total de 153.955 tarjetas débito. Las entidades con mayor cantidad de solicitudes fueron:

- **Crediservir**, con 35.000 tarjetas.
- **Coomuldesa**, con 18.000 tarjetas.
- **CFA**, con 16.000 tarjetas.

- **Coocreafam**, con 10.000 tarjetas.

En comparación con el año 2023, la producción de plásticos creció en 36.655 unidades, lo que representa una variación del 31,2%. Adicionalmente, se fabricaron 14.455 tarjetas genéricas, distribuidas entre 16 entidades de la Red.

En cuanto a materiales complementarios, las entidades solicitaron la producción de: 10.300 manuales e instructivos para el manejo de las tarjetas débito, y 29.300 sobres de protección.

1.10. Mesa de servicio Redcoop

La herramienta que se viene trabajando permite un control y trazabilidad adecuada y oportuna de los casos que registran las entidades sobre los servicios y productos que ofrece la Red, se han realizado ajustes permitiendo con esto mayor claridad

En 2024 se dio continuidad a la profundización de herramienta en cuanto a utilización y la aplicación de metodologías de atención y respuesta con excelentes resultados, de forma tal que se tiene trazabilidad en las solicitudes, seguimiento, respuestas y la posibilidad de que cada entidad pueda tener un control a sus solicitudes. En el año 2024 sin duda se ha logrado que la mesa de ayuda sea el punto de contacto de las entidades con Visionamos, al igual que el contacto telefónico a través de la herramienta que disponibilizamos como PBX.

Durante el año 2024 se recibieron y gestionaron 8.800 solicitudes, el tiempo promedio de atención fue de 2,9 días. Comparado con el 2023 los casos registrados presento una disminución en las solicitudes registradas de 37%, lo que se puede concluir que los servicios estuvieron más estables durante el año en curso. el hecho de reestructurar y fortalecer los procesos del área de servicio al cliente permitió evidenciar que las solicitudes fueron atendidas de manera más oportuna.

A través de la misma herramienta se midió el nivel de satisfacción sobre la Mesa de ayuda RedCoop, a través de una encuesta al cierre de cada caso que registran los usuarios de las entidades Participantes. Aún es baja la participación de los usuarios que califican el servicio, sin embargo, las calificaciones recibidas son muy positivas con un alto promedio de satisfacción.

En cuanto a las llamadas realizadas a la mesa de ayuda, ingreso un total de 23.866 llamadas entrantes, lo que equivale a un promedio mensual de 1.988 llamadas. De estas, 21.482 fueron atendidas, lo que refleja un nivel de atención del 90.01%.

	AÑO 2023		AÑO 2024		Variación Cantidad	Variación Porcentual
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
Llamadas Entrantes	28.371,00	100%	24.236	100%	-4505	-19%
Llamadas contestadas	20.720,00	73%	21.822	90%	762	4%
Llamadas Fallidas	7.651,00	27%	2.414	9,4%	-5.267	217%

2. SITUACION ECONÓMICA Y FINANCIERA

Los estados financieros de fin de ejercicio, han sido preparados y elaborados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentada por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus posteriores modificaciones, en especial por la compilación y actualización del marco técnico de información Financiera para el grupo 1 establecido en el decreto 2270 de 2019, excepto en la aplicación de: i) NIIF 9 en lo relacionado con el deterioro de cartera y clasificación y valoración de las inversiones, los cuales se reconocen, clasifican y miden de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y ii) NIC 32 respecto al tratamiento de los aportes sociales, los cuales continúan su reglamentación de acuerdo con los términos previstos en la ley 79 de 1.988 y sus modificaciones, además de verificar la información contenida en el artículo 446 del Código de Comercio, la Circular Básica Contable y Financiera, y el Decreto 2555 de 2010 en cumplimiento al artículo 37 de Ley 222 de 1995.

Los procedimientos de medición y presentación han sido aplicados de manera uniforme acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y reflejan razonablemente la Situación Financiera de Visionamos al 31 de diciembre de 2024; así como los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el Patrimonio y los correspondientes a sus Flujos de Efectivo por el periodo terminado en esa fecha.

2.1. Gestión financiera

Durante el año 2024 la gestión financiera de la entidad se orientó a:

- Mantener adecuados niveles de liquidez para atender las necesidades operativas y estar en la capacidad de responder a los niveles de inversión necesarios en la red. Lo anterior incluye la optimización de la rentabilidad de las inversiones a la vista, o en títulos y el fortalecimiento del recaudo de cartera.
- Conservar una adecuada estructura financiera y niveles de endeudamiento que permiten un fondeo propio de las operaciones.
- Mantener los niveles de tecnología adecuados mediante la contratación de infraestructura y licenciamiento por servicio.
- Generar alianzas estratégicas que implicar reducir el nivel de inversión en activos intangibles, en especial nuevos desarrollos y soluciones tecnológicas.
- Fortalecimiento patrimonial, mediante la actualización de los aportes sociales de los asociados y el aumento de los fondos patrimoniales derivados de los excedentes generados por los participantes no asociados.

2.2. Resultados financieros (Cifras en miles de pesos)

Activos

Al 31 de diciembre de 2024, los activos totales de la Entidad aumentaron un 3,05% con respecto al año anterior, principalmente por: i) un aumento de las cuentas por cobrar en 23,14%, y ii) la reducción de la propiedad planta y equipo, y los otros activos en 30,7% y 11,1%, derivado del arriendo de los dispositivos según el plan de renovación en las entidades participantes y la venta del nuevo desarrollo de la aplicación móvil.

Los demás grupos del activo presentan variaciones normales en el giro ordinario del negocio.

Pasivos

Los pasivos se aumentaron en 8.15%, principalmente por el aumento de los beneficios a empleados en 17,56% en comparación con el año anterior y un aumento de 8.5% en los pasivos por arriendo derivados de la valoración de la NIIF 16.

El aumento en el pasivo por beneficios a empleados durante el 2024, en comparación con el 2023, se debe principalmente al proceso normal de consolidación de las cesantías, las vacaciones y la prima extralegal.



Las demás cuentas del pasivo presentan variaciones normales en el giro ordinario de la operación.

Patrimonio

El patrimonio de la Entidad aumentó el 1,74% principalmente por el reajuste de los aportes sociales en 6,4% respecto de los aportes del año 2023 y la capitalización de los excedentes del periodo anterior en los fondos patrimoniales por valor de \$ 341.486 equivalente a 13,9%.

Resultados

El resultado del ejercicio del año 2024 se situó en una pérdida (\$136.162), debido a que los ingresos crecieron el 15% mientras los gastos aumentaron en 17,43%, respecto del año inmediatamente anterior, entre otros principalmente por la incertidumbre del mercado que hizo contraer la demanda de la colocación de las tarjetas débito y por ende luego de varios esfuerzos de mantuvo el nivel de los ingresos por cuota de administración, por su parte se ha tenido reducción de las comisiones en los cajeros de Red Servibanca del 18,2% y otros ingresos financieros del 26%.

Los gastos por beneficios a empleados se incrementaron en el 21.73%, equivalente a \$2.146.473, al igual que los gastos por arrendamiento de inmueble y equipos de cómputo, respecto del año 2023 correspondiente a \$204.111.

El Consejo de Administración lo conforma, entre otros miembros independientes, gerentes de las cooperativas asociadas, y para el cumplimiento de sus funciones en el periodo 2024 recibieron \$104.975 a título de honorarios equivalente a SMMLV por reunión realizada por persona al igual que para los independientes.

Visionamos no posee dinero u otros bienes en el exterior, obligaciones en moneda extranjera, inversiones en sociedades nacionales o extranjeras.

3. SITUACION ADMINISTRATIVA Y JURÍDICA DE VISIONAMOS

Desde la perspectiva jurídica, se concluye que durante el periodo evaluado, Visionamos ha mantenido una situación jurídica estable, destacándose por estar

libre de demandas, litigios o procesos judiciales en curso que pudieran representar riesgos para su patrimonio o afectar su operación. Esta estabilidad jurídica refleja el firme compromiso de la Entidad con el cumplimiento normativo y la gestión proactiva de los asuntos legales, garantizando así un entorno de seguridad jurídica que no solo protege los intereses de la organización, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de sus actividades y refuerza la confianza institucional.

Con el objetivo de asegurar la continuidad de este panorama positivo, Visionamos continuará implementando estrategias preventivas y fortaleciendo la supervisión legal, centrándose en las siguientes acciones clave:

- **Monitoreo normativo:** Realizar un seguimiento constante de la legislación aplicable a la Entidad para detectar cambios regulatorios que puedan afectar sus operaciones y garantizar su adaptación a tiempo.
- **Actualización normativa:** Incorporar de manera oportuna las modificaciones normativas relevantes a los procesos internos, asegurando su correcta implementación y alineación con las disposiciones legales vigentes.
- **Seguimiento al cumplimiento normativo:** Verificar de manera continua el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias, garantizando la alineación con los estándares requeridos y mitigando cualquier riesgo de incumplimiento.
- **Gestión de requerimientos normativos:** Evaluar de forma diligente las solicitudes y requerimientos recibidos de las autoridades competentes, analizando sus implicaciones legales y el impacto potencial en las operaciones de la Entidad, y respondiendo en tiempos oportunos.

Estas iniciativas forman parte de un enfoque integral orientado a la prevención de riesgos legales, a la mejora continua de los procesos jurídicos y al fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante posibles contingencias. Visionamos reafirma su compromiso con la consolidación de un entorno de seguridad jurídica que fomente la sostenibilidad de sus operaciones y contribuya al cumplimiento de su misión como actor clave en el sector.

De otra parte, el Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones asignadas, para el año 2024 realizó las siguientes actividades, entre otras:

- Análisis del presupuesto para el año 2024.
- Citar a la Asamblea General Ordinaria de Visionamos para presentación de informes del 2023.



- Aprobar el informe del Consejo y del Gerente General.
- Aprobar el informe de gestión de Visionamos y notas a los estados financieros.
- Analizar las bases presupuestales para el año 2025.
- Aprobar la renovación de la póliza de seguros de responsabilidad Directivos y Administradores.
- Aprobar gastos según sus atribuciones.
- Aprobar la reforma al Reglamento del Sistema de Pago.
- Pronunciarse sobre los diferentes informes: SARE, SARLAFT, Comité Auditoría, Revisoría Fiscal, entre otros.

4. SANCIONES

A lo largo del año 2024 no se abrieron investigaciones de índole administrativa que pudieran culminar con una sanción tipo multa o de otra característica que afecte reputacional y operativamente a la Entidad.

5. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES DESPUÉS DE EJERCICIO

La Entidad no presentó acontecimientos importantes después del ejercicio.

6. LEY 1581 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el año 2024 se realizaron algunos cambios en la gestión del tratamiento de datos personales, con el fin de ajustarse a las obligaciones normativas de manera adecuada y atendiendo la actividad de la Entidad; por lo que se actualizó la política de protección de datos personales y la autorización de tratamiento de datos personales, en cumplimiento de lo ordenado por la Ley 1581 de 2012, su decreto reglamentario, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Ley 1266 de 2008 y normas que la modifican y/o adicionan.

Se informa que, en el periodo legal se efectuó la actualización de las bases de datos de Visionamos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE VISIONAMOS

El año 2025 se convierte en el año de mayor reto y oportunidades para nuestro sector Cooperativo y Solidario en general y para Visionamos en particular, como única administradora de pagos inmediatos de naturaleza Cooperativa, que ha sido



definida como uno de los Nodos que tendrán conexión directa al Banco Central en la creación de su sistema de pagos inmediatos denominado Bre-B, pues bien esta enorme oportunidad la hemos estudiado y dimensionado estratégicamente como corresponde, lo que nos permitió concluir firmemente que nuestras ventajas competitivas son: rápida capacidad de reacción a los cambios, gracias a la excelente definición y funcionamiento del gobierno corporativo y la estructura empresarial; niveles de confianza y credibilidad en el sector Cooperativo y Solidario, así como su conocimiento y entendimiento profundo de su estructura y funcionamiento; más de 20 años de experiencia operando un sistema de pago interoperado y en línea.

Estas ventajas competitivas las debemos soportar con una infraestructura tecnológica lo suficientemente robusta y segura, que nos permita atender de una manera eficiente, tanto el sector Cooperativo y Solidario como aquellos otros sectores que de igual manera atienden las poblaciones con menores oportunidades de inclusión financiera real, que son el foco para las que el banco de la república como política de estado está implementando el pago inmediato Bre-B.

8. OPERACIONES CELEBRADAS CON ASOCIADOS Y LOS ADMINISTRADORES DE VISIONAMOS

Las operaciones celebradas con los asociados se reflejan en la **NOTA 24** de los Estados Financieros. Al cierre del ejercicio 2024, Visionamos no presenta obligaciones financieras con sus asociados, ni con miembros de Consejo de Administración o Directivos de la Organización.

9. DERECHOS DE AUTOR

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 603 de 2000, Visionamos ha seguido los lineamientos sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, sobre las licencias de software adquiridas.

Para su operación utiliza software suministrado por terceros debidamente licenciados y su utilización se da en los términos permitidos en las mismas.

10. CUMPLIMIENTO LEY 1676 DE 2013

La Entidad ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, su negociabilidad y descuento, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 de 2013.

11. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Con base en los principios y componentes que integran el Sistema de Control Interno - SCI, durante el año 2024 se desarrolló un plan de trabajo que permitió un aseguramiento razonable en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se resalta la importancia de las políticas, procedimientos y demás mecanismos establecido por la Alta Gerencia a fin de facilitar la consecución de los objetivos y permitir, entre otros, gestionar adecuadamente los riesgos, mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades, mitigar los actos de corrupción, el fraude interno y externo, aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada para las partes interesadas, proteger los activos de la organización y dar un adecuado cumplimiento a la normatividad aplicable.

Visionamos cuenta con órganos de control tanto internos como externos y ha ajustado a su Sistema de Gestión Integrado las nuevas disposiciones del anexo de la circular externa 008 de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a fin de fortalecer los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión en todos los procesos y cargos de la Entidad.

A continuación, se presentan las actividades y gestiones relevantes que permitieron fortalecer el Sistema de Control Interno, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables y buenas prácticas adoptadas para mantener y mejorar el desempeño organizacional.

11.1. Ambiente de Control:

- Se actualizó la versión de la información documentada asociada al Manual de Ética y Conducta, Manual de Políticas Organizacionales, Estatuto de Auditoría Interna, Reglamento del Comité de Auditoría y Manual Corporativo.
- Se efectuó la evaluación y seguimiento al desempeño por valoración de competencias de los colaboradores activos.
- Se actualizó la descripción y perfiles de los cargos, así como las responsabilidades frente a los sistemas: Gestión de la Calidad, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Control Interno con enfoque en el modelo de las tres líneas, Gestión de la Seguridad (NTC ISO/IEC 27001) y Ciberseguridad.
- Se realizaron las reuniones programadas para cada uno de los comités de apoyo y gestión organizacional.

- Se socializó al personal los valores organizacionales, los objetivos y principios del Sistema de Control Interno.
- Se efectuó seguimiento a los indicadores estratégicos, de los procesos y servicios de la Entidad.
- Se revisó y actualizó el Plan Estratégico 2024-2025.
- Se realizaron mentorías para la formación de líderes Visionamos.
- Se ajustó el Reglamento Interno de Trabajo.

11.2. Gestión de Riesgos:

- Se realizaron ajustes a la información documentada asociada a la gestión de los riesgos SARE y SARLAFT.
- Se actualizaron las matrices de riesgos y los controles establecidos para la adecuada gestión de los procesos, de modo que se asegure el logro de los objetivos organizacionales.
- Se recibió por parte de la SFC la posesión del nuevo Oficial de Cumplimiento Suplente.
- Se remitieron oportunamente los informes trimestrales y semestrales por parte del Oficial de Cumplimiento.
- Se hizo el registro y seguimiento a los eventos de riesgo.
- Se ejecutó con éxito la prueba de continuidad de los procesos y servicios críticos en el sitio alterno (GTD ODATA Bogotá D.C.)
- Se realizó oportunamente el Comité de Riesgos trimestral.
- Se llevaron a cabo actividades relacionadas con el cumplimiento de los requisitos del Capítulo XXXII de la Circular Básica Contable y Financiera sobre Sistema de Administración de Riesgo de las Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE).

11.3. Actividades de Control:

- Se realizaron trimestralmente los Comités de Convivencia Laboral, de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Se cumplió con la programación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST y otros que apoyan la gestión organizacional.

- Se remitieron oportunamente y de manera periódica a la Alta Gerencia los informes generados por las diferentes Áreas.
- Algunos documentos del Sistema de Gestión Integrado fueron revisados y actualizados.
- Se cumplió con el control de acceso a las instalaciones y el control de visitantes.
- Se verificó el funcionamiento de la línea ética y los canales establecidos para recolectar las denuncias.
- Se cumplieron los requisitos para mantener la certificación del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) Versión 3.2.1.
- Se atendió la auditoría de seguimiento del ente certificador SGS Colombia a fin de mantener la certificación de la NTC ISO/IEC 27001:2013 por el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Se alcanzó el 100% de cumplimiento en la autoevaluación con la ARL Colmena de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se revisaron periódicamente los estados financieros junto con sus notas.
- Se verificó que se hayan implementado las sugerencias y recomendaciones de la auditoría interna, la Revisoría Fiscal y los auditores externos.
- Se ejecutaron los procedimientos y actividades propuestas en el Plan de Auditoría interna.

11.4. Información y Comunicación:

- Se presentaron al Consejo de Administración y a la Asamblea General el informe sobre el funcionamiento y la evaluación del Sistema de Control Interno en 2023.
- Se mantienen los sistemas de información como herramientas para la interacción y control de los procesos y servicios que aseguran la generación de información útil para los usuarios e interesados.
- Se atendieron oportunamente los requerimientos emanados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Se presentaron en el Comité de Gerencia los resultados de los indicadores estratégicos.
- Se comunicaron a los colaboradores las políticas y decisiones adoptadas por el Consejo de Administración según aplique a la naturaleza del cargo y responsabilidad.
- Se mantienen los canales de comunicación con empleados y las demás partes interesadas, considerando principalmente: Reuniones presenciales y virtuales, Intranet, Extranet (documentación de la Red Coopcentral), Plataforma Aranda - Mesa de ayuda, línea telefónica de soporte operativo y de servicio al cliente, línea ética, convención anual, redes sociales y visitas, entre otros escenarios de encuentro con las entidades participantes, el Banco Coopcentral, proveedores, asociados de negocio y otros.

11.5. Actividades de Seguimiento y Monitoreo:

- Se cumplió con la programación trimestral del Comité de Auditoría.
- Se efectuaron las auditorías internas y externas programadas a fin de verificar el funcionamiento de los componentes del Sistema de Control Interno.
- Se contrató un recurso especializado para la auditoría interna de los aspectos tecnológicos, de seguridad y ciberseguridad asociados a la gestión de los procesos y servicios de la Entidad.
- El Consejo de Administración realizó el seguimiento semestral de la gestión de riesgos y las medidas adoptadas para su control y mitigación.
- Se definieron los planes de mejoramiento para atender los hallazgos de las evaluaciones internas y externas sobre los componentes del Sistema de Control Interno.
- Se evaluaron los resultados de la implementación de las recomendaciones del Consejo de Administración, de los comités de apoyo, de la auditoría interna y de la Revisoría Fiscal.
- Se realizó la evaluación anual del desempeño de los proveedores críticos.

12. DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

Dando cumplimiento al Artículo 16° de los Estatutos Sociales en concordancia con los Artículos 54 y 55 de la Ley 79 de 1988, y el tratamiento de las pérdidas correspondientes al ejercicio 2024, Visionamos experimentó un desafío financiero



que resultó en una pérdida de \$136.162, por consiguiente, no habrá lugar a distribución de excedentes en esta ocasión.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ricardo Leon Alvarez Garcia", written over a horizontal line.

RICARDO LEON ALVAREZ GARCIA
Presidente Consejo de Administración

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Santiago Gallego V.", written over a horizontal line.

LUIS SANTIAGO GALLEGOS V.
Gerente General