

Más  
*vida*  
para ti

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS

\* \*  
\* **30 años**   
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



**CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS  
FUNERARIOS DEL LLANO  
“SERFUNLLANOS”**

**MEMORIAS**

**XXXIII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**

**INFORME DE GESTIÓN AÑO 2023**



  
**30 años**   
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor



**CONSEJO DE DIRECTORES**

**Presidente**

**EDGAR ORLANDO MORENO RICO**

**Vicepresidente**

**JOSE FERNANDO ROMÁN LOZADA**

**Secretario**

**JAIME MONTESDEOCA**

**Consejeros Principales**

**FREDDY ALIRIO ECHEVERRY CUBILLOS  
HECTOR HERNANDO BETANCOURT  
JOSE ORLANDO QUECANO GOMEZ  
JOSE AGUSTÍN GARCIA RENGIFO  
JOSE GUILLERMO PRIETO LOPEZ**

**Consejeros Suplentes**

**LUZ MARINA MIRANDA REYES  
CESAR ANDRES POLONIA CHAVES  
KELY JOHANA HURTADO ARCILA**

**JUNTA DE VIGILANCIA**

**Principales**

**RUBÉN DARÍO CHISCO RUIZ  
MARIA ALEJANDRA CRUZ LOPEZ  
DINORA DUARTE HERNANDEZ**

**Suplentes**

**MARTHA CECILIA ORTIZ CLAVIJO  
JOSE ORLANDO AGUDELO HERNANDEZ  
MARIA MAGDALENA MANRIQUE GARCIA**

**REVISORÍA FISCAL**

**Principales**

**JESÚS ALFREDO LOMBANA TRIVIÑO**

**Suplentes**

**OSCAR JAVIER OVALLE LOMBANA**

**GERENTE GENERAL**

**ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMÓN**

     
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

## INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA AÑO 2023

### CONSEJO DE DIRECTORES Y GERENCIA GENERAL

Es muy grato para el Consejo de Directores y la Administración, presentarles a ustedes honorables delegados de los asociados un especial saludo y cumplir con el compromiso legal de rendirles el informe de gestión social y económico obtenido por *LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO "SERFUNLLANOS"* durante el año 2023.

#### 1. ENTORNO MACROECONÓMICO

Crecimiento de la Economía Mundial (Variación porcentual anual)			
	2022	2023	2024
Producto Mundial	3,5	3,0	2,9
Economías avanzadas	2,6	1,5	1,4
Estados Unidos	2,1	2,1	1,2
Zona Euro	3,3	-0,5	0,9
Alemania	1,8	1,7	1,7
Francia	2,5	1,0	1,3
Italia	3,7	0,7	0,7
España	5,8	2,5	1,7
Japón	1,0	2,0	1,0
Reino Unido	4,1	0,5	0,6
Otras Economías Avanzadas	2,6	1,8	2,2
Economías de mercado emergentes y en desarrollo	4,1	4,0	4,0
Economías emergentes de Asia	4,5	5,2	4,8
China	3,0	5,0	4,2
Economías emergentes de Europa	0,8	2,4	2,2
América Latina y el Caribe	4,1	2,3	2,3
Medio Oriente y Asia Central	5,6	2,0	3,4
África Subsahariana	4,0	3,3	4,0
Países en desarrollo de bajo ingreso	5,2	4,0	5,1

La economía global en el 2023 siguió mostrando signos de recuperación post-pandemia. A pesar de los desafíos, se evidenció una notable resiliencia. No obstante, tanto los mercados de energía y alimentos se vieron perturbados por los conflictos, por lo que las políticas monetarias fueron agresivas para mitigar la inflación. Según el Fondo Monetario Internacional FMI, el crecimiento económico mundial se desaceleró pasando del 3,5% en 2022 a un 3% en 2023 y a un 2,9% el próximo año. Por su

Fuente: FMI – Perspectivas de la Economía Mundial, (Informe WEO)

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

parte, la inflación general sigue disminuyendo, pasando del 9,2% en 2022 a un 5,9% en 2023 y un 4,8% en 2024. Se espera que la inflación subyacente, excluyendo alimentos y energía, disminuya más lentamente, alcanzando un 4,5% en el 2024.

- ✓ Los pronósticos de crecimiento presentan una mayor divergencia y, en la mayoría de los países, es probable que la inflación no alcance la meta establecida para 2025.
- ✓ En consecuencia, las proyecciones reflejan un aterrizaje suave de la economía mundial, donde la inflación disminuye, especialmente en Estados Unidos
- ✓ Se anticipa un moderado aumento en la tasa de desempleo, pasando de 3,6% a 3,9% para el año 2025.

## AMERICA LATINA

Las economías de América Latina y el Caribe continuaron desacelerándose en 2023 y las perspectivas para el año próximo no son alentadoras: se espera que la tasa de crecimiento sea aún menor, al igual que la creación de empleo.

El 2023 cerró con un modesto crecimiento de 2,2% del Producto Interno Bruto regional y para 2024 se proyecta que sea de 1,9%, de acuerdo con el Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe de 2023.

La CEPAL reveló las perspectivas incluidas en su informe en que la región enfrenta un contexto económico internacional desfavorable en el que numerosos países han implementado políticas monetarias restrictivas.

Mientras que entre 1951 y 1979 el PIB regional crecía a un promedio de más del 5% anual, entre 1980 y 2009 lo hizo a menos del 3% anual y entre 2010 y 2024 a un promedio de 1,6% anual.

Para contener la inflación los países más desarrollados del mundo, incluido Estados Unidos que es el principal socio comercial de Latinoamérica, elevaron drásticamente las tasas de interés restringiendo el acceso al financiamiento y enfriando las principales economías del mundo cuando apenas estaban despegando tras la parálisis provocada por la pandemia de coronavirus.

El escenario externo desfavorable incluye también un estancamiento del comercio mundial de bienes.

  
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
Los Olivos  
Un homenaje al amor



## ECONOMIA COLOMBIANA

La economía colombiana se despide de 2023, uno de los años recientes más difíciles en términos macro, aparte de la pandemia, en el que se evidenció una desaceleración importante, tras dos años consecutivos de importante expansión.

El año 2023 fue uno de desaceleración luego de dos años excepcionales de crecimiento que fueron 2021 y 2022. Adicionalmente, hay que tener en cuenta que en este 2023 se dieron los ajustes en el gasto de los hogares, que fue excesivo en el pasado y que, de alguna manera, tiene que hacerse más sostenible y es, en parte, lo que el Banco de la República ha buscado con los aumentos de la tasa de interés.

Otro de los tópicos económicos que ha sido tendencia ha sido la ejecución presupuestal por parte del Gobierno, algo que ha llamado la atención de los analistas.

Las mayores sorpresas fueron el fuerte deterioro de la inversión público y privada, además los problemas transitorios de liquidez en el mercado monetario por la poca ejecución del Gobierno. La desaceleración de la economía ha sido una de las principales afectaciones macroeconómicas que se han experimentado en 2023. Luego de expandirse 10,6% en 2021 y 7,3% en 2022, la actividad económica se ha ido enfriando poco a poco junto a un menor ritmo de la demanda de las personas, que se enfrentan en paralelo a altas tasas de interés que ha mantenido el Banco de la República.

De acuerdo con el seguimiento que realiza el Dane, la economía colombiana se encuentra en un momento de desaceleración, luego de caer 0,3% en el tercer trimestre del 2023, siendo un balde de agua fría para el Gobierno, que esperaba una recuperación.

Se espera que la deuda del Gobierno Nacional Central, GNC, repunte. Según las cifras del Ministerio de Hacienda, con corte al 2023 la deuda llegaba a \$862 billones, es decir, 53,7% del Producto Interno Bruto, PIB. De ese total, \$312,3 billones son de deuda externa y el restante \$549,7 billones son de deuda interna.

A pesar de que la tasa de desempleo enfrentó uno de sus periodos recientes más complicados, la misma se fue reduciendo levemente en gran parte del año. Tal como lo precisa el Dane, la tasa de desempleo cayó desde 13,1% en enero hasta 9,2% en octubre.



# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

La tasa de interés ha sido uno de los indicadores macroeconómicos que marcó la tendencia del 2023, toda vez que, de acuerdo con lo expresado por el Banco de la República, ha sido un mecanismo para frenar la inflación en Colombia. De hecho, se mantuvo en 13,25% desde mayo.

Tal como esperaba el mercado financiero, la caída fue de apenas 25 puntos, pero, así como la inflación viene en descenso, se abre la puerta al inicio de una baja en la curva de las tasas del Banco Central.

La inflación luego de alcanzar su pico a principios del 2023, concretamente en marzo (13,34%), la inflación en Colombia ha cedido terreno, aliviando los bolsillos de los ciudadanos, pero elevando también las alertas por parte de las autoridades y analistas, toda vez que el descenso no ha sido a la velocidad esperada. A noviembre la inflación cayó por octavo mes consecutivo hasta 10,15%.

## ECONOMIA DE DEPARTAMENTO DEL META Y CASANARE

La economía de Suroriente evidenció un descenso en el comparativo anual en gran parte de sus actividades durante el 2023. Se presentaron caídas en indicadores de la actividad constructora como área aprobada y en proceso, venta de vivienda nueva y despachos de cemento gris. En el sector pecuario hubo reducción en el sacrificio de ganado bovino, a la par de la producción de carne de cerdo. En la actividad comercial se dio caída en las matrículas de vehículos y motocicletas, y en transporte aéreo la carga movilizada. En contraste, el sector agrícola evidenció avances en abastecimiento y particularmente en el volumen de fruto procesado de palma de aceite. También aumentaron en el comercio las percepciones de las ventas y en el transporte aéreo la salida de pasajeros. En cuanto a las exportaciones e importaciones, estas registraron decrecimiento. Por último, la inflación en Villavicencio se redujo, mientras que la tasa de desempleo superó la de un año atrás.

## EL SECTOR FUNERARIO EN COLOMBIA

### El impacto ambiental disminuye en el sector funerario

La apuesta del sector de las funerarias siempre ha sido contribuir con el medio ambiente y el planeta. Mediante procedimientos, cada vez más modernos, han buscado instaurar en la industria un concepto altamente desarrollado, en cuanto al cuidado del medio ambiente, especialmente del agua. Por esto, han elaborado nuevas estrategias dirigidas a este objetivo neurálgico, para poder seguir

  
30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
Los Olivos  
Un homenaje al amor

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS

desarrollando, de la mejor manera, diferentes actividades contribuyendo, no solo con el planeta sino también con la comunidad.

Una de las grandes apuestas son los bosques cenizarios y lo que buscan mediante estos proyectos es adelantar actividades de protección, conservación y restauración ecológica, incluyendo el uso de cenizas humanas como enmienda mineral para el desarrollo de especies arbóreas nativas. Procesos que fomentan la desaceleración de la deforestación y acciones que promuevan la revegetalización y restauración de espacios claves en el ecosistema con una importancia ambiental positiva en su entorno, disminuyendo la huella de carbono, captura de CO<sub>2</sub> a la vez que construye un desarrollo local.

Las funerarias invierten en estas iniciativas y uno de sus objetivos es sembrar y reforestar.

Otro de los esfuerzos que se están haciendo para ser amable con el medio ambiente por parte del sector, es la movilización de gran cantidad de personas durante la prestación de las exequias dentro de un vehículo tipo bus. La meta de esta práctica es transportar hasta 30 personas, con su ser querido, reduciendo la cantidad de vehículos particulares en circulación; lo que a su vez contribuye a la reducción de emisiones de dióxido de carbono y otros contaminantes que afectan la calidad del aire. Adicionalmente, aporta a la reducción de la congestión vehicular.

Por otro lado, está el tratamiento del agua, el cual es sumamente importante para el desarrollo de diferentes tareas y para el medio ambiente. Por esto, se reutiliza mediante plantas de tratamiento y filtración del agua para la recirculación, también se busca alargar su vida útil, para darle el mayor provecho. Todos estos procesos han avanzado para lograr resultados eficientes y aportar al beneficio de las comunidades y el ahorro de recursos.

Otra de las actividades que se realiza en este sector son los controles médicos alrededor de los entornos de trabajo como los complejos crematorios. El tamizaje médico se realiza con profesionales de la salud, a los habitantes de los barrios que bordean los hornos, atendiendo así a miles de personas y permitiendo un acercamiento a las comunidades que requieren servicios de salud.

Adicionalmente, pensando en el bienestar del planeta y la comunidad, se busca que los hornos cuenten con la más alta tecnología. En la actualidad, estos hornos crematorios cuentan con un sistema ABB europeo de monitoreo continuo, mediante el cual, se puede ver en tiempo real el estado del CO<sub>2</sub> y otros componentes contaminantes. De esta manera, se garantiza el cumplimiento ambiental respecto al

 **30 años**   
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

permiso de emisiones con el que cada empresa cuenta. Uno de los objetivos de estos sistemas es mapear estos componentes para evaluar la forma de disminuirlos.

## Fuentes

<https://thetricontinental.org/es/newsletterissue/perspectivas-economicas-2024/#:~:text=El%20crecimiento%20del%20Producto%20Interno,2%2C5%25%20en%202024.>

<https://portalcip.org/wp-content/uploads/2023/11/Juan-Duarte-Perspectivas-Economicas-2023-2024-DUAGA.pdf>

[https://www.crowe.com/co/-/media/crowe/firms/americas/co/crowehorwathco/archivos/entorno-macroeconomico\\_compressed.pdf?rev=281238cd78d54e8facd2e8b1ba8c694c&hash=63C1653355B14DBFAD3EE6EFE7C70A2D](https://www.crowe.com/co/-/media/crowe/firms/americas/co/crowehorwathco/archivos/entorno-macroeconomico_compressed.pdf?rev=281238cd78d54e8facd2e8b1ba8c694c&hash=63C1653355B14DBFAD3EE6EFE7C70A2D)

<https://www.realinstitutoelcano.org/analisis/los-efectos-economicos-y-geopoliticos-de-la-guerra-de-gaza/>

<https://www.larepublica.co/especiales/mis-documentos-2023/la-economia-colombiana-se-despide-del-2023-con-el-legado-de-estas-cifras-3771490#:~:text=As%C3%AD%20cerrar%C3%A1%20el%20PIB%20en%202023%2C%20afectado%20por%20la%20desaceleraci%C3%B3n&text=Luego%20de%20expandirse%2010%2C6,el%20Banco%20de%20la%20Rep%C3%ABlica.>

<https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10727/BerSurorientelIIItrim2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://www.dignitymemorial.com/es-es/memorial-services/planning-a-celebration-of-life/trends>

<https://www.larepublica.co/finanzas/entre-8-millones-y-12-millones-le-puede-costar-morirse-en-colombia-sin-un-seguro-3722842>

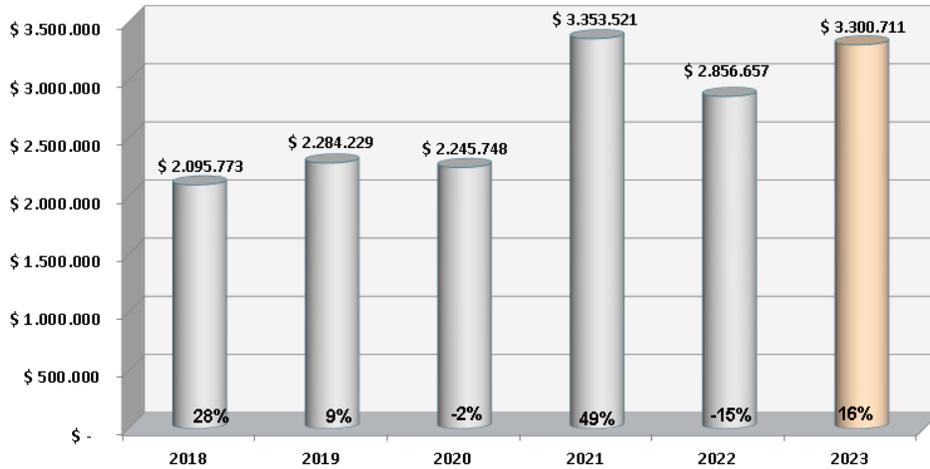
     
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
  
Un homenaje al amor

**2. GESTIÓN COMERCIAL**

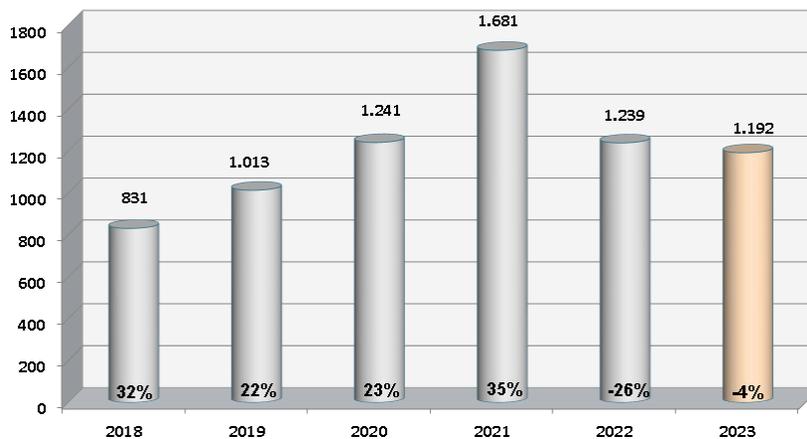
**2.1. Servicios Particulares**

Corresponden a los servicios prestados a personas naturales, que no presentan ningún tipo de plan exequial o a personas jurídicas que presentan convenio con la entidad.



EXPRESADO EN MILES

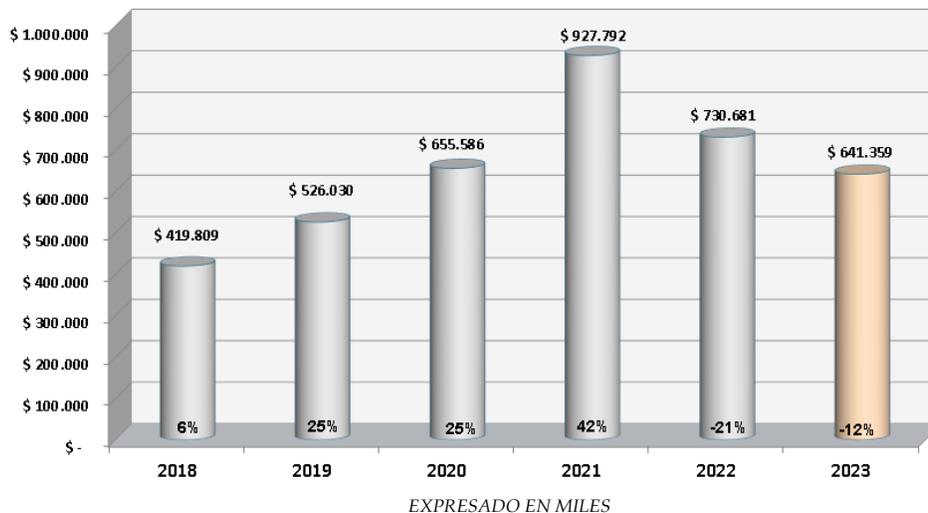
En el año 2023, se presentó un aumento del 16% al pasar de \$2.856.657 millones (2022) a \$3.300.711 millones (2023) y un decrecimiento del 4% en número de servicios al pasar de 1.239 (2022) a 1.192 (2023). Producto de la disminución de la siniestralidad de las regiones. Se continúa brindando la mayor cobertura en los diferentes municipios de la Amazorinoquía.



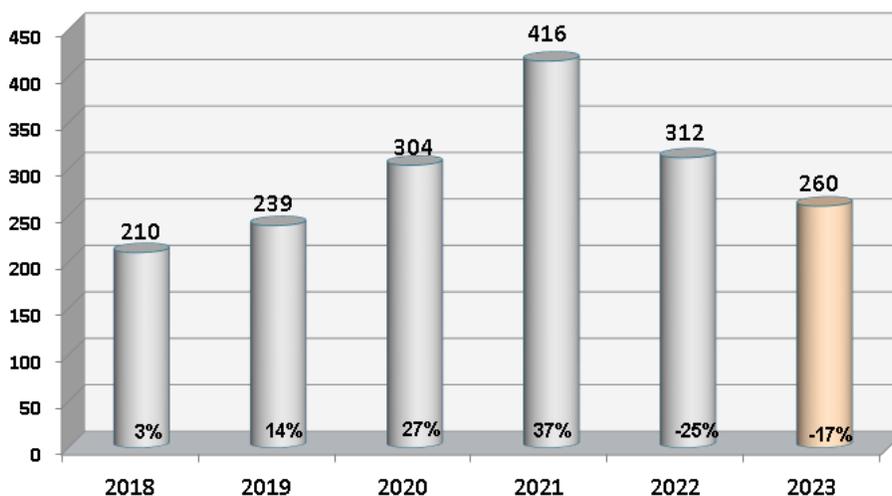
# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

Seguimos siendo la preferida cada día de las personas que no presentan ningún vínculo con la entidad como la mejor opción en la prestación del servicio funerario, también se debe a la estrategia de las salas de recogimiento en las clínicas de los Departamentos (Meta y Casanare).

## 2.2. Convenios Red Olivos prestados



Corresponden a los servicios que nos autoriza la Red los Olivos, presentando en el año 2023, una disminución en número de servicios del 17% con respecto al año anterior de pasar de 312 (2022) a 260 (2023); y una disminución del 12%, de pasar de \$730 millones (2022) a \$641 millones (2023).

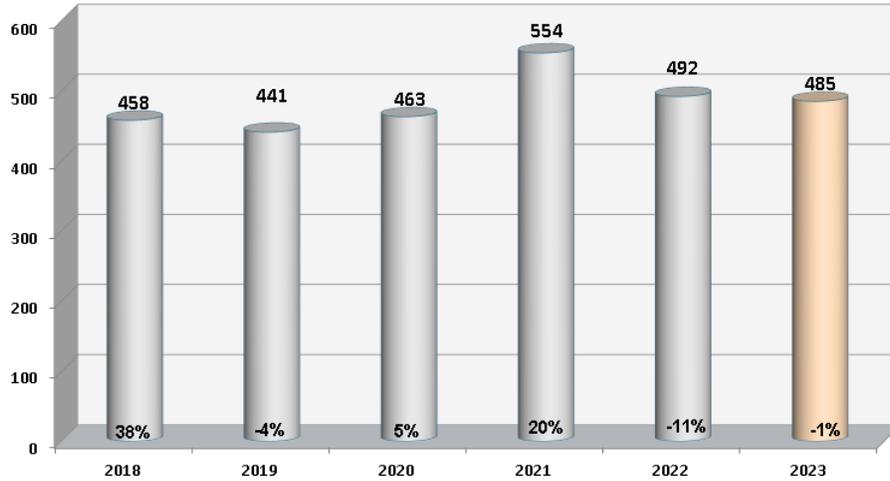


30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

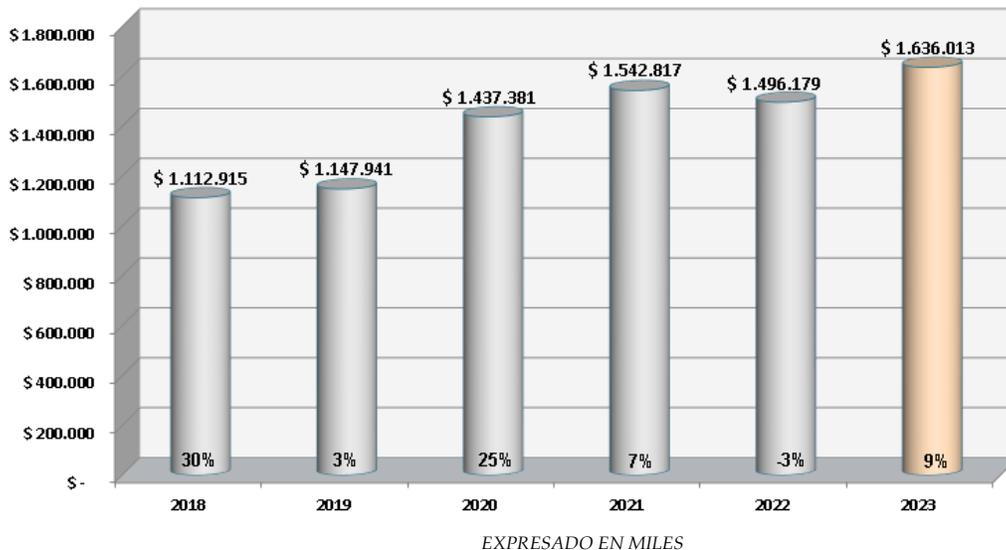
Los Olivos  
Un homenaje al amor

**2.3. Servicios Autorizados**

Corresponden a los servicios que autoriza Serfunllanos a la Red Olivos y a las demás entidades donde tenemos convenios para la prestación de los servicios de nuestros afiliados.

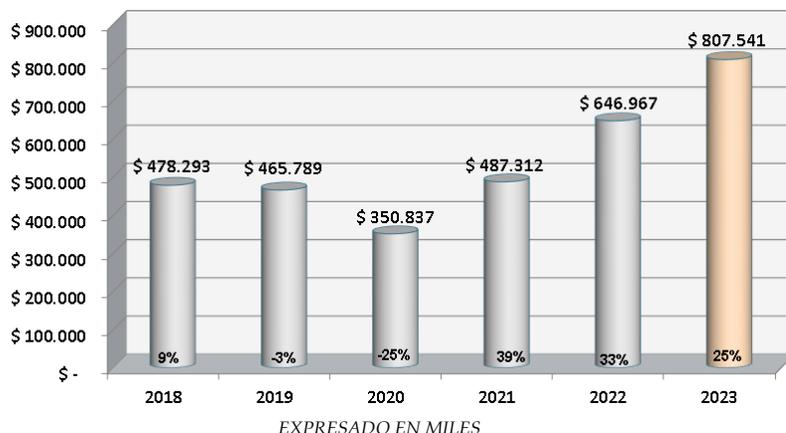


Para el año 2023, se presentó una disminución del 1% de pasar de 492 (2022) servicios a 485 (2023) servicios que corresponden a \$1.636 millones de pesos autorizados a la Red Olivos, donde el mayor número de autorizados se encuentra en la ciudad de Bogotá.



### 2.4. Ingresos por Adicionales

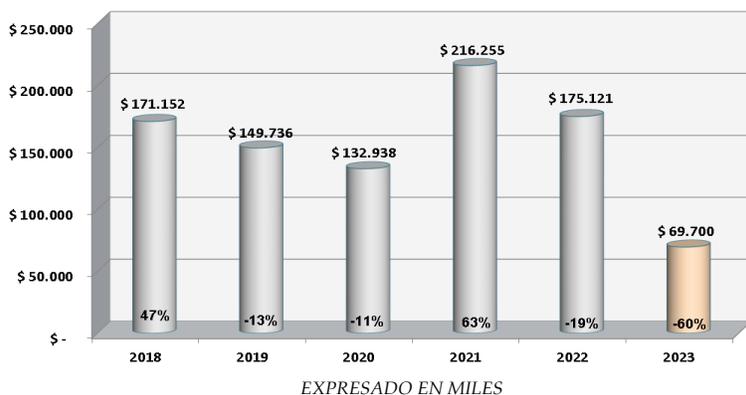
Corresponden a servicios cobrados a nuestros usuarios de planes exequiales, que desean productos adicionales que no los contempla el plan exequial básico.



En el año 2023, se presentó un aumento del 25% al pasar de \$646 millones a \$807 millones, siendo los cofres de lujo y semi-lujo, las salas de velación, acompañamientos musicales y traslados a otras ciudades son los conceptos que más dinámica presentan en estos ingresos, agregando otros productos como Baúl del duelo, retrato del ser querido, arreglos florales, homenaje fotográfico y transmisión por Facebook live, entre otros.

### 2.5. Servicios Parque

#### 2.5.1. Convenio Jardines de la Esperanza



Corresponden a los ingresos generados por los servicios de la venta de exhumaciones, osarios y Cenizarios en el parque jardines de la esperanza.

Se presentó una disminución del 60% de pasar \$175 millones (2022) a \$ 69 millones (2023), esto debido a la puesta en marcha del parque cementerio propio de Serfunllanos Los Olivos.

**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

**2.5.1. Parque Serfunllanos Los Olivos SAS**

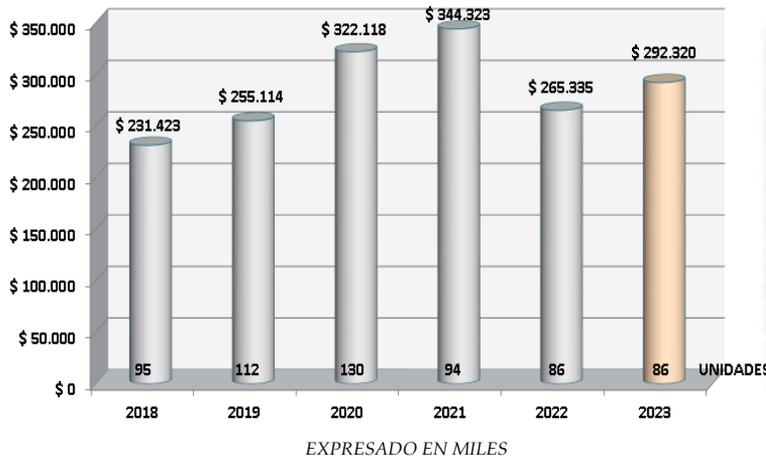
CONCEPTO	TOTAL 2023
SERVICIOS PARQUE SERFUNLLANOS LOS OLIVOS SAS	\$ 290.549

En el 2023 se cierra con unos ingresos de \$290 millones de pesos, generados por los servicios de la venta de Inhumaciones, Exhumaciones, cremaciones Cenizarios, lapidas y mantenimientos en el parque Serfunllanos Los Olivos SAS.



**2.6. Cenizarios AV 40**

Corresponden a los ingresos obtenidos por la venta de los Cenizarios con vocación a perpetuidad a diez años, ubicados en la sede de la AV 40 de Villavicencio.

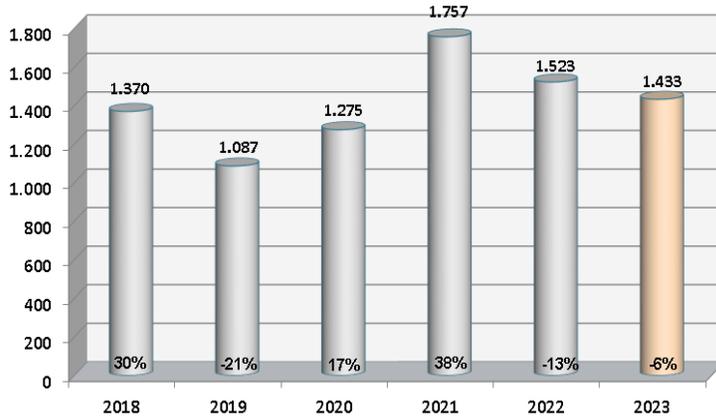


En el 2023 se presentaron unos ingresos de \$292 millones de pesos con 86 Cenizarios vendidos entre sencillos, dobles, octagonales y doble fondo, presentando un crecimiento del 10% con respecto al año anterior.

**30 años**  
 acompañando a las  
 FAMILIAS LLANERAS

**Los Olivos**  
 Un homenaje al amor

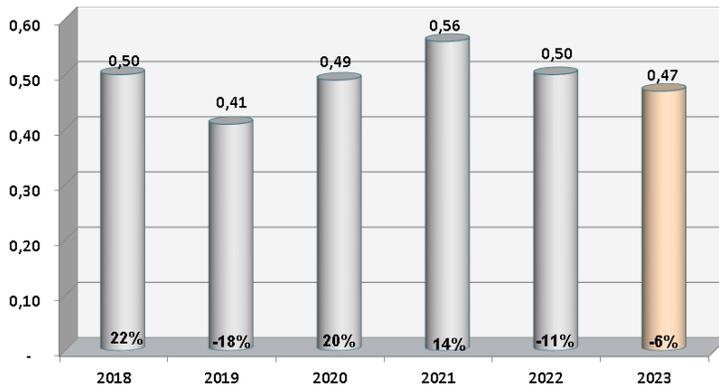
### 2.8. Servicios Planes



Son los servicios prestados a nuestros vinculados mediante los planes exequiales.

En el año 2023, cubrimos los servicios exequiales de nuestros afiliados en 1.433 servicios, presentando una disminución del 6% con respecto al año anterior debido a la baja mortalidad.

### 2.9. Mortalidad



El indicador de siniestralidad presentó una disminución de pasar de una tasa de mortalidad del 0,50 por mil (2022) a 0,47 por mil (2023); recalando que se continúa brindando total cobertura de los planes en la región.

### 2.10. Participación en el Mercado

En el 2023 se logra continuar con una participación del 38% en el Departamento del Meta siendo Serfunllanos el líder en la región.



# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

FUNERARIA	PARTICIPACION TOTAL 2020		PARTICIPACION TOTAL 2021		PARTICIPACION TOTAL 2022		PARTICIPACION TOTAL 2023	
	No	% Participacion						
<b>OLIVOS</b>	<b>1.501</b>	<b>32%</b>	<b>3.349</b>	<b>34%</b>	<b>1.818</b>	<b>38%</b>	<b>1.823</b>	<b>38%</b>
CAPILLAS DE LA FE	843	18%	1913	19%	1147	24%	1135	24%
SANTA CRUZ	899	19%	1753	18%	755	16%	795	17%
LA PAZ	541	12%	1094	11%	484	10%	496	10%
PROMOTORA	396	8%	660	7%	0	0%	0	0%
MOYA OSORIO	279	6%	511	5%	347	7%	256	5%
OBELISCO	153	3%	520	5%	218	4%	158	3%
OTROS	33	1%	99	1%	64	1%	98	2%
OMEGA JORDAN	19	0,4%	45	0%	13	0%	29	1%
<b>TOTAL</b>	<b>4.664</b>	<b>100%</b>	<b>9.944</b>	<b>100%</b>	<b>4.846</b>	<b>100%</b>	<b>4.790</b>	<b>100%</b>

Fuente INSPECCION 2 DE LA POLICIA

En el departamento del Casanare en el 2023 se logra una participación del 67%.

FUNERARIAS	PARTICIPACION TOTAL 2022		PARTICIPACION TOTAL 2023	
	No	% Participacion	No	% Participacion
<b>OLIVOS</b>	<b>437</b>	<b>69%</b>	<b>447</b>	<b>67%</b>
CAPILLAS DE LA FE	54	9%	61	9%
JARD INVERS LA PAZ	42	7%	57	9%
ANGELES	29	5%	29	4%
OMEGA	19	3%	33	5%
RESURRECCIÓN	19	3%	6	1%
SANTA CRUZ	14	2%	1	0%
MANTO SAGRADO	7	1%	10	1%
MUNICIPIO DE YOPAL	2	0%	12	2%
<b>TOTAL</b>	<b>629</b>	<b>100%</b>	<b>668</b>	<b>100%</b>

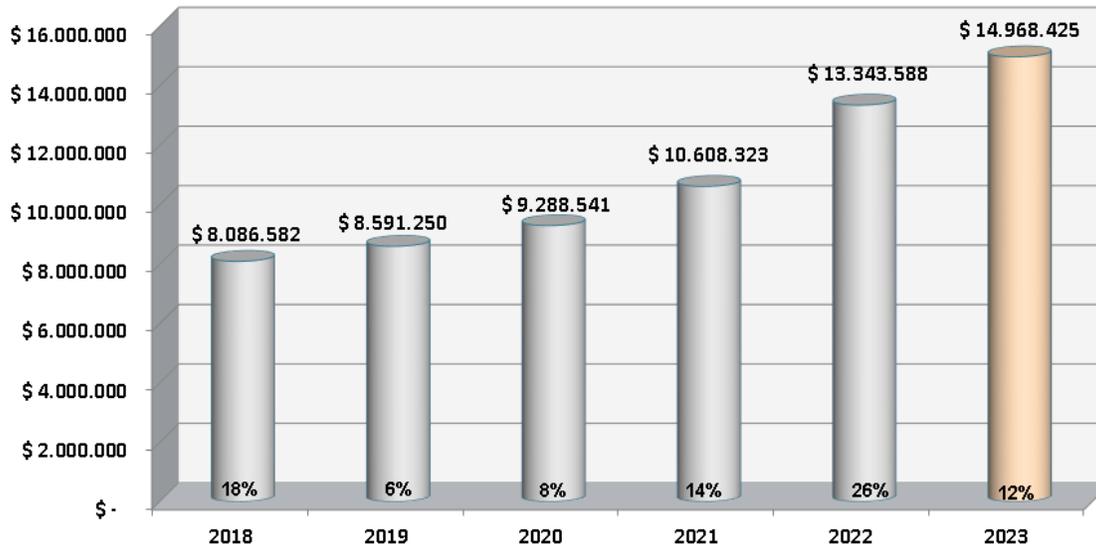
Fuente Alcaldía Yopal

## 2.11. Producción de Exequias

En el año 2023, presentamos un crecimiento en la producción exequial del 12% al pasar de \$13.343.588 (2022) a \$14.968.425 (2023). Es importante resaltar la gestión comercial que se realizó en el mercado empresarial consolidando cada vez más nuestro producto en las diferentes entidades públicas, privadas y del Sector cooperativo de igual forma en el canal individual con alianzas para recaudo con entidades de servicios públicos, se continuó realizando campañas de fidelización con acompañamiento telefónico, virtual y presencial, apoyando al área de bienestar de cada entidad con rumbo terapias, capacitaciones de temas de alto impacto emocional, entrega de material publicitario POP, con el objetivo de fidelizar y crear conciencia sobre la importancia de la previsión exequial, de igual forma se continua obsequiando el seguro de vida para el canal individual y empresarial según la negociación y también con el obsequio de las asistencias generando una cobertura integral en el plan exequial.

**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

**Los Olivos**  
Un homenaje al amor



EXPRESADO EN MILES

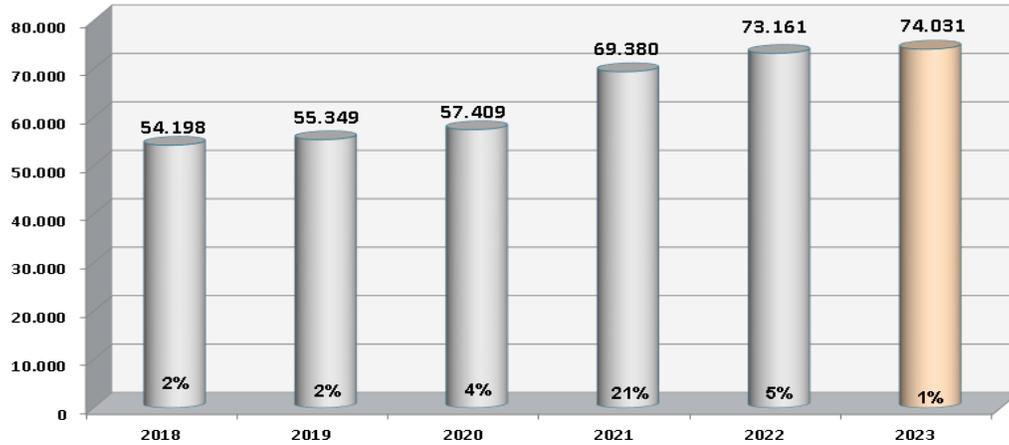
Durante el 2023, el canal individual desarrollo diversas estrategias comerciales como el trabajo PAP en toda la región de la Orinoquia, comercializando los planes Individuales que se adaptan a las necesidades de los grupos familiares de la región. La fuerza comercial Individual se fortaleció con capacitaciones comerciales, dándole a conocer las ventajas y desventajas de nuestros productos frente a los competidores de la región, por otro lado, se reforzó conocimiento en los productos empresariales, habilidades de cierres comerciales y manejo de objeciones con el objetivo de empoderar y potencializar la gestión comercial para incursionar en el mercado empresarial.

## 2.12. Familias Protegidas

En el año 2023 se llegó a 74.031 familias presentando un crecimiento del 5% respecto al año anterior.

En el año se presentaron 13.992 retiros de afiliados empresariales e individuales por diferentes motivos: situación económica, traslado de ciudad, retiro de la empresa etc., por lo que se logró compensar estos retiros con 19.932 afiliados nuevos generando un neto de 5.940 planes de previsión que se suman, realizando diferentes estrategias de fidelización, mantenimiento y penetración en las empresas ya vinculadas donde se logró incrementar familias y se continuo con la comercialización en el mercado individual.





## 2.13. Informe Parque Serfunllanos los Olivos SAS

### 2.13.1. Inauguración Primera Etapa



Dando apertura al proyecto en marcha de la construcción de un Parque Cementerio en el municipio de Restrepo, el 03 de marzo del 2023 se logró consolidar dando paso a la inauguración de la primera etapa, en SERFUNLLANOS Los Olivos, queremos brindar un servicio inspirado en un homenaje al amor y transformar la calidad de vida de nuestros grupos de interés y colaboradores. Es por eso que nuestro Parque Cementerio Villavicencio

nace con la intención de brindar un destino final digno para todos nuestros afiliados, con espacios para el descanso, la reflexión y la conexión con los seres queridos y honrar su memoria. Queremos que este lugar sea un testimonio de la importancia de las personas que hemos perdido y del amor que nos une a ellos.

En su primera etapa, nuestro Parque Cementerio Villavicencio ofrece inhumación en lote en arriendo, inhumación en lote con vocación a perpetuidad, cremación y cenizarios. Además, cuenta con confortables y modernas instalaciones, con amplias zonas de parqueo y ornato.

Se inauguro realizando un evento donde como invitados nos acompañaron los gerentes de la Red Los Olivos, miembros del Consejo de Directores y Junta de

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

Vigilancia de Serfunllanos, figuras importantes de la región, Alcaldía, Gobernación, periodistas, Empresas filiales, y nuestros afiliados. La apertura se dio inicio con una Eucaristía bendiciendo este gran proyecto el cual está al servicio de toda la comunidad de la Amazorinoquía. Creemos que el amor no termina con la muerte, sino que continúa en la memoria y en el corazón de aquellos que amamos. Queremos que este parque cementerio sea un lugar para recordar y honrar a nuestros seres queridos, donde podamos sentirnos en paz y en armonía con la naturaleza. Es un honor para nosotros ofrecer este servicio inspirado en un Homenaje al Amor.

## 2.13.2. Ingresos Servicios Parque Serfunllanos

Una vez puesta en marcha el parque cementerio en marzo del 2023 para diciembre del mismo año se cierra con unos ingresos de \$451 millones de pesos, generados por los servicios de la venta de Inhumaciones, Exhumaciones, cremaciones Cenizarios, lapidas y mantenimientos.

CONCEPTO	TOTAL A DIC CANT	GRAN TOTAL A DIC
CREMACION SERVICIOS PARQUE-RESTOS	653	\$ 205.701.505
EXHUMACIONES PARQUE	88	\$ 27.683.967
CENIZARIOS PARQUE	130	\$ 67.646.667
LAPIDAS	336	\$ 27.117.794
INHUMACIONES	224	\$ 114.359.776
MANTENIMIENTOS	88	\$ 8.800.000
<b>TOTALES</b>	<b>1.519</b>	<b>\$ 451.309.710</b>



## 2.13.3. Licencia Emisiones Atmosféricas

El 23 de mayo del 2023 Cormacarena expide resolución No PS -GJ 1.2.6.23.0740 donde acoge el concepto técnico y otorga el permiso de emisiones atmosféricas para el funcionamiento del Horno crematorio.

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los Olivos  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

## 2.13.4 Mantenimientos

Durante el año 2023 se ejecutaron las actividades correspondientes para dar cumplimiento a la licencia de Vertimientos y aguas residuales, así como para mantener el orden y aseo del Parque Serfunllanos S.A.S.

### ✓ **Abono - Reforestación**

Se realiza el mantenimiento a la reforestación

- Abono
- Control de insectos.
- Poda general



### ✓ **Mantenimiento Canal Aguas Lluvias**



- Se realiza el retiro de basuras, escombros y todos los residuos sólidos.
- Deshierbe de bermas.
- Lavado General

### ✓ **Acondicionamiento espacio para Eucaristías**

Con el ánimo de organizar un espacio agradable, para realizar las eucaristías y recibir los homenajes, se adecua una carpa con tarima, brindando a las familias u comodidad.



### ✓ **Mantenimiento preventivo a los Horno crematorio.**

Se realiza semestralmente el mantenimiento del horno crematorio

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los  
Olivos  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII

## GENERAL ORDINARIA

### DE ASOCIADOS

### SERFUNLLANOS

- Se hace limpieza general de la cubierta, tubería de gas, aire, moto ventiladores, los cuales se encuentran en buen estado de funcionamiento.
- Se revisa estado y funcionamiento del programador electrónico de control de la cámara de postcombustión.
- Se realiza calibración de gas y aire de los quemadores de combustión y postcombustión.



#### ✓ **Mantenimiento preventivo al pozo séptico**

Se realiza el servicio de recolección, transporte y disposición final de agua residual domestica proveniente de sistema séptico.

#### **2.13.5. Aceptación de Compensación de las Áreas de Cesión**

Durante el 2023 en compañía de la administración y gerencia se estuvo en negociaciones con el municipio de Restrepo para el trámite de compensación y canje de las áreas de cesión tipo A y tipo B determinadas en la resolución No. 086 del 07 de julio de 2021 que otorgó la licencia de parcelación y construcción.

En Diciembre el Municipio de Restrepo concede la Cesión de las áreas de compensación del terreno donde opera el Parque Cementerio por medio de la RESOLUCION No 310 DEL 21 DIC 2023 la cual notifica que por medio de la cual se concede modificación de licencia vigente de parcelación.

#### **2.13.6. Licencia de Construcción de la Segunda Etapa en la Modalidad de Obra Nueva.**

Por medio de la RESOLUCION No 331 DEL 28 DIC 2023 se otorga la licencia de construcción de la segunda etapa, esta Licencia Urbanística nos da paso a continuar construyendo un sueño, queda mucho camino por recorrer y muchas huellas por dejar en la región.

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los  
**Olivos**  
Un homenaje al amor

### 3. GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

La gestión realizada durante el año 2023 en el ámbito de la Estrategia Digital y Mercadeo fue enfocada en la adopción de un enfoque omnicanal con el objetivo primordial de proporcionar experiencias positivas y memorables para nuestros afiliados.

#### 3.1. OPTIMIZACIÓN DE PRODUCTOS INDIVIDUALES

Tras un exhaustivo análisis de Benchmarking, se ha identificado que nuestros competidores implementan planes con un mayor número de beneficiarios y edades de ingreso superiores. Este análisis ha destacado áreas específicas que requieren mejoras estratégicas para mantener y fortalecer nuestra posición en el mercado.

En respuesta a estas observaciones, se ha llevado a cabo una optimización integral de nuestros productos individuales, orientada a potenciar su competitividad y garantizar una posición distintiva y atractiva para las familias.

Estos ajustes estratégicos no solo responden a las tendencias del mercado, sino que también refuerzan nuestra oferta, asegurando una mayor adaptabilidad a las necesidades de nuestros clientes y consolidando nuestra posición en la industria.

#### 3.2. CAMPAÑA DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS:



Después de llevar a cabo un exhaustivo análisis en nuestro plan de mercadeo, se identificó un aspecto crítico: el 70% de nuestra base de clientes no contaba con correos electrónicos registrados. Ante esta constatación, se implementó una campaña estratégica de actualización de datos, con el objetivo de mejorar la precisión del targeting, optimizar nuestras estrategias de marketing y, para ende, potenciar los resultados en términos de recaudo.

Se llevó a cabo una estrategia integral de marketing, la cual comprendió una campaña de email marketing que resultó en la actualización exitosa de 2,223 contactos, mejorando significativamente la segmentación de nuestra base de datos. En paralelo,

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

se diseñan piezas publicitarias adaptadas específicamente para su difusión en WhatsApp, Mailings de correos electrónicos y plantillas para envíos de SMS, garantizando así una presencia multicanal efectiva.

Para reforzar aún más nuestra presencia, se implementó un protocolo de llamadas estratégicas en el CallCenter, y se llevaron a cabo mejoras en los banners de la página web para ofrecer a los visitantes una experiencia más atractiva e intuitiva. Simultáneamente, se lanzaron campañas en redes sociales con el objetivo de maximizar la visibilidad y el compromiso del público objetivo.

### 3.3. OPTIMIZACIÓN Y REDISEÑO DE LA PÁGINA WEB: <https://www.losolivosvillavicencio.com/>

El 22 de agosto se lanzó nuestra nueva página web, diseñada con el propósito de potenciar la experiencia del usuario durante la navegación y, en última instancia, convertir visitantes en leads altamente cualificados que contribuyan significativamente a la rentabilidad de nuestra organización. Además de este lanzamiento, hemos implementado un riguroso proceso de seguimiento mensual para evaluar el desempeño de la plataforma. Esto nos permitirá identificar puntos críticos, analizar el número de visitantes, medir la duración promedio de las sesiones, rastrear las palabras clave más efectivas y monitorear el porcentaje de rebote. Estos datos serán esenciales para la optimización continua de nuestra estrategia digital y el logro de nuestros objetivos de negocio.

Las estrategias de promoción y difusión del sitio web se fundamentaron en campañas de Email Marketing con afiliados recientes de la entidad. Además, se lleva a cabo un monitoreo mensual utilizando el mapa de calor, el cual revela de manera destacada que la zona de mayor interacción por parte de los usuarios se encuentra en el portal de pago PSE. Este se ve seguido de las secciones relacionadas con planes, pagos y convenios, así como los planes vitalicios. En un contraste notable, también se observa una interacción significativa con las secciones de obituarios e información del parque.

### 3.4. CAMPAÑAS DE FIDELIZACIÓN PARA LA CONVERSIÓN DE CLIENTES:

Se implementaron estratégicamente campañas de fidelización con un enfoque meticuloso, orientadas a elevar la retención de clientes y maximizar las tasas de conversión. Estas iniciativas se sustentaron en un análisis de datos exhaustivo para

  
30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
Los Olivos  
Un homenaje al amor

**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

personalizar ofertas, recompensas y comunicaciones, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento de la lealtad dentro de la base de clientes existentes.

**3.5. PROMOCIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNIDADES VIRTUALES:**

Reconociendo la importancia del engagement social online, se implementaron iniciativas estratégicas para fomentar la participación en comunidades virtuales pertinentes a nuestro nicho de mercado. Esta táctica no solo fortaleció la conexión emocional con nuestra marca, sino que también facilitó el intercambio de experiencias entre los clientes, contribuyendo a la creación de una red sólida de defensores de la marca.

Las tres campañas implementadas han arrojado resultados altamente satisfactorios, destacándose un CTR cercano al 30% en las campañas de búsqueda. Este indicador significa que aproximadamente el 30% de las personas que fueron expuestas a los anuncios de SERFUNLLANOS en Google obtuvieron efectivamente clic, demostrando un índice positivo de interacción durante el primer mes de pausa, lo que representa un logro significativo en el ámbito del aprendizaje digital.

RECURSO DIGITAL	Entregables	Logro
Concepto Creativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efecty</li> <li>SERFUNLLANOS</li> </ul>	100%
Redes Sociales - orgánicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 Piezas digitales - Carrusel</li> <li>4 Reels</li> </ul>	100%
Landing Page	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arquitectura</li> <li>6 Artículos de atracción</li> <li>Blog</li> </ul>	100%
Google ADS Display	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pauta</li> <li>Propuesta gráfica</li> <li>10 Banners</li> </ul>	100%

En detalle, hemos alcanzado 298 conversiones y un total de 5.008 clics. La tasa de interacción (CTR) para la campaña de búsqueda se sitúa en un destacado 28,85%, reflejando un nivel considerable de compromiso por parte de nuestra audiencia. Por otro lado, las campañas de Display registraron tasas de CTR del 4,10% y 0,23%, respectivamente. A lo largo de todo el período de la campaña, los anuncios se mostraron un impresionante total de 239,038 veces, lo que subraya la amplitud y efectividad de nuestra presencia publicitaria durante ese tiempo. Estos resultados, en conjunto, respaldan el impacto positivo de nuestras estrategias de marketing digital y la efectividad de nuestras tácticas de promoción online.



# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

## 3.7. Misa Dia De Las Benditas Almas

Entregar valor a los clientes en servicios que contribuye a incrementar o preservar el bienestar de la comunidad es cumplir un importante rol con la sociedad, es por esto por lo que cada año nos esmeramos en cada una de las sedes por hacer de la misa de las benditas almas una experiencia inolvidable para todas las familias que nos acompañan.



### Meta



Casanare



Guaviare



30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los  
**Olivos**  
Un homenaje al amor

#### 4.1. Cartera de Previsión

Para el año 2023 se centra la gestión de cobro individual por canales masivos en un 80% de clientes asignados a call center y 20% a cobradores. Implementamos un aplicativo de llamadas WOLKVOX con un sistema más eficiente y productivo para el área del call center. La interacción de cliente por redes sociales, chat bot y App de clientes apporto crecimiento al canal de recaudo PSE y disminución en operación de llamadas entrantes en un 30%, esto permitió que desde el área de cartera individual se realizara gestión de ventas, igualmente se realiza la gestión a clientes empresariales para ampliar información del portafolio de asistencia de mascotas.

Realizamos actividades de sorteo, cambios en los protocolos de llamadas y plantillas de campañas masivas para la actualización de datos, Se logro ampliar información de correos electrónicos. Así mismo desde los convenios de Consuerte, Efecty y pasarela de pagos se reciben datos de contacto telefónicos del cliente.

Se genero cambio en plataforma de pagos digitales donde se realizan los agendamientos de la facturación mensual y permite al cliente conocer su saldo.

La cartera empresarial realiza comunicación, visitas empresariales y conciliaciones generando una relación estrecha con nuestros aliados estratégicos empresariales siendo hoy por hoy una de las estrategias que nos ayuda a conocer sus necesidades, intereses, oportunidad en sus pagos, vinculación de empresas filiales y preferencia en la región.

El recaudo de la cartera presento un crecimiento del 13% con respecto al año anterior.

AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2023 VS 2021	CRECIMIENTO 2023
TOTAL	9.061.608	9.879.729	10.770.807	14.074.893	15.893.256	1.818.363	13%

Cifras expresadas en miles de pesos

Para el año 2023, la rotación anual se ubicó en 25,16 días promedio, por otro lado, la morosidad de la cartera producto de la gestión de cobro y control del recaudo se ubica al cierre del año en un 7.10% del total de la cartera, mejorando en comparación del año anterior en un 2% (cierre año 2022 - 9,05%) como se observa en los dos graficas anteriores.

#### **4.4. Cartera de homenajes**

La cartera de Convenios y entidades del estado logró quedar en un consolidado del 91% en vigente, el recaudo pendiente corresponde a casos especiales que ya se encuentran en proceso para el pago, toda la Cartera está en revisión permanente, se clasifica y provisiona de conformidad con las políticas internas, apuntando al objetivo de la recuperación.

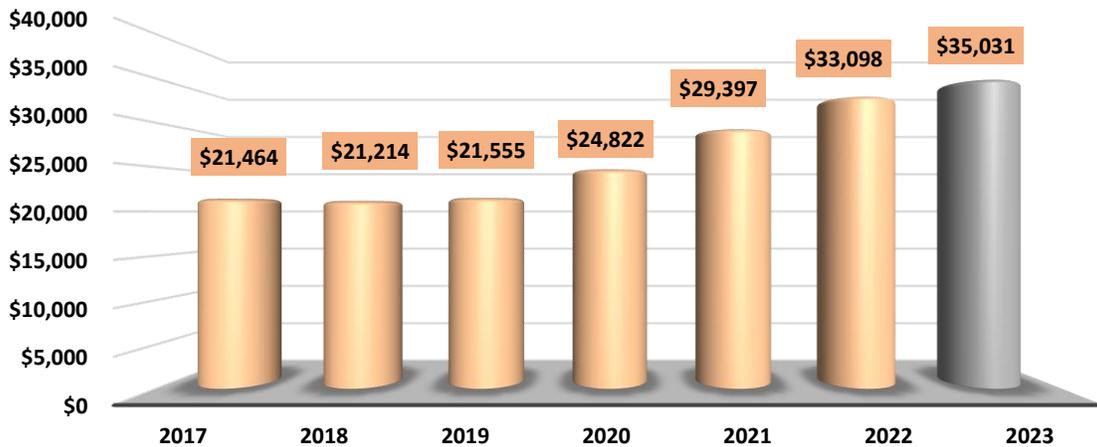
La cartera de homenajes presenta una rotación de 28,95 días al cierre de diciembre del 2023 y una rotación anual promedio de 31 días, este promedio está dentro de lo trazado en la ruta estratégica, además de que la cartera en este rango de edad corresponde a causas externas que se encuentran en consulta, revisión y proceso para dar paso al recaudo.

La morosidad de la cartera mayor a 90 días con corte a diciembre de 2023 representa el 22,34% del total de la cartera de homenajes, casos concretos de proceso de Colpensiones y Alcaldía de Villavicencio, todo lo demás se encuentra al día cerrando con el 91%, es lo que se puede apreciar en las siguientes graficas.

**5. GESTIÓN FINANCIERA SERFUNLLANOS**

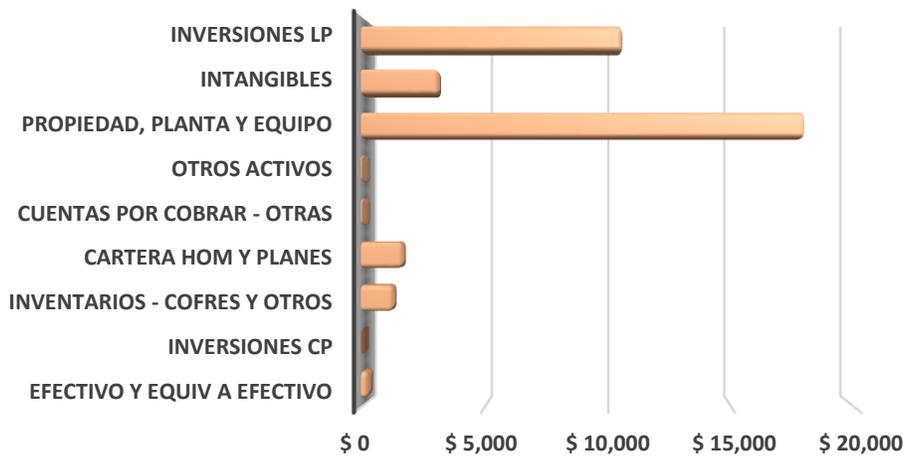
**5.1. Gestión En Resultados Económicos**

**5.1.1. Activos**



Valores expresados en millones de pesos colombianos

**ACTIVOS AÑO 2023**



**30 años**  
 acompañando a las  
 FAMILIAS LLANERAS

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS

**Activos totales**

Serfunllanos alcanzó un total de activos para el año 2023 de \$35.031 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 6% respecto al año anterior y en valores absolutos de \$1.933 millones.

**Inversiones**

El rubro de INVERSIONES CP por valor de \$4.535 millones de pesos colombianos, imputado en el año 2022, corresponde al registro contable del ofrecimiento en venta a los asociados de SERFUNLLANOS del 49% de la inversión de Serfunllanos en el Parque Serfunllanos Los Olivos SAS. Esta cifra fue reclasificada, en el año 2023, al rubro INVERSIONES LP debido a que se constituyó garantía mobiliaria con Aseguradora Solidaria sobre el total de las 100.070 acciones que posee Serfunllanos en el Parque Serfunllanos Los Olivos SAS. Esta garantía, constituida en virtud del crédito otorgado por parte de Aseguradora Solidaria a Serfunllanos por valor de \$4.377.634.115 (cifra en pesos colombianos), generó la restricción de libre negociabilidad de las acciones y por ende el levantamiento del ofrecimiento en venta del 49% de la inversión. Los recursos entregados en calidad de crédito por la Aseguradora Solidaria fueron para reestructuración de obligación financiera con el Banco Cooperativo Coopcentral con el objetivo de minimizar costos financieros bajo la reducción de la tasa, la cual pasó de un DTF+5 puntos a un DTF+1.5 puntos.

Las INVERSIONES LP presentan al cierre del año 2023 un valor de \$10.600 millones, donde la inversión de mayor relevancia es la presentada en la Sociedad Parque Serfunllanos Los Olivos SAS. A continuación, se detalla el valor contable de las inversiones a cierre del año 2023:

	Saldo inicial 2023	Incrementos	Disminuciones	Saldo final 2023
<b>INVERSIONES EN ENTIDADES</b>				
<b>SUBSIDIARIAS</b>	<b>\$4,908,937</b>	<b>\$5,368,539</b>	<b>\$180,280</b>	<b>\$10,097,196</b>
<i>Contabilizadas por el método de Participación patrimonial</i>				
AGENCIA DE SEGUROS VILLAVICENCIO LIMITADA	\$25,811	\$28,267	\$17,688	\$36,391
PARQUE SERFUNLLANOS LOS OLIVOS S.A.S	\$4,883,126	\$5,340,272	\$162,592	\$10,060,805
<b>INVERSIONES EN ENTIDADES ASOCIADAS</b>				
<i>Contabilizadas el costo</i>				
FUNERALES INTEGRALES SAS - FUNINTEGRALES	\$150,000	\$0	\$0	\$150,000
DETERIORO INVERSIÓN EN FUNINTEGRALES	-\$59,958	\$0	\$0	-\$59,958

**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

**Los Olivos**  
Un homenaje al amor

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS

INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	\$397,782	\$15,484	\$0	\$413,266
<i>Aportes sociales en Entidades Solidarias</i>				
CONFECOOP LLANOS	\$8,496	\$4,811	\$0	\$13,307
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	\$273,875	\$0	\$0	\$273,875
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	\$105,206	\$3,485	\$0	\$108,691
CONGENTE	\$179	\$97	\$0	\$276
COORINOQUIA	\$10,026	\$7,092	\$0	\$17,117
<b>TOTALES</b>	<b>\$5,396,762</b>	<b>\$5,384,023</b>	<b>\$180,280</b>	<b>\$10,600,505</b>

### Cartera de homenajes y cartera de planes exequiales

La cartera de homenajes terminó con una cifra de \$649 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 51.7%, respecto al año anterior, que corresponde, en valores absolutos, a \$221 millones de pesos.

La cartera de planes exequiales terminó con una cifra de \$1.058 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 27.4%, respecto al año anterior, que corresponde, en valores absolutos, a \$227 millones de pesos.

### Propiedad, planta y equipo

El rubro de Propiedad, Planta y Equipo terminó con una cifra de \$18.060 millones de pesos; este rubro continúa siendo el de mayor relevancia en el Estado de Situación Financiera con una participación en el activo total de un 51.6%. Los principales activos son el Parque Cementerio de San José del Guaviare y el edificio de la Avenida 40 en Villavicencio. A continuación, se detallan los movimientos de compras, depreciaciones, revaluaciones y ajustes:

Valores expresados en millones de pesos	Saldo inicial	Compras	Depreciación en el año	Revaluaciones	Ajuste al peso	Valor final
Terrenos	\$11,994	\$0	\$0	\$163	\$0	\$12,158
Mejoras en Bienes Ajenos	\$153	\$43	\$64	\$0	\$0	\$132
Edificaciones	\$4,609	\$69	\$154	\$303	\$0	\$4,828
Muebles y Equipo De Ofic.	\$388	\$76	\$127	\$0	\$0	\$336
Equipo de Computo	\$54	\$31	\$32	\$0	\$0	\$53
Vehículos	\$330	\$85	\$156	\$0	\$0	\$259
Maquinaria y Equipo	\$325	\$49	\$79	\$0	\$0	\$296
<b>TOTALES</b>	<b>\$17,854</b>	<b>\$352</b>	<b>\$611</b>	<b>\$467</b>	<b>\$0</b>	<b>\$18,061</b>

**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

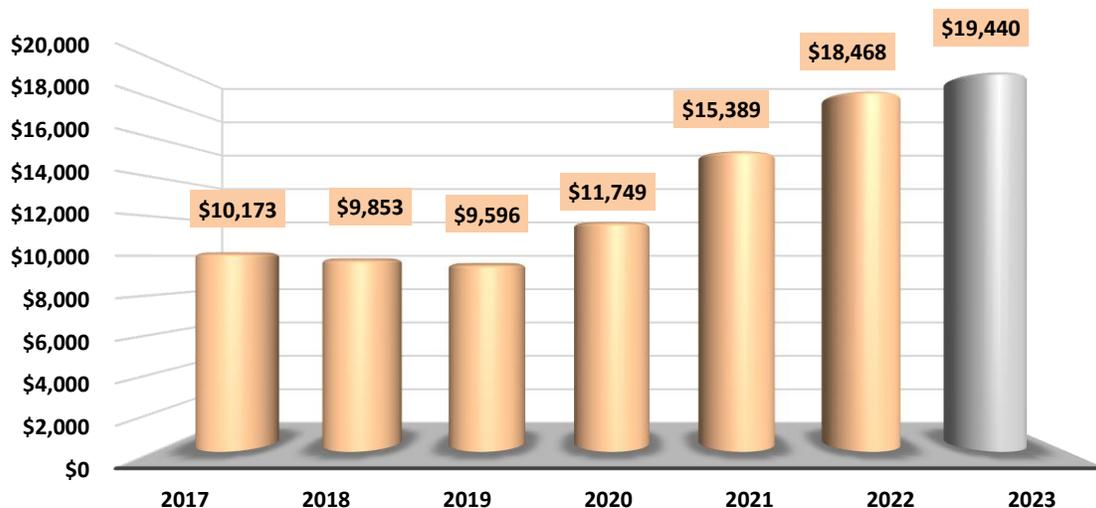
**Los Olivos**  
Un homenaje al amor

### Intangibles

Los intangibles al cierre del año 2023, con una participación en los activos de un 8.9%, sigue constituyendo una cifra relevante en la estructura financiera de la Cooperativa. Finalizó con un valor de \$3.115 millones de pesos, que respecto al año anterior decreció en un -6.5% generado por la constitución de nuevos intangibles y las amortizaciones respectivas. A continuación, se muestran las cifras en cuanto a cargos y amortizaciones durante el año 2023 (cifras en millones de pesos colombianos):

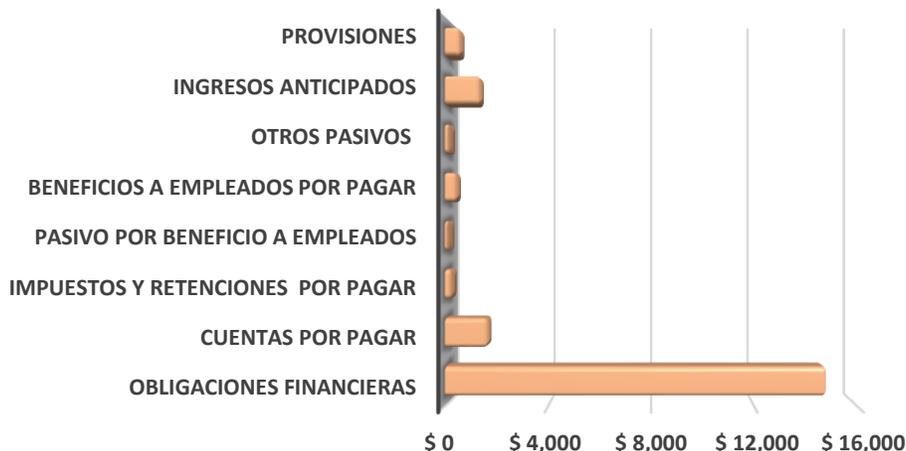
<b>Valor Intangibles al inicio del año 2023</b>		<b>\$3,331.76</b>
Cargos por nuevos intangibles		\$252.95
Consensus SAP	\$188.88	
Otros	\$64.07	
Amortizaciones año 2023		-\$469.62
Licencias Consensus SAP	-\$26.77	
Cesión planes	-\$360.01	
Licencia Software Karing	-\$8.21	
Otras licencias	-\$74.63	
<b>Saldo Intangibles a 31-dic-2023</b>		<b>\$3,115.09</b>

### 5.1.2. PASIVOS



Valores expresados en millones de pesos colombianos

## PASIVOS AÑO 2023



### Pasivos totales

Los pasivos totales se ubicaron en \$19.440 millones de pesos, presentando un crecimiento de un 5.3%, respecto al año anterior.

### Pasivos por obligaciones financieras

El principal rubro son las Obligaciones Financieras, alcanzando una cifra de \$14.881 millones de pesos y una participación en los pasivos es del 76.6%.

Cifras expresadas en millones de pesos colombianos	A 31 de diciembre de 2023 y 2022			Análisis Horizontal	
	2023	Part pas (1)	2022	\$	%
OBLIGACIONES FINANC. CP	\$ 994.11	5.1%	\$ 2,479.23	-\$ 1,485.12	-59.9%
OBLIGACIONES FINANC. LP	\$ 13,887.41	71.4%	\$ 12,580.14	\$ 1,307.27	10.4%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 14,881.51</b>	<b>76.6%</b>	<b>\$ 15,059.37</b>	<b>-\$ 177.86</b>	<b>-1.2%</b>

(1) Participación en el pasivo

### Novación crédito con Coopcentral

En el mes de junio de 2023, con el objetivo de mejorar los costos financieros haciendo reducción de tasas y buscando un alivio en el flujo de caja al encontrar un plazo más cómodo con periodo de gracia, se realizó una transacción de novación de créditos con el Banco Cooperativo Coopcentral la cual consistió en tomar varios créditos y agruparlos en uno solo bajo las siguientes condiciones:

**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

<b>Condiciones del nuevo crédito</b>	
Número del crédito	190480056640
Valor del crédito (en millones de pesos)	\$ 8,600
Plazo en años	12 años
Plazo en meses	144 meses
Periodo de gracia	18 meses
Tasa	IBR + 5.8
Fecha novación	23-jun-23

### Reestructuración crédito con Aseguradora Solidaria

En el mes de julio de 2023, se realizó una transacción de reestructuración de créditos con el Banco Cooperativo Coopcentral donde Aseguradora Solidaria hizo operación activa de crédito para Serfunllanos.

La operación se hizo el 25 de julio de 2023 donde Aseguradora Solidaria giró \$4.377.634.115 (valor en pesos colombianos) al Banco Cooperativo Coopcentral haciendo el pago de los saldos insolutos de los créditos de Serfunllanos.

Las condiciones generales del crédito entre Serfunllanos y Aseguradora Solidaria fueron:

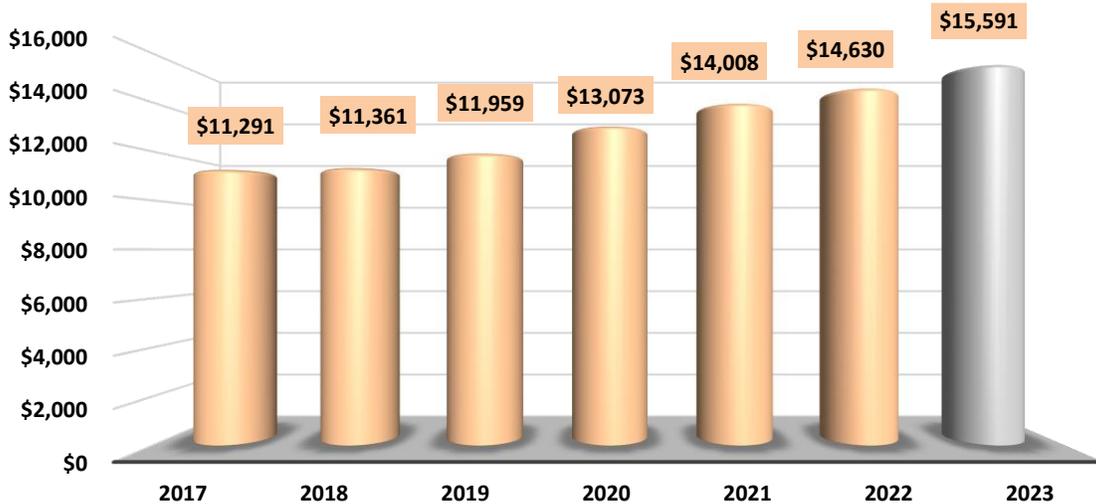
- (i) Plazo: 7 años (84 meses) (sin periodos de gracia)
- (ii) Tasa de interés es del DTF + 1.5% MV
- (iii) Garantía mobiliaria sobre las acciones que tiene Serfunllanos en la sociedad Parque Serfunllanos Los Olivos S.A.S.
- (iv) Garantía mobiliaria consistente en la cesión por parte de Serfunllanos de la totalidad de los derechos económicos o derechos de crédito de los convenios suscritos por Serfunllanos con:
  - Asociación de Educadores del Meta “ADEM”
  - Fondo de Empleados Oficiales “FECEDA”

Los motivos de esta transacción de crédito entre Serfunllanos y Aseguradora Solidaria fueron el alivio en flujo de caja mensual y la reducción de costos financieros con el mejoramiento de la tasa.

### Cumplimiento obligaciones contraídas

En general se cumplió con las obligaciones contraídas con proveedores, contratistas y demás acreedores durante el año, así como el estricto cumplimiento con las obligaciones financieras y demás compromisos que adquiere la entidad en el desarrollo de sus operaciones.

### 5.1.3. PATRIMONIO



Valores expresados en millones de pesos colombianos

### Patrimonio total

El patrimonio de la Cooperativa cerró, en el año 2023, con un valor de \$15.591 millones de pesos, con un incremento, respecto al año anterior, de un 6.6%.

### Distribución excedentes año anterior

En marzo de 2023 se realizó la distribución del excedente del año 2022, donde se incrementó la cuenta de reserva para protección de aportes en \$22 millones de pesos, la reserva de especial propia con \$557 millones de pesos (se alimenta con los excedentes con no asociados según el artículo 10 de la ley 79 de 1988) y se hizo revalorización de aportes de los asociados por \$88 millones de pesos.

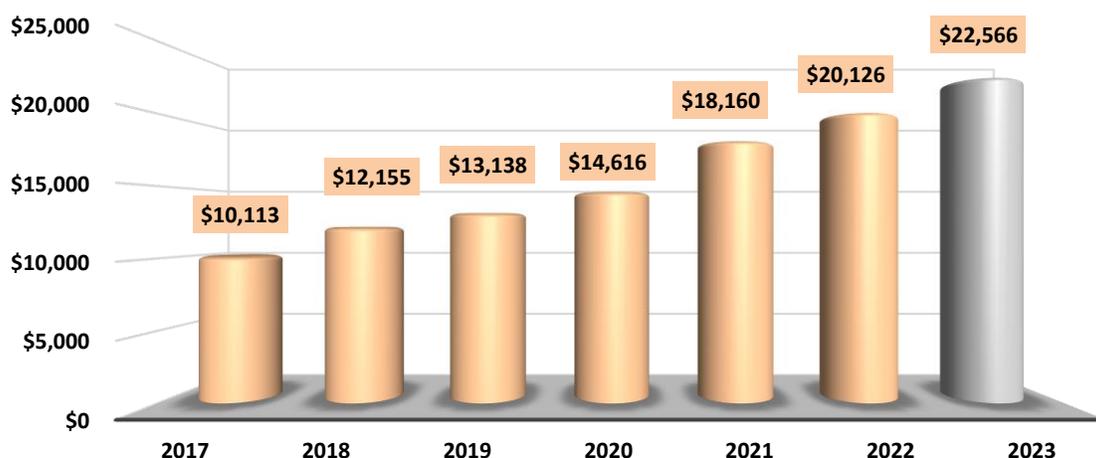
### Aportes empresas socias

A continuación, se muestra el comportamiento de los aportes de los socios (incrementos y retiros) y la distribución de excedentes del año 2022 aprobado en la pasada asamblea ordinaria, donde se revalorizó un 7.59% a cada asociado:

Valores en millones de pesos colombianos	Saldo a 1-ene-2023		Revalorización de aportes		Adiciones o retiros Año 2023	Nuevo saldo a 31-dic-2023	
	Aportes	Partic	Vr \$	%		Aportes	Partic
COOPSERFUN	\$ 327.15	28.16%	\$ 24.82	7.59%	\$0.00	\$ 351.97	27.63%
ASEGURADORA S.	\$ 132.50	11.40%	\$ 10.05	7.59%	\$0.00	\$ 142.55	11.19%
CONGENTE	\$ 142.72	12.28%	\$ 10.83	7.59%	\$0.00	\$ 153.54	12.05%
COORINOQUIA	\$ 98.48	8.48%	\$ 7.47	7.59%	\$0.00	\$ 105.95	8.32%
BENEFICIAR	\$ 58.34	5.02%	\$ 4.43	7.59%	\$0.00	\$ 62.76	4.93%
SERFUNCOOP IBAGUE	\$ 54.48	4.69%	\$ 4.13	7.59%	\$0.00	\$ 58.61	4.60%
ADEM	\$ 53.70	4.62%	\$ 4.07	7.59%	\$0.00	\$ 57.78	4.54%
FECEDA	\$ 63.89	5.50%	\$ 4.85	7.59%	\$0.00	\$ 68.74	5.40%
SEGUROS LA EQUIDAD	\$ 43.14	3.71%	\$ 3.27	7.59%	\$9.06	\$ 55.47	4.36%
COOTRANSMETA	\$ 43.14	3.71%	\$ 3.27	7.59%	\$0.00	\$ 46.41	3.64%
COOPSOLLANOS	\$ 45.26	3.90%	\$ 3.43	7.59%	\$7.00	\$ 55.70	4.37%
COUNILLANOS	\$ 54.53	4.69%	\$ 4.14	7.59%	\$0.00	\$ 58.67	4.61%
FACREDIG	\$ 44.51	3.83%	\$ 3.38	7.59%	\$7.69	\$ 55.58	4.36%
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 1,161.84</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 88.14</b>	<b>7.59%</b>	<b>\$ 23.76</b>	<b>\$ 1,273.74</b>	<b>100%</b>

Valores expresados en millones de pesos colombianos

### 5.1.4. INGRESOS

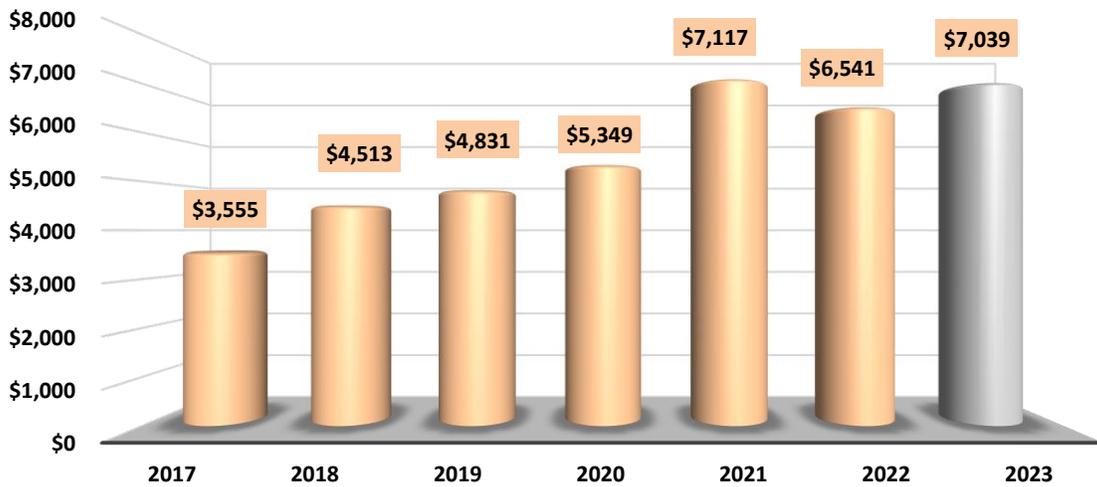


Valores expresados en millones de pesos colombianos

**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

En los ingresos de operación se presentó un crecimiento de un 12.12% que representa, en valores absolutos, \$2.439 millones de pesos más que el año anterior. En ingresos de homenajes se creció, respecto al año anterior, en un 14.21%, es decir, \$848 millones de pesos. En ingresos de planes exequiales se creció, respecto al año anterior, en 12.18%, es decir, \$1.624 millones de pesos. En ingresos por ventas de canasta (seguros de vida) se decreció en un -4.11%, que representa -\$33 millones de pesos.

**5.1.5. COSTO DEL HOMENAJE**



Valores expresados en millones de pesos colombianos

**Costo del homenaje funerario**

El costo del homenaje funerario consiste en el registro de las erogaciones que presentan relación de causalidad directa con el homenaje funerario como cofres, bóvedas, sala de velación, tanatopraxia, transportes, carteles, flores, misa, carroza, trámites, entre otros.

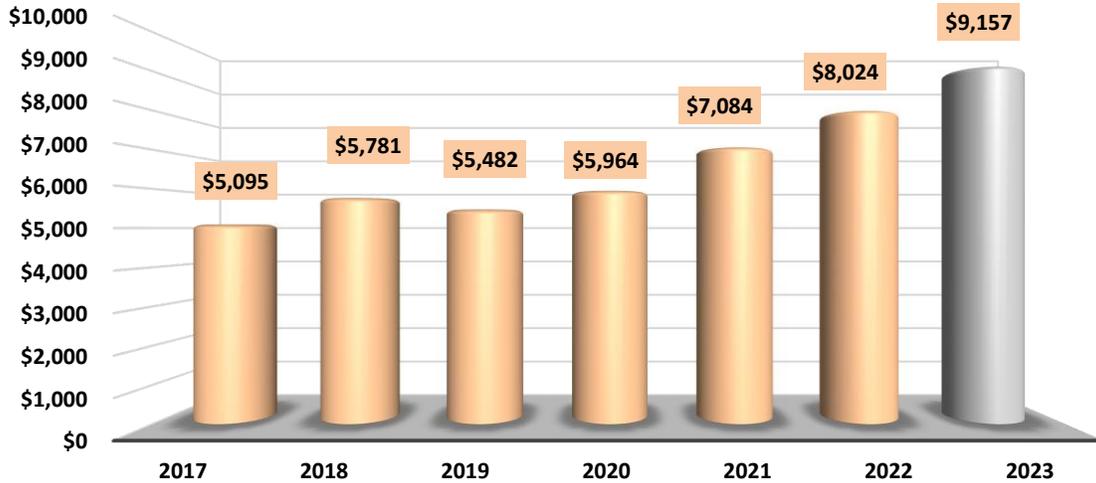
Este rubro terminó, en el año 2023, con una cifra de \$7.039 millones de pesos, es decir, un aumentó en un 7.62% respecto al año anterior lo que representa en valores absolutos \$498 millones de pesos.

**Costo de canasta**

El costo de ventas de canasta (seguros de vida dentro del plan exequial) terminó con una cifra de \$782 millones de pesos colombianos que representa un decrecimiento de -4.11%, es decir, el año anterior se terminó con una cifra de \$816 millones.



**5.1.6. GASTOS DE VENTAS**



Valores expresados en millones de pesos colombianos

Los gastos de ventas terminaron con una cifra de \$9.157 millones de pesos que, frente al año anterior, aumentó en un 14.13% lo que representa un valor de \$1.133 millones de pesos.

En los beneficios a empleados, respecto al año anterior, se creció en un 6.88%, es decir, \$270 millones.

En cuanto a gastos generales de ventas se terminó con una cifra de \$4.079 millones de pesos y un crecimiento respecto al año anterior de un 27.06%.

Las depreciaciones muestran una reducción de un -1.94% y los deterioros y provisiones un aumento de un 1.97%.

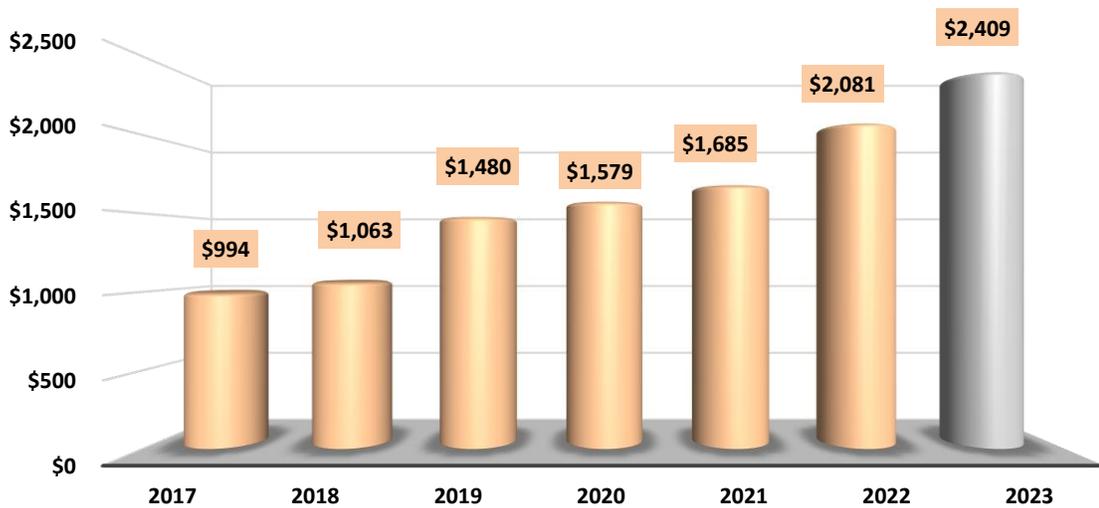
**Beneficios a empleados de ventas:** Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Incluye los departamentos de homenajes, comercial, suscripción y cartera; los gastos del personal registrados son, entre otros, los de salarios, prestaciones sociales, dotaciones y aportes a seguridad social.

**Gastos Generales de ventas:** Corresponde a los gastos propios de la entidad por la realización de funciones generales y otras que le son complementarias, como impuestos, servicios, honorarios, mantenimientos, seguros, gastos legales, gastos de viaje, arriendos, adecuaciones, entre otros.

**Depreciaciones:** Corresponde al gasto generado por la depreciación de los activos fijos (propiedad, planta y equipo) de la entidad relacionados directamente con la prestación del servicio tales como el edificio, construcciones, adiciones o mejoras en propiedad ajena, maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipo de computación y vehículos.

**Deterioro y provisiones:** Son generadas por el deterioro de la cartera bajo los lineamientos de nuestro manual de políticas contables, circular básica contable y financiera y demás normas concordantes. Igualmente registra las provisiones de adecuación de pasivos en cumplimiento de la NIIF 4- Contratos de seguros.

**5.1.7. GASTOS ADMINISTRATIVOS**



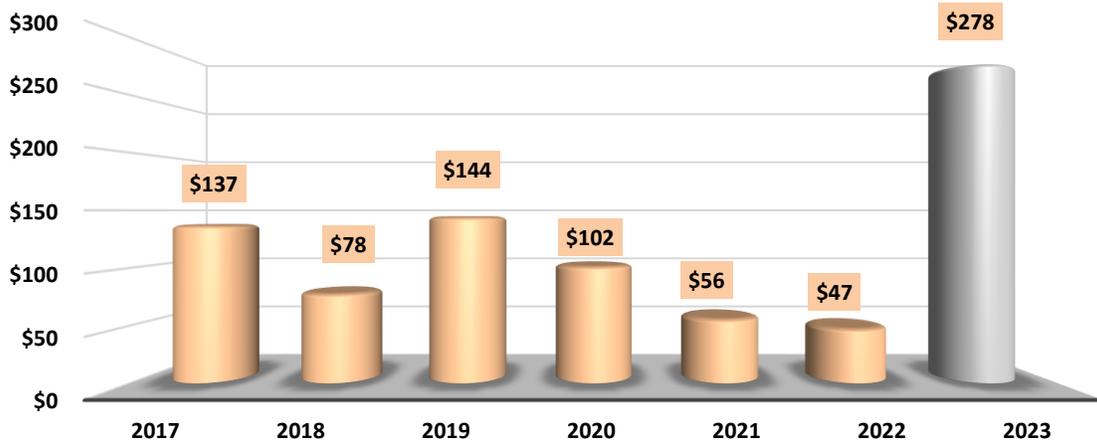
Valores expresados en millones de pesos colombianos

Los gastos administrativos, en total, presentaron un crecimiento, respecto al año anterior, de un 15.75% lo que representa, en valores absolutos \$327 millones de pesos. En beneficio a empleados administrativos el crecimiento, respecto al año anterior, fue de \$335 millones de pesos y en valores relativos un 19.90%. En los gastos generales de administración se decreció, respecto al año anterior, en un -3.28% lo que representa \$11 millones de pesos. En cuanto a las depreciaciones administrativas crecieron en un 10.96%.





### 5.1.8. OTROS INGRESOS



Valores expresados en millones de pesos colombianos

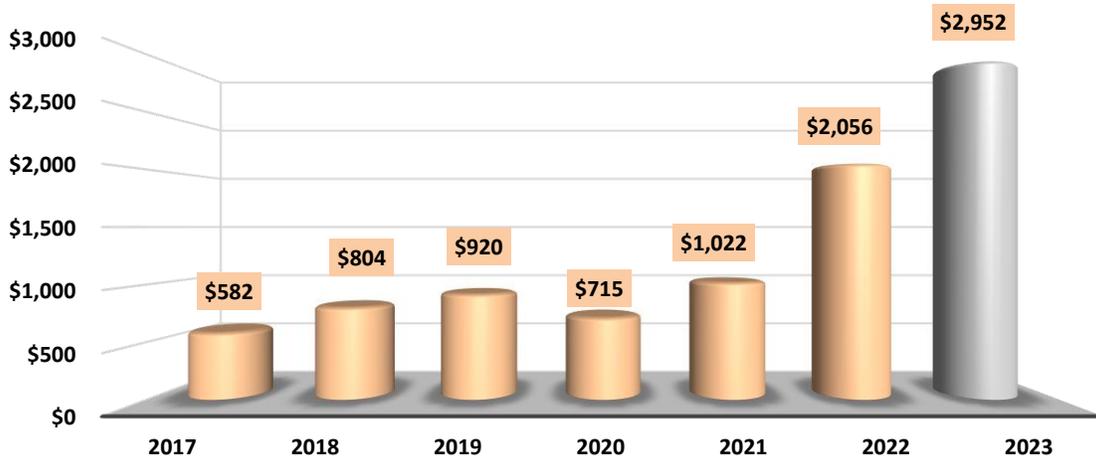
Los otros ingresos se componen de:

- ✓ Ingresos financieros (intereses en cuentas bancarias de ahorros)
- ✓ Ingresos en venta de propiedad, planta y equipo
- ✓ Recuperaciones de deterioros y provisiones
- ✓ Otras recuperaciones o reintegros
- ✓ Revalorizaciones de aportes de las inversiones en otras Cooperativas
- ✓ Contabilizaciones del método de participación patrimonial de las inversiones en subsidiarias.
- ✓ Aprovechamientos e ingresos diversos.

El rubro de otros ingresos presentó un crecimiento de un 488.19% respecto al año anterior lo que representa \$230 millones de pesos.



**5.1.9. OTROS GASTOS**

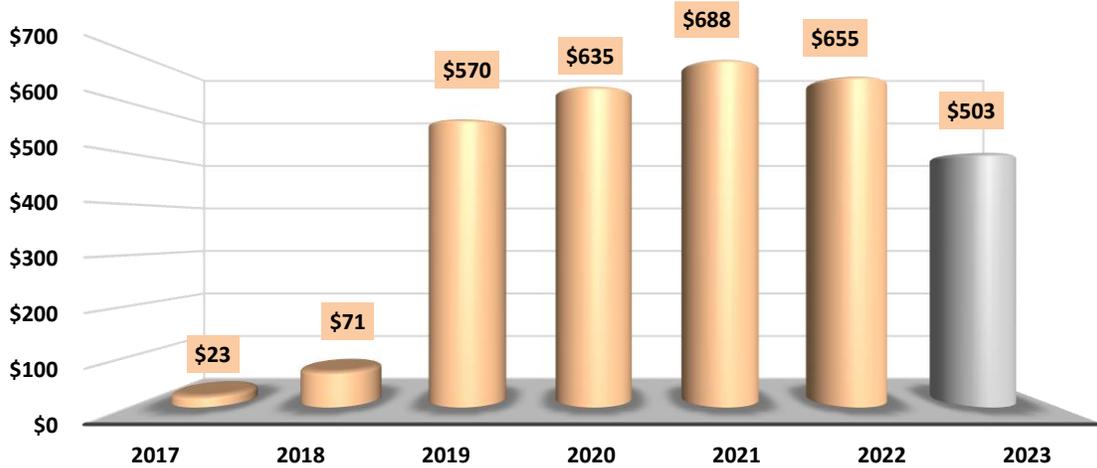


Valores expresados en millones de pesos colombianos

Cifras en millones de pesos colombianos	
Informe saldos créditos por Banco	
ENTIDAD	Saldo a 31-dic-2023
Banco de Occidente	\$378.44
Coorinoquia	\$427.39
Banco de Bogotá	\$722.12
Banco Coopcentral	\$9,131.07
Aseguradora Solidaria	\$4,222.49
<b>TOTALES</b>	<b>\$14,881.51</b>

Este rubro de otros gastos lo constituyen los gastos financieros (comisiones bancarias, gravamen al movimiento financiero y otros gastos bancarios), los gastos por intereses financieros y los gastos diversos. En total el rubro presentó un crecimiento de un 43.56% lo que representa \$895 millones de pesos más que el año anterior. La cuenta con mayor crecimiento respecto al año anterior fue la de intereses financieros con una variación de \$873 millones que, en valores relativos, son un 50.17%. El crecimiento en esta cuenta obedece al alza de los intereses que se generó desde el año 2022. La Gerencia de Serfunllanos para el año 2023 gestionó una novación de créditos con el Banco Cooperativo Coopcentral y una reestructuración de créditos con Aseguradora Solidaria con el objetivo de mejorar las tasas y reducir los costos financieros al igual que encontrar un alivio en el flujo de caja.

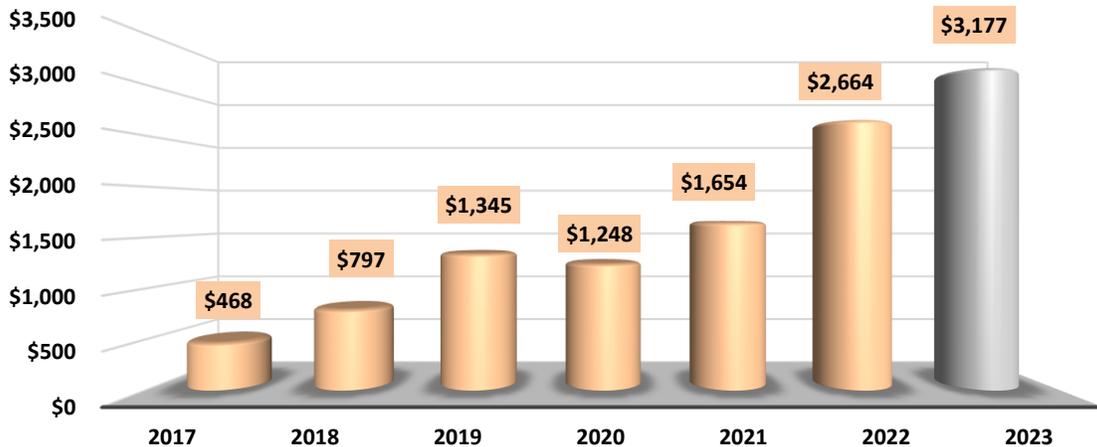
**5.1.10. EXCEDENTE NETO**



Valores expresados en millones de pesos colombianos

Los excedentes terminaron con una cifra de \$503 millones que en general muestra un comportamiento positivo de las cifras con unos ingresos de operación que crecieron, respecto al año anterior, en un 12.12%. En cuanto a la siniestralidad, vista desde el costo del homenaje, muestra una mejora ya que durante el año 2023 presenta una participación en los ingresos del 31.2% y este mismo costo, durante el año 2022, presentó una participación, un poco más alta, es decir, de un 32,5%.

**5.1.11. EXCEDENTE OPERACIONAL**



# ASAMBLEA XXXIII

## GENERAL ORDINARIA

### DE ASOCIADOS

### SERFUNLLANOS

El excedente operacional es la cifra que permite identificar la eficiencia operacional en el manejo administrativo, observando el comportamiento de los ingresos de operación después de detraer los costos y gastos de operación.

El año 2023 muestra una dinámica positiva en cuanto al crecimiento del 19.27% frente al año anterior y en cuanto a la participación de los ingresos en un 14.1% que, comparativamente, frente al año anterior fue del 13.2%, lo que denota el crecimiento y por ende la eficiencia operacional y administrativa de la Cooperativa.

El indicador del ROE y el ROA nos muestra la evolución positiva de este rubro (excedente operacional) con un 20.38% y 9.07% respectivamente. Esto muestra la rentabilidad evolutiva favorable del patrimonio y de los activos.

Razón Financiera	Fórmula Cálculo	2023	2022	2021	2020
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	Exced operac / patrimonio	20,38%	18,21%	11,81%	9,34%
Rentabilidad del activo (ROA)	Exced operac / Activo	9,07%	8,05%	5,63%	4,97%

Igualmente, el indicador del margen operacional con un 14.08% y el de margen operacional bruto con un 24.76%, denotan la evolución positiva del rubro, ya que muestra eficiencia en los ingresos, en los costos y en los gastos tanto de ventas como administrativos.

Razón Financiera	Fórmula Cálculo	2023	2022	2021	2020
Margen Operacional	Exced operac / Ingr Operac	14,08%	13,24%	9,11%	8,54%
Margen Operacional bruto	Exced bruto / Ingr Operac	24,76%	23,58%	18,39%	19,34%

Finalmente, el excedente de \$503 millones de pesos, para el año 2023, está disminuido por la carga del costo financiero, donde, los intereses financieros presentan una absorción de este rubro (excedente operacional) del 82.30% y una participación en los ingresos de un 11.59%, que comparativamente con los resultados del año 2022 y 2021 muestra un comportamiento de crecimiento elevado, como lo observamos en el siguiente cuadro:

Razón Financiera	Fórmula Cálculo	2023	2022	2021	2020
ABSORCIÓN DE INTERESES	Intereses / Exced operac	82.30%	65,37%	48,20%	42,24%
IMPACTO CARGA FINANCIERA	Intereses / Ventas	11.59%	8,65%	4,39%	3,61%

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los Olivos  
Un homenaje al amor

**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

COBERTURA INTERESES (1)	Exced operac / Intereses	1.22	1.53	2.07	2.37
-------------------------	--------------------------	------	------	------	------

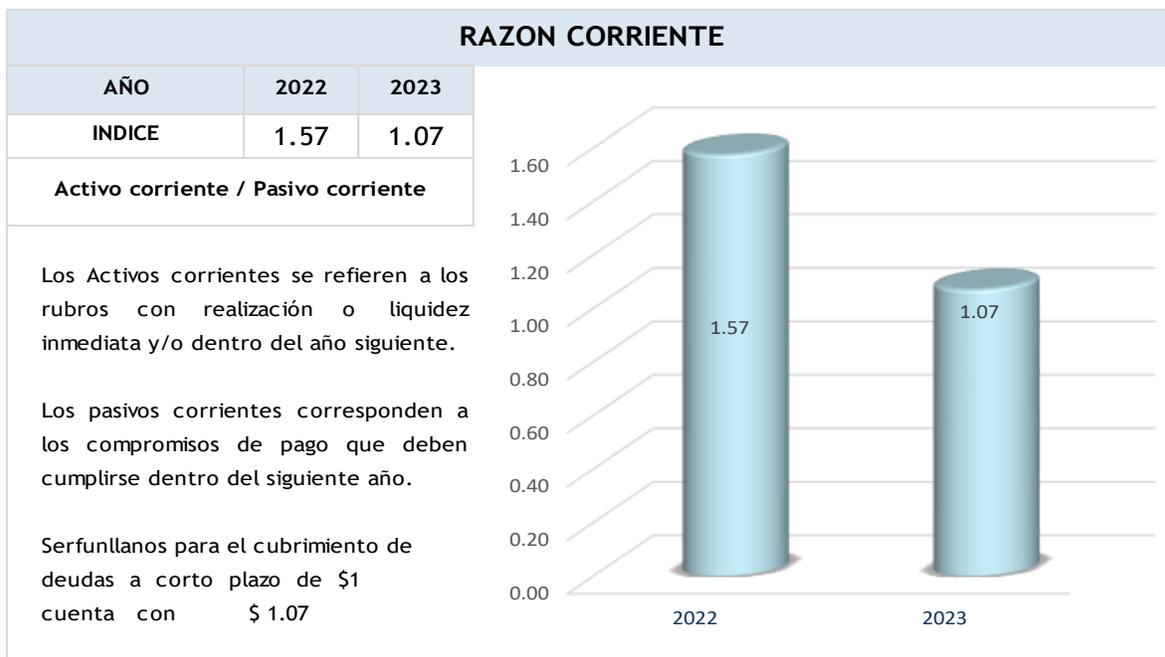
(1) Cobertura de intereses = Las veces que se cubren los intereses con el excedente operacional

**Ejecución presupuestal**

En ingresos de operación de \$23.040 millones de pesos presupuestados se ejecutó \$22.566 millones de pesos lo que representa un resultado presupuestal de un 98%.  
 En el costo del homenaje funerario de \$7.175 millones de pesos presupuestados se ejecutaron \$7.039 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 98%.  
 En los costos y gastos de ventas de \$17.562 millones de pesos presupuestados se ejecutaron \$16.979 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 97%.  
 En los otros gastos de \$2.594 millones de pesos presupuestados se ejecutó \$2.952 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 114%.  
 Y en cuanto al excedente del ejercicio de \$594 millones de pesos presupuestados se ejecutó \$503 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 85%

**5.2. INDICADORES FINANCIEROS**

**Razones financieras**



# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

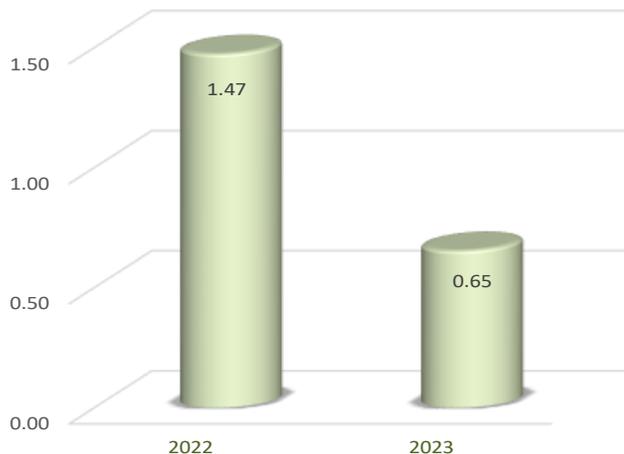
## RAZÓN DE PRUEBA ÁCIDA

AÑO	2022	2023
INDICE	1.47	0.65
Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente		

Los Activos corrientes se refieren a los rubros con liquidez inmediata y/o dentro del año siguiente.

Los pasivos corrientes corresponden a los compromisos de pago que deben cumplirse dentro del siguiente año.

Para el cubrimiento de deudas de carácter inmediato, después de restar los inventarios por cada \$1 cuenta con \$ 0.65



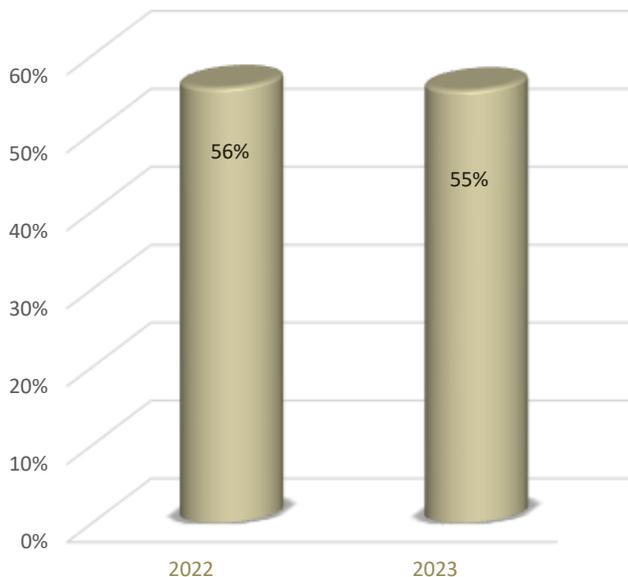
## NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

AÑO	2022	2023
INDICE	56%	55%
Pasivo Total / Activo Total		

Establece el porcentaje de participación de todos los acreedores dentro de la Empresa.

Se presenta un total de endeudamiento con acreedores del 55% del total de sus activos.

Activos totales: \$ 35,031  
Pasivos totales: \$ 19,440  
Patrimonio: \$ 15,591  
*Expresado en millones de pesos*



30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los Olivos  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII

## GENERAL ORDINARIA

### DE ASOCIADOS

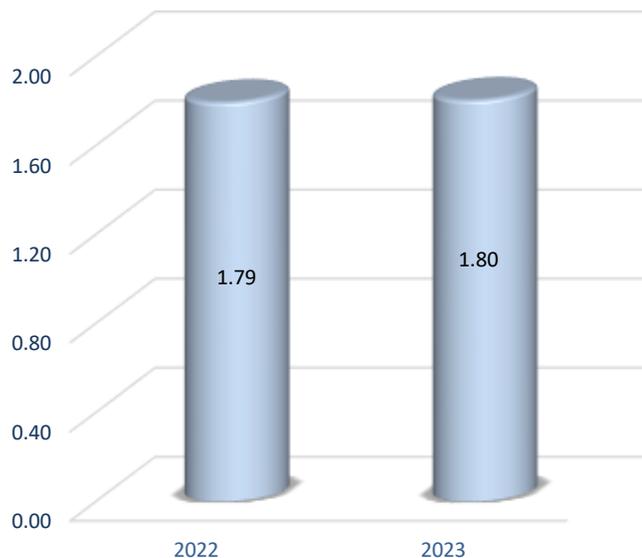
### SERFUNLLANOS

#### SOLVENCIA TOTAL

AÑO	2022	2023
INDICE	1.79	1.80
Activo Total / Pasivo Total		

Da a conocer la situación de seguridad y de consistencia de la empresa

Por cada \$1 que debe la empresa, en activos, para responder cuenta con \$ 1.80

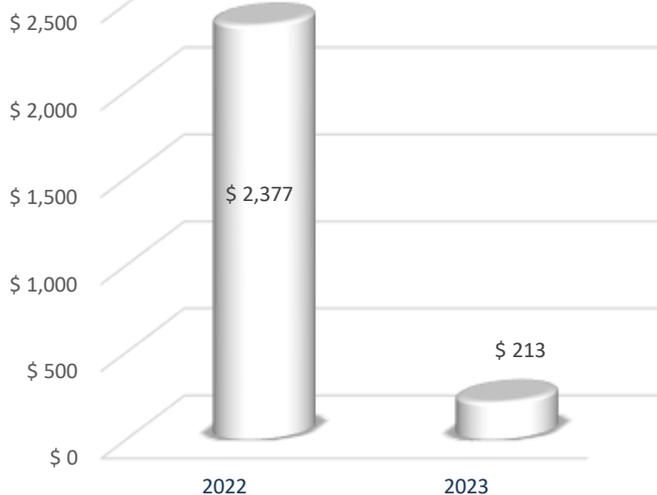


#### CAPITAL DE TRABAJO (en millones de pesos)

AÑO	2022	2023
INDICE	\$ 2,377	\$ 213
Activo Corriente - Pasivo Corriente		

Representa el dinero con que cuenta la empresa para trabajar

La empresa posee un capital de trabajo de :  
\$ 213 millones



30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los Olivos  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII

## GENERAL ORDINARIA

### DE ASOCIADOS

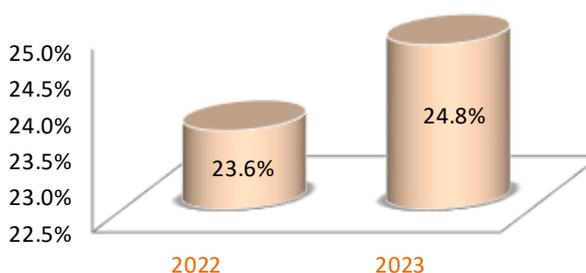
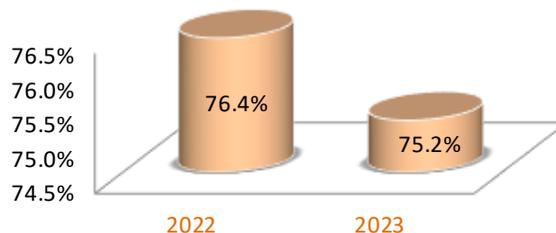
### SERFUNLLANOS

#### EFICIENCIA OPERACIONAL

AÑO	2022	2023
INDICE	76.4%	75.2%
Margen	23.6%	24.8%

**Costos+Gastos Operac. /  
Ingresos Opereacionales**

Indica que para el periodo, los costos y gastos de operación participan en los ingresos de operación en un 75.2% que corresponde a un margen de operación del 24.8%

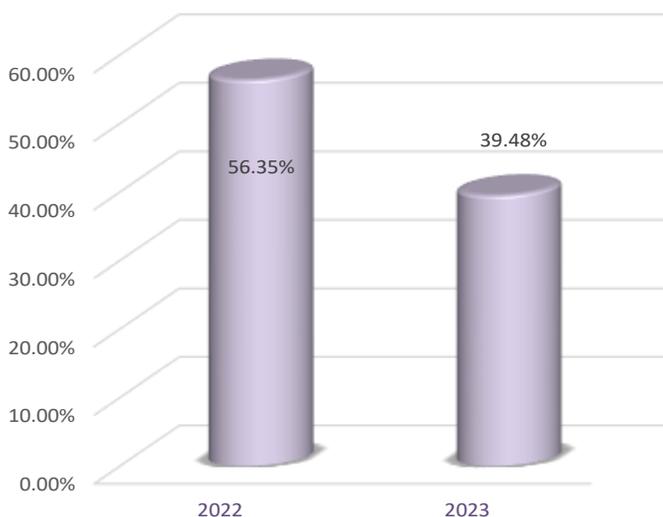


#### RENDIMIENTO DEL CAPITAL SOCIAL

AÑO	2022	2023
INDICE	56.35%	39.48%

**Excedente Neto / Capital Social**

Indica que para el periodo, la rentabilidad porcentual del capital de los asociados es del 39.48%



**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

**Los Olivos**  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII

## GENERAL ORDINARIA

### DE ASOCIADOS

### SERFUNLLANOS

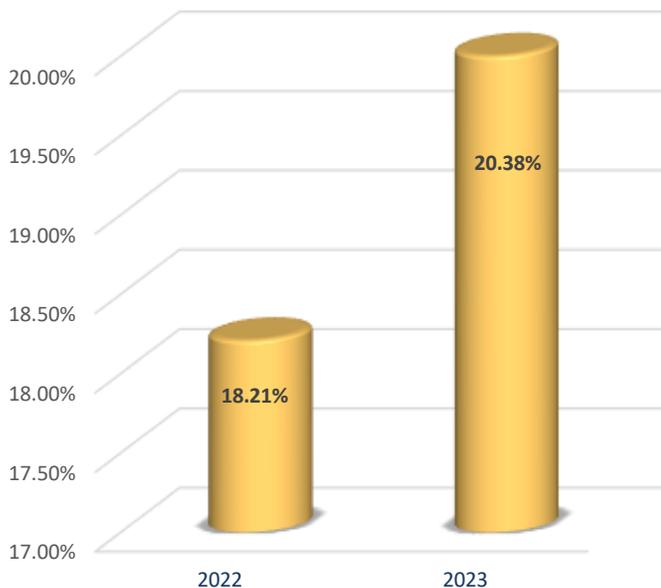
#### RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (ROE)

AÑO	2022	2023
INDICE	18.21%	20.38%
Excedente operacional / patrimonio		

Indica la rentabilidad del patrimonio desde el resultado operacional

El excedente operacional es el resultado de restar a los ingresos de operación los costos y gastos de operación, es decir, sin restar los otros gastos y los gastos financieros

Serfunllanos presentó una rentabilidad del patrimonio de 20.38%







  
**30 años**  
 acompañando a las  
 FAMILIAS LLANERAS


**Los Olivos**  
 Un homenaje al amor



## 6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el año 2023 se implementaron mejoras que apuntaron a la optimización de la reducción de costos de lo más representativos están: en cofres, parqueaderos, servicio de aseo, en insumos de aseo y cafetería, recordatorios, se optimizó el uso de los buses contratados disminuyendo así el uso de proveedores. Con respecto a los gastos generales se presentaron varias mejoras, algunas representativas son las siguientes: Servicios temporales, se hace verificación mensual de las horas trabajadas del personal temporal vs la factura presentada por el proveedor. Se optimizó el consumo en cuanto a los servicios públicos, el objetivo del año fue el consumo de energía, obteniendo buenos resultados con respecto al año 2022. Se ejecutaron los mantenimientos programados cumpliéndose con un 99% de ejecución teniendo así la infraestructura adecuada y en óptimas condiciones, reduciendo así su deterioro, dentro de las actividades más representativas de este plan anual de encontramos las siguientes:

SEDE	BIEN	ACTIVIDAD
SEDES	TANQUES	LAVADO DE TANQUES (VCI Y ACACIAS)
SEDES	GRUA DE CUERPOS	MANTENIMIENTO DE GRUA (GUAYAS Y MOTOR)
SEDES	AIRE ACONDICIONADO	MANTENIMIENTO AIRES ACONDICIONADOS
SEDES	LABORATORIO	RECOLECCION RESIDUOS PELIGROSOS
SEDES	LABORATORIO	LIMPIEZA DE TRAMPA DE GRASAS (
SEDES	FUMIGACION	FUMIGACION
SEDES	CONTROL DE ROEDORES	CONTROL DE ROEDORES
SEDES	SOFAS	LAVADO DE MUEBLES
SEDES	PLANTA ELECTRICA	MANTENIMIENTO PLANTA ELECTRICA
SEDES	ELEVADOR	MANTENIMIENTO DE MOTOR, GUAYAS Y REVISION EN GENERAL ELEVADOR
SEDES	MOTOBOMBAS	MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE BOMBEO AUTOMATICO
SEDES	BRILLADORAS	REVISION Y MANTENIMIENTO DE TODAS LAS BRILLADORAS
SEDES	INYECTORAS	MANTENIMIENTO DE INYECTORA
SEDES	FUMIGACION	FUMIGACION

Adicional a estas actividades programadas, se realizaron los siguientes mantenimientos:



# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

## 6.1. Mantenimiento general Sede Av. 40

Se realiza el mantenimiento General de la sede av. 40

- Pintura general.
- Arreglo humedades.
- Adecuación de espacios.



## 6.2. Mantenimiento tejado sede grama



- Se realiza el cambio de la mayor parte de tejas por mal estado

## 6.3. Mantenimiento Sede Yopal

- Pintura General
- Adecuación de baños
- Arreglo humedades



30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los  
**Olivos**  
Un homenaje al amor

#### 6.4. Mantenimiento Fachada Horno Crematorio



- Se realiza revisión y arreglo de filtraciones de agua.
- Lavado parte exterior y pintura con los colores existentes.
- Mantenimiento de la Viga canal, retirando hojas y tierra.

#### 6.5. Cambio y adecuación sede Aguazul

- Infraestructura con más espacio
- Se adecua cafetería moderna
- Se acondicionan 2 salas de velación
- Exhibición de cofres



#### 6.6. Cambio tejado Sede Inírida

- Se realiza el cambio de la totalidad del tejado de la sede Inírida, evitando así filtraciones de agua.

#### 6.7. Reestructuración de muebles en sedes

- Con el fin de generar espacios modernos y generar ambientes agradables, se realiza la reestructuración de muebles en sede Grama, Aguazul, San José, Yopal y Paz de Ariporo.

### 6.8. Mantenimiento salas de recogimiento

Se realiza el mantenimiento de las salas de recogimiento de la sede de Villavicencio.

- Arreglo de humedades
- Pintura general
- Cambio de papel de colgadura
- Reestructuración de muebles y gabinetes



### 6.9. Nueva sede Paz de Ariporo

Se realiza las adecuaciones en la nueva sede de Paz de Ariporo

- Espacio de cafetería
- Exhibición de cofres
- pintura general de la sede.



### 6.10. Mantenimiento preventivo a los Hornos crematorios.

Se realiza semestralmente el mantenimiento de los dos hornos crematorios

- Se hace limpieza general de la cubierta, tubería de gas, aire, moto ventiladores, los cuales se encuentran en buen estado de funcionamiento.
- Se revisa estado y funcionamiento del programador electrónico de control de la cámara de postcombustión.
- Se realiza calibración de gas y aire de los quemadores de combustión y postcombustión.



### 6.11. Adecuación cuarto residuos Av. 40



- Se instaló llave de suministro de agua, Este punto es el que facilita la limpieza del cuarto de residuos, proporcionando su propio suministro, sin necesidad de tener que traer agua desde puntos en otros lugares.
- Rejilla para desagüe garantizando la facilidad de tránsito sobre el drenaje, Esta rejilla se fabricó en dos piezas, de manera que se pueda retirar una y facilitar la inspección y limpieza del drenaje.
- Pintura epóxica, Se utilizó pintura especializada para ambientes de alta asepsia siguiendo con los requerimientos necesarios para un cuarto de almacenamiento de residuos sólidos.

### 6.12. Evaluación De Proveedores

CONCEPTO	2019	2020	2021	2022	2023
Calificación Lograda	93%	97%	96%	98,50%	97%
Meta de calificación	95%	95%	95%	95%	95%
Cumplimiento indicador	98%	102%	101%	104%	102%

Para el año 2023, se cumple con la realización de la evaluación anual de todos los proveedores Críticos, teniendo como principal objetivo mantener la calidad de los productos y servicios que se prestan. Se obtiene un resultado del 97%, asegurando así la calidad en la prestación del servicio.



## 7. GESTIÓN HUMANA

### 7.1. Capacitación

Teniendo en cuenta los diferentes proyectos de la empresa para el 2023, se dio inicio al programa de capacitación con un taller de Gestión del cambio con el objetivo de generar un espacio de autorreflexión, donde cada colaborador sea consciente de sus actitudes, el impacto de los equipos de trabajo y los resultados de su productividad.

Por requerimientos de las diferentes áreas se realizaron reinducciones en producto, aplicativo Sise, procedimientos de homenajes y registro de preoperacionales de vehículos. Por el proyecto SAP también se desarrollaron capacitaciones.

En cumplimiento a los indicadores de planeación estratégica se realizó la evaluación de desempeño laboral 360 grados de acuerdo con el manual de descripción de cargo, metas y objetivos. Igualmente se aplicó la encuesta de clima laboral para medir la satisfacción.

Estas dos últimas actividades se efectuaron a través de la plataforma BUK.

También se realizaron capacitaciones adicionales en desarrollo del Software SAP, conocimiento de la empresa, declaración origen de fondos y de seguridad y salud en el trabajo.

Cumplimiento del 100% del programa de formación.

### 7.2. Evaluación de desempeño 360 grados

La Evaluación de Desempeño es un proceso sistemático y periódico formal que realizan las organizaciones para evaluar tanto cuantitativa como cualitativamente el desempeño laboral de sus colaboradores. No es solo una evaluación cuantitativa, sino que lo que agrega valor al proceso es la instancia de Feedback, en donde se debe realizar un diálogo constructivo entre líder y colaborador y definir en conjunto planes de acción para mejorar las brechas del colaborador y potenciar su desarrollo.

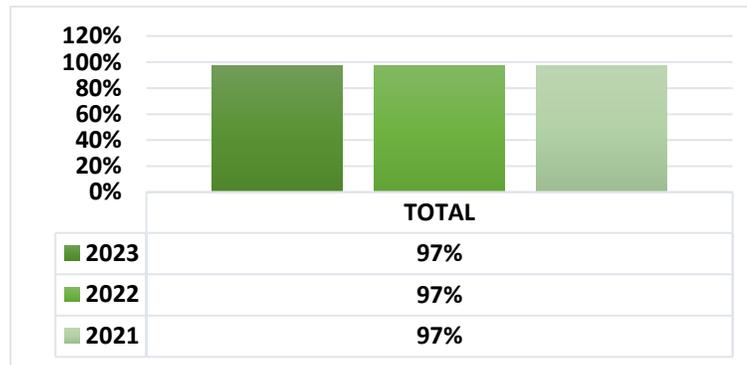
Para el año 2023, la evaluación de desempeño se realizó de acuerdo con los objetivos establecidos desde en la ruta estratégica donde se miden resultados (indicadores,



metas, responsabilidades y funciones) y competencias transversales (todos) y específicas (al cargo).

La meta establecida para el año 2023 en el desempeño laboral es de 96% y se obtuvo un 97%.

Resultado General



### 7.3. Clima Organizacional

**Objetivo:** evaluar el nivel de satisfacción del colaborador ante los factores de motivación como herramienta estratégica que permita evidenciar oportunidades de mejora y plantear acciones que fortalezcan el ambiente laboral.

La metodología para el desarrollo de la encuesta de clima laboral será en la plataforma de gestión de personas Buk de acuerdo con el manual.

Las preguntas para la Encuesta de Clima de Serfunllanos está conformada por: Preguntas de selección única 46, preguntas de importancia relativa 2, Pregunta NPS 1. Total, preguntas 49, distribuidas en las siguientes secciones:

**a) En relación con la empresa:**

- Trabajo colaborativo.
- Comunicación.
- Satisfacción general.
- Desarrollo profesional.
- Orientación al cliente.

**b) En relación con el liderazgo:**

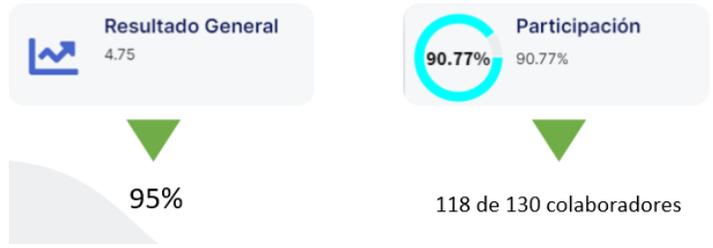
- Liderazgo.

**c) ¡Construyamos juntos!**

- Preguntas de importancia relativa y NPS (Net pregunta).

**d) Preguntas de importancia relativa**

**Resultados de la encuesta**



AÑO	SATISFACCIÓN
2020	90%
2021	88%
2022	90%
2023	95%

**Los resultados de la satisfacción:**

- La satisfacción del cliente interno para el 2023 registró un 95%, comparado con el 2022 incrementó 5%. Se resalta la satisfacción del colaborador en relación con la empresa en cuanto a la comunicación (95%), en el desarrollo profesional (95%) y la orientación al cliente (96%).
- La satisfacción en relación con el liderazgo registró un 95% incrementando un 4% en comparación con el 2022, sin embargo, es importante fortalecerlo en las áreas que presentan porcentaje menor al 90%.
- En relación con el trabajo colaborativo es importante mencionar que, aunque registra un buen indicador (93%) se hace necesario implementar estrategias para estimular el trabajo en equipo.
- El indicador de la pregunta NPS se evidencia una excelente satisfacción en la experiencia del colaborador en la empresa, sin embargo, también se registran



detractores (colaboradores insatisfechos) con mayor número en las áreas de Homenajes y Cartera.

#### 7.4. Bienestar 2023

##### ● Vacaciones

Con el objetivo de contribuir con la salud mental, física y familiar del talento humano, para el 2023 se programaron las fechas de las vacaciones distribuidas en dos periodos de común acuerdo con algunos colaboradores para cumplir resultados y también con el derecho que tiene el trabajador a los 15 días hábiles de vacaciones cada año. Es importante resaltar que se realizó un plan equitativo y flexible teniendo un alto impacto en el bienestar del colaborador.

- 17 colaboradores disfrutaron vacaciones, 4 de ellos obtuvieron el beneficio de bonificación por vacaciones en el primer trimestre.
- En el segundo trimestre 26 colaboradores disfrutaron vacaciones, 15 obtuvieron el beneficio de bonificación por vacaciones.
- 31 colaboradores disfrutaron vacaciones, 12 obtuvieron el beneficio de bonificación por vacaciones en el tercer trimestre. El 29% disfrutaron el tiempo completo (área de Homenajes).
- 58 colaboradores disfrutaron vacaciones, 31 obtuvieron el beneficio de bonificación por vacaciones en el cuarto trimestre. El 51% disfrutaron el tiempo completo (15 días).

##### ● Continuidad descanso sábados

De acuerdo con el proyecto se ha dado continuidad en otorgar dos sábados de descanso en el mes a todos los colaboradores previamente programados con los líderes de área e informados respectivamente.

Esta iniciativa busca cuidar del bienestar de los colaboradores y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, igualmente fortalecer el compromiso y productividad en las actividades laborales.

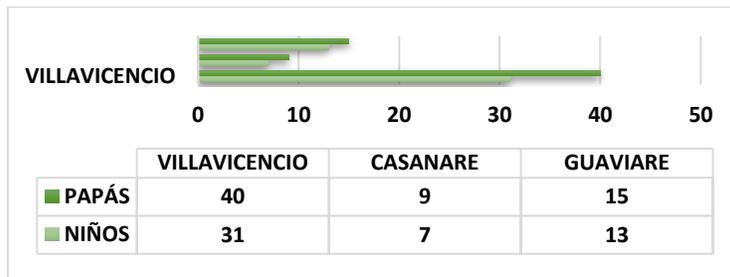
##### ● Días especiales

- Día de cumpleaños libre para los colaboradores
- Día de la familia: Dando cumplimiento a la ley 1857 de 2017 de Protección Integral a la Institución Familiar, SERFUNLLANOS otorga en el primer semestre el día para compartir con su familia en pro de atender deberes de protección y/o disfrutar de su núcleo familiar el 8 de abril de 2023 y en mayo para los colaboradores pendientes (Homenajes).

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNDIANDOS

- Día de la mujer y del hombre: detalle entregado a cada colaborador resaltando el rol que desarrollamos en los ámbitos que compartimos y vivimos
- Celebración día de los niños: se realizó en las sedes de Yopal, San José y Villavicencio con la asistencia total de 51 niños.
- Integración fin de año: realizada el 16 de diciembre con asistencia de todas las sedes y actividad central "A mi me llaman".
- Novena de aguinaldos organizada integrando colaboradores en diferentes grupos con el objetivo de fortalecer la unión, el compañerismo y la confianza aprovechando la época navideña.
- Día de la familia: se otorgó día de la familia del segundo trimestre para los días 23 y 30 de diciembre con el fin de que los colaboradores pudieran compartir con sus familias las fechas navideñas.

**Día de los niños:** El COPASST y Gestión Humana con el apoyo de Gerencia, llevaron a cabo el 28 de octubre la actividad de día de los niños celebrada en las sedes Villavicencio, Yopal y San José del Guaviare.



\* 30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

- **Integración fin de año:** El comité de convivencia laboral llevó a cabo la organización de la celebración de la fiesta de integración de fin de año de Serfunllanos, el objetivo fue la celebración de las metas alcanzadas durante el año 2023, celebrar un año de logros, resultados, a compartir risas, recuerdos.



## Convenios

- **Salud**

Serfunllanos brinda la oportunidad al colaborador y su familia a través de convenios con entidades de salud de acceder a un plan complementario de salud con el fin de tener una red de atención más amplia y oportuna, cobertura directa de especialistas en diferentes ciudades del país entre otros beneficios.

Plan Premium de EPS Sanitas de atención complementaria diseñado para el titular y su familia que le da beneficios especiales y coberturas adicionales:

1. Acceso a 12 especialidades.
2. Atención médica domiciliaria de acuerdo con las zonas de cobertura definidas con base en niveles de accesibilidad.
3. Hospitalización en habitación individual en los tiempos mínimos de afiliación y la red prestadora de servicios de salud descrita en el cuadro médico vigente.

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los  
Olivos  
Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS

SERFU4. Las coberturas del Plan Premium aplican en 18 ciudades y 14 municipios.

Al terminar los 2023 14 colaboradores decidieron tomar este beneficio y en algunos casos con alcance a sus familias.

## ● **Jornadas deportivas:**

Crear espacios de interacción con el fin de fortalecer un ambiente laboral de confianza y competitividad sana entre los equipos de trabajo a través de actividades físicas estimulando relaciones positivas, de respeto, normas y compromiso.



- **Mejor funcionario del año:** Reconocer de manera oportuna los resultados exitosos de la gestión laboral, logros personales de tal forma que permita crear e incrementar los niveles de satisfacción de los colaboradores.



30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los  
**Olivos**  
Un homenaje al amor

**Reconocimiento a la antigüedad:** Exaltar la trayectoria laboral de los colaboradores de Serfunllanos por un número determinado de años.

1. Beneranda Cano, Auxiliar De Servicios Generales, 10 Años
2. Nicolás Estrada Cruz, Coordinador De Sistemas, 10 Años
3. Fany Fonseca Encinosa, Tesorero Yopal, 10 Años
4. Angie Johana Fuentes Sierra, Asistente De Gerencia, 10 Años
5. Aura Teresa Rojas Montenegro, Coordinador De Homenajes, 15 Años
6. Viviana Trujillo Villarreal, Asesora Comercial, 10 Años

### 1.5. Cultura de innovación BUK GESTIÓN DE PERSONAS

Software de RRHH que entrega soluciones tecnológicas para la Gestión Integral de Personas.

Buk es una plataforma integral (nube) en el ciclo completo de los colaboradores de una empresa. Se gestionan los procesos administrativos tales como Nómina, Vacaciones, Asistencia, Firma Electrónica, y además fortalecer el desarrollo y bienestar de las personas a través de Gestión del Desempeño, Selección, Capacitaciones, Beneficios, Clima, Comunicaciones y Reconocimiento, entre otros. Se busca con este proyecto centralizar todas las actividades del proceso de Gestión Humana en una misma plataforma con el objetivo de gestionar de manera adecuada todo lo referente al talento humano y generar muchos beneficios: reducir las acciones operativas, permite enfocarnos en el bienestar de los colaboradores, generando cercanía y un mejor desarrollo.

#### Módulos:

- Firma electrónica y gestión documental
- Gestión de desempeño ✓
- Reclutamiento y Selección ✓
- Onboarding ✓
- Comunicaciones y Reconocimiento ✓
- Encuestas ✓
- Capacitaciones-LMS ✓

Este software inicio su implementación en julio de 2023 recibiendo la capacitación por asesores de Buk cada uno experto de acuerdo con el módulo, ingresado la información del talento humano, realizando pruebas y finalmente en noviembre se dio lanzamiento de la plataforma realizando la evaluación de desempeño y la encuesta de clima laboral.

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

Al finalizar el 2023 quedaron 5 módulos culminados y se inició el módulo de Reclutamiento y Selección.



<https://olivosllanosorientales.buk.co/trabaja-con-nosotros>

**PLATAFORMA ONDEMAND RHT:** Pruebas psicológicas estandarizadas y sistematizadas online:

Estas pruebas permiten medir las competencias de cada evaluado de los cargos comparándolos con las curvas de los candidatos para determinar su nivel de ajuste. En julio se realizó presentación de la plataforma, la explicación de proceso de envío de pruebas, revisión y análisis de resultados de los evaluados. Pruebas con servicio administrado de computación en la nube.

Implementación de pruebas de medición y diagnóstico del talento humano (100 pruebas).

- Gestión 360 grados Operarios
- Eva: evaluación de valores
- Discrht: evalúa estilos de comportamiento
- SIP: Evalúa comportamientos en el trabajo+
- Óptimo: calidad del servicio al cliente
- CPC: Tamizaje para conductores

## DESIGNER

Designer es un software que permite administrar la nómina con toda la información histórica de los colaboradores, permitiendo hacer búsquedas avanzadas, generando toda clase de informes detallados. Nómina Designer cuenta con interfaz automática a SAP garantizando que toda la información contable de la nómina se cargue al sistema correctamente.

30 años  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

Los Olivos  
Un homenaje al amor

## 8. Fondo De Educación Formal.

En aplicación del artículo 19-4 el cual expresa que las Cooperativas previstas en la legislación cooperativa, vigiladas por alguna Superintendencia u organismo de control; pertenecen al Régimen Tributario Especial y tributan sobre sus beneficios netos o excedentes a la tarifa única especial del veinte por ciento (20%). El impuesto será tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988. A continuación, se detalla el cumplimiento de esta normatividad respecto al impuesto de los excedentes del año 2022:

<b>APLICACIÓN FONDOS SOCIALES AÑO 2023 PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ART. 19-4 DEL ET.</b>		
Distribución de excedentes año 2022 en asamblea general ordinaria del 22-marzo-2023		
<i>Expresado en pesos colombianos</i>		
<b>PROYECTO DE DISTRIBUCION DE EXCEDENTES AÑO 2022</b>		
Tota excedentes netos a 31 de diciembre de 2022		\$ 665,295,943
Compensación perdidas ejercicios anteriores art. 55 Ley 79 de 88		\$ 0
<b>SUB TOTAL EXCEDENTES</b>		<b>\$ 665,295,943</b>
Fondo no susceptible de distribución (excedentes con terceros Art. 10 Ley 79/88)		\$ 557,314,677
<b>TOTAL EXCEDENTES A DISTRIBUIR</b>		<b>\$ 107,981,266</b>

### **DISTRIBUCION DE EXCEDENTES (Según artículo 54 L. 79 de 1988)**

Reserva de protección de aportes sociales	20%	\$ 21,596,253
Fondo de Educación	20%	\$ 21,596,253
Tributo Dian		\$ 14,037,564
Fondo de educación		\$ 7,558,689
Fondo de Solidaridad	10%	\$ 10,798,127
Tributo Dian		\$ 7,558,689
Fondo de Solidaridad		\$ 3,239,438
Sub - Total distribución	50%	\$ 53,990,633
Saldo a disposición de la Asamblea	50%	\$ 53,990,633
Total distribución	100%	\$ 107,981,266

<b>Detalle del tributo a la Dian</b>		
Tomado del fondo de Educación		\$ 14,037,564
Tomado del fondo de Solidaridad		\$ 7,558,689
Tributo a la DIAN artículo 19-4 ET	20%	\$ 21,596,253

**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

● **Saldo fondo de educación y solidaridad con corte a 31-dic-2023**

<b>FONDO DE EDUCACIÓN</b>	<b>Valores \$</b>
SALDO INICIAL	\$ 410.795
AUMENTO FONDO CON DISTRIBUCIÓN EN ASAMBLEA 22-marzo-2023	\$ 21.596.253
TRIBUTO A LA DIAN	-\$ 14.037.564
Apoyo educativo en Especialización (Jully Olaya)	-\$ 1.500.000
Apoyo educativo en Especialización (Angy Fuentes)	-\$ 1.500.000
Apoyo educativo en gestión financiera y de riesgos a la Dra. Alba Rocío y Julio Beltran	-\$ 3.332.000
Apoyo educativo en gestión financiera y de riesgos a la Revisoría Fiscal	-\$ 137.484
Apoyo educativo en gestión financiera y de riesgos a Ing Nicolas Estrada	-\$ 1.500.000
<b>SALDO FONDO DE EDUCACIÓN 31 DE DIC 2023</b>	<b>\$ 0</b>

<b>FONDO DE SOLIDARIDAD</b>	<b>Valores \$</b>
SALDO INICIAL	\$ 0
AUMENTO FONDO CON DISTRIBUCIÓN EN ASAMBLEA 22-marzo-2023	\$ 10.798.127
TRIBUTO A LA DIAN	-\$ 7.558.689
PLAN EXEQUIAL FUNCIONARIOS SERFUNLLANOS	-\$ 3.239.438
<b>SALDO FONDO DE SOLIDARIDAD 31 DE DIC 2023</b>	<b>\$ 0</b>





  
**30 años**  
 acompañando a las  
**FAMILIAS LLANERAS**


**Los Olivos**  
 Un homenaje al amor



## 9. GESTIÓN DE CALIDAD

### 9.1. Certificaciones ICONTEC ISO 9001 - 2015 / NTC-5840 - 2017

En la Auditoria del sistema de gestión del año 2023 se presenta como novedad que SERFUNLLANOS fue elegida para realizar auditoría al ICONTEC por el ente acreditador, lo que se llama una auditoria TESTIFICADA POR EL ONAC - Organismo de Acreditación en Colombia; estos auditores acompañantes verificaban la auditoría realizada y al finalizar emitieron como concepto: que somos una excelente organización, con alta planificación y compromiso, adicional felicitan el liderazgo de la Gerencia, Dirección de Gestión Integral y de todo el grupo de colaboradores.

El resultado fue exitoso y se mantienen los certificados NTC ISO 9001- NTC 5840, únicamente se evidencia un hallazgo para arreglar el centro de Acopio de residuos ajustando un punto de desagüe y un grifo o salida hidráulica.

De las fortalezas encontradas por el ICONTEC en los diferentes procesos del sistema de gestión de SERFUNLLANOS se destacan:

- El compromiso de la alta dirección y todos los colaboradores con el SGC enfocados en la satisfacción de los clientes y el logro de las metas propuesta.
- La revisión y análisis del contexto de la organización, ya que hicieron un muy buen ejercicio de determinación y evaluación de las cuestiones internas y externas y las partes interesadas de tal forma que se generaron las estrategias adecuadas para abordar los riesgos y oportunidades y así lograr las metas y objetivos organizacionales, a pesar de lo competitivo y cambiante del sector.
- La apertura del parque cementerio y la sede ubicada en la grama, permitirá mejorar la operación y la prestación de los servicios de forma ágil, también asegurar todo el ciclo del servicio en las instalaciones propias con lo cual se asegura dar cumplimiento a los requisitos y expectativas de los clientes.



- Los avances en la identificación y gestión de los riesgos de la organización, logrando que los colaboradores entiendan el objetivo de identificar y gestionarlos, se evidencia que los colaboradores conocen y entienden el tema.
- El seguimiento y la organización de los contratos, los controles para evitar o controlar el riesgo de errores en el cargue y así evitar o mitigar salidas no conformes y quejas relacionadas con la afiliación.
- La implementación y los resultados de los controles en el proceso de homenajes, lo que ha permitido mejorar y asegurar los resultados esperados.
- Se resalta lo fácil que es entender y verificar los contratos de comercialización, adicional los asesores o vendedores explican las cláusulas de forma que el cliente entiende y acepta los servicios comprados; esto asociado al seguimiento y organización de los contratos radicados, controlando de forma importante las salidas no conformes asociadas al cargue de la información a los aplicativos.
- La adherencia a los protocolos y procedimiento de tanatopraxia por parte del colaborador aseguran el control de posibles infecciones e accidentes de trabajo, y que el ser querido quede en las mejores condiciones posibles cumpliendo con los requisitos y expectativas de los familiares.
- La plataforma o aplicación implementada para el seguimiento y gestión de la retroalimentación de los clientes (quejas, reclamos y solicitudes) lo que permite una mejor trazabilidad de los casos, asegurando la información y en especial monitorean los resultados y efectividad del procedimiento.

## 9.2. Gestión realizada en los procesos

PROCESO	DOCUMENTOS
Gerencia	18
comercialización	37
Suscripción	16
Homenaje	80
Gestión Humana	104
Gestión Integral	103
Compras y mantenimiento	30
Gestión Financiera	49
Gestión Documental	32
Total, Información S.G.I	469

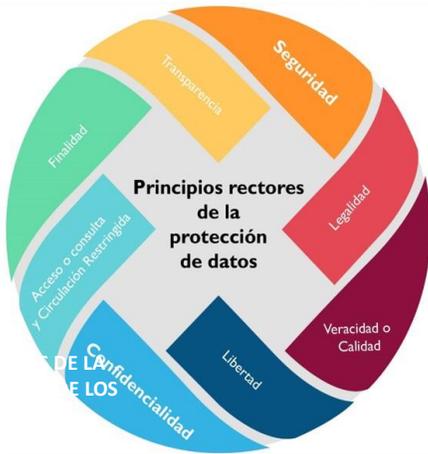
Durante el año se controlan los procedimientos, formatos, contratos, instructivos, manuales y planes de emergencia y gestión de residuos de todas las sedes, a su vez se lleva control mediante listado maestro de SERFUNLLANOS en el cual se evidencia que se cuenta con 469 elementos del despliegue de información y control operacional que se tiene en el Sistema de Gestión Integral, para el año 2023 se crean 39 nuevos documentos.

**9.3 Desarrollo, gestión y Mejora continua:**

En la gestión de planes de acción estos se generan transversal en la organización para para todas las sedes, se realizaron de 38 planes de acción que se clasifican en 25 acciones para la mejora (48%), 6 acciones preventivas (12%) y 20 correctivas (38%). Estos planes son enfocados para lograr impacto de 14 en la gestión económica, 10 a la gestión de imagen e incluso que aportan en el servicio, 11 que aportan directo en la productividad, 6 por gestión de riesgos, 4 dirigidas a servicio, 4 por pertenencia, 2 por seguridad y salud, 1 por afinación de procesos.

**9.4 Protección de Datos**

Según el Tipo	No.	%
CORRECTIVA	15	39%
MEJORA	22	58%
Preventiva	1	3%
<b>Total, general</b>	<b>38</b>	



La gestión de tratamiento de la información y datos en Serfunllanos se desarrolla en cumplimiento a la Constitución Política artículos 15 y 20, Ley Estatutaria 1581 de 2012 con fundamento en los artículos 17 literal k) y 18 literal f), por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales.

Por lo que la empresa aplicará para todos aquellos datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en las bases de datos y archivos

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

de SERFUNLLANOS, respetando los criterios para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales, por lo cual se fija las obligaciones y lineamientos de SERFUNLLANOS para la administración y tratamiento de los datos personales que reposan en las bases de datos y archivos con los cuales se realiza tratamiento de los datos en calidad de responsable y encargado de datos públicos, datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes.

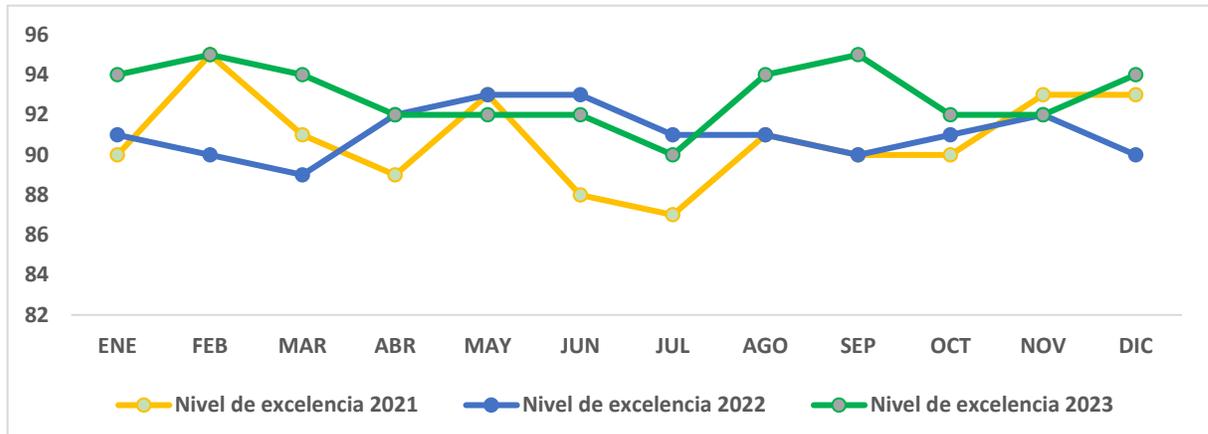
- Organización interna
- Instalaciones físicas
- Procedimiento de atención a consultas y reclamos
- Conocimiento de las Políticas
- Áreas seguras
- Conocimiento de la Guía de Responsabilidad Demostrada
- Sitio Web
- Procesamiento de datos
- Gestión de consentimientos
- Ciclo de vida del dato
- Aplicación de las medidas de seguridad en las bases de datos automatizadas y físicas
- Gestión de incidentes de seguridad
- Control de acceso
- Control de acceso a la red, dispositivos y mecanismos de identificación
- Dispositivos móviles
- Gestión de Activos
- Criptografía
- Seguridad de las operaciones
- Seguridad de las comunicaciones
- Pruebas de estrés, vulnerabilidad y hacking ético
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas
- Gestión de proveedores - Encargados

## 9.5 Percepción y fidelización: Nivel de Excelencia

Estas calificaciones son una percepción tomada sobre el grado en el que se han cumplido los requisitos para los afiliados y/o contratantes del servicio, para obtenerlo se realiza una encuesta de calificación de la prestación del servicio por WhatsApp, formulario Google o llamada.

 **30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor



En el año 2023 se realizaron 3611 homenajes, de los cuales se encuestaron 2520 con un seguimiento del 70%, evidenciando un nivel de excelencia en la prestación del homenaje del 93%.

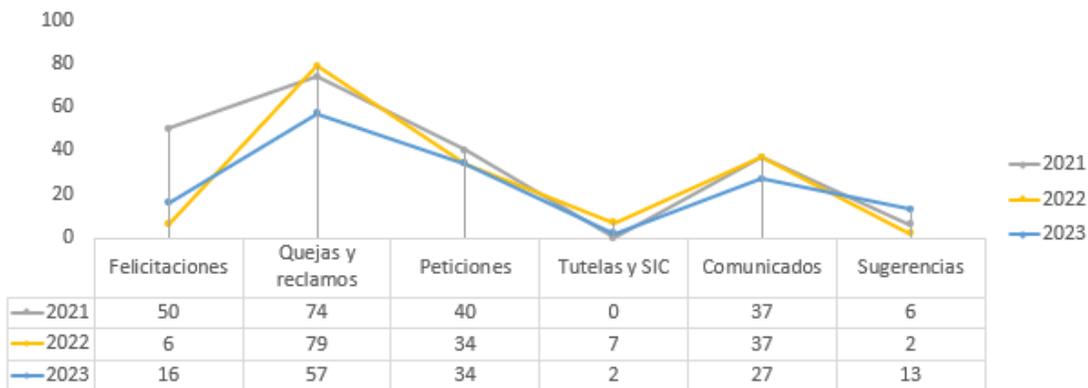
## 9.6 Gestión de clientes

### 9.6.1 Gestión de Peticiones, Quejas y/o Reclamos:

El comportamiento de P.Q.R.S. evidencia disminución de las quejas y reclamos en el año 2022 se registran un total de 79 y en el año 2023 únicamente se presentaron 57 con una diferencia de 22, un nivel de descenso del 27.84%, que es generado por el control y mejora en el nivel de Excelencia.

Por otra parte, SERFUNLLANOS da cumplimiento y cierre de todas las peticiones y es pertinente expresar que en su gran mayoría los casos son cerrados a conformidad, excepto aquellos donde requieren pagos de auxilios por duplicidad de afiliación en los cuales no aplica giro de dinero, teniendo en cuenta que nuestro objeto social es la prestación del servicio funerario en especie y no en dinero.





### 9.6.2 Encuentros de apoyo al duelo:

AÑO	TOTAL	CONEXIONES	EMPRESARIAL	INDIVIDUAL	PARTICULAR	ATENCIÓN INCIDENCIA	CONVENIO	RED OLIVOS
2022	469	720	182	177	108	0	2	0
2023	445	711	144	206	76	4	7	8

UNA SESION			
ADV V	CLINICA META	CRUZ ROJA	IMPEC
AGENCIA LOGÍSTICA	COFREM	DIÓCESIS GRANADA	LUKER AGR
AGRÍCOLA	CONFIPETROL	ENERGUAVIARE	PALMAR DE ALTAMIRA
AGROINDUSTRIAL	CONSUERTE	FONDEGUA	PALMERAS LLANO
ALCALDIA CASTILLA	CONVICERV LTDA.	GOBERNACIÓN SAN JOSÉ DEL GVRE	PUERTO ORIENTE
ALCALDÍA PUERTO LLERAS	COOPROCOLL	GUAICARAMO	RAMA JUDICIAL
AVIZOR	COTREM	HORO	SECRE. EDUCACIÓN
BANCO OCCIDENTE	COUNILLANOS	HOSPITAL PTO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN GUAINÍA
SEG. ESTELAR	SEGURIDAD META	SERVIOPTICA	TRANSPORTES ARIMENA
VISIONAMOS			

VARIOS ENCUENTROS			
ADEM	40	CÁMARA DE COMERCIO	2
FECEDA	11	CODEG	2
COOMEC	8	COOPSEORIENTE	2
FACREDIG	8	FISCALÍA	2
FONCORBETA	8	RECINAN	2
CONGENTE	4	SARMIENTO MARTINEZ	2
COORINOQUIA	3	ALCALDÍA SAN JOSE	2
HOTEL ESTELAR	3	ALCALDÍA VILLAVICENCIO	2
ACUEDUCTO	2	AZUCAR MANUELITA	2
BIOAGRICOLA	2		

Se logra un cumplimiento de 445 sesiones con un promedio de 37 mensuales logrando la meta en un 105.9% por cuanto el proyectado es realizar 35 por mes. De los encuentros de apoyo realizados se clasifican 144 empresariales, 206 individuales, 76 particulares, 4 por atención al usuario debido a incidencias del servicio y 7 de convenio empresarial.

### 9.7. Gestión Ambiental

#### Renovación De Permisos Ambientales

Se actualizan en todas las sedes los planes de gestión de residuos, se gestiona el cumplimiento mediante seguimientos y actas de gestión ambiental trimestrales; se actualizan los planes de emergencia, se crea programa de higiene y aseo.

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNDANOS

Durante el año se hace renovación de Licencias de sanidad, bomberos y permiso de vertimientos donde aplica, acorde a las inspecciones generadas por los entes gubernamentales de Salud y ambiente de cada ciudad, como resultado de la gestión se logra:

- **Villavicencio:** se renueva la licencia sanitaria y licencia de Bomberos en Marzo del 2023.
- **Acacias:** se encuentra vigente la licencia de bomberos a Mayo de 2024 y debido a que el ente de regulación sanitaria no nos ha visitado se enviara carta de solicitud.
- **Aguazul:** licencia sanitaria vigente a Febrero de 2024 y en el mes de enero se espera visita de bomberos.
- **Yopal:** se renueva licencia sanitaria con vigencia a octubre del 2024 y la licencia de bomberos vigencia a diciembre de 2024, en cuanto al permiso de vertimientos la corporación emitió permiso por dos años hasta noviembre de 2024.
- **Inírida:** tiene licencia Sanitaria vigente abril de 2024 y licencia de Bomberos vigente a diciembre de 2024.
- **San José del Guaviare:** la licencia Sanitaria está vigente hasta noviembre del 2024 y la licencia de bomberos está vigente a enero del 2025.
- **Granada:** la licencia sanitaria se encuentra vigente hasta febrero 2024, en cuanto a la licencia de bomberos se encuentra vigente a febrero de 2024.
- **Sede la Grama:** Licencia de bomberos vigente a Octubre de 2024 y debido a que la secretaria de salud municipal no nos ha visitado se enviara carta de solicitud.
- **Medina:** La licencia de bomberos está vigente hasta julio del 2023, la licencia de sanidad se debe tramitar en el año 2024.
- **Villanueva:** Se renueva licencia sanitaria vigente a Septiembre 2024, se debe tramitar la licencia de bomberos.

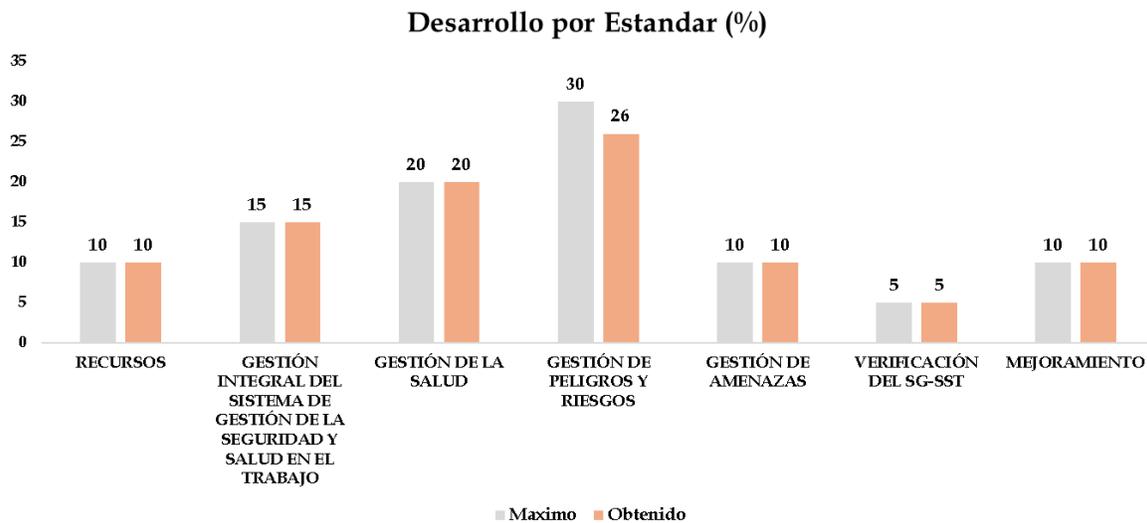
     
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor

**10. SISTEMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DECRETO 1072 DEL 2015 Y RESOLUCIÓN 0312 DE FEBRERO DE 2019**

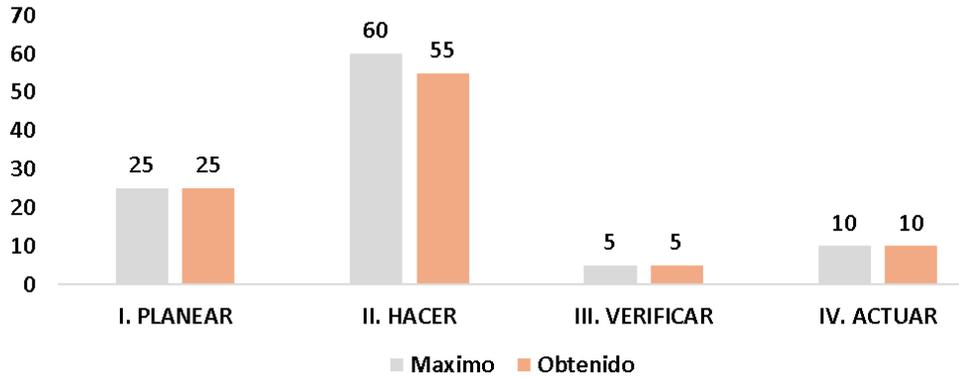
En SERFUNLLANOS se desarrollan diferentes actividades que fomentan la cultura del debido cuidado para el bienestar, seguridad y salud en el trabajo, generando productividad desde la gestión y actividades para minimizar los ausentismos por conceptos de enfermedades laborales y accidentes de trabajo en todos los funcionarios.

La empresa realiza auditoria externa para determinar el cumplimiento de SERFUNLLANOS conforme a los criterios de la resolución 0312 del 2019, evidenciando un nivel alcanzado del 96% en la ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el año 2024 se deben contratar los estudios y mediciones ambientales, estos resultados son reportados a la ARL Equidad según los requisitos y en el mes de Febrero/2024 se emitira evaluación en la plataforma del Ministerio de trabajo.



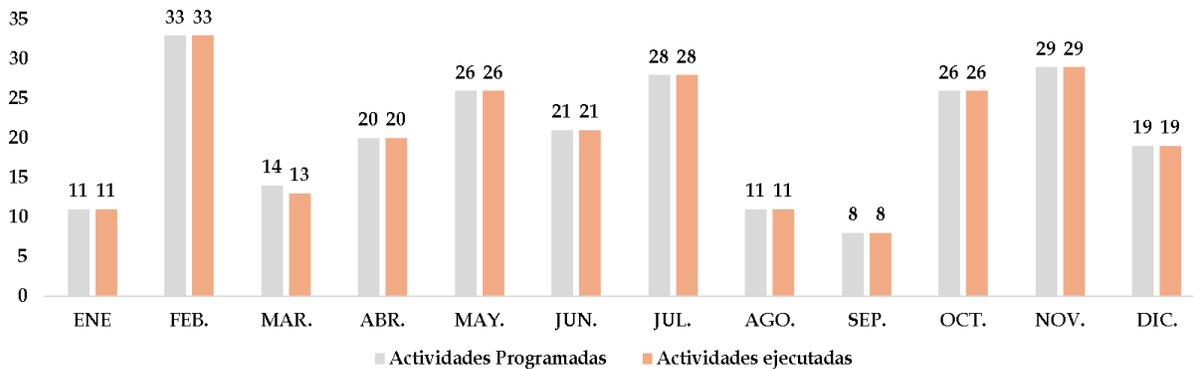
**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLA**

**Desarrollo por Ciclo PHVA (%)**



**Cumplimiento plan anual de trabajo 2023 - actividades proyectadas**

Para el año 2023 se programaron 244 actividades y de estas se ejecutaron 243 logrando un cumplimiento del 99%.

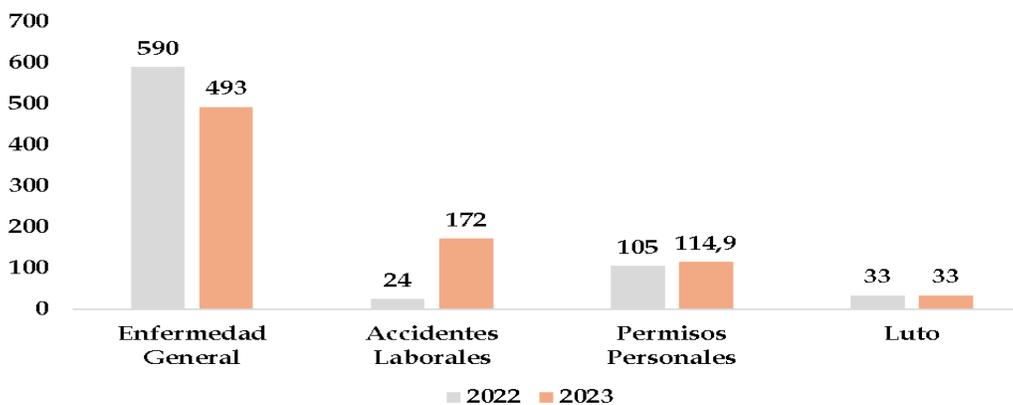


**Ausentismo general**

La gestión de actividades realizadas en seguridad y salud en el trabajo refleja un adecuado comportamiento en enfermedad de origen común con 97 días menos, no obstante factores de origen externo hace que los días perdidos por accidentes laborales aumenten 148 días de dos accidentes viales en moto y 1 accidente por la actividad de tanatopraxia, al final Serfunllanos por este motivo incrementa en 60,9 los días perdidos.



**Grafica de Ausentismo**



Año	Enfermedad General	Accidentes Laborales	Permisos Personales	Luto	TOTAL, DÍAS
2022	590	24	105	33	752
2023	493	172	114,9	33	812,9

**Inspecciones e informes entregados:**

- Elementos de Protección laboral – Contratistas.
- Buses.
- Extintores.
- Botiquines
- Seguridad de carrozas
- Laboratorios.
- Equipos y herramientas.
- Puestos de trabajo.
- Áreas de almacenamiento.
- Motocicletas
- Camillas

**Actividades para fortalecer el bienestar y la Seguridad y salud en el trabajo**

- ✓ **Recursos SERFUNLLANOS.**
  - Seguimiento a la gestión de Comité Paritario de SST - COPASST.
  - Avance Implementación del Plan Estratégico Seguridad Vial
  - Revisión Planes de Emergencias
  - Seguimiento a la gestión de inspecciones Preoperacionales de los vehículos
  - Entrega Elementos de protección personal

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANEROS

- Gestión certificados manipulación de alimentos a servicios generales fijas y contratistas
- Revisión y actualización del esquema de vacunación
- Entrega y seguimiento de las recomendaciones médicas ocupacionales a cada funcionario, en búsqueda de aumentar el bienestar y salud.
- Socialización y análisis de accidentes en tanatopraxia por punzón con aguja.
- Reto Gimnasia Cerebral con enfoque de conocimiento empresarial, vial y SST.
- Entrega de felicitaciones y recomendaciones del tamizaje cardiovascular.
- Simulacros e informe de recomendaciones.
- Directrices en caso de terremotos y/o sismos, video informativo para usuarios en caso de emergencia.
- Actualización de Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos.
- Actualización de Matriz Legal.
- Donación de elementos del botiquín no vigentes a fundaciones de animales.
- Ergonomía: Entrega de Pad Mouse

✓ **Recursos gestionados con la ARL**

- Programa de Estilos De Vida Saludable - Riesgo Cardiovascular con Tamizaje
- Programa Biomecánico - Análisis De Puesto De Trabajo -
- Capacitación de seguridad vial que hacer en caso de accidente de tránsito.
- Auditoria de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Auditoria Seguridad y Salud en el Trabajo
- Capacitación en legislación y conceptos de accidente de trabajo dirigido al personal comercial
- Inspecciones e informes de seguridad en las infraestructura de todas las sedes e identificación del riesgo biológico en los laboratorios
- Actividad Gimnasia Laboral enfocado a estilos de vida saludable
- Exámenes médicos periódicos (Visiometría, Audiometría y Espirometría)
- Campaña de Riesgo biológico para Tanatopractores y Servicios Generales.
- Entrenamiento Brigadas de Emergencias (Primeros Auxilios, Evacuación Y Contra Incendio) y Simulacro
- Acompañamiento para los funcionarios que reflejan alto nivel de estrés
- Inspección de puesto y/o carga física a los cargos de Auxiliar de Homenaje I, Operario parque, Asesor operario.
- Capacitación para mejorar el manejo de emociones y situaciones que lleven al estrés y aplicación de Test
- Gimnasia Laboral: Rumboterapia y Yoga

     
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor



## Documentación e Implementación Plan Estratégico de Seguridad Vial

Para este año de acuerdo con lo establecido en la guía metodológica Resolución 40595 de 2022, expedidas por el Ministerio de Transporte, se lleva a cabo la asesoría, acompañamiento y gestión en el diseño y construcción del Plan estratégico de seguridad vial conforme a las etapas y componentes exigidas por la ley:

### 1. Planificación:

- Líder del diseño
- Comité de Seguridad Vial
- Política Seguridad Vial
- Liderazgo, compromiso y corresponsabilidad
- Diagnostico
- Caracterización, evaluación y control de riesgos
- Objetivos y metas
- Programa de gestión riesgos críticos

### 2. Implementación:

- Plan anual de trabajo
- Competencia y plan de formación
- Plan de preparación y respuesta ante emergencias viales
- Vías seguras
- Planificación de desplazamientos laborales
- Inspección de vehículos
- Mantenimientos preventivos

### 3. Seguimiento:

- Auditoria Anual
- Indicadores

### 4. Mejora continua:

- Acciones preventivas y correctivas
- Mecanismos de comunicación





## 11. GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo empresarial es un proceso integral que busca identificar, evaluar y gestionar los riesgos que una organización puede enfrentar en la consecución de sus objetivos. Estos riesgos pueden provenir de diversos factores, como cambios en el entorno económico, fluctuaciones del mercado, eventos imprevistos, cambios regulatorios, entre otros. Una gestión del riesgo efectiva no solo se enfoca en evitar pérdidas, sino también en aprovechar oportunidades estratégicas y mejorar la toma de decisiones. Por lo anterior esta gestión ha tomado fuerza en las empresas debido a los diferentes factores que se presentan hoy en día, sea financiero, económicos, ambientales, entre otros. La gestión de riesgo hoy en día es una herramienta de apoyo en la toma de decisiones, siendo un proceso que implica la planificación y aplicación de acciones, con el objetivo de minimizar los futuros efectos que conlleven a resultados negativos.

### 11.1. Política de gestión de riesgos

“Serfunllanos identifica de forma sistemática los eventos internos y externos que representen riesgos asociados al logro de los objetivos, control de los datos, documental y la sostenibilidad del negocio, mediante una metodología integral, en busca de la protección del valor, el cumplimiento legal, protección de los datos, la mejora y la generación de confianza de las partes interesadas”.

### 11.2. Objetivos de gestión del riesgo:

1. Generar una cultura hacia la prevención de riesgos en los colaboradores de la organización.
2. Implementar mecanismos para la mitigación del riesgo y que aseguren las necesidades del presente sin comprometer la continuidad de la entidad o afectación con el tratamiento de los datos personales.
3. Intervenir el poder y los roles potenciales de las partes relacionadas y hacer uso de las posibles oportunidades y los hallazgos para generar progreso.

### 11.3. Informe General de Gestión De Riesgos:

Para este 2023, Serfunllanos continua con su gestión del riesgo abarcando toda la operación, solo se hace un ajuste en cuanto a políticas para incluir lo referente a la protección de datos. En la actualidad la entidad cuenta con una matriz de riesgos que se compone de 27 riesgos y 84 controles.



**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**



#	RIESGO - (Area De Impacto) ¿Qué Puede Suceder?	CAUSA RAIZ - (Fuente de Riesgo) -¿Por qué Puede Suceder?
R1	Afectación o disminución del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE HOMENAJES
R2	Afectación o disminución del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION INDIVIDUAL
R3	Afectación o disminución del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION EMPRESARIAL
R4	Suspensión de la operación de la entidad	Fallas o deterioro en la infraestructura tecnologica
R5	Perdida de informacion de la entidad	Uso indebido de los sistemas de informacion
R6	Perdida de informacion o daños en la infraestructura tecnologica que afecten la continuidad del negocio	No tener un plan de contingencia, que garantice la continuidad del negocio
R7	Sanciones por parte de los entes de control por no cumplir las funciones propias del SARLAFT	Materialización del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo
R8	Disminución de los ingresos	No cumplimiento de metas de prevision exequial
R9	Disminución de los ingresos	No cumplimiento de metas de homenajes
R10	Afectación de los ingresos de la entidad	Error en la suscripción
R11	Incremento de los costos del homenaje	Aumento de precios y falta de diversificación de proveedores
R12	Incremento de los gastos generales	Aumento de precios y falta de diversificación de proveedores
R13	Aumento de los gastos de la entidad por no realizacion oportuna de los mantenimientos.	No cumplimiento del plan anual de mantenimientos
R14	Costos no procedentes	Autorización de homenajes que no tenían cubrimiento o conceptos que no aplicaban



     
**30 años**  
 acompañando a las  
**FAMILIAS LLANERAS**

 **Los Olivos**  
 Un homenaje al amor



**ASAMBLEA XXXIII**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

#	RIESGO - (Area De Impacto) ¿Qué Puede Suceder?	CAUSA RAIZ - (Fuente de Riesgo) -¿Por qué Puede Suceder?
R15	Daño parcial o pérdida total de un vehículo	Accidente de tránsito o fallas mecánicas
R16	Aumento de los costos de la entidad	Diferencias o inconsistencias en los inventarios de la entidad
R17	Disminución de los niveles de productividad	Aumento en la rotación de personal
R18	Afectación en el desempeño laboral	Desactualización y falta de seguimiento al cumplimiento del manual de descripción de cargo
R19	Disminución del clima laboral	Insatisfacción del cliente interno
R20	Aumento en el gasto en lo referente a parafiscales	Perder la exención en parafiscales mediante la imposición tributaria plena y Pago de impuesto de renta a la tarifa plena por pérdida de los beneficios otorgados por la ley 79 de 1988.
R21	Aumento del endeudamiento de la entidad	No cumplir con indicadores financieros que permitan el apalancamiento financiero para la entidad (falta de liquidez)
R22	Disminución de la productividad que afecte la operación de Serfunllanos	Errores humanos que afectan la imagen y falta de análisis en la creación y actualización de procedimientos
R23	Pérdida de dinero	Fraudes o hurtos que generen impacto en las cifras financieras.
R24	Pérdida de mercado por desconocimiento e incorrecta toma de decisiones	Falta de un estudio de Mercado y/o plan de marketing
R25	Pérdida de mercado	Deterioro de la marca por falencias en la prestación de los homenajes
R26	Sanciones, multas o pagos a terceros por incumplimiento de la norma o un requisito legal	No cumplimiento de los requisitos y responsabilidades
R27	Sanciones, multas o pagos a terceros por incumplimiento de la norma o un requisito legal	Falencia en la contratación de proveedores o el uso de proveedores no autorizados

A cada uno de estos riesgos se les realizó la calificación de riesgo inherente, se colocaron controles con su calificación de efectividad para ahí si calcular el riesgo residual, de igual forma durante el año se realiza un monitoreo a la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos, con este proceso se obtienen los siguientes mapas de riesgos:

		MAPA RIESGO INHERENTE					MAPA RIESGO RESIDUAL				
		CONSECUENCIA					CONSECUENCIA				
		Bajo	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	Bajo	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
POSIBILIDAD	Casi Certeza	5	R16,R23,R24,	R1,R2,R9,R11, R12,R15,R21,R22,	R6,R13,						
	Probable	4	R8,R10,R14,	R3,R5,R27,	R7,R25,						
	Posible	3	R20,	R4,R17,R18,R19,R26,				R24,			
	Improbable	2						R16,	R1,R3,R9,R15, R21,	R6,R13,	
	Inusual	1						R8,R10,R14,R20,R23,	R2,R4,R5,R11, R12,R17,R18, R19,R22,R26,	R7,R25,	

**30 años**  
 acompañando a las  
 FAMILIAS LLANERAS

**Los Olivos**  
 Un homenaje al amor

# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS



Para Serfunllanos permanecen cuatro riesgos en calificación moderada, que corresponden al R6-Perdida de información o daños en la infraestructura tecnológica que afecten la continuidad del negocio, R7-Sanciones por parte de los entes de control por no cumplir las funciones propias del SARLAFT, R13-Aumento de los gastos de la entidad por no realización oportuna de los mantenimientos Y R25-Perdida de mercado, pero no por su probabilidad de ocurrencia alta sino por el impacto que podrían generar para la entidad el hecho que se llegaran a materializar, ya que se controlan dentro de la operación.

De igual forma se encuentran 16 riesgos clasificados como Leves y 7 riesgos clasificados como Bajos.



  
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor





## **12. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT**

### **12.1. GESTIÓN ESPECÍFICA**

Los controles que ejecutan las Áreas de Suscripción, Gestión Humana, Administrativa y Homenajes no presentaron ninguna novedad y tampoco se presentaron incumplimientos de las funciones relacionadas con SARLAFT para el año 2023.

### **12.2. CUMPLIMIENTO DE REPORTES**

Se realizaron mensual y trimestralmente los reportes ante la UIAF - Unidad de Información y Análisis Financiero para el año 2023. Estos reportes corresponden al Reporte de Operaciones Sospechosas y Transacciones en Efectivo. Tener en cuenta que desde el año 2023 el Reporte de Transacciones en Efectivo se hace mensual y el Reporte ROS inmediatamente cuando se presenta y trimestralmente cuando hay ausencia.

**REPORTES OPERACIONES SOSPECHOSAS:** Para el año 2023 no se presentaron Operaciones Sospechosas en las Áreas de Suscripción, Gestión Humana, Administrativa y Homenajes siendo estas las de control en SERFUNLLANOS.

**TRANSACCIONES EN EFECTIVO:** Para el año 2023 se presentaron 21 transacciones iguales superiores a \$ 7.000.000 las cuales se reportaron a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF y cuentan con el formato de declaración voluntaria de origen de fondos firmado. Finalmente, no se presentaron transacciones acumuladas superiores a \$ 40.000.000.

### **12.3. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN**

Se inició en el mes de Diciembre con el formulario implementado digitalmente de conocimiento de Proveedores con el fin de hacer un mejor control en la actualización y conocimiento de esta contraparte. Las Áreas de Gerencia y Gestión Humana realizaron la actualización conforme a lo establecido en cada área para esta actividad.



#### 12.4. INSTRUMENTOS

- ✓ Señales de alerta: No se han presentado para SERFUNLLANOS.
- ✓ Seguimiento a Factores de riesgo: Se realizan los controles por parte de las áreas de Control encontrándose por parte del Área de Suscripción, mediante el Sistema de Información SISE de la Aseguradora Solidaria de Colombia, el bloqueo de 95 cédulas las cuales se buscaron en las listas restrictivas y no se encontraron en ellas por lo que el Oficial de Cumplimiento de SERFUNLLANOS realizó el reporte a la Gerencia de Cumplimiento de SOLIDARIA la cual procedió al desbloqueo de estas cédulas en SISE pero con la salvedad que solo se les puede vender exequias pero no seguros.
- ✓ Seguimientos de operaciones: No se realiza para SERFUNLLANOS debido a la particularidad del negocio.
- ✓ Consolidación electrónica de operaciones: Para el año 2023, se presentaron 140 terceros que sus transacciones consolidadas eran iguales o superiores a \$ 7.000.000, dentro de las cuales 40 son de clientes que sus transacciones se realizaron en bancos y 77 son operaciones internas de SERFUNLLANOS, 21 se realizaron en efectivo y 2 no superaron el tope diario.

#### 12.5. MECANISMOS

- ✓ Conocimiento del asociado o cliente: Se inicia en Diciembre la actualización de datos por medio digital para proveedores.
- ✓ Conocimiento del mercado: Se realizó por parte de Auditoría Interna y se incluyó en el Manual de SARLAFT.
- ✓ Identificación y análisis de operaciones inusuales: No se detectaron para el año 2023.
- ✓ Determinación y reporte de operaciones sospechosas: No se detectaron para el año 2023.

#### 12.6. INCUMPLIMIENTO DE NORMA

No se presentó ningún incumplimiento a los procedimientos en las áreas de control en cuanto a SARLAFT para las áreas de control.

**12.7. ACCIONES CORRECTIVA**

Se realizó la capacitación del formato de DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS dado que se estaban presentando inconsistencias para su diligenciamiento en el Área de Homenajes. En esta capacitación se incluyó el personal de toda la sede concernientes a Tesorerías, Servicio al Cliente, Homenajes y Auxiliares Administrativas de Sedes.

**12.8. PERSONAS EXPUESTAS PUBLICAMENTE - PEP**

Debido a la particularidad del negocio no se tiene ningún tipo de restricción con los PEP's debido a que las transacciones que llegaran a realizarse no superarían los montos establecidos en el SARLAFT de SERFUNLLANOS, Siendo estos \$ 7.000.000 de Pesos M/C (Siete Millones de Pesos Monedas Corriente) para transacciones en efectivo y \$ 40.000.000 de Pesos M/C (Cuarenta Millones de Pesos Moneda Corriente) consolidado mes.

**12.9. REQUERIMIENTOS GUBERNAMENTALES**

No se presentaron requerimientos por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás entidades sobre la implementación del SARLAFT y otros específicos sobre el LAFT para el año 2023.

**12.10. CAPACITACION**

Para el año 2023 se realizó la capacitación para 19 empleados nuevos y la capacitación anual de SARLAFT para todos los colaboradores de SERFUNLLANOS, dentro de los cuales se encuentra la Revisoría Fiscal, Consejo de Directores y Junta de Vigilancia. También se realizó en Octubre y Diciembre la capacitación del formato de DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS para las áreas de Homenajes, Servicio al Cliente, Tesorerías y Auxiliares Administrativas de Sedes.



## 13. GESTIÓN TÉCNICA

### 13.1. PLAN DE CONTINGENCIA Y RIESGO TECNOLÓGICO

En un primer ejercicio, se realizó la identificación de 28 riesgos asociados al área de Sistemas, estos 28 riesgos tenían asociadas 136 causas mediatas y 14 controles. En un segundo ejercicio con el fin de reducir los riesgos y las causas mediatas, se realiza una depuración de la cual quedan 8 riesgos, 54 causas mediatas y 14 controles. Finalmente, se vuelve a revisar la matriz y quedan 6 riesgos, 38 causas mediatas y 14 controles.

Nº Riesgo	MODELO OPERACIONAL			IDENTIFICACIÓN					
	PROCESO	DESCRIPCIÓN/OBJETIVO CORTO DEL PROCESO	Responsable	RIESGO - (Área De Impacto) ¿Qué Puede Suceder?	CAUSA RAÍZ - (Fuente de Riesgo) ¿Por qué Puede Suceder?	CAUSA MEDIATAS - (¿Cómo puede suceder?)	Nº CAUSA MEDIATA	TIPO DE IMPACTO	Factor de riesgo
1	MESA DE AYUDA TÉCNICA - MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		COORDINACIÓN DE SISTEMAS Y GESTIÓN DOCUMENTAL	Afectación en procesos debido a incidencias que se presentan en la infraestructura tecnológica.	Falta de procedimiento para la gestión de incidencias.	Mala parametrización de la herramienta para la atención de incidencias o solicitudes.	1	OBJETIVOS	Procesos
						Falta de tipificación de incidencias o solicitudes.	2	OBJETIVOS	Procesos
						Falta de políticas para priorizar las incidencias o solicitudes.	3	RECURSO HUMANO	Recurso Humano
						Falta de gestión oportuna de las incidencias o solicitudes por conocimiento y/o dependencia de un tercero.	4	OBJETIVOS	Procesos
						Falta de conocimiento para la solución de las incidencias o solicitudes.	5	RECURSO HUMANO	Recurso Humano
						Falta capacitación en la herramienta para la atención de incidencias o solicitudes.	6	TI	Procesos
						Incumplimiento de procesos y procedimientos.	7	LEGAL	Recurso Humano

Matriz de Riesgos (Se muestra el primer riesgo)

Nº Riesgo	RIESGO - (Área De Impacto) ¿Qué Puede Suceder?	CAUSA RAÍZ - (Fuente de Riesgo) ¿Por qué Puede Suceder?
1	Afectación en procesos debido a incidencias que se presentan en la infraestructura tecnológica.	Falta de procedimiento para la gestión de incidencias.
2	Falencias en instalación, configuración, mantenimiento y licenciamiento de los equipos que conforman la infraestructura tecnológica.	Incumplimiento en licenciamiento tanto para Hardware como Software.
3	Uso indebido de los sistemas de información que conlleva a la pérdida de información y dinero.	Falta de procedimiento y control para la asignación de permisos y perfiles.
4	Suspensión en los servicios que presta la empresa.	Falta de procedimiento de copias de seguridad.
5	Oportunidad de mejoras en infraestructura tecnológica.	Ausencia de Proveedores para Soluciones TI
6	No disponer de la infraestructura tecnológica y la información para la prestación de servicios y funcionamiento de la empresa.	Ausencia de Plan de Contingencia y/o continuidad del negocio para TI

Consolidado de Riesgos y Causa Raíz



Tener en cuenta que se está trabajando con la empresa Globaltek Assessment de Ciberseguridad con el fin de revisar la seguridad con la que cuenta nuestra red y la información tanto física como digital. Se espera de este ejercicio, complementar la matriz que se ha realizado hasta la fecha y la creación de procedimientos y controles con el fin de solventar los riesgos que se encuentren. Dentro de las actividades que se han desarrollado con el proveedor se encuentran, la revisión de las vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica de SERFUNLLANOS, clasificación de activos que componen la infraestructura de comunicaciones e información con el fin de revisar sus vulnerabilidades y el estado de los procedimientos de seguridad que debería tener la empresa para detectar cuales hacen falta y fortalecer las que están creados.

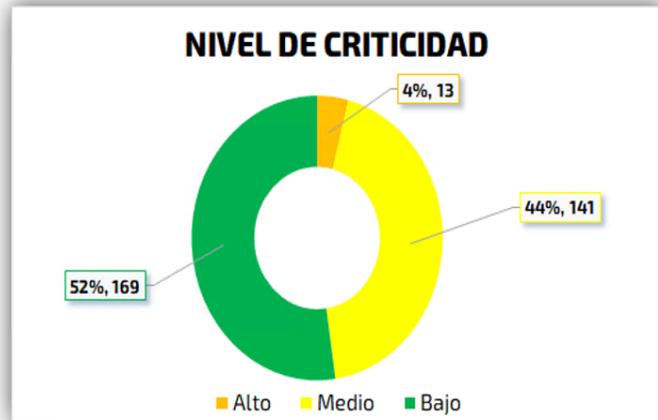
## Resultados vulnerabilidades a Objetivos Externos

Se realiza la ejecución de pruebas de exploración e identificación de vulnerabilidades a objetivos externos

### Nivel de criticidad vulnerabilidades

En la siguiente imagen se muestra un resumen de hallazgos, se identificaron 323 vulnerabilidades en total, 13 con nivel de criticidad alto, 141 con nivel de criticidad medio y 169 con nivel de criticidad bajo.

Criticidad	Vulnerabilidades	%
Alto	13	4%
Medio	141	44%
Bajo	169	52%
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** La distribución de hallazgos es típica, se identifican vulnerabilidades dos niveles de criticidad. Se recomienda focalizar en las vulnerabilidades de nivel de criticidad Alto.

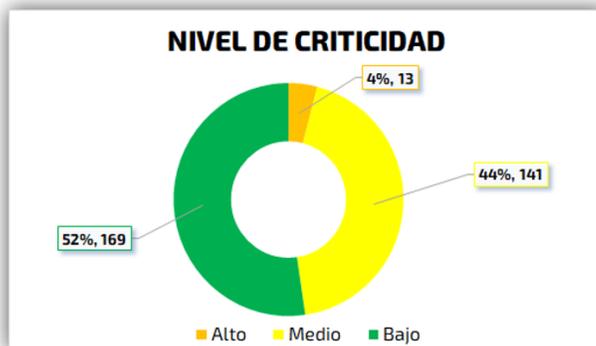
## Resultados vulnerabilidades a Objetivos Externos

Se realiza la ejecución de pruebas de exploración e identificación de vulnerabilidades a objetivos externos

### Nivel de criticidad vulnerabilidades

En la siguiente imagen se muestra un resumen de hallazgos, se identificaron 323 vulnerabilidades en total, 13 con nivel de criticidad alto, 141 con nivel de criticidad medio y 169 con nivel de criticidad bajo.

Criticidad	Vulnerabilidades	%
Alto	13	4%
Medio	141	44%
Bajo	169	52%
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** La distribución de hallazgos es típica, se identifican vulnerabilidades dos niveles de criticidad. Se recomienda focalizar en las vulnerabilidades de nivel de criticidad Alto.

### 13.2. MESA DE AYUDA TECNICA

Se comienza con la implementación de la Mesa de Ayuda Técnica con el Proveedor SuGeek SAS y se crea la Política de Soporte con el fin de empezar a parametrizar la Herramienta. Dentro de esta política, se incluyen las sedes, los horarios de atención, los usuarios VPI, el procedimiento de radicación para solicitar soporte, los tipos de incidencia que se pueden presentar, los tiempos de respuesta, entre otros. Se busca que con esta herramienta se puedan optimizar los tiempos de solución a los requerimientos que se presentan en el Área de Sistemas, también tener indicadores de gestión y finalmente, la maximización del tiempo en el área para la realización de otros proyectos propios del área.

### 13.3. SAP

Para la implantación de SAP se revisaron dos propuestas para virtualizar la infraestructura de servidores y se escogió finalmente el Proveedor IFX Networks. Una vez firmado el contrato se empezó con la configuración de los servidores, conexión MPLS (Conexión de datos entre los servidores, datacenter y la sede

principal de SERFUNLLANOS), configuración de base de datos para las capacitaciones, usuarios, claves y se estimó el cronograma de capacitación para el mes de Abril. En conjunto con el proveedor Consensus SA se realizó la configuración de los servidores virtuales y se inició con la creación de los accesos al terminal y la

asignación de licencias en SAP. Como algunas actividades del Proveedor Consensus SA se realizó la capacitación de bases de datos a la Coordinación de Sistemas como también algunos aspectos relacionados con las bases de datos Hana. También se realizan los ajustes para proporcionar la infraestructura en equipos y comunicaciones para iniciar las capacitaciones y se inicia con las capacitaciones a las distintas áreas de SERFUNLLANOS

Se realiza por parte de los líderes de área como lo son la Dirección Contable y Financiera, Dirección de Homenajes, Dirección Administrativa y Coordinación de Suscripción el llenado de las plantillas con el fin migrar la información. Otras actividades en el año 2023 relacionadas con SAP esta la parametrización del servidor de nómina, capacitación al área de Gestión Humana e integración de la nómina electrónica con el proveedor facture y nomina Designer.

#### **13.4. MANTENIMIENTOS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**



Se realizan dos mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica. Dentro de las actividades están la revisión de equipos de cómputo, servidores, servidores NAS, equipos de comunicación, impresoras, escáneres, DVRs, cámaras, sonido ambiental, celulares y impresoras móviles para todas las sedes de SERFUNLLANOS.



#### **13.5. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

Con el fin de hacerle seguimiento a la Gestión Documental y Archivo, se realizaron dos visitas semestrales a las sedes donde se realizaron actividades de capacitación en Gestión Documental y Archivo, Digitalización y Radicación, revisión, reorganización de estantería, depuración de documentación y mapa topográfico del archivo.

#### **13.6. ORFEO**

Desde el Área de Gestión Documental y Archivo se hizo seguimiento al uso de ORFEO en cada una de las áreas de SERFUNLLANOS y se terminó el año 2023 con la radicación de 58.403 novedades para todas las áreas de SERFUNLLANOS.

SEDES	ENTRADA	SALIDA	INTERNO	COMERCIAL PREVISIÓN	HOMENAJE	PQRS	GESTIÓN CONTABLE
VILLAVICENCIO	111	29	30	21068	3748	207	16716
ACACIAS	0	0	0	423	584	5	1106
GRANADA	0	0	0	531	601	7	998
SAN JOSE	0	0	0	2690	1683	10	1846
YOPAL	0	0	0	2773	587	20	1503
AGUAZUL	0	0	0	111	76	0	681
INIRIDA	0	0	0	259	0	0	0
<b>TOTAL POR VENTANA DE RADICACIÓN</b>	<b>111</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>27855</b>	<b>7279</b>	<b>249</b>	<b>22850</b>
<b>TOTAL DE RADICADOS</b>	<b>58403</b>						

Radicación por Sedes Año 2023

Dentro de las actividades que se realizaron esta la solución a inconsistencias presentadas en la radicación, creación de tipos documental y capacitación al personal nuevo en el uso de la herramienta. Igualmente, se fortaleció el indicador de inconsistencias y la realización de estas desde el Área de Gestión Documental y Archivo.

### 13.7. PROTECCIÓN DE DATOS

Se actualizaron las bases de datos registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el año 2017 con corte a 31 de Diciembre de 2022 y se realizó el registro, ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, del número de reclamos presentados por los Titulares relacionados con la rectificación, eliminación, supresión y actualización total o parcial de datos personales, revocatoria total o parcial de la autorización para tratamiento de datos personales, realizados durante el segundo semestre del año 2022 y el primer semestre del año 2023. Estos registros se deben hacer semestralmente. Tener en cuenta que para SERFUNLLANOS no se presentaron reclamos. Finalmente se realizó la actualización de todo el sistema de Protección de Datos con el Proveedor Protecdata Colombia. Esta actualización comprendía, revisión de cláusulas, contratos, políticas, seguridad de la información, contratos de privacidad y encargados para las contrapartes, entre otras actividades.



## 14. INFORME ANUAL DE GOBIERNO 2023

Con motivo de la expedición de la Circular Externa No. 22, del 28 de diciembre de 2020, por la cual la Superintendencia de la Economía Solidaria expidió la Circular Básica Contable y Financiera, SERFUNLLANOS a través del Informe Anual de Gobierno, les informa a sus asociados los principales aspectos de Gobierno que se presentaron durante el año evaluado, revelando las gestiones realizadas sobre los siguientes temas:

1. El Consejo de Directores, El Revisor Fiscal y la Gerencia de SERFUNLLANOS están al tanto de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos, igualmente están debidamente enterados de los procesos y de la estructura de negocios con el fin de brindar el apoyo, monitoreo y seguimiento debidos. Así mismo determinan las políticas y el perfil de riesgos de la organización solidaria e intervienen en la aprobación de los límites de operación de las diferentes negociaciones, entre otros aspectos.
2. El Consejo de Directores de SERFUNLLANOS ha impartido la política de gestión de riesgos con sus respectivos objetivos y ésta abarca todos los ámbitos de la operación del negocio.
3. La gestión de riesgos se reporta trimestralmente al Consejo de Directores junto con el informe de planeación estratégica de la entidad, es de aclarar que toda esta información y el manejo de los riesgos está a cargo de cada uno de los líderes de los procesos de Serfunllanos.
4. SERFUNLLANOS cuenta con los procedimientos y metodologías que permiten identificar, medir y controlar los riesgos de acuerdo con el tamaño de la organización.
5. SERFUNLLANOS cuenta con una estructura organizacional acorde al volumen de las operaciones, no existe independencia entre las áreas ya que se interrelacionan para el desarrollo de la gestión y son dependientes desde el punto de vista funcional de la Gerencia.
6. Las personas responsables de los riesgos han sido debidamente capacitadas por SERFUNLLANOS.



**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



7. SERFUNLLANOS cuenta con mecanismos de apoyo y de información suficientes, para la prestación de los servicios que permiten constatar la trazabilidad de sus operaciones y validar que se hicieron en las condiciones pactadas y de acuerdo con las facultades.
8. En SERFUNLLANOS anual y periódicamente se realizan auditoría interna por parte del auditor de la entidad y externas por parte del Icontec.

De otra parte, es importante señalar que en este periodo SERFUNLLANOS mantuvo la aplicación de las buenas prácticas de Gobierno que se han adoptado desde el año 2014, con la aprobación del código de buen gobierno por parte de la Asamblea General ordinaria de Asociados, el 23 de abril de 2014, según acta número 024.

En esta vigencia SERFUNLLANOS mantuvo la práctica de fomentar una cultura organizacional alrededor de observancia de los estándares de Buen Gobierno y de revisión permanente para identificar necesidades de modificación a las políticas derivadas de dichas prácticas, buscando su efectividad, funcionalidad y adecuación a nuevas tendencias.



  
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor



## 15. OPERACIONES CON DIRECTIVOS

En cumplimiento del artículo 47 de la ley 222 de 1995 nos permitimos informar que a 31 de diciembre de 2023 las operaciones realizadas con directivos presentaban los siguientes saldos:

Nit	Empresas socias y Directivos	Cuentas por cobrar	Cuentas por pagar	Costos y gastos	Ingresos
860516881	Empresa Socia	\$0	\$37.564.200	\$872.257.100	\$536.677.176
860524654	Empresa Socia	\$0	\$4.314.447.216	\$1.137.801.279	\$0
892000373	Empresa Socia	\$0	\$0	\$13.933.398	\$763.304
892000914	Empresa Socia	\$0	\$427.388.951	\$63.166.908	\$95.370
860518350	Empresa Socia	\$0	\$6.606.831	\$0	\$0
800113658	Empresa Socia	\$0	\$6.369.000	\$146.662.800	\$27.742.000
892002289	Empresa Socia	\$958.831	\$0	\$11.510.426	\$0
800069695	Empresa Socia	\$0	\$0	\$4.566.647	\$0
860028415	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$0
892000435	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$239.169
800111065	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$0
892001439	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$191.820
800074482	Empresa Socia	\$419.997	\$600.000	\$8.073.741	\$0
11408573	Consejo principal	\$23.042	\$0	\$5.987.500	\$265.900
17445775	Consejo principal	\$20.000	\$0	\$7.042.500	\$494.400
17310357	Consejo principal	\$0	\$0	\$4.119.400	\$144.500
6655836	Consejo principal	\$41.105	\$0	\$5.882.500	\$272.136
19259307	Consejo principal	\$0	\$0	\$8.347.500	\$0
14981957	Consejo principal	\$0	\$0	\$7.019.401	\$0
19493864	Consejo principal	\$0	\$0	\$7.782.500	\$180.000
4466733	Consejo suplente	\$23.042	\$0	\$6.462.500	\$265.900
21240832	Consejo suplente	\$0	\$0	\$7.042.500	\$0
79664774	Consejo suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
1121821608	Consejo suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
3273576	Junta Vigilancia principal	\$110.167	\$0	\$6.462.500	\$465.500
34567077	Junta Vigilancia principal	\$0	\$0	\$5.632.500	\$223.101
40382835	Junta Vigilancia principal	\$23.042	\$0	\$5.822.500	\$2.465.900
40389760	Junta vigilancia suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
17319827	Junta vigilancia suplente	\$0	\$0	\$0	\$170.184
40446904	Junta vigilancia suplente	\$23.617	\$0	\$0	\$272.536
5944379	Revisor fiscal principal	\$0	\$0	\$788.071	\$198.000
1106738652	Revisor fiscal suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>T O T A L E S</b>		<b>\$1.642.843</b>	<b>\$4.792.976.198</b>	<b>\$2.336.364.171</b>	<b>\$571.126.896</b>



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

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 603 de 2000 (Julio 27) emanada por el Congreso de la República, referente a los puntos a tratar dentro de los informes de gestión y en particular con el punto 4 del artículo 1, que se refiere a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, nos permitimos rendir el siguiente informe:

La CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO, dentro de sus actuaciones para el logro de sus objetivos ha venido cumpliendo cabalmente con esta normatividad.

Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, evitando de esta forma violar la ley de derechos de autor vigente y exponerla a enfrentar juicios civiles y penales, pagar cuantiosas indemnizaciones y enfrentar publicidad adversa.

## 17. HIPOTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA .....

De conformidad con la orientación técnica No 18 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública especialmente en lo relacionado con la evaluación de la hipótesis del Negocio en Marcha LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO ha venido monitoreando de manera permanente desde el mes de marzo de 2020, la evolución y desarrollo de la pandemia Covid-19, los efectos y el impacto que ha tenido en el comportamiento económico mundial, local, en el sector financiero colombiano y el sector financiero cooperativo, el cual obedece a la situación de los seres humanos, las familias y empresas que han visto afectada de forma directa su forma de vida, especialmente ante la pérdida de seres queridos, de sus empleos o el de sus familiares y/o la reducción de los ingresos personales y familiares que limita su capacidad de sostenimiento familiar.

La entidad desarrolla análisis, investigación, proyecciones y sensibilizaciones a sus estados financieros, estableciendo y midiendo los riesgos y el efecto que pueda generar en la marcha y continuidad de la entidad a futuro, sumando para la vigencia 2023 y 2024 la posible evolución favorable de la inflación, el comportamiento de las tasas de interés, el comportamiento sectorial y un posible deterioro como consecuencia de las guerras en Ucrania e Israel.



Con la información anterior el Consejo de Directores y la Administración han venido adoptando las decisiones correspondientes con el objetivo de proteger los intereses de los asociados y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios y el futuro de la entidad no existiendo indicadores materiales o dudas significativas que puedan afectar su continuidad como negocio en marcha.

El Consejo de Directores durante el 2023 con el apoyo de la Dirección General de Serfunllanos se tomaron decisiones relevantes, las cuales ayudaron a generar ingresos, valores agregados, reconocimiento y cambios significativos para el crecimiento de la entidad, parte de estas decisiones se relacionan a continuación:

ACTA	HECHOS RELEVANTES
Acta No 351 del 18 de enero del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>La compra al Parque Serfunllanos Los Olivos SAS de 2.500 acciones a razón de \$100 mil pesos cada una para un total de \$250 millones de pesos.</li> </ul>
Acta No 352 del 15 de febrero del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa la ejecución de la planeación estratégica con corte a diciembre del 2022 y se proyectan las dimensiones y los objetivos estratégicos de la planeación del 2023.</li> </ul>
Acta No 353 del 22 de marzo del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la inauguración del Parque Serfunllanos Los Olivos SAS el día 03 de marzo</li> </ul>
Acta No 355 del 17 de mayo del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compra al Parque Serfunllanos Los Olivos SAS de 5.000 acciones a razón de \$100 mil pesos cada una para un total de QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000).</li> </ul>
Acta No 356 del 21 de Junio del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se aprueba realizar la solicitud de novación de los créditos al Banco Cooperativo Coopcentral, por lo cual se autoriza al Representante legal de solicitar ante COOPCENTRAL un cupo de crédito hasta por la suma total de CATORCE MIL CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$14.100.000.000) igualmente lo autoriza para constituir las garantías, y efectuar todas las diligencias necesarias tendientes a la legalización del citado crédito, suscribir los pagarés y garantías exigidas por el banco y recibir los dineros de COOPCENTRAL.</li> </ul>
Acta No 360 del 18 de octubre del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombramiento del nuevo oficial de cumplimiento suplente a Luisa Lorena Calderón Reina identificada con numero de cedula CC 1.121.899.868.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analiza lo sucedido con el Incidente IFX Networks y el comunicado de la Superintendencia de Industria y Comercio, acogiendo el plan de contingencia de Serfunllanos sobre la seguridad de la información.</li> </ul>
Acta No 361 del 15 de noviembre del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizan cambios al manual de políticas contables de la entidad.</li> </ul>
Acta No 362 del 13 de Diciembre del 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tramita con el Municipio de Restrepo concediendo la Cesión de las áreas de compensación del terreno donde opera el Parque Cementerio por medio de la RESOLUCION No 310 DEL 21 DIC 2023 la cual notifica que por medio de la cual se concede modificación de licencia vigente de parcelación.</li> <li>Por medio de la RESOLUCION No 331 DEL 28 DIC 2023 se otorga la licencia de construcción de la segunda etapa, esta Licencia Urbanística nos da paso a continuar con el proyecto en marcha.</li> </ul>

Con fundamento en lo anterior, el Consejo de Directores y la administración manifestamos que no obstante las condiciones macroeconómicas post- pandemia y las consecuencias derivadas de los conflictos sociales y políticos como las guerras en curso que han afectado la vida normal social y económica de nuestros asociados los indicadores, el sostenimiento y las cifras de SERFUNLLANOS, dan cuenta que somos una empresa de naturaleza cooperativa en funcionamiento, que contamos con solvencia patrimonial suficiente, que nuestros principales indicadores se mantienen en condiciones de competitividad, gran parte de ellos siendo mejores que los del promedio de nuestro sector y que el análisis de los mismos sigue correspondiendo al Modelo de Gestión de empresa cooperativa que elegimos desde nuestra fundación y que en el horizonte de 3 años (a 2026) no existen indicadores ni razones materiales o dudas significativas que puedan afectar su continuidad como Negocio en Marcha.

## 18. EVOLUCIÓN PREVISIBLE Y HECHOS POSTERIORES AL CIERRE .....

Con el cierre del año 2023 las proyecciones sitúan el crecimiento mundial en 3,1% en 2024 y en 3,2% en 2025, lo que supone que las previsiones para 2024 son 0,2 puntos porcentuales superiores a las del 2023; esto se debe a una resiliencia mayor de lo esperado en Estados Unidos y en varias economías de mercados emergentes y en desarrollo importantes, así como al estímulo fiscal en China. De todos modos, las



# ASAMBLEA XXXIII GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

previsiones para 2024–25 son inferiores al promedio histórico de 3,8% (2000–19), ante las elevadas tasas de interés de política monetaria para combatir la inflación, el repliegue del apoyo fiscal en un entorno de fuerte endeudamiento que frena la actividad económica y el bajo crecimiento de la productividad subyacente. La inflación está disminuyendo más rápidamente de lo previsto en la mayoría de las regiones, mientras se disipan los problemas en el lado de la oferta y se aplica una política monetaria restrictiva. Se prevé que el nivel general de inflación a escala mundial descienda a 5,8% en 2024 y a 4,4% en 2025, lo que supone una revisión a la baja del pronóstico para 2025.

Ante la desinflación y el crecimiento firme, la probabilidad de que se produzca un aterrizaje brusco ha remitido, y los riesgos para el crecimiento mundial están en general equilibrados. Por el lado positivo, una desinflación más rápida podría dar lugar a una mayor distensión de las condiciones financieras. Una política fiscal más laxa de lo necesario y de lo asumido en las proyecciones podría comportar un aumento temporal del crecimiento, so pena de un ajuste posterior más costoso. Un mayor dinamismo de las reformas estructurales podría impulsar la productividad y dar lugar a efectos secundarios transfronterizos positivos.

En el 2023 se cumplieron tres años después de que el mundo tuviera que vivir una de las experiencias más difíciles e inesperadas en toda su historia, como fue la Pandemia Covid-19, que no solo significó la lamentable pérdida de alrededor de siete millones de vidas humanas en todo el mundo, sino que dejó una crisis económica de la que ningún país del mundo ha podido salir aún y que de acuerdo a como se proyectan las cosas por parte de los analistas continuara ajustándose por varios años más, además a nuevos acontecimientos post pandemia, que frenan la recuperación, como el recrudecimiento de las guerras y la desigualdad en varias regiones del globo terráqueo. Una de las situaciones vividas estos últimos cuatro años, viene siendo el incremento generalizado de la inflación tanto en economías desarrolladas como emergentes, que afortunadamente viene cediendo, aunque de manera lenta, pero que significó que en el 2023 no se registrara una contracción económica mundial como se preveía a comienzos del año. No obstante, la fragilidad continúa y las autoridades monetarias en los diferentes países, deben ser muy cautelosas con el manejo económico, para lograr un aterrizaje suave y ojalá poder iniciar cuanto antes un nuevo ciclo de crecimiento económico que pueda ir recuperando el terreno perdido en crecimiento y bienestar de los habitantes de este maravilloso planeta.

En el sector aspiramos que el 2024, sea un año en el que la inflación continúe moderándose, la inestabilidad política y las diferentes reformas anunciadas, sean adelantadas mediante consensos y claridad para los diferentes actores políticos,

 **30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
Un homenaje al amor

civiles y militares, para poder avanzar hacia un ciclo de crecimiento económico y social que con tanta urgencia requiere nuestro país. Vemos el 2024 como un año esperanzador en el que la inflación continuará cediendo, quizá no como espera el emisor, pero si favorablemente, lo que traerá como consecuencia el acercamiento a un incremento de ingresos y el inicio a partir de 2025 de otro ciclo de expansión y generación aun mayor de valor para los asociados y el sostenimiento de la entidad.

Nuestro compromiso inquebrantable continúa siendo junto a la orientación y decisiones del Consejo de Directores, órganos de control y comités, monitorear el comportamiento económico, social y político mundial, local y sectorial para tomar a tiempo las decisiones que permitan lograr los objetivos trazados para la vigencia 2024.

No nos cansaremos de manifestar permanentemente nuestra gratitud total a todas las personas, asociados, funcionarios, directivos, delegados y representantes de las empresas con las que tenemos convenio de vinculación de funcionarios y de prestación de servicios, por su apoyo constante a nuestra entidad, especialmente por la confianza depositada y la utilización de nuestro portafolio de servicios durante el año 2023.

Para este 2024, SERFUNLLANOS continua con la gestión de los riesgos de la entidad y monitoreando el cumplimiento de los indicadores financieros, los presupuestos proyectados ejerciendo diferentes estrategias de recaudo de cartera proyectándonos a implementar nuevos canales y la ampliación de la cobertura de Serfunllanos Los Olivos en el departamento del Meta, Guaviare, Guainía y Casanare continuando con su liderazgo.

## **19. ESTADO DE CUMPLIMIENTO SOBRE OTRAS NORMAS LEGALES**

El Representante Legal, conforme en lo dispuesto en las normas legales, manifiesta que se han verificado las afirmaciones relacionadas con la emisión de Estados Financieros de fin de ejercicio, con corte a Diciembre 31 de 2023, que a ustedes se presentan hoy. Así mismo, expresa que dicha verificación ha recaído sobre la existencia de los activos, pasivos, y de las transacciones registradas durante este período sobre la integridad de los hechos económicos, sobre los derechos y obligaciones que tanto activos como pasivos representan para Serfunllanos, la valuación de los elementos registrados y sobre la presentación y revelación de los

hechos económicos, los cuales se han registrado correctamente respecto de su clasificación, descripción y revelación.

En cumplimiento del artículo primero de la Ley 603 de julio 27 de 2000, podemos garantizar ante los Asociados y ante las autoridades correspondientes que se está dando pleno cumplimiento a todas las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual. Así mismo con base en lo dispuesto en el Decreto 1406 de 1999 en sus artículos 11 y 12, nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período, sus obligaciones de autoliquidación y pago de aportes al sistema de seguridad social integral y que está a paz y salvo por dichos conceptos.

## 20. PROYECCIÓN 2024

Para el año 2024 se tiene establecido para el crecimiento de SERFUNLLANOS, y alineados a la planeación estratégica los siguientes indicadores:

- Se proyecta cerrar con 79.431 familias que representan un crecimiento del 7,3% con respecto al año 2023 y un aumento de 5.400 familias de un periodo a otro.
- Se proyecta una producción de previsión exequial de \$16.449 millones de pesos que corresponde a un incremento del 10% con respecto el año 2023.
- Se proyecta un incremento del 11,2% en ingresos por particulares que corresponde a \$367 millones de pesos adicionales al año 2023 y en convenios de la Red Olivos de 17,3% con respecto al año anterior que corresponde a \$106 millones de pesos adicionales al año 2023, para los ingresos por Adicionales o excedentes en servicios de planes exequiales, se proyecta aumento del 15,6% respecto al ejecutado del año anterior que corresponde a un crecimiento de \$127 millones de pesos.
- Para este 2024 se proyecta la venta de todos los servicios en el parque Villavicencio SAS por valor de \$553 millones de pesos de igual forma se proyecta ingresos por ventas de servicios de parque en Jardines de la esperanza por valor de \$49 millones de pesos, lo que refleja un crecimiento del 64,8% respecto al año 2023 que corresponde a \$236 millones adicionales.
- En servicios del parque cementerio de Guaviare se proyecta incremento, en todos los servicios del parque, de un 11,4% que significa \$80 millones más que el año anterior.
- En ingresos generados por cremaciones en el Parque Cementerio Villavicencio SAS, se proyecta ingresos para el año 2024 por valor de \$562 millones frente a \$334 millones ejecutados en el año anterior, lo cual representa un incremento del 67,9%, de igual forma se proyecta en el horno crematorio de Jardines de la esperanza unos ingresos por cremaciones de \$190 millones de pesos.

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS

- En los Cenizarios ubicados en el Edificio de la avenida 40 el proyectado para el año 2024 es de \$341 millones lo que representa un aumento del 19,7% respecto el 2023.
- Para el 2023 se proyecta un incremento del costo del servicio de un 11%.
- Para el año 2023 se proyecta un incremento del 17% en gastos generales de operación, lo que representa un aumento de \$706 millones respecto al 2023.
- Para el año 2023 se proyectaron unos excedentes netos acumulados de \$611 millones de pesos.
- Se proyecta realizar estudio de factibilidad para la colocación y puesta en marcha de los hornos crematorios en Yopal y San Jose del Guaviare .

Finalmente, la administración destaca el papel desempeñado por todos los directivos del Consejo de Directores, quienes a través de su participación en las reuniones impulsan la gestión y el fortalecimiento de la Entidad.

El presente informe fue analizado, evaluado y aprobado por unanimidad en reunión ordinaria del Consejo de Directores de Serfunllanos, celebrada el jueves 22 de febrero de 2024 según acta 364. Copia de este fue enviada al Revisor Fiscal.

Junto con este informe, estamos presentando a su consideración señores Asambleístas, los Estados Financieros a diciembre 31 de 2023.

Solidariamente,

**EDGAR ORLANDO MORENO RICO**  
PRESIDENTE  
CONSEJO DE DIRECTORES  
SERFUNLLANOS

**ALBA ROCIO PINZON BAHAMON**  
GERENTE GENERAL  
SERFUNLLANOS

  
**30 años**  
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

  
**Los Olivos**  
Un homenaje al amor

Más  
*vida*  
para ti

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



\* \*  
\* **30** años   
acompañando a las  
FAMILIAS LLANERAS

 **Los Olivos**  
Un homenaje al amor

**ASAMBLEA XXXIII**  
GENERAL ORDINARIA  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**



   **30 años**   
acompañando a las  
**FAMILIAS LLANERAS**

  
 **Los Olivos**  
*Un homenaje al amor*