



# Asamblea General

ORDINARIA DE ASOCIADOS





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

**MEMORIAS**

**XXXIV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**

**INFORME DE GESTIÓN AÑO 2024**

**ASAMBLEA XXXIV  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS**



**CONSEJO DE DIRECTORES  
Presidente**

**ÉDGAR ORLANDO MORENO RÍCO**

**Vicepresidente  
JOSE FERNANDO ROMÁN LOZADA**

**Secretario  
JAIME MONTESDEOCA**

**Consejeros Principales**

FREDDY ALIRIO ECHEVERRY CUBILLOS  
HÉCTOR HERNANDO BETANCOURT  
JOSÉ ORLANDO QUECANO GOMEZ  
JOSÉ AGUSTÍN GARCÍA RENGIFO

**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**



**INFORME ANUAL  
GESTIÓN SOBRE  
CONTROL SOCIAL**



# Entorno Macro Económico



## **INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA AÑO 2024**

### **CONSEJO DE DIRECTORES Y GERENCIA GENERAL**

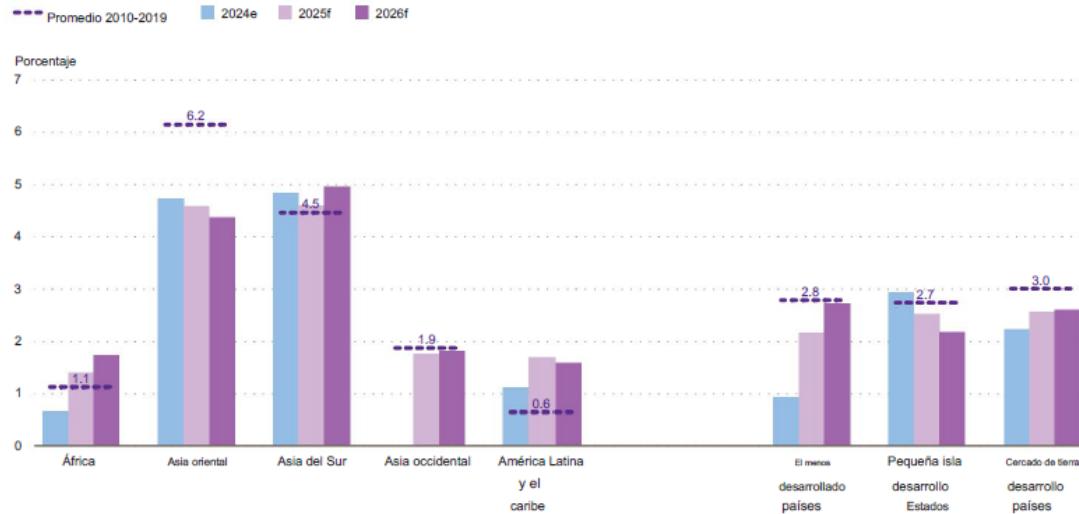
Es muy grato para el Consejo de Directores y la Administración, presentarles a ustedes honorables delegados de los asociados un especial saludo y cumplir con el compromiso legal de rendirles el informe de gestión social y económico obtenido por **LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO "SERFUNLLANOS"** durante el año 2024.

#### **1. ENTORNO MACROECONÓMICO**

Al cierre de 2024, la economía global mostró señales de estabilización tras los desafíos de los años anteriores. El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyectó un crecimiento mundial del 3,2% para 2024 y 2025, indicando una desaceleración moderada en comparación con las tasas de crecimiento previas a la pandemia.

La economía mundial se mantiene firme, aunque el grado de solidez varía considerablemente de un país a otro. El crecimiento del PIB mundial en el tercer trimestre de 2024 se situó en 0,1 puntos porcentuales por debajo de lo pronosticado. En China, el crecimiento, del 4,7% en términos interanuales, no alcanzó las expectativas. El crecimiento de las exportaciones netas más rápido de lo previsto solo pudo compensar en parte la desaceleración más pronunciada de lo esperado en el consumo, en medio de la estabilización tardía del mercado inmobiliario y un nivel de confianza de los consumidores que sigue siendo bajo. En India, el crecimiento también se ralentizó más de lo previsto, debido principalmente a una desaceleración de la actividad industrial más marcada de lo esperado. El crecimiento de la zona del euro siguió siendo moderado (los resultados de Alemania fueron inferiores a los de otros países de la zona del euro), debido en gran medida a la continua debilidad de las exportaciones de bienes y la manufactura, a pesar de la recuperación del consumo tras la mejora de los ingresos reales. En Japón, el producto se contrajo ligeramente debido a interrupciones temporales de la oferta. En cambio, Estados Unidos mantuvo un fuerte impulso y, durante el tercer trimestre, la actividad económica creció a un ritmo del 2,7% en términos interanuales, impulsada por un fuerte consumo.

Crecimiento del producto interno bruto per cápita en las regiones de países en desarrollo y en determinados grupos de países



Fuente: ONU DESA, con base en estimaciones y pronósticos elaborados con el Modelo de Pronósticos Económicos Mundiales.

La desinflación mundial continúa, pero hay señales de estancamiento en algunos países y una inflación persistentemente alta en unos pocos casos. La mediana mundial de la inflación subyacente secuencial se ha situado apenas por encima del 2% en los últimos meses. Hay señales de que el crecimiento de los salarios nominales está moderándose e indicios de que los mercados laborales continúan normalizándose. La inflación de precios de los bienes subyacentes ha descendido hasta alcanzar el nivel tendencial o incluso por debajo de este, pero la inflación de los precios de los servicios sigue estando por encima de los promedios observados antes de la COVID-19 en muchos países, sobre todo en Estados Unidos y la zona del euro. En algunas economías de países de mercados emergentes y en desarrollo de Europa y América Latina también persisten focos de inflación elevada, debido a una serie de factores idiosincrásicos. Los bancos centrales de las economías en las que la inflación está resultando ser más persistente están avanzando con más cautela en el ciclo de relajación, vigilando con atención los indicadores de la actividad y el mercado laboral, así como las fluctuaciones cambiarias. Unos pocos bancos centrales están subiendo sus tasas de interés marcando un punto de divergencia con las políticas monetarias presentes.

## AMERICA LATINA

La región de América Latina y el Caribe sigue mostrando una situación moderadamente favorable. Se espera que el crecimiento del PIB regional se acelere desde el 1,9% en 2024 a 2,5% en 2025, superando la tasa de crecimiento promedio de 1,7% observada entre 2010 y 2019. El crecimiento económico está siendo impulsado

por mejoras en el consumo privado, políticas monetarias más flexibles, flujos de capital resilientes y un crecimiento más sólido de las exportaciones.

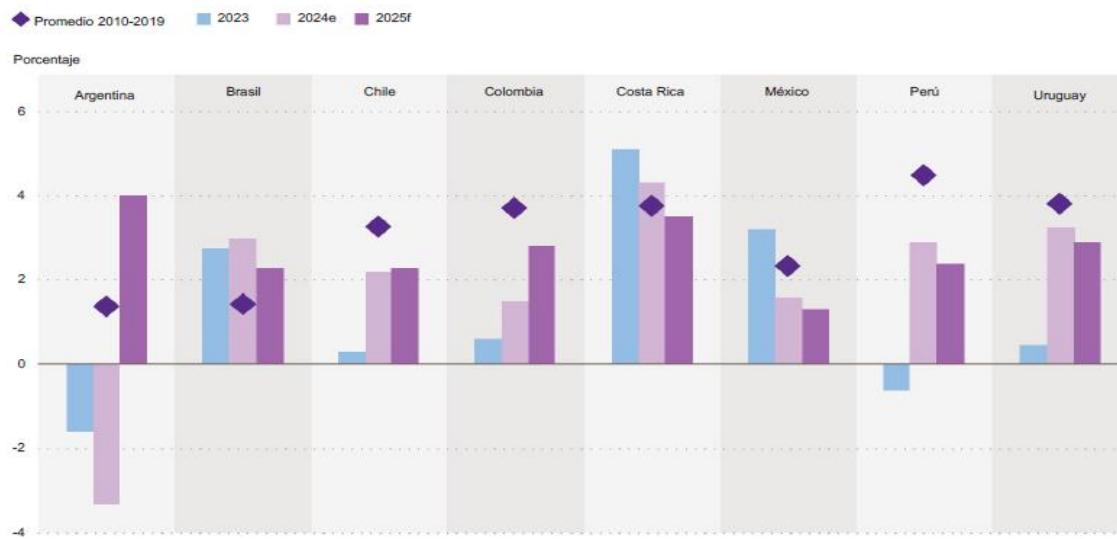
En 2025, es probable que el impulso económico se vea reforzado por el crecimiento resiliente en Brasil, así como por la recuperación gradual en Argentina después de una recesión prolongada.

Sin embargo, existen importantes riesgos a la baja que podrían hacer descarrilar esta perspectiva.

En primer lugar, una desaceleración más pronunciada de lo esperado en China y Estados Unidos afectaría negativamente las exportaciones, las remesas y los flujos de capital.

Además, la mayor volatilidad en los precios de las materias primas Los precios podrían socavar la confianza de los inversores y desalentar las inversiones a largo plazo. En el frente interno, las incertidumbres políticas podrían mermar la confianza empresarial y las inversiones. Por último, los shocks relacionados con el clima, particularmente en el Caribe, podrían tensionar las políticas fiscales y perturbar la producción agrícola, impulsando la inflación de los alimentos.

Crecimiento del PIB en economías seleccionadas de América Latina



Fuente: ONU DESA, con base en estimaciones y pronósticos elaborados con el Modelo de Pronósticos Económicos Mundiales.

En el Brasil, que representa un tercio del PIB regional, se espera que el crecimiento económico se desacelere del 3,0% en 2024 al 2,3% en 2025, manteniéndose muy por encima del promedio del período 2010-2019 (1,4%). Esta desaceleración moderada refleja los obstáculos derivados de una política monetaria más restrictiva, la reducción del gasto fiscal y el debilitamiento de las exportaciones. También es

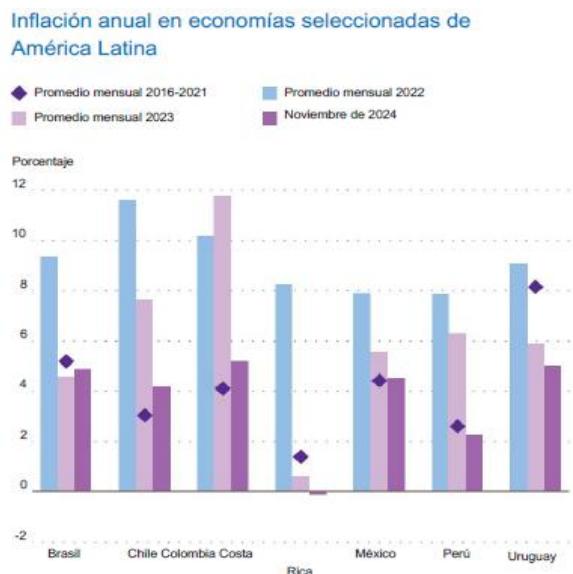
probable que el crecimiento de la formación bruta de capital fijo se desacelere en 2025 debido al aumento de los costos de financiamiento. A pesar de estos desafíos, el consumo privado probablemente seguirá siendo resistente.

Ello se debe a la mejora del mercado laboral, el aumento del gasto social y el aumento del salario mínimo. En un contexto de sólido crecimiento económico, la tasa de pobreza en Brasil ha disminuido alrededor de 3 puntos porcentuales en los últimos años y se situó en el 16,1% en 2023 (CEPAL, 2024). A mediano plazo, se espera que las inversiones se beneficien de la reforma de simplificación tributaria prevista para 2026.

En México, se espera que el crecimiento del PIB siga siendo lento. Tras una expansión estimada del 1,6% en 2024, se proyecta que el PIB crezca un 1,3% en 2025, limitado por el débil consumo privado y los esfuerzos de consolidación fiscal. Si bien México sigue beneficiándose de iniciativas políticas en los Estados Unidos (como la Ley de Reducción de la Inflación de 2022 y CHIPS y la Ley de Ciencia de 2022) y las estrategias de nearshoring de las empresas multinacionales, el impulso de la inversión se está debilitando ante una desaceleración prevista en los Estados Unidos y las incertidumbres políticas. Mientras tanto, la economía de Argentina se está recuperando gradualmente después de dos años de severa contracción, impulsada por una reactivación del consumo privado y un sólido crecimiento de la inversión. Se espera que las medidas para desregular el mercado laboral y los fuertes incentivos gubernamentales para proyectos de gran escala, en particular en sectores como la energía renovable, la agricultura, la infraestructura y la minería, impulsen la inversión privada. Sin embargo, los indicadores de bienestar humano se han

deteriorado significativamente debido a la crisis prolongada y las medidas de austeridad en curso, y las tasas de pobreza alcanzan niveles récord de más del 50%.

La meta de inflación oscila entre el 1,5 y el 4,5 por ciento, y la inflación anual rondaba el 4,4 por ciento a fines de 2024. En Chile, la inflación anual se situó en el 4,2 por ciento en noviembre de 2024, superando levemente el límite superior de la meta del 4,0 por ciento establecida por el banco central.



Fuente: ONU DESA, basado en datos oficiales.

Las condiciones del mercado laboral en la región siguen siendo dispares. En el lado positivo, las tasas de desempleo han seguido disminuyendo o se han mantenido bajas en 2024 en Brasil, Costa Rica y la República Dominicana. En Brasil, por ejemplo, la tasa de desempleo cayó a un mínimo de una década de 6,2% en octubre de 2024 en medio de una actividad económica resiliente. Sin embargo, el crecimiento del empleo sigue siendo débil en muchas economías de la región. En el primer semestre de 2024, el crecimiento del empleo disminuyó visiblemente en Colombia, Ecuador y México. Vale la pena señalar que el crecimiento del empleo en América Latina y el Caribe está impulsado en gran medida por el empleo informal, que suele concentrarse en sectores de bajo crecimiento de la productividad, como el comercio minorista, el transporte, el turismo y los servicios (CEPAL, 2024). En unos pocos países, las condiciones del mercado laboral son particularmente difíciles.

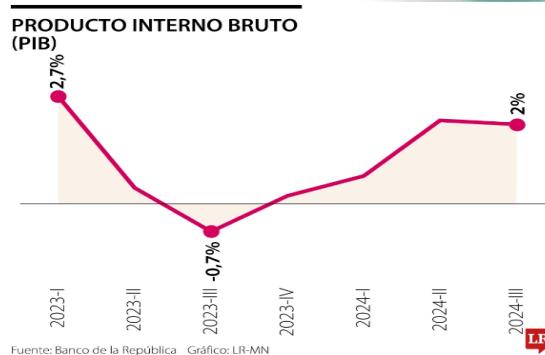
En Argentina, los niveles de empleo han caído desde 2023 y la tasa de desempleo ha tendido a aumentar. En Chile, la tasa de desempleo se ha mantenido elevada, con un promedio del 8,8% en el tercer trimestre de 2024. También existe una brecha de empleo persistente en comparación con los niveles previos a la pandemia, que afecta desproporcionadamente a los trabajadores poco calificados y jóvenes.

Aunque las perspectivas económicas de la región son levemente resilientes, es importante señalar que el crecimiento regional ha permanecido lento durante más de una década. Entre 2015 y 2024, el crecimiento del PIB regional promedió apenas el 0,9 por ciento, la tasa más baja de cualquier década desde los años 1950 e incluso por debajo del 2,0 por ciento.

### ECONOMIA COLOMBIANA

La economía colombiana se despide el llamado “año de la reactivación” y lo hace con una labor cumplida en líneas generales. A lo largo de 2024 la economía nacional dio un giro en la tendencia de recesión que venía experimentando desde el año anterior y, aunque no son las cifras que se esperaban, ya van por buen camino.

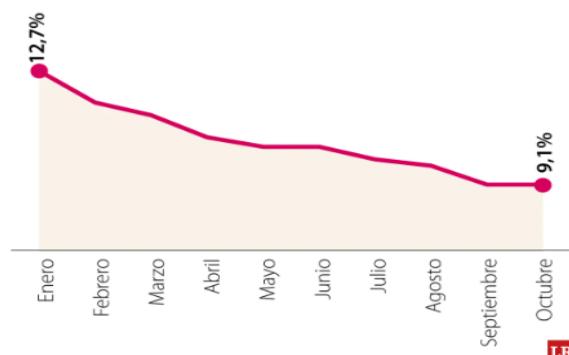
Las principales expectativas del Gobierno estaban concentradas en reactivar la economía, luego del crecimiento de 0,6% alcanzado en 2023. Esta cifra, lejos de su potencial, le aseguró al Ejecutivo que la tarea para establecer un nuevo orden económico en el país aún estaba lejos. El proceso de reactivación económica estuvo acompañado de la desaceleración de la inflación y los recortes en las tasas de interés.



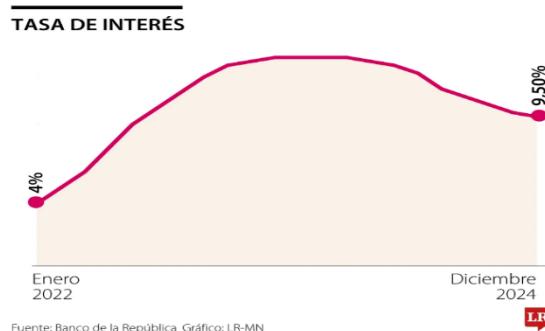
La tasa de desempleo también se desaceleró de forma importante en el 2024. Este indicador partió en 12,7% en enero, pero alcanzó 9,1% en octubre. Buena parte del comportamiento se explicó por el aporte del sector público a la generación de empleo, pero esta es una dinámica que puede tomar un giro de 180 grados en los próximos meses, como consecuencia de las medidas de restricción presupuestal que ejecutó el Gobierno Nacional. Se espera que en el 2025 la tasa de desempleo

De esta manera, la economía anotó un crecimiento de 1,6% entre enero y septiembre, muy por debajo de su potencial, pero mejor que el dato global del año pasado. No obstante, los analistas prevén que al cierre del año el crecimiento se ubique en el rango de 1,7% y 1,8%, de igual forma, por debajo de sus capacidades. Mejores condiciones generales y una menor tasa base de comparación permitirán que el PIB crezca 2,5% en 2025.

#### DESEMPLEO

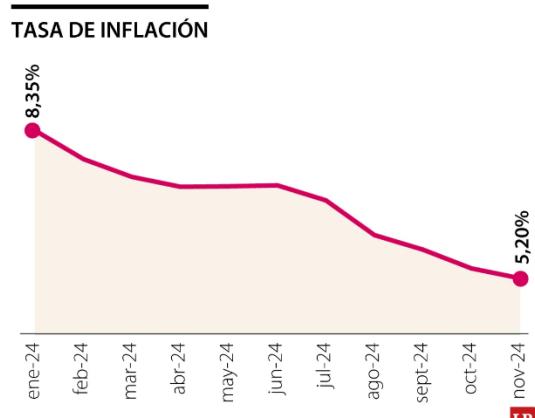


repunte y se mantenga en 10,3%, según Corficolombiana, por el esperado mejor aporte del sector privado.



Bancolombia prevé que en 2025 esta tendencia continúe y cierre en niveles de 4%, el límite alto de tolerancia por parte del Emisor.

Al igual que en el 2023, las tasas de interés volvieron a ser uno de esos protagonistas macroeconómicos de este año, por todas las menciones desde el Gobierno, la academia y el sector privado. Desde enero y hasta diciembre, la tasa de intervención bajó lentamente hasta 9,50%, encaminándose hacia el rango meta del Banco de la República. En su nuevo reporte de perspectivas económicas, el equipo de



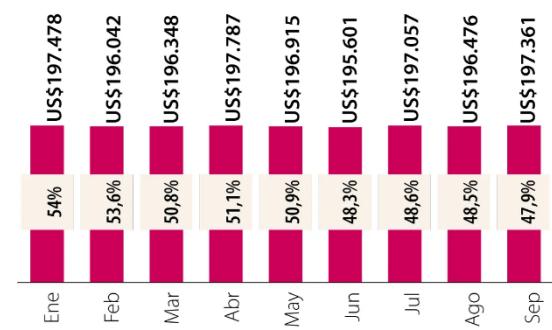
Fuente: Banco de la República Gráfico: LR-MN

Una de las mayores victorias económicas a lo largo de este año ha sido la desaceleración paulatina de la inflación, aunque a un menor ritmo al que el Gobierno quisiera. El IPC comenzó el 2024 con una tasa de 8,35% en enero y cerró noviembre en 5,20%, el nivel más bajo desde octubre de 2021. Esto representaría una disminución de 315 puntos básicos en lo corrido del 2024. Aunque con mayores presiones, para el próximo 2025, los analistas prevén que la inflación continuará desacelerándose hasta converger con la meta del Banco de la República de 3%. Bancolombia, por su parte, confía en este proceso, pero considera que la moderación debe ser la clave en las expectativas para el próximo año.

Bien sea por la discusión de las reformas sociales o por el reporte mensual del Banco de la República,

#### DEUDA EXTERNA

Cifras en millones



Fuente: Banco de la República Gráfico: LR-MN

el manejo de la deuda externa también fue uno de los temas complejos que se abordaron a lo largo del 2024. Aunque los compromisos se cumplieron al pie de la letra, a pesar de los comentarios del presidente Gustavo Petro, analistas como líderes gremiales y miembros de la academia, rechazaron la forma ligera en la que el Gobierno realizó las cuentas fiscales para el 2024.

En resumen, 2024 fue un año de crecimiento moderado para la economía colombiana, con avances en sectores clave y una disminución de la inflación, aunque aún persisten desafíos en algunos sectores y en el control de la inflación, también la economía colombiana experimentó un crecimiento moderado, con una expansión del Producto Interno Bruto (PIB) estimada en alrededor del 2,3%.

#### Sectores Destacados:

- **Agricultura:** Contribuyó significativamente al crecimiento económico, registrando un aumento del 10,7% en el tercer trimestre.
- **Actividades Artísticas:** Experimentaron un notable incremento del 14,1% en el mismo período.

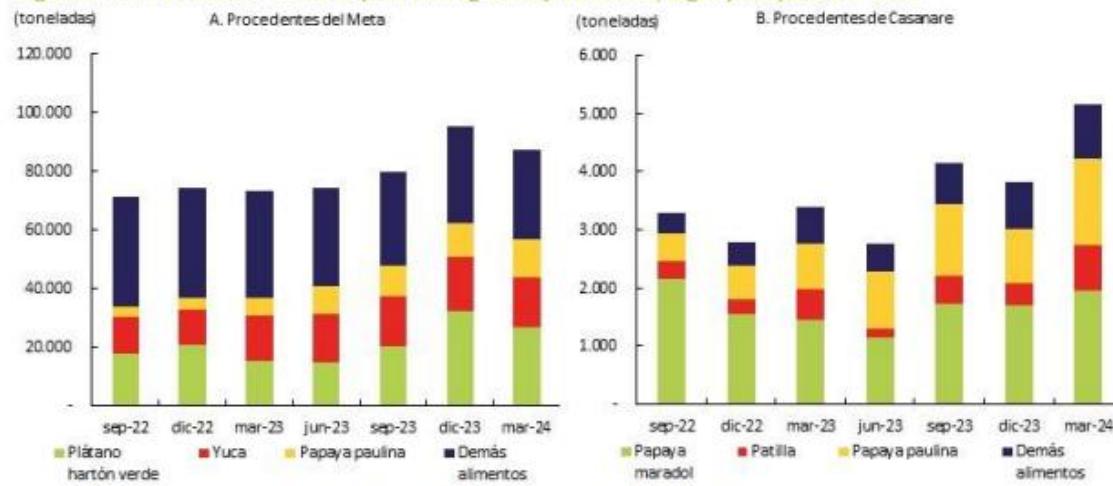
- Construcción: Mostró un crecimiento del 4,1% en el tercer trimestre, indicando

## ECONOMIA DE DEPARTAMENTO DEL META Y CASANARE

Durante el primer trimestre de 2024, la economía de la región Suroriente señaló aumentos en varias de sus principales actividades. La producción de petróleo creció impulsada por mejoras en la productividad de ciertos campos. También aumentaron el abastecimiento de productos agrícolas y la oferta porcina, este último por mayor consumo dados sus precios competitivos. De igual manera, crecieron algunos indicadores de la construcción y del sistema financiero, incluyendo los créditos para la actividad agropecuaria. Como contraste, el comercio se vio afectado por el costo del financiamiento, lo que redundó en caídas en las percepciones de crecimiento de las ventas y comercialización de automotores. Asimismo, se registró disminución en las exportaciones e importaciones. Finalmente, la tasa de desempleo mostró descenso y la inflación continuó con su tendencia a la baja en Villavicencio. La actividad agropecuaria evidenció resultados diversos, al registrar un alza en el abastecimiento de productos agrícolas procedentes de la región, jalona principalmente por el dinamismo en los despachos de plátano hartón verde, yuca y papaya; así como en el segmento porcino, que señaló avances tanto en el sacrificio como en la producción de carne, en un contexto de mayor consumo de esta proteína dados sus precios favorables. En contraste, el sacrificio de ganado bovino disminuyó, así como el volumen de fruto procesado de palma de aceite. En cuanto a minería, la región continuó destacándose por liderar la producción de petróleo en el país, además de evidenciar un alza anual que se dio en el marco de mejoras en la productividad de algunos campos. Por lo que se refiere a gas, Casanare volvió a atribuirse el primer puesto en el toral nacional, aun cuando evidenció reducción anual en la producción del primer trimestre del año. En construcción, el área aprobada, causada, en proceso y culminada revelaron avances, mientras la venta de vivienda nueva cayó, al igual que los despachos de cemento. El comercio mostró descensos, atribuibles en alguna medida al incremento de precios y altas tasas de interés, de modo que las percepciones de crecimiento de las ventas se ubicaron a la baja, al igual que el comercio de automotores y la ocupación hotelera. A su vez, las captaciones y colocaciones del sistema financiero señalaron incremento anual, así como los créditos de Finagro, mientras el transporte aéreo aumentó en el segmento de pasajeros, disminuyó en carga; y en lo relativo a la modalidad urbana, el número de pasajeros movilizados en la ciudad presentó caída por menor movimiento de busetas, microbuses y colectivos. En comercio internacional, las compras y ventas externas de la región Suroriente, cuyos montos fueron inferiores al 1% del total nacional, volvieron a registrar caída. En el caso de las importaciones sobresalió la participación de los renglones de maquinaria industrial, productos mineros, junto con máquinas y aparatos de oficina, mientras que en exportaciones se destacó el rubro de cauchos tecnificados. Por último, en Villavicencio, la tasa de desempleo se redujo, favorecida en mayor proporción por el avance en la ocupación de los segmentos de comercio y reparación de vehículos, actividades inmobiliarias, además de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca. En esta misma ciudad, el nivel de precios creció, aunque de

manera menos acentuada frente al mismo periodo del año anterior; para esta ocasión, el alza se concentró en el grupo de regulados, especialmente en combustibles para vehículos, electricidad y transporte urbano.

**Región Suroriental. Abastecimiento de productos agrícolas procedentes, según principales alimentos**



Nota: Excluye el grupo carnes, granos y cereales, lácteos y huevos, pescado y procesados. Información trimestral.

Fuente: DANE - Sisosa: cálculos del Banco de la República.

Al cierre del segundo trimestre de 2024, la economía de la región Suroriental mostró resultados combinados en sus principales actividades económicas. El sector agrícola experimentó descensos, afectado por el Fenómeno de El Niño que impactó la producción de arroz y el procesamiento de fruto de palma de aceite. La construcción se vio limitada por la incertidumbre sobre el otorgamiento de subsidios, altos precios y elevadas tasas de interés, y en comercio, por el bajo crecimiento de las ventas y la ocupación hotelera. Sin embargo, se registraron avances en producción de petróleo, sacrificio de ganado, desembolsos de crédito del sistema financiero y transporte aéreo de pasajeros. Por su parte, las exportaciones registraron descenso y las importaciones crecieron. En cuanto al mercado laboral, la tasa de desempleo se redujo en Villavicencio y la inflación se mantuvo en niveles inferiores a los de hace un año. El sector agropecuario presentó resultados heterogéneos en las variables consideradas, con descensos en la producción de arroz y en fruto procesado de palma de aceite, ante el impacto del Fenómeno de El Niño, y aumento en el sacrificio de ganado procedente de esta zona, así como en el suministro de productos agrícolas con destino a las principales centrales de abastecimiento del país. La producción de petróleo evidenció un incremento anual en un contexto de alza en los precios internacionales del crudo, debido al conflicto en Medio Oriente, altas expectativas y mayor demanda por parte de China; además de mejoras en la productividad, ante el recobro por inyección de agua y producción incremental en campos como Caño Sur y Floreña. En contraste, la producción de gas de Casanare presentó reducción anual por bajas en campos como Cupiagua, Cupiagua Sur y Cusiana. En cuanto a construcción, algunas variables presentaron descenso, tales como venta de vivienda nueva, área causada y área en proceso de construcción, lo que podría relacionarse en cierta medida con la difícil situación del sector, en donde confluyen fenómenos como incertidumbre respecto al otorgamiento de subsidios, altos precios, tasas

de interés que aun cuando han bajado siguen siendo un factor desfavorable para la compra de vivienda, y desistimientos. En comercio, las percepciones de crecimiento de las ventas continuaron a la baja, al igual que la ocupación hotelera, en un entorno de dificultades de movilidad por algunas vías principales de la región, junto con el efecto calendario de Semana Santa que el año pasado tuvo lugar en abril y para el año en curso se celebró a finales de marzo. En contraste, las matrículas de vehículos y motocicletas registraron crecimiento. Por su parte, las captaciones y colocaciones del sistema financiero señalaron avance anual, así como lo créditos aprobados por Finagro, en tanto que, para el caso del transporte, se redujo la movilización urbana de pasajeros y la modalidad aérea de carga, mientras la aérea de pasajeros reportó un alza. En comercio internacional, las ventas externas volvieron a registrar caída y las compras efectuadas a otros países mostraron alza. Finalmente, la tasa de desempleo en Villavicencio presentó descenso, por mayor número de ocupados correspondientes en su mayoría a actividades como transporte y almacenamiento, junto con comercio y reparación de vehículos. En esta ciudad, el nivel de precios señaló un aumento menos pronunciado al registrado hace un año, jalónado principalmente por el alza de ciertos alimentos perecederos, ante los fuertes efectos del Fenómeno de El Niño, y del grupo de regulados, por incrementos notorios de los precios de combustibles para vehículos, electricidad y transporte urbano.

Al cierre del segundo semestre de 2024, la economía de la región Suroriente registró crecimiento en algunas de sus actividades más importantes; en la minería, por la mayor explotación de petróleo, jalona en parte por mejora en la productividad en algunos campos, y en el sector agropecuario, con aumentos en sacrificio de ganado bovino y porcino. En contraste, se presentó resultado negativo en las ventas, aunque, fue menos acentuado frente a periodos anteriores, lo cual pudo estar relacionado con algunos factores que tuvieron mejoría en el contexto nacional como el mayor ingreso disponible y la reducción en la carga financiera. Asimismo, se dio retroceso en construcción, por caídas en variables como el área causada y el área en proceso, ya que la comercialización de vivienda nueva evidenció un avance apalancado por tasas de interés más bajas. Finalmente, en Villavicencio cayó la tasa de desempleo y la inflación anual marcó continuidad con su tendencia a la baja. La producción de petróleo evidenció un mínimo aumento anual en Suroriente que se atribuyó a factores como la producción incremental de pozos como Caño Sur y Rubiales, junto con proyectos de recobro secundario en Castilla y Chichimene. Asimismo, la producción de gas cayó por menor dinámica en campos como Cupiagua, Cupiagua Sur y Cusiana, pertenecientes a Casanare. A su vez, el sector agropecuario registró avances en el suministro de bienes agrícolas con destino a las principales centrales de abastecimiento del país y en el sacrificio de ganado, tanto bovino como porcino procedente de la región. En contraste, la producción de fruto procesado de palma de aceite continuó a la baja, ante los efectos aún persistentes del Fenómeno de El Niño. Por lo que se refiere a construcción, buena parte de los indicadores se situaron en senda negativa, de modo que se evidenciaron descensos en área causada, especialmente en la destinada a edificación de apartamentos; en área aprobada, básicamente por la dirigida a vivienda de interés social, en área en proceso,

así como en despachos de cemento. Entre tanto, la venta de vivienda nueva mejoró, lo que pudo atribuirse en parte a la reducción de la inflación y a menores tasas de interés. En cuanto a comercio, las percepciones de crecimiento de las ventas siguieron a la baja con un promedio que se posicionó como el segundo menos negativo frente a las demás regiones del país, mientras las matrículas de vehículos y motocicletas registraron crecimiento en un contexto de reducción en el precio de automotores. Por su parte, la ocupación hotelera registró comportamientos diversos, con aumento en Meta y disminución en Casanare, que coincidieron con reducción en la tarifa promedio para el primero de ellos y alza para el segundo. Con referencia al sistema financiero, las captaciones crecieron a un ritmo superior en comparación con períodos anteriores, mientras las colocaciones y los créditos aprobados por Finagro prolongaron su desaceleración, al revelar mínimos avances. Para el caso del transporte, se incrementó el volumen de pasajeros y de carga en la modalidad aérea, mientras cayó la movilización urbana de personas, al tiempo que el comercio internacional creció, tanto en ventas como en compras externas. Por último, la tasa de desempleo en Villavicencio mostró una disminución anual ante el alza en el número de ocupados, especialmente en actividades como industrias manufactureras, comercio y reparación de vehículos, mientras el nivel de precios de esta ciudad continuó desacelerándose, permitiéndole situarse como la de menor crecimiento en este indicador en el ámbito nacional.

### **EL SECTOR FUNERARIO EN COLOMBIA**

En la compleja red de gastos de la vida diaria de los colombianos, hay uno que se elude en las conversaciones cotidianas: el costo de morir. A medida que la sociedad enfrenta los inevitables gastos de salud, alimentación, vivienda y ocio, el tema de los servicios funerarios a menudo se queda en el olvido, que, con su reciente aumento, está atrayendo más atención. Los cambios de los precios de los servicios funerarios han sido objeto de una intensa preocupación en los últimos años, pues la muerte es la única garantía que tiene el ser humano. Su llegada inesperada puede traer preocupaciones financieras; ante esta realidad, es crucial entender cuánto cuesta morir en Colombia y qué alternativas existen para mitigar estos gastos.

En el proceso funerario viene primero la velación, un momento de despedida que puede variar significativamente en costos según la funeraria y los servicios solicitados. Optar por un servicio de pre-necesidad, adquirido antes del fallecimiento, es una opción más económica que adquirirlo una vez la persona fallece. Por ejemplo, en varias funerarias, los planes pre aprobados están en el rango de \$3,3 millones a \$8,8 millones, estos cubren el retiro del cuerpo, la sala de velación y la cremación.

En momentos de pérdida, los colombianos buscan soluciones que alivien su carga emocional y financiera. En este caso, los planes funerarios se presentan como una mano amiga.

## Factores de crecimiento del mercado de funerarias y servicios funerarios

Existe una creciente preferencia por los funerales ecológicos respaldada por una creciente conciencia ambiental entre los consumidores que está impulsando el mercado de funerarias y servicios funerarios. Los funerales ecológicos se centran en minimizar el impacto ecológico de las prácticas funerarias tradicionales optando por materiales naturales, adoptando métodos sostenibles y reduciendo la huella de carbono. Estos servicios incluyen ataúdes biodegradables, entierros naturales sin líquidos de embalsamamiento y opciones de cremación que utilizan menos energía. El creciente cambio hacia funerales ecológicos se alinea con los esfuerzos globales para reducir el daño ambiental. En respuesta, muchas funerarias están ajustando su oferta para satisfacer esta creciente demanda.

- En diciembre de 2023, una encuesta realizada por The Natural Burial Company destacó un fuerte interés público en los funerales ecológicos, enfatizando la necesidad de un mayor acceso a información sobre opciones funerarias sostenibles. La creciente conciencia ambiental está alimentando la demanda de alternativas más ecológicas dentro de la industria del cuidado de la muerte, lo que refleja un cambio más amplio hacia una toma de decisiones ambientalmente consciente.

Los consumidores, especialmente los más jóvenes, buscan servicios funerarios que se alineen con sus valores de sostenibilidad y gestión ambiental. Esta tendencia ha llevado al desarrollo de nuevas técnicas de entierro, como la resomación o la cremación con agua, que reducen las emisiones y el uso de recursos. Las funerarias que adoptan opciones ecológicas están bien posicionadas para atraer a un público más amplio, ofreciendo una forma significativa para que las familias honren a sus seres queridos y al mismo tiempo apoyen la preservación del medio ambiente. Se espera que este cambio continúe a medida que crezca la conciencia sobre las prácticas ecológicas.

Gestionar los crecientes costos operativos ante la incertidumbre económica presenta un desafío importante para los proveedores de servicios funerarios. La fluctuación de los precios del combustible, el aumento de los costos laborales y el aumento del costo de los materiales, como ataúdes y cementerios, han impuesto considerables presiones financieras a numerosas empresas de este sector. Transferir estos costos a los consumidores puede resultar difícil debido a la alta sensibilidad a los precios que prevalece en muchos mercados, lo que plantea el riesgo de perder clientela. La incertidumbre económica, caracterizada por la inflación y las condiciones impredecibles del mercado, ha complicado aún más el panorama financiero de las funerarias.

Las empresas necesitan identificar estrategias para optimizar las operaciones, aumentar la eficiencia y diversificar los flujos de ingresos para mitigar estos desafíos. Una estrategia de mitigación incluye aprovechar los servicios digitales, como consultas en línea y monumentos conmemorativos virtuales, para reducir los costos generales asociados con las ubicaciones físicas. Además, formar asociaciones con proveedores o explorar acuerdos de compra al por mayor puede ayudar a las funerarias a gestionar los crecientes costos de los

materiales. Se espera que optimizar las estrategias de precios, ofrecer paquetes de servicios escalonados y centrarse en la retención de clientes permita a las funerarias gestionar de forma más eficaz la inestabilidad financiera que afecta a la industria.

### Fuentes

<https://desapublications.un.org/>

<https://www.larepublica.co/especiales/mis-documentos-2024-lecturas-de-fin-de-ano/estas-son-las-cifras-con-las-que-se-despide-la-economia-de-2024-el-ano-de-reactivacion-4027152>

<https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects>

<https://es.weforum.org/stories/2025/01/reimaginar-el-crecimiento-en-davos-2025-lo-que-hay-que-saber/>

<https://www.eafit.edu.co/escuelas/economia-y-finanzas/coyuntura-economica/Documents/Informe-Coyuntura-econ%C3%B3mica-2024-2.pdf>

<https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informe-politica-monetaria/enero-2025>

<https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/440bc5fc-0189-439d-8b07-7bd39f902e00/content>

<https://www.acopel.org.co/laweb/aconotas/245-%C2%BFsab%C3%ADAs-que-en-el-2024-se-genero-el-auxilio-funerario-en-el-sistema-de-seguridad-social-en-colombia.html#:~:text=COLOMBIA%3F%20%2D%20.%3A-%C2%BFSA%C3%8DAS%20QUE%20EN%20EL%202024%20SE%20GENERO%20EL%20AUXILIO%20FUNERARIO,DE%20SEGURIDAD%20SOCIAL%20EN%20COLOMBIA%3F&text=El%20auxilio%20funerario%20en%20Colombia,entre%20%246.5%20y%20%2413%20millones.>

<https://www.kingsresearch.com/es/funeral-home-and-funeral-service-market-410>

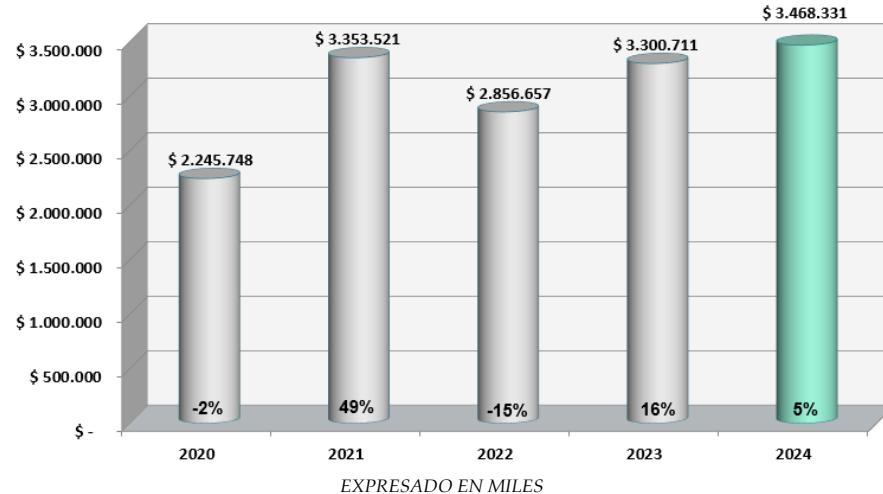


**GESTIÓN  
COMERCIAL**

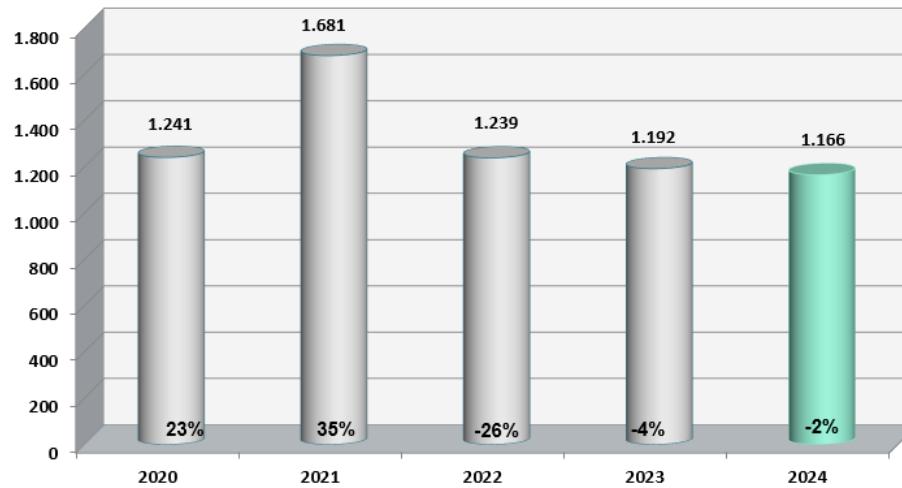


## 2.1. Servicios Particulares

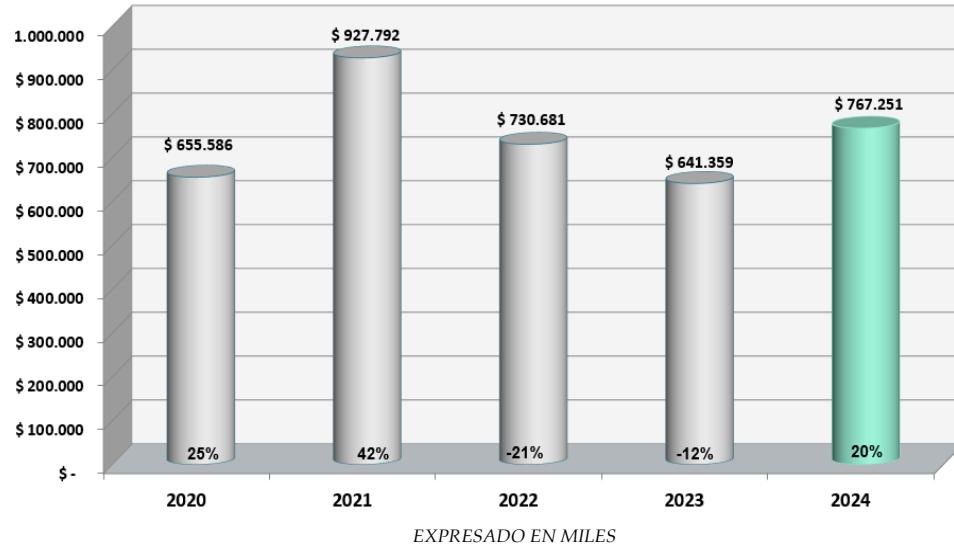
Corresponden a los servicios prestados a personas naturales, que no presentan ningún tipo de plan exequial o a personas jurídicas que presentan convenio con la entidad.



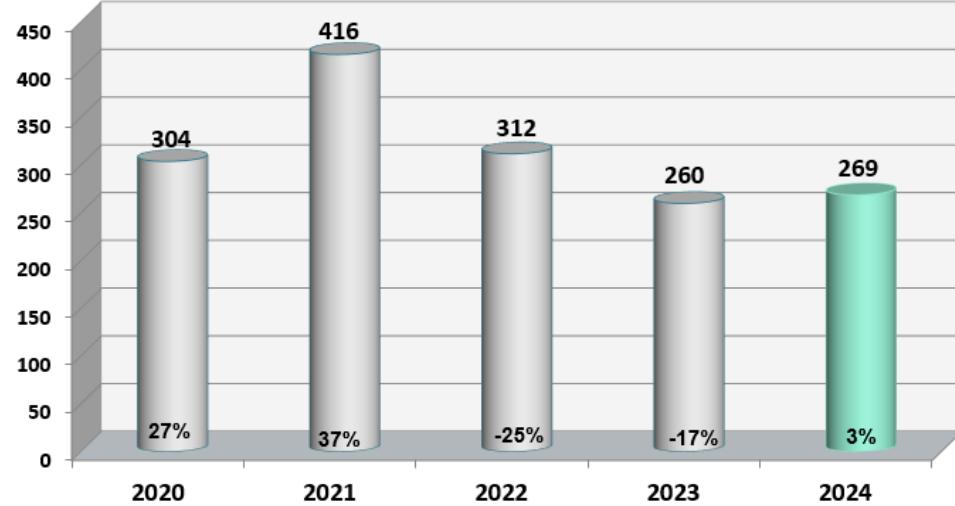
En el año 2023, se presentó un aumento del 5% al pasar de \$3.300.711 millones (2023) a \$3.468.331 millones (2024) y un decrecimiento del 2% en número de servicios al pasar de 1.192 (2023) a 1.166 (2024). Producto de la disminución de la siniestralidad de las regiones. Se continúa brindando la mayor cobertura en los diferentes municipios de la Amazoninoquía.



## 2.2. Convenios Red Olivos prestados

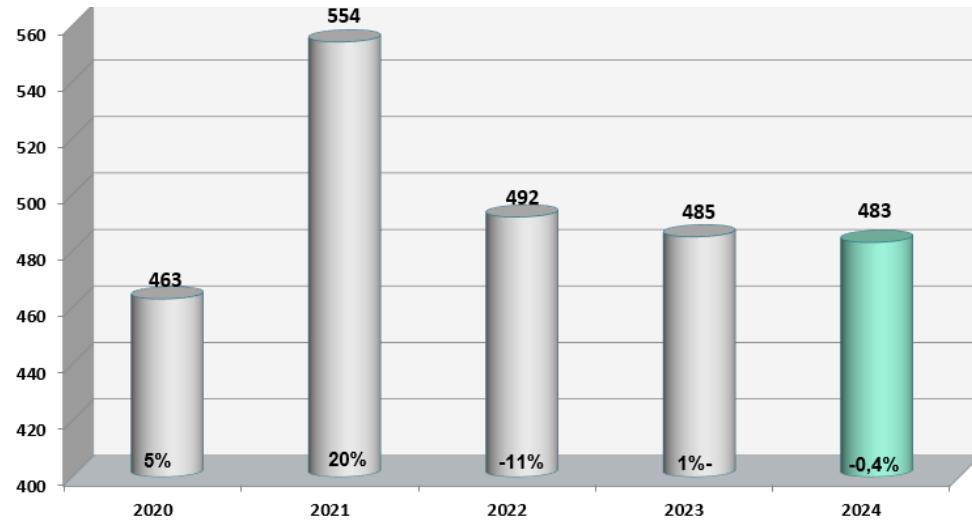


Corresponden a los servicios que nos autoriza la Red los Olivos, presentando en el año 2024 un aumento en número de servicios del 3% con respecto al año anterior de pasar de 260 (2023) a 269 (2024); y una disminución del 20%, de pasar de \$641 millones (2023) a \$767 millones (2024).

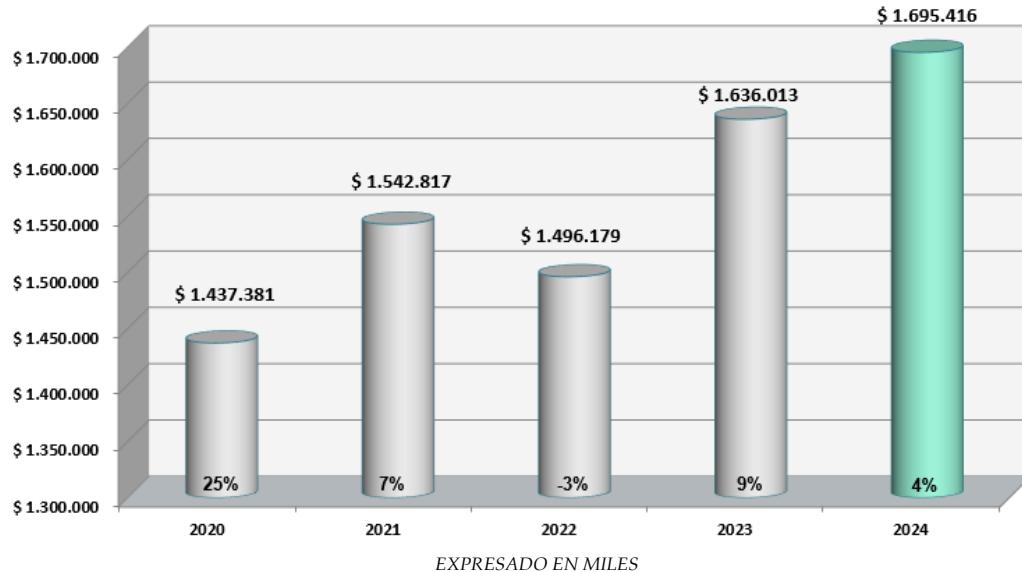


### 2.3. Servicios Autorizados

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.

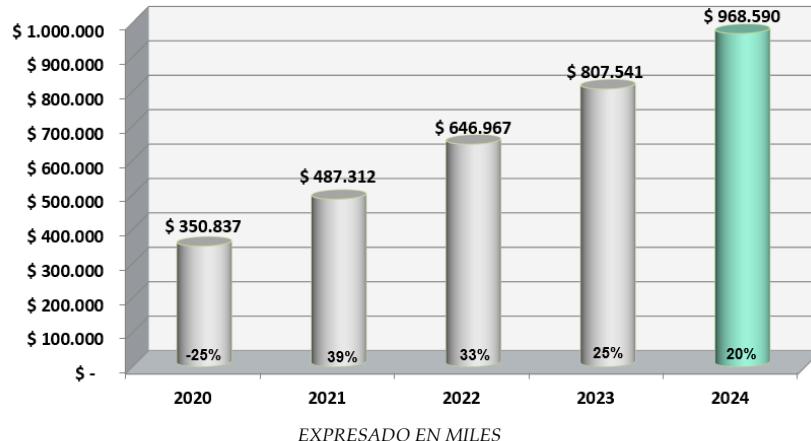


Para el año 2024, se presentó una disminución del 0,4% de pasar de 485 (2023) servicios a 483 (2024) servicios que corresponden a \$1.695 millones de pesos autorizados a la Red Olivos.



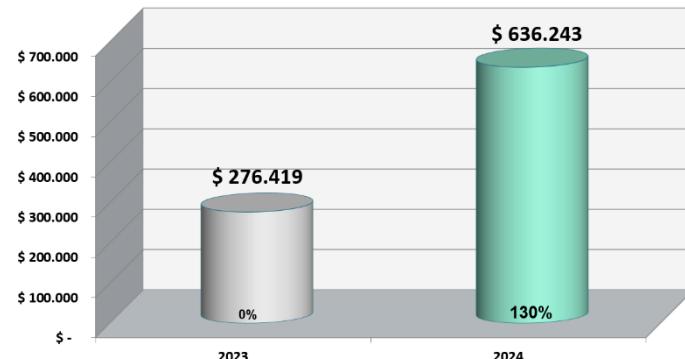
## 2.4. Ingresos por Adicionales

Los ingresos por adicionales corresponden a los servicios que los usuarios optan por productos y/o servicios adicionales.



En el año 2024, se registró un aumento del 20%, pasando de \$807 millones en 2023 a \$968 millones. Entre los productos y servicios que más dinamismo han mostrado en estos ingresos se encuentran los cofres de lujo y semi-lujo, las salas de velación, los acompañamientos musicales, el transporte para acompañantes y los traslados a otras ciudades.

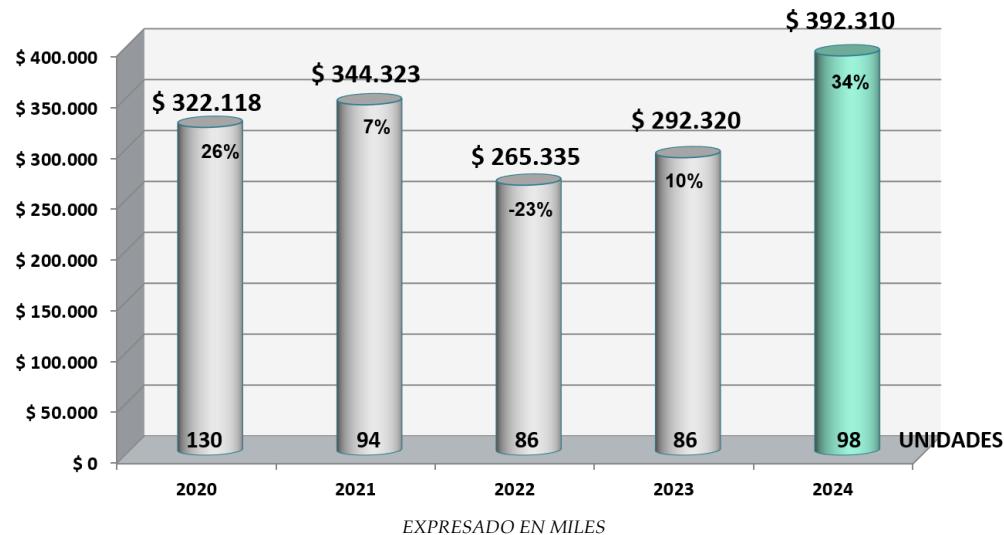
## 2.5. Parque Serfunllanos Los Olivos SAS



En el 2024 en el Parque Serfunllanos Los Olivos SAS, cierra con unos ingresos de \$636 millones de pesos, generados a través de una variedad de servicios. Estos ingresos provienen principalmente de la venta de inhumaciones, exhumaciones, cremaciones, cenizarios, mantenimientos, lápidas y placas, que siguen siendo los productos más demandados por los clientes.

## 2.6. Cenizarios AV 40

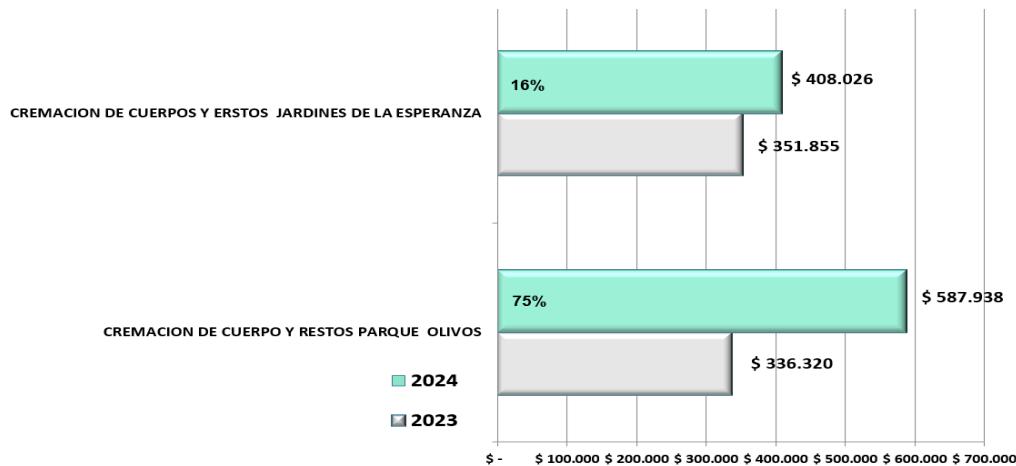
Corresponden a los ingresos obtenidos por la venta de los cenizarios con vocación a perpetuidad a diez años, ubicados en la sede de la AV 40 de Villavicencio.



En el 2024 se presentaron unos ingresos de \$392 millones de pesos con 98 cenizarios vendidos entre sencillos, dobles, octagonales y doble fondo, presentando un crecimiento del 34% con respecto al año anterior.

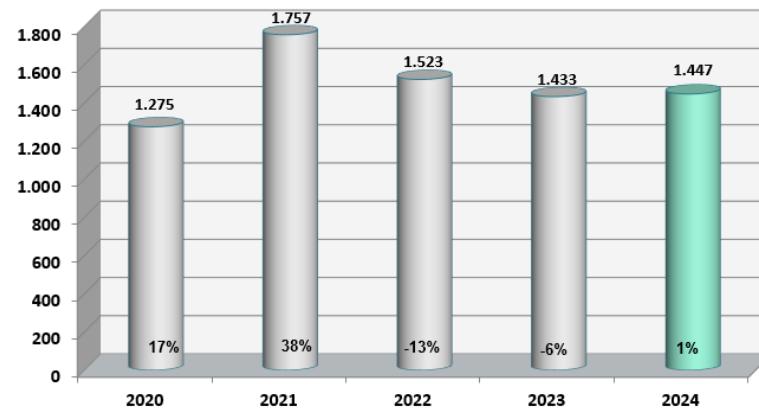
Estas soluciones del destino final continúan siendo las preferidas para los usuarios de los planes y particulares, logrando así poderles dar una despedida digna en un sitio innovador, de respeto y de tranquilidad.

## 2.7. Cremaciones



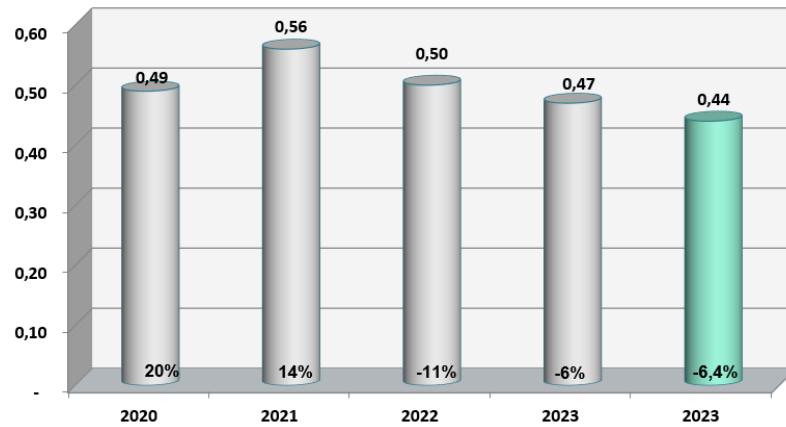
En el año 2024, el número de cremaciones realizadas en el Parque Serfunllanos Los Olivos experimentó un aumento significativo del 75% en comparación con el año anterior. Las cremaciones de cuerpos pasaron de 237 a 356, mientras que las cremaciones de restos aumentaron de 42 a 83. La cremación es una opción que permite honrar la memoria al ser querido de forma personalizada, brindando tranquilidad a la familia y facilitando un homenaje especial.

## 2.8. Servicios funerarios Planes exequiales



Los servicios planes exequiales corresponden a aquellos prestados a los afiliados a través de los planes exequiales. En el año 2024, Serfunllanos cubrió un total de 1.447 servicios exequiales, lo que representa un incremento del 1% en comparación con el año anterior y una tasa de mortalidad de 0,44 por mil. Gestionamos planes de prevision con estrategias comerciales que nos permiten mantener una siniestralidad controlada. Esto garantiza estabilidad en nuestros servicios, tarifas accesibles y el respaldo que nuestras familias necesitan. Con un enfoque responsable y sostenible seguimos brindando tranquilidad y confianza a quienes nos eligen.

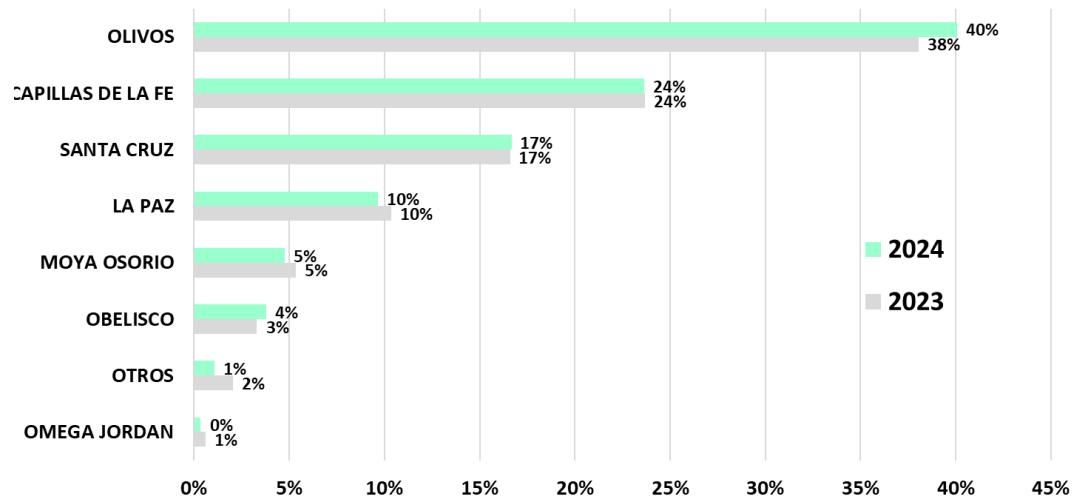
## 2.9. Mortalidad



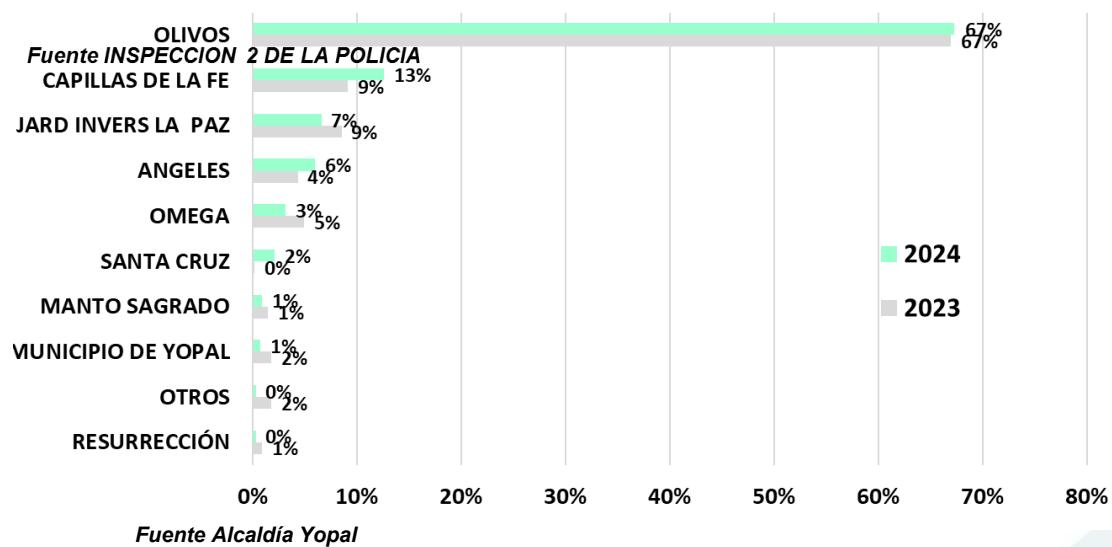
## 2.10. Participación en el Mercado

Nos enorgullece ser la empresa funeraria con la mejor participación en el mercado de Villavicencio y Yopal. Nuestro compromiso con la calidad, la amplia cobertura y un servicio basado en el respeto y la dignidad nos han convertido en la opción preferida por las familias. Seguimos trabajando cada día para brindar atención cálida oportuna y humana en los momentos más difíciles.

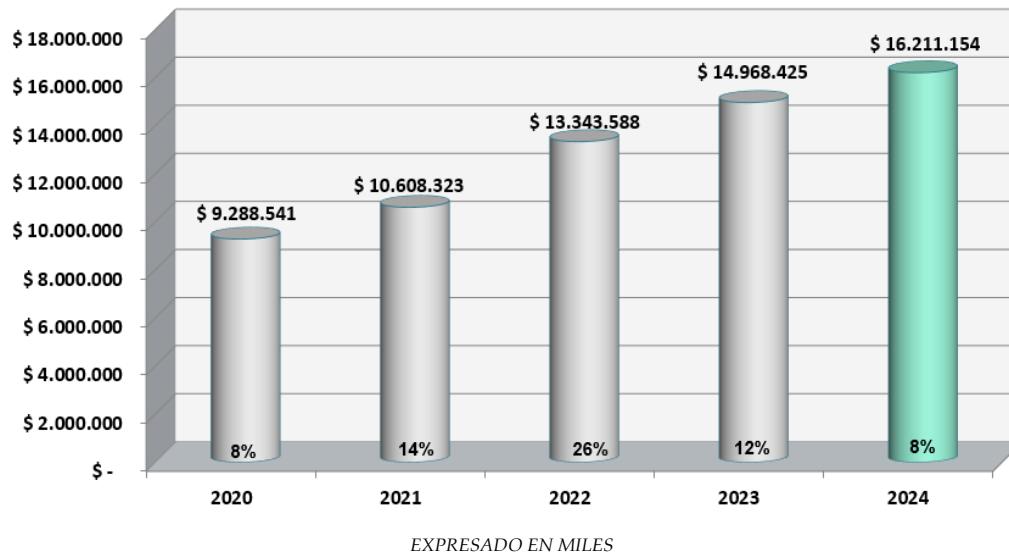
PARTICIPACION MERCADO VILLAVICENCIO



PARTICIPACION MERCADO YOPAL



## 2.11. Producción de Exequias

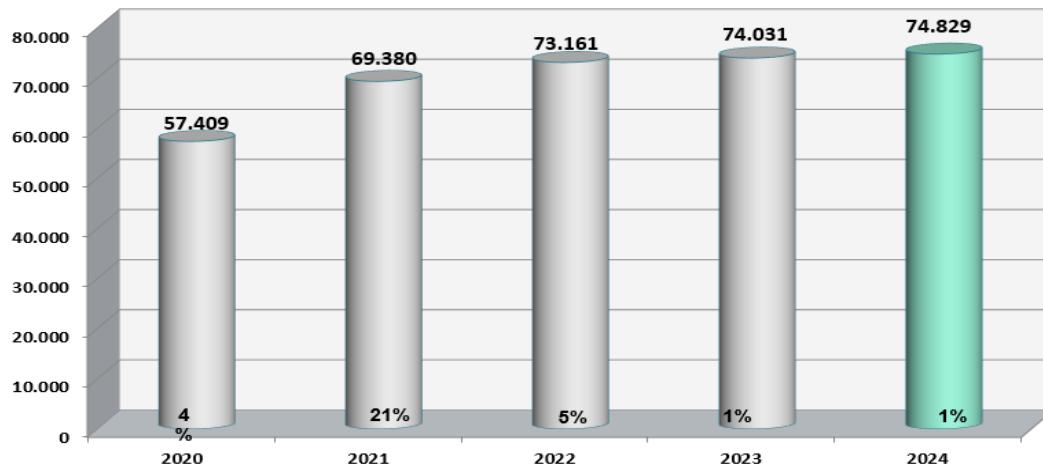


### Crecimiento en Producción y Familias Afiliadas

En el último año, logramos un crecimiento del 8% en producción, reflejo del fortalecimiento de nuestras estrategias comerciales y de fidelización. Sin embargo, el crecimiento en el número de familias afiliadas fue del 1%, lo que nos plantea el reto de seguir innovando en la captación de nuevos usuarios.

A pesar de los desafíos del mercado, resaltamos la fidelización de 74.829 familias que siguen confiando en nuestros servicios, reconociendo nuestro compromiso con la calidad, cobertura y atención digna.

## 2.12. Familias Protegidas



## 2.13. Informe Parque Serfunllanos los Olivos SAS

### 2.13.1. Ingresos Servicios Parque Serfunllanos

El Parque Cementerio de Serfunllanos Los Olivos, se ha consolidado como una opción innovadora y acogedora para las familias que buscan un espacio digno y respetuoso para el descanso de sus seres queridos. A través de un enfoque centrado en la calidad, la tranquilidad y la personalización de los servicios, hemos fortalecido nuestra posición en el sector funerario, ofreciendo un entorno que honra la memoria de quienes han partido.

#### Servicios Prestados:

En el último año, hemos continuado expandiendo y mejorando nuestra oferta de servicios, respondiendo a las necesidades de nuestros usuarios con profesionalismo y sensibilidad. Entre los principales servicios que ofrecemos se encuentran:

- Inhumación: Contamos con lotes individuales, familiares y mausoleos, adaptados a las necesidades y preferencias de cada familia.
- Cremación: Una alternativa cada vez más solicitada, con un proceso respetuoso y acorde a las normas vigentes.
- Venta de cenízaros: Espacios adecuados para la conservación de las cenizas en un entorno seguro y armonioso.
- Lápidas y recordatorios: Opciones personalizadas para preservar la memoria de los seres queridos.

- Ceremonias y homenajes: Espacios adaptados para despedidas y celebraciones de la vida.

### 2.13.3 Mantenimientos

Con el objetivo de garantizar el cuidado constante y la búsqueda de la excelencia en el mantenimiento de las instalaciones del Parque Cementerio, durante el año 2024 y en pro del cumplimiento del permiso de vertimientos de Aguas Residuales Auto PS -GJ 1.2.6.20.0243 se llevaron a cabo diversos trabajos de mantenimiento, destacándose entre ellos los siguientes:

- ◆ **Mantenimiento reforestación:** Abono, control de insectos, poda general.
- ◆ **Mantenimiento Canal Aguas lluvias:** Deshierbe de bermas, Lavado General Se realiza sopleteo de hojas, basuras, escombros y todos los residuos sólidos que allí se encontraban.
- ◆ **Mantenimiento fuente:** lavado y desinfección de la fuente del parque.
- ◆ **Mantenimiento jardinería:** Poda general, abono, control de insectos
- ◆ **Adecuación de la Cerca vivo y mantenimiento:** Se realiza perfilado de la cerca y se limpia la maleza.
- ◆ **Lavado de infraestructura general:** vías, cafetería, portería, carpas, tarima
- ◆ **Mantenimiento tanques de agua:** Se aplica químico para el lavado y desinfección.
- ◆ **Mantenimiento cielo raso:** reparación y pintura para los muros.



- ◆ **Mantenimiento de lotes:** Se ejecuta el mantenimiento del sector de inhumación, realces, marcación.
- ◆ **Mantenimiento preventivo a los Horno crematorio.**
- ◆ **Mantenimiento preventivo al pozo séptico**
- ◆ **Mantenimiento Manto Asfáltico**

# MERCADEO Y **GESTIÓN** PUBLICIDAD



### 3. GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

#### 3.1. Publicidad Digital y Google Ads

Se implementaron estrategias digitales para mejorar la captación de leads, aumentar la interacción en redes sociales, optimizar el SEO y fortalecer la fidelización de clientes. Hubo un crecimiento sostenido en la mayoría de los indicadores, destacándose la tasa de retorno de inversión y el alcance orgánico en redes sociales. En Facebook, los seguidores aumentaron en 4,934, totalizando 15,241, con un alcance de 309,900 personas y 12,700 interacciones. En Instagram, se alcanzaron 10,700 personas con 1,363 interacciones y un crecimiento de 300 seguidores, de igual forma las campañas digitales alcanzaron a más de 500,000 personas en Meta, con un engagement del 7.4% en Facebook y 5.2% en Instagram.

#### 3.2. Posicionamiento en SEO y Optimización Web

El programa de fidelización ofrece beneficios exclusivos a clientes preferenciales, en asistencia, repatriación. Durante el año, disfrutan de descuentos y promociones especiales, además de experiencias memorables en fechas clave. Para fomentar la permanencia, pueden redimir descuentos al renovar sus servicios. También participan en sorteos exclusivos, con la posibilidad de ganar boletos adicionales para la rifa de una motocicleta eléctrica. Este modelo busca fortalecer la relación con la marca mediante beneficios tangibles y recompensas atractivas.

#### 3.3. Benchmarking y Análisis del Mercado



Se realizó un análisis comparativo con competidores locales y nacionales. El estudio reveló que los competidores locales tienen infraestructura limitada y cobertura regional, mientras que los nacionales han entrado en la región a través de alianzas y estrategias digitales. El análisis se hizo mediante cliente incógnito, investigación telefónica,

redes sociales y exploración web. Con esta información, se diseñaron estrategias comerciales más efectivas y se ajustó la propuesta de valor.

#### 3.4. Optimización Obituarios y Chat bot

La optimización del módulo de obituarios mejoró la creación, gestión y búsqueda de obituarios, facilitando la interacción de los familiares y optimizando la eficiencia operativa. Además, el chatbot ahora valida identidad con códigos de verificación y mejora la consulta

de obituarios con un flujo conversacional optimizado. También permite actualizar datos personales y solicitar cédula de identidad.

### 3.5. Acompañamiento comercial

Durante 2024, se ejecutó una estrategia de contenido para fidelización y posicionamiento, con 113 piezas gráficas, 21 videos y 30 mailings en el primer semestre, y una proyección de 38 piezas, 14 videos y 12 mailings para el cuarto trimestre. Se realizaron activaciones en puntos clave y una campaña de volanteo en la zona 7 en alianza con EMSA. En B2B, se brindó soporte en ventas consultivas y estrategias de cross-selling y up-selling. Además, se capacitó a los equipos B2B y B2C en negociación y retención de clientes, estas acciones fortalecieron la marca, optimizando conversión y lealtad.

### 3.7. Misa Dia De Las Benditas Almas



En Los Olivos, entendemos que ofrecer servicios que aporten al bienestar y tranquilidad de la comunidad es un compromiso fundamental con la sociedad. Cada año, nos esforzamos en cada una de nuestras sedes para hacer de la Misa de las Benditas Almas una experiencia memorable y llena de consuelo para todas las familias que nos honran con su presencia. A través de este acto de fe y respeto, buscamos acompañar a nuestros clientes en un momento



tan significativo, brindándoles el apoyo y la paz que necesitan para recordar a sus seres queridos con amor y serenidad.

ASAMBLEA XXXIV  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



# GESTIÓN DE CARTERA



## 4. GESTIÓN DE LA CARTERA

### 4.1. Cartera de Previsión

Durante el año 2024, el área de cartera enfocó sus estrategias y esfuerzos en mejorar la recuperación de cartera vencida, reducir la morosidad, fortalecer la cultura de pago entre los afiliados, alineado con una reingeniería al área permitiendo evaluar la productividad, seguimiento y control de cada uno de los indicadores y resultados esperados; continuamos centrándonos en la gestión de cobro individual por canales masivos un 80% (2023) a un 90% (2024) de clientes asignados a call center y 10% a cobradores (2024).

Incrementamos la interacción de cliente por redes sociales (Leads), chat bot y App de clientes aportando crecimiento al canal de recaudo PSE, permitiendo que desde el área de cartera individual se realice gestión de ventas cruzada ampliando nuestro portafolio de asistencia y productos como mascotas, repatriación, adicionales y seguros de vida, logrando colocar un producción de \$606.345 millones en 2.410 afiliados; también se realizó gestión recuperación de clientes empresariales y la renovación de clientes individuales reforzando nuestro plan de fidelización por medio de sorteos, estrategia de clientes preferenciales e importancia por la permanencia de los planes exequiales.

PLAN ACT	EXEQUIAS	ADICIONAL	ADICIONAL MASCOTA	ADICIONAL REPATRIACIÓN	EJECUTADO
<b>2.410</b>	<b>537.379</b>	<b>15.180</b>	<b>24.994</b>	<b>28.790</b>	<b>606.345</b>

Cifras expresadas en miles de pesos

Para el año 2025, continuaremos mejorando nuestro indicador de productividad, eficiencia operativa, acompañados de la automatización de procesos y la IA como herramienta de prospectar, fidelizar e interactuar con nuestros afiliados.

La cartera empresarial realiza comunicación, mesas de trabajo empresariales 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.

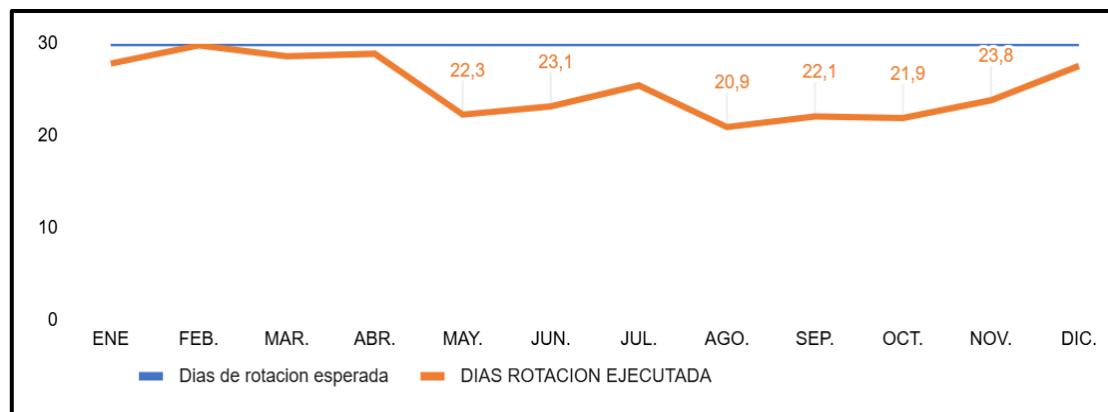
El recaudo de la cartera presento un crecimiento del 13% con respecto al año anterior.

AÑO	2020	2021	2022	2023	2024	2024 VS 2023	CRECIMIENTO 2024
<b>TOTAL</b>	\$9.879.729	\$10.770.807	\$14.074.893	\$15.893.256	\$17.899.883	\$2.006.627	13%

Cifras expresadas en miles de pesos

A continuación, se presentan los principales logros y desafíos del periodo:

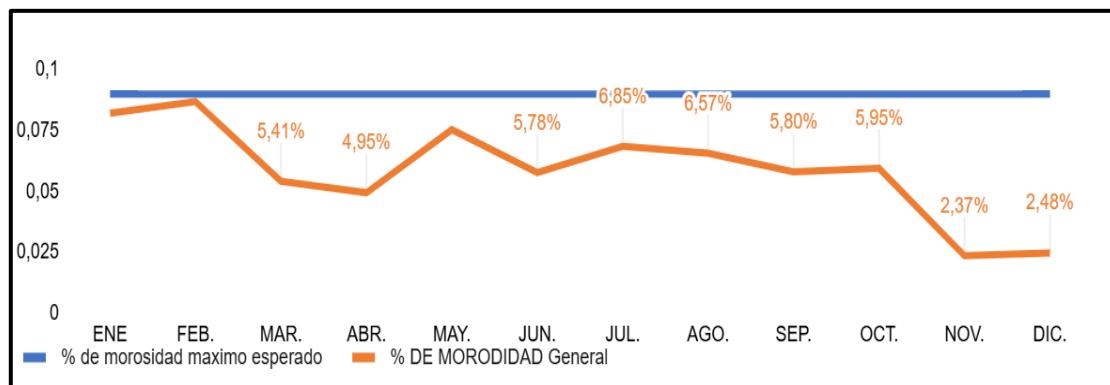
### Rotación de cartera



Se logró una reducción significativa de los días de rotación 27,52 (2024), manteniéndose por debajo de la meta esperada de 30 días.

Los días de rotación de cartera aumentaron en los primeros meses del año, reflejando un periodo de mayor dilación en los cobros y/o pagos. Sin embargo, a partir del segundo semestre, se observó una mejora significativa gracias a una gestión más eficiente, control, seguimiento, cobranza optimizada y la implementación de estrategias para optimizar los flujos de caja; factores como la automatización de procesos, Plan de fidelización, el seguimiento proactivo de facturas y cuentas de cobro y la renegociación y gestión oportuna a clientes de cartera mayor a 120 días, contribuyeron a este desempeño positivo.

### Índice de morosidad

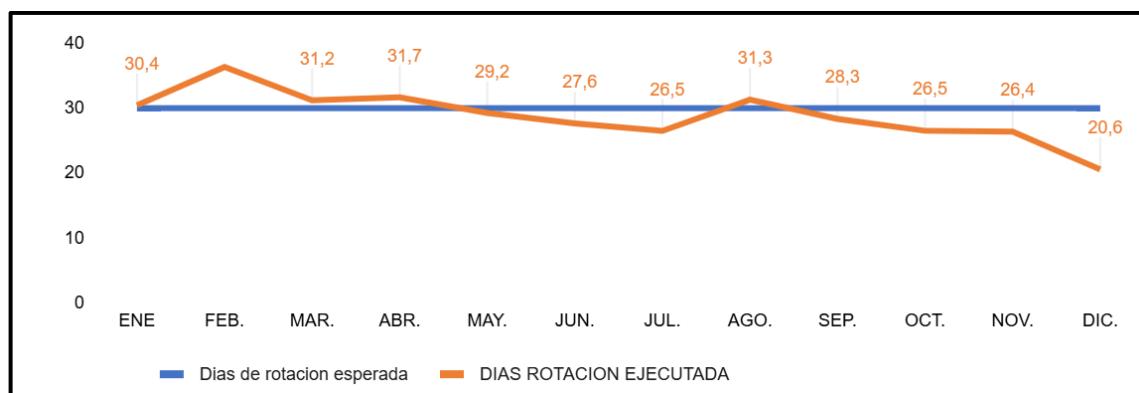


La morosidad de la cartera producto de la gestión de cobro y control del recaudo se ubica al cierre del año en un 2.48% del total de la cartera, mejorando en comparación del año anterior en un 5% (cierre año 2023 - 7.10%).

#### 4.4. Cartera de homenajes

La cartera de Convenios y entidades del estado logró quedar en un consolidado del 82% en vigente, el recaudo pendiente corresponde a casos especiales que ya se encuentran en proceso para el pago, toda la cartera está en revisión, monitoreo permanente, ajuste de indicadores, se clasifica y provisiona de conformidad con las políticas internas, apuntando al objetivo de la recuperación.

**ROTACION CARTERA DE HOMENAJES**



La cartera de homenajes presenta una rotación de 20.6 días al cierre de diciembre del 2024 y una rotación anual promedio de 29 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 (procesos, documentos para la gestión de pago de las licitaciones con entidades públicas, demora en respuestas de empresas de pensiones y soat), igualmente se continua con apoyo de la parte jurídica para continuidad de proceso.

La morosidad de la cartera mayor a 90 días con corte a diciembre de 2024 representa el 52% del total de la cartera de homenajes, casos concretos de proceso de Colpensiones, Soat y diferentes licitaciones con el sector público, todo lo demás se encuentra al día cerrando con el 88% de cumplimiento en el recaudo del 2024., es lo que se puede apreciar en las siguientes graficas.

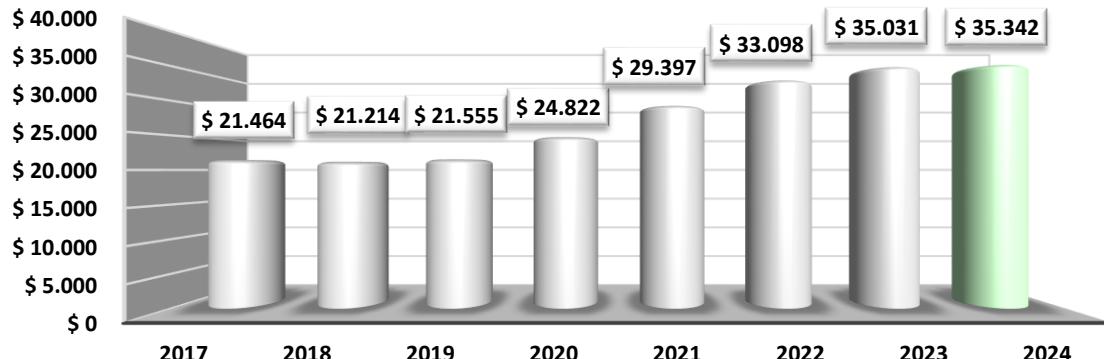


# Gestión FINANCIERA



## 5.1. Gestión En Resultados Económicos

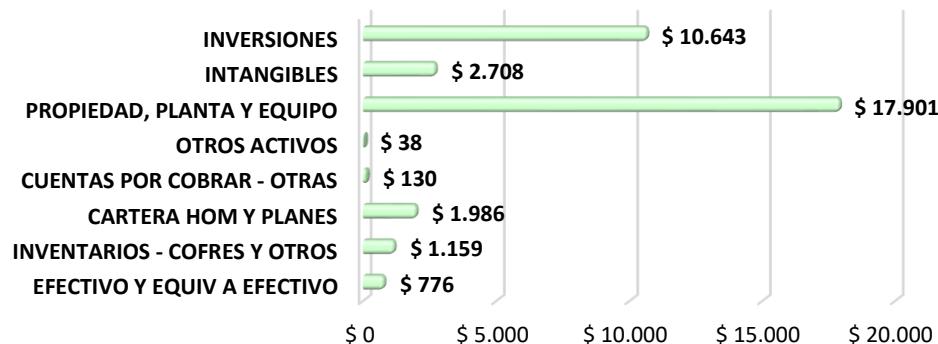
### 5.1. ACTIVOS



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

### ACTIVOS AÑO 2024



#### Activos totales

SERFULLANOS alcanzó un total de activos para el año 2024 de \$35.342 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 0,89% respecto al año anterior y en valores absolutos de \$311 millones.

#### Cartera de homenajes y cartera de planes exequiales

La cartera de homenajes terminó con una cifra de \$632 millones de pesos mostrando un decrecimiento de un -2,7%, respecto al año anterior, que corresponde, en valores absolutos, a -\$18 millones de pesos.

La cartera de planes exequiales terminó con una cifra de \$1.407 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 32,91 %, respecto al año anterior que corresponde, en valores absolutos, a \$348 millones de pesos.

### Propiedad, planta y equipo

El rubro de Propiedad, Planta y Equipo terminó con una cifra de \$17.901 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 50,65 %. Los principales activos son el Parque Cementerio de San José del Guaviare y el edificio de la Avenida 40 en Villavicencio

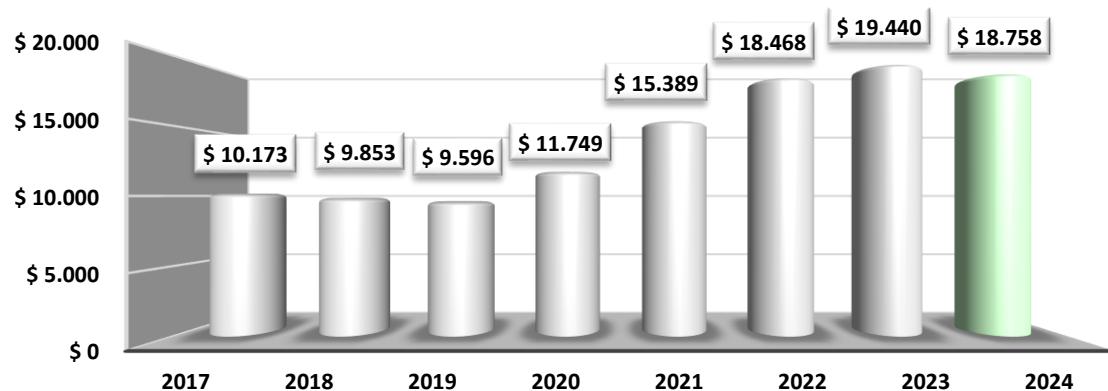
### Intangibles

Los intangibles al cierre del año 2024, con una participación en los activos de un 7,66 %, sigue constituyendo una cifra relevante en la estructura financiera de la Cooperativa. Finalizó con un valor de \$2.708 millones de pesos, que respecto al año anterior decreció en un -13,06 %.

### Inversiones

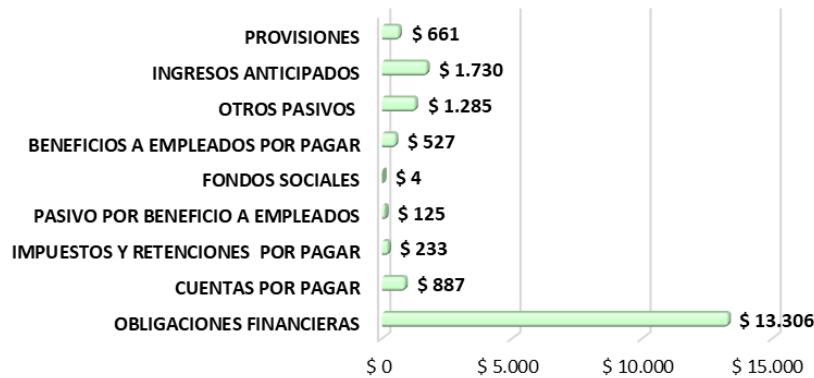
Las inversiones presentan al cierre del año 2024 un valor de \$10.643 millones, donde la de mayor relevancia es la inversión en la Sociedad Parque Serfunllanos Los Olivos SAS.

## 5.2 PASIVOS



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

### PASIVOS AÑO 2024



### Pasivos totales

Los pasivos totales se ubicaron en \$18.758 millones de pesos, presentando un decrecimiento de un -3,51%, respecto al año anterior.

### Pasivos por obligaciones financieras

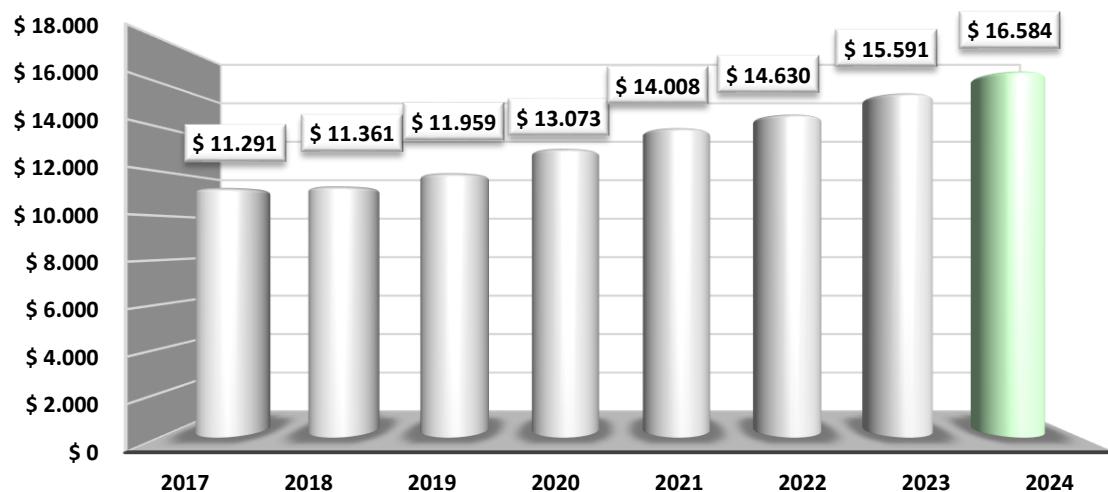
El principal rubro, en los pasivos, son las Obligaciones Financieras, alcanzando una cifra de \$13.306 millones de pesos y una participación en los pasivos es del 70,94%. El año anterior las obligaciones financieras terminaron con una cifra de \$14.882 lo que indica que la diferencia, con respecto a la cifra de cierre de este año 2024, es por \$1.575 millones que obedecen al pago de capital de los créditos.

En el transcurso del año 2024 la Cooperativa no obtuvo créditos para financiación; se obtuvieron dos créditos, pero para reestructuraciones o novaciones de créditos.

### 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.

## 5.3 PATRIMONIO



**Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos**

### Patrimonio total

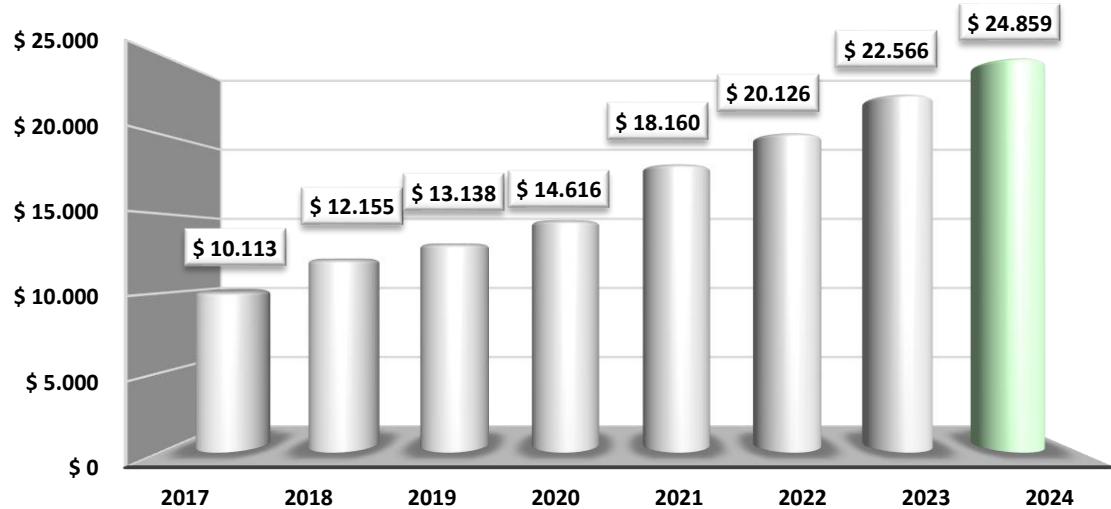
El patrimonio de la Cooperativa cerró, en el año 2024, con un valor de \$16.584 millones de pesos, con un incremento, respecto al año anterior, de un 6.37%.

### Distribución excedentes año anterior

En marzo de 2024 se realizó la distribución del excedente del año 2023, donde se incrementó la cuenta de reserva para protección de aportes en \$48 millones de pesos, la reserva de especial propia con \$383 millones de pesos (se alimenta con los

excedentes de operaciones no asociados según el artículo 10 de la ley 79 de 1988) y se hizo revalorización de aportes de los asociados por \$118 millones de pesos.

#### 5.4 INGRESOS

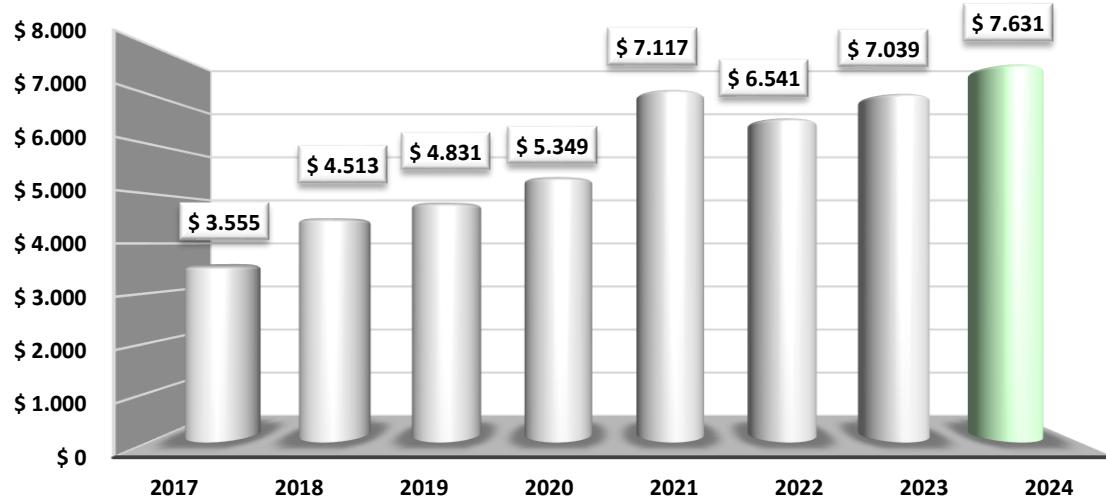


Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Cifras expresadas en millones de pesos colombianos	Del 1 de enero al 31 de diciembre de		VARIACIÓN	
	2024	2023	\$	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
ING. HOMENAJES FUNERARIOS	\$ 8.010,18	\$ 6.814,39	\$ 1.195,79	17,55%
ING. PLANES EXEQUIALES	\$ 16.211,17	\$ 14.968,43	\$ 1.242,74	8,30%
ING. CANASTA	\$ 638,08	\$ 782,84	-\$ 144,76	-18,49%
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 24.859,43</b>	<b>\$ 22.565,65</b>	<b>\$ 2.293,78</b>	<b>10,16%</b>

En los ingresos de operación se presentó un crecimiento de un 10,16% que representa, en valores absolutos, \$2.294 millones de pesos más que el año anterior. En ingresos de homenajes se creció, respecto al año anterior, en un 17,55%, es decir, \$1.194 millones de pesos. En ingresos de planes exequiales se creció, respecto al año anterior, en 8.30%, es decir, \$1.243 millones de pesos. En ingresos por ventas de canasta (seguros de vida) se decreció en un -18.49%, que representa -\$145 millones de pesos.

## 5.5 COSTO DEL HOMENAJE



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

### Costo del homenaje funerario

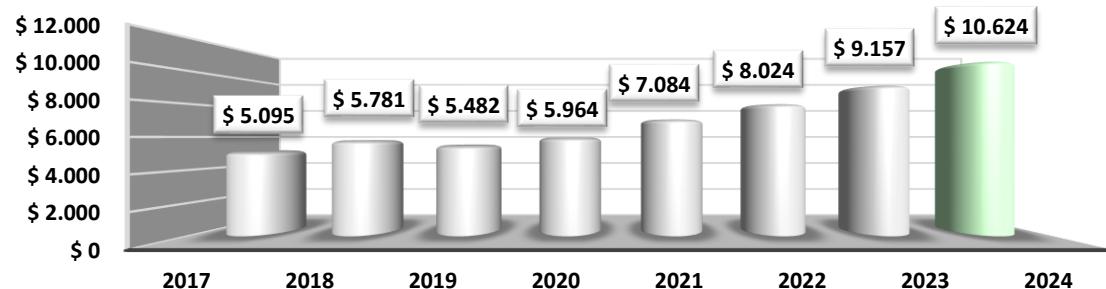
El costo del homenaje funerario consiste en el registro de las erogaciones que presentan relación de causalidad directa con el homenaje funerario como cofres, bóvedas, sala de velación, tanatopraxia, transportes, carteles, flores, misa, carroza, trámites, entre otros.

Este rubro terminó, en el año 2024, con una cifra de \$7.631 millones de pesos, es decir, un aumento en un 8.40% respecto al año anterior lo que representa en valores absolutos \$592 millones de pesos.

### Costo de canasta

El costo de ventas de canasta (seguros de vida dentro del plan exequial) terminó con una cifra de \$638 millones de pesos colombianos que representa un decrecimiento de -18.49%, es decir, el año anterior se terminó con una cifra de \$783 millones.

## 5.6 GASTOS DE VENTAS



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

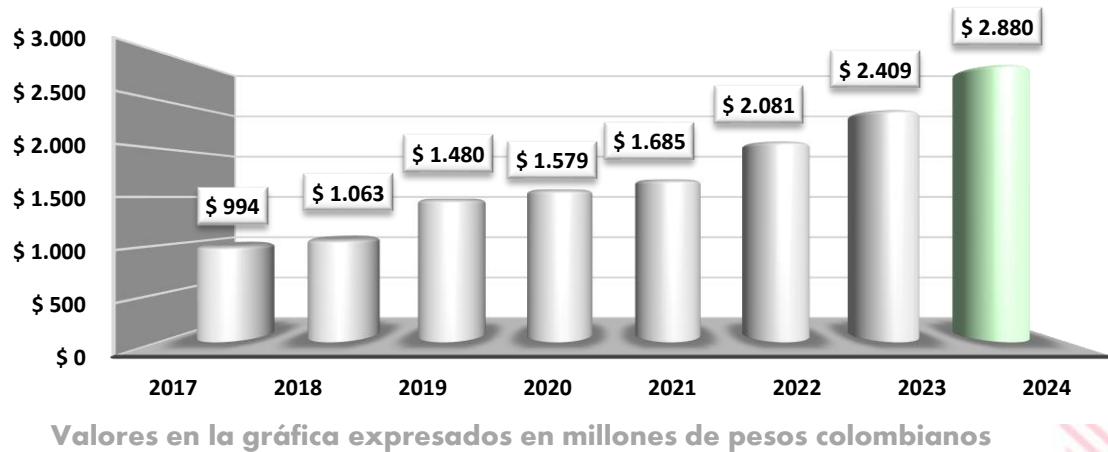
Los gastos de ventas terminaron con una cifra de \$10.624 millones de pesos que, frente al año anterior, aumentó en un 16.02% lo que representa un valor de \$1.467 millones de pesos. En los beneficios a empleados, respecto al año anterior, se creció en un 13.85%, es decir, \$582 millones.

En cuanto a gastos generales de ventas se terminó con una cifra de \$4.783 millones de pesos y un crecimiento respecto al año anterior de un 17.23%.

Las depreciaciones terminaron con una cifra de \$569 y muestran una reducción de un -0.85%.

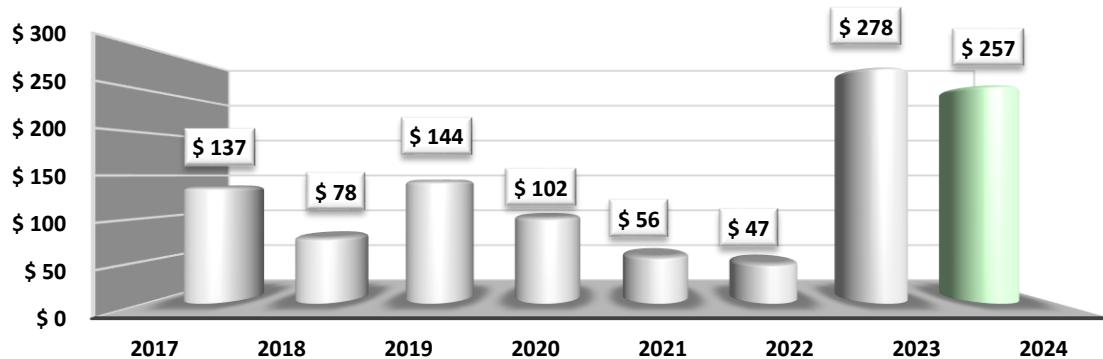
Los deterioros y provisiones terminaron con una cifra de \$491 millones y un aumento de un 61.48%.

## 5.7 GASTOS ADMINISTRATIVOS



Los gastos administrativos, en total, presentaron un crecimiento, respecto al año anterior, de un 19,54% lo que representa, en valores absolutos \$471 millones de pesos. En beneficio a empleados administrativos el crecimiento, respecto al año anterior, fue de \$436 millones de pesos y en valores relativos un 21,54%. En los gastos generales de administración se creció, respecto al año anterior, en un 5,18% lo que representa \$18 millones de pesos. En cuanto a las depreciaciones administrativas crecieron en un 45,33%

## 5.8 OTROS INGRESOS



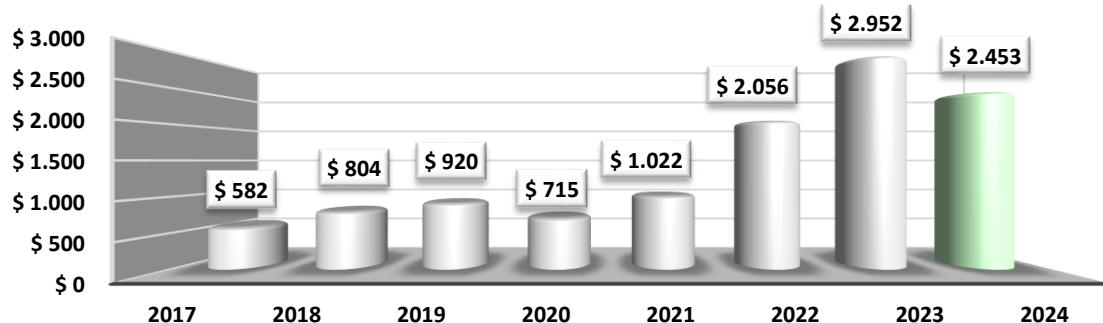
**Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos**

Los otros ingresos se componen de:

- ✓ Ingresos financieros (intereses en cuentas bancarias de ahorros o inversiones en cdt)
- ✓ 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 decrecimiento de un -7,55% respecto al año anterior lo que representa \$21 millones de pesos.

## 5.9 OTROS GASTOS

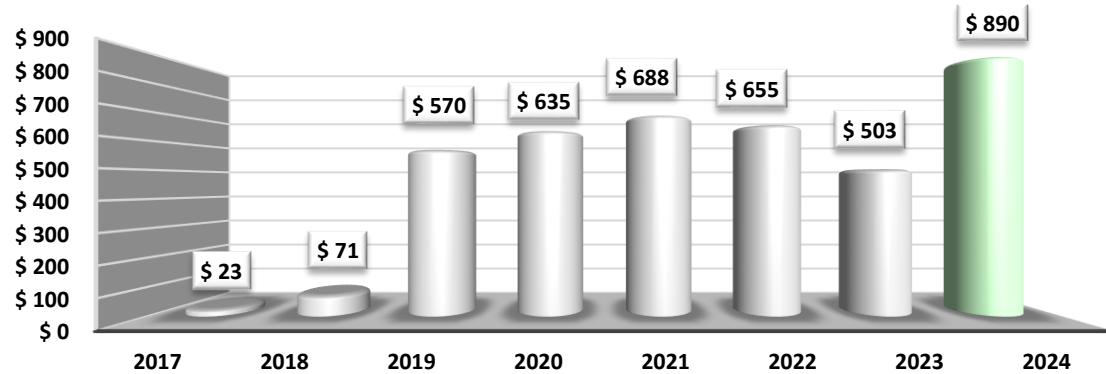


**Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos**

Este rubro de otros gastos lo constituyen los gastos financieros (comisiones bancarias, gravamen al movimiento financiero y otros gastos bancarios y financieros), los gastos por intereses financieros y los gastos diversos. En total el rubro presentó un decrecimiento de un -16,89% lo que representa \$499 millones de pesos menos que el año anterior. En estos

rubros la cuenta con mayor decrecimiento respecto al año anterior fue la de intereses financieros con una variación de -\$420 millones que, en valores relativos, son un -16,05%.

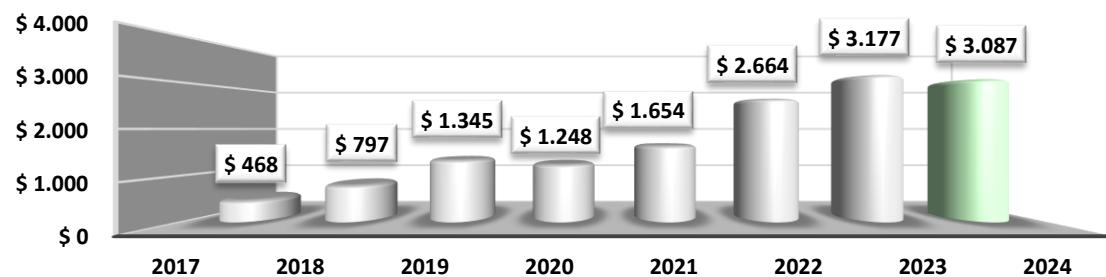
### 5.10 EXCEDENTE NETO



**Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos**

Los excedentes terminaron con una cifra de \$890 millones que en general muestra un comportamiento positivo de las cifras con unos ingresos de operación que crecieron, respecto al año anterior, en un 10,16%. En cuanto a la siniestralidad, vista desde el costo del homenaje, muestra una mejora ya que durante el año 2024 presenta una participación sobre los ingresos de operación de un 30,70% y este mismo costo, durante el año 2023, presentó una participación, un poco más alta, es decir, de un 31,19%.

### 5.11 EXCEDENTE OPERACIONAL



**Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos**

El excedente operacional es la cifra que permite identificar la eficiencia operacional, es decir, es la medida financiera que indica la cantidad de beneficios que la empresa ha generado en la ecuación de tomar los ingresos de operación y restarle los costos y gastos de operación, donde estos últimos, incluyen gastos de ventas y gastos administrativos.

El año 2024 muestra una dinámica que presentó un resultado de un -2,85% frente al año anterior y en cuanto a la participación de los ingresos en un 12,42% que, comparativamente, frente al año anterior fue del 14,08%. Esta cifra muestra 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 18,61% y 8,73% respectivamente. Esto muestra la rentabilidad evolutiva favorable del patrimonio y de los activos.

Razón Financiera	Fórmula Cálculo	2024	2023	2022	2021	2020
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	Exced operac / patrimonio	18,61%	20,38%	18,21%	11,81%	9,34%
Rentabilidad del activo (ROA)	Exced operac / Activo	8,73%	9,07%	8,05%	5,63%	4,97%

Igualmente, el indicador del margen operacional con un 12,42% y el de margen operacional bruto con un 24,00%, 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	2024	2023	2022	2021	2020
Margen Operacional bruto	Exced bruto / Ingr Operac	24,00%	24,76%	23,58%	18,39%	19,34%
Margen Operacional	Exced operac / Ingr Operac	12,42%	14,08%	13,24%	9,11%	8,54%

Las razones financieras de endeudamiento nos muestran la disminución del pasivo financiero que pasó de \$14.881 millones de pesos, en el año anterior, a \$13.306 millones de pesos para el año 2024, lo que representa una disminución de \$1.575 millones, es decir, esta cantidad es el abono a capital que se hizo durante todo el año a los créditos, dado que la Cooperativa, para este año, no solicitó ningún crédito para financiar proyectos o capital de trabajo. Esto nos muestra el endeudamiento general en un 53,08% y el endeudamiento financiero en un 70,94%.

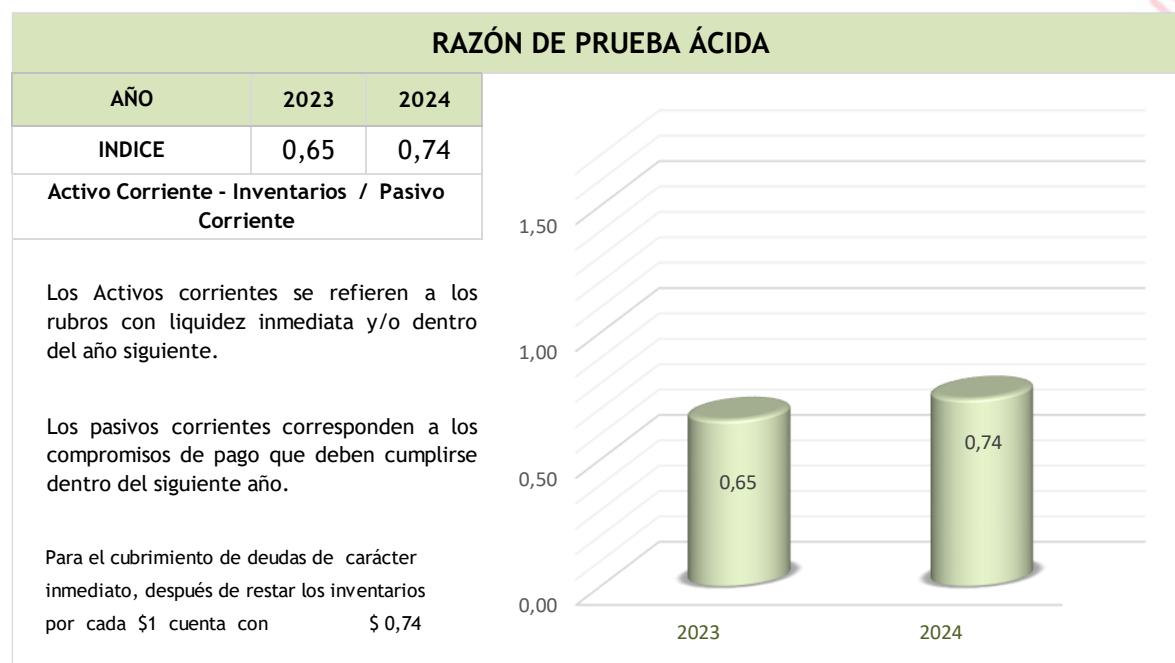
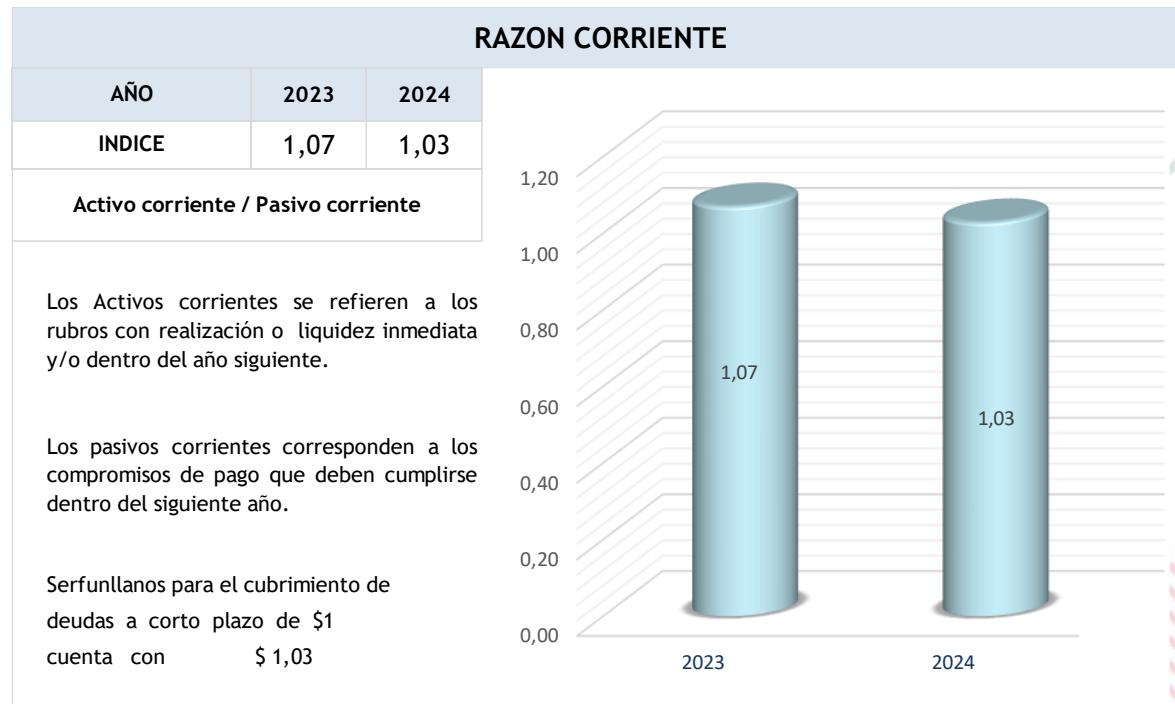
Igualmente, estas razones financieras nos muestran la disminución en el pago de los intereses donde para este año 2024 se pagó \$420 millones de pesos menos que el año anterior (2024 \$2.195 millones de pesos y 2023 \$2.615 millones de pesos). Esta disminución obedeció a la reducción de las tasas que se presentó durante todo el año y a las medidas gerenciales de mejora que se hicieron desde el año anterior en la reestructuración de algunos créditos. Por ello, la absorción de interés terminó en un 71,12%, la cobertura en un 1,41 y el impacto de carga financiera en un 8,83%.

Razón Financiera	Formula Cálculo	dic-24	dic-23	dic-22	dic-21	dic-20
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	Pasivo Total / Activo Total	53,08%	55,49%	55,80%	52,35%	46,79%
ENDEUDAMIENTO FINANCIERO	Pasivo Ffo / Pasivo total	70,94%	76,55%	81,54%	80,15%	83,77%

**ASAMBLEA XXXIV  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS**

ABSORCIÓN DE INTERESES	Intereses / Exced operac	71,12%	82,30%	65,37%	48,20%	42,24%
COBERTURA DE INTERESES	Exced operac / intereses	1,41	1,22	1,53	2,07	2,37
IMPACTO CARGA FINANCIERA	Intereses / Ventas	8,83%	11,59%	8,65%	4,39%	3,61%

### Razones financieras





### NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

AÑO	2023	2024
INDICE	55%	53%
<b>Pasivo Total / Activo Total</b>		

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

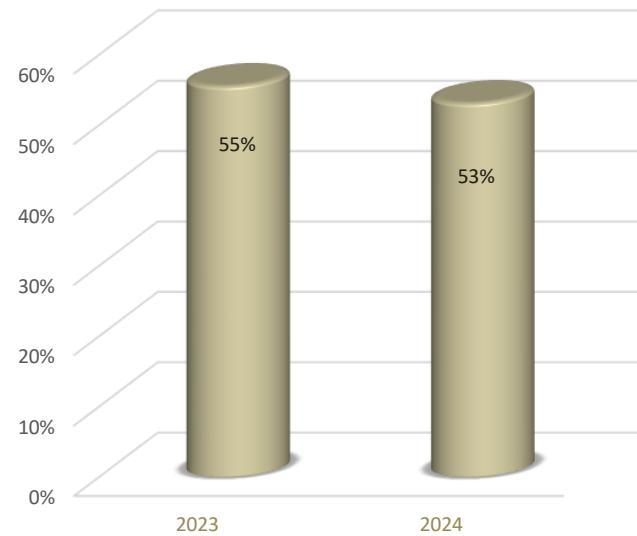
Se presenta un total de endeudamiento con acreedores del 53% del total de sus activos.

Activos totales: \$ 35.342

Pasivos totales: \$ 18.758

Patrimonio: \$ 16.584

Expresado en millones de pesos

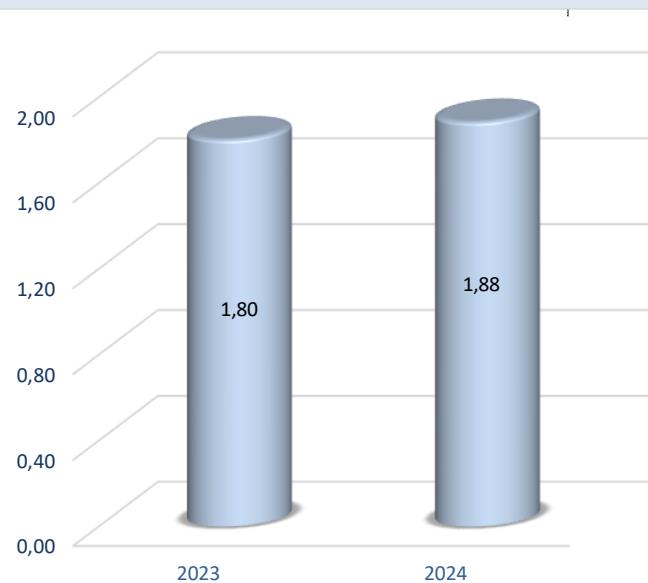


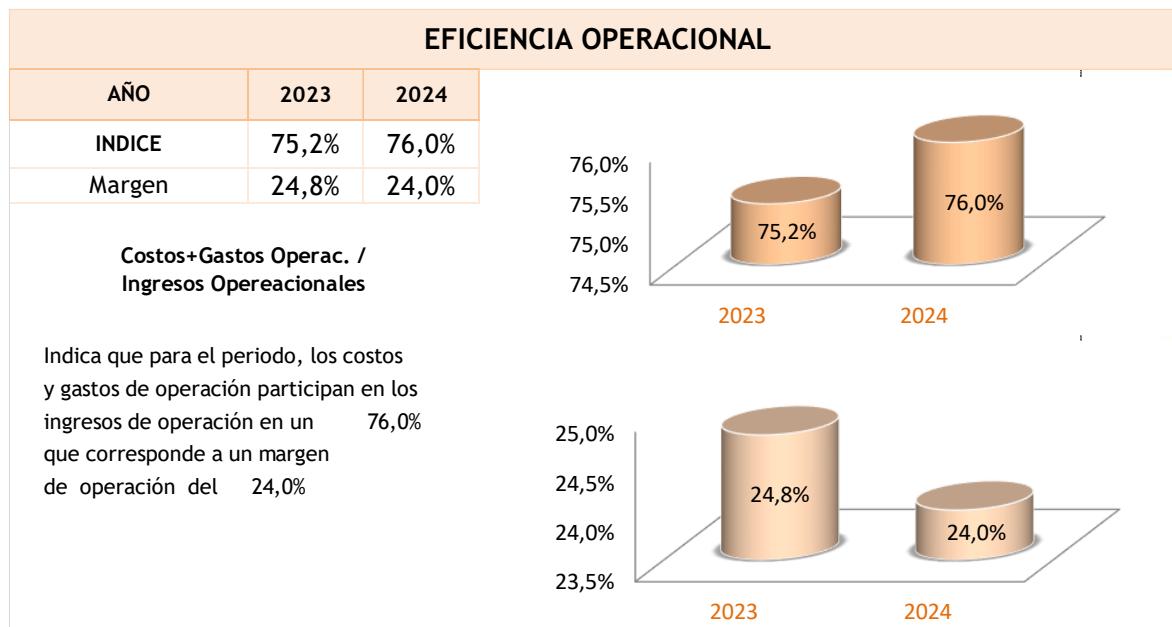
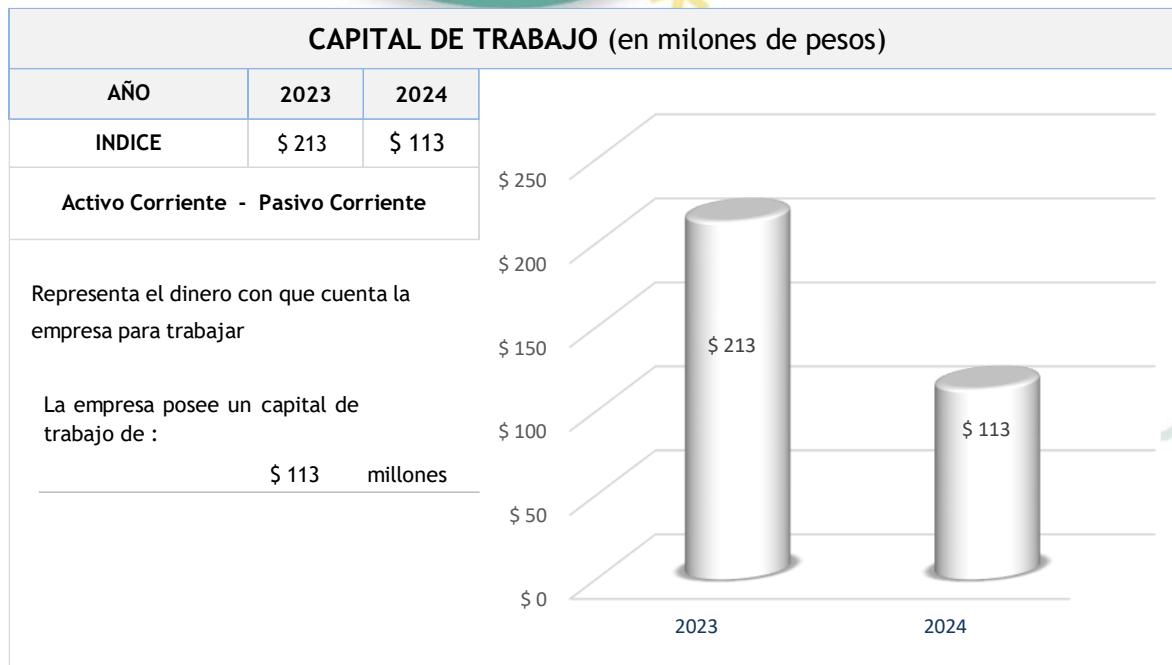
### SOLVENCIA TOTAL

AÑO	2023	2024
INDICE	1,80	1,88
<b>Activo Total / Pasivo Total</b>		

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

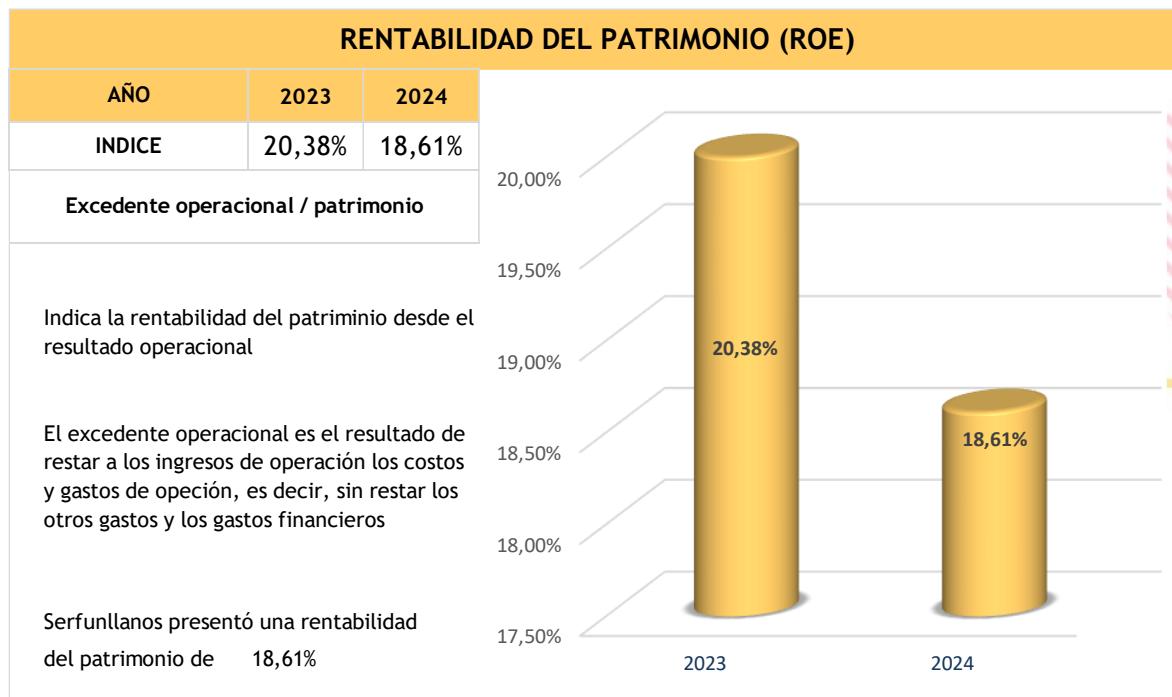
Por cada \$1 que adeuda la empresa, en activos, para responder cuenta con \$ 1,88







### RENDIMIENTO DEL CAPITAL SOCIAL





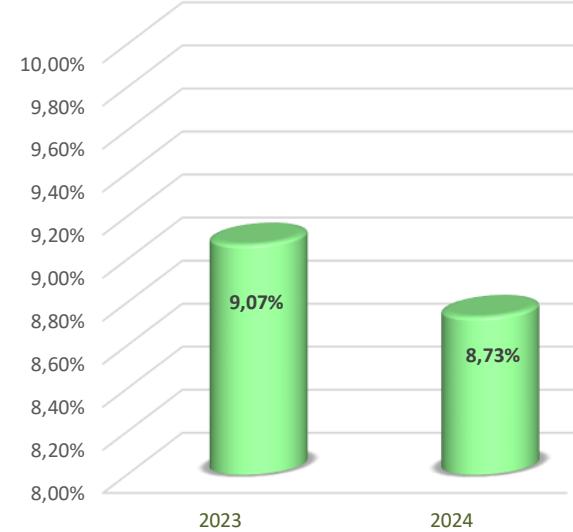
### RENTABILIDAD DEL ACTIVO (ROA)

AÑO	2023	2024
INDICE	9,07%	8,73%
<b>Excedente operacional / Activos</b>		

Indica la rentabilidad del activo 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 activo de 8,73%





# GESTIÓN ADMINISTRATIVA



## 6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el año 2024 se realizaron diversas mejoras estratégicas enfocadas en optimizar costos. Estas mejoras abarcaron varios frentes claves con impactos positivos.

### Revisión y Optimización de la Cadena de Suministro

Se renegociaron precios con proveedores, se mejoraron las rutas logísticas y se implementaron sistemas de gestión de inventarios más eficientes. Además, se evaluaron opciones para centralizar compras o buscar proveedores más competitivos.

Esto nos ayudó a que los costos de adquisición de productos y materiales se redujeran significativamente. También se lograron plazos de entrega más rápidos, lo que mejoró la eficiencia general y permitió una mejor planificación de las necesidades de stock.

### KITS DE PRESERVACIÓN

En el año 2024 uno de los retos más importantes en cuanto a costos era mejorar y optimizar los elementos de Laboratorio.

Por tal razón se inició con la compra de Kits de tanatopraxia que contiene lo necesario para la preservación de un cuerpo teniendo en cuenta el tipo de fallecimiento.

Con estos kits se buscó optimizar los consumos en el laboratorio controlando más fácilmente los inventarios y facilitando la elaboración de costos y presupuestos anuales de la organización.

### COMBUSTIBLE

Se negoció con otro proveedor para el suministro de combustible obteniendo una reducción en cuanto al Diesel y gasolina Corriente, adicionalmente con este proveedor se tiene un control en tiempo real de consumos, gracias a la plataforma en la cual podemos descargar reportes por fechas, placas etc. De esta manera podemos tener un mayor control de este consumo.

Estas medidas no solo optimizaron los costos directos de operación, sino que también mejoraron la competitividad de la empresa e incrementaron la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a los gastos generales se presentaron varias mejoras que apuntaron a la disminución de los gastos entre ellos los siguientes:

#### Optimización del Consumo de Servicios Públicos, Especialmente de Energía

En el ámbito de los servicios públicos, el enfoque principal estuvo en la reducción del consumo de energía eléctrica. Esto se logró mediante la promoción de buenas prácticas entre los colaboradores (como apagar equipos cuando no se usan)

El resultado de estas acciones fue una reducción efectiva del consumo de energía en comparación con el año anterior (2023), lo que no solo significó una disminución en las facturas de energía, sino que también contribuyó a los objetivos de sostenibilidad de la empresa. A nivel financiero, esto generó ahorros que pudieron ser redistribuidos a otras áreas del negocio, mejorando la rentabilidad.

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:

- ✓ Fumigación de vectores
- ✓ Control de Roedores
- ✓ Mantenimientos preventivos aires acondicionados
- ✓ Lavado de muebles
- ✓ Lavado de tanques
- ✓ Limpieza de Trampas de grasa
- ✓ Recolección de Residuos
- ✓ Mantenimiento de Jardineria
- ✓ Mantenimiento de Brilladoras
- ✓ Mantenimiento de Grecas
- ✓ Mantenimientos de equipos de laboratorio.

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

## 6.1. Mantenimientos Infraestructura

- Se realiza el mantenimiento General de la sede av. 40

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



- Reubicación puestos área Administrativa, se realiza instalación de isla para 5 colaboradores así:



- ◆ Analista Financiero
- ◆ Analista de organización y procesos
- ◆ Auxiliar de Sistemas
- ◆ Auxiliar de Gestión Integral
- ◆ Analista de Sistemas de Información

- Se realiza adecuación del área Financiera en oficina del segundo Piso av 40 y se ubican 8 Puestos de Trabajo entre ellos:

- ◆ Director Financiero
- ◆ Contador
- ◆ Auxiliar de Contabilidad I
- ◆ Auxiliar de Contabilidad II



- Se realiza adecuación área de Homenajes, se unifica en oficina a toda el área de Homenajes quedado allí:

5 puestos de trabajo así:



- ◆ Director de Homenajes
- ◆ Asesor de servicios parque
- ◆ Coordinador de Homenajes
- ◆ Coordinador de Homenajes
- ◆ Coordinador de Homenajes

- Remodelación de la capilla

Se realiza contrato de remodelación de la capilla, ampliando así la capacidad para realizar las exequias directamente en Av 40 y de esta forma reducir costos por misas en iglesias.



- Se realiza adecuaciones en área de Cartera, centralizando todas las carteras en la sede Grama:

- ◆ Call center
- ◆ Cartera Empresarial
- ◆ Cartera de homenajes



## ASAMBLEA XXXIV GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

- Se realiza instalación de puertas de vidrio en las salas de velación de la sede grama



- ◆ Sala San Juan
- ◆ Sala San Pedro
- ◆ Sala San Pablo
- ◆ Sala Esperanza

- Mantenimiento Laboratorio sede Acacias

- ◆ Pintura Epóxica piso laboratorio
- ◆ Fabricación e instalación de tapas en acero inoxidable



- Adecuación sede Yopal



- ◆ Pintura sedes
- ◆ Instalación de isla para área comercial
- ◆ Se adecua espacio para Auditorio
- ◆ Se instala puesto para atención al usuario

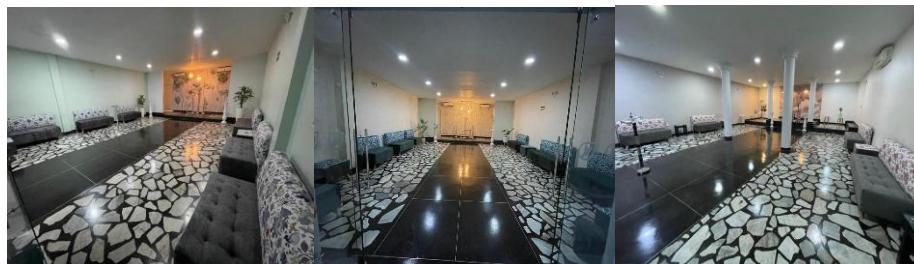
- Adecuación oficina en parque cementerio San José del Guaviare

- ◆ Pintura Oficina
- ◆ Instalación de tapete para piso
- ◆ Fabricación e instalación de ventanas
- ◆ Instalación aire acondicionado



- 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.



## 6.2. Evaluación De Proveedores

El objetivo principal de la evaluación fue mantener la calidad de los productos y servicios prestados por los proveedores. Este proceso no solo asegura que los proveedores continúen cumpliendo con los estándares previamente establecidos, sino que también permite identificar áreas de mejora en las relaciones comerciales.

En el 2024 se cumplió con el objetivo de realizar la evaluación anual de todos los proveedores críticos, un proceso que implica una revisión exhaustiva del rendimiento de cada proveedor en aspectos como:

- ◆ Calidad de los productos o servicios entregados.
- ◆ Cumplimiento de plazos y tiempos de entrega.
- ◆ Condiciones de precio y negociación.



# GESTIÓN HUMANA



## 7. GESTIÓN HUMANA

### 7.1. Capacitación

Teniendo en cuenta los diferentes proyectos de la empresa y evaluación de competencias para el 2024, se dio inicio al programa de capacitación con formación integrando la cultura de un homenaje al amor en pro de interiorizar el respeto, la comprensión, la comunicación, cortesía y excelencia en la promesa de valor; también se realizó taller en la aplicación de los protocolos, capacitación en gestión y estrategias comerciales a todas las área involucradas (Homenajes - Comercial Empresarial - Comercial Individual - Call Center – Parque), un seminario de sobre retención en la fuente de pagos laborales de acuerdo con las normas vigentes para las áreas de Contabilidad y Gestión Humana.

Desde la Gerencia y con el aliado estratégico Clikearte se elaboró la ruta estratégica para el 2024 con la participación de líderes de procesos.

Para el segundo trimestre se continuo con el fortalecimiento de competencias en las áreas de cartera, homenajes e inicio de formación en seguridad vial con manejo defensivo vehicular.

Con el apoyo del Sena se realizó la certificación de competencias aplicables a cargos resaltando la experiencia y el conocimiento en este caso a Asesores de homenajes en actividades de tanatopraxia, protocolos funerarios y técnicas de embalsamiento de cadáveres.

Para el tercer trimestre con el fin de fortalecer el conocimiento y habilidades en los colaboradores se continuó con formación en seguridad y salud en el trabajo en temas viales, de riesgo biológico y residuos. En agosto se realizó capacitación de protección de datos encaminada a garantizar los derechos sobre el control de su información personal y sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta.

Para el cuarto trimestre se continuó desarrollando el plan de seguridad y salud con el seguimiento de los casos blancos, exámenes periódicos del personal, brigadas de emergencia, Higiene postural, manipulación de cargas y sensibilización de pausas activas.

En noviembre se realizó la evaluación de desempeño laboral 360 grados con la participación de 133 colaboradores y un resultado del 97%. También se aplicó la batería psicosocial a todo el personal.

Finalmente, para diciembre se realizó la encuesta de clima laboral con un resultado del 94% de satisfacción.

En el 2024 también se realizaron 44 capacitaciones adicionales por requerimientos en implementación de proyectos, modificación de procedimientos y reincorporación con

Cumplimiento a diciembre 2024: 100%

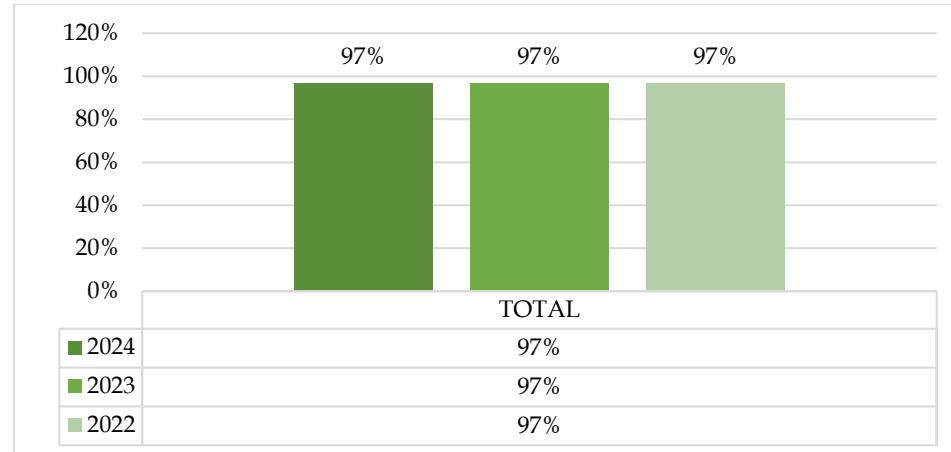
## 7.2. Evaluación de desempeño 360 grados

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, adicional 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.

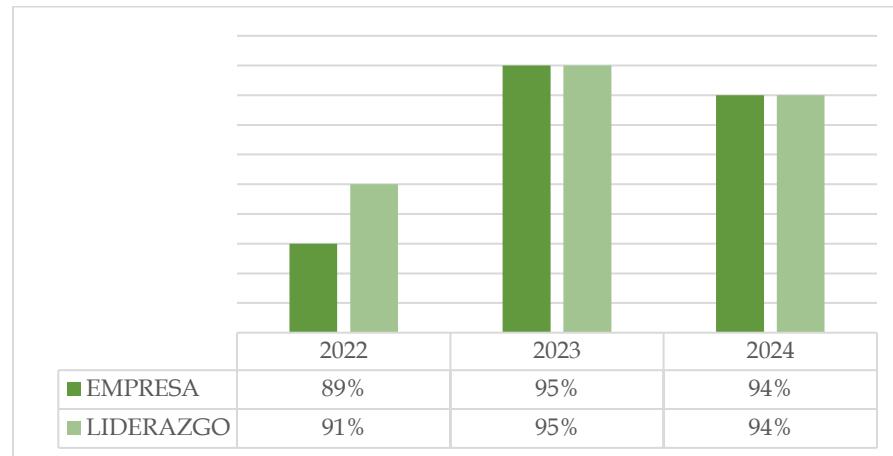
Para el año 2024, la evaluación de desempeño se realizó de acuerdo con los objetivos establecidos desde en la ruta estratégica donde se miden resultados (indicadores, metas, responsabilidades y funciones) y competencias transversales (todos) y específicas (al cargo).

La meta establecida para el año 2024 en el desempeño laboral es de 96% y se obtuvo un 97%.

### Resultado General



### 7.3. Clima Organizacional



#### Los resultados de la satisfacción:

- La satisfacción del cliente interno para el 2024 registró un 94%, se resalta la satisfacción del colaborador en relación con la empresa en cuanto a el desarrollo profesional (95%), en el desarrollo profesional (95%) y la orientación al cliente (95%).
- La satisfacción en relación con el liderazgo registró un 94% disminuyendo un 1% en comparación con el 2023, sin embargo, es importante fortalecerlo en las áreas que presentan porcentaje menor al 92% (Parque y Sistemas).
- En relación con el trabajo colaborativo es importante mencionar la disminución del indicador en un 2% se hace necesario implementar estrategias para estimular la integración de equipos y mejorar la productividad.

### 7.4. Bienestar 2024

#### ► Vacaciones

Con el objetivo de contribuir con la salud mental, física y familiar del talento humano, para el 2024 se programaron las fechas de las vacaciones distribuidas en dos períodos 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.

Primer trimestre: 30 colaboradores disfrutaron vacaciones, 12 obtuvieron el beneficio de bonificación por vacaciones.

Segundo trimestre: 14 colaboradores disfrutaron vacaciones

Al verificar el informe de vacaciones del tercer trimestre se evidenció que 28 colaboradores disfrutaron vacaciones

Cuarto trimestre se otorgó a 58 colaboradores el disfrute de vacaciones.

Cumplimiento cronograma de vacaciones: de 138 colaboradores activos al 30 de diciembre 39 tienen períodos a disfrutar:

El 87% (34) están dentro de los términos estipulados para otorgar los días a disfrutar vacaciones.

El 13% presenta vacaciones acumuladas.

Lo anterior evidencia el cumplimiento es un 96% en el otorgamiento de vacaciones dentro de los tiempos establecidos por ley.

#### ► **Bonificación de vacaciones**

La bonificación se otorga por cumplimiento de meta en evaluación de desempeño, no tener llamados de atención en el año inmediatamente anterior y con tres años de antigüedad.

Se otorgaron a 68 colaboradores bonificación de vacaciones en el 2024.

Lo anterior se presenta por continuidad de la distribución de las vacaciones en dos períodos de común acuerdo con algunos colaboradores para cumplir resultados y el derecho que tiene el trabajador a los 15 días hábiles de vacaciones cada año.

#### ► **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

- ✓ Dia de cumpleaños libre para los colaboradores
- ✓ Dia 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 30 de marzo de 2024, en mayo y junio para los colaboradores pendientes (Homenajes).
- ✓ En el segundo trimestre se otorgó en diciembre con el fin de que los colaboradores pudieran compartir con sus familias las fechas navideñas.
- ✓ Dia de la mujer y del hombre: detalle entregado a cada colaborador resaltando el rol que desarrollamos en los ámbitos que compartimos y vivimos.
- ✓ 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 los niños:** El COPASST y Gestión Humana con el apoyo de Gerencia, llevaron a cabo el 9 de noviembre la actividad de día de los niños celebrada en las sedes Villavicencio, Yopal y San José del Guaviare
  - a) Yopal: asistencia de 10 niños en el centro recreacional el Broche, con uso de atracciones recreacionales, refrigerio y decoración.
  - b) San José: 16 niños en la piscina municipal, se realizaron actividades con participación de los padres, entrega de regalos, disfrute de la piscina.
  - c) Villavicencio: 41 niños y acompañamiento de 32 padres. Esta actividad fue organizada en Playtime del centro comercial Viva con 2 horas de diversión en las atracciones mecánicas, 1 hora de espacio del salón, anfitrión que acompañará la jornada y decoración.



#### **Integración fin de año:**

El 14 de diciembre se realizó la integración de fin de año con la gerencia y el equipo administrativo y el Comité de Convivencia Laboral organizó e invitó a todos los colaboradores a compartir momentos de alegría y gratitud por todo el esfuerzo y compromiso brindado durante el 2024 con un divertido **Bingo, show de magia** y premios sorpresa para los participantes.

**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.

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

- Beltrán García Julio Cesar, 15 años
- Clavijo Moreno Ana Beatriz, 20 años
- Quesada Arana Rosa Adriana, 20 años

◆ **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.

◆ **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.



**7.5. Cultura de innovación**

◆ **Software 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.

En marzo se finalizó el proceso de implementación de nómina Designer con la liquidación de seguridad social y envío de nómina electrónica de marzo.

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

► **Buk gestión de personas** Implementación Buk · OliLlanos

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.

**7.6. La revolución en el aprendizaje:**

En mayo se lanzó el proyecto LA REVOLUCIÓN EN EL APRENDIZAJE con el objetivo de priorizar la innovación en capacitaciones para dar cumplimiento a los objetivos empresariales y estar a la vanguardia de los desafíos del panorama económico y tecnológico que está en constante cambio en E-Learning desde Buk.

**Biblioteca corporativa:**

Objetivo: gestionar y migrar información importante del sistema de Gestión Integral (procedimientos y otros) a la biblioteca Corporativa en el aplicativo Buk con el acompañamiento de Gestión Humana.

El 25 de junio de 2024 se realizó capacitación al equipo de Gestión Integral en el aplicativo Buk, entregando los respectivos usuarios para iniciar la creación de este importante módulo.

**7.7. 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.

#### **7.8. Proyecto: "USO EFICIENTE DEL PAPEL" Cuidando el futuro!**

Lanzamiento realizado por la Gerencia y apoyado desde Gestión Humana el 14 junio de 2024 que busca participación de todas las áreas presentando estrategias que impacten positivamente a prácticas sostenibles y a reducir el consumo del papel.

##### **► Subsidios de estudio:**

Como parte del reconocimiento y crecimiento profesional la empresa dio apoyo económico para estudio de algunos colaboradores:

##### **► Certificación de competencias:**

En el proceso de evaluación y certificación de competencias están relacionadas las del área de Homenajes, desde las cuales se soportan las diferentes normas creadas para el sector funerario resaltando el conocimiento y la experiencia de sus colaboradores.

##### **► Proyecto software SAP:**

En la implementación del software SAP se realizó apoyo programando las capacitaciones y entrenamientos organizando los equipos dependiendo el área y los módulos a capacitar.

ASAMBLEA XXXIV  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



# FONDO DE EDUCACIÓN FORMAL



## 8. Fondo De Educación Formal.

**ARTÍCULO 19-4. TRIBUTACIÓN SOBRE LA RENTA DE LAS COOPERATIVAS.** <Artículo adicionado por el artículo 142 de la Ley 1819 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero, las asociaciones mutualistas, instituciones auxiliares del cooperativismo, confederaciones cooperativas, previstas en la legislación cooperativa, vigilados 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. Las cooperativas realizarán el cálculo de este beneficio neto o excedente de acuerdo con la ley y la normativa cooperativa vigente.

A continuación, se detalla el cumplimiento de esta normatividad respecto al impuesto de los excedentes del año 2023:

APLICACIÓN FONDOS SOCIALES AÑO 2024 PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ART. 19-4 DEL ET.		
Distribución de excedentes año 2023 en asamblea general ordinaria de marzo de 2024		
Expresado en pesos colombianos		
PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES		Año 2023
Total excedentes netos a 31 de diciembre de 2023		\$ 502.901.597,00
Compensación perdidas ejercicios anteriores art. 55 Ley 79 de 88		\$ 0,00
SUB TOTAL EXCEDENTES		\$ 502.901.597,00
Fondo no susceptible de distribución (Exced. con terceros Art. 10 L. 79/88)		\$ 262.651.154,00
TOTAL EXCEDENTES A DISTRIBUIR (Exced. Con Asociados)		\$ 240.250.443,00
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES (Según artículo 54 L. 79 de 1988)		
Reserva de protección de aportes sociales	20,00%	\$ 48.050.089,00
Fondo de Educación	20,00%	\$ 48.050.089,00
Tributo Dian		\$ 31.232.558,00
Fondo de educación		\$ 16.817.531,00
Fondo de Solidaridad	10,00%	\$ 24.025.044,00
Tributo Dian		\$ 16.817.531,00
Fondo de Solidaridad		\$ 7.207.513,00
Sub - Total distribución	50,00%	\$ 120.125.222,00
Tributo a la DIAN artículo 19-4 ET	20,00%	\$ 48.050.089,00
Saldo a disposición de la Asamblea	50,00%	\$ 120.125.221,00
Remanente para constitución del fondo de revalorización de aportes		\$ 120.125.221,00
Propuesta Distribución		
Revalorizar los aportes de los Asociados	9,28%	\$ 118.202.757,00

**ASAMBLEA XXXIV**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

● Saldo fondo de educación y solidaridad con corte a 31-dic-2024

SALDOS FONDO DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD CON CORTE A:		31-dic-24
--	--	-----------

Fecha	FONDO DE EDUCACIÓN	Valores \$
1-ene-24	SALDO INICIAL	\$ 0
21-mar-24	DISTRIBUCIÓN EXCEDENTES AÑO 2023 EN ASAMBLEA DEL 21-MAR-2024	\$ 48.050.089
21-mar-24	TRIBUTO A LA DIAN DE EXCEDENTES SEGUN ASAMBLEA 21-MAR-2024	-\$ 31.232.558
2024	APOYO ESTUDIO, ESPECIALIZACION Y MAESTRIA FUNCIONARIOS	-\$ 6.500.000
30-agosto-24	APOYO CELEBRACION XXXIX ANIVERSARIO FONDO DE EMPLEADOS	-\$ 1.000.000
27-sept-24	APOYO SEMANA CULTURAL	-\$ 400.000
17-dic-24	CAPACITACION ANUAL SARLAFT PARA FUNCIONARIOS Y MIEMBROS CONSEJO DE DIRECTORES Y JUNTA DE VIGILANCIA	-\$ 4.986.100
<b>SALDO FONDO DE EDUCACIÓN</b>		<b>\$ 3.931.431</b>

Fecha	FONDO DE SOLIDARIDAD	Valores \$
1-ene-24	SALDO INICIAL	\$ 0
21-mar-24	DISTRIBUCIÓN EXCEDENTES AÑO 2023 EN ASAMBLEA DEL 21-MAR-2024	\$ 24.025.044
21-mar-24	TRIBUTO A LA DIAN DE EXCEDENTES SEGUN ASAMBLEA 21-MAR-2024	-\$ 16.817.531
7-jun-24	BONO FUNDACION SOPA JUAN XXIII	-\$ 50.000
29-jul-24	ASISTENCIAS PARA FUNCIONARIOS - SALUD MENTAL	-\$ 3.326.400
19-dic-24	OBSEQUIO AL PLAN EXEQUIAL DE COLABORADORES DE SERFUNLLANOS	-\$ 2.631.113
19-dic-24	APOYO CELEBRACION NAVIDAD NIÑOS VULNERABLES DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE	-\$ 1.200.000
<b>SALDO FONDO DE SOLIDARIDAD</b>		<b>\$ 0</b>

TOTAL EN FONDOS (F. EDUCACIÓN + F. SOLIDARIDAD)	\$ 3.931.431
---	--------------



# GESTIÓN DE CALIDAD



## 9. GESTIÓN DE CALIDAD

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



Se lleva a cabo la Auditoria del sistema de gestión con un resultado exitoso y la renovación de los certificados NTC ISO 9001 y NTC 5840.

### 9.2. Gestión realizada en los procesos

En el año 2024 se ajustan el 59% del total de los documentos que tiene la organización, se evidencia que en total son 303 actualizaciones que corresponden a 236 cambios, se crean 56 documentos entre instructivos, manuales y formatos, por otra parte se anulan 11 formatos que ya no son aplicables. Estos cambios obedecen a la dinamica de innovación de SERFUNLLANOS que es constante buscando estar a la vanguardia de la tecnología y el crecimiento organizacional.

### 9.3 Desarrollo, Control y Mejora continua:

#### 9.3.1 Desarrollo y Control

En SERFUNLLANOS se controla los sistemas de gestión establecidos realizando las siguientes auditorias:

- Auditoría interna del Sistema de gestión Integral con funcionarios capacitados que verifican los procedimientos y hacen las recomendaciones necesarias.**

- ◆ Auditoría del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para el cumplimiento de los estándares de la resolución 0312 de 2019.
- ◆ Auditoría de verificación de cumplimiento de la norma de protección de datos personales Ley 1581 de 2012.
- ◆ Auditorías de cumplimiento de seguridad vial resolución 40595 del 2022.
- ◆ Durante el año se revisan en las áreas cumplimientos, infraestructura, cronogramas, fichas técnicas, hojas de seguridad, listas de productos y que se tenga evidencias actas de mantenimientos.
- ◆ También se controla con inspecciones, informes y solución a salidas no conformes, satisfacción y aporte en los procesos.
- ◆ Se consolida la información de todo el sistema en el informe de Revisión por la Dirección, se tiene resumen de la gestión de Riesgos y se consolida en Gestión Integral.

### **9.3.2. Mejora continua**

En la gestión de planes de acción estos se generan transversal en la organización para los procesos y todas las sedes, en el año 2024 se realizaron de 49 planes de acción que se clasifican en 30 planes para la mejora (61%), y 19 correctivas (39%). Los impactos que dieron origen a las acciones son 14 de afinación de procesos, 12 orientados a la productividad, 9 de gestión económica, 4 para fortalecer la pertenencia y la gestión emocional de los funcionarios, 3 que mejoran la gestión ambiental y 3 por gestión de riesgos. De los planes creados 24 están cerrados, 18 abiertos y 7 que ya cerraron, pero se encuentran en etapa de seguimiento.

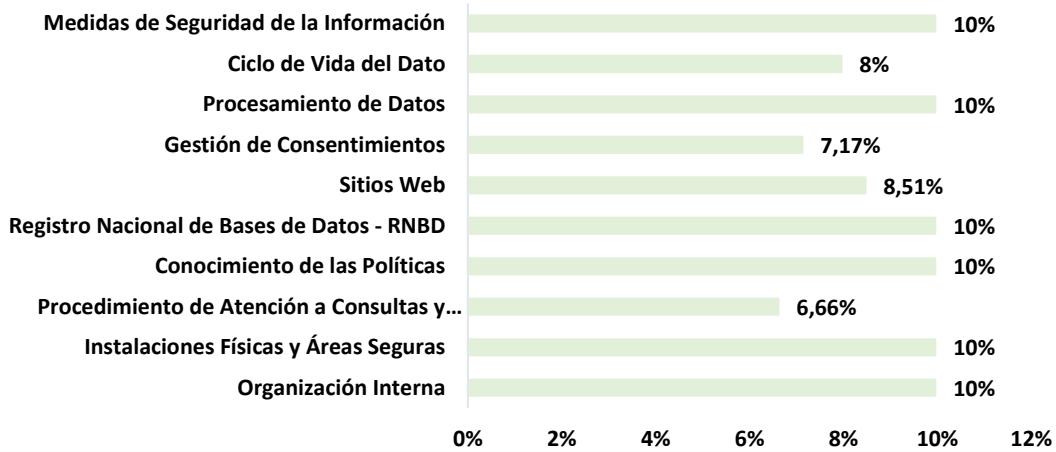
### **9.4 Gestión de protección de datos personales**

La gestión del tratamiento de la información y de los datos personales en SERFUNLLANOS se observa debido cumplimiento a la Constitución Política artículos 15, artículo 20 y Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Como empresa se aplican políticas, lineamientos y obligaciones para todos aquellos datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en las bases de datos y los archivos respetando los criterios para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales con los cuales se realiza tratamiento como responsable y/o encargado de datos públicos, datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes.

En Auditoria de diciembre de 2024 se evidencia cumplimiento del 90.34% del cual se cuantifica por cada requisito el nivel alcanzado:

## CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS



La Gerencia ha asignado recursos de acompañamiento y consultas jurídicas externas, ha designado un Oficial de Protección de datos personales y un Oficial de responsabilidad de seguridad en la información, desde el área de gestión Integral se han cumplido a cabalidad los reportes ante la SIC en materia de base de datos y reporte semestral de PQR recibidas, se tienen los avisos pertinentes de privacidad, de videovigilancia físico y en redes, se tienen controles en las instalaciones, así mismo se han implementado los procedimientos conforme a la norma, se tienen canales de atención oportuna al cliente, se han realizado las capacitaciones, se tienen los protocolos de incidentes de seguridad y es pertinente indicar que no se presenta ninguno en el año 2024, por otra parte el sitio web: [www.losolivosvillavicencio.com](http://www.losolivosvillavicencio.com) cumple con los parámetros de autorizaciones de tratamiento de datos, publicación de la política de tratamiento de datos, así como la publicación del aviso de privacidad y a su vez se han implementado medidas de seguridad de la información.

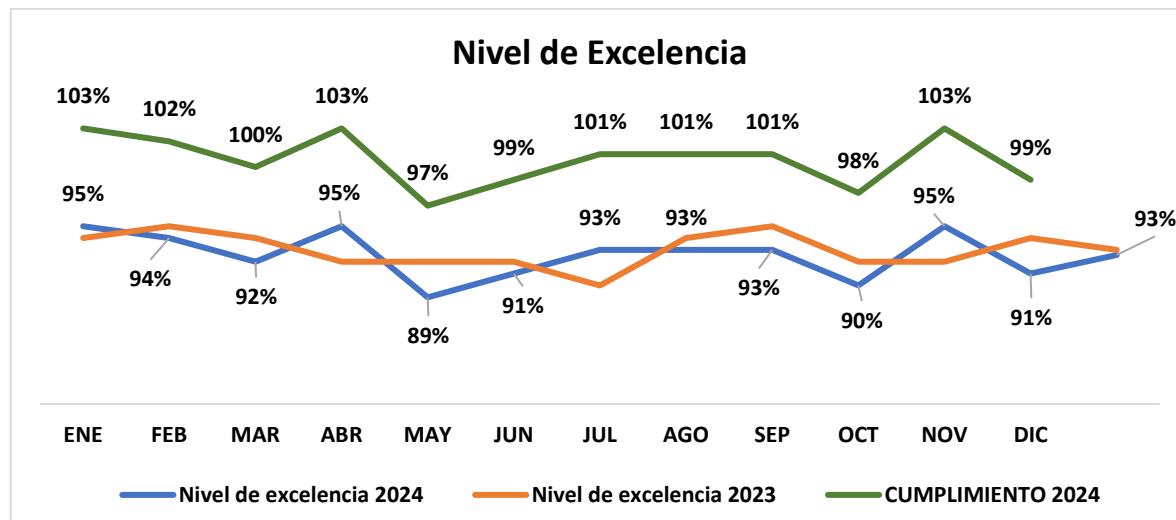
Se validaron las autorizaciones de tratamiento de datos personales emitidas a través de los formatos que llevan la trazabilidad de atención al usuario de acuerdo con la migración a la implementación y desarrollo de SAP en la organización.

### 9.5 Nivel de Excelencia y fidelización

Para el año 2024, SERFUNLLANOS continua con las calificaciones sobre el nivel de percepción y adicional agrega un índice que nos refleja la fidelización por medio del Nivel de promoción del servicio NPS. En la empresa se tiene un procedimiento de satisfacción del cliente el cual establece el protocolo para la encuesta en llamada

o mensaje de WhatsApp, su calificación, luego el informe se socializa al comité de homenajes en la búsqueda de acciones de mejora para asegurar la experiencia del cliente y nuestra promesa de valor “Un Homenaje al Amor”.

- El nivel de seguimiento y control en la prestación del servicio es del 45% por cuanto de los 3372 homenajes realizados se encuestan 1685; de estos se evidencia 1576 homenajes con excelencia y 109 con incidencias, lo que nos permite llegar a un nivel de excelencia del 93%.

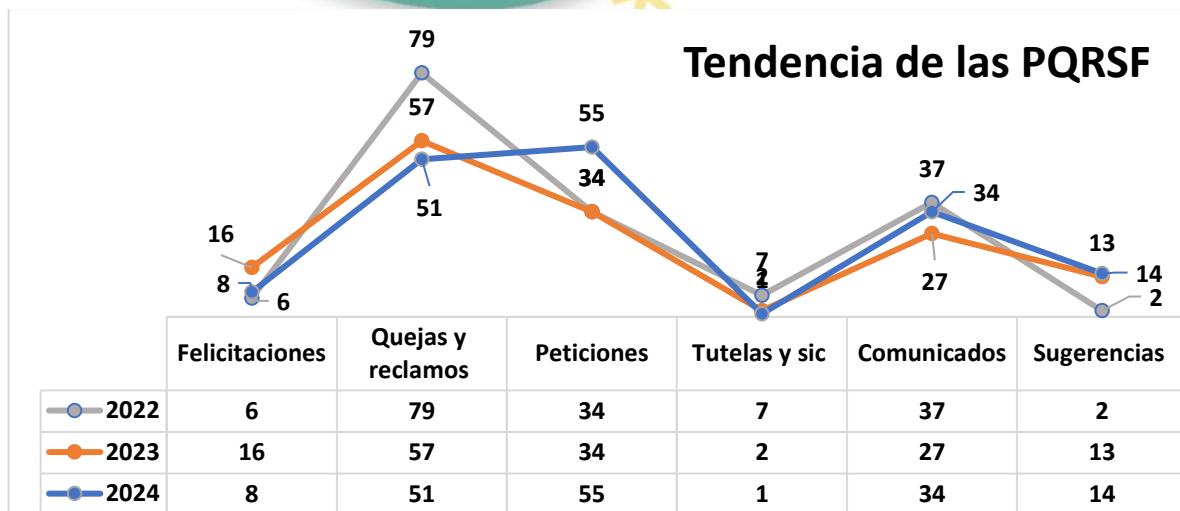


## 9.6 Gestión de Servicio al cliente

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

SERFUNLLANOS tiene a disposición de los clientes canales de comunicación alternos al presencial, los cuales fueron usados de manera activa por todos aquellos que tuvieron, tiene o desean contar con la protección de sus familias y permitimos cumplir nuestra promesa de valor, Un Homenaje al Amor.

El año 2024 se reciben 163 comunicados escritos a diferencia del año 2023 que fueron 149, se evidencia disminución en 6 quejas y/o reclamos, 7 comunicados, 1 tutela; así también se incrementa 21 derechos de petición y 1 sugerencia.



#### ◆ Canales de comunicación de SERFUNLLANOS

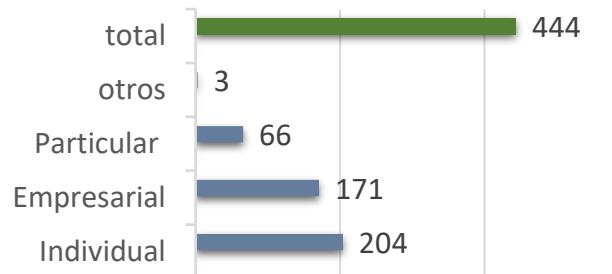
Es importante resaltar que todos los controles y la trazabilidad que tiene establecido SERFUNLLANOS dentro de los estándares de la prestación del servicio, mitigan el riesgo de problemas legales y/o de sobrecostos por cobro de auxilios no aplicables. Por esto se clasifican los derechos de peticiones en 30 aplicables y 25 no aplicables; en cuanto a las quejas y reclamos son 32 aplicables y 19 no aplicables.

Por otra parte, SERFUNLLANOS da cumplimiento y cierre de todas las peticiones o comunicaciones, adicional 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 Responsabilidad social

##### ◆ Encuentros de apoyo al duelo:

AÑO	CONEXIONES	TOTAL	EMPRESARIAL	INDIVIDUAL	PARTICULAR	ATENCIÓN INCIDENCIA	CONVENIOS Y RED LOS OLIVOS
2022	720	469	182	177	108	0	2
2023	711	445	144	206	76	4	15
2024	703	444	171	204	66	2	1
PARTICIPACIÓN		38,3%	46%	15%	0,45%	0,22%	



Se logra un cumplimiento de 444 sesiones con un promedio de 37 mensuales logrando la meta en un 104% por cuanto el proyectado es realizar 35 por mes. De los encuentros realizados se aumentan con relación al año anterior en 27 empresariales, se disminuyen 2 individuales, se disminuyen 10 particulares y 8 por otros conceptos, esto obedece al enfoque de fidelización empresarial.

#### ► Gestión de responsabilidad en la población vulnerable

Desde el grupo COPASST y con aporte de la Coordinación de Seguridad y salud en el trabajo que hace labor social llevando a los niños regalos un compartir de navidad de parte de los colaboradores de SERFUNLLANOS, quienes entregaron 101 Regalos clasificados así: 52 regalos para niñas y 49 para niños.



#### 9.7. Gestión Ambiental

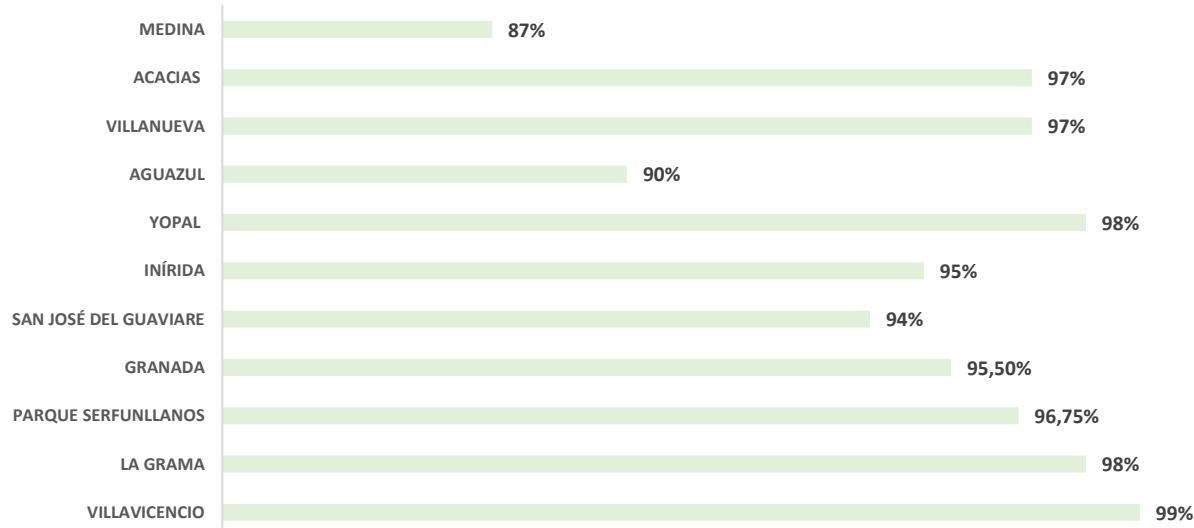
##### Renovación De Permisos Ambientales

SERFUNLLANOS gestiona el cumplimiento mediante seguimientos, actas de gestión ambiental trimestrales, verificación de requisitos, se actualizan los planes de emergencia, se crea programa de higiene y aseo, se tienen los procedimientos de bioseguridad, desinfección, planes de gestión de residuos para que en las visitas gubernamentales nos realicen la renovación de Licencias de sanidad, bomberos y

**ASAMBLEA XXXIV**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



permiso de vertimientos aplicables, acorde a las inspecciones generadas por los entes gubernamentales de Salud y ambiente de cada ciudad, como resultado de la gestión se logra:





# SISTEMA DE GESTIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

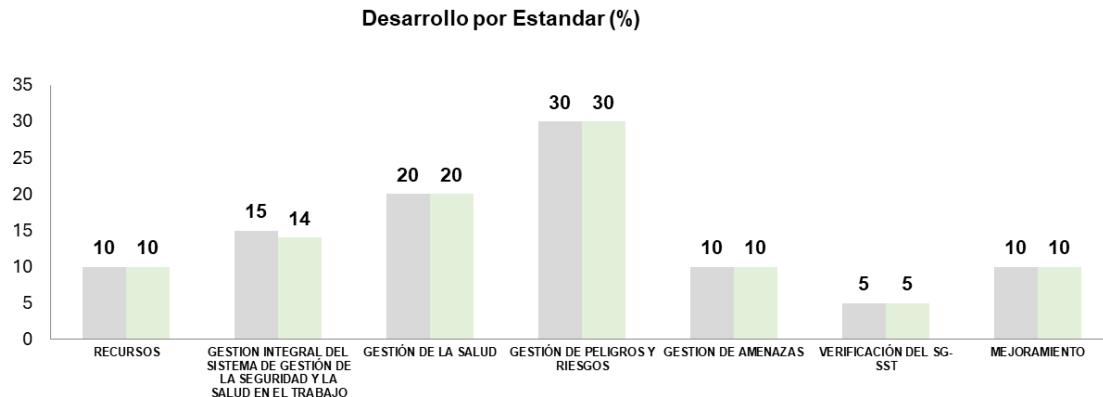


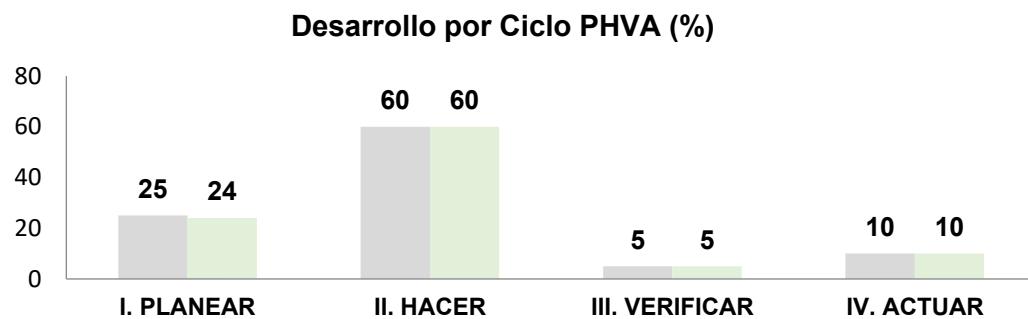
## **10. SISTEMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DECRETO 1072 DEL 2015 Y RESOLUCIÓN 0312 DE FEBRERO DE 2019**

En SERFUNLLANOS el objetivo principal de Seguridad y salud en el trabajo es promover el cuidado en los colaboradores, promover la actividad física, la salud mental, el manejo de las emociones, puesto que son la base del bienestar de toda persona. Las actividades del 2024 fueron planeadas para todas las sedes, con gran participación y satisfacción, generando resultados que disminuyen los ausentismos por conceptos de enfermedades de origen común y laborales, en cuanto a los accidentes de trabajo se presenta una eventualidad de un funcionario con 210 días de incapacidad.



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 99% en la ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo,



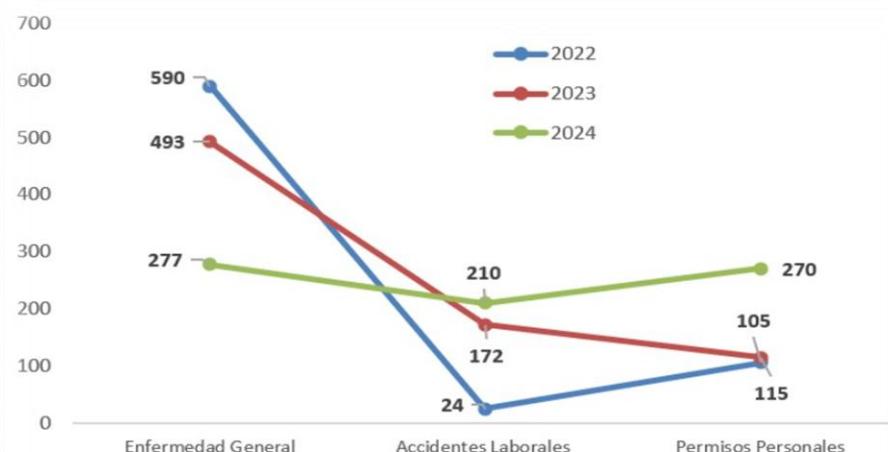


### Cumplimiento plan anual de trabajo 2023 - actividades proyectadas

Para el año 2024 se programaron 274 actividades y de estas se ejecutaron 272 logrando un cumplimiento del 99%.

### Ausentismo general

La gestión de actividades realizadas refleja un adecuado comportamiento en salud por enfermedad de origen común con 216 días menos de ausentismo, no obstante, aumenten 38 días de incapacidad por accidentes laborales debido a un accidente de caída de la misma altura con lesión de rodillas el cual representa más de 180 días de ausencia, en cuanto a permisos personales se ha incremento en 155 días.



**Grafica de Ausentismo**

Año	Enfermedad General	Accidentes Laborales	Permisos personales	Luto	total, días
2022	590	24	105	33	752
2023	493	172	115	33	813
2024	277	210	270	20	777
diferencia	-216	38	155	-13	-36

### Inspecciones e informes entregados:

- ◆ Elementos de Protección laboral – Contratistas.
- ◆ Extintores.
- ◆ Botiquines
- ◆ Laboratorios.
- ◆ Equipos y herramientas de trabajo.
- ◆ Puestos de trabajo.
- ◆ Áreas de almacenamiento.
- ◆ Camillas

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

- ✓ **Recursos SERFUNLLANOS.**
  - ◆ Creación del plan anual de trabajo SST Y PESV
  - ◆ Actualización de esquema de vacunación.
  - ◆ Gestión de carné de manipulación de alimentos.
  - ◆ Rendición de cuentas ante los COPASST y seguimiento a resultados.
  - ◆ Revisión y ajuste de rotulado de los productos químicos.
  - ◆ Validación los informes de análisis de agua de consumo.
  - ◆ Recomendaciones y seguimiento a los resultados de exámenes periódicos y de tamizajes cardiovasculares.
  - ◆ Reinducción SST.
  - ◆ Revisión de procedimientos.
  - ◆ Felicitaciones y estímulos
  - ◆ Pausas Activas constantes por áreas
  - ◆ Ejercicios de gimnasia cerebral
  - ◆ Visita a sedes: Granada, Acacias, Yopal, Gramia y Parque.
  - ◆ **Capacitaciones y socializaciones:** uso y cuidado de la Greca, uso y cuidado de EPP, protocolo de bioseguridad y manejo de residuos biológicos,

orientación a las exhumaciones COVID - 19, equibrigadistas, prevención de caídas a nivel, higiene y orden del laboratorio.

✓ **Recursos gestionados con la ARL**

- Elaborar el PVE Visual
- Ruto grama de Granada
- Asesoría programa contra caídas
- Análisis 6 puestos de trabajo: Compras, Call center, asesor de servicios parque, gestión documental, contabilidad y asesora comercial.
- Capacitación de condiciones Riesgo Psicosocial.
- Sensibilización responsabilidades y funciones del liderazgo.
- Elaborar el PVE de Riesgo Biomecánico y Encuesta de Morbilidad.
- Elaborar el PVE de riesgo cardiovascular y tamizaje.
- Mediciones higiénicas (Ruido e iluminación)
- Auditoria al SG-SST y PESV.
- Exámenes periódicos de visiometrias, audiometrías y espirometrías
- Capacitación en higiene postural, manipulación de cargas y sensibilización de pausas activas.
- Capacitación de brigadas de emergencias.

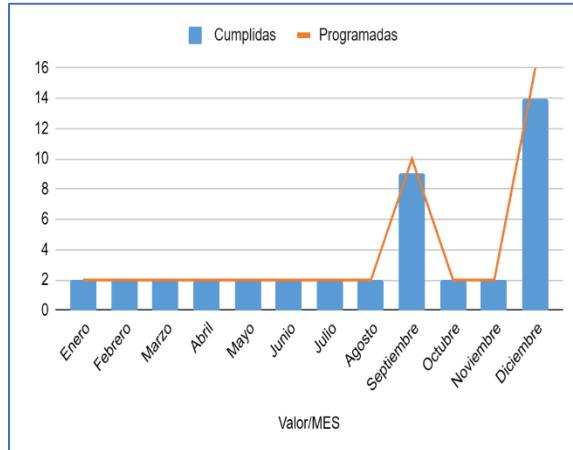
**Pausas activas**



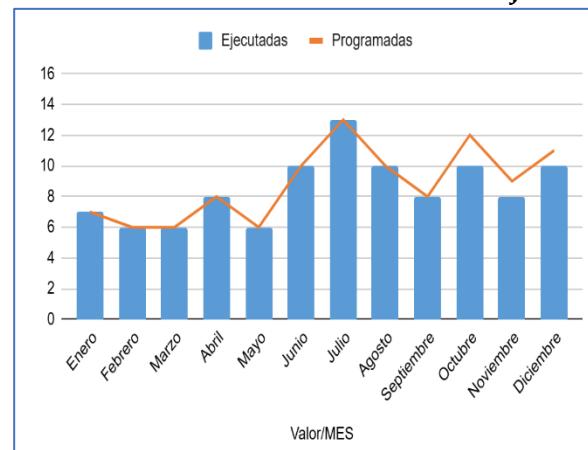
## **11. SEGURIDAD VIAL - PLAN ESTRATÉGICO PESV**

SERFUNLLANOS cumple con lo establecido en la Resolución 40595 de 2022, expedida por el Ministerio de Transporte, por lo cual se adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial con el acompañamiento de un experto en seguridad vial, definiendo las siguientes actividades

## METAS PESV



## PLAN ANUAL DE TRABAJO



### Resultados de Auditoria en Seguridad vial

En enero de 2023, SERFUNLLANOS presentaba un porcentaje de cumplimiento del 38% lo que demuestra la mejora a diciembre del 2024 con un nivel del 92% de cumplimiento en los requisitos de la resolución 40595 de 2022, esto se refleja en la gestión de identificación y mitigación de riesgos:

- Riesgos detectados al inicio del año: 45 (nivel alto).
- Riesgos mitigados al final del año: 39 (84.62%).
- Riesgos pendientes: 6 (15.38%).
- **Reporte de Siniestros Viales:** CERO siniestros viales durante el año 2024.
- **Capacitaciones de vial:** mecánica básica y preoperacional, protección de los actores viales vulnerables, control de distracciones, manejo defensivo y señales de tránsito, manejo preventivo y seguridad vial para motociclistas, técnicas de Inspecciones Preoperacionales de seguridad en vehículos.

#### ● Programas y actividades ejecutadas

- Programa de gestión de la velocidad segura
- Control de preoperacionales.
- Inspecciones de carrozas propias, tercerizadas, buses y motocicletas.
- Se realizan tamizajes de alcoholimetría para control.
- Programa para la protección de actores viales vulnerables
- Reuniones, inspecciones e informes a los proveedores de transporte de acompañantes y traslado de cuerpos.
- Actualización de los ruto gramas del Meta y Yopal.
- Informes de verificación y análisis de costos de mantenimiento.
- Se documentan el programa de Prevención de la Fatiga.



# GESTIÓN DEL RIESGO



## 11. GESTIÓN DEL RIESGO

Los desafíos globales y los cambios rápidos de los últimos años han resaltado la importancia de una gestión del riesgo sofisticada y adaptativa para las entidades cooperativas. Esta gestión es ahora esencial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo.

El entorno actual presenta una variedad de riesgos, incluyendo el riesgo económico derivado de la incertidumbre económica mundial, la inflación, los posibles aumentos en las tasas de interés y las tensiones comerciales entre países continúan afectando la economía global. También enfrentamos el riesgo tecnológico debido a la rápida digitalización y transformación tecnológica en todos los sectores, así como los crecientes riesgos sociales y ambientales, que han adquirido una mayor relevancia estos últimos años, en línea con la creciente presión global para que las organizaciones adopten prácticas sostenibles y responsables. Las cooperativas deben anticiparse a estos cambios y gestionarlos proactivamente para mitigar sus efectos.

Es crucial que las entidades cooperativas sean plenamente conscientes de estos riesgos y vean la gestión de estos como una herramienta clave para fortalecer su resiliencia y asegurar su sostenibilidad. Solo a través de la adaptación, la innovación y la gestión eficaz de los riesgos podrán continuar cumpliendo su misión y seguir contribuyendo al bienestar social.

### 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:

- 👉 Generar una cultura hacia la prevención de riesgos en los colaboradores de la organización.

- 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.
- 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 2024, 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 79 controles.

#	RIESGO - (Area De Impacto) ¿Qué Puede Suceder?	CAUSA RAIZ - (Fuente de Riesgo) -¿Por qué Puede Suceder?
R1	Afectacion o diminucion del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE HOMENAJES
R2	Afectacion o diminucion del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION INDIVIDUAL
R3	Afectacion o diminucion del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION EMPRESARIAL
R4	Suspension 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	Autorizacion de homenajes que no tenian cubrimiento o conceptos que no aplicaban

# ASAMBLEA XXXIV 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 transito o fallas mecanicas
R16	Aumento del costos de la entidad	Diferencias o inconsistencias en los inventarios de la entidad
R17	Disminucion 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	Disminucion 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 perdida 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 creacion y actualizacion de procedimientos
R23	Perdida de dinero	Fraudes o hurtos que generen impacto en las cifras financieras.
R24	Perdida de mercado por desconocimiento e incorrecta toma de decisiones	Falta de un estudio de Mercado y/o plan de marketing
R25	Perdida de mercado	Deterioro de la marca por falencias en la prestacion 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 contratacion 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:

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

#### **11.3.1. Riesgos materializados en el año 2024.**

La materialización de los riesgos se reporta en el transcurso de su detección, pero se hace un informe consolidado trimestralmente, que se revisa en conjunto con el informe de planeación estratégica, para este 2024 se realizaron cambios importantes en la Ruta estratégica por lo que el primer informe de ejecución de Planeación se presentó a corte de Junio de 2024 al igual que el informe de gestión del riesgo, a continuación se relacionan los riesgos materializados durante el año 2024 con las acciones mas importantes que se implementaron para su mitigación:

- **R1 → Afectación o diminución del flujo de caja de la entidad → Por el No Cumplimiento De Las Metas De Recaudo De CARTERA DE HOMENAJES**

Este riesgo se materializa durante el año al no alcanzar los niveles de recaudos esperados en la cartera de homenajes.

- **R2 → Afectación o diminución del flujo de caja de la entidad → Por el No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION INDIVIDUAL**

Este riesgo se materializa al no lograr cumplir los niveles óptimos de recaudos de la cartera de previsión exequial individual, establecidos por la entidad, mes a mes con las estrategias implementadas se ha logrado mejorar el cumplimiento en el indicador de recaudo.

### Acciones para mitigar el riesgo:

- ✓ **Optimización del proveedor externo:** Asegurar que el proveedor externo seleccionado tenga un historial comprobado en la obtención de datos de calidad y sea capaz de mejorar significativamente la tasa de contacto.
- ✓ **Fortalecimiento de la estrategia digital:** Continuar mejorando la presencia en canales digitales, especialmente en WhatsApp, para asegurar una comunicación más efectiva y personalizada con los afiliados.
- ✓ **Capacitación y recursos para asesores:** Asegurar que los asesores del call center estén bien capacitados y cuenten con los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera eficiente, especialmente en las áreas de posventa, recuperación y venta cruzada.
- ✓ **Gestión de la cartera en mora:** Implementar políticas más estrictas y proactivas para la gestión de la cartera en mora, incluyendo incentivos para el pago puntual y programas de educación financiera para los afiliados.
- ✓ **Control, seguimiento y medición de los planes de trabajo (Recaudo, productividad mediante el dashboard - Producción- Postventa y Recuperación)**
- ✓ Inicio a la implantación auditoria de llamadas call center
- ✓ Nueva estructuración de call center
- ✓ Inicialización con cortes mensuales de búsqueda de data con un proveedor
- **R10→ Afectación de los ingresos de la entidad→ Error en la suscripción**

Este riesgo se materializa en los meses de Agosto y Septiembre de 2024 debido que al realizar el cierre oficial no se logró ejecutar el proceso de suscripción con el 100% de las solicitudes radicadas, lo anterior debido a la programación y ejecución de las capacitaciones del nuevo ERP de la entidad.

#### 11.3.2. Validación cumplimiento de la ejecución de los controles

Desde la Auditoria de gestión administrativa se realiza la inspección a la ejecución de los 79 controles que se establecieron en la gestión del riesgo para cada uno de los Riesgos contemplados en la matriz de riesgos por Serfunllanos encontrándose desviaciones en algunos que fueron socializadas y subsanar en su momento, por lo que en términos generales Serfunllanos cumple a cabalidad con las políticas, objetivos y la ejecución de controles para mitigar los riesgos contemplados.



# **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN**

## DE RIESGO DE LAVADO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO



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

### **12.1. GESTION ESPECIFICA**

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 2024.

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

Se realizaron mensual y trimestralmente los reportes ante la UIAF - Unidad de Información y Análisis Financiero para el año 2024. Estos reportes corresponden al Reporte de Operaciones Sospechosas, Transacciones en Efectivo, Tarjetas y Productos. Tener en cuenta que desde el año 2023 el Reporte de Transacciones en Efectivo, Tarjetas y Productos se hace mensual y el Reporte ROS inmediatamente cuando se presenta y trimestralmente cuando hay ausencia.

**REPORTE OPERACIONES SOSPECHOSAS:** Para el año 2024 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 2024 se presentaron 50 transacciones iguales superiores a \$ 5.000.000 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 \$ 30.000.000.

**PRODUCTOS:** Para el año 2024 se presentaron las siguientes novedades en cuanto a productos y las cuales se reportaron a la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF, Abril 101.866, Mayo 102.300, Junio 101.070, Julio 104.136, Agosto 102.996, Septiembre 104.788, Octubre 103.682, Noviembre 104.006 y Diciembre 97.322.

**TARJETAS:** No se cuenta con este producto por ello se reporta mensualmente como ausencia.

## 12.3. ACTUALIZACION DE INFORMACION

La actualización de datos para el año 2024 termina de la siguiente manera:

### **Asociados**

Número de Asociados: 13

Actualizados: 13

Porcentaje de Actualización: 100%

Observaciones: Ninguna.

### **Empleados**

Número de Empleados: 118

Actualizados: 116

Porcentaje de Actualización: 98%

Retirados: 2

Aclaraciones: retirados 2

Observaciones: No se presentan casos que se deban intervenir.

### **Proveedores**

La actualización de Proveedores se lleva a cabo teniendo en cuenta los activos y los que han tenido un transaccional igual o superior a \$ 50.000.000 en el año 2024. Teniendo en cuenta lo anterior se tienen los siguientes resultados:

Proveedores Activos: 168

Proveedores Actualizados: 60

Porcentaje de Actualización: 36%

Proveedores Tope: 44

Proveedores Actualizados: 26

Porcentaje de Actualización: 59%

## 12.4. INSTRUMENTOS

12.4.1. Señales de alerta: No se han presentado para SERFUNLLANOS.

12.4.2. 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 150 cedulas 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 cedulas en SISE pero con la salvedad que solo se les puede vender exequias pero no seguros.

**12.4.3. Seguimientos de operaciones:** No se realiza para SERFUNLLANOS debido a la particularidad del negocio.

**12.4.4. Consolidación electrónica de operaciones:** Para el año 2024, se presentaron 184 terceros que sus transacciones consolidadas eran iguales o superiores a \$ 5.000.000. De estos 184 terceros, 45 realizaron operaciones por bancos, 49 realizaron los pagos en efectivos superando los topes, 14 no supero los topes diarios en efectivo y 76 son operaciones internas de SERFUNLLANOS.

## **12.5. MECANISMOS**

**12.5.1. Conocimiento del asociado o cliente:** Las Áreas de Gerencia y Gestión Humana ya se encuentran adelantando el proceso de actualización de datos, solo queda la Dirección Administrativa por culminarlo dada las ultimas indicaciones sobre conocimiento de Proveedores.

**12.5.2. Conocimiento del mercado:** Se realizo por parte de Auditoría Interna y se incluyó en el Manual de SARLAFT.

**12.5.3. Identificación y análisis de operaciones inusuales:** No se detectaron para el año 2024.

**12.5.4. Determinación y reporte de operaciones sospechosas:** No se detectaron para el año 2024.

## **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 CORRECTIVAS**

Se mencionan las siguientes acciones presentadas en Diciembre de 2023 y Enero de 2024:

- 1) Perdida del formato original de DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS original de RAMIREZ PINTO FLOR ESTELLA CC 41241096 4 de Diciembre de 2023:

El día 12 de diciembre de 2023, los señores **SERFULLANOS LOS OLIVOS MONICA VARGAS**, remitieron un objeto postal amparado con la Guía de Transporte No. 700114959085, en la oficina de **INTER RAPIDÍSIMO S.A**, ubicada en **SAN JOSÉ DEL GUAJARE, GUAJARE**, con destino hacia **VILLAVICENCIO, META**, para el señor **NICOLÁS ESTRADA CRUZ**, en calidad de destinatario.

El día 13 de diciembre de 2023, **INTER RAPIDÍSIMO S.A.** realiza la entrega del objeto postal, tal y como lo soporta la prueba de entrega, la cual fue firmada la conformidad.

El día 16 de enero de 2024, los señores **SERFULLANOS LOS OLIVOS MONICA VARGAS**, presenta solicitud ante **INTERRAPIDÍSIMO S.A** manifestando que el envío no ha sido entregado en su destino, por lo que solicita pronta entrega, no indica pretensión económica.

Finalmente, la empresa **INTERRAPIDÍSIMO S.A** demuestra el recibido del documento mediante evidencia.

Se expone este caso para informar que el documento nunca lo recibió la persona mencionada ni le firma de la evidencia corresponde a la persona que se le envio. Cabe anotar que el formato DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS para la persona mencionada se encuentra digitalizado en ORFEO.

- 2) No se firmó la DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS de ADAME GONZALEZ CARLOS ALBERTO con CC 79768978 y transacción realizada el 22 de Enero de 2024. La declaración no la firma la persona registrada en el sistema de información Karing sino por la persona que entrego el dinero y se relacionó en los recibos manuales.

La Auxiliar Administrativa de la Sede Acacias Yeimmi Borbón intento la gestión de la firma, pero no fue posible dado que no se logró la comunicación con el titular. Tener en cuenta que en los meses de Diciembre de 2023 y Enero de 2024 se hicieron capacitaciones a todas las personas que reciben dinero y unas de las indicaciones consistía en que el formato debía firmarlo quien aparece en el sistema de información Karing, también se les indico que cuando el documento debía gestionarlo algún proveedor debería dársele todas las indicaciones. Finalmente, la Auxiliar Administrativa de la sede Acacias envía a la Coordinación de Sistemas y Gestión Documental el informe de lo sucedido para sustentar el caso.

## **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 \$ 5.000.000 de Pesos M/C (Siete Millones de Pesos Monedas Corriente) para transacciones en efectivo y \$ 30.000.000 de Pesos M/C (Cuarenta Millones de Pesos Moneda Corriente) consolidado mes.

## **12.9. REQUERIMIENTOS GUBERNAMENTALES**

Se dio respuesta a los radicados 20243500127631 y 20243500130281 cuyo asunto era la Remisión de certificado curso e-learning actualizado del Oficial de Cumplimiento y Suplente.

## **12.10. CAPACITACION**

Se realizaron las siguientes capacitaciones:

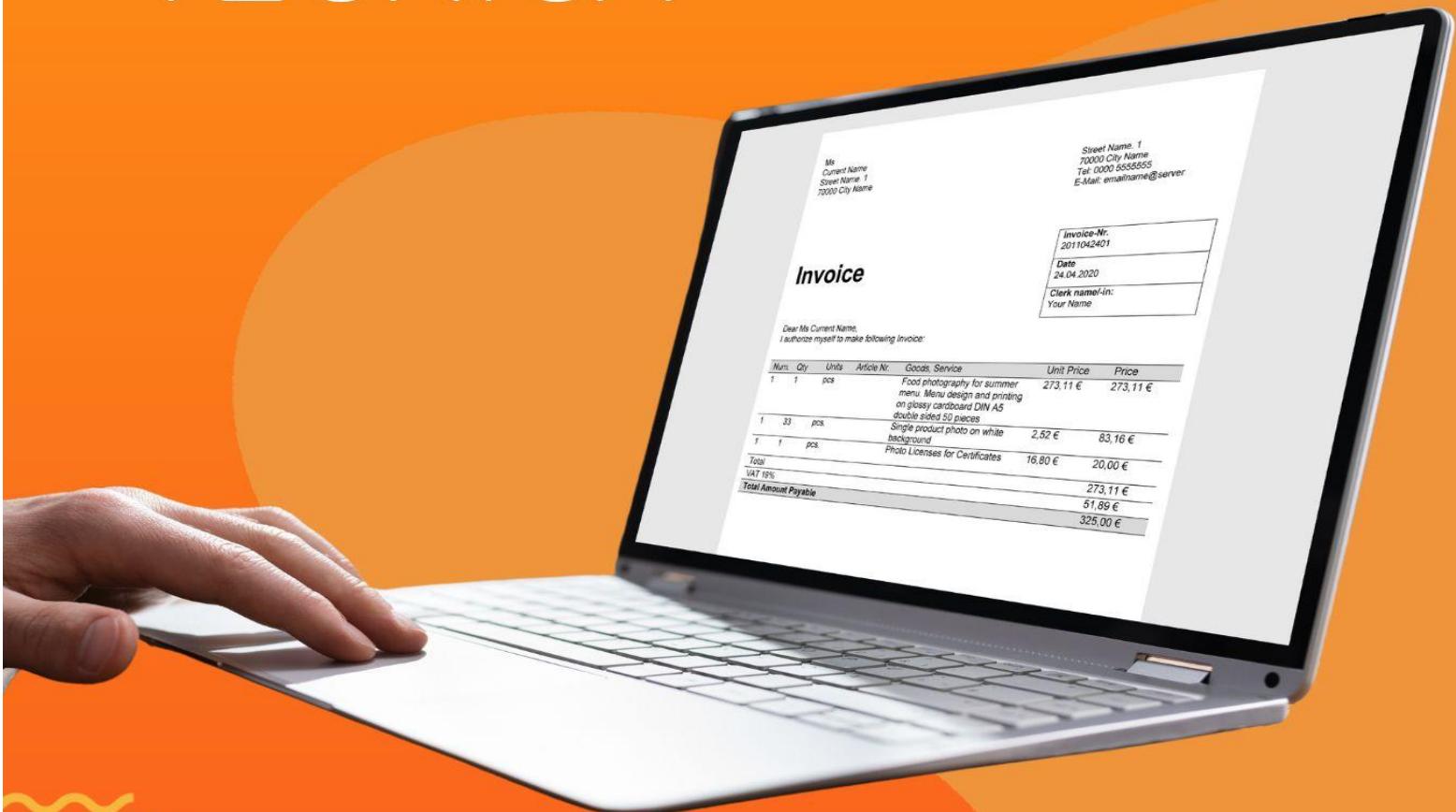
Capacitación del formato de DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS para las áreas de Homenajes, Servicio al Cliente, Tesorerías y Auxiliares Administrativas de Sedes.

Capacitación de 56 funcionarios nuevos.

Capacitación Anual de SARLAFT para Consejo de Directivos, Revisoría Fiscal y Colaboradores de SERFUNLLANOS.



# GESTIÓN TÉCNICA



## 13. GESTIÓN TÉCNICA

### 13.1. Canales Dedicados Media Commerce Renovación

Se realizo la renovación del contrato de Media Commerce el cual provee los canales dedicados Yopal, San José y La Grama. Además de la reducción de la facturación mensual los canales pasaron de 10 MBPS a 20 MBPS.

### 13.2. Computadores En Alquiler Renta Pc renovación

Se realizo la renovación del contrato de RentaPC (Proveedor de equipos de cómputo, escáneres y monitores) para 112 equipos se tenían de alquiler. Esta renovación se hizo con equipos nuevos con procesadores Core i5 de generación 12, 8Gb RAM y disco duro de estado sólido SSD de 512Gb. Los equipos quedaron distribuidos de la siguiente manera:

### 13.3. Velación Virtual Sede La Grama

Se adecuaron 4 cámaras de Velación Virtual para la sede La Grama, estas cámaras se colocaron en las salas San Pedro, San Juan, San Pablo y Esperanza. Cada una de las cámaras cuenta con movimiento dirigido por el usuario al igual acercamiento y se pueden usar por celulares Android y iOS.

### 13.4. centralización De Llamadas Planta telefónica

Continuando con el proyecto de centralización de llamadas y con el fin de poder tener la trazabilidad de estas y que queden grabadas en la planta telefónica, se realizó la compra de 14 teléfonos IP para algunas sedes de SERFUNLLANOS y con ello poder llamar a las respectivas sedes como si fuese una extensión más, también se adquirió un equipo Gateway donde se colocaron las 4 líneas celulares de Homenajes Villavicencio, Grama, San José y Yopal para con ello garantizar que pasan por la planta telefónica y quedan grabadas.

### 13.5. Equipo Testo 350 Horno Jardines de la Esperanza

Con el fin cumplir con la normativa en la calibración de equipos de mediciones de emisión de partículas, se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo Testo 350 al igual que de la sonda. En este mantenimiento se realizó la calibración de este al igual que el cambio de sensor de CO2 y el cambio del filtro cerámico que está en la punta de sonda.

### **13.6. Reacondicionamiento Cuarto de Sistemas Sede Avenida 40**

Con el fin de tener un mejoramiento en la gestión en los equipos que se encuentran dentro del Cuarto de Sistemas, se instaló un Rack de piso para allí colocar los servidores, routers, switches, NAS, DVRs y demás equipos que componen la infraestructura tecnológica de SERFUNLLANOS. Adicional a ello se reorganizó la fibra óptica para algunos servicios de Internet y el cableado del cuarto.

### **13.7. Adecuaciones e Instalaciones**

- ▶ Adecuación de la red de datos, eléctrica y voz para las áreas de Gestión Humana, Área Administrativa, Asistente de Gerencia, Contabilidad de la sede Avenida 40 y Callcenter sede La Gramma.
- ▶ Adecuación de Sonido Ambiental sede Avenida 40.
- ▶ Instalación de reloj biométrico Yopal.
- ▶ Instalación de cámaras de seguridad sede Paz de Ariporo.

### **13.8. Mantenimientos Preventivos y Correctivos**

Se realizó un mantenimiento preventivo y correctivo 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. Tener en cuenta que solo se realizó un solo mantenimiento dado que se consideró que por ser equipos portátiles no es necesario la realización de un segundo mantenimiento.

### **13.9. Internet Dedicado Sede La Gramma**

Se realizó la instalación por parte del Proveedor Media Commerce del Internet dedicado de 100 Mbps para la Sede La Gramma.

### **13.10. Portal De Firmas Digitales**

Con el fin de aportar a la Política de Cero Papel en el Área de Homenajes se realizó la Activación del portal de firmas con el Proveedor Protecdata Colombia. Una vez realizada la activación y capacitación para el personal de Homenajes se procedió a

ajustar el proceso para firmar la Orden de Servicio. Tener en cuenta que este proceso de firma digital esta acorde a la normatividad de Protección de Datos y por lo tanto en el proceso de esta se puede obtener:

- ◆ Acuerdo de comunicaciones de firma electrónica
- ◆ Documento firmado
- ◆ Hoja de firmas
- ◆ Qr
- ◆ Registro evidencia digital
- ◆ Prueba
- ◆ Detalle de la evidencia digital

### 13.12. MAT - Mesa de Ayuda Técnica

Con el fin de tener un indicador de soporte para la Coordinación de Sistemas y Gestión Documental, se inicio con la Mesa de Ayuda Técnica que es atendida por la Coordinación de Sistemas, Analista de Sistemas y Auxiliar de Sistemas. La Mesa de Ayuda Técnica tiene como objetivo centralizar todas las solicitudes que se presentan en SERFUNLLANOS, permite planificar las tareas del Área y tener tiempos de respuesta.



En el año se presentaron 1161 casos los cuales se cerraron todos en su totalidad, con un promedio de 3 casos por día y un tiempo de cierre de caso de 3 días. Tener en cuenta que se cuentan los días calendario, no días laborales.

**Comportamiento de la MAT**

Catalogo de Servicios	Novedades
Camaras	2
Computadores	48
Dispositivos Moviles	5
Guayas	5
Impresoras	72
Informativo	6
Perifericos	101
Planta telefonica	6
Redes	35
SAP	162
Scanner	17
Software	702
<b>Total general</b>	<b>1161</b>

Como se puede observar, se presentaron 1161 casos y un gran porcentaje corresponden a solicitudes que se realizan en cuanto a Software y SAP.

### 13.13. Plan de Contingencia

Finalmente, y después de una depuración en los riesgos detectados se tiene finalmente los siguientes riesgos:

Nº Riesgo	RIESGO - (Area De Impacto) ¿Qué Puede Suceder?	CAUSA RAIZ - (Fuente de Riesgo) -¿Por qué Puede Suceder?
1	Afectacion en procesos debido a incidencias que se presentan en la infraestructura tecnologica.	Falta de procedimiento para la gestion de incidencias.
2	Falencias en instalacion, configuracion, mantenimiento y licenciamiento de los equipos que conforman la infraestructura tecnologica.	Incumplimiento en licenciamiento tanto para Hardware como Software.
3	Uso indebido de los sistemas de informacion que conlleva a la perdida de informacion y dinero.	Falta de procedimiento y control para la asignacion de permisos y perfiles.
4	Suspension en los servicios que presta la empresa.	Falta de procedimiento de copias de seguridad.
5	Oportunidad de mejoras en infraestructura tecnologica.	Ausencia de Proveedores para Soluciones TI
6	No disponer de la infraestructura tecnologica y la informacion para la prestacion de servicios y funcionamiento de la empresa.	Ausencia de Plan de Contigencia y/o continuidad del negocio para TI

### 13.14. SAP

Continuando con el proyecto de SAP, se continua con la creación de usuarios en terminales y base de datos, en este aparte se reorganizan las 62 licencias que se adquirieron con el fin de que los usuarios finales ya empiecen a trabajar con su propia licencia. Igualmente, se continua con la capacitación en sitio y virtual por parte de Consensus y SERFUNLLANOS afianzando con ello los conocimientos del personal. Como parte del Equipo de Sistemas, Ingresa el Analista de Sistemas continua y comienza con la creación de Reportes, Layout, Campos, Alertas, Transaccion Notifications, entre otros. Dado el volumen de solicitudes que recibe se establece como prioridad lo relacionado con el área de Homenajes.

Una de las tareas que se realizó antes de salir a producción (Diciembre de 2024) fue la depuración de usuarios con el fin de migrarlos a la base de datos productiva (eliminación y creación), en este mismo ejercicio se reasignan las licencias definitivas. Finalmente se realiza eliminación y creación de copias de seguridad del catálogo con el fin de optimizar el rendimiento de la base de datos.

### **13.15. Paginas y Licenciamiento**

Intranet – BUK Debido a una auditoria que se realizó por parte de la Asociación Los Olivos, se determinó que algunas páginas Web e Intranets no contaban con medidas de seguridad para proteger la información. Por este motivo se determinó pasar todos los contenidos de la Intranet a BUK.

Adquisición licencia Poder BI: Se adquirió una licencia para el Reportador con el fin de realizar la presentación de algunos informes de SAP.

Obituarios: Se realizará la actualización de los obituarios con un Proveedor con el fin de solventar algunas fallas relacionadas como la revisión y mejora de la creación y presentación de Los Obituarios al igual que las búsquedas de Certificados de Defunción con el Proveedor Grow Connect – Marketing & Development junto con la Coordinación de Mercadeo y Community Manager.

### **13.16. 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.



# ESTADO DE CUMPLIMIENTO SOBRE NORMAS LEGALES



## **14. INFORME ANUAL DE GOBIERNO 2024**

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.

- 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.

## **15.OPERACIONES CON DIRECTIVOS**

**ASAMBLEA XXXIV**  
**GENERAL ORDINARIA**  
**DE ASOCIADOS**  
**SERFUNLLANOS**

En cumplimiento del artículo 47 de la ley 222 de 1995 nos permitimos informar que a 31 de diciembre de 2024 las operaciones realizadas con directivos presentaban los siguientes saldos:

<b>Nit</b>	<b>Empresas socias y Directivos</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>Cuentas por pagar</b>	<b>Costos y gastos</b>	<b>Ingresos</b>
860516881	Empresa Socia	\$0	\$21.811	\$1.032.758	\$633.513
860524654	Empresa Socia	\$0	\$4.259.383	\$1.209.074	\$25.416
892000373	Empresa Socia	\$0	\$0	\$21.210	\$3.848
892000914	Empresa Socia	\$0	\$340.318	\$49.157	\$53.579
860518350	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$0
800113658	Empresa Socia	\$0	\$22.151	\$148.612	\$6.612
892002289	Empresa Socia	\$0	\$0	\$21.981	\$0
800069695	Empresa Socia	\$0	\$0	\$5.202	\$0
860028415	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$0
892000435	Empresa Socia	\$368	\$0	\$0	\$0
800111065	Empresa Socia	\$0	\$0	\$0	\$0
892001439	Empresa Socia	\$0	\$164	\$0	\$0
800074482	Empresa Socia	\$330	\$0	\$8.600	\$247.847
11408573	Consejo principal	\$25	\$0	\$6.589	\$0
17445775	Consejo principal	\$0	\$0	\$7.800	\$0
17310357	Consejo principal	\$0	\$0	\$5.850	\$0
6655836	Consejo principal	\$42	\$0	\$7.800	\$0
19259307	Consejo principal	\$0	\$0	\$8.800	\$0
14981957	Consejo principal	\$0	\$0	\$7.800	\$0
19493864	Consejo principal	\$0	\$0	\$8.800	\$0
4466733	Consejo suplente	\$25	\$0	\$7.800	\$0
21240832	Consejo suplente	\$0	\$0	\$7.800	\$0
79664774	Consejo suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
1121821608	Consejo suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
3273576	Junta Vigilancia principal	\$55	\$0	\$7.800	\$0
34567077	Junta Vigilancia principal	\$0	\$0	\$7.965	\$0
40382835	Junta Vigilancia principal	\$25	\$0	\$7.150	\$0
40389760	Junta vigilancia suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
17319827	Junta vigilancia suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
40446904	Junta vigilancia suplente	\$52	\$0	\$0	\$0
5944379	Revisor fiscal principal	\$0	\$0	\$0	\$0
1106738652	Revisor fiscal suplente	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>TOTALES</b>		<b>\$921,42</b>	<b>\$4.643.827</b>	<b>\$2.588.548</b>	<b>\$970.815</b>

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. PROCESOS JUDICIALES EN CONTRA**

Al cierre del ejercicio contable 2024, Serfunllanos conoce de un proceso judicial en su contra interpuesto:

Juzgado: Promiscuo del Circuito de Paz de Ariporo

Demandante: FULVIA MARIA TORRES CUEVAS - JUAN FRANCISCO TUAY TORRES - LIDA YESMITH TUAY TORRES

Demandado: SERFUNLLANOS - JARDINES DE PAZ S.A. - ASEGUADORAS SOLIDARIADE COLOMBIA - OSCAR EFRANDY DIAZ MUÑOZ

Radicado: 85250 3189 001 2018-00041 00

## **18. HIPOTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA**

De acuerdo con la orientación técnica No. 18 emitida por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, y en particular en lo referente a la evaluación de la hipótesis del negocio en marcha, la Central Cooperativa de Servicios Funerarios del Llano ha llevado a cabo un seguimiento continuo desde marzo de 2020 sobre la evolución y los efectos derivados de la pandemia de COVID-19, así como de otros acontecimientos posteriores de índole política, social y económica tanto a nivel mundial como nacional. Este monitoreo ha considerado especialmente los indicadores financieros de Colombia y del sector cooperativo, al que pertenecemos, los cuales han impactado directamente a las familias y empresas, afectando su forma

de vida, en particular ante la pérdida de seres queridos, la pérdida de empleo o la reducción de ingresos, lo que limita su capacidad de sostenimiento familiar.

La entidad ha realizado análisis, investigaciones y proyecciones sobre sus estados financieros, evaluando los riesgos y efectos que los cambios globales y locales puedan generar en la continuidad y viabilidad de la organización a largo plazo. Con base en estas proyecciones, se ha previsto un panorama favorable para la inflación en 2025, tal como ocurrió en 2024.

Gracias a esta información, el Consejo de Directores y la Administración han adoptado decisiones estratégicas orientadas a proteger los intereses de los asociados y garantizar la continuidad en la prestación de servicios, sin identificar riesgos materiales ni dudas significativas que puedan poner en peligro la estabilidad de la entidad como negocio en marcha.

Durante 2024, el Consejo de Directores, con el apoyo de la Dirección General de Serfunllanos, tomó decisiones clave que contribuyeron a generar ingresos, agregar valor, obtener reconocimiento y promover cambios significativos para el crecimiento de la entidad. A continuación, se detallan algunas de las decisiones más relevantes.

ACTA	HECHOS RELEVANTES
Acta No 363 del 24 de enero del 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la adecuación y ampliación de la Capilla ubicada en la Sede principal Av. 40, por un valor total de SESENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$67.835.569).</li> </ul>
Acta No 366 del 17 de abril del 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se lleva a cabo una reestructuración del área financiera con un cargo nuevo DIRECTOR FINANCIERO Y CONTABLE y el nombramiento del CONTADOR.</li> </ul>
Acta No. 367 del 22 de mayo del 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ejecuta un contrato de arrendamiento operativo de carroza con Rentandes, camioneta Chevrolet Equinox, modelo 2022, por un valor de CIENTO CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE a 36 meses.</li> <li>Se da inicio de acuerdo a la necesidad de la demanda de replanteo de los lotes de inhumación del Parque Serfunllanos Los Olivos S.A.S. Por un valor de CIENTO DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS OCIENTOS MIL SEISCIENTOS VENTIDÓS (\$116.680.622)</li> </ul>
Acta No. 368 del 19 de junio del 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se firmar el finiquito de indemnización con la Aseguradora Solidaria de Colombia, por valor (\$422.930.284) cuatrocientos</li> </ul>

	veintidós millones novecientos treinta mil doscientos ochenta y cuatro pesos.
Acta No. 369 del 17 de julio del 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aprueban unos adicionales del replanteo de lotes de inhumación del Parque Serfunllanos Los Olivos S.A.S. Por un valor de CUARENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS SEIS PESOS (\$44.849.706).</li> <li>• Nos adjudican contrato con la Gobernación del Meta cuyo objeto es: GARANTIZAR EL SERVICIO DE HONRAS FÚNEBRES DIRIGIDO A LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL DEPARTAMENTO DEL META, hasta por un valor de (QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS) (\$599.998.900).</li> </ul>
Acta No. 370 del 21 de agosto de 2024.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da inicio el proyecto de construcción para reforzamiento del edificio sede Avenida 40, por valor de QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS (551.742.691) incluido el AIU.</li> <li>• Iniciamos con la gestión de la licencia de construcción por reforzamiento del edificio Serfunllanos Los Olivos sede Avenida 40, por valor de QUINCE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL PESOS (\$15.657.000) más IVA.</li> <li>• Se apruebe propuesta económica de interventoría (supervisión técnica estructural) para reforzamiento del edificio de la sede Avenida 40, por valor de SIETE MILLONES NOVENTA Y CINCO MIL PESOS (\$7.095.000) no incluye IVA.</li> </ul>
Acta No. 371 del 18 de septiembre del 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se gestiona crédito con el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA hasta por la suma total de MIL MILLONES DE PESOS (\$1.000.000.000)</li> <li>• Se gestiona otro crédito con el BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL hasta por la suma total de CUATROSCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$439.000.000).</li> </ul>
Acta No. 373 del 20 de noviembre de 2024.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza una actualización en el manual de SARLAFT.</li> </ul>

Acta No. 374 de  
18 de diciembre del  
2024.

- Se lleva a cabo liquidación del convenio del horno crematorio con Jardines de la Esperanza, por valor de DOSCIENTOS UN MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS (\$201.571.655).

Con base en lo expuesto, el Consejo de Directores y la Administración confirmamos que, a pesar de las difíciles condiciones macroeconómicas post-pandemia y de los efectos derivados de los conflictos sociales y políticos, como las guerras en curso, que han alterado la vida social y económica de nuestros asociados, los indicadores y las cifras de SERFUNLLANOS reflejan que somos una empresa cooperativa en pleno funcionamiento. Contamos con una solvencia patrimonial adecuada, nuestros principales indicadores se mantienen en niveles competitivos, y muchos de ellos son superiores al promedio del sector.

Además, el análisis de estos indicadores sigue alineado con el modelo de gestión cooperativa que adoptamos desde nuestra fundación. Con base en esta evaluación, proyectamos que en un horizonte de tres años (hasta 2027) no existen razones materiales ni indicios que pongan en riesgo nuestra continuidad como Negocio en Marcha.

## **19. EVOLUCIÓN PREVISIBLE Y HECHOS POSTERIORES AL CIERRE .....**

Tal como se anticipó el año anterior, en 2024 la inflación continuó disminuyendo, lo que permitió una política monetaria más expansiva, resultando en una reducción tanto de la tasa de usura como de las tasas de crédito. Este escenario favorable contribuyó a un mejor desempeño económico para SERFUNLLANOS, impulsando la generación de valor para nuestros asociados y las familias de la región, lo que se reflejó en un excedente final positivo. Las decisiones tomadas por los órganos de administración en cuanto a las tasas activa y pasiva, dentro del contexto económico nacional, y la gestión realizada durante el año, en línea con nuestros indicadores clave, reportaron una rentabilidad destacada. Este resultado confirma que 2024 fue un año más en el que pudimos generar valor para nuestros asociados, especialmente considerando que la inflación fue de 5.20%.

Para 2025, se anticipa que la economía colombiana experimentará un crecimiento moderado, con una inflación que continuará su tendencia a la baja, acercándose a la meta establecida por el Banco de la República, como a continuación, se detallan las principales proyecciones y factores que influirán en la economía nacional durante este período:

### **Crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB):**

Diversas entidades financieras y analistas proyectan un crecimiento del PIB para 2025 en el rango de 2,4% a 2,9%. Por ejemplo, el Banco de la República estima un crecimiento del 2,9%, mientras que la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) prevé un 2,4%. Este crecimiento se atribuye a la expansión del consumo privado y la inversión, impulsados por políticas monetarias más expansivas y una recuperación gradual de sectores clave de la economía.

### **Inflación:**

Se espera que la inflación continúe su tendencia a la baja, acercándose al objetivo del 3% establecido por el Banco de la República. Proyecciones indican que la inflación podría situarse entre el 3,0% y el 3,8% al cierre de 2025. Factores como la desaceleración de los precios de los alimentos y una menor indexación de salarios contribuirán a esta moderación.

### **Tasa de Interés:**

Se anticipa que el Banco de la República mantenga una postura monetaria prudente, con posibles recortes en la tasa de interés de política monetaria, situándola en torno al 9,25% al inicio de 2025. Sin embargo, se espera que estos recortes sean moderados, dada la necesidad de equilibrar el crecimiento económico con el control de la inflación.

### **Desafíos Fiscales:**

El gobierno colombiano enfrenta desafíos fiscales significativos, incluyendo un déficit fiscal que alcanzó el 6,1% del PIB en 2024, superando el límite del 5,6% establecido por el Comité Autónomo de la Regla Fiscal. Se proyecta que el déficit pueda acercarse al 7,2% del PIB en 2025, lo que podría afectar la calificación crediticia del país. La baja ejecución presupuestaria y la necesidad de pagar deudas históricas añaden complejidad a la situación fiscal.

### **Perspectivas Sectoriales:**

Se espera una recuperación gradual en sectores clave como la construcción y la industria manufacturera, impulsada por políticas gubernamentales de estímulo y una mayor inversión en infraestructura. Sin embargo, la incertidumbre política y económica global podría afectar la confianza empresarial y la inversión extranjera directa.

En resumen, se proyecta que la economía colombiana en 2025 experimentará un crecimiento moderado, con una inflación en descenso y una política monetaria más expansiva. No obstante, los desafíos fiscales y la necesidad de mantener la confianza

en las políticas económicas serán factores determinantes para lograr una recuperación sostenible y equilibrada.

Posterior a lo dicho anteriormente y al cierre contable de 2024 y hasta la fecha de elaboración de este informe, no hemos identificado hechos relevantes que puedan afectar los resultados obtenidos ni el funcionamiento futuro de la entidad.

Según nuestro análisis del entorno global y local actual, proyectamos que 2025 será un año en el que la inflación continuará convergiendo hacia la meta establecida por el Banco de la República, aunque a un ritmo más lento de lo esperado.

En el sector aspiramos que el 2025, 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, civiles y militares, para poder avanzar hacia un ciclo de crecimiento económico y social que con tanta urgencia requiere nuestro país. Vemos el 2025 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, familias de la región 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 2025.

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 2024.

Para este 2025, 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 para el crecimiento en los Llanos Orientales lo cual ejerce Serfunllanos.

## **20. 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 2024, 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.

## **21. PROYECCIÓN 2025**

Para el año 2025 se tiene establecido para el crecimiento de SERFUNLLANOS, y alineados a la planeación estratégica los siguientes indicadores:

- Se proyecta cerrar con 80.829 familias que representan un crecimiento del 8% con respecto al año anterior y un aumento de 6.000 familias de un periodo a otro.
- Se proyecta cerrar el año 2025 con \$25.470 millones.
- Se proyecta un excedente operacional por valor de \$2.273 millones
- Para el 2025 se proyecta un incremento del costo del servicio de un 10.1%.
- Para el año 2025 se proyecta un incremento del 13% en gastos generales de operación.
- Se proyecta realizar estudio de factibilidad para la colocación y puesta en marcha de un horno crematorio de mascotas en el parque cementerio de Serfunllanos ubicado en Villavicencio-Meta.

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.

**ASAMBLEA XXXIV**  
GENERAL ORDINARIA  
DE ASOCIADOS  
SERFUNLLANOS



El presente informe fue analizado, evaluado y aprobado por unanimidad en reunión ordinaria del Consejo de directores de Serfunllanos, celebrada el jueves 20 de febrero de 2025 según acta 376. 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 2024.

Solidariamente,



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



**ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMÓN**  
**GERENTE GENERAL**  
**SERFUNLLANOS**





# ASAMBLEA XXXIV GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS



Síguenos en redes sociales como:



@losolivosllanosorientales

