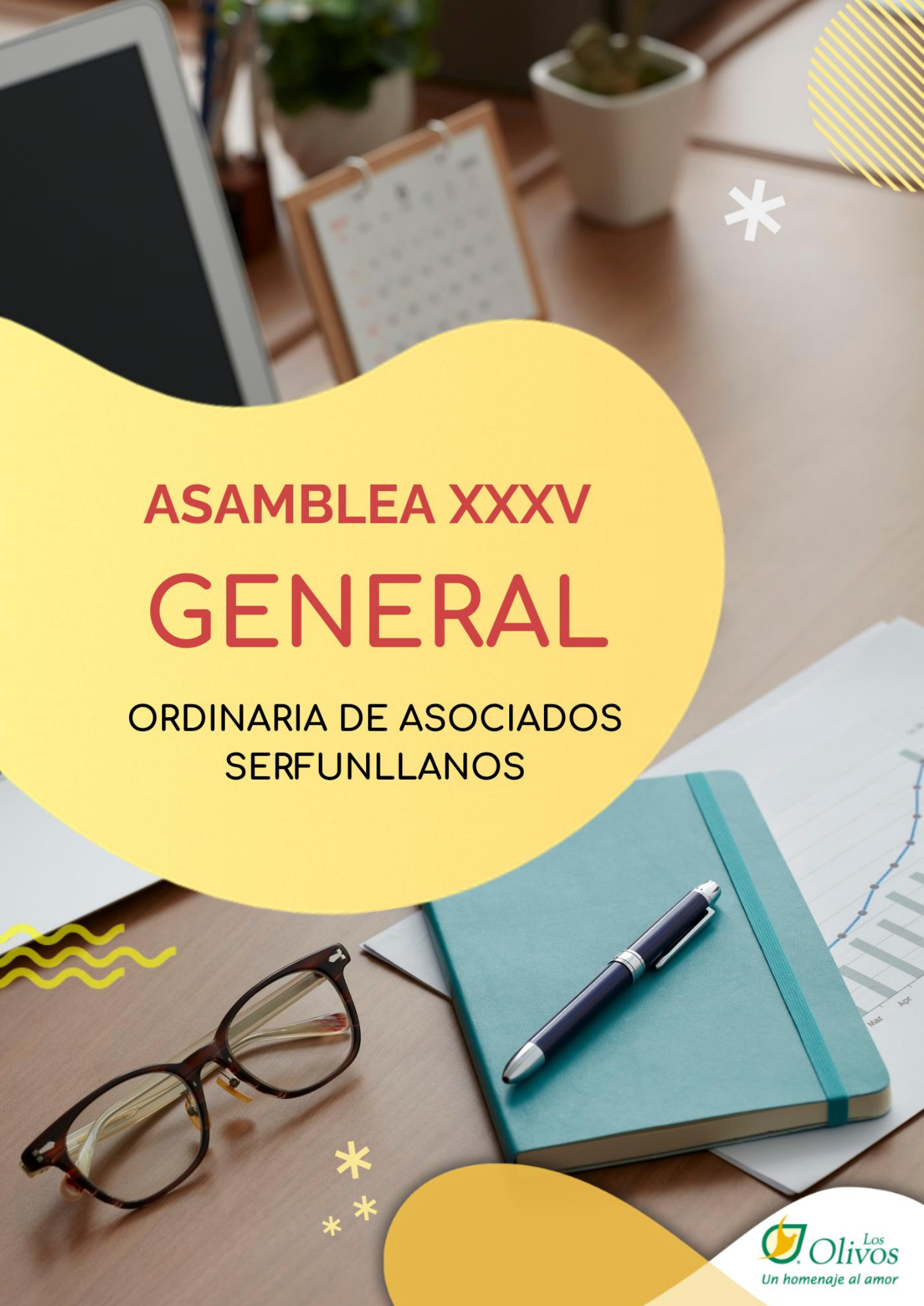




ASAMBLEA XXXV GENERAL

ORDINARIA DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

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

**MEMORIAS
XXXV ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**

INFORMES DE GESTIÓN AÑO 2025



CONSEJO DE DIRECTORES

Presidente

EDGAR ORLANDO MORENO RICO

Vicepresidente

FREDDY ALIRIO ECHEVERRY

Secretario

JAIME MONTESDEOCA

Consejeros Principales

**DINORA DUARTE HERNÁNDEZ
JOSÉ AGUSTÍN GARCÍA RENGIFO
HUGO HERNANDO ESCOBAR
JOSÉ ORLANDO QUECANO**

Consejeros Suplentes

**LUZ MARINA MIRANDA REYES
ROCIO DEL PILAR AVELLANEDA
MARIA MAGDALENA MANRIQUE
MARTHA CECILIA ORTIZ CLAVIJO**

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

**RUBÉN DARIO CHISCO
MARIA ALEJANDRA CRUZ LÓPEZ
ALEJANDRO MONCADA BOLIVAR**

Suplentes

**NATHALY ANDREA CALDERÓN
RUBIELA PÉREZ CASTAÑEDA
JOSÉ ORLANDO AGUDELO**

REVISORÍA FISCAL

Principales

JESÚS ALFREDO LOMBANA TRIVIÑO

Suplentes

HERNÁN BAQUERO

GERENTE GENERAL

ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMÓN



INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA AÑO 2025

CONSEJO DE DIRECTORES Y GERENCIA GENERAL

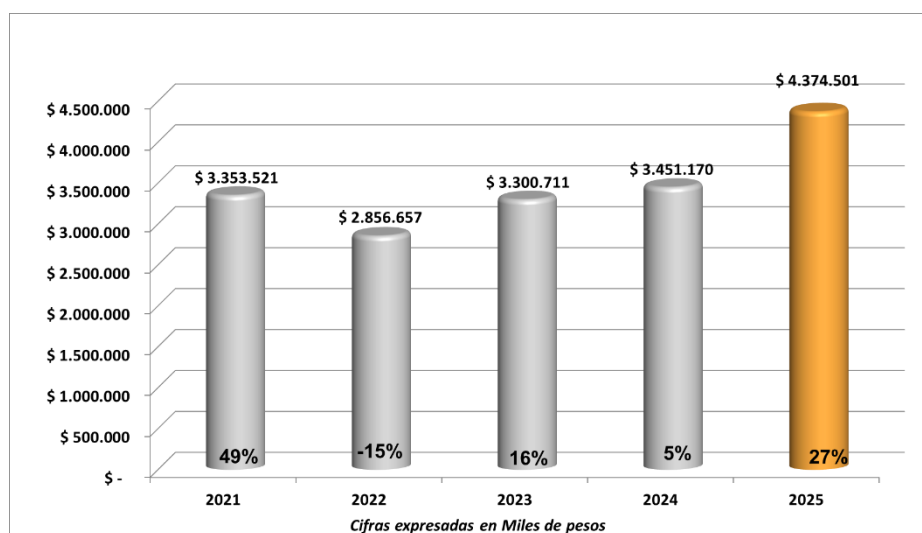
Es grato para el Consejo de Directores y la Administración presentar a los honorables delegados de los asociados un cordial saludo y dar cumplimiento al compromiso legal y estatutario de rendir el **Informe de Gestión Social y Económica correspondiente al año 2025**, que refleja los resultados obtenidos por **LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO - SERFUNLLANOS** durante el período evaluado.

1. GESTIÓN COMERCIAL.

Durante el año 2025, la Gestión Comercial de SERFUNLLANOS estuvo orientada al fortalecimiento de los ingresos, la consolidación del portafolio de servicios y el crecimiento sostenido de la base de afiliados. Los resultados obtenidos reflejan el impacto positivo de las acciones comerciales desarrolladas en los diferentes segmentos, incluyendo servicios particulares, convenios, parques cementerios, cremación y previsión exequial, consolidando a SERFUNLLANOS como un referente regional del sector funerario, con una propuesta de valor sólida, sostenible y orientada al largo plazo.

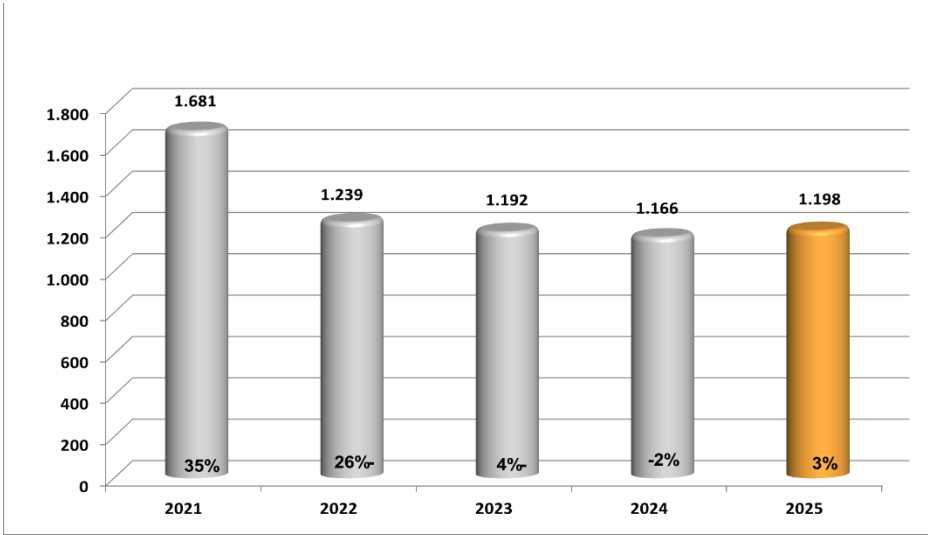
1.1. Servicios Particulares:

Corresponden a los servicios prestados a personas naturales que no cuentan con un plan exequial vigente al momento del fallecimiento, así como a personas jurídicas que mantienen convenios suscritos con la entidad, en el marco de los cuales se brinda atención funeraria conforme a las condiciones, coberturas y tarifas previamente establecidas.

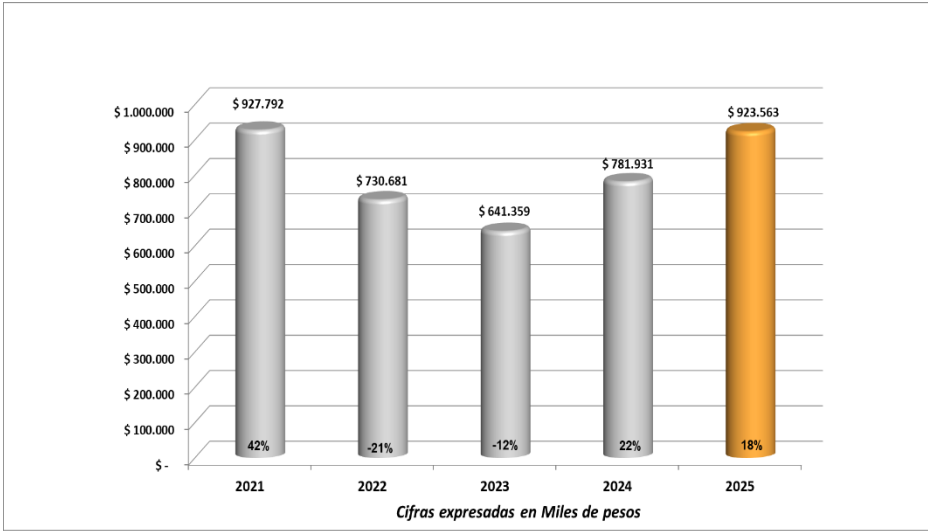


Durante el año 2025, la entidad registró un **incremento del 27 % en los ingresos**, al pasar de **\$3.451 millones en 2024 a \$4.374 millones en 2025**, reflejando un mejor desempeño del segmento de homenajes particulares.

De igual forma, se evidenció un **crecimiento del 3% en el número de homenajes particulares prestados**, al pasar de **1.166 homenajes en 2024 a 1.198 en 2025**. Estos resultados se alcanzaron gracias a la consolidación de la **cobertura en la Región, la gestión comercial**, lo que permitió mantener la capacidad de atención y el posicionamiento de la entidad.

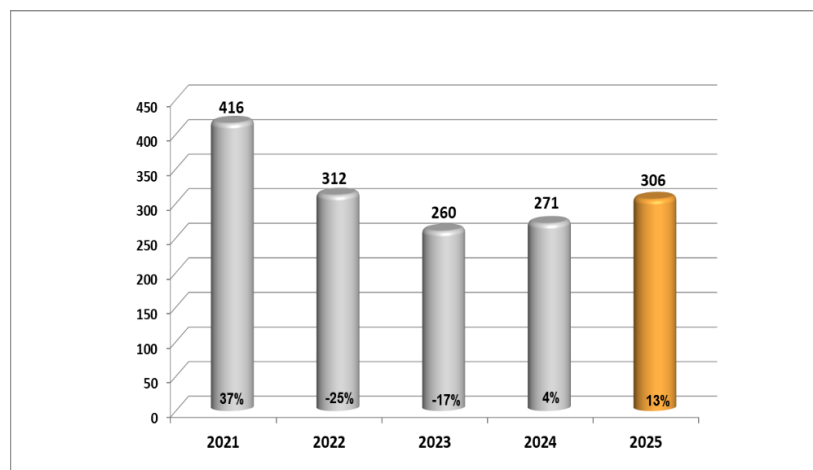


1.2. Convenios Red Olivos prestados



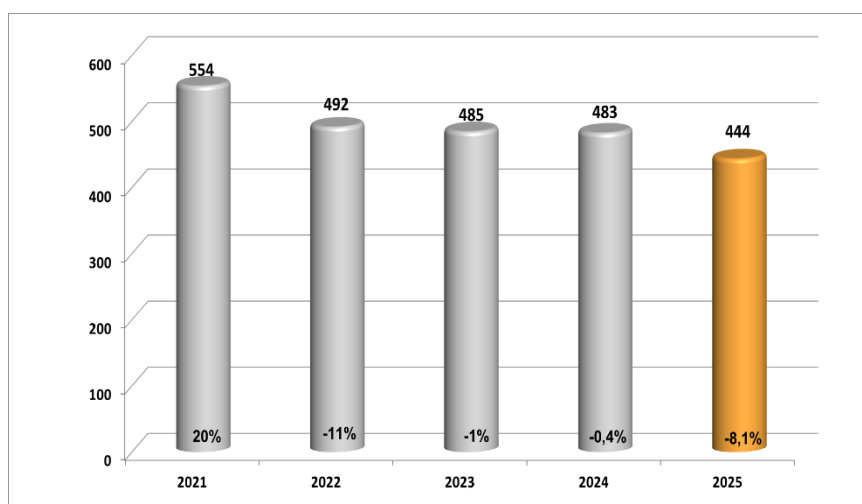
Corresponden a los servicios autorizados por la **Red Nacional Los Olivos**, los cuales en el año 2025 registraron un **incremento del 13% en el número de servicios**, al pasar de **271 en 2024 a 306 en 2025**. Así mismo, se evidenció un **aumento del 18% en los ingresos por Convenios de Red Olivos**, al pasar de **\$781 millones en 2024 a \$923 millones en 2025**.





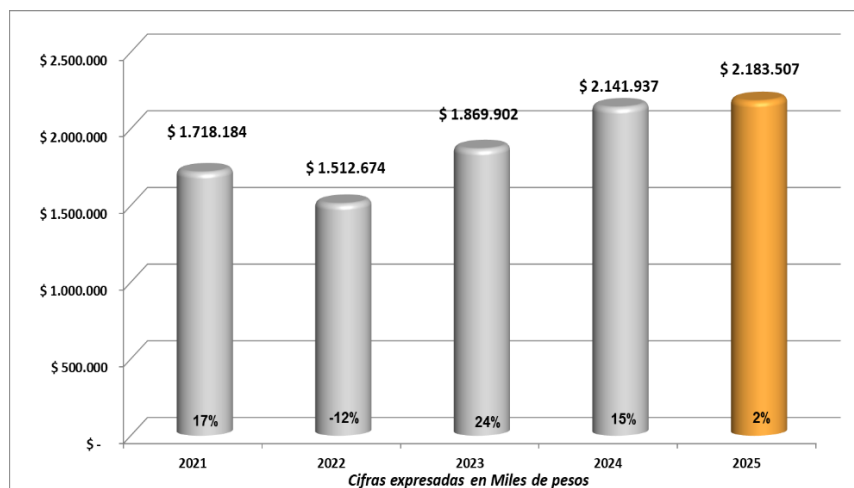
1.3. Servicios Autorizados:

Corresponden a los servicios que **SERFUNLLANOS** autoriza a la **Red Los Olivos** y a las demás entidades con las cuales se tienen convenios vigentes, para la prestación de los servicios exequiales a los afiliados de la Cooperativa, conforme a las condiciones contractuales establecidas.



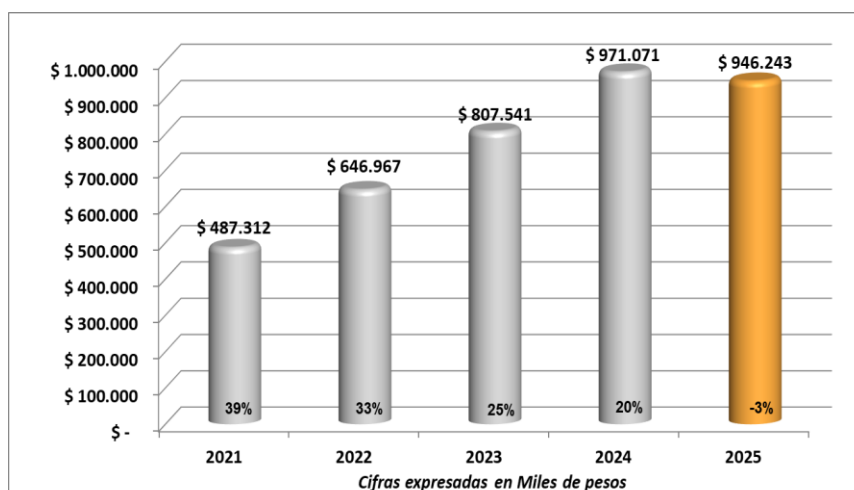
Durante el año 2025, se registró una **disminución del 8,1% en el número de servicios autorizados**, al pasar de **483 servicios en 2024 a 444 servicios en 2025**, los cuales representaron un valor total de **\$2.183 millones**, correspondientes a los servicios autorizados a la **Red Nacional Los Olivos**.





1.4. Ingresos por Servicios Adicionales:

Los ingresos por adicionales corresponden a los valores generados por la adquisición de productos y/o servicios complementarios que los usuarios afiliados al plan de previsión exequial deciden contratar de manera voluntaria, en adición a las coberturas incluidas en su plan exequial.



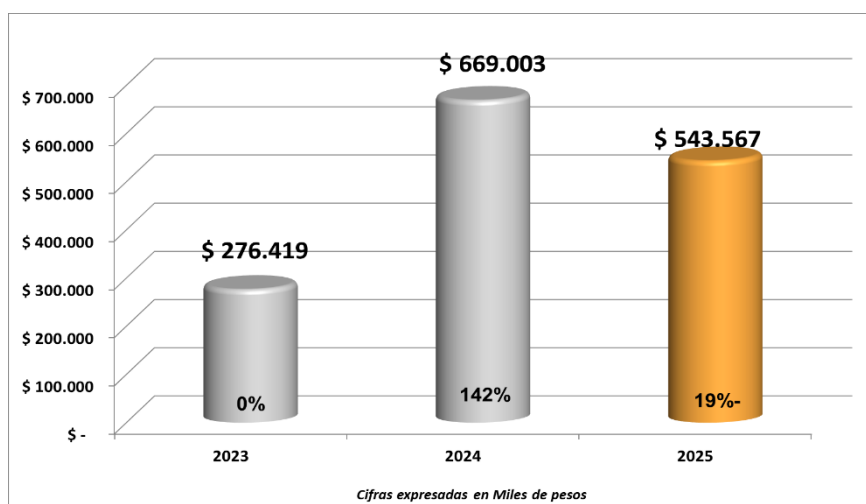
Durante el año 2025, los ingresos por concepto de servicios adicionales registraron una **disminución del 3%**, al pasar de **\$971 millones en 2024 a \$946 millones en 2025**. Entre los productos y servicios que presentaron mayor dinamismo se destacan los **cofres de lujo y semilujo**, el uso de **salas de velación**, los **acompañamientos musicales**, y los **traslados de cuerpo a otras ciudades**.

Adicionalmente, se continúan ofertando otros productos y servicios complementarios, tales como el **Baúl del Duelo**, el **retrato del ser querido**, los **arreglos florales**, el **homenaje fotográfico**, las **urnas de lujo** y la **transmisión de velaciones**, entre otros.



1.5. Servicios de parque:

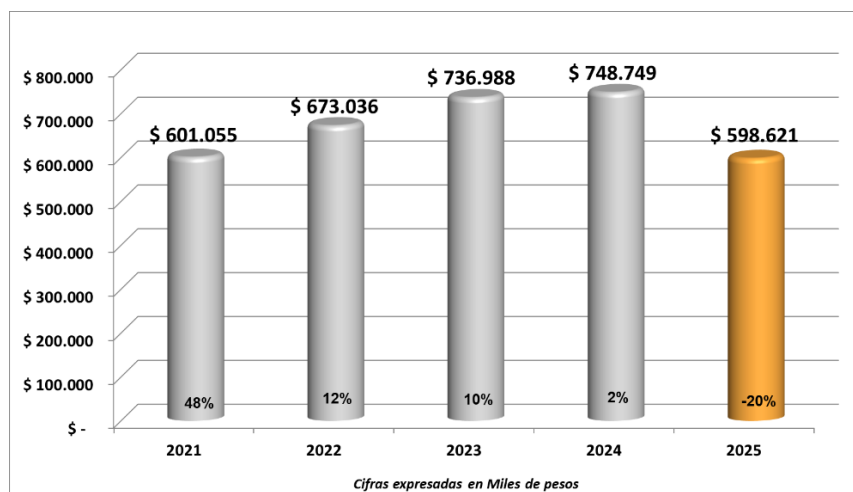
1.5.1. Parque Villavicencio:



Durante el año 2025, el **Parque Serfunllanos Los Olivos S.A.S., sede Villavicencio**, cerró el ejercicio con **ingresos por \$543 millones**, lo que representó una **disminución del 19 %** frente al período anterior. Dichos ingresos provinieron principalmente de la **venta de inhumaciones, cenízaros, Columbarios, mantenimientos, lápidas y placas**, los cuales continúan siendo los productos de mayor demanda por parte de los clientes.



1.5.2. Parque San José del Guaviare



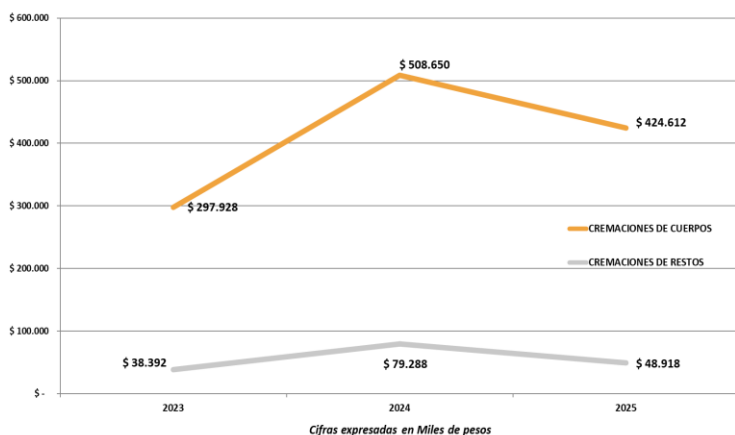
Durante el año 2025, el **Parque Serfunllanos ubicado en San José del Guaviare** cerró el ejercicio con **ingresos por \$598 millones**, lo que representó una **disminución del 20 %** frente al período anterior. Estos ingresos provinieron principalmente de la **venta de inhumaciones, cenízaros, mantenimientos, lápidas y placas**, los cuales continúan siendo los

productos de mayor demanda por parte de los clientes.



La disminución registrada en los dos parques cementerios entre un período y otro obedece, en gran medida, a un **cambio en la metodología de reconocimiento de ingresos**, derivado de la **implementación del sistema contable ERP SAP Business One**.

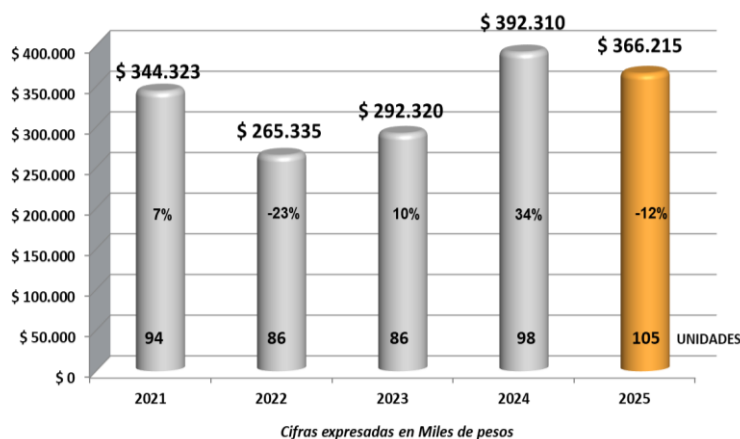
1.5.3. Servicios de cremacion:



Durante el año 2025, los ingresos por **cremaciones de cuerpos** alcanzaron los **\$424 millones**, representando una **disminución del 17%**, mientras que los ingresos por **cremaciones de restos** se ubicaron en **\$48 millones** lo que representó una **disminución frente al año anterior del 38%**. Este comportamiento se explica por la **ocurrencia de un mayor número de**

defunciones por causas violentas o accidentales, en las que no es posible realizar el proceso de cremación. A pesar de esta variación, la **línea de cremaciones mantiene su relevancia estratégica**, sin evidenciar afectaciones en el posicionamiento institucional ni en la capacidad operativa de la entidad.

1.6. Cenizarios Avenida 40.



Durante el año 2025 se registró la **ocupación de 105 unidades de Cenizarios**, correspondientes a **ingresos por \$366 millones**, ubicados en la **Avenida 40**, lo que representó una **disminución del 12%** frente al período anterior. Esta variación se explica principalmente por el **proceso de renovación de los**

Cenizarios que cumplieron los 10 años de arrendamiento, el cual se realizó bajo una **tarifa preferencial**, impactando temporalmente el nivel de ingresos del período.

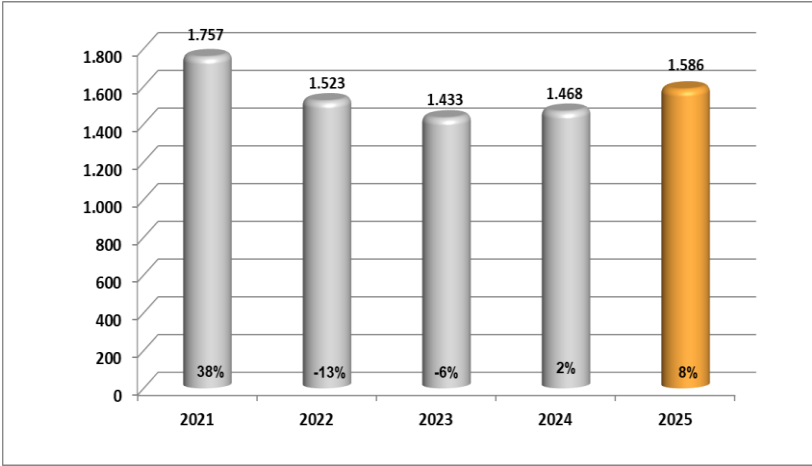
No obstante, estas soluciones de **destino final** continúan siendo una de las **opciones preferidas tanto por los usuarios afiliados a los planes exequiales como por los clientes particulares**, al permitir ofrecer una **despedida**



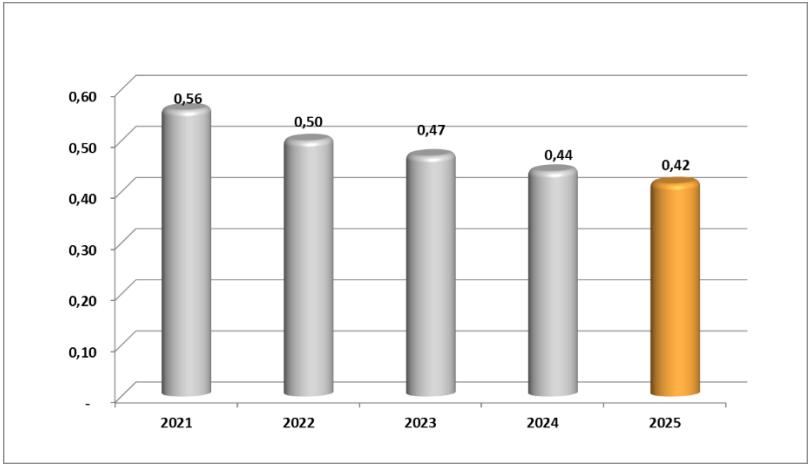
digna en espacios **innovadores, respetuosos y orientados a la tranquilidad**, reafirmando el valor social y la aceptación de este servicio.

1.7. Servicios Funerarios y mortalidad Planes de Previsión:

Servicios funerarios de previsión:



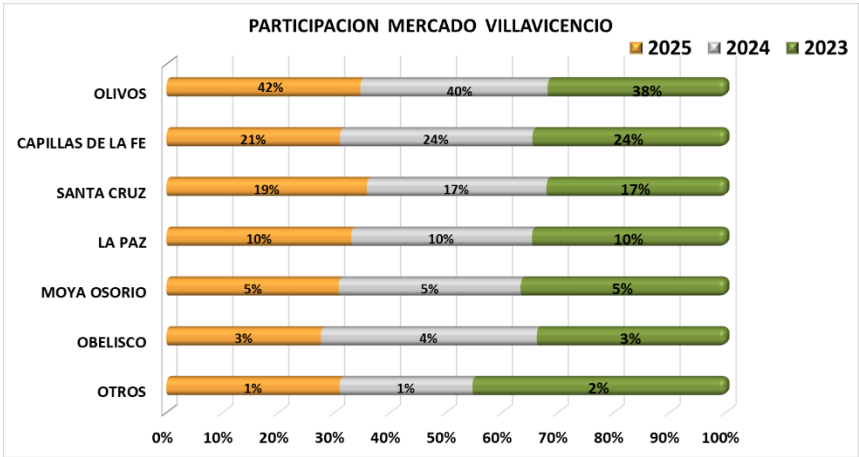
Mortalidad:



En los últimos años, **SERFUNLLANOS** ha mantenido un **control riguroso de la siniestralidad**, acompañado de un crecimiento sostenido de su **base de familias protegidas**, sustentado en políticas de **control de las edades máximas de ingreso**. Esta estrategia ha permitido una gestión eficiente del riesgo, de tal forma que, a pesar de que durante el año 2025 el número de servicios correspondientes a los **planes de previsión exequial** registró un **incremento del 8%**, al pasar de **1.468 servicios atendidos en 2024 a 1.586 en 2025**, la **siniestralidad presentó una disminución** al pasar de **0,44 a 0,42 por mil**.

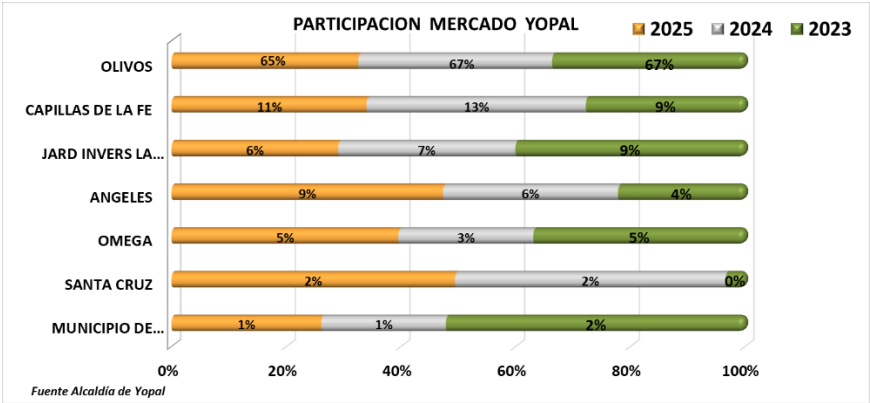


1.8. Participación del Mercado:



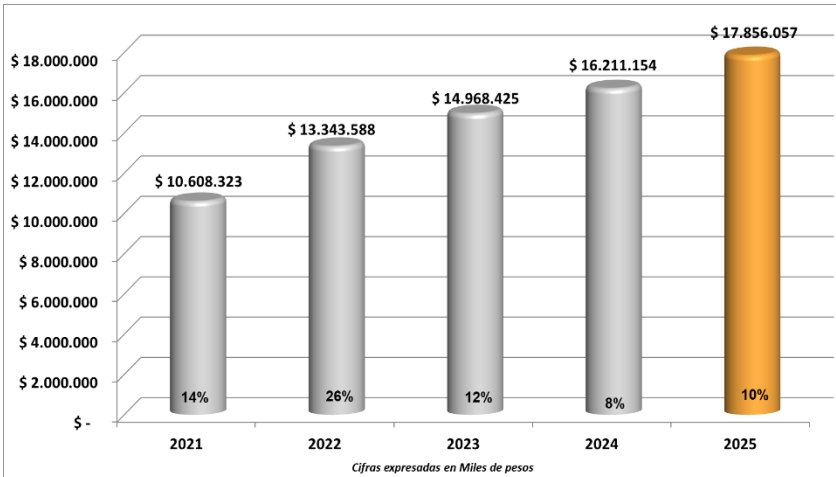
SERFUNLLANOS mantiene su liderazgo en participación de mercado en las ciudades de Villavicencio y Yopal, como resultado de una estrategia orientada a la excelencia operativa, la cobertura territorial efectiva y la prestación de servicios con altos estándares de calidad, respeto y dignidad. Este

posicionamiento refleja la confianza de las familias y consolida a la entidad como un referente regional del sector funerario. En coherencia con su visión institucional, la organización continúa fortaleciendo sus capacidades operativas y humanas, con el propósito de garantizar una atención oportuna, integral y sostenible, que genere valor social y asegure su permanencia en el largo plazo.

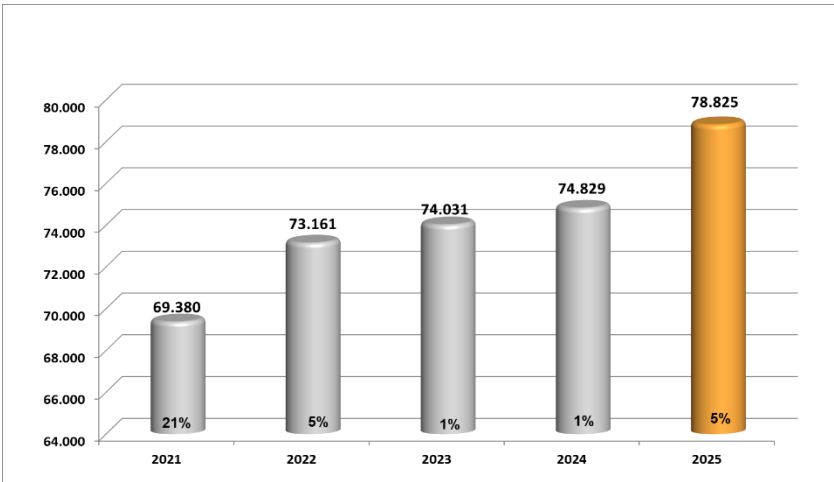


1.9. Producción de Exequias y Familias Protegidas:

Produccion prevision Exequiral



Familias Protegidas:

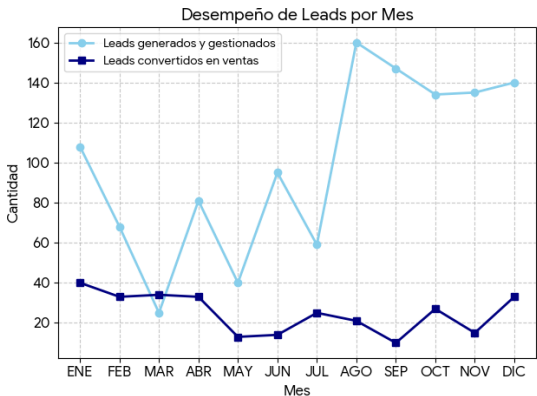


Durante el año 2025, SERFUNLLANOS alcanzó un **crecimiento del 10 % en producción**, al pasar de **\$16.211 millones en 2024 a \$17.856 millones en 2025**, resultado que evidencia el **fortalecimiento de las estrategias comerciales, de fidelización y de posicionamiento de marca**. De manera complementaria, la entidad cerró el período con **78.825 familias protegidas**, lo que representó un **crecimiento del 5% frente al año anterior**, consolidando la confianza de los afiliados y la **solidez institucional de SERFUNLLANOS**.

2. GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

La gestión de mercadeo y publicidad durante el año 2025 estuvo orientada a fortalecer el posicionamiento de marca, apoyar la gestión comercial, optimizar la captación de prospectos y consolidar la fidelización de clientes, mediante una estrategia omnicanal alineada con los objetivos institucionales de crecimiento y sostenibilidad.

2.1. Gestión de marketing digital y pauta publicitaria:



Las pautas digitales presentaron un **desempeño sólido y eficiente**, evidenciando una adecuada optimización de los recursos invertidos. A través de campañas en **Google Ads y Meta Ads**, se alcanzaron **386.402 impresiones, 12.161 clics y 1.412 conversiones**, reflejando una alta capacidad de alcance y generación de tráfico calificado. El costo por clic (CPC) se mantuvo en niveles competitivos, mientras que el CTR evidenció una correcta segmentación y relevancia de los anuncios.

En conjunto, estos indicadores confirman una **gestión eficiente de la inversión publicitaria**,



orientada a maximizar la conversión y apoyar de manera efectiva los objetivos comerciales de la entidad.

2.2. Posicionamiento digital y redes sociales:

Durante el período enero–diciembre de 2025, las redes sociales **Facebook e Instagram** registraron un **crecimiento sostenido y alineado con los objetivos estratégicos de mercadeo**. El año cerró con **20.082 seguidores**, superando la meta establecida y alcanzando un **cumplimiento del 101 %**.

El segundo semestre evidenció una aceleración en el crecimiento de la comunidad digital, impulsada por el fortalecimiento de contenidos, campañas de engagement y una mayor visibilidad de la marca. Este comportamiento refleja una **consolidación del posicionamiento digital** y un fortalecimiento del vínculo con la comunidad.

2.3. Gestión de Fidelización:



la **estrategia de fidelización** se fortaleció mediante la ejecución de **campanas automatizadas de mailing**, integradas con WhatsApp y formularios web, consolidando **1.841 registros calificados**. Se desarrollaron campañas de bienvenida, clientes preferenciales, renovaciones B2C y B2B, encuestas e invitaciones a webinars, logrando tasas de apertura competitivas en B2C y altos niveles de participación en B2B, sin reportes de spam ni incidencias técnicas.

Como parte de esta estrategia, se ejecutó la **rifa de una moto eléctrica Skuty One**, integrada al programa de Cliente Preferencial de Los Olivos Llanos Orientales, consolidándose como una

acción de alto impacto para el fortalecimiento de la lealtad y la reducción de la deserción. Esta iniciativa impulsó la interacción con la marca, dinamizó los canales digitales y presenciales, y reforzó el posicionamiento de Los Olivos como una organización innovadora, moderna y comprometida con el bienestar y la sostenibilidad regional. Gracias a la implementación del sorteo, se logró la **inscripción de 3.392 usuarios** al programa de Cliente Preferencial, fortaleciendo de manera significativa la relación con la base de clientes. Adicionalmente, se dinamizaron los procesos de **renovación y recompra** en los segmentos B2C y B2B, impactando



positivamente los indicadores de gestión comercial y facilitando la venta de servicios adicionales como planes de repatriación y planes para mascotas.

De manera complementaria, estas acciones permitieron **mejorar la segmentación de clientes**, fortalecer el análisis de comportamiento y sentar las bases para campañas más personalizadas en la vigencia 2026. La estrategia de fidelización se consolida, así como un **activo comercial y relacional**, orientado a la retención, la sostenibilidad del crecimiento y el fortalecimiento de relaciones de largo plazo con los afiliados.

2.4. Reconocimiento y posicionamiento de Marca

La estrategia de reconocimiento de marca integró acciones digitales, presenciales y de medios tradicionales, incluyendo campañas estacionales, promociones comerciales, campañas de referidos, eventos comunitarios, webinars, presencia en medios radiales y participación en ferias empresariales y eventos deportivos.

Estas acciones permitieron ampliar la cobertura, generar recordación de marca y consolidar una estrategia omnicanal coherente, fortaleciendo el posicionamiento institucional de SERFUNLLANOS en su zona de influencia.



Encuentro de Economía Popular y Solidaria - Confecoop Llanos

Los Olivos Llanos Orientales acompañó el Encuentro de Economía Popular y Solidaria - Los Llanos 2025, participando activamente con gestión comercial, relacionamiento estratégico y socialización de nuestros servicios.

Gracias a este espacio, logramos generar referidos y fortalecer vínculos con actores del sector solidario, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar, la confianza y el desarrollo regional.

Primer Encuentro Cooperativo Confecoop Llanos

Participamos en el Gran Encuentro Cooperativo, un espacio de liderazgo, aprendizaje y fortalecimiento del sector solidario en la región.

Acompañamos una jornada de alto nivel que promovió el intercambio de conocimientos, el relacionamiento entre organizaciones y la



construcción de alianzas, reafirmando nuestro compromiso con el buen gobierno, la transparencia y el desarrollo del cooperativismo en los Llanos Orientales.

Seguimos sumando esfuerzos por una economía solidaria más fuerte, cercana y sostenible.

Día Nacional del Tendero, Evento liderado por Fenalco.



Se participó en la conmemoración del Día Nacional del Tendero, una jornada liderada por Fenalco que reconoce la labor de los comerciantes de barrio como pilares de la economía local y el tejido social.

Nuestra presencia en este espacio permitió fortalecer el reconocimiento de marca, generar cercanía con los tenderos y sus familias, y reafirmar nuestro compromiso con quienes día a día impulsan el desarrollo de las comunidades desde el comercio local.

En este evento se realizaron activaciones de marca como el sorteo de electrodomésticos a las personas que se afiliaran con nosotros.

Seguimos construyendo relaciones de confianza y acompañando a quienes hacen grande nuestra región.

Evento de Running: Unillanos Corre

Hicimos parte del evento deportivo Unillanos Corre en sus categorías de 5K y 10K, una iniciativa que promueve la actividad física y la integración comunitaria.

Nuestra presencia en este espacio permitió posicionar la marca y fortalecer relaciones estratégicas en el marco del convenio vigente con Counillanos, generando cercanía con la comunidad universitaria y visibilizando nuestro compromiso con el bienestar y el desarrollo regional.

Se generó un alto impacto mediático a través de las piezas publicitarias del evento y el material de merchandising, gracias a la presencia de nuestro logo en las camisetas oficiales de los corredores, fortaleciendo la visibilidad y el posicionamiento de marca..



Gran Sembratón Olivos con apoyo de FECEDA.



Se realizó nuestra Gran Sembratón en alianza con FECEDA, un aliado estratégico con el que unimos esfuerzos para sembrar vida y esperanza en nuestro territorio.

Durante esta jornada se sembraron 129 árboles, en un acto simbólico de homenaje a la memoria de quienes ya partieron, transformando el recuerdo en acciones que aportan al cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad y la construcción de comunidad.

Esta iniciativa reafirma el valor del trabajo colaborativo y el compromiso compartido por dejar una huella positiva para las generaciones presentes y futuras y el compromiso de los olivos con la ecología y el medio ambiente.

Pautas radiales

Se realizaron varias pautas radiales en alianza con la emisora La Mega, con alcance en los Llanos Orientales, mediante las cuales se comunicó información sobre nuestros planes exequiales, ofertas vigentes, eventos especiales y beneficios dirigidos a la comunidad. Estos espacios permitieron fortalecer la visibilidad y el posicionamiento de marca en la región, ampliando el alcance del mensaje y difundiendo de manera clara nuestros canales de comunicación, facilitando el contacto y la cercanía con oyentes y potenciales afiliados.



Webinars salud mental

Se realizaron dos Webinars a través de nuestras redes sociales, con la participación de los profesionales **Santiago Pérez** y **César Arboleda**, quienes compartieron conocimientos y experiencias de valor con nuestra comunidad. Estos espacios digitales permitieron fortalecer la interacción con los

usuarios, ampliar el alcance de nuestros contenidos y consolidar nuestros canales digitales como escenarios de información, aprendizaje y cercanía.



Día del Asociado Congente

El área comercial acompañó el evento del asociado Congente, una jornada diseñada para fortalecer la relación con los asociados a través de espacios de integración y dinámicas participativas.

Durante el evento se promovió el acercamiento directo, el diálogo y la construcción de confianza, lo que permitió reforzar los vínculos con los participantes, socializar nuestros servicios y obtener referidos, contribuyendo al fortalecimiento de la relación comercial.



2.5. Acompañamiento comercial

Durante la gestión de mercadeo del año 2025, se fortaleció de manera integral la **estrategia comercial y de marketing**, consolidando acciones orientadas al **posicionamiento de marca**, el **apoyo transversal a las áreas internas** y la **expansión territorial**. En este período se desarrollaron **180 piezas gráficas**, de las cuales **96 correspondieron al primer semestre y 84 al segundo**, así como una **producción audiovisual de 56 videos**, enfocados en promoción, fidelización y respaldo a la fuerza de ventas. De manera complementaria, se ejecutaron **80 campañas de mailing** como parte de la estrategia de marketing directo, brindando soporte a las áreas de **recurso humano, cartera, homenajes, comercial y contabilidad**, lo que permitió optimizar la comunicación interna y externa de la organización.

En el componente comercial, se implementaron **estrategias de fortalecimiento de la fuerza de ventas**, que incluyeron **capacitaciones comerciales y de producto**, acompañamiento en campo y la **gestión de convenios empresariales con aliados estratégicos**, orientados a ampliar la cobertura y mejorar la penetración de mercado. Asimismo, se desarrolló un **trabajo de campo estructurado** en los municipios de los departamentos del **Meta, Casanare, Guaviare y Guainía**, facilitando un mayor contacto con clientes potenciales, la **generación de oportunidades comerciales** y el **fortalecimiento de relaciones institucionales**.

2.6. Misa Día De Las Benditas Almas

Para **SERFUNLLANOS**, el compromiso con el **bienestar, la tranquilidad y el acompañamiento de la comunidad** constituye un pilar fundamental que trasciende la prestación de los servicios funerarios. Cada año, las sedes se preparan de manera integral para que la **Misa de las Benditas Almas** se convierta en una experiencia significativa y de profundo consuelo para las familias.



Con el propósito de garantizar un acompañamiento integral, este acto de fe se fortalece mediante una **estrategia de comunicación digital robusta**, que incluye **pauta segmentada en redes sociales (Meta Ads)** y acciones de **publicidad orgánica**, orientadas a fortalecer la conexión con la comunidad. Estas acciones se complementan con la elaboración de **material POP y piezas gráficas especializadas para la ambientación de los espacios**, asegurando que cada familia reciba un entorno de **respeto, paz y serenidad**, que permita honrar la memoria de sus seres queridos con dignidad y cercanía institucional.

Meta



Casanare



Guaviare



3. GESTIÓN DE LA CARTERA.....



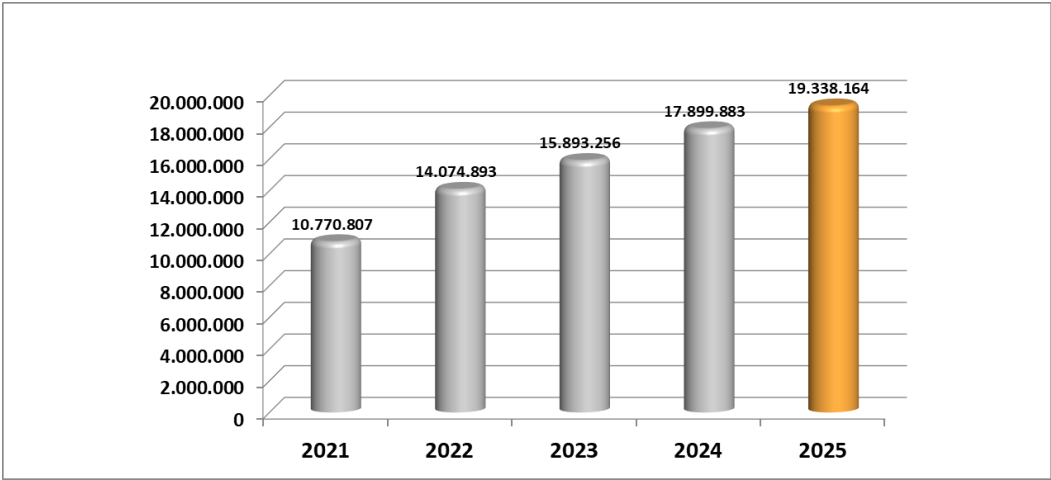
3.1. Cartera de Previsión

Durante el año 2025, la Gestión de la Cartera de SERFUNLLANOS se consolidó como un proceso estratégico orientado a garantizar la sostenibilidad financiera, el control del riesgo y la eficiencia del recaudo, mediante un modelo centralizado, digital y analítico. Las acciones implementadas permitieron fortalecer la calidad de la cartera y mejorar los indicadores clave de desempeño.

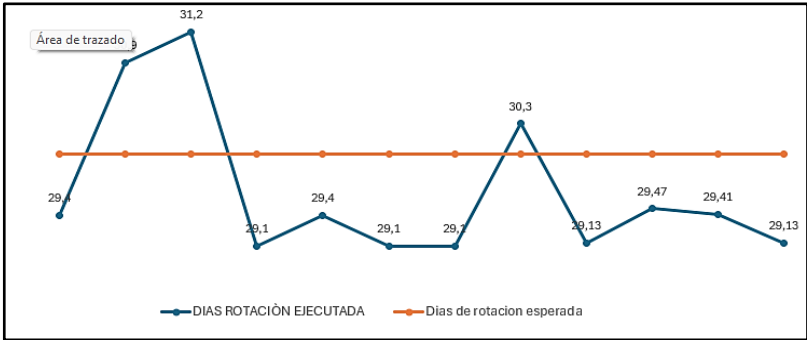
La evolución de la gestión de cartera, tanto en los segmentos de previsión, cartera individual, empresarial y homenajes, evidencia una administración responsable y alineada con las políticas internas, apoyada en la automatización, el seguimiento permanente y la articulación con aliados estratégicos, contribuyendo de manera directa a la estabilidad financiera y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	2025 VS 2024	CRECIMIENTO 2025
TOTAL	\$ 10.770.807	\$ 14.074.893	\$ 15.893.256	\$ 17.899.883	\$ 19.338.164	\$ 1.438.281	8%

Cifras expresadas en miles de pesos



Rotación de cartera



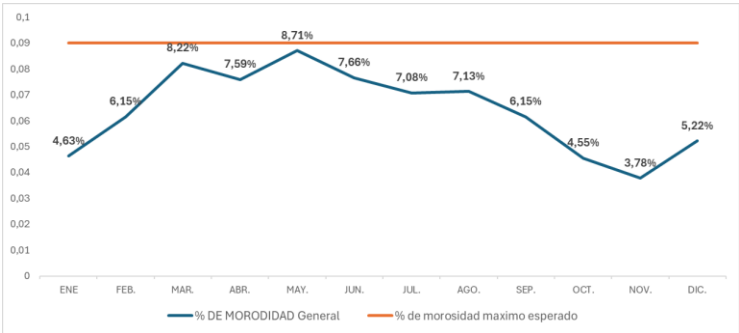
Durante el año 2025, la rotación promedio de cartera se mantuvo por debajo de la meta establecida de 30 días, cerrando el período en 29,13 días. Si bien en los primeros meses del año se registraron dilaciones temporales en los pagos, a partir del segundo

semestre se evidenció una mejora sostenida, producto del fortalecimiento de los controles, la optimización de la gestión de cobranza, la automatización de procesos y el seguimiento



oportuno de la cartera, lo que permitió mejorar el flujo de caja y la eficiencia financiera de la entidad.

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 5.22% del total de la cartera, Este comportamiento evidencia una mejora sostenida frente a periodos anteriores, consolidando una cartera de mayor calidad y menor riesgo.

3.2. Gestión cartera Individual

Durante el período 2025, la **gestión de la cartera individual** evolucionó hacia un **modelo centralizado, eficiente y orientado a resultados**, fortaleciendo el control, la recuperación de cartera y la experiencia del afiliado. Esta transformación estuvo soportada en la **automatización de procesos**, el uso de **analítica de datos** y la incorporación de **herramientas de inteligencia artificial**, generando un impacto positivo en la **sostenibilidad financiera** de la entidad.

Para el año 2025, se gestionó **la cartera individual a través del Call Center**, fortaleciendo la **trazabilidad, el control y la estandarización** del proceso. Esta evolución permitió enfocar los esfuerzos en **mejorar la recuperación de cartera vencida, reducir los niveles de morosidad y fortalecer la cultura de pago**, así como implementar una **reingeniería del área** orientada al seguimiento y control de los indicadores clave.

PRODUCCION EXEQUIAL CALL CENTER

AÑO	PLAN ACT	EXEQUIAS	ADICIONAL	ADICIONAL MASCOTA	ADICIONAL REPATRIACIÓN	EJECUTADO
2024	2.410	\$ 537.379,00	\$ 15.180,00	\$ 24.994,00	\$ 28.790,00	\$ 606.345,00
2025	2.247	\$ 580.293,00	\$ 28.165,00	\$ 16.682,00	\$ 28.177,00	\$ 653.317,00
VAR	-163	\$ 42.914,00	\$ 12.985,00	-\$ 8.312,00	-\$ 613,00	\$ 46.972,00

Cifras expresadas en miles de pesos

De manera complementaria, se fortaleció la **interacción digital con los afiliados** mediante redes sociales, el **ChatBot institucional** y la **App de clientes**, impulsando el crecimiento del recaudo por **PSE** y el desarrollo de **estrategias de ventas cruzadas**. Como resultado, se alcanzó una **producción de \$653.317 millones**, impactando a **2.247 afiliados**.



3.2.1. Gestión cartera Empresarial

La **gestión de la cartera empresarial** durante el año 2025 evidenció una **evolución positiva y sostenible**, como resultado del fortalecimiento del **relacionamiento estratégico con los aliados empresariales** y de la implementación de una **gestión estructurada, preventiva y orientada al control del riesgo**. El recaudo ejecutado presentó un crecimiento significativo, al pasar de **\$6.816 millones en 2024 a \$7.825 millones en 2025**, lo que representó una **mejora del 14,8 % en el nivel de cumplimiento**.

Este desempeño estuvo respaldado por una **base empresarial sólida**, conformada por **587 convenios activos** y **37.923 titulares principales**, así como por una **mejora sustancial en la periodicidad de los pagos**, lo que fortaleció el flujo de caja de la entidad.

3.2.2. Recaudo Canales Masivos

CANAL DE RECAUDO	2024		2025		CRECIMIENTO		% CREC
	CANT	\$	CANT	\$	CANT	\$	
GANE	21.665	\$ 618.210	29.331	\$ 912.835	7.666	\$ 294.625	48%
CONSUERTE	75.559	\$ 2.325.049	78.137	\$ 2.522.001	2.578	\$ 196.951	8%
EFACTY	58.933	\$ 1.996.337	53.277	\$ 2.080.855	-5.656	\$ 84.518	4%
COTREM	675	\$ 23.313	1.370	\$ 54.966	695	\$ 31.652	136%
PSE-PAYTY-DAVIVIENDA	34.305	\$ 1.779.573	55.699	\$ 2.938.446	21.394	\$ 1.158.873	65%
TOTAL	191.137	\$ 6.742.482	217.814	\$ 8.509.101	26.677	\$ 1.766.619	26%

Durante el año 2025, los **canales masivos de recaudo** registraron un **crecimiento significativo frente al año anterior**, destacándose **PSE-Payty, PSE Davivienda, Gane y Cotrem**, en términos

generales, el recaudo a través de estos canales presentó un **crecimiento acumulado del 26 %**, reflejando la efectividad de las estrategias de digitalización, diversificación de medios de pago y fortalecimiento de la cultura de recaudo entre los afiliados.

3.3. Recaudo por empresas de servicios públicos.

CANAL DE RECAUDO	2024		2025		COMPARATIVO		CREC \$
	CANT	\$	CANT	\$	CANT	\$	
EMELCE	2.083	59.374.580	2.669	70.217.000	586	10.842.420	15%
ENERGUAVIARE	4.962	99.645.252	7.557	160.252.747	2.595	60.607.495	38%
CUSIANAGAS	1.008	17.975.311	1.603	32.055.499	595	14.080.188	44%
LLANOGAS	9.861	192.001.360	12.623	259.015.778	2.762	67.014.418	26%
EMSA	2.918	53.310.422	8.519	180.030.490	5.601	126.720.068	70%
TOTAL	20.832	422.306.925	32.971	701.571.514	12.139	279.264.589	40%

Durante el año 2025, el recaudo a través de las **empresas de servicios públicos** registró un **crecimiento del 40% frente a 2024**, reflejando el

fortalecimiento de los **convenios estratégicos** y una **gestión articulada** con las entidades aliadas. Se destacaron los incrementos alcanzados en **EMSA (70%)**, **Cusianagas (44%)**, **Energuaviare (38%)** y **Llanogas (26%)**, resultados asociados al trabajo conjunto mediante mesas de seguimiento, gestión oportuna de novedades y actualización permanente de la información. Este desempeño consolida este canal como un componente clave para ampliar la cobertura regional y fortalecer el recaudo de la entidad.

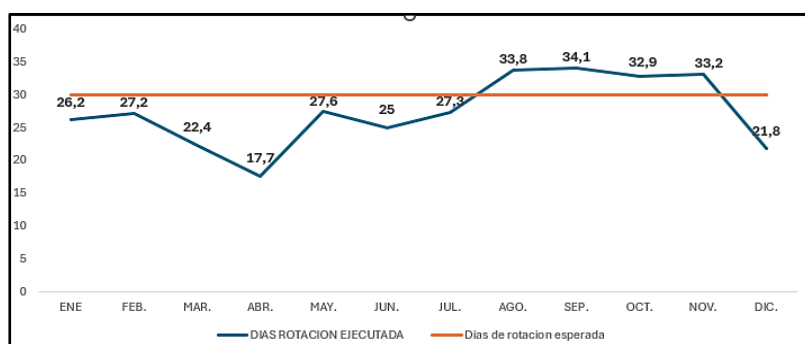


3.4. Cartera de homenajes



La **cartera de convenios y entidades del Estado** cerró el año 2025 con un **81 % de cartera vigente**, reflejando una gestión controlada y alineada con las políticas internas. El recaudo pendiente corresponde a **casos especiales plenamente identificados**, los cuales se encuentran en proceso de gestión para su pago. La totalidad de la cartera se mantiene bajo **seguimiento permanente**, con clasificación, provisión y ajuste de indicadores, orientando las acciones a la **recuperación gradual** y al fortalecimiento del control para la vigencia 2026.

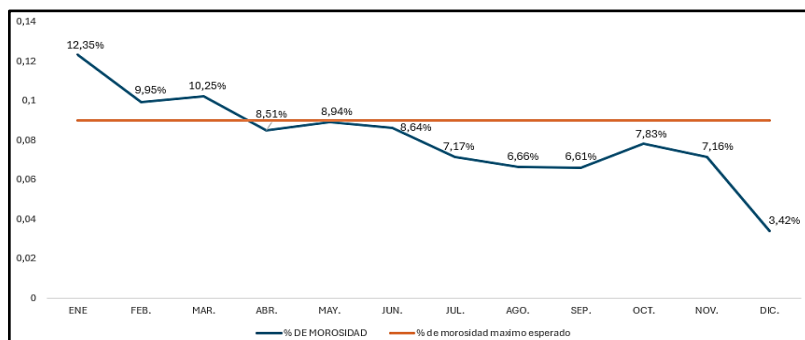
Rotación Cartera De Homenajes



La **cartera de homenajes** presentó una **rotación de 21,8 días al cierre de diciembre de 2025** y una **rotación promedio anual de 27 días**. Las variaciones registradas obedecen principalmente a **causas externas**, como procesos administrativos, gestión documental asociada a licitaciones

públicas y demoras en respuestas de fondos de pensiones y aseguradoras SOAT, manteniéndose el **acompañamiento jurídico** para la continuidad de los procesos.

Índice Morosidad Cartera De Homenajes



La morosidad de la cartera de homenajes en 2025 cerró en 3,42%, evidenciando una mejora sustancial frente a 2024 (13,36%), nivel que superaba el umbral máximo esperado del 9%. Este resultado refleja el impacto positivo de las acciones de control,

seguimiento y gestión focalizada sobre los casos de mayor antigüedad, así como una mejora significativa en la calidad de la cartera y en la efectividad del proceso de recuperación.

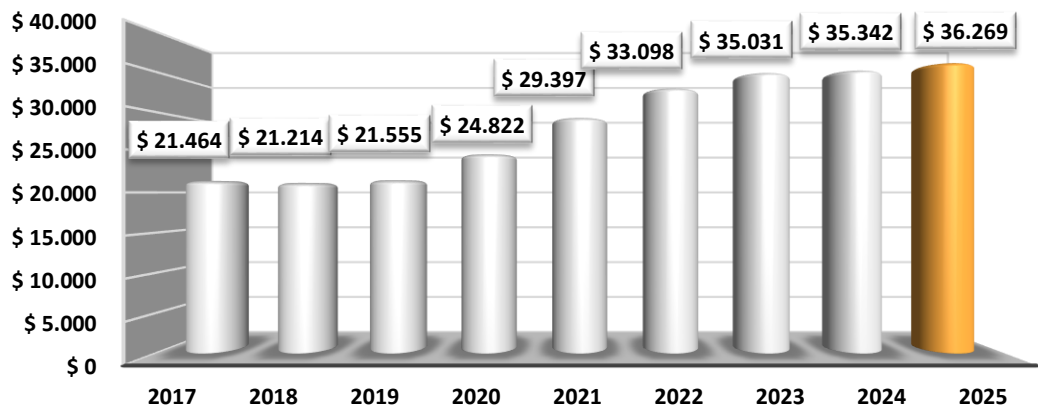


4. GESTIÓN FINANCIERA SERFUNLLANOS.....



4.1. Gestión En Resultados Económicos

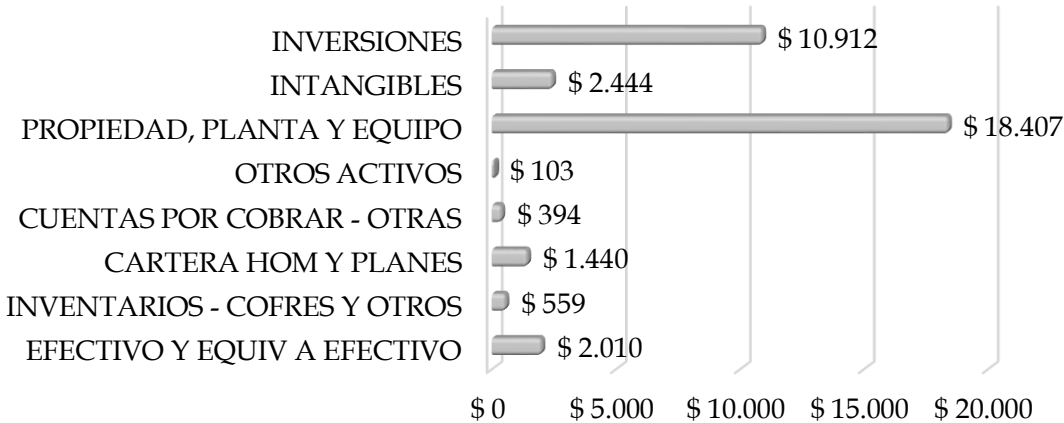
4.1.1. Activos



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Valores expresados en millones de pesos colombianos	A 31 de diciembre de 2025 y 2024			Análisis Horizontal	
	2025	Part	2024	Var. Abso	Var. Rela
ACTIVOS					
EFFECTIVO Y EQUIV A EFFECTIVO	\$ 2.010	5,5%	\$ 776	\$ 1.233	158,9%
INVENTARIOS - COFRES Y OTROS	\$ 559	1,5%	\$ 1.159	-\$ 601	-51,8%
CARTERA HOM Y PLANES	\$ 1.440	4,0%	\$ 1.986	-\$ 546	-27,5%
CUENTAS POR COBRAR - OTRAS	\$ 394	1,1%	\$ 130	\$ 264	203,6%
OTROS ACTIVOS	\$ 103	0,3%	\$ 38	\$ 65	171,0%
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	\$ 18.407	50,8%	\$ 17.901	\$ 506	2,8%
INTANGIBLES	\$ 2.444	6,7%	\$ 2.708	-\$ 265	-9,8%
INVERSIONES	\$ 10.912	30,1%	\$ 10.643	\$ 269	2,5%
TOTAL, ACTIVO	\$ 36.269	100,0%	\$ 35.342	\$ 927	2,6%

ACTIVOS AÑO 2025



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos



- **Activos totales:** SERFULLANOS alcanzó un total de activos, para el año 2025, de \$36.269 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 2.62% respecto al año anterior y, en valores absolutos, de \$926 millones. Una de las variaciones más representativas, de un año a otro, es el Disponible (efectivo y equivalentes al efectivo) con una variación relativa de 158.90% que equivale a \$1.233 millones de pesos.
- **Cartera de homenajes y cartera de planes exequiales:** La cartera de homenajes terminó con una cifra de \$466 millones de pesos mostrando un decrecimiento de un -26.26%, respecto al año anterior, que corresponde, en valores absolutos, a -\$166 millones de pesos. La cartera de planes exequiales terminó con una cifra de \$1.020 millones de pesos mostrando un decrecimiento de un -27.52%, respecto al año anterior, que corresponde, en valores absolutos, a -\$387 millones de pesos.
- **Propiedad, planta y equipo:** El rubro de Propiedad, Planta y Equipo terminó con una cifra de \$18.407 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 50.8%. Los principales activos son el Parque Cementerio de San José del Guaviare y el edificio de la Avenida 40 en Villavicencio. A continuación, se detallan los movimientos de compras, depreciaciones y retiros:

Valores expresados en millones de pesos	Saldo inicial	Compras	Depreciación año	Retiros	Valor final
Terrenos	\$12.275	\$0	\$0	\$0	\$12.275
Mejoras en Bienes Ajenos	\$91	\$0	\$65	\$0	\$26
Edificaciones	\$4.753	\$465	\$157	\$423	\$4.638
Muebles y Equipo De Ofic.	\$312	\$188	\$85	\$0	\$415
Equipo de Computo	\$69	\$83	\$12	\$14	\$127
Vehículos	\$167	\$214	-\$111	\$234	\$257
Maquinaria y Equipo	\$234	\$491	\$57	\$0	\$669
TOTALES	\$17.901	\$1.442	\$265	\$671	\$18.407

- **Intangibles:** Los intangibles al cierre del año 2025, con una participación en los activos de un 6.7%, sigue constituyendo una cifra relevante en la estructura financiera de la Cooperativa. Finalizó con un valor de \$2.443 millones de pesos, que respecto al año anterior decreció en un -9.77%. A continuación, se muestran las cifras en cuanto a cargos y amortizaciones durante el año 2025 (cifras en millones de pesos colombianos):

Valor Intangibles al inicio del año 2025	\$2.708,28
Licencia software SAP	\$353,83
Cesión planes	\$2.345,22
Otras licencias	\$9,23
CARGOS EN INTANGIBLES	\$217,65
Licencia software SAP	\$67,90
Otras licencias	\$149,75
AMORTIZACIONES EN INTANGIBLES	-\$482,37
Licencia software SAP	-\$54,92
Cesión planes	-\$360,01
Otras licencias	-\$67,44
Saldo Intangibles a 31-dic-2025	\$2.443,55
Licencia software SAP	\$366,81
Cesión planes	\$1.985,21
Otras licencias	\$91,54

Cifras en millones de pesos colombianos

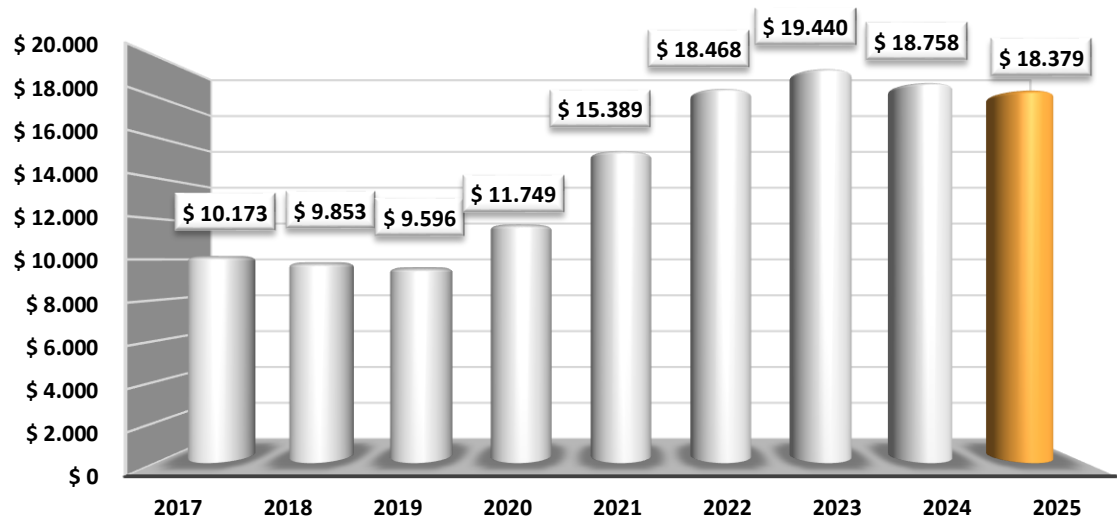


Inversiones

Las inversiones presentan al cierre del año 2025 un valor de \$10.912 millones, donde la de mayor relevancia es la inversión en la Sociedad Parque Serfunllanos Los Olivos SAS. A continuación, se detalla el valor contable de las inversiones a cierre del año 2025:

<i>Cifras en millones de pesos colombianos / Movimientos año 2025</i>	Saldo inicial	Incrementos	Disminuciones	Saldo final
INVERSIONES EN ENTIDADES SUBSIDIARIAS	\$10.105	\$341	-\$7	\$10.439
<i>Contabilizadas por el método de Participación patrimonial</i>				
AGENCIA DE SEGUROS LIMITADA	\$34	\$17	-\$7	\$44
PARQUE SERFUNLLANOS S.A.S	\$10.072	\$324	\$0	\$10.396
INVERSIONES EN ENTIDADES ASOCIADAS	\$90	\$0	-\$90	\$0
<i>Contabilizadas al costo</i>				
FUNINTEGRALES - OLIVOS STA MARTA	\$150	\$0	\$0	\$150
DETERIORO EN FUNINTEGRALES	-\$60	\$0	-\$90	-\$150
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	\$448	\$25	\$0	\$473
<i>Aportes sociales en Entidades Solidarias</i>				
CONFECOOP LLANOS	\$14	\$1	\$0	\$15
ASEGURADORA SOLIDARIA DE C.	\$299	\$16	\$0	\$315
BANCO COOPCENTRAL	\$116	\$8	\$0	\$124
COOPERATIVA CONGENTE	\$1	\$0	\$0	\$1
COORINOQUIA	\$17	\$0	\$0	\$17
TOTALES	\$10.643	\$366	-\$97	\$10.912

4.1.2. Pasivos

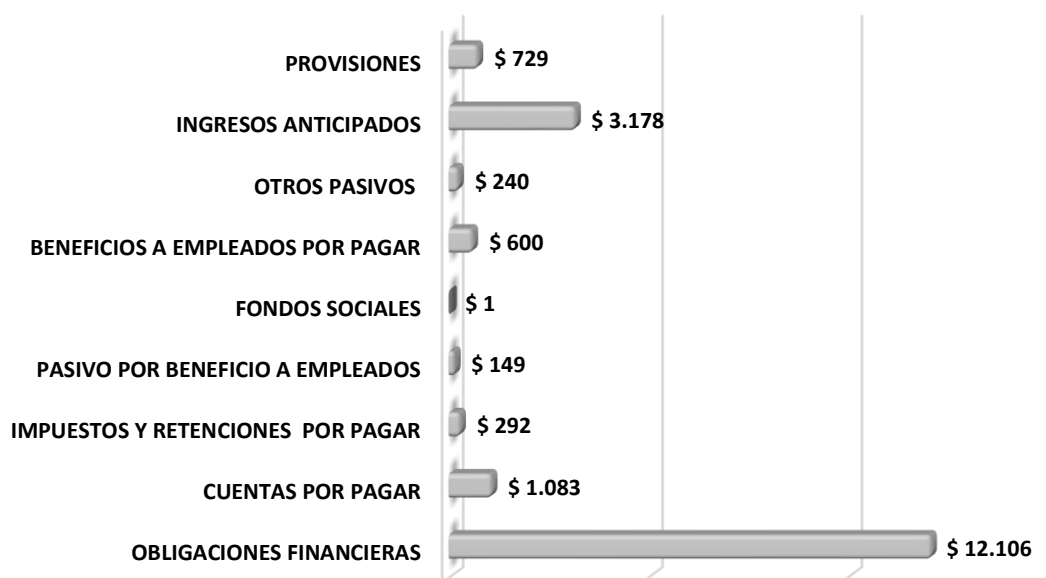


Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos



Valores expresados en millones de pesos colombianos	A 31 de diciembre de 2025 y 2024			Análisis Horizontal	
	2025	Part	2024	Var. Abso	Var. Rel
PASIVOS					
OBLIGACIONES FINANCIERAS CP	\$ 992	5,4%	\$ 915	\$ 77	8,4%
CUENTAS POR PAGAR CP	\$ 1.083	5,9%	\$ 887	\$ 196	22,1%
IMPUESTOS Y RETENCIONES POR PAGAR	\$ 292	1,6%	\$ 233	\$ 59	25,2%
PASIVO POR BENEFICIO A EMPLEADOS	\$ 149	0,8%	\$ 125	\$ 25	19,7%
FONDOS SOCIALES	\$ 1	0,0%	\$ 4	-\$ 3	-78,4%
BENEFICIOS A EMPLEADOS POR PAGAR	\$ 600	3,3%	\$ 527	\$ 73	13,8%
OTROS PASIVOS	\$ 240	1,3%	\$ 1.285	-\$ 1.045	-81,3%
Pasivo Corriente	\$ 3.357	18,3%	\$ 3.976	-\$ 619	-15,6%
OBLIGACIONES FINANCIERAS LP	\$ 11.115	60,5%	\$ 12.392	-\$ 1.277	-10,3%
CUENTAS POR PAGAR LP	\$ 0	0,0%	\$ 0	\$ 0	0,0%
INGRESOS ANTICIPADOS- Prenecesidad	\$ 1.341	7,3%	\$ 600	\$ 742	123,7%
INGRESOS ANTICIPADOS- Planes Exequiales	\$ 1.837	10,0%	\$ 1.130	\$ 706	62,5%
PROVISIONES	\$ 729	4,0%	\$ 661	\$ 68	10,3%
Pasivo No Corriente	\$ 15.022	81,7%	\$ 14.782	\$ 239	1,6%
TOTAL, PASIVO	\$ 18.379	100,0%	\$ 18.758	-\$ 379	-2,0%

PASIVOS AÑO 2025



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

- **Pasivos totales:** Los pasivos totales se ubicaron en \$18.379 millones de pesos, presentando un decrecimiento de un -2.02%, respecto al año anterior.
- **Pasivos por obligaciones financieras:** El principal rubro, en los pasivos, son las Obligaciones Financieras, alcanzando una cifra de \$12.106 millones de pesos y una



participación en los pasivos es del 65.9%. El año anterior las obligaciones financieras terminaron con una cifra de \$13.306 millones de pesos, lo que indica que la diferencia, con respecto a la cifra de cierre de este año 2025, es por \$1.200 millones que obedecen al siguiente comportamiento:

Saldo inicial 2025	\$ 13.306
Abonos a capital durante el año	-\$ 2.370
Desembolso nuevos créditos	\$ 1.170
Nuevo saldo 2025	\$ 12.106

Valores en millones de pesos colombianos

Obligaciones financieras totales	2025	Part	2024	Var. Abso	Var. Rela
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 12.106	65,9%	\$ 13.306	-\$ 1.200	-9,0%
Intereses créditos año (gasto)	\$ 1.493	5,6%	\$ 2.195	-\$ 702	-32,0%

Valores en millones de pesos colombianos

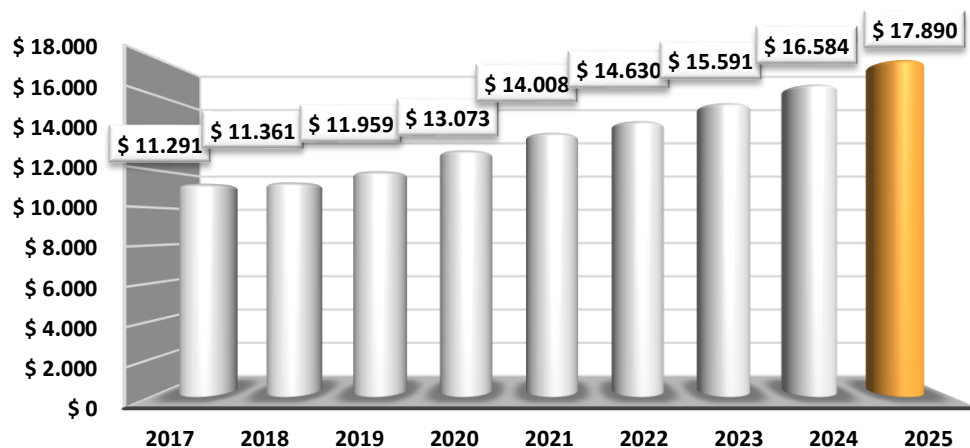
Informe saldos créditos por Banco

ENTIDAD	2025	2024	\$	%
Banco Agrario	\$ 341	\$ 791	-\$ 450	-57%
Coorinoquia	\$ 242	\$ 340	-\$ 98	-29%
Banco Coopcentral	\$ 8.283	\$ 8.408	-\$ 125	-1%
Aseguradora Solidaria	\$ 3.240	\$ 3.768	-\$ 528	-14%
TOTALES	\$ 12.106	\$ 13.306	-\$ 1.200	-9%

Valores en millones de pesos colombianos

- **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.

4.1.3. Patrimonio



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

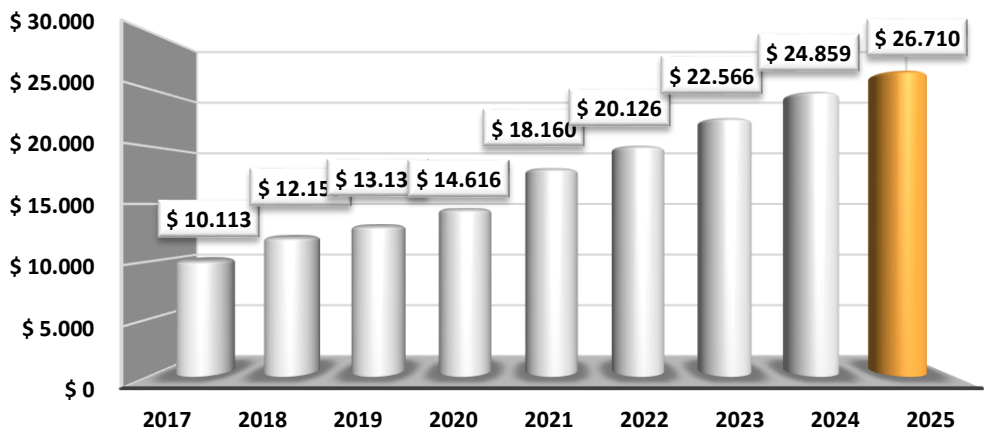


- **Patrimonio total:** El patrimonio de la Cooperativa cerró, en el año 2025, con un valor de \$17.890 millones de pesos, con un incremento, respecto al año anterior, de un 7.88%.
- **Distribución excedentes año anterior:** En marzo de 2025 se realizó la distribución del excedente del año 2024, donde se incrementó la cuenta de reserva para protección de aportes en \$109 millones de pesos, la reserva especial propia con \$534 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 \$73 millones de pesos.
- **Aportes empresas socias:** A continuación, se muestra el comportamiento de los aportes de los socios (incrementos y retiros) y la distribución de excedentes del año 2024 aprobado en la pasada asamblea ordinaria, donde se revalorizó un 5.2% a cada asociado:

<i>Cifras expresadas</i>	<i>Saldo inicial</i>	<i>Revalorización</i>		<i>Adiciones o</i>	<i>Nuevo saldo</i>	
<i>en millones de pesos</i>	1-ene-2025	de aportes		retiros	31-dic-2025	
<i>Colombianos</i>	Aportes	Vr \$	%	Año 2025	Aportes	Partic
COOPSERFUN	\$ 384,63	\$ 20,00	5,20%	\$0,000	\$ 404,63	26,82%
ASEGURADORA S.	\$ 155,78	\$ 8,10	5,20%	\$0,000	\$ 163,88	10,86%
CONGENTE	\$ 167,79	\$ 8,73	5,20%	\$0,000	\$ 176,52	11,70%
COORINOQUIA	\$ 115,79	\$ 6,02	5,20%	\$0,000	\$ 121,81	8,07%
BENEFICIAR	\$ 68,59	\$ 3,57	5,20%	\$0,000	\$ 72,16	4,78%
SERFUNCOOP IBAGUE	\$ 64,05	\$ 3,33	5,20%	\$0,003	\$ 67,39	4,47%
ADEM	\$ 63,86	\$ 3,32	5,20%	\$0,195	\$ 67,38	4,47%
FECEDA	\$ 75,11	\$ 3,91	5,20%	\$0,000	\$ 79,02	5,24%
SEGUROS LA EQUIDAD	\$ 63,65	\$ 3,31	5,20%	\$0,409	\$ 67,37	4,47%
COOTRANSMETA	\$ 58,50	\$ 3,04	5,20%	\$5,558	\$ 67,10	4,45%
COOPSOLLANOS	\$ 65,17	\$ 3,39	5,20%	\$0,000	\$ 68,56	4,54%
COUNILLANOS	\$ 69,11	\$ 3,59	5,20%	\$8,000	\$ 80,71	5,35%
FACREDIG	\$ 63,66	\$ 3,31	5,20%	\$5,000	\$ 71,97	4,77%
TOTALES	\$ 1.415,70	\$ 73,62	5,20%	\$ 19,16	\$ 1.508,48	100%



4.1.4. Ingresos



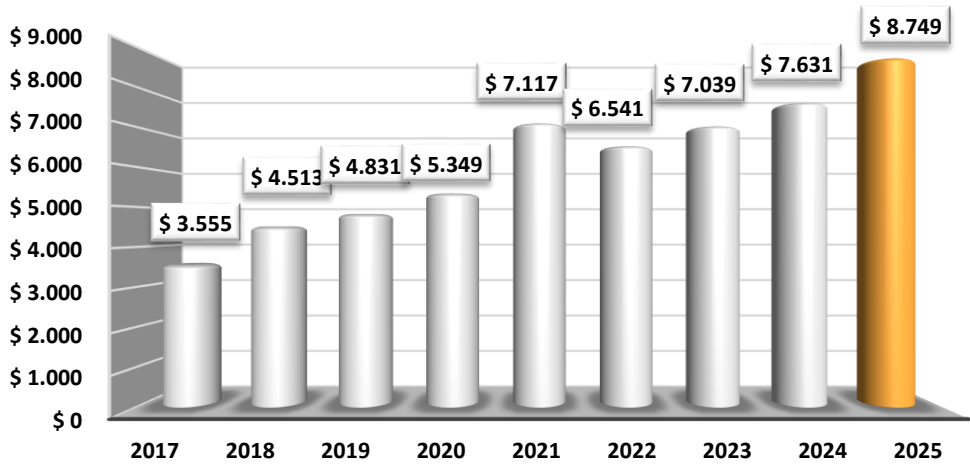
Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
INGRESOS OPERACIONALES	2025	2024	\$	%
ING. HOMENAJES FUNERARIOS	\$ 8.200,59	\$ 8.010,18	\$ 190,41	2,38%
ING. PLANES EXEQUIALES	\$ 17.856,06	\$ 16.211,17	\$ 1.644,89	10,15%
ING. CANASTA	\$ 652,95	\$ 638,08	\$ 14,88	2,33%
TOTAL, INGRESOS OPERACIONALES	\$ 26.709,60	\$ 24.859,43	\$ 1.850,17	7,44%

Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

En los ingresos de operación se presentó un crecimiento de un 7.44% que representa, en valores absolutos, \$1.850 millones de pesos más que el año anterior. En ingresos de homenajes se creció, respecto al año anterior, en un 2.38%, es decir, \$190 millones de pesos. En ingresos de planes exequiales se creció, respecto al año anterior, en 10.15%, es decir, \$1.644 millones de pesos. En ingresos por ventas de canasta (seguros de vida) se creció en un 2.33%, que representa \$14 millones de pesos.

4.1.5. Costo Del Homenaje



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

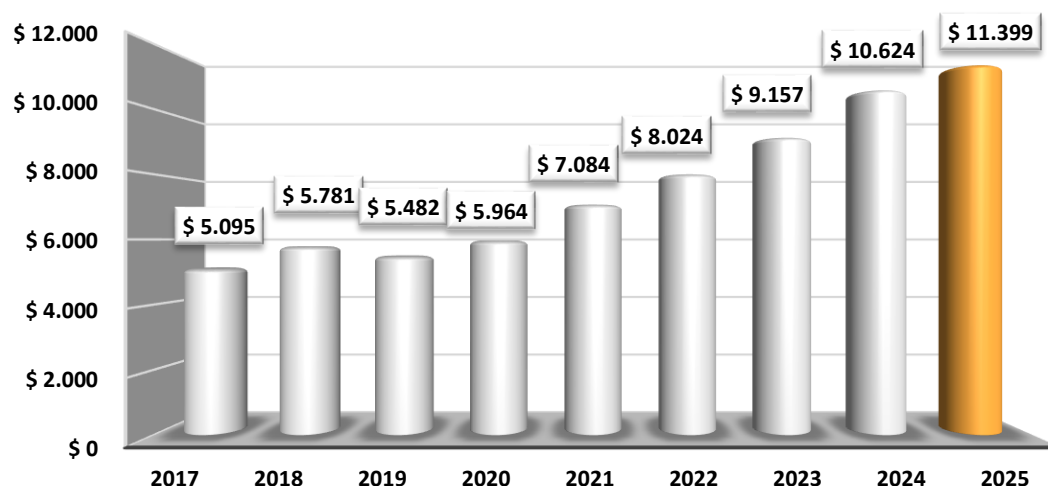


Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
COSTO DEL HOMENAJE	2025	2024	\$	%
C.DEL HOMENAJE FUNERARIO	\$ 8.748,97	\$ 7.630,81	\$ 1.118,16	14,65%
C.DE CANASTA	\$ 652,95	\$ 638,08	\$ 14,88	2,33%
COSTO TOTAL	\$ 9.401,92	\$ 8.268,89	\$ 1.133,03	13,70%

Valores expresados en millones de pesos colombianos

- **Costo del homenaje funerario:** El costo del homenaje funerario consiste en el registro de las erogaciones que presentan relación de causalidad directa con el homenaje funerario como cofres, bóvedas, sala de velación, tanatopraxia, transportes, carteles, flores, misas, carrozas, trámites, entre otros. Este rubro terminó, en el año 2025, con una cifra de \$8.749 millones de pesos, es decir, un aumentó en un 14.65%, respecto al año anterior, lo que representa en valores absolutos \$1.118 millones de pesos.
- **Costo de canasta:** El costo de ventas de canasta (seguros de vida en el plan exequial) terminó con una cifra de \$652 millones de pesos que representa un crecimiento de 2.33%, es decir, el año anterior se terminó con una cifra de \$638 millones.

4.1.6. Gastos De Ventas



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
GASTOS DE VENTAS	2025	2024	\$	%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 5.139,41	\$ 4.780,97	\$ 358,44	7,50%
GENERALES DE VENTAS	\$ 5.491,48	\$ 4.782,89	\$ 708,59	14,82%
DEPRECIACIONES	\$ 455,45	\$ 569,34	-\$ 113,89	-20,00%
DETERIORO Y PROVISIONES	\$ 312,40	\$ 490,86	-\$ 178,45	-36,36%
TOTAL GASTOS DE VENTAS	\$ 11.398,75	\$ 10.624,06	\$ 774,69	7,29%

Valores expresados en millones de pesos colombianos

Los gastos de ventas terminaron con una cifra de \$11.399 millones de pesos que, frente al año anterior, aumentó en un 7.29%, lo que representa, un valor de \$774 millones de pesos.

En los beneficios a empleados, respecto al año anterior, se creció en un 7.50%, es decir, \$358 millones.



En cuanto a gastos generales de ventas se terminó con una cifra de \$5.491 millones de pesos y un crecimiento respecto al año anterior de un 14.82%.

Las depreciaciones terminaron con una cifra de \$455 millones de pesos y muestran una reducción de un -20.00%.

Los deterioros y provisiones terminaron con una cifra de \$312 millones y un decrecimiento de un -36.36%.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de		
DETERIOROS Y PROVISIONES	2025	2024
DETERIORO DE CARTERA PLANES	\$ 0,00	\$ 318,37
DETERIORO DE CARTERA HOMENAJES	\$ 56,48	\$ 93,84
DETERIORO DE INVERSIONES	\$ 90,04	\$ 0,00
PROVISION DE PRENECESIDAD	\$ 165,88	\$ 3,39
PROVISION DE OSARIOS Y CENIZARIOS	\$ 0,00	\$ 74,15
PROVISION DE SINIESTROS NO AVISADOS	\$ 0,00	\$ 1,10
TOTAL, DETERIOROS Y PROVISIONES	\$ 312,40	\$ 490,85

Cifras en millones de pesos colombianos

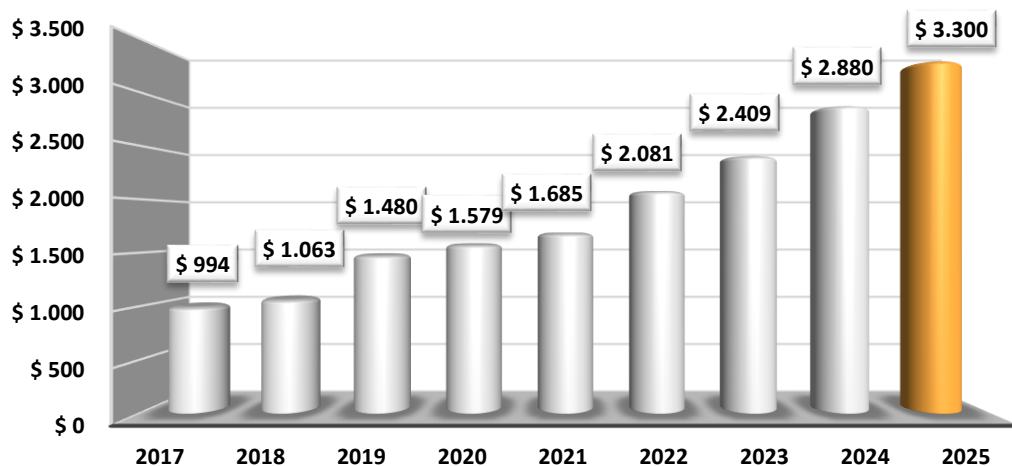
- **Beneficios a empleados de ventas:** Registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Incluye, entre otros, los departamentos de homenajes, comercial, suscripción y cartera; los gastos del personal registrados son, entre otros, los de salarios, prestaciones sociales, dotaciones y aportes a seguridad social. Para el año 2025 se terminó con una planta de personal de 146 colaboradores y para el año 2024 de 135 colaboradores.
- **Gastos Generales de ventas:** Corresponde a los gastos propios de la entidad por la realización de funciones generales y otras que le son complementarias, como impuestos, servicios, honorarios, mantenimientos, seguros, gastos legales, gastos de viaje, arriendos, adecuaciones, entre otros.
- **Depreciaciones:** Corresponde al gasto generado por la depreciación de la propiedad, planta y equipo (activos fijos) de la Cooperativa, relacionados directamente con la prestación del servicio tales como el edificio, construcciones, adiciones o mejoras en propiedad ajena, maquinaria y equipo, muebles y enseres, equipo de computación y, vehículos.
- **Deterioro y provisiones:** Registra los deterioros de la cartera y de inversiones calculados bajo los lineamientos de nuestro manual de políticas contables, circular básica contable y financiera y, demás normas concordantes. Igualmente registra las provisiones de adecuación de pasivos (provisión de prenecesidad) en cumplimiento de la NIIF 4- Contratos de seguros.



4.1.7. Gastos Administrativos

Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
GASTOS DE ADMINISTRACION	2025	2024	\$	%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 2.748,66	\$ 2.459,76	\$ 288,90	11,75%
GENERALES DE ADMON	\$ 510,00	\$ 366,21	\$ 143,78	39,26%
DEPRECIACIONES	\$ 41,56	\$ 53,92	-\$ 12,36	-22,92%
TOTAL, GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 3.300,22	\$ 2.879,90	\$ 420,33	14,60%

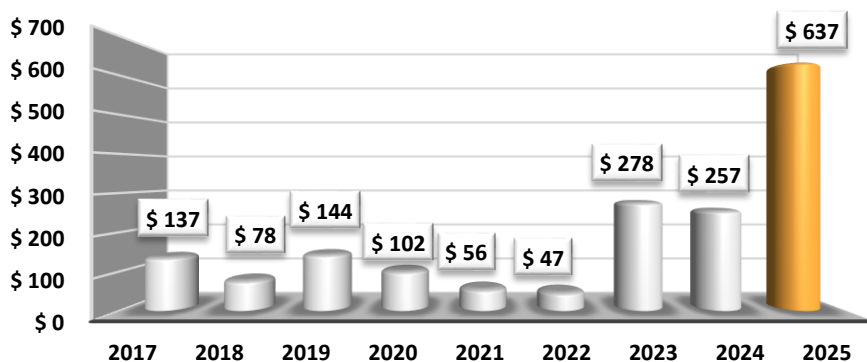
Valores expresados en millones de pesos colombianos



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Los gastos administrativos, en total, presentaron un crecimiento, respecto al año anterior, de un 14.60% lo que representa, en valores absolutos \$420 millones de pesos. En beneficio a empleados administrativos el crecimiento, respecto al año anterior, fue de \$288 millones de pesos y en valores relativos un 11.75%. En los gastos generales de administración se creció, respecto al año anterior, en un 39.26% lo que representa \$143 millones de pesos. En cuanto a las depreciaciones administrativas decrecieron en un -22.92%

4.1.8. Otros Ingresos



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos



Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
OTROS INGRESOS	2025	2024	\$	%
INGRESOS FINANCIEROS	\$ 16,61	\$ 6,66	\$9,95	149,37%
DIVIDENDOS PARTICIPACIONES	\$ 353,53	\$ 50,67	\$302,86	597,73%
RECUPERACIONES Y DIVERSOS	\$ 266,48	\$ 199,62	\$66,87	33,50%
TOTAL, OTROS INGRESOS	\$ 636,62	\$ 256,94	\$379,68	147,77%

Valores expresados en millones de pesos colombianos

Los otros ingresos se componen de:

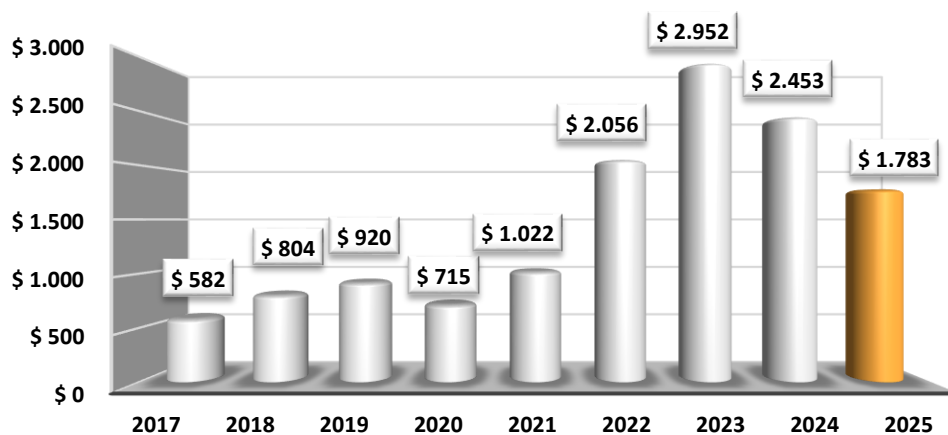
- ✓ Ingresos financieros (intereses en cuentas bancarias de ahorros o inversiones en CDT)
- ✓ Ingresos en venta de propiedad, planta y equipo
- ✓ Recuperaciones de deterioros y provisiones
- ✓ Otras recuperaciones o reintegros
- ✓ Revalorizaciones de aportes de las inversiones en otras Cooperativas
-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

El rubro total de otros ingresos presentó un crecimiento de un 147.77%, respecto al año anterior, lo que representa \$379 millones de pesos. La mayor diferencia se presentó en los dividendos o participaciones (valoración de inversiones) con un crecimiento de un 597% detallado en el siguiente cuadro:

Del 1 de enero al 31 de diciembre de:		
Otros ingresos por valoración de inversiones	2025	2024
INVERSIONES CONTABILIZADAS POR EL MPP	331,87	18,05
VALORIZACIÓN EN ASEGURADORA SOLIDARIA	15,56	25,42
VALORIZACIÓN EN COORINOQUIA	0,09	0,24
VALORIZACIÓN EN COOPCENTRAL	5,90	6,55
VALORIZACIÓN EN CONFECOOP	0,11	0,41
TOTAL	\$ 353,53	\$ 50,67

Valores expresados en millones de pesos colombianos

4.1.9. Otros Gastos



Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

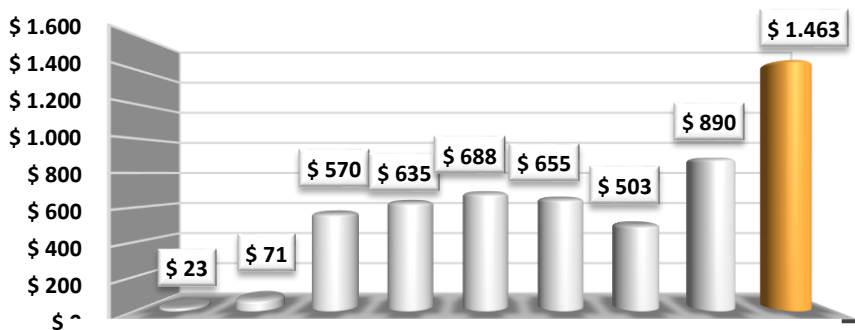


Del 1 de enero al 31 de diciembre de:						
OTROS GASTOS	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Gastos Financieros	\$ 209	\$ 191	\$ 277	\$ 255	\$ 169	\$ 110
Gastos Intereses Financieros	\$ 1.493	\$ 2.195	\$ 2.615	\$ 1.741	\$ 797	\$ 527
Gastos Diversos	\$ 81	\$ 68	\$ 60	\$ 60	\$ 56	\$ 77
TOTAL, OTROS GASTOS	\$ 1.783	\$ 2.453	\$ 2.952	\$ 2.056	\$ 1.022	\$ 715

Valores 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), los gastos por intereses financieros y los gastos diversos. En total el rubro presentó, para este año 2025, un decrecimiento de un -27.34%, lo que representa, -\$670 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 -\$701 millones que, en valores relativos, son un -31.97%.

4.1.10. Excedente Neto

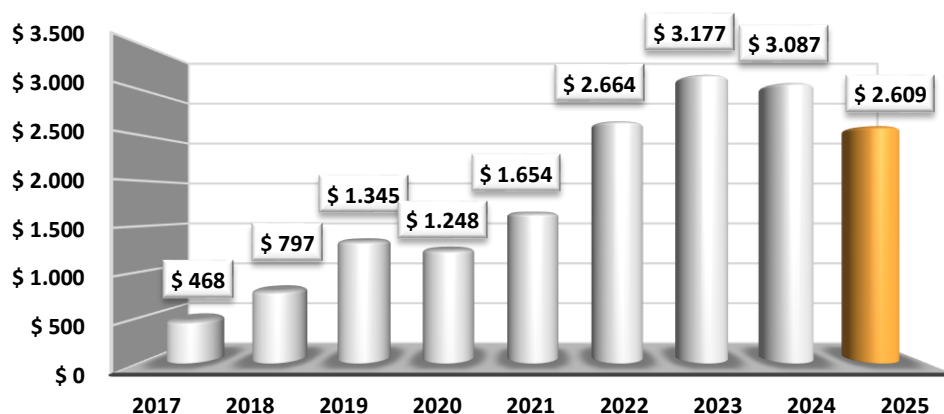


Valores en la gráfica expresados en millones de pesos colombianos

Los excedentes terminaron con un valor de \$1.463 millones de pesos que, en general, muestra un comportamiento positivo de las cifras con un crecimiento, frente al excedente del año

anterior.

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 2025 muestra una dinámica que presentó un resultado, en el excedente operacional, de un -15.48% y, en cuanto a la participación de los ingresos, de un 9.8%. Esta cifra de \$2.609 millones de pesos, en el año 2025, 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 14.58% y 7.19% respectivamente. Esto muestra la rentabilidad evolutiva favorable del patrimonio y de los activos.

Razón Financiera	Fórmula Cálculo	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	Exced operac / patrimonio	14,58%	18,61%	20,38%	18,21%	11,81%	9,34%
Rentabilidad del activo (ROA)	Exced operac / Activo	7,19%	8,73%	9,07%	8,05%	5,63%	4,97%

Igualmente, el indicador del margen operacional bruto con un 22.12% y el de margen operacional con un 9.77%, denotan la evolución positiva del rubro (excedente operacional), ya que muestra eficiencia en los ingresos, en los costos y en los gastos tanto de ventas como administrativos.

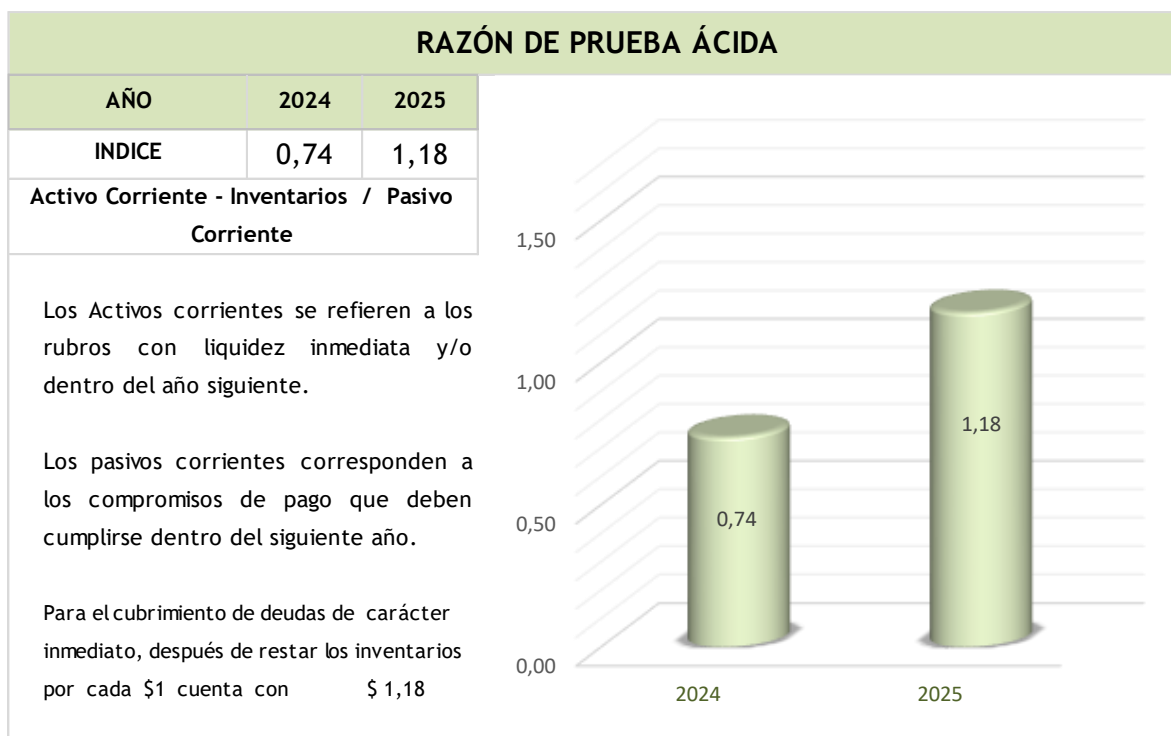
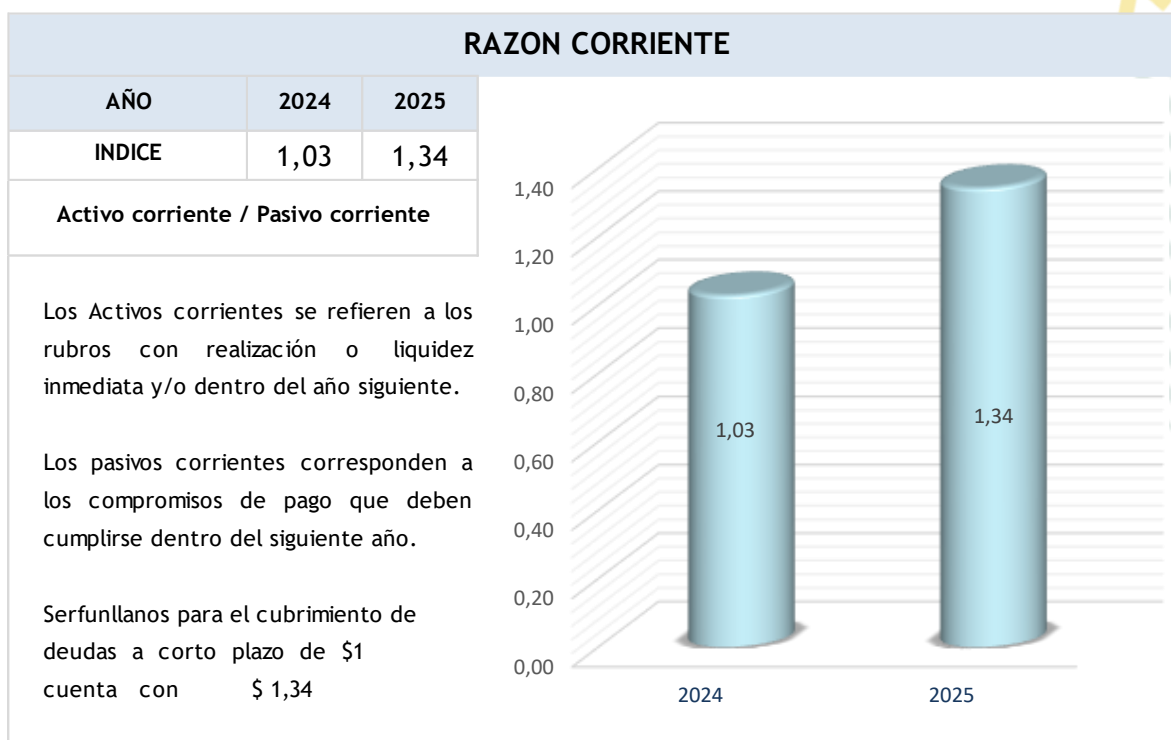
Razón Financiera	Fórmula Cálculo	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Margen Operacional bruto	Exced bruto / Ingr Operac	22,12%	24,00%	24,76%	23,58%	18,39%	19,34%
Margen Operacional	Exced operac / Ingr Operac	9,77%	12,42%	14,08%	13,24%	9,11%	8,54%

Las razones financieras de endeudamiento nos muestran la disminución del pasivo financiero que pasó de \$13.306 millones de pesos, en el año anterior, a \$12.106 millones de pesos para el año 2025, lo que representa una disminución de \$1.200 millones. En cuanto a endeudamiento general se terminó con un 50.67%, frente a un 53.08% en el año anterior.

Igualmente, estas razones financieras nos muestran la disminución en el pago de los intereses donde para este año 2024 se pagó \$701 millones de pesos menos que el año anterior (2025 \$1.493 millones de pesos y 2024 \$2.195 millones de pesos). Por ello, la absorción de interés terminó en un 57.25%, la cobertura en un 1.75 y el impacto de carga financiera en un 5.59%.



4.2. Razones financieras





NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

AÑO	2024	2025
INDICE	53%	51%
Pasivo Total / Activo Total		

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

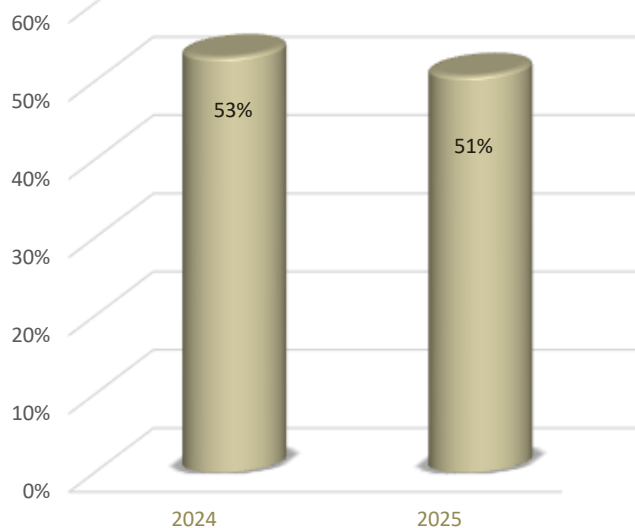
Se presenta un total de endeudamiento con acreedores del 51% del total de sus activos.

Activos totales: \$ 36.269

Pasivos totales: \$ 18.379

Patrimonio: \$ 17.890

Expresado en millones de pesos

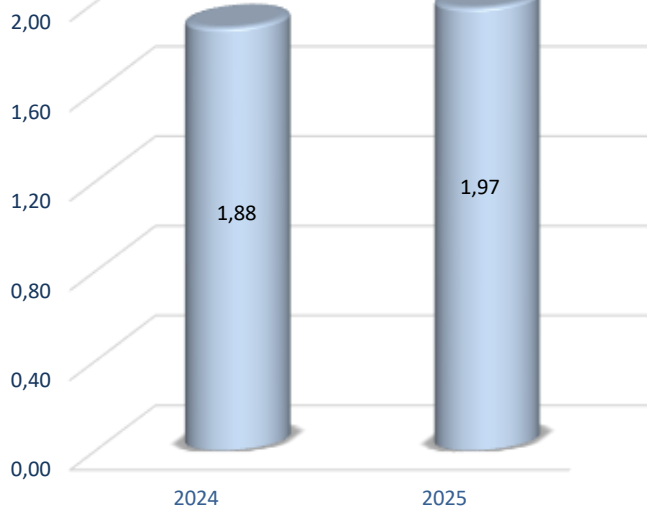


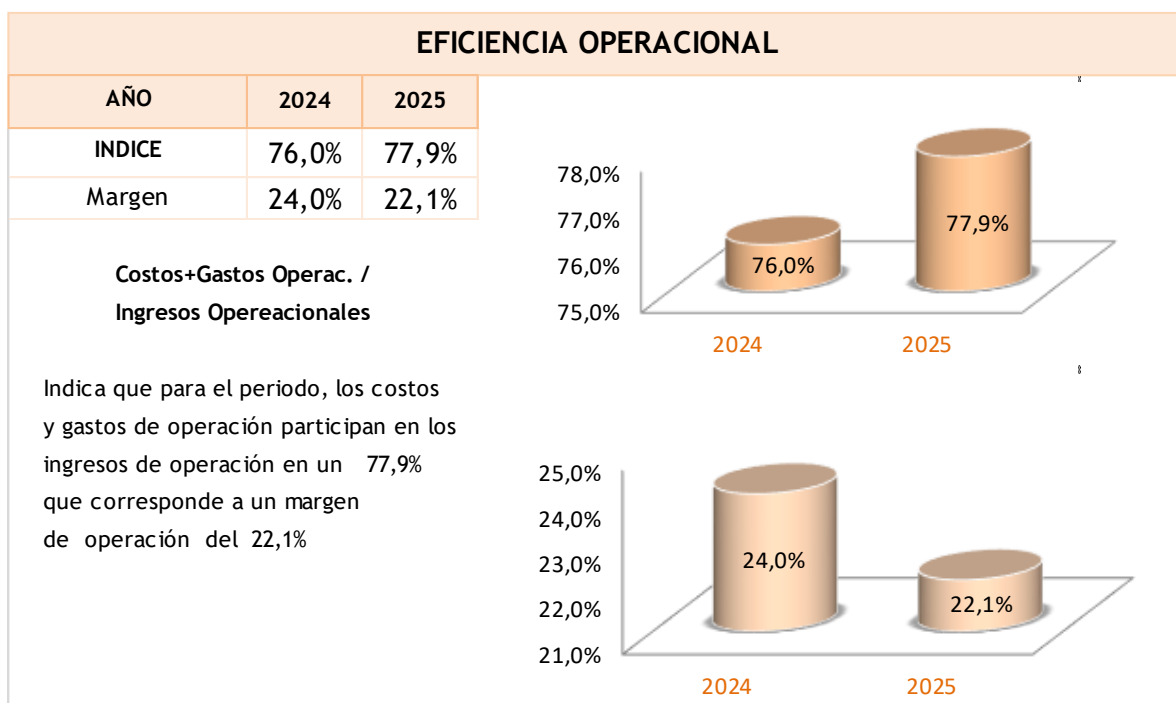
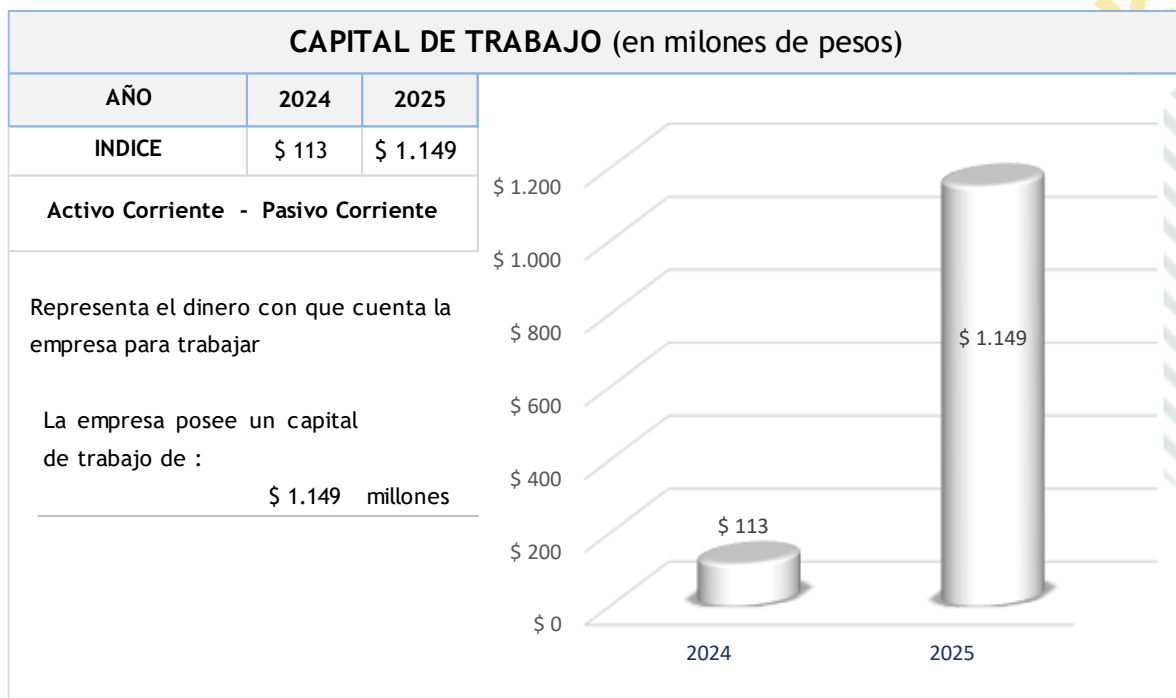
SOLVENCIA TOTAL

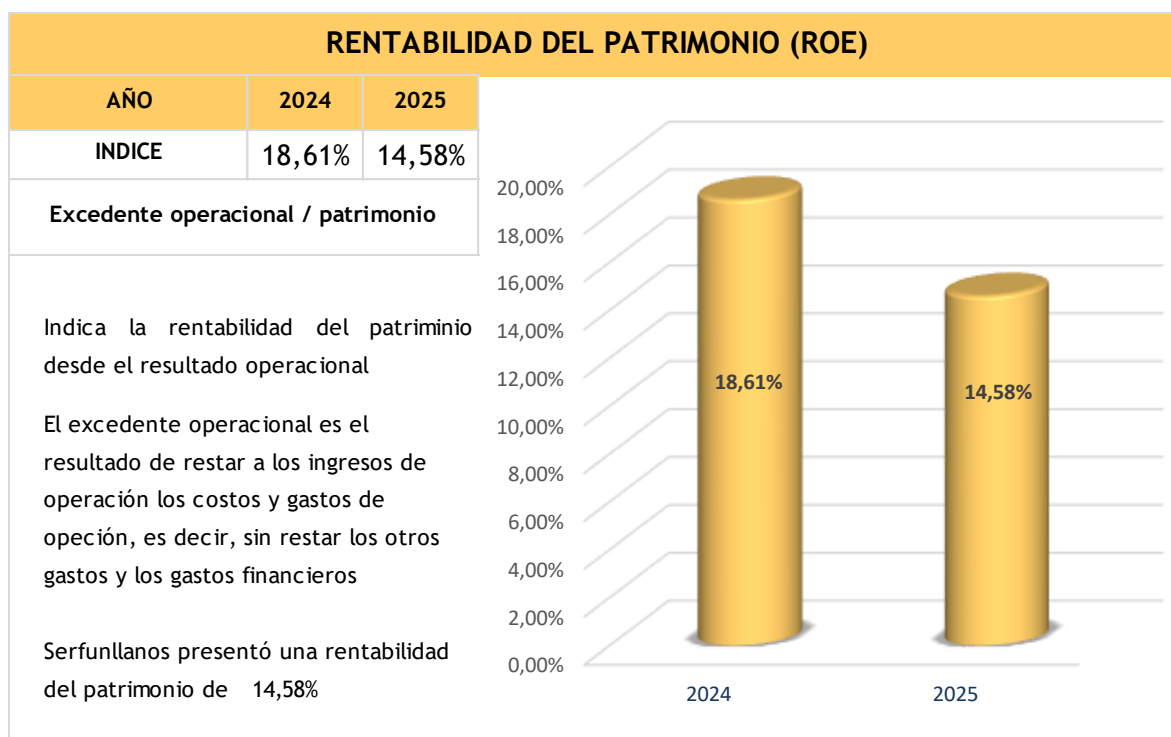
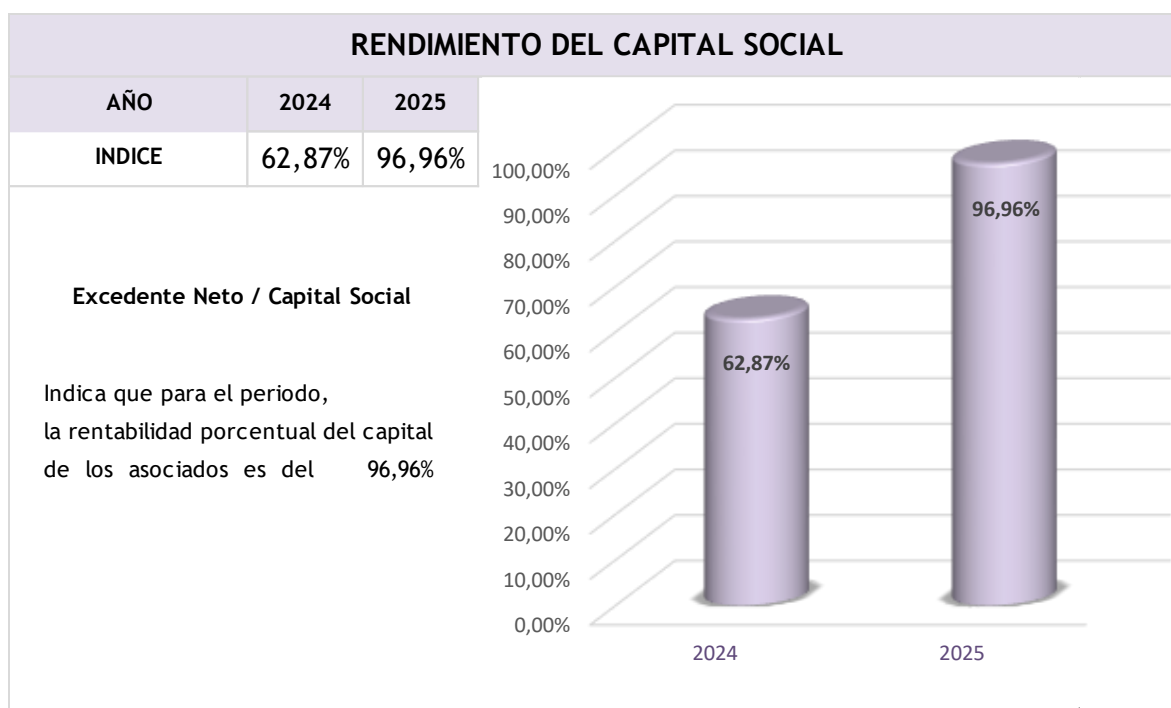
AÑO	2024	2025
INDICE	1,88	1,97
Activo Total / Pasivo Total		

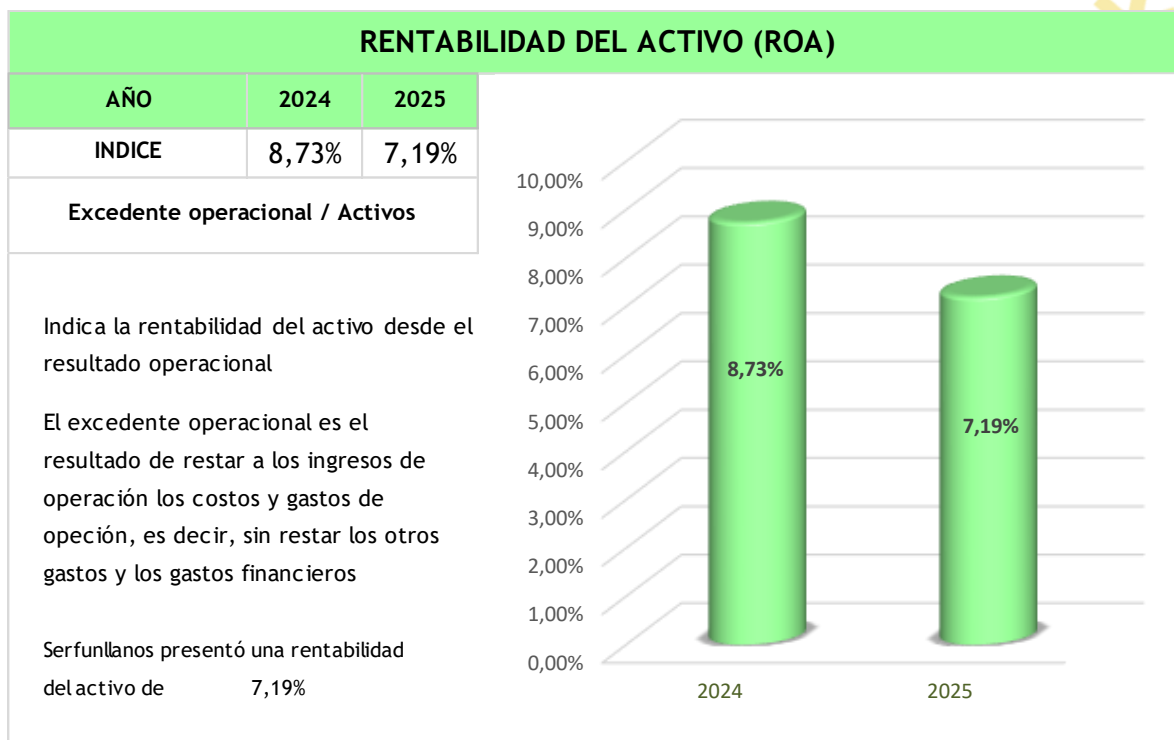
Da a conocer la situación de seguridad y de consistencia de la empresa

Por cada \$1 que adeuda la empresa, en activos, para responder cuenta con \$ 1,97







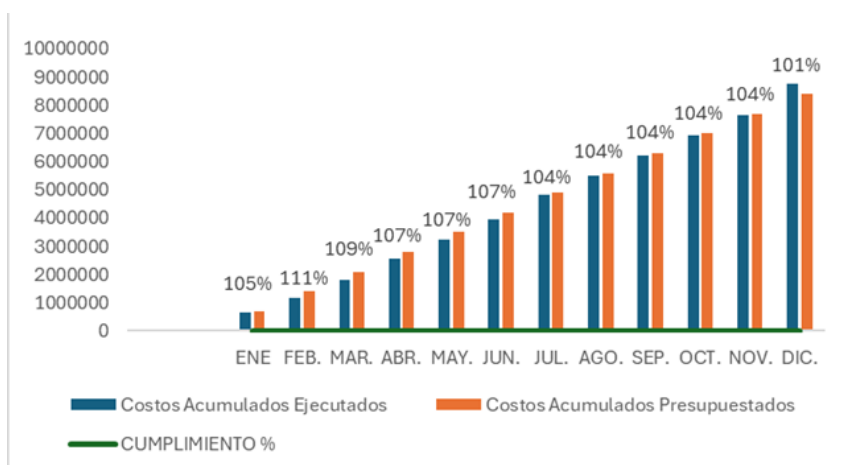


5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el año 2025, la Gestión Administrativa de SERFUNLLANOS estuvo orientada a garantizar el uso eficiente de los recursos, el control del gasto, la optimización de costos y el fortalecimiento de la infraestructura física y operativa, asegurando la continuidad y calidad de los servicios prestados.

Las acciones ejecutadas permitieron mantener el equilibrio financiero, optimizar procesos internos, fortalecer la relación con proveedores estratégicos y asegurar condiciones adecuadas de operación, contribuyendo de manera directa a la sostenibilidad institucional y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

5.1. Optimización de costos:

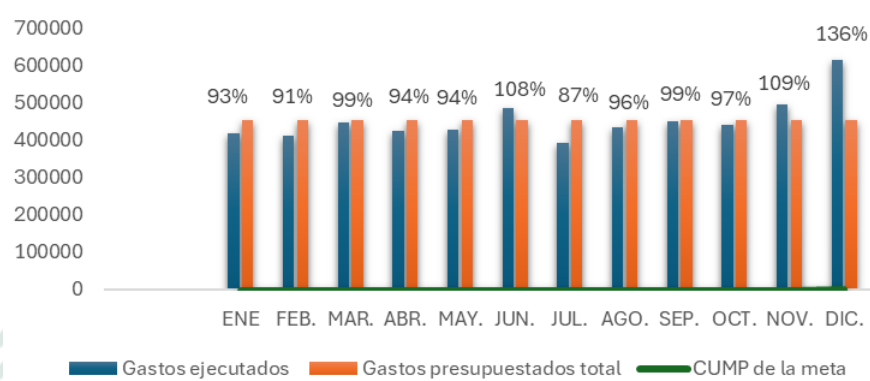


La ejecución del presupuesto de costos a diciembre de 2025 evidencia una **gestión eficiente y controlada**, reflejada en niveles de ejecución cercanos o inferiores al 100 % en la **mayoría de los rubros**, sin afectar la calidad de los bienes y servicios prestados.



En los principales costos tales como **cofres, elementos de aseo, cafetería, recordatorios y servicios asociados**, se registraron ejecuciones entre el **88 % y el 96 %**, resultado de procesos de **búsqueda y negociación con proveedores**, optimización de precios y mejora en la planificación. Estas acciones permitieron generar **ahorros presupuestales**, manteniendo estándares adecuados de calidad.

5.2. Gestión del gasto y eficiencia operativa:



La ejecución del presupuesto de **gastos generales** correspondiente al año 2025 alcanzó un **100% de ejecución**, reflejando una adecuada planeación y seguimiento presupuestal durante la vigencia, así como una gestión responsable del gasto.

En los **servicios públicos**, se evidenció una ejecución del **92 %**, destacándose reducciones en los consumos de **energía eléctrica y telefonía**, producto de acciones de control, monitoreo y uso racional de los recursos, sin afectar la continuidad operativa de la entidad.

En el componente de **mantenimientos**, la ejecución fue del **89 %**, lo que refleja una adecuada priorización de las intervenciones, negociación con proveedores y enfoque preventivo. Los rubros de **maquinaria, equipo y cómputo** presentaron ejecuciones inferiores a lo presupuestado, derivadas de una optimización en los planes de mantenimiento y reposición, garantizando la disponibilidad y funcionamiento de los activos sin comprometer la operación.

5.3. Gestión de infraestructura y mantenimientos:

Durante el año 2025 se ejecutó el **99 % del plan anual de mantenimientos**, garantizando infraestructura adecuada, reducción del deterioro de los activos y continuidad operativa. Las actividades realizadas incluyeron **mantenimientos preventivos, correctivos y adecuaciones locativas**, priorizando la seguridad, funcionalidad y condiciones óptimas para colaboradores y usuarios.

Las intervenciones se concentraron en **sedes administrativas, parques cementerios, salas de velación y laboratorios**, destacándose mejoras en pintura, control de humedades, adecuación de espacios, mantenimiento de equipos, jardinería, control de plagas y fortalecimiento de las condiciones de seguridad. Adicionalmente, se ejecutaron adecuaciones orientadas a la



modernización de sedes, creación de ambientes agradables y fortalecimiento de la imagen institucional.

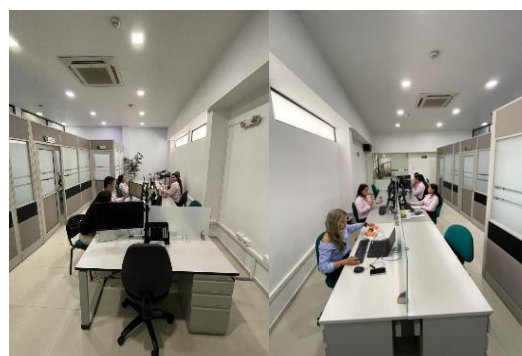
Estas acciones permitieron preservar el valor de la infraestructura, mejorar la experiencia del usuario y generar condiciones adecuadas de trabajo, alineadas con los objetivos de sostenibilidad y eficiencia operativa de la organización.

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

- **Mantenimiento General de la Sede de Inírida:** Con el propósito de modernizar las instalaciones y generar ambientes agradables y funcionales, durante el año se realizaron **adequaciones integrales en la sede de Inírida**. Las acciones incluyeron **pintura general, limpieza y fumigación de zonas verdes, renovación de mobiliario y decoración**, así como la **recarga de extintores y la inspección del Cuerpo de Bomberos**, garantizando condiciones óptimas de **seguridad, bienestar y atención** para colaboradores y usuarios.

- **Adecuación puestos de trabajo del tercer piso administrativo:**

- ✓ Analista de sistemas
- ✓ Analista de sistemas
- ✓ Analista de sistemas
- ✓ Auxiliar de Gestión administrativa
- ✓ Coordinadora de SST
- ✓ Auxiliar de gestión integral
- ✓ Auxiliar de sistemas



- **Adecuación sede Yopal**

- ✓ Limpieza de e impermeabilización de viga canales
- ✓ Adecuación de humedades
- ✓ Adecuación de puestos de trabajo
- ✓ Pintura





Canal de aguas lluvias provisional en el lindero de los vecinos del Parque

- Se realiza Excavación
 - Nivelación de tierra
 - Mantenimiento de bombas filtros francés
- Parque S.A.S**

- Se hace realiza el mantenimiento preventivo de las bombas de los filtros francés
- En San José del Guaviare realizaron diversas mejoras estratégicas enfocadas en la adecuación y mejora de la infraestructura, Estas mejoras abarcaron varios frentes claves con impactos positivos.



• Mantenimiento General de la sede San José

- Pintura general.
- Arreglo humedades.
- Adecuación de espacios.
- Limpieza de canales
- Cambio de luminarias



ANTES



DESPUÉS

• Mantenimiento Laboratorio San José del Guaviare



- Pintura Epóxica piso laboratorio
- Cambio de la totalidad del tejado del laboratorio
- Resane de humedades
- Pintura general laboratorio



- **Adecuación oficina en parque cementerio San José del Guaviare**



- Pintura Oficina
- Adecuaciones de humedades
- Pintura en espacios externos y entrada



- **Remodelación sala Dorado**



- Cambio de Piso
- Restructuración de muebles
- Pintura de sala
- Cambio de aire acondicionado
- Decoración de sala

- **Remodelación sala Diamante**

- ✓ Cambio de Piso
- ✓ Restructuración de muebles
- ✓ Pintura de sala
- ✓ Decoración de sala



- **Adecuación salas ubicadas en Av. 40**

- ✓ Restructuración de muebles
- ✓ Pintura de sala
- ✓ Decoración de sala





5.4. Reforzamiento estructural sede Avenida 40:

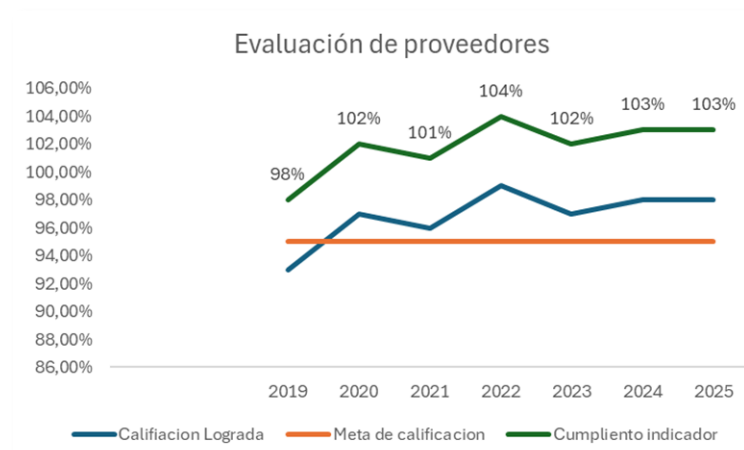


El proyecto “La construcción de obras civiles y arquitectónicas para el reforzamiento estructural del segundo y tercer piso en el edificio de la Central Cooperativa de Servicios Funerarios del Llano – SERFUNLLANOS” se ejecutó conforme a los lineamientos técnicos, normativos y contractuales establecidos, con el objetivo de garantizar la estabilidad, seguridad y funcionalidad de la edificación. La ejecución inició con la planificación técnica y revisión estructural, en la cual se evaluaron las condiciones existentes del edificio, identificando los puntos críticos que requerían intervención. A

partir de este diagnóstico, se definieron las actividades de reforzamiento estructural necesarias, así como las obras civiles y arquitectónicas complementarias.

5.5. Evaluación de Proveedores

La evaluación de proveedores constituyó un mecanismo fundamental para asegurar la calidad de los bienes y servicios suministrados y fortalecer las relaciones comerciales estratégicas.



Durante el año 2025 se realizó la evaluación anual del 100 % de los proveedores críticos, considerando criterios de calidad, cumplimiento en tiempos de entrega, condiciones de precio y negociación.

El proceso arrojó un resultado global del 98 % de cumplimiento, evidenciando un alto nivel de desempeño y compromiso por parte de los proveedores. Este resultado



contribuye directamente a la satisfacción del cliente, a la optimización de costos, a la eficiencia operativa y a la toma de decisiones informadas, consolidando una gestión orientada al mejoramiento continuo y a la sostenibilidad de los procesos administrativos.

CONCEPTO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Califiacion Lograda	93%	97%	96%	99%	97%	98%	98%
Meta de calificacion	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Cumpliento indicador	98%	102%	101%	104%	102%	103%	103%

Este resultado contribuye directamente a la satisfacción del cliente, al garantizar la confiabilidad de los bienes y servicios suministrados, y fortalece las relaciones comerciales con los proveedores estratégicos. Adicionalmente, la evaluación favorece la optimización de costos, la eficiencia operativa y la toma de decisiones informadas, consolidando una gestión orientada al mejoramiento continuo y a la sostenibilidad de los procesos.

6. GESTIÓN HUMANA.....

Durante el año 2025, la Gestión Humana de SERFUNLLANOS se consolidó como un eje estratégico para el cumplimiento de los objetivos institucionales, orientando sus acciones al desarrollo integral del talento, el fortalecimiento del liderazgo, la mejora del clima organizacional y la sostenibilidad del capital humano. La gestión se desarrolló bajo criterios de planeación, eficiencia, bienestar y alineación con la estrategia corporativa. Las iniciativas implementadas permitieron avanzar hacia una organización más competente, comprometida y preparada para el cambio, fortaleciendo la cultura organizacional, el sentido de pertenencia y la productividad, en coherencia con los principios institucionales y el enfoque social de la entidad.

6.1. Capacitación:



Durante el año 2025, el **Programa de Capacitación** de SERFUNLLANOS se consolidó como un pilar estratégico para el fortalecimiento de competencias técnicas, humanas y comerciales del talento humano, en coherencia con la naturaleza del servicio funerario y los requerimientos operativos y normativos de la organización. En total, se ejecutaron **78 capacitaciones** a lo largo del año, orientadas al desarrollo del desempeño, la gestión del riesgo y la calidad en la atención al usuario, impactando positivamente la cultura

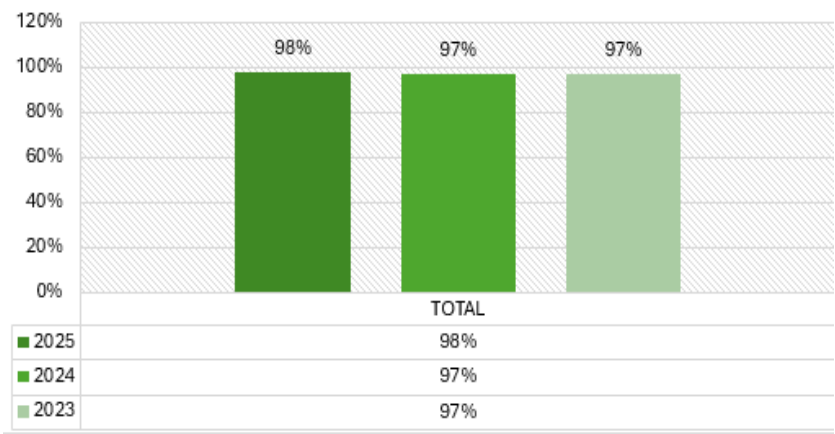
organizacional y la continuidad operativa.



La ejecución del programa evidenció un **alto nivel de efectividad**, con un **cumplimiento del indicador del 99 %**, un **índice de eficacia del 98 %** y **697 asistencias registradas**, reflejando un compromiso significativo de los colaboradores y una adecuada planeación de las actividades formativas. La programación escalonada por grupos permitió garantizar la participación del personal sin afectar la operación, asegurando cobertura, pertinencia y oportunidad en cada proceso de capacitación desarrollado.

Entre las **capacitaciones más representativas** del período se destacan aquellas relacionadas con **liderazgo, atención al cliente, procesos comerciales y producto, SARLAFT, seguridad vial, gestión de emergencias, Sistema de Gestión Integral, convivencia laboral, tecnología y plataformas**, así como los procesos de inducción, seguimiento y evaluación del desempeño 2025. Estas acciones fortalecieron el cumplimiento normativo, la gestión integral del riesgo, el desarrollo del talento humano y la prestación de un servicio ético, humano y eficiente, alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

6.2. Evaluación de desempeño y cultura de alto rendimiento:



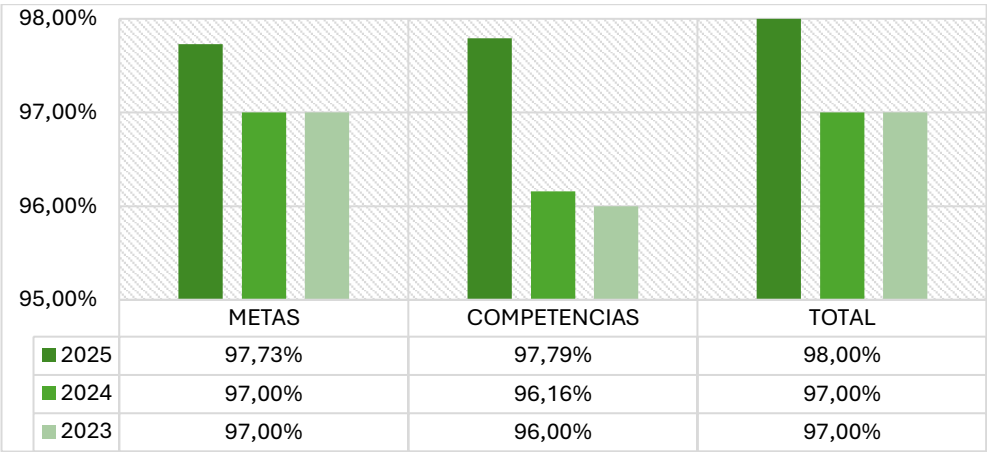
La **evaluación de desempeño** se desarrolló como una herramienta clave para la gestión del talento y la mejora continua, alcanzando un **cumplimiento del 98%**, superando la meta establecida del 96%. Los resultados evidenciaron un **92% de calificaciones en nivel excelente** y un **8% en nivel sobresaliente**,

reflejando altos niveles de compromiso y desempeño.

Este proceso permitió identificar oportunidades de mejora específicas por áreas, fortalecer planes de desarrollo individual y orientar decisiones relacionadas con promoción, formación y reconocimiento, consolidando una **cultura de alto rendimiento** alineada con los objetivos estratégicos de la entidad.

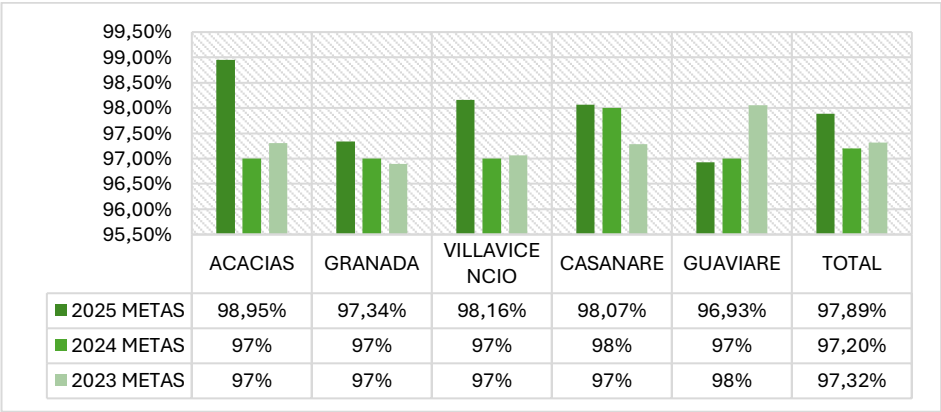


6.2.1. Resultado Metas - Competencias:

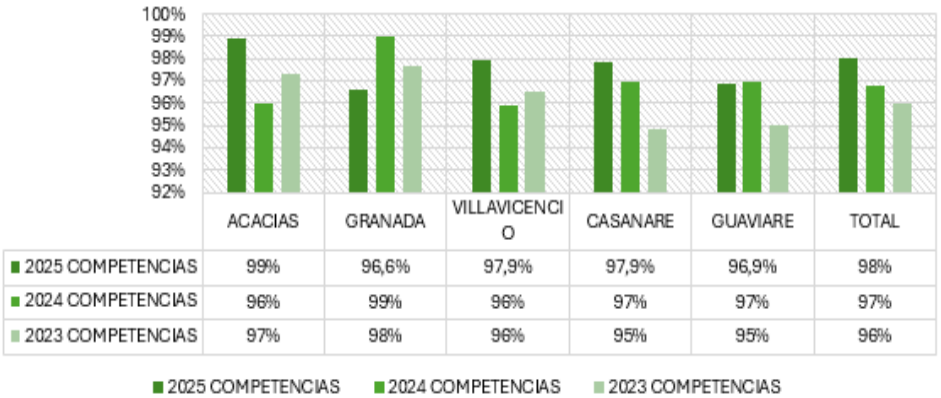


6.2.2. Resultado sedes 2025

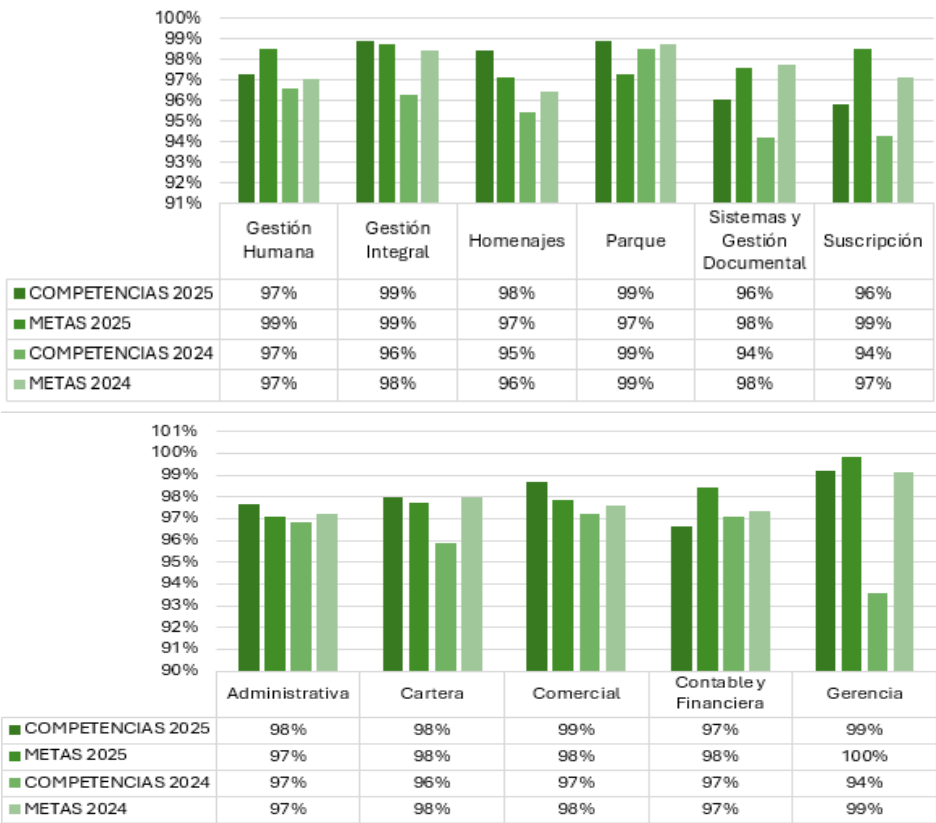
Metas:



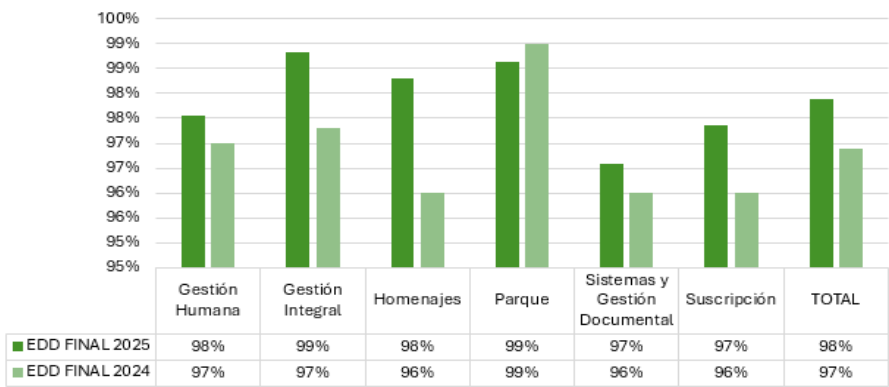
Competencias:



6.2.3. Resultado Áreas 2025:



6.2.4. Resultado por áreas- Resultado final



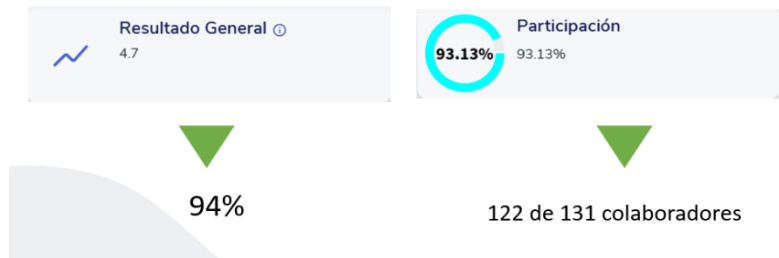
Durante el año 2025, el proceso de evaluación de desempeño alcanzó un nivel de cumplimiento del 98%, reflejando un alto grado de alineación del talento humano con los objetivos institucionales. Del total de 127 colaboradores

evaluados, el 92% (117 colaboradores) se ubicó en el nivel excelente, evidenciando un cumplimiento permanente de los objetivos y resultados superiores a lo planeado, con competencias alineadas a los valores de la entidad. Adicionalmente, el 8% (10 colaboradores) se clasificó en el nivel sobresaliente, alcanzando resultados acordes a lo planeado y manteniendo competencias coherentes con los principios organizacionales.



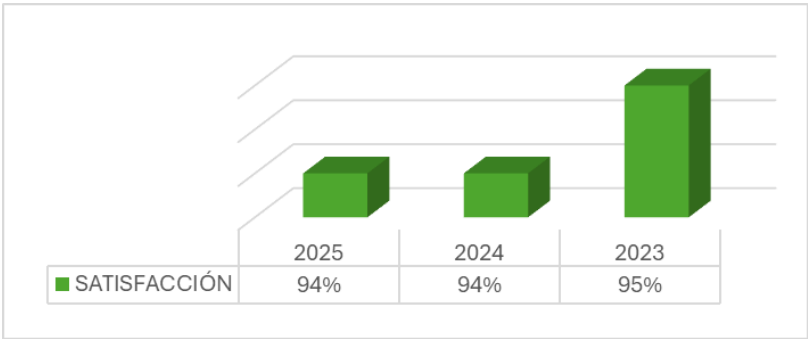
El análisis del desempeño por áreas evidenció un cumplimiento general superior al 97%, destacándose una mejora en los resultados de las áreas Comercial, Homenajes y Gestión Integral frente al período anterior.

6.3. Clima organizacional y experiencia del colaborador



Durante el año 2025 se realizó la medición del clima organizacional, obteniendo un nivel de satisfacción general del 94%, con un resultado destacado en el factor de liderazgo del 93%. Estos resultados reflejan un

ambiente laboral positivo, basado en la confianza, la comunicación y el acompañamiento. A partir del análisis de los resultados, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a la gestión de los detractores y al fortalecimiento de prácticas de liderazgo y comunicación interna, asegurando la continuidad de un entorno laboral saludable y motivador.

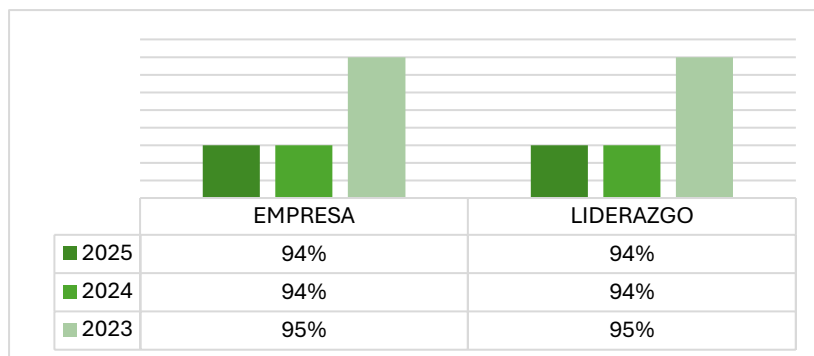


6.3.1. Heatmap 2025

Categoría	Administrativa	Cartera Empresarial	Cartera Individual	Comercial (individual, empresarial y mercadeo)	Contable y Financiera	Gerencia (Gestión Humana, Gestión Integral y Gerencia)	Homenajes (Homenajes y Cartera de Homenajes)	Parque (Gerencia General - Parque)	Sistemas (Suscripción, Sistemas y Gestión Documental)	Tesorería (Servicio al cliente, Aux. Adtivo, Aux. Mensajería, Tesorería Casanare)	total 2025
Comunicación	92%	97%	97%	96%	85%	94%	95%	100%	92%	98%	94%
Desarrollo profesional	92%	98%	95%	95%	91%	94%	95%	97%	92%	98%	95%
Liderazgo	91%	99%	94%	96%	90%	92%	95%	87%	91%	94%	93%
Orientación al cliente	96%	100%	96%	95%	88%	97%	95%	100%	91%	98%	96%
Satisfacción general	91%	96%	96%	95%	89%	93%	93%	96%	92%	96%	94%
Trabajo colaborativo	88%	95%	94%	91%	88%	92%	91%	93%	90%	91%	91%

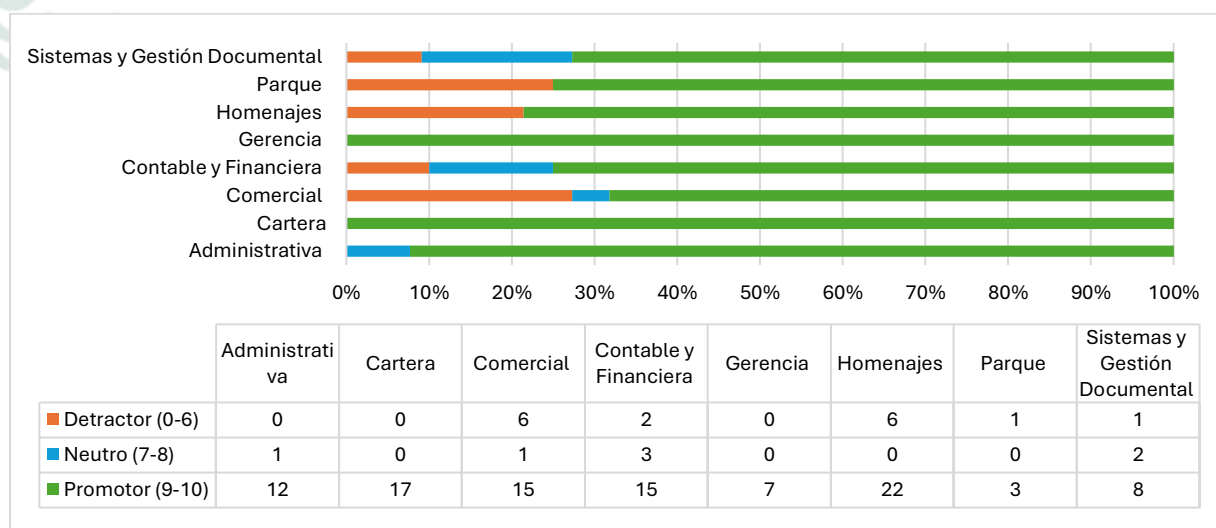
Liderazgo: Satisfacción en relación Empresa / Liderazgo





6.3.2. NPS (Net Promoter Score): Puntuación Neta del Promotor

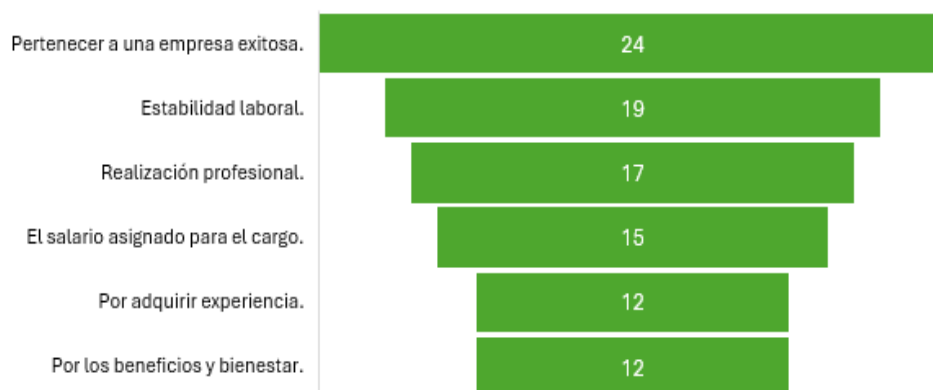
El NPS (**Nivel de promoción**) se consolidó durante el año 2025 como un **indicador estratégico de clima organizacional**, al permitir medir el nivel de **compromiso, lealtad y percepción** de los colaboradores frente a la organización. Su análisis aporta información clave para la **retención del talento**, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la sostenibilidad del capital humano, al reflejar la disposición de los colaboradores a recomendar a SERFUNLLANOS como un buen lugar para trabajar.



Los resultados evidencian una **base sólida de colaboradores promotores**, asociada a un entorno laboral positivo y a las estrategias implementadas en liderazgo, bienestar y desarrollo del talento. De manera complementaria, la identificación de colaboradores **neutros y detractores** permite focalizar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del clima laboral y al acompañamiento individual, consolidando el NPS como una **herramienta de gestión preventiva** y de mejora continua.



Indique el motivo que mejor describa su permanencia en la empresa:



Indique de acuerdo con su preferencia las actividades que más le aporten al mejoramiento del clima organizacional:



Los resultados de la satisfacción:

- **Satisfacción general del cliente interno:** En 2025 se alcanzó un nivel de satisfacción del 94%, evidenciando un entorno laboral positivo y alineado con los objetivos institucionales.
- **Comunicación, desarrollo y orientación al cliente:** Se destacan altos niveles de satisfacción en comunicación interna (95 %), desarrollo profesional (95 %) y orientación al cliente (96 %), reflejo del impacto favorable de los programas de formación, beneficios y fortalecimiento de la cultura organizacional.
- **Liderazgo:** El indicador registró un 93 %, con una disminución del 1 % frente a 2024, lo que evidencia la necesidad de fortalecer este componente en las áreas con resultados inferiores al 92 %, particularmente Administrativa, Parque y Sistemas.
- **Trabajo colaborativo:** El indicador se mantuvo estable, aunque por debajo de la meta, lo que plantea el reto de implementar estrategias para estimular la integración de equipos y mejorar la productividad en áreas clave como Administrativa, Contable y Financiera, y Sistemas.



- **NPS – Experiencia del colaborador:** El indicador evidencia una alta satisfacción general, aunque se identifican colaboradores detractores principalmente en las áreas de Homenajes, Comercial y Cartera, orientando la definición de acciones focalizadas de acompañamiento y mejora continua.

6.3.3. Plan de acción:

- **Fortalecimiento del desempeño y desarrollo del talento:** Implementar Feedback continuo y seguimiento sistemático al desempeño por parte de los jefes inmediatos, junto con la consolidación del **plan de carrera**, que permita el crecimiento profesional y la retención del talento.
- **Cultura de aprendizaje y mejora continua:** Establecer una cultura organizacional de aprendizaje permanente, orientada al fortalecimiento de competencias según el cargo, mediante programas de formación alineados a las necesidades operativas y estratégicas de la entidad.
- **Bienestar integral y equilibrio laboral:** Desarrollar estrategias de bienestar que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, fortaleciendo modalidades como el **trabajo híbrido**, la flexibilidad horaria y la participación en programas de bienestar.
- **Trabajo colaborativo y cohesión de equipos:** Identificar oportunidades de mejora en los equipos de trabajo e implementar estrategias de integración, tales como talleres colaborativos, dinámicas interáreas y proyectos transversales, que fortalezcan la productividad y el trabajo en equipo.
- **Gestión focalizada del clima y cultura organizacional:** Realizar análisis específicos por área para identificar las causas de insatisfacción de los detractores, revisando responsabilidades, funciones y procedimientos, e implementar **planes de mejora focalizados** que fortalezcan la cultura organizacional y la experiencia del colaborador.



6.4. Bienestar integral, equilibrio y reconocimiento:





La estrategia de **bienestar laboral** se enfocó en promover el equilibrio entre la vida personal y laboral, el cuidado de la salud física y emocional, y el fortalecimiento del sentido de pertenencia. Durante el período se logró un **cumplimiento del 93% en la**

programación y disfrute de vacaciones, contribuyendo a la prevención del agotamiento laboral.

Adicionalmente, se desarrollaron actividades de integración, reconocimiento y conmemoración de fechas especiales, orientadas a fortalecer la cohesión de los equipos y el compromiso de los colaboradores con la organización.

6.4.1. Integración fin de año:



El 20 de diciembre de 2025 se llevó a cabo la **jornada de integración de cierre de año**, con el objetivo de fortalecer la convivencia, el compañerismo y el bienestar integral de los colaboradores. Durante la jornada de la mañana se desarrollaron **actividades**

deportivas y recreativas que promovieron la integración y la competencia sana, entre ellas **mini tejo, billar, rana tradicional, fútbol femenino y masculino, y ping pong**, favoreciendo la participación de los equipos de trabajo.

En la jornada de la tarde se realizó el **acto de reconocimiento a los colaboradores que cumplieron quinquenios**, así como la entrega de obsequios y el **reconocimiento al Colaborador del Año**, destacando su compromiso y desempeño. La actividad contó con una **alta participación** y se desarrolló de manera satisfactoria, contribuyendo al **fortalecimiento del clima laboral** y a un cierre de año positivo para la organización.





Mejor colaborador del año: La colaboradora Ana Yireth Sánchez fue seleccionada como la Mejor Colaboradora del Año 2025, en reconocimiento a su labor, compañerismo y disciplina demostrados en cada uno de los cambios y procesos internos de la empresa.

Reconocimiento a la antigüedad: Exaltar la trayectoria laboral de los colaboradores de Serfunllanos por quinquenios:

Promociones internas: Conscientes de que el **capital humano** constituye uno de los activos más importantes de la

organización, la **promoción interna** se consolida como una estrategia clave para reconocer los logros individuales, incentivar el desempeño y fortalecer el compromiso de los colaboradores. Asimismo, representa una ventaja competitiva para la empresa y una evidencia tangible del **crecimiento profesional y laboral**.

6.4.2. Jornadas de bienestar y deportivas:

El área de Gestión Humana, el Copasst y el Comité de Convivencia con el apoyo de la Gerencia desarrollaron diversas actividades orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, el fomento de hábitos saludables y el cuidado del medio ambiente. Estas iniciativas contaron con la participación de colaboradores de todas las sedes, lo que favoreció la integración y el sentido de pertenencia institucional.



6.5. Desarrollo organizacional, liderazgo y plan carrera:

Durante el año 2025, la **Gestión Humana** priorizó el **desarrollo del liderazgo** y la consolidación de un **modelo de crecimiento interno**, promoviendo oportunidades de movilidad, promoción y fortalecimiento de competencias como parte de una estrategia orientada a la **retención del talento** y a la **sostenibilidad del conocimiento institucional**. Estas



acciones permitieron avanzar en la estructuración de **planes de carrera**, alineados con los objetivos organizacionales y las necesidades del negocio.

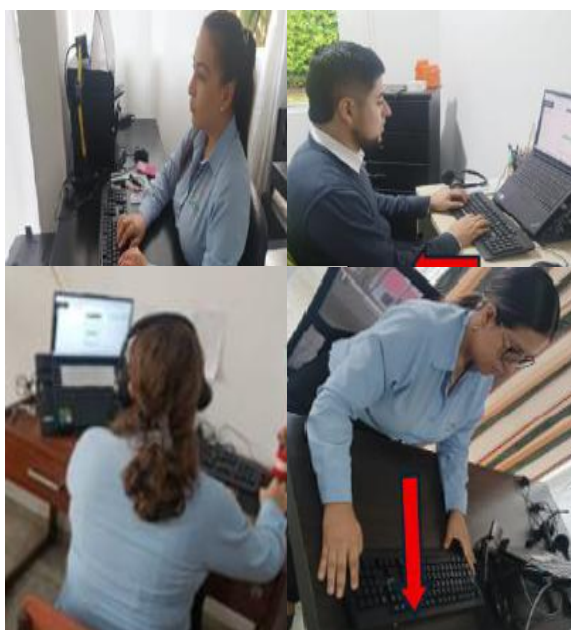
El fortalecimiento del liderazgo se enfocó en mejorar la **toma de decisiones**, la **gestión efectiva de los equipos** y el **alineamiento estratégico**, consolidando una estructura organizacional más **ágil, eficiente y orientada a resultados**. De manera complementaria, estas iniciativas fortalecieron la continuidad del conocimiento y la estabilidad del capital humano, reafirmando a la Gestión Humana como un **pilar estratégico** para el crecimiento sostenible y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

6.6. Innovación y transformación en la gestión humana

Durante el año 2025 se avanzó en la **transformación digital de la Gestión Humana**, mediante la implementación y fortalecimiento de plataformas tecnológicas para selección, evaluación, capacitación y seguimiento, así como la consolidación de **esquemas de trabajo híbrido**, orientados a mejorar la productividad y la satisfacción de los colaboradores.

Estas herramientas permitieron optimizar los procesos, mejorar la experiencia del colaborador y fortalecer la toma de decisiones basada en datos, consolidando una gestión moderna, eficiente y alineada con las tendencias actuales del talento humano.

6.7. Trabajo Híbrido:



En el marco de la **ruta estratégica organizacional**, durante el año 2025 se diseñó, evaluó y aprobó la **implementación del modelo de trabajo híbrido**, garantizando el cumplimiento del **Decreto 1227 de 2022** y la normativa laboral vigente. El proyecto contempló una fase estructurada de planeación, definición de políticas y levantamiento de información, lo que permitió una adopción ordenada y alineada con las necesidades operativas y legales de la organización.

La implementación inició en mayo con un **piloto en el área de Call Center**, evidenciando resultados altamente positivos en **satisfacción, productividad y bienestar**, destacándose mejoras en el equilibrio vida-trabajo, autonomía, eficiencia y cumplimiento de objetivos. Dado el resultado favorable, el modelo se amplió a áreas estratégicas como **suscripción, comercial y cartera empresarial**,



consolidándose como una **práctica exitosa y sostenible**, con impacto positivo en el bienestar del talento humano y recomendación de **expansión gradual y controlada**.

6.8. Onboarding

El proceso de Onboarding se consolidó como una herramienta clave para monitorear la efectividad de la inducción y facilitar la adaptación de los colaboradores a distintos escenarios organizacionales, como nuevos ingresos, promociones internas y cambios de funciones. Este proceso garantizó una integración oportuna y alineada con los roles y responsabilidades asignadas.

Durante el tercer trimestre se ejecutaron seis (6) procesos de Onboarding, correspondientes a nuevos ingresos, promociones y refuerzos de funciones, con trazabilidad soportada en los formatos debidamente diligenciados. En el cuarto trimestre, se dio continuidad al proceso para cargos operativos, administrativos y comerciales, evidenciando resultados favorables en la adaptación inicial. El análisis permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del conocimiento de procesos, productos, plataformas y habilidades comerciales y de comunicación. Asimismo, se evidenció la necesidad de mayor capacitación práctica en cargos operativos y una visión transversal en cargos de coordinación. En términos generales, el indicador refleja un Onboarding estructurado y efectivo, alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

6.9. Plan carrera

En el marco del **Plan de Carrera y Desarrollo de Líderes**, se adelantaron encuestas a líderes y equipos de trabajo con el propósito de identificar colaboradores con **potencial de crecimiento**, garantizando criterios objetivos para los procesos de **movilidad y desarrollo interno**. Esta etapa fortaleció la transparencia del proceso y permitió alinear las decisiones de talento con el **desempeño, las competencias y las necesidades organizacionales**. Durante el **tercer trimestre** se registraron **ocho (8) promociones internas**, generando oportunidades reales de crecimiento profesional y ampliación de responsabilidades.

En el **cuarto trimestre**, el plan evolucionó hacia una **fase estratégica de proyección**, con la preselección de **doce (12) colaboradores** de áreas administrativas, comerciales, financieras, tecnológicas y operativas, y la identificación de **cargos objetivo** como direcciones, coordinaciones, analistas y roles especializados. Este avance sienta bases sólidas para la **consolidación del plan en 2026**, orientado a la retención del talento, la sostenibilidad del conocimiento institucional y el alineamiento con los objetivos estratégicos de la organización.



6.10. Liderazgo



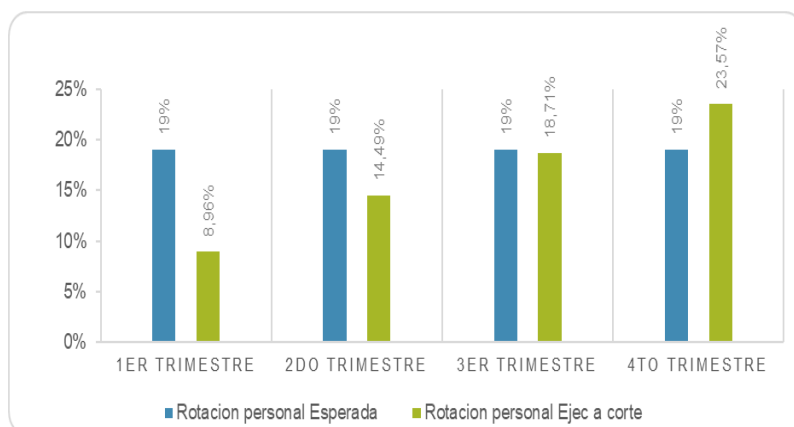
En el marco del fortalecimiento del talento humano y la consolidación de equipos de alto desempeño, durante el año 2025 se diseñó y ejecutó una estrategia integral de liderazgo, orientada a desarrollar habilidades blandas y competencias técnicas en los líderes de la organización. Esta iniciativa buscó fortalecer la capacidad de gestión de equipos, mejorar la comunicación, generar confianza y alinear el liderazgo con los retos operativos y estratégicos, mediante acciones formativas presenciales y virtuales, incluyendo talleres especializados y cursos de liderazgo situacional a través de la plataforma BUK.



De manera complementaria, se estructuró un plan de fortalecimiento del liderazgo para 2026, que contempla espacios de retroalimentación continua, herramientas de productividad apoyadas en inteligencia artificial, formación en inteligencia emocional y estrategias de aprendizaje continuo. Asimismo, se desarrollaron acciones de bienestar y reconocimiento, como la apertura navideña por equipos, que contribuyeron al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la cohesión grupal y el compromiso organizacional, consolidando una gestión del liderazgo sólida, coherente y con visión de futuro.

6.11. Gestión de la Rotación y Estabilidad del Talento Humano:

Durante el año 2025, la organización registró un total de **33 retiros** y **41 ingresos**, alcanzando un **indicador de rotación acumulado del 23,57 %**, el cual superó la meta establecida del **19 %**. Este comportamiento estuvo asociado principalmente al fortalecimiento operativo en áreas misionales, la reposición oportuna de vacantes, la incorporación de personal para atender el crecimiento del proceso de Homenajes y la dinámica propia de cargos comerciales, administrativos y contables, así como a la finalización natural de contratos de aprendices.



El análisis por períodos y áreas evidencia una mayor incidencia de rotación en el **área Comercial**, así como un porcentaje relevante de **desvinculaciones sin justa causa**, lo cual



influyó de manera directa en el resultado del indicador. No obstante, se destaca que la organización mantuvo la **continuidad operativa**, garantizando la cobertura de las vacantes y fortaleciendo su capacidad técnica y misional, evitando impactos negativos en la prestación del servicio.

Como acciones estratégicas, se definió el **fortalecimiento de las estrategias de retención**, la implementación de planes de estabilidad y desarrollo, el seguimiento periódico por sede y área, y el análisis focalizado de las causas de rotación en dependencias críticas. Estas medidas buscan reducir el nivel de rotación, mejorar la estabilidad del talento humano y fortalecer el clima laboral, alineando la gestión del personal con los objetivos estratégicos y la sostenibilidad operativa de la organización.

7. GESTIÓN FONDOS SOCIALES

7.1. 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 2024:

APLICACIÓN FONDOS SOCIALES AÑO 2025
Cumplimiento al artículo 19-4 del ET y demás normas concordantes
Distribución aprobada en asamblea ordinaria de marzo de 2025 (Cifras en pesos colombianos)

DISTRIBUCION DE EXCEDENTES	Año 2024
Tota excedentes netos a 31 de diciembre de 2024	\$ 890.072.866
Compensación perdidas ejercicios anteriores art. 55 Ley 79 de 88	\$ 0
SUB TOTAL EXCEDENTES	\$ 890.072.866
Fondo no susceptible de distribución (exced. con terceros Art. 10 Ley 79/88)	\$ 534.541.049
TOTAL EXCEDENTES A DISTRIBUIR (exced. Con asociados)	\$ 355.531.817



DISTRIBUCION DE EXCEDENTES (Según artículo 54 L. 79 de 1988)		
Reserva de protección de aportes sociales	20%	\$ 71.106.363
Fondo de Educación	20%	\$ 71.106.363
Tributo Dian		\$ 46.219.136
Fondo de educación		\$ 24.887.227
Fondo de Solidaridad	10%	\$ 35.553.182
Tributo Dian		\$ 24.887.227
Fondo de Solidaridad		\$ 10.665.955
Sub - Total distribución (según art. 54 L. 79/1988)	50%	\$ 177.765.908
TOTAL tributo a la Dian artículo 19-4 ET	20%	\$ 71.106.363
Saldo a disposición de la Asamblea	50%	\$ 177.765.909
<i>Distribución del saldo a disposición de la Asamblea</i>		
Revalorizar aportes de los asociados (máximo por el IPC 5,20%)		\$ 73.616.411
Aumento del fondo de revalorización de aportes		\$ 35.392.505
Aumento del fondo de educación		\$ 48.129.894
Aumento del fondo de solidaridad		\$ 20.627.099
TOTAL		\$ 177.765.909

7.2. Saldo fondo de educación y solidaridad con corte a 31-dic-2025

SALDOS FONDO DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD CON CORTE A:		31-dic-25
FONDO DE EDUCACIÓN		Valores \$
1-ene-25	SALDO INICIAL	\$ 3.931.431
28-feb-25	AUMENTO FONDO CON APOYO DE EDUCACION POR ASEGURADORA SOLIDARIA	\$ 7.000.000
20-mar-25	AUMENTO FONDO CON DISTRIBUCIÓN 20% SEGÚN LEY 79/1988 EN ASAMBLEA DE MAR-2025	\$ 71.106.363
20-mar-25	AUMENTO FONDO CON EXCEDENTES EN ASAMBLEA DE MAR-2025	\$ 48.129.894
TOTAL		\$ 130.167.688
20-mar-25	TRIBUTO A LA DIAN DE EXCEDENTES SEGUN ASAMBLEA MAR-2025	\$ 46.219.136
9-jul-25	AUMENTO FONDO CON APOYO DE EDUCACION POR ASEGURADORA SOLIDARIA	\$ 7.000.000
SALDO DISPONIBLE FONDO DE EDUCACIÓN		\$ 90.948.552
2025	APOYO EDUCATIVO A EMPLEADOS SERFUNLLANOS	\$ 6.300.000
2025	APOYO CAPACITACIÓN A EMPLEADOS SERFUNLLANOS	\$ 29.918.600
1-mar-25	INTEGRACION CON LOS ASOCIADOS DE SERFUNLLANOS	\$ 16.565.380
1-mar-25	ESTUDIO DE MERCADO AL DPTO DE INIRIDA Y CAPACITACION A DIRECTIVOS.	\$ 38.000.000
TOTAL EJECUCIÓN FONDO DE EDUCACIÓN		\$ 90.783.980
SALDO FONDO DE EDUCACION A DIC 2025		\$ 164.572
FONDO DE SOLIDARIDAD		Valores \$
1-ene-25	SALDO INICIAL	\$ 0
20-mar-25	AUMENTO FONDO CON DISTRIBUCIÓN 10% SEGÚN LEY 79/1988 EN ASAMBLEA DE MAR-2025	\$ 35.553.182
20-mar-25	AUMENTO FONDO CON DISTRIBUCIÓN EXCEDENTES 2024 EN ASAMBLEA DE MAR-2025	\$ 20.627.099
TOTAL FONDO SOLIDARIDAD		\$ 56.180.281
20-mar-25	TRIBUTO A LA DIAN DE EXCEDENTES SEGUN ASAMBLEA DE MAR-2025	\$ 24.887.227
SALDO DISPONIBLE FONDO DE SOLIDARIDAD PARA EJECUTAR		\$ 31.293.054
25-jul-25	BENEFICIO PLAN EXEQUIAL Y MENTE SANA EMPLEADOS Y DIRECTIVOS SERFUNLLANOS	\$ 8.681.000
27-ago-25	CONTRIBUCION DESARROLLO SOSTENIBLE COMUNIDADES COOPERATIVAS	\$ 2.950.000
14-nov-25	APOYO COACHING Y CONSULTORIA DIRECTIVOS	\$ 2.780.000
26-nov-25	APOYO NIÑOS VUNERABLES	\$ 1.346.000
23-dic-25	APOYO CELEBRACION SOLIDARIDAD COMUNITARIA: UNION ENTIDADES ASOCIADAS	\$ 14.850.170
TOTAL EJECUCIÓN FONDO DE SOLIDARIDAD		\$ 30.607.170
SALDO FONDO DE SOLIDARIDAD		\$ 685.884
TOTAL SALDO EN FONDOS (F. EDUCACIÓN + F. SOLIDARIDAD)		\$ 850.456



8. GESTIÓN INTEGRAL.....



Durante el año 2025, la Gestión Integral de SERFUNLLANOS se consolidó como un eje estratégico para garantizar el cumplimiento normativo, la calidad en la prestación del servicio, la gestión del riesgo, la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas. La gestión se desarrolló bajo un enfoque sistémico, alineado con los objetivos institucionales y orientado a la sostenibilidad operativa, financiera y social de la organización.

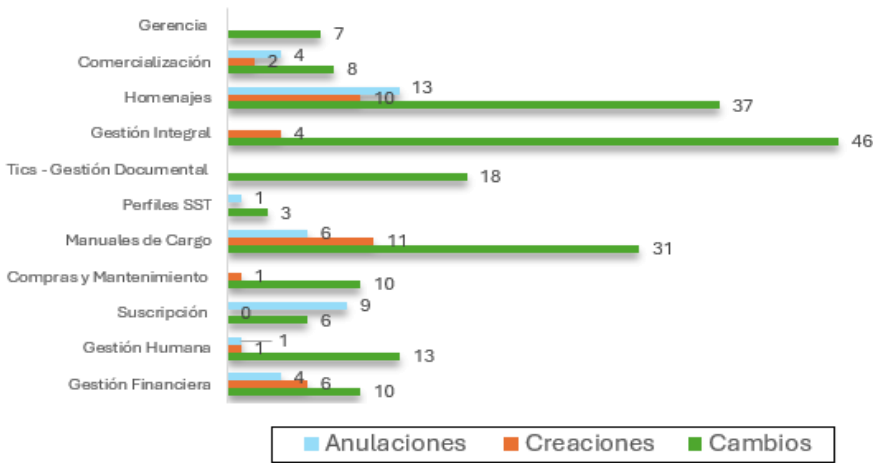
Las acciones implementadas permitieron fortalecer el Sistema de Gestión Integral (SGI), consolidar una cultura de calidad, optimizar procesos, fortalecer la experiencia del usuario y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios aplicables al sector funerario y de previsión exequial.

8.1. Sistema de Gestión Integral y certificaciones:

Durante la vigencia 2025, la organización mantuvo y fortaleció su **Sistema de Gestión Integral**, cumpliendo los lineamientos de las normas **ISO 9001:2015** y **NTC 5840**, lo que permitió asegurar la estandarización de los procesos, el enfoque basado en riesgos y la mejora continua.

Las auditorías realizadas evidenciaron un sistema **maduro, controlado y alineado con el contexto organizacional**, destacándose la gestión de riesgos, el enfoque al cliente y la articulación entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, lo que fortalece la confiabilidad institucional y la calidad del servicio.

8.2. Gestión de cambios en los procesos



Durante el año 2025 se fortaleció la **gestión de procesos y el control documental**, garantizando la actualización permanente de los procedimientos, formatos y políticas institucionales. Este ejercicio permitió asegurar la trazabilidad, el cumplimiento normativo y

la adaptación de los procesos a los cambios operativos, tecnológicos y regulatorios.



La gestión documental se consolidó como una herramienta clave para la **mejora continua**, permitiendo estandarizar prácticas, reducir riesgos operativos y fortalecer la eficiencia institucional, asegurando que la información se mantenga vigente, controlada y alineada con los objetivos organizacionales.

8.3. Control interno, auditoría y gestión del riesgo:

La organización fortaleció los mecanismos de **control interno y auditoría**, mediante auditorías internas, seguimiento a hallazgos y ejecución de planes de mejora, orientados a mitigar riesgos operativos, administrativos y legales.

Asimismo, se realizó la **Revisión por la Dirección**, evaluando el desempeño del Sistema de Gestión Integral, los resultados de auditorías, la satisfacción de las partes interesadas y los riesgos estratégicos, permitiendo la toma de decisiones informadas y oportunas para el fortalecimiento institucional.

8.3.1. Desarrollo y Control

En **SERFUNLLANOS**, el **Sistema de Gestión Integral** es controlado de manera sistemática y estratégica, con el propósito de asegurar el **cumplimiento normativo**, la **gestión efectiva de los riesgos**, la **mejora continua** y el alineamiento con los objetivos organizacionales. Este control se ejerce mediante **auditorías internas y evaluaciones especializadas**, realizadas por personal competente, que permiten verificar la conformidad de los procesos y definir acciones de mejora oportunas.

Entre las evaluaciones realizadas se incluyen la auditoría interna del Sistema de Gestión Integral, la auditoría del **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo** conforme a la Resolución 0312 de 2019, la verificación del cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** sobre protección de datos personales y las auditorías de **seguridad vial** según la Resolución 40595 de 2022. Los resultados se consolidan en el **Informe de Revisión por la Dirección**, permitiendo a la Alta Dirección evaluar el desempeño del sistema, el estado de los riesgos y definir acciones estratégicas para la sostenibilidad y mejora continua.

8.3.2. Mejora continua

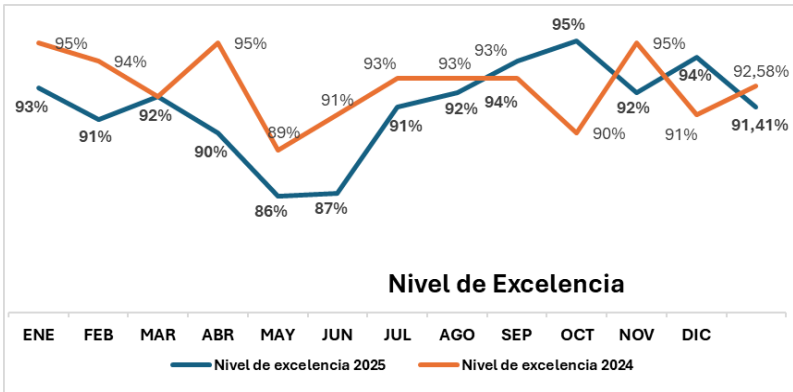
En la gestión de planes de acción estos se generan transversal en la organización para los procesos y todas las sedes, en el año 2025 se realizaron de 52 planes de acción que se clasifican en 4 planes preventivos (8%), 8 planes para la mejora (15%), y 40 correctivas (77%).



8.4. Calidad del servicio, excelencia operativa y fidelización:



8.4.1. Nivel de Excelencia y fidelización



Durante el período se fortalecieron las estrategias orientadas a la **calidad del servicio y la excelencia operativa**, especialmente en los procesos de homenajes y previsión exequial. El seguimiento permanente permitió identificar oportunidades de mejora y ejecutar acciones correctivas orientadas a

elevar la experiencia del usuario.

En este marco, se avanzó en la **reingeniería del proceso de homenajes**, como una decisión estratégica orientada a mejorar los niveles de excelencia, seguimiento y fidelización, manteniendo el enfoque humano, digno y respetuoso que caracteriza a la organización.

8.4.2. Nivel de promoción:

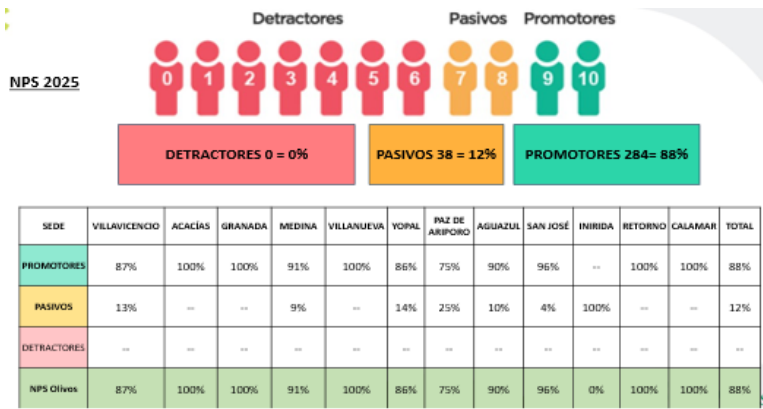
8.4.2.1. En Homenajes:

CONCEPTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Nivel Promoción logrado	89%	81%	87%	79%	72%	77%	80%	74%	84%	82%	81%	79%
Nivel Promoción esperado	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
CUMPLIMIENTO	105%	95%	102%	93%	85%	91%	94%	87%	99%	96%	95%	93%

Los resultados del año 2025 es un nivel de fidelización en homenajes del 81%, se presentan 1345 personas que recomiendan

la prestación de homenajes con puntajes de 9 y 10, y 131 personas consideran que la calificación es de 7 y 8, no obstante, existen 83 personas que puntuaron con calificaciones menores a 6.

8.4.2.2. En Previsión Exequial



Los resultados en el nivel de promoción de previsión y comercialización son satisfactorios con recomendación del 88%, así mismo en la amabilidad y gestión del personal. De 322 personas encuestadas se obtienen 284 calificaciones en puntajes de 9 y 10, así también 38 personas consideran

que la calificación es de 7 y 8, quienes argumentan problemas al comunicarse, errores del valor de las cuotas, falta de mensajes del valor facturado y 3 que presentaron problemas en la

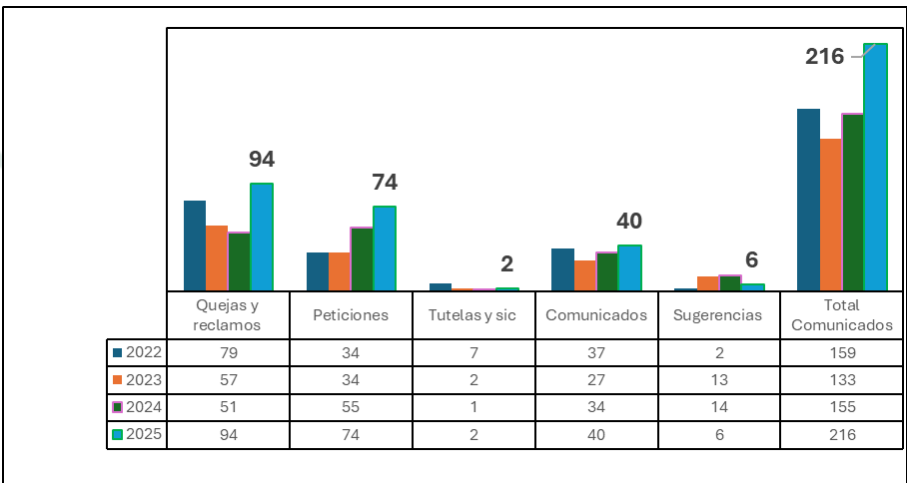


prestación del homenaje, demora en atención, todos los casos puntuales se remitieron a las áreas pertinentes.

8.5. Servicio al cliente y gestión de PQR:

Durante el año 2025 se evidenció un **incremento en la gestión de PQR**, asociado principalmente al crecimiento de la operación y a una mayor interacción con los usuarios, lo cual no representa un deterioro en la calidad del servicio, sino una mayor capacidad de respuesta y seguimiento. El análisis de las PQR permitió identificar causas recurrentes, implementar acciones de mejora y fortalecer la comunicación con los usuarios. De manera complementaria, se registraron **felicitaciones y reconocimientos**, reflejando la percepción positiva del servicio y el compromiso del talento humano.

8.5.1. Gestión de Peticiones, Quejas y/o Reclamos:



El análisis de la gestión de **Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)** evidencia que en el año 2025 **SERFUNLLANOS** registró **216 comunicaciones**, lo que representó un incremento del **29 % frente a 2024**. Este comportamiento se encuentra directamente asociado al **crecimiento en**

la **prestación de homenajes**, que pasó de **3.372 a 3.520 servicios**, ampliando de manera natural la interacción con clientes y familias. El aumento refleja una mayor demanda del servicio, mayor visibilidad institucional y un uso más activo de los canales de comunicación, especialmente en contextos emocionalmente sensibles como los procesos de duelo.

8.5.2. Canales de comunicación de SERFUNLLANOS

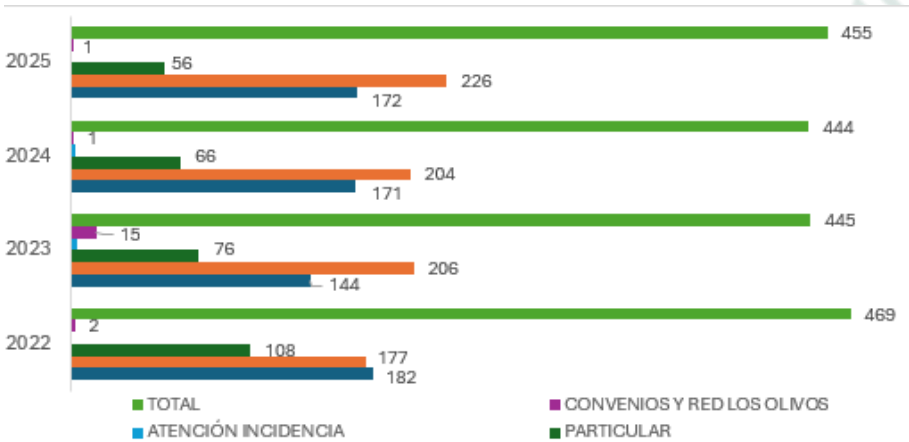
Es importante resaltar que SERFUNLLANOS cuenta con un modelo integral de capacitación, formación y entrenamiento permanente, así como con canales de comunicación efectivos y profesionales altamente preparados para la adecuada prestación del homenaje. Adicionalmente, los controles internos y la trazabilidad establecidos dentro de los estándares del servicio permiten mitigar riesgos legales y financieros, evitando sobrecostos asociados a auxilios no aplicables.



Por otra parte, SERFUNLLANOS garantiza el cumplimiento y cierre oportuno del 100% de las peticiones y comunicaciones, las cuales se cierran a conformidad del usuario.

8.6. Responsabilidad social y acompañamiento al duelo

Entre 2022 y 2025 se observa una estabilidad relativa en el número de afiliados que acceden al servicio de duelo con un total de 1813, para el año 2025 se realizan 455 con un promedio mensual de 38 sesiones con un cumplimiento del 108%.



Se evidencia un aumento progresivo de la participación de afiliados individuales, quienes concentran la mayor proporción. En contraste, el segmento particular presenta una tendencia descendente. Los afiliados empresariales tienen una participación del 38% lo cual está en coherencia con los afiliados de previsión empresarial, los casos asociados a atención por incidencia y convenios se mantienen en niveles óptimos.

8.7. Gestión Ambiental

Durante el año 2025 se garantizó el cumplimiento de los requisitos legales y ambientales aplicables, incluyendo la ejecución del **PGIRASA**, la gestión de licencias, permisos, planes de contingencia y requerimientos de entidades de control.

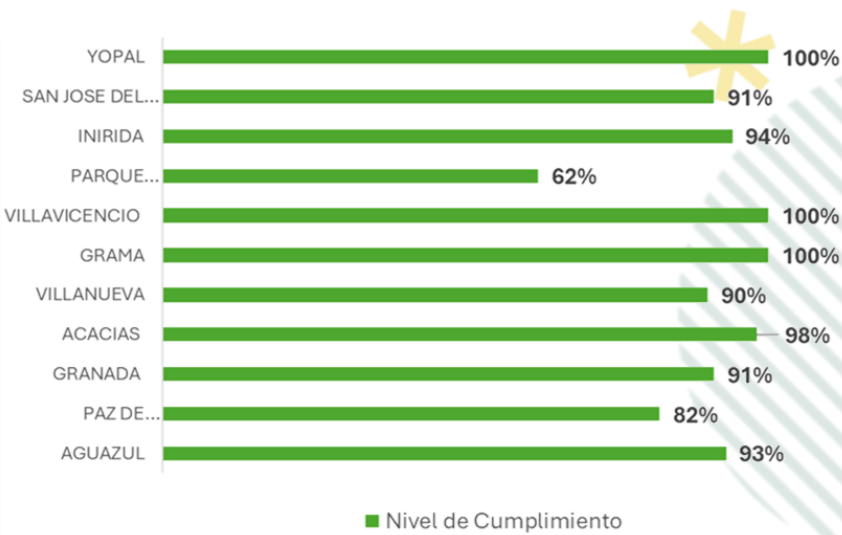
Las acciones implementadas permitieron mitigar riesgos ambientales, asegurar prácticas responsables y fortalecer una cultura de prevención y cumplimiento, alineada con los principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Renovación De Permisos Ambientales

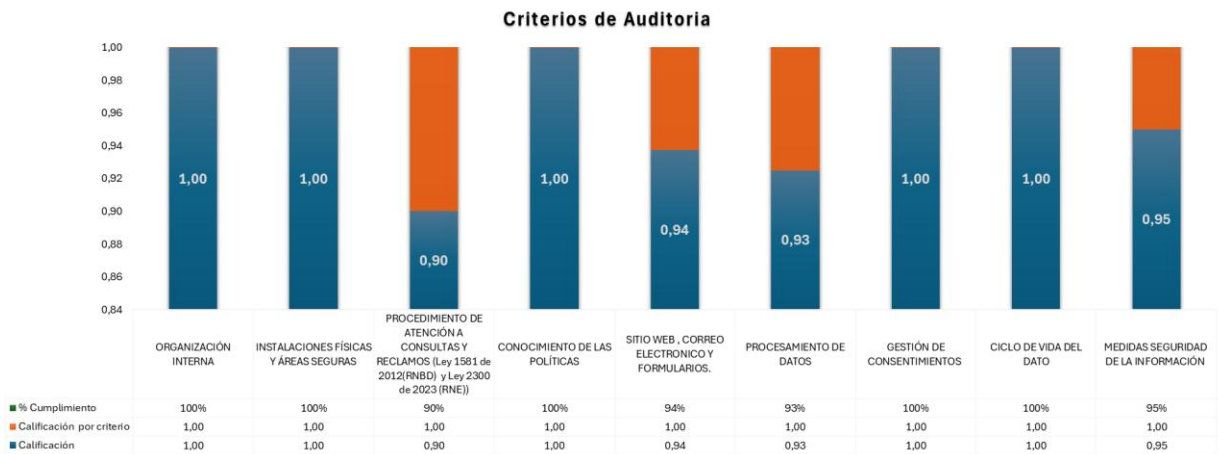
SERFUNLLANOS en el año 2025 actualiza todos los planes de gestión integral de residuos de actividades relacionadas con la salud PGIRASA gestionando el cumplimiento de la nueva resolución ambiental 591 de 2024 mediante seguimientos diarios, actas de gestión ambiental



trimestrales, verificación de requisitos, se crea programa de higiene y aseo, se tienen los procedimientos de bioseguridad, desinfección, planes de gestión de residuos para que en las inspecciones gubernamentales nos realicen la renovación de Licencias y/o conceptos de sanidad, bomberos y 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:



8.8. Protección de datos personales y seguridad de la información:



Durante el año 2025, SERFUNLLANOS avanzó de manera significativa en la protección de datos personales y la seguridad de la información, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 de 2023, alcanzando un **nivel de implementación del 92 %**. Este avance estuvo acompañado del fortalecimiento de controles, la sensibilización del personal y la consolidación de mecanismos de protección, mitigando riesgos asociados al tratamiento de la información y posicionando el gobierno de la información como un eje estratégico de la Gestión Integral.

La organización dispuso los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la implementación del Programa de Gestión de Protección de Datos Personales, evidenciando un compromiso institucional con el cumplimiento normativo y la protección de la información de asociados, clientes y demás partes interesadas. En el plan de trabajo 2025 se programaron 26



actividades, de las cuales se ejecutaron 24, alcanzando un cumplimiento del 92%, en coherencia con la Guía de Responsabilidad Demostrada.

Como resultado de la auditoría de protección de datos, se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora que requieren priorización para consolidar el sistema y mitigar riesgos legales, reputacionales y operativos. En particular, se hace necesario fortalecer la gobernanza de la seguridad de la información, estandarizar los canales digitales de autorización, robustecer la gestión de terceros, actualizar la gestión de consentimientos conforme a la Ley 2300 de 2023 y mantener vigentes las medidas de seguridad y registros normativos, asegurando la sostenibilidad del programa.

Se destaca el liderazgo y compromiso de la Gerencia, la Oficial de Protección de Datos, su equipo y el personal de apoyo, como factores clave para el fortalecimiento del cumplimiento normativo y la cultura de protección de la información en la organización.

En grado de cumplimiento del programa de Protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 a diciembre de 2025 es del 87% del cual se cuantifica por cada requisito el nivel alcanzado.

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

Durante el año 2025, SERFUNLLANOS desarrolló la **Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)** bajo un enfoque preventivo, sistemático y orientado al bienestar integral del talento humano, en cumplimiento del **Decreto 1072 de 2015** y la **Resolución 0312 de 2019**. La gestión estuvo dirigida a la prevención de accidentes de trabajo, la mitigación de enfermedades laborales y el fortalecimiento de una cultura de autocuidado, seguridad y salud mental.

Las acciones implementadas permitieron consolidar entornos laborales más seguros y saludables, articulando la gestión preventiva con la operación, el acompañamiento de la ARL y el cumplimiento de los requisitos normativos, contribuyendo a la sostenibilidad del sistema y al desempeño organizacional.

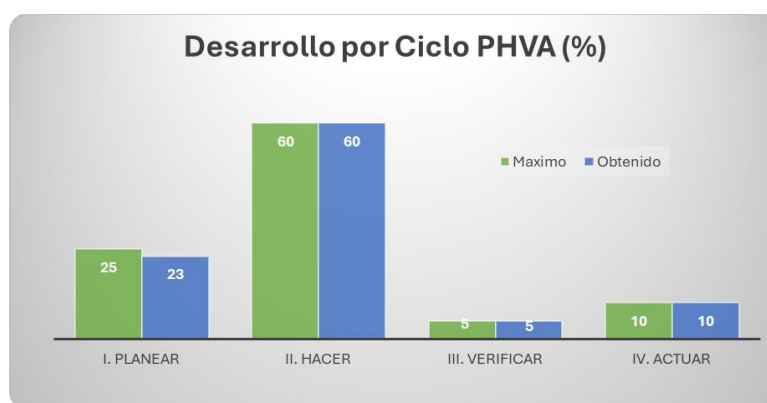


9.1. Auditorías y cumplimiento normativo



Fue realizada en bajo los criterios de la **Resolución 0312 de 2019**, como resultado Serfunllanos alcanzó un nivel de cumplimiento del **98%** en la ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este puntaje ratifica la solidez de

nuestros procesos y el compromiso de la organización con los estándares mínimos de seguridad, teniendo como hallazgo por mejorar la gestión de capacitación e inducción de los contratistas.



9.2. Plan Anual de Trabajo del SG-SST

El Plan Anual de Trabajo del SG-SST presentó un cumplimiento del 82%, resultado asociado principalmente a la vacancia temporal del cargo de Coordinador de SST durante parte de la vigencia. No obstante, se priorizó la ejecución de las actividades críticas, garantizando el control de los riesgos de mayor impacto y el cumplimiento de los requisitos legales esenciales.

La ejecución del plan permitió mantener la operatividad del sistema, fortalecer la prevención y asegurar la continuidad de las acciones estratégicas, sentando bases para el fortalecimiento del SG-SST en la vigencia 2026.



9.3. Ausentismo y salud laboral



Categoría	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Enfermedad General	627	411	951
Accidentes de Trabajo	178	216	87
Permisos Personales	114	155	193
Luto	33	20	69
Licencias Mat/Pat	40	51	310
Total, Ausentismo	805	833	1610

El análisis del ausentismo laboral durante 2025 evidenció una reducción en los eventos asociados a accidentes de trabajo, en coherencia con la disminución de la severidad y los días perdidos. No obstante, se presentó un incremento en las ausencias relacionadas con enfermedad común, principalmente asociadas a trastornos musculoesqueléticos y condiciones de salud

reproductiva, lo cual orienta la necesidad de fortalecer programas preventivos y de vigilancia epidemiológica.

Los permisos personales y otros factores de ausentismo se mantuvieron dentro de rangos controlados, y no se registraron ausencias asociadas a sanciones disciplinarias, reflejando estabilidad en la gestión del talento humano.

9.4. Prevención, inspecciones y cultura de autocuidado:

Durante el año se desarrollaron acciones permanentes de prevención y promoción de la salud, incluyendo inspecciones de seguridad, pausas activas, capacitaciones, campañas de autocuidado, tamizajes de salud y fortalecimiento de brigadas de emergencia. Estas actividades contribuyeron a mejorar la identificación de riesgos, la adopción de comportamientos seguros y la participación de los colaboradores.

El fortalecimiento de la cultura de autocuidado se consolidó como un eje transversal del SG-SST, promoviendo la corresponsabilidad entre la organización y los trabajadores.

9.5. Acompañamiento de la ARL:



La gestión del SG-SST contó con el acompañamiento permanente de la ARL, a través de asesorías técnicas, capacitaciones, mediciones ambientales, apoyo en programas de vigilancia epidemiológica, fortalecimiento de brigadas y ejecución de auditorías.

Este acompañamiento permitió fortalecer las capacidades internas, optimizar la gestión del riesgo



y asegurar la alineación del sistema con las mejores prácticas en seguridad y salud en el trabajo.

9.6. Seguridad vial - Plan estratégico PESV

SERFUNLLANOS cumple con lo establecido en la Resolución 40595 de 2022 del Ministerio de Transporte, adoptando la metodología para el diseño, implementación y verificación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), con el acompañamiento de un experto en seguridad vial. Durante la vigencia se ejecutaron acciones orientadas a la formación y sensibilización en seguridad vial, atención de emergencias, gestión de velocidad, consumo responsable y protección de los actores viales vulnerables, fortaleciendo una cultura preventiva y de autocuidado.



De manera complementaria, se desarrollaron actividades de control y seguimiento, incluyendo inspecciones periódicas a vehículos, análisis de costos de mantenimiento, actualización de hojas de vida, aplicación de tamizajes de alcoholimetría y verificación de indicadores del PESV. Estas acciones permitieron fortalecer la gestión del riesgo vial y el control operativo. El cumplimiento respecto a los estándares del PESV, aplicables a Serfunllanos es del 92,5%, para el año 2025.

10. GESTIÓN DEL RIESGO

El año 2025 representó para Serfunllanos un periodo de importantes retos, marcados por un entorno económico y social exigente a nivel nacional, así como por las particularidades propias de la región de la Orinoquia. En este contexto, la gestión institucional estuvo orientada a garantizar la continuidad del servicio, la sostenibilidad financiera y el cumplimiento del objeto social. Serfunllanos, como entidad de naturaleza solidaria y con presencia territorial en la Amazonia colombiana, mantuvo durante el año 2025 su compromiso con la protección de las familias afiliadas, la prestación continua de los servicios funerarios y la administración adecuada de sus parques cementerios, reafirmando su vocación social y su responsabilidad frente a los asociados.

En este marco, la gestión del riesgo se consolidó como una herramienta fundamental para la toma de decisiones, permitiendo identificar, evaluar y mitigar los eventos que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales, la estabilidad financiera y la calidad del servicio. A través de un seguimiento permanente a los riesgos y controles definidos, la entidad pudo



anticiparse a situaciones críticas, adoptar medidas correctivas y fortalecer su capacidad de respuesta frente a un entorno cambiante.

10.1. 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”.

10.2. 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.

10.3. Informe General de Gestión De Riesgos:

En el año 2025, Serfunllanos continuó implementando su gestión del riesgo de manera transversal en la organización, realizando ajustes puntuales a las políticas para incluir aspectos relacionados con la protección de datos y administrando una matriz 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 disminucion del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE HOMENAJES
R2	Afectacion o disminucion del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION INDIVIDUAL
R3	Afectacion o disminucion del flujo de caja de la entidad	No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION EMPRESARIAL
R4	Suspensión de la operación de la entidad	Fallas o deterioro en la infraestructura tecnologica
R5	Perdida de informacion de la entidad	Uso indebido de los sistemas de informacion
R6	Perdida de informacion o daños en la infraestructura tecnologica que afecten la continuidad del negocio	No tener un plan de contingencia, que garantice la continuidad del negocio
R7	Sanciones por parte de los entes de control por no cumplir las funciones propias del SARLAFT	Materialización del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo
R8	Disminución de los ingresos	No cumplimiento de metas de prevision exequial
R9	Disminución de los ingresos	No cumplimiento de metas de homenajes
R10	Afectación de los ingresos de la entidad	Error en la suscripción
R11	Incremento de los costos del homenaje	Aumento de precios y falta de diversificacion de proveedores
R12	Incremento de los gastos generales	Aumento de precios y falta de diversificacion 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
R15	Daño parcial o pérdida total de un vehículo	Accidente de transito o fallas mecanicas
R16	Aummento 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 cumplimeinto 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 pérdida de los beneficios otorgados por la ley 79 de 1988.
R21	Aumento del endeudamiento de la entidad	No cumplir con indicadores financieros que permitan el apalancamiento financiero para la entidad (falta de liquidez)
R22	Disminución de la productividad que afecte la operación de Serfunllanos	Errores humanos que afectan la imagen y falta de analisis 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 desiciones	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

Los riesgos identificados fueron evaluados en términos de riesgo inherente, efectividad de controles y riesgo residual, con seguimiento permanente a su ejecución, lo que permitió la construcción de los mapas de riesgos de la entidad:



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

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

Para Serfunllanos se mantuvieron cuatro riesgos en calificación moderada, correspondientes a: R6, pérdida de información o afectación de la infraestructura tecnológica con impacto en la continuidad del negocio; R7, posibles sanciones por parte de los entes de control asociadas al cumplimiento del SARLAFT; R13, aumento de los gastos por la no realización oportuna de los mantenimientos; y R25, pérdida de mercado. Esta calificación obedece principalmente al impacto que dichos riesgos podrían generar en caso de materializarse, y no a una alta probabilidad de ocurrencia, dado que se encuentran

controlados dentro de la operación.

De igual forma, la matriz de riesgos identificó 16 riesgos clasificados como leves y 7 riesgos clasificados como bajos, los cuales se encuentran gestionados mediante los controles establecidos en la operación.

10.4. Riesgos materializados en el año 2025.

La materialización de los riesgos se reporta de manera oportuna desde el momento de su identificación; no obstante, se elabora un informe consolidado de forma trimestral, el cual se revisa de manera articulada con el informe de planeación estratégica.

Durante el año 2025 se realizó la actualización de la planeación estratégica de la entidad, lo que implicó ajustes en los indicadores definidos. Como resultado de estos cambios, se elaboró un primer informe semestral, el cual fue revisado de manera individual con cada líder de proceso en el mes de julio de 2025. A partir de dichas revisiones se identificaron oportunidades de mejora y, posteriormente, se presentó al Consejo el primer informe consolidado de gestión del riesgo y planeación estratégica con corte al mes de septiembre de 2025, el cual fue socializado en el mes de octubre del mismo año:

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

Durante 2025 se presentaron dificultades en el recaudo de la cartera de homenajes, asociadas principalmente a demoras en pagos de convenios con entidades públicas. La entidad fortaleció



el seguimiento a contratos, la trazabilidad documental y la gestión de recaudo, con el fin de mejorar la recuperación y el control financiero. Al cierre del año se logro mejorar los indicadores de recaudo y morosidad con la gestión adelantada.

✓ **R2→ Afectación o disminución del flujo de caja de la entidad→ No cumplimiento de las metas de recaudo de CARTERA DE PREVISION INDIVIDUAL**

Durante los primeros meses del año se evidenciaron niveles de recaudo inferiores a los presupuestados, situación que fue corregida a partir del segundo trimestre de 2025. Como respuesta, se implementaron acciones de segmentación, seguimiento permanente, fortalecimiento de la gestión operativa y avances en herramientas tecnológicas orientadas a mejorar el recaudo y la fidelización.

✓ **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**

Durante el periodo se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación de algunos lineamientos del SARLAFT. En consecuencia, se ajustaron procedimientos, se fortaleció la gestión de proveedores y se definieron responsabilidades claras para asegurar el cumplimiento normativo y la mitigación del riesgo.

✓ **R9→ Disminución de los ingresos → No cumplimiento de metas de homenajes**

Se presentó un comportamiento inferior al esperado en las metas de ingresos por servicios de homenajes. Para su gestión, se reforzaron las acciones comerciales, se fortaleció la presencia en clínicas, se capacitó al personal y se ajustaron estrategias para la consecución de particulares con el convenio de salas de recogimiento que presenta la entidad.

✓ **R10→ Afectación de los ingresos de la entidad → Error en la suscripción - No se alcanza a suscribir la totalidad de la producción y por los reprocesos presentados en el área**

Se presentaron ajustes en el proceso de suscripción derivados de cambios tecnológicos y organizacionales. La entidad fortaleció el control del proceso, la articulación entre áreas y el seguimiento a los indicadores, logrando estabilizar su ejecución durante el año 2025.

✓ **R16→ Aumento del costo de la entidad → Diferencias o inconsistencias en los inventarios de la entidad**

Se identificaron diferencias en los inventarios como resultado de la implementación de nuevos sistemas. En respuesta, se reforzaron los controles, la capacitación del personal y la ejecución de preinventarios periódicos para disminuir los faltantes de inventarios.



✓ **R17→ Disminución de los niveles de productividad→ Aumento en la rotación de personal**



La rotación de personal generó impactos temporales en la productividad. Para su gestión, se adelantaron ajustes organizacionales, actualización de manuales de funciones y acciones de acompañamiento y bienestar orientadas a fortalecer la estabilidad del talento humano.

✓ **R19→ Disminución del clima laboral→ Insatisfacción del cliente interno**

Se presentaron situaciones puntuales relacionadas con el clima laboral, las cuales fueron gestionadas conforme a los protocolos internos. Adicionalmente, se fortalecieron acciones preventivas enfocadas en convivencia, bienestar y divulgación de políticas institucionales. Una vez agotado todo el procedimiento se determinó que la queja no procedía como acoso laboral.

✓ **R22→ Disminución de la productividad que afecte la operación de Serfunllanos → Errores humanos que afectan la imagen y falta de análisis en la creación y actualización de procedimientos.**

Se identificaron oportunidades de mejora en la organización operativa y en la actualización de procedimientos debido a la implementación del sistema SAP, como respuesta, se ajustaron roles, se reforzaron equipos de trabajo y se implementaron acciones de capacitación orientadas a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

✓ **R23 → Pérdida de dinero→ Fraudes o hurtos que generen impacto en las cifras financieras, en la sede Inírida**

Este riesgo se materializa debido al registro extemporáneo de un recaudo en el sistema SAP, generando una inconsistencia temporal en la información financiera. De manera inmediata se implementaron acciones correctivas. Actualmente, el riesgo se encuentra subsanado y bajo seguimiento permanente durante la vigencia 2026, sin recurrencias identificadas.

10.5. Validación cumplimiento de la ejecución de los controles

Desde la Auditoría de Gestión Administrativa se realizó la inspección a la ejecución de los 79 controles establecidos en la gestión del riesgo para los riesgos contemplados en la matriz institucional. En este ejercicio se identificaron algunas desviaciones, las cuales fueron socializadas y corregidas oportunamente, evidenciándose en términos generales el cumplimiento de las políticas, los objetivos y la aplicación de los controles definidos por la entidad.

Los riesgos materializados durante el año 2025 fueron gestionados de manera oportuna mediante acciones correctivas y preventivas, lo que permitió mitigar su impacto, fortalecer el control interno y asegurar la continuidad operativa y la sostenibilidad de Serfunllanos.



11. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT

Durante el año 2025, SERFUNLLANOS gestionó el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) bajo un enfoque preventivo, sistemático y alineado con la normativa vigente, garantizando el adecuado conocimiento de asociados, colaboradores, proveedores y demás terceros vinculados a la operación.

La gestión del sistema permitió mitigar riesgos legales, reputacionales y operativos, fortalecer el gobierno corporativo y asegurar la trazabilidad de las operaciones, consolidando el SARLAFT como un pilar fundamental de la Gestión Integral y del control interno de la organización.

11.1. Gestión específica

Los controles que ejecutan las áreas de suscripción, gestión humana, administrativa y homenajes no presentaron ninguna novedad y tampoco se presentaron incumplimientos de las funciones relacionadas con SARLAFT para el año 2025.

11.2. Cumplimiento de reportes

Se realizaron mensual y trimestralmente los reportes ante la UIAF - Unidad de Información y Análisis Financiero para el año 2025. 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 2025 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 2025 se presentaron 76 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 (63 transacciones cuentan con el formato y 13 son transacciones en cheque las cuales también se deben reportar, pero no es necesario diligenciar el formato). Finalmente, no se presentaron transacciones acumuladas superiores a \$ 30.000.000.
- ✓ **Productos:** En el Reporte de Productos se debe informar a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) todos los productos ofrecidos que representen operaciones activas (colocación/créditos) o pasivas (captación/ahorros). Este informe esta compuesto por dos partes las cuales son la Información del Producto que contiene los datos específicos de cada producto, tales como fecha de apertura, municipio, estado,



entradas, salidas y saldo, y la Información de los Titulares que detalla quiénes son los titulares, apoderados o firmantes de los productos reportados en la primera parte. Los siguientes consolidados mensuales se obtienen del archivo de facturación que se baja de la DIAN con las novedades presentadas en el mes y se duplican por lo mencionado anteriormente.

- ✓ **Tarjetas:** Debido a la ausencia de estas, se reporta mensualmente como ausencia.

11.3. Actualización de información

La actualización de datos para el año 2025 termina de la siguiente manera:

CATEGORÍA	TOTAL REGISTROS	ACTUALIZADOS	% CUMP	OBSERVACIONES
ASOCIADOS	13	13	100%	Sin observaciones.
EMPLEADOS	135	135	100%	Realizado el 15 de febrero de 2025.
PROVEEDORES	155	150	97%	5 registros pendientes.

11.4. Instrumentos

- ✓ **Señales de alerta:** No se han presentado para Serfunllanos.
- ✓ **Seguimiento a Factores de riesgo:** Se realizan los controles por parte de las áreas de control encontrándose por parte del área de suscripción, mediante el sistema de información SISE de la aseguradora solidaria de Colombia, el bloqueo de 41 cédulas las cuales se buscaron en las listas restrictivas y no se encontraron en ellas por lo que el Oficial de Cumplimiento de Serfunllanos, realizó el reporte a la Gerencia de cumplimiento de Solidaria la cual procedió al desbloqueo de estas cédulas en SISE pero con la salvedad que solo se les puede vender exequias pero no seguros.
- ✓ **Seguimientos de operaciones:** no se realiza para Serfunllanos debido a la particularidad del negocio.
- ✓ **Consolidación electrónica de operaciones:** Para el año 2025, se presentaron 132 terceros que sus transacciones consolidadas eran iguales o superiores a \$ 5.000.000. De estos 132 terceros, 36 realizaron operaciones por bancos, 13 con cheques, 63 realizaron los pagos en efectivos superando los topes y 7 no superaron los topes diarios en efectivo y 13 son operaciones internas de Serfunllanos.

11.5. Mecanismos

- ✓ **Conocimiento del asociado o cliente:** Las áreas de gerencia y gestión humana ya adelantaron el proceso de actualización de datos, solo queda la dirección administrativa por culminarlo.
- ✓ **Conocimiento del mercado:** se realizó por parte de auditoría interna y se incluyó en el manual de SARLAFT.
- ✓ **Identificación y análisis de operaciones inusuales:** no se detectaron para el año 2025.



- ✓ **Determinación y reporte de operaciones sospechosas:** no se detectaron para el año 2025.

11.6. 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.

11.7. Acciones correctivas

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

11.8. Personas expuestas públicamente – 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.

11.9. Requerimientos gubernamentales

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

11.10. Capacitación

Se realizó la capacitación para 43 funcionarios nuevos y la capacitación anual para los colaboradores de Serfunllanos y consejo de directores.

Nota: Los informes al igual que los anexos que los componen (Transacciones en efectivo, Productos, Tarjetas y Reporte de operaciones sospechosas) se envían mensualmente al Revisor Fiscal para su revisión y validación, y de parte de la Revisoría Fiscal se tiene un acta de validación de los informes trimestralmente como lo pide la Supersolidaria – Superintendencia de la Economía Solidaria. Para el año 2025 no se presentó alguna novedad o requerimiento sobre estos informes por parte del Revisoría Fiscal.



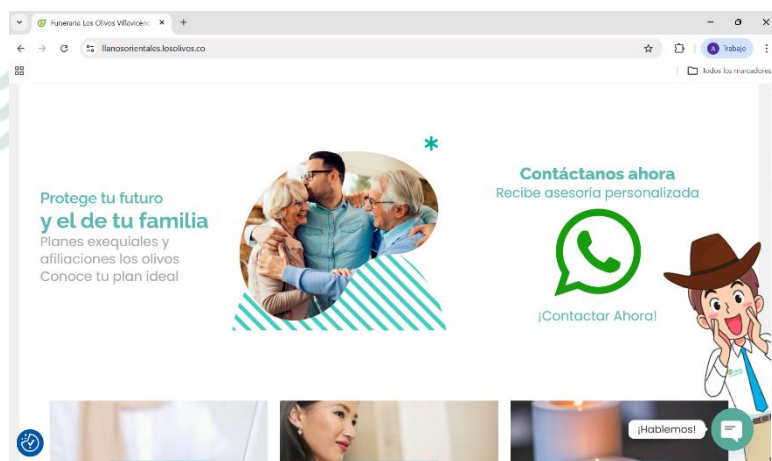
12.GESTIÓN TÉCNICA.....



Durante el año 2025, la Gestión Técnica de SERFUNLLANOS se consolidó como un habilitador estratégico de la operación, orientando sus acciones a la transformación digital, la automatización de procesos, la seguridad de la información y la continuidad operativa, en alineación con los objetivos institucionales y las exigencias normativas del entorno.

Las iniciativas desarrolladas permitieron fortalecer la trazabilidad de la información, optimizar los canales de recaudo y atención, mejorar la experiencia del usuario interno y externo, y consolidar la plataforma tecnológica como un pilar fundamental para la eficiencia y sostenibilidad organizacional.

12.1. Programa de desarrollos e integraciones 2025



Durante la vigencia 2025 se avanzó de manera significativa en la **integración de plataformas externas con el ERP SAP Business One**, especialmente en los canales de recaudo, ventas y validación de información, permitiendo la **automatización de procesos**, la reducción de reprocesos y la disponibilidad de información en tiempo real. Estas integraciones

fortalecieron la experiencia del cliente, optimizaron el control financiero y operativo, y consolidaron una **arquitectura tecnológica robusta y escalable**, alineada con los objetivos de eficiencia y cumplimiento normativo.

En este marco, se implementó la integración del canal masivo **Consuerte** con SAP, permitiendo el recaudo, facturación, proyección de pagos y actualización de cartera en tiempo real. Adicionalmente, se iniciaron pruebas de integración con los canales **Gane y Cotrem**, y se avanzó en convenios e implementación de **Efecty** para ventas nuevas y recaudo. De igual forma, se desarrolló la integración con el **Registro de Números Excluidos (RNE)**, en cumplimiento de la **Ley 2300 de 2023**, fortaleciendo el control y la trazabilidad de la gestión comercial.

Durante el año se inició la **implementación de ventas web**, realizando las parametrizaciones necesarias en SAP y culminando la salida a producción en diciembre, con proyección de operación plena en enero de 2026, automatizando el proceso de suscripción y soporte al afiliado. Complementariamente, se fortalecieron los **canales digitales** mediante el desarrollo





de un **ChatBot** integrado a SAP, mejoras en la **página web institucional** y la creación de **APIs** para la interoperabilidad con el CRM y el análisis estadístico, optimizando la atención al cliente y la toma de decisiones basada en datos.

12.2. Inteligencia de negocio y control de la información:

La gestión técnica fortaleció los mecanismos de inteligencia de negocio, mediante el diseño y control de reportes gerenciales, operativos y financieros, orientados a apoyar la toma de decisiones basada en datos confiables y oportunos.

Se implementaron controles de acceso y permisos a la información, reduciendo riesgos asociados al uso indebido de datos, mejorando la gobernanza de la información y garantizando la coherencia entre las distintas fuentes y reportes institucionales.

12.2.1. Permisos:



Con el propósito de fortalecer el **control de accesos y la seguridad lógica en SAP**, durante 2025 se desarrolló un proceso integral de **revisión, validación y reorganización de permisos**, iniciando con sesiones de levantamiento de información para identificar funciones reales, módulos críticos e informes utilizados por cada área. Este ejercicio permitió definir una base clara para la correcta asignación de permisos y la creación de **grupos funcionales**, alineados con los roles y responsabilidades institucionales.

Con base en este análisis, se configuraron y ajustaron grupos de permisos por áreas, garantizando el acceso exclusivo a los módulos necesarios para la operación y aplicando el **principio de mínimo privilegio**. El proceso incluyó validaciones con usuarios de prueba, migraciones controladas, seguimiento posterior y ajustes finales en producción, asegurando la continuidad operativa, la trazabilidad de las acciones y el fortalecimiento del **control interno y la gobernanza tecnológica**.

12.2.2. 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 e 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.



12.2.3. Mesa de Ayuda Técnica y soporte operativo

Con el fin de tener un indicador de soporte para la dirección de sistemas, se continuó con la mesa de ayuda técnica que es atendida por la dirección de sistemas, analistas 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 1798 caso los cuales se cerraron todos en su totalidad, con un promedio de 5 casos por día y un tiempo de cierre de caso de 11 horas. Tener en cuenta que se cuentan los días calendario, no días laborales.

12.3. Seguridad de la información y ciberseguridad



Durante el año 2025 se adelantó el **levantamiento de información para la implementación de los servicios de SOC y CISO as a Service**, incluyendo objetivos del servicio, gestión de accesos, gestión de vulnerabilidades, mapa de red e inventarios de infraestructura, así como la formalización de acuerdos de confidencialidad. De manera paralela, se realizó la **adecuación de la infraestructura de TI**, fortaleciendo componentes críticos como firewall, servidor de

archivos y controlador de dominio, con el fin de preparar el entorno tecnológico para la adopción de servicios avanzados de seguridad.

Como parte del proceso de fortalecimiento de la **seguridad de la información**, se realizó un análisis comparativo de soluciones de protección de correo electrónico, evaluando criterios de cobertura, capacidad de respuesta 24x7 mediante SOC y MDR, velocidad de bloqueo y resultados de pruebas independientes **SE Labs 2025**. Con base en este



análisis, se recomendó la implementación de **Fortinet Perception Point (versión básica)**, así como la adopción de un esquema de seguridad soportado por equipos certificados, con seguimiento mensual de hallazgos y planes de acción.

Tras la evaluación técnica, operativa y estratégica de las propuestas recibidas, se seleccionó a **Resistance** como proveedor del servicio de **CISO** y a **Multisoft** como proveedor del servicio de **SOC**. Durante el período se avanzó en la revisión y formalización contractual, y se inició el acompañamiento con los equipos de sistemas, calidad y gerencia, incluyendo la **configuración inicial de la VPN** para el monitoreo del tráfico de red, sentando las bases para una gestión de ciberseguridad continua y sostenible.

12.3.1. Seguridad de la Información Equipos de Seguridad Perimetral y Actividades Serfunllanos



Durante el año 2025 se llevó un **registro sistemático de incidentes de seguridad de la información**, lo que permitió mantener un control permanente sobre los eventos presentados y fortalecer la capacidad de respuesta institucional. De manera complementaria, se desarrollaron acciones continuas de **sensibilización y concienciación**, mediante

comunicaciones institucionales orientadas a reforzar la cultura de seguridad, el uso adecuado del correo electrónico y la prevención de amenazas como phishing y accesos no autorizados.

Estas acciones se reforzaron con **charlas, capacitaciones y cursos en ciberseguridad** publicados en la plataforma BUK, así como con lineamientos específicos sobre el uso de correos personales, la seguridad en los puestos de trabajo y la protección de la información. Este enfoque permitió fortalecer las buenas prácticas de los colaboradores y reducir los riesgos asociados al factor humano, consolidando una cultura preventiva en seguridad de la información.



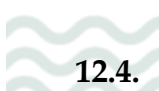


En el marco del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, se avanzó en la **adecuación de la seguridad perimetral**, incluyendo la adquisición e implementación de **firewalls licenciados, equipos SD-RED para las sedes, soluciones de protección de endpoints, licencias de encriptación y el controlador de dominio**. Estas acciones permitieron mejorar la protección de la red, asegurar la gestión centralizada de accesos y consolidar un entorno tecnológico más seguro, resiliente y alineado con los estándares de seguridad de la información.

12.3.2. Gestión Documental y Archivo

Se fortaleció la **gestión documental** mediante el uso de plataformas especializadas, asegurando la correcta radicación, trazabilidad, conservación y consulta de documentos, en cumplimiento de las normas archivísticas y de control documental.

Este proceso contribuyó a mejorar la eficiencia administrativa, el cumplimiento normativo y la transparencia en la gestión de la información institucional.



12.4. SAP

La plataforma **SAP Business One** se consolidó como el eje central de la operación, soportando los procesos financieros, comerciales, administrativos y de control. Paralelamente, se fortaleció el **equipo de sistemas**, garantizando la capacidad técnica necesaria para la operación, el soporte y la evolución tecnológica de la organización.

Esta consolidación asegura la escalabilidad de la plataforma y la capacidad de respuesta frente a los retos tecnológicos futuros.

12.5. Plan de Contingencia:

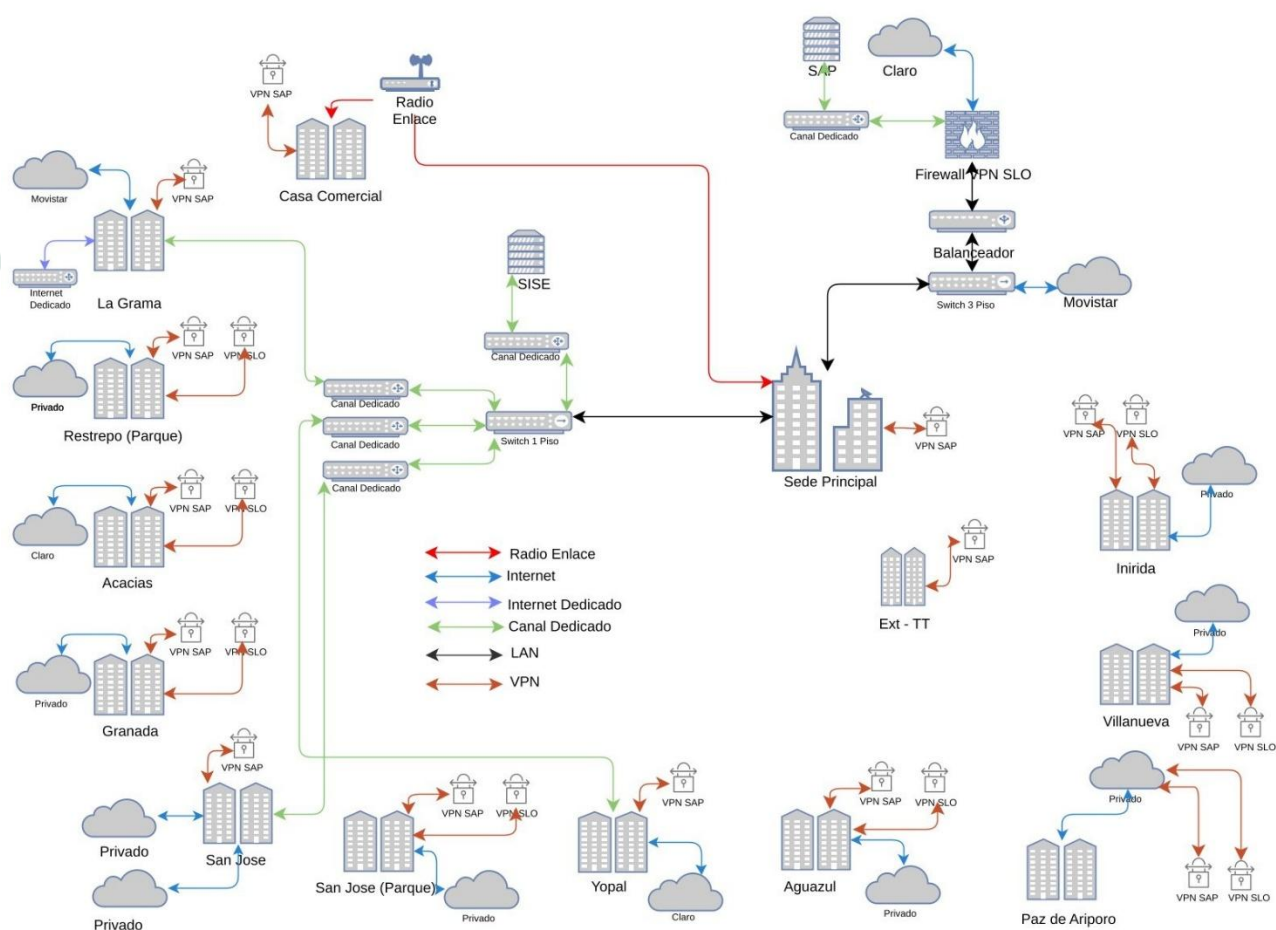
Plan de Contingencia: Teniendo en cuenta la contratación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y la función de CISO (Oficial de Seguridad de la Información), así como la implementación de equipos de seguridad perimetral, control de dominio y soluciones de protección de endpoints, la organización fortalecerá su capacidad de gobierno, monitoreo y control de la seguridad de la información. Estas acciones permitirán contar con acompañamiento especializado para la definición, implementación y seguimiento de controles técnicos y administrativos, así como para la detección temprana, análisis y respuesta ante incidentes de seguridad que puedan afectar los activos de información y la operación del negocio.

Como resultado de este fortalecimiento, se establecerán y mantendrán los productos propios del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, tales como la matriz de riesgos de



seguridad de la información, inventario de activos, planes de tratamiento de riesgos, políticas, procedimientos, indicadores y registros, los cuales soportan la gestión basada en riesgos definida en el SGSI. Dentro de estos productos se incluye el Plan de Contingencia, orientado a garantizar la continuidad de los servicios críticos, la recuperación oportuna de la información y la resiliencia de la organización ante eventos que puedan afectar la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información.

El siguiente es el diagrama de la infraestructura tecnológica que en la actualidad tiene Serfunllanos



13. ESTADO DE CUMPLIMIENTO SOBRE NORMAS LEGALES.....



13.1. Informe Anual De Gobierno 2025

En cumplimiento de lo establecido en la **Circular Externa No. 22 del 28 de diciembre de 2020**, mediante la cual la Superintendencia de la Economía Solidaria expidió la **Circular Básica Contable y Financiera**, SERFUNLLANOS presenta a sus asociados el **Informe Anual de Gobierno 2025**, en el cual se exponen los principales aspectos relacionados con el sistema de gobierno corporativo y la gestión de riesgos desarrollados durante el período evaluado.

- a) El **Consejo de Directores**, el **Revisor Fiscal** y la **Gerencia** son plenamente conscientes de la responsabilidad que implica la adecuada administración de los riesgos inherentes a la operación. En este sentido, participan activamente en la definición de las políticas, el perfil de riesgos y los límites de operación, así como en el seguimiento permanente de los procesos y de la estructura del negocio, con el fin de asegurar una gestión prudente, transparente y alineada con los objetivos institucionales.
- b) El Consejo de Directores ha impartido la **política de gestión de riesgos**, la cual abarca todos los ámbitos de la operación y establece los objetivos, responsabilidades y mecanismos de control aplicables. La gestión de riesgos es reportada de manera **trimestral** al Consejo, junto con el informe de planeación estratégica, siendo responsabilidad de cada líder de proceso la identificación, evaluación y administración de los riesgos asociados a su gestión.
- c) En desarrollo de este sistema, **SERFUNLLANOS** cuenta con procedimientos y metodologías adecuadas a su tamaño y complejidad, una estructura organizacional acorde al volumen de sus operaciones, personal debidamente capacitado en la gestión de riesgos y mecanismos de información que garantizan la trazabilidad de las operaciones y la validación de su correcta ejecución conforme a las facultades otorgadas. Adicionalmente, se realizan **auditorías internas periódicas** y **auditorías externas por parte del ICONTEC**, como parte del esquema de control y mejora continua.

Finalmente, es importante destacar que durante la vigencia 2025 **SERFUNLLANOS mantuvo la aplicación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo**, adoptadas desde el año 2014 con la aprobación del **Código de Buen Gobierno** por parte de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, según Acta No. 024 del 23 de abril de 2014. Así mismo, se continuó promoviendo una cultura organizacional orientada a la observancia de estos estándares y a la revisión permanente de las políticas, con el propósito de asegurar su efectividad, funcionalidad y adecuación a las nuevas tendencias y exigencias del entorno.



13.2. Operaciones con Directivos:

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 47 de la Ley 222 de 1995**, se informa que al **31 de diciembre de 2025** las operaciones realizadas con **directivos** de la entidad presentaban los siguientes saldos:

Nit	Empresas socias y Directivos	Cuentas por cobrar	Cuentas por pagar	Costos y gastos	Ingresos
860516881	Empresa Socia	\$ 0	\$ 14.900.150	\$ 1.075.740.673	\$ 673.289.100
860524654	Empresa Socia	\$ 51.924.095	\$ 3.291.231.050	\$ 1.108.112.857	\$ 682.996.697
892000373	Empresa Socia	\$ 0	\$ 117.516	\$ 19.279.581	\$ 12.270.874
892000914	Empresa Socia	\$ 0	\$ 242.421.992	\$ 37.843.584	\$ 56.932.783
860518350	Empresa Socia	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 104
800113658	Empresa Socia	\$ 0	\$ 10.036.900	\$ 168.138.050	\$ 22.622.700
892002289	Empresa Socia	\$ 0	\$ 0	\$ 24.499.254	\$ 1
800069695	Empresa Socia	\$ 120.000	\$ 223.084	\$ 5.711.907	\$ 171.463
860028415	Empresa Socia	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2.486.292
892000435	Empresa Socia	\$ 97.998	\$ 0	\$ 1.402	\$ 1.581.975
800111065	Empresa Socia	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
892001439	Empresa Socia	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
800074482	Empresa Socia	\$ 0	\$ 10.000	\$ 9.914.833	\$ 302.922.948
40382835	Consejo principal	\$ 26.490	\$ 0	\$ 15.658.500	\$ 312.640
17445775	Consejo principal	\$ 0	\$ 146.881	\$ 17.382.000	\$ 248.587
6655836	Consejo principal	\$ 23.847	\$ 201.722	\$ 17.382.000	\$ 319.044
19259307	Consejo principal	\$ 0	\$ 0	\$ 18.853.110	\$ 0
14981957	Consejo principal	\$ 0	\$ 0	\$ 17.382.000	\$ 0
19493864	Consejo principal	\$ 0	\$ 0	\$ 18.853.110	\$ 0
14221979	Consejo principal	\$ 0	\$ 0	\$ 10.286.585	\$ 0
21240832	Consejo suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 15.958.499	\$ 0
40437210	Consejo suplente	\$ 0	\$ 175.502	\$ 0	\$ 421.595
40446904	Consejo suplente	\$ 27.151	\$ 0	\$ 88.000	\$ 320.444
40389760	Consejo suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
3273576	Junta Vigilancia principal	\$ 0	\$ 0	\$ 17.382.000	\$ 435.699
34567077	Junta Vigilancia principal	\$ 0	\$ 0	\$ 15.768.500	\$ 254.895
86047540	Junta Vigilancia principal	\$ 26.490	\$ 0	\$ 11.388.000	\$ 312.640
53097733	Junta vigilancia suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
40395800	Junta vigilancia suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 176.846
17319827	Junta vigilancia suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 156.846
5944379	Revisor fiscal principal	\$ 0	\$ 115.000	\$ 0	\$ 279.167
1106738652	Revisor fiscal suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
17322928	Revisor fiscal suplente	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
T O T A L E S		\$ 52.246.071	\$ 3.559.579.797	\$ 2.625.624.444	\$ 1.758.513.341

13.3. Derechos de Autor y Propiedad Intelectual:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 603 del 27 de julio de 2000, emanada del Congreso de la República, y en atención a lo señalado en el numeral 4 del artículo 1, relacionado con la obligación de informar sobre el cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor y propiedad intelectual, LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO – SERFUNLLANOS se permite presentar el siguiente informe.

La entidad manifiesta que, en el desarrollo de sus actividades y en el cumplimiento de sus objetivos institucionales, ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en materia de derechos de autor y propiedad intelectual, asegurando el uso legítimo de software, contenidos, herramientas tecnológicas y demás activos protegidos por esta legislación.

Así mismo, la Administración reafirma su compromiso de continuar gestionando este aspecto con el rigor jurídico correspondiente, adoptando las medidas necesarias para prevenir cualquier infracción a la normativa vigente, mitigar riesgos legales, financieros y reputacionales, y garantizar una gestión responsable y conforme a la ley.

13.4. Procesos Judiciales en Contra:

Al cierre del ejercicio contable 2025, Serfunllanos conoce de tres procesos judicial en su contra interpuesto:

Proceso 1:

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. - ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA - OSCAR EFRANDY DIAZ MUÑOZ

Radicado: 85250 3189 001 2018-00041 00

Proceso 2:

Proceso ordinario laboral de primera instancia de la demandante NOHORA LILIA ROJAS MARTINEZ y demandado: -SERFUNLLANOS-, junto a sus asociados (Aseguradora Solidaria De Colombia Entidad Cooperativa, Cooperativa Especializada De Ahorro Y Crédito De La Orinoquia "Coorinoquia", Central Cooperativa De Servicios Funerarios "Coopserfun", Fondo De Empleados Oficiales "Feceda", Cooperativa De Ahorro Y Crédito Para El Bienestar Social Beneficiar Entidad Cooperativa, Cooperativa Multiactiva De La Universidad De Los Llanos "Counillanos", Cooperativa Social De Los Llanos Orientales "Coopsollanos", Fondo De Empleados De Docentes Y Trabajadores Dependientes "Facedig" Y Servicios Funerarios Cooperativos Del Tolima "Serfuncoop), proceso que cursó en el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Villavicencio y actualmente se encuentra en el Tribunal Superior de Villavicencio, sala laboral, bajo el radicado número 50001310500320240001300.

Proceso 3:

Proceso ordinario laboral de primera instancia de la demandante FRANCIA ELENA ROMERO ARROLLABE y demandado -SERFUNLLANOS-, proceso que cursa en el Juzgado Primero Laboral del Circuito de Villavicencio, bajo el radicado número 50001 3105 001 2023 0034800.



13.5. Hipótesis de negocio en Marcha



De conformidad con lo establecido en la Orientación Técnica No. 18 emitida por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP), relativa a la evaluación de la hipótesis de Negocio en Marcha, la Central Cooperativa de Servicios Funerarios del Llano – SERFUNLLANOS realizó durante el año 2025 una evaluación integral de su capacidad para continuar operando de manera normal en el futuro previsible, considerando un horizonte mínimo de doce (12) meses posteriores a la fecha de corte de los estados financieros.

La evaluación incluyó el análisis permanente del entorno macroeconómico, financiero, social y sectorial, tanto a nivel nacional como internacional, considerando variables como la evolución de la inflación, tasas de interés, comportamiento del empleo, dinámica del sector solidario y funerario, así como los efectos derivados de tensiones geopolíticas, conflictos internacionales y ajustes en las políticas económicas. Estos factores fueron analizados en relación con su posible impacto en la capacidad de pago de los asociados, la demanda de servicios y la sostenibilidad financiera de la entidad.

Durante el período evaluado, la Administración y el Consejo de Directores efectuaron análisis financieros, proyecciones de flujo de caja, evaluación de indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad y endeudamiento, así como escenarios de sensibilidad y riesgo. Dichos análisis incorporaron los resultados obtenidos en 2025, el comportamiento positivo de los ingresos, la estabilidad de la base de asociados, el control de la siniestralidad y las estrategias comerciales, financieras y operativas implementadas por la entidad.

ACTA	HECHOS RELEVANTES
Acta No 376 del 20 de febrero del 2025	Se aprueba la construcción de los Columbarios en el Parque Serfunllanos con las especificaciones técnicas dadas por un valor de CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$42.505.785).
Acta No 378 del 23 de abril del 2025	Se autoriza a la doctora Alba Rocío Pinzón, en su calidad de Representante Legal y Gerente General de la Entidad, a contratar la prestación de servicios funerarios con destino a la atención de la población vulnerable, pobres de solemnidad, población indígena, víctimas del conflicto armado y cuerpos no identificados (CNI) del municipio de San José del Guaviare, hasta por el valor indicado de setenta y cinco millones de pesos (\$75.000.000 M/cte)
Acta No. 382 del 11 de agosto de 2025.	- Se aprueba la ejecución de la primera etapa con Inversiones Ovicón S.A.S. por un valor total de \$79.289.050 (SETENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CINCUENTA M/CTE). - Se autorizó el inicio de la interventoría con el Ing. Jairo Iván Ladino por un valor total de \$16.000.000 (DIECISÉIS MILLONES DE PESOS M/CTE).
Acta No 384 del 17 de septiembre del 2025	Se autoriza la adquisición de los equipos de seguridad perimetral, antivirus, Firewalls y servicios de soporte con la entidad Infocomunicaciones, hasta por un valor de USD 30.292, así como la adquisición del controlador de dominio por un valor de USD 15.045.



Acta No. 385 del 22 de octubre de 2025.	Se aprueba en el marco del reforzamiento de la sede principal: Suscribir el contrato de reforzamiento de la estructura, fachada y mantenimiento por un valor de \$407.271.211 (Cuatrocientos siete millones doscientos setenta y un mil o doscientos once pesos conforme a AIU e IVA pactados).
Acta No. 386 del 19 de noviembre de 2025.	- Se autoriza la venta del horno crematorio, por un valor aproximado de (\$500.000.000) quinientos millones de pesos m/cte - Se autoriza la presentación del contrato de arrendamiento del Parque Serfunllanos Los Olivos SAS con las especificaciones técnicas, operativas y fiscales discutidas y autoriza la elaboración del contrato conforme al avalúo de renta por valor mensual de (\$25.723.000) veinticinco millones setecientos veintitrés mil pesos m/cte. y solicita la revisión jurídica del contrato para mitigar riesgos legales.
Acta No. 387 de 17 de diciembre del 2025.	- Se autoriza inversión adicional para el reforzamiento de la sede Avenida 40 por NOVENTA Y CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS CON SETENTA Y TRES CENTAVOS (\$94.870.219,73). - Se aprueba por unanimidad la utilización del cupo de crédito con el Banco COOPCENTRAL por la suma total de MIL CIENTO DIECISIETE MILLONES M/CTE (\$1.117.000.000).

Como resultado de esta evaluación, no se identificaron incertidumbres materiales ni hechos o condiciones significativas que generen dudas razonables sobre la capacidad de SERFUNLLANOS para continuar como Negocio en Marcha. La entidad cuenta con una estructura patrimonial sólida, adecuados niveles de liquidez, cumplimiento oportuno de sus obligaciones y una capacidad operativa suficiente para sostener la prestación de sus servicios en el corto, mediano y largo plazo.

Adicionalmente, el Consejo de Directores y la Administración han adoptado decisiones estratégicas orientadas a la diversificación de los ingresos, la apertura de módulos de columbarios con el propósito de optimizar los costos del destino final, la compra de cartera de créditos financieros a tasas más favorables y la realización de abonos a capital, contribuyendo a una reducción del costo financiero.

Estas acciones, junto con el fortalecimiento de la gestión comercial, la modernización tecnológica, la optimización de la eficiencia operativa y la gestión integral de riesgos, aportan de manera directa a la sostenibilidad financiera, la generación de valor para los asociados y el fortalecimiento del modelo cooperativo de la entidad.

Con base en la información financiera disponible, los análisis realizados y las proyecciones formuladas, SERFUNLLANOS confirma que proyecta su continuidad operativa al menos hasta el año 2027, sin que existan indicios materiales que comprometan su estabilidad o viabilidad. En consecuencia, los estados financieros al 31 de diciembre de 2025 han sido preparados bajo el supuesto de Negocio en Marcha, en concordancia con el marco técnico normativo vigente y el modelo de gestión cooperativa adoptado por la entidad desde su constitución.



13.6. Evolución Previsible y Hechos posteriores al Cierre:



13.6.1. Evolución previsible:

Durante el año 2025, el entorno macroeconómico nacional evidenció una tendencia de estabilización, reflejada en la desaceleración progresiva de la inflación y en una política monetaria más flexible. De acuerdo con información del Banco de la República, la inflación continuó su convergencia hacia la meta de largo plazo, permitiendo reducciones graduales en la tasa de política monetaria, lo cual favoreció el consumo de los hogares y la actividad económica en general.

Según proyecciones del Banco de la República y de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF), la economía colombiana presenta expectativas de crecimiento moderado, con estimaciones del Producto Interno Bruto entre el 2,4 % y el 2,9 %, y una inflación proyectada cercana al rango objetivo del 3%. No obstante, estas perspectivas se desarrollan en un contexto de riesgos asociados al frente fiscal, la ejecución presupuestaria y la incertidumbre política y económica internacional, aspectos que son permanentemente monitoreados por la Administración.

En este contexto, y en coherencia con el análisis de Negocio en Marcha y la Gestión Integral de Riesgos, SERFUNLLANOS proyecta una evolución operativa y financiera estable y sostenible, apalancada en su modelo cooperativo, el control de la siniestralidad, la diversificación de ingresos, la disciplina financiera y la capacidad de adaptación frente a escenarios adversos. La entidad continuará ejecutando estrategias orientadas al crecimiento regional y a la generación de valor para sus asociados.

13.6.2. Hechos posteriores al cierre

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2025 y hasta la fecha de elaboración del presente informe, el Consejo de Directores y la Administración han realizado el análisis de los hechos posteriores al cierre, sin identificar eventos relevantes que afecten de manera material la situación financiera, patrimonial o la continuidad operativa de la entidad.

En concordancia con el Sistema de Gestión Integral y el modelo de Gestión de Riesgos, la Administración reitera su compromiso de monitorear de forma permanente el entorno macroeconómico, social, político y sectorial, con el fin de anticipar riesgos, evaluar impactos potenciales y adoptar oportunamente decisiones estratégicas que garanticen la sostenibilidad y estabilidad de SERFUNLLANOS.

13.7. Estado De Cumplimiento Sobre Otras Normas Legales:

El Representante Legal de SERFUNLLANOS, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, manifiesta que ha verificado las afirmaciones relacionadas con la preparación y presentación de los Estados Financieros de fin de ejercicio con corte al 31 de diciembre de 2025, los cuales se ponen a consideración de la Asamblea General de Asociados.



Dicha verificación incluyó la existencia de los activos y pasivos, el registro íntegro de las transacciones realizadas durante el período, así como la adecuada valuación, clasificación, presentación y revelación de los hechos económicos, conforme al marco técnico normativo aplicable.

Así mismo, se deja constancia de que los Estados Financieros reflejan razonablemente los derechos y obligaciones de la entidad, y que la información contenida en ellos ha sido preparada de manera fiel, completa y consistente, garantizando la transparencia y confiabilidad de la información financiera puesta a disposición de los asociados y demás partes interesadas. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 603 del 27 de julio de 2000, SERFUNLLANOS certifica que ha dado pleno cumplimiento a las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual, asegurando el uso legítimo de software, herramientas tecnológicas y demás activos protegidos por dicha legislación.

De igual forma, y con fundamento en lo establecido en el Decreto 1406 de 1999, artículos 11 y 12, la Administración informa que durante la vigencia evaluada la entidad cumplió oportunamente con las obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, encontrándose a paz y salvo por estos conceptos a la fecha de cierre del ejercicio.

13.8. Proyecciones: 2026:

Para el año 2026 se tiene establecido para el crecimiento de SERFUNLLANOS, y alineados a la planeación estratégica los siguientes indicadores:

- Se proyecta cerrar con 84.000 familias que representan un crecimiento del 6,6% con respecto al año anterior y un aumento de 5.175 familias de un periodo a otro.
- Se proyecta cerrar el año 2026 con \$28.941 millones de pesos en ingresos, con un crecimiento del 10%.
- Se proyecta un excedente operacional por valor de \$2.256 millones de pesos y un excedente neto de \$825 millones de pesos.
- Continuar con los proyectos tecnológicos enfocados a la seguridad de la información.

Finalmente, la Administración resalta el compromiso y la participación de los miembros del Consejo de Directores, cuyo acompañamiento permanente, análisis técnico y toma de decisiones estratégicas han sido fundamentales para impulsar la gestión y el fortalecimiento institucional de SERFUNLLANOS.

El presente Informe de Gestión fue analizado, evaluado y aprobado por unanimidad en sesión ordinaria del Consejo de Directores de SERFUNLLANOS, celebrada el miércoles 18 de febrero



de 2026, según consta en el Acta No. 389. Copia de este fue remitida oportunamente al Revisor Fiscal para los fines correspondientes.

De manera conjunta con este informe, se someten a consideración de los señores Asambleístas con los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de **2025**, para su análisis, discusión y aprobación conforme a la normatividad vigente.

Solidariamente,



EDGAR ORLANDO MORENO RICO
PRESIDENTE
CONSEJO DE DIRECTORES
SERFUNLLANOS



ALBA ROCIO PINZON BAHAMON
GERENTE GENERAL
SERFUNLLANOS



ASAMBLEA XXXV

GENERAL ORDINARIA

DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS

