



INFORME

DE GESTIÓN

«20•24»

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL SOBRE LA GESTIÓN CUMPLIDA DURANTE EL AÑO 2024

PRESENTADO A CONSIDERACIÓN DE LA QUINCUAGÉSIMA SEXTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS DEL AÑO 2025

Presentación

En nombre del Consejo de Administración y como Presidente de este Órgano de Dirección, junto con el Gerente General y Representante Legal de Coopidrogas se hace entrega del informe sobre la gestión desarrollada durante el año 2024, en el cual se resume los principales servicios, actividades y operaciones realizadas en el año por las diferentes áreas de la Cooperativa, con el equipo de funcionarios, encabezados por el Gerente General bajo la dirección del Consejo de Administración, en cumplimiento de nuestra misión empresarial, evidenciando también los resultados favorables y la excelente situación económica de Coopidrogas, así como sus principales indicadores, con base en los estados financieros al cierre del 31 de diciembre de 2024, que se presentan por separado y consolidados con sus entidades filiales.

Posteriormente el reporte de gestión hace referencia al cumplimiento de todas las obligaciones legales y estatutarias, exponiendo brevemente las valiosas relaciones institucionales mantenidas durante todo el año, presentando por último la proyección que tendrá el 2025 y con base en la visión, se deja expuesto de manera general el trabajo de planeación estratégica realizado y las principales tareas a ejecutar a corto plazo.

MARCO SOCIO ECONÓMICO

El desarrollo de la gestión de la Cooperativa en el año 2024, estuvo marcada por la interacción de diversos factores socioeconómicos globales y nacionales, la dinámica del sector de las droguerías en el país no solo se vio afectada por las condiciones políticas y económicas internas, también por los cambios en el entorno mundial, uno de los factores

determinantes en el año fue el impacto de la inflación global y las condiciones monetarias restrictivas a nivel mundial, estos fenómenos incidieron directamente en la economía Colombiana, elevando los costos de los insumos y materiales necesarios para la producción de medicamentos, el aumento en los costos de fabricación, interrupciones en las cadenas de suministro a nivel mundial y otros aspectos competitivos del mercado minorista colombiano, que de una u otra forma contribuyeron en los resultados obtenidos al cierre del ejercicio del año 2024.

SITUACIÓN ECONÓMICA MUNDIAL

En el año 2024, la economía mundial se expandió en forma moderada, teniendo un crecimiento global del 3,2%, similar al de 2023 que cerró en el 3,3%, influenciado por diversos factores que impactaron la economía mundial, como la desaceleración de economías como China y Rusia; el endurecimiento de las condiciones monetarias globales; elevada cotización del dólar estadounidense; tensiones geopolíticas y el conflicto en Oriente Medio. Otros aspectos que incidieron en la economía mundial durante el 2024 fueron los siguientes: El Producto Interno Bruto (PIB) mundial superó los 110 billones de dólares estadounidenses; El turismo internacional mostró signos de una sólida recuperación, especialmente en Asia Oriental y Occidental.

Al cierre del 2024, el panorama económico mundial reflejó la complejidad de un contexto global interconectado, dinámico y marcado por profundas transformaciones; la economía global continuó lidiando con las consecuencias de la pandemia de Covid-19, la crisis geopolítica derivada de conflictos como la guerra en Ucrania, la aceleración de la transición energética, y el avance tecnológico que, aunque ofrece

nuevas oportunidades, también plantea serios retos laborales y sociales; el cierre de 2024 se caracterizó por una economía mundial que, si bien evidenció signos de recuperación, sigue enfrentando una serie de tensiones estructurales que afectaron tanto a economías avanzadas como a mercados emergentes.

Uno de los temas dominantes en la economía mundial a finales de 2024 fue la persistente inflación, que aunque ha comenzado a disminuir de manera gradual en algunas economías avanzadas, sigue siendo especialmente problemática en países emergentes, donde la devaluación de las monedas y las crisis de deuda externa han exacerbado los efectos negativos, los precios siguen siendo elevados en diversos sectores; los costos de alimentos, energía y bienes de consumo continúan presionando a hogares y empresas; las políticas monetarias de los principales bancos centrales, como la Reserva Federal de Estados Unidos (Fed), el Banco Central Europeo (BCE) y el Banco de Inglaterra, han tenido un enfoque restrictivo para contener la inflación, durante gran parte de 2024, mantuvieron o incluso aumentaron las tasas de interés, una estrategia para frenar el crecimiento del crédito y la demanda en la economía; si bien estas estrategias han ayudado a moderar la inflación en algunos sectores, sus efectos colaterales son significativos, el costo de los préstamos más altos afectaron las inversiones, especialmente en los sectores de vivienda, y generaron preocupación por la posible desaceleración.

El aumento de las tasas de interés también tuvo un impacto considerable en los mercados financieros, afectando la economía global, los consumidores y los países con altos niveles de deuda externa, especialmente en América Latina, África y Asia, enfrentando mayores costos para financiar sus déficits, lo que aumentó el riesgo de impagos o crisis fiscales; en este contexto, muchos países emergentes se vieron atrapados en un ciclo de deuda difícil de gestionar, mientras que las economías avanzadas se enfrentaron a desafíos de crecimiento, como consecuencia de las restricciones monetarias antes mencionadas.

Uno de los aspectos más críticos de la situación económica mundial a finales de 2024 continuó siendo la guerra en Ucrania, prolongando sus efectos devastadores en Europa, este conflicto ha afectado enormemente a los mercados

de energía, especialmente el gas y petróleo, las sanciones impuestas a Rusia por la Unión Europea y Estados Unidos, combinadas con la interrupción de los suministros de energía provenientes de Rusia, provocaron un aumento en los precios; aunque Europa logró reducir su dependencia del gas ruso mediante la diversificación de fuentes y el fomento de energías renovables, los costos elevados continúan afectando la economía global; la crisis energética ha sido uno de los principales motores de la inflación en Europa.

En paralelo, las tensiones en Asia, particularmente entre China y Estados Unidos, también tuvieron repercusiones económicas globales; la ofensiva comercial que estalló en 2018 entre ambas potencias no ha desaparecido, y en 2024 la rivalidad tecnológica continuó siendo una de las principales áreas de fricción; la disputa por el liderazgo en la inteligencia artificial, la 5G y otras tecnologías de punta, afectaron las cadenas de suministro globales, especialmente en sectores como la electrónica y los semiconductores, las restricciones en el comercio de productos tecnológicos y el aumento de las tarifas arancelarias ralentizaron la cooperación entre las dos economías más grandes del mundo.

Uno de los aspectos más prometedores, pero también desafiantes de la economía mundial al cierre de 2024 fue el avance tecnológico, la inteligencia artificial, la automatización y la biotecnología que están transformando rápidamente sectores clave, como la fabricación, la atención médica, los servicios financieros y la agricultura; sin embargo, la rapidez con la que se están adoptando genera preocupaciones sobre el futuro del trabajo y las desigualdades laborales.

La automatización de empleos en sectores como manufactura y logística está desplazando a millones de trabajadores, especialmente en economías que dependen de industrias tradicionales; al concluir 2024, la economía mundial se encuentra en una encrucijada, considerando que aunque existen señales de recuperación en algunas áreas, los desafíos estructurales siguen siendo profundos y las tensiones geopolíticas, sociales y económicas continúan afectando el panorama global; la lucha contra la inflación, la adaptación al cambio climático, la gestión de la deuda global y la búsqueda de equilibrios en un mundo interconectado son algunos de los temas cruciales que definir.

El mercado farmacéutico mundial cerró el año 2024 con un crecimiento moderado, influenciado por diversos factores económicos, geopolíticos y sanitarios; la industria farmacéutica, considerada uno de los sectores más resilientes, experimentó cambios significativos impulsados por la innovación tecnológica, la evolución de la demanda global de medicamentos y las políticas regulatorias.

Crecimiento y Dinámica del Mercado:

El mercado farmacéutico mundial alcanzó un valor estimado de 1,5 billones de dólares en 2024, con una tasa de crecimiento anual de aproximadamente el 5%; impulsado por el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas y el desarrollo de nuevas terapias, sin embargo, el aumento se vio moderado por el encarecimiento de los insumos y el endurecimiento de las condiciones monetarias a nivel global.

Impacto de la Innovación y la Biotecnología:

Las terapias basadas en biotecnología, incluidas las terapias génicas y celulares, continuaron ganando terreno; la aprobación de nuevos medicamentos innovadores, especialmente en áreas como la oncología, enfermedades huérfanas y trastornos autoinmunes, impulsó el crecimiento del sector; las farmacéuticas también incrementaron sus inversiones en inteligencia artificial y big data para mejorar la investigación y el desarrollo de nuevos fármacos.

Desafíos Geopolíticos y Económicos:

El mercado farmacéutico no fue ajeno a las tensiones geopolíticas y económicas que marcaron 2024, la desaceleración económica en China y Rusia, junto con el conflicto en Oriente Medio, afectaron las cadenas de suministro, generando incertidumbre en el comercio internacional; además, la elevada cotización del dólar estadounidense encareció la importación de insumos para la producción de medicamentos en diversos países emergentes.

Tendencias del Consumo y Regulaciones:

El acceso a medicamentos esenciales continuó siendo un tema de debate a nivel mundial; mientras que en los países desarrollados se evidenció un aumento en el acceso a fármacos de alta especialidad, en muchas economías emergentes persistieron dificultades debido a los altos costos y la regulación estricta. Organismos

internacionales reforzaron las medidas de control de precios y promovieron el uso de genéricos y biosimilares para reducir costos y mejorar el acceso a tratamientos.

Perspectivas para 2025:

De cara a 2025, se espera que el mercado farmacéutico global continúe su expansión, aunque con desafíos en la regulación de precios y la distribución equitativa de medicamentos; la digitalización del sector, la colaboración internacional en investigación y el desarrollo de nuevas terapias seguirán siendo factores clave en la evolución del mercado.

En conclusión, el mercado farmacéutico mundial en 2024 mostró un crecimiento moderado, marcado por la innovación, los retos geopolíticos y la necesidad de mejorar el acceso a medicamentos; la industria enfrenta el desafío de equilibrar la investigación y el desarrollo con la accesibilidad y sostenibilidad, lo que definirá su evolución en los próximos años.

SITUACIÓN ECONÓMICA DE COLOMBIA

Al cierre de 2024, la economía Colombiana mostró signos de moderada recuperación tras un año de desafíos internos y externos; si bien el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) se situó alrededor del 2,5%, por debajo de las expectativas iniciales, diversos factores incidieron en la dinámica económica del país, incluyendo la inflación, poca confianza del consumidor, las políticas fiscales, reformas legales y monetarias, así como el contexto político y económico global.

Crecimiento Económico y Sectores Claves:

El crecimiento de la economía Colombiana estuvo impulsado principalmente por el área de servicios, con un desempeño destacado del turismo y el comercio electrónico; el sector industrial mostró una leve mejoría, aunque la producción manufacturera enfrentó retos debido a los altos costos de insumos y la volatilidad en la demanda externa; por otro lado, el sector agrícola se mantuvo estable, beneficiado por la demanda de productos de exportación como el café y el banano.

Inflación y Políticas Monetarias:

La inflación, cerró el año 2024 en un 5,2%, continuó siendo un tema de preocupación, aunque se presentó una desaceleración res-

pecto a los niveles del año anterior, el costo de vida se mantuvo elevado, afectando el poder adquisitivo de los hogares; el Banco de la República implementó una política monetaria restrictiva, manteniendo tasas de interés altas para contener la inflación, lo que a su vez limitó el crecimiento del crédito y la inversión privada.

Empleo y Mercado Laboral:

El desempleo en Colombia cerró el año en un 9,1%, mostrando una leve reducción respecto al año anterior, sin embargo, la informalidad laboral continúa siendo un reto estructural, afectando a cerca del 55% de la población ocupada; las reformas laborales en discusión durante el año no lograron avances significativos, dejando incertidumbre sobre la capacidad del país para mejorar las condiciones del mercado laboral.

Sector Externo y Comercio Internacional:

Las exportaciones colombianas experimentaron una desaceleración debido a la menor demanda de “commodities” y la apreciación del dólar a nivel global; no obstante, sectores como el turismo y los productos agroindustriales lograron compensar parcialmente esta situación. En cuanto a la inversión extranjera, se observó una tendencia mixta, con una mayor atracción en tecnologías limpias y energías renovables, mientras que sectores tradicionales como el petróleo y la minería mostraron caídas en la captación de capital.

Perspectivas para 2025 Para el próximo año:

Las expectativas económicas de Colombia dependen en gran medida de la evolución del contexto internacional, la estabilidad política y las medidas que se adopten en materia fiscal y monetaria, se espera que la inflación continúe a la baja y que el crecimiento económico se mantenga en niveles moderados, con un enfoque en la diversificación productiva y la atracción de nuevas inversiones.

Según el DANE, en el acumulado al tercer trimestre de 2024 el Producto Interno Bruto de Colombia creció un 2,0%, la inflación acumulada con cierre a noviembre cerró en 5,20% presentando una desaceleración en el costo de vida, el resultado del índice de confianza del consumidor medido por Fedesarrollo muestra para noviembre de 2024 un deterioro de -5,7%, frente a octubre, siendo mejor con relación al presentado en el mismo mes del año anterior.

En conclusión, la economía colombiana en 2024 enfrentó desafíos importantes, pero también mostró algunos signos de resiliencia; la consolidación del crecimiento y la mejora de las condiciones sociales dependerán de políticas acertadas que promuevan el desarrollo sostenible y la estabilidad macroeconómica.

COMPORTAMIENTO DEL CANAL COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA EN COLOMBIA

De conformidad con la información suministrada por IQVIA, el mercado Colombiano Pharma y CHC (Consumer Health Care) acumulado a noviembre de 2024 presentó un crecimiento del 6,4% en valores y un decrecimiento del -0.5% en unidades; Los medicamentos genéricos alcanzaron una participación en las ventas del 14,5% en valores y del 20,9% en unidades, mientras los productos de marca llegaron al 85,5% de participación en valores y del 79,1% en unidades en el total del mercado. Para los productos farmacéuticos en el periodo acumulado a noviembre de 2024, Coopidrogas logró una participación del 30,1% del mercado en valores y del 33,3% en unidades; por su parte, el canal cadenas y cajas de compensación participó en valores con el 57,3%, y el 50,1% en unidades.

A pesar de ser un año retador ante las fluctuaciones de precios y el desabastecimiento de materias primas, Coopidrogas mejoró su participación tanto en valores como en unidades en el mercado, y revisando las cifras a nivel de distribuidores, la Cooperativa alcanzó una participación del 70,7% en valores, creciendo 1,0% con respecto al 2023.

Con base en el marco socioeconómico antes descrito, la situación del canal comercial y de las droguerías en Colombia, Coopidrogas presentó un fructífero desarrollo general, cumpliendo las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y sus objetivos sociales, así como de los principios y valores cooperativos a lo largo del ejercicio económico del año 2024.

BASE SOCIAL

Coopidrogas dio cumplimiento al principio Cooperativo del libre ingreso y retiro de asociados, sin discriminaciones de género, raza, clase social, posición política o religiosa, obteniendo los siguientes resultados:

Movimiento de Asociados

Durante el año 2024 ingresaron a la Cooperativa 589 asociados y se desvincularon 414 por diversos motivos, así: 267 presentaron el retiro voluntario por situación económica, cambio de actividad o venta de la droguería; 82 realizaron traslado de derechos de persona natural a persona jurídica o viceversa por razones legales o tributarias; 36 fueron excluidos por procesos disciplinarios, siendo la causal más relevante el incumplimiento reiterado en el pago de las obligaciones económicas; 3 retiros por pérdida de calidades para continuar siendo asociado; 26 fallecieron en años anteriores y se cancelaron sus códigos que estaban activos bajo código sucesoral; en el 2024 fallecieron 6 asociados.

Al 31 de diciembre de 2024, la base social cerró con 6.144 asociados, 175 más que el año anterior, lo que representa un crecimiento equivalente al 2,93% respecto al año 2023. Respecto a las droguerías se culminó a diciembre 31 con 9,159 codificadas, con un crecimiento de 157 equivalente al 1,74% con relación al año inmediatamente anterior.

Ingreso de Preasociados

Se vincularon 474 droguistas bajo la figura de preasociados, 15% más que el año anterior, cerrando el año con 601 preasociados, presentando un crecimiento del 30,4% en la base social de preasociados respecto al cierre del año 2023. A los droguistas que utilizaron el servicio de suministro de mercancía se les prestó el servicio de asesoría técnica para el mejoramiento de sus droguerías, por lo que ciento treinta y tres (133) cumplieron con los requisitos y pasaron a ser asociados.

Gestión para la vinculación de Asociados y Preasociados

La Administración gestionó 714 solicitudes de ingreso como asociados y 491 solicitudes de preasociados, es decir, se procesaron 1.205 vinculaciones; en total se vincularon a la Cooperativa 1.063 droguistas, 1% más que el año anterior, el 55% como asociados y el 45% como Preasociados.

Comité de Admisiones y Comités Regionales o Departamentales

El Comité de Admisiones en el año 2024, realizó 23 reuniones de las cuales doce (12) fueron virtuales y once (11) presenciales para estudiar, analizar y conceptuar sobre las solicitudes de ingreso

presentadas por los aspirantes asociados a nivel nacional, pronunciándose también sobre las peticiones de desvinculación voluntaria de la Cooperativa presentadas por asociados.

Se analizaron 608 solicitudes de ingreso como asociados a nivel nacional; respecto a los aspirantes a asociados de Bogotá y Cundinamarca se gestionaron 162 solicitudes, realizando visita presencial a 158 aspirantes en sus droguerías y entrevistas mixtas a 4 postulados para vincularse a la entidad.

A los Comités Regionales o Departamentales, se les envió 524 solicitudes de aspirantes a asociados, de las cuales se visitaron presencialmente a 417 y virtualmente a 27, para emitir concepto, 69 de estos fueron emitidos por los Ejecutivos de Admisiones, quienes realizaron la visita a las droguerías de los aspirantes en compañía del asociado más cercano al punto de venta y 11 quedaron pendientes por realizar.

GESTIÓN OPERATIVA

Codificación de asociados, Preasociados, droguerías nuevas y sucursales:

Se registraron en total 74 Preasociados, 589 asociados y 1,193 droguerías, quienes fueron debidamente codificados en el sistema, lo que permitió aumentar la base social, las droguerías y efectuar un control más eficiente y preciso de la información relacionada con los nuevos miembros y establecimientos vinculados a la Cooperativa.

Actualización de Datos de Asociados, Droguerías y Preasociados:

Se realizó actualización exhaustiva de la información de 1,230 asociados y 230 preasociados, con el objetivo de garantizar la precisión y la disponibilidad de datos actualizados en el sistema. Este proceso contribuyó a mejorar la gestión administrativa y a optimizar el seguimiento de los miembros de la Cooperativa, asegurando que la información esté alineada con las necesidades y procesos actuales.

Medición de Distancias:

Se llevó a cabo la medición de distancias para aspirantes, asociados y preasociados, así como la codificación de sucursales de droguerías, actualización de direcciones de droguerías y verificación de las distintas solicitudes de asociados. Estos pro-

cesos registraron un incremento del 37% en comparación con el año 2023, alcanzando un total de 4,563 registros procesados. Esta gestión se realiza para validar el cumplimiento del requisito estatutario de distancia de 75 metros radiales respecto a otra droguería afiliada a Coopidrogas.

Traslado de Derechos:

Se efectuaron un total de 81 ingresos por traslados de derechos, de los cuales 41 correspondieron a traslados de persona natural y 40 a persona jurídica.

Validación de Facturas:

Entre enero y diciembre de 2024, se recolectaron las copias de las facturas de los laboratorios y distribuidores de medicamentos presentadas por los aspirantes a asociados, las cuales fueron entregadas al Departamento de Mercadeo. Se validaron un total de 14,788 facturas y 601 proveedores, lo que representa un aumento del 6% en comparación con el año 2023.

Entrega de Kit de Asociados:

Entre enero y diciembre de 2024, se envió un KIT a los 589 asociados que ingresaron, el cual incluye un portafolio, llavero, esfero, placa que certifica la afiliación a la cooperativa, carné de identificación como asociado, código de ética y la cartilla SIAR, con el objetivo de proporcionarles los recursos necesarios para su integración y afiliación formal.

SERVICIO DE SUMINISTRO DE MERCANCÍAS

Dando cumplimiento al objeto social establecido en el Acuerdo Cooperativo de Coopidrogas y en los Estatutos; teniendo en cuenta también que el servicio de suministro de mercancías, ocupa un volumen muy importante en la operación de la entidad, que su misión empresarial, es la de realizar la distribución de bienes a los asociados con las mejores condiciones en surtido, calidad, precio, abasteciendo sus puntos de venta, con valores agregados y de alta calidad, realizando un trabajo eficaz y competitivo, tendiente a satisfacer la demanda de los consumidores de las droguerías afiliadas, con lo que se impacta de manera importante el desarrollo comercial de los droguistas detallistas asociados.

Ventas Brutas y Netas

Al cierre del ejercicio económico del año 2024, Coopidrogas logró ventas brutas por \$4,032 billones, cuyo nivel de facturación después de devoluciones (\$57.019 millones,) fue de \$3,975 billones, y al descontarse \$176.958 millones por teleferías, arroja una facturación neta de \$3,798 billones, cifra que si se tienen en cuenta las diversas condiciones del país, que han impactado de manera importante la economía nacional, por temas relacionados con orden público, los proyectos de reforma, la inestabilidad social y política del país, así como la incertidumbre generada en el manejo de la salud pública y privada derivado de las distintas posiciones que se han establecido en este ámbito, sumado a las dificultades de suministro en algunos productos, y otros aspectos que han llevado al consumidor a establecer prioridades al momento de comprar, entre ellos la omnicanalidad, la economía de los hogares, y priorización de algunas necesidades por encima de otras, que impactaron en las ventas, no solo de las droguerías independientes, sino del comercio en general, pese a todo lo anterior se creció en ventas brutas un 9.05% en valores y un 7,32% frente a la venta neta, incidiendo también en las unidades vendidas en el 3,18% respecto al año 2023, los productos farmacéuticos participaron con el 69,66% del total de ventas internas, y los productos populares aportaron el 30,34%.

Los descuentos adicionales al pago de facturas que se concedieron, alcanzaron el valor de \$377.854 millones, y en descuento adicional de fin de año se otorgaron \$236.342 millones (incluye valor otorgado por NTI).

La Cooperativa continua con su política de margen interno mínimo, con el fin de permitir una mayor rentabilidad para los asociados y que sean altamente competitivos en el canal de mayoristas; adicionalmente y ante los inconvenientes de movilidad presentados, problemas de seguridad, obras públicas y apoyo a la operación entre centros de distribución, se establecieron estrategias que permitieron atender de manera oportuna y adecuada los pedidos de las droguerías.

Dentro del marco de la gestión realizada por el Departamento de Ventas, se trabajó con el grupo administrativo en la reducción de tiempos en las liquidaciones de los diferentes planes y actividades comerciales, agilizando el cobro a los pro-

veedores y el abono de las notas créditos para los asociados, con el fin de mejorar el flujo de caja de estos, adicionalmente se realizó el cargue de actividades nuevas como el programa de dermocosmética, productos en la modalidad POS, vectorización, producto estrella, foco y superofertas.

Se realizó oportunamente el cargue de las diferentes actividades de separata de ofertas, automáticos de ICOM, transferencias de proveedores con descuentos superiores y las dinámicas de Farmacenter. Se realizaron 14 webinars para asociados y proveedores en el manejo de la plataforma SIP (Sistema de Integración y Promoción) para la toma de pedidos y cargue de transferencias.

Se coordinó funcionalmente la plataforma SIP en el módulo de pedidos, y se generaron nuevos requerimientos técnicos para mejorar la herramienta y hacerla más amigable hacia el asociado, siendo esta fundamental para el droguista en el manejo de su negocio, dándole alcance a todo lo necesario como consulta de productos, ofertas, precios especiales, kits virtuales para centralizar sus compras en un solo sitio y organizar los pedidos, priorizando las mejores oportunidades de rentabilización y ofertación para su negocio, siendo esta herramienta de amplia utilización entre los asociados y proveedores, lo que ha llevado al desplazamiento de otros sistemas de compra, con la ventaja adicional de tener atención disponible los 7 días de la semana 24 horas al día. Para el año 2024 se procesaron en el sistema SIP 2.834.296 pedidos que pasaron en alistamiento a los diferentes CEDIS (Centros de distribución) a nivel nacional, resaltando que en conjunto con estos se generó la apertura de nuevas rutas y ampliación de frecuencias, con el fin de optimizar y mejorar el servicio y la promesa de entrega.

El contar con la herramienta de comunicación Five9, ha permitido una mejora significativa en la atención telefónica nacional, unificando el personal de las diferentes sedes para la toma de pedidos y reclamos dando manejo en aquellos momentos con picos importantes de llamadas, gestionando los requerimientos de los asociados y usuarios en general.

Gestión con Proveedores

Durante el año 2024 se adquirieron mercancías a 338 proveedores, valorizadas en \$3 billones 431 mil millones, con un crecimiento equivalente al

13.19% frente a las compras del año 2023; se codificaron 25 nuevos proveedores y 1.719 referencias, para un total de portafolio activo a cierre de año de 13.331 ítems (sin incluir obsequios), el cual es bastante amplio y con mayor diversificación frente al resto de distribuidores en el país, al cierre de noviembre según IQVIA se tenían codificadas el 27,4% de las referencias del mercado en las que se concentra el 84,7% de las ventas en valores manteniendo a la Cooperativa como la principal fuente de abastecimiento de las droguerías afiliadas y el principal actor del mercado privado.

Se cumplió el plan de compras presupuestado al inicio del año, realizando las negociaciones y reposiciones necesarias de acuerdo con los diferentes criterios internos manejados, como son: Aumento de competitividad, actividades comerciales para asociados, días de inventario presupuestados mes a mes, históricos de ventas, activaciones de productos ofertados y de temporada, disponibilidad de productos en desabastecimiento o backorder por la industria, entre otros aspectos.

Debido a la cantidad de agotados ocasionada por la escasez de materia prima a nivel mundial y dificultades de importación; el Departamento de Compras prestó especial atención a los productos con baja disponibilidad en el mercado, se gestionó y mejoró la disponibilidad de producto a pesar de factores como las variaciones en la tasa de cambio especialmente en productos importados, los cambios de políticas gubernamentales y manifestaciones sociales que generaron intranquilidad a los mercados, entre otros. De igual manera se intensificó el seguimiento a los pedidos realizados, con monitoreos permanentes, encontrando en el 2024 nivel de cumplimiento por parte de los proveedores con un indicador In Full en unidades del 70,16%, índice que a pesar de ser bajo, mostró una mejora frente al 65.94% presentado en el año 2023. A pesar de lo anterior el Departamento de Compras logró cubrir la mayor parte de la demanda de las droguerías, con un indicador de nivel de In Full en valores a los pedidos recibidos del 94,6%, soportado en los inventarios de seguridad que cubrieron la gran mayoría las ineficiencias del suministro de la industria farmacéutica.

La Cooperativa continuó con la metodología permanente de depuraciones de inventarios, que de manera rápida ajusta las existencias a las condiciones de consumo que se están presentando, los niveles de inventarios cerraron

a 47 días de venta al 31 de diciembre de 2024. Con base en la información suministrada por los asociados y shopping de precios realizados por la Cooperativa, se negociaron y mejoraron las condiciones de precios en productos que se encontraban con dinámicas comerciales y/o mejores condiciones en cadenas y otros distribuidores, adicionalmente a esto, desde el Departamento de compras se negociaron e implementaron actividades comerciales como producto estrella, producto foco, superofertas, etc. que llevaron hacia las droguerías productos con descuentos profundos, proporcionando una mayor competitividad en tiempos donde criterios como rentabilidad, adherencia, estrategias de venta, cobran relevancia al momento de competir especialmente con la grandes cadenas. Esta gestión ha sido reconocida y valorada por parte de los asociados a nivel nacional.

Es importante destacar que se optó en diversos portafolios, por pasar los obsequios a precio directo, situación que mejora la disponibilidad de estos precios con su margen al 100% de los asociados de la Cooperativa, debido a que se elimina la restricción de volumen de compra para obtener precios y márgenes más competitivos. El Departamento de Compras participó en diferentes reuniones con asociados a nivel nacional donde se socializaron las estrategias comerciales que se vienen diseñando, buscando alineación entre la Cooperativa y sus asociados con el objetivo de tener día a día mayores herramientas de negociación y beneficios para las droguerías.

Se continuó gestionando la obtención de precios competitivos, ofertas, descuentos adicionales y bonificaciones que se trasladaron en su totalidad a los asociados, consiguiendo la vinculación de la industria en diversas actividades comerciales, las cuales al igual que los convenios comerciales aportaron a la competitividad y rentabilización de las droguerías, Coopidrogas gestionó aportes comerciales por los siguientes conceptos:

Condiciones aplicadas directamente a la facturación como obsequios por \$275 mil millones, teleferías por \$176.000 millones (incluye lcom y 3%+), y otras bonificaciones (incluida la separata) por \$95.000 millones, para un total de \$546.000 millones, que corresponde a un aumento del 27,9% frente a lo obtenido en el año anterior. Descuentos comerciales por pago, que generaron beneficios por valor de \$377.854 millones, con un aumento de \$23.628 millones

que corresponde al 6,7% frente a las obtenidas en el año anterior.

Notas crédito por descuentos adicionales como fin de año y NTI por \$236.342 millones, con un incremento de \$21.390 millones que corresponden a un aumento del 9.9% frente a las logradas en el año anterior.

Notas crédito en planes comerciales no condicionados como descuentos adicionales fijos, revalorizaciones, Gana diario, Bolsas de descuentos, Producto del día, Semanas explosivas, Descuentos directos de proveedor a droguerías (DDPD), Compre Ya, Plan Esmeralda y Aniversario 55 años, que generaron beneficios por valor de \$56.645 millones.

Descuentos condicionados otorgados en notas sobre la facturación como Ferias, plan Alianza, Max, Descuentos por transferencias, Planes a medida, Polla, Plan POS, planes Farmacenter, planes Farmaexpress y asambleas por \$43.621 millones.

Descuentos para beneficio del consumidor en el programa CAP, los cuales alcanzaron la suma de \$1.468 millones.

Recursos para soporte de comunicaciones, inscripciones y patrocinios por valor de \$13.443 millones, donde se mantuvo frente a las obtenidas en el año anterior. Por patrocinios dirigidos a Farmacenter, \$1.283 millones.

Planeación de la Demanda

Con la implementación de SAP IBP y la curva de experiencia en su uso y manejo, la Cooperativa cuenta con un proceso de planeación de demanda e inventarios mucho más robusto y estable, siendo una herramienta más para el proceso de compra y abastecimiento. Se da inicio formal a procesos de planeación de demanda colaborativos con proveedores buscando una sinergia y mejora en la comunicación y planeación de actividades comerciales que permitan aumentar el nivel de servicio de cara a todos los asociados y sus droguerías.

Se desarrolló el modelo de medición y evaluación de implementación de dinámicas comerciales, siendo esta una herramienta para el abastecimiento y negociación con proveedores; se está en la etapa final de la implementación del MRP de SAP ECC en el modelo de compra, teniendo una gran oportunidad en la

optimización de tiempos y recursos en los procesos de la Cooperativa.

Se continúa con el proceso de Control de Cantidades automatizado por medio de la herramienta Qlik, lo que permite tener un mayor análisis y comprensión de la situación de abastecimiento de los productos que están dentro del alcance y permitir el acceso a las mercancías a un mayor número de asociados, según las políticas definidas.

Marcas Propias

Las ventas brutas en valores de los productos del portafolio de marcas propias alcanzaron \$235.237 millones, creciendo un 10.42% respecto al año anterior, conservando la segunda posición en valores en el ranking de proveedores de la cooperativa y ratificando la primera posición en unidades con 32.36 millones, con un portafolio a esta fecha de 374 SKU.

En el año 2024, se efectuaron lanzamientos de 38 productos, los cuales han aportado a la venta 1.208.999 unidades y en valores \$7.371 millones, cerrando el año con un lanzamiento de 38 productos nuevos.

Según los análisis de CloseUp, a noviembre ICOM ocupa la posición No. 2 en unidades y No. 11 en valores, tras escalar tres peldaños respecto al 2023. Según IQVIA, ICOM también ocupa el segundo lugar en unidades y el No 2 en valores. Lo anterior es muy relevante teniendo en cuenta que es una línea de distribución cerrada solo entre las droguerías afiliadas a Coopidrogas, que no se tiene laboratorio de fabricación y se concentra en actividades de apoyo al canal, lo que lo diferencia del resto de participantes en el mercado.

Se dio cumplimiento a la normatividad aplicable a cosméticos del portafolio de marcas propias para 45 registros sanitarios, en donde se inició la gestión para contar con la estabilidad de los productos; dada la nueva norma de publicidad y promoción en vigencia desde enero de 2024, se realizaron 16 reportes para medicamentos en la plataforma habilitada por el INVIMA. Se continuó tramitando la renovación de los registros sanitarios del portafolio con excepción de medicamentos, los cuales ya no es necesario que sean renovados, representando un ahorro de 68% en los pagos realizados, sin embargo, se debe continuar actualizando la información a 275 registros sanitarios del portafolio.

Alineado con el cumplimiento de la nueva normatividad de farmacovigilancia, se está implementando un programa integral exigido a titulares de las licencias.

ICOM participó en diferentes actividades comerciales como Asambleas Regionales, Ferias Regionales, Mega Ferias Nacionales, Planes a la Medida y la Actividad de Aniversario de 20 años en la Megaferia comercial de noviembre, creando un evento especial de alcance nacional por las compras de noviembre y diciembre, que permitieron mantener la dinámica comercial de ICOM al interior de la Cooperativa; con ello se logró una participación en la venta total de Coopidrogas del 13% en unidades. Se continuó con atención a los asociados a través del equipo de transferencistas (29) a nivel nacional, quienes prestan el servicio de manera presencial a 3.533 droguerías y atención Call Center con 87 agentes telefónicos.

En el segundo semestre del 2024 se lanzó la página web de ICOM, en la cual se da inicio a las diferentes actividades para B2B y al B2C, logrando un total de 5.904 visitas al cierre del mes de noviembre del 2024, simultáneamente se dio apertura a redes sociales como Facebook e Instagram, en esta última realizando actividades en conjunto con el perfil de Farmaexpress, llevándonos a tener un alcance de 23.192 cuentas y 739 seguidores, esta interacción aumentó en un 352% el porcentaje de visitas a la sección de ICOM en el portal web de Farmaexpress pasando de 10.400 visitas en el año 2023 a 47.000 en el 2024, complementando de esta manera las estrategias de marketing digital dirigidas al B2C que se venían adelantando para los productos del portafolio de marcas propias. Dentro de las comunicaciones enfocadas en el B2B, se gestionaron contenidos en estados y 425.802 mensajes de difusión en el WhatsApp de mercadeo Coopidrogas y 282.594 en el WhatsApp transferencistas; se gestionaron con los proveedores pautas publicitarias para las 11 ediciones de la revista Coopidrogas y se realizaron envíos de información relacionada con los productos a través de mensajes de texto (SMS).

Durante el año 2024 se realizaron capacitaciones en metodología híbrida: virtual y presencial, alcanzando un total de 51.917 asistentes, logrando un crecimiento del 19,57 %, con una porcentaje de participación del 23,12% por parte de asociados y 76,88% de dependientes de droguerías. El enfoque principal de las capacitaciones fue el

manejo integral de la Marca Propia por grupos terapéuticos, con la técnica de venta cruzada en 257 seminarios ICOM, 43 conferencias webinars y 499 capacitaciones adicionales a droguerías.

En la plataforma virtual ICOM se alcanzó un total de 37.296 usuarios inscritos con un crecimiento del 39.51%, 160.885 navegaciones, aumentando el 16.65% en los diferentes cursos disponibles, que incluyen 20 módulos, con 94 cursos diferentes. Se desarrollaron los módulos de venta cruzada de las marcas propias, una biblioteca de videos y las lecciones grabadas, para que los asociados pudieran consultar los contenidos y mejorar el conocimiento del portafolio de productos ICOM para el desarrollo de sus negocios y la continuidad en su formación de manera asincrónica. Las capacitaciones adicionales en droguerías alcanzaron un total de 5.470 participantes de droguerías con un crecimiento de 33.48%. Así mismo, los programas radiales en Coopiradio, Jueves de la Salud y Facebook Live Coopiradio alcanzaron un rating de audiencia de 29.586 radioescuchas y reproducciones.

Se desarrollaron los contenidos para el curso de capacitación de Franquicias de Marcas Propias en el aula virtual ICOM, con tres módulos así: Módulo de capacitación, imagen de marca, de exhibición y categorización, dando así apertura para el proceso de capacitación virtual del asociado, y así lograr posteriormente la firma electrónica del contrato de franquicia de marcas propias en la plataforma de SIP Cartera. En diciembre se realizaron las capacitaciones adicionales a los comités regionales a nivel nacional, a las fuerzas de ventas y personal de la cooperativa.

Mercadeo de Distribución

En el 2024 se realizaron múltiples actividades comerciales que mejoraron la rentabilidad de las droguerías, estas contribuyeron a mantener los precios competitivos de venta de la Cooperativa respecto a otras fuentes de abastecimiento de los puntos y dieron la posibilidad de ofrecer a los shopper precios acordes con el mercado. A diciembre se ejecutaron actividades que impactaron positivamente a nuestros asociados, por una parte, se implementaron acciones enfocadas en el soporte a la compra; cada una de estas campañas tienen impacto directo en el precio, como las Teleferias y Plan Frontera (1.470 inscripciones), Prepacks, Kits Virtuales y una importante entrega de obsequios que aumentó su valor en un 10,1%.

Se ejecutaron planes comerciales enfocados en motivación a la venta, los cuales generaron notas crédito al asociado, entre estos: Semanas Explosivas, Plan Max, Alianza, Compre Ya, la Bolsa de Descuentos, Producto del Día, Gana Diario, Descuentos por Transferencias y Plan a la Medida (de los mencionados 4 son de crecimiento). También se realizó la implementación de 12 planes a la medida, que fueron diseñados directamente con los proveedores y bajo el modelo del plan DDPD, el cual permite aplicar descuentos directos de proveedor a droguería, así, se logró manejar el pago de descuentos por notas con una participación de 355 proveedores.

Continuando con la celebración del Aniversario de Coopidrogas en sus 55 años, desde el mes de mayo de 2024 se creó la actividad comercial "Plan Esmeralda", con la que se buscó generar la participación de todos los asociados a través de una bolsa con la asignación de notas crédito por \$1.050 millones. También se tuvieron otros planes, manteniendo la dinámica de otorgar descuentos especiales con las actividades denominadas Producto Estrella y foco. Se implementó una nueva actividad denominada Descuentos POS, la cual tiene como objetivo realizar negociaciones con los proveedores, con el fin de obtener descuentos en diferentes productos aplicados sobre las ventas en los puntos a sus clientes, teniendo en cuenta inventarios existentes en los puntos de venta, para que sean trasladados a su consumidor en el período que se defina, anunciando a sus compradores estas reducciones de precios.

Se mantuvieron las ferias en modalidad virtual y presencial, alcanzando una cobertura a nivel nacional con la realización de 16 eventos comerciales; 7 ferias virtuales, 2 Mega Ferias, 6 ferias regionales presenciales y como parte de estos eventos, se abrió 1 mesa de negociación presencial en Montería. Participaron 543 proveedores en estas actividades, siendo claves en el éxito de estas, implementando en cada una de ellas la Premiación, que permitió entregar más de 500 notas de descuento adicional a los asistentes.

Se conservaron relaciones comerciales fortalecidas con los proveedores, alcanzando la pauta publicitaria para las 10 ediciones de la Revista Coopidrogas y una edición especial en el marco de la celebración de los 55 años de la Cooperativa. Se potencializó el envío de mensajes vía WhatsApp

por medio de la creación de Comunidades, conocida para los asociados como “Coopidrogas Planes Comerciales”, esto facilitó la comunicación de las campañas y pautas pagas por los proveedores, así como la información actualizada de todas las actividades comerciales.

En el desarrollo de piezas visuales para la ejecución del plan de actividades, necesidades del área comercial y otras de la Cooperativa, se incluyeron nuevos formatos digitales para la separata, redes sociales y páginas web, alineados al actual cronograma del plan, lo cual generó un total de 3.178 piezas gráficas elaboradas; Se implementaron nuevos formatos multimedia informativos para asociados, proveedores y funcionarios.

Se realizaron diversas actividades de investigación y análisis a los precios de la competencia, prestando un apoyo importante a la gestión del Departamento de Compras, a través de la realización de 127.927 comparaciones de productos al corte diciembre de 2024, en diferentes canales como son: 89.893 con cadenas, 20.154 en otros distribuidores mayoristas, 2.859 en Hard Discount y 15.021 en coitejos especiales en donde se encuentran alzas de precios, actividades comerciales y codificaciones.

Se realizaron exhaustivas revisiones a 186 laboratorios, enfocándose en la consulta de precios en el mercado de más de 5.989 productos con alta participación. Este análisis abarcó 118 categorías y 126 competidores, realizando seguimiento constante de diversas fuentes como campañas publicitarias, actividades promocionales, revistas especializadas, folletos y catálogos de productos, listados de precios y dinámicas comerciales de cada uno de los competidores. Este enfoque permitió identificar los precios de referencia en el mercado para las categorías analizadas, comparando los precios con los de la competencia y estableciendo un indicador de medición preciso. Además, se ha seguido de cerca a nuevos competidores que generan preocupación entre los asociados.

Mercadeo Digital

En 2024, se continuó con la estrategia de posicionamiento de las marcas y los sitios web Farmaexpress y Tu Droguería Más Cercana, con el objetivo de incrementar las ventas, se logró identificar, atraer y captar un mayor número de clientes digitales hacia el Marketplace donde se encuentran las droguerías asociadas, a través de

la creación, implementación y optimización de 450 campañas digitales en plataformas como Google Ads y Meta (Facebook e Instagram), así como en medios ATL como radio y con medios de comunicación colombianos como RCN Radio, Caracol televisión, Noticias Caracol, Blu Radio, La Kalle, Publimetro, Ultima Hora Col, Revista Vea, El Espectador, Candela Estéreo, Vibra Bogotá, Mix Radio y Olímpica Estéreo.

Con estas iniciativas, se alcanzaron 15.290.776 impresiones y 1.342.530 visitas al portal, lo que representó un crecimiento del 199%, con un promedio de 111.878 visitas mensuales. Este tráfico permitió generar 14.111 órdenes, logrando un crecimiento del 171% respecto al año anterior. El tráfico más relevante provino del canal “orgánico”, producto de la optimización SEO, que incluyó mejoras en las palabras clave, la estructura del sitio web, meta descripciones, etiquetas H, atributos ALT, la creación de contenidos orgánicos y una estrategia de backlinks con medios de comunicación, lo que incrementó la autoridad del dominio.

Se implementó una estrategia en redes sociales (Facebook e Instagram) centrada en contenido de valor, distribuido en formatos como tips, publicaciones cómicas, pedagógicas y curiosidades. Esta táctica logró un engagement del 13% y un aumento en seguidores del 21%. La base de datos de compradores de Farmaexpress alcanzó los 42.450 usuarios, lo que representó un crecimiento del 193% respecto al 2023. Esto permitió mantener una comunicación directa con los clientes mediante el envío de 5.297.083 mensajes de texto (SMS) y 814.681 correos electrónicos con contenido valioso y ofertas.

ACTIVIDADES RELACIONADAS CON COMERCIO ELECTRÓNICO AL CONSUMIDOR

Durante el 2024 el Departamento de E-commerce consolidó los servicios, convenios y apoyos dirigidos a los asociados de Coopidrogas, todos estos con el objetivo de facilitar su transición y fortalecimiento en el ámbito del comercio electrónico, entre los convenios clave se tienen:

Farmaexpress se constituyó en un pilar fundamental para las droguerías, quienes mostraron su interés en vincularse al Marketplace, esto no solo permitió diversificar los canales de venta de los asociados, sino también aumentar su

competitividad al acceder a un público más amplio y adaptarse a las tendencias de compra en línea; durante este periodo las ventas generadas a través de esta iniciativa alcanzaron los \$751 millones, marcando un crecimiento del 66% frente al año anterior.

El Banco de Imágenes se convirtió en una herramienta estratégica tanto para los asociados como para el convenio de Farmaexpress, ya que este recurso facilita la identificación de productos, consulta de información y la incorporación de contenido visual de calidad en los canales propios de los asociados como en el Marketplace. Hasta ahora, 1.878 afiliados han firmado el contrato para hacer uso de esta plataforma, de los cuales 1.816 realizaron consultas y descargas de material fotográfico, lo que supone un crecimiento del 15% respecto al 2023. Actualmente, el banco cuenta con 12.788 productos activos, los cuales suman más de 33.548 imágenes disponibles en el aplicativo, procesadas mediante técnicas profesionales de fotografía y retoque, estas imágenes son utilizadas en páginas web, redes sociales y Marketplace, incrementando la confianza del consumidor y facilitando la decisión de compra.

El convenio de Rappi logró obtener una venta de \$761 millones durante el año 2024, lo cual representó un crecimiento del 102% comparado con el año anterior.

Mensajeros Urbanos y Quick, los dos convenios de última milla que brindan a los asociados el servicio de entrega de domicilios, lograron más de 11.271 entregas lo cual representó para los asociados \$787 millones en ventas.

El 2024 fue un año de avances para Coopidroga en el ámbito digital, con resultados que no solo reflejan crecimiento en cifras, también en la confianza y el interés de los asociados por integrarse al comercio electrónico y a canales de venta no presencial; esto se traduce en un impacto directo en la competitividad y sostenibilidad de las droguerías en un mercado cada vez más digitalizado.

Comité Comercial

Durante el año 2024, el Comité Comercial se reunió en 23 ocasiones, dando cumplimiento a las funciones asignadas, en estas sesiones conoció, analizó y estudio detalladamente la situación

comercial del mercado y de la Cooperativa, revisó y aprobó las diversas actividades, programas y estrategias presentadas por los departamentos que conforman el área comercial, para lograr mejoras en el portafolio de productos de la Cooperativa y sus condiciones.

El Comité realizó sesiones de trabajo en diferentes regiones del país como Pereira, Villavicencio, Cúcuta, Montería, Boyacá, Yopal, Neiva, Cota y Bogotá, en las que atendió de manera presencial las inquietudes, inconformidades, planteamientos y sugerencia de los asociados, espacios estos que permitieron a los integrantes, interactuar con sus compañeros afiliados, escucharles y mostrarles las alternativas que desde el área comercial se vienen estableciendo para apoyarles en medio de la situación de mercado que se viene presentando, así mismos se les otorgó amplia información sobre el funcionamiento del mercado y políticas comerciales manejadas.

Como parte de sus funciones, apoyó permanentemente a la administración, asesorándola en aspectos concernientes al mercado, sectores de influencia, lo que se ve en el mostrador y tendencias, preocupándose especialmente por aquellas zonas y regiones del país que se han visto más impactadas con la situación general, buscando alternativas de mejora a través de los recursos que se puedan obtener desde esta área, así mismo conoció las diversas propuestas planteadas por las diferentes dependencias que conforman el área comercial, exponiendo sus comentarios y aprobaciones en temas como lanzamiento de productos, estabilización de la plataforma de comercio electrónico y otros convenios, manejo de actividades enfocadas en la obtención de márgenes importantes para rentabilización del punto de venta, algunos de los cuales fueron sometidos a aprobación definitiva del Consejo de Administración, de otro lado efectuó permanentemente un análisis detallado a los temas planteados por el órgano directivo en lo referente a aspectos comerciales.

SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL

En cumplimiento del objeto estatutario establecido en el Acuerdo Cooperativo, relativo a propender por el desarrollo empresarial del droguista detallista y satisfacer las necesidades de este orden, el numeral 7 del artículo 6°, establece que la Cooperativa prestará los servicios

de asesoría, consultoría y asistencia técnica, para el mejor desempeño empresarial de los asociados, lo cual se logró durante el año 2023 a través de la gestión realizada por los funcionarios de la gerencia de desarrollo empresarial, conforme se describe a continuación:

Gestión de Comités

| Asistencia Técnica:

En el 2024 se reunieron en 12 sesiones, para estudiar cada una de las actividades y proyectos de los servicios asignados a este Órgano y vinculados a los departamentos de Retail, Asistencia en Campo y Servicios Empresariales. Entre los que están: Farmaunión, Modernización, Trade Marketing, Entrenamiento 360, Licenciamiento de Marca, Asesores Desarrollo Empresarial.

| Farmacenter:

El Comité Farmacenter realizó recomendaciones y emitió concepto de aprobación a 140 solicitudes de vinculación; este análisis incluyó una revisión detallada de cada punto de venta postulado, con el fin de garantizar que cumplieran con los requisitos establecidos para la vinculación a la marca.

Asimismo, este Órgano Técnico Asesor participó activamente en la estructuración del nuevo Enfoque Farmacenter y en las 21 reuniones a nivel nacional, realizadas para darlo a conocer a los asociados vinculados, junto con otros temas de relevancia. Adicionalmente trabajó en la revisión, contribución y aprobación de iniciativas comerciales y promocionales dirigidas a los shopper; además, de abordar otros asuntos estratégicos relacionados con la marca.

Fondos

| Asistencia Técnica:

El Fondo de Asistencia Técnica se rige con el propósito de fomentar el fortalecimiento y crecimiento empresarial de los asociados adscritos a la Cooperativa a nivel nacional, financiando total o parcialmente las inversiones requeridas por las actividades de los programas y/o servicios de asistencia técnica promovidos por la cooperativa a través de la Gerencia de desarrollo empresarial.

Para el año 2024, la asignación de recursos fue de \$1.000.000.000, de los cuales, a di-

ciembre de 2024 se ejecutaron \$614'928.487, continuando con los programas de categorización, consultoría en gestión de inventarios, entornos virtuales, atención al cliente, sello de calidad, capacitaciones de Dominium Plus, dando inicio a la prueba piloto de Entrenamiento 360, con la creación de 4 módulos, que en adelante asumirán parte del presupuesto que se tenía contemplado en las consultorías de gestión de inventarios entornos virtuales y atención al cliente y proyectando \$99'432.069 correspondiente al 40% restante del contrato firmado con el proveedor Level Up, correspondiente a los 4 módulos ya mencionados del proyecto Entrenamiento 360, para un total de ejecución de \$714'360.556 y quedando un saldo de \$285'639.444 para el siguiente año.

Adicionalmente, de los recursos destinados a la ejecución de los programas del Fondo de Asistencia Técnica, para subsidiar los intereses de los créditos que los asociados soliciten en Coopicredito, para compra de equipos requeridos para sistematizar sus negocios, se utilizaron \$161.277.247 de los \$1.000.000.000 asignados en 2021. De esta suma, \$66.959.185 se utilizaron en 2022 y \$94.318.062 en 2023, beneficiando a 605 droguerías. Al cierre de 2024, se cancelaron \$54.174.817, con 633 asociados y 660 droguerías beneficiadas y se estima reservar \$38.965.263, que corresponden al total de los intereses generados por los créditos otorgados hasta la fecha, con los intereses a un plazo máximo de 24 meses (este servicio venció el 30 de diciembre de 2024). De esta forma, el total ejecutado por este concepto es de \$254.417.327 y el saldo pendiente por ejecutar es de \$745.582.673.

Por otra parte, los \$1.000.000.000 asignados en la Asamblea General de Delegados del año 2023 con el fin de fomentar la mejora continua de sus comercios, fueron destinados al pago de intereses por la consolidación de pasivos y al otorgamiento de créditos por parte de Coopicredito a asociados que presentaron dificultades económicas.

Después del cruce de los tres objetivos establecidos, el saldo final total acumulado es de \$1.031'222.117 distribuidos así: monto correspondiente a actividades propias del fondo de \$285'639.444, subsidio por intereses corrientes de \$745.582.673 y sin saldos relacionados con la consolidación de pasivos (\$0).

| Farmacenter:

El Fondo Farmacenter fue creado con el objetivo de cubrir los gastos derivados de la publicidad masiva realizada para la cadena a través de diversos medios de comunicación públicos. En el año 2024, el fondo el siguiente comportamiento:

Saldo inicial: de \$677 millones, con ingresos recaudados por concepto de aportes del 0,3% sobre las compras de los asociados vinculados alcanzó un total de \$1.547 millones, lo que representa un crecimiento del 9% en comparación con 2023, mientras que los patrocinios proporcionados por los proveedores sumaron \$1.394 millones, logrando un crecimiento del 40% respecto al año anterior; por otro lado, el aporte de la Cooperativa fue de \$400 millones, experimentando una disminución del 20% frente al 2023.

La cadena destinó una inversión total de \$3.546 millones en este rubro, logrando un ahorro del 3% en comparación con el año anterior; a continuación, se detalla la distribución de estos recursos: 27% para inversión en medios (televisión, radio y digital). 24% para el Aniversario de la cadena. 13% para los patrocinios en atletismo (Medias maraton a nivel nacional). 11% para el fee de la agencia creativa y de medios. 6% para el patrocinio del Clásico RCN. 6% para actividades comerciales y material POP. 4% para proyecto de mercaderistas. 3% para plataforma Google mi negocio. 3% para gastos año 2023. 1% para acarreo. 1% para otros patrocinios solicitados por los asociados. 0,2% para endomarketing asociados.

Al cierre del 31 de diciembre de 2024 el saldo disponible en el fondo luego de las nuevas ejecuciones y eficiencia en ahorros es de \$473 millones. Este saldo refleja una disminución del 30% en comparación con el año 2023.

Boletín Evolución de Compras a Coopidrogas

Durante el año 2024 se continuó generando este informe, en el cual tanto los asociados como los preasociados pueden analizar las compras realizadas en la cooperativa de cada una de sus droguerías en los últimos cinco (5) años; lo que permite conocer con exactitud su comportamiento de facturación; tomar decisiones acertadas con base en hechos y datos reales, evitando suposiciones; ser más eficiente en llevar a cabo las actividades de su droguería y en el control de proceso de compras; identificar con ayuda de otros

indicadores, qué porcentaje de inventario se adquiere a proveedores diferentes a Coopidrogas y cuánto deja de percibir por ello. Se registraron durante este periodo 48.134 consultas del boletín, realizadas por 4.455 asociados y preasociados.

Informe Mercado Minorista Retail

Con el apoyo de IQVIA se continúa generando este informe, que se consulta a través de SIP Cartera y que contiene en PDF los datos más representativos del mercado farmacéutico de la zona geográfica en la cual está ubicada la droguería y la participación de las droguerías afiliadas a Coopidrogas, según las compras realizadas en la Cooperativa. La información que se muestra en el reporte (Fase I) es en unidades y en valores, entre los indicadores está el comportamiento de ventas en los últimos doce (12) meses, la participación de los medicamentos RX y OTC; el top 10 de las marcas más vendidas en la zona, entre otros. También se muestra la información de fórmulas médicas generadas en la zona con el número de prescripciones médicas en los últimos 12 meses, los datos de las principales 10 clases terapéuticas, moléculas, especialidades médicas, laboratorios y marcas que se formulan en el sector donde está ubicada la droguería. Igualmente, se tiene la Fase II del Informe de Mercado Retail, que pueden consultar los asociados vinculados al Plan de Droguerías Estratégicas, este informe incluye, además de la información del comportamiento de mercado de la zona mencionado anteriormente, la participación de la droguería en este mercado; ampliando indicadores como son: top 30, tanto en unidades como en valores, de los principales laboratorios, medicamentos de marca y genéricos, así como RX y OTC que se venden en la zona; durante este periodo se registraron 5.315 consultas de los informes, realizadas por 2.425 asociados y preasociados.

Durante este año se trabajó en conjunto con el proveedor para construir información cruzada entre el brick (mercado), las compras a Coopidrogas y las ventas de cada droguería, con el objetivo de mejorar la calidad y dar evolución a la información dada a los asociados. Esta nueva herramienta estará disponible en el primer trimestre 2025.

Simulador:

Se trabajó en el desarrollo de herramienta en Excel para la simulación de costos de productos

aplicando los diferentes beneficios y planes comerciales que otorga la cooperativa, así como y realización de shopping de precios.

Esta actividad se realizó en conjunto con la gerencia comercial y actualmente la herramienta se encuentra en un proceso de desarrollo tecnológico dentro del sistema SIP Asociados, con el objetivo de perfeccionar sus funcionalidades y potenciar su capacidad de análisis y simulación financiera.

Informe Geomarketing:

En el año 2024 se cotizó con 13 proveedores, en búsqueda de obtener la herramienta que mejor supliera la necesidad de la generación automática de informes de geomarketing para todas las droguerías de la Cooperativa, siendo la multinacional Xbrein la elegida para dicho proyecto.

En el primer trimestre del año 2025, los asociados podrán contar con el informe de geomarketing como una herramienta adicional que aporte a la toma de decisiones de sus droguerías, este informe se generará con una frecuencia trimestral, complementado la ilustración del equipo de asesores de la gerencia de desarrollo empresarial que visita las droguerías, facilitando el entendimiento de la información que este contiene y la estructuración de estrategias.

Conversatorios:

Teniendo en cuenta los excelentes resultados logrados con esta actividad en el año 2023, se tomó la decisión para el 2024 de aumentar a dos proveedores por mes los conversatorios realizados.

Se contó con proveedores de categorías de productos farmacéuticos y de consumo masivo, logrando impactar en los 22 conversatorios, realizados en 44 sesiones a un total de 2.769 asistentes entre asociados y grupo de colaboradores de las droguerías a nivel nacional, quienes completaron un total de 6.450 asistencias, obteniendo un crecimiento de 95.5% respecto al año 2023, siendo las droguerías vinculadas a Farmacenter el 57% sobre el total de las participantes, donde recibieron conocimientos en técnicas de ventas, características, beneficios de productos y generalidades del comportamiento del mercado.

Q-Extractor:

A partir del mes de febrero de 2024 se inició la

estrategia para aumentar el número de instalaciones de Q extractor en las droguerías, apoyando este proceso con el equipo de asesores, quienes se capacitaron para realizar dichas instalaciones en cada una de sus visitas, obteniendo así un crecimiento de 203%, pasando de 1.233 a 3.740 droguerías instaladas, de las cuales 81 lo hacen por medio de API, 88 con extractor genérico y 3.571 por Dominium Plus.

Para el año 2025 se realizarán campañas de concientización a los asociados y se continuará con la gestión de instalación desde el equipo de CATA y de asesores de la gerencia de desarrollo, sumando a esto se realizará trabajo en el punto de venta para la correcta parametrización de información desde los POS de las droguerías evitando así datos incorrectos y generando que los asociados que tienen Q Extractor y transmiten información parcial o lo comiencen a hacer y así aprovechen los beneficios que la cooperativa genera para ellos, siendo que al cierre 2.377 droguerías reportan completo, 164 reportan parcial y 1.119 no reportan.

Programa de Fidelización – GEA:

Programa de fidelización clientes a través de medios digitales (GEA), se apoyó a los asociados y sus equipos a generar contenido de interés para sus clientes, se guían para que consoliden relaciones fuertes y duraderas. Cada semana se envió a través de WhatsApp contenido sobre noticias relacionadas con salud y celebraciones comerciales importantes. Este servicio les permitió generar comunicación con sus clientes a través de medios digitales y establecer vínculos de lealtad generando mayor valor a las marcas de las droguerías; logrando impactar 555 puntos de venta; se aumentó el número de solicitudes de contenido cerrando con 5.567, creciendo un 146,8% comparado con 2023.

Diseñamos sus Piezas:

Este servicio tiene como objetivo apoyar a los asociados de marcas independientes, Farmacenter y Farmaunión, en el diseño de las diferentes piezas publicitarias que requieran para cada una de sus droguerías; creando, actualizando o mejorando la identidad de sus marcas. Durante el año 2024 se realizaron 68 piezas gráficas personalizadas enfocados en: actualización o creación de marca, piezas para promover el servicio a domicilio y esta-

dos de WhatsApp, impactando a 30 droguerías a nivel nacional.

Consultoría en gestión de inventarios:

La Coordinación de Gestión y Operaciones ejecutó, con el apoyo de Flowing Consultoría, un programa integral de gestión de inventarios que buscó optimizar los niveles de servicio, productividad, ventas y utilidades mediante la buena administración del portafolio de productos en droguerías; se logró impactar a 11 droguerías distribuidas en diferentes regionales como Cota, Medellín, Pereira, Barranquilla, Bucaramanga y Cali. Obtuvo un nivel de satisfacción de 96%.

La estrategia contempló la implementación de metodologías avanzadas en planeación y programación con miras a preparar el terreno para una expansión y profundización del programa en 2025 a través del entrenamiento 360, donde se proyectó aumentar el número de droguerías impactadas y realizar un acompañamiento más personalizado a través de los asesores de desarrollo empresarial; este programa se transformó en un nuevo modelo de ejecución Entrenamiento 360 el cual se ejecutará en el 2025.

Consultoría en servicio al cliente:

En el marco de su estrategia de fortalecimiento empresarial, se implementó en el año 2024 una consultoría de servicio al cliente en colaboración con Focus Internacional, una firma especializada en desarrollo y transformación organizacional.

El programa, que dio continuidad a las iniciativas de años anteriores, convocó a 6 droguerías distribuidas en diferentes regionales, permitiéndoles identificar puntos críticos en la atención al cliente mediante mediciones de clientes internos y externos; los resultados fueron destacables, con un nivel de satisfacción del 96%, lo que evidenció la efectividad de la estrategia.

La consultoría no solo buscó fortalecer la cultura de servicio al interior de las droguerías, sino que también construyó las bases para su integración en el proyecto Entrenamiento 360, proyectando para 2025 un acompañamiento personalizado a través de los asesores de desarrollo empresarial y un incremento en el número de droguerías a impactar; este programa se transformó en un nuevo modelo llamado de Entrenamiento 360 el cual se ejecutará en el 2025.

Entrenamiento 360:

Se trata de un proyecto de desarrollo integral para asociados y administradores de droguerías; esta iniciativa busca fortalecer el crecimiento empresarial mediante entrenamientos especializados en áreas estratégicas como: Estudio de mercados, gestión de inventarios, ventas y finanzas; con los cuales se busca garantizar su implementación en las droguerías a través del acompañamiento y seguimiento de los asesores y de los formadores. Todo esto surge también debido a que el conocimiento y asesoría en de estos temas se realizaban con proveedores externos, dependiendo altamente de los valores y la continuidad del mismo, sin poder velar que la implementación se realizara. Por tal motivo, el objetivo de este nuevo proyecto es no solo desarrollar, potencializar y personalizar el conocimiento a las necesidades de los droguistas detallistas sin depender de proveedores terceros y quedando dentro de la cooperativa, sino también, acompañar en todas las etapas hasta la implementación del conocimiento al asociado y lograr con éxito el desarrollo de los mismos.

Para 2024, el programa logró un avance del 50%, con un diseño curricular robusto que se compone de 190 horas de entrenamiento tanto de los entrenadores sino de los asesores, quienes acompañarán a los asociados; la estrategia aprobada contempla un piloto nacional que incluirá 100 droguerías distribuidas en 10 grupos en diferentes regionales en el primer trimestre del 2025, con un modelo de subsidio del 50% para quienes participen y logren implementar efectivamente los conocimientos adquiridos un 100% del valor, esto en pro de motivar la implementación de lo aprendido en las labores diarias de las droguerías.

Plataforma GESA - Fase I- Vinculación aspirante asociado:

GESA es un nuevo modelo de la administración, donde se busca lograr tener información clara y horizontal de los asociados y sus droguerías, para que todo el equipo administrativo de la cooperativa pueda tener acceso a la información desde la misma fuente y optimizar los procesos de desarrollo de los asociados.

La fase I de este nuevo modelo contempla la creación del dato de asociado desde su vincu-

lación, para esto se está implementando una herramienta tecnológica integral que optimice los procesos de contacto, postulación y consulta en línea, mejorando la gestión de ingreso y vinculación de nuevos asociados y Preasociados incrementando la interacción entre las distintas áreas de Coopidrogas a través de un portal web adaptable; el objetivo es centralizar la información, agilizar las respuestas a los aspirantes, reducir tiempos y costos en la vinculación, y organizar eficientemente el trabajo del área de admisiones y otros departamentos involucrados; esta solución permitirá al equipo enfocarse en tareas de mayor valor, mejorar la imagen de la Cooperativa, y aumentar el número de asociados mediante el uso de tecnología, garantizando un proceso de vinculación eficiente y confiable.

La herramienta tecnológica destinada a gestionar los procesos de vinculación de nuevos asociados y preasociados, permite que los aspirantes realicen todo el proceso de forma completamente digital desde el momento en que manifiestan su interés en ingresar a la Cooperativa se encuentra en el 49% de desarrollo; se tiene previsto efectuar el lanzamiento en vivo en el primer trimestre 2025.

Informe IDA.

Se desarrolló un tablero consolidado denominado Informe IDA (Integra Datos Asociados) con el objetivo de apoyar a los asociados y preasociados con una herramienta que integre información sobre el comportamiento del mercado y de las droguerías para tomar mejores decisiones comerciales con datos confiables. En este reporte se muestran los datos por asociado/preasociado y sus droguerías, referentes al comportamiento de compras a Coopidrogas y ventas, quienes reportan los datos del POS a través de Q-Extractor, comportamiento ICOM por categorías, Ranking del Top 20 de los productos que más compra y vende la droguería, participación en los servicios que ofrece la cooperativa e Informes de Mercado Retail y fórmulas Médicas según información reportada por IQVIA, estos últimos reemplazarían los que se entregan actualmente en PDF.

Los asociados y preasociados a través del Informe IDA podrán conocer el comportamiento en compras y ventas de la droguería y del mercado de la zona o brick donde está ubicada, cuáles son los

productos y categorías que más rotan tanto en el mercado como en la droguería, en valores y unidades; cuáles son las ventas del país, ciudad y brick, cuántas droguerías hay en el mercado, la participación de la droguería en el mercado del brick.

Se tiene previsto iniciar con la generación del Informe IDA durante el primer trimestre de 2025 y los asociados lo podrán consultar desde SIP Cartera, el despliegue, análisis y estrategias de despliegue se realizarán en las visitas de los asesores a los asociados, así como el involucramiento de modelos como Entrenamiento 360 para poder focalizar el apoyo de los asociados según la segmentación que tenga y la información que los datos arroja.

Marca Farmaunión

| Ventas:

Se registró un incremento total del 9.6% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Las regionales de Pereira, Cali y Bucaramanga son las que presentan el mayor crecimiento porcentual en ventas. Por otro lado, Barranquilla experimenta una disminución en facturación del -4,0% en comparación al mismo periodo del año anterior.

| Vinculaciones:

De las droguerías afiliadas a la Cooperativa, 1.884 son usuarias de la marca Farmaunión, se encuentran en proceso de vinculación 58 puntos de venta, de estos: 40 tienen el arte del aviso y aún no lo han implementado, 10 droguerías están en proceso de firma del contrato, 3 tienen pendiente entregar la información de las medidas para la elaboración del arte del aviso de fachada y 5 están en consulta de áreas internas de la Cooperativa. Durante el año 2024, se recibieron 323 formularios de vinculación a la marca mixta, 304 tienen implementada la marca Farmaunión y 3 corresponden a droguerías descodificadas de la Cooperativa.

Cadena de Droguerías Farmacenter

| Ventas:

Se registró un incremento total del 9.5% en comparación con el mismo periodo del año anterior; las regionales de Cota y Bucaramanga son las que presentan el mayor crecimiento porcentual

en ventas; por otro lado, Barranquilla experimentó una disminución en facturación en comparación al mismo periodo del año anterior.

La regional de Pereira que en los últimos meses presentaba decrecimiento en ventas, a cierre de año alcanzó un crecimiento mínimo del 0,5%.

| Vinculaciones:

Al 30 de diciembre del año 2024, la cadena Farmacenter cuenta con 1.159 droguerías en el país, ubicadas en 261 Municipios de 29 Departamentos del país; las droguerías vinculadas están distribuidas por sede, así: Principal 547, Barranquilla 187, Bucaramanga 53, Cali 167, Medellín 86 y Pereira 119. Hay un grupo de 11 droguerías que están en proceso de instalación del aviso y 35 establecimientos aprobados que están realizando las mejoras para instalarles el aviso.

Durante el año se desvincularon 73 droguerías de la marca, siendo las causales más representativas: Retiro de la Cooperativa, terminación de contrato de vinculación a la cadena, implementó su marca propia, desacuerdo en las políticas o beneficios de la cadena y cierre de la droguería.

| Actividades Promocionales:

En el 2024 se ejecutó casi en su totalidad el calendario comercial (plan táctico) aprobado por el Comité Farmacenter, el cual aportó al cumplimiento de la estrategia de la marca y a los objetivos de la organización; a continuación, se describen los principales logros e impactos de la gestión de las actividades y proyectos ejecutados.

| Separata:

Farmacenter se vinculó como lo hace habitualmente a las 6 separatas generales de la Cooperativa, adicionando una exclusiva correspondiente al Aniversario, aportando \$12.113 millones a las ventas de la cadena, equivalente al 2,29% del total año, en 472 productos incluidos en estas actividades.

La separata de aniversario realizada en octubre fue la que más aportó a las ventas de la marca, con un cargue superior a los \$2.600 millones, que se vio reflejado en septiembre, ya que el envío automático de estas actividades se realiza el mes anterior; el valor del cargue corres-

ponde a un 500% de la rotación promedio de los productos incluidos.

Se logró que un promedio del 83% de las droguerías implementaran las separatas, el 3% más que el año anterior; se realizaron actividades que conectaban los medios digitales y el punto de venta, generando una experiencia positiva entre los clientes y la marca; se mejoró la estructura de las separatas, haciéndolas más llamativas con escenarios que destacaban los productos y una ubicación de fácil lectura para el cliente final, adicionalmente se hicieron ajustes en las propuestas de material pop para las droguerías, logrando piezas prácticas basadas en la segmentación por tipo de droguería.

| Afiche:

Esta actividad consiste en seleccionar 8 productos de alta rotación y publicitarlos con precios llamativos, los cuales se promocionan a través de un afiche colocado en la zona de alta visibilidad preferiblemente en las fachadas de las droguerías. En el 2024 se realizaron 5 actividades de productos destacados en afiche promocional, 2 de estas fueron exclusivas para los proveedores Beiersdorf y Opella donde se logró actividades en bloques de marca.

Estas actividades aportaron a las ventas de la cadena más de \$1.600 millones, e ingresos al fondo Farmacenter por \$104 millones. A partir del mes de mayo se tomó la decisión de incluir en el afiche 4 productos más para un total de 8, lo que representó un aporte adicional del 44% para el Fondo Farmacenter y al crecimiento de la actividad con 36 productos promocionados. La implementación en las droguerías fue del 83% mejorando el 3% con relación al año anterior.

| Glorificador:

Se realizaron 12 actividades durante el año, que incluyeron 20 productos de categorías de consumo y farma, aportando a la venta Sell In de la cadena con más de \$2.300 millones; a partir del mes de mayo se tomó la decisión, apoyados por el comité Farmacenter de incluir dos productos en la actividad, generando así un incremento en el ingreso de los asociados de 28,8%

La actividad posibilitó rotar más de 79.000 unidades en las droguerías que compartieron información por medio de Q extractor, con in-

crecimiento de 402% en el mes de la actividad y un crecimiento de 121% en el mes posterior, evidenciando resultados positivos en las droguerías, la implementación en los puntos de ventas fue del 84%, lo que representa un aumento de 7 puntos porcentuales en comparación con 2023; se promocionaron los productos destacados de manera segmentada a través de medios digitales; esta actividad generó ingresos para los asociados por más de \$274 millones.

| Aniversario:

Esta campaña tuvo como objetivo posicionar el Aniversario Farmacenter como la actividad más importante del canal de droguerías, en clientes entre 25 y 55 años, con poder adquisitivo medio, ubicados en estrato 2 y 3, que se preocupan por el cuidado de sus familias.

La actividad se diseñó bajo el concepto “Una fiesta Donde los Premios no Paran”, se sortearon 71 premios a los clientes, 70 bonos éxito de \$1.000.000 y 1 vehículo Suzuki Swift híbrido m/t 2025 0 km.

Con la actividad y por el envío de la separata de ofertas se lograron ventas Sell In por más de \$2.600 millones como resultado de envío automático más las reposiciones anteriores, con crecimientos respecto al año anterior del 11,8% en octubre, lo que equivale a 5 puntos por encima del general de la Cooperativa y 24% en noviembre, con aproximadamente 8 puntos por encima del general de la cooperativa. No fue posible generar los pedidos a 81 droguerías que al momento del cargue se encontraban bloqueadas o sin cupo.

En las ventas Sell Out el grupo de productos de la separata presentaron crecimiento de 296% sobre el promedio de rotación mensual. La implementación de la actividad en las droguerías fue del 95%, lo que representa un aumento de 13 puntos porcentuales en comparación con 2023. Esto se logró gracias varias variables, entre esas la generación de conciencia y sentido de pertenencia que se le ha inculcado a los largo del año a los asociados, al plan de comunicación del plan hacia los asociados, el cual contó con diferentes medios de comunicación efectivos como: reuniones virtuales por regional, comunicación semanal de la actividad a través de WhatsApp y mensajes de texto, socialización personalizada de la actividad a través de

los asesores exclusivos de la marca y el apoyo de la mercaderistas directamente en el punto de venta; así mismo las estrategias y flexibilidad de ajuste en el camino de las mismas, que se ha realizado por el equipo administrativo de la marca y la agencia de publicidad que se tiene contratada para la cadena.

Durante los dos meses de aniversario más de 22.200 clientes realizaron compras, quienes registraron más de 137 mil facturas, se tuvo un crecimiento del 46% en la cantidad de registros versus el 2023.

Aniversario se ejecutó con una inversión en medios de \$675.322.984 para impulsar la actividad, la distribución de la inversión se realizó bajo la sugerencia de la agencia y analizando el mercado de la siguiente manera:

ATL: 57% a través de Televisión nacional (48%) y radio (9%), logrando un alcance estimado de 1.3 millones de personas.

Digital: 33% a través redes sociales (6%), Tik Tok (7%), YouTube (9%) y programática (11%), llegando a más de 54 millones de cuentas y 861 millones de impresiones; Influencers: 9% a través de 11 personalidad influyentes a nivel regional y nacional que lograron 1,1 millones de impresiones, +42 mil interacciones y un engagement rate de 3,8%; Gestión de base de datos: 1% a través de mensajes de texto (0,6%) y correo electrónico (0,4%), donde se enviaron + 2.5 millones de mensajes.

Proyecto Licenciamiento de Marca

Con el propósito de contribuir al desarrollo de las droguerías, se desarrolló un proyecto denominado “Licenciamiento de Marca Coopidrogas” que busca identificar las droguerías vinculadas ante la comunidad con una caja de luz en sus fachadas y un imagotipo “Afiliadas a Coopidrogas”, permitiendo hacer uso de la marca, reconocida por su trayectoria y guiar al cliente final de las droguerías pertenecientes generando confianza y seguridad al consumidor, generando visibilidad, reconocimiento, tráfico y ventas en las droguerías.

| Beneficios de vinculación:

Las droguerías se identificarán en las fachadas con una caja de luz que lleva el texto “Afiliada

a Coopidrogas”, entregado por la cooperativa. Podrán contar con el respaldo de una marca que brinda seguridad y confianza. Se beneficiarán de la publicidad masiva de la marca que se realice al cliente final. Se estima que cuando se vinculen más de 2.000 puntos, la publicidad va dirigida a la droguería para generar más reconocimiento y tráfico. Se estima contar con campañas de un calendario de ofertas, rifas, sorteos y actividades comerciales. El personal de las droguerías se capacitará constantemente en protocolos de servicio para unificar la atención. Se contará con compradores incógnitos que ayudaran a mantener unidad, buena presentación y veracidad/ejecución de las campañas comerciales en los establecimientos.

El proyecto de licenciamiento de marca ha comenzado su etapa de vinculación de droguerías, avanzando con el proceso de aprobación tanto en el Comité de Asistencia Técnica como en el Consejo de Administración, luego de su aprobación y puesta en marcha en diciembre 2024 se hicieron reuniones con todos los Comités Regionales, Directores, Gerente de la Cooperativa y campañas a varios asociados, logrando así en 2 semanas de consecución 1.193 postulantes de los cuales 308 droguerías no cumplieron con los requisitos de vinculación, 750 ya fueron aprobados y comienzan 2025 con caja de luz para identificarse; quedando 562 en proceso. Se seguirá trabajando en el 2025 para la consecución, implementación y ejecución de todo este proyecto.

Celebración 55 Años

Desde la Gerencia de Desarrollo Empresarial se apoyó la celebración de 55 años por medio de diversas actividades así:

| Campañas para generar Sentido de Pertenencia:

Se lanzó desde Marzo 2024 una campaña dirigida a los asociados con el objetivo de recordarles el apoyo y la gestión constante que Coopidrogas brinda a través de su equipo administrativo para fomentar el desarrollo personal y profesional de los asociados y sus familias. Además, esta campaña resaltó la unión de la Cooperativa y su sólida trayectoria de más de medio siglo. A través de mensajes emotivos y contundentes, se fortaleció el sentido de pertenencia y el orgullo de ser parte de la cooperativa; en total se desarrollaron 16

campañas que alcanzaron 171.735 visualizaciones de asociados de todas las marcas.

| Patrocinio Clásico RCN:

En el marco de la celebración de los 55 años de Coopidrogas, la Cooperativa, en colaboración con Farmacenter, participó como patrocinador oficial del Clásico RCN y las metas volantes. Este es uno de los eventos de ciclismo más importantes de Colombia, que se celebró del 20 al 29 de septiembre de 2024, recorriendo más de 45 ciudades y municipios a lo largo de 9 etapas.

A lo largo de la planeación y desarrollo del Clásico RCN, se ejecutó un plan de comunicación integral que abarcó medios masivos, redes sociales, WhatsApp, mensajes de texto, publicaciones en la página de Coopidrogas, Fundecopi, medios impresos y otros canales internos de la cooperativa. El evento cerró con éxito, posicionando cada vez más las marcas Coopidrogas y Farmacenter.

| Activaciones 55 años en Droguerías:

Con el objetivo de conmemorar el aniversario de la Cooperativa junto a las droguerías y el cliente final, se distribuyó material POP para realizar activaciones en los puntos de venta. Este material, alusivo a la celebración, incluía 2 afiches, 1 hablador, chispas de precio, 1 buzón y boletas. De esta forma, los asociados aprovecharon el material para destacar las ofertas de los productos más relevantes en su zona de influencia, atraer más tráfico a los puntos de venta y aumentar sus ventas. Además, se destacó que las droguerías independientes, Farmaucción y Farmacenter forman parte de esta gran red de Coopidrogas.

| SERVICIOS DE SEGUROS Y PREVENCIÓN SOCIAL

Crecimiento en número de Pólizas:

Durante el año 2024, se evidenció un notable crecimiento en la colocación de pólizas, especialmente en los seguros de manejo global comercial, los cuales están enfocados en cubrir los riesgos de infidelidad y hurto por parte de los empleados; este crecimiento se atribuye a la efectiva sensibilización hacia los asociados sobre los riesgos que representan estos factores.

En términos generales, los demás ramos presentan un crecimiento estándar, sin embargo, es relevante destacar que el ramo de transporte de valores ha experimentado una disminución del 2,32%, atribuida principalmente a la migración hacia pólizas para PYMES.

En cuanto a los seguros de hogar y autos, se ha registrado un decrecimiento. Este descenso se debe a factores relacionados con la baja en el número de asociados y la finalización de los préstamos hipotecarios gestionados por Coopicredito.

Pólizas por Regionales:

En general se observa un crecimiento moderado en todas la regionales, esto debido a la contratación de un promotor adicional en cada sede, la cual se efectuó a partir del mes de julio, lo que permitió retomar de manera organizada y pertinente el acompañamiento para ser más oportunos con nuestros asociados a nivel de servicio y en colocación de pólizas, teniendo mediciones precisas con Kpis acordes a cada regional.

Valor en Primas:

Durante el año 2024 se ajustaron algunas negociaciones que pudieron impactar en disminuciones de tarifas que benefician a los asociados; es decir, se mantiene el cumplimiento del ingreso por que se mejora de manera paralela el retorno que influye directamente en el resultado de los estados financieros del departamento, pero que en todo caso benefician directamente al asociado, ya que flexibilizan la tasa y mantienen las coberturas del producto, esto significa que en algunos casos que pese a que haya incremento de valor asegurado, hay disminución de prima.

En el ramo de Salud, es importante señalar que debido a una siniestralidad registrada en la renovación 2023/2024 algunas tuvieron incrementos de hasta el 13% eso hace que posterior a la renovación se tuviera un aumento de solicitudes de cancelación del producto, por ende, el crecimiento esperado es mínimo para este 2024, en el ramo de autos hay un crecimiento del 6.29% en primas pagadas, esto se debe a que, la compra de vehículo de gama alta ha incrementado, lo que hace que el valor en prima sea más representativo.

Como se ha precisado anteriormente, el ramo de vida en seguros de personas presenta uno

de los mayores crecimientos del 23,22%, siendo un ramo con una proyección importante, ajustándose al comportamiento del sector; por otro lado, el SOAT presenta un incremento del 23,04%, teniendo en cuenta la naturaleza del mercado, haciendo que este producto sea hoy de difícil adquisición; por lo cual, Coopidrogas con un enfoque estratégico ha mantenido el beneficio de este servicio a nuestros asociados, generando confianza dentro de su propuesta de valor.

Siniestralidades Principales Seguros:

Para el año 2024 se presentaron incrementos en cada uno de los distintos ramos como Incendio, Sustracción, Equipos Electrónicos, Responsabilidad Civil, para un total de 475 siniestros, que en relación con el año 2023 los cuales fueron 321, representan un crecimiento en la siniestralidad del 48%.

Siniestralidad Olivos:

La siniestralidad en la póliza del convenio de los Olivos tuvo un comportamiento positivo con respecto al año 2023, en el sentido de que se evidencia una disminución importante en relación al fallecimiento de los padres que en tendencia para este tipo de protecciones son los que afectan de manera importante la póliza; permitiendo tener unas mejoras en la negociación para la renovación en la vigencia 2025, con un incremento del retorno del 8% al 10%, entre otros valores agregados en el servicio como las salas VIP incluida la candelaria para los asociados titulares sin cobro adicional y arreglo florar adicional a nombre de Coopidrogas.

Subsidios para la Protección Exequial y Medicina Prepagada

| Subsidio Póliza Exequial:

Vale la pena destacar el importante cubrimiento que se logró en materia de protección familiar frente a los gastos funerarios que se viene ofreciendo a través de la cadena de servicios funerales Los Olivos, cuya póliza cubre los gastos funerarios de los asociados y su grupo familiar básico en donde la prima es subsidiada por Coopidrogas hasta el 70% de su valor. El costo que le significó desembolsar al Fondo de Solidaridad por este concepto fue por la suma de \$ 296.170.231 al 30 de Noviembre del año en curso

que en relación al año 2023 fue de \$ 254.271.622 con un incremento del 16,48%, así mismo el valor de la prima pagada por este concepto para el año 2024 fue de \$533.934.105 con relación al año 2023 que fue de \$501.184.521 con un crecimiento del 6.53%.

| Subsidios Medicina Prepagada:

Los planes de salud de medicina prepagada que tiene como base el beneficio el nivel de las compras que efectúan los asociados a la Cooperativa, se les otorga un subsidio que varía entre el 8% y hasta el 30% según el promedio de las compras semestrales. Para el año 2024 los subsidios entregados ascendieron a la suma de \$ 2.692.357.094 con corte al 30 de Noviembre, inferior al año 2023 que fue de \$ 2.830.560.633, con un decrecimiento del 4,88%, beneficio éste que se convierte en una razón adicional para que los asociados aumenten sus operaciones comerciales con la Cooperativa.

| Total, subsidios:

El total de subsidios que Coopidrogas otorga a los asociados por la parte exequial y medicina prepagada a Noviembre del año 2024 correspondió a la suma de \$ 2.988.527.325 con una disminución de 3,12% en relación con el año 2023 que se pagó \$3.084.832.255.

Seguros Institucionales

Las primas de los seguros institucionales tuvieron un decrecimiento del 8,64% al 30 de Noviembre 2024 con relación al resultado del año 2023, evidenciando que existían dos pólizas en el ramo riesgos financieros (Infidelidad de empleados), por lo cual se procedió con la cancelación de una de ellas, adicionalmente no se han causado el total de las renovaciones para el año en curso, teniendo en cuenta que estas se presentan para el mes de Diciembre. Es importante destacar que en la negociación con la Equidad Seguros se logró el reconocimiento por participación de utilidades en un 20% a partir de la vigencia 2024-2025, la cual estará determinada al resultado técnico que presente el programa.

| Total, primas pagadas pólizas asociados y pólizas institucionales:

El total de primas pagadas durante el año 2024 correspondió a \$35.197.609.830 tanto en los

seguros Institucionales como el de los asociados; esto representa un crecimiento del 0,16% con relación al año 2023, cuyo valor fue de \$35.139.941.582.

| FONDOS SOCIALES

Fondo de auxilios por fallecimientos:

Durante el año 2024, el Fondo de Auxilios por Fallecimiento cubrió a 5 asociados, en comparación con los 17 registrados en 2023. De los 5 asociados que fallecieron en 2024, la mayoría tenía más de 60 años. El Fondo destinó un total de \$206.218.825 para este concepto, lo que representa una disminución significativa en relación con los \$548.604.473 erogados en 2023, reflejando una reducción en los auxilios otorgados en comparación con el año anterior.

Fondo de Auxilios de enfermedades Catastróficas:

En el año 2024, a cuatro (4) asociados se les dio el auxilio del 50% del promedio de compras que es lo que establece el reglamento a partir del momento que reportaron la enfermedad catastrófica al Departamento de Seguros; esto significó una erogación para el Fondo por este concepto la suma de \$ 25.670.583 con relación al año 2023 que fue por \$ 100.143.675

Desde la creación del Fondo de Auxilio por fallecimiento y enfermedades Catastróficas a la fecha han fallecido 124 asociados y a 24 asociados se les ha dado el auxilio por enfermedades catastróficas en donde se han debitado del mencionado Fondo la suma de \$ 6.185.239.506 que correspondió al promedio de compras de éstos. El Fondo cuenta con unos recursos acumulados importantes que a la fecha suman \$7.775.157.942

Comité de Seguros y Previsión

El Comité de Seguros durante el año 2024 se trabajó permanentemente en explorar alternativas de cubrimiento realmente pertinentes para los asociados, entendiendo las realidades que son diferentes de cada región, este contexto aterrizado en data valiosa para nuestra construcción de portafolio nos permite proyectar un cubrimiento más profundo y permanente con los asociados, las diferentes solicitudes requeridas por el comité se trabajaron dentro de los tiempos planteados lo

mismo que las sugerencias técnicas de parte de la administración al comité. En este 2024 se profundizó en entregar conocimiento técnico al comité para ser más enriquecedor los espacios y muchas más nutridas las mesas de trabajo en cada sesión.

SERVICIO DE AHORRO Y CRÉDITO

Este servicio se presta a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Droguistas Detallistas Coopicredito, empresa asociativa de la economía solidaria, sin ánimo de lucro, con personería jurídica de derecho privado, organismo cooperativo de segundo grado, nacida del proceso de escisión impropia de la sección de ahorro y crédito de Coopidrogas.

A continuación, se dan a conocer los principales logros obtenidos al cierre del ejercicio del año 2024, aclarando, igualmente, que por ser una entidad controlada se consolida los estados financieros con los de Coopidrogas.

Estado de Situación Financiera

Activos:

El activo cerró el año con un saldo de \$298.125 millones, equivalente a un crecimiento del 5.2%, las principales cuentas que componen el activo de la Cooperativa es la cartera de crédito que participa con el 83.9%, la cual registró un crecimiento del 11% con \$250.205 millones; el fondo de liquidez con participación del 8.3% y un crecimiento de 2.7% con \$24.853 millones; propiedades planta y equipo con participación 7% con \$20.889 millones; efectivo y sus equivalentes que participa con el 5.5% y una disminución del 32.5% con \$7.855 millones.

Cartera de Crédito:

La Cooperativa registró un crecimiento de cartera bruta del 11% al cierre de 2024, correspondientes a \$250.205 millones, producto del otorgamiento de aproximadamente 4.774 soluciones crediticias. Así mismo es importante resaltar que la tasa promedio ponderada del total de la cartera al cierre no tuvo una variación significativa con respecto al año 2023. Con el propósito de apoyar el crecimiento de nuestros usuarios se creó la línea de eventos gremiales.

Evolución calidad de cartera:

La calidad de cartera de la Cooperativa para el año 2024 cerró en el 3.67% por la suma de \$9.183 millones; incrementando interanual en 130pb correspondiente a \$3.838 millones, esto se debió especialmente al incremento de los créditos en mora en el año 2024 que afectó el cálculo de este indicador por medio del modelo de pérdida esperada establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Pasivos:

Los pasivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se ubicaron en \$239.871 millones presentado un crecimiento de 3.9% equivalente a \$9.079 millones más que el año 2023, lo anterior impulsado principalmente por el incremento de los depósitos.

Depósitos:

El total de los depósitos cerró en \$231.001 millones con variación anual del 5.3% correspondiente a \$11.689 millones con respecto al año 2023.

Evolución Saldo de Ahorros:

Los ahorros están compuestos por: Ahorro a la Vista Empresarial con una participación dentro del total de los depósitos del 5.3%, el programado con 43.4%, ahorro contractual permanente 0.1% y cesantías 2.2%, en su conjunto muestran un incremento de \$12.140 millones correspondientes al 11.5% más que el año 2023.

Evolución tasas de ahorro:

A pesar de la disminución constante de la tasa de intervención por parte del Banco de la República, Coopicredito, contrario al comportamiento de las entidades financieras, ha mantenido sin importar la cuantía, tasas de captación por encima de las ofrecidas en el sector financiero y Cooperativo; incluso, en el último bimestre de 2024 teniendo en cuenta los excelentes resultados obtenidos incremento en 400 puntos básicos las tasas remuneratorias de los diferentes ahorros.

Evolución Saldos de Cdat:

El saldo de Cdat muestra una disminución de \$451 millones correspondiente al -0.40%, esto generado por la cancelación de valores repre-

sentativos en el último trimestre del año para inversión en activos productivos.

| Evolución tasas de Cdat:

La Cooperativa en lo corrido del año ajustó las tasas de Cdat, teniendo en cuenta la liquidez mensual y la rentabilidad apropiada con respecto a las tasas ofrecidas en el mercado.

Para la adopción de la anterior medida, se tuvo en cuenta el comportamiento de la inflación y la tasa de intervención del Banco de la República las cuales impactaron directamente las tasas del sector financiero.

| Excedentes:

El excedente neto al finalizar el año fue de \$8.777 millones, con un incremento del 23.7% en comparación al año anterior, presentando uno de los mejores resultados en términos absolutos en los últimos cinco años.

Estos resultados se destinarán para revalorizar los aportes sociales, fondos de ley, buscando ayudar al balance social y al fortalecimiento patrimonial de la cooperativa, con el fin de tener una estructura económica-financiera adecuada para seguir ofreciendo a las entidades asociadas y a los usuarios productos financieros competitivos.

| SERVICIOS ADICIONALES

Adquirencia (datáfonos):

Este convenio continúa presentando cifras positivas y excelente aceptación por parte de los Asociados, quienes vienen vinculando sus comercios y ofreciendo a sus clientes diferentes alternativas de pago.

Tarjeta de Crédito:

En convenio con el Banco Coopcentral, este producto continúa consolidándose en los Asociados por sus condiciones favorables y con el respaldo de la franquicia VISA.

Multiportal PN y PJ:

En alianza con el Banco Coopcentral, la Cooperativa ofrece a los Asociados el Multiportal Transaccional, permitiendo autogestionar los recursos depositados en las cuentas de ahorros

de manera eficiente y segura, durante el 2024 los Usuarios realizaron transacciones por más de \$9.000 millones, aumentando su utilización en más del 64% con relación al 2023.

| ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

Coopidrogas, con el apoyo de Fundecopi y su escuela de capacitación Scalando, dio cumplimiento al 5° principio Cooperativo, que obliga a dar formación y capacitación a los asociados, directivos, gerentes y demás trabajadores para que puedan contribuir efectivamente al desarrollo del objeto social de la Cooperativa, conforme dan cuenta los diversos puntos contenidos en el siguiente informe:

Capacitación de Impacto Nacional

| Formación Cooperativa, inducción:

Estos programas tienen por finalidad formar a los nuevos asociados y su grupo familiar en aspectos doctrinarios de la filosofía cooperativa, el uso de servicios y su rol tripartita. Se ejecutaron los siguientes programas, en convocatorias realizadas a lo largo del año. Curso básico de economía solidaria, Cooperativismo e inducción para asociados. Curso básico de economía solidaria y cooperativismo para preasociados. Cooperativismo intermedio Cooperativismo Avanzado dirigido a asociados, Cooperativismo Avanzado dirigido a los integrantes de los Comités Regionales y Departamentales. Cooperativismo Avanzado dirigido a aspirantes a integrar los cuerpos directivos. Gestión del Riesgo, Régimen disciplinario y código de buen gobierno y Gestión Cooperativa para órganos de Administración.

| Jovencoop (Cooperativa Didáctica Juvenil):

En el periodo se desarrolló la Asamblea General de Asociados de Jovencoop, Cooperativa Pedagógica Juvenil que cuenta con 176 asociados, donde se eligió al Consejo de Administración de Jovencoop y su Junta de Vigilancia, se presentaron los informes de gestión correspondiente.

A lo largo de la vigencia se promovieron los siguientes programas que buscan fortalecer el conocimiento del sector: Cooperativismo infantil; Cooperativismo juvenil; Finanzas para jóvenes 12 a 16 años; Pautas para abordar el cooperativismo

en la familia jóvenes 16 años en adelante; El ABC del Cooperativismo-; "Taller de comunicación ¡la radio te llama! Formando reporteritos y voces Coopiradio" – 3 grupos, con 79 participantes-

| Capacitación Alta Dirigencia:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en los estatutos y atendiendo la malla curricular prevista en el Itinerario de Formación Cooperativa, se promovieron a lo largo del segundo semestre de 2024 cuatro convocatorias de formación, con 78 inscritos y 71 certificados para: Aspirantes a ser elegidos como delegados. Aspirantes a ser elegidos como delegados e integrar los Comités Regionales y Departamentales. Habilidades para aspirantes a integrar el consejo de administración. Habilidades para aspirantes a integrar el tribunal de apelaciones. Habilidades para aspirantes a integrar la junta de vigilancia.

Se dictó un programa de planeación empresarial para integrantes de los Comités Regionales, Departamentales y técnicos asesores, con la participación de 94 participantes certificados y Cooperativismo Avanzado para este mismo grupo objetivo con 46 participantes certificados.

| Ruta de Capacitación:

Se continuó adelantando los programas de la Ruta de Capacitación, que buscan fortalecer las competencias de los empresarios. Se hizo convocatoria por cada regional que tiene establecida la Cooperativa y en las ciudades donde se inscribieron 20 asociados, se ejecutó de manera híbrida. Los temas abordados fueron los siguientes: Gestión del servicio a domicilio, Liderazgo, Gestión del cambio, Gestión del talento humano, Manejo de personal, Gestión financiera, Gestión tributaria, Ecosistema digital, Gestión de inventarios, Gestión de ventas, Gestión del servicio al cliente.

| Diplomado de Gestión Empresarial:

Se realizaron 3 nuevas convocatorias del diplomado de Gestión Empresarial para Droguerías ejecutado en alianza Universidad Externado de Colombia – Scalando.

| Diplomado Gestión Estratégica 4.0:

Se estructuraron y realizaron dos convocatorias para el diplomado denominado Ges-

tión Estratégica 4.0, con grupos para asociados y dependientes.

| Maratón de Capacitación:

Se diseñó y ejecutó el programa denominado Boot Camp – Maratón De Capacitación, con los temas: Indicadores Financieros; Persuasión y Toma de Decisiones; Gerencia del Ser, con 14 convocatorias a lo largo del país.

| Conexión con Filtro:

Se diseñó el programa conexión con filtro, que presenta a los asociados los servicios que le presta Coopidrogas y sus entidades filiales o subordinadas; en total 16 convocatorias en diferentes ciudades.

| Reconocimiento de saberes para la certificación de competencias del programa Técnico Laboral en Servicios Farmacéuticos:

Se realizaron 11 convocatorias de diplomados de reconocimiento de saberes para la certificación de competencias; curso bimestral y curso trimestral, los cuales buscan la certificación como Auxiliares por Competencias del servicio Farmacéutico. Estos programas permitieron la certificación de 93 personas, 146 se encuentran en ejecución.

| Administrador punto de venta:

Se promovió la convocatoria de 7 cursos de autónomos de Administrador de punto de venta, el cual se desarrolló de manera virtual.

| Apoyo participación cuarto foro internacional promovido por FUNDECOP:

Se promovió con el Fondo Nacional de Educación, el apoyo económico del 50% del valor de ingreso para la participación de los asociados a la Cooperativa en el Cuarto Foro Internacional que para la vigencia 2024 que para esta vigencia se denominó "Construyendo Empresarios del Futuro Con Motivación, Innovación y Crecimiento Sostenible". Se vincularon con un porcentaje diferente para ayudar a cubrir el valor del ingreso, los Comités de Boyacá; Cundinamarca; Nariño, Huila, Meta, Guaviare; Tolima, Antioquia, Cauca y valle del cauca; Sur oriente Amazonas, Caquetá, Guainía, Putumayo, Vicha-

da, Vaupés, Eje cafetero y Educación, asociados de Bogotá y municipios aledaños.

| Sena:

Se estructuró y fue aprobado el proyecto de cofinanciación del Sena dentro de la convocatoria DG 0001 de 2024 DE Formación Continua Especializada, con tres acciones de formación, en los temas: Seminario liderazgo con visión consciente para el crecimiento; curso virtual técnicas y estrategias para la exhibición en los establecimientos farmacéuticos; conferencia visión estratégica de servicios en establecimientos farmacéuticos; cultura organizacional.

| SERVICIO DE DEPORTES, RECREACIÓN Y TURISMO

Coopidrogas, como actividad estatutaria tiene previsto en su Artículo 6, numeral 11 organizar programas y eventos especiales para desarrollar actividades artísticas, deportivas, recreativas, turísticas y sociales, para el bienestar de los asociados, sus familias y trabajadores de la Cooperativa y demás colaboradores.

Se realizaron 94 actividades, 1 de ellas de manera virtual. Se continuó con el desarrollo de las actividades tradicionales como escuelas deportivas de natación, fútbol, patinaje, bolos, el Día del Niño, Torneos de Tejo Femenino y Masculino, Torneo de Fútbol 5, Torneo de Billar, Torneo de Bolos, Aniversario de la Cooperativa, convenios a nivel nacional con venta de boletería para diversas actividades, entre otras, se adelantaron la segunda versión del torneo de Bolirana femenino y masculino de Corpidroguistas dirigido a Corporados y asociados, todas las actividades anteriormente mencionadas estuvieron dirigidas a niños, jóvenes y adultos de acuerdo con el objeto de cada evento.

Recursos invertidos

En estas actividades de bienestar se invirtieron \$1.634 millones, de los cuales \$1.177 millones fueron asumidos por el Fondo de Recreación de Coopidrogas, \$344 millones por los asociados, \$28 millones por Corpidroguistas y \$85 millones por la Cooperativa.

Divulgación de las Actividades

La información sobre los programas adelantados se dio a conocer a través de 94 circulares,

409.329 correos electrónicos, 1.027.940 mensajes de texto, 5.306 llamadas telefónicas, publicaciones en la página web y revista de Coopidrogas y a través de redes sociales.

Junta Directiva de Corpidroguistas

Se destaca la dedicación y el trabajo de los miembros de la Junta Directiva, quienes se reunieron de manera virtual en doce (12) sesiones ordinarias, así como diez (10) de Mesa Directiva, participando activamente en cada una de las actividades programadas a lo largo de 2024. De igual manera se resalta el compromiso de los integrantes del Comité de Ética y Vigilancia que en sus nueve (9) sesiones y a los Comités de Admisiones, Deportes y Recreación que en sus once (11) sesiones apoyaron en el cumplimiento de las funciones directivas en pro del bienestar de los asociados y Corporados a nivel nacional. Asimismo, se contó con el apoyo de los Comités y Gerentes Regionales, quienes trabajaron de la mano de la administración en el desarrollo de todas las actividades realizadas en sus respectivas zonas.

Gestión destacada

Se amplió el portafolio de convenios a nivel nacional, apoyando el desarrollo de las actividades regionales, organización y desarrollo del Crucero 55 años Coopidrogas, participación en la Mega Feria Comercial de Coopidrogas; se gestionaron las reservas de tiquetes y alojamiento para los asociados que asistieron al IV Foro Internacional Empresarial en Pereira de Fundecopi y al Congreso de Asocoldro en Cartagena. Se mantiene la permanencia en el Régimen Tributario Especial y se logró la implementación de página web de la Corporación.

| COMUNICACIONES CON LOS ASOCIADOS, INTERNAS E INSTITUCIONALES

La Gerencia de Desarrollo Empresarial, la Dirección de Marcas Propias y la Dirección de Comunicaciones participaron en la implementación de tres importantes proyectos, que involucran cambios y nuevos servicios para los asociados, para lo cual a lo largo del segundo semestre comenzaron diversas actividades de lanzamiento y socialización a nivel nacional.

Dos de ellos, denominados Licenciamiento de Marca Coopidrogas y "Franquicia de Distribu-

ción de Productos de Marcas Propias ICOM”, los cuales serán ampliamente expuestos en los capítulos correspondientes a las áreas mencionadas anteriormente, pero para efectos de la gestión de esta Dirección a continuación se describen las actividades más representativas correspondientes a comunicaciones.

Enlace:

La Dirección de Comunicaciones, junto con la Gerencia de Tecnología, desarrollaron “Enlace”, se trata de la nueva plataforma de comunicación, desarrollada en la interfaz de Microsoft 365 y SharePoint, que centraliza toda la información, servicios y aplicativos relevante de la Cooperativa, poniéndolos al alcance de los asociados de manera ágil y efectiva.

A través de Enlace, los asociados pueden acceder a una variedad de servicios clave, entre ellos: Correo electrónico: gestionado a través de Outlook, permite una comunicación fluida y profesional: cuenta con Microsoft Teams que facilita la colaboración en tiempo real mediante videoconferencias, chats y reuniones virtuales. OneDrive: asegura un almacenamiento seguro en la nube, con acceso inmediato a documentos desde cualquier dispositivo. Viva Connections: promueve el bienestar y la productividad de los asociados al integrar información relevante sobre la cooperativa en un solo lugar. Servicios y herramientas de la Cooperativa. (Comerciales, Desarrollo Empresarial Financieros, tecnológicos, Comunicación, Bienestar, etc. Esta plataforma entró en funcionamiento el 16 de diciembre de 2024.

Edición Especial de Aniversario 55:

Cada 5 años, la edición del mes de noviembre de la Revista Coopidrogas circula con un contenido exclusivo sobre el Aniversario de la Cooperativa. Este 2024 no fue la excepción, por lo cual contamos con una edición de 124 páginas a todo color en las que se resaltan las realizaciones y los hitos de Coopidrogas durante el último quinquenio, así como la labor de los asociados y directivos en todo el país. El diseño moderno y sobrio con fotografías llamativas invitan a la lectura, a la vez que la hacen también muy visual. Toda esta presentación se completa con una elegante carátula en gatefold con tintas especiales y cinta estampada que resalta el logo alusivo a la celebración.

Libro Conmemorativo 55 Años:

Dentro de las actividades para celebrar aniversario de la Cooperativa se editó el libro Servicios para el desarrollo y el bienestar: 55 años de Coopidrogas, en el que se plasma la esencia de Coopidrogas: los servicios que presta a sus asociados.

Este documento de colección, del cual se imprimieron 6.500 ejemplares, contiene 8 capítulos. El primero de ellos es la Introducción, que ubica al lector en lo que es y representa Coopidrogas como entidad cooperativa; luego siguen los capítulos alusivos a los servicios, en los que se cuentan detalles históricos y actuales de cada uno, a saber: Suministro; Desarrollo empresarial y asistencia técnica; Tecnológico; Financiero y de ahorro y crédito; Seguros y previsión social; Educación; Recreación, deporte, bienestar y turismo.

En sus 192 páginas a todo color se pueden apreciar grandes fotografías que muestran el crecimiento y la fortaleza empresarial de la Cooperativa, así como su desarrollo tecnológico, sus sedes y el esfuerzo para que los medicamentos y productos populares lleguen oportunamente a las droguerías de los asociados en cada rincón del país.

Vídeo Institucional:

En el marco de la celebración del aniversario 55 años, esta Dirección con el apoyo del proveedor ESI, desarrolló la actualización del video corporativo y a propósito del Aniversario 55, lo complementó con importantes hitos históricos que son dignos de ser registrados. Este material fue socializado en las diferentes celebraciones de la Cooperativa a nivel nacional, para diferentes grupos de interés, tales como asociados, proveedores, y colaboradores.

Entrevista Exclusiva en la República:

Se gestionó una entrevista previa con La República, para dar a conocer las principales cifras y detalles de la celebración de Coopidrogas. el vocero definido de tiempo atrás fue el Gerente General, a quien se preparó con el suministro de toda la información necesaria para el éxito de su aparición en este medio.

Kit de Prensa:

Para dar a conocer a Coopidrogas con los periodistas que cubren empresas, finanzas y salud,

se seleccionaron estratégicamente 30 de ellos a nivel nacional, enviándoles un kit de prensa, el cual estaba conformado por un “botiquín” con algunos productos de la Marca Propia, de uso libre, una carta firmada por el Gerente General, con una breve presentación de Coopidrogas, su Aniversario y un poco de lo qué es la Cooperativa, adicionalmente, se envió una infografía con 5 datos interesantes y 5 más, haciendo alusión a los 55 años; esta estrategia buscaba justamente dar a conocer la Cooperativa, su aniversario y comenzar estrechas y fraternales relaciones con los medios de comunicación.

En la Bata del Coopidroguista:

Con el propósito de destacar la importancia del trabajo de los asociados, sus historias y el impacto de su labor en las comunidades, en el mes de diciembre, se lanzó la sección “En la Bata del Coopidroguista”; este contenido busca humanizar la relación entre la gerencia y los asociados, inspirar el sentido de pertenencia y resaltar el compromiso conjunto con la salud y el bienestar de Coopidrogas. El Lanzamiento del primer episodio se hizo el 10 de diciembre de 2024 y obtuvo más de 1.000 visualizaciones en Youtube, Instagram, Facebook, LinkedIn.

Comunicados de Prensa:

Junto con las actividades mencionadas anteriormente, el 20 de noviembre se envió un boletín de prensa a medios de comunicación a nivel nacional, con base en los ejes narrativos definidos al inicio de la estrategia. Se realizó un envío a los medios nacionales y las cifras se particularizaron para los medios de las diferentes regiones, donde Coopidrogas tiene presencia.

Publicación de Avisos Institucionales en los Medios Regionales:

Por aprobación del Consejo de Administración, el 20 de noviembre se publicaron avisos institucionales, alusivos al Aniversario en los periódicos El Colombiano, la Patria, Vanguardia, El Heraldo y El País.

Publicación de la Separata en el Periódico el Tiempo:

Posterior a un proceso de selección de temas a desarrollar y la búsqueda de imágenes para su ilustración, junto con El Tiempo se redactó y

editó la información de la separata, la cual salió publicada el 20 de noviembre de 2024, fecha del Aniversario de la Cooperativa. En la parte comercial de esta pieza se vincularon 30 proveedores, con lo que se superó la expectativa económica y se logró pagar la separata en su totalidad, es decir con 16 páginas.

Evento Empresarial:

El 22 de noviembre del año en curso, en las instalaciones del Hotel Gran Hyatt, se llevó a cabo el evento empresarial, contando con la participación de más de 240 personas, entre directivos y representantes de las empresas proveedoras de Coopidrogas, representantes del gobierno, invitados especiales, asociados y ejecutivos de la Cooperativa.

Entre el acto protocolario se hicieron las condecoraciones a los dos asociados eméritos: Alfonso Cuitiva y Maria Cecilia Perez; se exaltaron como asociados honorarios al señor Luis Felipe Barrios y Carlos Rodriguez, finalmente, se hizo entrega del reconocimiento Asociado Meritorio Póstumo a Luis Alejandro Garzón (q.e.p.d.).

Apertura de Redes Sociales:

Desde el mes de noviembre y con el objetivo de fortalecer la comunicación externa, aumentar la visibilidad de la organización y conectar de manera efectiva con las audiencias clave, Coopidrogas inició la apertura y gestión de sus redes sociales oficiales. A continuación, detallamos los canales abiertos y el número de seguidores alcanzados: Apertura de 3 canales de redes sociales: Instagram, Youtube, TikTok; Relanzamiento de 2 canales: Facebook, LinkedIn; Número de seguidores desde el lanzamiento en el mes de noviembre: Facebook: 1.391; Instagram: 100; Youtube: 68; LinkedIn: 23.000.

Página Web:

Durante el 2024 se actualizó constantemente la página web de Coopidrogas, tanto su información institucional como los banners de las diferentes secciones; logrando a lo largo del año un tráfico representado en más de 1.441.438 vistas, realizadas por 93.746 usuarios quienes registraron un total de 906.058 sesiones. Las ciudades que más consultan la página web son: Bogotá (44.609 usuarios con 199.111 sesiones) seguida de Medellín (9.848 usuarios con 29.643 sesio-

nes), Cali (6.492 usuarios con 29.003 sesiones) y Barranquilla (5.426 usuarios con 21.377 sesiones).

Los países que más consultan la página web son: Colombia (91.240 usuarios con 453.799 sesiones) luego Estados Unidos (1.249 usuarios con 3.357 sesiones), seguido de Indonesia (234 usuarios con 880 sesiones) y Francia (207 usuarios con 1.000 sesiones). Finalmente, es importante destacar que la página más consultada de la web es el “Home” con 649.805 visitas, seguida de “SIP Asociados”, la cual contó con 553.502 visitas, y como tercera preferencia de consulta se encuentra la página “Proveedor”, con 76.729 visitas.

Revista Coopidrogas:

La Revista Coopidrogas es un medio de comunicación institucional cuyo público principal está constituido por sus asociados y preasociados, y su objetivo fundamental es ser un canal de comunicación entre estos y la Cooperativa, así como otros grupos de interés. Contiene información sobre la gestión de la entidad, la actualidad del sector y de interés general, en beneficio del desarrollo empresarial, familiar y social.

Consejo Editorial:

Es el órgano que establece las políticas y directrices generales que rigen la revista; está compuesto por cuatro asociados, dos representantes del Consejo de Administración: Hernando Agudelo Peña y José Hugo Sabogal Tamayo; el coordinador Eduardo Castillo Ávila, quien además es integrante del Comité Departamental de Cundinamarca; y dos damas: Laura Viviana Rojas Rodríguez y Angie Tatiana Matallana Araque, la integrante más reciente.

Luego de tres años de reuniones 100% virtuales, durante el presente el 2024 se realizaron diversas reuniones mixtas, presenciales y virtuales, retornando poco a poco a la normalidad, pero también aprovechando las nuevas tecnologías para acortar distancias y hacer más eficiente el uso del tiempo.

Estructura Editorial:

El Consejo Editorial definió la estructura de contenido editorial con secciones en las cuales se divulgan temas inherentes al quehacer

de la Cooperativa, a la gestión de las droguerías, del sector cooperativo y de interés general, que contribuyan al mejoramiento empresarial y personal de los asociados.

En la actualidad, cuenta con 21 secciones fijas: Editorial, Tribuna, Cápsulas, Medicina y Salud, Portada, Actualidad, Mercadeo, Gestión, Abecé de la Farmacia, Familia, Calidad de Vida, Coopinotas, Eventos, Nuevos Asociados, Nuevos Preasociados, Innovación y Tecnología, Columnista, Cultura, Personaje, Mundo Curioso y Entretenimiento; ocasionalmente, de acuerdo con la disponibilidad y necesidad de información, se publica la sección Nuestra Cooperativa y Deportes.

Diseño:

A través de su existencia, la Revista Coopidrogas ha cambiado varias veces de diseño buscando su mejoramiento continuo y ser siempre más agradable para el lector, además de estar a la par con los nuevos conceptos que se manejan en este mercado; actualmente tiene un concepto gráfico moderno y agradable al lector por su composición cromática, y el formato caballete se cambió por el rústico o pegado al lomo.

Distribución:

La Revista se envía a 6.130 asociados que desean tenerla en físico y a 566 Preasociados en todo el país, con el propósito de que no solo la lea el asociado, sino también sus familiares y los dependientes; además la reciben las sedes regionales, personalidades de los sectores salud y cooperativo, del gobierno, proveedores y anunciantes, así como algunos trabajadores de la sede principal que son suscriptores; también está disponible en la página web de la Cooperativa.

Financiación:

La financiación proviene de pauta publicitaria (60.8%) y recursos de la Cooperativa (39.2%); los clientes que pautan son en su mayoría, proveedores de Coopidrogas; también lo hacen entidades propias como NTI, Coopicrédito y Farmacenter.

Intranet:

Desde su lanzamiento en 2017, la Dirección de Comunicaciones ha velado por la periódica y continua actualización de esta herramienta de

comunicación interna. Es así como durante el 2024, la intranet sirvió como apoyo a las necesidades de comunicación de las diferentes áreas de la Cooperativa, publicando campañas o piezas gráficas con información de actividades y novedades; logrando con ello 24.546 visitas a las diferentes secciones, siendo la sección “home” la más consultada con 4.328 visitas, seguida del “directorio de cota” con 3.327 visitas, seguida de “plantillas power point”, con 767 visitas y “Memorandos” con 644 visitas.

Boletín Electrónico al Día:

Es un formato de comunicación que tiene como propósito compartir un breve resumen de las noticias publicadas en los medios de comunicación a nivel nacional, que sean determinantes para la gestión diaria, o que afecten directamente el objeto de trabajo de los droguistas detallistas. Contenido: cuenta con tres secciones: Indicadores (dólar y euro); Principales (tres noticias sobre Coopidrogas, sector farmacéutico, la industria, salud, farmacias, medicamentos, entidades, tecnología, política, entre otras) y Breves (información económica, de finanzas, medio ambiente o cifras). Se envía de forma diaria (lunes a viernes) antes de las 8:00 a.m. a los correos electrónicos institucionales de los asociados. Este formato se envía a través de la plataforma de mensajería masiva Mailerlite. Desde su creación en 2018 y hasta la actualidad (noviembre 2024) se han enviado 1.523 ediciones.

Revista Vínculos:

Este formato físico de comunicación interna es uno de los canales de comunicación por parte de la administración con los colaboradores a nivel nacional para transmitir información sobre procesos, proyectos y noticias de interés sobre la Cooperativa, a través de artículos, reportajes, entrevistas y fotografías de diversas áreas. Cuenta con quince secciones: Editorial (por parte del gerente general), Portada, Cápsulas, Coopidrogas cuenta, Perfiles, Salud en el Trabajo, Súper- arte, Eco-notas, Novedades, Memorias, Entérese, Vitaminas, Eventos, Festividades y Juego.

Se desarrolla de forma bimestral, es decir, 6 ediciones anuales, de las cuales se imprimen 1.500 ejemplares, los cuales son repartidos de forma física a todos los funcionarios de las regionales a nivel nacional. También se puede consultar y descargar a través de la intranet.

En marzo de 2023 se hizo un relanzamiento de su imagen con elementos gráficos y editoriales adicionales, actualizando los logos de las secciones, la tipografía y algunos colores para hacerlo más llamativo. Al cierre del año 2024 se han producido y distribuido 60 ediciones, de las cuales las últimas 6 corresponden al año finalizado.

Boletín Coonectados:

Esta pieza comunicativa se piensa, crea y ejecuta por iniciativa de la Cooperativa y su ecosistema empresarial: Fundecopi, Coopicrédito, Corpidroguistas y Asocoldro, buscando mejorar y optimizar de mejor manera la comunicación interinstitucional y transversal entre todos los actores de Coopidrogas. Cuenta con una nota por entidad, la cual destaca información de interés referente a alianzas, convenios, nombramientos, proyectos, eventos, entre otros. Adicionalmente se complementa con un dato curioso de la Cooperativa que muchas veces muestra cifras. Este boletín es enviado de forma mensual a través de correo electrónico. Sus destinatarios son los gerentes y directores de Coopidrogas (a nivel nacional), junto con los funcionarios y directivos de las filiales y Asocoldro. Desde su creación a mediados de 2023, han sido enviadas 16 ediciones.

Comunidad de Whatsapp:

Durante agosto del 2024 se ejecutó la creación y apertura de una comunidad de WhatsApp dividida en varios grupos de interés por regional, tanto para el personal administrativo como para los del CEDI. El objetivo de este nuevo canal de comunicación es poder compartir información relevante y de interés sobre la Cooperativa de forma inmediata y con mayor alcance para los trabajadores, especialmente para los grupos de los Centros de Distribución, vendedores (teletrabajo) y trabajadores en calle.

Existen 14 grupos: Antioquia (ADM), Antioquia (CEDI), Barranquilla (ADM), Barranquilla (CEDI), Bucaramanga (ADM), Bucaramanga (CEDI), Cali (ADM), Cali (CEDI), Pereira (ADM), Pereira (CEDI), Sede principal (ADM), Sede principal (CEDI), Planta de alcohol y NTI.

Pantallas Informativas

Para cierre del año 2024 se implementó un sistema de cartelería digital a nivel nacional,

el cual consistió en la instalación de pantallas informativas en los lugares más frecuentados por los colaboradores en su jornada diaria: los casinos. Esta iniciativa nació con el fin de llegar la comunicación y la información a nuevos formatos y canales que permitan mayor conocimiento de las actividades y noticias relevantes que suceden dentro de la Cooperativa. En las pantallas se proyecta contenido referente a Marcas Propias, Trivias, Frase de la semana, Tips ortográficos, novedades de áreas, departamentos o gerencias, nuevos procesos, eventos y actividades de Gestión Humana, entre otros.

Envío de Circulares:

A partir del 2021 la Cooperativa oficializó el envío de circulares únicamente por medio electrónico, con el propósito de optimizar los recursos electrónicos disponibles, tener mayor inmediatez en el envío de información y reducir el impacto medioambiental que ocasiona el uso masivo de papel. En este sentido, hasta noviembre de 2024 se enviaron 337 circulares electrónicas a los correos institucionales de todos los asociados y preasociados a nivel nacional.

Presencia Institucional:

Con el objetivo de participar publicitariamente en los eventos y actividades de los sectores cooperativo, farmacéutico, droguista, entre otros, con miras a mantener cercanía con los gremios y reforzar la imagen institucional de Coopidrogas en diferentes ámbitos, durante el año 2024 la Dirección de Comunicaciones, estructuró, conceptualizó y produjo el material publicitario para participar.

Biblioteca Coopidrogas:

La Biblioteca Coopidrogas, con ocho años de trayectoria, se ha consolidado como un espacio fundamental para la preservación y difusión de la memoria institucional de la Cooperativa, convirtiéndose en un punto de encuentro y socialización, donde los usuarios pueden acceder a recursos y temas de interés para satisfacer sus necesidades de información; cuenta con 17 puestos de lectura estratégicamente distribuidos para garantizar la comodidad y el ambiente propicio que los usuarios requieren.

Acervo documental:

Al cierre del año 2024, la Biblioteca registra un

acervo documental de 1.608 ejemplares distribuidos en las siguientes categorías: 1.108 volúmenes conforman la colección general, especializada en diversas áreas del conocimiento; 37 corresponden a recursos audiovisuales; 200 son publicaciones institucionales que preservan la memoria corporativa, y 263 integran la colección de revistas en la hemeroteca, destinada a la consulta de publicaciones seriadas.

Catálogo en línea:

Con el objetivo de garantizar el acceso sin restricciones a nuestra colección, la Biblioteca pone a disposición de sus usuarios un catálogo en línea. A través de esta herramienta, los usuarios pueden explorar de manera rápida y eficiente los contenidos disponibles, buscar materiales por temática, autor o título, y acceder a la información que necesitan desde cualquier lugar. Adicionalmente, el catálogo permite a los usuarios renovar materiales en préstamo y realizar reservas, optimizando su experiencia y fomentando un uso práctico y dinámico de los recursos bibliotecarios.

Alianzas:

En 2024, la Biblioteca de Coopidrogas fortaleció su servicio mediante la continuidad de los convenios de cooperación con la Biblioteca Luis Ángel Arango y la Biblioteca Virgilio Barco; gracias a estos acuerdos, se facilita el acceso a sus colecciones a través del servicio de préstamo interbibliotecario, gestionando exitosamente la solicitud y préstamo de 160 ejemplares provenientes de la Biblioteca Luis Ángel Arango y 50 ejemplares de la Biblioteca Virgilio Barco. Este servicio está diseñado para responder de manera eficiente a las necesidades de información de los colaboradores de la Cooperativa.

Biblioteca Virtual Digitalia:

Desde hace tres años, la Biblioteca de Coopidrogas ofrece el servicio de biblioteca virtual a través de la plataforma Digitalia, que proporciona acceso a más de 68.700 títulos, incluyendo e-books y e-journals.

Hasta la fecha, 216 colaboradores han hecho uso de este recurso, de los cuales 56 se registraron durante el último año. Durante este periodo, los usuarios realizaron 226 accesos a la plataforma, 858 consultas de contenidos, 306 lecturas y 36 préstamos efectivos. Entre los temas más con-

sultados se encuentran: Economía y negocios. Autoayuda y desarrollo personal. Mente, cuerpo y espiritualidad.

Estos indicadores destacan el papel de Digitalia como una herramienta esencial para promover el aprendizaje continuo y el acceso a información de alta calidad entre los colaboradores de Coopidrogas.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

Construcción Nueva Sede Regional Barranquilla:

En febrero 22 del presente año se dio comienzo a la construcción de la nueva sede ubicada en el municipio de Galapa (Atlántico) con la formalidad de la firma del acta de inicio de obra, en la que interviene el constructor OIKOS, el interventor y el representante o delegado de Coopidrogas.

A través de la Comisión de Obra se presentaron para consideración y aprobación de esta el presupuesto por valor de \$89.566.470.290 y el cronograma con las actividades a realizar durante los próximos meses. Se fijó como fecha de terminación de la obra el 22 de agosto de 2025 más tres meses adicionales para liquidación de contratos. En la actualidad a noviembre 30 de 2024 la construcción tiene una ejecución del 31% de las actividades programadas cuando debería reflejar un avance del 39%. Desafortunadamente por efectos del mal tiempo presentado en la zona se han perdido cerca de 34 días en la construcción de los edificios, pero principalmente para el caso del CEDI.

Cuando miramos de manera individual el proceso de construcción por edificios, el CEDI debería tener para esta fecha un avance del 61%, pero por efectos de lo explicado anteriormente con respecto al mal tiempo este edificio se encuentra en un 36% de su ejecución. Dentro de ese 39% de ejecución se han adelantado actividades relacionadas con la finalización del montaje de la estructura metálica, instalación de la cubierta en un 60%, mampostería en un 80%, movimiento de tierra en un 80%, entre otras. Acerca del presupuesto este se ha venido ejecutando bajo estricto control proyectando que a final de la obra estemos por debajo en una suma aproximada de \$4.000.000.000 siempre y cuando no se

presenten actividades adicionales no contempladas en el proyecto.

Servicios Administrativos

Como área de apoyo transversal a la organización, durante este año, el área de Servicios Administrativos atendió de manera oportuna los diversos servicios y suministros que requirió la organización para garantizar el normal desarrollo de la operación, a través de la gestión de compras, gestión documental, transporte de mercancías, correspondencia, seguridad vial, entre otras. Como resumen de algunas de estas actividades se resaltan las siguientes:

Compras Institucionales:

Durante el año 2024 se recibieron 4789 requerimientos, equivalentes a 5411 órdenes de compras de bienes y servicios generadas, es decir, se presentó un incremento del 24,5 % con relación al año anterior. En términos económicos en el año 2024 se generaron compras por un total de \$ 52.698 millones, de las cuales \$49.876 millones fueron gestionadas por órdenes de compra y \$2.822 millones a través de contratos, registrando así un incremento frente al año anterior del 21,3%; Así mismo se resalta que del monto total de las órdenes de compra, el 57% corresponden a compras que individualmente superaran los 50 Salarios Mínimos Legales Vigentes, sin embargo, en cantidad de órdenes de compra elaboradas, esto solo corresponden al 3%, mientras que el restante 84% del número total de órdenes corresponden a cuantías inferiores a 5 Salarios Mínimos Legales Vigentes.

Gestión Documental

Finalizado el proceso de implementación por parte de la Consultoría, se continuó el proceso con el equipo del área sacando en vivo más de 25 flujos. Se ha observado una disminución del 40% en la entrega de documentos físicos, en el año 2024, gracias a la implementación de los flujos de trabajo en OpenText, ya que, con la herramienta, los expedientes se crean de forma electrónica, lo que permite un ahorro considerable en papel, tinta y otros recursos materiales. Además, la digitalización de los documentos no solo reduce costos, sino que también contribuye a la preservación y conservación de la información, asegurando que los datos se mantengan seguros y accesibles a largo plazo.

Esta transición hacia procesos electrónicos también mejora la eficiencia y la rapidez en la gestión de documentos, facilitando el acceso y la colaboración entre los diferentes departamentos.

Transferencias Documentales:

Para el proceso de transferencias, se divulgó el cronograma general año en los diferentes canales de comunicación como correo institucional, página web, vía telefónica y visita cada una de las áreas, de acuerdo con esta programación se recibió en medio físico para custodia en el archivo central.

Este proceso ha sido llevado a cabo a través del gestor de contenido OpenText, permitiendo un seguimiento completo desde la solicitud de transferencia por parte del área, hasta la confirmación de entrega de los documentos por parte de Gestión Documental. Esta herramienta ha facilitado la trazabilidad y el control integral de cada etapa del proceso, garantizando una gestión eficiente y un seguimiento detallado en todas las fases de la transferencia documental.

Transferencia para inserciones:

Las oficinas productoras que entregan constantemente documentos a Gestión Documental carpetas y documentos sueltos para hacer la inserción y alimentar los expedientes ya custodiados.

Transferencia de Comprobantes Contables:

Durante el año 2024 en la Sede de Cota se transfirieron 53.212 documentos correspondientes a la serie documental Comprobantes Contables producida por el área de Tesorería, mientras que en las regionales se entregaron para un total de 4.131 comprobantes durante el año.

Préstamo Documental:

Una de las principales actividades en Gestión Documental corresponde a los préstamos de documentos, cajas y carpetas a funcionarios de la Cooperativa que debido a la consulta se debe recuperar la información y facilitarla en calidad de préstamo; durante el año 2024 se prestaron 1572 documentos, registrando una notable reducción frente al año 2023 del 23%, generada por la utilización del gestor documental ya que varios documentos se encuentran de forma electrónica.

Eliminación Documental: Durante el año 2024 se continuó con el proceso de identificación de documentos físicos a eliminar, basados en el concepto técnico de valoración documental, selección natural y por aplicación de tablas de retención, para esto se elaboró cronograma y se divulgó por diferentes canales de comunicación, siendo la principal oficina productora el cedi.

Actualización de Tabla de Retención Documental:

En la gestión del área se encuentra la actualización de los instrumentos archivísticos creados en el 2020, producto de los cambios generados principalmente por la reestructuración que viene presentando la cooperativa; de este proceso se han actualizado 47 tablas, quedando pendiente 81 por este proceso.

I TRANSPORTE DE MERCANCÍAS SEDE PRINCIPAL

Servicio Urbano y Provincia: Se hizo seguimiento permanente a este proceso tanto en la distribución urbana, que registró para el año 2024 un promedio de vehículos despachados por mes de 1.364, a sí mismo para el servicio interdepartamental, donde se movilizaron en el mismo período un promedio mensual de 394 vehículos.

Remesas:

En el periodo de enero a octubre, para el año 2024 se evidencia una disminución del 18% en la cantidad de cajas remesadas frente al año 2023; así mismo se refleja una disminución en los costos de fletes del 19%.

Servicio de Rutas:

Se hizo seguimiento y control permanente a las rutas contratadas para el transporte de funcionarios donde contamos con 10 rutas fijas para cada turno del CEDI y 17 rutas fijas para el personal administrativo, se ha incrementado 3 rutas a comparación del año pasado, 2 rutas de la división de las rutas numero 6 Norte y la 7 Suba, y la tercera ruta adicional para cubrir la zona de Engativá.

Transporte Individual:

Se programó y se hizo seguimiento tanto a la prestación del servicio como al proceso de fac-

turación de las solicitudes realizadas por las diferentes áreas.

Seguridad Vial:

En el marco del Plan Estratégico de Seguridad Vial de Coopidrogas, dando alcance al paso 20 del anexo técnico de la Resolución 40595 del 2022, se implementaron acciones para todos los colaboradores de la cooperativa a nivel nacional, enfocadas a la promoción y prevención de siniestros viales de acuerdo con el rol que desempeñan en la vía. Cabe resaltar que, a la luz de la citada norma, considerando que COOPIDROGAS, no tiene como actividad económica principal el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico, para efectos del Plan Estratégico de Seguridad Vial, queda ubicada en misionalidad 2. (Organizaciones dedicadas a actividades diferentes al transporte).

Auditorías al PESV:

En los planes de mejora continua, se realizó auditoria de cumplimiento al Plan Estratégico de Seguridad Vial a través de una empresa idónea en el tema, tomando como criterios de auditoria el marco de la Resolución 40595 del 2022 la cual entró en vigencia el 12 de julio del 2023, aportando de esta manera al desarrollo y mejora al sistema de seguridad vial tanto interno como de las empresas contratistas que nos prestan servicio de transporte en las modalidades de pasajeros, mercancías, mensajería y domicilios, con quienes se socializaron los resultados, se recibieron los planes de acción a los cuales se les hizo el respectivo seguimiento, encontrando para algunos casos la necesidad de cancelar contrataciones y realizar el proceso de selección de nuevos proveedores, garantizando así el cumplimiento cabal de sus procesos, enmarcados en las normas.

Servicio de Domicilios sede principal:

La cantidad de droguerías que utilizaron este servicio fue de 807, que equivale al 34,5% de las droguerías que pueden acceder al servicio; esta cantidad aumento en un 1.3% frente al año anterior. Las 30 Droguerías que más utilizaron el servicio han solicitado 4.726 domicilios que equivalen al 29,7% del total de despachos. Facturaron \$2.106 MM que corresponden al 29,1% del total de las ventas por esta modalidad; la

rentabilidad comparativa 2024- 2023 donde se aprecia un crecimiento en las ventas del 35,8%, generando un margen de rentabilidad de 6,2%, el cual disminuye frente al generado en el año anterior que fue el 7,1%.

Servicio Alimentación:

Para este contrato se realiza seguimiento permanente a las diversas actividades que lo componen, incluyendo los comités de seguimiento donde participan funcionarios usuarios, el área de Bienestar y los directores del CEDI. También se hace seguimiento permanente al proceso de facturación y demás factores que inciden en el mismo.

Auditorías Servicio de Casinos:

Como parte de los procesos de seguimiento a Contratistas, se adelantaron auditorías externas, contratadas con el Laboratorio Especializado y Acreditado ALS, con el fin de verificar el adecuado cumplimiento de los protocolos establecidos para la manipulación y preparación de alimentos procesados en las instalaciones de los casinos de las diferentes sedes a nivel nacional, donde se brinda el servicio de alimentación a nuestros colaboradores; ésta incluye todos los alimentos, bebidas, materias primas, productos en proceso y productos listos para el consumo.

Los resultados obtenidos en este proceso son socializados con los administradores de cada casino para que adopten las medidas correctivas del caso, en procura del mejoramiento continuo de los procesos que garanticen un servicio de calidad e inocuidad.

MEJORA CONTINUA

Durante el año 2024 el departamento de Mejora Continua se enfocó en la implementación de metodologías para la estandarización y optimización de procesos basados en el estándar de la ISO 9001 y Lean, teniendo en cuenta sus tres principales pilares:

Gestión de procesos:

Este pilar tiene como objetivo garantizar la estandarización de procesos y la preservación del conocimiento de los colaboradores de la Cooperativa a través de documentos debidamente formalizados, estos permiten el desarrollo de proce-

sos de entrenamiento de trabajadores y soportar certificaciones como BPM (Buenas prácticas de manufactura), BPL (Buenas prácticas de laboratorio), CCAA Capacidad de Almacenamiento e ISO 27001 de Seguridad de la Información.

Dentro de los principales logros obtenidos en este año, se encuentra el redimensionamiento del Mapa de Procesos de la Cooperativa con el fin de alinearlos con los cambios de la estructura organizacional de los últimos años, adicionalmente, se gestionó la elaboración de 53 Fichas de Descripción de cada departamento, en las cuales se logra establecer el Objetivo, Alcance, Principales Actividades y Entregables esperados que generen valor a la operación de la Cooperativa. Actualmente, el cierre de año se cuenta con un total de 2170 documentos vigentes en Coopidrogas, lo que representa un crecimiento de 9,6% frente al año anterior, este aumento se soporta en la implementación de nuevos documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (25%), Sistema de Seguridad de la información (19%) y Procesos Financieros (19%), entre otros.

Durante el 2024 se gestionó un total de 1123 solicitudes de documentos de diferentes áreas y regionales de la siguiente manera: 226 creaciones, 273 actualizaciones, 36 documentos tornados obsoletos, 328 prorrogas (extensiones de vigencia), adicionalmente, 122 documentos de NTI para soportar a certificación Capacidad de Almacenamiento CCAA del Invima.

Con el propósito de continuar con la consolidación del sistema de gestión de calidad y fomentando la cultura organizacional, se planificaron y ejecutaron 33 sesiones de capacitación con una cobertura de 95 trabajadores en temas relacionados con el uso de aplicativo SA, gestión de Documentos y conservación de registros, adicionalmente se ejecutó un plan de comunicación y sensibilización con el envío de 4 piezas de Comunicación Interna, en las cuales se resaltó la importancia de la documentación y los procesos actuales establecidos.

Desempeño:

Para la Cooperativa es de vital importancia el alcanzar y efectuar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, una forma de lograrlo es bajo la metodología que engloba el sistema de medición el cual es gestionado

por medio de la aplicación Strategic Adviser, donde, no solo se puede observar el nivel de alcance de cada uno de ellos, sino la gestión realizada por área y regional donde se encuentra presente Coopidrogas.

El sistema de medición es un compendio integral de indicadores de gestión por área, definidos como estratégicos, los cuales impactan directamente los objetivos de la estrategia y de desempeño, que permiten conocer la operación y sus logros en el día a día. Su definición se realiza considerando los objetivos, alcance y líneas de trabajo establecidos por cada líder de proceso, lo cual garantiza definir mediciones para los aspectos claves y necesarios para el cumplimiento de metas, realizar análisis de resultados (comportamiento, tendencia, variabilidad, entre otros), así como la consolidación de planes de acción en caso de requerirse.

La Cooperativa a la fecha cuenta a nivel nacional con 1893 Indicadores, catalogados como estratégicos con 643 y de desempeño 1250, su permanente revisión y actualización nos permitió pasar de 320 solicitudes gestionadas en el 2023 a 567 en el 2024, desglosadas en: 106 creaciones, 432 modificaciones y 29 solicitudes de inactivación.

De manera complementaria y con el propósito de mantener el conocimiento entre los responsables de mediciones se efectuaron 44 capacitaciones a 143 líderes y/o responsables, las cuales están enfocadas en la introducción y manejo del módulo de Governance Manager de la aplicación Strategic Adviser, Análisis de indicadores, Planes de Acción y sus seguimientos considerando las características propias y necesidades de las áreas.

Dentro de las principales líneas de trabajo de mejora continua se encuentra las oportunidades de mejora, las cuales permiten identificar actividades que no agregan valor (ANAV) en los diferentes procesos de la Cooperativa, buscando su optimización, reducción de tiempos, mejorando la calidad de entregables y/o resultados, mitigación de riesgos, trazabilidad y confiabilidad de la información. Durante el 2024 se gestionaron 66 oportunidades de mejora, de las cuales se ejecutaron 21, que permitieron obtener resultados orientados a la optimización de bases de datos, revisión de ciclos de aprobaciones, metodologías para trabajo en campo y temas normativos, uso de herramientas cor-

porativas, estimando como beneficios un ahorro aproximado de 412 horas (45 días) desde la salida en vivo.

Se inicia la labor de optimización de formatos, con el objetivo de migrar a la digitalización y optimizar los tiempos de gestión, en una fase inicial se tomaron 59 revisando entre otros temas: unificaciones, generación de valor a procesos, ciclos ágiles de aprobaciones, cumplimiento de temas normativos, mitigación de riesgos, trazabilidad de información, como beneficio se proyecta un ahorro de tiempo de trabajo de 3825 horas para el próximo trimestre, alineación a la política de cero papel y ahorros monetarios por impresiones y fotocopiado. Adicionalmente, se inicia con una nueva línea de trabajo alineada a incentivar la mejora continua en la obtención de datos para la gestión de indicadores formalizados en el Strategic adviser, por medio del diseño y creación de fuentes de información (bases de datos y Dashboard – Tableros de control) los cuales facilitan la obtención de resultados con cálculo automático, y la estandarización de información disminuyendo su variabilidad, lo anterior se traduce en un ahorro en tiempo aproximada de 180 horas a partir de la implementación al cierre del 2024, en las áreas de Jurídico, unidad de Investigación, Bienestar y Servicios administrativos.

I SERVICIO AL CLIENTE

En esta área administrativa se gestiona todo lo relacionado con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan nuestros asociados a nivel nacional frente a las necesidades de sus actividades diarias, así como también se canalizan las de proveedores y demás público en general.

Ingreso total llamadas:

Se evidencia un aumento del 3 % frente al año 2023 en atención telefónica, así mismo en el segundo ítem de llamadas abandonadas que ingresan por medio de la plataforma de comunicaciones five9, vemos que aumentan un 21% con respecto al año anterior y esto obedece a que el asociado, preasociado o tercero cuelgan antes de ser atendidas, también durante el año 2024 se presentaron 10 días hábiles fuera de servicio telefónico, por novedades como(paro de transporte, daños en el sistema por nuestro proveedor tanto en telefonía como en red

de datos), los cuales ocasionaban algunas pérdidas de llamadas. Dentro del tercer ítem se muestran los casos registrados por las agentes en el aplicativo PQR'S el cual aumenta el 9% con referencia al año anterior.

Gestión comparativa de todos los medios de contacto:

En área de Servicio al cliente no solo recibe llamadas, sino que también cuenta con otro tipo de medios de comunicación con el asociado, preasociado o tercero con como son: Correos electrónicos, chats, formularios de contáctenos y redes sociales.

En el año 2024 aumentan los registros en algunos medios de contacto en comparación al año 2023 en un 7.58% en general. El chat fue el segundo medio de contacto más usado por el asociado, preasociado y tercero, sin embargo bajo su uso en comparación al año anterior en un 3% , también contamos con el formulario de contáctenos el cual aumento el 7% teniendo en cuenta que podemos dejar mensaje las 24 horas los 7 días de la semana ya que se encuentra en la página principal de Coopidrogas, adicionalmente el correo electrónico de servicio al cliente disminuye el 11%, sin embargo es uno de los medios que también se tiene disponible las 24 horas del día para radicar cualquier tipo de solicitud y por último las redes sociales como el Whatsapp que aumentó un 69% frente al año inmediatamente anterior.

Se evidencia en el cuadro que las PQR'S generadas que aumentan en total un 38% con respecto al año 2023; las quejas suben el 46% frente al año anterior estas obedecen a la insatisfacción del asociado, preasociado y/o tercero en algunas novedades presentadas en los procesos de la cooperativa como por ejemplo: el CEDI (retrasos en los despachos del pedido y en respuestas frente a las notas por reclamos generados), CATA (integración de facturación electrónica con Dominium plus y la migración de correo electrónico a 365), las sugerencias bajan un 43% en comparación al año anterior, sin embargo hacen referencia a mejoras que podrían ejecutarse en la cooperativa, los reclamos aumentan un 86% en comparación al año anterior por notas pendientes de pagar y conceptos monetarios por afectación al asociado y por último las peticiones generadas suben el doble ya que fueron radicados diferentes derechos

de petición por conceptos jurídicos como por ejemplo: Cartera en reclamos por reportes con Cifin, Seguros por pagos pendientes en pólizas, Admisiones por pendientes de codificaciones en puntos del asociado entre otras.

Las comunicaciones que son atendidas desde el área de Servicio de Atención al Cliente para el presente año se concentran en un 96% en nuestros asociados que comparado con el año inmediatamente anterior fue del 92%, lo anterior confirma que el servicio está orientado prioritariamente a la atención de nuestro asociado. El restante 4% de comunicaciones atendidas en el año 2024 corresponde a proveedores y terceros.

I GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el año 2024, desde la Coordinación de Gestión Ambiental se realizaron diferentes actividades para dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales aplicables a la Cooperativa a nivel nacional, las cuales se describen a continuación:

Cumplimiento al 100% de la normatividad ambiental que aplica a la Cooperativa. Reporte anual al Subsistema de Información sobre Uso de Recursos Naturales Renovables-SIUR registro de generadores de residuos peligrosos de sede principal y sedes regionales. Esto para dar cumplimiento a lo dispuesto en el título 6 del Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 1362 de 2007. Implementación Piloto separación residuos de voluciones. Reporte programa post - consumo medicamentos para dar cumplimiento Resolución 371 de 2009 “Por la cual se establecen los elementos que deben ser considerados en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos Vencidos”. Aquí es importante mencionar que para dar cumplimiento a la Resolución en mención la Cooperativa y NTI hacen parte del colectivo de la Corporación Punto Azul. Para la vigencia 2023 que se reporta en el año 2024.

Reporte programa post – consumo envases y empaques para dar cumplimiento Resolución 1407 de 2018 “Por la cual se reglamenta la gestión ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio, metal y se toman otras determinaciones”. Aquí es importante mencionar que para dar cumplimiento a la Resolución en mención la Cooperativa y NTI hacen parte del colectivo de la Corporación Punto

Azul, denominado “Soluciones Ambientales Sostenibles Punto Azul SAS”. Por otro lado, se informa que en este reporte solo se tienen en cuenta los materiales de envases y empaques de productos diferentes a medicamento para el caso de Coopidrogas y NTI se reportan los siguientes productos: dispositivos médicos, Suplementos dietarios y cosméticos. Para la vigencia 2022 que se informa a esta entidad en el año 2024.

Participación continua y activa en el Comité Ambiental de la Asociación de Industriales y Residentes del Occidente de la Sabana Asooccidente en temas relacionados con producción más limpia, campañas ambientales, eventos de carácter ambiental, gestión de problemáticas ambientales de la zona y normatividad ambiental vigente.

Asesoría Continua en temas ambientales de interés de la Cooperativa; Atención y soporte de visitas autoridades ambientales sedes regionales vigencia 2024; Gestión calidad de agua potable regional Cali; Exoneración del cobro tasa retributiva por no generación de vertimientos sede principal Cota; Capacitaciones en temas ambientales Sede principal, sedes regionales y Planta de alcohol. Para la vigencia 2024 se capacitó un total de 720 colaboradores; Gestión integral de residuos peligrosos generados en sede principal y sedes regionales; Gestión Integral y valorización de residuos aprovechables generados en sede principal y sedes regionales; Reportes de indicadores gestión ambiental herramienta SA vigencia 2024.

Gestión tramites respectivos frente a la Unidad de Planeación Minero-Energética UPME, para la obtención de los beneficios tributarios que otorga el Gobierno Nacional por inversiones que se realicen en proyectos de Eficiencia Energética (Iluminación) y generación de energía a través de fuentes no convencionales (Paneles Solares).

En trabajo mancomunado con el área de Seguridad y salud en el trabajo la Coordinación de Gestión ambiental viene desarrollando el programa de riesgo químico de la Cooperativa para ser implementado en todos los CEDIS a nivel nacional y en la planta de fabricación de alcohol con el objetivo principal de capacitar y emitir directrices claras frente a la manipulación de sustancias químicas que se almacenan y se manipulan dentro de los procesos de la Cooperativa en pro de reducir accidentes de trabajo relacionados con la manipulación de

sustancias químicas. En este orden de ideas en el año 2024 se logró capacitar un total de 90 colaboradores en este tema.

Caracterización de agua residual Planta de alcohol en cumplimiento de la Resolución 631 de 2015; Caracterización de agua Residual Sede Principal, Regional Pereira y Regional Bucaramanga en cumplimiento de la Resolución 631 de 2015; Gestión concepto favorable de bomberos de sede principal y planta de alcohol vigencia 2024; Miembros activos del comité técnico de envases y empaques de la Corporación punto azul vigencia 2023-2025; Atención visita de Inspección, vigilancia y control secretaria de Salud Municipio de Cota Casinos sede Principal. En la visita se aplicó el “Formato De Acta de inspección Sanitaria con Enfoque de Riesgo para Establecimientos de Preparación de Alimentos”. Como resultado la visita se obtuvo un concepto sanitario Favorable con requerimientos; Asesoría NTI en el componente ambiental visita Auditoria INVIMA habilitación nueva bodega; Seguimiento y monitoreo a los proyectos de generación energética con paneles solares con los que cuenta la Cooperativa (Regional Cali, Regional Bucaramanga).

I MANTENIMIENTOS LOCATIVOS

A continuación, se relacionan las actividades adelantadas durante el año 2023 por parte del área de mantenimiento locativo.

Gestión del trabajo:

Para el año 2024 se cumplió con los cronogramas de mantenimiento locativo que incluyen los equipos de apoyo cuyo mantenimiento está contratado con terceros, quienes reportaron oportunamente y llevaron a cabo las intervenciones requeridas para mantener los equipos en funcionamiento durante gran parte del año. En lo concerniente a las actividades internas se cumplieron las actividades propuestas en los cronogramas de mantenimientos semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

Actividades de mantenimiento:

Como se indicó en el punto anterior se cumplieron con los cronogramas de trabajo propuestos por el área, como actividades a resaltar se realizó el mantenimiento en algunas áreas internas y externas del cedi, los casinos administración y cedi, alerones de los diferentes edificios, porte-

rías, encerramientos perimetrales que consistía en resane y pintura, cambio de enchapes, pisos, mediacañas de las áreas, según lo que se requirió en los diferentes sitios, se realizó la demarcación de vías internas y externas, mantenimiento general de aviso de señalización de la zona urbanística.

Contratos:

Durante el año se actualizaron los contratos de mantenimiento preventivo de los equipos de suministro de aires en el mes de marzo, ascensores verticales en el mes de enero, plantas eléctricas en el mes de febrero, mantenimiento de prados y jardines en el mes de mayo y mantenimiento de equipos de bombeo en el mes de abril.

Trabajos ejecutados según indicaciones de la gerencia administrativa. Por solicitud de esta gerencia, se coordinó la adecuación de las oficinas nuevas y puestos de trabajo en diferentes áreas. Se gestionó la contratación de cambio de fachada en policarbonato en el área de picking del centro de distribución a ejecutarse en el comienzo del año 2025.

I SEGURIDAD

El presente informe de gestión tiene como objetivo proporcionar una visión de las medidas implementadas y los aspectos más importantes en materia de seguridad que se desarrollaron durante el 2024. La seguridad es un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de los procedimientos de la cooperativa para que se desarrollen de una manera segura, así como de adoptar las medidas preventivas o planes de mejora que impidan la materialización de riesgos que afecten a Coopidrogas.

Seguridad Electrónica:

Durante el 2024 se realizó la actualización de nuestro sistema de video y vigilancia de la sede principal Cota. En las regionales se realizó mantenimiento del sistema de video y vigilancia, detección y sistema contra incendio, se continua con el mantenimiento preventivo regular para asegurar su correcto funcionamiento.

Visita a Las Regionales:

Se realizaron las visitas a las regionales de Pereira, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla en donde se llevó a cabo el plan de trabajo enfocado a estandarizar los procesos de seguridad y gestionar

una solución a las novedades que se encontraron en su momento.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA

A lo largo del año 2024, la Gerencia de Gestión Humana trabajó conjuntamente en el desarrollo de diferentes acciones de mejora en pro de la estructuración, optimización e innovación de sus procesos internos, así como del cumplimiento estratégico de los objetivos y metas de Coopidrogas.

En concordancia con lo anterior, la Gerencia de Gestión Humana describe a través de este informe las diversas iniciativas y procesos de las diferentes direcciones que la integran, iniciando con los datos estadísticos generales del personal y posteriormente la labor desempeñada, con corte a diciembre 31 de 2024.

Planta de Personal:

En los últimos 3 años, el personal ha presentado un comportamiento dinámico, en el año 2022 1.547 directos a nivel nacional, en 2023 1.760 y en 2024 1.777; en el año 2022 se tuvo un total de temporales de 458, en el 2023 215 y en el 2024 247; aprendices en el año 2022 80, en el 2023 80 y en el 2024 83 vinculados como aprendices.

De acuerdo con el comportamiento presentado en 2024 se evidenciaron los siguientes aspectos: El personal directo presentó un incremento del 1% respecto al año 2023, lo anterior debido a nuevos proyectos a nivel nacional como (Proyecto entrenamiento 360 - Gerencia Desarrollo Empresarial, por procesos normativos exigidos por entes reguladores - Planta de Fabricación, marcas propias, entre otras). La tendencia de los temporales activos para el año 2023 y 2024 se estabilizó luego de los efectos disruptivos de la pandemia, esto debido a la reactivación de las actividades comerciales en el país. En la sede Cali, se mantiene un incremento representativo frente al año 2023, debido a la apertura de la nueva sede propia en Palmira (Valle del Cauca). La cuota de aprendices se mantiene para el año 2024 de conformidad con la última resolución expedida por el SENA en julio de 2024, establecida en 83 aprendices a nivel nacional dando cumplimiento a la norma.

Personal Contratado 2023:

se cerró con 2.024 personas activas en Coopidrogas, como trabajadores directos, temporales y aprendices.

Cargos nuevos directos 2024:

Para el año 2024, los cargos nuevos que se presentaron en Coopidrogas, obedecen a autorizaciones por presupuesto, por aprobación de la Gerencia General referentes a nuevos proyectos a nivel nacional (Proyecto entrenamiento 360 - Gerencia Desarrollo Empresarial, por procesos normativos exigidos por entes reguladores - Planta de Fabricación, Marcas

Procesos Judiciales

Actualmente se encuentran activas 5 demandas laborales en contra de Coopidrogas que datan del año 2015 al 2023, las cuales han tenido diversos retrasos por congestión judicial. Los procesos están siendo manejados por abogados laboralistas externos, contratados para el efecto; se estima un costo aproximado de \$200 millones en caso de fallo en contra de Coopidrogas. En el año 2024, se recibieron 2 demandas laborales de extrabajadores de la Cooperativa, en ambas ya se fijó la fecha de audiencia de conciliación, una de ellas para el 1 de abril de 2025 (Medellín) y la otra para 6 de mayo de 2025 (Cota).

Gestión Disciplinaria

En el año 2024 se registraron 150 procesos disciplinarios a nivel nacional, de los cuales 23 procesos (15%) corresponde a personal administrativo y 127 procesos (85%) del total, corresponde a personal operativo. Frente al cierre de estos 150 procesos, se establece que predomina la Suspensión, con 110 casos, es decir, el 73% del total. A esta medida le sigue la Terminación de contrato con justa causa, con 27 casos, equivalente al 18%, lo cual indica que una proporción significativa de procesos disciplinarios resulta en la desvinculación de la Cooperativa, debido a faltas graves cometidas por los trabajadores. Las medidas y/o decisiones administrativas como: llamados de atención, renunciaciones voluntarias, terminación sin justa causa y procesos sin medida disciplinaria, son menos frecuentes con un total de 13 casos, es decir el 9%.

Terminaciones de Contrato:

En lo corrido del 2024, se presentaron 214 retiros definitivos a nivel nacional. De estos, el tipo más frecuente de retiro en todas las sedes es la renuncia, representando el 52%, seguida de las terminaciones sin justa causa con el 24% de los retiros y finalmente el 13% para las terminaciones con justa causa, las cuales se derivan de los procesos disciplinarios efectuados.

I SELECCIÓN DE PERSONAL

Procesos de Selección:

Durante el 2024 la sede Principal presentó un mayor número de procesos de selección y a su vez, un mayor número de participantes evaluados, dado el número de vacantes frente a las demás regionales, tanto en procesos administrativos de alta complejidad como en procesos operativos. Por otra parte, es posible concluir que por cada proceso de selección administrativo realizado se evalúan aproximadamente 10 candidatos y por cada proceso de selección operativo se evalúan 6 personas.

Por otra parte, como acción de mejora de la dirección de Selección, en el 2024 la totalidad del equipo de selección de la sede Principal se certificó como facilitador de metodologías innovadoras en la evaluación de candidato y assessment center estando a la vanguardia de nuevos conocimientos en Talento humano frente al mercado.

Contrataciones de Personal Directo:

A continuación se describe la cantidad de contrataciones de personal discriminado por gerencias y sedes regionales, las cuales se llevaron a cabo para el año 2024, teniendo en cuenta que, éstas se clasifican en: vinculaciones, es decir, la contratación directa por Coopidrogas de personal que estaba contratado como temporal; reemplazos que son las contrataciones que cubren un retiro y cargo nuevo, que corresponde a autorizaciones por Gerencia General o por presupuesto:

Contratación Gerencia de Operaciones:

Referente a esta gerencia se evidencia un total de 87 contrataciones, un número significativamente menor que el año 2023, ya que para ese periodo se tuvieron 317 contrataciones, lo cual obedece a la disminución de vinculaciones de personal CEDI. Sin embargo, esta gerencia continúa representando el mayor número de ingresos durante el 2024, ya que le corresponde el 35% del total nacional. En la siguiente gráfica, se relacionan las contrataciones de personal directo efectuadas a nivel nacional de la Gerencia de Operaciones para el 2024.

El número de contrataciones para las gerencias restantes, evidenciándose que por motivo de reemplazos se presentaron 116 contrataciones de personal administrativo que representa el 71% y

por cargo nuevo un total de 47 contrataciones siendo el 29%. La Gerencia de Desarrollo Empresarial cuenta con el mayor número de contrataciones con un total de 47 ingresos que equivale al 30% del total de estas gerencias.

Con respecto al año 2023, se presentó un mínimo aumento pasando de 130 en ese periodo a 163 en este año, es decir un 20% de crecimiento, lo cual obedece principalmente a nuevos proyectos a nivel nacional como (Proyecto entrenamiento 360 - Gerencia Desarrollo Empresarial, en las áreas de Marketing y Marcas propias pertenecientes a la Gerencia Comercial, entre otras).

Contrataciones de Personal Temporal:

Los ingresos de personal temporal durante el 2024 corresponden a 587 contrataciones, donde 545 son Auxiliares del Centro de Distribución y Auxiliares de Planta de Alcohol, los cuales hacen parte de la Gerencia de Operaciones. Por otra parte, 42 ingresos son del área administrativa y corresponden al cubrimiento de licencias, proyectos temporales y otras novedades presentadas a nivel nacional. Así mismo, la regional que mayor número de contrataciones temporales tuvo durante el 2024, fue la sede Principal, debido al gran número de personal operativo que labora allí.

Concursos:

En el presente año se registró un incremento del 29% respecto al número de concursos del 2023, esto debido a la acogida de esta opción como modalidad para cubrimiento de vacantes en las diferentes Gerencias a nivel nacional, además de dejar un mensaje positivo incentivando el crecimiento de los trabajadores al interior de la Cooperativa.

A partir del mes de agosto 2024, dadas las directrices de la nueva Gerencia General, para el cubrimiento de vacantes que corresponden a reemplazos, ya no se requiere la autorización de dicha gerencia, lo que facilitó a los jefes inmediatos retomar el cubrimiento de sus vacantes por la modalidad de concurso.

I COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Se presenta a continuación la gestión realizada desde el área de Compensación y Beneficios, en la que se realizó el pago de salarios, aportes de seguridad social y parafiscales para un promedio de 1777 trabajadores directos, 247 trabajadores temporales y 83 aprendices.

Costos de Nomina Directa:

Se incluye el valor de salarios, comisiones, horas extras, incapacidades, licencias y otros pagos salariales, dentro de este valor no se incluye el de los beneficios extralegales este monto se verá en el punto 4.2. Se incluye el valor pagado y las provisiones de prima, cesantías e intereses pendientes por pago enero 2025. El valor corresponde al valor total facturado por las temporales, incluyendo A.I.U.

Auxilios Extralegales pagados al personal:

Así mismo, se efectuó la revisión de los valores pagados por nómina por concepto de auxilios extralegales a nivel nacional para todo el personal un total de \$13.849.902.000; De igual manera, se efectuó el pago por nómina por concepto de auxilios educativos de acuerdo con las aprobaciones dadas por la Gerencia General anterior por valor de \$189.032.000.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el año 2024, se identificaron algunas metas que no se lograron cumplir, dado los siguientes aspectos:

Cantidad de Accidentes de Trabajo:

La sede Barranquilla no cumplió con el objetivo dado, ya que la meta era de 7 accidentes de trabajo, y se presentaron 9, de los cuales 3 corresponden al CEDI, 5 a accidentes viales (durante desplazamiento de la ruta) y 1 por riesgo público por trabajo en calle. Durante el año 2024, se presentaron 36 accidentes de trabajo con lesión a nivel nacional, de los cuales 23 corresponden a los CEDI y 13 a las demás gerencias a nivel nacional, dentro de las principales causas se encontraron:

Accidentes por condiciones inseguras en las áreas de trabajo. 3 accidentes por actos inseguros por parte de los trabajadores. 4 accidentes por riesgo público derivados de actividades desarrolladas fuera de las sedes. 5 accidentes por riesgo vial transporte de trabajadores en la ruta sede Barranquilla. 1 accidente por actividades recreo deportivas.

Ausentismo:

La Sede Barranquilla no cumplió el objetivo dado que la meta era de 3,70% de días perdidos por inca-

pacidad y se presentaron 4,28% días perdidos por incapacidad, los cuales fueron generados principalmente por enfermedades generales de origen osteomuscular, digestivo, nervioso y otros sistemas. Durante el año 2024 para el acumulado nacional se presentó un 2,27% de días perdidos por incapacidad, cumpliendo con el objetivo propuesto cuya meta era de 3,70% días perdidos por incapacidad.

Resultado de los Programas de Bienestar:

El área de Bienestar Laboral proyectó para el 2024 efectuar las actividades que han sido de gran impacto y cobertura en la Cooperativa, esto basado en los 4 pilares: Programa de bienestar para los trabajadores. Programa de calidad de vida para el trabajador y su grupo familiar. Programa de recreación y deportes. Programa de formación.

Actividades Ejecutadas de los Programas de Bienestar:

La ejecución del plan de bienestar antes descrito implicó la realización de 253 actividades a nivel nacional. Teniendo en cuenta el éxito de los nuevos programas desarrollados en el 2023, se continuó con el plan de bienestar fortaleciendo los siguientes:

“Escuela de Formación para la Familia” en el cual se realizaron dos talleres de manualidades y gastronomía, cuyo objetivo principal de esta formación fue contribuir a la economía de la familia; pues en algunos casos se ha identificado que la pareja del trabajador labora de manera informal.

El “Programa Emprende en Familia”, en el cual se brindaron espacios de preparación y formación en temas de emprendimiento al núcleo familiar del trabajador que se hayan identificado con un negocio en marcha. De igual manera, se fomentó la cultura empresarial, el deseo por hacer crecer sus emprendimientos y, sobre todo, brindarles una perspectiva diferente de sus ideas de negocio para ayudarlos a prosperar y a generar mayores ingresos. Así mismo, se mejoró el plan de bienestar del 2024 con el desarrollo del siguiente programa: “Instructor de gimnasio” el cual tiene como objetivo promover la salud física y el bienestar de los trabajadores; así como también ayuda a reducir el riesgo de enfermedades, mejo-

Gestión de Pensionados y Pre-Pensionados:

Innovando en lo que se refiere al personal próximo a obtener la pensión, o ya pensionado, Coo-

pidrogas ha desarrollado un sólido programa de bienestar dirigido a esta población, enfocándose en los siguientes aspectos:

Formación pensional:

Dirigido a los trabajadores que están a 11 años de su pensión, para que conozcan las características de cada régimen (público y privado) y tomen una decisión informada acerca de su futuro pensional.

Formación para el retiro “La Mejor Etapa de Mi Vida”:

Se continuó con este programa, en el que participaron los trabajadores próximos a cumplir su tiempo de jubilación (2 años antes) y cuyo objetivo se centró en brindar herramientas a nivel familiar, social, económico, de salud, etc. En total participaron 5 personas.

Club de Pensionados Coopidrogas: “Siempre Amigos”:

Para el año 2024 se continuó con este programa, realizando una actividad semestral con los trabajadores de la Cooperativa, la cual tiene como propósito crear un grupo de apoyo, fortalecer los lazos de amistad y cordialidad, así como mantener una cercanía que les permita vivir y disfrutar esta etapa. En el primer y segundo encuentro participaron 23 personas en cada uno de ellos.

Programa de orientación personal y/o familiar:

En los últimos años, se ha evidenciado que la cifra de enfermedades psicoemocionales (ansiedad, depresión, ideación suicida, entre otras) han aumentado no solo en la vida adulta, sino también en la niñez, preadolescencia y adolescencia, afectando no solo a quien la padece sino también a su grupo familiar.

I CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Inducción de Personal:

El área de Desarrollo y Capacitación brinda a todos los trabajadores que ingresan a la Cooperativa el proceso de inducción, el cual se basa brindar al nuevo trabajador, todos los temas corporativos para una buena adaptación, así como en conocimientos transversales referentes a los riesgos que maneja la empresa (SIAR), los lineamientos de seguridad vial de seguridad vial y seguridad física.

Para los trabajadores que ingresan al CEDI es obligatorio suministrar información sobre manipulación de medicamentos y los conocimientos sobre los conceptos y requisitos técnicos para la manipulación de los productos comercializados por medio de los procesos logísticos del CEDI; así mismo para los trabajadores que ingresan a la Planta de Alcohol, se les debe dar a conocer las buenas prácticas de manufactura BPM, de laboratorio BPL, en almacenamiento BPA y conocimiento de la política y objetivos de calidad, como cumplimiento a los requisitos para las certificaciones que la acreditan como planta de envase de alcohol.

Formación de Personal:

La formación gestionada en el 2024 para el personal de Coopidrogas se fundamenta en 4 líneas específicas, las cuales están asociadas a los requerimientos legales y por supuesto a las necesidades de fortalecimiento, desarrollo y adquisición de competencias y habilidades para el personal frente a la operación y a los proyectos nuevos que las diferentes gerencias y áreas de la Cooperativa han encaminado. Como se observa a continuación, estas 4 líneas de formación arrojaron un total de 11.182 horas y 3.229 personas formadas a nivel nacional.

Desarrollo Individual:

Este frente tiene como propósito brindarles a los trabajadores herramientas que le permitan mejorar su desempeño, por medio del establecimiento de un plan de desarrollo basado en la evaluación de sus características individuales. Para este año 2024, se llevaron a cabo sesiones de intervención individual con un total de 33 personas cubiertas y 42 horas de intervención.

Entrenamiento:

El proceso de entrenamiento es utilizado dentro de la organización como una herramienta de mejoramiento continuo para el trabajador, donde se brindan las herramientas de conocimiento, práctica y evaluación que le permitan optimizar su desempeño. Actualmente el programa de entrenamiento esta implementado en los Centros de Distribución a nivel nacional. Para el año 2024, se llevaron a cabo 3 tipos de cursos de entrenamiento: Al ingreso del personal se efectuó el entrenamiento inicial. Para

cambios de área. Anual para personal activo que ejecuta las labores actualmente.

Entrenamiento CEDI Sede Principal:

La sede Principal no cuenta actualmente con la tecnología EWM, por lo que se tienen diseñados los procesos de entrenamiento para las labores actuales de recibo, alistamiento y devoluciones que permitieron la divulgación y actualización de los procedimientos, además de la estandarización y estructuración de los procesos a nivel nacional, alcanzando 594 cursos de entrenamiento.

Entrenamiento CEDI con EWM:

Bajo este esquema, se tiene como objetivo que el personal afiance sus conocimientos en el manejo del sistema EWM y cada uno de sus procesos internos, desarrollando actividades teóricas y prácticas que le permitan no solo atender los requerimientos de la operación, sino además la importancia del buen manejo de los equipos y herramientas suministrados para esta labor.

A continuación, se detallan los 1.921 cursos de entrenamiento que se efectuaron en los Centros de Distribución de las sedes Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Pereira donde ya cuentan con el sistema EWM.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE PROYECTOS Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

El informe que a continuación se presenta registra el resumen de las actividades desarrolladas por la Gerencia de Proyectos y Tecnología durante el año 2024.

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

| Redes:

Servicios de red que se mejoraron durante este periodo: Wifi administrativo: se realiza la inclusión de AP's (Access Point) para las sedes de Palmira, Barranquilla y Pereira esto con el fin de entregar cobertura a todos los asociados, proveedores y demás visitantes que se acercan a estas sedes con el fin de entregarles un buen servicio, cabe aclarar que estos AP's Fortinet son gestionados directamente desde la sede principal de Cota y cuentan con todos los protocolos de seguridad establecidos.

| Inclusión tercer canal MPLS:

Para el mes de junio 2024 se realizó la inclusión de un tercer canal MPLS con el fin de asegurar la operación de la regional de Palmira ya que debido a varios temas que se presentaron con antelación la gerencia de Tecnología y Proyectos tomo la decisión de asumir este nuevo canal y dar mayor seguridad en la operación.

| Incremento de canal internet:

Con el contrato que inicio el año pasado en cuento a la ampliación de los anchos de banda de los servicios de comunicaciones, para el mes de mayo se realizó el incremento del canal de Internet de nuestro operados TIGO-UNE creciendo hasta 500 MB, incremento que nos ha permitido mitigar temas de saturación de canal que con anterioridad se presentaba.

| Incremento MPLS Cota:

En esta misma ampliación también se vio favorecido el tema de la MPLS de COTA la cual aumento significativamente mejorando la transmisión de datos que se reciben de las demás regionales, el canal quedo con un BW de 2Gb.

| Servidores para base de datos SAP HANA:

Con una inversión de USD\$1.256.790 durante el primer semestre de 2024 se desarrolló el proyecto de cambio de infraestructura servidores de la base de datos de SAP la cual ya contaba con más de 7 años de uso y así mismo estos servidores salían de garantía. Esta actualización nos da tranquilidad para crecimiento y asimismo estabilidad en los servicios SAP y EWM en los centros de distribución a nivel nacional. El esquema global de esta implementación está compuesto por los siguientes componentes: Cinco (5) servidores con alta capacidad de procesamiento para los ambientes SAP HANA, tanto en sitio principal como en sitio alterno, de manera que soporten las cargas de trabajo actuales y estén preparados para el crecimiento de estas cargas de trabajo a futuro.

Actualización infraestructura interfaz KNAPP:

Durante el año se prestó apoyo el proyecto de actualizar el software y la infraestructura del servicio Knapp del centro de distribución cota.

Este proyecto logró cerrar brechas de seguridad y obsolescencia en la plataforma de Knapp, lo cual obliga a salir del software WCS (Warehouse control system) KlassX a el nuevo desarrollado por Knapp llamado KisoftOne, este WCS hace la integración entre el ERP de SAP con toda la robotización que hay con Knapp en la sede principal, que se encontraba en operación desde el 2014 y actualmente el soporte estaba limitado por la obsolescencia del KlassX y sin soporte en la base de datos Oracle por vencimiento en la versión. La inversión aprobada fue de EUR\$ 836.395 y el tiempo de implementación fue desde Julio del 2022 a diciembre del 2024. El resultado fue tener soporte completo por parte de Knapp, mejorar la capacidad de cómputo y comunicaciones entre Knapp y SAP y cerrar brechas de seguridad, actualizar en la plataforma de Knapp. Actualmente estamos es fase de estabilización con el equipo de operaciones y el proveedor. Así mismo se llevó a cabo la actualización de la versión del protocolo de intercambio entre SAP y KNAPP de java 5 a java 11, este servicio tuvo una inversión de \$120.600.000 más IVA fase uno, y una segunda fase por valor de \$ 54'600.000 más IVA.

Gestión de administración técnica de SAP HANA – ECC-EWM:

Tareas de afinamiento aplicación SAP: Implementaron notas SAP de corrección HR, MM, SD. Ajuste de comunicación BACKBONE SAP para temas de Soporte SAP. Se actualizó los RCCTOOLS Componentes ST/PI- ST/AP. Revisión, análisis y control de alarmas críticas, medias y najas generadas en el Early Watch Report (EWA).

Tareas de afinamiento de SAP HANA. Se actualizaron librerías HANA. Ejecución de tareas de HouseKeping. Tratamiento por crecimiento a los siguientes tipos de tablas en ECC y EWM de acuerdo a las buenas prácticas SAP, tablas de log de modificación de tablas, tablas con logs de aplicaciones, tablas de IDOCs, tablas linking Idocs, tablas de monitoreo y auditoría de Idocs, tablas Work Items, tablas tRFC and qRFC, tablas TemSe tables, tablas ALE punteros de modificación, tabla Dictionary logs, SAPoffice tables and Business Workplace tables y la tabla Short dump. Se particionaron las siguientes tablas: ECC: ACCTIT, VBUP, GLPCA, CKMI1, EWM: /SCDL/DB_ADMEAS, /SCDL/DB_REFDOC

Copias de Seguridad:

Como parte de la gestión de este servicio se desarrolló la actualización de netbackup y firmware del appliance así como la actualización de Backup Exec , software que nos permite realizar copias de seguridad de nuestros sistemas de información, así mismo se hace gestión y monitoreo de las copias o respaldos.

Gestión de los contratos y licenciamiento de los servicios:

Con el apoyo de la Gerencia de tecnología, se realizó gestión en el ciclo de vigencia de los contratos que soportan la infraestructura, así como la gestión de licencias de software con un proceso de seguimiento y documentación del software utilizado en Coopidrogas

Gestión de solicitudes - atención usuarios internos mesa de ayuda:

Entendiendo la función de la mesa de ayuda la cual es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelven y/o canalizan sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, se prestó apoyo y se atendieron las diferentes solicitudes proactivas por parte de los usuarios para obtener nuevos servicios, funcionalidades, información o asesoramiento, resaltando un incremento en la gestión de cambios.

Adquisición de equipos corporativos usuarios:

Inversión en equipos de cómputo a nivel usuario para este caso computadores de mesa y portátiles estos últimos con mayor frecuencia de cambio y solicitud por un valor acumulado nacional de \$922.975.526 pesos colombianos.

Atención requerimientos entidades de control:

Como parte de la gestión del área, se prestó atención a los diferentes requerimientos de los entes de control (revisoría fiscal, Auditoría de sistemas, riesgos y cumplimiento), se aplicaron recomendaciones a los hallazgos en cada una de las auditorías, se apoyó al área de riesgos y cumplimiento en todo lo relacionado con infraestructura en el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) bajo la norma ISO 27001 versión 2022, la cual tuvo revisiones por parte de entidades externas como Incotec y KPMG.

Gestión de infraestructura sedes regionales:

Con el apoyo de los ingenieros regionales en sitio, se realiza constante monitoreo al servicio de EWM así como a su infraestructura en los Centros de distribución, se mencionan actividades al inventario.

Eventos reportados por Infraestructura durante el periodo de 2024:

Se logra la identificación, priorización y respuesta a los diferentes incidentes y así lograr la disponibilidad de los sistemas base de la Cooperativa.

Disponibilidad Servicios de Comunicaciones a nivel nacional:

MPLS, Internet, equipos activos de conectividad. De acuerdo con los ANS (acuerdos de nivel de servicio) firmados con los diferentes proveedores que nos prestan el servicio, los indicadores de la gestión a los que se les hace monitoreo nos dan una disponibilidad de 99 % al año.

Controles de Seguridad de la Información:

En este capítulo se presenta un resumen de las actividades, medidas y resultados obtenidos en la gestión de la seguridad de la cooperativa durante el año 2024. Incluye las vulnerabilidades gestionadas y las acciones implementadas dentro del plan de fortalecimiento de la seguridad para mitigar riesgos y garantizar la continuidad operativa. Se destacan mejoras en la infraestructura de seguridad, las acciones preventivas y proactivas para mitigar riesgos. Resumen de actividades realizadas durante el 2024:

Remediación de Vulnerabilidades:

En 2024, se trabajó en la remediación de las vulnerabilidades identificadas en las pruebas de Ethical Hacking realizadas por el proveedor externo Dragon Jar. En dichas pruebas, que se llevaron a cabo bajo las modalidades de caja negra, caja gris y caja blanca, se identificaron un total de 1,035 vulnerabilidades, de las cuales se han remediado el 87% (894). Adicional se han realizado 4 escaneos de vulnerabilidades internos, en los cuales se identificaron 1,736 vulnerabilidades. De estas, se han remediado 1,712 y 24 están en proceso, alcanzando un 98.5% de remediación.

Conexiones Remotas:

Se migraron todos los usuarios VPN con auten-

ticación local a autenticación por LDAP. Además, se sincronizaron con la herramienta ZTNA de Fortinet, lo que permite un control web fuera de la red de Coopidrogas y habilita el licenciamiento de Forti Client para las conexiones remotas. Actualmente, 450 equipos están sincronizados con esta herramienta. En paralelo, se activó el doble factor de autenticación en la VPN para los 300 usuarios activos.

Certificados de Seguridad:

Se ejecutó la renovación de todos los certificados digitales SSL de nuestros sitios web, asegurando un cifrado seguro y la confiabilidad de las transacciones en línea. Además, se implementó una Entidad Certificadora (CA) local, que permite generar certificados locales para la autenticación segura en los servidores y sitios web de operación interna de la cooperativa.

Hardening Sistemas Operativos:

Se generaron plantillas hardenizadas para los sistemas operativos Linux Suse15 SP5 y RedHat 9, siguiendo las mejores prácticas de Benchmarks, con el objetivo de contar con sistemas operativos seguros que respalden los servicios requeridos por las distintas áreas.

Proyecto LAN/NAC:

En el marco del proyecto de renovación de la red LAN y NAC, se ha realizado un seguimiento integral a las ventanas de mantenimiento correspondientes a los cambios de switches en los pisos 2, 3 y 4. Asimismo, se han ajustado y migrado todas las configuraciones en el firewall perimetral, asegurando la continuidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

GESTIÓN DE PROYECTOS

El presente capítulo detalla los significativos avances logrados en la transformación digital de Coopidrogas durante el año 2024. A través de una serie de proyectos estratégicos, se ha consolidado una infraestructura tecnológica más robusta, segura y escalable, lo que ha permitido optimizar los procesos internos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la relación con los asociados. Los esfuerzos realizados se han centrado en la modernización de los sistemas, la implementación de soluciones de seguridad de última generación y el desarrollo de herramientas digitales que

facilitan la interacción con los asociados y colaboradores. Como resultado, se ha logrado un incremento en la productividad, una mayor agilidad en la toma de decisiones y una mejora en la experiencia del usuario.

Este informe presenta un resumen de los principales logros obtenidos, así como un análisis de los desafíos enfrentados y las oportunidades futuras. Los resultados obtenidos demuestran el compromiso de Coopidrogas con la innovación tecnológica y su visión de convertirse en una organización líder en el sector.

Actualización de componentes Web:

El objetivo principal de este proyecto fue actualizar los componentes web de las páginas y portales web de Coopidrogas a versiones con soporte activo. Esto garantiza la disponibilidad continua de las aplicaciones, optimiza su desempeño, soluciona problemas técnicos, sustituye plugins desactualizados y cierra brechas de seguridad.

Fortalecimiento en seguridad informática:

En 2024, el Plan de Fortalecimiento de Seguridad de la Información se ha diseñado con el objetivo de reforzar las capacidades de protección en diferentes frentes tecnológicos. Este plan busca garantizar la seguridad digital, la ciberseguridad y la continuidad de la operación tecnológica, minimizando los riesgos que puedan comprometer los activos de información. La implementación del plan se centra en mantener los principios fundamentales de integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad de la información, a la vez que se reduce el impacto y la propagación de potenciales amenazas. El Plan de Fortalecimiento de Seguridad de la Información 2024 ha sido un esfuerzo conjunto que ha permitido robustecer los diferentes frentes tecnológicos en seguridad. La colaboración entre áreas, el compromiso y el enfoque en la mejora continua.

Seguridad de Aplicaciones:

En el ámbito de la Seguridad de Aplicaciones, durante el año 2024 se han llevado a cabo diversas iniciativas para garantizar la protección de los sistemas y aplicaciones.

Actualización de Componentes en Sitios Web:

Se ha dado continuidad al trabajo de actualización y mejora de los componentes tecnológicos de los

sitios web de la cooperativa. Estas actualizaciones incluyen la aplicación de parches de seguridad, la modernización de plataformas y la optimización de configuraciones para mitigar riesgos asociados a vulnerabilidades conocidas. Los cambios realizados no solo fortalecen la seguridad, sino que también mejoran la disponibilidad y la experiencia del usuario en las plataformas web.

Fortalecimiento del Q Extractor y Transición a SFTP:

Se ha trabajado en la mejora del Q Extractor, particularmente en la migración del protocolo de transferencia de archivos de FTP (File Transfer Protocol) a SFTP (Secure File Transfer Protocol).

Ethical Hacking:

En 2024, se llevaron a cabo importantes avances en la mitigación de vulnerabilidades detectadas a través del análisis de ethical hacking. Estas actividades, lideradas en la ejecución por la Gerencia de Tecnología, permitieron abordar de manera efectiva el 95% de casos reportados en el análisis realizado bajo los enfoques de caja negra, caja gris y caja blanca.

Enl@ce:

Un canal centralizado para las comunicaciones. Como parte de esta transformación, se implementó Enl@ce, un sitio web corporativo desarrollado sobre la herramienta SharePoint. Este canal tiene como objetivo centralizar las comunicaciones con los asociados, consolidando toda la información relevante en un único espacio digital accesible y confiable.

Sitio web Corpidroguistas:

Durante el primer periodo del año, se llevó a cabo la puesta en producción y la estabilización del sitio web de Corpidroguistas, implementando los ajustes necesarios para su correcto funcionamiento. Este portal tiene como objetivo principal proporcionar a los asociados un espacio centralizado para acceder a los programas de bienestar. A través de esta plataforma, los asociados pueden consultar y acceder a las actividades y beneficios diseñados para mejorar su calidad de vida.

El sitio web también permite a la corporación ofrecer mayor visibilidad y comunicación efectiva sobre los productos y servicios disponibles para los asocia-

dos. Más allá de ser un canal de información institucional, se busca que el portal sea una herramienta transaccional robusta, respaldada por medios electrónicos, que facilite la interacción y el acceso a los servicios ofrecidos por la corporación.

Proyecto plan de vectorización:

El Propósito del proyecto es implementar un modelo de Vectorización que mejore la comercialización de productos RX y de alto costo en las droguerías asociadas. Coordinar con los laboratorios para asegurar la rotación de productos y facilitar las devoluciones en caso de baja venta.

Tablero integración de información de asociados:

Caso de negocio, problema/oportunidad y propósito. El problema actual es que no se cuenta con la información consolidada de todos los procesos y demanda de servicios por parte de los asociados y sus droguerías, que permita conocer a los asociados en todos los aspectos en que Coopidrogas los apoya, así mismo realizar un diagnóstico para brindarle una asesoría adecuada a su situación.

DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Gestión de procesos – mejoramiento continuo: Durante el año 2024, para la Dirección de Desarrollo de Sistemas de Información ha sido fundamental la implementación de buenas prácticas de desarrollo de software, por lo anterior se implementaron las siguientes soluciones: Actualización proceso de buenas prácticas de codificación y documentación de desarrollo de software Dominium Plus: Uno de los grandes beneficios de ser Asociado, es contar con el programa de sistematización de droguerías de la Cooperativa, que entrega sin costo de instalación, el software Dominium Plus para la gestión de las droguerías, que ha sido construido por y para los asociados, ajustándose a la dinámica de sus negocios.

Proyectos De Desarrollo

Proyecto gestión de cubetas: Objetivo General: Objetivo: Tener la trazabilidad de las cubetas utilizadas en la entrega de pedidos a las droguerías, garantizando un seguimiento preciso desde la preparación, distribución y devolución, optimizando la logística de entrega, mejorando la transparencia del proceso.

Proyecto simulador precios:

Desarrollar e implementar un simulador de precios para los asociados de Coopidrogas que permita visualizar y simular los precios de compra incluyendo actividades comerciales, descuentos financieros y promociones, con el fin de empoderar a los asociados en la toma de decisiones informadas, mejorar la planificación de sus estrategias comerciales.

Proyecto gestión de contratos ICOM y Licenciamiento de marca:

implementar workflows que permita automatizar y optimizar los procesos de formalización de contratos para la franquicia ICOM y el licenciamiento de marca, entre Coopidrogas y los asociados, integrando el uso de firma digital para garantizar la agilidad, la trazabilidad, la seguridad jurídica y el cumplimiento normativo, fortaleciendo así la relación con los asociados.

Proyecto gestión bitácora de tecnología:

Diseñar e implementar un sistema de información para el área de Tecnología que permita registrar de manera estructurada y centralizada las bitácoras, checklist operativos y novedades, con el objetivo de mejorar la trazabilidad, la gestión de incidencias, el cumplimiento de procesos internos y la toma de decisiones informadas, garantizando una operación tecnológica eficiente y alineada con los objetivos organizacionales.

Proyecto Conexión Farma híbrido:

Entendiendo las expectativas y necesidades de los Asociados de Coopidrogas y del actual mercado, es relevante realizar un proyecto de transformación digital, el cual debe contribuir a mejorar los procesos y al crecimiento de las droguerías de nuestros asociados y articular otras iniciativas tecnológicas, dentro los principales beneficios para el Asociado.

Proyecto Conexión Farma Cloud:

Brindar a los Asociados de Coopidrogas, servicios y soluciones digitales e integrales para la gestión, control y toma de decisiones oportunas de sus droguerías, de manera centralizada y consolidada, con la cual les permitirán ser más competitivo en el actual entorno del mercado.

Proyecto Conexión Farma Local:

Actualizar y modernizar el sistema de información Dominium Plus, utilizado durante casi 20 años para la gestión de droguerías asociadas a Coopidrogas, mediante un proceso integral que garantice la sostenibilidad tecnológica, seguridad, y experiencia del usuario, asegurando que el nuevo sistema Conexión Farma Local sea más seguro, eficiente y adaptable a las necesidades actuales y futuras de las droguerías.

Proyecto Conexión Farma Integraciones:

Optimizar la interoperabilidad, mejorar los procesos de negocio y fomentar la colaboración entre los asociados y otros actores clave, mediante una solución tecnológica integral que facilite la integración eficiente y segura de los sistemas internos y externos de Coopidrogas, utilizando la gestión de servicios API (API Management).

Mesa de ayuda:

Se relaciona los casos de mesa de ayuda y el uso de la herramienta como parte del seguimiento y soporte a los eventos generados por los usuarios, que fueron tramitados por parte del área para dar solución. En el año 2023 el total de casos reportados fue de 1.021 y para este año corresponde a 776 a corte de Octubre/2023, con una disminución del 32% de eventos reportados.

EWM sede Palmira:

Basados en los eventos reportados por el CEDI Cali-Palmira a finales del 2023 se inició un plan de refuerzo y acompañamiento a la sede: Integrantes del proyecto: MSCG, Netlogistik, Infraestructura (consultoría externa), Consultoría externa (SD, MM, ABAP), Gerencia operaciones – dueños de proceso.

SAP IBP:

Con base en el cronograma definido con el Proveedor SINTEC, se ejecutaron las siguientes actividades para integración con SAP en los frentes de planeación de la demanda e inventarios y MRP – Compras con SAP IBP, en la cual se modificaron los entregables y las fechas definidas inicialmente.

Ampliación sede Cota Knapp:

Con base en el cronograma definido se ejecutaron las actividades para integración KNAPP con

SAP, en las diferentes fases de salida en vivo y estabilización del proceso, se identificaron por ambas partes involucradas, algunas modificaciones o implementaciones a los desarrollos.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL ASOCIADO

Aumento de la demanda:

Durante el mes de enero de 2024 se presentó un alto volumen de llamadas debido a la configuración del nuevo valor UVT para el año 2024 en la versión 7.15.3. La asistencia técnica se brindó de manera efectiva, proporcionando apoyo a los usuarios con las asesorías y configuraciones necesarias sobre Dominium Plus. Febrero: En cumplimiento con la norma de la DIAN sobre los impuestos para los productos ultra procesados, se inició la implementación de la versión 7.15.3 (IBUA e ICUI). A lo largo de este proceso, se presentaron diversas novedades y reportes por parte de los usuarios relacionados con la implementación de la nueva versión.

En el mes de junio de 2024 se lanzó la versión 7.15.4 de facturación electrónica, la cual se implementó con el objetivo de darle cumplimiento a la normativa de la DIAN sobre la generación de facturación electrónica y documentos equivalentes electrónicos. Razón por la cual durante este mes se evidenció un aumento considerable por parte de los usuarios de Dominium Plus a nuestro Centro de Atención Tecnológico al Asociado – CATA, debido a la implementación de la nueva versión; Aunque en julio aún se observó un rezago en la actividad, se logró una disminución del 58% al 14% de llamadas perdidas, pasando de 19,467 a 2,816.

Versiones Dominium plus:

Durante el año 2024, se realizaron importantes actualizaciones en Dominium Plus para asegurar el cumplimiento de las normativas fiscales exigidas por la DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; estas actualizaciones fueron implementadas con el objetivo de mejorar la funcionalidad y adaptación del sistema a los nuevos requerimientos legales, garantizando una correcta gestión de las operaciones en los establecimientos.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE OPERACIONES

La Gerencia de Operaciones lidera la gestión nacional de los departamentos de Dirección de los CEDIs, Dirección Técnica, Dirección de Planeación EWMS, Dirección Logística, Dirección de Transporte y Planta de Fabricación. Cada uno de estos departamentos presenta informes detallados sobre las actividades realizadas durante el período. A continuación, se destacan las acciones más relevantes extraídas de estos informes, que reflejan nuestro enfoque proactivo orientado a obtener resultados.

Centros de Distribución:

Durante el año 2024, el desempeño de las unidades alistadas a nivel nacional experimentó un incremento del 3% en comparación con el año anterior, lo que equivale a 8 millones de unidades procesadas adicionales. Estos resultados se distribuyen de la siguiente manera: Bogotá 3%, Pereira 4%, Barranquilla -1%, Medellín 2%, Palmira 11% y Bucaramanga 1%. A pesar de los desafíos enfrentados durante el período, como la disminución en las ventas y los pedidos recibidos debido a la baja en la demanda y las afectaciones en el mercado, los resultados obtenidos fueron positivos, reflejando una mejora con respecto al período anterior.

En cuanto al valor de los reclamos a nivel nacional, específicamente por faltante y producto cambiado, se registraron reducciones significativas del 7% y 13%, respectivamente, mientras que los reclamos por sobrantes mostraron un incremento del 10% en comparación con el año anterior (2023). Esta disminución se atribuye al seguimiento constante de los reclamos, lo que permitió identificar oportunidades de mejora y aplicar correctivos en cada una de las áreas donde se generan dichos reclamos. En el desglose de estos resultados, las principales sedes que lograron disminuir los reclamos por faltante fueron: Pereira con un 30%, Barranquilla con un 40%, Bucaramanga con un 30% y Bogotá con un 13%. En cuanto a los sobrantes, destacaron Medellín con una reducción del 25% y Bucaramanga con un impresionante 95%. Por otro lado, en el caso de los productos cambiados, se observó una reducción en los siguientes CEDIs: Barranquilla con un 24%, Medellín con un 45%, Bogotá con un 18% y Bucaramanga con un 63%.

En el CEDI de la Sede Principal, se implementaron mejoras significativas en áreas clave como el alistamiento, la gestión de transporte y el control de errores en las entregas. Estas acciones generaron avances sustanciales en términos de productividad y reducción de costos, lo que impactó directamente en la mejora del nivel de servicio hacia las farmacias.

Unidades despachadas a las farmacias:

Incremento del 3,25%; Exactitud en las unidades selladas: Reducción del 41,8% en errores de alistamiento, mejorando la precisión de la operación; Reducción de pedidos anulados: Disminución del 40% desde el primer trimestre hasta el último trimestre de 2024; Pedidos no entregados: Reducción del 25% en el mismo periodo; Exactitud en referencias y unidades despachadas por cubeta: Se alcanzó un 99,78% de calidad en 2024.

En cuanto a la optimización de costos y recursos, las modificaciones en los rúters permitieron cubrir destinos previamente no atendidos, lo que resultó en una reducción del 29,08% en la utilización de recursos para el empaque de pedidos en cajas de cartón, al comparar los años 2023 y 2024.

La operación en la nueva sede de Palmira sigue mostrando resultados positivos. Se destacan los avances en la eficiencia medida en unidades despachadas por trabajador, con un incremento del 10%. Además, el nivel de servicio hacia las farmacias mejoró notablemente, pasando del 75% en 2023 al 95% en 2024. Se implementó la asignación manual de cubetas naranjas en las áreas de actividad 0050 y 0052, con el fin de optimizar el espacio en los vehículos y reducir la ocupación de cubetas en los puntos de venta de los asociados. En cuanto al indicador de averías en el CEDI, se logró una significativa reducción del 43% respecto al año anterior, gracias al seguimiento y control de los procesos, así como a la estabilización de las operaciones de picking y almacenamiento.

En 2023, el área de devoluciones trató 770.000 unidades, con una eficiencia promedio de 85.183 unidades por funcionario. En 2024, esta cifra aumentó a 1.783.731 unidades, lo que representa una eficiencia de 148.644 unidades por funcionario, logrando una mejora del 100%. Esto se traduce en un mejor servicio y una mayor capacidad para generar las notas express, lo que libera cupo económico para los asociados.

El Centro de Distribución (CEDI) de la regional Pereira ha experimentado un notable avance en control, seguimiento y eficiencia operativa. Las principales actividades enfocadas en la mejora fueron:

Reducción de faltantes por CEDI en facturación y agotados:

Reducción del 50,5% en comparación con 2023. Disminución en ajustes de inventarios: Reducción del 18% en faltantes y sobrantes respecto al año anterior. Mejoras en la infraestructura: Se levantaron 18 entrepaños de estanterías dinámicas para facilitar la ubicación de cubetas al finalizar el pedido. Instalación de una máquina lavadora de cubetas. Mantenimiento de estanterías metálicas: Se reemplazaron bandejas y láminas en mal estado.

En la sede Barranquilla, se implementaron importantes iniciativas para fortalecer el desempeño del equipo en el CEDI. Se realizaron capacitaciones enfocadas en aplicar la metodología Lean Six Sigma en los procesos y puestos de trabajo. Las acciones complementarias que mejoraron la operatividad y eficiencia incluyen: Control eficiente del inventario con la herramienta EWM: Se realizó un seguimiento de inventarios cíclicos, validando en promedio 1.200 referencias diarias y realizando inventarios ampliados mensualmente, cubriendo el 100% del portafolio activo del CEDI.

En Bucaramanga, el piloto del proyecto de entregas certificadas, iniciado en agosto de 2024, alcanzó un promedio de calidad de entrega del 98,90% entre los proveedores testeados. Esto mejora la eficiencia del proceso de ingreso de mercancías, garantizando controles más rigurosos. Además, las roturas asumidas por el CEDI disminuyeron un 42,1%, gracias al control EWM y a la correcta gestión interna de los procesos. En términos de productividad, el CEDI alcanzó un promedio de 116,28%, con un incremento del 25,18% en comparación con 2023. Esto es resultado de un análisis constante de productos y la rotación de inventarios basado en la metodología de slotting. También se realizaron rediseños y análisis de rutas viajeras, como Cúcuta, Ocaña, Abrego, Aguachica, Curumani, Cimitarra, San Vicente y Arauca.

En Medellín, durante el año 2024, se lograron importantes avances en la gestión de operaciones, destacando los siguientes puntos: Creci-

miento en ventas: Incremento del 6,2%. Reducción en la rotación del personal: Disminución del 32%. Incremento de rutas: Se agregaron 4 nuevas rutas, logrando una cobertura del 82%, lo que representa una mejora del 36% en comparación con 2023. Mejora en el indicador de ventas perdidas: Se redujo este indicador en un 35% respecto al año anterior.

Logística:

Durante 2024, en el departamento logístico de Coopidrogas, se consolidaron proyectos clave, destacando la estabilización de la ampliación y remodelación del sistema KNAPP en la sede principal. Este proyecto incluyó la ampliación del sistema de automatización del Picking y la estabilización de los nuevos sistemas PTL, OSR y máquinas especiales de KNAPP, lo que resultó en mejoras significativas en los procesos internos.

Estos avances reflejan nuestro compromiso con la innovación y la excelencia operativa, posicionándonos como líderes en la optimización de procesos logísticos a nivel nacional.

Otros proyectos en curso incluyen: La actualización del software KISOFT a la versión KISOFT ONE V.2, programada para su implementación en marzo de 2024. Esta actualización permitirá una mayor capacidad y trazabilidad en tiempo real de los procesos ejecutados sobre KNAPP. La puesta en marcha del sistema IBP (Integrated Business Planning), que abarcará la planificación del inventario del 100% del portafolio. La actualización de los ejectores KNAPP de la versión SDA 2000 a SDA 2007, con un avance del 15%, proyectándose en un 26% para febrero de 2025. El proyecto de integración de máquinas flejadoras en línea para cubetas en las regionales, con un avance de ejecución del 20%.

El cambio de estanterías de Picking en las regionales de Medellín y Pereira. Avances en el proyecto de entrega certificada, con un proveedor ya certificado y 18 más en proceso de evaluación y seguimiento.

Se consolidó el nuevo departamento de transporte en la Gerencia de Operaciones, que lidera la optimización de la relación con las transportadoras, con el objetivo de reducir costos en fletes y distribución, mientras se garantiza un servicio de calidad excepcional para nuestros asociados. Durante el año 2024, hemos conti-

nuado consolidando la estabilización del sistema EWM en las 5 regionales de la Cooperativa que ya cuentan con la herramienta (Pereira, Bucaramanga, Medellín, Barranquilla y Palmira), esta última se implementó y estabilizó con éxito durante el primer trimestre del año 2024. Finalizando las implementaciones del sistema EWM con el CEDI de la Sede Principal el cual se proyecta en el transcurso del segundo semestre del año 2025.

Operaciones y Control:

En el ámbito del manejo de inventarios, mediante la estabilidad en los procesos internos de los Centros de Distribución (CEDIs), garantiza la precisión en el control de inventarios, la cual ha sido validada mediante inventarios cíclicos mensuales y generales, arrojando como resultado, que en comparación con las cifras obtenidas en los periodos 2022 y 2023, ratificamos que alcanzamos el 100% de exactitud en el inventario, ya que la participación del ajuste registrado en comparación con el valor total de este rubro a nivel nacional, se mantiene consistentemente por debajo del 0.01% durante el año 2024.

PLANTA DE PRODUCCIÓN DE ALCOHOL ANTISÉPTICO

Avanza el proyecto de traslado de la planta de fabricación de la Cooperativa a una nueva sede, desde el punto de vista de producción y cumplimiento de la normatividad vigente. Este esfuerzo estratégico está enfocado a conservar las certificaciones de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y BPL (Buenas Prácticas de Laboratorio), fundamentales para la calidad en la producción y distribución de nuestros productos. Con el propósito de satisfacer las necesidades de demanda de la Cooperativa relacionadas con las referencias de Alcohol Antiséptico al 70%, durante la ejecución del proyecto de Certificación de la Planta de Fabricación, se ha establecido un plan de contingencia que contempla el aumento gradual de los inventarios durante el periodo 2023-2024. A partir de noviembre de 2023, se implementaron de uno a tres turnos de trabajo, lo cual ha permitido cumplir de manera exitosa con el objetivo de establecer un stock de seguridad. Este stock garantiza el suministro continuo a nivel nacional y respalda el cese técnico de la planta previsto para 2025.

El valor de aprovechamiento obtenido en el 2024 versus 2023, refleja una optimización en el uso del alcohol antiséptico, lo que implica que, en 2024, se ha logrado aprovechar de manera más eficiente la

cantidad de materia prima disponible, reduciendo posibles desperdicios y mejorando la relación entre la producción y el consumo de la materia prima. Esto se traduce en un uso más eficaz de los recursos, lo que incrementa la rentabilidad.

En el año 2024 se logra un aprovechamiento acumulado a noviembre de 2024 por valor de \$ 66.112.808, logrando un 17.2% más en aprovechamiento de materia prima con respecto al año 2023, aumentando la rentabilidad de los recursos en la planta de fabricación.

Las unidades vendidas de nuestras marcas Alcopy y Alcomax, apoyan el posicionamiento de la marca propia ICOM, la cual según los informes de los encuestadores Close UP, E IQVIA registran que en el rankin de unidades se mantiene en el primer y cuarto puesto respectivamente, desempeño que está respaldado por los 27.000.000 de unidades facturadas por ICOM en total, de las cuales 2.100.000 corresponden a las presentaciones de alcohol Alcopy y Alcomax.

La planta de fabricación no solo ha mantenido su estabilidad operativa, sino que ha demostrado un crecimiento continuo, consolidándose como un componente crucial para el éxito financiero de la cooperativa. Estos resultados alentadores respaldan nuestra visión de fortalecer aún más nuestras operaciones y ampliar nuestra presencia en el mercado.

GARANTÍA CONTROL DE CALIDAD

El informe del Departamento de Gestión de Garantía y Control de Calidad para el año 2024 destaca una serie de actividades y logros significativos:

Inspección del 100% de Lotes en CEDI de la Sede Principal:

Teniendo en cuenta que los productos de Maquila (ICOM), se reciben en su totalidad en el CEDI de la Sede Principal, para posteriormente de acuerdo con su rotación ser trasladados a las demás sedes regionales, el departamento de Garantía y Control de Calidad Implementó la inspección del 100% para todos los productos del portafolio, asegurando así la calidad en su comercialización.

Auditorías a Proveedores:

Se experimentó un incremento del 12% en la realización de auditorías a proveedores en com-

paración con el año 2023, este esfuerzo incluyó la verificación de las condiciones sanitarias para 18 proveedores nuevos de materias primas y fabricantes de productos.

Cumplimiento del Cronograma de Estabilidad:

Logramos un cumplimiento del 61% del cronograma de estabilidad de productos de maquila pura, el restante 39% se atribuye a productos que aún se encuentran en proceso de fabricación.

I DIRECCIÓN TÉCNICA NACIONAL

El informe de la Dirección Técnica Nacional para el año 2024 destaca varios puntos clave hasta el 31 de diciembre de dicho año:

Atención a visitas IVC de entidades de Salud:

En el transcurso del año se recibieron 3 visitas de secretaria de Salud (Mayo) e Invima (Abril y Julio) con concepto favorable en todas las actas.

Gestión de quejas y reclamos por calidad de referencias diferentes a la marca propia ICOM:

Incremento de inspecciones aleatorias en un 64,9% en productos encontrando novedades de calidad o Regulatorias al interior del CEDI.

Concepto Sanitario Favorable:

Al cierre de 2024, informamos que todas las Sedes del país cuentan con concepto sanitario favorable, asegurando el cumplimiento con la Ley 715 del 2001 (Acta general para establecimientos farmacéuticos).

Soporte Técnico a los Asociados:

En apoyo al cumplimiento exigido por las secretarías departamentales a nivel nacional a nuestros asociados, en el sentido de registrar en las facturas la trazabilidad de los medicamentos facturados por Coopidrogas, el departamento de Dirección Técnica con representación en cada una de las sedes regionales, genera a solicitud de cada droguería una certificación de origen de los productos despachados por la Cooperativa, con el objetivo de neutralizar las medidas sanitarias resultantes de las visitas por parte de este ente de control a nuestros asociados. En relación con el año 2022 estas solicitudes (certificación de lotes

no relacionados en facturas), registraron un incremento del 110% y además se experimentó un aumento del 47% en las solicitudes del Acta General con concepto favorable de Establecimientos Farmacéuticos a los Asociados.

Gestión de Quejas y Reclamos:

Como resultado al seguimiento de las quejas y reclamos presentadas durante el periodo 2024, se observa una disminución significativa del 24%, en productos de la línea de medicamentos de los proveedores externos, este logro se atribuye a la gestión realizada con los proveedores que han presentado deficiencia en la calidad de los productos o sus envases.

Capacitación al Personal Operativo:

Identificadas las deficiencias en la separación y reconocimiento de los productos farmacéuticos comercializados por Coopidrogas, los Directores Técnicos a nivel Nacional implementaron un plan de capacitación a los funcionarios de los CEDIs, logrando neutralizar los efectos generados en malos despachos por productos cambiados, dichas capacitaciones se incrementaron en un 30% para los funcionarios que realizan las actividades de alistamiento y separación en los Centros de Distribución.

Actualizaciones de Registros Sanitarios:

Dando cumplimiento al (Decreto 334 del 2022), la Dirección Técnica Nacional, estableció en colaboración con el área de Servicios de Aplicación de Negocio un programa de actualización para los registros sanitarios de los productos comercializados por la compañía, logrando una actualización del 100% en las bases de E-commerce, con lo cual aseguramos el cumplimiento de la mencionada norma.

I ACTIVIDADES DE LA GERENCIA FINANCIERA

Departamento de Costos y Presupuestos:

Durante el año 2024, el departamento de Costos y Presupuestos llevó a cabo la actualización del proyecto de presupuesto presentado en el mes de diciembre de 2023, el cual fue aprobado por el Consejo de Administración. A lo largo de la vigencia del 2024, se presentaron los informes mensuales del estado de resultados y de situa-

ción financiera de la Cooperativa, así como la correspondiente ejecución presupuestal, ante el Comité Financiero y de Control. A continuación, se detallan los principales comentarios de la ejecución presupuestal durante el período:

Estado de resultados:

El resultado de las ventas menos devoluciones ascendió a \$3.975.229 millones, frente al presupuesto del año alcanzó una ejecución del 94.2%, lo que significó un incremento del 9.0% respecto al año 2023. El valor neto de los descuentos en compras y ventas se ejecutó al 88,7% influenciado principalmente por la menor ejecución del descuento de cartera en línea con el nivel de ventas, cuyo favorable compensó en gran parte con la ejecución del margen bruto de ventas.

En cuanto a los gastos operacionales, ascendieron a \$314.491, estos se ejecutaron de manera favorable en un 94.2%, debido a varios factores: Los gastos de personal ascendieron a \$124.964 con una ejecución del 100,3% del presupuesto, obedeciendo principalmente al pago de bonificaciones por el retiro de funcionarios jubilados y por otro lado terminaciones de contratos. La solicitud exitosa de exoneración del impuesto de Industria y Comercio para Medellín y, en el caso de Cali, la contratación de personal domiciliado en Palmira permitió mantener el 100% de exención por segundo año consecutivo. Los demás gastos variables fueron ejecutados por debajo de lo presupuestado efecto del nivel de ventas. Gastos por mantenimiento para las sedes programados para 2024 se aplazaron al siguiente período, generando una ejecución favorable en este rubro. Proyectos tecnológicos también fueron trasladados al próximo año, lo que benefició el gasto en honorarios.

Por otro lado, las inversiones no ejecutadas en propiedad planta y equipo e intangibles contribuyeron a una reducción en la ejecución de depreciaciones y amortizaciones. Aunque no se ejecutó el ingreso por descuentos por pronto pago de proveedores directamente vinculado con las compras necesarias para atender el nivel de ventas, el resultado neto de la operación financiera alcanzó una ejecución de \$158.356 millones equivalente al 101.6%; este desempeño se atribuye a los rendimientos obtenidos por las inversiones temporales y los descuentos negociados por la tesorería por pago anticipado

a proveedores, posibles gracias a los niveles de disponibilidad generados por las estrategias en gastos e inversiones.

El gasto neto de las actividades de mercadeo, desarrollo empresarial y Farmacenter cerró en \$4.374 millones y presentó una ejecución favorable del 60.0%, debido principalmente a los costos de la actividad del crucero con motivo de los 55 años de la Cooperativa.

Como resultado final, la Cooperativa generó excedentes por valor de \$56.360, cifra superior a los \$31.589 presupuestados lo que equivale a una ejecución del 178,4%. Este resultado incluye el descuento adicional en compras que la Cooperativa otorga a los asociados, equivalente a \$233.874 millones, lo que corresponde a un porcentaje global del 6.5% de las ventas brutas menos devoluciones de productos sujetos a este descuento. Se destaca un incremento del 9.9% respecto al 2023, superior al 9.0% de incremento en ventas brutas menos devoluciones y directamente relacionado con las compras.

Es importante mencionar que durante el 2024 la planta de alcohol fabricó 405 lotes que representan 5.8 millones de unidades, 81,4% más que el año anterior, resultado de la implementación del plan de contingencia para aumentar gradualmente los inventarios como medida estratégica para asegurar la venta de Alcopy y Alcomax en las diferentes presentaciones, mientras se realiza la adecuación a las nuevas instalaciones. En el presupuesto fue contemplado cese de producción a partir del mes de julio, sin embargo, para garantizar un stock de seguridad superior, se continuó con la producción, inicialmente de dos turnos y en el último trimestre de tres turnos, este cambio generó una variación de \$584 en los costos de producción en comparación con lo presupuestado.

Estado de situación financiera:

El total de activos ascendió a \$1.409.529 millones ejecutados al 95.8% versus lo estimado para el presupuesto del año 2024. El saldo de inventarios comerciales fue \$432.402 millones, se ejecutó al 91.0% suficiente para atender ventas para 46 días; el saldo real de facturas por suministro de mercancía cerro en \$248.363 millones con una ejecución del 89.3% y equivale a 22.5 días de venta; estos conceptos representan el 48.3% del total de activos y su ejecución está en

línea con el nivel de ventas alcanzado. Por otra parte, el monto real del presupuesto de inversiones en 2024 fue de \$68.363 millones, frente al valor presupuestado representa el 48.0% de ejecución, obedeciendo en parte a los activos fijos y licencias de proyectos no finalizados y trasladados para el año 2025 y a las inversiones que se habían proyectado en la construcción de la nueva sede en Galapa – Regional Barranquilla y la planta de fabricación de alcohol en Funza, que alcanzaron el 70.1% y el 53.9% de ejecución respectivamente, los saldos de propiedad planta y equipo e intangibles reflejan tal situación.

Los pasivos totales alcanzaron \$636.357 millones, ejecutados al 87.7% en específico por el saldo de proveedores que reflejan el efecto del menor volumen de compras de inventarios comerciales necesarios para atender las ventas reales; adicionalmente las cuentas por pagar reales fueron inferiores a las presupuestadas como resultado de una menor ejecución en los gastos.

La ejecución del patrimonio alcanzo el 103.7% como resultado del excedente real muy superior al presupuestado. El capital de trabajo cerro con \$261.366 millones, superior en \$96.496 millones al presupuestado, impulsado principalmente por la baja ejecución en inversiones y la mayor generación de excedentes durante el período.

Departamento de Contabilidad:

El área de Contabilidad tiene como propósito garantizar la transparencia financiera, el cumplimiento normativo y la generación de información clave para la toma de decisiones estratégicas. La gestión eficiente de sus actividades en cumplimiento de las exigencias de los órganos de control contribuye directamente al logro de los objetivos corporativos para el beneficio de todos sus asociados. El trabajo colaborativo fue esencial para lograr los cierres financieros y alinear procesos con las diferentes áreas de la cooperativa. Se estableció una división eficiente de tareas, garantizando entregas oportunas y fomentando una comunicación efectiva entre equipos.

Atención oportuna y permanente a los asociados:

Se garantizó una atención personalizada y eficiente, resolviendo más de 3.000 solicitudes mensuales de asociados a través de canales de

comunicación como el teléfono y correo electrónico. Cada consulta fue atendida priorizando la satisfacción del asociado y la respuesta oportuna a sus necesidades. Estas acciones han permitido mantener una relación fluida y fortalecida con los asociados, cumpliendo sus expectativas y consolidando la confianza en los servicios ofrecidos en esta área.

Gestión del descuento especial en compras:

En colaboración con las áreas de cartera y tesorería, se fortalecieron los controles para asegurar la correcta aplicación de descuentos especiales en compras. Además, se brindó soporte continuo a los asociados, resolviendo sus inquietudes de manera ágil y precisa, y garantizando la transparencia en este proceso.

Gestión de estados de cuenta por retiro de asociados:

Durante el año, se tramitaron más de 414 estados de cuenta por retiros de asociados, consolidando saldos y asegurando la precisión de la información. Se atendieron todas las inquietudes relacionadas con cruces de cuentas y se entregaron los montos correspondientes de forma oportuna, fortaleciendo la confianza.

Atención a requerimientos de órganos de control internos y externos:

El área cumplió estrictamente con la entrega de informes mensuales a la Superintendencia de Economía Solidaria dentro de los plazos establecidos, sin observaciones adicionales. Adicionalmente, se respondieron satisfactoriamente las solicitudes de información por parte del DANE, Revisoria Fiscal y Auditoría Interna, demostrando el compromiso con la transparencia y la correcta gestión de la información financiera.

Gestión contable en actividades especiales- Actividad Crucero 55 años:

El área participó activamente en el control de la información financiera y contable por el desarrollo del evento Crucero 55 años de la Cooperativa, asegurando el registro oportuno y conciliación total de las transacciones en el sistema, conforme a los principios contables y normas fiscales. También se entregaron estados de cuenta detallados a los asociados, reflejando todas las transacciones realizadas y aseguran-

do el entendimiento y claridad de la información individual de esta actividad.

Cumplimiento Normativo:

El monitoreo constante de cambios en la normatividad fiscal, contable y la aplicación estricta de las NIIF para PYMES han sido pilares en la gestión del área. Se está trabajando en un plan de actualización de las políticas contables conforme a normas internacionales, enfocado en el crecimiento del negocio y la adaptación a los cambios del entorno.

Departamento de Tesorería:

Durante el año 2024, se evidencia una recuperación económica leve, respecto de lo observado en el 2023, contrastada con el comportamiento de la inflación que mostró un continuo descenso de acuerdo con las medidas tomadas por el Banco de la República en las tasas de intervención y una tasa de cambio volátil, situación que mejoró moderadamente el impacto de los costos financieros.

Es importante resaltar factores claves que marcaron un leve crecimiento reflejando así las condiciones de estabilidad que buscan los mercados, el más representativo lo encontramos en la tasa de intervención del Banco de la República presentando un decrecimiento del -27% versus el año 2023, cerrando con una tasa del 9.5%. Colombia afrontó ajustes económicos graduales, necesarios para cumplir con los propósitos de crecimiento de un mercado en recuperación, los cuales se fueron dando paso a paso a lo largo del año y así se fue disipando un panorama de recesión, en la medida en que los datos del mercado mostraban una economía más estable y una inflación que sigue cediendo y que cierra en el 5.20% y un crecimiento del 2,01%.

Para el año 2024, el reto para la gestión estuvo en medio de un ambiente de reducción en las tasas de interés por captación en las entidades financieras, las cuales tienen un impacto directo en el desempeño de nuestro portafolio de inversiones, sin embargo, la Tesorería logró optimizar el portafolio generando eficiencias en la colocación de excedentes de caja originados principalmente por un mejor nivel de liquidez, una adecuada administración del capital de trabajo y las tasas de interés negociadas para la colocación de recursos; los ingresos totales por la gestión financiera para el año 2024 en-

tregan un crecimiento del 12% versus el año 2023, lo cual representa un valor de \$31.530 millones. Respecto a las negociaciones por pago anticipado a proveedores se gestionó una cartera total por valor de \$832.736 millones, la cual tuvo un crecimiento en comparación con el año 2023 del 20.3%, con una tasa de negociación promedio que pasó del 1,77% al 1.85%, generando así ingresos por valor de \$15.701 millones con un crecimiento del 22% versus el año anterior y una rentabilidad anual del 24.60% Efectivo Anual.

A su vez, los excedentes de liquidez también fueron invertidos en los diferentes portafolios financieros, entre los cuales tenemos: CDT's con plazos a 90 días, FIC (Fondos de inversión cartera colectiva) y Cuentas de ahorro negociadas bajo reciprocidad a tasas especiales con los bancos, las cuales están sujetas al comportamiento del mercado, obteniendo así ingresos financieros por valor de \$15.829 millones frente a los \$15.191 millones obtenidos en el año anterior representando un crecimiento del 4%.

El portafolio de inversión en CDT's se situó en \$135.701 millones al cierre del 2024, con un incremento del 52% respecto del nivel del año 2023, con tasas de colocación del 10.6% promedio año versus el 13.4% del año 2023, mostrando un decrecimiento en las tasas de colocación pero un incremento en el capital invertido derivado de la liquidez generada en la operación comercial y la eficiencia del capital de trabajo, esta estrategia nos permitió obtener un mejor desempeño en los rendimientos por constitución de CDT's por valor de \$7.925 millones en comparación a los \$6.837 millones liquidados en 2023 lo que significa un crecimiento del 16%.

Los Fondos de inversión Colectiva (FIC), son monitoreados por la Tesorería de forma diaria y continua para la toma de decisiones de inversión; para el año 2024 presentamos un decrecimiento en nuestro saldo promedio el cual se situó en \$3.882 millones durante el año, disminuyendo sus tasas al 9.4% en promedio versus el 15.4% del año 2023, liquidando ingresos anuales de \$436 millones en comparación a los \$ 643 millones obtenidos en el año 2023, lo que muestra un decrecimiento del -33% , teniendo en cuenta que estos depósitos se catalogan de medio mas no de resultado expuestos a una mayor volatilidad.

Los rendimientos financieros obtenidos por los recursos en cuentas bancarias con reciprocidad

dad negociada cerraron en un valor de \$7.468 millones lo cual significó una disminución del -3% versus \$ 7.706 Millones obtenidos en 2023, impactados de forma directa por la disminución en las tasas de intervención, cerrando con tasas promedio del 6,52% de rentabilidad versus 9.30% en el año anterior.

Por último, es importante resaltar que, gracias a los niveles de liquidez promedio de caja los cuales se situaron en \$112.196 millones y la planeación de la estrategia de Tesorería de la mano de las decisiones establecidas en el Comité de Inversiones, se lograron atender los principales compromisos con los proveedores en el volumen de compras de inventarios, logrando tomar los descuentos por pronto pago por un valor total de \$124.580 millones, negociados previamente por la Gerencia Comercial y el área de compras.

Departamento de Cartera:

Se gestionó eficientemente el proceso de las cuentas por cobrar, asegurando la recuperación oportuna de las ventas a los asociados, alineado con la atención a las diferentes solicitudes y necesidades en la operación comercial de nuestros asociados.

El año 2024 la Cooperativa cierra con un saldo de cartera comercial por valor de \$242.269 millones comparado con \$ 222.235 millones en el año 2023, lo que muestra un incremento del 9,01% en línea con mismo comportamiento las ventas, de los cuales \$ 6.616 millones corresponden a cartera en mora equivalentes al 2.73% versus el 2,48% del 2023, creciendo 0.25 puntos porcentuales comparativamente, el cual también es influenciado por las condiciones económicas del país, de consumo y el desempeño comercial en las droguerías de los asociados.

La estructura interna de recaudos muestra que el 62% de los asociados cancela de contado (a primera fecha), el 88% cubre sus facturas dentro de los 30 días, indicadores que reflejan el aprovechamiento de los descuentos financieros ofrecidos por la Cooperativa, lo cual fortalece estrategias de competitividad de los asociados dentro del mercado.

La eficiencia, control y seguimiento de la cartera de la Cooperativa se soporta en el promedio de días de cobro, indicador que refleja un promedio de 21 días, lo cual afirma el cumpli-

miento y compromiso de los asociados en sus cuentas por cobrar.

La cartera de Preasociados cierra el 2024 con un saldo de \$1.818 millones creciendo un 25% frente al año anterior la cual presentaba un saldo de \$1.414 millones, como consecuencia del crecimiento en ventas para este grupo de deudores del 7.8% y el incremento anual del cupo autorizado, apoyando el desarrollo comercial y suministro de mercancías a través de la Cooperativa.

Disponibilidad de Cupos:

Durante esta vigencia continuamos con la eficiencia en el proceso de aplicación de pagos, logrando una efectividad del 99.9% de los recaudos, esto contribuye en la disponibilidad inmediata de los cupos para la toma de pedidos y la actualización de los estados de cartera, tanto de asociados como de preasociados.

Continuamos optimizando la actualización diaria de los cupos de cartera disponibles, no se bloquean asociados por obligaciones en mora de Asocoldro, ni asociados con mora en cuantías inferiores a \$100.000, hasta tanto el asociado no esté notificado y los días de mora no excedan de 15 días, medidas que contribuyen a no afectar despachos y a la utilización de los cupos disponibles en sus requerimientos de mercancía.

Gestión de Cartera:

El Departamento de cartera continua en comunicación permanente con los deudores por los diferentes canales de contacto, gestionando oportunamente sus requerimientos, informando los beneficios que ofrece la Cooperativa a través del SIP cartera para agilizar los procesos de aplicación de pagos, unificación de documentos y consulta de estados de cuenta.

Realiza los estudios financieros a los aspirantes a asociados, información que sirve al Comité de Admisiones como herramienta para aprobación del ingreso a la Cooperativa. Durante esta vigencia se realizaron 725 estudios, de los cuales 596 fueron vinculados a la Cooperativa. Por sugerencia de los asociados se realizó análisis al porcentaje de la tasa de interés aplicable a obligaciones vencidas, llegando a una disminución de 500 puntos básicos con respecto a la tasa de usura publicada por la Superintendencia Financiera, disminuyendo la carga financiera a

los asociados que presentan dificultades en sus pagos y de otra parte, se incrementó el número de notas a descontar en facturas, pasando de 4 a 25 notas crédito, lo que contribuye a que se asignen estos saldos a favor con mayor agilidad.

SIP Cartera:

En este periodo se lograron realizar capacitaciones de manera virtual a 51 asociados y 58 preasociados nuevos, socializando las diferentes herramientas de esta aplicación que contribuyen en la gestión y manejo eficiente de sus pagos, así mismo en este espacio se aclaran dudas sobre políticas y condiciones establecidas para optimizar y centralizar su operación a través del servicio de crédito ofrecido por la Cooperativa.

Preasociados:

Durante la vigencia 2024, 176 preasociados lograron cumplir con los requisitos para la vinculación como asociados, lo que permitirá a este grupo de droguistas acceder a todos los beneficios que brinda la Cooperativa. Al cierre del año los cupos asignados ascienden a \$2.766.8 millones para 534 preasociados.

Plazos Especiales:

Se aprobaron 103 plazos especiales por apertura de nuevo punto de venta, por valor de \$3.939.7 millones, favoreciendo y apalancando el crecimiento operacional de los asociados en sus establecimientos.

Acuerdos de Pagos:

El departamento de cartera establece comunicación permanente con los asociados que presenta dificultades en sus pagos, con el fin de informar las alternativas que faciliten la cancelación de sus obligaciones, asesorándolos para mantener las relaciones comerciales y el suministro de mercancía para sus Droguerías. Durante esta vigencia se aprobaron 234 acuerdos de pago de los cuales el 48% lograron superar dicha dificultad y normalizaron sus operaciones.

Comité de Evaluación de Cartera:

Se desarrollaron reuniones mensuales del Comité de Evaluación de Cartera, siguiendo los parámetros establecidos por la administración y en concordancia con lo contenido en los es-

tatutos de la Cooperativa y Reglamento de Cuentas por Cobrar, medidas que contribuyen a mantener los índices históricos de la cartera en mora y el cubrimiento de las obligaciones de los asociados que tienen procesos disciplinarios, elaborando los respectivos análisis e informes a presentar al Comité Financiero.

Departamento de Impuestos:

Durante el año 2024 se han llevado a cabo diferentes actividades con el fin de dar cumplimiento a la normatividad determinada por el gobierno nacional sobre el desarrollo de las actividades de la Cooperativa como se explicará a continuación en los siguientes puntos:

| Régimen Especial:

Se dio cumplimiento a lo señalado en el artículo 1.2.1.5.2.15 del Decreto único reglamentario en materia tributaria No. 1625 de 2016, en el cual la Asamblea General Ordinaria de delgados el día 15 de marzo de 2024 autorizó al representante legal para solicitar ante la DIAN la permanencia de la Cooperativa Nacional de Droguistas Detallistas como entidad del régimen tributario especial del impuesto sobre la renta y complementarios para el año 2024.

| Declaración de Renta:

Se presentó y pagó el impuesto de renta y complementarios por al año gravable de 2023, conforme a lo estipulado en la Ley 2155 de 2021 manteniendo la tarifa del 20% para la tributación del régimen especial, liquidándose un valor de \$9.189 millones presentando una disminución del 27,62% frente al valor de \$11.725 millones pagados sobre el año gravable de 2022; teniendo en cuenta los beneficios que otorga la norma, se aplicaron los siguientes descuentos tributarios: donaciones \$8 millones, activos fijos productivos \$6.519 millones, este último corresponde en mayor proporción a inversión realizada en la regional de Palmira; incremento en deducciones del ICA pagado de \$12.176 millones y deducción como incentivo tributario a la generación de energía limpia por la instalación de paneles solares en la regional de Palmira por \$111 millones.

| Ahorro en Impuestos:

Sobre los impuestos territoriales, en el año 2024 se presentó un ahorro de \$8.511 millones ge-

nerados por las exoneraciones en el impuesto de Industria y comercio para los municipios de Medellín \$2.347 millones, Palmira \$2.810 millones y Floridablanca \$1.371 millones; por la no colocación de avisos y tableros en las regionales de Barranquilla, Funza, Medellín y Palmira, con un ahorro de \$1.222 millones; así como también por el pago oportuno del impuesto de industria y comercio en Cota con un ahorro por \$674 Millones, y en el pago del puesto predial con un ahorro de \$87 millones de pesos.

Se presento en 2024 una pretensión para acogernos al beneficio de exención del impuesto de Industria y Comercio ante la secretaria de hacienda del municipio de Galapa – Atlántico; con la proyección de inicio de actividades en Julio 2025 se estima obtener un ahorro de \$716 millones y un monto anual aproximado de \$1.600 millones de ahorro por año, con vigencia hasta el año 2035.

Facturación Electrónica:

Dando cumplimiento a la Resolución 0085 de 2022 de la DIAN, se ha realizado a través de la plataforma “Confiar” la notificación de los eventos de acuse de recibo de facturas electrónicas, recepción de bienes o servicios, aceptación expresa y/o reclamo a la factura realizando aproximadamente 491 mil eventos durante el año 2024.

Con el fin de optimizar los procesos de recibo de mercancías de los proveedores, se está desarrollando un proyecto de mejora para integrar la información XML de las facturas de recepción de mercancía de manera automática al sistema SAP, en donde se busca minimizar los tiempos en el proceso recibo, verificación y registro adecuado de la información contable y fiscal de todas las facturas de proveedores y terceros, la implementación preliminar del proyecto será el 13 de Enero 2025, finalizando el 13 de marzo 2025, con un plan piloto en el Centro de Distribución de Cota y luego se replicará a los demás Centros de Distribución regionales.

Requerimientos:

Durante el año 2024, el departamento de impuestos ha dado respuesta a 16 requerimientos de autoridades tributarias, (3) de secretarías de hacienda municipales por pretensiones de contribución de industria y comercio, (6) por

pretensiones de practicar retención de ICA y (7) requerimientos ordinarios con solicitud de información de asociados y proveedores emitidos por la DIAN.

Al cierre del año 2024 continúan abiertos 6 procesos, (1) en el municipio de Yopal – Casanare y en el Valle del Cauca en los municipios (2) de Florida, (1) de Roldanillo y (2) de Zarzal, los cuales tienen inminente probabilidad de éxito.

Beneficiario Efectivo Final: Bajo Resolución No. 000164 de 27 de diciembre de 2021, se estableció el reporte ante la DIAN el Registro Único de Beneficiarios Finales – RUB; se notificó actualización de Representante Legal Principal el 30 de Julio de 2024 ante la DIAN, reportando en dicho informe a los miembros del Consejo de Administración y al Representante Legal como beneficiarios finales, quienes ostentan una mayor autoridad en relación con las funciones de gestión y dirección de la Cooperativa.

ACTIVIDADES DE LA GERENCIA JURÍDICA

La Gerencia Jurídica, desempeña sus funciones interactuando y apoyando las actividades propias de las diversas Gerencias y Departamentos de la Cooperativa, así como de sus entidades filiales, para lo cual mantiene estructurados sus frentes de trabajo dentro de las siguientes áreas:

Gestión Jurídica Cartera:

Ante la imposibilidad de realizar el cobro directo o debido a dificultades en el recaudo por problemas de solvencia de los deudores, la Gerencia Jurídica implementó gestiones prejurídicas y de cobro a través de los procedimientos establecidos por la ley. Además, se dio cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, “Por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores”. En este sentido, se gestionaron comunicaciones conforme a la periodicidad, los canales y los horarios autorizados, garantizando que las acciones realizadas respetaran los derechos de los deudores. Para asegurar la recuperación parcial o total de las sumas adeudadas por ex asociados, ex preasociados y terceros con saldos pendientes, se llevaron a cabo investigaciones sobre bienes muebles e inmuebles, para materializar medidas cautelares que permitan el recaudo de las obligaciones. En el año

2024 se presentan ciento veinte un (121) casos de cobro en etapa prejurídicas y jurídico.

| Ex preasociados (88):

Sobre los cuales 31 efectuaron el pago total de obligaciones; Un (01) caso, demandado en la ciudad de Aguazul- Casanare; cuatro (04) casos con acuerdo de pago y diecisiete (17) casos en gestión de cobro continuo a través de llamadas y envió de comunicaciones físicas, correo electrónico; y, treinta y cinco (35) casos se llevaron a castigo en el 2024.

| Ex asociados (29):

En gestión de cobro; ocho (08) realizaron el pago total de sus obligaciones; tres (03) en demanda DROGUERIA FARMA LAP S.A.S en la ciudad de Barrancabermeja; SIERRA RUIZ ALVARO ENRIQUE en la ciudad de Santa Marta y ZURCARAS SAS en la ciudad de Bogotá; se continua la gestión de cobro en siete (07) casos; once (11) casos, al no encontrar bienes susceptibles de embargo, se llevaron al castigo de cartera en el 2024.

En Terceros, cuatro (04) casos en gestión de los cuales tres (03) casos, fueron castigados en 2024.

Contratación:

De conformidad con el procedimiento establecido al interior de la Cooperativa, desde la Gerencia Jurídica se elaboraron los diversos tipos de contratos necesarios para el giro ordinario de los objetivos de Coopidrogas, entre ellos se encuentran los correspondientes a: Prestación de Servicios, Acuerdos de Cooperación Empresarial, Comerciales y de Confidencialidad, Consultoría, Arrendamiento Comercial, Fletamento, Obra Civil, Administración Delegada, Interventoría, Suministro, Fabricación, Maquila, Licenciamiento de Uso de Programas y de marca, Compraventa, Comodato, Investigación de Mercados, Tratamiento de Datos Personales; verificando en cada uno de ellos que sus obligaciones no sean contrarias a los intereses patrimoniales de la entidad y su cumplimiento esté protegido y garantizado mediante pólizas emitidas por compañías de seguros legalmente constituidas, realizando de forma posterior seguimiento a las vigencias establecidas.

Actualmente se cuenta con la plataforma Opentext por medio de la cual se gestionan las

solicitudes contractuales con el fin de llevar la trazabilidad del trámite y seguridad de la información, adicionalmente se empezó a implementar el proceso de firma electrónica de los documentos contractuales con la herramienta Voz Data, culminando de esta forma el proceso digital de los contratos. Durante el año 2024, la Gerencia Jurídica con la participación de la Abogada de Contratación, revisó y elaboró los contratos nacionales e internacionales requeridos por la compañía.

Propiedad Industrial y Registro de Marcas:

Las marcas, nombres y lemas comerciales son elementos esenciales en la propiedad industrial, ya que permiten a las empresas diferenciar sus productos y servicios en el mercado, son como la firma personal de una empresa. Ayudan a los consumidores a identificar productos y servicios de manera rápida y confiable, creando una conexión emocional y de confianza con ellos. Además, una marca fuerte puede diferenciar a una empresa de sus competidores, haciéndola más reconocible y memorable. Para las empresas, las marcas son un activo valioso. No solo representan la reputación y la calidad de sus productos, sino que también pueden aumentar el valor de la empresa en el mercado. Una marca bien gestionada puede atraer a más clientes, fidelizarlos y permitir que la empresa valore sus productos o servicios a un costo superior. En resumen, las marcas son esenciales tanto para los consumidores como para las empresas, ya que facilitan la identificación de productos de confianza y contribuyen al éxito y crecimiento empresarial.

Normatividad Farmacéutica:

Durante el año 2024, se mantuvieron las actividades internas relacionadas con las normas que aplican a la industria farmacéutica, brindando apoyo en temas técnicos y regulatorios, la normatividad aplicable y la verificación constante en relación con la emisión de normas relacionadas con el sector.

Con el fin de brindar apoyo a las distintas áreas, dependencias internas y empresas filiales en cuestiones de regulación sanitaria, se realiza una consulta constante en temas normativos y sanitarios para asegurar el cumplimiento adecuado en las operaciones de la Cooperativa, identificando los riesgos que puedan afectarla, de acuerdo con los requisitos de las autoridades

nacionales. En relación con solicitudes varias de disponibilidad de medicamentos por parte del INVIMA, se recibió del área de marcas propias la información respectiva, remitiéndola en forma posterior al ente regulatorio.

Frente a diferentes alertas sanitarias emitidas relacionadas con productos codificados, se comunicó a las áreas correspondientes para la toma de medidas y seguimiento de acuerdo con los documentos.

Con la coordinación del Director Jurídico:

Se revisaron documentos que fueron emitidos por otras dependencias en trámites realizados en respuesta a requerimientos de entes de control estatal. Se dio respuesta a requerimientos de entes estatales como Ministerio de Salud, DANE, Superintendencia de Industria y Comercio, entes territoriales de salud, Fondo Nacional de Estupefacientes. Respecto a actividades comerciales internas y externas realizadas por la cooperativa como Give-away, se verificaron las condiciones y particularidades de cada una, garantizando el cumplimiento a la normatividad vigente aplicable. Se realizaron ante el Fondo Nacional de Estupefacientes las notificaciones de pérdida de un medicamento de control especial, así como el reporte del cambio de representante legal de la Cooperativa.

Trámites Procesos Disciplinarios por Infracción al Código de Ética:

De conformidad con el procedimiento establecido en el Régimen Disciplinario del Estatuto Vigente y con fundamento en las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración y la Mesa Directiva, la Gerencia Jurídica tramitó cuarenta y siete (47) procesos disciplinarios promovidos en el año 2024 y cuatro (4) nuevas solicitudes de pérdida de la calidad para ser asociado, igualmente continuó gestionando cincuenta y cinco (55), para un total de ciento seis (106) asuntos tramitados, todos ellos en contra de asociados por la comisión de diversas conductas que vulneraron el Estatuto y el Código de Ética, Conducta Social y Comercial de los afiliados, discriminados de la siguiente forma:

Pliegos de cargos proferidos:

Se profirieron cuarenta y cinco (45) pliegos de cargos por solicitud de la Junta de Vigilancia los cuales fueron aprobados por el Consejo de Administración.

Medidas Disciplinarias Aplicadas y procesos terminados:

Se confirmaron cuarenta y siete (47) Resoluciones mediante las cuales se decretó la suspensión total de servicios, luego de resolver por parte de la Mesa Directiva y el Consejo de Administración en primera y segunda instancia los Recursos de Reposición y Apelación interpuestos por los asociados investigados. Se profirió una (1) Resolución de Exclusión. Conforme las decisiones adoptadas por la Mesa Directiva se emitieron seis (6) Llamados de Atención, considerando la levedad de las conductas y el hecho de no presentar antecedentes disciplinarios. La Mesa Directiva decidió archivar diez (10) procesos disciplinarios en consideración a que los asociados subsanaron la conducta o demostraron una causal de ausencia de responsabilidad.

Procesos en Trámite:

Diez (10) procesos disciplinarios están para análisis de la Mesa Directiva y conforme la contestación al pliego de cargos, imponer una medida disciplinaria, o en su defecto proferir resolución absolutoria o de archivo en el evento que en el ejercicio del derecho de defensa se logre desvirtuar su responsabilidad. Un (1) asociado se retiró de forma voluntaria antes de la ejecutoria de la providencia. Veinte (20) procesos disciplinarios están en término para presentar recurso de Reposición o en subsidio de Apelación. Cinco (5) procesos disciplinarios están para analizar el Recurso de Apelación presentado ante el Consejo de Administración y así se confirme la medida disciplinaria impuesta, o en su defecto la revoque. Dos (2) están en etapa probatoria.

Retiros por pérdida de la calidad para ser asociado:

Se profirieron cuatro (4) Resoluciones de Pérdida de la calidad para ser asociados de conformidad con las causales establecidas en los Estatutos, las cuales fueron debidamente ejecutadas, al no haberse presentado recursos sobre las estas.

Procesos Disciplinarios por Obligaciones Económicas:

Durante el año 2024 el Consejo de Administración aprobó formular Pliego de Cargos a ciento treinta y tres (133) asociados por el incumplimiento sistemático a sus Obligaciones

Económicas, se profirió Resolución de Exclusión a noventa y uno (91) y decretó Confirmación de Exclusión a cuarenta y dos (42) vinculados. En el transcurso del trámite disciplinario adelantado, veintinueve (29) asociados presentaron retiro voluntario, actualmente cuarenta y cuatro (44) se encuentran en trámite, teniendo en cuenta que siguen presentando mora en sus pagos, veintiséis (26) vinculados se pusieron al día y treinta y cuatro (34) fueron excluidos de la base social de asociados.

Conceptos Jurídicos:

Durante el año 2023 el área Jurídica emitió diversos conceptos sobre diferentes temas consultados por las demás Gerencias y las áreas internas de la Cooperativa. La Dirección Jurídica emitió ciento ochenta (180) conceptos por traslado de derechos y obligaciones, cincuenta y cuatro (54) por reingreso y diez (10) por ingreso como asociado(a) nuevo. De otra parte, se emitieron 610 conceptos jurídicos sobre diversos temas; Laborales, Comerciales, Contractuales, Penales, Propiedad Industrial, Legislación Farmacéutica y Sanitaria, consumidor, Régimen de precios, Actos Restrictivos de la competencia, marcas, entre otros, como se explica a continuación:

Normatividad Cooperativa:

La Dirección de Normatividad Cooperativa continuó apoyando a los órganos de administración y vigilancia, así como a los funcionarios ejecutivos de las diversas áreas de la Cooperativa cuando requirieron asesoría para el desarrollo de sus funciones en asuntos relacionados con la legislación cooperativa y de la economía solidaria, contenida en disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias e instrucciones o requerimientos del ente de control, así como también la contenida en los estatutos, políticas generales, acuerdos y procedimientos de Coopidrogas, con la finalidad de garantizar que los actos desarrollados por la administración se ejecutaran en estricto cumplimiento del marco legal aplicable a Coopidrogas, con fundamento en lo cual se adelantaron las siguientes tareas:

Brindó apoyo y colaboración permanente al Consejo de Administración, Secretario General, Junta de Vigilancia y Gerentes Regionales en el desarrollo de las Asambleas Regionales o Departamentales de asociados.

Asistió a algunas de las reuniones ordinarias o extraordinarias del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, cuando expresamente así se requirió para sustentar y apoyar al Secretario General en la estructuración o exposición de conceptos relacionados con la normatividad cooperativa interna y externa.

Elaboró diversos conceptos jurídicos y apreciaciones generales con destino a la Junta de Vigilancia, o a algunos de los Comités Coordinadores Regionales o Departamentales y Comités técnicos Asesores, en torno a la adecuada aplicación o interpretación de la normatividad cooperativa, el estatuto vigente de Coopidrogas y sus reglamentos, relacionados con las actividades y procedimientos que adelantaron en ejecución de sus funciones.

Con la colaboración y apoyo permanente del Asesor Jurídico externo se proyectaron para aprobación posterior del Consejo de Administración, los Acuerdos que reglamentan el nombramiento de los asociados eméritos, los derechos y reconocimientos especiales a estos y el galardón del Mortero de Cristal.

Proyectó diversas respuestas a derechos de petición o requerimientos de información con el apoyo del Secretario General y que presentaron algunos asociados con destino a la Gerencia Jurídica o el Consejo de Administración, relacionados con la interpretación del estatuto vigente y en general sobre la normatividad interna de la Cooperativa.

Brindó apoyo a la abogada asistente de la Junta de Vigilancia en la elaboración de informes y comunicaciones que por su complejidad ameritaban un análisis desde la normatividad cooperativa y demás normas concordantes, así como en la interpretación y aplicación de las disposiciones estatutarias. Asistió a las sesiones del Tribunal de Apelaciones, suministrándoles previamente los expedientes y exponiendo de forma oral cuando se requirió dar claridad frente al desarrollo del proceso disciplinario, los fundamentos jurídicos y estatutarios de la exclusión y de la ratificación de la decisión en primera instancia.

La Dirección de Normatividad Cooperativa proyecta para el año 2025 permanecer actualizada en el marco legal del cooperativismo y sus posibles reformas, los diversos preceptos cons-

titucionales, disposiciones reglamentarias y circulares emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria a que debe sujetarse Coopidrogas y en especial los órganos de Administración y Vigilancia.

Unidad de Investigaciones:

La Unidad de Investigaciones adscrita al Departamento Jurídico de Coopidrogas, presenta un informe relacionando con la gestión efectuada durante el año 2024, a continuación:

Por solicitud de la Junta de Vigilancia, Farmacenter, Departamento de Admisiones, La Dirección Jurídica o de forma aleatoria, se efectuaron a nivel nacional desde el mes de enero del año 2024 a la fecha, mil cuatrocientas veinticinco (1425) visitas, informando por escrito y de manera oportuna al Órgano de Control Social, los casos efectivos para que se adelantara la indagación preliminar sobre las conductas de los asociados, entregando los elementos materiales probatorios sometidos a cadena de custodia.

Es importante resaltar que dentro de los 1425 establecimientos farmacéuticos asociados a la Cooperativa que fueron visitados a nivel nacional, encontramos que, en sesenta y siete (67) droguerías, se tenían productos de uso institucional de los cuales sesenta y un (61) se encontraban alterados o modificados en sus leyendas; en once (11) casos, se encontraron productos de la marca propia Icom en establecimientos no vinculados a la Cooperativa y en cinco (05) ocasiones no se encontraron las droguerías en la dirección reportada por el asociado, poniendo esta situación en conocimiento de la Jefatura de Admisiones.

En cumplimiento de la Resolución N°136 de 2012, por medio de la cual se reguló las distancias internas entre droguerías vinculadas a la Cooperativa, se realizaron dos (02) visitas a nivel nacional, encontrando que no cumplían con esta disposición; siendo reportados los casos al Órgano de Control Social.

Recepción de Medicamentos:

Se recibieron por parte de los Directores técnicos de los CEDI'S de las sedes a nivel nacional el reporte por devolución de medicamentos por vencimiento, por parte de asociados, un total de noventa y dos (92) casos, entre los que se encontraron sesenta y un (61) me-

dicamentos de Uso Institucional, uno (01) de Contrabando, cinco (05) Muestras Médicas, y veintidós (22) Fraudulentos.

Apoyo de la Industria Farmacéutica:

Se trabajó mancomunadamente con varios laboratorios que brindaron apoyo técnico científico, frente a la procedencia e identificación de los medicamentos recolectados en las visitas realizadas a las diferentes Droguerías asociadas a nivel nacional logrando adelantar las investigaciones en el marco del debido proceso para los asociados.

Sucesiones:

La Gerencia Jurídica gestionó durante el 2024 un total de 56 casos activos de sucesiones. Al cierre del presente año, se reportan 34 casos de sucesión con códigos provisionales activos identificados mensualmente, así:

Se presenta el estado de los 34 casos citados en trámite de sucesión, así: 23 casos en los que se realiza un seguimiento periódico para asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Reglamento de Sucesiones y continuar con la comercialización en Coopidrogas, durante el trámite de la sucesión; se presentan 2 casos los cuales se encuentran en proceso de aprobación por la Jefatura de admisiones y de forma posterior del Consejo de Administración y por último se encuentran 9 casos en estado "bloqueado" por diferentes causas entre ellos no pago de facturas, falta de presentación de información y en algunos falta de comunicación con los herederos. Igualmente se ha adelantado gestión en trece (13) sucesiones, las cuales no cuentan con código provisional.

En cuatro (04) casos, se realiza un continuo seguimiento a los procesos de adjudicación de bienes con el fin de entregar los saldos que reposan en la cooperativa a los herederos una vez sean adjudicados; tres (03) se encuentra en estado de 'embargo', razón por la cual los saldos a favor se encuentran en espera de la decisión del Juez de Familia; dos (02) casos de asociados fallecidos, en los cuales los herederos no han adelantado procesos de sucesión ante la jurisdicción ordinaria y por último en dos (02) casos se tratan de herederos de representantes legales de sociedades fallecidos, que no han tramitado la documentación para la entrega de auxilios.

Sucesiones finalizadas:

En doce (12) casos de los reportados, se gestionó la finalización de la sucesión con ingreso a la cooperativa por parte de alguno de los herederos o con la creación de sociedades conformadas por ellos y en otros casos, se presentó la finalización de la sucesión con la entrega total de saldos.

Acciones por Usurpación de Marca:

Se llevaron a cabo diversas gestiones jurídicas orientadas a proteger los derechos de propiedad industrial de la Cooperativa, defendiendo sus marcas, logotipos, símbolos y enseñas, con los cuales se identifican sus productos y servicios registrados, tales como Farmacenter, Farmaunión, Icom, Farmaexpress, entre otras. Estas acciones lograron la cesación del uso indebido por parte de los infractores.

Durante el año 2024, se gestionaron 17 casos de usurpación de marca, de los cuales, 7 están finalizados al acceder al retiro de los elementos de propiedad industrial de propiedad de la Cooperativa y 10 se encuentran activos.

Otras Actividades de Gestión Jurídica:

Desde la Gerencia Jurídica se han realizado diversos trámites, entre los que se incluyen la contes-tación de acciones de tutela y los requerimientos interpuestos por diferentes entidades estatales y de control, como Invima, la Superintendencia de Industria y Comercio, los Juzgados Civiles del Circuito, Juzgados Municipales, las Secretarías de Salud, y otros entes estatales, territoriales y administrativos. Además, se atendieron los requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria, relacionados con los saldos de remanentes para traslado aclarando aspectos financieros, contables y administrativos.

En el transcurso del año 2024, se ha brindado apoyo a las áreas de Gestión Humana y la Gerencia de Operaciones en la presentación de 12 denuncias penales contra personas determinadas e indeterminadas, por la pérdida de medicamentos registradas en diferentes regionales.

Se ejerció la representación jurídica en las demandas presentadas contra la Cooperativa, con el objetivo de proteger sus intereses en procesos laborales, civiles, penales, administrativos,

ante Superintendencias y Tribunales. Se brindó apoyo a las distintas áreas de la cooperativa en la atención de peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, entre otros documentos, con el fin de proporcionar respuestas fundamentadas y conforme a lo estipulado por la ley.

Se realizaron diversos trámites y asesorías legales relacionados con las entidades filiales, como NTI, Fundecopi y Corpidroguistas. Asimismo, se brindó apoyo a la Junta de Vigilancia en diversas actividades relacionadas con investigaciones que dieron lugar a procesos disciplinarios, así como en la asesoría al órgano de Control Social.

El Gerente Jurídico participó activamente en todas las sesiones de negociación con el Sindicato de Industria y el de Base, defendiendo los intereses de la Cooperativa. Brindó apoyo en diversos trámites ante el Ministerio de Trabajo y respondió a las denuncias presentadas por los sindicatos, aportando la documentación requerida.

GESTIONES GENERALES – S.I.A.R

Se socializaron ante el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración los informes mensuales y trimestrales del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, destacando como aspectos relevantes la actualización de políticas, procedimientos, formatos e instructivos en los diez (10) sistemas implementados por Coopidro-gas (SARE, SARL, SARM, SARC, SARO, SARLAFT, SARPDP, SARSI, SARCN y SARFAC), seguimiento al perfil de riesgos y el fortalecimiento de las metodologías implementadas por la Dirección de Riesgos y Cumplimiento, así mismo, se trataron los siguientes temas: Recomendaciones emitidas por la auditoría interna, auditoría de sistemas y revisoría fiscal con relación a la gestión de riesgos de los diferentes procesos, donde se establecieron planes de acción y se realizó el acompañamiento a los Líderes de Riesgo en la implementación de algunos controles que permitieron fortalecer sus actividades y evitar la materialización de algunos riesgos.

Se analizaron los eventos de riesgo más significativos, donde se dieron a conocer las acciones adelantadas por la administración con el fin aplicar acciones correctivas y de mejora ante las diferentes situaciones que se presentaron como fueron la indisponibilidad temporal de los sistemas de información, demora en la entrega de pedidos, entre otros.

Se deliberaron diferentes acontecimientos de riesgos externos, que permitieron anticipar a la Cooperativa frente a algunos riesgos operativos, financieros y de seguridad de la información mediante la implementación de acciones preventivas como fueron por ejemplo ser conservadores en las inversiones financieras, abastecimiento anticipado de las droguerías dado los inconvenientes de movilidad y/o bloqueos de vías, fortalecimiento de controles de seguridad de la información como restricciones de algunas páginas públicas que eran susceptibles a vulnerabilidades.

Atención de requerimiento entes de control:

En el año 2024 se atendieron oportunamente los diferentes requerimientos solicitados por la Auditoría Interna, Auditoría de Sistemas y Revisoría Fiscal frente a los diez (10) sistemas de administración de riesgos que conforman el SIAR de Coopidrogas.

Se atendió oportunamente un requerimiento de la Superintendencia de Economía Solidaria, quien se encontraba realizando seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora en los siguientes aspectos: Estado del plan estratégico de la Cooperativa y su interacción con la gestión de Riesgos. Inclusión del Gerente Financiero al Comité de Riesgos. Implementación del Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR y su integración con el sistema SARE. Evaluación, análisis y pruebas al Plan de Continuidad de Negocio.

Se emitió respuesta ante un requerimiento por parte de la Fiscalía General de la Nación, frente al estado actual de una personal natural, quien estuvo vinculado en la Cooperativa hasta el año 2017, donde se entregaron los documentos requeridos por el ente de control.

Se capacitaron en las jornadas de inducción a 933 trabajadores, obteniendo una efectividad en promedio de (98%). A continuación, se presente el porcentaje por sistema de riesgo: Se realizaron jornadas de reinducción donde participaron 1.602 trabajadores a nivel nacional, obteniendo un cumplimiento del 100%. Periódicamente se sensibilizaron a los trabajadores de la Cooperativa con relación al Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR a través de Banners informativos, donde se fortalecieron las diferentes políticas y procedimientos.

Con el propósito de enseñarles a los trabajadores a detectar los mensajes engañosos y ayudar a combatir la fuga de información, durante el año 2024 se realizaron once (11) campañas pedagógicas de Phishing, evidenciando que noventa y cinco (95) trabajadores fueron captados al abrir un archivo adjunto o registrar una credencial corporativa. Como resultado de esta actividad se obtuvo un cumplimiento de 89,06% que correspondieron a los trabajadores que no cayeron en este tipo de prácticas. De aquellas personas que fueron captadas, se generaron las respectivas recomendaciones para que eviten incurrir en este tipo de acciones.

Verificación de controles – SIAR:

Se aplicó el procedimiento de Verificación de Controles el cual tiene como objetivo evaluar la efectividad de las medidas de control sobre los riesgos identificados y realizar seguimiento de los controles implementados para las áreas de la Cooperativa. Como resultado de esta actividad se analizaron (232) controles en (59) áreas obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 97%.

Riesgo del Negocio:

El componente del riesgo de negocio lo conforma el (SARE), que se implementó con el propósito de monitorear aquellas situaciones financieras, legales, administrativas, tecnológicos, comerciales y operativas que sean susceptible a una posible de exposición del riesgo a partir del plan estratégico de la Cooperativa, buscando determinar acciones preventivas en el ejercicio de las funciones que desempeñan los comités asesores técnicos y las gerencias, transformándolas como un insumo para la toma de decisiones por parte del Consejo de Administración.

Sistema de Administración del Riesgo Estratégico – SARE.

En el año 2024 se realizó la actualización de la Matriz de Riesgo Estratégico teniendo en cuenta el enfoque estratégico (Asociados, Financiera, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento), permitiendo identificar 25 riesgos, superando la cantidad del año 2023 que fue de 1, obteniendo un el nivel de riesgo residual se encuentra clasificado en BAJO.

Riesgos Financieros:

El componente de los riesgos financieros está conformado por el Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Cuentas por Cobrar (SARC), que se implementaron como necesidad de monitorear las inversiones con las diferentes entidades financieras con las cuales la Cooperativa tiene alguna relación contractual, controlar el presupuesto y realizar seguimiento de la cartera de los Preasociados y Asociados.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL.

Se presentaron los resultados del modelo de Indicador de Riesgo de Liquidez - IRL de la Cooperativa de acuerdo con el flujo de caja presupuestado para el año 2024, suministrado por el Departamento de Costos y Presupuesto que en condiciones normales tiene un margen de cumplimiento del 95% al 98% sobre el cumplimiento del flujo de caja real. Conforme lo anterior, se muestra el resultado coSe aprecia un resultado muy estable sin tanto dinamismo para el año 2024, puesto que en el año 2023 estuvo muy volátil por todas las estrategias y actividades de mercadeo, con el fin de incentivar la venta de productos a nivel nacional, así mismo, durante el 2024 se encuentra en un nivel óptimo, evidenciándose que en el mes de marzo y nuevamente en mayo se debió por consecuencia de nivel bajo de disponible, pagos anticipados a proveedores, retiros y traslados de ingresos operacionales a los asociados. Así mismo, se informa que se da cumplimiento a las salidas contractuales y no contractuales a corto plazo de la Cooperativa. Nota. El corte del indicador de riesgo de liquidez – IRL de 2024 se evidencia a diciembre con cifras preliminares dado que por actividades de cierre de año se encuentra en proceso de aprobación de la Revisoría Fiscal.

Se generaron escenarios de Stresstesting como pruebas de esfuerzo a los modelos de riesgo de liquidez que tiene el propósito de evaluar la capacidad de COOPIDROGAS para cubrir sus compromisos de pago, con sus activos líquidos e ingresos esperados y de evaluar el impacto que tienen condiciones adversas y/o extremas en el Indicador de Riesgo de liquidez – IRL de la Cooperativa. Se procedió a modelar tres posibles escenarios (normal, optimista y pesimista), impactándolos directamente y proporcionalmente en las cifras del flujo de caja presupues-

tado del 2024 en una disminución y/o aumento al 50%, 30%, 20%, 15% y 10% tanto en la variable de recaudo de cuentas por cobrar en suministro de mercancía (Ventas – Recaudo Neto), recaudo de aportes y recaudo de actividades de mercadeo, traslado de ingresos operacionales, pagos contractuales, anticipados a proveedores como en los gastos administrativos comparativo que la Cooperativa ha venido desarrollando durante los años 2023 y 2024.

Monitoreo y análisis interno de los resultados de Backtesting de la Cooperativa conforme al modelo de IRL con el flujo de caja presupuestado real y el proyectado para el año 2024 respectivamente, estos resultados han sido de conocimiento al Departamento de Tesorería, Costos y Presupuestos, Gerencia General y Financiera.

Finalmente, como resultado la Cooperativa se encuentra en un apetito de riesgo aceptado y satisfactorio para cumplir a cabalidad con las obligaciones contractuales y no contractuales a corto plazo.

Sistema de Administración del Riesgo de Mercado – SARM.

Se realizó el seguimiento y verificación de la concentración de contraparte de las inversiones por entidades que tienen vínculo con la Cooperativa en portafolios de CDT y FIC´S respectivamente.

Se realizó la implementación del Modelo CAMEL`S que permite por medio de variables evaluar el riesgo de la contraparte y de emisor de las entidades con las cuales la Cooperativa tiene vínculo. A continuación, se relacionan las calificaciones con afinidad comercial dentro del sector financiero que son utilizadas comúnmente para tema de inversiones, recaudos y fondeos respectivamente.

Como resultado de lo anterior, se recomendó al Comité de Inversiones invertir con entidades cuya calificación de riesgo se encuentre en un nivel de riesgo “Bajo” y/o “Medio”.

Sistema de Administración del Riesgo de Cuentas por Cobrar – SARC.

Se realizó seguimiento a los cupos de los Asociados y Preasociados dando cumplimiento a políticas del manual SARC y del Reglamento de Cartera, en donde, se presentaron variaciones

por aumento y disminuciones de cupos durante el 2024, por motivos de retiros de asociados, acuerdos de pago, abonos extraordinarios a capital, traslados por sucesiones, liberaciones e incrementos de cupos por eventos comerciales, liberaciones por traslado de derechos y obligaciones, entre otros.

Se realizó la verificación de los soportes y documentación de 14 garantías (hipotecas) de algunos asociados, evidenciándose que ocho (8) se encuentran actualizadas y las demás desactualizadas; sin embargo, se tiene conocimiento que como control de garantías por parte del área de cartera se remiten correos de recordatorio y a su vez al estar vencida y sin los requisitos completos no se habilita el cupo, lo cual estaría controlado el riesgo. Se realizó seguimiento al comportamiento del índice de cartera, devolución de cheques, y procesos disciplinarios de los asociados y preasociados. A través del modelo Scoring implementado por el área de Riesgos y Cumplimiento, se analizaron 17 asociados, donde se generaron algunas recomendaciones a la Dirección de Cartera en el evento que se presente un aumento de cupo frente a este grupo de personas y se constituya como un insumo para tomar decisiones.

Se realizó seguimiento y monitoreo al límite de pérdida máxima tolerada en asociados en donde se evidencia que ha tenido momentos de alerta roja debido al aumento de las cuentas contables de deterioro asociados como también los intereses vigentes. Esta novedad obedece por un lado a la situación financiera del asociado Zurcaras para el mes de enero 2024 quien venía con un descubierto de cartera y se establecieron acuerdos de pagos del mismo.

| Riesgos no Financieros:

El componente de los riesgos No financieros está conformado por el Riesgo Operativo (SARO), Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Riesgo de Protección de Datos Personales (SARPD), Riesgo de Fraude y Corrupción (SARFAC), Riesgo de Continuidad del Negocio (SARCN) y Riesgo de Seguridad de la Información (SARSI), que se implementaron con el objetivo de aplicar metodologías, manuales, políticas y procedimientos por medio de un sistema que permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente dichos riesgos con el propósito de garantizar la

continuidad del negocio en la prestación del servicio de los preasociados, asociados, proveedores, trabajadores y demás terceros.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo – SARO

Conforme el procedimiento de reporte de eventos que se centraliza a través de la herramienta tecnológica VIGIA – Riesgos, que consiste en conocer aquellas situaciones generadoras de riesgos que se presentaron en las diferentes áreas de la Cooperativa, durante el año 2024 se identificaron 83.577.296 eventos de riesgo, de los cuales: 83.577.243 corresponden situaciones generales que se detectaron preventivamente y no generaron pérdidas económicas y/o reprocesos en las áreas. 53 eventos de riesgos materializados que generaron alguna potencial pérdida económica y reprocesos.

A continuación, se presenta una comparación de los años 2023 y 2024 frente a los eventos de riesgos generales y materializados: Se evidencia durante el 2024 un aumento significativo del 92% en los eventos de riesgos generales en comparación al año 2023, como consecuencia de la implementación de controles de seguridad de la información a través del Centro de Operaciones de Seguridad – SOC y el módulo de filtrado de correo electrónico que permitieron detectar oportunamente amenazas frente a la infraestructura tecnológica de la Cooperativa. Se evidencia que durante el año 2024 se preseneta una disminución del 38% en los riesgos materializados respecto al año 2023 como consecuencia del fortalecimiento en los controles operativos y tecnológicos que los diferentes procesos ejecutaron. El riesgo que más se materializó en el año 2024 corresponde a la “Afectación temporal y/o indisponibilidad en los sistemas de información y/o equipos para la ejecución de la operación” con veintinueve (29) reportes, teniendo en cuenta las fallas tecnologías en algunos sistemas de información como red, servidores o servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, incluyendo la ruptura de la Fibra Óptica de los proveedores y bloqueo de los switches. La gestión realizada para subsanar este evento de riesgo fue la migración de servidor a otro almacenamiento, el reinicio de Switches y del firewall principal, donde varios de los casos se escalaron con los proveedores que apoyaron dichos procesos tecnológicos.

El segundo riesgo materializado que tuvo mayor afectación fue “Actuaciones Indevidas que generan pérdida de mercancía” con seis (6) reportes, como consecuencia de que algunos colaboradores indeterminados han extraído o usado mercancía para fines personales. Así mismo, hurtos de camiones.

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

Dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Jurídica emitida por la SES con relación a la identificación de los PEP's y conforme a lo estipulado en el decreto 830 de 2021, durante el año 2024 se identificaron 11 asociados y 4 preasociados como personas expuestas políticamente. Obteniendo en total 33 al cierre del 31 de diciembre.

Se realizó el reporte positivo de tres (3) operaciones sospechosas ante la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF, con relación a asociados que presentaron presuntos delitos de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo. oportunamente se efectuó el reporte individual de transacciones de clientes ante la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, donde se reportaron 2.256.529 registros equivalente a \$3.429.423.180.669

En el año 2024 se hizo entrega y capacitación de 39 usuarios de Inspektor a las diferentes áreas de la Cooperativa que realizan vinculación de asociados, trabajadores y proveedores. Se fortaleció el aplicativo de actualización de datos de los Asociados, Trabajadores y Proveedores, con el apoyo de las áreas de la Cooperativa y sus entidades filiales, como Corpidroguistas, Fundecopi y Coopicrédito. Por lo que, este aplicativo se posiciona como mecanismo líder en la consolidación de información actualizada para Coopidrogas y sus entidades filiales. Teniendo en cuenta lo anterior, durante el año 2024 se llevó a cabo este proceso con los terceros mencionados.

Se realizó el monitoreo semanal de noticias en el transcurso del año 2024, donde se consultaron un total de 2.749 registros. Esta cifra es menor a la del año 2023, la cual, fue de 2.924 registros. En este monitoreo no se identificaron coincidencias de los terceros vinculados a la Cooperativa relacionados con delitos fuente de LA/FT.

En el año 2024 se realizó el cruce masivo en listas restrictivas de 133.974 personas (Preasociados, Asociados, Trabajadores, Terceros de Alto Riesgo, Alta Gerencia y Proveedores), en donde, se generaron 33.695 coincidencias. Esta cifra es mayor a la del año 2023, en la cual, se consultaron a 127.890 registros, generando 30.608 coincidencias, esto se debe al aumento de la cantidad de terceros, así como, a la inclusión de nuevas listas informativas en el aplicativo utilizado para tal fin.

Sistema de Administración del Riesgo de Protección de Datos Personales – SARPD.

En el 2024 se efectuó el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), en donde, se inscribieron 2 bases de datos nuevas y se actualizaron 23 que se encontraban registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), esta cifra aumento en comparación con el año 2023.

Dando cumplimiento a lo definido en la Circular 003 del 01 de agosto de 2018, numeral 2.1, literal f) expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el año 2024 se atendieron oportunamente 18 solicitudes, a las cuales, se le dio respuesta dentro del plazo establecido. Esta cifra disminuyó en comparación al año 2023, donde se realizaron 129 solicitudes.

Dando cumplimiento a lo definido en la Circular 003 del 01 de agosto de 2018, numeral 2.1, literal f) expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el año 2024, se radicó ante la SIC, las reclamaciones de los titulares de los datos correspondientes al segundo semestre del año 2023 y primer semestre del año 2024.

En el año 2024, se realizó la validación de 312 cláusulas de protección de datos personales con los proveedores, en donde, se analizó que el contenido de estas cláusulas, cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012 y en concordancia con el artículo 2.2.2.25.2.2. del Decreto 1074.

Con corte al 31 de diciembre del año 2024, la Cooperativa cuenta con 73 contratos activos de transmisión de datos personales, con aquellos proveedores con los que COOPIDROGAS comparte información y/o bases de datos de sus terceros, estos contratos fueron elaborados por el Departamento Jurídico, según las directrices establecidas desde la Dirección de Riesgos y Cumplimiento. En el año 2024 se tramitaron 5.340 firmas

electrónicas a través de la plataforma Vozdata, como insumo para los procesos de vinculación de nuevos asociados y Preasociados de Coopidrogas, solicitud de ingreso como Corpi-droguistas, vinculación cadena Farmacenter y contrato de colaboración para la prestación de servicios de soporte informático.

Sistema de Administración del Riesgo de Fraude y Corrupción – SARFAC.

En el año 2024 se recibieron 164 solicitudes a través de los canales de la línea de transparencia, como se muestra a continuación: En el año 2024, dando cumplimiento a lo estipulado en el manual SARFAC, se aplicó una encuesta, con el fin de, identificar posibles conflictos de interés al interior de la Cooperativa y determinar el conocimiento que existe por parte de los trabajadores con relación al manual SARFAC y Código de Ética y Conducta de Coopidrogas. Esta encuesta era obligatoria para el personal administrativo y opcional para el personal del CEDI. Como resultado de esta actividad 737 trabajadores administrativos realizaron la actividad obteniendo un cumplimiento del 98,7%. El 1,3% restante pertenece a 10 trabajadores que no realizaron la encuesta, 8 de ellos presentaban alguna novedad como incapacidad o algún tipo de licencia, los otros 2 trabajadores no informaron tener una justificación para este incumplimiento, por lo que, se escaló esta novedad a la Gerencia de Gestión Humana. Por otra parte, 592 trabajadores del CEDI diligenciaron de manera voluntaria la encuesta de conflicto de interés, obteniendo así, una participación de 1.329 trabajadores de la Cooperativa en total.

En el año 2024 se continuó implementando el formato “Declaración de conflicto de interés para el proceso de selección (trabajadores)”, con el fin de, identificar potenciales conflictos de interés, en los candidatos que se vinculan a la Cooperativa. Como resultado de esta implementación, en el transcurso del año 2024 fueron remitidos a esta dependencia 38 formatos que presentaban alguna novedad, para ser analizados.

Sistema de Administración del Riesgo de Seguridad de la Información – SARSI.

| Proyecto de implementación Centro de Operaciones de Seguridad SOC:

Durante el año 2024, se realizó el análisis para implementar un Centro de Operacio-

nes de Seguridad (SOC), que consiste en la contratación de un equipo externo de profesionales de seguridad de TI, que se encargaran de supervisar toda la infraestructura tecnológica de la Cooperativa, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para detectar eventos de ciberseguridad en tiempo real y abordarlos de la forma más rápida y eficaz posible. Permitiendo así, la identificación de brechas de seguridad, protegiendo los activos tecnológicos de Coopidrogas mediante la detección temprana de ataques cibernéticos, respondiendo rápidamente ante un incidente de seguridad y facilitando la recuperación de los servicios afectados.

Para llevar a cabo esta actividad, se abrió una convocatoria en la que inicialmente se preseleccionaron cuatro proveedores. Posteriormente, se realizaron evaluaciones más detalladas a nivel técnico, financiero y de riesgos, entre otros aspectos, resultando en la selección del proveedor Gamma Ingenieros para ejecutar el proyecto durante el año 2024.

El alcance del proyecto incluye servicios de monitoreo, correlación de eventos y respuesta automatizada para un total de 1,500 fuentes de información, las cuales fueron implementadas de manera gradual.

Por otra parte, durante el monitoreo realizado por el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) desde su adquisición, se detectaron y bloquearon de manera preventiva diversos eventos de ciberseguridad, a través de un monitoreo continuo de la infraestructura tecnológica, identificando patrones y comportamientos inusuales en los sistemas, aplicaciones, sitios web, entre otras. Dentro del monitoreo realizado se encuentra:

» Monitoreo de fuga de credenciales:

Se presenta el consolidado del monitoreo de posibles fugas de credenciales durante el 2024, evidenciando 1.143 cuentas que presentan alguna vulneración a partir de la creación de contraseñas principalmente en el aplicativo SIP Cartera, pero que no han tenido afectación de los datos. Solo 1 cuenta durante el mes de junio presentó afectación de la confidencialidad e integridad de la información, donde se aplicaron acciones de remediación.

Sistema de Administración del Riesgo de Continuidad de Negocio – SARCEN

En el 2024 se realizó el monitoreo del Análisis de Impacto de Negocio – BIA a nivel nacional a 67 áreas en comparación con el año 2023, donde se analizaron 59. Se identificaron 714 funciones de negocio (FN) distribuidas de la siguiente manera:

Se realizó el Análisis de Riesgos de Continuidad de Negocio, en donde se mantuvieron los 13 riesgos que fueron monitoreados en el año 2023 y que pudieran generar una indisponibilidad en las 22 áreas críticas definidas en el BIA. Para prevenir el escenario de indisponibilidad de personal administrativo y/o operativo en las áreas de la Cooperativa se actualizaron 31 tablas de reemplazo y sucesión manteniéndose la cantidad respecto al año inmediatamente anterior. Estas tablas se socializaron a la Gerencia de Gestión Humana, las cuales servirán como insumo para la actualización de la descripción de cargos de los colaboradores.

Teniendo en cuenta el acuerdo Interinstitucional de Cooperación que existe entre Coopcredito y Coopidrogas cuya finalidad es que cada una de las entidades, funcione como un Centro Alternativo de Operación (CAO) en caso de que se requiera que el personal crítico necesite un espacio de trabajo con la posibilidad de conectarse a las aplicaciones que normalmente usa, durante el 2024 se realizaron dos (2) pruebas de continuidad, cuyos resultados fueron satisfactorios para el primer semestre y parcialmente satisfactorios para el segundo semestre, debido a algunas novedades que se presentaron con la conexión de 1 equipo de escritorio al no contar con un punto de red.

Con el propósito de mitigar el riesgo de fallas en las plantas eléctricas de las sedes, se realizó un seguimiento a los seis (6) cronogramas de mantenimientos preventivos, observando un cumplimiento en los mismos y en las refacciones programadas en las visitas realizadas por los proveedores de esta índole. Durante el año 2024, se realizaron ocho (8) pruebas enfocadas en la infraestructura tecnológica que maneja la Cooperativa, con la finalidad de validar que las estrategias de continuidad de negocio que se propusieron, estén acordes a la demanda de los servicios de los colaboradores; entre ellas se encuentran: Conexión entre Coopidrogas y Coopcredito, conexión de los colaboradores a

través de VPN o ANYDESK, Prueba de escritorio enfocada a la indisponibilidad del datacenter principal, recuperación de archivos desde el datacenter alternativo, entre otras.

A nivel de pruebas del BCP se realizó la activación de forma aleatoria de tres (3) plantas en las regionales (Barranquilla, Cali y Medellín), para validar que estas se encuentren disponibles al momento y configuradas en Stand By para el momento que se requieran. Además, se realizó la validación de los mantenimientos preventivos y correctivos de todas las plantas eléctricas a nivel nacional, en el primer y segundo semestre.

Se realizaron cuatro (4) capacitaciones especializadas dirigidas a los integrantes del Gobierno de Continuidad de Negocio en temas de resiliencia organizacional, donde participaron 63 colaboradores entre Directores, Jefes y Coordinadores. Los temas tratados en esta oportunidad fueron: tendencias del mercado actual en tecnología, buenas prácticas a la hora de construir infraestructura tecnológica, inteligencia artificial y como utilizarla en el día a día.

Con el propósito de facilitar las necesidades de capacitación y planes de sucesión para asegurar que haya personal capacitado disponible para asumir los roles críticos si los titulares no están disponibles y determinar cuáles son los roles y posiciones que son fundamentales para la operación continua de la organización durante y después de una interrupción, durante el año 2024 se realizó la identificación de cargos críticos, en donde se validaron 457 cargos distribuidos en las 6 regionales.

El Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de Coopidrogas logró en el año 2024 avances significativos en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, contribuyendo a la sostenibilidad y éxito de la Cooperativa.

Finalmente, Coopidrogas ha dado cumplimiento a todos los compromisos establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, de acuerdo con los cronogramas fijados para cada sistema de administración de riesgo, siendo responsabilidad del Comité de Riesgos y Consejo de Administración continuar garantizando la maduración del Sistema, basados en las buenas prácticas y la normatividad vigente. Estos esfuerzos proporcionan una base sólida para enfrentar los desafíos del año 2025.

SITUACIÓN FINANCIERA

Los estados financieros de Coopidrogas presentados por separado, al cierre de diciembre del año 2024, reportan un excelente resultado, tal como se concluye del análisis de los principales indicadores operacionales y financieros, confirmando que la estructura financiera y de capital continúa fortaleciéndose, como se indica a continuación de manera comparativa frente al año anterior.

Estado de situación financiera separado

Activo total:

Los activos totales a diciembre 31 de 2024 ascienden a \$1.409.529 millones, frente al mismo período de 2023 aumentan \$80.546 millones, un 6.1%, siendo superior al 5.2% de inflación. Están conformados en un 63,0% por activos corrientes y un 37,0% por activos no corrientes.

Activo Corriente:

Frente al total de activos participa con el 63,0% del activo total, versus el 64,3% del año anterior. Se ubicó en \$887.639 millones, aumentando \$32.743 millones, equivalente a un 3,8% y está contenido principalmente en las siguientes cuentas:

Efectivo, equivalentes de efectivo e inversiones: Liquidez efectiva, que incluye fondos en caja, bancos e inversiones temporales, cerró con \$218.411 millones, equivalente a 25,8 días de ventas netas. La rotación ágil del circulante de 3.4 veces es superior a la del año anterior de 3.3 veces.

Inventarios: ascienden a \$395.761 millones, equivalentes a 52,4 días de costo neto de ventas, versus diciembre de 2023 aumentó \$13.508 millones con un 3,5%. Frente al monto de proveedores resulta una relación de 1.3 veces, superior al año anterior y al promedio de los últimos 5 años.

Cuentas por cobrar: este grupo totaliza \$240.792 millones, aumentó \$4.219 millones, equivale a un 1,8% versus el año anterior. Está conformado por suministro de mercancías para asociados, cuentas por cobrar a ex asociados, provisiones, anticipos y otras cuentas por cobrar. El 88,1% corresponde a cartera de bienes, la cual frente a 2023 aumentó \$17.920 millones correspondiente a un 9,2%, consecuencia del crecimiento en ventas.

Activo no corriente:

Cerró el ejercicio con \$521.890 millones, representa un 37% del activo total, superior al 35,7 % del año anterior e incrementa \$47.803 millones equivalente a un 10,1%. El 89,5% corresponde al neto de propiedad planta y equipo que aumenta principalmente por la capitalización de la sede de Galapa, adecuaciones de la nueva planta de fabricación de alcohol, compra de servidores Hana SAP, actualizaciones del CCTV y servidores maquina Knapp.

Pasivo Total:

Las obligaciones totales ascendieron a \$636.357 millones, versus los \$630.157 de 2023, aumenta \$6.200 millones con un 1,0% y corresponden en su totalidad a pasivos operacionales. Participan con 45,1% sobre el total de activos. Está conformado en un 98,3% por pasivos corrientes, similar al 98,4% del año 2023. La Cooperativa no tiene acreencias con entidades financieras.

Pasivo Corriente:

Las obligaciones a corto plazo finalizaron con \$625.817 millones, aumentando \$5.555 millones versus. Está representado en 49,7% por proveedores, 37,8% por acreencias con asociados, que incluye el descuento adicional de fin de año y el 12,5% restante en los demás pasivos operacionales, manteniendo esta estructura similar a los últimos cinco años.

Proveedores:

Finalizó con \$ 310.761 millones, disminuye \$ 16.731 millones frente al año anterior, equivale a 33,1 días de costo de venta, inferior al año anterior e inferior a los 34,0 días en promedio de los últimos cinco años.

Descuento por pagar en compras de asociados:

Cerró con un saldo de \$233.874 millones del descuento general otorgado a los asociados a final del ejercicio, superior al ejercicio anterior, monto que es distribuido en proporción a sus compras individuales durante el año, recursos provenientes de los descuentos obtenidos de proveedores por concepto de convenios, crecimiento en compras y cumplimiento de metas.

| Patrimonio:

Al cierre del ejercicio reporta \$773.171 millones, participando con 54.9% sobre el total de activos superior al 52.6% de 2023, aumenta \$74.346 millones frente al año anterior, un 10.6%, variación representada en: aportes sociales \$46.755; fondos y reservas \$19.784 que incluye excedente en operación con terceros como también 1.000 millones como incremento del Fondo de Amortización (adquisición) de aportes autorizado por la asamblea del año 2024, \$6.262 millones reserva del 10% del excedente; y \$7.807 variación del resultado del ejercicio frente al año anterior.

Estado de Resultados Separado

| Ventas:

Como se describió en el punto del informe de servicio de suministro y actividades comerciales, las ventas brutas, antes de devoluciones y descuentos, alcanzaron un nivel de \$4.032.248 millones, incrementan \$334.800 millones, un 9.05% versus 2023, cifra que al deducirle devoluciones y descuentos se ubica en \$3.052.948 millones de ventas netas, registrando un aumento frente al año anterior del 7.46%

Descuentos en Ventas: ascienden a \$922.281 millones, incrementan \$116.908 millones frente al 2023, es decir, un 14.52%. Están conformados en un 43.97% por descuentos de cartera, 25.36% por el descuento adicional para asociados, 25.89% por planes comerciales patrocinados y 4.79% por planes asumidos.

Descuentos en Compras: cerraron con \$664.390 millones, crecieron \$114.389, un 20.80%. Su estructura está conformada en un 79,20% por comerciales y 20.80% financieros.

| Gastos de Personal, Generales y demás Operacionales:

Ascienden a \$314.646 millones, con una participación sobre ventas brutas menos devoluciones del 7.92%, levemente superior a la del año 2023.

| Excedente del Ejercicio:

Cerró con \$56.360 millones, aumentando \$7.807 millones, un 16.08% versus 2023 y superior al 9.02% en ventas menos devoluciones. Los ingresos financieros percibidos por el pago oportuno a provee-

dores y los negocios de tesorería, permitieron solventar los gastos asumidos por la Cooperativa en las diferentes actividades de aniversario 55 años.

Indicadores Financieros y Operacionales

Con base en los estados financieros, Coopidrogas registra a 31 de diciembre de 2024 unos indicadores que continúan confirmando la buena salud financiera y operacional que mantiene la entidad.

| Razón Corriente:

Los activos corrientes en relación con los pasivos corrientes reportaron un índice de 1.4, garantizándose la capacidad para atender las obligaciones de corto plazo, manteniéndose igual al año anterior y al promedio de los últimos cinco períodos.

| Liquidez Inmediata:

Los activos corrientes, sin incluir inventarios, al relacionarlos con pasivos corrientes registran una razón de liquidez de 0.8 de manera consistente, siendo igual al año anterior y superior al promedio de los últimos cinco períodos.

| Rotación del Circulante:

La relación de ventas netas frente a los activos corrientes indica una rotación del circulante de 3.4 Veces, superior al año anterior e inferior al promedio de los últimos cinco períodos con 3.6 Veces, continuando con una rotación muy ágil.

| Capital neto de trabajo:

Al cierre del ejercicio reporta \$260.645 Millones, aumenta 11.1%; Frente a las ventas menos devoluciones equivale a 23.6 Días, y al promedio de los últimos cinco años con 20.5 Días.

| Endeudamiento Total:

Representado por la totalidad de pasivos frente al total de activos, fue 45.1%, inferior al del año anterior y al promedio de los últimos cinco años con 46.6%. Se destaca que la entidad no tiene obligaciones con entidades financieras, sus pasivos son operacionales.

| Disponibilidad de Inventarios:

en diciembre 31 registraron puntualmente 52.4 días, inferior a los 53.9 del año anterior, aprovi-

sionamiento considerado normal por la temporada de fin de año.

| Días de cuentas por cobrar comerciales:

El saldo de cartera al final del año equivale a 28.4 días de ventas netas, inferior a los 30 días del año anterior, y superior al promedio de los últimos cinco años. El año 2024 continúa con una disminución en el promedio de ventas de contado, reflejando el desplazamiento de esta primera condición de pago a las demás, principalmente a 30 días. Durante el ejercicio 2024 las ventas de contado equivalen al 61.5% similar al 61.9% del 2023 e inferior al promedio de los últimos cinco años.

| Capital Institucional:

Representa la garantía o riesgo para restituir los aportes sociales y está determinada por la relación que resulta del patrimonio institucional, constituido por reservas y fondos patrimoniales netos, frente a los activos totales. La Superintendencia de Economía Solidaria, dentro de los indicadores establecidos, realiza su medición en tres umbrales que van desde 0 a 5% para determinar un riesgo total; como una oportunidad de mejoramiento del 5% al 10%, y los de máximo nivel de eficiencia del 10% al 100%.

En nuestro caso nos situamos en el 11.2%, resultado influenciado por aumento en las reservas por las apropiaciones en el año 2024 del 10% con cargo al ejercicio por \$6.262 millones, el incremento en la reserva para protección de aportes por \$8.875 millones y el incremento en el fondo especial por \$4.179 millones, producto de los excedentes de operaciones con terceros del año 2023.

| Valor económico agregado (EVA):

Para el año 2024 el cálculo del EVA reportó un valor económico agregado de \$219.129 millones para un acumulado de \$2.142.448 millones, lo que confirma la valorización y la consolidación económica y financiera que ha alcanzado Coopidrogas de forma sostenida a lo largo del tiempo.

| Modelo Predictivo de Puntuación Z:

Este modelo mide el grado de riesgo que tiene una empresa de entrar en crisis. Con gran tranquilidad podemos apreciar que Coopidro-

gas continúa registrando excelentes indicadores de solidez, que representa en esta escala un 5.6% manteniéndose similar al promedio de los últimos cinco años de 5.5% y superior al nivel óptimo que el modelo indica de 3.0%.

Los estados financieros consolidados que incluyen los de sus entidades filiales, Coopicredito y NTI, son también favorables, puesto que los resultados por separado de estas dos entidades fueron positivos y ponen de presente el importante crecimiento económico y la solvencia patrimonial que continuaron alcanzando durante el año 2024, tal como se muestra a lo largo de la presentación de los mencionados estados financieros y de las notas contables que los aclara y que forman parte de la memoria que los incorpora.

Comité Financiero y de Control

El referido Órgano mensualmente consideró los estados financieros, la ejecución presupuestal, la situación de liquidez el manejo de las inversiones, la evaluación de cartera de los diferentes servicios y la que tienen por pagar los ex asociados y se ocupó de estudiar los informes periódicos que presentaron la Auditoría Interna de Sistemas y la Revisoría Fiscal.

Gracias a la labor efectuada por el Comité, el Consejo de Administración agilizó la consideración de los estados financieros y la situación de cartera, tesorería, Inversiones transitorias y flujo de caja, así como los demás asuntos financieros y de control que contenían los informes que mensualmente examinó, lo cual permitió que el citado órgano de dirección tomará rápidas decisiones sobre la base de tener la tranquilidad que el citado comité examinó a profundidad las materias sobre las cuales debía pronunciarse.

| CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2024 Coopidrogas dio estricto cumplimiento a las siguientes obligaciones: Laborales con sus trabajadores, así como a las contribuciones para fiscales con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Cajas de Compensación y en todo lo relacionado con el sistema de Seguridad Social tanto en trabajo como en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales.

Con la normatividad ambiental vigente, estableciendo acciones de prevención, mitigación

corrección y compensación de impactos ambientales, lo cual se coordinó a través de la unidad existente para la atención de estos asuntos. Se tiene para todos los sistemas y programas que actualmente están instalados y en operación las licencias respectivas de los propietarios de los derechos intelectuales y de autor de éstas y se ha verificado en las constancias que el respecto a los funcionarios que tienen a cargo la operación de los programas.

Con la ley, los principios y valores cooperativos que corresponden a su naturaleza de entidad de la economía solidaria y de organismo Cooperativo de primer grado.

En concordancia con la legislación vigente Coopidrogas por política general no tiene ni establece limitaciones para la libre circulación de facturas emitidas a sus asociados o a terceros.

Igualmente, y en documento por separado se deja a disposición de los delegados los honorarios, salarios y demás pagos que recibieron los directivos altos ejecutivos y asesores externos de la cooperativa con indicación de su número de identificación tributaria y el monto global de los mismos.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y PROYECCIONES

En desarrollo de la planeación estratégica aprobada para el año 2024, se da a conocer el avance de las siguientes tareas proyectos estratégicos:

Cumplimiento del plan estratégico de construcción de nuevas sedes con la culminación de las obras para hacer realidad la de la Costa Atlántica en la Zona Industrial del Municipio de Galapa-Atlántico, que prestará sus servicios a los asociados de la región y que se tiene previsto inaugurar a finales del segundo semestre del año 2025.

Continuidad de los planes y proyectos para el desarrollo tecnológico, empresarial y comercial de las droguerías de los asociados, aprobados por el Consejo de Administración.

Implementación de los proyectos estratégicos sobre nuevos desarrollos tecnológicos y de innovación para el mejoramiento de las operaciones de la Cooperativa y la prestación de servicios a los asociados.

La Gerencia General definió ocho grandes pilares sobre los cuales se fundamentará gran parte de la gestión del 2025, a continuación, cada uno de ellos y el objetivo que pretende alcanzar:

1. Identificar los establecimientos comerciales de los asociados bajo la marca de Coopidrogas.

Este proyecto denominado licenciamiento de marca, consiste en identificar con el isotipo de la Cooperativa los establecimientos comerciales de los asociados que se vinculen. Esto nos permitirá cubrir con la gran marca que es Coopidrogas a las droguerías de los asociados. Primero, para que efectivamente nos comiencen a identificar como una cadena de farmacias detallistas, y segundo, para poder comunicar al consumidor final de manera centralizada y en representación de un gran número de establecimientos.

La vinculación de los asociados a este proyecto, bajo la firma de un contrato, nos permitirá, estandarizar algunos procesos al interior de las droguerías, potencializar factores clave, como el servicio al cliente, el category, la modernización y tecnificación y optimizar los recursos y tiempos en publicidad masiva, entre otros.

El proyecto comenzó a ejecutarse en diciembre del 2024 y al corte de febrero se han aprobado 925 solicitudes; hay 973 en consultas y aprobaciones internas, y se han rechazado 630 por no cumplir alguno de los requisitos.

2. Fortalecer la imagen y dar un nuevo enfoque a la Cadena Farmacenter

Este plan comenzó su despliegue en el segundo semestre del 2024 y se extenderá a lo largo del 2025. Se centra en mejorar la visibilidad de los puntos de venta de las droguerías y así el posicionamiento de la marca, mediante cuatro estrategias clave:

1. Se establecieron tres formatos para adaptar estrategias y actividades focalizadas según el tamaño y ubicación de cada droguería.
2. Se impactaron los puntos de venta, en cuanto a la presentación y la imagen, y se hicieron mejoras en las fachadas y al interior.
3. Capacitamos a los asociados y dependientes, con los protocolos de servicio a través de un entrenador exclusivo, y finalmente, se

comenzó con la promoción de actividades masivas adaptadas a cada punto de venta y su respectivo apoyo de material publicitario.

4. Proporcionar a los afiliados herramientas electrónicas que les permitan digitalizar su operación y comunicación.

3. Entrenamiento 360

Durante el 2024 se inició un proyecto que se propone ofrecer a todos nuestros asociados y sus dependientes entrenamiento segmentado. Después de un proceso teórico del 20%, un asesor realizará el acompañamiento continuo en la implementación, el cual ocupa el 80% restante del entrenamiento.

Durante el 2024, se culminó la primera etapa, la cual consistió en la capacitación de los asesores, y en el primer trimestre del 2025, iniciaremos la prueba piloto, con los módulos de estudio de mercado y competencia, gestión de inventarios y compras y finalmente, gestión de ventas y toma de decisiones financieras.

4. Digitalización de la operación en las Droguerías

Simultáneamente a la capacitación de nuestros asociados y sus dependientes, y la integración de sus establecimientos comerciales a la gran marca Coopidrogas, durante el 2025 continuaremos proporcionándoles herramientas tecnológicas que les faciliten su proceso de digitalización, tanto en la operación, como la comunicación de sus droguerías, porque estamos seguros de que la tecnología no es sólo una herramienta, sino un medio para capacitar a las personas.

5. Conexión Farma

Conexión Farma es la evolución de lo que muchos asociados conocen como Dominium Plus, una solución tecnológica para la gestión empresarial de las droguerías de los asociados de Coopidrogas. Su propósito es ofrecer, servicios y soluciones digitales e integrales para la gestión, control y toma de oportunas decisiones en sus droguerías y optimizar el relacionamiento con clientes, todo lo cual les permitirá ser más competitivos en el mercado.

Adicional a lo anterior, esta herramienta les permitirá a los asociados centralizar los procesos de su droguería, consolidar información, integrar servicios

tecnológicos y tener una solución móvil. La fase 1 está lista en un 90% y la implementación completa se estima inicie en el segundo semestre del 2025.

6. Procesamiento de facturación de proveedores

Este proyecto busca integrar el pago a los proveedores con SAP, de tal forma que todas sus facturas puedan aplicar notas de manera correcta y en el plazo definido por la DIAN antes de su pago. Esto conllevará modificación en procesos de compras, recepción de pedidos, verificación de facturas e integración de la factura electrónica de tal forma que se cumplan los requerimientos impositivos, el control de las facturas, notas y pagos.

7. Comunicaciones Unificadas para Asociados

Este proyecto reemplazó la solución de correo que tenían los asociados hasta hace poco y se les proporcionó una herramienta de Office 365, con lo cual tendrán acceso a chat, videoconferencia, sitios web y seguridad, entre otros. Logrando, con su implementación: eficiencia mejorada, seguridad reforzada, colaboración avanzada, comunicación unificada, innovación continua, soporte integral, nuevas herramientas disponibles, adaptación a estándares modernos, mayor alcance geográfico y promoción del cooperativismo.

8. Centralizar la información completa del asociado en una sola plataforma Enlace:

Es la nueva plataforma de comunicación, desarrollada en la interfaz de Microsoft 365 y SharePoint, que centraliza toda la información, servicios y aplicativos relevante de la Cooperativa, poniéndolos al alcance de nuestros asociados de manera ágil y efectiva: a través de Enlace, los asociados pueden acceder a una variedad de servicios clave como: correo electrónico, Microsoft Teams, OneDrive y Viva Connections. Además, también podrán acceder a información completa sobre los servicios comerciales, empresariales, de comunicación, tecnológicos, logísticos, de bienestar, financieros y directorio telefónico. Este proyecto fue lanzado en diciembre del 2024 y continua su proceso de socialización y posicionamiento.

9. Potencializar y franquiciar nuestra marca propia – ICOM

Durante el 2025 se dio inicio al proyecto de franquicia de nuestra marca propia, median-

te la cual la Cooperativa definió los aspectos específicos que regularán la relación comercial con el franquiciado, quien podrá realizar la venta de estos productos, exclusivamente en los puntos de venta de su propiedad y codificados en Coopidrogas, permitiéndole beneficiarse de algunos de los elementos de propiedad industrial y comercial que conforman la marca ICOM.

10. Modernización permanente de nuestros Centros de Distribución

Adicional a los objetivos estratégicos propuestos, para lograr que las droguerías de nuestros asociados sean reconocidas por los consumidores finales como la cadena de farmacias detallistas más ética, confiable, moderna, organizada y con el mejor servicio al cliente del país, debemos continuar optimizando nuestros procesos y herramientas al interior.

Por ello, se ha trazado un ambicioso plan, para lograr que nuestros centros de distribución continúen estando dotados de tecnología de punta y herramientas avanzadas, que nos permitan tener procesos de picking y packing de vanguardia.

11. Etiquetadora de cubetas LBA

En la sede principal, se instalará el Aplicador de Etiquetadora de cubetas LBA, el cual permitirá la eliminación de las interrupciones por cambio de rollo de etiqueta y cinta térmica en el lado izquierdo de la línea de picking de Knapp y optimizar el tiempo en proceso de consolidación y orden de los pedidos, para el despacho oportuno a las farmacias de nuestros asociados, esta implementación culminará a finales del 2025.

12. Eyectores versión Sistema Knapp - SDA

En el primer trimestre del 2025 se culminará la fase 2 del proyecto de eyectores versión 2004 del sistema Knapp. Dicha actualización renovará el 14% de los eyectores, con lo cual se optimizará el alistamiento y la eficiencia de los productos de alta rotación en el SDA, proceso responsable del 45% de la operación en el CEDI de la sede Principal.

13. Ampliación y Renovación del Área de Expedición

Durante el primer semestre del 2025 se realizará la ampliación y renovación del área de des-

pachos. La cual mejorará la eficiencia operativa interna del CEDI, aumentando la capacidad de alistamiento y despacho oportuno de pedidos procesados hacia las farmacias.

Dicha renovación consistirá en la construcción de 7 muelles, que aumentarán la capacidad de despacho, de 8 a 13 vehículos en simultaneo; un mezanine de 390 m², que ampliará la zona de almacenamiento de cubetas vacías, para el proceso y reempaque de pedidos de remesas, y un Sorter Clasificador o sistema de clasificación y almacenamiento de pedidos completos, con bandas de expedición hacia los muelles de despacho.

14. Sistema de gestión de almacenes e inventarios EWM

Durante el segundo semestre del 2025 se implementará el sistema de gestión de almacenes e inventarios EWM en la sede principal. Con el propósito de estandarizar la operación de los Centros de Distribución a nivel nacional y optimizar los procesos operativos y de control, basados en el volumen de información que genera en detalle este aplicativo en términos de productos, funcionarios, eficiencias e inventarios. Con esta implementación, la Cooperativa generará mayor visibilidad y control en tiempo real de las operaciones, lo cual se traduce en mejora del nivel de servicio a los asociados.

15. Integración de Maquinas Flejadoras

En el primer semestre del 2025 se realizará la instalación e integración de la banda de expedición de equipos de flejado en línea, para el cerrado de las cubetas de pedidos alistados y que se despachan hacia las droguerías. Esta mejora nos permitirá optimizar los tiempos de cerrado y la seguridad de los pedidos alistados desde el área de picking, evitando la manipulación manual en el cierre de las cubetas, Además de reducir el costo de elementos utilizados en dicho cierre.

16. Visibilizar la gestión de Coopidrogas y el aporte de sus asociados a la comunidad

A propósito del Aniversario 55, a través de diferentes canales de comunicación Coopidrogas comenzó un proceso de exposición y visibilización de esta como empresa, pero también del aporte de los asociados a la comunidad. Para ello se creó la sección "En la Bata del Coopidroguista", la cual se publica en el canal de Youtube de Coopidro-

gas y se replica en sus redes sociales, las cuales fueron abiertas en simultaneo, para comenzar a llegar al cliente final, con información corporativa.

De igual forma comenzamos una importante cruzada de conocimiento y posicionamiento de la Cooperativa en los diferentes medios de comunicación a nivel nacional, para mostrar la importancia de Coopidrogas en los sectores cooperativo y farmacéutico; su contribución a la economía nacional, a la generación de empleo y su aporte al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y colaboradores. Esta labor se extenderá a lo largo del 2025, para lograr el posicionamiento de Coopidrogas en la comunidad en general y esto asociarlo con las estrategias de mercadeo que llevarán al consumidor a ingresar a las droguerías de nuestros asociados licenciados.

I RELACIONES INSTITUCIONALES

La Cooperativa continuó desarrollando valiosas relaciones gremiales con el sector Cooperativo en especial con la Confederación de Cooperativas de Colombia Confecoop y la Asociación Colombiana de Cooperativos Ascoop; así como con las entidades gremiales del sector farmacéutico Afidro, la Cámara Farmacéutica de la Andi y la Federación Nacional de Comerciantes Fenalco.

Coopidrogas participó activamente en la Asooccidente, entidad que integra, representa y defiende a todas las empresas que están establecidas en las zonas o corredores industriales de los municipios ubicados al occidente de la sabana de Cundinamarca.

Se mantuvo el apoyo a la Asociación Colombiana de Droguistas Detallistas Asocoldro, en el

cobro y recaudo de las cuotas de sostenimiento y canceló el valor de la contribución que otorga con base en el número de asociados de Coopidrogas vinculados a dicha entidad.

I CONSIDERACIONES FINALES

Con el amplio informe de gestión que se presenta a consideración de los delegados que integran la quincuagésima sexta Asamblea General Ordinaria, que detalla en forma amplia las actividades y logros alcanzados durante el año 2024, Coopidrogas entrega un positivo balance de prestación de servicios de actividades de las diferentes áreas y de la situación financiera.

Con este positivo balance, tanto económico como social, se demuestra que Coopidrogas dio cumplimiento a sus objetivos estatutarios, contenidos en el Acuerdo Cooperativo en su misión y visión empresarial que hacen relación a proteger y propender por la dignificación del droguista detallista, así como a su desarrollo empresarial a través de la distribución de bienes en las mejores condiciones de precio, calidad, surtido y abastecimiento que demandan los consumidores en las droguerías de los asociados.

Igualmente, Coopidrogas logró prestar diversos servicios que procuran satisfacer las necesidades de sus asociados de carácter económico, comercial, cultural, educativo, recreativo y de bienestar personal y familiar con fundamento en la solidaridad basada en la ayuda mutua y participando en forma activa en los sectores cooperativos farmacéutico y de la salud para contribuir con su acción al beneficio de la comunidad en general.

Agradecimientos

El Consejo de Administración, el Gerente General y su equipo de funcionarios ejecutivos expresamos los más sentidos y sinceros agradecimientos a:

- » **Los asociados:** por su colaboración compromiso lealtad y uso de los servicios.
- » **los integrantes de los comités Técnicos Asesores y Coordinadores Regionales o Departamentales:** por la valiosa colaboración que dieron a la Cooperativa, al Consejo de Administración y a la Gerencia con el desarrollo de sus tareas.
- » **La Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal:** por su labor de control social, inspección y vigilancia, respectivamente.
- » **Todos los proveedores de bienes y servicios** a quienes reconocemos como nuestros socios estratégicos y a las demás entidades con las cuales tenemos diversos tipos de relaciones en razón a que su colaboración fue muy importante para los resultados alcanzados y para el logro de beneficios mutuos.

Por ultimo y de manera especial, damos nuestro sincero agradecimiento a todos los trabajadores de la Cooperativa, que con su diaria labor hicieron posible la ejecución de los servicios y actividades de expuestas en este informe.



HERNANDO AGUDELO PEÑA

Presidente Consejo de Administración



DANIEL ALEJANDRO QUIROS BERTOCCHI

Gerente General

INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

En cumplimiento de las funciones y deberes establecidos por la Legislación Cooperativa, la Circular Básica Jurídica No 20 de 2020 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Estatuto vigente de Coopidrogas y el Reglamento Interno de la Junta de Vigilancia, presentamos a los delegados de la Asamblea General Ordinaria el informe de gestión correspondiente al año 2024; este detalla las actividades realizadas en el marco del control social, orientadas a garantizar que los administradores cumplan con el objeto del acuerdo cooperativo, así como con los principios, fines y valores del cooperativismo, la adecuada prestación de los servicios, el respeto a los derechos y deberes de los asociados, su conducta ética y el desarrollo de las demás labores inherentes a nuestras responsabilidades en la Cooperativa.

I FUNCIONAMIENTO INTERNO

Durante el año 2024 los miembros de la Junta de Vigilancia tanto principales como suplentes, continuaron efectuando las actividades de control social, para lo cual celebró veintidós (22) sesiones ordinarias y una (01) extraordinaria de las cuales once (11) se efectuaron en forma presencial y las restantes bajo la modalidad virtual; las fechas en que se llevaron a cabo, quorum, temas tratados, decisiones adoptadas y demás labores realizadas en ellas, se encuentran documentadas en veintitrés (23) actas correspondientes a igual número de reuniones.

Igualmente se distribuyeron entre los miembros principales y suplentes la asistencia a las sesiones del Consejo de Administración y de los diferentes Comités Técnicos Asesores, así como a los Comités Regionales o Departamentales por intermedio de los representantes de la Junta Regional de Vigilancia respectiva, presentando informes periódicos que dieron cuenta de su participación, en el cual pusieron de presente sus observaciones relacionadas con la labor de control social y que sirvieron para elevar las recomendaciones, solicitudes de aclaración y/o corrección que estimaron convenientes sobre las decisiones adoptadas.

Actividades de Control Social

Teniendo en cuenta que de conformidad con la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, el control social se define como aquel que está relacionado con el elemento de

asociación de las organizaciones de economía solidaria y hace referencia la vigilancia de los resultados sociales; al de los procedimientos para el logro de dichos resultados; así como a los derechos y obligaciones de los asociados, el cual debe ser interno y técnico, bajo criterios de investigación y valoración; a continuación se describen las principales actividades realizadas en cada una de las áreas de control social, así:

Frente al Acuerdo Cooperativo

El Órgano de Control Social efectuó un análisis sobre el cumplimiento del objeto del acuerdo cooperativo contenido en el estatuto y verificó que los órganos de Administración continúan desarrollando adecuadamente las actividades y servicios. Igualmente constató en forma general que estos correspondieran a la misión empresarial establecida por el Consejo de Administración.

Frente a los Principios del Cooperativismo

La Junta de Vigilancia efectuó diversas actividades de control social para verificar que se cumplieran los siete principios cooperativos acogidos por la Alianza Cooperativa internacional, destacando las siguientes:

| Adhesión Abierta y Voluntaria

Constató el ingreso de todos los droguitas detallistas aspirantes a asociados que cumplieran los requisitos de afiliación, sin restricciones ni discriminaciones. Igualmente examinó que las solicitudes de retiros voluntarios tuvieran un trámite

adecuado y sin ningún condicionamiento, especialmente al estar inmersos en procesos disciplinarios por comportamientos éticos o registrar en mora en sus obligaciones económicas.

| Participación democrática de los asociados

Verificación de Asociados hábiles e inhábiles:

Se verificaron los listados de los asociados hábiles e inhábiles para participar en las Asambleas Departamentales y Regionales de asociados del año 2024 y para actuar como delegados en la Asamblea General, lo cual fue notificado oportunamente a quienes resultaron inhabilitados, otorgando la oportunidad de presentar sus observaciones y posteriormente se publicaron las listas finales.

Control de asistencia a las Asambleas Departamentales o Regionales:

Se celebraron con la participación presencial de los asociados agrupados en once (11) reuniones, concluidas estas se revisaron y evaluaron las excusas presentadas de quienes no concurrieron.

Educación y Formación: Verificó que el Proyecto Educativo Social Empresarial de la Cooperativa (PESEM) y los programas que se hicieron por intermedio de la Fundación para la Educación de Coopidrogas (FUNDECOPI) garantizaron la educación cooperativa permanente de los asociados, la capacitación de sus dirigentes en los requerimientos propios de las operaciones, asistencia técnica y demás actividades de la Cooperativa.

| Frente a los Valores del Cooperativismo

La Junta de Vigilancia ejerció control social para verificar que las relaciones entre los asociados y de estos con Coopidrogas, se basaran en los valores acogidos por la Alianza Cooperativa internacional (ACI) en especial la ayuda mutua, responsabilidad propia, equidad, solidaridad, honestidad, así como los valores internos adoptados por Coopidrogas en su Código de Buen Gobierno como el sentido de pertenencia y lealtad.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que la solidaridad es uno de los valores fundamentales que guía el funcionamiento y filosofía de Coopidrogas, la Junta de Vigilancia observó que se cumpliera el compromiso mutuo entre los miembros de la cooperativa para apo-

yarse, trabajar juntos y contribuir al bienestar colectivo, priorizando los intereses comunes sobre los individuales.

Solicitudes de auxilios solidarios: La Junta de Vigilancia verificó que se emitiera una respuesta oportuna y debidamente sustentada a los asociados que solicitaron al Consejo de Administración o Comité de Seguros y Previsión Social, auxilios económicos para atender gastos inaplazables cuando los cooperados presentaron notorias y graves dificultades económicas a causa de calamidades domésticas, enfermedades crónicas o terminales o situaciones de particular dificultad y que afectaron directamente al asociado; las cuales se fundamentaron en los alcances de los reglamentos del Fondo de Solidarias y del Fondo de Auxilios por Fallecimiento y Enfermedades Catastróficas.

Vulneración de Distancias Mínimas entre Droguerías:

La Junta de Vigilancia investigó durante el año 2024, catorce (14) casos por infracción a las disposiciones estatutarias y reglamentarias sobre las distancias mínimas que deben existir entre droguerías de propiedad de los asociados, con lo cual evidenció que algunos de ellos instalan farmacias a nombre de familiares y terceros, para desconocer dicha normatividad.

Conforme lo anterior se dio apertura formal a la investigación en contra de los asociados implicados, otorgándoles plazos perentorios para el traslado de los establecimientos de comercio; posteriormente, se solicitó al Consejo de Administración formular pliegos de cargos a cinco (5) cooperados que no acataron los requerimientos. Igualmente, al cierre del año registran cuatro (4) casos que continúan en la etapa de indagación preliminar y se archivaron cinco (5) expedientes en consideración a que reubicaron sus droguerías en un local comercial donde cumplen el requisito de distancia.

Con fundamento en lo anterior la Junta de Vigilancia llama la atención a los asociados para que observen especialmente los valores de lealtad, comportamiento comercial y ayuda mutua, respetando de manera estricta las políticas de distancias internas entre droguerías, a través de las cuales se busca evitar competencias que afecten las cordiales y estrechas relaciones personales, comerciales y gremiales que deben existir entre los cooperados.

Comportamientos relacionados con los productos ICOM: Con el objetivo de mejorar los beneficios comerciales para sus asociados y el consumidor final, la Cooperativa desarrolló la línea de productos de marca propia Icom; sin embargo, durante el año 2024 se recibieron veintiséis (26) quejas relacionadas con algunas prácticas inadecuadas que algunos cooperados llevan a cabo en la comercialización de estos productos.

Adicionalmente, se detectó que algunos asociados sub distribuyen los productos de marcas propias, permitiendo que la línea Icom se comercialice en droguerías no vinculadas a la Cooperativa, a pesar de que estos artículos están destinados exclusivamente para la adquisición y venta al por menor al consumidor final por parte de los afiliados a Coopidrogas.

Ante esta situación, se solicitó a la administración organizar reuniones de sensibilización a nivel nacional con los asociados; estas jornadas tienen como propósito destacar los beneficios comerciales de la marca propia y recalcar la importancia de evitar su distribución a terceros, promoviendo así que los beneficios económicos que se generen sean para los afiliados y sus droguerías.

Por lo anterior, hacemos un llamado enfático a los asociados para que eviten prácticas irregulares en la comercialización de los productos Icom; dichas acciones vulneran los valores cooperativos de lealtad y honestidad, además de generar conflictos internos entre los afiliados.

Control Social Frente a las Actuaciones de los Asociados y su Comportamiento Ético

Para garantizar el cumplimiento de los deberes de los asociados consagrados en el Estatuto, así como en el Código de Ética y Conducta Cooperativa y Comercial de los asociados a Coopidrogas y en especial con la finalidad de mantener en alto el prestigio de Coopidrogas, de sus afiliados y de la profesión del droguista detallista, la Junta de Vigilancia efectuó las siguientes actividades:

Con el apoyo de la Unidad de Investigaciones, adscrita al Departamento Jurídico, las Juntas Regionales de Vigilancia, los Comités Técnicos Asesores, los Gerentes Regionales, algunos asociados y consumidores, que reportaron a este Órgano de Control Social situaciones relacionadas con el manejo irregular de productos que se comercializan en los establecimientos de los

asociados y otras conductas relacionadas con el uso indebido de las marcas y la correcta utilización de los demás servicios; la Junta de Vigilancia dio apertura formal a las investigaciones, para lo cual citó de manera presencial o virtual a los asociados o los requirió por escrito, garantizando de esta forma el debido proceso y su derecho de defensa y contradicción.

- » Realizar sus operaciones comerciales solo con la Cooperativa o de ser necesario con productores o distribuidores de amplio reconocimiento y respetabilidad comercial, así como controlar constantemente los inventarios, para evitar el manejo irregular de los medicamentos y demás productos que se comercialicen en sus droguerías.
- » Supervisar permanentemente a sus dependientes para que asuman un comportamiento ético en su trabajo y en la administración de las droguerías, toda vez que los actos de sus trabajadores son responsabilidad de los asociados, conforme lo señala la normatividad legal y el Estatuto de la Cooperativa.
- » Usar en debida forma los beneficios comerciales que ofrece la Cooperativa a través de las promociones y ofertas especiales, absteniéndose de acapararlas o adquirirlas en altos volúmenes para posteriormente revenderlas o subdistribuir las a terceros o comercializarlas directamente en perjuicio de los asociados que no pueden acceder a ellas.
- » Acoger las recomendaciones efectuadas por la Administración referente a la presentación de sus negocios y a la correcta implementación de las marcas y programas establecidos para la identidad visual común del funcionamiento de la red “Farmaunión” o de la cadena “Farmacenter”.
- » Ocho (8) casos por la presunta comercialización en sus droguerías o remisión de productos por vencimiento que resultaron ser falsificados o sin licencia para su venta en el país.
- » Ciento cinco (105) casos por la presunta comercialización en sus droguerías o remisión de productos por vencimiento que resultaron ser de “Uso institucional” o muestra médica.

- » Doce (12) casos por sub- distribución de productos de marca propias y demás artículos que comercializa la Cooperativa.
- » Ciento ochenta y cuatro (184) casos por indebido uso de marca “Farmaunión” o “Farmacenter y otros servicios.

Finalizada la etapa de investigación sobre las conductas anteriormente indicadas, la Junta de Vigilancia analizó los elementos materiales probatorios recolectados y la versión verbal o escrita presentada por los asociados, adoptando las siguientes decisiones:

Para determinar el archivo del caso; un llamado de atención cuando consideró la falta leve; o una solicitud de formulación de pliego de cargos al Consejo de Administración s, conforme se establece a continuación:

- » Ciento cuarenta y cuatro (144) archivos de investigación por encontrar infundada la queja.
- » Doce (12) recomendaciones cuando la falta obedecía a comportamientos de menor gravedad.
- » Cincuenta y seis (56) llamados de Atención cuando la falta fue leve y carecían de antecedentes por conductas similares.
- » Treinta y dos (32) solicitudes de pliegos de cargos por apreciar la presunta existencia de irregularidades o violaciones graves a sus deberes legales y estatutario

Como algunos asociados continúan incurriendo en prácticas irregulares que atentan contra la salud de los consumidores, el buen nombre de la cooperativa y de sus droguerías vinculadas, lo cual genera el inicio de procesos disciplinarios y en consecuencia la imposición de sanciones, este Órgano de Control Social efectúa un enérgico llamado a los asociados, exigiéndoles adoptar las siguientes medidas preventivas:

- » Realizar sus operaciones comerciales preferiblemente con la Cooperativa o en el evento de contar con productos de forma transitoria, adquirirlos a través de productores o distribuidores de amplio reconocimiento y respetabilidad comercial, así como controlar constantemente los inventarios, para evitar

el manejo irregular de los medicamentos y demás productos que se comercialicen en sus droguerías.

- » Supervisar permanentemente a sus dependientes para que asuman un comportamiento ético en su trabajo y en la administración de las droguerías, toda vez que los actos de sus trabajadores son responsabilidad de los asociados, conforme lo señala la ley, así como el Estatuto de la Cooperativa.
- » Usar en debida forma los beneficios comerciales que ofrece la Cooperativa a través de las promociones y ofertas especiales, absteniéndose de acapararlas o adquirirlas en altos volúmenes para posteriormente revenderlas o sub distribuirlas a terceros o comercializarlas directamente en perjuicio de los asociados que no pueden acceder a ellas.
- » Acoger las recomendaciones de la Administración referente a la presentación de sus negocios y a la correcta implementación de las marcas y programas establecidos para la identidad visual común del funcionamiento de la red “Farmaunión” o de la cadena “Farmacenter”.

Control Social Frente a las Quejas y Reclamos

Relacionadas con la prestación de los servicios:

Para tramitar este tipo de quejas y reclamos presentadas por los asociados directamente a la Junta de Vigilancia o por intermedio de las Juntas Regionales de Vigilancia, se solicitó a las gerencias de área y regionales implicadas, atenderlas y adoptar los correctivos pertinentes cuando hubo lugar a ello; posteriormente se emitieron las respuestas a los afectados.

Demora en la entrega de pedidos:

Con base en los casos conocidos por este Órgano de Control Social, se llevaron a cabo varias reuniones con los gerentes de las áreas involucradas, quienes explicaron que esta situación surgió por las siguientes razones: La actualización del sistema de acopio Knapp en la sede principal; problemas de movilidad ocasionados por obras públicas; derrumbes; paros armados; bloqueos y com-

plicaciones en el tránsito debido a conciertos cercanos a la sede. Estas circunstancias llevaron a la implementación por parte de la administración de mejoras en los procesos internos para atender las necesidades de los cooperados cuando se presentan contingencias en el suministro de los productos; lo cual informaron oportunamente al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y a los asociados mediante los canales de comunicación correspondientes.

| Proceso de verificación del requisito de distancia para la vinculación de puntos de venta:

Se recomendó al Área de Admisiones que, al codificar un nuevo punto de venta, se priorice la medición de la distancia que debe existir entre estos, debiéndose realizar de forma presencial por parte de los asesores debidamente capacitados para el efecto. Esto permitirá minimizar errores en los cálculos y garantizar que se comunique a los asociados cercanos sobre el traslado o instalación de nuevas droguerías.

| Dificultades de comunicación de los asociados con diferentes áreas internas de la Cooperativa:

Se identificaron dificultades en la comunicación a través de los diversos canales con algunas áreas de la Cooperativa, particularmente en los departamentos de cartera, admisiones y Cedi. Por tal motivo, se informó a la administración sobre esta situación, solicitando la implementación de medidas correctivas para optimizar la prestación de los servicios.

| Proceso de verificación del requisito de distancia para la vinculación de puntos de venta:

Se recomendó al Área de Admisiones que, al codificar un nuevo punto de venta, se priorice la medición de la distancia que debe existir entre estos, debiéndose realizar de forma presencial por parte de los asesores debidamente capacitados para el efecto. Esto permitirá minimizar errores en los cálculos y garantizar que se comunique a los asociados cercanos sobre el traslado o instalación de nuevas droguerías.

| Presentadas a la administración por intermedio del sistema operativo PQR:

En cumplimiento de las instrucciones contenidas en la Circular Básica Jurídica 020-20 emitida por la Supersolidaria, se solicitó y posteriormente se analizó el informe consolidado emitido por la administración que describe la cantidad, áreas, servicios y tiempo de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) que presentaron los asociados ante el área de Servicio al Cliente a través de los distintos canales habilitados para ello y se identificó que las quejas de mayor incidencia, se centran en demoras en los despachos, productos en mal estado y facturas no recibidas, las cuales fueron tramitadas y solucionadas por las áreas correspondientes en un término no superior a quince (15) días.

De forma particular, los asociados de las Regionales elevaron las quejas presentadas por medio de la línea de servicio al cliente, originadas en los despachos de pedidos debido a la actualización del sistema de alistamiento, así como por otros factores internos imprevisibles.

| Presentadas por los trabajadores de la Cooperativa:

Tramitó las quejas presentadas por los funcionarios de la Cooperativa, en las cuales informaron que algunos asociados se dirigieron en términos inadecuados y poco cordiales, posteriormente la Junta de Vigilancia citó a los implicados y luego de evaluar cada caso, se efectuaron llamados de atención, emitiendo recomendaciones cuando hubo lugar a ello.

Excedentes, Fondos Sociales y Patrimoniales de Carácter Cooperativo

La Junta de Vigilancia veló por la correcta destinación de los excedentes del ejercicio económico de Coopidrogas, evidenciando que estos se asignaron de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias, realizando las siguientes actividades:

| Reglamentación de los Fondos Sociales y Patrimoniales:

El Órgano de Control Social analizó la reglamentación vigente de los fondos sociales de educación, solidaridad, Asistencia Técnica y de Amortización de aportes, elevando a las áreas

encargadas las recomendaciones de actualización de los Acuerdos, cuando hubo lugar a ello.

| Destinación de fondos Sociales y reservas de carácter patrimonial:

La Junta de Vigilancia comprobó la adecuada destinación conforme lo dispone la Ley y el Estatuto de las reservas y fondos de carácter patrimonial y de naturaleza cooperativa, Igualmente verificó la correcta y equitativa utilización de los recursos de los Fondos Sociales.

Evaluación y Seguimiento a los Casos Reportados por el Oficial de Cumplimiento de Coopidrogas.

Atendiendo las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria respecto al sistema SARLAFT, la Junta de Vigilancia conoció e investigó los casos reportados por el Director Integral de riesgos y oficial de cumplimiento, quien identificó que algunos asociados efectuaron operaciones comerciales y financieras inusuales con la Cooperativa o registraron reportados en listas restrictivas por estar incurso en acciones legales relacionadas con conductas o delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo.

Igualmente se gestionaron los asuntos reportados por la referida área originados en la falta de actualización de datos personales de los asociados y las quejas presentadas con el tratamiento de estos.

Revisión de los libros de Actas de la Asamblea General, Consejo de Administración y Comités Técnicos Asesores.

En el transcurso del año 2024 se revisaron los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración, encontrándolos al día y ajustados a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias; también se verificaron los correspondientes a los Comités Técnicos Asesores, efectuando las observaciones pertinentes.

Funciones y Actividades Complementarias.

Además de las funciones descritas anteriormente, la Junta de Vigilancia desarrolló las funciones y actividades relacionadas a continuación:

- » Participamos presencialmente en el seminario - taller de informes de gestión de la

cooperativa, que se realizó los días 18 y 19 de enero de 2024 en el cual se efectuó control social sobre la adecuada prestación de los servicios por parte de la Administración y las oportunidades de mejora de estos.

- » Concurrimos en compañía de los integrantes de las Juntas Regionales de Vigilancia, a los inventarios semestrales realizados en las bodegas de las sedes que tiene la Cooperativa a nivel nacional, así como en la planta de alcohol, los cuales se desarrollaron en términos generales sin contratiempos, destacándose la organización, la planeación, el compromiso y la labor de los funcionarios. Posteriormente se efectuaron entrevistas a los Gerentes Regionales, quienes informaron sobre los resultados de los inventarios y a su vez se hicieron las recomendaciones para mejorar y asegurar la eficacia de estos, así como lo referente a las condiciones físicas y ambientales de las bodegas.
- » Acompañamos la reunión extraordinaria del consejo de Administración en la cual se nombró al nuevo Gerente General Dr. Daniel Alejandro Quirós B., realizada el 05 de Junio de 2024.
- » A través de un miembro delegado de la Junta de Vigilancia participamos en el VI Encuentro de Derecho Cooperativo y Solidario del Colegio de Abogados de Derecho Cooperativo y Solidario, cuyo tema principal fue: "Perspectivas Contemporáneas del Derecho Cooperativo y Solidario", realizado el pasado 20 de noviembre de 2024.

Agradecimientos

En los anteriores puntos dejamos presentado el informe de gestión de la Junta de Vigilancia del año 2024 y hacemos un especial reconocimiento a las Juntas Regionales de Vigilancia por las labores y actividades de Control Social ejercidas en sus respectivas zonas geográficas, lo cual contribuyó al cumplimiento oportuno de nuestras funciones.

Agradecemos por último a todos los asociados por la confianza y el apoyo brindado para el cumplimiento de nuestras funciones y en especial al Consejo de Administración, Mesa Directiva, Comités Técnicos Asesores y Coordinadores Regionales o Departamentales, así como, expresamos nuestra gratitud al Gerente General, en cabeza de la administración y por su conducto a los Gerentes Regionales, al Gerente Jurídico y a los demás funcionarios y asesores de la Cooperativa quienes contribuyeron en el correcto desempeño de nuestras labores a cargo, que dejamos a consideración de todos los asociados reunidos en esta Asamblea.

Cordialmente, miembros de la Junta de Vigilancia.



HILARIO FONSECA FONSECA

Presidente



Adriana Perez Medina

Secretaria

Sede Principal

Autopista Bogotá Medellín,
Kilometro 4.7 Costado Norte

Siberia • Cota

PBX: (60-1) 437 5150 **Exts.:** 1820 • 1822

PBX Ventas: (60-1) 437 5100

Ventas Línea Gratuita: 018000 916 323

Sede Bucaramanga

Zona Franca Kilómetro 4,
Anillo Vial, Manzana C,
Lote 13 y 14

Floridablanca • Santander

PBX: (60-7) 654 7010

Exts.: 8101 • 8102

Sede Barranquilla

Metroparque, Avenida Circunvalar,
Cruce con la Cordialidad
Bodegas 21 • 22 • 23 • 24 • 25

Barranquilla • Atlántico

PBX: (60-5) 366 4400 **Ext.:** 3100

Sede Pereira

Vía Pereira • Cerritos, Entrada 5,
Lote 1 Sector San Marcos,

Pereira • Risaralda

PBX: (60-6) 317 2070

Exts.: 2187 • 2103

Sede Palmira

Kilómetro 1 Aeropuerto • Cencar Lote B
Parcelación La Magdalena Palmaseca

Palmira • Valle

PBX: (602) 268 8090 **Exts.:** 6102 • 6187

Sede Medellín

Diagonal 52 No. 10 - 200

Bello • Antioquia

PBX: (60-4) 444 9829

Ext.: 4187



Las empresas cooperativas
ayudan a construir
un mundo mejor