

# MEMORIA ANUAL

# 2025

• ASAMBLEA GENERAL 2026 •

# INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA GENERAL SOBRE LA GESTIÓN DESARROLLADA DURANTE EL AÑO 2025

Presentado a consideración de la quincuagésima séptima Asamblea General Ordinaria de Delegados del año 2026

## PRESENTACIÓN

El presidente del Consejo de Administración, junto con el gerente general y representante legal de Coopidrogas, presentan a consideración de la quincuagésima séptima Asamblea General Ordinaria de Delegados el informe sobre la gestión desarrollada durante el año 2025.

El presente documento contiene una síntesis de los principales servicios, actividades y operaciones ejecutadas por las diferentes áreas de la Cooperativa, desarrolladas con el compromiso y profesionalismo del equipo de funcionarios ejecutivos y trabajadores, bajo el liderazgo del gerente general y la dirección del Consejo de Administración, en estricto cumplimiento de la misión institucional.

Asimismo, el informe da cuenta de los resultados favorables obtenidos y de la sólida situación económica y financiera de Coopidrogas, sustentada en sus principales indicadores, con base en los estados financieros al cierre del 31 de diciembre de 2025, los cuales se presentan de manera separada y consolidados con las entidades filiales.

## MARCO SOCIOECONÓMICO

La gestión desarrollada por la Cooperativa durante el año 2025 estuvo marcada por la interacción de diversos factores socioeconómicos de orden global y nacional. La dinámica del sector de las droguerías en el país no solo se vio afectada por las condiciones políticas y económicas internas, sino también por los cambios y tensiones del entorno internacional.

Uno de los factores determinantes del año fue el impacto de la inflación global y la adopción de políticas monetarias restrictivas a nivel mundial. Estas condiciones incidieron directamente en la economía colombiana, elevando los costos de los insumos y materiales necesarios para la producción de medicamentos, lo cual incrementó los precios de fabricación y generó interrupciones en las cadenas de suministro internacionales. A ello se sumaron otros elementos propios del mercado minorista colombiano que, de una u otra forma, influyeron en los resultados observados al cierre del ejercicio económico de 2025.

## SITUACIÓN ECONÓMICA MUNDIAL

Durante el año 2025, la economía global enfrentó importantes desafíos derivados de la desaceleración económica y del incremento de las tensiones geopolíticas, factores que generaron un clima generalizado de incertidumbre y afectaron negativamente las proyecciones de crecimiento. De acuerdo con el informe Perspectivas de la Economía Mundial, del Fondo Monetario Internacional (octubre de 2025), se estimó que el crecimiento económico global continuaría moderándose y pasaría del 3,3 % en 2024 al 3,2 % en 2025, con una proyección de descenso al 3,1 % en 2026.

Una de las tendencias predominantes durante el año fue el auge del proteccionismo económico. Las políticas comerciales implementadas por el Gobierno de los Estados Unidos, caracterizadas por un uso intensivo de aranceles, impactaron de manera significativa el comercio internacional y tuvieron implicaciones geopolíticas y diplomáticas relevantes. Entre estas, se destacó el deterioro de las relaciones entre Estados

Unidos y China, intensificando la rivalidad entre ambas potencias e impulsando a China a diversificar sus alianzas hacia países asiáticos y europeos.

La incertidumbre en materia de políticas comerciales y la elevada volatilidad de los mercados afectaron no solo el intercambio de bienes, sino también la confianza empresarial, llevando a numerosas compañías a postergar decisiones de inversión, planes de expansión, incrementos en la producción y nuevas contrataciones. De igual forma, las alteraciones en las cadenas de suministro obligaron a las industrias a reconfigurar sus procesos y a buscar fuentes alternativas de abastecimiento y nuevas rutas de producción, lo que incrementó los costos logísticos y tuvo un impacto negativo en los precios tanto para las empresas como para los consumidores.

Los mercados bursátiles mostraron una alta sensibilidad frente a estas dinámicas. En Estados Unidos, se presentó una profunda corrección como consecuencia de la implementación de nuevas medidas arancelarias, generando reacciones negativas por parte de los inversionistas y un aumento significativo en la percepción de riesgo. Como resultado, la rentabilidad de numerosas empresas se vio afectada con caídas particularmente pronunciadas en los sectores de tecnología e inteligencia artificial, que registraron descensos abruptos en sus valoraciones. Este entorno también se tradujo en una mayor volatilidad general de los mercados financieros, reflejando la incertidumbre sobre las perspectivas económicas y comerciales a nivel global.

A pesar de los desafíos enfrentados en 2025, la economía mundial evidenció resiliencia y capacidad de adaptación, y registra un crecimiento moderado, pero estable, en medio de las tensiones financieras y las fluctuaciones del mercado. No obstante, la persistencia de la incertidumbre plantea la necesidad de que las políticas públicas se orienten al fortalecimiento de la productividad, la promoción de acuerdos comerciales que reduzcan las barreras arancelarias y el fomento de la innovación tecnológica. En este sentido, el impulso a la investigación, el desarrollo de soluciones digitales y la transición hacia economías sostenibles resultan fundamentales para consolidar un entorno más competitivo y resiliente.

## SITUACIÓN ECONÓMICA DE COLOMBIA

De acuerdo con información del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el acumulado al tercer trimestre de 2025 el producto interno bruto (PIB) de Colombia registró un crecimiento del 2,8 %, impulsado principalmente por el gasto público y los sectores de comercio, transporte y alojamiento. Por su parte, la inflación acumulada al cierre de noviembre se ubicó en 5,30 %, cifra que representó un leve incremento frente al año anterior, destacándose que las divisiones de educación y salud presentaron las mayores variaciones en lo corrido del año.

En cuanto a la percepción de los hogares, el índice de confianza del consumidor medido por Fedesarrollo alcanzó en noviembre de 2025 un nivel de -17,0 %, a la vez que registró un incremento de 3,4 puntos porcentuales frente al mes anterior y una mejora significativa comparado con el resultado de noviembre de 2024 (-5,7 %), con un aumento de 22,7 puntos porcentuales. Este comportamiento reflejó una evolución positiva en la percepción de los consumidores sobre la situación económica del país.

## COMPORTAMIENTO DEL CANAL COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN FARMACÉUTICA EN COLOMBIA

A pesar del complejo contexto socioeconómico descrito, y particularmente de los cambios que viene experimentando el sistema de salud pública en el país, los cuales influyen directamente en la situación del canal comercial y de las droguerías independientes, Coopidrogas presentó un desempeño general favorable durante el año 2025.

La Cooperativa cumplió cabalmente con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias, así como con sus objetivos sociales y los principios y valores del cooperativismo, evidenciando un desarrollo sólido y sostenible a lo largo del ejercicio económico.

De conformidad con la información suministrada por IQVIA, el mercado colombiano de productos farmacéuticos (Pharma – PH) y de Consumer Health Care (CHC), acumulado a noviembre de 2025, registró un crecimiento del 14,7 % en valores y del 3,1 % en unidades. Los medicamentos genéricos alcanzaron una participación del 14,4 % en valores y del 21,2 % en unidades, mientras



que los productos de marca representaron el 85,6 % de las ventas en valores y el 78,8 % en unidades sobre el total del mercado.

En este contexto, Coopidrogas logró una participación del 29,7 % del mercado en valores en productos farmacéuticos y un incremento en la participación en unidades, alcanzando el 34,1 %. Asimismo, se fortaleció la influencia de la Cooperativa en el mercado a nivel de distribuidores, logrando una participación del 71,9 % en valores, lo que representó un crecimiento de 1,2 puntos porcentuales frente al año 2024.

## BASE SOCIAL

Durante el período evaluado se garantizó el acceso igualitario a la vinculación de nuevos asociados, así como el ejercicio voluntario del retiro, evidenciándose transparencia en los procedimientos y ausencia de prácticas discriminatorias, en concordancia con los principios cooperativos y la normatividad vigente. En consecuencia, se obtuvieron los siguientes resultados:

### Movimiento de asociados

Durante el año 2025, se vincularon a la Cooperativa 1.169 droguistas, 106 más que en el año anterior. De este total, el 54 % ingresó en calidad de asociados y el 46 % como preasociados.

En el transcurso del mencionado año ingresaron 637 asociados nuevos y se registró la desvinculación de 388 asociados, por las siguientes causas: 249 por retiro voluntario debido a la situación económica, cambio de actividad o venta de la droguería; 78 efectuaron traslado de derechos entre persona natural y persona jurídica, o viceversa, por razones legales o tributarias; 52 fueron excluidos por razones disciplinarias, siendo la causal más relevante el incumplimiento reiterado en el pago de obligaciones económicas; 1 asociado perdió la calidad para continuar vinculado; y 8 correspondieron a asociados fallecidos en años anteriores cuyos códigos permanecían activos bajo modalidad sucesoral. Adicionalmente, en el mismo período se registró el fallecimiento de 12 asociados. Al 31 de diciembre de 2025, la base social cerró con 6.393 asociados, lo que significa que se incrementó en 249 frente al 2024, cifra que representa un crecimiento del 4 % en comparación con este mismo año.

En cuanto a las droguerías, al cierre del 31 de diciembre de 2025 se contaba con 9.493 droguerías codificadas, registrando un aumento de 334, equivalente a un crecimiento del 4 % respecto al año inmediatamente anterior.

### Ingreso de preasociados

Se vincularon 532 droguistas bajo la figura de preasociados, 12 % más que en el 2024. El año cerró con 660, presentando un crecimiento del 10% en la base social respecto al cierre del año 2024. A los preasociados que utilizaron el servicio de suministro de mercancía se les brindó asesoría empresarial para el mejoramiento de sus droguerías, por lo que 154 cumplieron con los requisitos y pasaron a ser asociados.

### Gestión para la vinculación de asociados y preasociados

La administración gestionó 970 solicitudes de ingreso como asociados y 695 solicitudes de preasociados, es decir, se procesaron 1.665 vinculaciones.

### Gestión operativa

**Codificación de asociados, preasociados y droguerías:** durante la vigencia se registraron y codificaron en el sistema 545 preasociados, 638 asociados y 1.718 droguerías nuevas y sucursales, fortaleciendo la base social y permitiendo un control más eficiente y preciso de la información de los nuevos miembros y establecimientos vinculados a la Cooperativa.

**Actualización de datos:** se efectuó la actualización de la información de 4.487 asociados y 1.062 preasociados, con lo que se garantizó la precisión y disponibilidad de datos actualizados en el sistema, y se contribuyó a mejorar la gestión administrativa y el seguimiento de los miembros de la Cooperativa.

**Medición de distancias:** se realizaron 3.087 mediciones de distancia para aspirantes, asociados y preasociados, relacionadas con la codificación de sucursales, actualización de direcciones y verificación de solicitudes. Esta cifra representó una disminución del 32% frente a 2024 y permitió validar el cumplimiento del requisito estatutario de 75 metros radiales entre droguerías afiliadas a Coopidrogas.

**Traslado de derechos:** se gestionaron 78 traslados de derechos, de los cuales 27 correspondieron a personas naturales y 51 a personas jurídicas.



**Validación de facturas:** entre enero y diciembre de 2025 se recopilaron y validaron 16.749 facturas de 680 laboratorios y distribuidores de medicamentos, presentadas por aspirantes a asociados, las cuales fueron remitidas al Departamento de Mercadeo, representando un incremento del 13 % frente a 2024.

**Entrega de kit de asociados:** durante el mismo periodo se entregaron kits de afiliación a 521 nuevos asociados, compuestos por portafolio, llavero, esfero, placa de afiliación, carné de identificación, código de ética y cartilla SIAR, con el fin de facilitar su integración y afiliación formal a la Cooperativa.

### SERVICIO DE SUMINISTRO DE MERCANCÍAS

En cumplimiento del objeto social establecido en el Acuerdo Cooperativo de Coopidrogas y conforme a lo dispuesto en su Estatuto, y teniendo en cuenta que el servicio de suministro de mercancías constituye el frente más relevante dentro de la operación de la entidad – coherente con su misión empresarial de distribuir bienes a los asociados en las mejores condiciones de surtido, calidad y precio, garantizando el adecuado abastecimiento de sus puntos de venta y la generación de valores agregados de alta calidad–, se desarrolló una gestión eficaz y competitiva orientada a satisfacer la demanda de los consumidores de las droguerías afiliadas. Lo anterior impactó de manera significativa el desarrollo comercial de los droguistas detallistas asociados.

#### Ventas brutas y netas

Al cierre del ejercicio económico de 2025, Coopidrogas alcanzó ventas brutas por \$4,61 billones. Tras contabilizar devoluciones por \$60.352 millones, la facturación se ubicó en \$4,55 billones. Posteriormente, al descontar \$215.103 millones correspondientes a la actividad Súper % Semanal, la facturación neta fue de \$4,33 billones.

Este resultado adquiere especial relevancia en un contexto nacional complejo marcado por problemas de orden público, incertidumbre frente a proyectos de reforma, inestabilidad social y política, y tensiones en el manejo de la salud pública y privada. A ello se sumaron dificultades de suministro y cambios en hábitos de consumo influenciados por la omnicanalidad, el ajuste del gasto de los hogares y la priorización

de necesidades, factores que afectaron tanto a las droguerías independientes como al comercio en general.

A pesar de este entorno retador, Coopidrogas registró un crecimiento del 14,43 % en ventas brutas, 14,17 % en ventas netas y 6,21% en las unidades vendidas frente a 2024. En la composición de las ventas internas, los productos farmacéuticos representaron el 71,27 %, mientras que los productos populares aportaron el 28,73 %.

Durante el año, los descuentos adicionales por pronto pago ascendieron a \$434.151 millones, los descuentos adicionales de fin de año totalizaron \$272.071 millones y los descuentos otorgados por NTI fueron reconocidos mediante notas crédito a noviembre por \$2.070 millones.

#### Política de margen, servicio y operación comercial

La Cooperativa mantuvo su política de margen interno mínimo, orientada a fortalecer la rentabilidad de los asociados y asegurar su competitividad en el canal. El impacto de mayores costos –asociados a cambios laborales, restricciones de movilidad, situaciones de seguridad y apoyos entre los CEDI– fue absorbido internamente, a la par con la implementación de estrategias operativas que optimizaron el servicio: apertura de nuevas rutas, mayor frecuencia y más cortes para la toma de pedidos, mejorando el cumplimiento de la promesa de entrega.

En la gestión administrativa del Departamento de Ventas se redujeron los tiempos de liquidación de planes y actividades comerciales, por lo que se agilizó el cobro a proveedores y el abono de notas crédito a los asociados, con impacto positivo en su flujo de caja. Se fortaleció la atención telefónica, complementada con pedidos ingresados a través del Sistema de Integración y Promoción (SIP) por asociados y proveedores, herramienta que se consolidó como fundamental para la gestión diaria al permitir la consulta de productos, ofertas, precios especiales, kits virtuales y la centralización de compras, maximizando así las oportunidades de rentabilización. Gracias a su utilidad y disponibilidad 24/7, la plataforma SIP desplazó otros sistemas de compra y procesó 2.834.296 pedidos.

Se ejecutó oportunamente el cargue de actividades comerciales (separatas de

ofertas, automáticos de ICOM, ferias y eventos, transferencias con descuentos especiales y dinámicas de Farmacenter). Como parte del acompañamiento, se realizaron 14 webinars sobre uso del SIP para la toma de pedidos y cargue de transferencias.

La herramienta de comunicación Five9 continuó apoyando de manera significativa la toma de pedidos a nivel nacional, unificando el personal de distintas sedes y mejorando la eficiencia en momentos de alta demanda.

### Gestión con proveedores

En 2025 se adquirieron mercancías a 350 proveedores por \$3,97 billones, con un crecimiento del 15,81 % frente a 2024. Se codificaron 21 nuevos proveedores y se incrementaron 2.062 referencias, para un portafolio activo (sin obsequios) de 14.081 ítems, amplio y diversificado. Al cierre de noviembre (IQVIA), se tenía codificado el 25,7 % de las referencias del mercado, que concentran el 85,2 % de las ventas en valores (superior al 90 % al excluir líneas no viables de codificación), lo que mantiene a la Cooperativa como principal fuente de abastecimiento con el portafolio más amplio para las droguerías afiliadas y actor líder del mercado privado.

Se cumplió el plan de compras presupuestado, con negociaciones y reposiciones alineadas a criterios internos: competitividad de precios, inversión en actividades comerciales, inventarios razonables, mejora en disponibilidad, búsqueda y codificación de nuevos productos, impulso comercial, aprovechamiento de condiciones de negociación y cobertura de productos especializados o de alto costo con venta regular.

El Departamento de Compras atendió con especial atención los productos con baja disponibilidad, gestionó el abastecimiento pese a variaciones impredecibles de la demanda, cambios regulatorios que trasladaron la compra de algunos medicamentos al canal comercial y manifestaciones sociales. Se intensificó el seguimiento a pedidos con monitoreos permanentes. En 2025, el total de unidades de proveedores fue 69,39 % (ligero deterioro frente al 70,16 % de 2024), mientras que en valores a pedidos recibidos alcanzó 95,2 %, respaldado por inventarios de seguridad que mitigaron ineficiencias del suministro de la industria farmacéutica.

Se continuó con la depuración de inventarios ajustando existencias a condiciones reales de

consumo. Los inventarios cerraron en 50 días de venta al 31 de diciembre de 2025.

Con base en información de asociados y shopping de precios, se negociaron y mejoraron condiciones de precio frente a dinámicas de cadenas y otros distribuidores. Adicionalmente, se implementaron actividades comerciales (producto estrella, producto foco, superofertas, distribuciones exclusivas de canal, entre otras) que llevaron a las droguerías productos con descuentos profundos, incrementando competitividad y rentabilidad.

Se avanzó en la migración de obsequios a precio directo, lo cual mejoró la visibilidad de condiciones y la disponibilidad de precios con margen para la generalidad de los asociados (eliminando restricciones de volumen). Compras participó en reuniones con asociados a nivel nacional para socializar estrategias, buscando alineación y mayores herramientas de negociación y beneficios. Se negociaron dos megaferias con descuentos más profundos, con mayor participación de proveedores.

### Aportes y beneficios trasladados a los asociados

- Condiciones aplicadas a la facturación: obsequios por \$185.613 millones; Super% Semanal por \$216.647 millones (incluye ICOM y 3 %+); y otras bonificaciones en precio a la venta (separata, producto foco y estrella) por \$284.467 millones. Total: \$686.728 millones (+10,61 % vs el año anterior).
- Descuentos comerciales por pago: \$434.151 millones, incremento de \$56.296 millones (+14,9 %).
- Notas crédito por descuentos adicionales (fin de año y NTI): \$272.071 millones, incremento de \$35.730 millones (+15,12%).
- Planes comerciales no condicionados (descuentos adicionales fijos, revalorizaciones a la droguería, Gane Más, Producto del Día, Semanas Explosivas, DDPD, Compre Ya): \$50.289 millones.
- Descuentos condicionados sobre facturación (ferias, Plan Alianza, MAX, transferencias, Planes a Medida, Plan POS, Mega Semanas, planes Farmacenter y Farmaexpress): \$55.784 millones.
- Beneficio al consumidor – Programa CAP: \$1.596 millones.

- Soporte de comunicaciones, inscripciones y patrocinios: \$14.392 millones, de los cuales \$1.244 millones fueron dirigidos a Farmacenter.

### Planeación de la demanda

Coopidrogas lideró el proyecto IBP (Integrated Business Planning), orientado a una implementación alineada con los objetivos estratégicos y enfocada en maximizar la disponibilidad de producto para los asociados. Durante el año se desarrollaron las siguientes actividades:

- Análisis y validación de políticas de inventario generadas por IBP, ajustadas por el total de cada producto en los respectivos CEDI.
- Optimización del proceso interno de planeación de la demanda, con eficiencias operativas y mejora sostenida en el indicador de adherencia.
- Reingeniería del proceso de compras y abastecimiento, integrando IBP y MRP (Material Requirement Planning) como habilitadores de eficiencia y control.
- Validación y verificación exhaustiva de los desarrollos que respaldan el nuevo modelo de compra (IBP y MRP), con ajustes para garantizar su correcta operación.
- Evaluación integral de resultados MRP mediante construcción y comparación de múltiples escenarios de planeación.
- Gestión del cambio con capacitaciones y talleres para los equipos de Compras, Inventarios y Planeación de la Demanda, fortaleciendo competencias técnicas y transaccionales.

Se prevé una fase de estabilización y salida en vivo, planificada y escalonada, que permitirá mayor control operativo y validación progresiva y rigurosa de los resultados.

Adicionalmente, se lideró el control de cantidades ajustando el sistema para reducir brechas, ampliar el suministro a un mayor número de asociados y prevenir el acaparamiento. Se consolidó el pronóstico colaborativo con proveedores estratégicos, mejorando el in full, la disponibilidad, la visibilidad del abastecimiento y la comunicación. El departamento mantiene seguimiento permanente a indicadores clave: disponibilidad de producto, días de inventario, OTIF, venta perdida, entre otros, y alinea la planeación con dinámicas comerciales (Producto Estrella, Producto Foco, Producto del Día, separatas, megaferias, etc.).

### Activación comercial

Durante el año 2025 se implementaron diversas acciones comerciales orientadas a fortalecer la rentabilidad de las droguerías y la competitividad de la Cooperativa. Al cierre de diciembre, se ejecutaron 3.715 actividades de comunicación con impacto positivo en los asociados, enfocadas en dos ejes estratégicos: soporte a la compra, mediante programas como Super% Semanal, Kits Virtuales y Plan Frontera; y motivación a la venta a través de planes con notas crédito como Semanas Explosivas, Plan Max, Alianza, Compre Ya, Producto del Día, Gane Más.

Se mantuvo la estrategia de otorgar descuentos especiales mediante Producto Estrella, Producto Foco y descuentos POS. Adicionalmente, se implementó un nuevo modelo de eventos comerciales que incluyó dos megaferias, en mayo y noviembre, con jornadas presenciales simultáneas en las principales ciudades del país. En agosto se desarrolló la temporada Megasemanas, de alcance nacional, con descuentos mínimos del 13 % a través del botón Feria Comercial del SIP; se logró la participación de más de 100 proveedores.

En comunicación digital, se fortaleció el uso de WhatsApp mediante la creación de comunidades denominadas Planes Comerciales, lo que permitió difundir campañas y pautas de proveedores e impactar a 5.015 asociados. De manera complementaria, el área de diseño desarrolló 4.960 piezas gráficas, incorporando nuevos formatos digitales para separata, redes sociales y SharePoint, así como recursos multimedia informativos. El plan de beneficios presentó resultados positivos, con un incremento del 43,4 % en las transacciones, alcanzando 92.450 operaciones, y un aumento del 8,7 % en el valor total abonado, por \$1.596 millones.

Se desarrollaron actividades de investigación y análisis de precios de la competencia, que brindaron soporte estratégico a la gestión. Al cierre de diciembre de 2025, se realizaron 218.976 comparaciones de productos, dispuestas en cadenas (185.801), distribuidores (25.740), formatos hard discount (7.435) y estudios especiales (16.567); estos últimos enfocados en la identificación de alzas de precios, actividades comerciales y nuevas codificaciones, entre otros.

Al comparar la totalidad de los descuentos otorgados por la Cooperativa frente a las condiciones ofrecidas por los competidores de distribución, se evidenció una diferencia de



precios favorable del 27,9 %, mientras que solo el 5,2 % de los casos analizados resultó a favor de la competencia. En el análisis frente a cadenas de droguerías competidoras, la diferencia favorable fue del 34,3 %, con apenas un 3,4 % de los casos en ventaja para la competencia.

Se realizaron revisiones a 259 proveedores, consultando precios de 7.051 productos correspondientes a 133 categorías y 258 competidores. El análisis incluyó el seguimiento continuo de campañas publicitarias, actividades promocionales, revistas especializadas, folletos, catálogos, listados de precios y dinámicas comerciales. Este trabajo permitió establecer precios de referencia, comparar el comportamiento frente a la competencia, definir indicadores de medición y monitorear de forma permanente la aparición de nuevos competidores que representan riesgos o generan inquietudes entre los asociados.

### E-commerce

El fortalecimiento del ecosistema digital permitió a los asociados integrarse a canales de venta no presenciales, impulsando la participación de las droguerías en escenarios de venta en línea y aumentando su competitividad en un entorno donde el comercio electrónico se consolida como un canal estratégico para Coopidrogas y para la economía colombiana. Durante el año, el foco estuvo orientado a la madurez operativa, la escalabilidad del modelo y la generación de valor sostenible para los asociados, a través de los siguientes convenios:

Farmaexpress se consolidó como el eje central de los convenios digitales, alcanzando ventas totales por \$2.666 millones, lo que representó un crecimiento del 255 % frente a 2024. Este resultado fue impulsado por la ejecución de un calendario comercial estructurado, una comunicación efectiva hacia el cliente final, una mayor participación de proveedores, y la optimización de la experiencia de usuario mediante mejoras en la categorización de productos, la autogestión de las droguerías y los procesos operativos. El canal cerró el año con 244 droguerías activas, evidenciando un mayor nivel de adopción y confianza por parte de los asociados.

En el marco de la estrategia de diversificación y fortalecimiento del ecosistema digital, los convenios externos desempeñaron un papel clave para ampliar la capilaridad y competitividad de las droguerías asociadas:

- Rappi se consolidó como el canal externo de mayor impacto transaccional del *e-commerce*, con una facturación de \$1.639 millones, lo que representó un crecimiento del 115 % con relación al 2024. El canal cerró el año con 276 droguerías activas, equivalentes a un incremento del 92 % en la base de asociados participantes. Gracias a su cobertura nacional y alta participación de mercado, Rappi se ratificó como un aliado estratégico clave para fortalecer la presencia de la red en los principales escenarios del comercio digital.
- DiDi presentó una evolución favorable durante el año, alcanzando ventas por \$308 millones y consolidándose especialmente en el segundo semestre, periodo en el que cerró con 132 droguerías activas. Estos resultados confirman su potencial como canal complementario estratégico, fortaleciendo la estrategia de omnicanalidad y permitiendo a los asociados captar nuevos segmentos de demanda en el entorno no presencial.
- El 2025 evidenció que el crecimiento del comercio electrónico en la Cooperativa se sustenta en una ejecución comercial efectiva apoyada en la adopción tecnológica, la autogestión de los asociados, una comunicación clara y el fortalecimiento de alianzas estratégicas. En conjunto, los convenios gestionados desde el Departamento de ECommerce generaron ventas superiores a \$4.345 millones, impactando positivamente a los asociados activos vinculados a estas alianzas.

### Comité Comercial

Durante el año 2025, el Comité Comercial se reunió en 19 sesiones, en las cuales analizó de manera permanente la situación comercial del mercado y de la Cooperativa, así como las estrategias y actividades presentadas por el área Comercial. El Comité brindó acompañamiento y asesoría a la administración en temas como el comportamiento del mercado, las tendencias y dinámica del punto de venta, con especial atención en las regiones más impactadas por la coyuntura económica.

Asimismo, evaluó y emitió recomendaciones sobre asuntos relacionados con la codificación de nuevos proveedores y productos, la estabilización del comercio electrónico, la suscripción de convenios comerciales y las acciones orientadas a la rentabilización de los puntos de venta, realizando seguimiento continuo a los temas definidos para garantizar su adecuada gestión y control.

## MARCAS PROPIAS (ICOM)

### Ventas netas

Al cierre del ejercicio económico del 2025 las ventas netas en valor del portafolio de marcas propias ICOM (Industria Colombiana de Medicamentos) alcanzaron los \$260.386 millones, con un crecimiento del 10.7 % respecto al año anterior. Esto permitió conservar la segunda posición en valores en el ranking de proveedores de la Cooperativa y ratificar la primera posición en unidades, con 34,46 millones, contando a la fecha con un portafolio de 430 SKU.

Respecto a la participación de ICOM en valor dentro de la Cooperativa, pasó del 6.2 % en 2024 al 6.0 % en 2025.

De acuerdo con los análisis de IQVA, a noviembre ICOM se ratifica en la posición 1 en unidades, y en valores pasa de la 12 en 2024 a la 14 en 2025.

Estos resultados adquieren especial relevancia si se considera que ICOM opera bajo un modelo de distribución exclusiva, limitado a las droguerías afiliadas a Coopidrogas, sin contar con un laboratorio de fabricación propio y con un enfoque centrado en el fortalecimiento y apoyo al canal de distribución, factores que la diferencian de sus competidores.

### Innovación y desarrollo

En el año 2025 se efectuaron 63 lanzamientos de productos, los cuales aportaron a la venta 1.348.256 unidades y en valores \$9.817 millones con un incremento del 41 % en valores comparado con el año anterior. Así mismo, se realizaron tres relanzamientos de producto por cambio de proveedor.

### Asuntos regulatorios

Se alcanzó un promedio del 99 % en contratos de franquicia firmados, cifra que fluctúa levemente según el ingreso de nuevos asociados a la Cooperativa y el retiro de otros. Del total de vinculados, el 0,6 % manifestó no tener intención de firmar el contrato y el 0,4 % corresponde a asociados que no cuentan con droguería y, por lo tanto, no requieren suscribir el contrato de franquicia.

Actualmente, se cuenta con 304 registros sanitarios, los cuales se actualizan de manera permanente conforme a la normatividad dinámica recientemente emitida por el Invima

para medicamentos, cosméticos, dispositivos médicos, fitoterapéuticos, alimentos, reactivos de diagnóstico y suplementos dietarios. Como resultado, la cantidad de trámites de mantenimiento de registros sanitarios aumentó en un 55 % frente al año 2024.

Se dio cumplimiento a las exigencias relacionadas con la nueva normatividad del estándar semántico para dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico (reportes al Invima), así como a los requerimientos de estudios de estabilidad para cosméticos gestionados por marcas propias.

Así mismo, se implementó un programa integral de farmacovigilancia, de conformidad con la normativa vigente emitida recientemente por el Invima, y se realizaron los respectivos reportes periódicos en los casos de notificación de sospechas de eventos adversos asociados a medicamentos.

### Promoción

Durante el año 2025, ICOM participó en diversas actividades comerciales de la Cooperativa, tales como asambleas regionales, mesas de negocio regionales, megaferias nacionales realizadas en mayo y noviembre, y Planes a la Medida.

Igualmente, se diseñaron promociones especiales de alcance nacional por compras efectuadas a lo largo del año, lo que permitió mantener la dinámica comercial de ICOM en la Cooperativa; gracias a lo anterior, se logró una participación del 12,67 % en unidades sobre la venta total de Coopidrogas, manteniendo el primer lugar como principal facturador de la Cooperativa.

### Ventas

Se fortaleció la atención a los asociados a través de una gestión directa del equipo de transferencistas, mediante la reorganización de los territorios y estableciendo personal de base en zonas estratégicas para la Cooperativa, como Cúcuta, Villavicencio y Tunja, con el fin de brindar una atención oportuna e integral a los asociados.

### Diseño de producto

En el 2025 se consolidó el ecosistema digital de ICOM, fortaleciendo las actividades dirigidas tanto al segmento B2C como al B2B, a través de la página web y las redes sociales, gestionadas

de manera orgánica y sin inversión en pauta publicitaria. La página web de ICOM alcanzó 21.600 visitas durante el año. Las redes sociales Instagram y Facebook lograron un alcance de 38.801 y 37.003 impactos, respectivamente, manteniéndose como canales de visibilidad y posicionamiento de marca, con un *engagement* sostenido y crecimiento continuo de seguidores a partir del contenido orgánico y las colaboraciones desarrolladas. Al cierre del año, Instagram registró 1.869 seguidores y Facebook 4.955 amigos, y 1.551 seguidores.

En cuanto al segmento B2B, se gestionaron comunicaciones mediante el envío de piezas informativas y de apoyo comercial, logrando 507.687 impactos a través del WhatsApp de Activación Comercial y 253.610 impactos mediante el WhatsApp de las transferencistas. Adicionalmente, se gestionaron pautas publicitarias en las 11 ediciones de la *Revista Coopidrogas* y se atendieron solicitudes directas de los asociados para el suministro de contenidos publicados, permitiendo su replicación en redes sociales y en televisores ubicados en los puntos de venta. Estas acciones complementaron las estrategias de comunicación y posicionamiento de las marcas propias de la Cooperativa.

Durante 2025 se gestionó el ingreso de 19 unidades de mantenimiento de existencias (SKU) con actualización de imagen, alineando el diseño de empaque con los lineamientos de marca y las necesidades del portafolio. De manera complementaria, en los nuevos productos de la línea Hidrasol se realizó una mejora en la funda (etiqueta), orientada a fortalecer la percepción visual del producto.

### Capacitación y entrenamiento

Se realizaron capacitaciones bajo una metodología híbrida (virtual y presencial), a través de seminarios ICOM, *webinars* y jornadas presenciales en droguerías, con un total de 71.933 asistentes, lo que representó un crecimiento del 26,37 %. De este total, el 24,53 % correspondió a asociados y el 75,47 % a dependientes. El enfoque principal de las capacitaciones estuvo orientado a las categorías farmacéuticas y a la venta cruzada de marcas propias por grupos terapéuticos, desarrollándose 252 seminarios ICOM, 41 conferencias webs y 479 capacitaciones adicionales en droguerías.

En la plataforma virtual ICOM, durante el año 2025, se inscribieron 4.228 usuarios, quienes llevaron a

cabo 51.144 navegaciones, con un crecimiento del 154 %, así como 17.847 certificaciones, que crecieron el 280 % en los diferentes cursos disponibles. Así mismo, se desarrollaron 27 cursos en diversos grupos terapéuticos de interés para asociados y dependientes de droguería, con un total de 81 módulos; se diseñaron módulos de venta cruzada de marcas propias, permitiendo a los asociados consultar los contenidos, fortalecer el conocimiento del portafolio de productos ICOM y apoyar el desarrollo de sus negocios mediante una formación continua y asincrónica. Adicionalmente, los programas radiales en Coopiradio –Jueves de la salud y Facebook live Coopiradio– alcanzaron un rating de audiencia de 22.486 oyentes y 7.501 reproducciones.

Se desarrollaron los contenidos del curso de capacitación de franquicia de marcas propias en el aula virtual ICOM, estructurado en tres módulos: módulo 1, Capacitación; módulo 2, Imagen de marca; y módulo 3, Manual de exhibición y categorización. Con ello, se dio apertura al proceso de capacitación virtual del asociado posterior a la firma electrónica o física del contrato de franquicia de marcas propias, ya sea desde la plataforma SIP Cartera o durante las asambleas regionales. Para el año 2025, se alcanzó un total de 4.096 certificaciones del curso de franquicia ICOM, con 15.515 navegaciones en estos contenidos.

### Comité de Marcas Propias

En el mes de julio de 2025 inició labores el nuevo Comité Técnico Asesor de Marcas Propias con el objetivo de apoyar al área en la toma de decisiones estratégicas para alcanzar las metas propuestas para el negocio, y en asuntos asociados al contrato de franquicia y demás aspectos inherentes a la marca propia.

En el periodo de gestión se realizaron 11 reuniones, en las cuales se abordaron diversos temas de trabajo conjunto orientados a la mejora continua de los procesos del área y al desarrollo integral de las marcas propias.

### SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Se presentan los principales resultados, avances y retos de la Gerencia de Desarrollo Empresarial durante el año 2025. En él se consolidan los logros alcanzados por los distintos departamentos, jefaturas y programas que conforman esta área, reflejando el trabajo articulado de sus



colaboradores para impulsar proyectos estratégicos y fortalecer el crecimiento de la organización. La información y los análisis expuestos constituyen un insumo clave para la evaluación del impacto de las iniciativas implementadas y para la toma de decisiones estratégicas en el corto y mediano plazo.

### GESTIÓN DE COMITÉS

#### Comité de Admisiones

Se realizaron 23 reuniones de las cuales 11 fueron virtuales y 12 presenciales. Se estudiaron y analizaron 660 solicitudes de ingreso de aspirantes a asociados a nivel nacional, y en Bogotá y Cundinamarca se visitaron presencialmente 140 droguerías y se realizaron 8 entrevistas mixtas y 2 virtuales a los droguistas para determinar la viabilidad de vinculación.

#### Comité de Asistencia Técnica

En el 2025 el Comité se reunió en 13 oportunidades en las cuales se estudió y analizó cada una de las actividades y proyectos que le corresponden. Entre ellos Farmaunión, Modernización, Trade Marketing, Entrenamiento 360, Licenciamiento de Marca, Asesores Desarrollo Empresarial, Modernización y Marcas.

#### Comité de Farmacenter

En el transcurso del año se reunió en 21 sesiones, 11 presenciales y 10 virtuales, en las cuales se realizaron recomendaciones y se emitieron conceptos de aprobación a 127 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. Adicionalmente, se revisaron y aprobaron las iniciativas comerciales y promocionales dirigidas a los *shoppers* y estratégicas relacionadas con la marca.

Asimismo, el Comité participó activamente en las 20 reuniones a nivel nacional con los asociados vinculados para socializar las estrategias, acciones y resultados orientados al crecimiento y fortalecimiento de las droguerías y de la cadena.

### FONDOS

#### Fondo de Asistencia Técnica

El Fondo de Asistencia Técnica tiene como

objetivo impulsar el fortalecimiento y desarrollo empresarial de los asociados a nivel nacional, mediante la financiación total o parcial de las inversiones requeridas para la ejecución de programas o servicios de asistencia técnica promovidos por la Cooperativa a través de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

Para 2025 el Fondo contó con un saldo acumulado inicial de \$1.170.611.406, correspondiente a recursos del año 2024, derivados tanto de actividades propias como de subsidios por intereses corrientes. Adicionalmente, para la vigencia 2025 se asignaron recursos por \$2.000.000.000, para un total de \$3.170.611.406, de los cuales, a diciembre de 2025, se ejecutaron \$1.004.517.141.

Dentro de esta ejecución se desarrollaron programas como Categorización, Sello de Calidad, capacitaciones Dominium Plus, y se dio inicio al proyecto Entrenamiento 360°, con los cuatro módulos (Marketing, Gestión de Inventarios y Compras, Gestión de Ventas y Financiero para toma de decisiones).

El nivel de ejecución alcanzado corresponde al 32 % del presupuesto asignado. Este comportamiento se explica, principalmente, porque una parte relevante de los recursos presupuestados para la vigencia estaba concentrada en programas cuya ejecución se encontraba prevista para el segundo semestre del año, particularmente Entrenamiento 360° y las capacitaciones de Dominium Plus y Conexión Farma. En el caso de Entrenamiento 360°, su inicio estaba programado para el mes de mayo, pero comenzó en octubre. Por su parte, el programa Conexión Farma, cuya salida estaba prevista para 2025, fue reprogramado para iniciar en enero de 2026.

Dado que varios de estos servicios se ejecutan de manera recurrente cada año, el nivel de ejecución no implica que los recursos presupuestados dejen de ser necesarios. Por el contrario, dichos valores ya se encuentran comprometidos para la continuidad de programas como Categorización, Actividades del Programa de Sistematización, Sello de Calidad y Entrenamiento 360°.

#### Fondo de Farmacenter

Fue creado con el objetivo de cubrir los gastos derivados de la publicidad masiva para la cadena en diversos medios de comunicación públicos. En el 2025, tuvo el siguiente comportamiento:

Saldo inicial de 473 millones con ingresos recaudados por concepto de aportes del 0,3 % sobre las compras de los asociados vinculados; alcanzó un total de \$1.742 millones, lo que representa un crecimiento del 13 % en comparación con 2024, mientras que los patrocinios proporcionados por los proveedores sumaron \$1.796 millones, con crecimiento del 29 % respecto al año anterior. Por otro lado, el aporte de la Cooperativa fue de \$500 millones, por lo que aumentó el 25 % frente al 2024.

La cadena destinó una inversión total de \$3.914 millones, aumentando su inversión en un 10 % en comparación con el año anterior.

Al cierre del 31 de diciembre de 2025 el saldo disponible en el fondo, luego de las nuevas ejecuciones y eficiencia en ahorros, es de \$597 millones. Este saldo refleja una disminución del 26 % en comparación con el año 2024.

## SERVICIOS

### Entrenamiento 360

Entrenamiento 360 es un proyecto de desarrollo integral dirigido a asociados y administradores de droguerías, enfocado en fortalecer su crecimiento empresarial mediante formación en áreas estratégicas. El programa contempla 10 módulos, de los cuales en 2025 se desarrollaron 4: Marketing, Gestión de Inventarios y Compras, Gestión de Ventas y Financiero para la toma de decisiones; los 6 módulos restantes se implementarán en 2026.

El proyecto se desarrolla en dos etapas: formación práctica presencial e implementación con acompañamiento de los asesores de desarrollo empresarial, garantizando la aplicación efectiva del conocimiento. Esta iniciativa permite internalizar el conocimiento en la Cooperativa, lo que reduce la dependencia de proveedores externos y asegura la implementación en las droguerías.

Durante 2025 se capacitó al equipo interno, se diseñaron los contenidos, herramientas y metodología del programa, y se realizó una prueba piloto con 101 droguerías. El 30 de septiembre comenzó oficialmente el programa con la participación de 607 droguerías y 640 planes de trabajo, en múltiples ciudades del país.

El modelo del programa contempla un subsidio del 50 % por participación y el 50% restante por implementación efectiva, incentivando

así la aplicación práctica del aprendizaje. Las evaluaciones realizadas reflejaron un 97 % de satisfacción.

Para asegurar una cobertura nacional continua, a finales del año se contrataron profesionales de entrenamiento con presencia estratégica en distintas regiones del país.

### Plan de Droguerías Estratégicas

Durante el 2025 se dio continuidad al Plan de Droguerías Estratégicas (PDE), orientado a fortalecer el desarrollo y la competitividad de las droguerías de los asociados, promoviendo prácticas comerciales y empresariales enfocadas en la excelencia del servicio, la generación de valor y la fidelización de clientes.

Al cierre de la vigencia, el programa contó con 575 droguerías vinculadas, distribuidas regionalmente así: 215 en la sede principal, 143 en Pereira, 87 en Cali, 66 en Bello, 37 en Barranquilla y 27 en Bucaramanga. Durante el año se vincularon 65 nuevas droguerías, principalmente en Cota y Pereira.

En materia de gestión del servicio, durante 2025 no se implementaron nuevas estrategias específicas para el PDE. Las droguerías continuaron contando con la exclusividad del Portafolio de Apoyo Especial (PAE), liderado por el área Comercial. Con la salida del Informe IDA (Integra Datos Asociados) y la fase II del Informe de Mercado Retail (2026), esta última dejó de ser una estrategia exclusiva de la Gerencia de Desarrollo Empresarial para el PDE.

Actualmente, el Plan de Droguerías Estratégicas se encuentra en proceso de reestructuración.

### Boletín Evolución de Compras a Coopidrogas

Durante el año 2025 se continuó generando este informe, en el cual tanto los asociados como los preasociados pueden analizar las compras realizadas en la Cooperativa para cada una de sus droguerías en los últimos cinco años; esto permite conocer con exactitud el comportamiento de sus compras, tomar decisiones acertadas con base en hechos y datos reales evitando las suposiciones, ser más eficiente en llevar a cabo las actividades de su droguería y en el control del proceso de compras, identificar con ayuda de otros indicadores qué tanto le compra a proveedores diferentes a Coopidrogas y cuánto deja de ganar por ello.

Se registraron durante este periodo 54.448 consultas del boletín, realizadas por 4.994 asociados y preasociados.

### Informe Mercado Minorista Retail

Con el apoyo de IQVIA, durante el 2025 se continuó generando el Informe de Mercado Retail, disponible para consulta a través de SIP Cartera, el cual presenta en formato PDF los principales indicadores del mercado farmacéutico de la zona geográfica donde se ubica cada droguería, así como la participación de las droguerías afiliadas a Coopidrogas según sus compras en la Cooperativa.

La fase I del informe incluye información en unidades y valores, con indicadores como el comportamiento de ventas de los últimos 12 meses, participación de medicamentos RX y OTC, top 10 de marcas más vendidas en la zona, y datos de prescripciones médicas, incluyendo clases terapéuticas, moléculas, especialidades médicas, laboratorios y marcas más formuladas en el sector.

La fase II, disponible para los asociados vinculados al PDE, amplía el análisis al incorporar la participación específica de la droguería en su mercado, incluyendo indicadores top 30 en unidades y valores de laboratorios, medicamentos de marca y genéricos, así como RX y OTC.

Durante el año se registraron 5.263 consultas de los informes, realizadas por 2.575 asociados y preasociados.

Adicionalmente, en articulación con IQVIA, se avanzó en la construcción de información cruzada entre el mercado (*brick*), las compras a Coopidrogas y las ventas de cada droguería, con el objetivo de mejorar la calidad y evolución de la información. Como resultado, estos datos serán unificados en el Informe IDA, herramienta que estará disponible próximamente.

### Informe geomarketing

En el año 2025 se contrató la empresa chilena XBREIN para la generación de informes de *geomarketing*, y también se contó con la herramienta MasterGeo para realizar informes personalizados y mediciones de distancia entre puntos para el proceso de vinculación de aspirantes a Coopidrogas.

Al cierre de año se realizaron 619 mediciones

de distancias entre puntos para vinculaciones a Coopidrogas, así como el análisis de 233 coordenadas como apoyo para el patrocinio en la feria de Cali, y 304 como apoyo para el carnaval de Barranquilla, adicionalmente, 15 informes personalizados.

### Conversatorios

Durante los primeros meses del 2025 se continuó con el incremento en la frecuencia de los conversatorios, pasando de uno a dos encuentros mensuales. Posteriormente, a partir de junio, y en respuesta a la alta intención de participación por parte de los proveedores, así como a la excelente acogida por parte de los asociados y sus equipos de trabajo, se realizó un nuevo ajuste en la programación estableciendo cuatro conversatorios al mes, uno semanal.

Los conversatorios contaron con la participación de proveedores de reconocidas marcas de los sectores de consumo masivo, dermocosmética y farmacéutico, entre los que se destacan BDF, Galderma, Isdin, Opella, Genfar y Zambon, entre otros.

En total, se registró la asistencia de 6.342 personas, lo que representa un crecimiento del 129 % frente al año 2024, periodo en el cual se contó con 2.769 asistentes. De igual forma, participaron 3.211 droguerías, que evidencian un incremento del 77,9 % en comparación con 2024, año en el que participaron 1.804 droguerías.

Como resultado de estos conversatorios, se generaron ingresos para los asociados participantes por un valor de \$141.109.446, lo que representa un aumento de \$59.358.973 frente al año 2024 y un crecimiento del 72,6 %.

### Subsidio de intereses de sistematización

Con cargo al Fondo de Asistencia Técnica, en el 2025 se realizó un pago a Coopicrédito por \$28.443.306, correspondiente al subsidio de intereses de los créditos otorgados por la línea de sistematización para la adquisición de equipos de cómputo destinados al fortalecimiento tecnológico de las droguerías. Como resultado, queda un saldo aproximado de \$10.521.957, proyectado para la vigencia 2026.

Este beneficio hace parte de lo aprobado por la Asamblea General Ordinaria de Delegados, en marzo de 2021, mediante el incremento del Fondo en \$1.000 millones, orientado a subsidiar hasta por 24 meses la tasa de interés de los créditos

de sistematización tramitados a través de Coopicrédito, iniciativa que estuvo vigente hasta diciembre de 2024 y benefició a 633 asociados con la adquisición de 990 computadores.

### Programa de prescripciones médicas

El objetivo de este programa es que los asociados cuenten con más información de la zona donde están ubicadas sus droguerías y mejoren su competitividad. Este servicio es liderado por IQVIA y Close-Up, empresas que miden el mercado farmacéutico en Colombia y sus canales.

Con la información recolectada en las droguerías, por medio de un aplicativo móvil, se generan informes de formulación médica, lo que permite establecer el perfil prescriptivo del médico y las características de los medicamentos que más se formulan en la zona donde está ubicada la droguería; con base en estos datos, los laboratorios farmacéuticos diseñan sus estrategias comerciales y las droguerías que reporten formulación médica obtienen un insumo valioso para optimizar el portafolio de productos, realizar estrategias para incrementar sus ventas y lograr la lealtad de sus clientes.

Adicionalmente, el asociado o sus dependientes recibirán un aporte económico de \$250 por cada fórmula médica validada. Al cierre del 2025 se han vinculado 476 droguerías con IQVIA y 114 con Close-Up, 165 están en proceso de inscripción.

### Gesa

Se avanzó en el desarrollo de la plataforma GESA, iniciativa estratégica orientada a centralizar y estandarizar la información de los asociados, considerando que las diferentes gerencias gestionan datos similares a través de herramientas independientes, lo que ha generado inconsistencias, duplicidades y dificultades en la trazabilidad de la información.

Esta plataforma se concibe como una herramienta transversal que permitirá integrar, en un único sistema, la información del asociado a lo largo de todo su ciclo de relación con la Cooperativa, desde su proceso de aspirante, vinculación activa y, cuando aplique, desvinculación, fortaleciendo la gestión operativa, la asesoría empresarial y la toma de decisiones.

Durante la vigencia 2025, se desarrollaron las fases de definición de la necesidad y objetivos estratégicos, levantamiento y validación de

información por gerencia, identificación de procesos y sistemas que interactúan con el asociado, y análisis de la información requerida para una gestión integral. Así mismo, se dejó estructurada la fase de centralización de la información y el desarrollo de la herramienta, cuya ejecución se proyecta entre octubre de 2025 y enero de 2026.

### Informe IDA

En el año 2025 se inicia la fase de prueba, en la que se integra la información del mercado que actualmente comparte el auditor de mercado IQVIA. Esta herramienta permite el análisis dinámico del comportamiento de los diferentes competidores.

Este informe se encuentra en fase productiva desde el 12 de diciembre 2025, para todos los asociados y preasociados en la plataforma SIP, que permite la visualización de este y del video instructivo de funcionamiento. Desde el portal Enlace se encuentra el acceso a la ficha técnica del proyecto, manual de uso y vínculos de navegación.

Se tiene previsto capacitar a los asociados y preasociados con la generación del Informe IDA durante el primer trimestre del 2026; 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.

### Portal servicios hacia el asociado

Durante el año 2025, se avanzó en el desarrollo del portal de Servicios Hacia el Asociado, iniciativa orientada a centralizar y optimizar la gestión de los servicios de la Gerencia de Desarrollo, los cuales se encontraban dispersos y con diferentes formas de inscripción, generando confusión, reprocesos y una experiencia inconsistente para los asociados.

En el análisis realizado se evidenció que los asociados enfrentaban dificultades para inscribirse a los servicios, validar documentos y hacer seguimiento a sus solicitudes, debido a la fragmentación de los procesos y a la inexistencia de un canal único de gestión, lo que incrementaba el riesgo de errores y retrasos operativos.



Durante la vigencia 2025, el proyecto se concentró principalmente en la fase de planeación y análisis, alcanzando un avance aproximado del 85 %. En esta etapa se realizó el levantamiento e identificación de 47 servicios de la Gerencia de Desarrollo y la Gerencia de Marketing, junto con sus diferentes formas de inscripción. Posteriormente, los servicios fueron consolidados por similitud, reduciendo las múltiples modalidades existentes a cuatro esquemas de inscripción, con el fin de estandarizar y simplificar los procesos.

Adicionalmente, se construyeron los *journey maps* (mapa del recorrido del cliente) de cada servicio, definiendo flujos operativos, responsables, acuerdos de servicio (SLA), notificaciones y reportes, para un total de 94 mapas. Estos insumos permitieron establecer los requerimientos funcionales necesarios para garantizar un proceso de inscripción, seguimiento y gestión más claro y eficiente para los asociados.

De manera complementaria, durante 2025 se inició la fase de diseño del portal para el asociado dentro de Enlace, dejando definidas las bases para las siguientes fases del proyecto.

Este portal se consolida como una solución centralizada que permitirá a los asociados inscribirse a los servicios, consultar información y realizar seguimiento en tiempo real al estado de sus solicitudes, contribuyendo a la reducción de la fragmentación de los procesos, a la optimización de la gestión interna y a la mejora de la experiencia del asociado en su interacción con la Cooperativa.

## GESTIÓN DE LAS MARCAS

### Independientes

Al cierre del año 2025 la Cooperativa cuenta con 6.292 droguerías usuarias de marcas independientes.

#### Ventas

Se registró un incremento total del 13.1 % en comparación con el mismo periodo del año anterior (2024). La regional Barranquilla se destacó con el mayor crecimiento porcentual en ventas, con un 23.2 %, y la regional Bucaramanga presenta el único porcentaje negativo (-1.3) en cuanto a puntos de venta, debido a una disminución de 8 droguerías.

### Farmaunión

**Ventas:** se registró un incremento total del 16,6 % en comparación con el mismo periodo del año anterior. Las regionales de Bucaramanga, Pereira y Cali son las que presentan el mayor crecimiento porcentual en ventas. Por otro lado, Barranquilla experimenta un porcentaje inferior de -2,2 % en comparación con las demás regionales debido a la disminución de tres droguerías.

**Vinculaciones:** de las droguerías afiliadas a la Cooperativa, 2.006 son usuarias de la marca Farmaunión. Adicionalmente, 81 puntos de venta se encuentran en proceso de vinculación, distribuidos de la siguiente manera: 35 cuentan con el arte del aviso aprobado, pendiente de implementación; 12 están en etapa de validación por parte de las áreas internas del asociado; 10 presentan requerimientos de mejora en su presentación física; 6 están pendientes de entregar la información de medidas para la elaboración del arte del aviso de fachada; 6 deben completar el curso de cooperativismo; 6 se encuentran a la espera de la documentación normativa; 4 aún no han formalizado la firma del contrato de uso de marca y 2 están en proceso de elaboración de artes.

Durante el año 2025 se recibieron 343 formularios de vinculación a la marca mixta, de los cuales 229 ya tienen implementada la marca Farmaunión.

### Farmacenter

**Ventas:** se registró un incremento total del 17,3 % en comparación con el mismo periodo del año anterior. Las regionales de Bello y Bucaramanga son las que presentan el mayor crecimiento porcentual en ventas. Por otro lado, Barranquilla experimenta el porcentaje más bajo en sus ventas, 11,2 %, en comparación con el mismo periodo del año anterior, y disminuyó en dos puntos de ventas.

**Vinculaciones:** se vincularon 85 droguerías. En el mismo periodo, se registró la desvinculación de 51 droguerías. Al cierre del 31 de diciembre de 2025, la cadena alcanzó un total de 1.195 droguerías, lo que representa un crecimiento neto del 3,1 %. Las droguerías vinculadas se encuentran ubicadas en 261 municipios, distribuidos en 29 departamentos del país. Por sede, la distribución es la siguiente: principal, 575 establecimientos; Barranquilla, 187; Bucaramanga, 58; Cali, 171; Medellín, 86; y Pereira, 118. Adicionalmente, 11 droguerías se encuentran en proceso de instalación del aviso y 88 establecimientos

aprobados avanzan en la ejecución de las adecuaciones necesarias para su instalación.

Aunque no se evidenció un crecimiento efectivo en la vinculación de nuevas droguerías a la cadena Farmacenter, la gestión realizada en materia de inscripciones fue significativa. Esto indica que, con el compromiso de los asociados y el acompañamiento del asesor, en el mediano plazo es viable consolidar la cadena hasta alcanzar un total de 1.330 droguerías.

Los principales motivos de desvinculación correspondieron al retiro de la Cooperativa, la terminación del contrato de vinculación a la cadena, la implementación de marca propia, desacuerdos con las políticas o beneficios de la cadena, y el cierre definitivo del establecimiento.

### Nuevo enfoque

Dando continuidad al proyecto aprobado por el Consejo de Administración en el año 2024, denominado Nuevo Enfoque Farmacenter, cuyo objetivo es el desarrollo de nuevos proyectos que, a través de su implementación, impactarán los factores clave de éxito, se logró en el 2025 un avance en la ejecución de los proyectos del 84 %; gestionados de la siguiente forma por cada pilar:

**Segmentación de droguerías:** en el transcurso del año se segmentó bajo dos criterios de información Sell In y tamaño de la droguería (M<sup>2</sup>); con este se implementaron acciones como la definición de cantidades de material POP y producto para las actividades comerciales y la frecuencia de visitas de los asesores y mercaderistas. La distribución aproximada por cada segmento es Súper-droguerías 10 %, tradicional 47 % y básicas 42 %.

**Ventas:** se logró la instalación de Q-extractor en 133 droguerías, cerrando el año con 1.010 puntos de venta, de los cuales 963 transmiten información constante (95,8 %). De las 187 droguerías pendientes por instalación del extractor de información, 157 tienen POS diferente a Dominium, lo que dificulta su instalación.

Estos resultados se dieron gracias al acompañamiento del equipo de trabajo en campo, quienes, dentro de su visita, transmitían los beneficios de instalar la herramienta y daban respuestas a las inquietudes generadas por los asociados.

**Canales de venta – WhatsApp:** en diciembre

de 2024 se formalizó el contrato con KEOS, iniciando una nueva etapa en la gestión de comunicación dirigida al cliente final. A partir de enero, se impulsaron acciones de comunicación enfocadas en informar a los clientes sobre los beneficios y descuentos asociados a las dinámicas promocionales de Farmacenter, con el objetivo de aumentar el conocimiento de las ofertas y generar mayor tráfico a los puntos de venta.

De manera complementaria, se desarrollaron acciones de comunicación específicas por zona, alineadas con actividades puntuales de la marca. Un ejemplo de ello fue la generación de mensajes dirigidos a los clientes ubicados en las zonas de participación de las carreras, reforzando la visibilidad de Farmacenter y su presencia en los territorios donde se desarrollaban estas actividades.

Este enfoque permitió fortalecer la comunicación local, mejorar la relevancia del mensaje y potenciar la efectividad de las acciones promocionales en cada región.

**Convenios con proveedores:** en el año 2025 se realizaron 65 actividades entre glorificadores, afiches promocionales (Uffertas) alquiler de espacios con cargue de producto, glorificadores adicionales, conversatorios y dos actividades personalizadas con dos proveedores, que generaron \$1.169.250.327 de ingresos para los asociados vinculados a Farmacenter, presentando un incremento de 83 % respecto al año 2024, cuando se recaudaron \$639.697.480.

**Alianzas:** se concretó la alianza con el medio de pago alterno Sistecrédito, con quien se logró conseguir una de las mejores condiciones del mercado, 1 % de pago por parte del asociado a Sistecrédito por intermediación (al mercado le ofrecen entre el 4 % y 7 %) y pago a 12 días (al mercado le pagan entre 20 a 30 días). A esta alianza se vincularon 173 droguerías, que tuvieron ventas por \$726.126.521 por medio de Sistecrédito.

### Entrenamiento

**Entrenamiento en sitio:** continuando con el proceso de entrenamiento constante para los asociados y equipos de las droguerías de la cadena con el objetivo de fortalecer protocolos de servicio y las habilidades comerciales para mejorar la experiencia de compra de los clientes, se contó con la programación de talleres masivos y gestión en droguería en modalidad

presencial y virtual. Se entrenó a un total de 1.661 personas entre asociados, administradores, dependiente y domiciliarios, correspondientes a 782 droguerías.

**Escuela Farmacenter:** es un espacio virtual de formación orientado al fortalecimiento de las competencias de los asociados y dependientes de la cadena, con el objetivo de potenciar la calidad del servicio en todos los puntos de venta. Busca mejorar la experiencia de compra del shopper mediante una atención profesional que genere cercanía y fidelización, incrementar el ticket promedio y la venta de productos complementarios, así como promover una cultura y valores comunes que fortalezcan la cadena de droguerías.

Durante el año se gestionó con Fundecopi la definición y entrega de la propuesta de valor, así como la formalización del proyecto mediante la firma del contrato. Al cierre del año, se realizó la entrega y alojamiento de los contenidos en la plataforma Q10 para la validación correspondiente.

## PUBLICIDAD

Mediante la optimización de los recursos y sinergias con el proyecto de Licenciamiento de Marca se realizarán campañas de comunicación a los clientes para promocionar las droguerías renovadas y actividades promociones que inviten los clientes a comprar en los puntos de venta vinculados y canales de venta no presenciales.

Pautas segmentadas / regionalizadas: como parte de la estrategia de comunicación de Farmacenter, se desarrolla pauta y comunicación regionalizada, orientada a conectar de manera más relevante con los clientes según su ubicación y los intereses propios de cada zona. Esta estrategia se basa en la generación de mensajes específicos para los públicos locales, alineados con las actividades que Farmacenter desarrolla en cada región. Por ejemplo, en la actividad "A tu ritmo" se diseñaron comunicaciones dirigidas puntualmente a los corredores de las zonas de influencia, adaptando el mensaje y los canales al perfil del público objetivo.

De manera complementaria, se activaron acciones puntuales en radio regional, permitiendo reforzar el mensaje promocional y aumentar la cercanía con las comunidades locales, potenciando la recordación de marca y el tráfico a los puntos de venta.

Este enfoque regionalizado permite optimizar la inversión en pauta, mejorar la relevancia del mensaje y maximizar el impacto de las acciones comerciales en cada territorio.

Bases de datos: se logró consolidar una base de datos de 89.037 clientes, que se han gestionado para fidelizar y hablarle al cliente final comprador de la marca con un promedio de 300 mil mensajes mensuales a través de los distintos canales (SMS, WhatsApp, e-mail) estos recopilaron por medio de actividades comerciales, digitales, BTL y aniversario. Se depuraron datos que estaban incompletos o contenían algún error, permitiendo mejorar la efectividad en la comunicación y comenzar a desarrollar estrategias más dirigidas al cliente final.

## Gestión comercial / promocional

En el 2025 se ejecutó la totalidad del 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, sumando a esto tres glorificadores adicionales personalizados como pruebas piloto y una actividad que otorgó beneficios adicionales a los asociados apalancados con una estrategia masiva de lanzamiento de una marca. 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 cuatro separatas generales de la Cooperativa, adicionando una exclusiva correspondiente al aniversario; el aporte fue de \$9.857.000 a las ventas de la cadena, equivalente al 1,7 % del total del año.

En promedio, el 92 % de las droguerías Farmacenter recibieron los pedidos automáticos de las separatas y el 8 % restante tuvo novedades por bloqueos y disponibilidad de cupo, lo que generó que no se pudieran realizar los cargues de pedidos.

Las droguerías Farmacenter efectuaron devoluciones de productos de estas actividades por \$841 millones correspondientes al 9,3 % sobre el total facturado y anulaciones de pedidos por \$200 millones, que corresponden al 2,2 %.

Se logró que un promedio del 86 % de las droguerías implementaran las separatas, el 3 % más que el año anterior. En la portada de las separatas se incluyeron los productos más

vendidos de la Cooperativa, con el objetivo de que funcionaran como un gancho visual y comercial para despertar el interés del cliente e incentivarlo a conocer más ofertas dentro de los catálogos. También se incluyeron KV (imágenes clave) alineados con la temporada, con el fin de reforzar la comunicación visual y aumentar la conexión con el cliente.

**Afiche:** se seleccionaron, mínimo, 10 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 2025 se realizaron siete actividades de productos destacados en afiche promocional, dos más que en 2024.

Estas actividades aportaron a las ventas de la cadena \$2.512 millones, participando con 0,4 % sobre el total de la venta de las droguerías vinculadas, e ingresos al Fondo Farmacenter por \$227 millones, presentando un crecimiento de 118 % respecto al año 2024.

En el transcurso de año se contó con la participación de 64 productos, 28 más que el año 2024.

**Glorificador:** se llevaron a cabo 12 actividades durante el año, que incluyeron 37 productos, 17 más que el año 2024, dado que desde junio se pasó de 2 a 3 productos exhibidos en el mueble. La actividad aportó en la venta total de Farmacenter \$3.860 millones (0,6 %), un crecimiento mayor en 65,6 %.

La actividad posibilitó rotar más de 79 mil unidades en las droguerías que compartieron información por medio de Q-extractor, con incremento de 402% en el mes de la actividad.

Esta actividad generó \$599 millones de ingresos para los asociados Farmacenter, con un crecimiento del 119 % respecto a los ingresos obtenidos en el año 2024. Adicional se obtuvieron \$198 millones para el Fondo Farmacenter, lo cual aportó para el desarrollo de la estrategia de la marca en el transcurso del año.

Se realizaron tres pilotos de la actividad llamada Glorificador Adicional con los proveedores Nutresa y Babaria, la cual fue diseñada como estrategia para aumentar la rotación de productos en las droguerías por medio de visibilidad; los ingresos para los asociados fueron de \$150 millones.

**Aniversario:** la campaña de aniversario Farmacenter logró consolidarse como una de las actividades comerciales más relevantes del canal de droguerías, tanto por su alcance como por su impacto en ventas, posicionamiento de marca y movilización de clientes y asociados. El concepto “La fiesta es mejor cuando todos ganan” fue coherente con la propuesta de valor de la marca y permitió integrar de manera efectiva a clientes finales, droguerías y marcas patrocinadoras bajo una dinámica de beneficio compartido.

Desde el punto de vista comercial, los resultados evidencian un impacto positivo y sostenido. Las ventas Sell In superiores a \$741 mil millones, junto con crecimientos del 20,9 % en octubre y 10,5 % en noviembre, confirman que la actividad, apoyada por el envío de la separata y las reposiciones, logró dinamizar el negocio frente al año anterior. De igual forma, el crecimiento del 35 % en Sell Out de los productos incluidos en la separata demuestra una rotación superior al promedio mensual, validando la efectividad de la propuesta promocional en el punto de venta.

La participación de los clientes también fue significativa, con más de 25.500 compradores activos, 119 mil facturas registradas y un crecimiento del 3 % en registros frente a 2024; lo anterior evidencia una mayor adopción de los canales digitales de registro (TuCash y web), aunque también deja ver oportunidades de optimización en la experiencia y simplicidad del proceso.

Como aprendizaje estratégico, se identifican oportunidades claras de mejora para futuras ediciones: concentrar la vigencia de la campaña en un periodo más corto para acelerar la decisión de compra, priorizar negociaciones con proveedores de categorías de alta rotación y alto potencial, y simplificar la mecánica promocional de forma que sea más fácil de comunicar, ejecutar y entender tanto para el droguista como para el cliente final. Una dinámica más directa no solo favorece la participación y los registros, sino que también reduce errores operativos, PQR y retrabajos internos.

En conclusión, el aniversario 2025 reafirma al programa como una palanca estratégica de crecimiento para la marca, con resultados sólidos y aprendizajes valiosos que permiten evolucionar la propuesta hacia modelos más simples, eficientes y orientados a maximizar impacto comercial y experiencia del cliente.



**Endomarketing:** con el propósito de socializar las estrategias, acciones y resultados orientados al crecimiento y fortalecimiento de las droguerías y de la cadena se realizaron reuniones en las diferentes ciudades (presenciales y virtuales) brindando información del comportamiento del mercado, indicadores de la marca, logros 2024 y los fundamentales de venta Farmacenter.

Además de lo anterior, se recalcaron los compromisos de los asociados frente a la Cooperativa, tales como la calidad el servicio, la capacitación continua del personal, la imagen y presentación de las droguerías, mantenimiento y seguimiento constante de las estrategias comerciales y el compromiso del buen manejo de la droguería y comportamiento ético.

Se llevaron a cabo 20 reuniones presenciales a nivel nacional y una sesión virtual, con una asistencia de 434 asociados, es decir el 52 %, 13 puntos menos de participación que el año anterior. En estas intervinieron integrantes del Comité Farmacenter, la gerente de Desarrollo Empresarial y, en algunas ciudades, gerentes regionales. Adicional a los asociados vinculados a la cadena se convocó a estas sesiones asociados prospectos para la vinculación, logrando una asistencia de 94, de los cuales se vincularon 8 y 29 droguerías. iniciaron proceso de vinculación.

**Proyecto Licenciamiento de Marca “Afiliada Coopidrogas”:** esta iniciativa, presentada en 2024, tuvo como objetivo contribuir al desarrollo de las droguerías afiliadas, fortaleciendo su identificación ante la comunidad mediante la instalación de una caja de luz en fachada con el imago tipo “Afiliada a Coopidrogas”. El proyecto buscó permitir el uso de una marca reconocida por su trayectoria, por lo que genera confianza y seguridad en el consumidor final, así como mayor visibilidad, reconocimiento, tráfico y ventas en los puntos de venta.

**Implementación:** durante el año 2025 se implementó la marca en los puntos de venta previamente aprobados, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y comerciales. Para la ejecución de esta estrategia, se contrataron caravanas de instalación con cobertura nacional, lo que permitió una intervención ágil, oportuna y estandarizada en las diferentes regiones del país. Este despliegue operativo estuvo orientado al cumplimiento de la meta presupuestada de vinculación de 4.000 puntos de venta (PDV),

principalmente correspondientes a droguerías priorizadas dentro del plan comercial anual.

Al 31 de diciembre, el proyecto presentó avances significativos en la ejecución del plan, consolidando la presencia de la marca en el canal y fortaleciendo su visibilidad y posicionamiento en los puntos de contacto con el consumidor final.

**Plan de comunicación:** se ejecutó este plan para el proyecto de Licenciamiento de Marca, enfocado en alinear a equipos administrativos, asociados y proveedores, asegurando claridad sobre beneficios, roles y requisitos de vinculación. La estrategia se desarrolló por fases –expectativa, lanzamiento y sostenimiento– y permitió una adopción progresiva del proyecto y el fortalecimiento de la relación con asociados y aliados estratégicos.

### Casos marcarios

Durante la vigencia del 2025 se gestionaron 86 procesos por usurpación de marca, que se traían de años anteriores. De estos se han finalizado 53 casos con apoyo de la Junta de Vigilancia y la Gerencia Jurídica; 33 se generaron en el año 2025 y 33 siguen en proceso, entre estos se encuentran 25 de la marca Farmaunión, 5 de la marca licenciada y 3 de la cadena Farmacenter.

## SERVICIOS DE SEGUROS Y PREVISIÓN SOCIAL

En 2025 se transformó el portafolio de seguros para las PYME de los asociados droguistas con el fin de unificar productos, reducir la operación manual y optimizar las primas. Se eliminó el producto Monolínea, que generaba complejidad operativa y vacíos de cobertura, y se implementó el portafolio unificado Coopyme y RC3, con coberturas integrales, mayor claridad y eficiencia. Actualmente, este esquema cuenta con 7.810 pólizas de 19.042 emitidas, evidenciando un avance significativo en su adopción.

### Primas pagadas por asociados:

El número de pólizas a asociados versus las primas pagadas durante el 2025 representan un beneficio para el asociado, ya que paga menos en su prima y se profundiza en más cobertura, lo anterior implica un crecimiento en penetración de mercado con el nuevo diseño de producto y adicional nuevas ofertas en compañías de seguros. En términos generales, se beneficia

al asociado con la reducción del monto que paga por sus pólizas y la Cooperativa continúa creciendo en un 9.07 %, con 39.125 millones en primas emitidas.

### Lanzamiento producto Coopyme

Con el lanzamiento del producto Coopyme se realizaron, en conjunto con Aseguradora Solidaria, eventos de divulgación –con una alta participación de los asociados– con el objetivo de socializar el rediseño del portafolio Pyme y promover su adopción.

El costo total de los eventos, asumido por la aseguradora, ascendió a \$375.000.000. Como resultado de la gestión comercial desarrollada durante las jornadas, se logró la emisión de nuevas pólizas por más de \$74 millones en Bogotá y \$45 millones en Cali. Adicionalmente, las actividades incluyeron incentivos, premiaciones y concursos, generando un alto nivel de interés y una percepción positiva por parte de los asociados.

### Comportamiento de pólizas por ramo y regional (2024 vs 2025)

Entre 2024 y 2025 se evidenció un crecimiento consolidado del 98 % en el número total de pólizas, pasando de 8.398 a 16.632, impulsado principalmente por la implementación y masificación de los productos integrales Coopyme y RC3, que concentraron coberturas previamente dispersas en ramos individuales.

Coopyme y RC3 se consolidan como el eje del nuevo modelo de aseguramiento, con 3.729 y 4.081 pólizas, respectivamente, y una presencia homogénea en todas las regionales. Los ramos de personas mantuvieron un desempeño positivo y estable: salud creció un 9 %, hogar un 4 % y vida un 2 %, apoyados en mayor penetración y estrategias de venta cruzada. Por su parte, vehículos y transporte de valores registraron crecimientos moderados del 3 %, reflejando estabilidad de cartera, mientras que manejo global aumentó un 50%, aunque sobre una base reducida.

En conjunto, el crecimiento responde a una reconfiguración técnica y estratégica del portafolio, orientada a fortalecer la protección del asociado, mejorar la eficiencia operativa y consolidar los productos integrales, manteniendo estabilidad en los ramos tradicionales y potenciando los ramos de personas como base de sostenibilidad del programa de seguros.

### Siniestralidades principales seguros

Entre 2024 y 2025 se registró un leve incremento del 2 % en los siniestros gestionados, pasando de 475 a 484 casos, lo que evidencia un comportamiento general estable de la siniestralidad. Los mayores aumentos se concentraron en los ramos Pyme (34 %), responsabilidad civil (21 %), hogar (20 %) y vida grupo (19 %), asociados al crecimiento y mayor penetración de estas coberturas.

En contraste, el ramo de sustracción presentó una reducción del 10 %, reflejando una mejora en la prevención y control del riesgo. En conjunto, los incrementos puntuales permiten focalizar acciones preventivas, mientras que el resultado global muestra una siniestralidad controlada y favorable frente al año anterior.

### Servicios plan exequial Los Olivos

La póliza del convenio con Los Olivos se mantuvo en términos de siniestralidad con respecto al último año (2024).

### Subsidios para la protección exequial y medicina prepagada

**Subsidio póliza exequial:** se logró un incremento en la participación del valor en primas del producto de previsión exequial, pasando del 6,53 % al 6,55 %, con un monto total de \$569 millones. Este resultado fue impulsado por un ajuste tarifario mínimo, inferior al IPC, y por la gestión permanente orientada a ampliar la oferta mediante la incorporación de nuevos competidores, atendiendo las solicitudes de los asociados.

Para 2026, se proyecta potenciar el subsidio otorgado por la Cooperativa y profundizar la penetración del producto con el apoyo de los nuevos aliados, con el fin de fortalecer su competitividad, dinamizar la comercialización y ampliar la cobertura entre los asociados y su núcleo familiar, que constituye una parte relevante del portafolio actual.

**Subsidios medicina prepagada:** este ítem presentó un crecimiento significativo del 20,20 % en el valor de primas y alcanzó un total de \$21.570 millones. Este desempeño positivo estuvo impulsado, principalmente, por la ampliación del número de afiliados y por el diseño de planes livianos, desarrollados en alianza con Coomeva y Colmédica.

Estos nuevos esquemas permitieron atender a asociados con perfiles y necesidades

diferenciadas, aumentando la accesibilidad y el alcance del portafolio de protección, y fortaleciendo el impacto del subsidio otorgado por la Cooperativa.

### Seguros institucionales

Entre 2024 y 2025 se presentó una reducción significativa en el valor total de las primas institucionales, acompañada de cambios relevantes en la composición del portafolio asegurado. Esta disminución obedece principalmente a una negociación estructurada bajo un esquema de coaseguro con participación de Solidaria, Allianz y Sura, lo que permitió generar un ahorro para la Cooperativa de \$901.943.314 en primas, liberando recursos para otras prioridades estratégicas y la posible ampliación de coberturas, como el amparo de lucro cesante.

Paralelamente, se registró un incremento en los valores asegurados, especialmente en pólizas de equipos tecnológicos (iPad), como resultado de la renovación tecnológica, la actualización de valores expuestos al riesgo y la adquisición de equipos para nuevos cargos directivos y gerenciales. Asimismo, aumentó el valor asegurado en la póliza de vida en exceso asociada a la cartera de los asociados, en línea con el crecimiento del promedio de compras y la necesidad de respaldar el fondo de auxilio por fallecimiento.

También se fortaleció la cobertura de responsabilidad civil, ajustando los límites asegurados a un nivel acorde con la mayor exposición al riesgo de la Cooperativa. Adicionalmente, se incorporaron nuevos riesgos, destacándose la construcción del Centro de Distribución de Galapa (Atlántico), con un costo aproximado en primas de \$175.399.255.

Como resultado neto de los ahorros obtenidos, los incrementos en valores asegurados y la inclusión de nuevos riesgos, la variación total en primas entre un año y otro asciende a \$602.672.688.

### Total de primas pagadas en pólizas asociados y pólizas institucionales

Durante el año 2025, el total de primas pagadas —tanto en los seguros institucionales como en los seguros de los asociados— presentó un crecimiento general del 6,37 % frente al año anterior. Este incremento se explica

principalmente por los ajustes realizados en las primas entre periodos, incluyendo el efecto del producto Coopyme y de los demás ramos que conforman el portafolio.

No obstante, aunque Coopyme aporta al crecimiento agregado, es importante destacar que registró una disminución significativa en la tasa aplicada a las droguerías de los asociados, lo cual permitió moderar parcialmente el aumento global y mejorar las condiciones económicas para este segmento.

En contraste, las pólizas institucionales evidenciaron una reducción cercana al 20 % en primas, generando un ahorro relevante para la Cooperativa. Este resultado obedece a un proceso de negociación favorable, orientado a optimizar coberturas y ajustar condiciones técnicas sin afectar los niveles de protección requeridos por la organización.

La disminución de primas viene de una negociación positiva, no se trata de pérdida, sino de optimización estratégica: se equilibran las necesidades de nosotros con la sostenibilidad y competitividad de una cobertura fortalecida por la aseguradora.

### Auxilios por fallecimientos

Durante el 2025, de conformidad con el Acuerdo N.º 023, el Departamento de Seguros autorizó el otorgamiento de ocho auxilios por fallecimiento, por un valor total de \$155.461.461. La gestión del departamento se orientó a la validación y autorización de los auxilios, así como a la articulación con las áreas involucradas — contabilidad, cartera y jurídica— para garantizar el adecuado cruce de cuentas y el cumplimiento oportuno de los procesos administrativos y legales correspondientes.

### Fondo de auxilios de enfermedades catastróficas

En el período se autorizó un auxilio por enfermedad catastrófica por un monto de \$13.815.247. Este valor se cruza inicialmente con la cartera pendiente que posee el asociado, de acuerdo con lo estipulado en el reglamento del Fondo de Solidaridad. Adicionalmente, si queda algún saldo después de realizar este cruce, el monto restante se gira directamente al asociado; el Departamento de Contabilidad es el encargado de este proceso.

## Comité de Seguros y Previsión

Durante el año 2025, el Comité de Seguros y Previsión desarrolló una labor continua orientada a diseñar y ajustar coberturas alineadas con las necesidades reales de los asociados, considerando las particularidades regionales y apoyándose en análisis técnicos y datos relevantes. Este trabajo permitió avanzar hacia un portafolio más pertinente, cercano y sostenible.

De manera destacada, el Comité lideró el diseño y la revisión de productos de salud más livianos, con coberturas equilibradas y primas accesibles, acordes con la capacidad y los patrones de uso de los asociados. Las solicitudes y recomendaciones técnicas fueron atendidas oportunamente por la administración, fortaleciendo el trabajo colaborativo, mientras que la transferencia de conocimiento técnico a los miembros del Comité enriqueció las discusiones y la toma de decisiones.

Finalmente, se mantuvo una negociación permanente con los aliados aseguradores, apalancada en la experiencia técnica de la dirección y en el aprovechamiento de Coopidrogas como canal estratégico de comercialización, consolidando una gestión más eficiente y estratégica del portafolio.

## Aplicativo seguros

Se aprobó una inversión por \$60.000.000 millones de pesos para implementar un aplicativo de Seguros que permita centralizar la información de las pólizas de los asociados, proceso que era manual. En abril de 2025 se inició la implementación en conjunto con el proveedor WOG.

## SERVICIO DE AHORRO Y CRÉDITO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Droguistas Detallistas (Coopicrédito) es la empresa asociativa de la economía solidaria responsable de prestar el servicio de ahorro y crédito a los asociados a Coopidrogas.

A continuación, se comparten los principales logros alcanzados al cierre del ejercicio correspondiente al año 2025, precisando que, en razón a que Coopicrédito es una entidad controlada, sus estados financieros se consolidan con los de Coopidrogas.

## Activos

Al cierre de diciembre, los activos de la Cooperativa sumaron \$332.700 millones, reflejando un crecimiento de \$34.575 millones respecto del mismo mes del año anterior. Las principales cuentas que componen el activo son las siguientes:

**Cartera de Crédito:** la cartera de crédito cerró con una participación del 84,42 % dentro del total de los activos, registrando un crecimiento del 12,25 %, equivalente a \$30.664 millones. El saldo bruto alcanzó los \$280.849 millones, resultado impulsado por el otorgamiento de 5.242 operaciones de crédito, por un valor total de \$324.727 millones.

Con el objetivo de seguir impulsando el desarrollo de los vinculados, se relanzaron las líneas de crédito para compra de cartera y de vehículo, con tasas inferiores al promedio del mercado.

Asimismo, el Consejo de Administración aprobó un ajuste en los procesos propios del área de créditos, lo que permitió agilizar los tiempos de respuesta y brindar una atención más eficiente a los vinculados.

**Evolución del indicador de cartera vencida (ICV):** en esta materia, el indicador de cartera vencida desde un día de mora evidencia una disminución significativa, toda vez que al cierre del año anterior este indicador fue de 4.89 %, mientras que al cierre de 2025 se ubicó en 3.77 %, debido a una mejor gestión de cobro y colocación de la cartera.

**Efectivo y sus equivalentes:** participación de 6.15 %, con un saldo de \$20.471 millones.

**Fondo de liquidez:** representa el 8,19 % del total de activos, con un incremento del 9.60 % y un saldo de \$27.237 millones.

**Propiedad, planta y equipo:** participación del 6,40 %, con un saldo de \$21.288 millones.

## Pasivos

Los pasivos de la Cooperativa se ubicaron en la suma de \$267.990 millones al cierre de diciembre, lo que representa un crecimiento del 11.72 % frente al mismo periodo de 2024, porcentaje equivalente a \$28.119 millones. Este aumento estuvo impulsado principalmente por el crecimiento en el saldo de los depósitos (cuentas de ahorro y CDAT).



**Depósitos:** totalizaron \$258.731 millones, con una variación anual del 12 %, equivalente a \$27.730 millones adicionales respecto del mismo período del año anterior.

**Evolución saldo de ahorros:** el saldo de las cuentas de ahorro se distribuyó de la siguiente manera: ahorro a la vista empresarial \$13.494 millones, ahorro programado \$11.863 millones, ahorro contractual cesantías \$5.695 millones, ahorro contractual permanente \$295 millones.

En conjunto, registraron un crecimiento de \$12.602 millones, equivalentes a un incremento del 10.7 % frente a diciembre de 2024.

**Evolución saldo de CDAT:** el saldo de los CDAT presentó un crecimiento de \$15.128 millones, que equivalen a un 13.36 % respecto a diciembre de 2024. Este resultado se explica principalmente por el incremento de tasas en agosto de 2025, lo que permitió mantener la competitividad de la Cooperativa frente al mercado e incentivar la preferencia de vinculados por esta modalidad de ahorro.

### Excedente

Al cierre de diciembre, el excedente neto alcanzó \$9.919 millones, lo que representa un incremento del 13.01 %. Este resultado constituye el mejor registro alcanzado por la entidad en los años de funcionamiento que lleva.

El desempeño positivo se explica por los siguientes aspectos:

**Mayores ingresos operacionales:** impulsados por el crecimiento en la colocación de la cartera de crédito y los rendimientos de las inversiones gestionadas por el área de Tesorería.

**Reducción de costos financieros:** favorecida especialmente por la disminución de la DTF, indicador de referencia para la fijación de tasas de los CDAT.

Durante el 2025, la Cooperativa presentó un desempeño sobresaliente en todos sus indicadores financieros, los cuales reflejaron resultados competitivos frente al sector cooperativo y financiero. El crecimiento sostenido de los activos, la solidez en la cartera de crédito, los indicadores de la calidad de la cartera, el incremento en los depósitos y la generación de excedentes, posicionan a la entidad como un referente de eficiencia y estabilidad. Estos logros evidencian la capacidad de gestión y la confianza

de los vinculados, consolidando a Coopicrédito como una organización competitiva en el mercado.

### Campañas de créditos y ahorros

Durante el 2025 se desarrollaron diversas campañas orientadas a incrementar la colocación de créditos y la captación de ahorros. Estas iniciativas permitieron ampliar la cobertura de nuestros productos financieros y fortalecer la confianza de los vinculados en la Cooperativa.

### Lazos interinstitucionales

Trabajo desarrollado durante el año mediante la ejecución de diferentes estrategias, con el objetivo de que los vinculados nos perciban como un ecosistema empresarial.

### Relaciones con los vinculados

Se implementó una estrategia comercial orientada a fortalecer la relación con los vinculados y a dinamizar la colocación de productos financieros. Como parte de esta estrategia, se hizo presencia en las principales ciudades del país, participando activamente en las ferias organizadas por Coopidrogas, conversatorios, reuniones con los vinculados y miembros de los comités regionales. Estas actividades permitieron posicionar a Coopicrédito como una cooperativa con presencia institucional y con un claro enfoque en el bienestar colectivo.

### Jornadas de integración – vinculados nuevos

Se realizaron desayunos de bienvenida con los nuevos vinculados, espacios diseñados para presentar los servicios de la Cooperativa y fortalecer el reconocimiento de la marca desde el inicio de la relación comercial.

### Impacto digital

Durante 2025, la presencia digital de Coopicrédito se fortaleció significativamente. En este sentido, se registró un incremento del 45.95 % en seguidores en redes sociales y se registraron más de 300.000 visualizaciones de los vinculados.

### Lanzamiento de “Familia Coopicrédito”

Conectamos con los vinculados y sus familias promoviendo la empatía y la cercanía, para

ponernos en su lugar y ejecutar cada acción pensando en su bienestar, con el fin de fortalecer el reconocimiento de la marca y mantener al vinculado en el centro de todo lo que hacemos.

### Actualización del Manual de Marca

Se modernizó y unificó la identidad visual de la Coopicrédito mediante la actualización del Manual de Marca, garantizando el uso coherente de los elementos gráficos en todos los canales de comunicación y reforzando el posicionamiento institucional.

### Misión Coopi

Logramos brindar un espacio de alegría y bienestar a 133 niños y a sus familias mediante el apoyo a una fundación dedicada a la población infantil.

### Plan de fidelización

Premiamos la lealtad y confianza de nuestros vinculados mediante un programa en virtud del cual se entregaron beneficios especiales como reconocimiento al uso integral de nuestros servicios, por un valor total de \$2.700 millones.

### Doble factor de autenticación

Se implementó una medida de seguridad que añade una capa adicional para proteger el acceso a la oficina virtual, con lo cual se brinda una mayor seguridad a nuestros vinculados al momento de realizar sus operaciones financieras a través de canales digitales.

## ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

### Actividades generales de educación a nivel nacional

Con base en la asignación presupuestal que hizo la Asamblea General en marzo de 2025 y los recursos que no se ejecutaron en el 2024, así como el valor resultante del Fondo de Educación, después del pago de impuesto de renta, se estableció el presupuesto de este en la suma de \$ 2.723.790.083, que propiciaron la ejecución de actividades en el ámbito nacional, con los programas de educación organizados por el Comité de Educación, en el ámbito nacional y los Comités Regionales y Departamentales.

Para esta vigencia, las actividades educativas se realizaron bajo la modalidad presencial, híbrida y virtual con sesiones sincrónicas,

contando con el apoyo para el seguimiento y acompañamiento por parte de monitores académicos.

Las actividades y programas desarrollados por la Cooperativa a lo largo de la geografía colombiana durante la vigencia 2025, permitieron:

- La participación total de 15.793 personas en los programas ejecutados a nivel nacional.
- La vinculación de 497 personas en 17 programas que culminan en 2026.
- En la emisora virtual CoopiRadio, 79.713 oyentes en las franjas de capacitación de los lunes por la tarde; martes, miércoles y sábados.
- Ejecución del presupuesto a 31 de diciembre por \$ 4.304.640.677, del Fondo de Educación, quedando \$ 147.103.249, proyectados para su cumplimiento en el primer trimestre de 2026.
- La ejecución en los convenios suscritos con la UNAD y el ICETEX estuvieron por el orden de los \$ 435.774.380.
- La inversión en programas de educación por parte de los asociados fue por \$385.793.747.

Las principales temáticas adelantadas fueron:

En el ámbito nacional, los cursos de cooperativismo básico, intermedio y avanzado; programas de gestión cooperativa en los que se trabajó el rol del asociado y la importancia del sector cooperativo en la economía del país; sistema de gestión del riesgo; régimen disciplinario y Código de Buen Gobierno.

Al inicio del 2025, se hicieron dos convocatorias de formación para aspirantes a ser elegidos como delegados y a 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 realizaron tres jornadas de inducción y reinducción para los Comités Regionales y Departamentales nombrados en la vigencia, así como un programa dirigido a los coordinadores de estos comités y uno dirigido a los secretarios, para la revisión de cada rol en estos órganos.

Se continuaron los programas de la Ruta de Capacitación, que busca fortalecer las competencias de los empresarios. Se adelantaron 30 grupos en los temas: 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. En este programa, en 2023, 2024 y 2025 se han certificado 2.350 personas.

Se realizaron dos nuevas convocatorias del diplomado de Gestión Empresarial para Droguerías ejecutado en alianza Universidad Externado de Colombia-Scalando; un curso de Gestión Empresarial para Asociados y uno de Gestión Empresarial para Preasociados.

Se hizo una nueva convocatoria para el diplomado denominado Gestión Estratégica 4.0, para asociados.

Se continuó con el programa denominado Boot Camp (maratón de capacitación), con los temas: indicadores financieros; persuasión y toma de decisiones; gerencia del ser, con 13 convocatorias en las ciudades de Arauca, Bogotá centro, Bogotá norte, Bogotá sur, Cartagena, Cúcuta, Granada, Manizales, Medellín, Montería, Santa Marta, Sincelejo y Sogamoso.

Se realizó una jornada del programa conexión con filtro, que presenta a los asociados los servicios que le presta Coopidrogas y sus entidades filiales o subordinadas, el cual se suspendió en razón a los conversatorios que se adelantaron a partir del mes de mayo.

Se ejecutaron 13 cursos de autónomos de Administrador de Punto de Venta, el cual se desarrolló de manera virtual.

Se ejecutaron siete programas autónomos de inducción para el personal que ingresó a laborar en una droguería, el cual se imparte de manera virtual.

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 Quinto Foro Internacional 2025, el cual se consolidó como un espacio de referencia para los líderes y empresarios del país. Contó con la asistencia de más de 600 personas de manera presencial y 400 virtuales, quienes participaron en una jornada académica de alto nivel combinando experiencias, conocimientos, inspiración y herramientas clave para el crecimiento empresarial. El evento fue inaugurado por el alcalde de Cali, Alejandro Éder, quien celebró el compromiso de Coopidrogas y Fundecopi con la formación empresarial.

Se promovieron los diplomados de reconocimiento de saberes para la certificación de competencias, los programas trimestrales y bimestrales para auxiliares del servicio farmacéutico y, producto de ello, se certificaron 434 personas y 383 se encuentran en época de estudios. Se promovieron los programas Técnico Laboral Auxiliar en Talento Humano y Técnico Laboral en Salud Ocupacional, que se encuentran en época de estudios con 50 estudiantes.

Se adelantó la franja de capacitación en línea promovida por el Comité de Educación, con 132 programas por la radio, webinars y charlas, con alcance nacional, los lunes en la tarde, martes, miércoles y sábados en la mañana, con un registro total de 79.713 oyentes.

Otras temáticas promovidas fueron: actualización en administración de medicamentos por vía intramuscular, dispensación de medicamentos, primer respondiente, farmacología básica, capacitación de alta gerencia, contabilidad para no contadores y tributaria, ventas efectivas, servicio al cliente, ruta de espíritu cooperativo y trabajo en equipo e inteligencia emocional, WhatsApp business e IA para droguerías y farmacias, mercados digitales; finanzas personales; facturación electrónica DIAN, entre otros.

Se continuó el trabajo de investigación promovido por el Comité de Educación, cuyo objetivo general se fijó en actualizar el registro de la formación que tiene el grupo de asociados afiliado a la Cooperativa, llegando al 80 % de los asociados. Con esta investigación, el Comité busca segmentar y direccionar programas de formación a grupos específicos según las necesidades, así como ofrecer capacitación para actualizar y fortalecer las competencias de los empresarios y sus colaboradores.

Se hizo la impresión y remisión de las cartillas Curso Básico de Economía Solidaria; Curso Intermedio de Economía Solidaria; Curso Avanzado de Economía Solidaria, para todos los asociados (6.200 ejemplares por título).

Se actualizaron materiales de estudio de los programas de formación para los Comités Técnicos Asesores y las profundizaciones según el área de cada uno, los cuales servirán de apoyo a la capacitación en el año que inicia dentro del plan de capacitación previstos para ellos.

Se hizo la impresión y entrega al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, los Comités Regionales y Departamentales; a

los coordinadores de los Comités Técnicos y a todos los gerentes de la Cooperativa del Proyecto Educativo Socioempresarial (PESEM) Coopidrogas (300 ejemplares).

Se diseñaron, imprimieron y entregaron agendas educativas cooperativas para todos los asociados del país, reforzando con estas el programa de gestión cooperativa adelantado en diferentes ciudades durante la vigencia (6.200 ejemplares).

Para el logro de los resultados que se presentan en este informe fue necesaria la realización de 13 reuniones por parte del Comité de Educación, en las cuales proyectó y efectuó seguimiento y evaluó la ejecución de actividad educativa y presupuestos durante la vigencia.

Los Comités Regionales y Departamentales, en coordinación con los gerentes regionales y el Departamento de Educación, con el apoyo de los directores de Distrito para los restantes comités, realizaron sesiones en las cuales distribuyeron responsabilidades para la solicitud de propuestas, coordinación con la administración de la Cooperativa o para el acompañamiento en la realización de las actividades educativas virtuales y presenciales.

## SERVICIO DE DEPORTES, RECREACIÓN Y TURISMO

Coopidrogas tiene establecido en su Estatuto (artículo 6º, numeral 11) organizar programas y eventos especiales para desarrollar actividades artísticas, deportivas, recreativas, turísticas y sociales, para el bienestar de los asociados, sus familias, trabajadores de la Cooperativa y demás colaboradores.

Se realizaron 95 actividades en el 2025, dirigidas a niños, jóvenes y adultos, de acuerdo con el objeto de cada evento: escuelas deportivas de natación, fútbol, patinaje, bolos; celebración del Día del Niño; torneos de tejo femenino y masculino, fútbol 5, billar, bolos; evento cultural de aniversario; Coopifest; convenios a nivel nacional (con venta de boletería para diversas actividades), entre otros.

### Recursos invertidos

Se invirtieron \$2.400 millones, de los cuales \$1.600 millones fueron asumidos por el Fondo de Recreación de Coopidrogas, \$610 millones por los asociados, \$70 millones por Corpidroguistas y \$130 millones por la Cooperativa.

## Divulgación de las Actividades

La información sobre los programas adelantados se dio a conocer a través de circulares (95 en total), 313.797 correos electrónicos, 1.288.763 mensajes de texto, llamadas telefónicas, publicaciones en la Revista Coopidrogas y a través de las redes sociales y página web de Corpidroguistas.

## 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 las 11 sesiones ordinarias del año, así como la Mesa Directiva, que también tuvo 11 reuniones. Participaron activamente en cada uno de los actos programados a lo largo de 2025. De igual manera, se resalta el compromiso de los integrantes de los comités de Ética y Vigilancia, Admisiones, Deportes y Recreación, que apoyaron en el cumplimiento de las funciones directivas en pro del bienestar de los asociados y corporados.

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

Corpidroguistas estuvo presente en reuniones virtuales y presenciales con diferentes comités regionales o departamentales de Coopidrogas, dando a conocer los servicios, invitándolos a vincular a su grupo familiar y solicitando más información sobre las necesidades de bienestar en las regiones, con el propósito de obtener nuevos convenios a nivel nacional.

Alineados con el rumbo estratégico de Coopidrogas, la Junta Directiva llevó a cabo su seminario de planeación estratégica; se establecieron los objetivos y acciones diseñadas con el propósito de garantizar el cumplimiento de los lineamientos planteados para el período comprendido entre los años 2026 y 2028.

Conforme a la evolución de la corporación, se diseñó una nueva estructura administrativa que permitirá afrontar sus nuevos desafíos y lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, además de optimizar tareas y procesos a través de los nuevos roles dispuestos en la estructura.



## ACTIVIDADES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

Se presentan las actividades más relevantes ejecutadas durante el año 2025 por las diferentes áreas que componen la Gerencia Administrativa:

### Servicios Administrativos

El área de Servicios Administrativos cumplió un rol estratégico en la continuidad y eficiencia operativa de la Cooperativa, garantizando la atención oportuna de los requerimientos de servicios y suministros, con altos niveles de servicio y satisfacción de los usuarios internos.

**Compras Institucionales:** se gestionaron 19.130 solicitudes de compra, que dieron lugar a 6.889 órdenes de compra, lo que representa un crecimiento del 15,6 % frente al año anterior. El valor total de las adquisiciones ascendió a \$75.500 millones, con un incremento del 29 % respecto a 2024.

La mayor participación se concentró en Cota (82,8 %), seguida por Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Pereira y Medellín, respectivamente. El 84 % de las compras correspondió a cuantías inferiores a 5 salarios mínimos legales vigentes (SMLV), y solo el 2 % superó los 50 SMLV. Las principales categorías de compra fueron activos fijos y suministros para la operación de los CEDI.

**Gestión Documental:** se llevaron a cabo transferencias documentales por 37.726 expedientes físicos al archivo central y 35.441 comprobantes contables a nivel nacional. Gracias a la implementación de flujos de trabajo en OpenText, se logró una reducción del 35,7 % en expedientes físicos frente a 2024.

Se gestionaron 3.769 préstamos documentales, fortaleciendo la consulta electrónica y la eficiencia operativa. Además, se eliminaron 907 cajas a nivel nacional, por lo que se produjo un ahorro acumulado de \$27 millones en costos de almacenamiento externo. En la digitalización de historias de asociados se alcanzó un avance del 15 %, con continuidad prevista para 2026. En sedes regionales como Cali y Pereira se optimizó el almacenamiento físico, eliminando costos externos en Pereira y reduciéndolos en Cali en un 70,7 %.

**Gestor documental OpenText:** durante 2025 se consolidó la implementación nacional de OpenText, con la gestión de 50 trámites documentales, múltiples configuraciones y

optimizaciones de procesos, y la atención de 519 solicitudes de soporte, fortaleciendo la trazabilidad, automatización y eficiencia institucional.

**Transporte de pasajeros y seguridad vial:** se administraron 30 rutas fijas de transporte especial y se optimizó el servicio, logrando un ahorro de \$431 millones. A partir de enero de 2026 se contará con un nuevo proveedor con mayor capacidad tecnológica.

En el marco del plan estratégico de seguridad vial (PESV), se desarrollaron acciones de diagnóstico, control y formación, con cobertura a 2.007 personas a nivel nacional. Las auditorías al PESV reflejaron un nivel de conformidad superior al 90 %, reafirmando el compromiso con la seguridad vial y la mejora continua.

**Servicio de alimentación:** este servicio en la sede Cota se prestó mediante contrato con una empresa especializada, garantizando la atención diaria y el apoyo a eventos institucionales como reuniones de Consejo de Administración y comités. Se hizo seguimiento permanente a la ejecución contractual y al proceso de facturación, asegurando el cumplimiento de las condiciones pactadas.

Como parte de las iniciativas de bienestar, se implementó el almuerzo especial, un servicio prémium con un costo adicional de \$8.400, que ofrece mayor variedad de platos y un gramaje superior al menú estándar, contribuyendo a la satisfacción y bienestar de los colaboradores.

**Auditorías al servicio de casinos:** durante 2025 se llevaron a cabo auditorías externas al servicio de casinos en las diferentes sedes, con el apoyo de un laboratorio especializado para verificar el cumplimiento de los protocolos de manipulación, preparación e inocuidad de los alimentos.

Los resultados fueron socializados con los administradores de cada casino, lo que dio lugar a implementar acciones correctivas y a fortalecer el mejoramiento continuo. Con las auditorías realizadas en Cota, Medellín y Pereira, entre noviembre y diciembre de 2025, se cumplió en su totalidad el plan programado.

**Activos fijos:** durante el año se realizaron compras de activos fijos por \$18.075 millones, destacándose las inversiones en la sede Barranquilla, Cota y la planta de alcohol, principalmente en mobiliario, maquinaria, equipos de cómputo e infraestructura tecnológica.

En cuanto a la disposición final, se dieron de baja 771 activos fijos no operativos, los cuales fueron vendidos como desguace por un valor aproximado de \$74 millones, con mayor participación de la sede Cota y la planta de alcohol.

Adicionalmente, se gestionaron los avalúos de construcciones y terrenos de todas las sedes regionales a nivel nacional, cumpliendo con obligaciones normativas y contables. Los resultados evidenciaron una valorización significativa de los activos inmobiliarios, destacándose las sedes de Cota, Bello, Bucaramanga y Pereira, lo que fortalece el valor patrimonial de la Cooperativa.

### Mejora continua

El Departamento de Mejora Continua fortaleció la estandarización, optimización de procesos y la cultura de mejoramiento continuo en la Cooperativa, apoyado en el estándar ISO 9001:2015 y metodologías Lean, desarrollando acciones alineadas con sus tres pilares estratégicos: gestión de procesos, desempeño y mejora continua.

**Gestión de procesos:** se avanzó en la identificación, estandarización y mantenimiento de la documentación institucional, asegurando la preservación del conocimiento, el cumplimiento normativo y el soporte a certificaciones como BPM, BPL e ISO 27001. Al cierre de 2025, el aplicativo Strategic Adviser consolidó 1.761 documentos vigentes, con más de 2.100 solicitudes gestionadas, entre creaciones, actualizaciones, prórrogas y obsolescencias. En la planta de fabricación, mediante el aplicativo KAWAK, se migraron y normalizaron documentos del SGC anterior, en coherencia con el proyecto estratégico de traslado de planta.

Se realizaron 39 sesiones de capacitación para fortalecer el uso de los aplicativos documentales y se brindó soporte metodológico a proyectos estratégicos como planeación de demanda IBP, verificación de facturas en SAP y la creación del área de Transporte de Mercancía.

Adicionalmente, en septiembre de 2025 se inició el proyecto de Gestión por Procesos, orientado a establecer procesos transversales, capturar valor organizacional y fortalecer la gestión del cambio, con acompañamiento de la firma especializada Change Américas.

**Desempeño:** se consolidó el sistema de medición organizacional mediante la depuración de indicadores estratégicos, pasando de 643 a 32 indicadores clave, validados junto con el área de Riesgos y Cumplimiento. Se aplicó una metodología estructurada de optimización del sistema de indicadores en diversas áreas, y se gestionaron 218 solicitudes relacionadas con creación, modificación, inactivación y soporte administrativo del sistema.

Como parte del fortalecimiento de capacidades internas, se realizaron 32 capacitaciones dirigidas a líderes y responsables de indicadores, enfocadas en el uso del módulo Governance Manager.

**Mejora continua:** se atendieron 23 solicitudes de mejora, orientadas principalmente a la creación y centralización de fuentes de información. La implementación de formularios digitales y *dashboards* automáticos permitió optimizar la captura y análisis de datos, generando un ahorro estimado de 480 horas anuales.

La centralización de información en áreas como Seguros, Gestión Ambiental y Servicio al Cliente redujo de manera significativa los tiempos de consolidación y generación de reportes, mejorando la eficiencia operativa y la toma de decisiones.

**Acompañamiento a proyectos estratégicos y herramientas operativas:** se brindó acompañamiento técnico y metodológico a proyectos estratégicos, destacándose la implementación del módulo SAP PM y la estandarización de lineamientos de trabajo en campo.

Asimismo, se avanzó en la optimización y digitalización de formatos de alto impacto, logrando mejoras en 14 formatos institucionales, lo cual contribuyó a la estandarización, reducción de tiempos y mejora en la calidad de la información.

### Servicio al cliente

Durante el año 2025, el área de Servicio al Cliente se consolidó como un pilar estratégico en la atención de asociados, proveedores y terceros, y se evidenciaron mejoras en la eficiencia operativa, la reducción de llamadas abandonadas, y mayor efectividad en la gestión de casos, apoyadas en la optimización de procesos y el uso de herramientas tecnológicas.

**Gestión de contactos:** se registraron 22.209 llamadas a través de la plataforma Five9, lo

que representó una disminución del 6 % frente a 2024. Las llamadas abandonadas se redujeron en un 33 %, gracias al cumplimiento de tiempos de respuesta, seguimiento proactivo y nuevas funcionalidades tecnológicas que permiten la devolución de llamadas.

Los casos gestionados telefónicamente y registrados en el sistema de PQRS presentaron una reducción del 4 % al cierre de diciembre de 2025.

**Canales de atención:** el servicio operó bajo un esquema multicanal (teléfono, chat, correo electrónico, formulario “Contáctenos”, WhatsApp Web y atención presencial). Las interacciones totales disminuyeron en 6,29 %. El canal telefónico continuó siendo el principal medio de contacto, aunque con una reducción del 3,32 %, mientras que los canales digitales registraron disminuciones más significativas.

**Gestión de PQR:** las PQR aumentaron un 45 % frente al año anterior. Por tipología, se evidenció un incremento en reclamos, sugerencias, peticiones y quejas, destacándose el aumento en reclamos asociados, principalmente a notas reportadas como pagadas fuera de tiempo o no pagadas, y demoras en reintegros.

El 96 % de las comunicaciones correspondió a asociados, confirmando el enfoque prioritario del área en este grupo de interés.

**Análisis y conclusiones:** el área brindó soporte transversal a procesos clave como Ventas, CEDI y Cartera, gestionando requerimientos relacionados con pedidos, operaciones logísticas y estados de cuenta. El análisis de las PQR permitió identificar oportunidades de mejora en la coordinación interdepartamental, con causas recurrentes asociadas a operaciones, procesos comerciales, tecnología, gestión administrativa y desarrollo empresarial. Estos hallazgos constituyen un insumo clave para el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio y la experiencia del asociado.

### Seguridad física y electrónica

Durante el año 2025 se fortaleció de manera significativa la seguridad física y electrónica de la Cooperativa mediante la estandarización de procesos, la optimización del servicio de vigilancia y la modernización tecnológica de los sistemas de control y acceso. Estas acciones contribuyeron a robustecer los controles internos, mejorar la trazabilidad y mitigar riesgos asociados a la seguridad organizacional.

### Estandarización y documentación de procesos:

se realizó el levantamiento, documentación e implementación de procedimientos clave de seguridad, tales como control de acceso a instalaciones, administración del sistema de videovigilancia, ingreso y retiro de activos de información y gestión de vulnerabilidades. Asimismo, se diseñaron formatos y manuales operativos para el registro de novedades diarias, cronogramas de mantenimiento, control y reposición de tarjetas de acceso, hojas de vida de equipos de seguridad electrónica y gestión de grabaciones. Estas actividades, documentadas en el aplicativo Strategic Adviser (SA), fortalecen la mejora continua y la eficiencia en los controles de seguridad.

### Optimización del servicio de seguridad física:

durante el año se ejecutó el cambio de proveedor de seguridad a la empresa G4S en las sedes regionales de Pereira, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga. En la sede Cali se mantuvo el servicio con Atlas.

Este proceso permitió realizar una eficiencia por reinversión de \$664 millones, optimizando los recursos destinados a la seguridad física.

Se realizaron visitas técnicas a las sedes regionales mencionadas, con el objetivo de estandarizar procesos, atender novedades y verificar la correcta adaptación del nuevo proveedor. Las evaluaciones evidenciaron cumplimiento contractual, oportunidades de mejora en consignas y mantenimiento de equipos, adecuada relación con autoridades locales y recomendaciones para optimizar la rotación del personal de vigilancia.

### Fortalecimiento de la seguridad electrónica:

en la sede principal se implementaron actualizaciones tecnológicas clave, entre las que se destacan:

- Migración del servidor y actualización del sistema operativo, mejorando la estabilidad y el desempeño.
- Implementación del módulo de Agenda Web para la preinscripción de visitantes.
- Habilitación de pad de firmas para la aceptación digital de la política de tratamiento de datos.
- Automatización del ingreso y salida vehicular mediante RealAccess, con soporte en dispositivos móviles.

- Implementación del módulo de control de activos, mejorando la trazabilidad de equipos ingresados por visitantes.
- Puesta en operación del pasillo electrónico EM212, con control de acceso mediante reconocimiento facial y lectura de cédula, garantizando ingresos individuales, validación en tiempo real y trazabilidad completa.

**Mejoras en sedes regionales:** en las sedes de Medellín (Bello) y Pereira se realizó la sustitución de arcos detectores de metales, fortaleciendo la seguridad perimetral y optimizando el control de acceso para colaboradores y visitantes, contribuyendo a la prevención de riesgos y al flujo eficiente de personas.

### Infraestructura

Durante el año 2025, el área de Infraestructura y Mantenimiento Locativo, en conjunto con contratistas especializados, garantizó la operatividad y adecuado estado de las instalaciones de la Cooperativa mediante la ejecución oportuna de actividades de mantenimiento, adecuaciones locativas y obras estratégicas, dando respuesta a los requerimientos de las distintas áreas y lineamientos de la alta dirección.

**Gestión del trabajo y mantenimiento:** se cumplió de manera satisfactoria el plan de mantenimiento locativo, tanto de los equipos de apoyo administrados por terceros como de las actividades internas solicitadas por las diferentes áreas. Estas acciones permitieron mantener la continuidad operativa de las instalaciones durante todo el año. Adicionalmente, se realizaron movimientos y reubicaciones de puestos de trabajo, orientados a la consolidación de áreas por gerencias.

**Actividades de mantenimiento relevantes:** se ejecutaron trabajos de mantenimiento en áreas internas y externas del Centro de Distribución (CEDI), incluyendo resanes y pintura en techos y paredes, mantenimiento de alerones, porterías, muros, columnas y zonas de acceso a muelles de recibo y despacho.

Asimismo, se adelantaron labores de mantenimiento y pintura de encerramientos perimetrales, demarcación de zonas deportivas, adecuación de postes de iluminación, postes de cámaras de videovigilancia y garitas de vigilancia, fortaleciendo tanto la funcionalidad como la imagen institucional de las instalaciones.

**Gestión de contratos de mantenimiento:** se actualizaron y mantuvieron vigentes los contratos de mantenimiento preventivo de servicios críticos, tales como sistemas de aire acondicionado, ascensores, plantas eléctricas, prados y jardines, y equipos de bombeo, asegurando su ejecución dentro de los parámetros establecidos y la confiabilidad de la infraestructura.

**Adecuaciones y obras estratégicas:** por lineamientos de la Gerencia Administrativa, se realizaron adecuaciones de oficinas e instalación de nuevos puestos de trabajo en el edificio administrativo, incluyendo espacios gerenciales en los pisos 1, 2 y 3. Por solicitud de la Gerencia de Infraestructura Física, se gestionaron y ejecutaron obras estratégicas, entre las que se destacan:

- Cambio de fachada en policarbonato en el área de picking del CEDI.
- Sustitución del transformador eléctrico por uno de mayor capacidad (300 kVA), para respaldar la operación de nuevos equipos trilaterales y order picker.
- Instalación de sistemas de protección contra caídas, líneas de vida y escaleras para trabajo seguro en alturas en las cubiertas de los edificios de la sede Cota.
- Construcción de cuatro nuevas oficinas en el segundo piso del CEDI para la ubicación de nuevo personal del área de Operaciones.

Se coordinaron las obras civiles para la entrega de la bodega donde operaba la antigua planta de alcohol en el Parque Industrial San José, así como el acompañamiento en el desmonte y traslado de activos y equipos hacia la nueva sede ubicada en el Parque Industrial Santa Lucía.

### Gestión ambiental

Durante el año 2025, la Coordinación de Gestión Ambiental garantizó el cumplimiento del 100 % de la normatividad ambiental aplicable a la Cooperativa a nivel nacional, fortaleciendo el desempeño ambiental, la sostenibilidad operativa y el compromiso con el entorno y la comunidad.

**Cumplimiento normativo y reportes ambientales:** se dio cumplimiento integral a los requisitos legales relacionados con la gestión de residuos, vertimientos, uso de aguas residuales, programas posconsumo, residuos peligrosos,



envases y empaques, siembra de árboles y registro único ambiental (RUA).

Se realizó el reporte anual al subsistema de información sobre uso de recursos naturales renovables (SIUR) y la gestión del registro como generadores de residuos peligrosos ante las autoridades ambientales, clasificándose la sede principal como gran generador y las sedes regionales como medianos generadores.

En el marco de los programas posconsumo, la Cooperativa participó activamente en el colectivo de Corporación Punto Azul, reportando: 3.379.903 kg de medicamentos puestos en el mercado, con una cuota de sostenimiento de \$76.475.026, así como 63,64 toneladas de envases y empaques, con una cuota de \$9.838.998.

**Gestión ambiental y relación con entidades:** se desarrollaron actividades de articulación institucional y control ambiental, destacándose:

- Participación en el Comité Ambiental de Asooccidente.
- Atención de visitas de inspección, vigilancia y control por autoridades ambientales y de salud, obteniendo conceptos favorables, incluyendo el concepto sanitario de los casinos de la sede principal.
- Exoneración del cobro de tasa retributiva por no generación de vertimientos en la sede Cota.

**Formación, prevención y gestión del riesgo:** se realizaron capacitaciones ambientales a nivel nacional, con una cobertura de aproximadamente 500 colaboradores. En coordinación con Seguridad y Salud en el Trabajo se fortaleció el programa de riesgo químico en los CEDI y planta de alcohol, capacitando a 100 colaboradores para la manipulación segura de sustancias químicas.

Asimismo, se realizaron caracterizaciones de aguas residuales en la sede principal, regionales y planta de alcohol, en cumplimiento de la Resolución 631 de 2015.

**Energía, sostenibilidad e incentivos tributarios:** se realizó el seguimiento, restablecimiento y monitoreo al 100 % de los sistemas de generación solar en las sedes de Pereira, Cali y Bucaramanga, generando un ahorro total en energía de \$219.547.122.

Adicionalmente, se iniciaron auditorías a los sistemas solares y se adelantó la consultoría

para la negociación de energía en el mercado no regulado, con el objetivo de reducir el costo del kilovatio en varias sedes regionales.

Se gestionaron beneficios tributarios por inversiones en eficiencia energética y fuentes no convencionales, destacándose incentivos en las sedes de Antioquia y Barranquilla, alcanzando un total de \$711.626.039 en incentivos adquiridos.

**Compromiso ambiental y responsabilidad social:** se dio apoyo al programa de responsabilidad social y ambiental Misión Coopi en diferentes actividades.

## ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA

En 2025, la Gerencia de Gestión Humana enfrentó importantes desafíos derivados de la implementación de la reforma laboral y del inicio de tres proyectos estratégicos para acompañar el crecimiento y la evolución de Coopidrogas. La gestión se enfocó en el mejoramiento continuo de los procesos, con apoyo en el compromiso y trabajo articulado del equipo, con el propósito de cumplir y superar los objetivos organizacionales y lograr el fortalecimiento de una cultura orientada a la innovación, la eficiencia y la transformación.

El compromiso, disciplina y vocación de servicio del equipo fueron fundamentales para consolidar mejoras en los procesos internos y transversales, aportando de manera directa al fortalecimiento organizacional. Finalmente, se presentan los indicadores generales de personal y la gestión desarrollada por las áreas de la Gerencia de Gestión Humana, con corte al 31 de diciembre de 2025.

### Planta de personal

Durante los últimos tres años, la planta de personal ha experimentado un crecimiento significativo. En 2023 se tenía un total de 1.760 empleados directos a nivel nacional, en el 2024 1.777 y en el 2025 1.951; el 2023 se cerró con un total de 215 trabajadores temporales, el 2024 con 247 y el 2025 con 317; en cuanto a los aprendices, en el 2023 hubo 80, en el 2024, 83 y en el 2025, 84.

Entre 2024 y 2025 el crecimiento de la planta de personal estuvo impulsado principalmente por la expansión organizacional y operativa de Coopidrogas. El personal directo aumentó un 10 %, asociado al desarrollo de nuevos proyectos, el rediseño organizacional y la creación de

nuevas gerencias. El personal en misión creció un 28 %, como respuesta al cubrimiento de licencias, apoyo administrativo y a proyectos logísticos, especialmente el traslado de rutas de despacho desde la sede principal hacia Pereira. Asimismo, se registró un incremento significativo en las sedes de Cali y Barranquilla, explicado por la ampliación de la operación en Palmira y la apertura de la nueva sede propia en Galapa, respectivamente.

Finalmente, la reforma laboral (Ley 2466 de 2025) implicó que los 84 aprendices del SENA activos al cierre del año pasaran a formar parte de la planta de personal directo mediante contrato de aprendizaje.

**Personal Contratado 2025:** el 2025 finalizó con un total de 2.352 personas activas en Coopidrogas, incluyendo trabajadores directos y temporales.

**Cargos nuevos directos 2025:** los cargos nuevos creados respondieron a autorizaciones presupuestales y a la aprobación de la Gerencia General, en el marco de la implementación de nuevos proyectos nacionales, así como de ajustes y cambios en la estructura organizacional, incluyendo la creación de nuevas gerencias.

### Presencia sindical

Desde una perspectiva general, sobre la representación sindical en Coopidrogas se observa que 41 trabajadores están afiliados a una o a ambas organizaciones sindicales, evidenciándose una disminución del 18% con respecto al año anterior.

**Relacionamiento con Sinaltrafarquim:** el Sindicato Nacional de la Industria Farmacéutica y Química (Sinaltrafarquim) inició su conformación en Coopidrogas el 28 de septiembre de 2022, inicialmente con cinco trabajadores de la sede Cota.

En comparación con 2024, el número de trabajadores afiliados disminuyó en un 26 % (9 personas), principalmente en las sedes Barranquilla y principal, como resultado de renunciaciones voluntarias y procesos de desafiliación. Durante 2025 se ocurrieron dos nuevas afiliaciones en la sede Medellín, asociadas a criterios de estabilidad laboral por condiciones médicas.

En el ámbito sindical, el 8 de octubre de 2024 la organización sindical presentó un pliego de 60 peticiones. Entre octubre y noviembre de 2024 se

realizaron tres reuniones de arreglo directo, con el acompañamiento jurídico de Baker & McKenzie. Como resultado del proceso de negociación y el espíritu conciliador entre las partes, se lograron acuerdos parciales en 35 peticiones (9 con acuerdo definitivo y 26 por desistimiento del sindicato). Las 25 peticiones restantes fueron elevadas al Tribunal de Arbitramento.

**Relacionamiento con Sinaltracoopi:** la Cooperativa recibió la notificación de la conformación del Sindicato Nacional de la Cooperativa Nacional de Droguistas Detallistas Coopidrogas (sindicato de empresa) el 30 de noviembre de 2023, integrado por 28 trabajadores de las sedes Cota y Funza, afiliados también a Sinaltrafarquim.

El 17 de octubre de 2024, la organización sindical presentó a Coopidrogas un nuevo pliego de peticiones. En el marco de la etapa de arreglo directo, durante los meses de octubre y noviembre de 2024 se realizaron dos reuniones de negociación entre las partes, con el acompañamiento legal de la firma Baker & McKenzie S.A.S.

A pesar de las gestiones adelantadas y de la disposición permanente de la Cooperativa para alcanzar acuerdos, la etapa de arreglo directo concluyó sin consenso entre las partes, lo que dio lugar, conforme al marco legal vigente, a la conformación del Tribunal de Arbitramento.

**Tribunal de Arbitramento y Laudo Arbitral Unificado:** durante 2025 se adelantó el proceso del Tribunal de Arbitramento Obligatorio entre Coopidrogas y las organizaciones sindicales Sinaltrafarquim y Sinaltracoopi. Mediante el Auto No. 008 del 25 de febrero de 2025, el Ministerio de Trabajo unificó las solicitudes de convocatoria y solicitó la designación del árbitro de las partes. Posteriormente, a través de la Resolución 3601 del 15 de septiembre de 2025, se ordenó formalmente la convocatoria del Tribunal con los tres árbitros designados. Entre marzo y septiembre de 2025, la Gerencia de Gestión Humana lideró la preparación de la defensa institucional, culminando en la audiencia final del 14 de octubre de 2025, en la que participaron la Gerencia General, la Gerencia de Gestión Humana y la firma Baker & McKenzie. Finalmente, el 28 de noviembre de 2025, el Tribunal notificó el Laudo Arbitral correspondiente a cada organización sindical.

### Implementación gradual de la reforma laboral - Ley 2466 de 2025

La Ley 2466 de 2025, expedida el 25 de junio de 2025, implicó ajustes de alto impacto para Coopidrogas en materia contractual, salarial, operativa y administrativa. Durante 2025, la Gerencia de Gestión Humana, con el acompañamiento de la firma Barrera Palacio SAS, adelantó el análisis integral de la norma y la implementación gradual de sus disposiciones.

Entre los principales avances se destacan:

Incremento del recargo dominical y festivo al 80 % desde julio de 2025, con proyección de aumento gradual hasta el 100 % en 2027.

Ampliación de la jornada nocturna, iniciando a las 7:00 p. m., lo que aumentó el tiempo sujeto a recargo nocturno.

Transformación del contrato de aprendizaje, integrando a los aprendices SENA como trabajadores directos con contrato laboral especial, incluyendo ajustes contractuales, afiliaciones al sistema de seguridad social, beneficios extralegales, nómina electrónica, PILA, dotación y procedimientos de retiro.

Preparación para la cuota de trabajadores en condición de discapacidad, mediante análisis técnico, financiero y articulación con entidades de apoyo, pese a su entrada en vigor en 2026.

Ajustes a la jornada máxima legal, con modificación de turnos y actualización del sistema de control de tiempos.

### Proyectos estratégicos

**Evaluación y gestión del desempeño:** la Cooperativa desarrolló el Modelo de Gestión del Desempeño, un proceso estratégico alineado con el plan estratégico y las mejores prácticas del mercado, orientado a asegurar la coherencia entre los objetivos organizacionales, de las áreas y de cada colaborador. El modelo quedó completamente diseñado al cierre del año, con una implementación gradual a partir de 2026, iniciando por los líderes de personas y procesos.

El modelo promueve una cultura de alineación estratégica, retroalimentación continua y desarrollo del talento, e integra dos componentes clave:

- Objetivos estratégicos, enfocados en el qué (resultados).

- Modelo de competencias, enfocado en el cómo (comportamientos), alineado con los valores y propósito organizacional.

Para apoyar su adopción, se realizaron capacitaciones y entrenamientos durante el último trimestre de 2025 y se implementó la plataforma tecnológica App Integratec, que permitirá la gestión, seguimiento y reporte del desempeño.

Como parte del proyecto, se conformó la red de apoyo "Pacers", integrada por 30 colaboradores, quienes actúan como embajadores del cambio y facilitadores de la transformación cultural, impulsando una organización más colaborativa, humana y sostenible.

### Plan de carrera y sucesión

Este plan se consolidó como una herramienta estratégica para identificar, desarrollar y proyectar el talento interno, alineando las aspiraciones de los colaboradores con las necesidades del negocio. Su objetivo principal es garantizar la continuidad operativa, retener talento clave, fortalecer el liderazgo y preservar el conocimiento crítico. Ambos procesos se gestionan de manera integrada y articulada con la Evaluación y Gestión del Desempeño, proyectando a mediano plazo el cruce de resultados de desempeño y potencial como base para la clasificación del talento, la definición de sucesores y la construcción de planes de desarrollo individual (PDI).

Al cierre de 2025, Coopidrogas cuenta con avances significativos, como la matriz de cargos críticos, perfiles de éxito definidos, el mapa de criticidad y una primera línea de posibles sucesores. Los siguientes pasos contemplan la evaluación de esta línea de sucesión y la estructuración de los planes de carrera, asegurando la sostenibilidad del talento clave en la organización.

### Estructura y compensación

La Cooperativa realizó un análisis integral de su estructura organizacional, que consistió en evaluar organigramas, cargos, responsabilidades, niveles de autoridad y relaciones de reporte, con el objetivo de fortalecer la alineación interna y mejorar la ejecución de la estrategia del negocio.

De manera complementaria, y con el acompañamiento de Mercer, se llevó a cabo la

valoración de todos los cargos, considerando su jerarquía y peso relativo, así como el análisis del sistema de compensación total, integrando componentes monetarios y no monetarios.

Como resultado, se cuenta con un primer *benchmark* salarial, que sirve como base técnica y objetiva para el diseño de una política de compensación equitativa y competitiva, la definición de bandas salariales y niveles o grados, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad organizacional.

### Sostenibilidad laboral

**Gestión disciplinaria:** la Dirección de Sostenibilidad Laboral gestionó 162 procesos disciplinarios a nivel nacional, de los cuales el 73 % correspondió a personal operativo y el 27 % a personal administrativo. Frente a 2024, se evidenció un incremento del 8 %, concentrado principalmente en el personal administrativo de la sede principal, donde los casos pasaron de 16 a 31.

En cuanto al cierre de los procesos, la suspensión fue la medida más aplicada, con 126 casos (78 %), seguida de la terminación del contrato con justa causa, con 31 casos (19 %), reflejando una incidencia relevante de conductas calificadas como graves. Adicionalmente, cinco procesos (3 %) finalizaron por renuncia voluntaria. Durante el período no se registraron llamados de atención ni cierres sin sanción disciplinaria.

La distribución de los procesos mostró una mayor concentración en la sede principal (82 casos), seguida por Cali (27), Pereira (20) y Medellín (16), permitiendo identificar focos específicos para el análisis y fortalecimiento de las acciones preventivas y de control disciplinario en la Cooperativa.

**Terminaciones de contrato 2025:** se registraron 222 retiros definitivos de personal a nivel nacional, reflejando la dinámica de rotación en las diferentes sedes de la Cooperativa.

La renuncia voluntaria fue la principal causa de desvinculación, con 119 casos (54 %), consolidándose como el motivo predominante en todas las sedes. En segundo lugar, se ubicaron las terminaciones de contrato con justa causa, con 31 casos (14 %), resultado directo de los procesos disciplinarios adelantados, lo que evidencia la aplicación de los mecanismos de control y cumplimiento normativo. Las terminaciones sin justa causa representaron

29 casos (13 %), asociadas principalmente a decisiones organizacionales. El porcentaje restante correspondió a retiros por pensión (6 %) y otras causales (13 %) de menor incidencia.

Por sedes, la sede principal concentró el mayor número de retiros, con 130 casos, seguida por Barranquilla (24), Cali (20) y Bucaramanga, Medellín y Pereira (15 casos cada una). Estas cifras permiten identificar los puntos con mayor impacto en la rotación de personal.

Desde la perspectiva por gerencias, la de Operaciones presentó el mayor número de terminaciones, con 98 retiros, destacándose especialmente las renunciaciones voluntarias (57 casos) y las terminaciones con justa causa (15 casos). Le siguen la Gerencia de Desarrollo Empresarial (32 casos) y la Comercial (25 casos), evidenciando una mayor movilidad del talento en estas áreas.

Este comportamiento constituye un insumo clave para el análisis de tendencias de rotación, permitiendo orientar acciones estratégicas en gestión del talento humano enfocadas en retención, clima laboral, fortalecimiento del liderazgo y prevención de riesgos disciplinarios.

### Selección

**Procesos de selección:** durante el año 2025, la Dirección de Selección gestionó 1.474 procesos de este tipo a nivel nacional, en los cuales se entrevistaron 9.821 candidatos, correspondientes tanto a cargos administrativos (749 procesos) como operativos (725 procesos).

La sede principal concentró el mayor volumen de actividad, con 841 procesos y 5.284 personas entrevistadas, lo cual se explica por la alta demanda de vacantes, especialmente en cargos administrativos de mayor complejidad y en posiciones operativas clave. Las demás sedes también presentaron una participación relevante, destacándose Medellín, Cali y Pereira por su número de candidatos evaluados y procesos gestionados.

En términos de eficiencia del proceso, se evidenció que, en promedio, cada proceso administrativo implicó la evaluación de siete candidatos, mientras que en los procesos operativos se evaluaron aproximadamente seis candidatos por proceso, lo que refleja una adecuada optimización de los filtros de selección.



Con el objetivo de mejorar la gestión del proceso y reducir tiempos de respuesta, el equipo de Selección implementó estrategias de planificación y asignación eficiente de recursos, tales como la estandarización de filtros iniciales mediante la herramienta ID Talento y el uso de soluciones tecnológicas para la preselección y seguimiento de candidatos, asegurando la idoneidad de los perfiles evaluados y fortaleciendo la calidad del proceso de vinculación.

**Contrataciones de personal directo:** se evidenció en el período un incremento significativo en las contrataciones de personal directo en la Cooperativa, como respuesta a cambios operativos, crecimiento organizacional y la implementación de nuevos proyectos estratégicos. Las contrataciones se clasificaron en vinculaciones (formalización de personal temporal), reemplazos y cargos nuevos, autorizados por la Gerencia General o presupuesto.

**Gerencia de Operaciones:** concentró el mayor volumen de contrataciones, con 192 ingresos, lo que representa un incremento sustancial frente a 2024 (82 ingresos) lo que equivale al 46 % del total nacional. Este crecimiento estuvo asociado principalmente a ajustes operativos en los centros de distribución a nivel nacional.

Del total de contrataciones de esta gerencia:

- El 71 % correspondió a vinculaciones (137 ingresos).
- El 23 %, cargos nuevos (45 ingresos).
- El 5%, reemplazos (10 ingresos).

Las sedes con mayor número de ingresos fueron Barranquilla (59), Cali (48) y la principal (31), evidenciando una alta demanda operativa en estas regionales.

**Gerencias restantes:** las demás gerencias registraron en conjunto 221 contrataciones, reflejando un crecimiento aproximado del 35,6 % frente al año anterior (163 ingresos). De estas contrataciones:

- Un 56 % (123) correspondió a reemplazos.
- El 44 % (98), a cargos nuevos, lo que evidencia una combinación de continuidad operativa y expansión organizacional.

La Gerencia de Desarrollo Empresarial presentó el mayor número de ingresos dentro de este grupo, con 57 contrataciones, posicionándose como la de mayor participación relativa.

El aumento en las vinculaciones se explica, principalmente, por la implementación de nuevos proyectos, así como por el rediseño organizacional y la creación de nuevas gerencias, entre ellas Marcas Propias, Marketing y Regional Centro.

En conjunto, estas cifras reflejan una dinámica de crecimiento y fortalecimiento de la estructura organizacional, alineada con las necesidades estratégicas y operativas de la Cooperativa durante 2025.

**Contrataciones de personal temporal:** los ingresos de personal temporal durante el 2025 corresponden a 709 contrataciones, donde 678 son auxiliares del CEDI y auxiliares de planta de alcohol, los cuales hacen parte de la Gerencia de Operaciones.

Por otra parte, 31 ingresos son del área administrativa y corresponden al cubrimiento de licencias, proyectos temporales y otras novedades presentadas a nivel nacional.

Adicionalmente, la sede principal concentró el mayor número de contrataciones temporales durante 2025, dado el alto volumen de personal operativo que labora en dicha regional.

**Concursos:** en el presente año se registró un incremento del 58 % en el número de concursos frente a 2024, pasando de 24 a 38 procesos. Este crecimiento responde a la mayor acogida de los concursos como modalidad para el cubrimiento de vacantes en las diferentes gerencias a nivel nacional, impulsado por la Dirección de Selección.

A nivel regional, la sede principal concentró el mayor número de concursos, con 25 procesos, seguida por Barranquilla, que presentó el crecimiento porcentual más alto, al pasar de 1 a 6 concursos. Así mismo, se evidencian incrementos en Bucaramanga y Pereira, mientras que Cali registra su primer concurso y Medellín se mantiene sin variación.

Este comportamiento refleja no solo una mayor utilización de esta modalidad de selección, sino también un mensaje positivo para los colaboradores, al promover el crecimiento y la movilidad interna dentro de la Cooperativa.

## Compensación y beneficios

**Gestión:** la Dirección de Compensación y Beneficios gestionó el pago oportuno de salarios,

aportes a seguridad social y parafiscales para un promedio de 1.951 trabajadores directos, 317 trabajadores temporales y 84 aprendices, garantizando el cumplimiento legal y la sostenibilidad del sistema de compensación de la Cooperativa.

**Costo de nómina directa:** al corte del 31 de diciembre de 2025, el costo total de nómina ascendió a \$124.661 millones, de los cuales:

- \$112.682 millones correspondieron a nómina de personal directo, incluyendo salarios, prestaciones, vacaciones, seguridad social y aportes parafiscales.
- \$10.514 millones, a la contratación de personal temporal, de acuerdo con la facturación de las empresas temporales.
- \$1.465 millones estuvieron asociados a aprendices, incluyendo salarios y aportes legales.

Estas cifras reflejan la magnitud del esfuerzo financiero realizado por la Cooperativa para garantizar la estabilidad laboral y el bienestar de su talento humano.

**Auxilios y beneficios extralegales:** durante el período evaluado, Coopidrogas realizó pagos por \$15.396 millones en auxilios extralegales, beneficiando tanto a colaboradores sindicalizados como no sindicalizados. Dentro de los conceptos más relevantes se destacan:

- Prima extralegal navideña
- Auxilio de alimentación
- Auxilio de vacaciones
- Auxilio de retiro por pensión
- Bonos de bienestar, cumpleaños y quinquenio

Además, se pagaron auxilios educativos por un valor de \$32,6 millones, conforme a las aprobaciones otorgadas por la Gerencia General.

**Beneficios por afiliación sindical:** el análisis diferenciado entre personal sindicalizado y no sindicalizado evidenció que la mayor proporción de los beneficios monetarios y no monetarios se concentró en el personal no sindicalizado, tanto por volumen de colaboradores como por valor pagado. No obstante, se garantizó el cumplimiento de los beneficios establecidos mediante convención colectiva y laudos arbitrales, así como aquellos otorgados por mera liberalidad.

Dentro de los beneficios no monetarios se destacan los servicios de rutas, casino, cafetería, salud ocupacional, formación en seguridad industrial, recreación y bienestar, los cuales representaron una inversión significativa orientada a mejorar la calidad de vida, la seguridad y el equilibrio laboral de los colaboradores.

**Balance general:** en conjunto, la gestión de compensación y beneficios durante 2025 evidencia un modelo integral y equitativo, orientado al cumplimiento normativo, la competitividad salarial y el bienestar del talento humano, contribuyendo de manera directa al fortalecimiento del compromiso, la estabilidad laboral y la sostenibilidad organizacional de Coopidrogas.

### Seguridad y salud en el trabajo

La Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo desarrolló las actividades necesarias para el cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), logrando resultados favorables a nivel nacional y evidenciando avances significativos en la prevención de riesgos, control de accidentes y fortalecimiento de la cultura de seguridad.

**Resultados del SG-SST:** los indicadores de gestión evidenciaron un alto nivel de cumplimiento frente a las metas establecidas. En la mayoría de las sedes se logró: reducción en la tasa de accidentalidad, manteniéndose por debajo del objetivo de 2,88 accidentes por cada 100 trabajadores. Disminución en los días perdidos por accidentes laborales, con resultados inferiores a la meta de 14,28 días por cada 100 trabajadores. Cumplimiento superior al 99 % en los programas de gestión, planes de trabajo anual y capacitaciones, y 100 % de cumplimiento en la investigación de accidentes a nivel nacional.

**Accidentes de trabajo:** en el año se presentaron 28 accidentes laborales con lesión, lo que representa una reducción del 22 % frente al año anterior. Las principales causas identificadas fueron: actos inseguros (19 casos); condiciones inseguras (5 casos); riesgo público (3 casos); riesgo vial (1 caso).

De estos eventos, 22 accidentes se concentraron en el CEDI y 6 en las demás gerencias. La sede principal presentó el mayor número de accidentes reportados, seguida de Medellín y Barranquilla.

**Enfermedades laborales:** en el período evaluado se reportaron seis casos de enfermedades laborales a nivel nacional, distribuidos entre las sedes de Barranquilla, principal y planta de alcohol, con un impacto limitado en días de incapacidad, lo que refleja una gestión preventiva efectiva.

**Días perdidos por accidentes y enfermedades:** los accidentes y enfermedades laborales generaron un total de 119 días perdidos, discriminados en 111 días por accidentes de trabajo y 8 días por enfermedad laboral, cifra que se encuentra muy por debajo de la meta anual de 294 días, representando una reducción del 47 % en accidentes y del 78 % en enfermedades laborales frente al año anterior.

**Ausentismo:** a nivel nacional, el ausentismo por incapacidad médica cerró en 2,07 %, cumpliendo con la meta establecida del 2,90 %. No obstante, las sedes de Barranquilla (2,93 %) y Bucaramanga (3,00 %) no alcanzaron el objetivo, principalmente por incapacidades derivadas de enfermedades generales de origen osteomuscular, digestivo, nervioso y accidentes de tránsito.

**Acciones correctivas:** si bien el desempeño general fue positivo, algunas sedes no cumplieron la meta del 93 % en el cierre de acciones correctivas: planta de alcohol y Medellín, con un 50 % de cumplimiento, por acciones pendientes relacionadas con controles de ingeniería y adecuaciones técnicas. Barranquilla, con un 88,89 % de cumplimiento, debido a acciones derivadas de accidentes ocurridos en diciembre de 2025 que aún se encontraban en proceso.

**Plan de emergencias:** la sede Medellín y la planta de alcohol presentaron un cumplimiento del 95,83 %, inferior a la meta del 98 %, debido, principalmente, a la certificación pendiente por parte del cuerpo de bomberos y a la certificación de brigadas de emergencia. El resto de las sedes alcanzó los objetivos previstos.

**Balance general:** de manera consolidada, durante 2025 la gestión del área de SST alcanzó: 99,77% de cumplimiento en programas de gestión, 99,79 % en el plan de trabajo y mejoramiento anual, 98,81% en el plan de emergencias, y 100 % de cumplimiento en capacitaciones, con 545 actividades ejecutadas.

En conclusión, la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo logró resultados satisfactorios a nivel nacional, evidenciando mejoras sostenidas

en la prevención de accidentes, reducción de días perdidos y fortalecimiento del sistema.

## Bienestar laboral

Durante el año 2025, la Dirección de Bienestar Laboral, desarrolló un programa integral de bienestar orientado a fortalecer la felicidad, el equilibrio vida-trabajo y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, promoviendo espacios de integración, recreación, formación y acompañamiento psicosocial.

El plan de bienestar se estructuró sobre cuatro pilares estratégicos, logrando altos niveles de participación y satisfacción:

**Bienestar:** actividades dirigidas a los trabajadores, como celebraciones de fechas especiales y quinquenios, con una satisfacción del 95 % y 27.344 participantes.

**Calidad de vida:** programas dirigidos al trabajador y su grupo familiar, especialmente hijos, esposas y madres, alcanzando una satisfacción del 99 % y 9.406 participantes.

**Recreación y deportes:** campeonatos presenciales y virtuales, con una satisfacción del 98 % y 1.494 participantes.

**Formación psicosocial:** charlas orientadas a convivencia, acoso laboral y transformación cultural, con 2.635 participantes.

En total, durante 2025 se ejecutaron 287 actividades de bienestar a nivel nacional, concentrándose principalmente en las sedes principal, Pereira y Barranquilla, lo que evidencia una amplia cobertura territorial.

**Fortalecimiento de programas especiales:** se dio continuidad y fortalecimiento a iniciativas implementadas en años anteriores, destacándose la Escuela de Formación para la Familia, orientada al emprendimiento y fortalecimiento de la economía familiar. Asimismo, se incorporó el programa Mujeres que Lideran su Hogar con Amor, enfocado en el acompañamiento y empoderamiento de mujeres del núcleo familiar de los trabajadores.

**Gestión de pensionados y prepensionados:** en materia de transición laboral, se mantuvo el Club de Pensionados Siempre Amigos, con dos encuentros semestrales que contaron con la participación de 28 personas por evento, fortaleciendo los lazos de cercanía y apoyo. El programa de Formación para el Retiro se definió

con una periodicidad bianual, dado el bajo número de colaboradores próximos a cumplir la edad de pensión durante 2025.

**Programa de Orientación Personal y Familiar:** como respuesta al incremento de situaciones psicoemocionales, se dio continuidad al Programa de Orientación Personal y Familiar, que brinda acompañamiento psicológico presencial y virtual. Durante el año se realizaron 716 atenciones, concentradas principalmente en la sede principal, reafirmando el compromiso institucional con la salud mental y la prevención de riesgos psicosociales.

**Proyección 2026 – nuevo proyecto:** como oportunidad de mejora, se diseñó el proyecto Coopi Experiencias de Bienestar, orientado a incrementar la participación de poblaciones con baja asistencia a los programas tradicionales. Esta iniciativa contempla la implementación de una plataforma digital para la redención de experiencias personalizadas, con una duración piloto de tres meses, una inversión de \$45.500.000 y un bono individual de \$30.000 por trabajador.

**Balance general:** la gestión de la Dirección de Bienestar Laboral durante 2025 evidenció altos niveles de satisfacción, amplia cobertura y un enfoque integral, contribuyendo de manera significativa al fortalecimiento del clima organizacional, el bienestar emocional y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

### Desarrollo y capacitación

Durante el año 2025, la Dirección de Desarrollo y Capacitación ejecutó una estrategia integral orientada al fortalecimiento de competencias, desempeño y eficiencia operativa de los trabajadores de la Cooperativa. La gestión se desarrolló a través de cuatro frentes principales: inducción, formación, desarrollo individual y entrenamiento operativo en los CEDI.

**Inducción de personal:** el proceso de inducción garantizó la adaptación efectiva de los nuevos colaboradores y el cumplimiento de los requerimientos legales y normativos. Durante el año se realizaron 4.873 procesos de inducción a nivel nacional, cubriendo la totalidad de los trabajadores ingresados.

Las inducciones incluyeron temas corporativos, normativos (SIAR, seguridad vial y seguridad física) y contenidos técnicos especializados

según el área de ingreso, como manipulación de medicamentos en el CEDI y buenas prácticas de manufactura, laboratorio y almacenamiento en la planta de alcohol. La sede principal concentró el mayor volumen de procesos, seguida por Pereira, Barranquilla y Cali.

**Formación de personal:** se estructuró en cinco líneas estratégicas: capacitación especializada, desarrollo de habilidades, liderazgo, normativo y técnica, definidas a partir de necesidades organizacionales, brechas identificadas y requerimientos normativos.

Durante 2025 se ejecutaron 24.806 horas de formación para beneficio de 4.043 colaboradores de todas las sedes. Se destacaron programas técnicos y digitales como Excel y Power BI, reinducciones normativas (SIAR y seguridad vial), así como procesos de fortalecimiento del liderazgo, retroalimentación, definición de objetivos y desarrollo de habilidades blandas, alineados con los proyectos estratégicos de la Cooperativa.

**Desarrollo individual:** este frente estuvo orientado al mejoramiento del desempeño individual, mediante planes personalizados basados en la evaluación de competencias y necesidades específicas. Durante el año se realizaron sesiones de intervención individual y coaching, cubriendo aproximadamente 55 horas y beneficiando a más de 50 colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento de habilidades transversales y de liderazgo.

**Entrenamiento operativo (CEDI):** se consolidó como una herramienta clave de mejoramiento continuo orientada a la estandarización y optimización de los procesos operativos en los CEDI. En 2025 se realizaron 2.356 entrenamientos a nivel nacional, distribuidos así:

- **Entrenamientos iniciales:** 910 (38,6 %), relacionados con ingresos, cambios de área y contenidos normativos.
- **Reentrenamientos:** 1.446 (61,4 %), enfocados en actualización continua y ajustes técnicos y documentales de los procesos.

La sede principal ejecutó 610 entrenamientos (25,9 % del total), mientras que las sedes regionales realizaron 1.746 entrenamientos (74,1 %), abarcando todas las etapas del flujo operativo: entradas, procesos internos, salidas y normativos. Durante el año se reforzaron y crearon entrenamientos en procesos críticos como alistamiento de pedidos de gran volumen,



estaciones de error, despacho y buenas prácticas BPA y BPD.

**Balance general:** la gestión de la Dirección de Desarrollo y Capacitación durante 2025 evidenció un alto impacto en la cualificación del talento humano, asegurando el cumplimiento normativo, el fortalecimiento de competencias técnicas y comportamentales, y la mejora continua de los procesos operativos.

## COMUNICACIONES CON LOS ASOCIADOS, INTERNAS E INSTITUCIONALES

### Enlace

La plataforma Enlace se consolidó como el canal institucional de referencia para la comunicación con los asociados. Registró 15.812 visitantes únicos y 59.607 visitas, lo que refleja su integración progresiva en la operación diaria de las droguerías. El acceso predominante desde el escritorio ratificó su uso como herramienta de consulta en entornos laborales, complementado por un crecimiento progresivo desde web/móvil, aplicación y otros dispositivos.

Estedesempeñofuerespaldadoporunaestrategia integral de comunicación, capacitación y articulación interna, que incluyó campañas de recordación del correo institucional, producción de contenidos audiovisuales, capacitaciones regionales, presencia en ferias comerciales, comités y asambleas regionales, así como un trabajo transversal con áreas estratégicas de la Cooperativa y entidades filiales.

### En la bata del coopidroguista

Como parte de la estrategia de comunicación institucional de 2025, el formato audiovisual *En la bata del coopidroguista* se consolidó como un espacio estratégico para visibilizar a los asociados a Coopidrogas, sus historias y el impacto de su labor en las comunidades.

Se emitieron 8 programas grabados en igual número de poblaciones: Jericó (Antioquia); Zipaquirá y El Rosal (Cundinamarca); Tauramena y Yopal (Casanare); Villa de Leyva y Tunja (Boyacá); y Soledad (Atlántico), con lo cual se refleja el alcance territorial y la diversidad regional de la Cooperativa. Cada episodio fue conducido por el gerente general, Daniel Quirós Bertocchi, quien, a través de entrevistas directas en los puntos de venta, fortaleció el

vínculo institucional y visibilizó el aporte social y económico del asociado al desarrollo del país. Los episodios acumulan 31.904 visualizaciones en YouTube, Facebook e Instagram, evidenciando la alta acogida del formato.

### Estrategia de free press y relaciones públicas

En el marco del fortalecimiento reputacional de Coopidrogas, en 2025 se implementó por primera vez una estrategia anual de relaciones públicas y *free press*, orientada al posicionamiento de Coopidrogas como la cooperativa de droguistas detallistas más grande del país, así como a su liderazgo en temas de salud, desarrollo económico e impacto social. A través de una agenda editorial planificada y sostenida, se amplió la presencia institucional en medios nacionales, regionales y especializados, entre ellos *Portafolio*, *La República*, *El Tiempo*, *Semana*, *Forbes* y *C-Level*.

Un hito relevante de la estrategia fue la divulgación de columnas de opinión del gerente general, Daniel Quirós Bertocchi, que fortalecieron su posicionamiento como líder de opinión y referente institucional, ya que aportó una voz autorizada en la conversación pública. Como resultado, se alcanzaron 108 publicaciones en medios de comunicación, con una cobertura equilibrada en temas de impacto social y territorial, liderazgo institucional y educación en salud, consolidando una narrativa coherente, estratégica y alineada con el propósito cooperativo.

### Redes sociales

La gestión digital desarrollada en 2025 consolidó las redes sociales de Coopidrogas como un pilar estratégico de la comunicación externa, con resultados positivos en alcance, crecimiento de audiencias y posicionamiento de marca. LinkedIn se consolidó como el principal canal institucional, con 33.174 seguidores, más de 17,9 millones de impresiones y 10.668 interacciones, fortaleciendo así la visibilidad de la Cooperativa ante públicos estratégicos y del sector empresarial. Facebook registró 2.396 seguidores, superó los 56,4 millones de visualizaciones y logró 22.048 interacciones, lo que evidencia un alto nivel de alcance y consumo de contenidos. Por su parte, Instagram obtuvo 2.394 seguidores, 4,8 millones de visualizaciones, efectuadas por 2,2 millones de personas, y más de 6.300 interacciones, consolidándose como un canal clave para

amplificar los mensajes institucionales, visibilizar el impacto de los asociados y fortalecer la reputación corporativa de Coopidrogas.

### Café con Coopidrogas

Con su consolidación en la parrilla de CoopiRadio, *Café con Coopidrogas* se afianzó como un espacio estratégico de comunicación directa con los asociados, fortaleciendo la información, el sentido de pertenencia y la participación cooperativa. Entre mayo y diciembre se emitieron 37 programas, con una audiencia acumulada de 13.184 oyentes, en un formato ágil de 3 a 5 minutos enfocado en servicios, beneficios, historias de éxito y valores cooperativos. El comportamiento de la audiencia presentó picos relevantes en junio (2.041 oyentes) y septiembre (2.147 oyentes), lo que confirma la pertinencia del contenido y su aporte como herramienta de acompañamiento e inspiración para la gestión diaria de los asociados.

### Misión Coopi

Durante 2025, Coopidrogas estructuró e implementó Misión Coopi como su programa de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, integrando de manera estratégica las acciones sociales, ambientales y de gobierno cooperativo desarrolladas por la Cooperativa a lo largo de su historia, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este marco, se materializaron proyectos relevantes como la inscripción de la marca Misión Coopi, el desarrollo de su identidad visual y del kit de los Agentes Coopi, la constitución del bosque Coopidrogas en Cajicá, con la siembra de 200 árboles –actividad en la que participaron el gerente general y 80 voluntarios–, así como acciones de impacto social orientadas a comunidades vulnerables, entre ellas la entrega de regalos navideños a 85 niños de la Fundación San Antonio en Soacha.

Adicionalmente, se habilitó un espacio en la nueva página web institucional destinado a la publicación de las memorias de sostenibilidad.

Estas acciones consolidaron una gestión enfocada en la generación de valor compartido, el cuidado del entorno, la protección de la vida y el fortalecimiento del tejido social en los territorios donde opera Coopidrogas.

### Boletín electrónico Al Día

Esta pieza digital de comunicación tiene como

propósito compartir con los funcionarios de Coopidrogas los resúmenes de las principales noticias del día en cuanto a salud, gobierno, economía, finanzas, tecnología y deportes publicadas por los medios de comunicación más relevantes y representativos a nivel nacional.

Además de las secciones mencionadas anteriormente, también presenta los cumpleaños de los trabajadores de la Cooperativa en todas las sedes, indicadores (dólar, euro y salario mínimo) y una sección de cultura general y frase del día. Se envía de lunes a viernes antes de las 7:30 a.m. Durante el 2025 se compartieron 241 ediciones para un total de 2.383 desde su creación en 2018.

### Noticiero institucional CoopiTV

Para el 2025 se implementó este nuevo formato de comunicación interna, el cual busca visibilizar las noticias, novedades y eventos más representativos de la Cooperativa a través de entrevistas y notas pregrabadas. Cuenta con gran variedad de contenido a través de sus diferentes secciones: Abiertamente, Hablemos de nosotros, Lo que indican los indicadores, Descentralizados, La biblio cuenta, Vitaminas, Coonexos, Ovaciones y Recapitulando.

Se emite, en promedio, cada dos meses con una duración de entre 15 y 20 minutos. Su formato combina voz en off, gráficos, videos, texto, audio y fotografías. Durante el año se publicaron cuatro emisiones: abril, julio, octubre y diciembre. La tasa de visualizaciones alcanza las 250 por edición.

### Correo institucional CoopiComunica

En el 2025 se centralizó, desde una misma cuenta de correo, la publicación de información corporativa interna, para los funcionarios, por medio de comunicados digitales.

La franja de la mañana (entre 7:30 a. m. y 11:30 a. m.) fue la de mayor flujo de envíos según las programaciones semanales en la parrilla. El total de envíos durante el año fue de 952, distribuidos así: 60 (enero), 88 (febrero), 83 (marzo), 80 (abril), 98 (mayo), 60 (junio), 85 (julio), 67 (agosto), 85 (septiembre), 85 (octubre), 91 (noviembre) y 70 (diciembre). Desde su creación, en agosto de 2024, y hasta la fecha, se han hecho 1.399 envíos.

### Pantallas informativas

Se completó al 100 % la instalación del sistema de cartelería digital a nivel nacional, luego de las pantallas del casino de la nueva sede propia en Barranquilla, para un total de 14 pantallas informativas divididas así: 2 pantallas de 65 pulgadas para cada regional (Antioquia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Pereira) para un total de 10, y 4 televisores de 75 pulgadas para la sede principal (2 para el casino administrativo y 2 para el casino CEDI).

En este canal de comunicación se transmiten diversos contenidos como el menú semanal, cumpleaños, convocatorias, eventos, jornadas de capacitación, noticiero institucional *CoopiTV*, *En la bata del coopidroguista*, trivias, frase de la semana y otros temas de interés general. En promedio se proyectan entre 24 y 26 contenidos semanales (imágenes, videos y animaciones).

### Comunidad y grupos de whatsapp

Este canal de comunicación continúa llevando y replicando la información más relevante de la Cooperativa, de forma directa e inmediata, a tres grupos de funcionarios: trabajadores en calle, personal operativo (CEDI) y personal administrativo en todas las sedes.

Cuenta con 14 grupos: Antioquia CEDI y ADM, Barranquilla CEDI y ADM, Bucaramanga CEDI y ADM, Cali CEDI y ADM, Pereira CEDI y ADM, sede principal CEDI y ADM, planta de alcohol y NTI. La totalidad de miembros llega a 467, un 8 % más que en el 2024.

### Página Web

El contenido informativo de la página web se mantuvo en constante actualización durante el año y cumplió un papel fundamental en la difusión de contenidos clave como conversatorios, activaciones de campañas y mensajes dirigidos tanto a los asociados como al público de interés. Se convirtió en una herramienta efectiva para fortalecer la visibilidad de las iniciativas corporativas, llegando a tener hasta 14 *sliders* mensuales provenientes de diferentes áreas de la organización.

Gracias a estas acciones, se logró un tráfico significativo que alcanzó 1.449.718 vistas, generadas por 100.224 usuarios que registraron un total de 942.571 sesiones.

La mayor parte de las consultas provinieron de Bogotá (46.704 usuarios con 195.419 sesiones),

seguida de Medellín (9.934 usuarios con 32.232 sesiones), Cali (8.040 usuarios con 30.143 sesiones) y Barranquilla (5.429 usuarios con 21.303 sesiones).

En cuanto al comportamiento por países, Colombia lideró con 98.221 usuarios y 473.898 sesiones, seguido por Estados Unidos con 767 usuarios y 1.471 sesiones, Indonesia con 217 usuarios y 647 sesiones y Francia con 203 usuarios y 1.178 sesiones. Finalmente, las páginas más consultadas fueron Home, que registró 624.528 visitas; Sistema de Integración y Promoción (SIP), con 608.628 visitas, y la sección Proveedor, con 56.523 visitas.

Estos resultados reflejan el interés de los usuarios por la información institucional y los servicios estratégicos que ofrece Coopidrogas, y consolidan la página web como un canal fundamental de comunicación y consulta.

### Intranet

Esta herramienta se utiliza para divulgar información relevante a los funcionarios. En ella se encuentran formatos, membretes y memorandos, que se han convertido en recursos de consulta diaria para los empleados administrativos de Coopidrogas.

Durante el 2025, la intranet respondió a las necesidades informativas de las distintas áreas de la Cooperativa difundiendo campañas y piezas gráficas sobre actividades y novedades. Gracias a ello, se registraron 17.878 vistas en las diferentes secciones, entre las que se destaca Home como la más visitada, con 4.388 vistas; seguida por Directorio Cota, con 1.382; Formatos, con 647; y Medios, con 508 visitas.

### Servicios bibliotecarios

**Consulta en sala e ingreso de usuarios:** la Biblioteca registró 2.072 usuarios esenciales, quienes accedieron a servicios de consulta, coworking, actividades culturales y uso general del espacio.

**Circulación y préstamo:** el servicio de préstamo externo y la cooperación interbibliotecaria respondieron a las necesidades de información de los colaboradores con 98 nuevos usuarios afiliados al sistema de préstamo y 921 préstamos externos distribuidos de la siguiente manera:

- 775 préstamos externos de la colección propia.

- 146 préstamos interbibliotecarios mediante los convenios con la Biblioteca Luis Ángel Arango y la Biblioteca Virgilio Barco.

**Biblioteca virtual Digitalia:** la plataforma Digitalia continuó consolidándose como un recurso clave para el acceso digital al conocimiento. Durante 2025 se registraron:

- 18 nuevos usuarios
- 152 accesos
- 376 consultas de contenido
- 133 lecturas
- 20 préstamos

Adicional al préstamo de publicaciones, la Biblioteca realiza actividades culturales y de extensión bibliotecaria, con el propósito de capacitar, informar y mantener la cercanía con los usuarios. Por ello, durante el 2025 se impactaron 373 colaboradores.

### 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 de los sectores cooperativo, privado y gobierno.

**Órgano directivo:** el Consejo Editorial es el órgano que establece las políticas y directrices generales que rigen la revista. Está compuesto por cinco asociados, dos representantes del Consejo de Administración: José Hugo Sabogal Tamayo y Hernando Agudelo Peña; el coordinador Eduardo Castillo Ávila, quien además es integrante del Comité Departamental de Cundinamarca; y dos damas: Laura Viviana Rojas Rodríguez y Érika Villamarín Ramírez.

Por parte de la administración participan: Carolina Barreto Londoño, directora de Comunicaciones y de la revista, y Martha Corcho Ramos, profesional de comunicación institucional y secretaria del Consejo.

**Estructura editorial:** el Consejo Editorial definió la siguiente estructura de contenido editorial con secciones en las cuales se divulgan temas inherentes al quehacer de la Cooperativa, a la gestión de las droguerías, al sector cooperativo y de interés general.

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, Entretenimiento. Ocasionalmente, de acuerdo con la disponibilidad y necesidad de información, se publican Nuestra Cooperativa y Deportes.

**Ediciones y tiraje:** se publican 11 ediciones anuales, cada mes de febrero y diciembre. Esto implica que el Consejo Editorial se reúna de forma ordinaria igual número de veces cada año, de enero a noviembre, para definir el contenido de cada edición. También se reúne de forma extraordinaria cuando las circunstancias así lo requieren.

El tiraje con que se cerró el año 2025 fue de 7.250 ejemplares, cantidad acorde al número de lectores con los que contaba a la fecha.

**Distribución:** el 2025 culminó con un total de 6.334 asociados y 700 preasociados, a los que se les envía la revista en físico a nivel nacional. Se les hace llegar a sus droguerías 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 y material inserto (60.0 % aproximadamente) y recursos de la Cooperativa (40.0 %). Los clientes que pautan son, en su mayoría, proveedores de Coopidrogas; también lo hacen entidades propias como NTI, Coopicrédito y Farmacenter.

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

Este informe presenta de manera ejecutiva los principales proyectos de tecnología, así como la gestión de los activos y servicios tecnológicos de Coopidrogas, a través de indicadores que permiten conocer el estado y evolución de los sistemas de información y la infraestructura tecnológica. Asimismo, resume los logros más relevantes de las áreas que conforman la Gerencia de Tecnología y Proyectos.



### Proyecto Conexión Farma Híbrido

Este proyecto responde a las necesidades y expectativas de los asociados y a las dinámicas del mercado actual, mediante una iniciativa de transformación digital orientada a mejorar los procesos y fortalecer el crecimiento de las droguerías.

Permite integrar y articular las iniciativas tecnológicas de la Cooperativa ofreciendo a los asociados beneficios clave como la consolidación de la información, la estandarización de plataformas, el fortalecimiento de la seguridad de la información, la flexibilidad para integrarse con los servicios tecnológicos, la continuidad operativa ante fallas de conectividad y el acceso a la información desde cualquier dispositivo.

### Proyecto Conexión Farma Cloud

Tiene como objetivo diseñar e implementar una plataforma estratégica en la nube que permita a los asociados acceder a servicios digitales integrales para la gestión, control y toma de decisiones de sus droguerías, mediante la centralización y consolidación de la información, fortaleciendo su competitividad, eficiencia operativa y capacidad de crecimiento.

Este proyecto constituye el eje estructural del ecosistema Conexión Farma, habilitando la evolución desde soluciones locales hacia un modelo híbrido (local + nube), seguro, escalable y orientado a la generación de valor para el asociado.

La iniciativa contempla la definición de una arquitectura tecnológica y de datos robusta, la centralización en la nube de procesos clave como compras, inventarios y cuentas por pagar, la integración *end to end* de los sistemas del ecosistema Coopidrogas a través de EasyConnect, el desarrollo de una aplicación móvil para la gestión operativa e indicadores, y la implementación de controles avanzados de seguridad y accesos.

**Periodo del proyecto:** enero de 2025 a junio de 2026 (estimado). Durante el año 2025 se ejecutaron los hitos fundamentales de la fase I, logrando:

- La parametrización general de la solución.
- El desarrollo de los procesos de compras e inventarios en la nube.
- La implementación de cuentas por pagar y los reportes iniciales, orientados a la visualización y análisis de información consolidada.

Estos avances sentaron las bases técnicas y funcionales para la consolidación del modelo *cloud* de Conexión Farma y su despliegue progresivo en los siguientes periodos

### Proyecto Conexión Farma Local

Actualizar y modernizar el sistema de información Dominium Plus, utilizado durante casi dos décadas para la gestión de las droguerías asociadas a Coopidrogas, mediante un proceso integral que garantice la sostenibilidad tecnológica, la seguridad de la información y una mejor experiencia de usuario. El proyecto busca asegurar que Conexión Farma Local se consolide como una solución más segura, eficiente y flexible, capaz de adaptarse a las necesidades actuales y futuras de las droguerías, y alineada con la evolución tecnológica del ecosistema Conexión Farma.

### Integraciones – EasyConnect

El proyecto Integraciones – EasyConnect tiene como objetivo optimizar la interoperabilidad del ecosistema tecnológico de Coopidrogas y Conexión Farma, mediante la implementación de una plataforma de integración basada en servicios API (API Management). Esta iniciativa permite una integración segura, estandarizada y escalable entre los sistemas internos y externos de la Cooperativa, fortaleciendo la eficiencia de los procesos de negocio y habilitando nuevos modelos de servicio y analítica.

**Periodo del proyecto:** enero a diciembre de 2025. Estado: en proceso de estabilización. Durante el 2025 se diseñaron, desarrollaron y pusieron en operación los servicios correspondientes a la primera fase del modelo de interoperabilidad de Conexión Farma, entre los que se destacan:

- Servicio de droguerías, para la gestión segura y estandarizada de la información maestra.
- Servicio de catálogo de productos, garantizando la consistencia y disponibilidad de la información.
- Servicio de pedidos, que facilita la trazabilidad y automatización del proceso.
- Servicio de facturación, que permite la integración automática de facturas para el cargue directo a inventarios, reduciendo reprocesos manuales y mejorando la oportunidad y calidad de la información.

Los servicios fueron desarrollados, probados e implementados satisfactoriamente, consolidando

una capa de integración robusta y gobernada, que reduce la dependencia de integraciones punto a punto y fortalece la trazabilidad y confiabilidad de la información en todo el ecosistema tecnológico.

### Proyecto Gestión de Cubetas

Tiene como objetivo garantizar la trazabilidad completa de las cubetas utilizadas en la entrega de pedidos a las droguerías, asegurando un seguimiento preciso desde la preparación, distribución y devolución, lo que permite optimizar la logística de entrega y mejorar la transparencia del proceso logístico.

Esta iniciativa reemplaza una aplicación obsoleta y de alto costo, provista por un tercero, brindando a la Cooperativa la oportunidad de reducir costos y fortalecer su autonomía tecnológica. Así mismo, habilita la evolución progresiva de una solución propia de tipo web y móvil, orientada a la logística de última milla hacia los asociados, con capacidad de crecimiento y adaptación a futuros requerimientos operativos.

### Proyecto Sistematización del Personal en Calle

El objetivo de este proyecto es fortalecer la gestión comercial y de asesoría en las droguerías, mediante la implementación de una plataforma tecnológica que optimiza la planificación, el registro y el control en tiempo real de la gestión de visitas, metas de ventas y actividades de asesoría, mejorando la eficiencia operativa.

Para su implementación se evaluaron diferentes soluciones tecnológicas en modalidad de servicio, seleccionando Celuweb 2.0 para la fuerza de ventas ICOM, y SnapForms para los asesores de Desarrollo Empresarial y el Centro de Atención Tecnológico al Asociado. Estas herramientas permiten un mayor control del trabajo en campo, visibilidad de la gestión realizada y alineación con las expectativas de los líderes de cada área.

El proyecto fue implementado para un total de 112 usuarios, consolidándose como una solución clave para el seguimiento y control del personal en calle, y contribuyendo al fortalecimiento de la relación con las droguerías asociadas.

### Proyecto Página Web Coopidrogas

Tiene como objetivo modernizar y transformar el sitio web institucional en una plataforma digital integral, moderna y accesible, que refleje la

identidad cooperativa y fortalezca la conexión con los asociados.

La iniciativa busca refrescar la imagen institucional, dinamizar la oferta comercial y mejorar la visibilidad de los servicios y productos dirigidos tanto a los asociados como al consumidor final, fortaleciendo la presencia digital de la Cooperativa y su posicionamiento en el entorno digital.

### Proyecto Gestión de Requerimientos Innova

Este proyecto busca fortalecer la alineación entre la estrategia del negocio y la estrategia tecnológica, mediante una solución que conecta a las áreas de Coopidrogas con el ciclo de vida de los requerimientos de tecnología, promoviendo una gestión colaborativa, transparente y orientada a resultados.

Para este propósito, el equipo interno de desarrollo de software de Coopidrogas diseñó e implementó Innova, una aplicación web que permite gestionar de forma digital los requerimientos tecnológicos, incorporando procesos de creación, anexos, flujos de aprobación, acuerdos de niveles de servicio (SLA) y validaciones por los responsables de cada área, eliminando el uso de formatos físicos y firmas en papel.

### Proyecto Optimización de Integración POS-Sync Agent

Tuvo como objetivo diseñar, desarrollar e implementar un servicio tecnológico que permita la transmisión segura, oportuna y confiable de información desde las instancias locales de Conexión Farma hacia un servidor central, habilitando procesos de integración, analítica y monitoreo en tiempo real, sin afectar el desempeño operativo de las droguerías afiliadas.

Como parte de esta iniciativa, el equipo interno de desarrollo de software creó Sync Agent, un conector tecnológico que reemplaza la herramienta Q-extractor, incorporando mejoras sustanciales tanto para los asociados como para los procesos internos de Coopidrogas. Esta solución soporta iniciativas comerciales, análisis de mercado, integración con Farmaexpress y otros servicios estratégicos.

Sync Agent permite la transmisión incremental de la información, con observabilidad del proceso, frecuencias de envío configurables,

y altos estándares de integridad y seguridad, fortaleciendo la confiabilidad de los datos recibidos desde las droguerías.

### Traslado del CEDI Regional Caribe

El traslado y puesta en marcha del nuevo CEDI Regional Caribe en Galapa (Atlántico) fue uno de los proyectos más relevantes de 2025, debido a su impacto directo en la continuidad y eficiencia de la distribución de medicamentos a los asociados de la región Caribe.

El objetivo del proyecto fue asegurar una transición ordenada y controlada hacia el nuevo CEDI, garantizando la continuidad operativa, la eficiencia logística y la correcta configuración y funcionamiento de los sistemas de información y tecnologías que soportan la operación.

Incluyó la creación y activación del nuevo CEDI en SAP, la configuración integral de los procesos de recepción de mercancía, preparación de pedidos, facturación y despacho, la parametrización de planes comerciales y condiciones de venta, así como la implementación de la infraestructura tecnológica, incluyendo redes LAN y WAN, red wifi operativa, sincronización de dispositivos y tecnologías de apoyo como *picking* por voz.

Entre los principales logros se destacan la configuración completa de los procesos logísticos, la ejecución exitosa de pruebas técnicas, logísticas y financieras, y la salida a producción (Go Live) sin afectaciones a la operación de la regional.

Actualmente, el CEDI de Galapa se encuentra en operación productiva y estable, garantizando procesos confiables, eficientes y alineados con los cronogramas definidos, sin generar impactos en la operación comercial y financiera de los asociados de la región Caribe.

### Sistematización del proceso de compras administrativas

Durante el año 2025, la Cooperativa avanzó de manera significativa en la organización, control y estandarización del proceso de compras administrativas, el cual históricamente se gestionaba de forma descentralizada y con un alto componente manual.

El objetivo del proyecto es contar con un proceso de compras ordenado, transparente y trazable, apoyado en SAP como herramienta tecnológica que permita un mejor control del

gasto administrativo y una gestión más eficiente de los requerimientos internos.

La iniciativa contempla el diseño y desarrollo de una aplicación web de compras administrativas, integrada con SAP y accesible para los usuarios de la Cooperativa, que permite la creación estructurada de solicitudes de compra, la gestión de aprobaciones según niveles definidos y el seguimiento al estado de cada requerimiento. Adicionalmente, el proyecto incorpora la integración con una solución de gestión documental, para centralizar contratos, cotizaciones y soportes asociados al proceso.

Con la implementación de este proyecto, la Cooperativa obtiene beneficios clave como mayor control del gasto, procesos estandarizados para todas las áreas, mayor transparencia y trazabilidad, y una reducción de reprocesos y tiempos de respuesta, al disminuir el manejo manual de la información.

Como siguientes pasos, se tiene previsto continuar con el desarrollo de la aplicación, completar las integraciones con SAP y la gestión documental, realizar pruebas integrales, capacitar a los usuarios y avanzar hacia la puesta en producción y acompañamiento en la adopción de la herramienta.

### Proyecto Planta de Alcohol

Desde el componente tecnológico, este proyecto está orientado a fortalecer y optimizar la operación productiva de la nueva planta, asegurando que los procesos estén correctamente definidos y soportados por los sistemas de información de la Cooperativa.

El objetivo del proyecto es optimizar la operación productiva mediante la implementación y puesta en marcha del módulo PP (Production Planning) de SAP, alineando los sistemas de información con los procesos reales de la planta, con el fin de garantizar la confiabilidad y consistencia de la información, así como mejorar la planeación, el control y la ejecución de la producción.

El alcance del proyecto incluye la depuración y mejora de la información maestra de materiales, ajustes en la configuración del sistema, la creación de nuevos puestos de trabajo y estructuras operativas, la habilitación de almacenes de piso para optimizar el flujo de materiales y la configuración de procesos específicos como la colocación de tapas. Adicionalmente, se contempla el acompañamiento en la integración

de los sistemas Scada, así como la provisión de infraestructura tecnológica (UPS, redes LAN y wifi) para la operación de la planta.

Actualmente, el proyecto avanza hacia su fase de pruebas, en la cual se validará el correcto funcionamiento de los ajustes realizados en escenarios reales de operación, con la participación de los usuarios finales. Los siguientes pasos incluyen la definición y ejecución del plan de pruebas, la validación y aceptación por parte de los usuarios, la realización de ajustes finales y la puesta en operación definitiva de la solución, junto con la activación de las redes y la integración completa de los sistemas Scada.

Este proyecto constituye un habilitador clave para la eficiencia operativa, el control productivo y la sostenibilidad tecnológica de la planta de alcohol.

### Proyecto de Mantenimiento de Activos – SAP PM

Durante el año 2025 se inició este proyecto orientado a la implementación del proceso de mantenimiento en SAP, a través de su módulo PM, como solución tecnológica para gestionar de manera integral, ordenada y estandarizada el mantenimiento de los activos de la Cooperativa. El alcance incluye plantas físicas, infraestructura, equipos operativos y sistemas automatizados que soportan la operación logística.

Este proyecto responde a la necesidad de evolucionar desde un modelo de mantenimiento reactivo hacia un mantenimiento planificado, soportado en información confiable y procesos estandarizados, que permita controlar el ciclo de vida de los activos, así como sus costos y desempeño a lo largo del tiempo.

El objetivo del proyecto es implementar el proceso de mantenimiento en el módulo SAP PM, habilitando la programación, gestión y control de los mantenimientos preventivos y correctivos, con el fin de garantizar la continuidad operativa y la disponibilidad de edificios, infraestructura y sistemas críticos. Así mismo, busca optimizar el uso de recursos y costos asociados al mantenimiento, y proporcionar información confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas.

Este proyecto se consolida como un habilitador clave para la eficiencia operativa, la sostenibilidad de los activos y la continuidad del negocio, fortaleciendo la gestión del mantenimiento en la Cooperativa.

### Integración con el proveedor Quick – vales de domicilio

Durante el período se dio inicio al proyecto de integración tecnológica con el proveedor Quick, con el objetivo de mejorar la eficiencia, el control y la trazabilidad en la entrega de pedidos a domicilio en varias regionales del país.

Este proyecto busca modernizar el proceso de vales de domicilio, el cual anteriormente se gestionaba de manera manual y con baja visibilidad, migrándolo hacia un modelo digital integrado que permita un mayor control operativo, agilidad en la gestión y seguimiento en tiempo real de las entregas.

La integración con Quick permite fortalecer la gestión logística de última milla, optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad de los servicios prestados y proporcionar información confiable para el control y análisis del proceso, contribuyendo así a una mejor experiencia para los asociados y sus clientes.

### Renovación LAN e implementación NAC

En el 2025 se llevó a cabo la renovación de la infraestructura de red, que incluyó la instalación, configuración y puesta en operación de nuevos equipos de conectividad LAN (*switches*), así como la implementación de la solución de control de acceso a la red (NAC – FortiNAC).

El proyecto tuvo como objetivo fortalecer la eficiencia de los procesos internos, mejorar la disponibilidad, estabilidad y seguridad de la red, y garantizar una gestión controlada del acceso a los dispositivos, en línea con las buenas prácticas de ciberseguridad. Esta iniciativa permite una respuesta más ágil, segura y escalable frente a los retos derivados del crecimiento, la movilidad de usuarios y la expansión de la conectividad en la organización.

La renovación de la red y la implementación de NAC consolidan una infraestructura tecnológica más robusta, preparada para soportar los proyectos estratégicos de la Cooperativa y proteger los activos de información críticos.

### Implementación y configuración de la herramienta Panamericana de Viajes

Durante el año evaluado se realizó la implementación y configuración integral de la herramienta Panamericana de Viajes, definiendo sus funcionalidades, políticas de uso, flujos de aprobación, campos obligatorios y controles



necesarios para la gestión eficiente y controlada de las solicitudes de viaje de la Cooperativa.

La solución permite la búsqueda y reserva de vuelos nacionales e internacionales, así como de alojamientos corporativos con tarifas negociadas, facilitando la comparación de aerolíneas, horarios y costos, y contribuyendo a la optimización del gasto en viajes corporativos.

Se parametrizaron las políticas corporativas de viaje, incluyendo límites de tarifas, clases permitidas y reglas de anticipación, con alertas automáticas en caso de desviaciones y un flujo de aprobación secuencial que garantiza el control presupuestal. El proceso incorpora validaciones obligatorias, notificaciones automáticas y la emisión de tiquetes o confirmación de reservas una vez aprobadas las solicitudes.

Adicionalmente, se habilitó la gestión de perfiles, roles y preferencias de los viajeros, el uso de tarjeta corporativa con trazabilidad de pagos, así como un sistema de notificaciones automáticas y soporte al usuario durante todo el ciclo de la solicitud. Esta implementación fortalece la transparencia, eficiencia operativa y control del proceso de viajes en la Cooperativa.

### Renovación de redes en dos CEDI y planta de alcohol

El objetivo de este proyecto es fortalecer y modernizar la infraestructura LAN mediante la adquisición e implementación de equipos Fortinet y servicios especializados, con el fin de mejorar la seguridad, conectividad y soporte tecnológico en el CEDI de sede principal (Cota), la planta de alcohol y el CEDI de la Regional Caribe (Galapa).

A la fecha, el proyecto presenta un avance del 74 % y se consolida como un habilitador clave para la continuidad operativa, la estabilidad de los servicios tecnológicos y el fortalecimiento de la infraestructura de red que apoya los procesos críticos de la Cooperativa.

### Proyecto Gesa

El proyecto GESA surge como respuesta a la falta de trazabilidad, centralización y calidad en la información de los asociados, actualmente dispersa en múltiples sistemas y gestionada por diferentes áreas, lo que genera inconsistencias, duplicidad y desactualización de datos.

Durante el período se inició la fase I: centralización de datos, cuyo objetivo es consolidar en un

*datalake* la información de asociados y droguerías, estableciendo una fuente única, confiable y consistente de información. Esta fase sienta las bases para mejorar la integridad, oportunidad y gobernanza de los datos, habilitando futuras integraciones, analítica y toma de decisiones estratégicas a nivel organizacional.

### Implementación de la plataforma tecnológica para el área de Seguros

Este proyecto tiene como objetivo implementar una solución tecnológica especializada que permita la comercialización y administración integral del negocio de seguros de Coopidrogas, accesible desde cualquier lugar con conexión a Internet y orientada a centralizar la información y los procesos del área.

La plataforma seleccionada es iBroker, una solución integral para corredores y agencias de seguros, que permitirá gestionar de forma unificada los procesos de cotización, venta, administración de pólizas, trámites de garantías, manejo de cartera y gestión de comisiones, tanto por cobrar como por pagar.

La implementación de iBroker permitirá fortalecer el control operativo, la trazabilidad y la eficiencia administrativa, proporcionando información centralizada, oportuna y confiable para la toma de decisiones, y mejorando la experiencia de los asociados en el acceso y gestión de los productos de seguros ofrecidos por la Cooperativa.

### Plan de vectorización

El plan de vectorización es una iniciativa estratégica de Coopidrogas orientada a optimizar la comercialización de productos farmacéuticos RX y de alto costo, mediante el fortalecimiento del control de inventarios y la gestión de la rotación. El proyecto inició en marzo de 2024, superó su fase de anteproyecto en el segundo trimestre de 2024 y alcanzó su cierre formal en agosto de 2025, cumpliendo el cronograma establecido.

Durante el primer semestre de 2025 se priorizó la implementación del reporte en Qlik Sense, consolidado como herramienta clave para la toma de decisiones basada en datos de Sell In y Sell Out, logrando una visibilidad del 100 % de las droguerías participantes. Así mismo, se formalizó la política de sin abono por vencimiento (SAV) para los productos vectorizados, tras un proceso de conciliación entre las áreas de Compras y Ventas.

Aunque se presentaron limitaciones técnicas en la adopción masiva de Q-Extractor, se definieron flujos alternativos de información que garantizaron la continuidad y viabilidad del plan. El proyecto concluyó con un 100% de ejecución, evidenciando mejoras significativas en el seguimiento de la rotación y en la articulación entre los equipos de Compras, Ventas, Proveedores y Operaciones, fortaleciendo la gestión comercial y tecnológica de la Cooperativa.

### Proyecto SAP Cloud

En la Cooperativa se hace imperativo evaluar un nuevo ERP, bien sea con SAP u Oracle (líderes del mercado corporativo de los ERP a nivel mundial) pues la versión del SAP ECC termina su vida útil y tendrá soporte hasta finales del 2026. Por lo tanto, durante el 2025 se realizó el análisis las opciones que ofrece el mercado, llegando a la conclusión de que la transformación debe ser a SAP S/4HANA.

### Centralización y analítica de datos

El proyecto de Centralización y Analítica de Datos busca consolidar la información de Coopidrogas en una fuente única y confiable, fortaleciendo la toma de decisiones. En 2025 se avanzó en la integración SAP-Qlik, la construcción del Data Lake y la incorporación de fuentes clave, logrando mayor agilidad en los análisis, reducción de procesos y sentando las bases para analítica avanzada.

### Tableros de BI en equipos móviles de directivos

La iniciativa de tableros de BI en equipos móviles permite a los directivos de Coopidrogas acceder en tiempo real a indicadores clave desde cualquier ubicación, a través de sus dispositivos corporativos. El alcance incluye el desarrollo de dos modelos móviles de ventas internas (*ontime*), con información actualizada al día anterior y acceso en línea para la gerencia y las regionales, facilitando una toma de decisiones más ágil en la operación y la ejecución comercial.

### Integración de datos del asociado (IDA)

IDA integra y procesa información de IQVIA para comparar el desempeño de cada droguería frente al mercado, generando *rankings* y análisis por laboratorio, molécula, producto y tipo. Esta iniciativa permite identificar oportunidades comerciales, optimizar el portafolio y orientar la gestión de la fuerza de ventas, mediante tableros

centralizados que consolidan los servicios de Coopidrogas y mejoran la experiencia del asociado con información integrada y fácil de consultar.

### Gestión, operación y mantenimiento de la tecnología

**Soporte funcional en SAP:** en el marco de la gestión, operación y mantenimiento de la tecnología, el área de Servicios de Aplicaciones de Negocio brindó durante 2025 el soporte funcional a los sistemas SAP ECC, SAP EWM e IBP, atendiendo los requerimientos de las diferentes gerencias de la Cooperativa. La siguiente tabla presenta el consolidado de requerimientos gestionados durante el año, discriminados por gerencia y por su estado actual, reflejando el nivel de atención, seguimiento y continuidad operativa de los sistemas SAP.

**Soporte en infraestructura:** durante el período analizado, el área de Tecnología ejecutó acciones preventivas y correctivas para garantizar la estabilidad y continuidad operativa de la infraestructura. Se cumplió el 100% del plan de mantenimiento preventivo de equipos y servidores, se realizó el seguimiento a los acuerdos de nivel de servicios (ANS) del *outsourcing* de impresión, y se fortaleció la seguridad de red con la actualización de switches en la sede Cota y la implementación de NAC. Adicionalmente, se gestionaron de manera integral contratos, garantías y pólizas, se efectuó monitoreo diario de la infraestructura a nivel nacional, y se aseguró la legalidad y continuidad del licenciamiento (Microsoft 365 y software especializado), así como el soporte a plataformas e integraciones clave como EasyConnect, SyncAgent, Innova y Conexión Farma.

**Gestión de Mesa de Ayuda:** la Mesa de Ayuda atendió de manera oportuna las solicitudes de las diferentes áreas, garantizando la continuidad operativa de los colaboradores y la atención de incidencias críticas dentro de los tiempos establecidos. El mes de julio presentó el mayor volumen de solicitudes (1.788 casos), gestionado con una efectividad del 93 %, evidenciando una adecuada capacidad de respuesta ante picos de demanda. Los meses de febrero y noviembre registraron la menor efectividad (89 %), lo que demuestra que el nivel de resolución no depende exclusivamente del volumen de casos. Adicionalmente, se identificó una tendencia al alza en los casos pendientes durante octubre

y noviembre, alcanzando entre 154 y 157 casos, lo que representa un punto de alerta para el seguimiento y fortalecimiento de la gestión del servicio.

### **Soporte y mantenimiento de aplicaciones web:**

se brindó soporte y mantenimiento a las aplicaciones que conforman el ecosistema web de la Cooperativa, incluyendo aplicaciones SIP, aplicaciones móviles, páginas web, portales web y *marketplace*. En este período se registraron 140 incidentes, lo que representa una reducción del 27 % frente a 2024, evidenciando una mayor estabilidad y madurez de la plataforma. Del total de incidentes, el 98 % fueron atendidos y cerrados satisfactoriamente, reflejando la efectividad del modelo de soporte y la continuidad operativa de los servicios digitales.

**Soporte en Dominium Plus:** es uno de los principales beneficios para los asociados, al ser el software de gestión de droguerías entregado por la Cooperativa sin costo de instalación, diseñado por y para los asociados y ajustado a la dinámica de sus negocios. Durante el año 2025 se registraron 496 incidentes, lo que representa una reducción del 17 % frente a 2024, evidenciando una mayor estabilidad y madurez de la plataforma. Del total de casos, el 93 % fueron atendidos y cerrados satisfactoriamente, reflejando la efectividad del modelo de soporte y la continuidad del servicio para las droguerías asociadas.

**Controles y seguridad de la información:** la Cooperativa fortaleció de manera significativa su gestión de seguridad de la información, mediante la ejecución de acciones preventivas y correctivas orientadas a mitigar riesgos y garantizar la continuidad operativa. Se implementaron mejoras en la infraestructura de seguridad y se desarrolló un proceso continuo de identificación y remediación de vulnerabilidades, apoyado en análisis internos y evaluaciones externas especializadas. Como resultado, se logró la remediación de más de 635 vulnerabilidades, reduciendo de forma relevante la exposición a riesgos tecnológicos y fortaleciendo la postura de seguridad de la organización.

**Centro de Atención Tecnológico al Asociado (CATA):** fortaleció su capacidad operativa mediante el aumento del personal técnico en las regionales y en la sede Cota, mejorando la cobertura de visitas presenciales, los tiempos de atención y el acompañamiento técnico a

las droguerías asociadas, tanto en la puesta en producción de Conexión Farma como en la operación diaria. Adicionalmente, se creó el cargo de analista de gestión y calidad, orientado al seguimiento de indicadores, control de la calidad del servicio y toma de decisiones basada en datos, consolidando un enfoque de mejora continua en la prestación del servicio tecnológico.

## **ACTIVIDADES DE LA GERENCIA DE OPERACIONES**

La Gerencia de Operaciones lidera la gestión, a nivel nacional, de las direcciones de los CEDI, Dirección Técnica, Planeación EWMS y Logística; las jefaturas de Transporte y la planta de fabricación, asegurando la integración y coordinación eficiente de los procesos operativos, técnicos y productivos de la Cooperativa. Durante el período 2025, cada uno de estos departamentos presentó informes detallados sobre las actividades desarrolladas, proyectos ejecutados y resultados alcanzados, evidenciando el cumplimiento de los objetivos establecidos y el fortalecimiento continuo de la operación.

En el presente informe se consolidan las principales acciones y logros, que reflejan un enfoque estratégico y proactivo orientado a la optimización de la eficiencia operativa, la innovación tecnológica y la generación de resultados sostenibles, alineados con la visión institucional y las metas de crecimiento de la Cooperativa.

### **Centros de distribución (CEDI)**

Durante el año 2025, los CEDI mantuvieron una dinámica de crecimiento sostenido, consolidando la estabilización operativa alcanzada en los últimos años.

A nivel nacional, se procesaron 273.694.124 unidades, frente a 257.872.817 unidades en 2024, lo que representa un incremento del 6,14 %, equivalente a 15.82 millones de unidades adicionales. Este resultado evidencia el fortalecimiento de la planeación operativa, la mejora continua de los procesos de alistamiento bajo el sistema EWM, el avance en la automatización de la operación y la optimización de las frecuencias de despacho.

En términos regionales, el crecimiento fue homogéneo y sostenido, destacándose los siguientes resultados:

- Pereira (+17,29 %) lideró el crecimiento nacional, impulsado por la ampliación de la cobertura operativa, derivada del traslado de la atención de los departamentos de Tolima y Huila, el incremento del portafolio de productos y la consolidación de su capacidad operacional.
- Bucaramanga (+9,63 %), Cali (+9,59 %) y Barranquilla (+9,04 %) registraron crecimientos cercanos al 9 %, apalancados en la optimización de los procesos de picking, las mejoras en las frecuencias de despacho y el fortalecimiento del control operativo.
- Medellín (+7,29 %) mantuvo un crecimiento estable, absorbiendo el aumento de la demanda sin afectar la continuidad del servicio ni los niveles de calidad operativa.
- Bogotá (+1,60 %), si bien presentó un crecimiento más moderado, se vio impactada por el traslado de la operación de Tolima y Huila hacia la Regional Pereira, estrategia orientada a fortalecer el nivel de servicio en la capital, que concentra la mayor densidad de droguerías por kilómetro cuadrado a nivel nacional. No obstante, Bogotá continúa representando el 45,9 % del volumen total nacional, consolidándose como el eje central de la red logística y principal soporte del sistema regional.

**CEDI de la sede Bogotá:** consolidó su rol como eje estratégico y articulador nacional del sistema logístico, liderando iniciativas clave de estandarización, eficiencia y transformación operativa. Este liderazgo se reflejó en un crecimiento controlado y sostenible, con incrementos del 1,60 % en unidades procesadas, 2,16 % en pedidos y 1,41 % en líneas alistadas, los cuales fueron absorbidos sin afectar la continuidad de la operación ni los niveles de calidad del servicio.

Más allá de los indicadores de volumen, la sede principal se destacó por su contribución estructural al fortalecimiento del modelo logístico nacional, alcanzando los siguientes logros relevantes:

Implementación y adopción a nivel nacional de la metodología de medición de productividad y calidad (SGC-AD-23), avanzando hacia su estabilización y consolidándola como una herramienta de gestión y toma de decisiones operativas. Reducción del 15,75 % en las unidades reclamadas por sobrantes, como resultado del fortalecimiento de los controles de calidad, la

estandarización de procesos y el seguimiento sistemático de indicadores. Liderazgo en el traslado de la operación de los departamentos de Tolima y Huila hacia la Regional Pereira, así como en la reestructuración de rutas del departamento del Meta, optimizando la cobertura logística, los tiempos de entrega y el enfoque del nivel de servicio en la capital del país. Ejecución del proyecto nacional de optimización del llenado de cubetas y redefinición del proyecto de unificación de órdenes de pedido, orientados a fortalecer la eficiencia operativa, la integración tecnológica y el aprovechamiento de capacidades del sistema EWM. Impulso al Programa Nacional de Capacitación en Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y Buenas Prácticas de Distribución (BPD), incorporando herramientas virtuales e inmersivas que fortalecen la formación técnica y la cultura de calidad a nivel nacional. Implementación de iniciativas de sostenibilidad, destacándose el proyecto HSM Profipack, así como la actualización documental y de roles operativos, alineando la estructura organizacional con el modelo logístico nacional y las directrices estratégicas de la Cooperativa.

**CEDI de la sede Galapa:** la puesta en operación del nuevo CEDI Galapa representó una transformación estructural de la operación logística de Barranquilla hacia un modelo de logística 4.0, incrementando la capacidad operativa, fortaleciendo el cumplimiento normativo y elevando el nivel de servicio en la región Caribe. Como resultado, este CEDI registró un crecimiento del 9,04 % en unidades procesadas, el 7,22 % en pedidos y el 4,33 % en líneas alistadas, absorbiendo el aumento de la demanda sin afectar la continuidad ni la calidad del servicio y consolidándose como un nodo más robusto, estandarizado y confiable dentro de la red nacional.

**Primer hito de la migración y capacidad operativa:** la transición al CEDI Galapa se ejecutó de manera planificada y coordinada, con el apoyo de la Gerencia de TI.

El *go live* del proceso de entradas (recepción) se llevó a cabo con éxito el 1º de octubre de 2025, superando las expectativas. El *go live* de salidas (alistamiento y despacho) se inició el 1º de noviembre del mismo año, y se emitió la primera factura el 4 de noviembre, lo que marcó el comienzo de una nueva etapa de procesos eficientes.



El CEDI Galapa incorpora tecnología y elementos funcionales que optimizan el flujo operativo y la seguridad. Infraestructura de almacenamiento: cuenta con un total de 9.072 posiciones en estantería industrial, distribuidas en 7 pasillos y 12 niveles, alcanzando una altura de 18,5 metros. Zona de surtido (*picking*): dispone de 19.189 ubicaciones en estantería modular plástica. Tecnología de despacho: incorpora bandas transportadoras con flejadora y un *sorter* automatizado, mejorando la velocidad y precisión de la distribución. Muelles: el edificio está equipado con 11 muelles dotados con plataformas niveladoras y puertas tipo esclusa, en contraste con las ventanillas de recibo y despacho del antiguo CEDI ubicado en Malambo (Atlántico).

**CEDI Pereira:** se consolidó como el principal CEDISI nodo de expansión del sistema logístico, registrando crecimientos del 17,29 % en unidades procesadas, del 17,84 % en pedidos, y del 14,14 % en líneas alistadas, impulsados por la ampliación de cobertura con la incorporación de los departamentos de Tolima y Huila, el aumento del portafolio y el fortalecimiento de su capacidad operativa.

Se destacan como principales resultados:

La ampliación de la cobertura logística para los departamentos de Tolima y Huila, con incremento del portafolio de 11.000 a 15.000 SKU y la implementación de un esquema operativo de tres turnos.

El fortalecimiento de la capacidad operativa mediante inversión en activos tecnológicos y la vinculación y capacitación de 56 funcionarios.

La optimización del layout de *picking*, reduciendo áreas de actividad y aumentando en 34 % la ocupación de cubetas, mejorando la eficiencia del alistamiento.

El fortalecimiento del control de calidad, logrando eliminar novedades en SKU de alto costo y reduciendo en 24 % los memorandos por valor.

La implementación de un modelo de control diario del desempeño, fortaleciendo la gestión basada en indicadores.

**CEDI Medellín:** reflejó una operación estable y confiable, capaz de absorber incrementos del 7,29 % en unidades, del 4,51 % en pedidos y del 5,60 % en líneas alistadas, manteniendo la continuidad y la calidad del servicio:

Optimización del proceso de recibo mediante ampliación horaria (hasta 15 horas diarias), reduciendo el lead time y mejorando la atención a proveedores.

Incremento de productividad en despacho mediante la flejadora automática, eliminando reprocesos manuales y ganando hasta 45 minutos por funcionario por turno.

Adopción del cálculo volumétrico de cubetas, eliminando errores de selección y tiempos muertos en el proceso de alistamiento.

Implementación de alistamiento nocturno de pedidos, optimizando los tiempos de entrega.

**CEDI Palmira:** se destacó por su alto crecimiento y desempeño operativo, con incrementos cercanos al 10 % en volumen, pedidos y líneas, y reducciones relevantes en reclamaciones (-8,23 % en faltantes y -35,74 % en sobrantes), consolidando una operación más eficiente, confiable y orientada al servicio al asociado.

Se destacan como principales resultados:

Optimización de la red de distribución mediante incremento de frecuencias y ajustes en horarios de corte, logrando aumentos de hasta 23 % en unidades despachadas por ruta.

Implementación de herramientas de monitoreo en tiempo real (*power BI*) y mejoras físicas en *picking*, proyectando incrementos sostenidos de productividad.

Indicadores operativos consolidados: 97 % de cumplimiento de entrega, 95 % de eficiencia y 99 % de confiabilidad de SKU.

Reducción del 35 % en ventas perdidas y fortalecimiento del clima organizacional mediante esquemas de reconocimiento al desempeño.

Implementación de alistamiento nocturno de pedidos, optimizando los tiempos de entrega.

### Logística

El Departamento de Logística consolidó su rol como habilitador estratégico de la operación, orientando su gestión a asegurar la disponibilidad, confiabilidad y modernización de la infraestructura logística y tecnológica de los centros de distribución, garantizando la continuidad operativa del negocio.

La gestión se enfocó en mantener una disponibilidad superior al 98 % de los equipos críticos, mediante la estandarización de procesos técnicos, la ejecución disciplinada del mantenimiento preventivo y la incorporación progresiva de tecnologías de automatización y control.

Entre los principales avances del período se destacan:

Estabilización y modernización del sistema KNAPP, mediante la actualización de eyectores, variadores, controladores y software, fortaleciendo la confiabilidad y estabilidad del sistema automatizado.

Incorporación de nuevos equipos de manejo de materiales (montacargas), incrementando la capacidad operativa y optimizando el aprovechamiento del espacio en altura.

Implementación de flejadoras automáticas en sedes regionales, mejorando la seguridad en los procesos de despacho y elevando la productividad.

Avance en la implementación del módulo SAP PM, consolidándolo como herramienta estructural para la estandarización, planificación y trazabilidad del mantenimiento a nivel nacional.

Acompañamiento técnico a la puesta en operación de la nueva sede Barranquilla (CEDI Galapa), asegurando una transición controlada, estable y alineada con los estándares operativos definidos.

De manera complementaria, se estructuró el portafolio de proyectos de modernización para el período 2026–2027, que contempla iniciativas en *sorters*, bandas de rodillo vivo, mejoras energéticas e infraestructura, definiendo una hoja de ruta clara para continuar fortaleciendo la eficiencia, la resiliencia y la sostenibilidad de la operación.

En este mismo marco de fortalecimiento estructural y control en origen, el programa de Entregas Certificadas, que se venía ejecutando desde 2014 con un alcance limitado y dos proveedores certificados, fue fortalecido, estructurado y escalado como una iniciativa estratégica de alcance nacional. Como resultado, se incrementó la base de proveedores certificados de 2 a 7 (crecimiento del 250 %), consolidando un modelo de colaboración enfocado en la calidad en origen, la eficiencia

en el proceso de recibo y la confiabilidad del suministro.

En síntesis, la gestión logística de 2025 permitió consolidar una plataforma operativa más robusta, estandarizada y preparada para el crecimiento, reduciendo riesgos operativos y habilitando mejoras sostenidas en productividad, calidad y nivel de servicio al asociado.

### Área de transporte y distribución

En 2025 se consolidó formalmente esta área dentro de la Gerencia de Operaciones, integrándola al modelo logístico nacional. Esta transición permitió el desarrollo de un ejercicio estructurado de reingeniería operativa de rutas, esquemas de servicio, gobierno contractual, tecnología y control, posicionando el transporte como un habilitador estratégico de eficiencia, nivel de servicio y sostenibilidad.

**Resultados destacados:** se alcanzó un 97,6 % de efectividad en entregas a tiempo, sobre un total de 1.364.606 entregas, consolidando altos niveles de cumplimiento de la promesa de servicio. El gasto en transporte se mantuvo en 1,44 % de la venta bruta, dentro de un comportamiento altamente competitivo frente al mercado, con un costo promedio de \$243,34 por unidad transportada, frente a un referente país cercano a \$700. La operación se ejecutó dentro del marco presupuestal, con un 94,05 % de cumplimiento frente al presupuesto aprobado. Se beneficiaron directamente 2.688 farmacias mediante ajustes operativos, incrementos de frecuencia y mejoras en cobertura.

**Reingeniería operativa:** intervención de 25 rutas directas a nivel nacional, de las 126 rutas actuales, con incremento en frecuencias de reparto, beneficiando a 1.148 farmacias. Implementación de despachos nocturnos en Cali, Medellín y Pereira, beneficiando a 1.085 farmacias y permitiendo que el 25 % de los vehículos diarios fueran cargados en horario nocturno. Traslado de rutas de Tolima y Huila hacia Pereira, beneficiando a 455 farmacias y mejorando los tiempos de atención en la región. Reducción del 89 % en el costo asociado a daños de mercancía durante traslados. Incremento de la capacidad operativa en 14 vehículos diarios, optimizando la cobertura y la flexibilidad del servicio.

**Gobierno y control del servicio:** unificación de contratos, incorporación de acuerdos de calidad y ajuste de tarifas, con una proyección de ahorro

estimada de \$4.000 millones para 2026. Ajuste del modelo de domicilios, logrando mejoras en la calidad, disponibilidad y eficiencia del servicio, con una proyección de ahorro adicional de \$100 millones en 2026. Aseguramiento del cumplimiento del Registro Nacional de Carga mediante la actualización total de registros y el seguimiento permanente a la documentación de las transportadoras.

**Base para la evolución futura:** se estructuró la hoja de ruta para la evolución digital y operativa del área de Transporte, sentando las bases para una operación más analítica, trazable y proactiva, que contempla:

Implementación de *dashboard* de transporte con KPI en línea.

Desarrollo de una control *tower* para el seguimiento en tiempo real de flota, entregas e incidencias.

Construcción documental del área y definición clara de roles y responsabilidades.

Implementación de nuevos modelos de domicilios motorizados ajustados a la demanda.

Estudios para el reparto nocturno a nivel nacional y fortalecimiento de la trazabilidad mediante App de control de pedidos.

**Efectividad del inventario nacional:** gestión de inventario nacional se consolidó como un proceso altamente confiable y controlado, soportado en la estandarización bajo SAP EWM y ECC y la disciplina en la ejecución de inventarios cíclicos. Se administraron en promedio 30,9 millones de unidades mensuales sobre 14.235 SKU, alcanzando una exactitud del 99,99 % en unidades y valores, reflejando la solidez del control operativo y financiero. Adicionalmente, se avanzó en un 80 % en las pruebas de trazabilidad por lote y fecha de vencimiento, cubriendo SKU priorizados del portafolio de maquila y alcohol.

### Área técnica

La Dirección Técnica Nacional, en articulación con la Gerencia de Operaciones, fortaleció un modelo de gestión enfocado en el aseguramiento de la calidad, cumplimiento normativo y sostenibilidad técnica, garantizando la continuidad del suministro y el cumplimiento de BPM y BPL, mientras se preparaba la transición ordenada hacia la nueva planta de fabricación.

**Aseguramiento de calidad – ICOM:** se implementó una metodología de auditoría basada en riesgo, se estandarizó y digitalizó la gestión de quejas y reclamos y se avanzó en el cumplimiento regulatorio de estudios de estabilidad para productos cosméticos, conforme a la Resolución 2310 de 2022.

**Gestión técnica en maquila:** en el frente de maquila, se centralizó el muestreo técnico con un proveedor único y se estructuraron proyectos de automatización para el análisis de facturación y la sistematización de los procesos de planeación MPS y MRP, orientados a mejorar la trazabilidad y precisión operativa.

### Planta de fabricación

En la planta de fabricación, se aseguró el abastecimiento de alcohol antiséptico mediante operación en tres turnos y la constitución de un stock de seguridad equivalente a 18 meses de demanda, al tiempo que se avanzó en la planificación técnica y regulatoria de la nueva planta, incluyendo validaciones, calificación de equipos y fortalecimiento de capacidades técnicas del personal.

## ACTIVIDADES DE LA GERENCIA FINANCIERA

### Planeación y análisis financiero

Durante 2025, el área de Costos y Presupuestos evolucionó hacia el Departamento de Planeación y Análisis Financiero (FP&A), asumiendo un rol estratégico enfocado en el análisis financiero integral y la planeación. Esta transformación fortaleció el soporte a la Gerencia General y al Consejo de Administración en la toma de decisiones, mediante un equipo especializado y alineado con los objetivos de eficiencia, sostenibilidad y crecimiento de la Cooperativa.

**Implementación de herramienta de planeación financiera:** el área culminó el proceso de evaluación para la adquisición de una herramienta de planeación financiera orientada a la automatización del proceso presupuestal y su integración con el sistema SAP. Como resultado de los análisis técnicos y funcionales realizados, y en línea con el proyecto de migración de SAP a la nube, las gerencias Financiera y de Tecnología definieron incorporar el módulo seleccionado dentro de la negociación general del proyecto. Se espera que el inicio de la implementación se realice en el primer semestre de 2026.

**Presupuesto y ejecución presupuestal:** el departamento llevó a cabo la actualización del proyecto de presupuesto 2025 el cual fue aprobado por el Consejo de Administración y fue la base para la presentación, ante el Comité Financiero y de Control, de los informes mensuales de ejecución presupuestal del estado de resultados y de situación financiera de la Cooperativa.

En el mes de mayo se realizó el primer ejercicio de *reforecast* con la participación de todas las áreas de la Cooperativa, simulando el resultado de cierre del 2025, este ejercicio permitió anticipar comportamientos financieros, convirtiéndose en insumo clave para el análisis integral y la toma de decisiones estratégicas por parte de la gerencia.

En el último trimestre del 2025 se elaboraron los proyectos de presupuesto operacional, financiero y de inversión para la vigencia 2026, los cuales fueron presentados y acogidos por el Comité Financiero y el Consejo de Administración.

**Evaluaciones financieras y apoyo a otras áreas:** se realizaron evaluaciones financieras para el traslado de la operación desde Cota a Pereira, con el fin de atender 411 droguerías de los departamentos de Huila y Tolima, así como para el despacho a las droguerías de Nariño desde un operador logístico ubicado en Pasto.

Adicionalmente, el departamento de FP&A apoyó a la gerencia de operaciones en el seguimiento del proyecto de construcción de la planta de producción, monitoreó las ventas por región para alinear y mantener el stock de seguridad con una adecuada rotación de inventarios, y participó en el proceso de inicio de maquila con JGB para garantizar el abastecimiento de alcohol durante el periodo de inactividad de la planta.

## Contabilidad

El área de Contabilidad gestionó durante el periodo sus procesos con un enfoque en la eficiencia operativa, el fortalecimiento del control interno y el estricto cumplimiento normativo, consolidándose como un pilar estratégico para la sostenibilidad financiera de la Cooperativa y la generación de confianza ante los asociados y los entes de control.

La gestión estuvo orientada a garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la

información financiera, soportando la toma de decisiones estratégicas, la ejecución de programas institucionales y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, en coherencia con los principios cooperativos y el crecimiento del modelo de negocio.

El área cumplió un rol transversal, combinando una operación contable sólida con alto nivel de análisis técnico y coordinación interáreas, contribuyendo a la mitigación de riesgos y al fortalecimiento del direccionamiento financiero. En el frente de atención al asociado, se gestionaron mensualmente más de 3.300 solicitudes y se tramitaron más de 300 estados de cuenta por retiro, asegurando precisión, transparencia y oportunidad en la información entregada.

Un hito relevante fue la ejecución de los programas institucionales, especialmente el descuento especial de fin de año, que implicó la gestión de más de 6.600 notas y el envío de miles de extractos y comunicaciones personalizadas, permitiendo un cierre ordenado e íntegro del ejercicio.

Asimismo, se le dio cumplimiento oportuno a los requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y el DANE, evidenciando la madurez del sistema de control interno contable.

Finalmente, se lideró la actualización integral del Manual de Políticas Contables bajo NIIF para PYMES, fortaleciendo el marco normativo y de control financiero, mejorando la trazabilidad de la información y sentando bases sólidas para la sostenibilidad del sistema contable, cuyo despliegue y socialización se realizará durante 2026. El ejercicio cerró con estados financieros preparados sin salvedades, debidamente soportados y alineados con los requerimientos regulatorios.

## Tesorería

La gestión de Tesorería durante 2025 se desarrolló en un entorno económico restrictivo, caracterizado por una reactivación débil, inflación controlada y una política monetaria aún contractiva. En este contexto, el área enfrentó el reto de una reducción gradual de las tasas de intervención, que impactó los retornos financieros y las condiciones de negociación, orientando su gestión a la búsqueda de eficiencia, diversificación y agilidad operativa.



A pesar del entorno, los ingresos financieros totales crecieron un 17 % frente al presupuesto, alcanzando \$29.030 millones, aunque presentaron una disminución del 8 % frente a 2024, explicada por la normalización de las tasas de mercado. La estrategia se centró en la diversificación del portafolio de inversiones, el monitoreo permanente del flujo de caja y la alineación con los proyectos de Capex, fortaleciendo la resiliencia financiera de la Cooperativa.

La gestión de pagos anticipados a proveedores alcanzó un volumen negociado de \$910.906 millones, con un crecimiento del 9,4 % frente a 2024. Si bien la tasa promedio de negociación se redujo al 1,68 %, se generaron ingresos por \$15.317 millones, manteniendo la solidez de la operación con una rentabilidad del 22,13 % E.A.

En materia de inversiones de liquidez, se ejecutó una estrategia diversificada en CDT de corto plazo, fondos de inversión colectiva y cuentas de ahorro con reciprocidad, generando ingresos financieros por \$13.713 millones. El portafolio de inversiones temporales cerró en \$114.247 millones, con una tasa promedio del 9,17 %, logrando un crecimiento del 6 % en ingresos frente a 2024, pese a la reducción del capital invertido.

Gracias a un nivel promedio de liquidez de \$85.551 millones y una planeación coordinada del flujo de caja, la Cooperativa garantizó el cumplimiento oportuno de sus compromisos y capitalizó la totalidad de los descuentos por pronto pago, por un valor de \$143.737 millones, fortaleciendo la rentabilidad institucional.

Finalmente, como hito de transformación operativa, Tesorería lideró la migración a un modelo 100 % digital de atención a proveedores, implementando el módulo de autogestión Estado de Cuenta y el envío automatizado de soportes de pago, cerrando la ventanilla física y consolidando un esquema más eficiente, transparente y alineado con la transformación digital de la Cooperativa.

### **Cartera**

Durante 2025, la cartera de los asociados presentó un comportamiento favorable, resultado de una gestión eficiente, seguimiento permanente y un alto compromiso de pago por parte de los asociados. Este desempeño estuvo alineado con el crecimiento comercial de la Cooperativa, reflejado en un incremento del 14,6 % en las ventas y en el mantenimiento de un DSO de 23 días, fortaleciendo el capital de trabajo y la liquidez.

La cartera total cerró en \$277.510 millones, con un crecimiento del 14,5 % frente a 2024, asociado principalmente al dinamismo comercial del último bimestre y al otorgamiento de plazos adicionales para el abastecimiento anticipado de fin de año.

En términos de calidad de cartera, el período cerró con un 98,34 % de cartera vigente y una cartera vencida del 1,66 %, equivalente a \$4.617 millones, lo que representa una reducción del 30 % frente al año anterior. Estos resultados permitieron mantener los indicadores de morosidad en niveles controlados, en cumplimiento de las políticas de crédito y el reglamento de cartera.

El comportamiento de recaudo evidenció una alta disciplina financiera: el 87 % de los asociados pagó sus obligaciones dentro de los primeros 30 días, aprovechando los descuentos financieros ofrecidos, lo que fortaleció el flujo de caja y la eficiencia financiera de la Cooperativa y de sus asociados.

Finalmente, como parte del proceso de crecimiento institucional, se realizaron 806 estudios financieros de aspirantes, logrando la vinculación de 683 nuevos asociados, contribuyendo a la expansión de la base social y a la sostenibilidad de la Cooperativa.

### **Estrategias en la operación comercial de los asociados**

**Jornada laboral:** a partir del mes de junio de 2025, se ajustó el horario de los funcionarios del Departamento de Cartera, acompañado de la implementación de la modalidad de trabajo en casa. Esta medida permite iniciar la operación desde las 6:00 a. m., de lunes a viernes, optimizando los tiempos de aplicación de pagos y facilitando la liberación oportuna de cupos para la compra de mercancía. Como resultado, los pedidos pueden procesarse dentro de los primeros cortes establecidos por la Cooperativa, lo que contribuye a garantizar la disponibilidad de mercancía en los puntos de venta de los afiliados.

**Aplicación y compensación de pagos:** se implementó un corte adicional a las 12:00 m. de lunes a viernes, para la compensación de los pagos realizados a través de Coopicrédito y pagos en línea PSE, fortaleciendo la oportunidad en la aplicación de los recursos. Esta mejora permite reducir los tiempos de espera, optimizar la disponibilidad de cupos y garantizar una respuesta más ágil a los requerimientos de mercancía, elevando así la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros asociados.

**Capacitaciones:** con el propósito de fortalecer el uso adecuado de los cupo y servicios prestados desde el área de cartera, se mantuvo la estrategia de capacitaciones virtuales para nuevos afiliados. En 2025, estas jornadas impactaron a 100 asociados y 114 preasociados, consolidándose como espacios clave de acompañamiento y orientación que facilitan una gestión eficiente de los pagos y mejoran la experiencia de servicio de los afiliados.

**Plazos especiales:** para este periodo se concedieron plazos especiales por apertura por \$2.975 millones a 88 asociados que abrieron puntos de venta nuevos, impulsando el desarrollo de sus nuevos negocios, ampliando la capacidad de compra y logrando que se fidelicen y consoliden las compras a través de la Cooperativa.

**Acuerdos de pago:** durante la presente vigencia se gestionaron 201 acuerdos de pago, orientados a facilitar la regularización de cartera, así como también apoyar a los asociados con dificultades transitorias en su operación comercial. Como resultado de esta estrategia de flexibilización, el 39 % de ellos logró normalizar exitosamente su situación, evidenciando la efectividad de las medidas implementadas para la recuperación de cartera y el fortalecimiento de la relación con los asociados.

**Reglamento de cartera:** acogiendo las recomendaciones de nuestros asociados y del Consejo de Administración, se presentó para su análisis el proyecto de actualización y flexibilización del reglamento al Comité Financiero, el cual tuvo una revisión y discusión integral por parte del Comité de Evaluación de Cartera, asegurando su alineación con el marco regulatorio de la Cooperativa. La iniciativa busca fortalecer la operación y optimizar la gestión de cartera, generando mayores beneficios en el manejo de la cartera de los asociados.

**Comité de Evaluación de Cartera:** se llevaron a cabo reuniones mensuales de este, siguiendo los lineamientos de la administración y en concordancia con el Estatuto de la Cooperativa y el reglamento de Cartera, lo que ha permitido asesorar a los asociados que presentan novedades en su cartera, mantener los índices históricos de cartera en mora bajo control y seguimiento, así como garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los asociados sujetos a procesos disciplinarios, mediante la elaboración de análisis e informes detallados al Comité Financiero de la Cooperativa.

**Preasociados:** durante la vigencia de 2025, alrededor de 58 preasociados cumplieron exitosamente con los requisitos para su vinculación como asociados, lo que les permitió acceder a la totalidad de los beneficios que ofrece la Cooperativa, fortaleciendo su relación con la organización y potenciando su desarrollo comercial. Adicionalmente, este grupo de deudores cuenta con cupos asignados por un valor de \$3.144 millones, los cuales están disponibles para 604 preasociados, facilitando la adquisición de mercancía a través de la Cooperativa.

## Impuestos

Durante el año 2025 se llevaron a cabo diferentes actividades con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones tributarias nacionales y territoriales de la Cooperativa. A continuación, se resume las principales acciones y actividades ejecutadas para asegurar el cumplimiento normativo y una adecuada gestión del riesgo fiscal.

**Declaración del impuesto sobre la renta:** a la fecha de corte del presente informe, las declaraciones del impuesto sobre la renta correspondientes a los años gravables 2022 y 2023 aún no se encuentran en firme, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 714 del Estatuto Tributario, el cual otorga a la DIAN un término general de tres años. En consecuencia, la declaración del año gravable 2022 quedará en firme en abril de 2026, y la del año gravable 2023 en abril de 2027, siempre que antes de dichas fechas la DIAN no notifique un requerimiento especial.

La declaración del año gravable 2024, presentada en 2025, fue elaborada aplicando la tarifa del 20 % del Régimen Tributario Especial, determinando una renta líquida gravable de \$12.641 millones, con cargo a los fondos de educación y solidaridad. En su liquidación se aplicaron descuentos tributarios por \$580 millones por concepto de donaciones y del IVA pagado en activos fijos productivos. Como consecuencia de esta determinación, el impuesto neto de renta de 2024 ascendió a \$12.067 millones, frente a un impuesto neto de renta de \$2.661 millones en 2023, respecto del año anterior del 353 % del impuesto, razón por la cual la declaración de renta del año gravable 2024 cumplió el requisito cuantitativo para acceder al beneficio de auditoría, reduciendo el término de firmeza de la declaración a 12 meses. No obstante, la DIAN designó una comisión para revisar aspectos

específicos de la declaración, lo que dio lugar a un emplazamiento que fue atendido de manera oportuna y debidamente sustentado; lo que implica que se interrumpe y pasa a estar sujeta al término general de firmeza de tres años previsto en el artículo 714 del Estatuto Tributario.

**Declaración de impuesto a las ventas:** en materia de IVA, la Cooperativa ha venido cumpliendo con la presentación y pago oportuno de las declaraciones periódicas, de acuerdo con sus obligaciones como responsable del impuesto en las operaciones gravadas y como adquirente en operaciones sujetas a IVA. Se ha efectuado la adecuada clasificación de las operaciones entre gravadas, exentas y excluidas, así como el reconocimiento correcto del IVA descontable asociado a la actividad y a los bienes y servicios necesarios para el desarrollo del objeto social. Como resultado de este proceso de depuración tributaria, para el cierre de 2025 se determinó un saldo a favor de \$9.586 millones, originado principalmente por el mayor valor del IVA descontable frente al impuesto generado.

**Retención en la fuente:** la Cooperativa, en su calidad de agente de retención, ha cumplido de manera oportuna y adecuada con la práctica, declaración y pago de las retenciones en la fuente a título de renta de \$39.474 millones e IVA de \$10.802 millones, sobre los pagos y abonos en cuenta efectuados a proveedores, contratistas, empleados y demás terceros, asegurando el correcto recaudo y traslado de estos recursos a la DIAN.

Adicionalmente, frente a la reactivación del impuesto de timbre, establecida en el Decreto Legislativo 0175 de 2025 – “Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del presupuesto general de la nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo”, la Cooperativa implementó controles específicos orientados a gestionar el riesgo tributario asociado al cumplimiento de esta obligación. Se realizó un análisis detallado de operaciones, contratos y umbrales aplicables, garantizando la correcta determinación y retención del impuesto. Producto de esta gestión, el valor total retenido y pagado a la DIAN ascendió a \$967 millones, de los cuales \$147 millones fueron reconocidos como gasto propio.

**Impuestos territoriales:** en materia de impuestos territoriales, la Cooperativa dio cumplimiento oportuno a sus obligaciones

relacionadas con el impuesto de industria y comercio (ICA) por \$13.766 millones, avisos y tableros por \$1.834 millones, sobretasa bomberil por \$551 millones, alumbrado público por \$277 millones e impuesto predial por \$905 millones. Adicionalmente, se reconocieron retenciones asumidas por \$258 millones e IVA asumido en operaciones excluidas por \$2.076 millones, garantizando el cumplimiento de la normativa municipal y departamental y mitigando el riesgo de contingencias y sanciones por parte de las autoridades territoriales.

**Ahorro en impuestos:** como resultado de una gestión tributaria planificada, durante el año se logró un ahorro total de \$9.246 millones en impuestos territoriales, principalmente por exoneraciones del impuesto de industria y comercio en Medellín \$2.863 millones, Palmira \$3.294 millones y Floridablanca \$1.595 millones, así como la estrategia derivada de no instalar avisos y tableros en ciudades como Barranquilla, Galapa y Funza, con un ahorro de \$1.394 millones, y por el descuento del pago oportuno del impuesto predial por \$100 millones. Estos resultados reflejan el aprovechamiento eficiente de los beneficios fiscales disponibles, sin afectar el cumplimiento de las obligaciones legales.

Durante el año también se adelantaron gestiones orientadas a la obtención de beneficios fiscales de mediano y largo plazo. Con el inicio de actividades de la nueva sede regional de Barranquilla, se radicó ante la Secretaría de Hacienda de Galapa la solicitud de exoneración de los impuestos de industria y comercio y predial, vinculando 57 empleados residentes en el municipio de Galapa. Así se cumplió con el requisito de contratación del 30 % de personal residente sobre la totalidad de los empleados de la regional. Este beneficio tendrá un impacto financiero positivo proyectado a diez años; se espera tener un ahorro total aproximado de \$23.256 millones por concepto del ICA y \$1.149 millones en impuesto predial. Actualmente, se continúa realizando seguimiento al trámite y a la espera de la expedición del acto administrativo.

Adicionalmente, se radicó al cierre del año 2025 ante la Dirección de Empleabilidad y la Secretaría de Hacienda del municipio de Palmira la acreditación del cumplimiento de los requisitos para el cambio de rango establecido en el artículo 92 del Acuerdo 016 de 2020. Lo anterior, como resultado de haber alcanzado 108 nuevos empleos de personas residentes en el municipio, lo cual nos permitirá acceder a partir del año 2026

a un mayor beneficio porcentual de exoneración en el marco de la normativa vigente.

**Requerimientos y conceptos:** en materia de asesoría interna, se atendieron consultas relacionadas con nuevas operaciones, contratos, donaciones, impuesto de timbre, convenios interinstitucionales, operaciones logísticas, seguridad social de miembros de comité y transacciones Inter compañía; esta gestión permitió asegurar el cumplimiento normativo y consolidar mejoras en el diseño y control de los procesos internos, con efectos directos en la eficiencia operativa y en la gestión tributaria integral.

Asimismo, se atendieron de manera oportuna y efectiva 5 requerimientos ordinarios de información por parte de la DIAN, 9 requerimientos de información y 3 requerimientos especiales por autoridades municipales en los departamentos de Valle del Cauca, Chocó, Casanare y Boyacá. Estos últimos pretendían que la compañía presentara declaraciones tributarias, aun cuando no existe obligación legal de hacerlo en dichas jurisdicciones. Cada requerimiento fue atendido con argumentos sólidos, sustentados en la normativa vigente y acompañados de la documentación pertinente, garantizando la correcta interpretación del marco legal y evitando cobros improcedentes.

Al cierre del año permanecieron abiertos dos procesos judiciales en contra de los municipios de Yopal (Casanare) y Florida (Valle del Cauca), los cuales presentan una probabilidad inminente de éxito favorable con base en los argumentos jurídicos y fiscales presentados.

**Facturación electrónica:** en este asunto, la Cooperativa cumplió de forma integral con los procesos de emisión, validación y recepción de documentos electrónicos ante la DIAN, garantizando la trazabilidad y el control de sus operaciones. Durante el período se transmitieron a la DIAN un total de 4.774.165 facturas electrónicas de venta, notas crédito y débito, así como 1.727 documentos soporte de operaciones realizadas con sujetos no obligados a facturar. En cuanto a la recepción de facturación de proveedores, se gestionaron 459 mil eventos electrónicos de validación de acuse de recibo, recibo de bienes y/o servicios y aceptación o rechazo, conforme a lo dispuesto en la Resolución DIAN 000085 de 2022, asegurando la debida validación fiscal de las operaciones y la procedencia de los costos, gastos e impuestos descontables.

**Beneficiario efectivo final:** en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 631-5 y 631-6 del Estatuto Tributario y en la Resolución DIAN 000164 de 2021, la Cooperativa realizó la actualización del Registro de Beneficiarios Finales, incorporando a los nuevos miembros del Consejo de Administración en su calidad de beneficiarios finales por criterio de control. Esta actualización se efectuó una vez formalizada la inscripción de los nuevos miembros ante la Cámara de Comercio en abril, garantizando la consistencia entre los registros mercantiles y la información reportada a la DIAN, así como el adecuado cumplimiento de las obligaciones de transparencia y reporte ante la autoridad tributaria.

En conjunto, la gestión tributaria del año 2025 evidencia una actuación preventiva y estratégica, orientada a la protección de los intereses de la Cooperativa, al control del riesgo fiscal y al fortalecimiento de su sostenibilidad financiera.

## ACTIVIDADES DE LA GERENCIA JURÍDICA

La Gerencia Jurídica desarrolla sus funciones en coordinación con las distintas gerencias y departamentos de la Cooperativa, así como con sus entidades filiales, brindando apoyo permanente a sus actividades. Para ello, organiza y estructura 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 2025 se gestionaron 230 casos por parte de la Gerencia Jurídica, discriminados entre la cartera castigada en los años 2020 a 2025 y la que se encuentra en gestión actual.

**Cartera Castigada 2024:** durante el periodo 2020 2024 se revisaron 80 casos de expreasociados, en los cuales se realizaron comunicaciones y búsquedas de bienes sin obtener resultados positivos que permitieran iniciar procesos ejecutivos; adicionalmente, se analizaron 25 casos de exasociados, en los que la verificación de bienes no arrojó hallazgos relevantes, presentándose como novedades el fallecimiento de una deudora, un proceso de insolvencia en curso y un caso que se encuentra en etapa de demanda; finalmente, se evaluaron tres casos correspondientes a terceros, en los cuales también se efectuaron comunicaciones y búsquedas de bienes sin resultados positivos para dar inicio a acciones ejecutivas.

**Cartera castigada 2025 (20 casos):** en virtud del procedimiento dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera de 2020, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria que estableció lo relativo a la baja de las cuentas de cartera de créditos, por lo que, conforme a lo dispuesto en el capítulo III, en particular, los procedimientos señalados en los numerales 1 y 2 de dicho capítulo, deberán ser observados en el proceso de baja de las referidas cuentas, se presentó concepto de incobrabilidad, para 20 casos entre asociados y preasociados, indicados así: en el 2025 se gestionaron 4 casos de exasociados, en los cuales se realizó la verificación de bienes sin hallazgos relevantes, y 16 casos de expreasociados, que fueron revisados mediante comunicaciones y búsquedas de bienes, sin obtener resultados positivos que permitieran iniciar procesos ejecutivos, presentándose como novedad el reporte de un fallecimiento.

**Cartera en gestión (102 sin castigo):** expreasociados: 79 casos gestionados. Sobre estos casos se han presentado las siguientes novedades:

Pagos totales: 42 procesos, acuerdos de pago: 5 casos, demanda activa: 1 caso (Juzgado de Aguazul, medidas cautelares infructuosas) y 28 casos en los cuales se adelanta la gestión de cobro.

Exasociados: 23 casos gestionados en los cuales se encuentra la siguiente novedad: 9 en estado al día, 3 casos en demandas, 1 proceso de insolvencia y 10 en gestión continua sin resultados positivos para iniciar acciones jurídicas.

**Insolvencia de persona natural (Ley 2445 de 2025):** se encuentran registrados dos procesos bajo el régimen de insolvencia de persona natural no comerciante. De estos, uno culminó con la aprobación del respectivo acuerdo de pago, mientras que el otro continúa en trámite ante la jurisdicción ordinaria, encontrándose pendiente de decisión judicial.

**Procesos de reorganización empresarial:** los casos identificados no constituyen gestión de cartera, toda vez que los sujetos vinculados conservan su calidad de asociados. Dichos procesos se encuentran actualmente sometidos al conocimiento de la justicia ordinaria, en la cual se procederá al análisis y verificación de los activos reportados, incluidos aquellos correspondientes a Coopidrogas, así como a la determinación y calificación del derecho de voto dentro del respectivo proceso concursal.

**Participación en el Comité de Evaluación de Cartera:** la Gerencia Jurídica participó activamente en el Comité de Evaluación de Cartera, presentando informes trimestrales sobre la gestión de cobro. Al cierre del año, se formalizó el castigo de cartera, en el que se incluyeron conceptos detallados sobre cada uno de los casos relacionados, el cual fue presentado al Comité Financiero y de Control para su respectiva evaluación y de forma posterior al Consejo de Administración para su aprobación, atendiendo el procedimiento establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de 2020, capítulo III, numerales 1 y 2.

**Conceptos:** en el transcurso del año 2025, la Gerencia Jurídica realizó diversos requerimientos a asociados, en línea con las alertas emitidas por el área de Riesgos de la Cooperativa, por asuntos relacionados por delitos fuente, coincidencias en listas restrictivas, análisis de sociedades por aumentos irregulares en su patrimonio. Se han gestionado 72 casos, de los cuales 25 correspondieron a procesos de ingreso, 37 de traslado de asociados y 10 por inconsistencias en información entregada a la Cooperativa y 1 de un tercero interesado en prestar un servicio a Coopidrogas.

## Contratación

De conformidad con el procedimiento establecido en 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, consultoría, arrendamiento comercial, fletamento, obra civil, administración delegada, interventoría, suministro, fabricación, maquila, licenciamiento de software, compraventa, comodato, investigación de mercados, tratamiento de datos personales, acuerdos: cooperación empresarial, comerciales y de confidencialidad. Se verificó en cada uno de estos contratos que las obligaciones no fueran contrarias a los intereses patrimoniales de la entidad y que su cumplimiento estuviera protegido y garantizado mediante pólizas emitidas por compañías de seguros legalmente constituidas, realizando posteriormente el 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 de los trámites y la seguridad de la información, adicionalmente se implementó el proceso de firma electrónica de los documentos contractuales con la herramienta voz data, culminando de esta forma el proceso digital de los contratos.

**Contratos suscritos con NTI:** la Gerencia Jurídica con la participación de los abogados de contratación, revisaron y elaboraron los contratos nacionales e internacionales requeridos por la compañía, así: suministro de productos 22; prestación de servicios 10; fabricación 5; acuerdos 1; arrendamiento 2; compraventa 1, para un total de 41 contratos.

### Propiedad industrial

Las marcas, nombres y lemas comerciales son activos estratégicos que diferencian productos y servicios en el mercado, generan confianza y consolidan la identidad empresarial. Protegen la reputación, facilitan la fidelización del consumidor y respaldan la expansión comercial.

Su adecuada gestión y registro garantizan exclusividad, previenen riesgos legales y fortalecen la competitividad, convirtiéndose en herramientas esenciales para el crecimiento sostenible y la protección del valor corporativo.

**Gestión de marcas:** se cierra la gestión con el trámite, obtención y renovación de diversas marcas nominativas, mixtas concedidas a favor de la Cooperativa entre ellas "SIP Sistema de Integración y Promoción" y el lema "En familia nos cuidamos mejor".

**Regulación farmacéutica:** durante el año 2025 se realizaron las siguientes actividades: se verificaron los registros sanitarios, códigos e identificadores únicos de medicamentos (CUM – IUM) y demás información regulatoria, para la actualización y correcta asignación de datos en la codificación de productos en la Cooperativa. En cuanto a la distribución de los productos revisados a las áreas internas, se evidencia un porcentaje del 37 % en compras éticos, 61 % en compras populares y 2 % en marcas propias.

Asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente regulatoria aplicable a la publicidad se verificaron las pautas e insertos para la *Revista de Coopidrogas*, mensajes de texto, diferentes materiales de empresas filiales y áreas internas, como las separatas de la Cooperativa, Farmacenter, los dirigidos a medios masivos y redes sociales entre otros.

En cuanto a los productos sometidos a régimen de control directo de precios de medicamentos (precio regulado) y considerando la actualización e inclusión de sustancias (mercados relevantes) quedando establecida de forma específica para el canal comercial, se recibió documentación de un total de 165 referencias.

### Trámite a procesos disciplinarios y retiros por pérdida de la calidad para ser asociado

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 y la Secretaria General tramitaron 25 procesos disciplinarios promovidos en el año 2025 y dos nuevas solicitudes de pérdida de la calidad para ser asociado; igualmente, continuó gestionando 55 procesos del 2024, para un total de 82 asuntos tramitados, todos ellos en contra de asociados por la comisión de diversas conductas que vulneraron el Estatuto y el Código de Ética interno, conducta social, comercial de los afiliados, discriminados de la siguiente forma:

**Pliegos de cargos proferidos:** se proferieron 25 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 45 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 confirmó un retiro por pérdida de las calidades para ser asociado, el cual estaba pendiente de notificar y que se tramitó en el 2024; así mismo, una confirmación de exclusión de la Cooperativa.

Conforme a las decisiones adoptadas por la Mesa Directiva se emitieron dos llamados de atención, considerando la levedad de las conductas y el hecho de no presentar antecedentes disciplinarios.

La Mesa Directiva decidió archivar 10 procesos disciplinarios en consideración a que los asociados subsanaron la conducta que infringía el Estatuto. Seis asociados se retiraron de forma voluntaria antes de la ejecutoria de la providencia.

**Procesos en trámite:** doce descargos están pendientes para ser analizados por la Mesa Directiva; de igual forma, tres recursos de reposición y dos de apelación.

**Retiros por pérdida de la calidad para ser asociado:** se profirieron dos 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 interpuesto recursos en contra de estas, confirmando solo una.

### Procesos disciplinarios por obligaciones económicas

Durante el período analizado se continuó con 41 trámites disciplinarios iniciados en 2024, correspondientes a asociados que no habían normalizado sus obligaciones con la Cooperativa. Como resultado de estos procesos, se profirieron 28 resoluciones de exclusión y 13 de confirmación. Del total de asociados involucrados, 23 fueron excluidos, 7 optaron por el retiro voluntario, 2 se pusieron al día con sus obligaciones y 9 continúan actualmente incursos en el proceso disciplinario.

Es decir que el año 2025 cerró con el envío total de 119 pliegos de cargos, 79 resoluciones de exclusión y 58 resoluciones de confirmación de exclusión a asociados que mantuvieron su condición de incumplimiento, en concordancia con los procedimientos establecidos por la Cooperativa.

En el transcurso del trámite disciplinario adelantado, 25 asociados decidieron acogerse al retiro voluntario. Actualmente, 63 continúan en el proceso disciplinario por mora en sus pagos, un asociado se encuentra en reorganización, 19 están al día, 51 fueron excluidos y 3 se encuentran pendientes de confirmar la exclusión de la Cooperativa.

### Conceptos jurídicos

El área Jurídica emitió diversos conceptos sobre diferentes temas consultados por las áreas internas de la Cooperativa, de la siguiente manera: 155 conceptos por traslado de derechos y obligaciones, 55 por reingreso de exasociados y 30 por ingreso nuevos.

De otra parte, la Dirección Jurídica emitió 271 conceptos verbales y escritos sobre temas comerciales, contractuales, penales, propiedad industrial, administrativos, legislación farmacéutica y sanitaria, consumidor, régimen de precios, actos restrictivos de la competencia, marcas, entre otros.

### Sucesiones

La Gerencia Jurídica gestionó durante el 2025 un total de 40 casos activos de sucesiones; 32 a las cuales se les asignó código provisional para que pudieran continuar con la operación comercial con la Cooperativa, en cumplimiento de los parámetros establecidos en el Reglamento de Sucesiones; 8 sin código, manifestando los herederos que no estaban interesados en continuar vinculados a la Cooperativa; se encuentran pendientes de finalizar los trámites de sucesión ante notarias o juzgados.

Durante el transcurso del año se gestionó 132 trámites relacionados con las sucesiones en gestión, con o sin código provisional asignado, dentro de las cuales se mantuvo un seguimiento continuo y atención a las solicitudes de los herederos, como se detalla a continuación:

- Conceptos para entrega de descuentos especiales en compras (22 casos): se emitieron conceptos jurídicos para entrega de saldos correspondientes a descuentos especiales en compras, con el fin de cumplir con el pago de facturas, conforme lo prevé el artículo 12 del reglamento de sucesiones.
- Atención a peticiones de estado de cuenta (29 casos): se atendieron solicitudes de estados de cuenta que fueron requeridos por los

herederos con el fin de conocer información sobre los trámites adelantados el manejo del código provisional, apoyando así los procesos jurídicos de liquidación de herencia o para gestionar su ingreso a la cooperativa.

- **Derechos de petición (30 casos):** se atendieron diversos requerimientos efectuados por los herederos mediante derechos de petición, relacionados con el estado de vinculación de la droguería del causante, aportes sociales, solicitudes de entrega de saldos, reconocimiento de auxilios y saldos a favor por planes comerciales, entre otros temas.
- **Conceptos jurídicos para reporte de fallecimiento (16 casos):** se emitieron conceptos para dar viabilidad a las sucesiones adelantadas para el reporte de fallecimiento de personas naturales o representantes legales de sociedades afiliadas, con el fin de proceder con el reconocimiento de auxilios y la continuidad de la operación en la Cooperativa.
- **Conceptos jurídicos para ingreso o traslado de saldos (33 casos):** se presentaron conceptos jurídicos y memorandos dirigidos a las áreas de Admisiones y de Contabilidad para el trámite de ingreso a Coopidrogas por los herederos o para la entrega de saldos a favor cuando la sucesión ha finalizado con la escritura o sentencia en firme, pronunciándose sobre los derechos económicos y la procedencia de la entrega de aportes y saldos a favor.
- **Activación de códigos provisionales (79 casos):** se revisaron en diferentes ocasiones los avances en los trámites judiciales de partición y adjudicación de bienes ante juzgados y notarías, en cumplimiento con lo establecido en el reglamento de sucesiones.
- **Sucesiones con saldo a favor (20 casos):** corresponde a sucesiones que finalizaron en años anteriores y en las cuales no se cancelaron los descuentos especiales en compras, debido al cierre fiscal de la cooperativa, en consecuencia, son reportados por Contabilidad y se gestiona su entrega a los herederos reconocidos en la sucesión.

**Sucesiones finalizadas:** se emitieron 17 memorandos y conceptos jurídicos para finalizar los procesos internos de sucesión en la Cooperativa, realizando la entrega 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 2025, se gestionaron 18 casos de usurpación de marca, de los cuales, 6 están finalizados al acceder al retiro de los elementos de propiedad industrial de titularidad de la Cooperativa y 12 se encuentran activos.

### Procesos de franquicia

Se gestionaron requerimientos a 44 casos remitidos por el área de franquicia: 22 casos en gestión activa con requerimientos a los asociados vinculados en la franquicia que incumplieron los lineamientos del programa y 22 quejas sobre terceros no vinculados que comercializaban productos de la marca propia Icom, sobre las cuales 9 se encuentran en gestión, 2 requieren revisión por falta de soportes, 4 casos finalizados y 7 trasladados a la unidad de investigaciones adscrita a la Secretaría General.

### Otras actividades de gestión jurídica

Desde la Gerencia Jurídica se han realizado diversos trámites, entre los que se incluye la contestación de acciones de tutela e impugnaciones (19 casos).

Se brindó apoyo a las distintas áreas de la Cooperativa en la atención de derechos de petición, quejas y reclamos, con el fin de proporcionar respuestas fundamentadas y conforme a lo estipulado por la ley (30 casos).

Respuestas a requerimientos efectuados por la Superintendencia de Industria y Comercio, Supersolidaria, Supersociedades (6 casos).

Respuestas a oficios de los juzgados civiles del circuito, juzgados municipales, las secretarías de Salud, y otros entes estatales, territoriales y administrativos (32 casos).

### Labor investigativa

La Unidad de Investigaciones, adscrita al Departamento Jurídico de Coopidrogas, efectuó durante el año 2025 la gestión que se menciona a continuación:

Por solicitud de la Junta de Vigilancia, Farmacenter, Admisiones, la Dirección Jurídica



o de forma aleatoria se efectuaron, desde diciembre del 2024 hasta la fecha, 953 visitas a igual número de establecimientos, y se informó por escrito y de manera oportuna al órgano de control social, los casos positivos para que se adelantara la indagación preliminar sobre las conductas no éticas, realizadas por algunos asociados, entregando los elementos materiales probatorios sometidos a cadena de custodia.

Es importante resaltar que, entre estos 953 establecimientos, encontramos que en 58 droguerías se tenían productos de uso institucional, de los cuales se encontraban alterados o modificados en sus leyendas; en 5 casos, se encontraron productos de la marca propia Icom en establecimientos no vinculados a la Cooperativa, y en 3 ocasiones se realizó la revisión de la continuidad del uso de las marcas registradas por la Cooperativa; siendo reportados los casos al órgano de control social.

Se realizaron visitas en los diferentes departamentos, ciudades y municipios de Colombia, entre las que se encuentra Bogotá, Barranquilla, Soacha, Soledad, Malambo, Villavicencio, Villeta, Guaduas, encontrando medicamentos de uso institucional modificados, comercialización de productos Icom en droguerías no vinculadas y el uso sin autorización de las marcas registradas por la Cooperativa.

**Recepción técnica de medicamentos CEDI (devoluciones):** se recibió por parte de los directores técnicos de los CEDI de las diferentes sedes el reporte por devolución de medicamentos por vencimiento (104) casos, entre los que se encontraron 89 medicamentos de uso institucional y 15 muestras médicas.

**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.

## GESTIONES GENERALES – SIAR

Durante el período evaluado, se presentaron al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración los informes mensuales y trimestrales del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), destacando la actualización de políticas,

procedimientos y metodologías de los diez sistemas de riesgos implementados por Coopidrogas, así como el seguimiento al perfil de riesgos institucional.

Se revisaron las recomendaciones de auditoría interna, de sistemas y de la revisoría fiscal, definiendo planes de acción y acompañando a los líderes de Riesgo en la implementación de controles que fortalecieron la gestión y mitigaron posibles riesgos. Asimismo, se analizaron los eventos de riesgo más relevantes, adoptando acciones correctivas y de mejora frente a situaciones operativas y tecnológicas.

Adicionalmente, se evaluaron riesgos externos, lo que permitió implementar medidas preventivas en materia operativa, financiera y de seguridad de la información. Finalmente, se analizó la comunicación realizada en la Asamblea de Delegados, conforme a la Circular Externa 088 de 2024, identificando oportunidades de fortalecimiento del gobierno corporativo y formulando recomendaciones orientadas a mejorar la gobernanza, el cumplimiento normativo y la articulación entre los órganos de dirección y control.

## Atención de requerimientos antes de control

En el año 2025, Coopidrogas atendió de manera oportuna los requerimientos formulados por la Auditoría Interna, la Auditoría de Sistemas y la Revisoría Fiscal, relacionados con los diez sistemas de administración de riesgos que integran el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

## Plan de formación SIAR

En el marco del plan de formación SIAR, se desarrollaron múltiples actividades de capacitación, reinducción y sensibilización dirigidas a trabajadores, asociados, proveedores y contratistas, mediante herramientas tecnológicas, material informativo y jornadas presenciales. En las inducciones participaron 1.186 trabajadores con una efectividad promedio del 99,6 %, y en las reinducciones 1.634 trabajadores a nivel nacional, alcanzando un cumplimiento del 100 %. Asimismo, se realizó la reinducción al Consejo de Administración, en cumplimiento de la Circular Externa 022 de 2020.

De forma permanente, se fortaleció la cultura de riesgos mediante campañas informativas, con especial énfasis en la prevención del fraude y la ciberseguridad, a través de acciones

dirigidas a asociados y trabajadores, incluyendo campañas digitales, eventos presenciales y virtuales, participación en espacios gremiales, y articulación con entidades externas.

Adicionalmente, se ejecutaron campañas pedagógicas de phishing, cuyos resultados evidenciaron un nivel de cumplimiento del 91,88 %, acompañado de acciones de retroalimentación y mejora para los trabajadores que fueron impactados. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento del conocimiento, la prevención de riesgos y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la gestión integral del riesgo.

Se llevaron a cabo tres capacitaciones especializadas dirigidas a los integrantes del Gobierno de Continuidad del Negocio, con la participación de 71 colaboradores, incluidos directores, jefes y coordinadores, abordando temas como la importancia del Plan de Continuidad de Negocio, la conformación del gobierno de continuidad y la realización de pruebas para validar estrategias; estos mismos contenidos fueron socializados con el Comité de Riesgos. Asimismo, se realizaron dos capacitaciones especializadas dirigidas a colaboradores de las gerencias Financiera, Jurídica y Auditoría Interna, con la participación de 59 asistentes, enfocadas en la identificación y análisis de riesgos financieros, fuentes de riesgo, escenarios de estrés y eventos asociados.

Adicionalmente, a través de Fundecopi, se capacitaron 128 asociados en aspectos relacionados con el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), complementando estas actividades con campañas de sensibilización mediante diversos canales de comunicación corporativa. En cumplimiento del plan de formación SIAR, se ejecutaron campañas virtuales y comunicacionales, cuya efectividad fue evaluada mediante una encuesta de satisfacción, evidenciando una percepción positiva por parte de los trabajadores de la Cooperativa.

Como parte del proceso de vinculación, se entregaron 600 cartillas informativas a nuevos asociados, en las cuales se describen las políticas y procedimientos del SIAR. Finalmente, se realizó un proceso de sensibilización dirigido a 749 proveedores y contratistas mediante banners informativos, reforzando los lineamientos y recomendaciones del Sistema Integral de Administración de Riesgos.

## 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 154 controles en 39 áreas obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 95,4 %.

## Riesgo del negocio

El componente del riesgo de negocio lo conforma el Sistema de Administración del Riesgo Estratégico (SARE), implementado con el propósito de monitorear de manera integral las situaciones financieras, legales, administrativas, tecnológicas, comerciales y operativas a las que puede verse expuesta la Cooperativa, derivadas del desarrollo y ejecución de su plan estratégico.

De forma complementaria, el SARE incorpora el análisis y monitoreo de riesgos emergentes, entendidos como aquellos eventos o condiciones nuevas, cambiantes o de baja previsibilidad que pueden generar impactos significativos en la sostenibilidad y continuidad del negocio. Este enfoque permite identificar oportunamente señales del entorno interno y externo que puedan incidir en la materialización de nuevos riesgos, fortaleciendo la capacidad de anticipación y respuesta de la organización.

Lo anterior, se orienta a definir acciones preventivas y de mitigación en el ejercicio de las funciones de los comités asesores técnicos y las gerencias, consolidándose como un insumo estratégico para la toma de decisiones del Consejo de Administración, en coherencia con los objetivos institucionales y el marco integral de gestión de riesgos de la Cooperativa.

## Sistema de Administración del Riesgo Estratégico (SARE) y Riesgos Financieros

Durante el año 2025 se realizó el monitoreo permanente de la matriz de riesgo estratégico (SARE), alineada con el *Balanced Scorecard* (BSC) de la Cooperativa (asociados, financiera, procesos internos, aprendizaje y crecimiento). Se mantuvieron 25 riesgos estratégicos, con igual número de causas, controles y planes de tratamiento frente al año anterior, evidenciando estabilidad en la gestión. Como resultado, el nivel de riesgo residual se mantuvo clasificado en bajo, reflejando la efectividad de los controles implementados.

La Dirección de Riesgos y Cumplimiento participó activamente en la construcción de la planeación estratégica de Coopidrogas, incorporando un enfoque integral de gestión de riesgos que fortalece la toma de decisiones y la sostenibilidad institucional. La planeación estratégica, cuya implementación se desplegará a partir de 2026, contará con un esquema de seguimiento y monitoreo de riesgos articulado al SIAR, permitiendo anticipar eventos críticos, definir acciones preventivas y asegurar la coherencia entre los objetivos estratégicos y el apetito de riesgo de la Cooperativa.

En relación con los riesgos financieros, estos se gestionan a través del riesgo de liquidez (SARL), riesgo de mercado (SARM) y riesgo de cuentas por cobrar (SARC), implementados con el propósito de monitorear las inversiones con entidades financieras, controlar la ejecución presupuestal y realizar seguimiento a la cartera de preasociados y asociados, contribuyendo a la solidez financiera y al control integral del riesgo.

### Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

Durante el año 2025, el indicador de riesgo de liquidez (IRL) presentó un comportamiento estable y en niveles óptimos, con menor volatilidad frente al año 2024, el cual estuvo impactado por estrategias comerciales orientadas al impulso de ventas a nivel nacional. La estabilidad observada en 2025 evidencia una adecuada gestión de la liquidez y el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y no contractuales de corto plazo de la Cooperativa. Las variaciones registradas en los meses de enero y febrero se explican principalmente por pagos asociados a descuentos adicionales otorgados a los asociados y desembolsos a proveedores.

Es importante señalar que el corte del IRL correspondiente a diciembre de 2025 se presenta con cifras preliminares, dado que se encuentra en proceso de validación y aprobación por parte de la Revisoría Fiscal, en el marco de las actividades de cierre de año.

Adicionalmente, se realizaron pruebas de estrés (*stress testing*) sobre los modelos de riesgo de liquidez, con el objetivo de evaluar la capacidad de Coopidrogas para atender sus compromisos de pago mediante el uso de activos líquidos e ingresos esperados, así como medir el impacto de condiciones adversas o extremas sobre

el IRL. Para ello, se modelaron tres escenarios (normal, optimista y pesimista), aplicando variaciones proporcionales sobre el flujo de caja presupuestado de 2025, con incrementos y disminuciones del 50 %, 30 %, 20 %, 15 % y 10 % en variables clave como el recaudo de cuentas por cobrar por suministro de mercancía, recaudo de aportes, ingresos por actividades de mercadeo, ingresos operacionales, pagos contractuales y anticipos a proveedores, así como en los gastos administrativos.

Los resultados de estos ejercicios permitieron validar la resiliencia financiera de la Cooperativa y fortalecer la toma de decisiones preventivas en materia de gestión de liquidez.

### Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM)

Durante 2025 se adelantó el seguimiento y control del riesgo de mercado con foco en la concentración por contraparte y en la calidad de los emisores en los portafolios de CDT y FIC donde Coopidrogas mantiene inversiones.

Principales acciones y resultados: concentración por contraparte. Se monitoreó la exposición por entidad financiera para evitar niveles de concentración que incrementen el riesgo de pérdida ante deterioro del emisor o eventos de mercado. El análisis cubrió tanto entidades con vínculo comercial como emisores del sector financiero donde la Cooperativa realiza inversiones, recaudos y fondeos.

Implementación del Modelo CAMEL'S. Se implementó como herramienta de evaluación integral del riesgo de contraparte y de emisor, valorando variables como capital (C), calidad de activos (A), gestión (M), rentabilidad (E), liquidez (L) y sensibilidad al riesgo de mercado (S).

Con base en esta metodología se asignaron calificaciones internas por afinidad comercial y calidad crediticia para orientar decisiones de inversión y recaudo.

### Criterios y restricciones de inversión:

Coopcentral: se mantienen inversiones dada la inversión directa de capital que posee la Cooperativa en dicha entidad.

Scotiabank Colpatria: pese a conservar calificación externa AAA, se restringieron nuevas inversiones hasta tanto no se evidencie mejora en indicadores financieros y una disminución de riesgos reputacionales identificados.

Recomendación al Comité de Inversiones: priorizar contrapartes con nivel de riesgo “Bajo” o “Medio” de acuerdo con la calificación del modelo y el apetito de riesgo institucional.

Perfil de riesgo/inversionista: la Cooperativa mantiene un perfil de inversionista conservador, privilegiando la preservación de capital, la liquidez y la diversificación prudente por entidad y por instrumento.

### Sistema de Administración del Riesgo de Cuentas por Cobrar (SARC)

Durante el año 2025 se realizó seguimiento permanente a los cupos de asociados y preasociados, dando cumplimiento a las políticas establecidas en el Manual SARC y el reglamento de cartera. Las variaciones en los cupos obedecieron a eventos normales de la operación, tales como retiros de asociados, acuerdos de pago, abonos extraordinarios a capital, sucesiones, liberaciones e incrementos de cupos por campañas comerciales, así como traslados de derechos y obligaciones.

Se efectuó la verificación documental de 12 garantías hipotecarias, evidenciando que ocho se encuentran actualizadas y cuatro presentan desactualización. No obstante, el riesgo se mantiene controlado, dado que el área de Cartera aplica controles preventivos, como el envío de recordatorios y la no habilitación de cupos cuando las garantías no cumplen con los requisitos establecidos.

Adicionalmente, se realizó seguimiento al comportamiento del índice de cartera, la devolución de cheques y los procesos disciplinarios de asociados y preasociados, como parte del control integral del riesgo de crédito.

A través del modelo Scoring implementado por la Dirección de Riesgos y Cumplimiento, se elaboraron dos informes durante 2025, en los cuales se analizaron 24 asociados y la cartera morosa por edades a nivel nacional, generando recomendaciones dirigidas a la Dirección de Cartera para apoyar la toma de decisiones frente a incrementos de cupo y gestión preventiva del riesgo.

Finalmente, se realizó el monitoreo del límite de pérdida máxima tolerada, evidenciando un nivel óptimo durante el año, con excepción del cierre de diciembre, donde se presentó una alerta roja asociada a dos asociados en

proceso de deterioro. Frente a esta situación, se estableció un seguimiento especial por parte de la Administración para evaluar y aplicar las acciones correctivas correspondientes sobre el nivel de cuentas por cobrar.

**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)

Durante el año 2025, a través de la herramienta Vigía – Riesgos, se identificaron 94.039.460 eventos de riesgo operativo en las diferentes áreas de la Cooperativa. De estos, 94.039.419 correspondieron a situaciones generales detectadas de manera preventiva, sin generación de pérdidas económicas ni reprocesos, y 41 eventos fueron riesgos materializados con potencial impacto económico y operativo.

En comparación con el año 2024, se evidenció un incremento del 112,5 % en los eventos de riesgo generales, atribuible al fortalecimiento de los controles de seguridad de la información, especialmente por la implementación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y del módulo de filtrado de correo electrónico, que permitieron una detección temprana de amenazas tecnológicas. De manera paralela, se registró una disminución del 79 % en los riesgos materializados, reflejando la efectividad de los controles operativos y tecnológicos implementados por los procesos.

El riesgo con mayor nivel de materialización correspondió a la afectación en el transporte y entrega de mercancía por hurto, con siete eventos, asociados principalmente a las condiciones de seguridad del país. Frente a esta situación, se implementaron acciones



como la asunción de pérdidas por parte de la transportadora, restricción de desplazamientos en zonas de alto riesgo, coordinación con las Fuerzas Militares y la Policía nacional, monitoreo de información oficial y reprogramación de despachos. El segundo riesgo más relevante fue la pérdida de confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de activos de información, con seis eventos, gestionados mediante denuncias ante la Fiscalía, reposición de equipos, ajustes en los controles de seguridad física y fortalecimiento de los procedimientos internos.

Adicionalmente, se realizaron 11 sesiones del Comité de Conciliación de Eventos de Riesgo, en las cuales se evaluaron las pérdidas potenciales y reales derivadas de eventos operativos. Como resultado, se identificaron pérdidas aproximadas por \$254.769.715, principalmente por pérdida de mercancía y hurto de equipos, actualmente en proceso de reclamación y recuperación ante la aseguradora.

Con el fin de mitigar riesgos clasificados en niveles alto o extremo, se definieron tres planes de tratamiento, de los cuales dos fueron cerrados y uno prorrogado hasta diciembre de 2025. Asimismo, se generaron 36 planes de acción asociados a causas no tolerables o a oportunidades de mejora, los cuales continúan en proceso de implementación durante 2026.

Finalmente, el análisis de riesgos materializados por sistema evidenció que el 71,21 % corresponde al SARO, seguido por SARSI con el 5,19 %, destacándose una reducción del 16 % en los riesgos materializados del SARO frente al año 2024, lo que confirma el fortalecimiento de la gestión del riesgo operativo en la Cooperativa.

### **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y FPADM (SARLAFT/FPADM)**

Coopidrogas cumplió lo dispuestos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria y en el Decreto 830 de 2021, y se identificó a tres asociados y a un empleado como personas expuestas políticamente (PEP), alcanzando un total de 34 PEP al 31 de diciembre de 2025.

En desarrollo de las obligaciones de reporte, se realizó el reporte positivo de una operación sospechosa ante la UIAF, relacionada con un presunto delito de favorecimiento y facilitación al contrabando. Adicionalmente, se efectuó de manera oportuna el reporte individual de

transacciones, informando 2.463.000 registros por un valor aproximado de \$3,97 billones.

Con el fin de fortalecer los procesos de debida diligencia, se capacitó a 18 usuarios del sistema Inspektor en las áreas responsables de la vinculación de asociados, trabajadores y proveedores, y se brindaron recomendaciones adicionales a 19 usuarios para optimizar el uso del aplicativo. Asimismo, durante el tercer y cuarto trimestre del año se realizaron tres capacitaciones especializadas, con la participación de 188 colaboradores, orientadas a reforzar el conocimiento del cliente, la identificación de señales de alerta y el cumplimiento de los lineamientos del SARLAFT.

Se fortaleció el aplicativo de actualización de datos de asociados, trabajadores y proveedores, en articulación con las entidades filiales. Como resultado, durante 2025 se alcanzó un 81 % de cumplimiento en asociados, 100 % en trabajadores vinculados hasta el 30 de junio de 2025 y 45 % en proveedores, manteniendo este último indicador frente al año anterior.

Adicionalmente, se realizó el monitoreo semanal de noticias, consultando 3.484 registros, sin identificar coincidencias de terceros vinculados con delitos fuente de LA/FT. Así mismo, se efectuó el cruce masivo en listas restrictivas de 141.835 personas, generando 42.541 coincidencias, incremento explicado por el aumento de terceros y la inclusión de nuevas listas informativas.

Finalmente, el sistema SARLAFT se fortaleció mediante la segmentación por factores de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción) y el monitoreo transaccional, lo que permitió gestionar 2.657 señales de alerta durante 2025, todas atendidas oportunamente. Como resultado del modelo de segmentación, los terceros vinculados se clasificaron en un perfil de riesgo "Medio", consistente con el apetito de riesgo definido por la Cooperativa.

### **Sistema de Administración del Riesgo de Protección de Datos Personales (SARPD).**

Durante el año 2025, Coopidrogas fortaleció la gestión del riesgo de protección de datos personales, dando cumplimiento a los lineamientos normativos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Ley 1581 de 2012.

Se realizó la actualización del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), manteniendo 25

bases de datos registradas, en concordancia con lo reportado en 2024. Asimismo, se atendieron 128 solicitudes de titulares de datos dentro de los plazos legales, cifra superior a la del año anterior, principalmente asociada a solicitudes de actualización de datos para procesos de firma electrónica.

En cumplimiento de la Circular 003 de 2018, se radicaron ante la SIC las reclamaciones correspondientes al segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025. Adicionalmente, se efectuó la revisión de 281 cláusulas de protección de datos personales con proveedores, verificando su alineación con la normatividad vigente. Al cierre de 2025, la Cooperativa cuenta con 81 contratos activos de transmisión de datos personales, debidamente elaborados y controlados por el Departamento Jurídico.

Como parte de los procesos de vinculación y gestión contractual, se tramitaron 7.126 firmas electrónicas a través de la plataforma Vozdata, garantizando la trazabilidad y protección de la información personal. Finalmente, se adelantó una auditoría de cumplimiento por parte de Protecdata Colombia SAS, la cual concluyó que no existen hallazgos significativos de incumplimiento, destacando el compromiso de la alta gerencia con la protección de los datos personales.

### **Sistema de Administración del Riesgo de Fraude y Corrupción (SARFAC)**

Durante el año 2025, Coopidrogas fortaleció la gestión del riesgo de fraude y corrupción mediante la implementación y seguimiento de los mecanismos definidos en el Manual SARFAC, promoviendo la transparencia, la ética organizacional y la prevención de conductas irregulares.

A través de los canales de la línea de transparencia, se recibieron 113 reportes, lo que representa una disminución frente a los 164 registros del año 2024. Todas las solicitudes fueron gestionadas oportunamente por el responsable del proceso, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los denunciantes, conforme a las políticas internas.

En cumplimiento del SARFAC, se aplicó una encuesta de conflicto de interés y conocimiento del manual SARFAC y del Código de Ética y Conducta, la cual fue obligatoria para el personal administrativo y opcional para el personal del CEDI. Como resultado, participaron

884 trabajadores administrativos, alcanzando un 99,7 % de cumplimiento, y 537 colaboradores del CEDI de manera voluntaria, para un total de 1.421 trabajadores vinculados a esta actividad. Los casos de no participación obedecieron a situaciones administrativas debidamente justificadas.

Adicionalmente, se continuó con el diligenciamiento de los formatos de declaración de conflicto de interés tanto para procesos de selección como para trabajadores vinculados. Durante 2025 se recibieron 48 formatos con novedades, los cuales fueron analizados para identificar posibles conflictos aparentes, potenciales o reales.

En relación con los reportes de presuntas prácticas fraudulentas, se socializaron los resultados de la investigación forense y de debida diligencia, que permitió identificar patrones coincidentes en líneas telefónicas y cuentas bancarias no autorizadas utilizadas para solicitar consignaciones a asociados. El análisis integral de la información permitió contar con material probatorio suficiente para el traslado del caso al área jurídica, con el fin de evaluar la procedencia de acciones legales de carácter penal orientadas a prevenir y mitigar este tipo de conductas.

Finalmente, se llevó a cabo el primer Comité de Ética y Transparencia de la Cooperativa, consolidado como un espacio formal para el análisis y seguimiento de la cultura ética. En este comité se revisó la gestión de la Línea de Transparencia, los resultados de la encuesta de conflicto de interés y los casos atendidos por la Dirección de Riesgos y Cumplimiento, abordados bajo estrictos criterios de confidencialidad, identificando oportunidades de mejora y fortalecimiento institucional.

### **Sistema de Administración del Riesgo de Seguridad de la Información (SARSI / SGSI)**

Durante el año 2025, Coopidrogas fortaleció la gestión del Riesgo de Seguridad de la Información mediante acciones orientadas al control de accesos, la segregación de funciones y el monitoreo permanente de amenazas tecnológicas.

En atención a los hallazgos de la Auditoría de Sistemas y de los entes de control, se dio inicio al proyecto de segregación de funciones, roles y perfiles en SAP, con el objetivo de reforzar el control de accesos en los sistemas ECC,

EWM, BO e IBP, garantizando que los usuarios cuenten únicamente con los permisos acordes a sus funciones. Durante 2025 se realizó el levantamiento de perfiles de cargo con los líderes de proceso, la identificación y análisis de conflictos de segregación de funciones en los módulos FI, SD, HCM y CO, y el inicio de la validación interna y pruebas en el ambiente QAS. La implementación en ambiente productivo está prevista para marzo de 2026.

Adicionalmente, a través del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), se efectuó el monitoreo continuo de eventos de seguridad, identificando 7.633 posibles fugas de credenciales asociadas a plataformas institucionales. Del total analizado, se confirmó que no hubo afectación a la integridad ni a la confidencialidad de la información, gestionándose de manera preventiva los casos detectados. Asimismo, se identificaron 33 sitios web externos no autorizados que contenían información institucional, los cuales fueron reportados y dados de baja oportunamente por el SOC.

Estas acciones permitieron reducir la exposición a riesgos de seguridad de la información, fortalecer los controles tecnológicos y avanzar en la madurez del SGSI, en alineación con las políticas internas y el apetito de riesgo definido por la Cooperativa.

**Proyecto de implementación del control de acceso a la red NAC:** durante el año 2025, se finalizó el proyecto de implementación del Control de Acceso a la Red (NAC) en la sede principal. Esta iniciativa tuvo como objetivo fortalecer los mecanismos de control y visibilidad sobre los dispositivos que se conectan a la red corporativa, garantizando el cumplimiento de las políticas de seguridad definidas por la organización.

La implementación del NAC permitió mejorar significativamente la postura de ciberseguridad, al asegurar que únicamente dispositivos autorizados, debidamente identificados y con configuraciones seguras, puedan acceder a la red corporativa. Entre los principales beneficios se destacan la reducción del riesgo de accesos no autorizados, la mitigación de posibles incidentes derivados de dispositivos comprometidos o no gestionados, y una mayor capacidad de monitoreo y respuesta ante eventos de seguridad.

Asimismo, se dio continuidad a las pruebas de implementación en las sedes regionales, con el propósito de extender los controles de acceso, unificar la gestión de dispositivos y reforzar la protección integral de la infraestructura tecnológica de la Cooperativa, reduciendo la exposición a amenazas operativas y fortaleciendo la continuidad de los servicios críticos.

**Implementación del monitoreo DLP:** durante el período, la Dirección de Riesgos y Cumplimiento realizó la implementación de la herramienta de seguridad para la prevención de pérdida de datos (DLP), la cual permite monitorear automáticamente datos sensibles y confidenciales que se envían de manera no autorizada, generando alertas de seguridad asociadas con la protección de la información.

La herramienta realizará el monitoreo de la información sensible enviada a cuentas personales, de la competencia o a destinatarios no autorizados, generando de manera automática un correo de notificación al funcionario involucrado, en el cual se solicitarán las aclaraciones correspondientes sobre el envío detectado.

**Resultados Análisis de Auditoría Interna:** como resultado de la auditoría de sistemas realizada al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) realizada durante el 2025, se presentan los resultados obtenidos durante la evaluación, los cuales reflejan el cumplimiento de los controles implementados, la efectividad de las políticas y procedimientos definidos, y la gestión realizada para el fortalecimiento continuo de la seguridad de la información en la Cooperativa:

Asimismo, se informa que ya se elaboró el plan de trabajo correspondiente, con el objetivo de dar tratamiento a los hallazgos identificados, fortalecer los controles existentes y asegurar la mejora continua del SGSI.

**Auditoría de seguimiento ISO 27001:2022:** se llevó a cabo la auditoría de seguimiento realizada por ICONTEC al SGSI, bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001. Como resultado de esta evaluación, se verificó el grado de conformidad del sistema frente a los requisitos establecidos por la norma, así como la continuidad en la implementación y eficacia de los controles definidos para la protección de la información, confirmándose la continuidad de la certificación para la Cooperativa.

## Sistema de Administración del Riesgo de Continuidad de Negocio (SARCN)

Durante el año 2025, Coopidrogas fortaleció la gestión del riesgo de continuidad de negocio, mediante el monitoreo actualización y validación de los principales componentes del plan de continuidad del negocio (PCN) y del análisis de impacto al negocio (BIA).

Se realizó el monitoreo del BIA a nivel nacional en 64 áreas, identificando 719 funciones de negocio, lo que representó un incremento frente a 2024, explicado por la creación, eliminación y reorganización de actividades derivadas de ajustes en la estructura organizacional. Asimismo, se mantuvo el seguimiento a 21 áreas críticas y a los 13 riesgos de continuidad previamente identificados, incorporando tres nuevos escenarios asociados al desabastecimiento de productos farmacéuticos, con estrategias definidas antes, durante y después del evento disruptivo.

El plan de continuidad de negocio fue actualizado tanto a nivel institucional como por cada gerencia, incorporando ajustes en tiempos de recuperación (RTO), reclasificación de funciones críticas, inclusión de nuevas pruebas, actualización de indicadores y fortalecimiento de estrategias ante escenarios de indisponibilidad de los CEDI o plantas de fabricación. Adicionalmente, se actualizaron 31 tablas de reemplazo y sucesión, las cuales fueron socializadas con las áreas para apoyar la definición de planes alternos de operación.

Durante el año se ejecutaron pruebas de continuidad tecnológica e infraestructura, incluyendo siete pruebas sobre sistemas, respaldos de información y conexión con el Centro Alterno de Operación (CAO) de Coopicrédito, así como la activación de siete plantas eléctricas regionales, evidenciando avances en la capacidad de respuesta ante eventos disruptivos. De igual forma, se realizó seguimiento al cumplimiento de los mantenimientos preventivos de las plantas eléctricas, mitigando el riesgo de fallas operativas.

Como complemento, se realizó la identificación de 437 cargos críticos, con el fin de apoyar los planes de capacitación y sucesión, garantizando la disponibilidad de personal clave para la operación continua. Finalmente, se llevó a cabo una evaluación del nivel de madurez del SARCN

con base en la norma ISO 22301:2019, obteniendo un 80 % de cumplimiento, lo que refleja un avance de dos puntos porcentuales frente a 2024, e identificando oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo la resiliencia organizacional.

El SIAR de Coopidrogas logró en el año 2025 avances significativos en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, contribuyendo a la sostenibilidad y éxito de la Cooperativa.

Finalmente, la Cooperativa ha dado cumplimiento a todos los compromisos establecidos por la Supersolidaria, 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 2026.

## PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2026-2028

Dando continuidad al desarrollo de los planes y propósitos estratégicos definidos por el Consejo de Administración, en los cuales se consolidaron diferentes proyectos de expansión, inversión para el desarrollo y construcción de seis centros de distribución de alto nivel, el fortalecimiento de la estructura operacional, las inversiones clave en el mejoramiento y potencialización de la infraestructura tecnológica, el direccionamiento de recursos financieros para las diferentes iniciativas que han fortalecido los establecimientos comerciales de los asociados y la transformación digital; aspectos que han sido un factor determinante de éxito y del posicionamiento de Coopidrogas en el mercado farmacéutico y de consumo masivo durante los últimos 15 años. Durante el 2025, la Gerencia General en conjunto con las diferentes gerencias de área, impulsaron una nueva propuesta que dará continuidad a la visión, misión, objetivos y acciones necesarias que busca asegurar las metas y propósitos organizacionales, comerciales, operacionales, financieros y de mercado para los próximos tres años, bajo un enfoque metodológico que permitirá integrar todas las actividades y recursos manteniendo a sus asociados, empleados, proveedores y partes de interés alineados en una misma dirección, manteniendo su orientación social y solidaria.



## DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2026 A 2028

En junio de 2025, el Consejo de Administración inició un proceso de evaluación de las diferentes oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades identificadas en la situación actual de la Cooperativa, así como también de los factores internos y externos, mediante un ejercicio de diagnóstico que le permitió identificar y establecer los 10 principales lineamientos estratégicos que permitirán la cohesión entre el Consejo y sus órganos directivos en conjunto con la administración, consolidando ideas para el desarrollo de la Cooperativa a través de la transformación cultural, que apunten a la permanencia y sostenibilidad en el tiempo (corto, mediano y largo plazo), los cuales se describen a continuación:

1. Fortalecer las capacidades comerciales de la organización para atender los desafíos el mercado. Apalancarse en las tecnologías adecuadas.
2. Reforzar el liderazgo de Coopidrogas mediante una transformación de la red de droguerías independientes, capitalizando la capilaridad territorial, cercanía comunitaria y flexibilidad operativa.
3. Fortalecer el portafolio de productos para ser más competitivos (ortopedia, dermocosmética, productos naturistas, mascotas y productos saludables).
4. Apalancarnos en la transformación digital para fortalecer las capacidades de la entidad y sus asociados dados los grandes retos que nos impone el mercado.
5. Generar una transformación de la cultura organizacional, para atender los nuevos desafíos de la planeación estratégica.
6. Revisar la factibilidad de ampliar nuestra participación en el mercado nacional en nuevos nichos y en el mercado internacional.
7. Potencializar la capacidad comercial y de penetración en el mercado mediante una cadena propia de droguerías que permita elevar nuestra competitividad.
8. Producir directamente medicamentos de alta demanda en el país.
9. Generar estrategias para aumentar la base social promoviendo el ingreso de

nuevos asociados y minimizar la deserción, que muchas veces termina con venta de droguerías a la competencia.

10. Contar con una oferta de valor de alto impacto para los asociados, que mejore el nivel de retención y fidelización. Partir del conocimiento de los asociados y de una adecuada segmentación de ellos.

De la anterior base fundamental, la administración llevó a cabo diferentes sesiones de trabajo en equipo con el fin de profundizar bajo una exhaustiva evaluación del entorno externo y del perfil competitivo de Coopidrogas, incluyendo factores económicos, políticos, tecnológicos y sociales con el fin de construir y definir coherentemente el plan que va a responder a cada uno de los anteriores lineamientos, así como todas las variables de negocio que dan origen a los correspondientes objetivos, acciones y planes tácticos junto con los indicadores de medición y gestión, gerencias, áreas responsables, recursos y tiempos que deben ser asignados y que garanticen el seguimiento permanente para que el plan estratégico pueda ser revisado periódicamente, se adapte a los cambios del entorno y pueda corregir las decisiones, el direccionamiento de esfuerzos y de recursos en caso de ser necesario, para lo cual fueron definidas 10 perspectivas y 15 objetivos estratégicos, como se describe a continuación:

### Perspectiva clientes/mercado

1. Optimizar los procesos comerciales que permitan una gestión más eficiente del portafolio, categorías, productos, unidades de negocio, entre otros, para mejorar la competitividad y experiencia del cliente final en las droguerías.
2. Fortalecer el crecimiento, rentabilidad y visibilidad de las marcas de droguerías impactando en la relación y cubrimiento de las necesidades y expectativas de los consumidores.
3. Elevar el nivel de competitividad de las droguerías de nuestros asociados impactando positivamente a los consumidores.

### Perspectiva tecnología y procesos

1. Fortalecer la capacidad en infraestructura, procesos y tecnología de la Cooperativa.

2. Incrementar la eficiencia de la organización a partir de la mejora de procesos y la transformación digital.

### Perspectiva gente

1. Generar una transformación en la cultural y el liderazgo que apalanque la ejecución estratégica.
2. Desarrollar las competencias de la gente para tener las capacidades que permitan una óptima ejecución de la estrategia apoyando una estructura ágil y colaborativa.
3. Implementar una estrategia integral de talento humano para impactar la competitividad de la organización.

### Perspectiva innovación

1. Ampliar la participación de mercado con estrategias innovadoras.
2. Contar con una cadena propia de droguerías.
3. Implementar la fabricación directa de productos (farmacéuticos y otros) generando impacto en la rentabilidad de la organización y en sus asociados.

### Perspectiva sostenibilidad

1. Diseñar e implementar estrategias de atracción de nuevos asociados.
2. Impulsar la fidelización de los asociados mediante una oferta de valor pertinente.

### Perspectiva financiera

Finalmente, el plan estratégico busca articular todos los objetivos y perspectivas para evaluar los recursos disponibles asignándolos de manera eficiente, identificando las áreas de mayor prioridad e impacto, asignando los recursos financieros, materiales y humanos evitando el desaprovechamiento de recursos limitados y mejorando la eficiencia operativa bajo dos últimos objetivos en el ámbito financiero, así:

Asegurar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa mediante una gestión responsable y eficiente de los recursos.

Direccionar inversiones hacia proyectos estratégicos que generen valor a mediano y largo plazo.



# Misión Coopí

ACCIONES QUE VIENEN DEL CORAZÓN

## Propósito

Misión Coopi es el eje integrador de la estrategia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad de Coopidrogas, orientado a articular de manera estructurada las acciones sociales, ambientales y de gobierno cooperativo de la organización, con el fin de generar valor compartido en los territorios donde opera.

El programa nace de la convicción de que una Cooperativa debe operar de manera eficiente, pero también influir positivamente en la sociedad, sembrando futuro, cuidando vidas y fortaleciendo el tejido social colombiano.

En coherencia con este propósito, Misión Coopi se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, entendidos como una hoja de ruta global para enfrentar los principales desafíos sociales, ambientales y económicos de nuestro tiempo. Esta alineación reafirma el compromiso de Coopidrogas con un desarrollo sostenible, inclusivo y responsable, que trasciende el impacto económico y genera transformaciones reales y medibles en las comunidades.

De manera específica, el programa contribuye a los ODS 3 (salud y bienestar), 7 (energía asequible y no contaminante), 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 11 (ciudades y comunidades sostenibles), 12 (producción y consumo responsables) y 13 (acción por el clima), integrando estas metas al quehacer cooperativo y fortaleciendo el rol de Coopidrogas como actor clave en la construcción de un país más equitativo, resiliente y sostenible.

## Pilares estratégicos

El programa se estructura a partir de cuatro pilares que orientan la gestión y priorización de iniciativas:

- Misión por el cumplimiento, pilar enfocado en el fortalecimiento del cumplimiento normativo y la responsabilidad sectorial.
- Misión por las personas, orientado a la protección ambiental y al bienestar de las comunidades.
- Misión por el planeta, que se centra en la acción social y el voluntariado corporativo.
- Misión que inspira, dirigido a la promoción de una cultura de cooperación y sostenibilidad dentro de la Cooperativa y sus públicos objetivos.



Proyectos ejecutados por pilar

Misión por el cumplimiento

- Registro de generadores de residuos peligrosos en la sede principal y las sedes regionales. Esto para dar cumplimiento a lo dispuesto en el título 6 del Decreto 1076 de 2015 y la Resolución 1362 de 2007.

| Sede Regional | Autoridad Ambiental    | Kilos de Respel generados en la vigencia 2024 reportado en 2025 | Clasificación generador Respel |
|---------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Cota          | CAR                    | 9.894.2                                                         | Gran generador                 |
| Pereira       | Carder                 | 5.501                                                           | Mediano generador              |
| Barranquilla  | EPA Barranquilla verde | 4.216                                                           | Mediano generador              |
| Cali          | CVC                    | 7.409                                                           | Mediano generador              |
| Bello         | AMVA                   | 2.755                                                           | Mediano generador              |
| Bucaramanga   | CDMB                   | 5.190                                                           | Mediano generador              |

- Reporte programa posconsumo de medicamentos para dar cumplimiento a la 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 cumplir con los lineamientos de la Resolución en mención, la Cooperativa hace parte del colectivo de la Corporación Punto Azul. Para la vigencia 2024, que se registró en el año 2025, se reportó la siguiente información:

| Reporte kilos de productos puestos en el mercado | Total cuota de sostenimiento |
|--------------------------------------------------|------------------------------|
| 3.379.903                                        | \$76.475.026+IVA             |

- Reporte programa posconsumo de envases y empaques para dar cumplimiento a la 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 hace 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 2023, que se reportó en el año 2025 se obtuvo la siguiente información:

| Reporte toneladas de envases y empaques puestos en el mercado | Valor cuota de sostenimiento del programa envases y empaques |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 63.64                                                         | \$9.838.998+ IVA                                             |

## Misión por el planeta

- Creación del bosque Coopidrogas en Periland Eco Park (Cajicá): siembra de 200 árboles con la participación de 80 colaboradores y el gerente general.
- Beneficios económicos por la generación de energía a través de paneles solares:
- **Regional Pereira:** se generaron 50.556 kw de energía limpia, con un ahorro aproximado de \$28.233.887.
- **Regional Cali:** generó 190.968 kw de energía limpia, que representó un ahorro aproximado de \$123.493.016.
- **Regional Bucaramana:** produjo 109.194 kw de energía limpia, con un ahorro aproximado de \$67.820.219.
- Ahorro total de energía limpia en la vigencia 2025: \$219.547.122
- Incentivos tributarios chillers en la Regional Barranquilla para la eficiencia energética. Inversión realizada antes de IVA: \$1.262.667.100. Incentivo adquirido: \$631.333.550 por aplicar renta 2025.
- Total incentivos tributarios por inversiones en proyectos de eficiencia energética y fuentes no convencionales de energía Regional Bello y nueva sede Regional Barranquilla: \$ 711.626.039.
- Los datos presentados corresponden al periodo 2024, cuyo reporte se consolidó en la vigencia 2025 para garantizar la evaluación del ciclo anual completo. Bajo la consultoría de la Corporación Ambiental Empresarial (CAEM), se estableció la línea base de la huella de carbono de Coopidrogas.

Este proceso forma parte de la estrategia para fortalecer el desempeño ambiental y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), alineándose con las políticas nacionales y organizacionales. Como resultado, las emisiones totales de Coopidrogas en 2024 ascendieron a 60.744,02 tCO<sub>2</sub>e, con un margen de incertidumbre de  $\pm 7,54$  %.

- De acuerdo con las directrices del GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) para la evaluación de incertidumbre, este resultado se clasifica con un nivel de precisión “bueno”, al encontrarse por debajo del 15 %.

- La sede principal y la Regional Pereira de Coopidrogas disponen de plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) que procesan las aguas domésticas generadas en sus operaciones. Gracias a este sistema, el agua tratada se recircula para el riego de zonas verdes y el uso en sanitarios, contribuyendo a la reducción del consumo de agua potable y al aprovechamiento sostenible del recurso hídrico.

– **Cota: 5.856** metros cúbicos recirculados

– **Pereira: 1.540** metros cúbicos recirculados

## Misión por las personas

- Donación de 14 equipos de cómputo al resguardo indígena de Cota; población de influencia de la sede principal. Esta actividad se institucionalizará para seguir realizándola periódicamente a nivel nacional.
- Entrega del Kit institucional de Agentes Coopi (camisetas y gorras).
- Realización de la jornada solidaria de Navidad, que permitió entregar regalos a 85 niños de la Fundación San Antonio (Comuna 4, Soacha). Con la participación de las entidades filiales y Asocoldro.
- Jornada de donación de regalos por parte de la filial Coopicrédito con la entrega de regalos a 135 niños de Soacha (Cundinamarca).

## RELACIONES INSTITUCIONALES

La Cooperativa continuó fortaleciendo sus relaciones gremiales con el sector cooperativo, especialmente con la Confederación de Cooperativas de Colombia (Confecoop) y la Asociación Colombiana de Cooperativas (Ascoop). Así mismo, se sostuvieron vínculos activos con las principales entidades gremiales del sector farmacéutico, entre ellas Afidro, la Cámara Farmacéutica de la ANDI y la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), promoviendo espacios de articulación, defensa sectorial y representación institucional.

De igual manera, Coopidrogas participó de forma activa en Asooccidente, entidad que integra y que agrupa a las empresas ubicadas en los corredores industriales del occidente de la sabana de Cundinamarca, contribuyendo en los escenarios de representación y gestión regional.

## CONSIDERACIÓN FINAL

La gestión desarrollada por Coopidrogas durante el año 2025 permite evidenciar una organización sólida, técnicamente robusta y orientada al servicio, que ha demostrado una destacada capacidad de adaptación frente a un entorno económico, social y regulatorio especialmente desafiante. A pesar de las presiones inflacionarias globales, la incertidumbre comercial internacional, los ajustes del mercado farmacéutico y las profundas transformaciones del sistema de salud colombiano, la Cooperativa mantuvo un crecimiento sostenido, fortaleció su competitividad y consolidó su papel como aliado estratégico del canal farmacéutico independiente del país.

Los resultados obtenidos —reflejados en mayores ventas, expansión de la base social, incremento de participación en el mercado, estabilidad financiera, modernización operativa, fortalecimiento tecnológico y desarrollo social y empresarial de los asociados— son el reflejo del esfuerzo articulado entre la administración, los órganos de gobierno, los equipos de trabajo y los asociados, quienes han demostrado compromiso, disciplina y confianza en el modelo cooperativo.

Asimismo, los avances en proyectos estratégicos como Conexión Farma, la evolución del ecosistema digital, la ampliación del portafolio de marcas propias, el fortalecimiento de las herramientas de análisis de mercado, la reingeniería logística y la modernización de procesos administrativos y tecnológicos, posicionan a Coopidrogas en un escenario favorable para afrontar los retos futuros y continuar impulsando la competitividad de las droguerías afiliadas.

En materia social, educativa y de bienestar, la Cooperativa reafirmó su vocación de servicio al brindar a los asociados, sus familias y los colaboradores oportunidades de formación, acceso a programas de seguridad social complementaria, recreación, deporte y acompañamiento integral, lo cual contribuye al fortalecimiento del tejido cooperativo y al sentido de pertenencia institucional.

Finalmente, se resalta el cumplimiento riguroso del marco normativo, el fortalecimiento de los sistemas de gestión de riesgos, el avance en gobierno corporativo y la consolidación de los procesos disciplinarios, de vigilancia y control

social, garantizando la transparencia, la ética y la sostenibilidad del modelo. Estos elementos, sumados a la estabilidad financiera y al crecimiento orgánico de la operación, permiten ratificar que Coopidrogas avanza con paso firme hacia una etapa de mayor integración, eficiencia y modernización, en beneficio de todos sus asociados y del sector farmacéutico colombiano.

## AGRADECIMIENTOS

El Consejo de Administración, el gerente general y el equipo de funcionarios ejecutivos expresan sus más sinceros agradecimientos a todas las personas e instituciones que, con su apoyo y compromiso, contribuyeron de manera significativa al cumplimiento de los objetivos y resultados alcanzados durante el período que se informa.

En primer lugar, a los asociados, por su confianza, colaboración, compromiso, lealtad y permanente uso de los servicios de la Cooperativa, elementos fundamentales para su fortalecimiento y sostenibilidad.

De igual manera, a los integrantes de los Comités Técnicos Asesores y a los Comités Coordinadores Regionales y Departamentales, por la valiosa colaboración brindada a la Cooperativa, al Consejo de Administración y a la Gerencia, así como por su aporte al adecuado desarrollo de las funciones y actividades institucionales.

Un especial reconocimiento a la Junta de Vigilancia y a la Revisoría Fiscal, por el ejercicio responsable y permanente de sus funciones de control social, inspección y vigilancia, las cuales contribuyen a la transparencia y buen gobierno de la entidad.

Asimismo, agradecemos a los proveedores de bienes y servicios, a quienes reconocemos como socios estratégicos, y a las demás entidades con las cuales se mantienen relaciones institucionales, cuya colaboración fue determinante para los resultados obtenidos y para el logro de beneficios mutuos.

Finalmente, y de manera muy especial, expresamos nuestro sincero agradecimiento a todos los trabajadores de la Cooperativa, quienes con su dedicación, compromiso y labor diaria hicieron posible la ejecución de los servicios y actividades desarrolladas y presentadas en el presente informe anual.

## INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

A la Asamblea General de Delegados 2026

En atención a lo dispuesto por la Circular Externa No. 20 de 2020 (básica jurídica) de la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Estatuto vigente de Coopidrogas y el reglamento interno de la Junta de Vigilancia, presentamos a los delegados a la Asamblea General Ordinaria el informe de gestión de este órgano de control social correspondiente al año 2025.

El presente informe da cuenta de las acciones adelantadas en el marco del control social, con el objetivo de garantizar que las instancias de la administración observen de manera estricta lo dispuesto en la normativa legal, los estatutos de la Cooperativa y los reglamentos vigentes, incluidos aquellos relativos a los fondos sociales y mutuales, así como la aplicación de los principios, fines y valores del cooperativismo, la adecuada prestación de los servicios y la protección de los derechos de los asociados, en concordancia con los lineamientos institucionales y la misión cooperativa.

### FUNCIONAMIENTO INTERNO

En el transcurso del año 2025, la Junta de Vigilancia, integrada por sus miembros principales y suplentes, mantuvo el ejercicio de sus funciones de control social, garantizando el cumplimiento de sus responsabilidades legales y estatutarias.

Para ello, se llevaron a cabo 22 sesiones ordinarias y tres extraordinarias, desarrolladas en diferentes modalidades: 12 presenciales, 12 virtuales y una mixta.

Los temas abordados, las decisiones adoptadas y demás gestiones realizadas en cada una de las reuniones, se encuentran debidamente registradas en 25 actas que respaldan la transparencia y trazabilidad de la gestión.

Igualmente, se distribuyó la participación de los miembros principales y suplentes en las sesiones del Consejo de Administración, en los Comités Técnicos Asesores y en los Comités Regionales o Departamentales, mediante la representación de las Juntas Regionales de Vigilancia. Dichas intervenciones fueron formalizadas a través de informes periódicos que evidenciaron el ejercicio del control social y consolidaron observaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional. Estas observaciones sirvieron como insumo para la formulación de recomendaciones y solicitudes de aclaración o ajuste sobre las decisiones

adoptadas, en coherencia con los principios de transparencia y buen gobierno.

### ACTIVIDADES DE CONTROL SOCIAL

Considerando que según la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, el control social está relacionado con el elemento de asociación de las organizaciones de economía solidaria y hace referencia al control de 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:

#### Frente al Acuerdo Cooperativo

El órgano de control social realizó un análisis sobre el cumplimiento del objeto del Acuerdo Cooperativo establecido en el Estatuto, verificando que los órganos de administración continúan desarrollando de manera adecuada las actividades y servicios. Asimismo, constató de forma general que dichas acciones se alinean con la misión empresarial definida por el Consejo de Administración.

#### Frente a los principios del cooperativismo

La Junta de Vigilancia desarrolló diversas acciones de control social orientadas a garantizar el cumplimiento de los siete principios



cooperativos establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), destacando las siguientes:

**Adhesión abierta y voluntaria:** se verificó que el ingreso de los droguistas detallistas aspirantes a asociados cumpliera con los requisitos establecidos para la afiliación, asegurando un proceso transparente, equitativo y sin restricciones. Asimismo, se revisó que las solicitudes de retiro voluntario fueran tramitadas de manera adecuada y sin condicionamientos, incluso en casos donde los asociados estuvieran involucrados en procesos disciplinarios por conductas éticas o presentaran mora en sus obligaciones económicas.

### Participación democrática de los asociados

**Verificación de asociados hábiles e inhábiles:** se revisaron los listados de asociados hábiles e inhábiles para participar en las Asambleas Departamentales y Regionales de 2025, así como para actuar como delegados en la Asamblea General. Esta información fue comunicada oportunamente a quienes resultaron inhabilitados, otorgándoles la posibilidad de presentar observaciones. Posteriormente, se publicaron las listas definitivas.

**Control de asistencia a las Asambleas Departamentales o Regionales:** durante el año 2025 se realizaron 11 reuniones presenciales con la participación de los asociados, en el marco de las Asambleas Departamentales y Regionales. Concluidas estas sesiones, se procedió a la revisión y evaluación de las excusas presentadas por quienes no asistieron.

**Educación y formación:** se constató que el proyecto educativo social empresarial de la cooperativa (PESEM), junto con los programas desarrollados a través de la Fundación para la Educación de Coopidrogas (Fundecopi), garantizaron la educación cooperativa permanente de los asociados, la capacitación de los dirigentes en los requerimientos propios de las operaciones, así como la asistencia técnica y demás actividades orientadas al fortalecimiento institucional.

En el desarrollo de esta actividad la Junta de Vigilancia evidenció a través de un informe de la ejecución de la actividad educativa, que la Cooperativa, obtuvo los siguientes resultados:

- Formó a los aspirantes asociados en los principios, valores, naturaleza y características del cooperativismo y en general de la doctrina que guía el comportamiento que deben tener una vez se vinculen a Coopidrogas, para que estos se compenetraran de manera plena y consciente, desarrollando el sentido de pertenencia y solidaridad.
- Capacitó a los asociados interesados en postularse como delegados o miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y comités de apoyo, con el propósito de desarrollar conocimientos, destrezas y habilidades técnicas orientadas a la adecuada gestión administrativa y al fortalecimiento del control social dentro de la Cooperativa
- Educó a un alto porcentaje de asociados, sus familiares y trabajadores, en temas relacionados con el manejo farmacéutico y la dispensación de medicamentos, con el objetivo de optimizar los procesos de gestión comercial, financiera y tecnológica en sus droguerías.
- Informó y promocionó entre los jóvenes y demás personas vinculadas a Coopidrogas el conocimiento sobre la naturaleza, características, principios y valores del cooperativismo, destacando sus beneficios empresariales y su impacto social.

Adicionalmente, la Junta de Vigilancia constató que, para ejecutar las actividades de educación, los recursos del Fondo de Educación fueron distribuidos proporcionalmente al número de asociados a nivel nacional. Con el fin de ampliar la cobertura de actividades y beneficiarios, se implementó un esquema en el que los asociados asumieron un porcentaje del costo de la educación recibida por ellos, sus dependientes y familiares, contribuyendo parcialmente a los gastos de docencia, logística, atención a participantes y materiales de apoyo.

Por otra parte, el órgano de control social verificó que el Comité de Educación realizara evaluaciones periódicas del PESEM, utilizando los indicadores de gestión incorporados en el mismo, así como los resultados concretos de los planes educativos anuales y los logros alcanzados frente a los objetivos establecidos. Estas evaluaciones permitieron introducir ajustes, correcciones y ampliaciones para fortalecer la efectividad del programa.

### Frente a los valores del cooperativismo

La Junta de Vigilancia ejerció control social para garantizar que las relaciones entre los asociados y de estos con Coopidrogas se fundamentaran en los valores promovidos por la ACI, tales como ayuda mutua, responsabilidad, equidad, solidaridad y honestidad. Asimismo, se verificó la observancia de los valores establecidos en el Código de Buen Gobierno de Coopidrogas, entre ellos el sentido de pertenencia, la lealtad y el comportamiento ético.

Adicionalmente y considerando que la solidaridad constituye uno de los valores fundamentales que orientan la filosofía y el funcionamiento de Coopidrogas, la Junta de Vigilancia verificó el cumplimiento del compromiso mutuo entre los miembros de la Cooperativa, fomentando la colaboración, el trabajo conjunto y la contribución al bienestar colectivo, priorizando los intereses comunes sobre los individuales.

Todo lo anterior se materializó a través de las siguientes acciones, que fueron objeto del control por parte de la Junta de Vigilancia:

**Solicitudes de auxilios solidarios:** la Junta de Vigilancia verificó que se emitieran respuestas oportunas y debidamente fundamentadas a los asociados que solicitaron auxilios económicos ante el Consejo de Administración o el Comité de Seguros y Previsión Social, con el fin de atender gastos inaplazables derivados de notorias y graves dificultades económicas ocasionadas por calamidades domésticas, enfermedades crónicas o terminales, o situaciones de especial complejidad que afectaron directamente al asociado.

Dichas decisiones se sustentaron en lo establecido por los reglamentos del fondo de solidaridad y del fondo de auxilios por fallecimiento y enfermedades catastróficas.

**Vulneración de distancias mínimas entre droguerías:** durante el año 2025, la Junta de Vigilancia adelantó investigaciones en 12 casos relacionados con infracciones a las disposiciones estatutarias y reglamentarias sobre las distancias mínimas que deben existir entre droguerías de propiedad de los asociados. En el análisis se evidenció que algunos asociados instalaron farmacias a nombre de familiares o terceros, con el propósito de desconocer la normativa vigente.

Con base en lo anterior, se dio apertura formal a las investigaciones contra los asociados implicados, otorgándoles plazos perentorios para el traslado de los establecimientos de comercio. Posteriormente, se solicitó al Consejo de Administración la formulación de pliegos de cargos a uno de los cooperados que no acató los requerimientos.

Al cierre del año, se registraron 8 casos que continúan en etapa de indagación preliminar y se archivaron 3 expedientes, en consideración a que los asociados reubicaron sus droguerías en locales comerciales que cumplen con el requisito de distancia establecido.

Con fundamento en lo anterior, la Junta de Vigilancia exhorta a los asociados a observar de manera especial los valores de lealtad, comportamiento comercial ético y ayuda mutua, respetando estrictamente las políticas sobre distancias internas entre droguerías. Estas disposiciones buscan evitar prácticas que generen competencia desleal y preservar las relaciones cordiales y estrechas, tanto personales como comerciales y gremiales, que deben prevalecer entre los cooperados.

### Productos ICOM

Con el propósito de mejorar los beneficios comerciales para los asociados y el consumidor final, la Cooperativa desarrolló la línea de productos bajo la marca propia Icom. Durante el año, se avanzó en su comercialización mediante la suscripción de un contrato de franquicia mercantil y la creación del Comité de Marcas Propias, el cual realizó acompañamiento permanente para evaluar posibles incumplimientos contractuales y garantizar la aplicación de las sanciones previstas.

No obstante, la Junta de Vigilancia hace un llamado enfático a los asociados para que eviten prácticas irregulares en la comercialización de los productos Icom, dado que dichas acciones vulneran los valores cooperativos de ayuda mutua, honestidad, responsabilidad y lealtad, pilares fundamentales que orientan la gestión de la Cooperativa.

### Frente a las actuaciones de los asociados y su comportamiento ético

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de los deberes de los asociados establecidos

en el Estatuto, el Código de Ética y Conducta Cooperativa y Comercial, y en especial mantener en alto el prestigio de Coopidrogas, de sus afiliados y de la profesión del droguista detallista, la Junta de Vigilancia desarrolló las siguientes actividades:

Con el acompañamiento de la Unidad de Investigaciones adscrita al Departamento Jurídico, las Juntas Regionales de Vigilancia, los Comités Técnicos Asesores, los gerentes regionales y la colaboración de asociados y consumidores que reportaron situaciones relacionadas con el manejo irregular de productos, el uso indebido de marcas y la correcta prestación de servicios, la Junta de Vigilancia inició formalmente las investigaciones correspondientes.

Para tal fin, se convocó a los asociados involucrados mediante reuniones presenciales o virtuales, o se les notificó por escrito, garantizando en todo momento el debido proceso y el pleno ejercicio de su derecho de defensa y contradicción.

A continuación, se describe el número de casos y las conductas irregulares materia de investigación a nivel nacional:

- 174 casos por la presunta comercialización en sus droguerías o remisión de productos por vencimiento que resultaron ser de uso institucional o muestra médica.
- 8 casos por la presunta comercialización en sus droguerías o remisión de productos por vencimiento que resultaron ser fraudulentos.
- 11 casos por subdistribución de productos de marca propias y demás artículos que comercializa la Cooperativa.
- 157 casos por indebido uso de marca Farmaunión o Farmacenter y otros servicios.

Concluida la etapa de investigación sobre las conductas señaladas, la Junta de Vigilancia evaluó los elementos probatorios recopilados y las versiones, tanto verbales como escritas, presentadas por los asociados, procediendo a adoptar las siguientes decisiones:

- 142 archivos de investigación por encontrar infundada la queja.
- 34 recomendaciones cuando la falta obedecía a comportamientos de menor gravedad.

- 89 llamados de atención cuando la falta fue leve y carecían de antecedentes por conductas similares.
- 22 solicitudes de apertura de pliegos de cargos, al evidenciar presuntas irregularidades o infracciones graves a los deberes legales y estatutarios.

Dado que algunos asociados persisten en prácticas irregulares que comprometen la salud de los consumidores, afectan el buen nombre de la cooperativa y de sus droguerías vinculadas, y generan la apertura de procesos disciplinarios con la consecuente imposición de sanciones, este órgano de control social realiza un llamado enérgico a los asociados, instándolos a adoptar las siguientes medidas preventivas:

- Realizar sus operaciones comerciales preferiblemente a través de la Cooperativa y, en caso de requerir productos de manera transitoria, adquirirlos únicamente de productores o distribuidores reconocidos y con amplia reputación comercial. Asimismo, mantener un control permanente sobre los inventarios para prevenir el manejo irregular de medicamentos y demás productos comercializados en sus droguerías.
- Supervisar de manera permanente a sus dependientes para garantizar un comportamiento ético en el desempeño de sus funciones y en la administración de las droguerías, recordando que los actos de los trabajadores son responsabilidad directa de los asociados, conforme lo establecido por la ley y el Estatuto de la Cooperativa.
- Hacer uso adecuado de los beneficios comerciales ofrecidos por la Cooperativa mediante promociones y ofertas especiales, absteniéndose de acapararlas o adquirirlas en volúmenes excesivos para su posterior reventa, subdistribución a terceros o comercialización directa, en perjuicio de los demás asociados que no pueden acceder a ellas.
- Acoger las recomendaciones de la administración en cuanto a la presentación de los establecimientos y la correcta implementación de las marcas y programas definidos para la identidad visual común de la red Farmaunión y la cadena Farmacenter.

## Frente a las quejas y reclamos

### Relacionadas con la prestación de los servicios:

para la gestión de quejas y reclamos presentados por los asociados, ya sea directamente ante la Junta de Vigilancia o a través de las Juntas Regionales, se solicitó a las gerencias de área y regionales involucradas atender cada caso y adoptar los correctivos pertinentes cuando correspondía. Posteriormente, se emitieron las respuestas a los asociados afectados.

Entre las principales causas de las quejas y reclamos se destacan las siguientes:

**Demora en la entrega de pedidos:** con base en los casos analizados por este órgano de control social, se realizaron varias reuniones con los gerentes de las áreas involucradas, quienes explicaron que esta situación obedeció a factores externos como: problemas de movilidad ocasionados por obras públicas, derrumbes, paros armados, bloqueos y dificultades en el tránsito derivadas de eventos masivos cercanos a la sede.

Estas circunstancias motivaron a la administración a implementar mejoras en los procesos internos, con el fin de atender oportunamente las necesidades de los cooperados ante contingencias en el suministro de productos. Dichas acciones fueron informadas oportunamente al Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia y a los asociados mediante los canales de comunicación institucional.

### Dificultades en la comunicación con diferentes áreas internas de la Cooperativa:

se identificaron inconvenientes en la comunicación a través de los distintos canales con algunas áreas de la Cooperativa, especialmente en los Departamentos de Cartera, Admisiones y el CEDI. Ante esta situación, se informó a la administración, solicitando la implementación de medidas correctivas orientadas a 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 priorice la verificación presencial de la distancia requerida entre establecimientos, realizada por asesores debidamente capacitados. Esta medida busca minimizar errores en los cálculos y garantizar la comunicación oportuna a los asociados cercanos sobre el traslado o apertura de nuevas droguerías.

Presentadas a la administración por intermedio del sistema operativo PQR: en cumplimiento de las instrucciones contenidas en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se solicitó y analizó el informe consolidado emitido por la administración, el cual detalla la cantidad, áreas, servicios y tiempos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas por los asociados ante el área de Servicio al Cliente a través de los canales habilitados. Se identificó que las quejas de mayor incidencia se relacionan con demoras en los despachos, productos en mal estado y facturas no recibidas, las cuales fueron gestionadas y solucionadas por las áreas correspondientes en un plazo no superior a 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:** se gestionaron las quejas presentadas por funcionarios de la Cooperativa, quienes informaron que algunos asociados se dirigieron en términos inadecuados y poco cordiales. Posteriormente, la Junta de Vigilancia citó a los implicados y, tras evaluar cada caso, se realizaron llamados de atención y se emitieron recomendaciones cuando correspondía.

## Frente a los 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, verificando que fueran asignados conforme a las disposiciones legales y estatutarias.

De acuerdo con lo anterior, 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 verificó la correcta y equitativa utilización de los recursos de los Fondos Sociales de Educación y Solidaridad.

## Evaluación y seguimiento a los casos reportados por el director de Riesgos y Cumplimiento

En atención a 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 de Riesgos y Cumplimiento, en los que se identificó que algunos asociados realizaron operaciones comerciales y financieras inusuales con la Cooperativa o figuraron en listas restrictivas por estar vinculados a acciones legales relacionadas con conductas o delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo.

Asimismo, se gestionaron los asuntos reportados por dicha área, originados en la falta de actualización de datos personales de los asociados y en las quejas relacionadas con el tratamiento de esta información.

### **Revisión de los libros de actas de la Asamblea General, Consejo de Administración y Comités Técnicos Asesores**

En cumplimiento de lo dispuesto por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el año 2025 se revisaron los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración, encontrándolos actualizados y ajustados a las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias. Asimismo, se verificaron los libros 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 siguientes actividades complementarias:

- Participación presencial en el seminario-taller sobre informes de gestión de la Cooperativa, realizado los días 22 y 23 de enero de 2025, en el cual se ejerció control social sobre la adecuada prestación de los servicios por parte de la administración y se identificaron oportunidades de mejora.
- Se participó, junto con los integrantes de las Juntas Regionales de Vigilancia, en los inventarios semestrales realizados en las bodegas de las sedes de la Cooperativa a nivel nacional, así como en la planta de alcohol. Dichos procesos se desarrollaron, en términos generales, sin contratiempos, destacándose la organización, planeación, compromiso y labor de los funcionarios. Posteriormente, se realizaron entrevistas con los gerentes regionales, quienes informaron sobre los resultados de los inventarios; adicionalmente, se emitieron recomendaciones orientadas

a mejorar y garantizar la eficacia de estos procesos, así como a optimizar las condiciones físicas y ambientales de las bodegas.

- Se atendieron invitaciones de diversas entidades, lo que permitió conocer la actualidad en materia comercial y recibir de primera mano información sobre la problemática del sistema general de salud. Este espacio resultó valioso para la Junta de Vigilancia, al facilitar la comprensión de ciertas falencias que han limitado la adquisición de medicamentos a nivel nacional, afectando la disponibilidad de algunos productos solicitados en las droguerías y generando situaciones de desabastecimiento.
- Con el propósito de fortalecer la profesionalización de los integrantes de la Junta de Vigilancia Nacional y de las Juntas Regionales, se llevó a cabo un seminario-taller de capacitación, enfocado en el contexto jurídico y normativo de las funciones de control social. Este espacio reafirmó el compromiso de continuar en la senda de adquisición de conocimientos con el apoyo de profesionales especializados en la materia.
- A través de un delegado de la Junta de Vigilancia, se participó en el VII Encuentro de Derecho Cooperativo y Solidario organizado por el Colegio de Abogados de Derecho Cooperativo y Solidario, cuyo tema central fue: "Derecho y transformación del sector de la economía solidaria: avances, desafíos e incidencia jurídica", realizado el 6 de noviembre de 2025.
- Se participó presencialmente en el Foro Internacional para la Transformación Empresarial Camino hacia las Oportunidades de Crecimiento, realizado el 18 de julio de 2025 en el Hotel Dann Carlton, en de Cali.
- Se acompañó a la administración, dignatarios y altos ejecutivos de la Cooperativa en la inauguración de la sede regional de Barranquilla, ubicada en el municipio de Galapa (Atlántico).

Con lo anterior, se presenta el informe de gestión de la Junta de Vigilancia correspondiente al año 2025, haciendo un especial reconocimiento a las Juntas Regionales de Vigilancia por la labor y las actividades de control social ejercidas en sus respectivas zonas geográficas, las cuales contribuyeron significativamente al cumplimiento oportuno de las funciones de este órgano de control social.

## Agradecimientos

Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento a todos los asociados por la confianza y el apoyo brindado para el cumplimiento de nuestras funciones.

De manera especial, extendemos nuestra gratitud al Consejo de Administración, la Mesa Directiva, los Comités Técnicos Asesores y

Coordinadores Regionales o Departamentales. Asimismo, reconocemos el respaldo del 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 al correcto desempeño de nuestras labores, que dejamos a consideración de todos los asociados reunidos en esta Asamblea.

**Versión sin firmas para consulta. Original firmado.**

**DAVID ANDRÉS GALVEZ PACHÓN**  
Presidente

**MARIELA GUERRERO BELTRÁN**  
Secretaria