

The background is a solid green color with several light green 3D geometric shapes, resembling folded paper or blocks, scattered across the surface. The shapes are positioned in the upper right, lower left, and lower right areas.

Informe de Gestión Año 2023

¡Nada nos queda grande!

Informe Representante Legal año 2023



Estimados Asociados, Clientes, Proveedores y Público en general;

Me complace presentarles el Informe anual de Copservir correspondiente al año 2023, en el que se destacan los acontecimientos más relevantes que marcaron nuestro camino durante este periodo.

El año pasado fue un período cargado de desafíos significativos para nuestra Cooperativa. Sin embargo, las diferentes circunstancias nos impulsaron a desarrollar estrategias innovadoras con el objetivo de garantizar la estabilidad administrativa, la continuidad operativa y la permanencia en la entrega de beneficios para nuestros asociados trabajadores y sus familias.

Los eventos previos del levantamiento de la medida de intervención por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria en el año 2020, así como la firma de un acuerdo de preposición con la Sociedad de Activos Especiales SAE en el año 2021 nos permitieron continuar con la administración de los establecimientos de comercio La Rebaja Droguerías y Minimarkets de manera normal para trabajar en colaboración con el Estado.

Durante este período, nos hemos centrado en varios aspectos fundamentales:

- *El avance en el desarrollo de la Cooperativa bajo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico.
- *El desarrollo de la estrategia en satisfacer las necesidades de los clientes por medio de los canales de atención correlacionados con los establecimientos de comercio y plataformas de atención.
- *La evolución comercial con los aliados en las plataformas, fortaleciendo el posicionamiento de la marca, cumpliendo con los compromisos de cobertura y calidad en el servicio.
- *Los posibles cambios en las perspectivas económicas para responder ante la nueva situación que vive la economía nacional.
- *Preservación del valor de los activos, incluyendo mercancías, efectivo, mobiliario y activos fijos.

Nuestra relación con las entidades del Gobierno Nacional se ha venido fortaleciendo con el objetivo de participar y apoyar activamente sus iniciativas en el marco de la regulación de la administración de establecimientos farmacéuticos. Consideramos que esta colaboración representa una gran oportunidad para seguir ofreciendo nuestros servicios y experiencia en beneficio de la salud y el bienestar de los colombianos.

En cuanto a nuestras iniciativas tecnológicas y proyectos futuros, hemos logrado importantes avances, incluyendo el lanzamiento de la aplicación **La Rebaja App** y el **proyecto de Descuentos Personalizados La Rebaja**.

Asimismo, durante el 2023 se reorganiza la cooperativa en sus diferentes unidades de negocio, buscando con ello enfocar los esfuerzos administrativos y operativos, que permita la generación de valor en cada una de ellas, además se presentaron cambios en la estructura organizacional de la Cooperativa con el objetivo de eliminar la repetición de funciones, definir unificación de directrices nacionales, focalización de funciones en el core del negocio con la especialización de los puntos de venta y especialmente avanzar en un ecosistema donde se eliminen las fronteras entre la administración y la operación con una mayor interacción directa y efectiva; y un decidido liderazgo de nuestros Administradores de Puntos de Venta.

El año 2023 también fue un período de expansión para Copservir. Se realiza la apertura de 50 nuevos puntos de venta y la transformación de 3 puntos de venta tradicionales al formato autoservicio, con una inversión total de \$9.468 millones. Esto permitió consolidar un total de 1.057 puntos de venta a nivel nacional, con cobertura en 201 municipios. Además, finalizamos el año con un resultado en ventas de \$1.370.578 millones.

Continuaremos fortaleciendo nuestra entrega de beneficios a los asociados trabajadores, así como impulsando programas de bienestar y formación para nuestro talento humano. Durante el 2023 hemos otorgado la suma de **\$6.285 millones** a los asociados trabajadores en los diferentes programas de bienestar como auxilios, estímulos y contribuciones de los fondos de solidaridad y educación.

Con relación al Bienestar y fortalecimiento de los procesos de formación y profesionalización de nuestro talento humano, es de resaltar que Copservir mantiene su compromiso brindando los auxilios y contribuciones, que desde el año 2014 se otorgan desde el convenio con el **Icetex**, **en el 2023 se adjudican \$1.615 millones** a 547 asociados e hijos. Este convenio tiene un saldo disponible de \$757 millones, para continuar con el apoyo al desarrollo profesional de los asociados y sus familias.

Nuestra **Fundación Abrazos del Alma** celebra su primer año de labor, durante el cual ha llevado a cabo su noble misión de impactar positivamente a diversas comunidades en todo el país a través de

sus programas dedicados al *cáncer infantil y al cáncer de mama*. Con un firme propósito de reducir los factores de riesgo, facilitar el acceso al diagnóstico y tratamiento, y brindar cuidados paliativos llenos de amor, dejando una huella significativa en aquellos que más lo necesitan. Es así como nuestra Fundación ha beneficiado durante su primer año a más de **16.400 personas**, en **165 comunidades** en los **32 departamentos** del país.

Esta es una oportunidad para extender la invitación a todos nuestros Asociados, al Grupo Directivo, al Consejo de Administración, la Asamblea de Delegados y la Junta de Vigilancia para seguir explorando nuevas vías de crecimiento que nos permitan consolidar nuestro exitoso Modelo Cooperativo entre los líderes reconocidos en el ámbito empresarial nacional.

Atentamente,

Mario Andrés Rivera Mazuera
Gerente General
Copservir Ltda

Nuestro Enfoque Estratégico

Misión

Fortalecer y generar relaciones comerciales con los grupos de Interés a través de un servicio diferenciador e innovador, soportado en un modelo cooperativo sostenible que contribuye al bienestar de los asociados y sus familias

Valores



Solidez



Excelente servicio



Innovación



Confianza

Visión

Ser la mejor cooperativa multiactiva con experiencia digital, para nuestros clientes y asociados.



Nuestra promesa de valor con nuestros públicos de interés

Colaboradores	Nos esforzamos por consolidar nuestra cultura de servicio y clima organizacional. Nos comprometemos a generar crecimiento personal y profesional a nuestros trabajadores-asociados, garantizando bienestar y calidad de vida para ellos y sus familias.
Clientes	Ofrecer productos y servicios con variedad en el surtido para cumplir las necesidades originadas por ellos de forma inmediata, convirtiéndose en el centro de nuestras estrategias.
Proveedores	Relaciones comerciales con crecimiento y desarrollo económico bajo criterios de responsabilidad y lealtad.
Comunidad en general	Aportar al desarrollo de nuestro país, mediante el bienestar y la salud del pueblo colombiano con la prestación de nuestros servicios y los programas liderados a través de la Fundación Copsevir que impactan a la comunidad donde hacemos presencia.



Foto: Plus 12 Barranquilla- Villa Campestre

Nuestra Cooperativa

Copservir nació como un sueño de la cooperación y trabajo en equipo que nos ha impulsado a realizar innumerables esfuerzos por el bienestar de nuestros asociados trabajadores y sus familias.

Después de más de 27 años somos una Cooperativa Multiactiva conformada por 6.227 trabajadores, que comercializan productos y servicios bajo la marca comercial La Rebaja Droguerías y Minimarkets, como también a través de nuestro Marketplace Lopido.com, app la rebaja y tienda La Rebaja virtual.com.

Hacemos presencia en 201 municipios del país, donde tenemos al servicio de la comunidad 1.057 Puntos de Venta.



Durante el año se realizó apertura de 50 puntos de venta (pdv), la transformación de 3 puntos de venta a formato plus autoservicio y el cierre de 4 puntos de venta por criticidad financiera, restitución negociada y mandato legal.

Nuestro Gobierno Corporativo

La estructura organizativa de la cooperativa, está conformada de la siguiente manera:



Asamblea General

Durante el año 2023 se llevó a cabo una Asamblea de Delegados Ordinaria, la cual se realizó el 23 marzo en la ciudad de Barranquilla, las conclusiones de esta reunión quedan consignadas en el Acta.

Consejo de Administración

Los integrantes del Consejo de Administración a la fecha de emisión de este informe, se observan en la siguiente imagen:



En el año 2023 el Consejo de Administración realizó 12 sesiones ordinarias, cuyas decisiones quedan registradas en las actas correspondientes.

Junta de Vigilancia

La junta de Vigilancia de la cooperativa está conformada de la siguiente manera:

The infographic displays the members of the Board of Supervisors (Junta de Vigilancia) in two rows. The top row, labeled 'Principales', features two members: Eduardo Mogollón Rueda and Diego Fernando Galindo Cardozo. The bottom row, labeled 'Suplentes', features two members: Rocío Liliana Barrera Ardila and Gustavo Ramírez Sánchez. Each member is represented by a circular portrait, their name, and their role as a board member. The graphic is decorated with green and blue geometric shapes and the logo of the 'OBSERV' organization.

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

Eduardo Mogollón Rueda
Miembro de Junta de Vigilancia

Diego Fernando Galindo Cardozo
Miembro de Junta de Vigilancia

Suplentes

Rocío Liliana Barrera Ardila
Miembro de Junta de Vigilancia

Gustavo Ramírez Sánchez
Miembro de Junta de Vigilancia

OBSERV

Balance Empresarial



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Períodos 2023- 2019

(Expresado en millones de pesos, excepto la planta de personal)

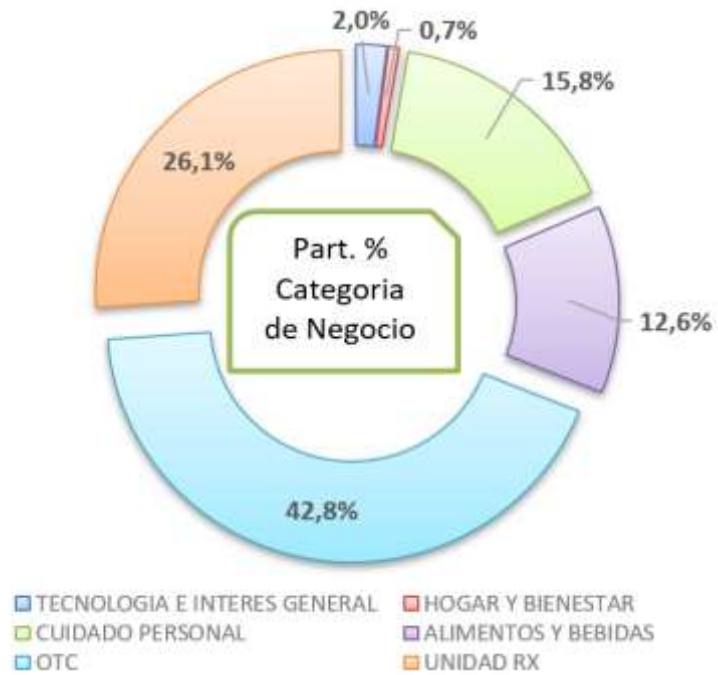
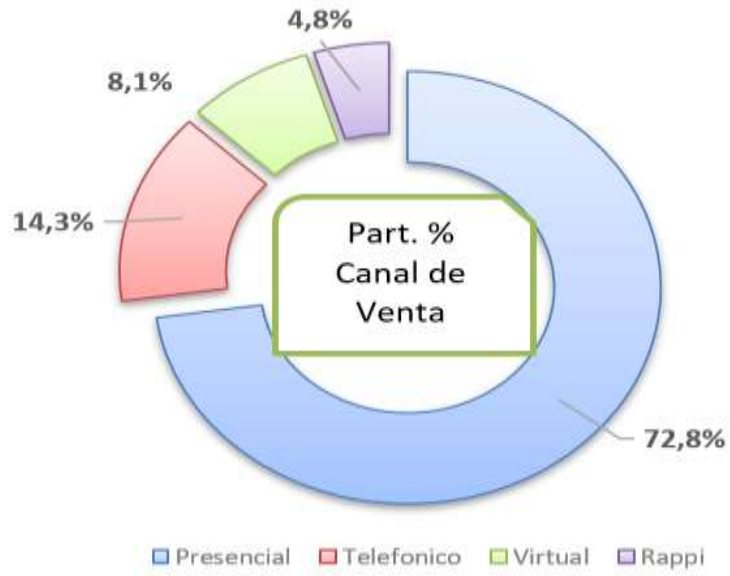
	2023	2022	2021	2020	2019
Ventas Netas	1.370.558	1.377.478	1.274.080	1.186.053	1.119.586
Promedio de compra por cliente	23,9	21,7	21,1	21,6	17,7
Excedente neto	-10.211	8.114	12.358	29.906	6.203
EBITDA	876	18.135	21.443	38.014	13.310
Inversiones en renta fija	10.159	13.564	15.614	11.910	13.370
Inversiones en cartera colectiva	4.073	12.407	12.407	47.026	14.353
Creditos otorgados a los asociados	49.455	41.072	31.567	26.792	35.426
Auxilios asociados	1.619	1.387	1.228	1.037	955
Participacion de los Gastos Operacionales	35,5%	32,4%	31,8%	32,1%	31,9%
Planta de personal	6.202	6.574	6.508	6.523	6.361
Promedio de venta por empleado	18,4	17,5	16,3	15,2	14,7



Cada logro cosechado es una motivación para seguir comprometidos con poner en cada acción el conocimiento y habilidad, pilares indispensables para seguir demostrando a los clientes y proveedores que Copservir a pesar de las dificultades económicas presentadas en el último año, continúa adaptándose a los cambios y sus necesidades para seguir honrando la promesa de valor y cumplir nuestra misión de cooperados para crecer juntos.

2023

Ventas 1.370.558 millones



Impacto de nuestras operaciones

La Cooperativa registra en el año 2023 una pérdida de \$10.211 millones en sus operaciones lo que no permite cumplir el objetivo presupuestado (\$995 millones); el bajo cumplimiento de ventas es la principal afectación en los resultados, presentando un decrecimiento del 0.5% frente al año anterior.

La brecha entre el ingreso y el alto crecimiento de los gastos, que crecieron a 2 dígitos afectados especialmente por la inflación, que impactan incrementos salariales, arriendos, servicios públicos, combustible, la cooperativa asumió en gran cantidad el aumento de sus gastos, lo cual redujo márgenes de rentabilidad de la cooperativa llevándonos a las pérdidas más representativas de los últimos 25 años.

Resultado que fue mitigado por un plan de austeridad que aportó la suma de \$17.539 millones en la ejecución de menores gastos, gestión en negociaciones de tesorería por la suma de \$11.337 millones y el reconocimiento del pasivo no exigible por el fallo de extinción de dominio, aun así se registra la pérdida ya mencionada y frente al año anterior la variación negativa es de \$18.323 millones (\$8.112 millones).

Unidad Comercial

A nivel acumulado la unidad comercial cierra con resultados negativos en cuanto a la dinámica comercial, afectada por el no cumplimiento del presupuesto en ventas vs los elevados costos de operación, especialmente gastos laborales, servicios públicos y arrendamiento. El cumplimiento presupuestal en ventas del 85.95%, por lo que se dejó de vender \$224.044 millones con un decrecimiento en ventas del 0.5% y un crecimiento en gastos de venta del 10,5% que impacta el resultado con una pérdida en la unidad comercial de 18.019 millones.

Ejecución Presupuestal Año

Comportamiento de las ventas

Las ventas de la unidad comercial en el año 2023 ascienden a 1.370.558 millones, disminuyendo \$6.920 millones en relación al año anterior, lo que representa un decrecimiento del 0.5%.

La apertura de 50 nuevos puntos de venta y la transformación a formato plus conveniencia de otros 3 lograron mitigar la desaceleración en ventas que se presentó.

Factores que afectan los resultados:

- Decrecimiento en ventas en 125 municipios de los 201 que cubrimos a nivel nacional, siendo los de mayor impacto Cali (-\$6.180 mill), Valledupar (-\$2.780 mill), Cartagena (-\$2.331 mill),

Bucaramanga (-\$2.323 mill), Montería (-\$1.666 mil), San Andrés (-\$1.148 mill). Estas 6 ciudades concentran un impacto en el cumplimiento del presupuesto de venta 2023 de \$69.126 millones.

Ciudad	Ventas 2022	Ventas 2023	Var de Ventas	Crec en Vta	Presupuesto Ventas	Cumplimiento	Var. Presupuesto
CALI	145.940.044	\$ 139.759.139	-\$ 6.180.904	-4,2%	169.157.378	82,6%	-29.398.238
VALLEDUPAR	26.193.119	\$ 23.412.958	-\$ 2.780.160	-10,6%	30.013.220	78,0%	-6.600.262
CARTAGENA	92.811.123	\$ 90.479.995	-\$ 2.331.128	-2,5%	109.073.767	83,0%	-18.593.772
BUCARAMANGA	31.306.302	\$ 28.983.257	-\$ 2.323.044	-7,4%	35.212.706	82,3%	-6.229.448
MONTERIA	28.026.183	\$ 26.360.435	-\$ 1.665.748	-5,9%	32.351.115	81,5%	-5.990.681
SAN ANDRES	8.631.625	\$ 7.483.519	-\$ 1.148.106	-13,3%	9.797.227	76,4%	-2.313.708

- El cierre de 10 puntos de venta en el 2022, generó una venta dejada de percibir en 2023 de -\$3.280 millones.

Mostrador	Ciudad	Ventas 2022	Ventas 2023	Var de Ventas
208-REBAJA No. 18 BOGOTA SALITRE PLAZA 3 PETROBRAS	BOGOTA D.C.	1.667.932	\$ 0	-\$ 1.667.932
448-REBAJA No. 1 ANSERMA GALERIA	ANSERMA	1.061.833	\$ 0	-\$ 1.061.833
517-REBAJA PLUS No. 21 MEDELLIN NARANJAL	MEDELLIN	219.554	\$ 0	-\$ 219.554
394-REBAJA PLUS No. 1 LOS PATIOS ONCE DE NOVIEMBRE	LOS PATIOS	100.335	\$ 0	-\$ 100.335
2M2-REBAJA No. 2 VILLAVICENCIO LLANDCENTRO	VILLAVICENCIO	86.995	\$ 0	-\$ 86.995
9MV-AUTOSHOP No. 1 CALI SEDE ADMINISTRATIVA CALI	CALI	56.406	\$ 0	-\$ 56.406
216-REBAJA No. 16 BOGOTA SALITRE PLAZA 1	BOGOTA D.C.	30.277	\$ 0	-\$ 30.277
305-REBAJA No. 1 FLORIDABLANCA PARQUE PRINCIPAL	FLORIDABLANCA	30.101	\$ 0	-\$ 30.101
BA1-TIENDA LOPIDO No. 2 CALI PRADOS DEL LIMONAR	CALI	14.101	\$ 0	-\$ 14.101
3D2-REBAJA No. 19 BUCARAMANGA MEJORAS PUBLICAS	BUCARAMANGA	12.531	\$ 0	-\$ 12.531
		3.280.064	0	-3.280.064

- En el 2023 se cerraron 4 PDV los cuales generaron un impacto en la venta de -\$2.959 millones, siendo el PDV Rebaja Plus 70 Bogotá Compostela el más representativo con un impacto de -\$1.130 millones.

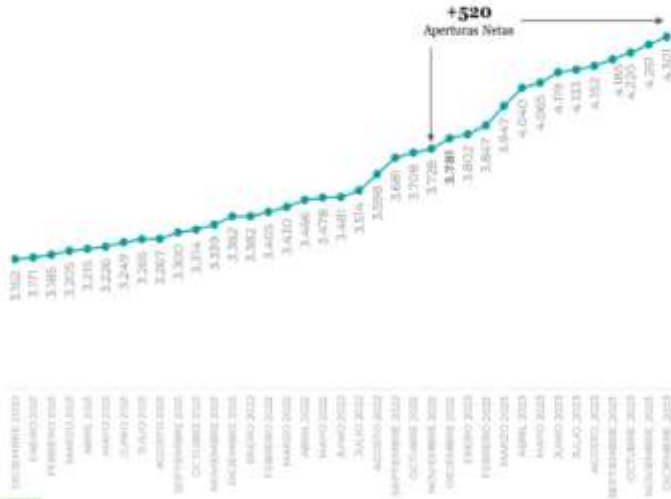
Codigo	Nombre Mostrador	Ventas 2022	Ventas 2023	Var de Ventas	Crec en Vta
214	REBAJA PLUS No. 70 BOGOTA COMPOSTELA	1.279.091	\$ 148.871	-\$ 1.130.220	-88,4%
990	REBAJA No. 5 MEDELLIN CARRERA 70	2.830.624	\$ 1.879.929	-\$ 950.696	-33,6%
947	REBAJA PLUS No. 11 BUCARAMANGA SEDE ADMINISTRATIVA	677.792	\$ 219.756	-\$ 458.036	-67,6%
929	REBAJA PLUS No. 21 CALI SEDE ADMINISTRATIVA CALI	526.225	\$ 106.155	-\$ 420.070	-79,8%
Totales		5.313.732	\$ 2.354.711	-\$ 2.959.021	-55,7%

- El Canal de venta Telefónico presentó un decrecimiento del -12.86% representando un impacto directo en la venta de -\$29.012 millones.


Tipo Venta	VENTAS		PARTICIPACION		CRECIMIENTO	
	2022	2023	2022	2023	%crec	Variacion \$
NORMAL	\$ 987,066,021	995,329,239	71.6%	72.6%	0.84%	\$8,263,218
TELEFONICO	\$ 225,597,849	196,585,698	16.4%	14.3%	-12.86%	-\$29,012,151
VIRTUAL	\$ 104,406,089	110,802,468	7.6%	8.1%	6.13%	\$6,396,379
RAPPI	\$ 60,154,113	65,773,558	4.4%	4.8%	9.34%	\$5,619,445
VAP	\$ 45,262	1,596,939	0.0%	0.1%	3428.22%	\$1,551,677
VENTA NACIONAL	\$ 1,337,849	1,323,229	0.1%	0.1%	-1.09%	-\$14,620
TOTAL	1,378,607,182	1,371,411,130	100.0%	100.0%	-0.52%	-\$7,196,052

- Pérdida de participación de mercado, al realizar un análisis de aperturas de Droguerías de nuestros competidores directos se observa que en total se abrieron 520 droguerías, donde se destaca La Economía con un crecimiento del 39% representado en 163 aperturas, Colsubsidio con un crecimiento del 22.5% representado en 77 aperturas y Cruz Verde con un crecimiento del 16.2% representado en 111 aperturas, generando que la Rebaja pierda -2.8% de participación en el mercado.

PDV por cierre del mes de Farmacias Colombia



CADENA	PDV 2022	PDV 2023	% VAR TASA PDV	APERTURAS NETAS
CAFAM	302	327	8,3%	25
COLSUBSIDIO	342	419	22,5%	77
COMFANDI	86	84	-2,3%	-2
LA REBAJA	1011	1057	4,5%	46
DROPOPULAR	158	156	-1,3%	-2
CRUZ VERDE	686	797	16,2%	111
FARMATODO	85	107	25,0%	22
LA ECONOMIA	415	578	39,3%	163
LOCATEL	21	22	4,8%	1
OLIMPICA	29	29	0,0%	0
LINIDROGAS	646	722	11,8%	76

La Economía

Economía, Colsubsidio y Cruz Verde entre los de mayor % tasa de apertura vs año anterior y aperturas netas

La Economía y Cruz Verde tienen mayores aperturas concentradas en Bogotá, Resto Colombia y Barranquilla

Aperturas Netas por jugador por región 2023 vs 2022

REGION	CAFAM	COLSUBSIDIO	COMPANONI	LA REBAJA	DIROPOPULAR	CRUZ VERDE	FARMATODO	LA ECONOMIA	LOCATEL	OLIMPICA	UNIDROGA S	TOTAL
TOTAL	25	77	-2	46	-2	111	22	163	1	7	76	524
RESTO COLOMBIA	4	11	1	6	-1	11		44			32	108
BOGOTA	8	16		13		19	7	8			-1	70
MEDELLIN	-1	24		4	-1	7	4	10	1			48
BARRANQUILLA	3	5		4		9	1	16			5	43
RESTO COSTA ATLÁNTICA	1			5	-6	2		13			22	37
CUNDI + BOYACÁ	2	10		2		12		6			3	35
CALI	1	7	-1	7	1	11	2	3				31
IBAGUE + NEIVA	1			2		6		16			1	26
BUCARAMANGA	2	3		-1		4	3	9			4	24
CUCUTA	1					1	2	11			1	16
SANTA MARTA	1					2		9			1	13
VALLEDUPAR				1		2	1	3			4	11
MONTERÍA	2					1	2	4			1	10
VILLAVICENCIO		1				4		4			1	10
EJE CAFETERO	-1			1	3	3		1			1	8
POPAYÁN + PASTO			-1			8					1	8
CARTAGENA				2				5				7
PEREIRA	1				2	3						6
RESTO PACIFICO			-1			5		1				5
BUGA + TULLIÁ						1						1

Cruz verde concentra aperturas en Bogotá, Cundinamarca, Cali y Resto Colombia

La economía Dinámica impulsada por acuerdo con ismo, Resto Colombia, Barranquilla e Ibagué+Neiva con la mayor expansión

- El portafolio comercial con mejor desempeño aportando en el resultado 2023 fue Cuidado personal con un crecimiento del 9.3% seguido por Alimentos & Bebidas con un crecimiento del 8.8%, el portafolio comercial con mayor impacto negativo en el cumplimiento fue RX, el cual decrece -3.6% generando un impacto en la venta de **-\$21.738 millones**.

Unidad de Negocio	RESULTADOS CUMPLIMIENTO PPTO FINANCIERO ACUMULADO 2023								CREC	
	2022				2023				\$	%
	PPTO	VENTAS	CUMP	PART	PPTO	VENTAS	CUMP	PART		
PORTAFOLIO ALIMENTOS Y BEBIDAS	142,172	158,661	111.6%	11.5%	\$ 182,156	172,576	94.7%	12.6%	13,897	8.8%
PORTAFOLIO OTC	338,407	363,052	107.3%	26.3%	\$ 409,857	358,191	87.4%	26.1%	-4,860	-1.3%
PORTAFOLIO CUIDADO PERSONAL	194,331	197,534	101.6%	14.3%	\$ 238,475	215,887	90.5%	15.7%	18,354	9.3%
PORTAFOLIO UNIDAD RX	619,791	608,462	98.2%	44.1%	\$ 706,726	586,724	83.0%	42.8%	-21,738	-3.6%
PORTAFOLIO HOGAR Y BIENESTAR	51,487	36,391	70.7%	2.6%	\$ 39,301	27,657	70.4%	2.0%	-8,734	-24.0%
PORTAFOLIO TECNOLOGIA E INTERES	22,186	14,491	65.3%	1.1%	\$ 16,542	10,375	62.7%	0.8%	-4,115	-28.4%
TOTAL	1,368,375	1,378,610	100.7%	100.0%	1,593,058	1,371,413	86.1%	100.0%	-7,197	-0.5%

- Dentro de los seis portafolio, nueve (9) Categorías generan un impacto en la venta de -\$48.080, en su mayoría la afectación obedece a la normalización del COVID -19, teniendo en cuenta que el 2022 aún se seguía presentando picos de enfermedades respiratorias. La categoría de Recargas generó un impacto en la venta de -\$2.928 millones en el 2023.

Categoría	Portafolio Comercial	Ventas 2022	Ventas 2023	Var de Ventas	Crec en Vta.
ANTIINFECCIOSOS	PORTAFOLIO RX	71.461.029	\$ 62.468.185	-\$ 8.992.844	-12,6%
APARATO RESPIRATORIO	PORTAFOLIO RX	52.069.227	\$ 44.496.973	-\$ 7.572.255	-14,5%
PROTECCION QUIRURGICO	PORTAFOLIO HOGAR Y BIENESTAR	11.022.686	\$ 4.270.241	-\$ 6.752.445	-61,3%
TOS	PORTAFOLIO OTC	28.322.524	\$ 22.138.218	-\$ 6.184.306	-21,8%
APARATO CARDIOVASCULAR	PORTAFOLIO RX	48.521.267	\$ 44.179.524	-\$ 4.341.742	-8,9%
ANTISEPTICO ORAL	PORTAFOLIO OTC	20.133.578	\$ 15.927.124	-\$ 4.206.453	-20,9%
VITAMINAS Y MINERALES	PORTAFOLIO OTC	44.396.048	\$ 40.495.607	-\$ 3.900.441	-8,8%
ANTIGRIPALES	PORTAFOLIO OTC	28.866.118	\$ 25.664.610	-\$ 3.201.508	-11,1%
RECARGAS	PORTAFOLIO TECNOLOGIA	10.249.340	\$ 7.320.777	-\$ 2.928.563	-28,6%

- Análisis Mercado: Se observa que el Mercado crece orgánicamente impulsado por Bogotá siendo el de mayor tasa de crecimiento en comparación a las demás ciudades. cerramos el año con una participación de mercado del 24.2%, con un gap de oportunidad de 2.3 pts jalonado en enero y diciembre

REGION	TOTAL METROS (TOTAL TIENDAS)				MISMOS METROS (EXCLUYE EXPANSION Y CIERRES)						
	% Peso Ventas Valor 2023	% Peso Ventas Valor 2022	Var % val 2023 vs 2022	Var % val 2023 vs 2022	Var % val 2023 vs 2022	Var % val 2023 vs 2022	Var % val 2023 vs 2022	Var % val 2023 vs 2022			
COLOMBIA	100,0	100,0	-1,6	7,9	24,2%	-2,3	Nil	-4,1	4,9	26,4%	-2,5
BOGOTA	15,7	34,3	1,7	16,5	11,1%	-1,6	-33.106	-1,6	10,6	11,3%	-1,4
CALI	12,3	9,5	-3,8	9,2	31,3%	-4,2	-24.122	-6,4	3,3	32,8%	-3,4
MEDELLIN	7,7	9,1	0,2	-10,4	20,6%	3,2	17.405	-2,5	7,9	26,4%	-2,8
BARRANQUILLA	4,6	6,9	1,5	17,5	16,4%	-2,6	-10.584	-2,0	6,2	18,1%	-1,5
RESTO COLOMBIA	13,2	6,6	-1,7	0,4	48,5%	-1,0	-4.094	-3,1	-0,5	56,0%	-1,5
RESTO COSTA	8,8	6,0	-4,3	1,3	35,5%	-2,1	-7.459	-6,8	0,3	36,9%	-2,8
CARTAGENA	6,6	5,3	-2,2	6,3	30,0%	-2,6	-8.268	-6,2	4,6	30,1%	-3,5
CUND+BOYACA	4,6	3,2	-1,5	12,8	34,6%	-5,0	-9.726	-3,5	2,3	37,6%	-2,3
BUCARAMANGA	3,4	2,7	-8,1	21,2	30,2%	-9,6	-15.636	-8,2	-5,6	40,8%	-1,2
SANTA MARTA	1,1	2,3	-3,2	7,9	11,6%	-1,3	-1.885	-5,3	-1,7	12,8%	-0,5
IBAGUE + NEIVA	4,7	2,1	1,6	8,2	54,8%	-3,5	-4.408	-4,2	-0,9	56,9%	-2,0
VALLEUPAR	1,7	2,0	-10,4	2,2	20,9%	-3,0	-3.548	-11,1	-3,4	22,5%	-2,0
CUKUTA	1,4	1,7	-4,9	32,5	20,0%	-7,8	-7.832	-4,9	-2,4	27,2%	-0,7
PEREIRA	2,0	1,6	-0,5	-3,2	30,9%	0,9	814	-0,5	4,0	41,3%	-1,9
MONTERIA	1,9	1,4	-8,0	0,5	32,4%	-3,0	-2.567	-10,8	-3,2	35,8%	-3,0
EJE CAFETERO	2,5	1,4	1,6	0,8	42,5%	0,3	274	0,2	5,3	47,2%	-2,4
RESTO PACIFICO	3,5	1,2	3,0	5,1	73,1%	-1,5	-1.058	1,7	-1,6	79,0%	0,0
VILLAVICENCIO	1,2	1,1	3,8	18,1	27,1%	-3,7	-2.443	-2,9	9,4	27,3%	-3,5
PASTO+POPAYAN	2,3	1,1	-5,1	5,2	52,1%	-5,6	-3.562	-6,3	-1,6	55,3%	-2,8
BUGA+TULLUA	0,8	0,5	-1,9	4,7	39,1%	-2,7	-756	-1,9	1,3	41,5%	-1,4

Barranquilla, Bucaramanga y Cúcuta, los crecimientos del mercado muy fuertemente impulsado por tiendas nuevas.

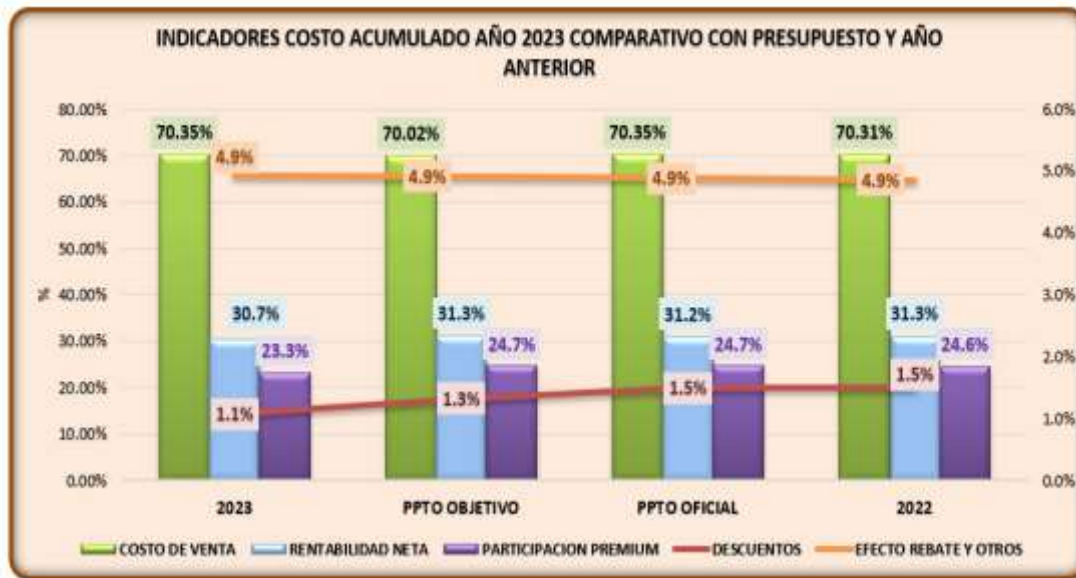
Tenemos mejor desempeño orgánico Resto Pacífico y las aperturas en Medellín, Pereira y Eje C. nos ayuda a ganar a total metros

Mientras ciudades importantes son foco de oportunidad como Bogotá, Cali, Resto Costa

Nuestros productos y canales de servicio clave en el proceso de recuperación

Aunque tenemos tres canales de atención, nuestra estrategia de servicio va orientada a generar una conexión entre todos para atender al cliente de forma interconectada, no importa dónde se encuentre el cliente: en un dispositivo móvil o de escritorio, en un teléfono o en una tienda física, la experiencia será igual de excepcional.

Costo de venta



La Cooperativa alcanzó una participación del costo del 70.35%, igualando el presupuesto asignado, algunos de los factores influyentes fueron:

Factores positivos:

- La participación de los descuentos presentó desviación favorable y decrecimiento del **0.43%** equivalente a \$5.868 Millones, especialmente en los descuentos tarjeta más arroja variación del -0.41%, impacto positivo de \$5.574 Millones.
- El efecto por Rebate en negociaciones con proveedores, presenta un efecto positivo del **0.05%**, aportando un efecto positivo sobre la rentabilidad de \$636 Millones.

Factores negativos:

- La participación Premium presenta decrecimiento y variación desfavorable de 1.4%, esto impactó en la rentabilidad **0.47%**.

Con respecto al año 2022, la participación del costo incrementa el **0.04%**, por la disminución del 1.3% en la participación de la venta de grupos Premium, pasó de 24.6% al 23.3%, afectando el margen de rentabilidad media.

El plan de acción con austeridad presenta desfase del **0.33%** (70.02% vs 70.35%), debido a la disminución en la participación de ventas premium.

El año 2023, trajo consigo fuertes desafíos en la parte comercial, de los cuales, no fue ajeno el costo de venta especialmente en el segundo semestre, no obstante, gracias a las estrategias en precios se logró disminuir el impacto sobre la rentabilidad.

Otros Ingresos

Ascienden a 81.611 millones, que representan el 6.0% de las ventas, se cumple el presupuesto en el 129.5%, creciendo el 32.5% en relación con el año anterior.

Valores en miles de \$

NOMBRE DE LA CUENTA	REAL		PPTO		VARIACION		AÑO ANT		CRECIMIENTO	
	\$	% RV	\$	% RV	\$	% C	\$	% RV	\$	% C
SERVICIO A DOMICILIO 15%	9.186.264	0,67%	10.382.416	0,65%	-1.194.152	-88,5%	8.784.871	0,64%	403.394	4,6%
BIG ESP POR ROTACION Y DINAMICA CCIAL	13.123	0,00%	0	0,00%	13.123	100,0%	16.308	0,00%	-3.185	-19,5%
VENTA DE MATERIALES VARIOS	38.324	0,00%	37.984	0,00%	340	101,2%	26.189	0,00%	2.134	8,2%
ESPACIOS	361.918	0,03%	404.569	0,03%	-42.652	89,5%	400.112	0,03%	-44.194	-10,9%
VENTA INFORMES ESTADISTICOS	10.921.575	0,80%	11.839.000	0,74%	-917.425	92,3%	10.900.170	0,79%	18.390	0,2%
BASCULAS PDV	1.323	0,00%	0	0,00%	1.323	100,0%	2.348	0,00%	-1.025	-43,7%
SERVICIOS LOGISTICOS	0	0,00%	14.000	0,00%	-14.000	0,0%	14.322	0,00%	-14.322	-100,0%
PARTICIPACION EN CAMPAÑAS	1.224.327	0,09%	1.242.000	0,08%	-17.673	98,6%	1.293.537	0,09%	-69.210	-5,4%
DINAMICA COMERCIAL	11.094.504	0,85%	13.672.000	0,86%	-1.977.496	85,5%	12.080.531	0,88%	-368.027	-3,3%
CONVENIOS CREAR	2.004.806	0,15%	2.552.956	0,16%	-548.090	79,7%	2.488.336	0,18%	-453.470	-18,2%
PUNTA DE GONDOLA	7.466.005	0,54%	7.994.000	0,50%	-527.995	93,4%	7.675.933	0,56%	-209.929	-2,7%
VENTAS EN COLABORACION EMPRESARIAL	311.177	0,02%	2.003.132	0,13%	-1.691.955	15,5%	1.841.285	0,12%	-1.330.108	-81,0%
CONCESION ESPACIO PDV	1.466	0,00%	0	0,00%	1.466	100,0%	3.546	0,00%	-2.079	-58,6%
POLIZAS DE SEGUROS	49.602	0,00%	71.119	0,00%	-21.517	69,7%	63.018	0,00%	-13.416	-21,3%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	43.296.475	3,2%	50.203.176	3,1%	-6.906.701	86,2%	45.412.514	3,30%	-2.116.039	-4,7%
INGRESOS FINANCIEROS	11.337.669	0,83%	10.764.284	0,67%	573.386	105,4%	9.821.528	0,72%	1.416.041	14,3%
UTILIDAD EN VENTA DE PROP, PLANTA Y EQUIPO	112.858	0,01%	84.904	0,01%	27.954	132,9%	187.347	0,01%	-5.511	-5,1%
RECUPERACIONES	20.816.489	1,88%	176.788	0,01%	20.339.682	14433,5%	4.248.508	0,31%	21.279.960	501,0%
DIVERSOS	10.962	0,00%	0	0,00%	10.962	100,0%	18.079	0,00%	-7.117	-39,4%
OTROS INGRESOS	36.977.859	2,78%	11.016.974	0,88%	25.961.884	316,7%	14.292.468	1,04%	22.685.399	159,72%
ARRENDAMIENTO	733.848	0,05%	717.912	0,05%	15.936	102,2%	722.638	0,05%	11.212	1,6%
INDEMNIZACIONES	361.819	0,03%	448.190	0,03%	-86.371	80,7%	632.729	0,06%	-370.910	-42,8%
APROVECHAMIENTOS	213.628	0,02%	622.373	0,04%	-408.745	34,3%	625.998	0,04%	-312.373	-56,4%
COMISIONES	27.667	0,00%	27.667	0,00%	0	100,0%	25.334	0,00%	2.333	9,0%
INGRESOS POR SERVICIOS DIFERENTES AL O.S.	1.326.899	0,10%	1.816.882	0,11%	-489.983	73,6%	1.956.897	0,14%	-629.798	-29,8%
TOTAL OTROS INGRESOS	81.611.231	6,05%	63.036.333	3,95%	18.574.898	129,5%	61.611.670	4,47%	19.999.562	32,5%

Se presenta una mayor ejecución en otros ingresos por la recuperación generada en la reversión del pasivo por el fallo del proceso por valor de \$22.976 millones.

Respecto a los ingresos operacionales gestionados con proveedores no alcanzan el presupuesto, presentándose variaciones negativas en conceptos Venta Informes Estadísticos, Dinámica Comercial, Punta de Góndola y Venta en colaboración empresarial, todos relacionados con las negociaciones en compras, resultado de un decrecimiento en compras del 3.4% frente al año anterior, por la optimización de inventarios que se implementó para mejorar el flujo de caja.

Por otra parte, los ingresos por la flota de mensajeros a domicilio presentan un cumplimiento presupuestal del 88.5% y un crecimiento del 4.6%.; las entregas disminuyen 907.349 entregas (promedio de tres meses sin servicio, respecto al mismo periodo año anterior, la planta disminuye en 172 personas, pero aun sigue siendo inferior a la optimización respecto a la disminución de entregas que se presenta, frente a la operatividad de los domiciliarios se presenta un gasto importante por concepto de transferencias, presentándose un promedio mensual de 150.752

transferencias.



En el siguiente cuadro se detallan estos ingresos de acuerdo con el tipo de inversión o negociación realizada:

Colocación	saldo	Rendimiento Acum.	%EFECTIVA
Cartera Colectiva	5.683.815.714	1.330.282.480	14,95%
Inversiones	9.740.085.311	1.421.870.284	16,62%
Negociaciones Pronto Pago		6.519.075.074	19,56%
Rendimientos por intereses de mora		1.967.626.666	29,47%
Total Rendimientos 2023		11.238.854.504	19,31%

Gastos de operación

Los gastos operacionales registran un cumplimiento presupuestal del 97.6% y un crecimiento del 9.0% frente al año anterior. El plan de Austeridad que se implementó con el objetivo de mitigar la baja dinámica comercial, permitió que el crecimiento de los gastos estuviera por debajo de dos dígitos, resultado favorable teniendo en cuenta que el SMMLV fue del 16% y el IPC en el año anterior fue del 13.12%, el 58% del incremento en pesos de un año a otro está representado en los gastos de personal que crecen e 9,7 y el 32 % en los conceptos de arrendamientos y servicios públicos, estos 3 conceptos absorbieron el 90% del incremento en gastos del año 2023 vs el año 2022.

EJECUCION GASTOS CONSOLIDADOS DIC -2023

Valores en millones \$

NOMBRE DE LA CUENTA	REAL		PPTO		VARIAC. PPTO		AÑO ANT		CRECIM. A.A.	
	\$	S/V	\$	S/V	\$	% CUMP	\$	S/V	\$	% CREC
BENEFICIO A EMPLEADOS	262,832	19.18%	264,834	17.61%	2,002	99%	239,689	17.40%	23,144	9.7%
ARRENDAMIENTOS	66,979	4.89%	68,083	4.53%	1,104	98%	58,825	4.27%	8,154	13.9%
OTROS ARRENDAMIENTOS (MARCA-RAPPI)	18,098	1.32%	20,376	1.36%	2,277	89%	17,308	1.26%	790	4.6%
SERVICIOS LOGISTICOS	648	0.05%	948	0.06%	300	68%	-	0.00%	648	
IMPUESTOS (IVA y 4xMIL)	28,019	2.04%	29,666	1.97%	1,647	94%	26,854	1.95%	1,165	4.3%
SERVICIOS PUBLICOS	29,882	2.18%	28,829	1.92%	(1,053)	104%	25,108	1.82%	4,774	19.0%
PUBLICIDAD	9,449	0.69%	8,815	0.59%	(634)	107%	9,419	0.68%	30	0.3%
MANTENIMIENTOS Y REPARAC	7,264	0.53%	8,533	0.57%	1,269	85%	8,095	0.59%	(831)	-10.3%
AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	6,843	0.50%	7,770	0.52%	927	88%	6,693	0.49%	150	2.2%
FLETES Y ACARREOS	12,967	0.95%	13,085	0.87%	118	99%	11,450	0.83%	1,516	13.2%
TRANSPORTE DE VALORES	1,882	0.14%	2,234	0.15%	352	84%	1,937	0.14%	(55)	-2.9%
DEPRECIACIONES	8,618	0.63%	9,343	0.62%	726	92%	7,826	0.57%	792	10.1%
SUMINISTROS, EMPAQUES Y ASEO	5,070	0.37%	5,215	0.35%	145	97%	4,315	0.31%	755	17.5%
RODAMIENTOS	6,322	0.46%	5,845	0.39%	(477)	108%	7,589	0.55%	(1,267)	-16.7%
GASTOS DE VIAJE	1,307	0.10%	1,552	0.10%	245	84%	1,682	0.12%	(375)	-22.3%
COMBUSTIBLES	380	0.03%	437	0.03%	57	87%	352	0.03%	28	8.0%
SEGUROS	919	0.07%	1,211	0.08%	293	76%	752	0.05%	167	22.1%
TAXIS Y TRANSPORTE NOCTURNO	2,279	0.17%	2,655	0.18%	376	86%	2,328	0.17%	(49)	-2.1%
CAFETERIA	3,413	0.25%	4,018	0.27%	606	85%	3,575	0.26%	(182)	-4.5%
HONORARIOS	6,040	0.44%	6,211	0.41%	171	97%	4,918	0.36%	1,122	22.8%
GASTOS LEGALES	691	0.05%	799	0.05%	108	87%	802	0.06%	(111)	-13.8%
VIGILANCIA	3,214	0.23%	3,252	0.22%	38	99%	3,150	0.23%	64	2.0%
OTROS GASTOS	3,086	0.23%	4,359	0.29%	1,273	71%	3,579	0.26%	(492)	-13.8%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	486,201	35.47%	498,071	33.13%	11,870	97.6%	446,244	32.40%	39,957	9.0%

Los servicios públicos con un crecimiento del 19% y un desfase presupuestal de \$1.053 millones, fue uno de los gastos con mayor impacto negativo en los resultados del año 2023, siendo la energía eléctrica la de mayor afectación, comportamiento es el resultado de lo aumentos en las tarifas de las empresas electrificadoras a nivel nacional.

Arrendamientos: crecimiento del 13.9% de los cuales el 2.4% corresponde al gasto de los puntos de venta aperturados durante el año, siendo el 11.5% de los puntos de venta antiguos el resultado acorde al incremento del 13.12% que registró el IPC y el cual es la base del aumento de este rubro por parte del gobierno nacional.

Honorarios: crecimiento del 22.8%, dentro de este grupo se destaca las inversiones realizadas al canal virtual para la continuidad en el desarrollo de este modelo de negocio.

Otros rubros de relevancia en estos crecimientos se presentaron en fletes y acarreo con un aumento del 13.2%, suministros empaques y aseo con el 17.5%, seguros 22.1% .

Resultados Unidad de Negocios Servicoop

La unidad de negocio Servicoop al cierre de diciembre presentó 6.227 asociados, a los cuales les brindan los diferentes servicios cooperativos establecidos.

CANT ASOCIADOS				
CALIDAD DEL TERCERO	SALDO INICIAL DIC	INGRESOS	RETIROS	SALDO FINAL DIC
ASOCIADOS - TRABAJADORES	6,317	27	149	6,195
ASOCIADOS - JUNTA DE VIGILANCIA	5	0	0	5
ASOCIADOS - PENSIONADOS	14	0	1	13
ASOCIADOS - MIFUTURO	2	0	0	2
ASOCIADOS - FUNDACIÓN	11	0	0	11
ASOCIADOS - INACTIVO	1	0	0	1
TOTAL ASOCIADOS AL CORTE	6,350	27	150	6,227

Los servicios que presta la unidad servicio, presentó al final del periodo los siguientes resultados:

SERVICOOP

EJECUCION PRESUPUESTAL

ACUMULADO A DIC 2023 (VR. Miles)

RUBROS	REAL 2023		PPTO 2023		VARIACION		REAL 2022		CRECIMIENTO	
	\$	%SV	\$	%SV	\$	% cump	\$	%SV	\$	%
TOTAL INGRESOS	9.398.145,72	100,0%	8.273.133,83	100,0%	1.125.011,89	113,6%	7.821.049,40	100,0%	1.577.096,32	20,2%
<i>Ingresos Cartera de Creditos</i>	7.688.954,04	81,8%	7.024.211,53	84,9%	664.742,51	109,5%	6.563.093,82	83,9%	1.125.860,22	17,2%
<i>Ingresos Por Rend Financieros</i>	1.279.981,43	13,6%	900.000,00	10,9%	379.981,43	142,2%	774.763,76	9,9%	505.217,67	65,2%
<i>Polizas y Seguros</i>	366.249,94	3,9%	342.322,30	4,1%	23.927,64	107,0%	319.483,17	4,1%	46.766,77	14,6%
<i>Dcto Negociado Servicoop</i>	14.143,08	0,2%	6.600,00	0,1%	7.543,08	214,3%	5.946,34	0,1%	8.196,74	137,8%
<i>Recuperaciones Deterioro</i>	48.817,22	0,5%	0,00	0,0%	48.817,22	0,0%	157.762,30	2,0%	-108.945,08	-69,1%
TOTAL GASTOS	1.589.415,69	16,9%	1.756.589,58	21,2%	-167.173,89	90,5%	1.478.599,70	18,9%	110.815,99	7,5%
<i>Gastos de Personal</i>	804.225,84	8,6%	820.772,16	9,9%	-16.546,32	98,0%	651.742,48	8,3%	152.483,37	23,4%
<i>Gastos Generales</i>	785.189,84	8,4%	935.817,42	11,3%	-150.627,58	83,9%	826.857,22	10,6%	-41.667,38	-5,0%
TOTAL EXCEDENTES	7.808.730,03	83,1%	6.516.544,25	78,8%	1.292.185,78	119,8%	6.342.449,70	81,1%	1.466.280,33	23,1%

La unidad Servicoop genera excedente por la suma de \$7.808 millones con un cumplimiento del 119% y un crecimiento del 23% con respecto al año anterior, resultados alcanzados por los intereses en créditos otorgados, el rendimiento generado por el portafolio de inversiones y los retornos obtenidos con la generación de pólizas para los asociados.

Ingresos

La mayor participación en los ingresos generados, se concentra en los Intereses de Cartera, con una participación del 81%, un cumplimiento en presupuesto del 109% y un crecimiento del 17.2%.

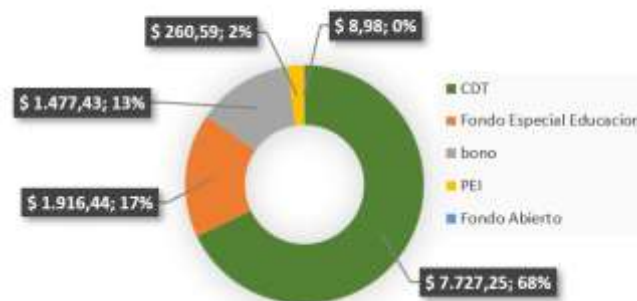
El 1 de marzo de 2023 se realizó un incremento en las tasas de interés, este incremento se realiza con base a las políticas del mercado externo, las cuales proponen incremento en tasas de interés para contrarrestar el aumento de la inflación, ocasionando que todas las entidades de servicio crediticio incrementaron sus tasas de colocación de créditos.

Los resultados se ven favorecidos por la gestión en colocación de créditos, que para el 2023, fue por \$49.4 Mil millones y un crecimiento del 20% respecto del año anterior. En cantidad de créditos se gestionaron 12.812.



El segundo rubro representativo en los ingresos corresponde a los rendimientos generados por el portafolio de inversiones, con una participación del 13.6%. El portafolio a diciembre cerró con una inversión de \$11.390 Mlls generando una rentabilidad del 16.6%, que corresponde a de \$1.279 Mlls acumulado año, cumpliendo el presupuesto en un 142% y un crecimiento del 65%.

PORTAFOLIO DE INVERSION SERVICOOOP (Vr en Mlls)



Gastos de operación

Los gastos de operación para el año 2023 ascendieron a \$1.589 Mlls, con un cumplimiento presupuestal 92.2%. Los gastos participan sobre el total de ingresos en un 16.9%

TOTAL EJECUCION	1.588.915,69		1.723.589,58	-134.673,89	92,2%
CONCEPTO	REAL	% PART	PPTO	\$ VAR	% CUM
GASTOS DE PERSONAL	804.225,84	50,61%	820.772,16	-16.546,32	98,0%
DETERIORO Y PROV CARTERA	248.704,36	15,65%	304.315,96	-55.611,60	81,7%
INDUSTRIA Y COMERCIO	147.389,45	9,28%	146.014,08	1.375,37	100,9%
AMORTIZACION SOFTWARE	136.569,31	8,60%	176.569,32	-40.000,01	77,3%
IMPUESTO 4X1000	87.939,74	5,53%	117.286,68	-29.346,94	75,0%
SEGUROS	57.336,21	3,61%	62.757,66	-5.421,45	91,4%
DEPRECIACION	15.383,70	0,97%	7.573,08	7.810,62	203,1%
SUSCRIPCIONES Y REVISTAS	15.000,00	0,94%	7.918,40	7.081,60	189,4%
ARREND. DE EDIFICACIONES	14.873,46	0,94%	16.824,84	-1.951,38	88,4%
REVISORIA FISCAL	12.982,99	0,82%	13.974,84	-991,85	92,9%
SERVICIOS PUBLICOS	10.855,45	0,68%	13.515,84	-2.660,39	80,3%
SERVICIO TEMPORAL	8.498,04	0,53%	8.040,60	457,44	105,7%
COMISIONES BANCARIAS	7.268,34	0,46%	10.180,80	-2.912,46	71,4%
OTROS GASTOS	21.888,80	1,38%	17.845,32	4.043,48	122,7%

La ejecución presupuestal de gastos presenta el 92.2%, se ve favorecida principalmente por los siguientes conceptos:

1. El gasto del impuesto GMF se ejecuta en un 75% por la gestión realizada desde el área de Servicoop, solicitando a Bancoomeva la exención de este impuesto en la cuenta bancaria Nro 706, haciendo uso del beneficio tributario que tienen las cooperativas para las cuentas de donde se giren exclusivamente los créditos a los asociados, lo anterior amparados en el artículo 879 numeral 11 del ET.

- En La cuenta de amortización de Software se presupuestaron \$40 mlls para el desarrollo de la página Web Cooperativa, este proyecto no se alcanzó a desarrollar quedando pendiente para el 2024.

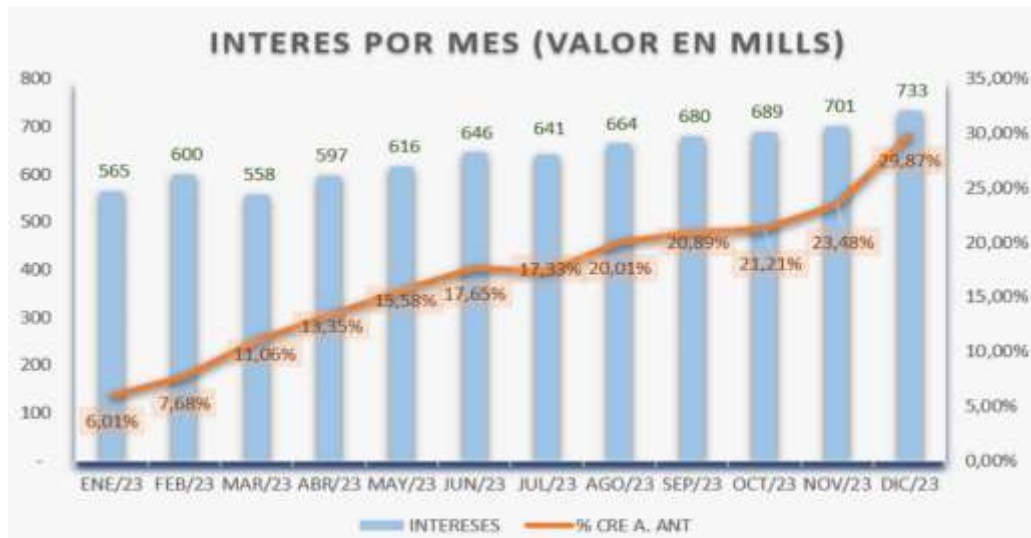
Gestión de Cartera

El saldo de cartera de créditos a diciembre cierra en \$57.403 Millones y presenta un crecimiento de 13.30% frente al año anterior, las líneas que presentan el mayor crecimiento en valor son: libre inversión, vehículo, compra y mejora de vivienda.

Cartera Copservir al 30 dic 2023
(Vir en Mlls)

LINEA DE CREDITO	TASA MV 2023	\$ CARTERA 2023	% PART POR LINEA	% CREC CARTERA A.A	\$CARTERA CATEGORIA RIESGO B-E	IND. CARTERA EN RIESGO B-E	% CREC CARTERA EN RIESGO B-E	INTERESES GENERADOS	% PART POR LINEA SOBRE INTERESES
LIBRE INVERSION	1,64%	29.335,33	51,1%	14,5%	83,01	0,1%	-45,0%	4.785,76	62,2%
COMPRA DE VIVIENDA	0,94%	11.464,09	20,0%	10,7%	390,40	0,7%	47,4%	1.052,21	13,7%
MEJORA DE VIVIENDA	0,94%	7.184,08	12,5%	11,5%	151,47	0,3%	7,1%	679,40	8,8%
VEHICULO	1,34%	5.499,18	9,6%	17,0%	548,46	1,0%	31,0%	681,43	8,9%
LIBRE INVERSION G.H	1,34%	2.059,86	3,6%	10,1%	73,42	0,1%	-25,8%	277,21	3,6%
COMPRA DE LOTE	0,94%	830,42	1,4%	3,2%	0,00	0,0%	-100,0%	78,56	1,0%
SERVITIENDA	0,84%	814,78	1,4%	25,5%	8,92	0,0%	-28,7%	99,80	1,3%
EDUCACION	1,04%	159,84	0,3%	11,9%	0,00	0,0%	0,0%	16,66	0,2%
SERVITIENDA CONVENIOS	1,64%	35,76	0,1%	-36,7%	0,00	0,0%	0,0%	16,47	0,2%
CALAMIDAD	1,04%	12,13	0,0%	30,7%	0,00	0,0%	0,0%	0,76	0,0%
EQUIPO DE COMPUTO	1,24%	7,39	0,0%	-2,7%	0,00	0,0%	0,0%	0,68	0,0%
TARJETA DE CREDITO	1,80%	0,65	0,0%	0,0%	0,00	0,0%	0,0%	0,00	0,0%
SERVICUPO	1,64%	0,08	0,0%	0,0%	0,00	0,0%	0,0%	0,00	0,0%
TOTALES		57.403,60		13,30%	1.255,67	2,19%	13,71%	7.688,95	

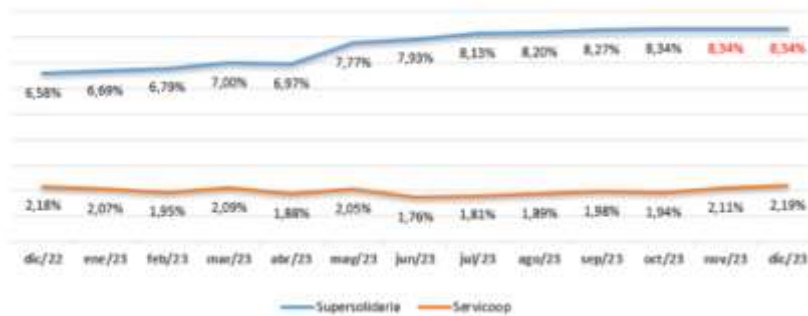
Los intereses generados por la cartera a diciembre ascienden a \$7.688,95 Mlls, con un crecimiento respecto al año anterior del 29.87%



El indicador de calidad de Cartera de Servicoop se ubica en el 2.19%, que comparado con el mismo indicador publicado por la Supersolidaria (8.34%), tiene un comportamiento favorable de más de 5 puntos porcentuales. la composición de la cartera en categoría Riesgo se clasifica:

- Ex-asociado con \$860,2 millones con una participación del 1,50% del total de la cartera
- Asociados con \$395,4 millones con una participación del 0,69% del total de la cartera.

Calidad de Cartera



7.2.4. Hoja de ruta proyectos

Gestión de Proyectos Servicoop 2023 Hoja de Ruta

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO	DESARROLLOS TECNOLÓGICOS	PROCESOS DE MEJORA	CRECIMIENTO SERVICIOS COOPERATIVOS
Billetera Toqui\$ Cupos Rotativos Asociados Tarjeta de crédito Fondo Garantías Crediticias	Portal web Cooperativo Pagos PSE modulo de contribuciones	Actual. Normas cooperativa Archivo Digital doc Servicoop Archivo Digital Asociados	Aliados entid. educativas Aliados viajes Aliados en Comercio Aliados entid. de salud

En el 2023 desde el área de Servicoop, trabajó en la implementación de la Billetera Digital Toqui\$, cupo rotativo y la tarjeta de crédito. Estos proyectos llegan de cara a los asociados, integrados en la **App Toqui\$**, que ofrece un servicio crediticio más ágil y a la vanguardia con el mercado externo.



- Tarjeta de crédito de la franquicia Visa, con tasa de interés por debajo del mercado externo, sin cuota de manejo, en alianza con el banco Coopcentral
- Billetera digital, con servicio de Cash in y Cash out en nuestros PDV y en una red de corresponsales bancarios a nivel nacional.

Estados Financieros

Estado de Resultados Integral



COPSERVIR
NIT 830.011.670 -3
ESTADO DE RESULTADOS Y OTROS RESULTADOS INTEGRALES
ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(Expresados en miles de pesos)

	Notas	2023	2022	VAR%
Ingresos Ordinarios por Ventas	20	1.406.526.948	1.418.935.330	-0,87%
Devoluciones Y Descuentos		35.969.100	41.457.232	-13,24%
VENTAS NETAS		\$ 1.370.557.848	1.377.478.098	-0,50%
COSTOS				
Costo de ventas	21	\$ 964.147.416	968.481.856	-0,45%
EXCEDENTE BRUTO EN VENTAS		\$ 406.410.432	408.996.242	-0,63%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES				
Transporte Y Almacenamiento	22	9.473.193	9.068.640	4,46%
Devoluciones Transporte Y Almacenamiento	23	-284.929	-283.769	0,41%
Otros ingresos Operacionales	24	33.374.896	35.305.841	-5,47%
Ventas en Colaboración Empresarial	25	0	1.641.285	-100,00%
Servicio De Credito	26	7.688.954	6.563.094	17,15%
Otros Ingresos	27	15.521.780	15.233.596	1,89%
Ingresos por Arrendamientos y Aprovechamientos	28	1.336.989	1.856.123	-27,97%
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		67.110.883	69.384.810	-3,28%
EXCEDENTE BRUTO OPERACIONAL		\$ 473.621.315	478.381.052	-1,02%
GASTOS:				
Gastos De Admon	29	120.239.714	114.725.826	4,81%
Gastos De Ventas	30	367.632.840	332.990.088	10,40%
Gastos Financieros	31	9.286.367	9.334.515	-0,52%
Otros Gastos	32	9.549.108	13.216.180	-27,75%
EXCEDENTE NETO OPERACIONAL		-33.186.714	8.114.442	-508,98%
GASTOS:				
Gastos De Admon	29	120.239.714	114.725.826	4,81%
Gastos De Ventas	30	367.632.840	332.990.088	10,40%
Gastos Financieros	31	9.286.367	9.334.515	-0,52%
Otros Gastos	32	9.549.108	13.216.180	-27,75%
EXCEDENTE NETO OPERACIONAL		-33.186.714	8.114.442	-508,98%
Otros Ingresos	27	22.976.026	0	100,00%
EXCEDENTE NETO		-10.210.688	8.114.442	-225,83%

MARIO ANDRES RIVERA MAZUERA
Representante Legal
C.C. 16,451,845

ALFREDO ESPINOSA PINEDA
Contador
145565 - T

LUIS HUMBERTO RAMIREZ B
Revisor Fiscal
23004 - T

La Cooperativa registra una pérdida de \$10.211 millones de pesos, resultado afectado por el bajo cumplimiento y crecimiento de las ventas (inferiores a los gastos operacionales). Las variables que han incidido en la obtención de estos resultados, han sido comentadas ampliamente en los párrafos anteriores de este informe.

Estado de Situación Financiera



COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS

COPSERVIR

NIT 830.011.670 - 3

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

(Expresados en miles de pesos colombianos)

<u>ACTIVO</u>	Notas	<u>2023</u>	<u>2022</u>	VAR%
ACTIVO CORRIENTE:				
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	1	22.933.321	\$ 35.746.759	-35,85%
CUENTAS COMERCIALES POR COBRAR	2	20.168.174	20.740.930	-2,76%
INVENTARIOS	3	229.739.021	250.448.638	-8,27%
INVERSIONES	4	10.158.692	13.563.741	-25,10%
CARTERA DE CREDITOS	5	2.181.857	1.854.508	17,65%
ANTICIPOS	6	5.850.452	6.983.267	-16,22%
Total activo corriente		\$ 291.031.517	\$ 329.337.843	-11,63%
ACTIVO NO CORRIENTE				
EFFECTIVO RESTRINGIDO	7	1.916.437	\$ 1.658.325	15,56%
CARTERA DE CREDITOS	5	54.197.581	47.968.941	12,98%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	8	40.752.303	40.000.503	1,88%
PROPIEDADES DE INVERSION	9	422.907	402.238	5,14%
ACTIVOS INTANGIBLES	10	1.196.488	1.644.866	-27,26%
BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	11	422.264	442.087	-4,48%
Total activo no corriente		\$ 98.907.981	\$ 92.116.959	7,37%
TOTAL ACTIVO		\$ 389.939.498	\$ 421.454.802	-7,48%

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO CORRIENTE:				
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	12	130.809.343	134.772.762	-2,94%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	13	24.742.816	19.047.019	29,90%
IMPUESTOS	14	9.532.382	7.144.385	33,42%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	15	63.868	\$ 27.623	130,49%
OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	16	4.117.296	4.205.992	-2,11%
Total pasivo corriente		\$ 169.265.505	\$ 165.197.780	2,46%
PASIVO NO CORRIENTE:				
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	17	0	\$ 22.976.026	-100,00%
OTRAS PROVISIONES	18	10.283.280	11.283.241	-8,86%
Total pasivo no corriente		\$ 10.283.280	\$ 34.259.267	-69,98%
TOTAL PASIVO		\$ 179.548.784	\$ 199.457.048	-9,98%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	19	72.443.404	\$ 67.348.202	7,57%
RESERVAS OBLIGATORIAS		93.884.046	92.261.158	1,76%
FONDOS DE DESTINACION ESPECIFICA		54.273.952	54.273.952	0,00%
RESULTADOS DEL EJERCICIO		-10.210.688	8.114.442	-225,83%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		0	0	
TOTAL PATRIMONIO		\$ 210.390.713	\$ 221.997.754	-5,23%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 389.939.498	\$ 421.454.802	-7,48%

MARIO RIVERA MAZUERA
Representante Legal
CC 16451845

ALFREDO ESPINOSA PINEDA
Contador
145565 - T

LUIS HUMBERTO RAMIREZ B
Revisor Fiscal
23004 - T

La estructura en la composición de los activos se presenta a continuación:

Activos

Al cierre del mes de diciembre los activos ascienden a \$389.939 millones, decreciendo el 7.5%, equivalente a 31.515 millones, en relación al año anterior, presentando el mayor impacto en el activo corriente, que decrece el 11.63% en relación con el año anterior, los inventarios disminuyen 20.709 millones y el Efectivo y Equivalente de Efectivo disminuye en 12.813 millones, estos rubros concentran el 94% de disminución del activo .

Las inversiones ascienden a \$10.158 millones, decrecen el 25.10% en relación con el año anterior, comportamiento similar al efectivo y equivalentes de efectivo, donde se muestra este rubro.

La cartera corriente de Asociados, asciende a \$2.182 millones, muestra un decrecimiento del 17.7% en relación con el año anterior y un crecimiento del 12.98% en el largo plazo, es decir que el crédito ha pasado mayormente a plazos que están a más de un año.

Los Activos no corrientes, ascienden a \$98.907 millones, representan el 25.36% de los activos, creciendo el 7.37% en relación con el año anterior, principalmente por el aumento de la cartera de crédito por el aumento en la cantidad de créditos.

La propiedad planta y equipo asciende a \$40.752 millones, que representan el 10.45% de los activos, creciendo el 1.88% en relación con el año anterior, resultado principalmente por la apertura de nuevos puntos de venta y la transformación de puntos de venta que se realizaron durante el año.

Pasivo

Los pasivos ascienden a \$179.549 millones, un decrecimiento del 9.98% en relación al año anterior. Estos pasivos se distribuyen 94.3% en Corriente y el 5.7% no corriente.

Dentro del pasivo corriente, encontramos las cuentas por pagar comerciales que ascienden a \$130.809 millones y representan el 72.8% de los pasivos, muestran un decrecimiento del 2.94% en relación al año anterior. Este decrecimiento es impactado por el crecimiento del rubro de costos y gastos por pagar, conceptos como servicios públicos (\$628.7 millones), pago de impuestos (\$2.387 millones) y pago a proveedores el de mayor participación con \$4.598 millones.

Los pasivos no corrientes ascienden a \$10.283 millones, decrecen el 69.98% en relación con el año anterior, esta disminución se presenta por la reversión de la deuda no exigible por el fallo.

Patrimonio

El patrimonio presenta un decrecimiento del 5.23% frente al año anterior, se ve afectado por la pérdida del periodo incide en la disminución del patrimonio, resultado que no se compensa con el aumento de los aportes sociales (capital social).

Estado de Cambio en el Patrimonio



COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS
NIT 830.011.670 - 3
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE
EL 1 DE ENERO 2021 AL EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Capital Social	Reservas	Excedentes del Ejercicio	Otras Cuentas del Patrimonio	Total
Saldo al 31-12-2021	62.732.630	88.856.297	12.357.763	52.773.952	216.720.642
Distribución de Excedentes			-12.357.763		-12.357.763
Incremento de Aportes Sociales	5.039.967				5.039.967
Incremento de Aportes Sociales por revalorización de ap	3.525.574				3.525.574
Disminución de Aportes Extraordinarios	-52.359				-52.359
Disminución de Aportes Minimos no Reducibles	-3.897.610				-3.897.610
Incremento de Reservas por Distribución		3.404.861			3.404.861
Excedente del Ejercicio			8.114.442		8.114.442
Otras Cuentas del Patrimonio				1.500.000	1.500.000
Saldo al 31-12-2022	67.348.202	92.261.158	8.114.442	54.273.952	221.997.754
Distribución de Excedentes			-8.114.442		-8.114.442
Incremento de Aportes Sociales	506.222				506.222
Incremento de Aportes Sociales por revalorización de ap	4.057.221				4.057.221
Disminución de Aportes Extraordinarios	-28.242				-28.242
Incremento de Aportes Minimos no Reducibles	560.000				560.000
Incremento de Reservas por Distribución		1.622.888			1.622.888
Excedente del Ejercicio			-10.210.688		-10.210.688
Otras Cuentas del Patrimonio				0	0
Saldo al 31-12-2023	72.443.404	93.884.047	-10.210.689	54.273.952	210.390.714

MARIO ANDRES RIVERA MAZUERA
Representante Legal
CC 16451845

ALFREDO ESPINOSA PINEDA
Contador
145565-T

LUIS HUMBERTO RAMIREZ B
Revisor Fiscal
23004 - T

La cooperativa termina con un patrimonio de 210.390 millones, presentando un decrecimiento de 11.607 millones, en comparación con el año anterior el cual terminó con 221.997 millones. Este decrecimiento se da por las variaciones que muestran el Excedente del Ejercicio, que desciende en 10.211 millones producto de la pérdida registrada, las reservas incrementan 1.622 millones por la aplicación de excedentes del año anterior. Otras cuentas del patrimonio no muestran variaciones significativas.

Flujo de Efectivo



COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS SOLIDARIOS
COPSERVIR

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO PARA LOS AÑOS
TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Flujos de efectivo provenientes de las operaciones:		
Excedente del periodo	-10.210.688	8.114.442
Ajustes por ingresos y gastos que no requirieron uso de efectivo:		
Depreciación de propiedades, planta y equipo	8.633.018	7.832.841
Amortización de activos intangibles	1.521.434	1.788.382
Amortización de mejoras a bienes ajenos	1.233.859	
Deterioro propiedad planta y equipo	1.000	31.168
Deterioro de deudores	109.152	616.838
Deterioro préstamo a empleados	217.480	112.127
Valoración de propiedades de inversión	-21.669	
Provisión contingencias	-999.961	1.781.334
Deterioro de inventarios	2.530.129	2.532.266
	<u>3.013.753</u>	<u>22.809.398</u>
Cambios en activos y pasivos operacionales		
(Aumento) en deudores comerciales y otros	1.596.419	-3.358.896
(Aumento) en inventarios	0	-12.135.262
(Aumento) en pagos anticipados	19.823	20.473
(Disminución) en inventarios	18.179.488	0
(Aumento) en cuentas por pagar	0	10.191.946
(Disminución) en cuentas por pagar	-26.939.445	0
Aumento en impuestos corrientes por pagar	2.387.997	1.184.834
Disminución en obligaciones laborales	5.695.797	-1.472.146
Aumento otros pasivos	-52.651	-1.281.595
Anticipos y avances recibidos		
Efectivo neto generado por actividades de operación	<u>3.901.180</u>	<u>15.958.752</u>
Flujos de efectivo por actividades de inversión:		
Inversiones en instrumentos financieros	3.405.049	2.066.242
Valor recibido por liquidación de instrumentos financieros		
Compras de propiedades, planta y equipo	-10.618.676	-15.380.201
Compras de intangibles	-1.073.057	-1.628.742
Préstamos a terceros y empleados	-6.773.469	-3.968.021
Valor recibido por pago de Préstamos a terceros y empleados		
Valor recibido por dividendos		
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	<u>-15.060.153</u>	<u>-18.910.722</u>
Flujos de efectivo por actividades de financiación:		
Aportes de los asociados	1.037.980	1.089.999
Aplicación de fondos	-2.434.333	-3.927.329
Préstamos recibidos		
Pago de préstamos e intereses		
Efectivo neto utilizado en actividades de financiación	<u>-1.396.353</u>	<u>-2.837.330</u>
Aumento neto en el efectivo y equivalentes al efectivo	<u>-12.555.326</u>	<u>-5.789.300</u>
Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo	37.405.084	43.194.384
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	<u>24.849.758</u>	<u>37.405.084</u>

MARIO ANDRES RIVERA MAZUERA
Representante Legal
CC 16451845

ALFREDO ESPINOSA
Contador
145565-T

LUIS HUMBERTO RAMIREZ B
Revisor Fiscal
23004 - T

La cooperativa termina con un saldo de Efectivo (24.849 millones), que disminuye 12.555 millones en relación con el año anterior, que se presenta por las siguientes causas:

2.689 millones, Flujo neto utilizados en la operación especialmente en pago a proveedores 26.939 millones.

13.848 millones utilizados en Actividades de Inversión, en especial Adquisición de Propiedad, Planta y Equipo 9.406 millones y préstamos a terceros y empleados 6.773 millones.

1.396 millones por Actividades de Financiación, básicamente por la aplicación de Fondos 2.434 millones, este renglón se ve favorecido por el aporte de los asociados por 1.037 millones.

Indicadores Financieros

INDICADORES COMPARATIVOS CORTE: DIC				
RAZONES	MEDIDA	2023	2022	VAR.
LIQUIDEZ				
CAPITAL DE TRABAJO (Activo Cte - Pasivo Cte)	\$Millones	122.468	164.834	-42.366
RAZON CORRIENTE (Activo Cte/Pasivo Cte)	Veces	1,72	2,00	-0,27
PRUEBA ACIDA (Activo Cte- Inventarios)/Pasivo Cte	Veces	0,37	0,48	-0,12
APALANCAMIENTO				
ENDEUDAMIENTO (Pasivo Total/Activo Total)	Participac	46,0%	47,3%	-1,3%
RELACION DE APALANCAMIENTO (Pasivo L.P/ Total Pasivo)	Participac	5,7%	17,2%	-11,4%
ENDEUDAMIENTO EXTERNO	\$Millones	0	0	
OBJETIVO CONTRATO DE PREPOSICION	3,5% EBITDA	0		
QUEBRANTO PATRIMONIAL (Total Patrimonio/Capital Social)	Veces	2,90	3,30	-0,39
RENTABILIDAD				
MARGEN DE EXCEDENTE NETO (Exc. Neto/Vtas)	Participac	-0,75%	0,59%	(1,3%)
MARGEN DE EXC. OPERACIONAL (Exc. Operacional/Vtas)	Participac	-2,28%	0,99%	(3,3%)
RENTABILIDAD DE LOS APORTES (Exc. Neto/Capital Social)	Participac	-14,09%	12,05%	(26,1%)
RENTABILIDAD DE LOS ACTIVOS TOTALES (Exc. Neto/Activo Total)	Participac	-2,62%	1,93%	(4,5%)
EFICIENCIA				
Dias de Existencias	Dias	82,00	92,00	10,00
OBJETIVO CONTRATO DE PREPOSICION	Dias	99,00		
SALUD FINANCIERA (Disponible / Prom. Venta diaria)		11,32	14,76	-3,44
VALOR				
EBITDA (Excedente neto-Imptos-Depreciaciones y Amortizaciones-Interes)	\$Millones	876	18.135	-17.259
MARGEN EBITDA (Ebitda/Vtas)	Participac	0,06%	1,32%	-1,25%

Entre los indicadores a destacar se muestra:

- El Capital de Trabajo registra una disminución de 42.366 millones frente al año anterior, al presentarse un decrecimiento en los activos corrientes del 11.63% especialmente en los de liquidez frente a un crecimiento de los pasivos corrientes del 2.46%, descenso ocasionado por un aumento en las cuentas por pagar de costos y especialmente gastos que no tienen el mismo comportamiento de crecimiento de las ventas reduciendo el excedente y disminuyendo así la capacidad de pago, aún con este comportamiento el valor económico

del capital de trabajo genera confianza por los recursos con que cuenta la empresa para operar, que le permiten utilizar recursos de inversión y pronto pagos, maximizando los ingresos con negociaciones de tesorería.

- Los indicadores de apalancamiento mantienen similar promedio. Se cumple en el segundo año del contrato de preposición con los indicadores en endeudamiento.
- Los indicadores de rentabilidad presentan una disminución por la pérdida que se registra en el periodo, afectado por el crecimiento de los gastos mientras las ventas registraron descenso y el de los otros ingresos operacionales.
- La salud financiera disminuye al presentar reducción en el saldo de caja por la atención de los compromisos adquiridos en el desarrollo y ejecución del contrato de preposición.

Proyecto de Aplicación Distribución de Excedentes

PROYECTO APLICACIÓN DE RESULTADOS AÑO 2023			
Este proyecto se realiza en cumplimiento de los art.54 , 55 de la Ley 79 de 1988.			
DESCRIPCIÓN DEL RENGLON	COMERCIAL	SERVICOOP	TOTAL
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-18.019.418.416,97	7.808.730.029,71	-10.210.688.387,26
RESULTADO POR DISTRIBUIR	-18.019.418.416,97	7.808.730.029,71	-10.210.688.387,26
COMPENSACION PERDIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	0,00	0,00	0,00
APLICACION DE EXCEDENTES art. 54 Ley 79 de 1988			
20% RESERVA DE PROTECCION DE APORTES SOCIALES	0,00	0,00	0,00
20% FONDO DE EDUCACION (PASIVO)	0,00	0,00	0,00
10% FONDO DE SOLIDARIDAD (PASIVO)	0,00	0,00	0,00
Aplicación según lo previsto en el Art.84 de los estatutos y art.55 de la ley 79			10.210.688.387,26
TOTAL APLICACION DE EXCEDENTES EN FONDOS DE LEY	0,00	0,00	0,00
SALDO DE EXCEDENTES DESPUES DE DISTRIBUCION DE LEY	0,00	0,00	0,00
DISTRIBUCION DE EXCEDENTES A DISPOSICION DE LA ASAMBLEA			
REVALORIZACION DE APORTES			0,00
TOTAL APLICACION DE EXCEDENTES	0,00	0,00	0,00
APLICACION FONDOS SOCIALES			
FONDO DE EDUCACION			0,00
FONDO DE SOLIDARIDAD			0,00
IMPUESTO DE RENTA			0,00

Cuando una cooperativa genera excedentes, éstos se deben distribuir de la siguiente manera, según lo dispuesto en los artículos 54 y 55 de la Ley 79 de 1988:

Fuente:

https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/conceptos_juridicos_y_contables/memo365.doc

1º.- Para compensar las pérdidas de ejercicios anteriores, si las hay.

2º.- Para restablecer la reserva de protección de aportes sociales si esta se ha empleado anteriormente, hasta el nivel que tenía antes de su utilización.

Si se ha cumplido con lo anterior, o no es necesario llevarlo a cabo, el reparto se debe hacer así:

- Mínimo un 20% para la reserva de protección de aportes sociales.
- Mínimo un 20% para el fondo de educación (fondo pasivo agotable).
- Mínimo un 10% para el fondo de solidaridad (fondo pasivo agotable).

Según lo dispuesto en los estatutos de la cooperativa la aplicación de excedentes define:

ARTÍCULO 84. Si al liquidar el ejercicio económico se produjere algún excedente, éste será aplicado de la siguiente forma:

1. Un veinte por ciento (20%) como mínimo para la Reserva de Protección de Aportes Sociales.
2. Un veinte por ciento (20%) como mínimo para el Fondo de Educación.
3. Un diez por ciento (10%) como mínimo para el Fondo de Solidaridad.

El remanente podrá aplicarse en todo o en parte, según lo determine la Asamblea General en la siguiente forma:

PRESIDENTE ASAMBLEA GENERAL DE DELIGADOS	SECRETARIA GENERAL
Rafael Antonio Florez Arcila	Olga Lucia Diaz Traslaviña

Este documento es propiedad exclusiva de COPSERVIR. Esta prohibida su reproducción total o parcial, inclusión, transmisión o almacenamiento a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada o por crearse, sin autorización previa y escrita de COPSERVIR.

	ESTATUTOS	VERSIÓN: 05
		FECHA ELABORACIÓN: Mayo 12 de 2023
		PÁGINA 43 de 52

1. Destinándola a la revalorización de aportes, teniendo en cuenta las alteraciones de su valor real.
2. Destinándola a servicios comunes y de seguridad social.
3. Retornándola a los asociados en relación con el uso de servicios de la entidad.
4. Destinándola a un fondo para amortización de aportes.

PARÁGRAFO. No obstante lo previsto en el presente Artículo, el excedente se aplicará en primer término a compensar pérdidas de ejercicios anteriores o a nivelar la reserva de protección de Aportes sociales, al monto que ésta tenía antes de deducir pérdidas anteriores.

Fuente: https://empleados.copservir.com/contenidos/documentos/1684353484_14675706.pdf.

Balance Jurídico

La Dirección Jurídica Nacional en el transcurso del año 2023 y a la fecha, lleva la vigilancia y atención de diferentes procesos que cursan en la cooperativa; siendo el balance anual el siguiente:

Para el año 2023, se tiene en curso 132 procesos, los cuales se encuentran avanzando en los diferentes Despachos judiciales del país, así como entidades de control tal y como se evidencia en el informe adjunto.

[Informe General de Procesos](#)

Actualmente, la cooperativa tiene en curso procesos de diferentes tipos tales como:

Procesos Laborales	30
Procesos de Restitución de Inmueble arrendado.	6
Procesos Administrativos Sancionatorios por Secretarías de Salud.	77
Procesos Administrativos Sancionatorios por la Secretaría de Ambiente.	4
Procesos Administrativos Sancionatorios por el Instituto Agropecuario ICA.	1
Acciones Populares.	9

En el transcurso del año 2023 la Cooperativa a través del área jurídica obtuvo en su mayoría resultados de 15 fallos a favor, evitando pagos de condenas y/o sanciones cuantiosas tal y 3 en contra, en donde se pagó sanciones para un total de 5.710.000, correspondiente a los fallos

de los procesos administrativos sancionatorios emitidos por la Secretaría de Salud, respecto a los fallos finalizados a favor las pretensiones por los demandantes oscilaban en \$252 millones.

Tutelas atendidas: En el transcurso del año 2023 el área jurídica a nivel nacional atendió un total de 49 tutelas, de las cuales el resultado para la cooperativa fue favorable en todas , logrando demostrar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa frente a sus trabajadores, ex trabajadores, terceros respecto de las reclamaciones presentadas en las tutelas instauradas.

Durante la vigencia del año 2023, tal y como se muestra en el cuadro N° 2, se relacionan los procesos que han finalizado, en donde la Copservir es demandante frente a las acciones por las que se consideró demandar. ***Cuadro N° 2**

PROCESOS FINALIZADOS EN DONDE COPSERVIR ES DEMANDANTE				
Tipo de Proceso	Demandado	Radicado	Juzgado	Fallo
Restitución de Inmueble Arrendado	Carlos Chaparro	76001418900320 210058300	Juzgado Tercero de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de de Cali	Finaliza con Desalojo
Restitución de Inmueble Arrendado	Carlos Chaparro	76001418900320 210048000	Juzgado Tercero de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de de Cali	Finaliza con Desalojo
Restitución de Inmueble Arrendado	Organización Terpel	202200787	Sin Calificación	Se retira demanda.
Restitución de Inmueble Arrendado	Neyse Slendy Jaimes	11001-41-89-032- 2023-00130-00 /2022-0691	Juzgado Treinta y DOs (32) de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogotá	Se retira demanda por cesión.

Frente al manejo de las bases de datos en donde Copservir funge ya sea como RESPONSABLE o ENCARGADA, el área jurídica brinda asesoría y atención transversal a todas las áreas que conforman la empresa, por lo tanto, adicional a la atención constante y permanente de los procesos, brinda apoyo relacionado con actividades como : **(i)** verificación de contratos, alianzas comerciales generales, y con la dinámica del marketplace lopido con los sellers que lo conforman, **(ii)**. verificación, gestión y acompañamiento al área comercial ya sea desde la análisis de contratación o la radicación y seguimiento a las diferentes actividades publicitarias, así como también el acompañamiento en la radicación y asesoría frente a actividades que se relacionan con Coljuegos, por cuenta de las actividades comerciales que se pretenda realizar **(iii)**. Atención al área de nómina y talento humano en general, **(iv)** Acompañamiento al área de arrendamientos entre otros, a la luz del cumplimiento de la ley 1581 de 2012 , su decreto reglamentario 1377 de 2013 y el Decreto 1081 de 2015.

A la fecha la totalidad de los procesos se encuentran en su curso normal, ya sea ante entidades que ejercen vigilancia y control o despachos judiciales.

En cuanto A PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR podemos garantizar que la Cooperativa, cumple con todas las normas legales que tutelan la materia, utilizando sistemas de información debidamente licenciados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la ley 603 del 27 de julio de 2000. Los soportes pertinentes se encuentran a disposición de las entidades de vigilancia y control.

De otra parte y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 que modificó el artículo 778 del decreto 410 de 1971, la Cooperativa revela la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y acreedores

Frente al manejo de las bases de datos en donde Copservir Ltda funge ya sea como RESPONSABLE o ENCARGADA, el área jurídica con el apoyo del área de Auditoría ha venido realizando las correspondientes verificaciones con las áreas que se encuentran tramitando contratos y que dentro de sus negociacion se encuentra la transmisión de las bases de datos de Copservir, a la luz del cumplimiento de la ley 1581 de 2012 , su decreto reglamentario 1377 de 2013 y el Decreto 1081 de 2015.

Balance Social

Desempleo: Panorama del 2023 y lo que viene para el 2024

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), entregó su reporte mensual del mercado laboral colombiano; adicional a eso, la entidad hizo pública la tasa de desocupación que se registró durante todo el año pasado. Las cifras que revelaron el día de ayer dejan ver que el **desempleo en diciembre estuvo en 10% y el acumulado total de desempleo durante el 2023 fue de 10,2%**. La tasa global de participación se ubicó en 66,3% y la tasa de ocupación fue 59,5%. En diciembre de 2022 estas tasas fueron 10,8%, 66,0% y 58,8%, respectivamente.

El Dane reportó que en diciembre de 2023, la población ocupada del país fue de 22,9 millones de personas, lo que representa una variación del 1,8% frente a los 22,5 millones de ocupados en diciembre de 2023.

En cambio, la población desocupada cerró en 2023 en 2,5 millones de personas, una reducción anual de 1,1%.

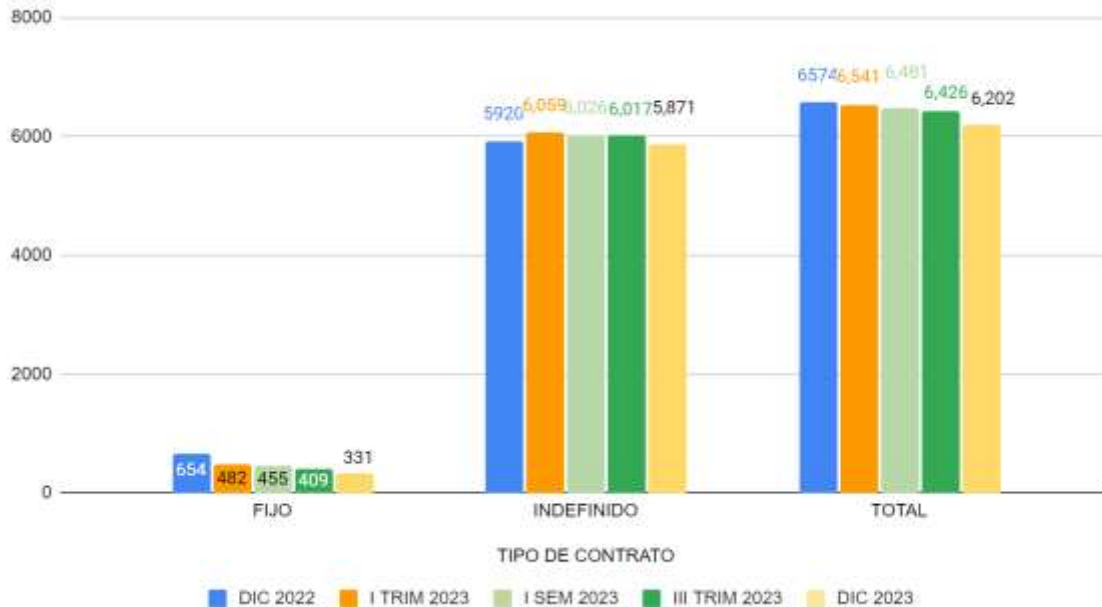
Comportamiento de nuestros indicadores de planta de personal

Al cierre del año 2023 Copservir en su planta de personal cuenta con 5.871 trabajadores con contrato vigente a término indefinido, 331 a término fijo, para un total de 6.202 trabajadores; comparado con Diciembre del año anterior, se presenta una disminución de 372 personas contratadas al corte anual.

Gracias al crecimiento comercial de nuestra Cooperativa en el año 2023, se generaron 165 nuevos puestos de trabajo que nos permiten ubicar algunos de los trabajadores que teníamos en proceso para nivelación o ajuste de planta.

El total de nómina cancelada a los trabajadores durante el año fue de \$197.423 millones (Total devengado), se causaron \$37.945 millones en prestaciones sociales, y se pagaron aportes a las entidades de seguridad social por valor de \$23.628 millones y parafiscales por valor de \$7.212 millones.

Comparativo planta de personal por tipo de contrato



Al cierre del año 2023, los 331 trabajadores a término fijo se encuentran en los siguientes cargos:

- 211 Mensajeros a domicilio - 17.14 % del total de Mensajeros (13 Flexi)
- 20 Auxiliares Comerciales-5.35% del total de Auxiliares Comerciales
- 18 Asesores Comerciales -1.17% del total de Asesores Comerciales
- 3 Subadministradores - 0.26% del total de Subadministradores
- 57 Auxiliares de Cedi - 17.27% del total Auxiliares Cedi
- 13 Agentes de Centro de contactos - 35.14%
- 9 personas de otros cargos administrativos

13.2.1 Gestión de planta de personal

Planta en puntos de venta

Teniendo en cuenta la responsabilidad de tener cubierta la necesidad de plantas de personal de acuerdo al comportamiento de las ventas, durante el periodo marzo a diciembre del año 2023 se ejecutaron 313 disminuciones de planta en puntos de venta y 66 aumentos, acorde con el comportamiento comercial y de las ventas del año, logrando que con 247 personas menos se cubran las necesidades de 16 puntos de venta más, 2 transformaciones, 1 implementación de servicio 24 horas y 31 aumentos de planta, mediante las siguientes estrategias:

CORTE MES	PLANTA FIJA	VACANTES	MOVILES	TOTAL PLANTA REAL	TOTAL PDV
DICIEMBRE 2022	4,058	74	136	4,268	1011
MARZO	4,125	56	137	4,318	1023
JUNIO	4,060	39	152	4,251	1037
SEPTIEMBRE	4,030	70	194	4,294	1038
DICIEMBRE	3,858	9	204	4,071	1039
Diferencia Diciembre Vs Marzo 2023				-247	16
Ppto nuevos pdv				32	
Aumentos de planta crecimiento horizontal				31	
Aumentos de planta por transformaciones				2	
Aumentos de planta por Implementación 24 horas				1	
Total ppto nuevos + ppto aumentos				66	
Total Optimización realizada de Marzo a Diciembre 2023				313	

- Trabajadores que renunciaron o que se les venció el contrato a término fijo, o por pensión, no fueron reemplazados y se hicieron movimientos internos para nivelar plantas por punto de venta o centro de trabajo.
- Ascensos y traslados no reemplazados
- Retiros con pago de indemnización no reemplazados
- Trabajadores que fueron trasladados a cubrir vacantes de otras ciudades y no se reemplazaron en su ciudad de origen.

Cabe mencionar que adicionalmente se tienen 80 personas con novedades de salud, restricciones médicas que afectan la productividad y están siendo cubiertas con el personal de planta.

Planta de mensajeros servicio a domicilio

Dentro del proceso de planta de mensajeros en el año 2023 se disminuyeron 160 personas, ajustandonos al comportamiento del volumen de entregas por sector, ciudad y trabajador, mediante 90 retiros voluntarios no reemplazados, 40 términos fijo no renovados, 25 retiros con indemnización, 2 ascensos no reemplazados y 3 desmontes del servicio. Dentro de la planta de mensajeros al cierre de diciembre se tenían 29 personas con recomendaciones médicas o incapacitadas que no hacen la labor de mensajería y están siendo acompañados por el área de Seguridad y Salud en el trabajo para su recuperación o atención de sus restricciones.

Planta administrativa

Teniendo en cuenta la contracción de los resultados comerciales y por ende de los volúmenes de las operaciones, en lo acumulado del año 2023 se realizaron 37 disminuciones en el área administrativa, a través de 21 retiros voluntarios no reemplazados, 5 retiros por pensión no reemplazados, 6 contratos a término fijo no renovados y 5 retiros con pago de indemnización.

Rotación de personal

ROTACIÓN GENERAL	ENE - DIC 2022	ENE - DIC 2023	Variación
Rotación General sin aprendices (Fijo e indefinido)	19	16.7	-2.3
Rotación personal contratado a término indefinido	7.5	9.9	2.4

Ausentismo

Para el período comprendido de enero a diciembre del 2023, se registraron en la Nómina 7.447 incapacidades, las cuales generaron 49.838 días de ausencia del personal.

CLASE DE INCAPACIDAD	FRECUENCIA 2022	FRECUENCIA 2023	VARIACIÓN FRECUENCIA	SEVERIDAD 2022	SEVERIDAD 2023	VARIACIÓN
Enfermedad general	6,157	6,450	5%	35,761	36,264	1%
Maternidad/Paternidad	481	450	-6%	9,701	8,736	-10%
Accidente de trabajo	638	547	-14,3%	5,254	4,838	-7,9%
Enfermedad profesional	1	0	-100,0%	2	0	-100,0%
Total general	7,277	7,447	2,34%	50,718	49,838	-1,74%

En términos generales, para el período Enero – Diciembre del 2023, el ausentismo en **Frecuencia** (No. de incapacidades) Aumentó en un **2.34%** frente al año anterior, y en **Severidad** (No. Días), se observa una disminución de un **-1.74%**; igualmente aumentó los días de ausencia por enfermedad general en un **1%** y el número de incapacidades aumentó en un **5%**, producto del aumento de 293 incapacidades, equivalentes a 503 días más de incapacidad ; y las licencias de maternidad/paternidad disminuyeron en un **-6%** en frecuencia. Tenemos un promedio de disminución en el año 2023 de severidad de **-7.9%** en accidentes de trabajo. (TNL soportado por incapacidades), y una ausencia de reportes de enfermedad laboral.

Pensionados y Prepensionados

Pensionados

A continuación, se presenta el comportamiento de pensionados que recibieron la resolución de pensión por vejez y por invalidez durante este año, el cual inicia con 4 trabajadores pensionados laborando, 58 trabajadores recibieron resolución o notificación de pensión por vejez y 7 de invalidez, y finalizamos el año con un total de 4 trabajadores pensionados trabajando.

Cabe destacar que 4 trabajadores pensionados que continúan vinculados así: uno (1) con contrato de trabajo y tres (3) que recibieron resolución en el último trimestre del año, pero que finalmente serán desvinculados en el primer trimestre del año 2024; de esta manera se culminaría todos los pensionados activos con “otros” o contratos hasta la fecha firmados.

Pensionados Acumulado 2023 Vs.2022			
DESCRIPCIÓN	Acum Año 2.023	Acum Año 2.022	Variación
Pensionados trabajando al inicio del periodo	4	4	0
Trabajador que recibieron resolución de pensión vejez	58	59	-1
Trabajador que recibieron resolución de pensión por invalidez	7	4	3
Pensionados que se retiraron en el periodo	65	63	2

Prepensionados

A continuación, presentamos el comportamiento final del personal prepensionado que corresponde a la clasificación de los trabajadores que este año 2023 y hasta 2025 cumplen los requisitos de edad para pensionarse por vejez, sin considerar el número de semanas incluyéndose aquellos que aún a la fecha no han podido recibir el derecho aun cuando cumplen la edad de pensión o que están en proceso de demanda ante el fondo.

PROYECCIÓN PREPENSIONADOS PERIODO AÑOS 2023 A 2025	# TRABAJADORES
DEMANDA ANTE EL FONDO	8
NO CUMPLE REQ TIEMPO COTIZACION	8
RADICAR 2023	69
RADICAR 2024	70
RADICAR 2025	67

A la fecha de corte el estado ejecutado de los prepensionados del 2023 es de 65 distribuidos así durante cada trimestre, así:

EXPECTATIVA PREPENSIONADOS QUE CUMPLEN LOS REQUISITOS DE PENSIÓN Y EJECUTADO REAL AÑO 2023						
AÑO	TRIM ENERO A MARZO 2023	TRIM ABRIL JUNIO 2023	TRIM JULIO A SEPT 2023	TRIM OCT DIC 2023	TOTAL EXPECTATIVA AÑO 2023	Variación
Proyección 2023	13	18	22	16	69	
Ejecutado real 2023	10	13	20	22	65	6%

Cabe indicar, que de los 65 que cumplieron con los requisitos y se desvincularon, se incluyen 4 trabajadores que cumplieron y recibieron resolución de pensión continuando laborando en la cooperativa al corte diciembre de 2023. Pero no se incluyen los trabajadores que se desvinculan voluntariamente antes de iniciar trámite o se desvinculan por justa causa que en este año fueron 8 trabajadores (6 voluntarios y 2 por justa causa).

Desde el área laboral se sigue con la labor de seguimiento, apoyando y orientando en los trámites pensionales y corrección de la historia laboral de los trabajadores y extrabajadores.

Formación a los Trabajadores

En el año 2023, se posibilitaron 127.316 momentos de Formación en los diferentes escenarios y metodologías dispuestos por la Cooperativa, con una cobertura del 102% y 19,3 participaciones en programas por trabajador, con respecto al año 2022, se da un crecimiento del 19,2% con 20.510 impactos más. Se invierten \$334,2 Millones con una ejecución del 100% del presupuesto del fondo de educación de la cooperativa.

Plataforma de Formación CREAR - Móvil

Un total de 31.725 impactos de formación, con un promedio de participación de 2.644 usuarios mensualmente desarrollando programas de formación asociados a rutas de aprendizaje de cada cargo.

Gestión Solidaria

Curso básico de Economía Solidaria: Participaron 1.205 nuevos Asociados, lo que corresponde al 91% de los ingresos, 1.168 personas culminaron el curso (89%), mientras 37 lo están desarrollando (3%) y 112 más están pendientes por iniciarlo (9%). 1.462 trabajadores asociados realizaron el curso básico de Economía Solidaria como proceso de Re-inducción, lo que lleva a un total de 5.816 personas que en la actualidad han finalizado este programa, que corresponden al 88% de la planta total.

Curso medio de Economía Solidaria: Participaron 1.564 Trabajadores Asociados en el año 2023. De la población objetivo, 3.399 personas culminaron el curso (67,4%), mientras 332 más lo están desarrollando (6,4%)

Curso Avanzado de Economía Solidaria: 1.296 Trabajadores Asociados en el año 2023 finalizaron. De la población objetivo 2.234 personas lo culminaron en total (64,4%), y 143 más lo están desarrollando (4%)

Gestión Corporativa

Programa de Inducción Corporativa: Desarrollo de los tres cursos virtuales que componen el programa por parte de 1.223 trabajadores nuevos, para una cobertura del 98% de los ingresos del año 2023. De ellos, 1.202 finalizaron los 3 cursos que componen el programa (96%), 21 lo están desarrollando (2%) y 28 no los han iniciado (2%).

OnBoarding: Curso virtual que permite la integración del nuevo trabajador a la empresa. Consiste en proporcionar las herramientas, conocimientos y apoyo necesarios para que pueda adaptarse rápidamente a su nuevo puesto de trabajo, 905 de un total de 927 ingresos matriculados en el curso lo finalizaron (98%).

Inducción General Sincrónica: Sesiones sincrónicas desarrolladas vía Webinar con 686 nuevos trabajadores que ingresaron en el año 2023, con temáticas asociadas a los aspectos más representativos de Copservir, para una cobertura del 52%.

Re-inducción Corporativa: Un promedio de 2.728 Personas, desarrollaron los tres cursos del programa de Inducción Corporativa de Copservir en el año 2023.

Políticas Internas: 6.759 impactos en estos programas, que incluyen los cursos de Reglamento Interno de Trabajo, Uso del celular, Desvinculación Laboral, SIAR y SARLAFT.

Programa de Inducción Específica Personal Operativo: 800 nuevos trabajadores y ascendidos de los Puntos de venta, desarrollaron el programa virtual y se llega a un cubrimiento del 88,9%, de los cuales 757, es decir el 84% finalizaron los cursos y 43 más que corresponde al 5% los están desarrollando. Adicionalmente 2.814 trabajadores lo realizaron como refuerzo, a continuación el resumen:

CARGO	TERMINADO		EN PROCESO		SIN INGRESO		TOTAL
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	
ADMINISTRADOR DE PDV	57	98%	0	0%	1	2%	58
SUBADMINISTRADOR DE PDV	106	61%	4	2%	64	37%	174
ASESOR COMERCIAL PDV	64	96%	0	0%	3	4%	67
AUXILIAR COMERCIAL PDV	200	86%	30	13%	2	1%	232
MENSAJERO SAD	330	89%	9	2%	30	8%	369
TOTAL PERSONAL OPERATIVO	757	84%	43	5%	100	11%	900

Teletrabajo y Gestión del cambio / Gestión del desempeño (CREAR): 2.185 trabajadores del área administrativa desarrollaron los cursos de teletrabajo y manejo del estrés. También finalizaron los cursos correspondientes a gestión del desempeño en Copservir y de servicio al cliente interno en CREAR.

Curso de Inducción Específica en Logística - CEDIS: 152 Ingresos en el cargo de Auxiliar CEDI. De ellos, 93 finalizaron la formación en logística (61% de ingresos), 14 en desarrollo de cursos (9%) y 45 más que no desarrollaron el curso (30%). 60 auxiliares CEDI adicionales desarrollaron este programa.

Profesionalización del Talento

Técnico en Servicios Farmacéuticos:

- **Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA):** Al año 2023 cierra con un total de 861 Certificados.

- **ELAF - COPSERVIR:** Programa apoyado con recursos de Copservir. Un total de 310 estudiantes continúan en formación en el año 2023. 1.972 certificados al corte (activos).
- **Convenios con proveedores (ELAF):** 36 estudiantes (HIGEN - GenFar) y 596 Certificados (GenFar: 221 - Abbott: 277, Siegfried: 94)
- **Otras Instituciones:** 534 personas certificadas en diferentes instituciones técnicas laborales en todo el país.

La cobertura total de estudiantes y certificados es del 133,5% sobre el Segmento Objetivo (Mensajeros SAD, Asesores y Auxiliares Comerciales).

Tecnología en Regencia de Farmacia:

- **Administradores PDV:** 43,7%, que corresponde a 453 Personas ya está graduado, mientras el 13,8% que corresponde a 143 Personas están realizando el programa. Cobertura en el cargo del 57,6%.
- **Subadministradores PDV:** 11,7%, que corresponde a 132 Personas ya está graduado, mientras el 13,5% que corresponde a 152 Personas están realizando el programa. Cobertura en el cargo del 25,2%.

Programas de Desarrollo de Competencias

Cursos en Competencias Blandas: Programas de actualización virtual en comunicación asertiva, manejo del tiempo y trabajo en equipo, con un total de 1.746 participantes.

Cursos en Competencias Transversales: Ruta de CREAR alineada a las responsabilidades de los cargos de nivel administrativo en diferentes temáticas de actualización, con un total de 140 participantes que finalizaron estas rutas.

Cursos de actualización en Competencias (PrimeDigital): A través de alianza con MiPlanilla - Comfenalco Valle, con el proveedor de consultoría y cursos PrimeDigital logramos un total de 102 impactos virtuales y 102 impactos en cursos mediante Webinar con las temáticas de Liderazgo, Negociación y Marketing Digital para personal administrativo.

Desarrollo de Competencias Comerciales

Modelo de Servicio para Clientes más Felices: Modelo de Servicio: 8.132 impactos de formación en el año; Se actualizan los contenidos del curso y se hace relanzamiento para todos los puntos de venta 1.456 personas lo finalizaron. Se reactiva el curso de Modelo de Servicio: Atención Telefónica, el cual ha sido finalizado por 4.172 personas en total.

Actualización Comercial: 19 cursos de actualización para el refuerzo de competencias comerciales, desarrollados por 2.789 participantes en promedio mensual. Un total de 33.473 impactos de formación con diferentes temas de actualización para el refuerzo de competencias comerciales así:

• ADMÓN DEL PRECIO: 861	• CANALES DE VENTA: 1874	• FACT. ELECTRONICA: 2112
• FLOTA DE MENSAJEROS: 527	• GESTIÓN P. V. RETAIL: 739	• GESTIÓN INVENT. - FEFO: 2515
• LLAMADAS SALIENTES: 1090	• MEDIOS DE PAGO I: 1623	• MEDIOS DE PAGO II: 1642
• SITUACIÓN JURÍDICA: 4059	• ORIENT. CARGO M. SAD: 566	• PATOL S. RESPIRATORIO: 1105
• POLITICA GENERICOS: 1435	• PREVENCIÓN FRAUDE: 1158	• PROCESOS DE VENTA: 1005
• PROCESOS DEL P. V.: 1559	• PROGR. COMERCIALES: 2590	• SEGURIDAD DE DATOS: 3178
• SEG. INFORMACIÓN: 3835		

Actualización apoyada por proveedores: Se desarrollaron los siguientes programas de actualización para personal de puntos de venta, en el que participaron 4.459 personas así:

- Adherencia a dependientes Pfizer (CREAR): 1.674
- Activa tu voz en la Farmacia: 1.712
- Programa Referidos EMI: 94
- Prevención del cáncer de mama: 907
- Enfermedad Venosa Crónica: 1.169
- Medicamentos de control especial: 1.725
- Actualización Proveedores: 101

Actualización en productos: Se desarrollaron un total de 36 cursos de producto en promedio que generaron 113.849 impactos realizados por 12.484 personas (1.040 en promedio cada mes) El resumen de cursos es el siguiente:

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG O	SEP	OCT	NO V	DIC	TOTA L
IMPACTOS	4.044	6.377	24.463	13.297	19.720	11.886	5.542	5.251	7.536	5.112	4.866	5.755	113.849
PARTICIPACION	543	813	1.686	1.034	1.758	974	1.187	1.174	1.088	828	857	542	12.484
# CURSOS	26	33	36	36	42	42	43	45	31	31	35	35	36,25

Procesos de entrenamiento vía Webinar en aspectos generales de farmacología, terapéutica, patología, modelo de servicio y otros generales para el fortalecimiento de competencias comerciales.

Entrenamiento Comercial y Farmacéutico (Sincrónico): Para asesores nuevos y de baja productividad 680 participantes.

Profesionalización del Servicio Farmacéutico FARMAPRO (B-Learning): Para 406 personas en plan de desarrollo al cargo de Asesor Comercial.

Entrenamiento Omnicanal- Asesores 360° (B-Learning): 5.031 impactos para participantes de puntos de venta en los temas de Venta Consultiva Telefónica / Presencial / E-commerce, cumpliendo con los tres componentes de formación del asesor comercial 360° a través de CREAR.

PFE – SENA - Ascoop (Desarrollo de habilidades para optimizar la ejecución en PDV y avanzar hacia el retail 4.0): 220 trabajadores del área operativa (APV – SAPV) finalizaron el programa por medio de la plataforma del Politécnico Grancolombiano. Este programa dio aprovechamiento a los recursos del 75% en cofinanciación por parte del SENA dentro del programa de formación especializada.

Programas de Formación Normativa

Curso de Manipulación De Alimentos: 3.347 personas desarrollan el curso de Manipulación de Alimentos virtual y obtienen certificación de SERVIAS SAS. La cobertura del programa es del 62% de la planta operativa.

Sistema de Gestión del Servicio Farmacéutico: 2.064 personas se formaron en aspectos generales de Gestión del Servicio Farmacéutico y de Gestión de Inventarios, a través de los contenidos en CREAR.

Seguridad y salud en el trabajo: La formación en aspectos básicos de Seguridad y Salud en el trabajo fue realizada por 2.196 trabajadores en CREAR.

Otros Cursos de Seguridad y Salud en el Trabajo: 15.061 impactos de formación en 8 cursos de actualización para el refuerzo de temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, fueron desarrollados por 1.157 participantes en promedio cada mes en el año 2023 con diferentes temas, así:

• ACCIONES COVID-19: 2.290	• COPASST: 1.952	• C. CONVIVENCIA: 2.021
• PONS: 1.748	• BIOSEGURIDAD: 1.421	• PGIRHS: 2.874
• PROT. SEGURIDAD: 1.207	• RESP. AMBIENTAL: 1.548	

Programa De Seguridad Vial - Plan Estratégico De Seguridad Vial (PESV):

- Curso Seguridad Vial Para Motociclistas: 494 Mensajeros nuevos desarrollan el curso virtual y 1.100 en total han desarrollado el curso, para una cobertura acumulada del 84,2% en este cargo.
- Plan Estratégico de Seguridad Vial: Este curso compuesto por lecciones de actores viales; Pasajero, Peatón, Conductor Auto y Furgón, Bicicleta, Manejo Emocional, Conducción Preventiva y Lección Aprendida de Accidente de tránsito, es finalizado por 1.841 personas.

Curso Básico de Primeros Auxilios – Manejo de Incendios:

- 2 personas, desarrollan curso de capacitación en manejo de incendios con Bomberos.

13.6.7. Gestión Social - Programas de Bienestar

Programas Estilos De Vida Saludables - Familia: 1.978 personas culminaron el curso que promueve los buenos hábitos personales y familiares.

Programas de Promoción y Prevención: Curso que busca la prevención de Enfermedades y consumo de sustancias psicoactivas. 1.898 Personas lo finalizaron en el año 2023.

Beneficio a los Empleados

Auxilios al Empleado

Durante el año 2023 en el periodo de enero a diciembre se otorgó 5,671 auxilios por valor de \$1,619 millones, en comparación con el año anterior se tiene un crecimiento del 16.7% .

ACTIVIDAD PRINCIPAL	Sumatoria Beneficios	Ejecución	% de Ejecución
Auxilio educativo trabajadores	95	76.402.497	294,79%
Auxilio educativo hijos de trabajadores	1.193	371.034.720	109,62%
Auxilio de vivienda	2	10.640.000	156,93%
Auxilio por traslado de ciudad	27	35.249.163	145,34%
Auxilio movilización	20	18.505.381	83,43%
Auxilio poliza todo riesgo	1.932	278.464.159	84,95%
Auxilio alimentación casino	724	327.799.574	119,18%
Auxilio por SOAT	1.306	201.164.496	86,49%
Auxilio ramo fúnebre	53	6.982.521	56,35%
Auxilio plan de celular	2	1.291.200	88,50%
Auxilio sostenimiento	1	13.920.000	5,13%
Auxilio conectividad	316	278.447.924	92,85%
TOTAL AUXILIO TRABAJADORES	5.671	1.619.901.635	88,13%

Estímulos y Reconocimientos

En el año 2023 se realizó una ejecución presupuestal de \$870,314 millones cubriendo en 25,654 ocasiones a diferentes trabajadores; , rubro que corresponde al 96.66% del presupuesto asignado; en comparación con el mismo periodo del 2022 se genera un decrecimiento del -39.24% ya que en el 2023 se optimizo el rubro de varias actividades como estrategia presupuestal.

ACTIVIDAD PRINCIPAL	Sumatoria Beneficiarios	Ejecución	% de Ejecución
Obsequio de antigüedad	1,000	\$ 60,400,000	100.00%
Actividad Día del niño	150	\$ 76,073,003	99.29%
NAVIDAD - Regalo navidad hijo trabajador	2,311	\$ 69,823,564	100.00%
NAVIDAD - Ancheta navideña para trabajador	6,480	\$ 363,002,000	100.00%
NAVIDAD - Arreglos navideños Sedes Admon	300	\$ 4,300,253	95.14%
Auxilio por nacimiento hijo	142	\$ 52,200,754	109.26%
Auxilio por matrimonio	45	\$ 14,989,653	99.93%
Auxilio por grado	89	\$ 28,000,250	101.86%
Auxiliar Cedi	370	\$ 21,881,000	100.00%
Fuerza de ventas y Mensajero (Obsequio)	5,700	\$ 137,655,871	93.02%
Fuerza de ventas (Comunicación)	5,700	\$ 2,000,000	100.00%
Mensajeros (Comunicación)	1,200	\$ 1,729,000	86.45%
Mensajeros (Refrigerios)	650	\$ 10,921,755	96.65%
Aniversario Gran familia Copservir	0	\$ 4,820,000	115.75%
Eucaristia Miércoles de ceniza	1,132	\$ 3,160,500	101.53%
Homenaje a Pensionados	85	\$ 16,997,774	96.30%
Día de Halloween	300	\$ 2,359,000	100.00%
TOTAL DE ESTÍMULOS Y RECONOCIMIENTOS	25,654	\$ 870,314,377	96.66%

Otros beneficios económicos

ACTIVIDAD PRINCIPAL	Sumatoria Beneficiarios	Ejecución	% de Ejecución
Bonificación económica de antigüedad	682	\$ 1,221,582,275	100.00%
Aux. Rodamiento PDV	4,180	\$ 6,321,809,669	100.00%
Aux. Rodamiento SEDE	1	\$ 4,800,132	100.00%
Reconocimiento 24 horas	1,050	\$ 483,006,956	100.00%
TOTAL OTROS AUXILIOS	5,913	\$ 8,031,199,032	

Otras actividades de bienestar

ESPIRITUAL

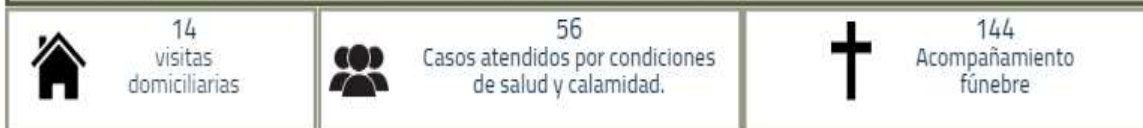
De manera presencial y virtual dimos inicio a la cuaresma por medios de una eucaristía, adicionalmente activamos cadenas de oración por peticiones especial ya sea desde lo católico o cristiano siempre basado bajo la creencia espiritual de la familia.



SEGUIMIENTO A CASOS

Con el fin de acompañar a todos nuestros trabajadores y sus familias en situaciones imprevistas, el área de bienestar laboral brinda apoyo de la siguiente manera:

- Trámite de contribuciones (Casos especiales que requieren atención).
- Visitas domiciliarias para conocer de una manera más cercana la necesidad.
- Gestión ante entidades estatales y privadas.
- Habilitación de espacios de escucha y acompañamiento constante.
- Acompañamiento en caso de fallecimiento de familiar o trabajador.



ACT. DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO




Con el objetivo de continuar transformando e incentivando el estilo de vida saludable tanto a los trabajadores como a los miembros de sus familias la cooperativa a través de este programa ha realizado transmisiones de clases y charlas dictadas por profesionales; de igual forma ha generado presencia en diferentes eventos deportivos de cada ciudad.

 <p>36.931 visualizaciones clases virtuales</p>	 <p>5.013 Suscriptores</p>	 <p>48 pax Carreras Deportivas - 3 ciudades</p>	 <p>83 pax Torneos deportivos - 4 ciudades - 3 CEDIS</p>
--	---	--	---

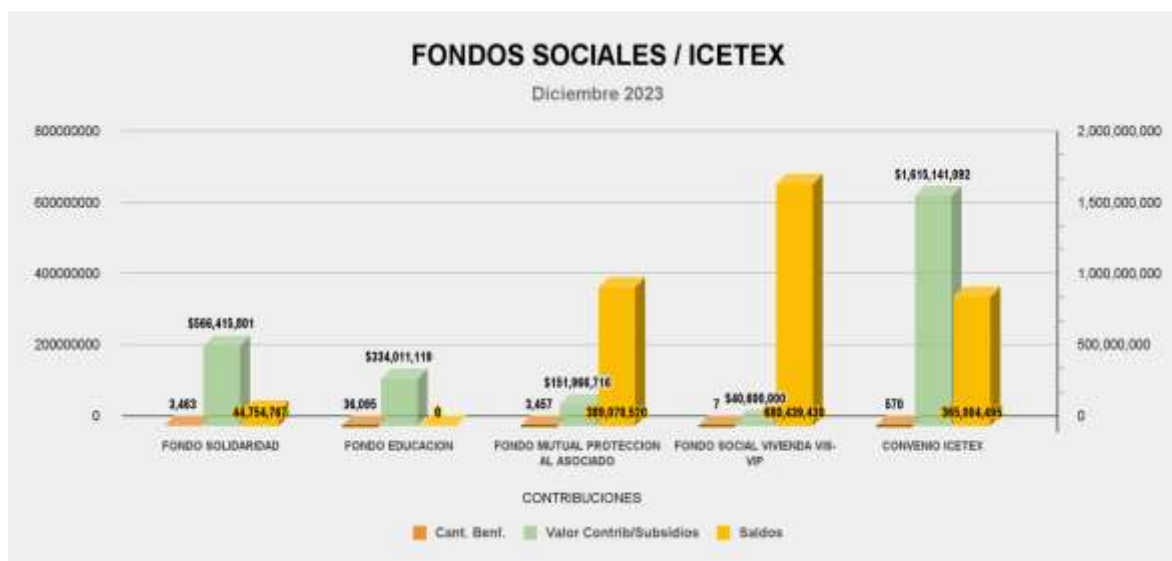


GOFLEX

En nuestra red de comunicación, beneficios y reconocimientos: Somos Copservir en el espacio Goflex administramos el tiempo libre de nuestros equipos de trabajo, lo anterior les permitirá realizar diferentes actividades personales, canjeando los puntos que ya se encuentran cargados para este fin.

 <p>7.449 Trabajadores beneficiados</p>	 <p>14.436 Transacciones realizadas</p>	 <p>10.190 Solicitudes aprobadas</p>
---	---	--

Beneficios a los Asociados



La Cooperativa con el propósito de servicio al asociado, entrega subsidios en 43.592 ocasiones que acumulan en el año la suma de \$2.706 millones por parte de los fondos sociales e Icetex.

Convenio con el ICETEX

Durante las dos convocatorias del año 2023 se tramitaron 526 renovaciones y 44 adjudicaciones para un total de 570 subsidios entregados por valor de \$1.615 millones, distribuidos en la formación de educación superior a 212 asociados y 338 hijos de asociados.

Al cierre del año queda un saldo en los fondos del convenio Copservir Icetex de \$757 millones para atender las convocatoria del año 2024.

Fondo de solidaridad (fondo con apropiación de excedentes, no generan gasto)

Al cierre del año 2023 queda un saldo del Fondo de Solidaridad por \$44.7 millones para ejecutar en el año 2024.

A Diciembre de 2023 se otorgaron 3.463 contribuciones por valor de \$566.4 millones, detallandose así:

COPSERVIR
FONDO DE SOLIDARIDAD EXCEDENTES 2023
EJECUCIÓN ENERO 01 AL 31 DE DICIEMBRE 2023

CONCEPTO	CANT BENEF	CANT CONTRIB	\$ VALOR
Saldo 2022 aprobado por Asamblea traslado 2023			\$ 111,170,568
Apropiación Excedentes 2022 Asamblea de Marzo 2023			\$ 500,000,000
TOTAL FONDO PARA EJECUCIÓN 2023			\$ 611,170,568
EJECUCIÓN X PROGRAMA			
Póliza de Vida		30	\$ 310,200
Rever Contrib Póliza Vida			-\$ 270,600
Contrib. Gestionadas al 31 de Diciembre 2023		1909	\$ 438,740,201
Programa Vitalmente (Ejec Talento Humano)		1524	\$ 78,986,000
Donacion Fundacion Abrazos del Alma Aprobado Consejo Abril/23			\$ 48,650,000
Total Ejecutado al 31 Diciembre/23		3463	\$ 566,415,801
SALDO FONDO AL 31 DICIEMBRE/23			\$ 44,754,767

En el Fondo Solidaridad se registra la apropiación de los excedentes 2022 por valor de 500 millones

A la fecha se han otorgado 3.463 contribuciones por valor de \$566.4 millones, detallandose así:

Se realiza donación a la Fundación Abrazos del Alma por \$48.6 mill.

- 30 Contribuciones por póliza de vida por valor de \$310 mil pesos
- 1909 Contribuciones por los diferentes tipos otorgadas a los asociados por valor de \$438.7 mill.
- 1524 Contribuciones Programa Vitalmente por valor de \$78.9 mill.

Fondo de educación (fondo con apropiación de excedentes, no generan gasto)

Se asignó para el Fondo de Educación en el año 2023 \$311.4 millones, que sumado a los 9.6 millones reintegrados al fondo, quedando un saldo para ejecutar en el 2022 de 334 millones.

Durante el 2023 se entregan 36.095 contribuciones por \$334 millones, quedando el saldo totalmente ejecutado en el año.

COPSERVIR
FONDO EDUCACIÓN EXCEDENTES 2023
EJECUCION ENERO 01 AL 31 DICIEMBRE/23

CONCEPTO	Nº CONTRIBUCIONES	VALORES
Saldo 2022 aprobado por Asamblea traslado 2023		\$ 12,918,350
Apropiación Excedentes 2022 Asamblea de Marzo 2023		\$ 311,444,227
Retorno por no participacion de 24 beneficiarios (Reintegro al Fondo)		\$ 9,648,542
Total ingresos para ejecucion en 2023		\$ 334,011,119
Ejecutado Por Capacitacion y Desarrollo Enero 01 al 31 Diciembre/23	35995	\$ 213,271,692
Regencia Farmacia Primer Semestre 2023	73	\$ 64,464,145
Regencia Farmacia Segundo Semestre 2023	27	\$ 56,275,282
Total Ejecutado al 31 Diciembre/23	36095	\$ 334,011,119
Saldo Fondo al 31 Diciembre/23		\$ -

Otros Fondos - Protección al Asociado - Compra Vivienda Vis - Vip

- **El Fondo Mutual de Protección al Asociado** al 31 Diciembre de 2023, cuenta con el saldo de \$ 389 millones

Se otorgaron 3.426 contribuciones por \$151.2 millones así:

- 22 auxilios de beneficio económico por valor de \$15 millones
- 557 auxilios por incapacidad de 5 a 180 días por valor de \$53.4 mill
- 2874 auxilios por póliza vida voluntaria de \$83.3 mill y reversión auxilios por 609 mil pesos.

FONDO MUTUAL DE PROTECCIÓN AL ASOCIADO 2023		
EJECUCION ENERO 01 AL 31 DICIEMBRE 2023		
Saldo 2022 aprobado por Asamblea traslado 2023		270,470,478
Ingreso por Cuota Cooperativa Enero Al 31 Diciembre 2023		269,853,836
RECURSO DISPONIBLE AÑO 2023		540,324,314
Auxilios Otorgados Beneficio Economico Enero a marzo 2023	22	15,055,000
Auxilios Por Incapacidad de 5 a 180 dias	557	53,485,963
Auxilio Poliza de vida voluntaria (renovacion)	2,874	83,321,834
Reversión Auxilios Póliza de Vida	-27	-609,003
TOTAL AUXILIOS OTORGADOS EN 2023	3,426	151,253,794
SALDO FONDO MUTUAL DE PROTECCION AL ASOCIADO AL 31 DICIEMBRE/23		389,070,520

El Fondo Social para la Compra de Vivienda VIS - VIP al 31 Diciembre de 2023 queda con el saldo de \$ 680.4 millones, respecto a lo entregado en el año se detalla:

En el año 2023 se recibieron 54 solicitudes, donde 7 asociados recibieron el auxilio para compra de vivienda sin novedad, se continúan gestionando las solicitudes que se han visto aplazadas por la suspensión en los auxilios a los programas de vivienda.

FONDO SOCIAL PARA COMPRA DE VIVIENDA VIS - VIP 2023		
CONCEPTO	N° BENEFICIARIO	VALOR
Saldo 2022 aprobado por Asamblea traslado 2023		\$ 721,039,430
Ejecución Contribuciones al 31 Diciembre/23	7	\$ 40,600,000
SALDO AL 31 DICIEMBRE/23	7	\$ 680,439,430

Sindicatos

Al cierre del año 2023 Asocopservir, sindicato de base tiene 3.652 trabajadores afiliados y Sintraincopmed, sindicato de industria, tiene 326 afiliados.

Respecto a las convenciones colectivas, la que corresponde al Sindicato Asocopservir tiene vigencia hasta el 30 de junio de 2024 y la del Sindicato Sintraincopmed fue firmada por 3 años, a partir del 6 de marzo de 2023.

Se han ejecutado con normalidad, los comités laborales establecidos convencionalmente.

NEGOCIO EN MARCHA

En las revelaciones del año 2022 quedó consignado el fallo de Extinción de fecha 12 de julio de 2022, proferido por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala de Decisión Penal de Extinción del Derecho de dominio, al resolverse el recurso de apelación interpuesto por la Cooperativa, mediante el cual resolvió confirmar el fallo de fecha 28 de septiembre de 2016, proferido a su vez por el Juzgado Primero Penal del Circuito Especializado de ED de Bogotá, que declaró la extinción de los bienes y activos de la Cooperativa que comprenden los 880 (sic) establecimientos de comercio relacionados en el acápite de los bienes. En tal sentido se dió inicio al perfeccionamiento de la tradición de los establecimientos mediante el registro en las Cámaras de Comercio de los correspondientes domicilios y Copservir continuará mediante el contrato de preposición suscrito con la Sociedad de Activos Especiales con la administración de los mismos, tal como se halla previsto en su clausulado.

Durante el año 2023 la incertidumbre presionada por una elevada inflación, tasas de interés que desestimulan el consumo y desaceleración en sectores como la construcción y el automotriz frenaron el crecimiento del PIB que no logró llegar al 1%. El entorno nacional no fue favorable y el crecimiento vertiginoso de los principales competidores que ampliaron su capacidad y cobertura nacional, sumaron estas situaciones en los resultados económicos de la cooperativa.

Copservir continuará desarrollando estrategias para equilibrar el comportamiento de los ingresos ajustándose a una estructura que permita compensar los elevados incrementos de factores no controlables como los salarios, arriendos, servicios públicos y costos logísticos.

Durante el año 2023 se continuó con la cultura en gestión del riesgo y se construyeron las bases para el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, el cual se continuará desarrollando en el año 2024 con el propósito de establecer un nivel de preparación que permita mantener las funciones esenciales, prioritarias e importantes para una eficiente asignación de recursos en eventos contingentes, emergentes o de interrupción manteniendo la prestación de los servicios y garantizar la sostenibilidad del negocio.

37. EVENTOS POSTERIORES

No se registran al cierre contable y entrega de los Estados Financieros situaciones relevantes que mencionar.

17. Conclusiones

El año 2023 los resultados de los ingresos comerciales no logran su objetivo presupuestal, el cumplimiento del 85.95% ocasionado por una menor ejecución de \$224.044 millones llevó a un decrecimiento en ventas del 0.5% frente al año anterior. Según fuentes de Nielsen Copsevir pierde -2.1% de participación de mercado .

La expansión de la competencia, el ingreso de nuevos actores, el desabastecimientos de productos de alta rotación por parte de los proveedores, la regulación de precios y el panorama agrídulce que vivió la economía colombiana, fueron factores principales en la afectación comercial que se presentó en el año que termina.

Ante estas dificultades la Cooperativa en el transcurso del año realizó diversos comités para analizar y tomar medidas frente a los resultados que se venían presentando tanto en el ingreso como en el gasto, trabajando en diferentes procesos como reorganización administrativa, especialización de puntos de venta, la optimización de compras, implementación de nuevos modelos de negocio, la implementación de un plan de austeridad en gastos, evaluaciones de productividad, suspensión de proyectos que generarán grandes inversiones, estrategias que permiten minimizar las afectaciones del bajo cumplimiento en ventas.

La brecha entre el menor ingreso y las elevadas estructuras de costos que crecieron a 2 dígitos afectadas especialmente por el impacto de la inflación en incrementos salariales, arriendos, servicios públicos, combustible que no se transmitieron totalmente en el precio ; es decir, que la cooperativa asumió en su rentabilidad absorbieron una gran cantidad del aumento de sus costos, lo cual redujo considerablemente los márgenes de rentabilidad de la cooperativa llevándonos a las pérdidas más representativas de los últimos 25 años.

A lo anterior se suma las afectaciones organizacionales generadas por el fallo proferido en el año 2022 que impactan culturalmente dentro del marco social y que proyecta impactos económicos y para los próximos años.

Culminadas todas las fases y posibilidades jurídicas de la propiedad de los establecimiento de comercio la cooperativa decidió reconocer el pasivo no exigible por la suma de \$22.976 millones, reconocimiento que contribuye a disminuir la pérdida final a \$10.211 millones al cierre del año fiscal.

El año 2024 se visualiza un panorama nada fácil, un IPC del 9.28% aplicable para el año y un aumento

del salario mínimo del 12.07% son incrementos que intervienen en el 80% de los gastos de la Cooperativa, la exigencia es grande, donde las ventas muy difícil lograrán superar estas tasas porcentuales, es por eso que se continuará implementando acciones para que los gastos como el año anterior estén por debajo de un dígito y lograr una disminución en el desequilibrio que impacta directamente el resultado.

El primer trimestre del año 2024 tiende a ser el más difícil por la reducción en el consumo, no hay señales de pánico en la economía nacional pero aún se requiere prudencia y paciencia en las decisiones de inversión y gasto porque este año continúa el impacto en la estructura de gastos en cascada que desequilibra los resultados y hacen más difícil la viabilidad financiera de las empresas.

Las decisiones de política nacional en la reactivación de la economía son claves para el año 2024, la inclusión del gobierno nacional en temas como proyectos de gasto público, la alianza con empresarios para generar confianza en la inversión privada, la flexibilidad de las reformas en curso serán decisivos para mitigar la incertidumbre y crecer la economía.

