

60 Años

 **JFK** | Cooperativa
Financiera

INFORME DE GESTIÓN 2021



www.jfk.com.co



El valor
de hacerlo

juntos

01.	Entorno económico.....	5
02.	Direccionamiento Estratégico.....	6
03.	Gestión Comercial y Mercadeo.....	12
04.	Gestión Social y Apoyo a las comunidades.....	20
05.	Aporte al medio ambiente.....	28
06.	Gestión de Crédito y Cartera.....	30
07.	Gestión Financiera.....	33
08.	Gestión de Riesgo.....	42
09.	Gestión Tecnológica.....	50
10.	Gestión Humana.....	52
11.	Gestión Legal.....	55
12.	Informes de Órganos de Administración y Control.....	57

Órganos Administrativos

Consejo de **Administración**

Principales

David Andrés Ospina Saldarriaga
Presidente

Juan Diego Suárez Domínguez
Vicepresidente

Luis Gonzalo Puerta Jiménez
Secretario

Juan David Álzate Idárraga
Israel Martínez Aldana
Deisy Janeth González Quiroz
Dora Cecilia Peña Zapata
Yully Andrea Valencia Franco
Wilson Gaviria Gallego

Suplentes

Liliana Avendaño Sánchez
Sebastián Paris Paris

Junta de **Vigilancia**

Principales

María Eugenia Gómez Morales
Presidente

Juan Adolfo León Villa Yepes
Secretario

Sebastián Sandoval Pérez
Vicepresidente

Suplentes

Luis Hernando Riascos
Lina María Álzate Cataño
Jorge Enrique Leal Giraldo

Comité de **Auditoría**

Yully Andrea Valencia Franco
David Andrés Ospina Saldarriaga
Dora Cecilia Peña Zapata

Comité **Gobierno Corporativo**

David Andrés Ospina Saldarriaga
Deisy Janeth González Quiroz
Juan David Álzate Idárraga

Comité **Nombramientos y Retribuciones**

Luis Gonzalo Puerta Jiménez
Sebastián Paris Paris
Israel Martínez Aldana

Comité **Social y Sostenible SOS**

Dora Cecilia Peña Zapata
Wilson Gaviria Gallego
Juan Diego Suárez Domínguez

Administración

Víctor Hugo Romero Correa
Gerente General

Gustavo Cárdenas Noriega
Subgerente Comercial

Juan Carlos Jaramillo Ospina
Subgerente de Operaciones

Lizeth Cardona Zapata
Subgerente de Crédito y Cartera

Javier Andrés Loaiza Mira
Subgerente de TI

Andrés Felipe Sánchez Patiño
Subgerente Financiero (E)

Ana Victoria Uribe Betancur
Subgerente de Gestión Humana

Daniel Romero Cardona
Subgerente Administrativo y Estratégico

Silvio Antonio Guerrero Mosquera
Subgerente de Procesos y Proyectos

Carolina Tirado Calle
Subgerente Jurídica (E)

Harol Estiven Zuleta Salazar
Subgerente de Riesgos y Oficial de Cumplimiento

Tatiana Londoño Gil
Auditora Interna

Entorno Económico

En Colombia, el contexto económico 2024 estuvo marcado por muchos desafíos, siendo la incertidumbre el factor predominante.

La economía colombiana experimentó un crecimiento cercano al 2%, marcando una mejora frente al año 2023, la inflación que estuvo alta al inicio de año, fue desacelerando en el transcurso de 2024 para finalizar el año en el 5,2%. Por el lado de la tasa de cambio, el panorama fue poco alentador para las importaciones del país, dado que el dólar cerró cercano a los \$4.400.

Por su parte las tasas de interés, a pesar de que ha venido a la baja por parte del Banco de la República, todavía no se siente con fuerza en el mercado financiero, por ejemplo la DTF que es la tasa promedio ponderado de los depósitos a término fijo, no disminuye lo esperado, cerró por encima del 9% EA, por lo tanto, para el sistema financiero el costo de los depósitos sigue siendo elevado.

La capacidad de pago y las cargas financieras de las familias se vieron muy afectadas. Sumado a las altas tasa de interés, estos factores fueron predominantes para que el sistema financiero en general obtuviera unos resultados poco alentadores.

A pesar de este contexto desafiante, JFK Cooperativa Financiera obtuvo muy buenos resultados financieros. La entidad superó las cifras de muchas otras entidades del sistema, gracias a la dedicación, enfoque y estrategias implementadas para mantener

y mejorar su solidez financiera. Además, se ha trabajado arduamente en la mejora de la experiencia del cliente, lo cual ha sido valorado positivamente.

Para 2025 se espera que la economía Colombiana tenga un crecimiento del PIB con mayor dinamismo, mostrando mejores resultados frente a 2024, se espera crecimiento económico superior al 2,5% y una reducción de la inflación que la aproxima al rango objetivo del Banco de la República. Igualmente, si el IPC tiene el comportamiento esperado, se estima que seguirá la reducción de las tasas de interés.

En desempleo se espera un año con retos grandes como lo es la reducción de la jornada laboral, la capacidad de contratación de las entidades gubernamentales por falta de presupuesto, entre otras.

Para JFK se espera un buen año financiero y se estima que continúe el crecimiento de la entidad en todas sus variables. Además, se esperan grandes desafíos con la transformación digital, por ejemplo; Sistema de pagos Inmediatos del Banco de la República y Open Finance.

La entidad sigue preparándose para competir de la mejor manera, buscando siempre la mejora en la Experiencia de asociados y clientes.

Víctor Hugo Romero Correa
Gerente General



Direccionamiento Estratégico

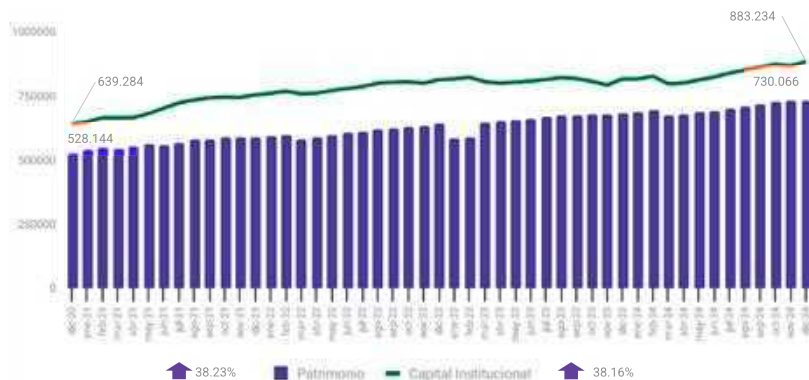
En marzo de 2024 se finalizó el direccionamiento estratégico iniciado en 2020, el cual alcanzó un cumplimiento de gestión del 91,01%. en los 3 años de vigencia. Los resultados financieros obtenidos fueron los siguientes:

Evolución Cartera Bruta y Depósitos 2020 - 2024



La Cartera bruta tuvo crecimiento en el periodo cerrado 2020 - 2024 del 65,02% y los Depósitos 69,34%.

Evolución Patrimonio y Capital Institucional 2020 - 2024



El Capital institucional tuvo crecimiento en el periodo cerrado 2020 - 2024 de 38,23% y el Patrimonio del 38,16%.



Una vez finalizado el direccionamiento anterior, se trabajó en uno nuevo que tiene vigencia de marzo de 2024 a 2027. Este nuevo direccionamiento incorporó metodologías académicas aplicadas al negocio, como las 5 fuerzas de Porter, modelo de negocio Canvas, matriz PESTEL y DOFA.

Al finalizar 2024, se le realizó seguimiento a los 9 meses de gestión del nuevo direccionamiento, lo cual demostró un excelente cumplimiento a pesar de no contar con los 12 meses habituales de seguimiento.



Perspectiva

%
Cumplimiento
Perspectiva en 2024

Financiera	80,48%
Clientes	80,79%
Educación	75,00%
Procesos	92,64%
Desarrollo del talento humano	82,96%
Innovación	83,38%
Tecnología	81,47%
Sostenibilidad Social	100,00%
Riesgos	99,82%

% Cumplimiento Planeación
Estratégica 2024 - 2027

85,17%



Proyectos e Iniciativas

A continuación se resume la gestión proyectos.

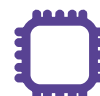
El porcentaje de implementación significa que todos los proyectos se encuentran desplegados en producción.

Proyectos e Iniciativas



PSE
JFK Cooperativa Financiera

100%



Inteligencia
de datos (BI)

100%



Giros
Internacionales

100%



Optimización de
procesos de Cartera

100%



Motor
de Decisión

100%



Modelo de
servicio al cliente

100%



Recaudos
a terceros

100%



Transfiyá

89,1%



ACH
transferencias

100%



Implementación del Sistema de
Control Interno (SCI)

100%

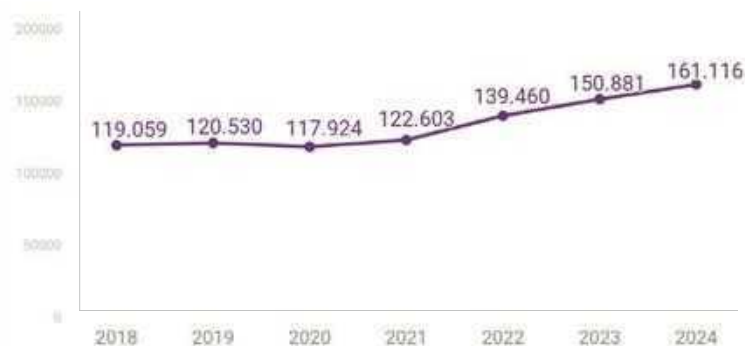
	Cambio fecha de pago despues del desembolso			Radicación virtual en las agencias	
	Cambio fecha de corte de pago cuota en el desembolso			Software de gestión humana (Evaluación de desempeño)	
	Desembolso centralizado			Extracto de beneficios	
	Tasa de usura			Rediseño de libranzas	
	Rediseño de microcrédito			Conflicto de interés	
	Administración de archivo activo				



Gestión Comercial y Mercadeo

A lo largo del año, implementamos diversas acciones que fortalecieron nuestro posicionamiento a través de nuestra propuesta de valor, consolidando a la Cooperativa como la más sólida del sector cooperativo del país. Los beneficios, eventos y mejoras en el servicio son ampliamente reconocidos por nuestros asociados y por el sector, lo que nos sitúa en una posición de liderazgo como referente. En 2024, mantuvimos el crecimiento de la base social, superando los 10.000 asociados, lo que representó un incremento del 6,78 % con respecto al año anterior.

Evolución de la Base Social 2018 - 2024



Crecimiento por edad

Se resalta el excelente crecimiento de asociados menores de 45 años, lo que representa una renovación constante de la base social, conformada por una población altamente productiva y de mayor consumo de productos financieros.

Este rango de edad menor a 45 años representó casi el 50% del ingreso de nuevos asociados a la Cooperativa.

Comparativa segmento de asociados por edad 2023 - 2024



Colocación

Si bien 2024 representó un año desafiante para el sector financiero, para JFK Cooperativa Financiera implicó un importante reto superar lo realizado en el año 2023; es por eso que, el crecimiento en valores relativos supera sustancialmente a los pares del sector. Al cierre de diciembre la cartera bruta refleja un saldo de 1 billón 676.320 millones de pesos, lo que representó un incremento de \$152.435 millones de pesos, equivalente al 10,04 % con respecto al año inmediatamente anterior.

Saldo total cartera (últimos 3 años)



Para el logro de este objetivo, durante el año y en concordancia con el plan comercial y de mercadeo, se realizaron una serie de campañas como: preaprobados, reconquista, base de prospectos, pautas de libranza, entre otras. Así como acciones de branding y activaciones como la Feria del Tendero y Emprendimiento en Plaza Mayor y Corferias. Con estas acciones impulsamos la colocación de recursos a la base propia, fidelizando y profundizando la relación. Así como, la atracción de nueva base social, la cual empieza a disfrutar de todos nuestros beneficios.

Gracias a la integralidad de la estrategia, alcanzamos una colocación bruta anual de \$856.218 millones de pesos, lo que representa un 51% de nuestra cartera total a cierre de año. Adicional al resultado anterior, durante el 2024, la marca aumentó su visibilidad y reconocimiento con la publicidad realizada a través de patrocinios en uno de los equipos de fútbol profesional de Medellín.

La unidad de microfinanzas experimentó un crecimiento del 52,25% en comparación al 2023; alcanzando los \$26.044 millones de pesos, lo que demuestra nuestro compromiso con el desarrollo de los microempresarios y la inclusión financiera.

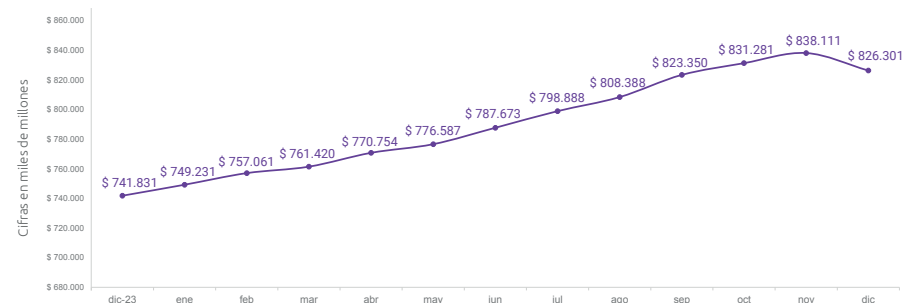
Con esta estrategia, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo económico del país y la bancarización de los sectores menos favorecidos. Los resultados obtenidos demuestran la efectividad de nuestro enfoque y la capacidad de nuestra Cooperativa para adaptarse a las necesidades de un mercado en constante evolución.

Captación

Las captaciones totales crecieron durante este año 84.460 millones de pesos, equivalente al 11,39% con respecto a 2023. Se resalta el incremento en ahorros el cual supera el 27%, seguido por el ahorro contractual con un 26,32% y por último, CDT's con un 9,79%.

Es importante mencionar que gran parte de este crecimiento se atribuye a la confianza que genera la solidez de la Cooperativa entre sus asociados. Además, por tercer año consecutivo la calificadora de riesgo Value and Risk Rating S.A. nos ratificó con la más alta calificación de riesgo, lo que refuerza la percepción de seguridad y confianza de los asociados al depositar sus ahorros.

Captación 2024 CDT - Mi Plan - Cuenta de ahorros



Mercadeo y Comunicaciones

Eventos

El año 2024 fue especialmente significativo para nuestra Cooperativa, ya que celebramos con orgullo nuestro 60º aniversario. Esta importante conmemoración no sólo representa seis décadas de trayectoria, sino también la renovación de nuestro compromiso con los asociados y la comunidad en general.

Conciertos de aniversario, 60 años

Celebramos nuestro aniversario con dos espectaculares conciertos que contaron con la presentación de grandes artistas. Este aniversario representa un hito significativo en la historia de JFK Cooperativa Financiera y una oportunidad para honrar nuestra solidez, fortaleza empresarial, trayectoria y compromiso con los asociados a lo largo de seis décadas.

Medellín:

Grupo Galé, Charlie Aponte y Hebert Vargas en el centro de eventos la Macarena, con más de **10.000 asistentes.**

Bogotá:

Jessi Uribe y Hebert Vargas en el Club de la Policía, con más de

6.000 asistentes.



Noches de Tango

Se realizaron dos fechas, donde se celebró el día de las madres y padres con un espectáculo lleno de música.

Medellín:

Teatro Metropolitano, con más de

1.500 asistentes.

Bogotá:

Teatro México, con más de

1.200 asistentes.



Nuevas alianzas estratégicas

Con el firme propósito de impulsar el crecimiento y la diversificación, la Cooperativa estableció nuevas alianzas estratégicas durante 2024. Estas alianzas se concibieron como un motor clave para expandir nuestro alcance a nuevos segmentos de público, tanto a nivel nacional como internacional, y para consolidar la presencia y el reconocimiento de nuestra marca en diversos mercados.

Deportivo Independiente Medellín:

Desde el 2024, el logo de JFK Cooperativa Financiera se incluyó en la camiseta del equipo. Además, se realizaron activaciones en el estadio durante los partidos como local, donde se interactuó con los hinchas a través de juegos, rifas y entrega de souvenirs, logrando una mayor presencia de la marca JFK entre los asistentes. Los asociados también disfrutaron de firmas de autógrafos con algunos jugadores en Medellín y el Oriente antioqueño.

La estrategia principal consistió en ofrecer productos a los abonados semestrales, lo que generó buenos resultados comerciales con la captación de 246 nuevos asociados y clientes, con un volumen de negocios superior a los 3.800 millones de pesos.

Club Atlético Nacional:

En 2024 se formalizó una alianza de patrocinio con el equipo de fútbol con mayor número de hinchas en Colombia. Esta alianza asegura la presencia de la marca en las camisetas de los jugadores. Adicionalmente, durante 2025 se llevarán a cabo activaciones comerciales en el estadio, firmas de autógrafos y ofrecimiento de productos a los abonados.



Transmilenio:

El servicio de transporte público representa una excelente oportunidad para llegar a un público amplio y diverso. Transmilenio transporta a más de 2 millones de usuarios diariamente. Nuestra estrategia se centró en la designación de un portal con el nombre de la Cooperativa, la instalación de vallas, mensajes de proximidad y la presencia de la marca en las pantallas digitales de los buses.

Durante el año 2024 se realizaron 6 activaciones de marca impactando a más de 260 usuarios en los portales de El Dorado, 20 de Julio, Sur JFK, Suba, Usme y Estación Banderas donde se entregaron souvenirs de la marca.



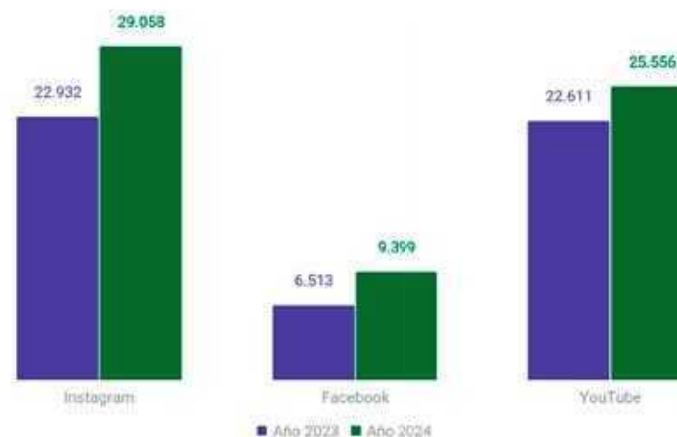
Carro Valla y Ruta del Café:

Continuamos con la estrategia del carro valla para aumentar la visibilidad de la marca, generar impacto visual en el público y alcanzar una mayor audiencia móvil, lo que la convierte en una muy buena herramienta para campañas en Bogotá, Medellín y Oriente antioqueño, impactando a más de 3.000 personas mediante el ofrecimiento de nuestros productos y servicios. En Bogotá, para un acercamiento más directo con el público que visualizaba el carro valla, se ofreció café, mejorando así la experiencia y facilitando la conversación en torno a las oportunidades de negocio.

Redes sociales:

En todas nuestras redes sociales se registró un importante crecimiento orgánico. En Instagram, aumentamos 6.126 seguidores; en Facebook, 2.886; y en YouTube, 2.945, en comparación con 2023.

Esto demuestra una mayor interacción de nuestros públicos en los medios digitales.



Programa de televisión 'El Valor de Hacerlo Juntos'

Continuamos con el fortalecimiento de la marca JFK Cooperativa Financiera, desde nuestro emblemático programa televisivo, que se transmite hace más de 20 años de lunes a viernes a las 6:55 p.m. por el canal Teleantioquia, se emitió durante el año aproximadamente 242 capítulos con episodios temáticos que llevaron a los hogares antioqueños información sobre educación financiera, beneficios, novedades de nuestros productos y servicios, testimonios de la comunidad, expertos en finanzas y toda la información relevante de JFK Cooperativa Financiera. Contando con la presencia de la presentadora Viviana Osorio, conectamos con los televidentes a través de una imagen fresca, amigable y confiable al final de cada día de la semana.

Microprograma 'Finanzas en un 2X3'

Este espacio fue creado para educar financieramente a los asociados y consumidores en la toma de decisiones financieras. En un minuto, se abordan de forma clara y precisa conceptos que facilitan la comprensión e interiorización de información relacionada con ahorro, crédito, ciberseguridad, canales de contacto, medios de pago digital y el manejo responsable de las finanzas. Los programas se publican en el canal de YouTube de la Cooperativa todos los martes y jueves. Durante el año, alcanzamos 25.583 suscriptores y 3.322.951 visualizaciones.





Gestión social y apoyo a las comunidades

JFK al Barrio es una estrategia social y comercial que benefició a 853 personas del Área Metropolitana, el Oriente Antioqueño y Bogotá, quienes disfrutaron de servicios gratuitos como tamizajes de salud visual y riesgos cardiovasculares, actividades académicas y asesorías jurídicas, entre otros.

Durante estas jornadas, se otorgaron aproximadamente 757 millones de pesos en créditos, en Aporte Social 31 millones de pesos y se lograron aperturar entre CDT's y ahorros un total de 1.448 millones de pesos.

Beneficios Sociales:

Entrega de Aguinaldos:

Al finalizar el año, expresamos nuestra gratitud y cariño hacia quienes confían en nuestros servicios, reconociendo su fidelidad y compromiso. En 2024, entregamos 67.000 aguinaldos.



JFK te Acompaña: Asistencias

JFK te Acompaña está diseñado para facilitar la vida de nuestros asociados y sus familias, ofreciendo una serie de asistencias enfocadas en su bienestar y tranquilidad. En 2024, se invirtieron aproximadamente 2.366 millones de pesos y se brindaron un total de 7.176 asistencias, las principales fueron:



4.689

Asistencias a mascotas.



859

Asistencias de salud.



542

Asistencias psicológicas.



358

Asistencias de vehículos.



304

Asistencias informativas y virtuales.



205

Asistencias en el hogar.



75

Asistencias de especialidades médicas.

JFK Te Acompaña:

Salud Visual

Estamos enfocados en la prevención y el tratamiento de la salud visual de nuestros asociados. En 2024, beneficiamos a 4.247 con servicios como consultas de optometría y oftalmología, además de lentes y monturas. Hemos pagado por la salud visual de nuestros asociados y comunidad un valor de 1.467.644 millones, impactando a 5.517 personas.

Auxilios por Solidaridad

Estos, son la esencia de JFK. Por ello, brindamos apoyo en casos de fallecimiento de asociados y familiares, desempleo, hospitalización, incapacidad temporal o permanente, y daños a vivienda. En 2024, se invirtieron más de 4.500 millones de pesos, otorgando un total de 3.631 auxilios, distribuido de la siguiente manera:



1.582

Apoyos por hospitalización.



174

Fallecimiento de asociados.



1.064

Desempleo.



54

Daños a vivienda.



470

Incapacidad temporal.



10

Alojamiento temporal.



259

Muerte de familiar.



18

Incapacidad total y permanente.

JFK Siempre Contigo:

Plan Exequial

El plan exequial cubre una variedad de servicios funerarios en caso de fallecimiento del asociado. Este beneficio brinda a las familias mayor tranquilidad y acompañamiento durante el proceso de duelo. En JFK, entregamos este beneficio sin costo para nuestros asociados, con el objetivo de acompañarlos en todos los momentos de su vida. El promedio de cobertura mensual fue de 96.754 asociados, con una inversión superior a 1.547 millones de pesos.

Beneficios Educativos, El Valor de Estudiar Juntos:

El valor de estudiar en familia

En 2024, mejoramos la calidad educativa al destinar un valor superior a 4.396 millones de pesos en auxilios educativos, beneficiando a 8.792 ganadores, cada uno de estos por un valor de \$500.000. Este beneficio lo brindamos con el objetivo de contribuir a la formación formal e informal de los asociados y sus familiares.

El valor de estudiar desde la virtualidad

En JFK Cooperativa Financiera, para el año 2024, avanzamos en el fortalecimiento de la calidad de la educación profesional, vocacional y para emprendedores mediante la formación

virtual de Coursera, otorgando 700 licencias y más de 1.200 cursos, con una inversión superior a 274 millones de pesos.

El valor de interpretar el mundo

En JFK Cooperativa Financiera apostamos por la educación de nuestros asociados, facilitando el acceso al aprendizaje de nuevos idiomas como inglés o francés y asumiendo el 80 % del costo de cada nivel. Este proceso académico se realiza en convenio con la Academia de Idiomas SMART, una de las mejores del país. Entre 2023 y 2024, se beneficiaron 336 asociados, con una inversión de 260 millones de pesos.

El Valor de estudiar desde el aula

Kits Escolares

Con esta acción social, logramos beneficiar a 5.000 estudiantes de instituciones educativas del Área Metropolitana de Bogotá y Oriente Antioqueño, proporcionando las herramientas educativas necesarias para fomentar el desarrollo integral de la comunidad educativa.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, reconociendo su coherencia con las necesidades de nuestra sociedad. En JFK Cooperativa Financiera, concentramos nuestros esfuerzos en implementar acciones que generen un impacto positivo en nuestros grupos de interés, con el objetivo principal de contribuir eficazmente al logro de los ODS:

1 Fin de la Pobreza:

Buscamos apoyar el bienestar emocional y económico de nuestros asociados, fortaleciendo su poder adquisitivo en momentos críticos como:



Fallecimiento de un familiar



Daños a la vivienda y/o su contenido



Fallecimiento del asociado



Desempleo



Incapacidad temporal



Incapacidad total y permanente

Adicionalmente, complementamos este apoyo con la entrega de kits escolares y aguinaldos navideños, así como donaciones y patrocinios a ONG's y alcaldías municipales, entre otros.

3 Salud y Bienestar:

En JFK Cooperativa Financiera, priorizamos la buena salud, los estilos de vida saludables y el derecho de las personas a acceder a servicios de atención médica de calidad, especialmente para los más vulnerables. Para ello, implementamos iniciativas como JFK al barrio: servicios como tamizaje en salud visual, tamizajes de riesgos cardiovasculares.

JFK al barrio:

Ofrecemos servicios como tamizajes de salud visual y de riesgos cardiovasculares.



Asistencias en salud.



Beneficio salud visual.

4 Educación de calidad:

La financiación de la educación es una prioridad para JFK Cooperativa Financiera. Para ello, ofrecemos diversos beneficios como kits escolares, auxilios educativos, acceso a educación virtual y en idiomas, pasantías internacionales, planes de formación internos y crédito educativo.

8



Trabajo Decentes y Crecimiento Económico:

En JFK Cooperativa Financiera, contribuimos al crecimiento económico a través de programas formativos que mejoran las competencias laborales y educativas de nuestros asociados, como el acceso a la plataforma Coursera.

10



Reducción de la Desigualdades:

A través de nuestros 16 Beneficios Sociales, Educativos y Financieros impactamos positivamente a diferentes segmentos y grupos poblacionales de nuestros asociados, mejorando la calidad de vida de jóvenes, adultos y personas mayores.

Experiencia y Servicio al cliente:

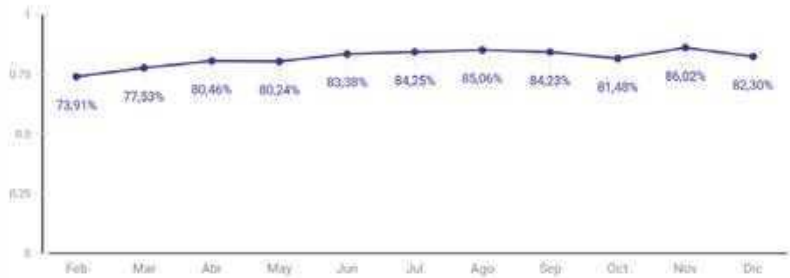
En concordancia con los esfuerzos realizados durante 2024 dentro del modelo de servicio de la Cooperativa es creada la promesa de servicio con el fin de fortalecer nuestra promesa de valor, ambas totalmente alineadas entre sí.

La consolidación de la implementación de un sistema de métricas a través de encuestas, con respecto al servicio al cliente nos permitió la medición de la satisfacción del cliente y la probabilidad de que promueva y recomiende la Cooperativa a otras personas, obteniendo un NPS (Net Promotor Score) consolidado, de 73,84% con resultados más estables este año, reflejados en un crecimiento sostenido a lo largo del año, contrario a la

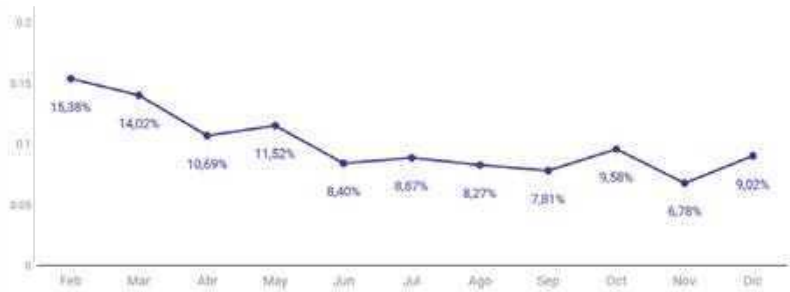
volatilidad presentada en el año anterior, comportamiento que evidencia la evolución de nuestra cultura de servicio.

Cifras tomadas con corte a 31 de diciembre 2024

Evolutivo porcentaje de promotores
2024



Evolutivo porcentaje detractores
2024



Este año logramos proporcionar estabilidad y madurez al modelo de servicio implementado, respaldado por las 15.587 encuestas de satisfacción respondidas por nuestros asociados y clientes, especialmente incrementada en el segundo semestre.

Canales

Los canales virtuales y su creciente relevancia en el sector financiero, nos llevan a analizar indicadores clave de experiencia de usuario y comportamientos de consumo. Es por ello, que para la Cooperativa sea fundamental su análisis y evolución en aras de lograr los mejores resultados. Los indicadores que monitoreamos actualmente son el número de interacciones, el tiempo promedio de atención y la colocación individual de créditos.

Canal de WhatsApp

Durante el año 2024, el canal de WhatsApp mostró un desempeño superior al periodo anterior. Destacamos los siguientes resultados: las interacciones aumentaron un 33%, alcanzando las 256.044; la colocación de créditos creció un 72.3%, cerrando en 66.261 millones de pesos; y los tiempos de atención mejoraron en 2 minutos, lo que se traduce en efectividad y una mejor experiencia para el usuario.

Comparativo 2023 vs 2024

Año	Cantidad de Interacciones	Promedio de atención	\$ Colocación
2023	191.955	00:52:14	\$ 38.472.787.020
2024	256.044	00:50:12	\$ 66.261.235.779
Variación	64.089	00:02:02	\$27.788.448.759

Este crecimiento se atribuye a la clara dirección del equipo de Canales, y a las sinergias logradas con el área de mercadeo para llegar a un público más amplio de asociados y no asociados. Además, se continúa trabajando en mejoras tecnológicas que no solo optimizan la experiencia del cliente al hacer la herramienta más intuitiva, sino que también buscan elevar la colocación de recursos.

Agencia Virtual

En el soporte de Agencia Virtual las interacciones aumentaron un 92,85%, pasando de 19.329 a 37.276 al cierre de 2024. Esta cifra es coherente con el aumento en la virtualización de nuestros asociados durante el año, los cuales fueron más de 32.000 nuevos usuarios, alcanzando un total de 111.306 clientes virtualizados.

Convenios Libranzas

Zona	2023	2024	Variación
Medellín	145	183	38
Oriente	26	48	22
Bogotá	9	35	26
Total	180	266	86



Uno de los focos de la Cooperativa para 2024 fue la profundización en créditos de menor riesgo y mayor estabilidad, es por ello que buena parte del tiempo de la fuerza comercial se dedicó a la búsqueda de nuevos convenios con empresas, pasado de 186 a 266 convenios, lo que representó un crecimiento del 43% frente a 2023, lo mismo y en consecuencia a lo anterior, ocurrió con el monto de cartera colocada y cantidad de clientes atendidos por la línea libranzas, las cuales muestran crecimientos del 121% y 82% respectivamente.

Cartera Libranzas Comparativo 2023 vs 2024

2023	Cantidad Libranzas	Saldo Cartera	2024	Cantidad Libranzas	Saldo Cartera
enero	1.454	\$19.881	enero	1.972	\$27.361
febrero	1.483	\$19.945	febrero	2.017	\$28.317
marzo	1.509	\$20.479	marzo	2.078	\$29.127
abril	1.527	\$20.514	abril	2.228	\$33.023
mayo	1.572	\$21.212	mayo	2.371	\$36.451
junio	1.608	\$21.751	junio	2.478	\$38.538
julio	1.636	\$22.228	julio	2.627	\$41.419
agosto	1.701	\$23.537	agosto	2.848	\$44.970
septiembre	1.792	\$24.948	septiembre	2.992	\$48.040
octubre	1.890	\$26.529	octubre	3.204	\$52.344
noviembre	1.948	\$27.024	noviembre	3.400	\$55.550
diciembre	1.947	\$26.830	diciembre	3.549	\$59.415

Cifras expresadas en miles de millones de pesos

Canales

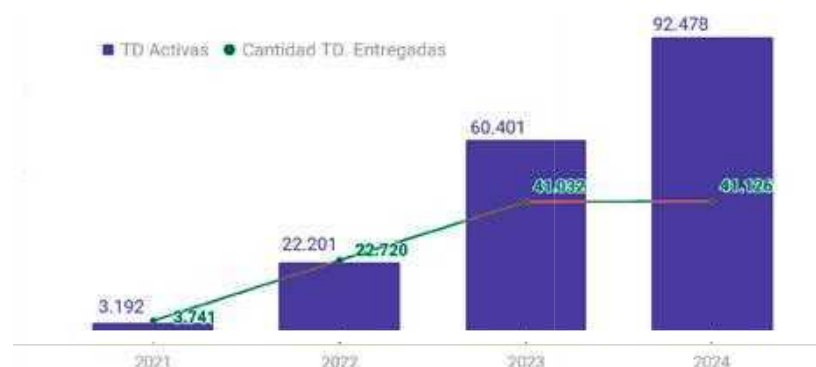
En el año 2024, la pasarela de pagos "Pagar mis productos" continuó su consolidación identificando mejoras para la operación. Además, se ejecutaron nuevas alternativas de recaudo para los clientes, permitiendo realizar pagos y consignaciones en línea para productos de colocación y captación, a través con medios de pago como PSE, tarjeta de crédito y efectivo. La salida a producción de este último medio de pago fue el 11 de diciembre de 2023, ampliando así la red de corresponsales bancarios con almacenes de cadena.

Al cierre del año, estos canales representaron una participación del 49%, del recaudo total.

La Tarjeta Débito ofrece a nuestros asociados y clientes la posibilidad de realizar compras y pagos de forma segura las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A corte del 2024 tenemos

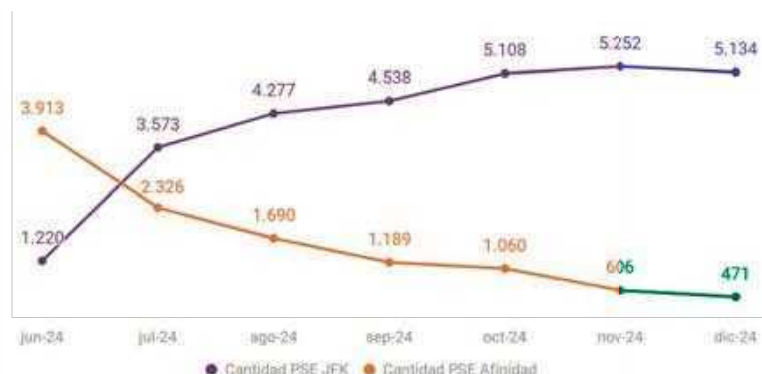
94.613 tarjetas activas representando un 35% más que el 2023. Desde que salió la tarjeta débito en el 2021 el crecimiento en tarjetas activas a corte de 2024 es del 96%.

Tarjeta Débito



En 2024, un logro importante fue la implementación del botón de PSE propio. Esta herramienta incrementó la visibilidad de la Cooperativa y ofreció a los clientes la posibilidad de realizar pagos por PSE. El uso del botón de PSE creció constantemente, al cierre de diciembre, los resultados demostraron 92% de la efectividad de esta implementación, reflejando un cambio positivo en las preferencias de los usuarios.

Cantidad de transacciones



Otro de los proyectos materializados en el año 2024 fue el desembolso del crédito centralizado, el cual evita el desplazamiento y costos adicionales para los clientes, eliminando el desplazamiento hasta la agencia para el desembolso. Durante el mes de diciembre, se realizaron 3.952 desembolsos.

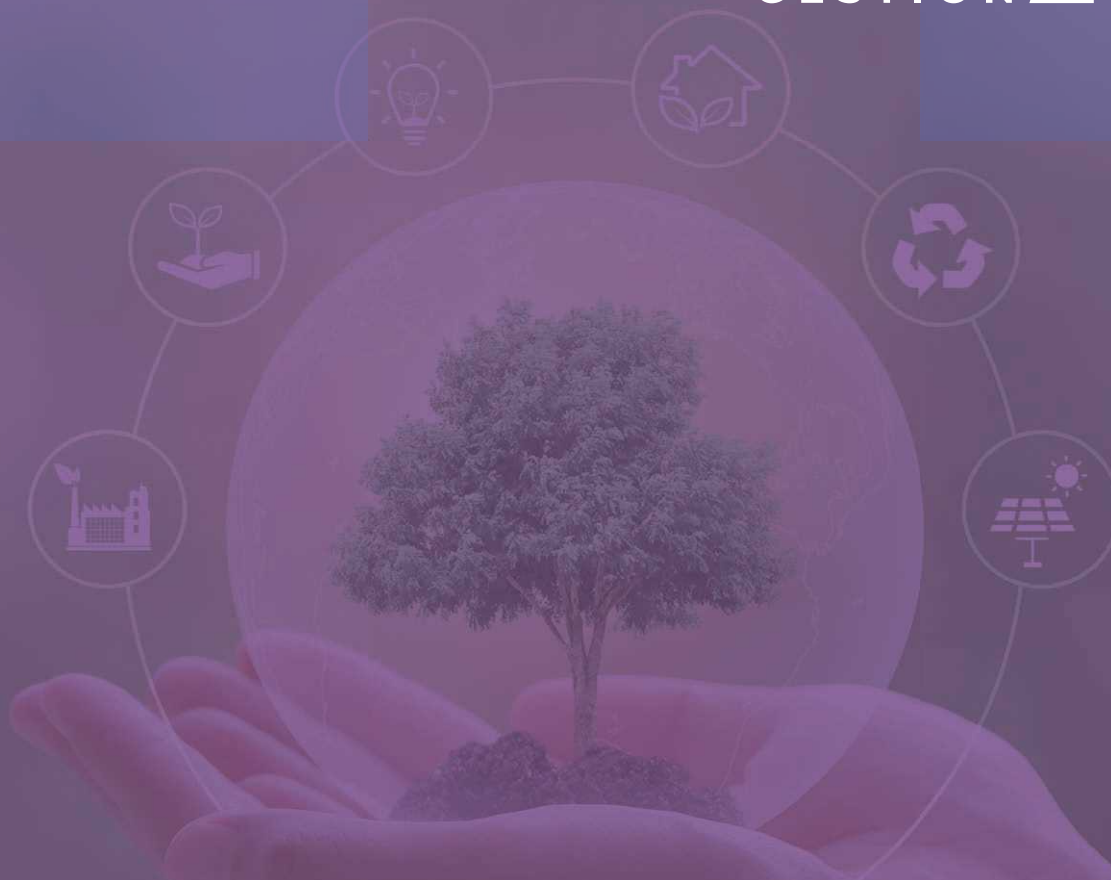
La inmaterialización de los pagarés ha traído importantes beneficios para el otorgamiento y proceso de desembolso de crédito no presencial. Las mejoras en la plataforma para el envío oportuno del código OTP incrementaron la meta del indicador del pagaré inmaterializado pasando del 70% al 90% en desembolsos del año.

Remodelación de Agencias

A lo largo del año 2024, llevamos a cabo un proceso de remodelación y adecuación de nuestras oficinas y espacios comerciales, con el fin de mejorar nuestra imagen corporativa y optimizar la atención a nuestros grupos de interés. Entre los proyectos más destacados se encuentran: la remodelación de la agencia Ayacucho, Edificio Parque Berrío, así como las adecuaciones en la agencia Savanna y nuestra sede principal Alpujarra.

Edificio Parque Berrío

Con el objetivo de fortalecer nuestra presencia en el centro de Medellín y ampliar estratégicamente el alcance hacia áreas clave como los microempresarios y comercio en general, la Cooperativa decidió llevar a cabo la remodelación de este edificio. En las nuevas instalaciones se encuentra la Agencia Parque Berrío y las áreas de Administración, Auditoría, Gestión Tecnológica y Proyectos, lo que permite optimizar los procesos internos y fortalecer el posicionamiento de la Cooperativa en el mercado.



Aporte al medio ambiente

En JFK Cooperativa Financiera reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de acciones concretas que promueven la sostenibilidad. Durante 2024, logramos reciclar un total de 12.045 kilogramos, superando los 7.749 kilogramos del año anterior. Este material fue gestionado por una empresa especializada, asegurando así un manejo responsable y certificado de los documentos destruidos, conforme a las normativas DIN32-757 y GGT53.

Además, hemos implementado iniciativas para reciclar elementos que no eran aptos para donación, reafirmando nuestra dedicación a minimizar el impacto ambiental y fomentar una cultura de responsabilidad ecológica en nuestra comunidad.





Gestión de Crédito y Cartera

En el año 2024, el crecimiento de la cartera mantuvo una tendencia positiva. A pesar de los desafíos económicos, la Cooperativa continuó incentivando la colocación de créditos como factor alentador dinamizador de la economía.

Solicitudes de créditos recibidas



Se procesaron 70.497 solicitudes por valor de 1 billón 330.190 millones de pesos, lo que demuestra nuestro posicionamiento en el mercado financiero.

Motor de Decisión

En 2024 se implementó el Motor de Decisión, una herramienta que facilita la toma de decisiones para el otorgamiento de crédito con validaciones seguras, mejorando así la eficiencia del proceso de colocación. Con esta herramienta, la viabilidad de una solicitud de crédito se determina en un tiempo promedio de cuatro minutos, lo que impacta positivamente la experiencia de servicio para el cliente.

Solicitudes evaluadas por motor de decisión

18.856

Valor de desembolsos

\$187.171.980.801

Gestión de cartera

En 2024 la variación del saldo de cartera vencida presentó mayor estabilidad que la del 2023, desde inicio de año, JFK Cooperativa Financiera orientó su foco al control de este saldo y a la recuperación de la cartera, máxime porque su actividad significativa corresponde al producto libre inversión - consumo, el cual venía bastante impactado a razón de las altas tasa de inflación que se experimentaron en 2023.

La Cooperativa se concentró en ejecutar estrategias que impactaran positivamente la recuperación de la cartera, siempre basados en un trato cordial y comprensivo con la necesidad del deudor, lográndose para el cierre de 2024 un índice de calidad de cartera del 8.99%, con una variación anual 2024 vs. 2023 de \$7.601 millones de pesos frente a una variación anual 2023 vs. 2022 de \$75,457 millones de pesos. En igual sentido, JFK también orientó su estrategia para continuar creciendo el saldo de cartera, presentando, con respecto al cierre del 2023, un crecimiento de \$152.435 millones de pesos, lo que representa una variación relativa anual del 10.04%.

Entre las estrategias ejecutadas en 2024 para lograr el referido control, destacamos:

- Especialización de la Subgerencia de Cartera que estaba unificada con la de Crédito.
- Cambio estructural del modelo de asignación de la cartera por responsables de cobro, núcleos y franjas de mora, con foco en la contención y al movimiento de caja de los saldos vencidos para lograr su conversión a cartera vigente y la reducción del rodamiento a mayores edades de mora e instancias de cobro.
- Estabilización del aplicativo especializado en cobranza que la Cooperativa implementó desde noviembre de 2023, el cual, entre otros, ha permitido lograr mayor seguimiento a la productividad de los gestores de cobranza y a la efectividad de la estrategia, gestionar campañas virtuales para apoyo a la gestión de cobro (SMS e email) y controlar el cumplimiento de la Ley 2300 de 2023.
- Se construye en conjunto con el área de Riesgos el modelo de priorización de cartera, el cual permite identificar y categorizar a los clientes según su historial de pagos en la Cooperativa en los últimos 4 meses, identificando su comportamiento de pago de manera intradía y en los cierres de cada mes.
- Creación de tableros de control que permiten monitorear el porcentaje de contactabilidad y productividad hora/hora de los asesores de cobranza.
- Fortalecimiento del proceso de aplicación de las retenciones con ocasión a la Ley 79 de 1988 (Art. 142).
- Segmentación de los deudores para el ofrecimiento de alternativas de pago conforme a condiciones establecidas: Ampliación de plazo y periodo de gracia con y sin posibilidad de condonación de intereses, descuento por pago mínimo en las diferentes instancias de cobro y campañas masivas de condona-

ción para deudores con cartera en la instancia jurídica, así como decisión de propuestas de condonación individuales conforme a las atribuciones dadas en la Manual SARC de la entidad.

- Seguimiento a la identificación de títulos judiciales y solicitudes de entrega o abono en cuenta como resultado de la práctica de medidas cautelares.
- Implementación de la estrategia de contacto preventivo a deudores en cartera jurídica antes de la asignación al abogado, con el fin de facilitar acuerdos previos y optimizar la gestión de la cartera.
- Fortalecimiento de la asignación de la cartera para el cobro judicial, considerando variables como la carga financiera, el historial de modificaciones de condiciones del crédito previas, la ocupación del deudor y la garantía.





Gestión financiera

Estructura Estado de Situación Financiera

La estructura de balance refleja el modelo de negocio y la visión que guían a la Cooperativa en el cumplimiento de sus objetivos. La principal estrategia de protección financiera y sostenibilidad se basa en el fortalecimiento patrimonial constante, logrado mediante la promoción y el fomento del ahorro como herramienta para cumplir sueños, así como la inversión de los recursos en activos de alta calidad que aseguren la generación de excedentes. El patrimonio representa el 42,87% del Activo Total, lo que proporciona fuentes de financiamiento propias y reduce la dependencia de acreedores externos, fortaleciendo la solidez financiera de la Cooperativa y garantizando su viabilidad a largo plazo.

Estado de situación financiera	Diciembre 2024 - Diciembre 2023			
	2024/12	2023/12	Variación Absoluta	Var%
Activo	1.702.855	1.585.980	116.875	7,4%
Efectivo	236.129	249.170	-13.041	-5,2%
Inversiones	87.704	54.633	33.071	60,5%
Cartera Neta de Créditos	1.314.274	1.220.016	94.258	7,7%
Cuentas por Cobrar	25.902	27.954	-2.053	-7,3%
Activos Materiales y otros	38.846	34.206	4.640	13,6%
Pasivo	972.789	904.967	67.822	7,5%
Depósitos y Exigibilidades	851.557	773.708	77.850	10,1%
Pasivos por Arrendamientos	13.323	10.990	2.332	21,2%
Cuentas por pagar	13.317	12.455	862	6,9%
Obligaciones Laborales	7.841	6.614	1.227	18,5%
Provisiones	71.878	89.098	-17.220	-19,3%
Fondos sociales	841	535	307	57,4%
Otros pasivos	14.032	11.567	2.464	21,3%

Patrimonio	730.066	681.013	49.054	7,2%
Capital social	220.237	199.713	20.525	10,3%
Reservas	402.393	376.599	25.794	6,8%
Fondos de Destinación Específica	363	4.037	-3.674	-91,0%
Ajustes NIIF (No distribuibles)	48.930	48.930		0,0%
Resultados del ejercicio	58.144	51.735	6.409	12,4%

Activos

El crecimiento anual del activo alcanzó un 7,37%, lo que constituye un resultado sobresaliente teniendo en cuenta las condiciones desafiantes del 2024. Este crecimiento refleja no solo la capacidad de adaptación de la Cooperativa ante un entorno económico retador, sino también el éxito de las estrategias y alternativas implementadas, las cuales se centraron en potenciar un crecimiento rentable y sostenible. La adopción de nuevas iniciativas, que incluyen la diversificación de las fuentes de ingresos, la optimización de recursos y la mejora de la eficiencia operativa, ha permitido a la Cooperativa mantener una trayectoria ascendente, a pesar de los retos externos e internos. Este resultado positivo reafirma el compromiso de la Cooperativa con su modelo de negocio, orientado a la rentabilidad a largo plazo y a la consolidación de una base sólida que respalde su sostenibilidad en el futuro.

Principales Cuentas

Disponible:

La Cooperativa cerró 2024 con un Disponible de \$236.129 millones, lo que representa el 13,87% del total de activos, este resultado refleja una gestión efectiva de los recursos líquidos,

orientada a maximizar la eficiencia y rentabilidad. Con el fin de optimizar el uso de estos fondos, el Disponible se aplicó estratégicamente para impulsar el crecimiento en las colocaciones registradas durante el período. Además, en respuesta a los ajustes en las tasas de interés derivados de las políticas monetarias adoptadas por el Banco de la República, la Cooperativa diversificó sus inversiones mediante la adquisición de instrumentos de renta fija y fondos de inversión colectiva a corto plazo, dentro de los límites establecidos por sus políticas internas y la normativa vigente sobre riesgo de liquidez. Esta estrategia permitió mejorar la rentabilidad de los activos líquidos, lo que se refleja en una participación del 5,15% de las inversiones sobre el total de activos al cierre de 2024.

Inversiones:

En 2020, la Cooperativa registró un incremento significativo en inversiones, impulsado por los excesos de liquidez. En este contexto, se optó por realizar inversiones hasta el límite permitido por la política interna y la normativa vigente sobre riesgo de liquidez. Desde 2021, la prioridad ha sido la colocación de recursos líquidos y la búsqueda de nuevas alternativas de inversión para mejorar la eficiencia de estos recursos. Durante el periodo 2023-2024, los valores mostraron estabilidad, y los excedentes adicionales se destinaron a inversiones que generan mayores ingresos en comparación con los rendimientos de cuentas de ahorro bancarias.

Al cierre del año, los activos líquidos, que incluyen efectivo e inversiones, ascendieron a \$323.833 millones, lo que representa un incremento de \$20.030 millones en comparación con diciembre de 2023.

Cartera Neta:

En cuanto a la cartera neta, principal componente de la cuenta del activo, la Cooperativa experimentó un crecimiento anual del 7,73%, resultado preponderante frente al crecimiento anual del 0,91% logrado al cierre de 2023, es así cómo este rubro, al cierre de año alcanza una participación del 77,18% sobre el total de activos. Este resultado es un reflejo de la estabilidad y esfuerzo continuo en la recuperación de la cartera vencida.

La Cooperativa ha implementado estrategias efectivas para recuperar saldos morosos y fortalecer la salud financiera del portafolio, lo que ha permitido estabilizar los riesgos asociados al deterioro de cartera. Esta recuperación ha sido clave para consolidar la cartera como el rubro más relevante en el balance, no solo en términos de volumen, sino también en cuanto a su calidad, lo que refuerza la solidez y sostenibilidad financiera de la Cooperativa a largo plazo.

En 2024, la cartera neta experimentó un aumento de \$94.258 millones en comparación con 2023. Este crecimiento refleja una gestión eficaz en la captación y colocación de recursos, consolidando la solidez financiera y la capacidad de la Cooperativa para expandir su portafolio de manera sostenible.

Pasivo:

Los pasivos de la Cooperativa registraron un incremento anual del 7,49%, explicado principalmente por la participación de los depósitos, un indicador clave de la confianza depositada por los ahorradores en la solidez financiera de la Cooperativa.

Además, este crecimiento se sustentó en una serie de estrategias de captación que fueron implementadas con el fin de diversificar las fuentes de financiamiento y optimizar el costo del capital. La Cooperativa no solo logró atraer nuevos depósitos, sino también fidelizar a sus ahorradores actuales, lo cual se traduce en una base de recursos más sólida y menos dependiente de fuentes externas de financiamiento. Esta estrategia no solo refuerza la liquidez y capacidad de la Cooperativa para financiar sus operaciones y proyectos, sino que también mejora su perfil de riesgo, reduciendo la exposición a fluctuaciones externas en las tasas de interés y en las condiciones macroeconómicas.

El aumento en los pasivos, sustentado por un crecimiento en los depósitos, es una señal positiva de confianza en la gestión financiera de la Cooperativa, lo que le otorga una mayor flexibilidad y capacidad de crecimiento. Asimismo, refuerza su posición frente a eventuales necesidades de financiación y le permite mantener una estructura financiera equilibrada y resiliente ante posibles contingencias.

Principales Cuentas

Instrumentos Financieros a Costo Amortizado:

Es el rubro predominante dentro del pasivo los cuales representan el 88,91% del total del pasivo. Dentro de este grupo, los depósitos constituyen la mayor participación, alcanzando el 87,54% del total del pasivo. Este elevado porcentaje refleja la sólida base de recursos obtenida a través de la captación de ahorros, lo que demuestra la confianza de los socios en la estabilidad financiera de la Cooperativa y su capacidad para gestionar eficientemente los fondos recibidos.

En 2024, los certificados de depósito a término aumentaron \$66.194 millones (9,8%) en comparación con 2023, lo que representa un resultado muy positivo para la Cooperativa, considerando que en 2024 continuaron altas las tasas de interés de captación y la intensa competencia en el mercado. Además, la tasa de renovación de depósitos a término, que alcanzó un promedio mensual del 87,51% durante 2024, respalda este comportamiento, destacando la satisfacción y lealtad de los clientes.

Provisiones:

Al cierre de 2024, las provisiones sumaron \$71.878 millones. Los principales componentes de esta cifra incluye la provisión para la transformación digital y la provisión para Riesgo Operativo, ambas fundamentales para garantizar la continuidad financiera de la entidad ante posibles eventos de alto impacto relacionados con riesgos operativos

Las provisiones al cierre del período representaron el 7,39% del pasivo, lo que no solo refuerza la solvencia, sino que también fortalece el capital institucional de la Cooperativa, mejorando su flexibilidad financiera y capacidad de respuesta ante posibles contingencias. Esta asignación estratégica de recursos en provisiones está alineada con el modelo de negocio, buscando siempre preservar la estabilidad financiera a largo plazo y garantizar una gestión prudente del riesgo.



Patrimonio

En 2024, la Cooperativa alcanzó un patrimonio de \$730.066 millones, reflejando un crecimiento anual del 7,20%. Este incremento subraya la fortaleza patrimonial de la Cooperativa, respaldada tanto por su capital social como por los excedentes generados, a pesar de un entorno económico complejo marcado por la incertidumbre política, las expectativas sobre las reformas estructurales del gobierno, los conflictos geopolíticos y las presiones inflacionarias.

Principales cuentas

Capital social:

El Capital Social cerró con una participación del 30,17%, con un incremento de \$20.525 millones respecto al año anterior. Este aumento se debe principalmente a la incorporación de nuevos asociados, lo que demuestra un sólido proceso de expansión y confianza en la Cooperativa. Por otro lado, los excedentes generados en 2024 alcanzaron los \$58.144 millones, representando el 7,96% del Patrimonio.

Gracias al crecimiento comercial y a la incorporación de nuevos asociados durante el año, el capital social aumentó en \$20.525 millones en 2024, lo que refleja un crecimiento sostenido.

Reservas:

Entre las principales cuentas del patrimonio, las Reservas destacan con una participación del 55,12%, resultado de la estrategia de acumulación de excedentes de ejercicios anteriores hacia la Reserva Patrimonial. Este porcentaje siempre supera

el mínimo requerido por la normativa vigente, lo que refuerza la solidez financiera de la Cooperativa y su capacidad para enfrentar imprevistos.

La evolución de las reservas muestra un incremento significativo en los últimos años. En 2024, las reservas crecieron en \$25.794 millones (6,85%), como resultado de la estrategia de acumulación de excedentes de ejercicios anteriores, los cuales fueron distribuidos conforme a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa.

Capital Institucional:

El capital institucional creció un 8,23% respecto a 2023, alcanzando un saldo de \$883.234 millones. Este aumento es un resultado positivo, especialmente considerando el contexto económico desafiante, y reafirma su posición como uno de los principales indicadores de fortaleza y evolución financiera de la Cooperativa.

Estructura Estado de Resultados Integral

Para una correcta asignación de los costos asociados al producto de ahorros, se desagregaron del concepto general de gastos los intereses generados por los depósitos y exigibilidades, los cuales se clasifican específicamente como Costos. Esta distinción permite una evaluación más precisa de los costos vinculados a la captación de recursos, facilitando el análisis de la rentabilidad de las operaciones y la eficiencia en la gestión de los fondos captados.

Estado de resultados	Acumulado Diciembre 2024	Acumulado Diciembre 2023	Variación Absoluta	Var%
Ingreso de operaciones	460.242	397.733	62.509	15,7%
Ingresos de operaciones ordinarias generales	460.242	397.733	62.509	15,7%
Ingresos Financieros Cartera	310.303	283.682	26.821	9,5%
Ingresos Financieros, Operacionales, de Mercado Monetario y Otros Intereses	9.931	7.908	2.022	25,6%
Inversión A Valor Razonable	6.021	4.273	1.748	40,9%
Por Valor A Costo Amortizado de Inversión	7.626	7.009	617	8,8%
Recuperaciones Riesgo Operativo	193	2	191	11208,4%
Diversos	4.001	4.114	-114	-2,8%
Recuperaciones Deterioro (Provisión)	121.967	90.745	31.222	34,4%
Gastos	402.099	345.998	56.100	16,2%
Gastos de operaciones	402.099	345.998	56.100	16,2%
Intereses Depósitos y Exigibilidades	74.025	74.624	-599	-0,8%
Intereses de Créditos Bancarios y Otras Obligaciones Financieras	1.183	1.300	-117	-9,0%
Comisiones	992	124	868	702,6%
Asambleas y Simposios	180	237	-57	-24,1%
Legales	96	156	-61	-38,9%
Beneficios a Empleados	51.268	43.391	7.877	18,2%
Honorarios	2.530	1.881	649	34,5%
Perdida por Sinistros Riesgo Operativo	-	-	0	0,0%
Impuestos y Tasas	4.038	4.352	-314	-7,2%
Arrendamientos	350	349	1	0,3%
Contribuciones, Afiliaciones y Transferencias	495	417	78	18,8%
Seguros	13.803	14.166	-363	-2,6%
Mantenimiento y Reparaciones	1.745	1.652	93	5,6%
Adecuación e Instalación	108	105	3	2,9%
Deterioro (Provisiones)	165.782	139.196	26.586	19,1%
Componente Contradictorio de Deterioro (Provisión) Individual	36.156	25.447	10.709	42,1%
Depreciación de la PPE	2.687	2.429	258	10,6%
Depreciación PPE Por Derechos de Uso	2.877	2.669	208	7,8%
Diversos	43.785	33.506	10.279	30,7%
Excedentes	58.144	51.735	6.409	12,4%

Ingresos

A diciembre de 2024, la Cooperativa alcanzó un récord histórico de ingresos, totalizando en \$460.242 millones. Este resultado refleja no solo el desempeño sobresaliente en términos comerciales, sino también el éxito de las estrategias implementadas para optimizar las fuentes de ingresos y expandir la base de operaciones.

Los ingresos se generaron principalmente por los Ingresos Financieros de Cartera, los cuales aumentaron \$26.821 millones, un 9,5%, respecto a 2023. Este crecimiento fue impulsado por las nuevas estrategias de expansión de la cartera y la variación de la tasa ponderada. Además, los ingresos por Inversiones cerraron en \$23.578 millones, representando un incremento anual del 22,9%, resultado atribuible a las alternativas de inversión adoptadas durante el periodo, que capitalizaron las mayores tasas de remuneración derivadas de los movimientos de tasa en el mercado.

Por otro lado, el incremento anual en el reintegro de provisiones que cerró en \$31.222 millones, se explicó por una mejora en la capacidad de pago de los deudores el recaudo, con impacto directo en la reducción de la cartera morosa.

Gastos

El gasto presentó un incremento anual del 16,21%, explicado principalmente por el deterioro de provisiones adicionales de cartera, realizado para mejorar el índice de cobertura de la cartera vencida y garantizar los respaldos adecuados ante los deterioros en la cartera morosa. No obstante, se mantuvo un control efectivo del gasto.

De acuerdo con nuestro modelo de negocio, el 50,22%, a cierre de 2024, correspondió al Deterioro de Provisiones de Cartera.

Esto refleja nuestra convicción de proteger la cartera frente a posibles riesgos de pérdida, aplicando principios de autonomía y autosostenibilidad financiera.

En cuanto a los gastos de personal y beneficios, estos aumentaron un 18,15% respecto a 2023, principalmente debido a los incrementos salariales alineados con las decisiones del gobierno nacional y al crecimiento en el personal asociado al aumento de la actividad.

Los Otros Gastos representaron el 10,89% del total, siendo explicados principalmente por los gastos en beneficios como auxilios educativos y seguros asociados al crédito que es asumido por la Cooperativa.

Excedentes

Los \$58.144 millones de excedentes obtenidos en 2024 reflejan un cierre altamente positivo, destacándose entre los primeros puestos de las mayores utilidades de los establecimientos de crédito del país, a pesar del contexto desafiante.

Estos resultados son un claro reflejo de la constancia y disciplina de nuestro equipo, así como del esfuerzo comercial orientado a mantener un crecimiento sostenido. Las estrategias implementadas, enfocadas en una colocación y recuperación sana de la cartera, una gestión eficiente de cobranza, un control riguroso del gasto y un fortalecimiento patrimonial continuo, han sido clave para este logro.

Indicadores

Indicadores	Dic 20	Dic 21	Dic 22	Dic 23	Dic 24
Margen Neto de Intereses	152.556	157.606	185.628	215.667	245.226
Margen Financiero Bruto	155.507	161.826	192.875	226.554	255.769
EBITDA	105.170	96.144	107.682	132.030	144.862
Cubrimiento	193,11%	336,63%	358,99%	212,13%	240,13%
Calidad De Cartera	10,16%	5,52%	4,66%	9,40%	8,99%
IRL	501,30%	426,60%	383,50%	356,30%	285,90%
Solvencia	44,29%	64,76%	58,91%	60,32%	59,37%
CFEN	134,03%	127,88%	119,34%	129,28%	130,83%
Capital Institucional	639.284	753.878	813.018	816.086	883.234

Al cierre de 2024, la Cooperativa alcanzó un EBITDA de \$144.862 millones, el más alto en su historia, lo que consolida los esfuerzos comerciales, administrativos, estratégicos y operativos realizados. Este resultado refleja la capacidad de mantener una generación constante de beneficios para las comunidades.

El IRL muestra un desempeño destacado, alcanzando un 285.90% al corte de diciembre, lo que refleja una gestión eficiente de los activos, orientada a maximizar los rendimientos.

El cubrimiento de la cartera es igualmente sobresaliente, con un 240.13%, lo que indica que la empresa mantiene una alta proporción de reservas para cubrir posibles impagos. Esto garantiza una sólida protección frente a riesgos de incobrabilidad. Además, la calidad de la cartera se encuentra en 8.99%, un indicador excelente que refleja el control adecuado sobre el riesgo crediticio y la gestión efectiva de los activos financieros.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 47 de la ley 222 de 1995 y modificado por el artículo 47 de la ley 603 de 2000, se informa que no hubo hechos o acontecimientos posteriores al cierre de los estados financieros del año 2024.

JFK manifiesta no haber entorpecido o afectado el normal funcionamiento de facturas, para el respectivo pago de proveedores.

Calificación De Riesgo

El 24 de mayo de 2024, el Comité Técnico de Calificación de Value and Risk Rating S.A. (Sociedad Calificadora de Valores) decidió mantener las calificaciones de la Cooperativa tras un análisis detallado de su estructura financiera, operativa y estrategia. La calificación VrR 1+ (Uno Más) fue asignada a la Deuda de Corto Plazo, la cual representa la máxima calificación posible, mientras que la Deuda de Largo Plazo recibió una calificación de AA+ con perspectiva estable (Doble A Más), la mejor calificación dentro del sector solidario.

La calificación AA+ (Doble A Más) refleja una alta capacidad de la Cooperativa para pagar intereses y capital, con un riesgo incremental limitado, solo comparado con entidades que poseen la calificación más alta (AAA).



Por otro lado, la calificación VrR 1+ (Uno Más) destaca la capacidad excepcional de la Cooperativa para cumplir con el pago de sus obligaciones en los términos y plazos acordados, gracias a sus sólidos niveles de liquidez.





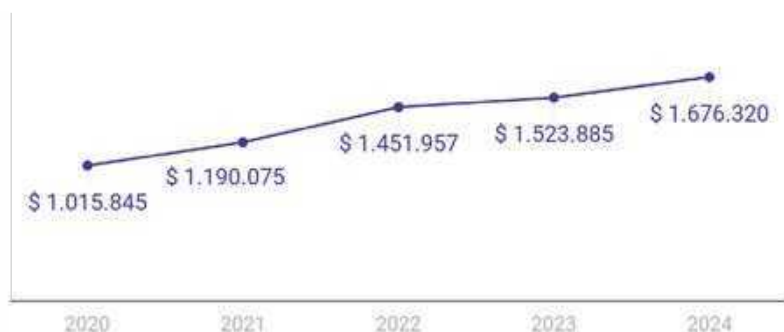
Gestión de Riesgo

Riesgo Crédito

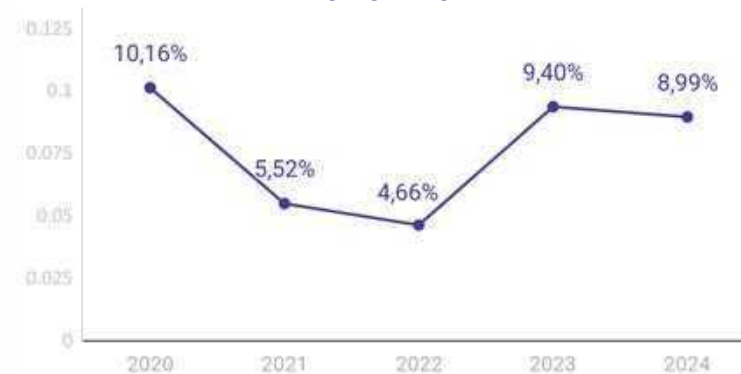
En un contexto macroeconómico desafiante que impactó negativamente la calidad de la cartera a nivel general, evidenciado por un deterioro de 20 puntos básicos entre julio de 2023 y 2024, JFK Cooperativa Financiera enfrentó un desafío particular en la gestión de su cartera vencida. Dada la alta proporción de productos de consumo libre inversión en su portafolio, la Cooperativa se vio expuesta a una mayor sensibilidad ante las variaciones en la capacidad de pago de sus deudores.

Ante un entorno desafiante, JFK Cooperativa Financiera implementó una estrategia proactiva de gestión de cartera, ofreciendo opciones como períodos de gracia y ampliaciones de plazo. Gracias a estas medidas, se logró mejorar significativamente la calidad de la cartera, alcanzando un índice del 8,99% al cierre de 2024.

Evolución del saldo de cartera
2020 - 2024

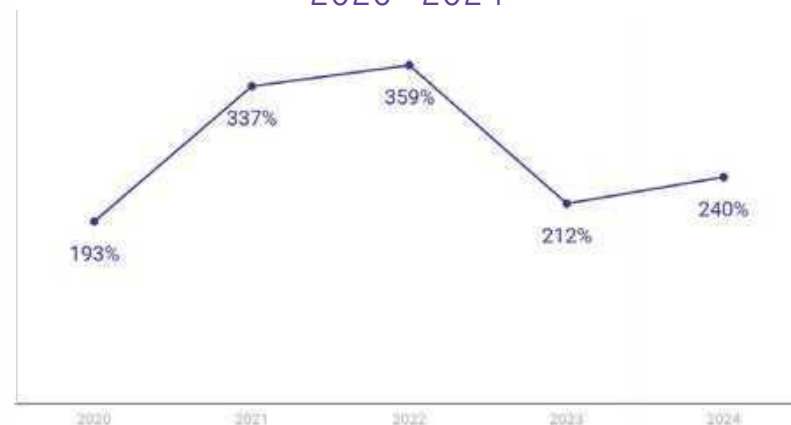


Indicador de Calidad de Cartera
2020 - 2024



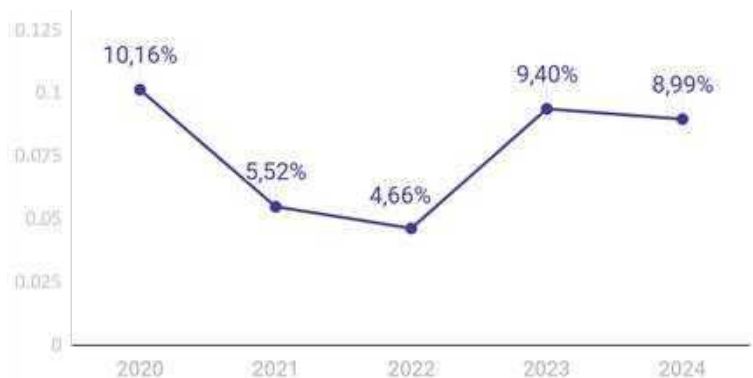
Con una visión a largo plazo y un compromiso inquebrantable con la seguridad de sus asociados, JFK ha construido una sólida base financiera. Al constituir una provisión Individual adicional del 7.3%, la Cooperativa alcanzó un indicador de cobertura del 240%, superando ampliamente los requerimientos regulatorios y posicionándose como líder en el sector. Esta medida proactiva garantiza la estabilidad de la Cooperativa y la tranquilidad de sus asociados, posicionando a JFK como una entidad financiera confiable y sólida.

Índice de Cobertura por Morosidad
2020 - 2024



Indicador de Calidad de Cartera

2020 - 2024



Mensualmente la Cooperativa realizó el proceso de calificación de cartera y provisiones, asimismo, con corte a junio y diciembre de 2024 calibró el alineamiento externo de cartera, el cual, junto con al alineamiento interno, fue ejecutado al cierre de cada mes.

Mensualmente la Subgerencia de Riesgos rindió informe al Gerente General, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración sobre la evolución de la cartera, las estrategias encaminadas a incrementar la recuperación de cartera, el análisis de cosechas, el resultado de la carga financiera, la tasa de deterioro y recuperación mediante el análisis de desplazamientos, el comportamiento de las provisiones, índices y su cumplimiento frente al apetito de riesgo y de los perfiles de incumplimiento.

Riesgo de Liquidez

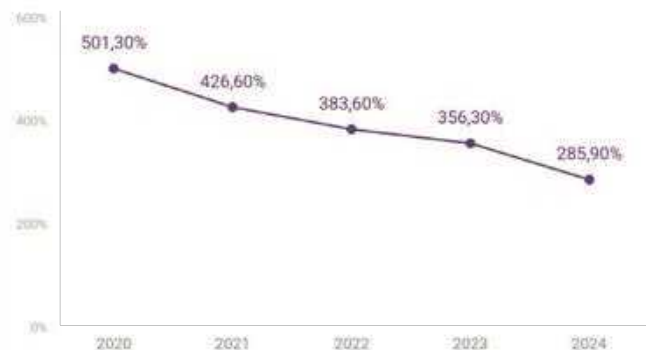
Durante 2024, se empleó una metodología dual para medir el riesgo de liquidez: el modelo estándar expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia y un modelo interno. Los depósitos a término, principal fuente de financiamiento externa, mostraron un crecimiento de \$66.194 millones. Se realizó seguimiento detallado de estas operaciones, considerando variables como plazo, contraparte y concentración, así como la tasa de renovación promedio anual, que se situó en el 94,75%.

A mediados de 2024, se realizaron las pruebas de resistencia financiera para evaluar la suficiencia de capital y liquidez bajo escenarios adversos. Se simuló la materialización de diversos riesgos (crédito, operacional, liquidez y contraparte) tanto sin como con medidas mitigantes. Los resultados demostraron que la Cooperativa cuenta con los niveles de solvencia necesarios para afrontar estos escenarios, cumpliendo con el Marco de Apetito de Riesgo. Además, se realizaron las pruebas de estrés trimestrales al modelo interno, incorporando expectativas macroeconómicas, y corroboramos la suficiencia de liquidez.

Desde la Subgerencia de Riesgos se rindió informe diario a los representantes legales, unidades de negocio y al área Financiera, sobre el monitoreo de la liquidez, enseñando el resultado y comportamiento de los activos líquidos, la renovación de CDT's, la composición de las inversiones y su resultado frente a los límites establecidos en el Marco de Apetito de Riesgo, asimismo, con periodicidad semanal, se reportó sobre el seguimiento de las operaciones con partes relacionadas y también con periodicidad semanal y además mensual, se informó sobre la evolución y resultado del IRL, el mismo que siempre fue positivo durante todo el 2024 y que a razón de 30 días cerró en el 285,9%.

Evolución IRL razón 30 días

2020 - 2024



Mensualmente la Subgerencia de Riesgos rindió informe al Gerente General, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración sobre la evolución del IRL, la situación de liquidez y el comportamiento de los indicadores establecidos en el Marco de Apetito de Riesgo que permiten monitorear el riesgo de liquidez, de igual manera, a través del Comité GAP, se tomaron las decisiones necesarias para el otorgamiento de préstamos y la captación de ahorro del público, los cambios en las características de los productos y en la estructura de balance.

De otro lado, con periodicidad semanal y mensual el área de Riesgos monitoreó la cobertura de los Apoyos Transitorios de Liquidez – ATL, encontrándose total cumplimiento de los porcentajes frente al límite establecido en la norma.

Riesgo de tasa de interés del libro bancario

En cumplimiento de la Circular Externa 025 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, JFK Cooperativa Financiera llevó a cabo en 2024 una implementación integral de la Gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario. Esta iniciativa implicó la revisión y actualización de nuestro Marco de Apetito de Riesgo, la reestructuración del gobierno de riesgos y la elaboración de nuevos manuales y procedimientos específicos para la gestión de este riesgo. Asimismo, se adecuaron los formatos de reporte a la Superintendencia Financiera de Colombia, garantizando así el cumplimiento normativo y una gestión proactiva del riesgo de tasa de interés.

Riesgo de mercado

En 2024, JFK Cooperativa Financiera implementó una estrategia de inversión diversificada, incluyendo carteras colectivas sin pacto de permanencia. A pesar de la exposición inherente al mercado, la Cooperativa mantuvo un control riguroso del riesgo, logrando un Valor en Riesgo (VaR) máximo de tan solo 0,27%. Esta gestión prudente permitió obtener rendimientos

superiores a las inversiones en CDT, generando ganancias significativas para la Cooperativa sin comprometer la seguridad de las inversiones. Al cierre del ejercicio, el saldo invertido en estas carteras alcanzó los \$16,83 millones

Diariamente la Subgerencia de Riesgos mantuvo informados a los representantes legales, unidades de negocio y al área Financiera, sobre la distribución de las inversiones que hacen parte del libro bancario y del libro de tesorería, los límites por emisor y la evolución diaria del Valor en Riesgo- VaR y con periodicidad mensual, rindió informe al Gerente General, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración sobre los saldos en inversiones en cartera colectiva sin pacto de permanencia, además de las inversiones a término fijo y forzosas, las rentabilidades de dichas inversiones y la evolución del VaR frente al límite definido en el Marco de Apetito de Riesgos.

Riesgo operativo

La Cooperativa ha comprendido que la acumulación de reservas patrimoniales y provisiones propias es fundamental para su supervivencia en un entorno cada vez más complejo. Como parte de esta estrategia, ha constituido una provisión por riesgo operacional que, al cierre de 2024, ascendía a \$57.100 millones. Este fondo actúa como un amortiguador frente a posibles pérdidas, fortaleciendo la solvencia y la confianza de los asociados.

De acuerdo al registro de eventos informados en la herramienta de riesgo operativo con la que cuenta la entidad, en 2024 se presentaron 942 eventos de riesgo operacional, de los cuales 869 no generaron pérdida económica, el restante sí la generaron, por un monto total de \$52,47 millones, dinero cubierto mediante la provisión de riesgo operativo.

La Unidad de Riesgo Operacional realiza un seguimiento trimestral exhaustivo de los indicadores clave de riesgo, eventos y pérdidas, identificando las áreas más vulnerables y evaluando la efectividad de las medidas de control. Semestralmente, se presenta al Gerente General, Comité de Auditoría y Consejo de Administración un informe detallado del perfil de riesgo, el cual se mantiene alineado con el apetito de riesgo establecido (medio-bajo). Asimismo, se monitorea la pérdida neta anual por riesgo operativo, garantizando su cumplimiento con los límites predefinidos.

Mensualmente la Subgerencia de Riesgos rindió informe al Gerente General, al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración sobre la materialización de las pérdidas económicas, los eventos por impacto y por frecuencia más significativos con sus respectivos tratamientos, la evolución de las matrices, las gestiones adelantadas en el respectivo mes sobre seguridad de la información y ciberseguridad y la continuidad de negocio.

Continuidad de Negocio

En el 2024 se renovó el Análisis de Impacto de Negocio – BIA, evaluación que hace parte integral del Plan de Continuidad de Negocio en su fase de prevención, con esta revisión se logró la actualización de los procesos críticos de la Cooperativa, los recursos utilizados para soportar las funciones, los proveedores estratégicos y los sistemas críticos y la estimación de tiempo que la entidad puede tolerar en caso de un incidente o desastre.

Sumado a lo anterior, durante la fase de prevención, se ejecutaron pruebas exhaustivas al Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) y al plan de emergencias, con el objetivo de evaluar la preparación de la Cooperativa ante incidentes que pudieran comprometer la disponibilidad de los servicios de TI y afectar la continuidad de sus operaciones.

A lo largo de 2024, la organización enfrentó varios incidentes que pusieron a prueba su capacidad de continuidad del negocio. Gracias a la rápida intervención del Comité de Administración de Crisis y a la implementación de planes de acción correctivos, se logró minimizar el impacto de estos eventos. Toda la información relevante fue debidamente documentada y reportada a los comités correspondientes, lo que permitió fortalecer los procesos de gestión de riesgos.

Se destaca además que durante el año no se presentaron incidentes que afectaran la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de los consumidores financieros.

Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT

JFK Cooperativa Financiera cumple rigurosamente con la normativa nacional e internacional en materia de prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT). Con base en los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Circular Básica Jurídica, hemos implementado un sólido programa LAFT que incluye políticas, procedimientos y controles internos adecuados. Nuestro Oficial de Cumplimiento y su suplente, están debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera, monitorean las operaciones y reportan oportunamente las actividades sospechosas a la UIAF, apoyados por herramientas tecnológicas acordes al tamaño de la Cooperativa.

La Cooperativa adelantó las siguientes gestiones en esta materia durante este periodo

I. En cumplimiento a lo requerido por la unidad de información y análisis financiero (UIAF), realizaron los reportes de ley relacionados con las Operaciones en Efectivo, clientes exonerados, reporte de producto, campañas políticas, reporte de operaciones sospechosas; para este último, la Cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas que le permiten identificar operaciones inusuales y reportar oportunamente las operaciones sospechosas.

II. Realizó reportes ante la SFC referente al formato 417 Operaciones Alertadas, inusuales y sospechosas, el cual busca evaluar los tiempos de gestión y de las operaciones alertadas cuantas se consideran inusuales y cuantas pasan a ser sospechosas; Se dio cumplimiento al reporte trimestral sobre ciudadanos venezolanos.

III. Realizó seguimiento a los informes elaborados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, en lo referente a la administración del riesgo del Lavado de Activos, de la Financiación al Terrorismo, a fin de atender las recomendaciones orientadas a la optimización del Sistema.

IV. Realizó una gestión de sensibilización y refuerzo con el personal de las agencias de la Cooperativa en temas relacionados con el riesgo SARLAFT, también desde el área de SARLAFT se diseñó, programó y coordinó la capacitación del refuerzo anual en SARLAFT dirigido a todos los empleados de la Cooperativa.

Factores de riesgo

Durante el 2024, la probabilidad y el impacto residual de ocurrencia de los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo se mantuvieron en nivel bajo. Lo anterior, gracias a la adecuada aplicación de controles, conforme a los límites

establecidos por el Consejo de Administración.

Es importante indicar que esta valoración residual se encuentra dentro de los niveles de riesgo aceptables por la administración.

En lo que tiene que ver con efectos económicos derivados de la aplicación de las políticas de prevención de lavados de activos y financiación del terrorismo, JFK Cooperativa Financiera, no se vio afectada patrimonialmente por hechos que involucren estas actividades.

Referente al perfil de riesgo individual de los clientes, luego de aplicada la metodología mediante la cual se realiza el análisis de riesgo de LA/FT, se observa que el nivel de riesgo consolidado de los clientes activos a corte de diciembre de 2024 fue de 1.73. Teniendo en cuenta que el nivel de riesgo está considerado entre 1 y 4, siendo 4 el nivel de mayor riesgo, se evidencia que el perfil de riesgo cliente es medio.



Auditoría Interna

JFK Cooperativa Financiera propende el cumplimiento de las normas Globales de Auditoría Interna, apoya y promueve los principios y estándares en el ámbito de la ética y el profesionalismo del auditor por mandato del consejo de administración en su desempeño independiente, aseguramiento objetivo, asesoramiento, conocimiento y previsión.

Dentro de los procesos de administración de Auditoría Interna, se llevó a cabo la función, permitiendo, que cada auditoría sea desarrollada cumpliendo tanto con las etapas que para ella están previstas en la normatividad que la acoge con soportes veraces, precisos, claros, abiertos y un acercamiento respetuoso y fluido para revelar todos los hechos importantes en el desarrollo del trabajo, con la finalidad de generar mayor oportunidad e integralidad entre el personal auditado y la emisión de informes a la administración con un foco estratégico, constructivo y de administración del riesgo.

Toda la metodología de la función, está debidamente documentada garantizando su cumplimiento, el desarrollo del plan anual de auditoría y la prolongación del conocimiento en la entidad. Estamos realizando las actualizaciones respectivas en cuanto a las nuevas normas globales de auditoría que entran en vigencia a partir del mes de enero de 2025.

Contamos actualmente con el Estatuto de auditoría, la guía para la elaboración del Plan anual de auditoría interna, la guía para Clasificación de los hallazgos de los órganos de control, la Política de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna, la guía de Código de Ética del Auditor Interno, el Manual de políticas de auditoría interna, su procedimiento y los indicadores de gestión relacionados con el proceso evaluación de la gestión.

En la vigencia 2024, se dio continuidad con el desarrollo de auditorías para los diferentes procesos de la Cooperativa, permitiendo una opinión sobre cada uno de ellos, fortaleciendo de esta manera la percepción de control, seguimiento y monitoreo al interior de la entidad.

Contamos con una plataforma tecnológica que permite reali-

zar el almacenamiento de la información, los resultados, responsables, recomendaciones, planes de acción, seguimiento, marcación de riesgos y su impacto, componentes del sistema de control interno que intervienen, fechas de cumplimiento y cierres de hallazgos. Es decir, cada una de las etapas de la auditoría, de esta manera se conservar la trazabilidad y velamos por la generación de resultados que agreguen valor a la Cooperativa, mediante un adecuado seguimiento y la autogestión por parte del personal auditado.

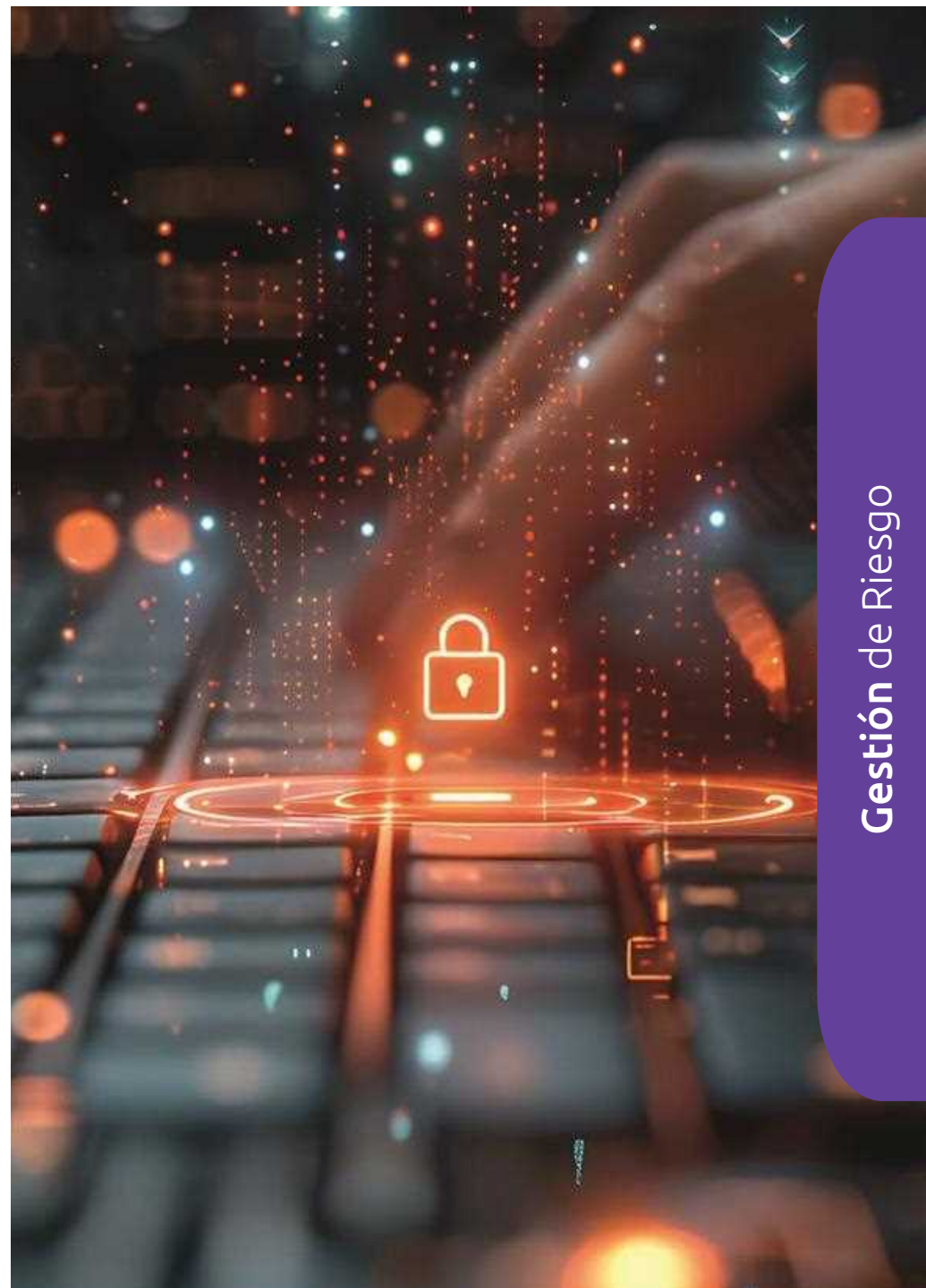
De acuerdo al seguimiento realizado con corte al 31 de diciembre de 2024 y la implementación de las actividades de los planes de acción indicados en los hallazgos de las auditorías realizadas, observamos un nivel de cumplimiento del 96,88% de los hallazgos aceptados, lo que representa un alto índice de compromiso, atención y cierre de las recomendaciones.

En cuanto a la función de aseguramiento, se dio cumplimiento al plan de trabajo propuesto y aprobado por el Comité de Auditoría y Consejo de Administración. Además, se atendieron satisfactoriamente los requerimientos de la Alta Gerencia y del ente de supervisión en los distintos focos en los que requirieron de la Auditoría Interna. Por otra parte, en lo referente a la función de consultoría, tenemos participación dentro del seguimiento del proyecto de renovación tecnológica del Core, aportando el conocimiento y experiencia que en este sentido se cuenta al interior del equipo de trabajo y otras consultorías alternas solicitadas en función de la actividad de otorgamiento de crédito.

Informamos que para el desarrollo de la función de Auditoría Interna durante el año 2024, no se presentaron limitaciones en cuanto al alcance definido para cada trabajo de auditoría, ni se tuvieron restricciones a nivel de información requerida para su desarrollo.

La administración de la Cooperativa, define el marco para la ejecución de las actividades mediante un adecuado Sistema de Control Interno, acorde con los lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás exigencias aplicables con el fin de asegurar que las actividades se desarrollen de una manera adecuada; en este sentido la participación de la Auditoría Interna es esencial para garantizar la salud y solidez de la Cooperativa, siendo su principal función evaluar de manera objetiva y exhaustiva el Sistema de Control Interno, asegurando que los procesos, controles y riesgos estén gestionados de forma adecuada.

La comunicación es directa con la Alta Gerencia, el Comité de Auditoría y el Consejo de Administración, respetando en todo momento la función del órgano de control y la participación del área como tercera línea del IIA en JFK Cooperativa Financiera, de acuerdo al direccionamiento de la misma frente a este modelo.





Gestión Tecnológica

2024 fue un año de avances significativos para nuestra organización. Con un enfoque en la transformación digital, la mejora continua y la integración de procesos, alcanzamos nuevos hitos que benefician a colaboradores, asociados y clientes.

Este período fue transformador e impulsó importantes avances, permitiéndonos afrontar con éxito los desafíos de un entorno dinámico y exigente. Un enfoque integral en seguridad, infraestructura y soluciones innovadoras fortaleció nuestra capacidad operativa y garantizó la satisfacción de nuestros asociados y clientes.

Seguridad:

Priorizamos la protección de los activos digitales y la confianza de los asociados mediante la actualización de procedimientos clave y la implementación de tecnologías avanzadas.

Infraestructura:

Se destaca el cumplimiento de una disponibilidad del 99,9 % en nuestras aplicaciones críticas, así como la renovación de servicios, que mejoraron las capacidades de procesamiento, recuperación y seguridad.

Soluciones:

Se implementaron iniciativas para mejorar la experiencia de los asociados y optimizar procesos financieros clave. Además, se desarrollaron nuevas aplicaciones y procesos que reflejan nuestro compromiso con la modernización y la accesibilidad.

Los esfuerzos en tecnología durante este período se centraron en:

Incremento de servicios digitalizados

Ofreciendo una mejor experiencia para los clientes de la Cooperativa.

Fortalecimiento de la ciberseguridad:

Se incorporaron nuevas capas de protección y se realizaron pruebas de penetración periódicas, manteniendo cero incidentes críticos de seguridad.

La innovación y la mejora continua se basaron en el análisis de las necesidades de los clientes y las tendencias del mercado, lo que permitió desarrollar nuevos servicios que optimizaron la experiencia del usuario y garantizaron el cumplimiento normativo.

En 2024, se priorizó el fortalecimiento del capital humano con más de 600 colaboradores que participaron en capacitaciones relacionadas con gestión de ciberseguridad, transformación digital y prevención de riesgos. Además, se implementaron campañas educativas dirigidas a consumidores financieros, aumentando la confianza y capacidad de prevención.

Además, avanzamos significativamente en la modernización de nuestro Core Financiero, alineándonos con los más altos estándares de programación, arquitectura y seguridad de la industria. Este esfuerzo estratégico nos permite continuar fortaleciendo nuestra capacidad operativa y sentando las bases para una evolución tecnológica sostenida.

Declaración derechos de autor

JFK Cooperativa Financiera certifica el cumplimiento de las normas relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor. En igual sentido se certifica que el software utilizado para la ejecución de las actividades propias del negocio, cumple con las disposiciones legales vigentes en la materia.



Gestión Humana

En 2024, las actividades de Gestión Humana se alinearon con el direccionamiento estratégico de la Cooperativa, específicamente con el pilar de Desarrollo del Talento Humano, con el fin de mejorar el bienestar integral de los colaboradores. Para ello, se implementaron estrategias centradas en la salud mental, emocional y física, logrando una retención de talento con un índice de rotación del 1.47 % y una antigüedad laboral promedio de 4.56 años.

Además, se crearon nuevas ofertas laborales, que permitieron la incorporación de 41 nuevos colaboradores, alcanzando un total de 149 personas vinculadas en el 2024.

Alineados con los objetivos estratégicos, durante el 2024 se fortaleció la plantilla de beneficios extralegales y emocionales, buscando generar mayor bienestar y satisfacción laboral. Entre los nuevos beneficios y alianzas se encuentran:

- **Convenio de Salud Mental con Gente que Puede:**

Alianza para fortalecer la salud mental con atención psicológica individual y actividades de prevención en la jornada de salud mental.

- **Espacio “Tiempo para crecer”:**

Para el crecimiento personal y profesional con una participación total en las actividades realizadas de 196 colaboradores.

- **Programa “Nuevos comienzos”:**

Como un espacio de acompañamiento y orientación a los colaboradores en el proceso de transición hacia una nueva etapa del ciclo de vida (proceso de pensión), con una cobertura del 87% de las personas convocadas.

- **Programa Biblioteca Viajera:**

Programa para promover la lectura, con una participación de 101 personas.

- **Primera Feria de Vivienda:**

Evento con la participación de cajas de compensación, fondos de pensión y cesantías, constructoras y aliados para la compra de materiales para mejoras de vivienda, ofreciendo beneficios para los colaboradores.

En el proceso de fortalecimiento de Cultura Organizacional, se redefinieron los valores corporativos y se llevaron a cabo actividades de socialización del nuevo modelo ERES+I (valores corporativos y sus comportamientos) utilizando metodologías lúdicas. Esta iniciativa impactó al 90% de los colaboradores, fomentando una mayor comprensión y conexión con los valores de la Cooperativa.



En 2024, se llevaron a cabo capacitaciones normativas como: SARLAFT, SARO, SAC, Código Ética y de Buen Gobierno, Ciberseguridad, Seguridad Bancaria y beneficios institucionales, entre otros temas. También se ofreció la reinducción general corporativa y capacitaciones en finanzas para no financieros, procesos y mejora continua, servicio al cliente, comunicación asertiva, trabajo en equipo. En total, los colaboradores de la Cooperativa recibieron aproximadamente 640 horas de formación en metodología híbrida.

En cuanto a los procesos de desarrollo interno, se realizaron 18 convocatorias internas a las cuales se presentaron 152 personas; de ellas 19 personas fueron promovidas y una de las convocatorias se cubrió de manera externa.

Dentro del proceso de Gestión del Desempeño, se evaluaron las competencias a través del software de gestión humana, lo que permitió medir competencias, acuerdos de desempeño e indicadores de cumplimiento. Se obtuvo un promedio de calificación del 87% con una participación del 98% de los colaboradores. Además se implementaron planes de acción y seguimiento.



La Cooperativa comprometida en brindar a nuestros colaboradores un modelo integral de bienestar, ejecutó su plan enfocado en las dimensiones física, emocional, mental y recreativa promoviendo la integración de los equipos de trabajo. Dando cumplimiento al plan de bienestar se realizaron actividades como: Celebración de las fechas especiales (día de la mujer, del hombre, de la madre, del padre, día del niño, amor y amistad, día de la antioqueñidad, festival de verano), Celebración de

Halloween, torneo de bolos, caminatas, integración deportiva, talleres de cocina y decoración y las actividades de integración y celebración con motivo de la navidad.

A lo largo del año, desde Seguridad y Salud en el Trabajo se trabajó para garantizar un entorno laboral seguro y saludable, protegiendo a los colaboradores y fomentando su bienestar. Se ejecutaron 566 de las 688 actividades programadas, lo que representa un cumplimiento del 82 % del plan de trabajo anual. Además, se alcanzó un 100 % de cumplimiento en los 60 estándares mínimos legales exigidos por la Resolución 312 de 2019.





Gestión Legal

En JFK Cooperativa Financiera, se acatan y cumplen las disposiciones normativas emanadas de las diferentes entidades de vigilancia y control. Durante el año 2024, se dio respuesta oportuna a los requerimientos de las autoridades administrativas y judiciales, mitigando la materialización de sanciones económicas y administrativas.

Durante 2024, la Cooperativa atendió e impulsó un total de 17 demandas, de las cuales 10 culminaron en el transcurso del periodo.

Con relación a las acciones jurisdiccionales y conciliaciones extrajudiciales recibidas a través del Casillero SIRI de la SFC, se tramitaron 35 procesos. Del total de las acciones recibidas, cinco se encuentran pendientes de decisión de fondo por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

A su vez, durante el año se recibieron 11.099 peticiones, quejas y reclamos (PQR) de los consumidores financieros, dando respuesta a 10.964 de ellas.

Desde el SAC y el área de Mercadeo y Comunicaciones, se impulsó la educación financiera con 272 actividades que materializaron las estrategias del PEFIC (Plan de Educación Financiera e Información al Consumidor Financiero), a través de los diferentes medios de comunicación de la Cooperativa.

De igual manera, se implementaron 438 acciones, de las cuales 384 (87,67%) correspondieron a acciones preventivas, que se encarga de anticipar hechos que puedan ocasionar riesgos para la Cooperativa, y 54 (12,33%) a acciones correctivas implementadas para subsanar hallazgos.

La información transmitida a los consumidores financieros por los diferentes medios cumplió con la normatividad vigente.

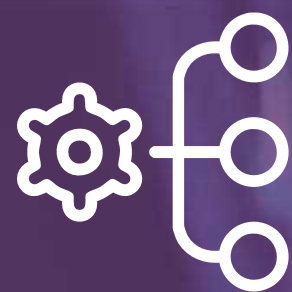
Durante el año, la función de *compliance* se centró en el tratamiento de datos, la línea ética, el programa antifraude y anticorrupción, y el seguimiento y cumplimiento normativo. Las actividades ejecutadas incluyeron la autorización para el tratamiento de datos y la publicación del portal web para la declaración de conflictos de interés para empleados y proveedores.

Si bien los colaboradores y proveedores realizaron la declaración de conflicto de interés, a través de la Línea Ética, dispuesta para recibir denuncias o quejas en la página web de la Cooperativa, no se recibió ninguna. Además, se realizó una capacitación sobre el Código de Ética y Conducta, la cual fue socializada con todo el personal vinculado a JFK y fue aprobada por el 100% de los empleados, que participaron en la misma.

En cuanto al programa Antifraude y Anticorrupción, JFK Cooperativa Financiera mantiene una cultura conservadora y respetuosa del cumplimiento de los lineamientos éticos, los principios y valores institucionales, con cero tolerancia a conductas relacionadas con fraude y corrupción interna. De esta manera, se fomenta la ética en el comportamiento y las relaciones basadas en la transparencia entre directivos, colaboradores, asociados, clientes y proveedores, promoviendo un ambiente de respeto y acogimiento de las buenas prácticas corporativas, que redundan en un entorno sano donde los índices de denuncias de actos irregulares, fraudulentos o corruptos son prácticamente nulos.

En este periodo, no se recibió ninguna denuncia de actos irregulares, fraudulentos o corruptos radicados ante la Cooperativa en el ámbito de la ética.

Las operaciones realizadas con administradores fueron celebradas dentro del marco legal y conforme a la normatividad interna. La Cooperativa cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de conformidad con lo prescrito por la Ley 603 de julio 27 de 2000.



Informes de Órganos de Administración y Control

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de JFK Cooperativa Financiera, en ejercicio de sus funciones y disposiciones estatutarias y legales, acompañó durante el año 2024 a la administración en el desarrollo de su objeto misional y en el cumplimiento de sus propósitos estratégicos de cara a la satisfacción de sus asociados, ahorradores y público de interés; todo ello anteponiendo las directrices del Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta, pilares fundamentales para el quehacer diario de la entidad.

Dentro del panorama económico nacional y global, ha persistido la incertidumbre teniendo en cuenta que, si bien la inflación a nivel nacional y global ha presentado desaceleración, la recuperación económica ha sido lenta y el consumo no se ha dinamizado. En general, los periodos 2023 y 2024 han sido desafiantes por la carga financiera de los hogares, producto de los altos niveles de inflación de los años 2022 y 2023, que ha afectado al sistema financiero en sus indicadores de cartera vencida y recuperación de cartera; no obstante, el periodo 2024 cierra con recuperación general en la variación anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC), cerrando en 5,20%, muy por debajo del resultado del año anterior y del periodo 2022, leve recuperación en el crecimiento económico y estabilidad en la tasa de desempleo. Bajo este escenario, JFK Cooperativa Financiera ha sido resiliente y ha mantenido excelentes indicadores financieros, ha continuado entregando beneficios a sus asociados y ha seguido impactando positivamente a las comunidades, dando muestras tangibles de su excelente salud financiera y su respaldo para afrontar la cambiante coyuntura económica.

El Consejo de Administración, junto al Gerente General el Doctor Víctor Hugo Romero Correa y su equipo directivo, han liderado

la ejecución del plan estratégico que fue trazado para la vigencia 2024 -2027, en el cual se fortalecen las diferentes líneas estratégicas y se fortalece la entidad de cara a seguir impactando positivamente a sus asociados, ahorradores y demás grupos de interés.

Durante el año 2024 el Consejo de Administración desempeñó sus funciones con autonomía e independencia; dando cumplimiento al cronograma de actividades propuesto para el año.

Las reuniones fueron presididas por el Presidente y el Secretario del consejo, las actas de dichas reuniones reposan bajo la custodia de la Administración, en el libro de actas de este órgano.

Se llevaron a cabo 12 reuniones ordinarias y cinco reuniones extraordinarias, las cuales contaron con la participación del 100% de los miembros principales y la invitación de los miembros suplentes a las sesiones; también fueron invitados permanentes a las reuniones el Gerente General y el Subgerente Administrativo y Estratégico.

En la sesión de marzo 23 de 2024, correspondiente al acta 741, el Consejo de Administración eligió a sus dignatarios para el periodo correspondiente a marzo de 2024 a marzo de 2025, además de los integrantes de los Comités de apoyo para el mismo periodo.

Se deja constancia que, durante el año 2024, los Comités de apoyo al Consejo de Administración y los Comités administrativos dieron cumplimiento a sus planes de acción, sus reglamentos y sesionaron según el cronograma y metodología de acuerdo con las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual consta en sus respectivas actas.

Durante el año 2024 JFK Cooperativa Financiera se posiciona en el país como la Cooperativa Financiera más comprometida en mantener la solidez financiera, la alta rentabilidad de su capital institucional e incrementar su base social de asociados, quienes son la razón de ser de la entidad.

Durante las sesiones ordinarias y extraordinaria, el Consejo de Administración aprobó las siguientes políticas:

- El calendario concreto de sesiones ordinarias, sin perjuicio de que, con carácter extraordinario, pueda reunirse cuantas veces sea necesario.
- Aprobación de estados financieros mensuales.
- Presupuesto para la vigencia 2024 y sus actualizaciones.
- Aprobación de los informes de gestión 2023 para la Asamblea de Delegados de los Comités de Apoyo al Consejo de Administración.
- Aprobó el rediseño de la metodología de evaluación de las competencias, resultados, conocimientos y experiencia de los Comités de Apoyo y del Consejo de Administración.
- Incremento salario del Gerente para la vigencia 2024, así como de su bonificación semestral y la evaluación de desempeño del Gerente General y el Representante Legal Suplente.
- Ratificación aprobación de modificación a los Reglamentos de cada uno de los Comités de apoyo al Consejo de Administración, así como su plan de acción:
- Auditoría, Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones y Comité Social y Sostenible.
- Direccionamiento estratégico 2024 – 2027
- Políticas del Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC)
- Manual de Políticas SARLAFT.
- Modificación estructura organizacional de JFK Cooperativa Financiera y propuesta de nivelación salarial para los colaboradores del área de Tecnologías de la Información (TI)
- Manual Políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM).
- Manual Políticas de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Metodología Marco de Apetito de Riesgo (MAR).
- Manual Política Contable Provisiones, Pasivos y Activos contingentes.
- Participación del Gerente General de JFK Cooperativa Financiera como integrante de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Manual de Políticas Unidad de Microfinanzas.
- Reglamento “El valor de estudiar en familia” , Auxilios educativos primera entrega 2024.
- Manual de Contratación.
- Manual de Políticas Sistema de Control Interno.

- Manual de Políticas de Auditoría Interna.
- Manual de Seguridad Física.
- Política de cumplimiento.
- Reglamento “El valor de estudiar desde la virtualidad” Becas educativas para formación virtual 2024.
- Propuesta de arrendamiento de bodega en el sector de Campoamor a la empresa OMMA Mobiliario S.A.S. por un periodo de 2 años, sin prelación de compra durante o al término del plazo del contrato y con las demás condiciones indicadas en el Acta 743 del 07 de mayo de 2024.
- Reglamento Cuenta de Ahorros.
- Propuesta de bonificación por sexagésimo aniversario para colaboradores de JFK Cooperativa Financiera.
- Acuerdo 02 de 2024 Por medio del cual se realiza reconocimiento a la labor realizada por el señor Victor Hugo Romero Correa en su calidad de Gerente General de JFK Cooperativa Financiera.
- Nombramiento como Auditor Interno de JFK Cooperativa Financiera a la empleada Tatiana Londoño Gil.
- Nombramiento como Primer Representante Legal Suplente de la Cooperativa (Gerente Suplente) al empleado Gustavo Cárdenas Noriega Subgerente Comercial.
- Política de Tratamiento de Datos.
- Reglamento “El valor de estudiar en familia” Auxilios educativos segunda entrega 2024.
- Manual Generalidades del Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR
- Aprobación a la modificación al Reglamento del Consejo de Administración.
- Manual de Políticas de Información y Comunicación.
- Manual de Políticas de Gestión Humana.
- Guía Calificación y madurez Sistema de Control Interno.
- Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI JFK Cooperativa Financiera
- Reglamento Solidaridades.
- Modificación del nombre del Comité de Educación a Comité Social y Sostenible.
- Manual de Políticas Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL).
- Manual de Políticas de Tarjeta de Crédito.
- Manual de Políticas Sistema de Administración del Riesgo de Tasa de Interés en Libro Bancario – RTILB.
- Manual de Políticas Conflicto de Interés
- Reglamento Auxilio Educativo “El Valor de Formarnos Juntos”.
- Informe de provisión y cobertura de cartera vencida SR - 037 - 2024 (propuesta de incremento de Provisión Individual Adicional - PIA en 80 puntos básicos, al 7,3%).



El Consejo de Administración certifica que durante el año 2024 no tuvo conocimiento de situaciones que dieran lugar a la exclusión de asociados.

En cuanto a la responsabilidad que le asiste emanada por la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración aprueba el Informe de Gestión presentado por el Comité de Gobierno Corporativo.

El Consejo de Administración certifica que emitió los pronunciamientos correspondientes a los informes de los Comités de apoyo, informes de la Revisoría Fiscal, Auditoría Interna, Defensor del Consumidor Financiero, informes de castigo de cartera e informes trimestrales del Oficial de Cumplimiento.

El Consejo de Administración aprueba la implementación y seguimiento a los sistemas de control interno; el Consejo de Administración realizó supervisión sobre la integridad y confiabilidad de los sistemas contables.

El Consejo de Administración durante las sesiones ordinarias certifica que no recibió denuncias por corrupción, fraude o conflictos de interés.

En cuanto a la Transformación Digital, el Gerente General presenta ante el Consejo de Administración los proyectos cuya ejecución avanzó durante 2024, de los cuales se destacan los siguientes: Renovación del Core Financiero, Implementación del Motor de Decisión, Emisión de tarjeta de crédito, Formulario Web para solicitudes de crédito, Pago de giros internacionales, ACH, PSE, Pagos Transfiya, Portal persona jurídica, entre otros.

El Consejo de Administración, para la vigencia 2024 le dio continuidad a la renovación de la marca para varias de sus agencias, con esto la comunidad recibe unas instalaciones cómodas y modernas para su atención.



LXIII Asamblea General de Delegados 2024

El 09 de marzo de 2024 se llevó a cabo la sexagésima tercera (LXIII) Asamblea General de delegados, la cual tuvo participación de manera presencial y virtual.

Las decisiones aprobadas por los honorables delegados fueron las siguientes:

El Consejo de Administración durante las sesiones ordinarias certifica que no recibió denuncias por corrupción, fraude o conflictos de interés.

En cuanto a la Transformación Digital, el Gerente General presenta ante el Consejo de Administración los proyectos cuya ejecución avanzó durante 2024, de los cuales se destacan los siguientes: Renovación del Core Financiero, Implementación del Motor de Decisión, Emisión de tarjeta de crédito, Formulario Web para solicitudes de crédito, Pago de giros internacionales, ACH, PSE, Pagos Transfiya, Portal persona jurídica, entre otros.

- Aprobación de los Estados Financieros del año 2023.
- Elección de la Revisoría Fiscal para la vigencia 2024 -2025.
- Aprobación de la Revalorización de aportes sociales.
- Aprobación del proyecto de Distribución de excedentes del periodo 2023.
- Aprobación de los informes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal, Comité de Auditoría, Comité de Gobierno Corporativo y Defensor del Consumidor Financiero.

- Elección de miembros de la Junta de Vigilancia.
- Elección de miembros del Consejo de Administración.

Cumplimientos Normativos

Durante el año 2024, el Consejo de Administración estuvo atento al cumplimiento de las disposiciones legales con el propósito de acatar las directrices de los entes reguladores. El Consejo realizó seguimiento a la ejecución de lo aprobado en la Asamblea General de delegados de 2024, y de las aprobaciones propias del Consejo en cada una de las sesiones, dio cabal cumplimiento a su plan de trabajo de 2024, realizó la autoevaluación según lo establecido en el cronograma de actividades; aprobó y gestionó las proposiciones aprobadas por los Comités de apoyo al Consejo de Administración.

Elección Miembros Consejo de Administración y Junta de Vigilancia 2024 – 2027

La elección para el periodo 2024 – 2027 de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia contó con el apoyo en el acta de validación del software electoral firmada por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, junto al acta de verificación de asociados inhábiles firmada por la Junta de Vigilancia y el concepto de la Revisoría Fiscal.



Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración fortaleció sus Comités de apoyo, como son: Auditoría, Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones y Comité Social y Sostenible. Estos comités se reunieron durante el año, realizando un trabajo mancomunado para suministrar los insumos adecuados y de forma oportuna para apoyar la toma de decisiones acertada por parte del Consejo de Administración.

De acuerdo con las actas N° 751 de septiembre 28 de 2024 y N° 752 de 26 de octubre de 2024, se realizaron ajustes al Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta con el objetivo de velar por las buenas prácticas corporativas que eviten la configuración de conflictos de interés.

Se realizó socialización y publicación del Código de Gobierno Corporativo, en aras de garantizar el cumplimiento normativo definido por los Estatutos de la Cooperativa, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y lineamientos del Código País.

De manera general, tanto las líneas estratégicas de la Cooperativa, como los aspectos legales, disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y los principios y valores del cooperativismo, fueron socializados por el Gerente General, por lo cual, el Consejo de Administración aprueba el Informe de Gestión General 2024. Asimismo, considera pertinente el dictamen de Revisoría Fiscal 2024, el proyecto de distribución de excedentes y las ternas para elección de Revisoría Fiscal, propuestas que serán presentadas para su análisis y aprobación en la Asamblea General de Delegados el 15 de marzo de 2025.

Finalmente, el Consejo de Administración resalta y reconoce el trabajo que ha realizado el Doctor Víctor Hugo Romero Correa y los empleados de la entidad, sin ellos no hubiese sido posible obtener resultados sobresalientes durante el año 2024. JFK se ratifica como la Cooperativa Financiera con mejores resultados y estabilidad financiera, en 2024 la entidad mostró resiliencia y respondió de manera oportuna y eficaz a los retos y oportunidades, fortaleciendo su imagen corporativa, robusteciendo su balance social e incrementando el portafolio de beneficios para sus asociados, impactando de forma positiva a sus diferentes grupos de interés y a la comunidad. ¡El 2025 se convierte en la oportunidad de seguir fortaleciendo los resultados de la entidad, generando rentabilidad, calidad de vida y beneficios para nuestros colaboradores, asociados, ahorradores y demás grupos de interés, siempre guiados por el impulso del valor de hacerlo juntos!



Comité de auditoría

En cumplimiento de lo señalado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en la Circular Básica Jurídica - CBJ (4.2 del Capítulo IV del Título I Parte I) el Consejo de Administración de JFK Cooperativa Financiera cuenta con el Comité de Auditoría, órgano de estudio y apoyo que le asiste en el cumplimiento de su función de supervisión de la Arquitectura de Control de la Entidad, que aborda todo lo relacionado con ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de seguimiento y monitoreo.

La regulación del Comité de Auditoría se encuentra establecida en la Ley 964 de 2005, en la citada Circular de la SFC, en su Reglamento Interno que regula, en concordancia con las mencionadas normas, su naturaleza, objeto, composición, funciones, reuniones y demás aspectos relacionados con su funcionamiento.

El Comité está conformado por tres miembros principales del Consejo de Administración dos (2) de los cuales tienen la calidad de independientes y uno (1) asociado. Es presidido por un miembro independiente.

Cada uno de los miembros del Comité cuenta con la experiencia y conocimiento suficiente para el cumplimiento de las funciones que corresponden al mismo.

Funcionamiento

El Comité de Auditoría, conforme lo señalado en la Circular Básica Jurídica – CBJ de la SFC, la Ley 964 de 2005 (Artículo 45 Parágrafo 4º) sesiona mensualmente, y sus decisiones y actuaciones quedan consignadas en actas firmadas por el Presidente

y la Secretaria del Comité, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 189 del Código de Comercio.

El Comité desempeña sus funciones con autonomía de funcionamiento y está dirigido por su Presidente, quien con objeto de favorecer una diversidad de opiniones que enriquezca los análisis y las propuestas del Comité, vela por la participación de los todos sus integrantes con libertad en las deliberaciones y fomentando el diálogo constructivo promoviendo la libre expresión de sus opiniones. Adicionalmente, el Comité cuenta con la presentación de informes por parte de la Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento, así como también cuenta con informes por parte de los Subgerentes: General, Jurídico, Financiero, TI, Operaciones, Riesgos, Oficial de Cumplimiento; quienes son invitados a las sesiones del comité cuando se considere necesario para el cumplimiento de sus funciones.

En el año 2024, el Comité de Auditoría realizó trece reuniones, de las cuales 12 fueron ordinarias y una extraordinaria, con asistencia del 100% de sus integrantes, contó con la participación de la Revisoría Fiscal, el Oficial de Cumplimiento y el Auditor Interno, Jurídica (*Compliance*) entre otros, asegurando y manteniendo una línea de comunicación permanente de esta instancia con el Consejo de Administración y la Administración de la Cooperativa.

Igualmente, en las diferentes sesiones participaron Gerente General, así como cada una de las Subgerencias de Riesgo, General, Financiera, Operaciones, Jurídica, Subgerente de TI, el defensor del Consumidor Financiero.

Objeto

El objeto del Comité de Auditoría es brindar apoyo en la supervisión de los estados financieros, cumplimiento de los planes anuales de la Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y del Área de Cumplimiento, y la gestión que realiza el Consejo de Administración respecto de la implementación y supervisión de la Arquitectura de Control (SCI). Además, es tarea del Comité asegurar que la Entidad esté cumpliendo las leyes y regulaciones pertinentes y que en los negocios se mantengan los controles efectivos frente a los conflictos de interés y el fraude. Por medio del Comité de Auditoría se asegura que la Cooperativa suministre la información requerida, y que para el desarrollo de sus funciones la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento, cuenten con los medios adecuados tanto en lo que se refiere al personal, como a elementos materiales, herramientas tecnológicas, procedimientos y manuales de actuación.

Los detalles de las funciones del Comité de Auditoría se encuentran en el numeral 4° del Reglamento Interno respectivo.

Funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI)

A continuación, se presenta el informe sobre el SCI que elabora el Comité de Auditoría de conformidad con el numeral 4.2.4.1, Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC:

a. El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.

En JFK Cooperativa Financiera, la evaluación de los riesgos y de la efectividad de sus controles se realiza a partir del conocimiento y entendimiento que la Dirección tiene del negocio y del proceso operativo analizado, teniéndose en cuenta tanto criterios de materialidad cuantitativos, de probabilidad de ocurrencia e impacto económico, como criterios cualitativos asociados a la tipología, complejidad, naturaleza de los riesgos o a la propia estructura del negocio o proceso.

Desde la visión de órganos de control externos e internos que representan la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna respectivamente y, de acuerdo con el constante seguimiento por parte del Comité de Auditoría en cuanto al Sistema de Control Interno se refiere, en JFK Cooperativa Financiera, se ha estructurado todo el despliegue operacional que permite que se cumplan las actividades propias del negocio, teniendo como precedente la cultura del autocontrol y operaciones dentro de los niveles de riesgo aceptados por la entidad. En este mismo sentido, se tiene definido el seguimiento al monitoreo de la efectividad y eficiencia de los controles establecidos para los riesgos identificados en los procesos de la Cooperativa, dando prioridad a los controles que mitigan los riesgos de mayor impacto y probabilidad de ocurrencia. Así mismo, se hace seguimiento continuo a la evolución en la gestión de los diferentes sistemas de administración de riesgos, de forma tal, que se pueda tener control y tomar las acciones necesarias sobre

situaciones que puedan afectar el cumplimiento de cupos, límites, tasas y demás comportamientos de mercado que impactan los resultados de la entidad. Se resalta que, todas las acciones correctivas que se han implementado en el marco del cumplimiento del Sistema de Control Interno, se han llevado a instancias de la Alta Gerencia y el Consejo de Administración, permitiendo esto, que se encuentren informados plenamente del cierre de brechas y cómo estas son mejoradas al interior de la entidad, logrando de esta manera que el crecimiento financiero, se vea soportado en un control interno acorde y en constante evolución de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa.

Importante informar que la Auditoría Interna emite anualmente su opinión sobre la efectividad del SCI. Respecto del año 2024 la Auditoría Interna informó que el SCI implementado por JFK Cooperativa Financiera cumple razonablemente con los criterios establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica y que los planes de mejora establecidos por la Cooperativa para mitigar riesgos identificados en las evaluaciones realizadas durante el ejercicio 2024 se encuentran implementados o en proceso de implementación.

Adicionalmente, el Comité informa que JFK Cooperativa Financiera ha implementado lo estipulado en la circular externa 008 de 2023, emitida por la SFC.

b. Las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría

El Comité realizó todas las actividades necesarias para dar cum-

plimiento a las funciones asignadas por la regulación vigente, los Estatutos Sociales y su Reglamento Interno.

Durante el año 2024, el Comité de Auditoría ejecutó las siguientes actividades:

- Elaboró el informe de su gestión durante el año 2024 para la Asamblea General de Delegados.
- Evaluó las habilidades del líder de auditoría Interna y su gestión corte 31-12-2024, con la respectiva retroalimentación.
- Revisó autoevaluación de la gestión de la Revisoría Fiscal de la vigencia 2024, con la retroalimentación correspondiente. Se autoevaluaron aspectos generales tales como desempeño en la ejecución del plan de trabajo, participación en reuniones del Comité de Auditoría, Consejo de Administración, y otras que se haya requerido durante el periodo 2024.
- Presentó al máximo órgano social la terna de los candidatos para ocupar el cargo de Revisor Fiscal, para la vigencia 2024-2025. Para tal efecto, el Comité recopiló y analizó la información suministrada por cada uno de los candidatos y sometió a consideración del máximo órgano social los resultados del estudio efectuado.
- Revisó y evaluó al aspirante a DCF (Defensor del Consumidor Financiero) para la vigencia 2025-2026, con base en los requisitos de experiencia en el sector financiero y los contemplados en la circular básica jurídica 029 del 2014 de la SFC.

- Se actualizó el plan de acción y reglamento interno del Comité.
- Evaluó el control interno de JFK Cooperativa Financiera, para lo cual se tomó como referencia el modelo COSO, adicionalmente se evaluaron y tuvieron en cuenta los parámetros establecidos en la Circular Externa 008 de mayo de 2023, emitida por la SFC (Superintendencia Financiera de Colombia).
- Se realizó seguimiento a las agencias de las diferentes zonas del área Metropolitana, con el objetivo de validar aspectos de sistema de control interno (SCI), las visitas de auditoría y revisoría fiscal, crecimiento de asociados, índice de morosidad, actualización de datos, rentabilidad, SARLAFT, capacitaciones, cumplimiento de normatividad aplicable a la Cooperativa, la divulgación por parte de la Dirección de las normas de ética y de conducta y la capacitación respecto al SCI, de forma tal que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
- Realizó la autoevaluación anual del comité en los formatos sugeridos por el comité de nombramientos y retribuciones.
- Los integrantes del Comité con la asesoría de la Auditoría Interna, analizaron cada una de las modificaciones al “Reglamento del comité de auditoría” con base en la circular externa No. 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- Con base en la Circular Básica Jurídica 029/14) CAPÍTULO

IV: SISTEMA DE CONTROL INTERNO, 4.2.4.6, de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), solicitó al Consejo de Administración instruir la administración para realizar la convocatoria a aspirante a la Revisoría Fiscal de JFK Cooperativa Financiera para la vigencia 2025-2026; con el fin de presentar a la Asamblea de Delegados, la terna de candidatos para ocupar dicho cargo.

- El Comité contó con la presentación de informes mensuales por parte de la Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y trimestrales del Oficial de Cumplimiento, así como también cuenta con informes mensuales de cada una de las Subgerencias: General, de Riesgo, Financiero, TI, Operaciones, bimestrales de la Subgerencia Jurídica con el informe de Compliance, informe semestral del Defensor del consumidor financiero y del Gerente General cuando se consideró necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- Revisó y recomendó al Consejo de Administración el informe de gestión 2024 del Comité de Gobierno Corporativo.

Presentación y divulgación de la información financiera:

- El Comité conoció y dio su conformidad a los principios, políticas y prácticas contables y a los criterios de valoración seguidos por la Cooperativa en el proceso de elaboración y presentación de la información financiera. Así mismo, ha verificado que la

preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la regulación vigente.

- El Comité estudió y emitió su opinión sobre los Estados Financieros correspondientes al ejercicio 2024, en el sentido de que éstos cumplen en cuanto a su contenido y su forma, con todos los requisitos establecidos al respecto por la regulación y que han sido elaborados siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones en esta materia y en la legislación vigente.

Respecto del Sistema de Control Interno:

El Comité de Auditoría supervisó y conoció los distintos informes elaborados, tanto internamente como por el Revisor Fiscal sobre el Sistema de Control Interno de la Cooperativa, estableciendo que el SCI proporciona seguridad razonable en la búsqueda de los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos de la Entidad, salvaguardando los recursos de la misma.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, así como de la preparación de todos los Estados Financieros. Cumplimiento de la regulación aplicable.
- Contar con una estructura organizacional documentada, con divisiones de responsabilidades, políticas y procedimientos.
- Igualmente, durante el año 2024, el Comité realizó segui-

miento al cumplimiento de las instrucciones dadas por el Consejo de Administración en relación con el SCI.

Respecto de la Revisoría Fiscal:

- La Asamblea General Ordinaria de Delegados en sesión del 09 de marzo de 2024 eligió a la firma CASO Auditorías y consultorías SAS. como Revisor Fiscal para la vigencia 2024-2025, suministrando al Comité información directa en todas las sesiones.
- El Comité conoció y dio su conformidad al Plan de Trabajo del ejercicio 2024 de la Revisoría Fiscal, teniendo en cuenta los asuntos clave y evaluación de riesgos, manteniendo comunicación continúa con la Administración de la Cooperativa y conservando la independencia como corresponde. A su vez, ha seguido el grado de avance del desarrollo de su actividad, las recomendaciones formuladas respecto de sus hallazgos y los planes adoptados por la Entidad para su implementación.

En relación con la realización de los trabajos de auditoría y de acuerdo con el plan de trabajo de 2024, el Comité ha sido informado y ha analizado, entre otros aspectos, lo siguiente:

- La evolución del plan de trabajo durante el ejercicio 2024, incluyendo Procesos relevantes, alcance y objetivo del servicio, etapas de auditoría, cuentas significativas y riesgos significativos, asuntos de contabilidad y auditoría.

- Etapas del plan de trabajo que contemplan: auditoría del Sistema de Control Interno, Auditoría de Sistemas de Administración de Riesgos, revisión y firma de declaraciones tributarias, emisión de informes y cartas a la gerencia.
- Adicionalmente, el Comité supervisó los servicios de la Revisoría Fiscal durante todo el ejercicio, verificando que estos fueron ejecutados con calidad, independencia, desempeño y efectividad, considerándolo un aliado para los órganos de gobierno y dirección en su función de supervisión y evaluación de la eficacia del Control Interno y de los Sistemas de Gestión de Riesgo y Cumplimiento.

Respecto de la Auditoría Interna:

El Comité analizó y aprobó el Plan Anual Trabajo para el ejercicio 2024 de la Auditoría Interna, el cual estuvo orientado a la identificación y gestión de riesgos en los principales procesos de la Cooperativa, dentro de los cuales están riesgo de modelo de negocio, legal, operacional, entre otros. Realizó seguimiento periódico de su ejecución y fue informado directamente de las incidencias en su desarrollo. El Comité conoció las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna derivadas de sus trabajos de revisión, así como de los planes de acción específicos definidos y puestos en marcha para su resolución, realizó seguimiento periódico de aquéllos que resultan más significativos para la Entidad.

Respecto de Cumplimiento:

El Comité realizó seguimiento a los asuntos más relevantes presentados por la Oficial de Cumplimiento en línea con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, revisó los informes correspondientes a la gestión, evaluación y control del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activo y de Financiación del Terrorismo -SARLAFT, realizó seguimiento a la eficacia de los canales de denuncia y a las actuaciones de los miembros del Consejo de Administración relativas al Reglamento de la Junta Directiva y el cumplimiento de Código de Ética y Conducta.

Respecto de autoridades de supervisión:

El Comité conoció las comunicaciones remitidas a la Cooperativa por parte de las Autoridades de supervisión, como la Superintendencia Financiera de Colombia, realizó seguimiento de los asuntos que dieron lugar a tales comunicaciones, las respuestas dadas a las autoridades y los planes de acción para llevar a cabo los requerimientos recibidos.

Para el periodo 2024 no se presentaron casos de incumplimiento de carácter legislativo ni normativo y, en consecuencia, no se incurrió en ninguna multa de este tipo.

c. Las deficiencias materiales detectadas, las recomendaciones formuladas y las medidas adoptadas, incluyendo entre otros aspectos aquellos que puedan afectar los estados financieros y el informe de gestión.

No se presentaron deficiencias materiales.

d. Las observaciones formuladas por los órganos de control y las sanciones impuestas a la EV, cuando aplique.

No se presentaron ni sanciones ni observaciones de parte de los órganos de control.

Evaluación de la labor realizada por la Auditoría Interna:

El Comité supervisó las funciones y actividades de la Auditoría Interna pudiendo determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, indicando que no existieron limitaciones que impidieron su adecuado desempeño y que el alcance de su labor cumplió las necesidades de la Entidad.

En caso de requerir información más detallada, las actas de los Comités de Auditoría se encuentran a disposición en la Secretaría de Gerencia General de la Cooperativa.

Informe de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo está conformado por tres miembros principales del Consejo de Administración, quienes cuentan con el conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas al Comité.

A diciembre 31 de 2024 el Comité estuvo conformado de la siguiente manera:

Presidente

David Andrés Ospina Saldarriaga Miembro asociado

Secretaria

Deisy Janeth González Quiroz Miembro asociado

Vocal

Juan David Álzate Idarraga Miembro asociado

El Comité, conforme lo establecido en el Reglamento Interno, sesiona de manera ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria cada vez que se requiera para el cumplimiento de sus funciones; sus decisiones y actuaciones quedan consignadas en actas firmadas por el presidente y secretario (a) del Comité, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 189 y 431 del Código de Comercio.

En el ejercicio evaluado, el Comité se reunió cada mes con asistencia del 100% de sus miembros; contó con la participación de la Directora Jurídica, asegurando y manteniendo una línea de comunicación permanente entre el Comité con el Consejo de

Administración y la Administración de la entidad.

El Comité tiene como objetivo principal apoyar y asesorar en la gestión que realiza el Consejo de Administración respecto de la toma de decisiones relacionadas con la adopción y cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo en la entidad. Las funciones se encuentran detalladas en el artículo 5° del Reglamento Interno del Comité.

Además, el Comité agenda los temas que periódicamente deben ponerse en conocimiento, tales como los informes de denuncias, peticiones, quejas o reclamos relacionados con conflictos de interés, temas de corrupción o fraude en los cuales estuvieren involucrados directivos, administradores, empleados, proveedores o asociados, informe de reclamaciones de los asociados que consideren que la Cooperativa no aplica las políticas de Gobierno Corporativo adoptadas.

Durante el año 2024 el Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento, dando cumplimiento al cronograma de actividades y el orden del día fue coordinado por su Presidente y su Secretario.

Se revisó certificación de respuesta oportuna y de fondo a requerimientos de autoridad competente, dentro de las formalidades exigidas por la ley, certificación de cumplimiento de las cláusulas de confidencialidad de directivos, administradores, empleados, proveedores, practicantes, aprendices y entes de control.

Se revisó y se actualizó el reglamento interno del comité, la po-

lítica de conflicto de interés, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética y Conducta.

Se revisó el informe semestral de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo "SARLAFT", en el cual se revisan los reportes en listas vinculantes de LAFT, de los posibles eventos en los que se vincule algún asociado, delegado, directivo, administradores, empleados, proveedores, practicantes, aprendices y entes de control.

Se verificó de manera mensual la correcta publicación del Código de Ética y Conducta, y del Código de Gobierno Corporativo en la página web de la Cooperativa.

Se llevó a cabo la capacitación en Gobierno Corporativo a los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia el 10 de septiembre de 2024 en sesión extraordinaria del Consejo de Administración como consta en acta No. 750. La capacitación fue realizada por Camilo González, Consultor en Gobierno Corporativo de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. El objetivo de la capacitación era ampliar conceptos claves de Gobierno Corporativo que permitan dimensionar su importancia, el rol que se desempeña como consejero, miembro de junta de vigilancia, funciones, responsabilidades, roles de presidente y secretario, elaboración de actas, lineamientos de ética y conducta: confidencialidad, conflicto de intereses y buenas prácticas para el fortalecimiento, transparencia y sostenibilidad de la entidad.

Se revisó certificación de la Subgerencia de Gestión Humana de difusión del Código de Gobierno Corporativo y Código de ética

y conducta a los empleados de la Cooperativa.

Conforme a lo anterior, se concluye que el Comité de Gobierno Corporativo dio cumplimiento a las actividades programadas en el transcurso del año 2024 de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno del Comité con respecto a temas relacionados a conflicto de interés, corrupción o fraude.

El informe se firma en constancia de aprobación por el Comité de Gobierno Corporativo y presentado al Consejo de Administración.

Comité de Nombramientos y Retribuciones

El Comité de Nombramientos y Retribuciones es un órgano de apoyo al Consejo de Administración, responsable de analizar la remuneración de la Alta Gerencia y trazar los lineamientos para los planes de sucesión y sugerir al Consejo, políticas de talento humano. Esto de acuerdo con las directrices estatutarias. El Comité de Nombramientos y Retribuciones está conformado por tres miembros del Consejo de Administración, quienes cuentan con el conocimiento y experiencia en los temas relacionados con las funciones asignadas a dicho Comité.

El Comité, conforme lo establecido en el Reglamento Interno, sesiona de manera ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria cada vez que se requiera para el cumplimiento de sus funciones; sus decisiones y actuaciones quedan consigna-

das en actas firmadas por el presidente y secretario del Comité, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el art. 189 y 431 del Código de Comercio.

El Comité agenda los asuntos que periódicamente deben ponerse en su conocimiento, tales como la propuesta y seguimiento a la Política de remuneraciones de la Alta Gerencia, Política de Recursos Humanos de la entidad, cambios de estructura y nombramientos, y la evaluación de desempeño de la Alta Gerencia.

El Comité tiene como principal objeto apoyar al Consejo de Administración en el cumplimiento de sus funciones relativas al nombramiento, remuneración y evaluación de la Alta Gerencia, así como sugerir política de Recursos Humanos y plan de sucesión de la Cooperativa. Las funciones se encuentran detalladas en el numeral 6° del Reglamento Interno del Comité.

Durante el año 2024 el Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento, cumpliendo el cronograma de actividades y el orden del día fue coordinado por su presidente y su secretario.

En el ejercicio evaluado el Comité a partir de abril de 2024, se reunió todos los meses del año, con asistencia del 100% de sus miembros; además se contó con la participación de la Subgerencia de Gestión Humana, asegurando y manteniendo una línea de comunicación permanente entre el Comité con el Consejo de Administración y la Administración de la Cooperativa.

Las principales actividades desarrolladas por el Comité durante el año 2024 fueron las siguientes:

- Elaboración del informe de gestión del Comité de Nombramientos y Retribuciones durante el año 2023 presentado a la asamblea General de Delegados el 09 de marzo de 2024.
- Basados en la normativa de la Superintendencia Financiera (SFC) y teniendo en cuenta las recomendaciones de Código de Mejores Prácticas Corporativas y numeral 18.22 del Código País, se realizaron los ajustes pertinentes tanto al Reglamento interno del Comité como a su plan de acción y cronograma de actividades para la vigencia 2024.
- Análisis de los informes de la Subgerencia de Gestión Humana, realizando seguimiento continuo a la estructura orgánica, convocatorias internas, plan de sucesión, y evaluación de desempeño.
- Acorde a lo aprobado por la Asamblea General de Delegados a nivel estatutario, los miembros del Consejo de Administración y los Comités de apoyo recibieron los honorarios por cada reunión del Consejo y por cada sesión de los comités de apoyo a las que asistieron.
- Se realizó consulta y socialización de buenas prácticas de experiencias exitosas relacionadas a las funciones del comité como atracción y retención de talento humano, programas de bienestar social e incentivos, salario emocional, estrategias empresariales para enfrentar alta rotación de talento humano en cargos medios.
- Se construyeron los cuestionarios de autoevaluación anual para: Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Comi-

té de Nombramientos y Retribuciones, Comité de Gobierno Corporativo y Comité Social y Sostenible. Estos cuestionarios permitieron calificar diferentes aspectos del Consejo de Administración y sus comités de apoyo, tales como su estructura, dinámica, asuntos de intervención, roles, responsabilidades y relación con la Administración. En la autoevaluación, cada consejero también analizó su desempeño, así como el de los Comités de apoyo al Consejo de Administración en los cuales participa. Es importante resaltar, que se actualizó la metodología, para realizarse de forma mucho más sencilla, y didáctica, logrando potencializar los resultados.

- El Comité coordinó las autoevaluaciones tanto del Consejo de Administración como de cada uno de los comités que lo apoyan, en el mes de diciembre de 2024, y consolidó los datos en un documento resumido con las acciones de mejora que resultaron e informó al Consejo de Administración en la sesión del mismo mes.
- El Comité continuó su trabajo constante con la administración de JFK Cooperativa Financiera con el objeto de fortalecer el sistema de la estructura orgánica, la política de remuneración y el plan de sucesión y en ese sentido, alertar al Consejo de Administración de los planes de trabajo que se deben implementar para que tales objetivos se cumplan.
- Se realizó la evaluación de desempeño del Gerente General y los Representantes Legales Suplentes correspondientes al periodo 2023, con el respectivo análisis de resultados.
- El Comité cumplió con su obligación de elegir sus dignatarios

para el periodo comprendido entre abril de 2024 y marzo 2025.

- Durante el año 2024 no se presentaron casos de miembros que afectarán el normal y buen funcionamiento del Consejo de Administración. En caso de requerir información más detallada, las Actas del Comité de Nombramientos y Retribuciones se encuentran a disposición en la sede administrativa de JFK Cooperativa Financiera.
- Se firma en constancia de que el anterior es el informe aprobado por el Comité de Nombramientos y Retribuciones y presentado al Consejo de Administración.



Comité Social y Sostenible JFK 's.o.s'

Las empresas de carácter social en el mundo tienen una gran responsabilidad en la construcción de una sociedad más equitativa. Sin duda, las instituciones financieras que tenemos un componente enmarcado dentro de la economía solidaria y sus valores como autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad juegan un papel fundamental en la destinación de recursos (Excedentes), los cuales se convierte en la puerta de acceso para el desarrollo social. Enfocados y, en coherencia con la Agenda Global de Sostenibilidad, centramos nuestro trabajo desde los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, como estrategias especiales en cuanto al interés por parte de aquellas organizaciones que concebimos la realidad social como un elemento análogo en nuestra estructura de desempeño.

En concordancia con lo anterior JFK Cooperativa Financiera, ha aportado durante su trasegar a los propósitos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible; como lo demuestra nuestro eslogan "El Valor de hacerlo juntos", el cual fija nuestra intención de estructurar un modelo de Innovación y proyección social que facilita el acceso a servicios financieros. Por todo lo anterior, desde el mes de octubre del 2024, se realiza una transición del comité de Educación, dándole un alcance más holístico desde lo social y lo sostenible; por lo que, con la debida aprobación por parte del Consejo de Administración, se modifica el alcance y el nombre al comité de Educación, denominándose el Comité SOS, Social y Sostenible.

El Comité Social y Sostenible no sustituye la responsabilidad

que corresponde del Consejo de Administración y a la Gerencia sobre las funciones generales sociales y sostenibles.

Durante el año 2024 el Comité desempeñó sus funciones, cumpliendo el cronograma de actividades y el orden del día fue coordinado por su presidente y su secretario. El Comité sesionó cada mes con la participación del 100% de sus miembros.

I. Propósito del Comité Social y Sostenible JFK:

El Comité Social y Sostenible de JFK Cooperativa Financiera está encargado de promover y garantizar la responsabilidad social y ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de los asociados, clientes y usuarios, mediante la adopción de objetivos de desarrollo sostenible.

El Comité Social y Sostenible es un órgano de apoyo del Consejo de Administración al cual se le atribuyen las funciones de:

- Orientar y coordinar las funciones sociales y sostenibles de la Cooperativa.
- Elaborar anualmente un programa de actividades con su correspondiente presupuesto, en el cual incluirá la utilización del fondo que corresponda.
- Proponer iniciativas para fomentar en la Cooperativa actividades sociales y de sostenibilidad entre los asociados, clientes, usuarios, empleados y administradores, garantizando que las mismas sean permanentes donde, además, se deberán tener en cuenta los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Fin de la pobreza
- Salud y bienestar
- Educación de calidad
- Trabajo decente y crecimiento económico
- Reducción de las desigualdades
- Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible.

Conforme a lo anterior JFK Cooperativa Financiera busca:

- Propender por la disminución de la pobreza, ayudando a fomentar la innovación y el pensamiento crítico de los grupos de interés para apoyar un cambio transformador en las comunidades.
- Generar salud y bienes para los grupos de interés de la Cooperativa y las comunidades.
- Que los programas de educación que ofrezca la Cooperativa como beneficio a los asociados sean de calidad.
- Contribuir con el trabajo decente y crecimiento económico de todos y cada uno de los colaboradores de la entidad.
- Crear modalidades de productos y servicios sostenibles para las comunidades.
- Contribuir a la reducción de las desigualdades.

Enfocados y en coherencia con los avances y requerimientos que en materia de educación se desarrollan a nivel nacional e internacional, establecemos desde nuestra visión estratégica la educación como eje fundamental en la transformación social de las comunidades, y de igual forma como herramienta especial en cuanto al interés por parte de aquellas organizaciones que concebimos la realidad social como un elemento análogo en nuestra estructura de desempeño.

II. Actividades desarrolladas en las sesiones mensuales:

1. Análisis continuo de necesidades de educación:

- Evaluación sistemática de las necesidades formativas de los asociados.
- Adaptación de los programas educativos a las demandas identificadas durante el año.

2. Diseño y actualización de programas educativos:

- Desarrollo y mejora constante de programas de capacitación alineados con las necesidades cambiantes.
- Incorporación de tecnologías y métodos innovadores para una mayor eficacia.

3. Evaluación rigurosa de resultados:

- Establecimiento y revisión periódica de indicadores para medir la eficacia de los programas educativos.

- Recopilación de comentarios y sugerencias de los asociados para la mejora continua.

4. Promoción de la cultura Cooperativa:

- Integración de principios y valores cooperativos en todas las iniciativas educativas.
- Organización de eventos y actividades que fomentan la participación y el sentido de comunidad entre los asociados.

5. Seguimiento a la normativa y actualización de reglamentación:

- Revisión regular de los requisitos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Actualización del reglamento del Comité y de cada uno de los pilares educativos para mantenerse alineados con las mejores prácticas y regulaciones vigentes.

III. Seguimiento a Pilares Educativos:

1. Gestión Financiera Personal:

- Desarrollo de programas específicos para fortalecer las habilidades financieras individuales de los asociados.
- Monitoreo constante de la efectividad de las iniciativas relacio-

nadas con la gestión financiera personal.

2. Productos y Servicios Financieros:

- Actualización de la información proporcionada sobre productos y servicios financieros de la Cooperativa.
- Garantía de la comprensión adecuada por parte de los asociados, promoviendo la toma de decisiones informada.

3. Ética y Responsabilidad Social:

- Integración de módulos de formación ética en todos los programas educativos.
- Fomento de prácticas responsables y sostenibles entre los asociados.

IV. Conclusiones y recomendaciones:

El Comité Social y Sostenible JFK ha desempeñado sus funciones de manera destacada, impactando positivamente en la educación de nuestros asociados y la comunidad en general durante el año 2024. Se recomienda mantener y fortalecer las estrategias implementadas y considerar nuevas iniciativas para el año 2025.

Este informe refleja el compromiso y los logros alcanzados por JFK Cooperativa Financiera y el Comité "SOS" en su labor durante el año 2024, consolidando la educación como un eje fundamental en la transformación social de las comunidades y el desarrollo de los asociados.

Junta de Vigilancia

Queremos informar a nuestra Honorable Asamblea, que este informe es realizado conforme a lo establecido en los artículos 40 de la Ley 79 de 1988, 59 de la Ley 454 de 1998, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, actualizada mediante Circular Externa 20 de 2020, en los que se especifica el alcance y competencias de las Juntas de Vigilancia, establecidas por la Ley.

Definición de control social

El control social está relacionado con el elemento de asociación de las organizaciones de economía solidaria y hace referencia al control de resultados sociales, al de los procedimientos para el logro de estos resultados, así como a los derechos y obligaciones de los asociados. En cuanto al control de los procedimientos para lograr los resultados propuestos, se pretende verificar que dichos resultados sociales se obtengan respetando la ley, los estatutos y los reglamentos, así como los principios, valores, características y fines de las organizaciones de la economía solidaria.

Igualmente, forma parte de este control social el velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados. El ejercicio de las funciones asignadas por la ley a las juntas de vigilancia se referirá únicamente al control social y no deberá desarrollarse sobre materias que correspondan a las de competencia de los órganos de administración.

Así las cosas, la Junta de Vigilancia como órgano encargado de ejercer el control social de nuestra Cooperativa y en cumplimiento de sus deberes consagrados en los estatutos y en las directrices trazadas por la Asamblea, ejerció el control social de la siguiente manera:

Durante el 2024 este órgano de control se reunió mensualmente a fin de realizar el seguimiento y control social de nuestra Cooperativa, todo ha quedado adecuadamente registrado mes tras mes en el libro de actas de esta Junta de Vigilancia.

De esta manera, en las reuniones mensuales verificamos a través de informes presentados por la administración de la Cooperativa, que las quejas, reclamos, tutelas y demás requerimientos presentados por los asociados y clientes ante la Superfinanciera, al área del SAC de la Cooperativa y al Consumidor Financiero, fueron respondidos satisfactoriamente, en forma clara, oportuna y legal.

De igual manera certificamos que los auxilios entregados por la Cooperativa a nuestros asociados por concepto de solidaridad y educación se otorgaron de acuerdo a los reglamentos que para tal efecto reposan en la Cooperativa.

Así mismo, percibimos un adecuado uso del servicio del crédito, sin concentración del mismo y reconocemos que la cultura que ha caracterizado a JFK, de trato amable, familiar, respetuoso y sobre todo diligente, ha sido una constante en este año y la calidad del servicio ha sido supremamente adecuado.

Reconocemos de igual manera la gestión desarrollada por el Consejo de Administración y la Gerencia General en el tema de transformación digital en el que está inmersa nuestra Cooperativa,

además de la mejora en la experiencia de los asociados y clientes que visitan nuestras agencias a través de la transformación y mejoras locativas y estuvimos al tanto de la formación en finanzas para los asociados y la comunidad a través de las diferentes redes sociales de uso común en nuestra Cooperativa.

Desde este órgano de control social analizamos las actas y los extractos de las actas del Consejo de Administración en lo atinente a la gestión social; percibimos un adecuado manejo de la entidad con idoneidad y transparencia en la gestión del Consejo y de todos y cada uno de los comités, permitiendo de esta forma que la Cooperativa continúe con su gestión de servicios financieros y sociales.

Se participó de los eventos realizados en el 2024 por la Cooperativa y somos testigos directos del gran trabajo de posicionamiento, proyección y servicio a nuestros asociados, ahorradores y público en general, de la misma manera somos testigos de primera mano del gran aporte que hace nuestra JFK al bienestar y sano esparcimiento a asociados y comunidades.

Reconocemos el gran trabajo que viene haciendo la Cooperativa en las diferentes áreas de gestión, y hacemos un énfasis especial en la labor desarrollada por la Administración del doctor Víctor Hugo Romero Correa con todo su equipo de trabajo, en procura de mejorar la calidad de vida de miles y miles de personas, gestión que viene dando frutos financieros y sociales y auguramos un 2025 lleno de transparencia, diligencia y solidaridad.

Agradecemos a la Asamblea, al Consejo de Administración, a la Gerencia y todos sus Colaboradores, por el apoyo y respaldo.



www.jfk.com.co

INFORME DE GESTIÓN 2021-22

