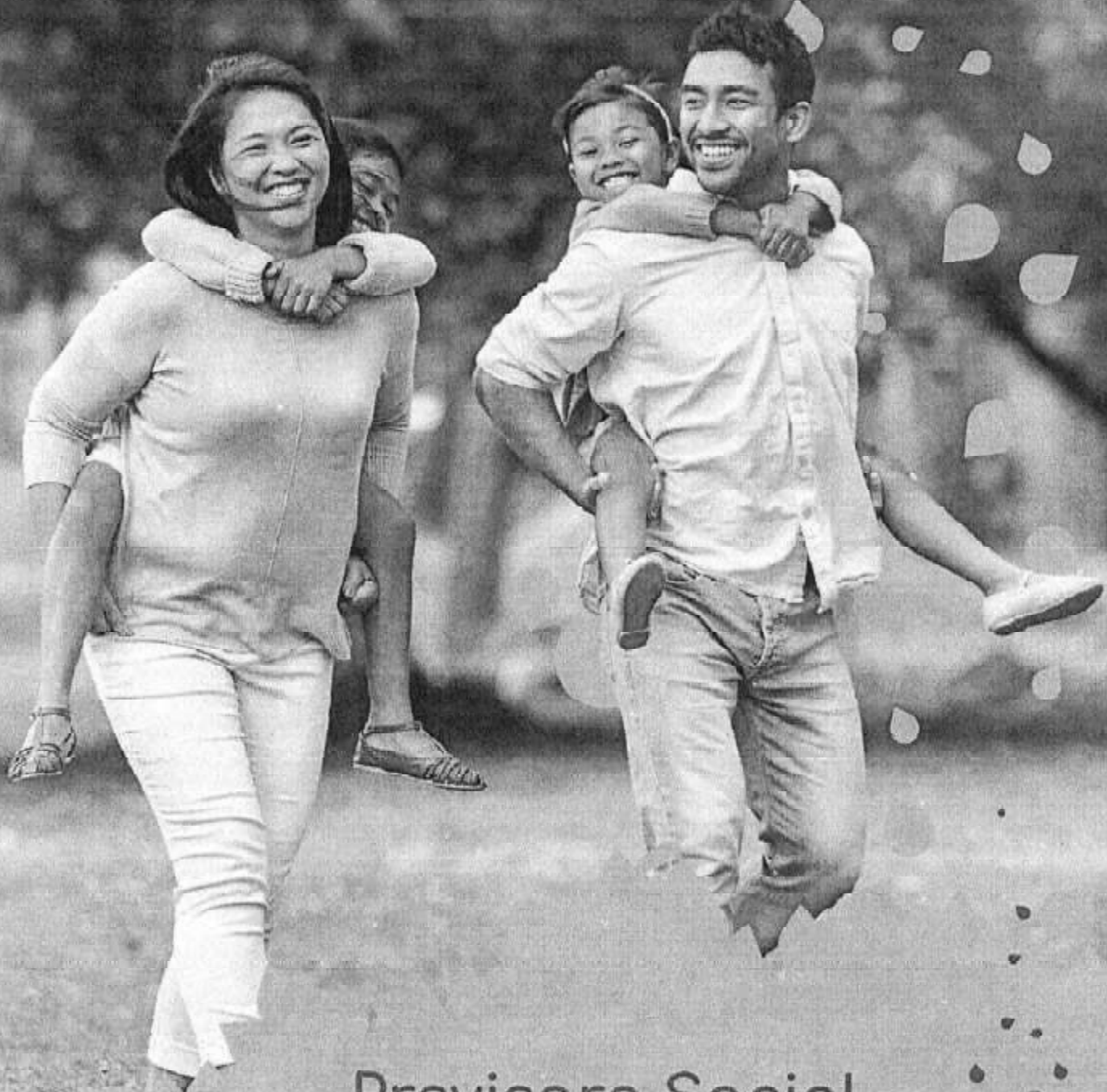


Informe de Gestión

2025



Previsora Social
Cooperativa Vivir



Renovamos nuestro compromiso con la tranquilidad y el bienestar de las familias: hacer de la previsión social y la protección un respaldo real, que acompaña a tiempo, cuida con propósito y está presente cuando más se necesita.

Tabla de contenido

I. Presentación,

Situación Global y Colombiana.....	4
II. Gobierno Corporativo, Transparencia y Control.....	8
Organismos de Dirección Administrativa.....	8
Consejo de Directores.....	8
Organismos de Control.....	9
Informe Junta de Vigilancia.....	10
III. Beneficios a las Entidades Asociadas y Contribución a la Integración Cooperativa.....	15
IV. Desempeño Misional y Resultados.....	20
Resultados Comerciales Negocio de Previsión.....	21
Gestión Integral del Riesgo.....	23
Sistemas de gestión, calidad y cumplimiento regulatorio.....	23
Siniestralidad.....	23
Mejoramiento de reservas.....	24
Aseguramiento del Servicio.....	24
Experiencia y Satisfacción del Afiliado.....	27
Fidelización del afiliado.....	28
Ejecución Fondos Sociales.....	29
Comunidad de Conocimiento.....	29
Bienestar y Acompañamiento al Duelo.....	30
Propiedad Intelectual y Otras.....	31
V. Capacidades Habilitadoras y Gestión Interna.....	34
Gestión Humana.....	34
Gestión de Proyectos.....	36
Gestión Tecnológica.....	37
Gestión de Contabilidad.....	37
Gestión de Compras.....	38
Marca y Comunicaciones.....	39
Evolución previsible del negocio.....	42
VI. Solvencia y Desempeño Financiero.....	44

I. Presentación.

La Previsora Social Cooperativa Vivir – Los Olivos Antioquia Chocó presenta a sus asociados, empleados, organismos de administración, vigilancia y control, y demás grupos de interés, los principales resultados de la gestión correspondiente al año 2025.

Este informe da cuenta de la evolución de la cooperativa durante el periodo, así como de su situación económica y administrativa, su trayectoria y los logros más representativos alcanzados. Cada resultado refleja el trabajo articulado de nuestros equipos, el compromiso con la previsión social y la responsabilidad de seguir fortaleciendo una cooperativa sólida, cercana y sostenible para nuestros afiliados y sus familias.

Agradecemos de manera especial a nuestros afiliados por su confianza, a los órganos de administración y control por su acompañamiento y a cada empleado por su dedicación y vocación de servicio, fundamentales para alcanzar los resultados aquí presentados y para continuar creciendo como cooperativa. Seguiremos trabajando con la convicción de acompañar a las familias, incluyendo a las mascotas, en cada etapa de su vida, especialmente en los momentos más difíciles, generando bienestar y brindando siempre un homenaje al amor.

Situación Global y Colombiana

Según el Banco de la República de Colombia, durante 2025, la inflación total anual 5.1% dejó de reducirse y se mantuvo por encima de la meta del 3%, ubicándose en un nivel similar al del cierre del 2024 5.2%. Las expectativas de inflación aumentaron significativamente y se alejaron más de la meta del 3% después de la decisión del aumento del salario mínimo.

El panorama global de la previsión y la protección social se entiende desde un contraste: hay expansión de programas y coberturas, pero persisten brechas profundas de acceso y suficiencia. El Banco Mundial advierte que, pese a los avances, una parte muy significativa de la población en países de ingreso bajo y medio continúa con protección inadecuada o inexistente, lo que

obliga a fortalecer sistemas que lleguen a tiempo, sean sostenibles y respondan a riesgos cada vez más frecuentes (Banco Mundial, 2025).

En Colombia, este reto se cruza con una transición demográfica acelerada que reconfigura las necesidades de protección de las personas y sus hogares. Los nacimientos continúan en descenso, lo cual anticipa presiones crecientes sobre los esquemas de cuidado, ahorro y sostenimiento en la vejez, así como sobre la demanda de acompañamiento en momentos críticos (DANE, 2025). En términos de gestión, esto refuerza la relevancia de la previsión social como una herramienta para reducir la incertidumbre y fortalecer el bienestar a lo largo del ciclo de vida.

A la vez, la vulnerabilidad socioeconómica sigue siendo un factor estructural: una parte amplia de la población permanece expuesta ante choques de ingresos, salud o empleo, y la informalidad laboral continúa limitando el acceso a mecanismos contributivos de protección. Esta combinación — vulnerabilidad persistente e informalidad alta— hace que la protección efectiva dependa de soluciones flexibles, asequibles y comprensibles, capaces de llegar también a quienes tienen trayectorias laborales discontinuas (DANE, 2024; DANE, 2026).

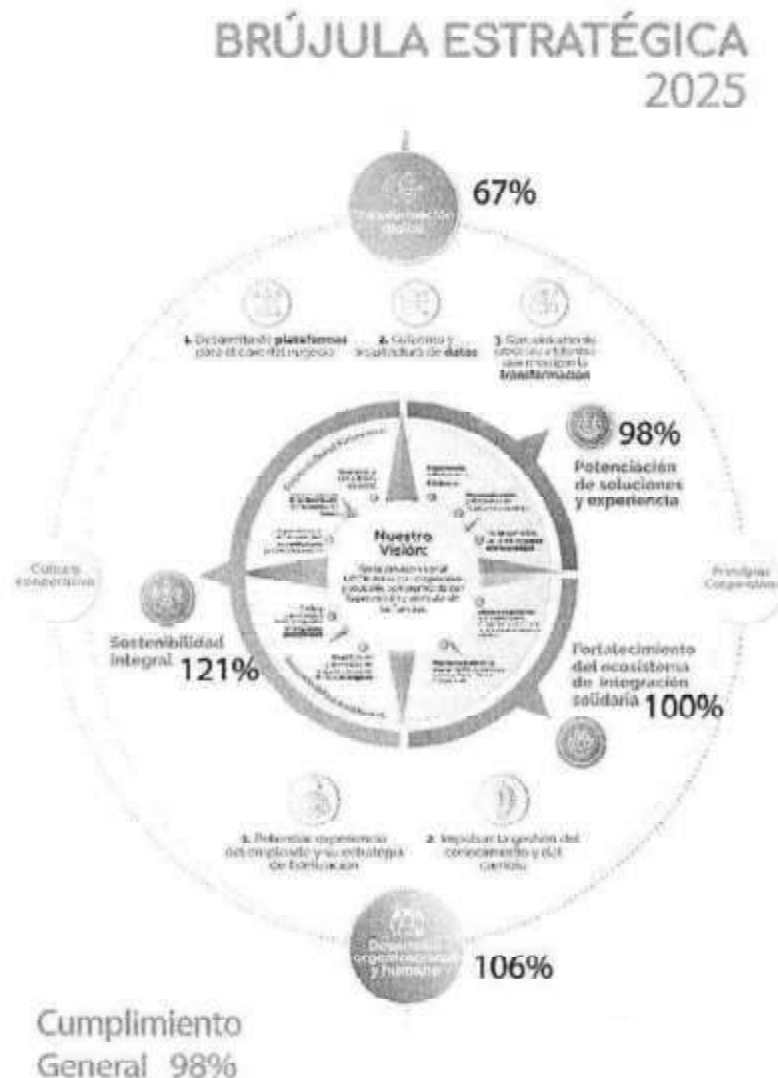
El componente cultural aporta una clave decisiva para orientar la protección: la Encuesta Mundial de Valores en Colombia señala que la familia sigue siendo el principal referente de sentido y apoyo, incluso en medio de transformaciones sociales, y que la confianza tiende a concentrarse en círculos cercanos más que en instituciones, lo cual eleva el valor de acompañamientos tangibles y consistentes en el momento de necesidad (Comfama, 2025). En otras palabras, cuando la confianza es frágil, la presencia oportuna y el respaldo real se convierten en la base de la legitimidad.

Finalmente, 2025 es también un año de consolidación normativa y de transición institucional en materia de protección social, con ajustes orientados a estructurar rutas más claras para la cobertura en la vejez y contingencias asociadas (Colombia, 2025). En este contexto, la promesa de valor (tranquilidad y bienestar en los momentos difíciles) se vuelve estratégica: no solo como propósito, sino como respuesta concreta a un país que envejece, con alta informalidad, vulnerabilidad significativa y un tejido social donde el hogar es el centro de la protección.

Direccionamiento Estratégico

En 2025 dimos continuidad y enfoque a lo avanzado: evolucionamos la Brújula 2023-2025, que consolidó la operación a partir de cinco pilares, sobre esa base, y ante un entorno que se volvió más exigente, ajustamos el direccionamiento considerando tres dinámicas que se intensificaron: (I) el ajuste macroeconómico, que reconfigura consumo y crédito; (II) mayores estándares de gobierno y control para el sector solidario; y (III) una expectativa creciente por experiencias digitales y omnicanales. Con ese marco, priorizamos para responder con mayor velocidad, foco y coherencia.

El resultado fue la aprobación de la Brújula Estratégica 2025-2026, concebida como un marco flexible de gestión: mantiene el Norte (propósito y visión) y permite ajustar la ruta con disciplina. La Brújula se estructura en pilares estratégicos, acompañados de programas e iniciativas que los hacen ejecutables y medibles.



Gobierno Corporativo, Transparencia y Control



II. Gobierno Corporativo, Transparencia y Control

Organismos de Dirección Administrativa

Consejo de Directores

Principales:

Daissy Marcela Llano Pineda
Presidente
Coosanluis

Oswaldo León Gómez Castaño
Vicepresidente
Confiar

Jorge Alberto Corrales Montoya
Secretario
C.F.A

Jorge Enrique Posada Ramírez
Cooprudea

Myriam Shirley Aristizabal López
Creafam

Suplentes:

Fabio Chavarro González
Cooperativa Juriscoop

Ana del Carmen Galeano Escobar
Confiar

Manuela Toro Zapata
Cooservunal

Alba Doris Arias Giraldo
Coogranada

Flor Marilú Ramírez Zuluaga
Cooperativa Pío XII

Administración:

Edwin Pérez Rivera
Gerente

Luis Gilberto Ríos Zapata
Director Administrativo y Financiero

Ana María Restrepo Senejoa
Jefe de Gestión Humana

Jair Antonio Villanueva Ricardo
Gerente de Transformación Digital

María Trinidad Henao Parra
Gerente Comercial

Javier Esteban Arias Castaño
Jefe de Finanzas

Anlly Marcela Upegui Valencia
Jefe de Planeación

Heidy Piedrahita Ramírez
Directora de Aseguramiento del
Servicio

Yuradcy Chaverra Robledo
Jefe de sede Apartadó

Edison Cardona Muñoz
Jefe de Tecnología

Organismos de Control

Junta de Vigilancia

Principales:

John Fredy Ortega Restrepo
Cooperativa Riachón

Carlos Eduardo Mira Duque
Fomentamos

Rafael Ignacio Gómez
Caficultores de Antioquia

Suplentes:

Félix Martín Valencia Valencia
Crearcoop

Juan Gabriel Arcila Montoya
Cootramed

Carlos Alberto Osorno
Cooperativa Universitaria Bolivariana

Revisoría Fiscal

Natalia Andrea Gallego Sierra
Principal

Yina María Mercado Guevara
Suplente

Oficial de Cumplimiento

Lady Viviana Villa Tobón
Coord. de Investigación y Desarrollo
Principal

Informe Junta de Vigilancia

PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA VIVIR JUNTA DE VIGILANCIA INFORME ACTIVIDADES 2025

Estimados Entidades Dueñas, miembros del Consejo de Directores y equipo de trabajo de la Previsora Social Vivir Los Olivos:

En cumplimiento de nuestras funciones estatutarias y del compromiso asumido con la transparencia y el bienestar de nuestra base social, la Junta de Vigilancia se complace en presentar el informe detallado de las actividades, revisiones y controles realizados durante el presente ejercicio.

Nuestra labor se ha centrado en velar por que cada proceso, decisión y servicio de la Previsora Social se ajuste estrictamente a la ley, a nuestros estatutos y, sobre todo, a los principios cooperativos que nos dan identidad. Hemos trabajado con rigor para asegurar que el patrimonio de nuestros asociados esté protegido y que la calidad humana que caracteriza a Vivir Los Olivos se mantenga como nuestra mayor fortaleza.

Un trabajo de colaboración mutua

El éxito de nuestra gestión no habría sido posible sin la sinergia institucional. Por ello, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento:

- Al Consejo de Directores: Por su apertura al diálogo, por facilitar el acceso a la información y por su disposición constante para atender nuestras recomendaciones. Valoramos su liderazgo orientado a la sostenibilidad y al servicio de la comunidad.
- A los Empleados de la Cooperativa: Quienes son el motor operativo de esta entidad. Agradecemos su colaboración diligente en el suministro de datos y su compromiso diario. Su labor profesional es lo que permite que nuestra supervisión se transforme en mejoras reales para el servicio al asociado.

Compromiso con el futuro

Este informe no solo resume nuestra labor, sino que reafirma nuestra voluntad de seguir siendo los guardianes de la confianza que ustedes han depositado en esta institución. Nos satisface informar que la Previsora Social continúa transitando un camino de solidez ética y operativa.

Invitamos a todos los asociados a leer este documento con la seguridad de que cada observación ha sido realizada con el objetivo de fortalecer a nuestra querida entidad.

El primer trimestre del año, transcurrió con la siguiente Junta de Vigilancia:

INTEGRANTE	COOPERATIVA QUE REPRESENTA
JORGE POSADA	COOPRUDEA
LUIS CARLOS RENDON	COBELEN
RAFAEL GOMEZ	COOPERATIVA CAFETERA DE ANTIOQUIA
MARTIN VALENCIA	CREARCOOP
JOHN FREDY ORTEGA RESTREPO	COOPRIACHON
CARLOS EDUARDO MIRA	FOMENTAMOS

Después de la asamblea de marzo de 2025, la Junta de Vigilancia, quedó conformada de la siguiente manera:

INTEGRANTE	COOPERATIVA QUE REPRESENTA
CARLOS ALBERTO OSORNO	COOPERATIVA BOLIVARIANA
JUAN GABRIEL ARCILA	COOTRAMED
RAFAEL GOMEZ	COOPERATIVA CAFETERA DE ANTIOQUIA
MARTIN VALENCIA	CREARCOOP
JOHN FREDY ORTEGA RESTREPO	COOPRIACHON
CARLOS EDUARDO MIRA	FOMENTAMOS

Nuestra primera acción, fue planear las actividades que desarrollaríamos durante el año de gestión, dando un orden y una lógica al trabajo. Dentro de las tareas realizadas podemos resaltar las siguientes:

1. Hacer seguimiento periodo a la recepción y trámites de las FPQRS y podemos informar que es un proceso serio, que garantiza a los asociados y usuarios una retroalimentación de todos nuestros errores y procesos de mejora en cada caso. Se lleva un proceso estadístico y unos informes claros, lo que garantiza medir el cumplimiento de nuestros estándares de calidad.
2. Seguimiento a las inversiones realizadas con los fondos sociales de la previsora, garantizando un buen manejo de los mismos y un excelente resultado en los trabajos adelantados.

Con respecto a los fondos sociales, lo que tiene que ver con el fondo de educación, se recibieron por parte de la asamblea, la suma de \$ 346.000.000.00 y se aplicaron \$ 347.000.000.00 en temas como pago de impuesto a la DIAN, transformación empresarial, participantes en diferentes eventos y capacitando diversos tipos de población, además de un área de pensamiento solidario, con temas particulares como formación en liderazgo, innovación y cambio.

El fondo de solidaridad, que recibió la suma de \$ 173.000.000.00, lo invirtió en un 100%, en temas como \$ 87.000.000.00 para pago del impuesto de renta a la DIAN y la compra de un seguro con costo \$ 87.000.000.00 para ofrecer un seguro de vida a los empleados y directivos.

El fondo mutual, que cerró el año 2024 con la suma de \$ 2.209.000.000.00, recibió un incremento de \$ 241.000.000.00, y al cierre de 2025, cuenta con la suma de \$ 2.450.000.000.00

En la asamblea del año 2025, se creó el fondo de integración por la suma de \$ 241.000.000.00, de los que se gastaron \$ 145.000.000.00, aplicados al fondo rotativo de liquidez de fomentamos, quedando por ejecutar un saldo 96.000.000.00.

3. De manera mensual, se hace el acompañamiento a las reuniones del Consejo de Directores y a sus múltiples decisiones, de las cuales podemos informar que son todas en pro de la previsora y que todas están ceñidas a las diferentes legislaciones que rigen el sector.

De igual manera, se revisan los diferentes informes que recibe el Consejo de Directores, los cuales son generados por la gerencia y sus diferentes entes acompañantes, tales como dirección comercial, dirección financiera, homenajes, tecnología, revisoría fiscal, entre otras.

4. Recibimos información sobre el plan estratégico de desarrollo 2025-2026, con unos buenos pilares de diferentes indoles.
5. En el caso de Sumemoscoop, se estableció que se realizó de manera legal, que no existió conflicto de interés, que se trata de preservar las entidades del sector, sin arriesgar los recursos de la previsorora.

Finalmente, en términos generales, podemos asegurar que estamos ante una gran empresa del sector solidario, con un interés genuino por el sector y con respecto y apego a la normatividad vigente.

Atentamente,


JOHN FREDY ORTEGA RESTREPO
Presidente Junta de Vigilancia
Previsora Social Vivir Los Olivos


CARLOS ALBERTO OSORNO
Secretario Junta de Vigilancia

Beneficios a las Entidades Asociadas y Contribución a la Integración Cooperativa.



III. Beneficios a las Entidades Asociadas y Contribución a la Integración Cooperativa.

Beneficios de las Entidades Asociadas

La rentabilidad económica y social entregada a las entidades asociadas, evidencia el valor generado a través de beneficios directos e inversiones orientadas al fortalecimiento institucional. Integra componentes como ahorros, comisiones, reservas, valorizaciones, patrocinios y aportes sociales, permitiendo comparar su evolución frente a 2024 y su contribución al resultado global de sostenibilidad y retorno.

(Cifras en unidades, y en millones de \$)

Rentabilidad económica y social Entrega a las entidades asociadas			
Detalle	Año 2025	Año 2024	Variación
Ahorro en menor valor de tarifa en servicios funerarios	\$614	\$823	\$(209)
Comisiones de retorno a entidades dueñas por producción comercial	\$2.584	\$2.329	\$255
Comisiones (recaudo, diferencia tarifa y asesores de dueñas)	\$2.598	\$1.845	\$753
Incremento en reservas	\$346	\$252	\$94
Incremento en revalorización de aportes	\$142	\$193	\$(51)
Incrementos en fondos de festinación específica	\$1.216	\$1.033	\$183
Valorización de activos	\$338	\$1.038	\$(700)
Interés obligaciones financieras	\$5	\$342	\$(337)
Patrocinios y donaciones	\$20	\$115	\$(95)
Comunidad del conocimiento	\$300	\$238	\$62
Total, beneficios	8.163	8.209	(46)
Aportes sociales	\$3.157	2.816	341
Rentabilidad social (Beneficios/Aportes)	259%	291%	-33%
Patrimonio sin efectos de conversión NIIF	\$19.423	\$17.634	\$1.789
Excedentes y/o pérdidas	\$2.593	\$2.707	(114)
Rentabilidad económica (Excedentes /Patrimonio)	13.4%	15.4%	-2.0%
SUMA DE RENTABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL	272%	307%	-35%

El flujo de beneficios líquidos aportó positivamente al flujo de la caja de las entidades asociadas en \$5821 en 2025, crece el 0,5%, y representan 1,8 veces los aportes sociales, representado en el ahorro por menor valor de tarifa en los servicios funerarios, comisiones de retorno por producción, comisiones por recaudo, diferencial de tarifa, comisiones pagadas a los asesores, los intereses pagados por obligaciones financieras, patrocinios y donaciones.

El total de comisiones pagadas a las entidades dueñas es de \$ 5.182, crece en \$1008, el 24%. La rentabilidad de los beneficios a las entidades dueñas es menor en 2025 por una menor valorización de los activos y menos intereses pagados por obligaciones financieras, que en 2025 fueron de baja cuantía.

Resumen de la Contribución de Vivir al Ecosistema Solidario

Detalle	2025	2024	\$ VAR	% VAR
Inversiones	\$2.221	\$1.318	\$903	69%
Consumos	\$6.540	\$5.322	\$1.218	23%
Participación en los ingresos	21%	22%	-1%	-5%
Excedentes y retornos recibidos	\$43	\$34	\$9	26%

- *Aliados Estratégicos con relación comercial: Concept Bpo, Sinergia, Vamos Seguros, Funintegrales, Grupo Funerario y Rituales*
- *Aliados estratégicos sólo con inversiones: Fomentamos, Sumemos, Confecoop, Olivos, Servicrédito Plus, Coop verde y La Equidad Seguros.*

Aliados Estratégicos

Los aliados estratégicos contribuyen a la sostenibilidad y desarrollo del negocio, y Vivir les contribuye consumiendo sus productos y servicios, además de participar en los organismos directivos orientando decisiones para fortalecer las alianzas y maximizar el valor generado por la integración cooperativa.

Información Financiera de Aliados Estratégicos con Relación Comercial 2025

(Cifras en millones de \$)

Detalle	Concept BPO	Sinergia	Vamos	Funintegrales	Grupo Funerario	Rituales
Activos	\$11.851	\$957	\$2.300	\$2.157	\$4.116	\$5.982
Pasivos	\$6.997	\$285	\$390	\$463	\$1.472	\$1.307
Patrimonio	\$4.854	\$672	\$1.910	\$1.695	\$2.644	\$4.675
Utilidad	\$519	\$116	\$75	\$68	\$(42)	\$199
Excedentes y retornos recibidos	-	-	\$24	-	-	\$19
Ingresos	\$14.242	\$2.154	\$3.163	\$3.478	\$4.663	\$2.746
Participación en los ingresos	16,0%	7,2%	1,0%	1,6%	74,0%	20,2%
Capital de Vivir	\$1.141	\$33	\$30	\$150	\$500	\$367
Participación en el capital	22,5%	8,0%	4,5%	6,7%	33,0%	23,0%
Consumos de Vivir	\$2.280	\$156	\$32	\$57	\$3.462	\$554

Información Financiera de Aliados Estratégicos con Inversiones

(Cifras en millones de \$)

Detalle	Fomentamos	Sumemos	Confecoop	Asociación Los Olivos	Servicrédito Plus
Activos	\$17.615	\$18.204	\$5.282	\$1.465	\$57.200
Pasivos	\$10.727	\$2.274	\$2.442	\$1.081	\$53.938
Patrimonio	\$6.887	\$15.930	\$2.841	\$384	\$3.262
Utilidad	\$309	\$(62)	\$391	\$76	\$(738)
Ingresos	\$10.508	\$564	\$2.102	\$613	\$2.175
Capital de Vivir	N/A	\$35	N/A	N/A	\$ 500
Participación de Vivir en el capital	N/A	1,12%	N/A	N/A	12,5%

Nota: *Pendiente por recibir información: Coop verde y La Equidad Seguros.

Información de Servicios Prestados por Aliados Estratégicos en el año 2025

A continuación, se presenta el consolidado de los servicios prestados durante el año 2025 por los aliados estratégicos Grupo Funerario y Rituales, incluyendo el total de servicios realizados a personas y mascotas, así como los servicios prestados a Previsora Social Cooperativa Vivir y su participación porcentual dentro de cada categoría.

Detalle	Grupo Funerario	Rituales
Total, de número de servicios prestados de humanos	5.251	5.378
Número de servicios prestados de humanos a Vivir	3.576	1.134
Participación de Vivir en los servicios prestados a humanos	68%	21%
Total. Número de servicios prestados de mascotas	3.700	4.050
Número de servicios prestados de mascotas a Vivir	1.173	1.183
Participación de Vivir en los servicios prestados a mascotas	32%	29%

Operaciones Celebradas con los Socios y con los Administradores.

Durante el año 2025, la Cooperativa reconoció una compensación a las personas que integran el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, en retribución por el ejercicio de sus funciones y responsabilidades. El valor total acumulado anual de dicha compensación ascendió en 2025 a **74 SMLV**, mientras que en 2024 este valor correspondió a **73 SMLV**.

En coherencia con nuestra naturaleza cooperativa y sin ánimo de lucro, la entidad no realiza distribución de utilidades. Los excedentes se destinan al cumplimiento del objeto social y al fortalecimiento cooperativo, conforme a la normatividad aplicable.

A black and white photograph of a vast, hazy landscape. The foreground and middle ground consist of rolling hills and fields, some of which appear to be covered in snow or frost. In the distance, a small, dark structure, possibly a house or a farm building, is visible on a hillside. The sky is overcast and hazy, creating a soft, diffused light across the scene. The overall mood is quiet and expansive.

Desempeño Misional y Resultados

IV. Desempeño Misional y Resultados

Beneficios a las familias.

(Cifras en unidades, y en millones de \$)

Descripción	2025	2024
Nro. Servicios prestados a personas	5.213	4.903
Nro. Servicios prestados a las mascotas	1.246	1.122
Nro. Asistencias prestadas a personas	1.207	1.238
Nro. Asistencias prestadas a mascotas	6.882	6.234
Nro. Auxilios otorgados a personas	223	230
Valor de los auxilios otorgados a personas	\$808	\$715
Valor de las asistencias prestadas a las personas y mascotas	\$1.511	\$1.343
Valor de los servicios prestados a personas y mascotas	\$20.027	\$17.700
Beneficiarios bienestar y duelo: atención psicológica y charlas	7.874	492

Durante 2025 se realizó seguimiento a los **recursos, riesgos y logros más significativas** de la entidad, con el fin de contar con una lectura integral de su capacidad operativa, sostenibilidad financiera y exposición técnica. La evolución de indicadores como afiliados, entidades asociadas, equipo de trabajo, producción, servicios y variables técnicas (siniestralidad, mortalidad y reservas) permitió identificar tendencias y orientar acciones de gestión y priorización.

(Cifras en unidades, y en millones de \$)

Recursos, riesgos, y relaciones más significativas.	Logros 2025	Logros 2024	Variación	% Variación
Personas afiliadas	1.015.165	992.517	22.648	2%
Entidades asociadas	27	25	2	8%
Personas en el equipo de trabajo.	107	102	5	5%
Disponible e inversiones	\$16.405	\$12.910	\$3.495	27%
Ingresos recibidos por anticipado en millones de pesos	\$11.052	\$8.673	\$2.379	27%
Producción anual en millones de pesos	\$35.618	\$30.701	\$4.917	16%
Servicios prestados a humanos	5.213	4.903	310	6%
Servicios prestados a mascotas	1.246	1.122	124	11%

Mortalidad por mil	4.3	4.47	(0.17)	-4%
Reserva para desviación de la siniestralidad en millones de pesos	\$7.776	\$6.536	\$1.240	19%

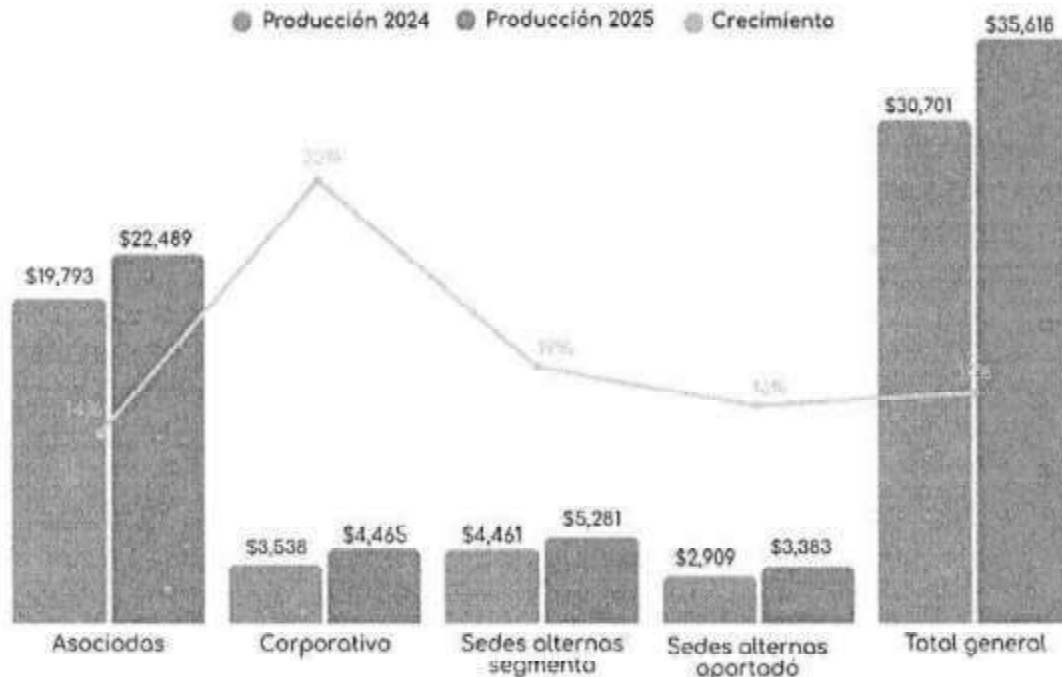
Resultados Comerciales Negocio de Previsión

Durante el 2025, la base de afiliados continuó consolidándose, logrando **superar el hito de un millón de afiliados** y alcanzando más de **24 mil mascotas**. Estos resultados representan crecimientos del 2% y el 5% respectivamente, lo que demuestra una evolución positiva en estas dos variables. Este fortalecimiento se ve respaldado por la solidez institucional de Vivir, cuyas entidades dueñas llegan a **27 entidades** brindando un gran respaldo. No obstante, a pesar de este avance, enfrentamos grandes retos comerciales para mantener el ritmo de crecimiento y fidelización de los afiliados, así como para lograr la expansión del negocio de las mascotas en un mundo con grandes oportunidades de mercado como de competencia.

Afiliados y penetración: al cierre de diciembre, contamos con un saldo de 277,03 familias y 738,102 beneficiarios, donde el segmento de entidades dueñas lidera la participación con 204,663 familias (73%) y una penetración del 40%. En conjunto logramos una penetración de mercado global del 37% sobre un universo de 750,647 potenciales. Esta base de más de un millón de personas constituye la plataforma para escalar el negocio de mascotas, que actualmente se encuentra en una fase de expansión competitiva.

Producción total por segmentos: La producción total tuvo un crecimiento del 17%, alcanzando \$35,618 millones frente a los \$30,701 millones del año anterior. Este crecimiento fue impulsado transversalmente por todos los segmentos, destacando el crecimiento del 33% en el segmento corporativo y la participación de nuestras entidades dueñas dentro del total de la producción que ascendió al 63%.

Comparativo de Producción (2024/2025) y % de Crecimiento



Desde el año 2015 Vivir ha venido consolidando su estrategia comercial centrada en el Plan Familiar Integral como eje de valor principal para las familias. Esta visión de largo plazo a permitido que, al cierre de diciembre de 2025, **alcancemos 91,000 familias con cubiertos con el plan de asistencias** tanto para los titulares como para sus beneficiarios, **alcanzando un crecimiento del 31%** del año 2024/2025.

Auxilios económicos: Alcanzar la protección de **160,155** familias con la cobertura de auxilios económicos constituye el pilar fundamental de nuestra promesa de valor. Si bien el crecimiento neto es del 1%, este volumen masivo de protección es un activo incalculable para la fidelización y reafirma nuestra esencia Cooperativa.

Consolidación y crecimiento del plan de asistencias para personas: Este indicador tiene un crecimiento del 12% pasando de 81,000 afiliados a 91,000. La previsión indica que estas coberturas se están convirtiendo en el principal eje de interacción con el afiliado fortaleciendo la percepción de valor de Plan Familiar Integral.

Plan integral de mascotas: Cerramos el 2025 con 24.155 mascotas afiliadas, logrando un incremento neto de 1.226 (crecimiento del 5%), si bien la tendencia es positiva, el gran desafío estratégico radica en tener una mayor participación de mercado aprovechando el cambio demográfico actual, donde el crecimiento de los hogares multiespecie ofrece una oportunidad única para posicionar este servicio como un motor clave de ingresos y desarrollo para **Vivir**.

Gestión Integral del Riesgo

Sistemas de gestión, calidad y cumplimiento regulatorio

La gestión 2025 consolidó siete (7) sistemas de gestión como un mecanismo de protección estratégica, alcanzando el 100% de implementación en Seguridad y salud en el Trabajo (SST) y renovando la certificación ISO 9001:2015. Se garantizó seguridad jurídica con cero sanciones y cero requerimientos judiciales, mitigando riesgos críticos y optimizando procesos al 90% para asegurar la rentabilidad y continuidad del negocio.

Siniestralidad

Durante el año 2025, el proceso evidenció una gestión técnica favorable, reflejada en la mejora de los indicadores de siniestralidad total y por cobertura, así como en la optimización del costo de siniestros frente al crecimiento de la producción. Estos resultados consolidan un equilibrio técnico sostenible y aportan de manera directa a la estabilidad financiera de Los Olivos Antioquia Chocó, manteniendo la siniestralidad total en semáforo verde.

Siniestralidad y mortalidad discriminada por cobertura		
Coberturas	2024	2025
Previsión Exequial Pdcc.	\$25.394	\$30.170
Costos Previsión	\$13.165	\$15.314
Siniestralidad Previsión	52%	51%
Qx (índice de mortalidad)	4.47	43
Auxilio económico Pdcc.	\$2.861	\$2.900
Costos Auxilio Econ.	\$715	\$831

Siniestralidad Auxilio	25%	29%
Qx (Índice de mortalidad)	1.7	1.39
Mascotas Pdcc.	\$2.445	\$2.547
Costos Mascotas	\$1.004	\$1.139
Siniestralidad Mascotas	41%	44%
Qx (Índice de mortalidad)	67.69	52.13
Producción Total	\$30.701	\$35.618
Costos de Siniestros	\$14.878	\$17.284
Siniestralidad Total	48%	49%

Mejoramiento de reservas

En 2024, las provisiones por desviación de siniestralidad fueron de 6.536; en 2025, aumentan a 7.776, equivalente a una variación de 1.240 (19%).

Aseguramiento del Servicio

El **Aseguramiento del Servicio** se enfoca en garantizar que cada homenaje se ejecute de forma **controlada, estandarizada y trazable**, desde la activación del servicio hasta su cierre. Este proceso consolida la coordinación operativa entre las áreas involucradas, valida el cumplimiento de los protocolos definidos, y asegura que los momentos críticos del servicio se desarrollen con **calidad, oportunidad y consistencia**. A través de seguimiento y registro operativo, el aseguramiento permite anticipar desviaciones, corregirlas en tiempo real y fortalecer la experiencia del usuario, asegurando un servicio respetuoso y alineado con los estándares institucionales.

Comparativo en número de homenajes de personas 2025 vs 2024				
Clasificación	Ejecución 2025	Ejecución 2024	Variación	% var.
Directos particulares	181	160	21	13%
Empresariales	140	144	(4)	-3%
Entidades Asociadas	277	321	(44)	-14%

Los Olivos	630	639	(9)	-1%
Total Directos	1.228	1.264	(36)	-3%

Total Planes	3.985	3.639	346	10%
---------------------	--------------	--------------	------------	------------

Total Homenajes (Directos más planes)	5.213	4.903	310	6%
--	--------------	--------------	------------	-----------

Comparativo en número de homenajes de mascotas 2025 vs 2024				
clasificación	Ejecución 2025	Ejecución 2024	Variación	% Var.
Mascotas Directos	74	66	8	12%
Mascotas de planes	1.172	1.056	116	11%
Total (Directos más planes)	1.246	1.122	124	11%

Total, Servicios	6.459	6.025	434	7%
-------------------------	--------------	--------------	------------	-----------

Con relación a los servicios exequiales de personas durante el año 2025 prestamos **434 servicios** en promedio por mes, y en servicios exequiales de mascotas prestamos un promedio de **103 servicios** por mes, con una variación porcentual en el total de los servicios del 7%, con 434 servicios más frente al año 2024, pasando de 6.025 a 6.459 servicios exequiales.

Comparativo en número de homenajes personas con destino final.				
Clasificación	Ejecución 2025	Ejecución 2024	Variación	% Variación
Inhumación	2.473	2.310	163	7%
Cremación	2.790	2.593	147	6%
Total Servicios	5.213	4.903	310	6%

Frente al manejo de destino final de personas durante el año 2025, el 49% optaron por destino final inhumación, un aumento del 23% con 524 servicios

inhumados de más; el 51% optaron por destino final cremación, con un aumento del 16% lo que equivale a 404 servicios más.

Número de rituales de entrega de cenizas			
Mes	Mascotas	Personas	Total
Total, general	601	762	1.363

Durante el año 2025 se realizaron **1.363 Rituales de Entrega de Cenizas**, de los cuales el **56%** correspondió a personas (**762**) y el **44%** a mascotas (**601**). En **2024**, este ritual se realizaba únicamente **en casa**; sin embargo, en **2025**, a partir de **finales de marzo**, con la **reapertura de nuestras salas** y su adecuación para este momento, comenzó a desarrollarse también **en nuestras instalaciones**, fortaleciendo su alcance y la experiencia de acompañamiento. Los rituales han tenido gran acogida y se han convertido en un momento cercano, respetuoso y lleno de significado, que honra la memoria y fortalece el proceso de despedida con sensibilidad y cuidado.

Evolución del número de salas de velación entre 2022 y 2025								
Clasificación	Ejecución 2025	% Part. 2025	Ejecución 2024	% Part. 2024	Ejecución 2023	% Part. 2023	Ejecución 2022	% Part. 2022
Los Olivos Medellín	439	33%	23	2%	241	23%	185	16%
Campos de Paz	457	34%	452	40%	331	31%	454	39%
Villanueva	185	14%	405	36%	280	26%	352	30%
Cotrafa Social-bello	163	12%	176	16%	149	14%	151	13%
Prever	99	7%	71	6%	64	6%	24	2%
TOTAL, SERVICIOS	1.343	100%	1.127	100%	1.065	100%	1.166	100%

En 2025 se observa un crecimiento relevante del total de servicios frente a 2024 y 2023, explicado principalmente por la reapertura de Los Olivos Medellín, que pasa de una participación marginal en 2022 (16%), 2023 (23%), 2024 (2%) a 33% en 2025, aun operando solo desde marzo y con 3 salas. Este

desempeño devuelve a Los Olivos a niveles superiores a 2023 y 2022, evolucionando hacia un liderazgo sólido en el mercado.

Venta de servicios complementarios (Cifras en millones de pesos)			
Ejecución 2025	Ejecución 2024	Variación	% Variación
\$ 1885	\$ 1527	\$ 358	23%

La venta de servicios complementarios en 2025 alcanzó los \$1.885 millones, frente a \$1.527 millones en 2024, lo que representa un incremento de \$358 millones. Este comportamiento equivale a una variación positiva del 23%, evidenciando un crecimiento significativo en los ingresos por este concepto.

Experiencia y Satisfacción del Afiliado

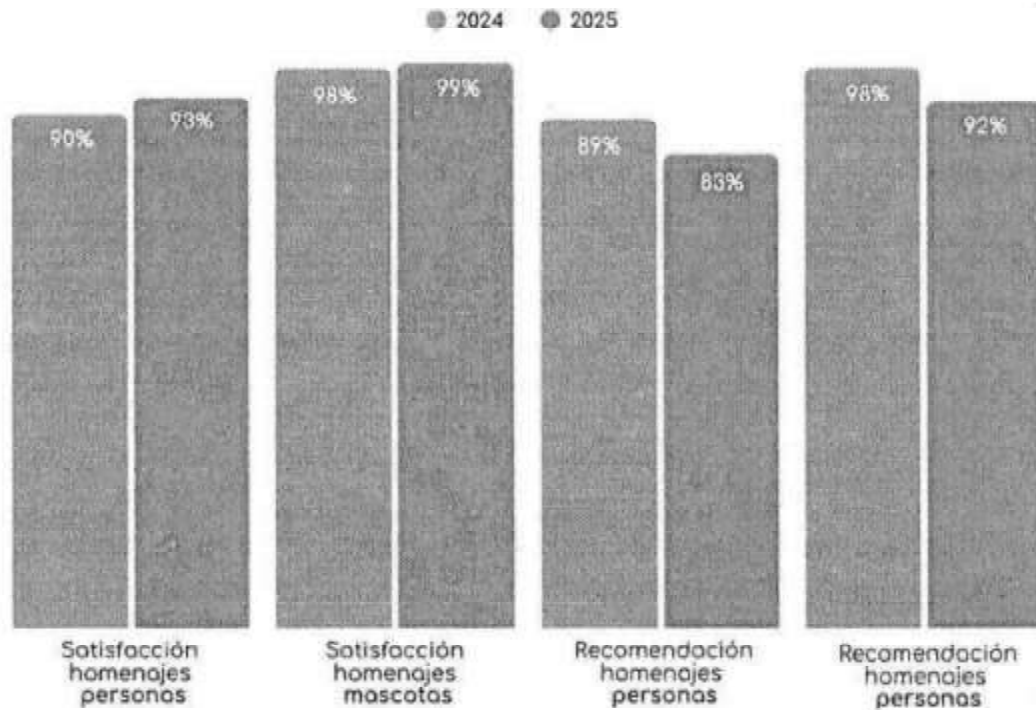
El área de Experiencia enfocó su gestión en mitigar la deserción, fortaleciendo la escucha activa (mediante encuestas de cancelación) y definiendo acciones diferenciadas según el tipo de cliente y su momento en el servicio (por ejemplo, afiliación, renovación o riesgo de cancelación). Los resultados del periodo se evidencian en el cumplimiento normativo, respaldado por la certificación de auditoría de calidad, y en una mejora significativa en la oportunidad de respuesta a las PQRS.

Tasa de respuesta PQRS: Se alcanzó un cumplimiento del **100%** en la tasa de respuesta dentro de los 8 días hábiles. Se observa una mejora del 8% respecto al 2024 (92%). Esto indica una optimización en los procesos y mayor compromiso con los términos legales. Durante el año se gestionaron un total de 469 PQRS. El tiempo establecido por la legislación colombiana para dar respuesta a las PQRS es de 15 días hábiles, en Vivir la meta es de 8 días hábiles para dar respuesta. **La meta del indicador es del 95%.**

Satisfacción y recomendación Vivir (Homenajes y asistencias): Se alcanzó un cumplimiento en el indicador de satisfacción de 96% en Vivir, Adicionalmente, en los indicadores de satisfacción de homenajes de personas (93%) y mascotas (99%) y en el de asistencias (92%). Se logró una mejora en los indicadores de satisfacción de homenajes personas y mascotas, del 3% y 1% respectivamente, y en el indicador de satisfacción de asistencias, del 5%. Con las actividades realizadas se logró mantener los indicadores de satisfacción

de Vivir, mejorando en 2%. Se realiza la medición de la satisfacción en Vivir, en los homenajes de personas y mascotas y en las asistencias.

Comparativo Indicadores Homenajes



Fidelización del afiliado

Se diseñó y estructuró una estrategia clave para fortalecer la satisfacción, confianza y fidelización de los afiliados de Los Olivos Antioquia Chocó. En este proceso se desarrollaron *modelos analíticos que permitieron aumentar la probabilidad de contactabilidad y penetración y la reducción de cancelaciones*. Se logró la articulación inicial de aliados estratégicos, sentando las bases de un ecosistema de beneficios en etapa de maduración.

- **Contacto exitoso con afiliados:** Se alcanzó un porcentaje promedio de contacto exitoso del **87,5%** en las campañas gestionadas durante los meses de noviembre y diciembre, evidenciando una mejora en la efectividad de los modelos de contacto con los afiliados.

- **Articulación de aliados estratégicos:** Vinculación de 11 aliados estratégicos activos en categorías clave como experiencia, gastronomía, salud, movilidad y viajes, ampliando la oferta de valor del programa.
- **Nuevo canal digital:** Diseño e implementación del módulo de Tus Beneficios, disponible en la página de los Olivos Antioquia Chocó. Orientada a centralizar la información del programa y facilitar la redención de beneficios, fortaleciendo la visibilidad de la oferta y el acceso de los afiliados a los beneficios disponibles.

Ejecución Fondos Sociales

A diciembre 31 de 2025 el saldo de los fondos Sociales de Vivir quedó así

Fondos sociales año 2025	Saldo a diciembre 2024	Incrementos 2025	Ejecuciones año 2025	Saldo a diciembre 31 de 2025
Fondo de Educación	-	\$346	\$346	0
Fondo de Solidaridad	-	\$173	\$173	0
Fondo mutual	\$2.209	\$241	-	\$2.450
Fondo de integración	-	\$241	\$145	\$96
Saldo a diciembre 31 del año 2025	\$2.209	\$1.002	\$665	\$2.546

Comunidad de Conocimiento

Durante el año 2025, la Comunidad de Conocimiento consolidó un proceso de redefinición estratégica orientado a fortalecer su rol como socio estratégico en la gestión del conocimiento para las entidades dueñas y aliadas del sector. En un contexto de transformación digital, cambios regulatorios y nuevos desafíos del sector solidario, la Comunidad enfocó su oferta en programas de alto impacto, priorizando eficiencia, pertinencia y generación de valor.

La gestión del periodo se caracterizó por el aumento en la eficiencia de los procesos formativos, una mayor articulación sectorial y el fortalecimiento de alianzas estratégicas, logrando impactos medibles en cobertura, certificaciones, ahorro económico para las entidades y generación de ingresos. Estos resultados contribuyeron directamente al posicionamiento institucional de Vivir y a la sostenibilidad de su propuesta de valor.

Los datos que respaldan la gestión de este periodo son:

- Cumplimiento de formación: 1.114 personas certificadas en total durante 2025.
- Crecimiento en alcance: Incremento de 278 personas formadas adicionalmente frente al 2024.
- Eficiencia operativa: Mejora del 18,7% en la eficiencia por programa, pasando de un promedio de 35 a 41 certificados por convocatoria.
- Generación de recursos: Ingresos de \$40 millones por programas a la medida y un acumulado histórico de \$154 millones desde 2023. En 2024 vendimos: cerca de 60 millones. En 2025 los ingresos disminuyeron frente al año anterior, por prioridades sobre todo en la oferta académica donde estuvo el mayor foco para impulsar la Transformación Digital del sector y en la nueva adopción de la nueva plataforma educativa, para mejorar la experiencia de los integrantes de la Comunidad
- En **2025** se logró el involucramiento de **22 de 27** entidades dueñas (**81% de cobertura**), frente a **20** en **2024**, lo que representa un **crecimiento del 10% (+2 entidades)** y un aumento de 7 puntos en cobertura (**74% → 81%**).

Bienestar y Acompañamiento al Duelo

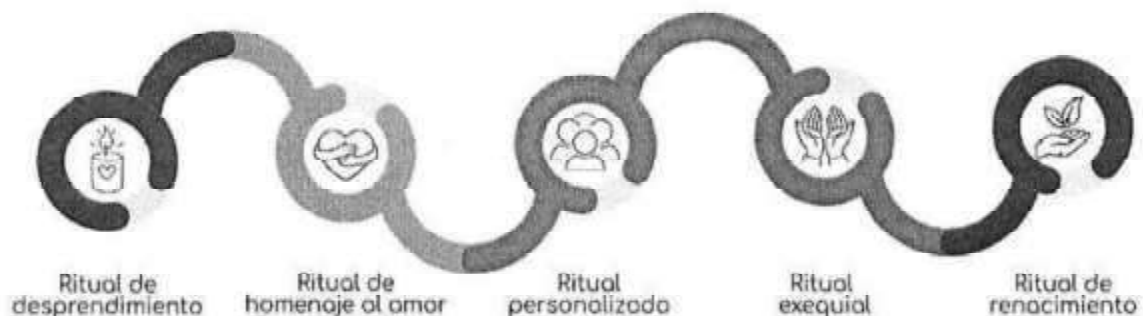
El programa de Bienestar y Acompañamiento al Duelo se consolidó como un eje estratégico de valor y fidelización para las familias. A través de los Círculos de Acompañamiento se integraron intervenciones colectivas e individuales que impactaron a más de 500 beneficiarios, mientras que la Línea de Bienestar Integral amplió su alcance con los espacios formativos y la estrategia digital "Mente a Mente", superando los 7.800 beneficiarios directos. En conjunto, estos resultados reflejan una gestión orientada a propósito y experiencia, que fortalece la relación con los clientes, incrementa la percepción de valor y posiciona estratégicamente a Los Olivos.

Este 2025 se realizó el diseño y alistamiento logístico de **cinco rituales de despedida** segmentados por personalidades y amigables con el medio ambiente, dirigidos tanto a personas como a mascotas.

Esta estrategia complementa la cadena de rituales de despedida del protocolo de Homenaje al amor y responde a los hallazgos del estudio de cultura de la muerte y tendencias del sector funerario y la estrategia de personalización "Mil maneras de vivir" de la Red Nacional Los Olivos.

Mapa de Ritualización del Homenaje

"El ritual es el lenguaje del amor cuando las palabras ya no alcanzan."



Propiedad Intelectual y Otras

Durante el ejercicio 2025, La Previsora Social Cooperativa Vivir dio cumplimiento estricto al Artículo 47 de la Ley 222 de 1995 (modificada por la Ley 603 de 2000) sobre propiedad intelectual, garantizando que el software utilizado cuenta con sus respectivas licencias y controles de seguridad. En alineación con el Artículo 87 de la Ley 1076 de 2013, la entidad facilitó la liquidez de sus proveedores mediante la libre circulación de facturas y la implementación de eventos electrónicos, manteniendo simultáneamente al día todas las obligaciones laborales y de seguridad social.

Atendiendo el Título V de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Economía Solidaria (SARLAFT), se desarrollaron actividades con grupos de interés para blindar a la cooperativa contra el lavado de activos y la

financiación del terrorismo, cumpliendo oportunamente con los reportes ante la UIAF, adicional, el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 relacionado con el sistema de gestión de protección de Datos Personales.

Finalmente, bajo el marco de la Ley 1778 de 2016 y nuestra Guía de Buen Gobierno, Ética y Conducta, fortalecimos los mecanismos de prevención de corrupción y soborno, motivando prácticas transparentes, honestas y leales en todos nuestros directivos, empleados y proveedores para asegurar la integridad y sostenibilidad de la cooperativa.

Capacidades Habilitadoras y Gestión Interna



V. Capacidades Habilitadoras y Gestión Interna

Gestión Humana

La gestión del talento en Vivir trasciende lo operativo; nuestro reto es construir una organización con propósito, donde el proyecto de vida del colaborador converja con los objetivos de la cooperativa. Para ello, fomentamos un entorno basado en la confianza, la equidad y el respeto, respaldado por un esquema de compensación justo, competitivo y normativamente sólido.

Sin embargo, este enfoque humano debe convivir hoy con la aceleración tecnológica. La integración de la Inteligencia Artificial está redefiniendo nuestras estrategias, abriendo puertas a niveles inéditos de eficiencia. Esto exige a nuestros líderes adoptar nuevas prácticas que armonicen la productividad digital con el bienestar humano, transformando no solo cómo trabajamos, sino cómo entendemos el valor que aportamos. Acá algunos datos a resaltar:

En 2024, Vivir contaba con 87 colaboradores. Para 2025, el número asciende a 97, incremento que obedece, entre otros factores, a la inclusión de los aprendices dentro del total de personal, dado que a partir de 2025 estos cuentan con contrato de trabajo, situación que no se presentaba en 2024.

Selección y Vinculación de Personal

Área	% Rotación 2024	% Rotación 2025
Administrativa	7 *	14 *
Comercial	25 *	39 *
Servicios	0 *	37 *
Total	14	31

En contraste con la rotación, nuestro indicador de Fidelización a Vivir demuestra una sólida estabilidad organizacional. Durante los periodos 2024 y 2025, el promedio de permanencia de los colaboradores se ha mantenido en 5 años. Esta cifra valida la capacidad de la entidad para retener talento y ofrecer un entorno de desarrollo a largo plazo. A pesar de los cambios necesarios en servicios o la volatilidad natural del equipo de ventas, el núcleo de la empresa es muy estable.

Bienestar Laboral: Estrategia de Bienestar y Desarrollo Organizacional:

* Cifras expresadas en miles de pesos

Beneficios	Valor 2024	Valor 2025
Auxilio educativo	\$30.729	\$38.487
Quinquenios	\$30.092	\$1.368
Plan exequial colaboradores	\$9.860	\$13.530
Seguro de vida	\$78.969	\$150.505
Pago 100% incapacidad de colaboradores	\$25.642	\$63.340
Prima de navidad	\$142.686	\$165.935
Bonificación extralegal por resultados	\$296.929	\$335.873
Prima de vacaciones	\$106.152	\$100.125
Póliza de salud	\$15.862	\$12.138
Reconocimiento económico por nacimiento hijos	\$1.300	0
Reconocimiento económico por contraer matrimonio	\$1.300	0
Préstamos a empleados	\$42.036	\$24.043
Valor Total en Beneficios	\$ 781.557*	\$905.344*

Cumplimiento Disposiciones Legales

Priorizamos el blindaje jurídico y operativo de la organización. En respuesta a la reciente reforma laboral, actualizamos nuestro Reglamento Interno de Trabajo y reforzamos los protocolos frente al acoso sexual laboral.

Evaluación Riesgo Psicosocial Vivir 2025

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar laboral, en octubre de 2025 actualizamos nuestro mapa de Riesgo Psicosocial. La evaluación contó con la participación del 96% de los colaboradores, lo que nos brinda una radiografía confiable de los factores protectores y de riesgo en la Cooperativa. Seguidamente, detallamos el comportamiento del indicador global frente a la medición de 2023:

Nivel de riesgo para el puntaje transformado promedio (Comparativo 2023 vs 2025)					
Año	Empleados	Riesgo global	Intralaboral	Extralaboral	Estrés
2023	89	20.3	21.1	17.3	15.6
2025	96	21.8	22.9	17.7	16.5
Clasificación del riesgo		Riesgo bajo en ambos años (2023 - 2025)		Riesgo medio en ambos años (2023 - 2025)	

Gestión de Proyectos

Al iniciar la implementación de proyectos identificamos tres retos clave que limitaban la ejecución: (1) **convertir el aprendizaje y la experiencia de los proyectos en capacidades permanentes**, evitando que el conocimiento quedara "en las personas"; (2) **pasar de seguimiento por actividades a gestión por valor**, con beneficios claros para el negocio y el afiliado; y (3) **impulsar una cultura colaborativa y ágil** sin perder disciplina, trazabilidad y control.

Para responder, el enfoque 2025 priorizó un modelo **híbrido**: inicio con claridad (roles, alcance, decisiones y riesgos), ejecución por **entregas incrementales**, gestión del cambio y estandarización (plantillas y reglas de juego), más una gestión del conocimiento que permite replicar buenas prácticas. El resultado ha sido mayor alineación entre áreas, mejor visibilidad del portafolio y una ejecución más enfocada en resultados.

81%

Reducción de tiempo en seguimiento

Menos reuniones, más ejecución y resolución de bloqueos.
De 8h semanales (2024) a 1,5h semanal (2025).

100%

Avances en tiempo real

*en proceso implementación**
Acceso a métricas, avances y desviaciones para tomar decisiones ágiles.
Portafolio con trazabilidad y documentación centralizada.

25

Colaborares movilizadas en la metodología

Adopción transversal del modelo de proyectos para alinear equipos y acelerar entregas.

18

Licencias ClickUp habilitadas

Evolución a una gestión digital del portafolio; trazabilidad y control. Tableros, plantillas, evidencias y reportes en un solo entorno.

En 2024, hacíamos gestión de proyectos a través de Excel, evolución del 100% de la herramienta.

8

Certificados en Scrum

Capacidad para ejecutar, acelerar entregas y sostener la mejora continua.

5 certificaciones nuevas en 2025 + 3 certificaciones vigentes previas a 2025 (total: 8).

67%

Adopción de la metodología de proyectos

Más procesos gestionando con metodología, trazabilidad y entregas por valor.

12 de 18 procesos la usan (vs. 5 en 2024; +39 pp, +7 procesos).

Gestión Tecnológica

El 2025 marcó un punto de inflexión: junto a la Gerencia de Transformación Digital, el Área de Tecnología comenzó a dejar atrás el enfoque puramente operativo para evolucionar hacia convertirse en el habilitador de la transformación y la eficiencia organizacional.

Gestión de Contabilidad

Durante el año 2025, la Cooperativa Vivir desarrolló e implementó acciones orientadas a asegurar la generación y entrega de información financiera y contable útil, oportuna, confiable y debidamente soportada, con el fin de atender los requerimientos de los distintos usuarios de la información y respaldar la toma de decisiones Cooperativas. Estas acciones se ejecutaron garantizando el cumplimiento integral de la normatividad cooperativa, contable y fiscal, así como de los lineamientos establecidos por los organismos de Inspección, vigilancia y control.

En cumplimiento de la normativa vigente, se gestionó de manera oportuna el proceso de actualización y acreditación de requisitos para conservar la

calificación en el Régimen Tributario Especial (RTE), asegurando su radicación y soporte dentro de los plazos definidos por el Gobierno Nacional.

Se presentaron oportunamente las declaraciones tributarias, reportes e informes regulatorios requeridos por entidades como la Superintendencia de Economía Solidaria, DIAN, administraciones municipales, Cámara de Comercio y DANE, entre otras. La entrega consistente y en término de estas obligaciones aseguró el adecuado cumplimiento fiscal y regulatorio, aportando a la mitigación de riesgos y al fortalecimiento de la confianza en la gestión contable y administrativa. En materia de beneficios tributarios territoriales, la Cooperativa Vivir había radicado en diciembre de 2023 una solicitud de exención ante el Municipio de Medellín para el periodo 2024-2028, la cual fue aprobada mediante la Resolución 202450047154 de septiembre de 2024. Durante 2025, la Cooperativa realizó las gestiones necesarias y cumplió los requisitos formales exigidos para mantener la continuidad del beneficio, garantizando su correcta aplicación y soportabilidad conforme a la normativa municipal.

Se fortalecieron los procesos de control interno mediante el diseño e implementación de nuevos procedimientos y el aumento en la frecuencia de controles clave, apalancados en herramientas tecnológicas que permiten mayor trazabilidad, control, seguimiento y capacidad de evaluación. Estas mejoras contribuyeron a optimizar la gestión contable, elevar los estándares de transparencia operativa, robustecer el aseguramiento de la información y consolidar una administración más eficiente, alineada con las directrices normativas y con las expectativas de los usuarios de la información financiera.

Gestión de Compras

Durante la vigencia 2025, el proceso de compras evolucionó hacia un modelo de abastecimiento, de acuerdo con las estrategias definidas por el sector cooperativo aprovechando los convenios realizados por Sinergia Solidaria y los convenios con proveedores estratégicos para la prestación del servicio funerario priorizando, la optimización del flujo de caja y la mitigación de riesgos en la cadena de suministro. La gestión aseguró el abastecimiento oportuno, y generó ahorros tangibles, y fortaleció la transparencia de las relaciones con proveedores.

Dimensión Estratégica	Indicador de Impacto	Logros 2024	Logros 2025	Impacto Estratégico
Financiera	Ahorro en Negociación Servicios Funerarios	38%	39%	Eficiencia en Gasto: Optimización directa del flujo de caja corporativo.
Calidad	Índice de Desempeño de Proveedores	94%	95%	Confiable: Garantía de insumos de alta calidad y reducción drástica de Salidas No Conformés.

Marca y Comunicaciones

En 2025, el proceso de Comunicaciones se reestructura de manera estratégica, pasando de ser un apoyo operativo del equipo comercial a convertirse en un **proceso transversal**, con dependencia directa de la **Gerencia General**, enfocado en el **posicionamiento de marca y la gestión integral de las comunicaciones**.

Desde este nuevo enfoque, el área acompaña y apoya los diferentes procesos de la cooperativa, asegurando **coherencia, alineación y consistencia** en los mensajes, fortaleciendo el posicionamiento de Los Olivos, la marca blanca del Cooperativismo, el relacionamiento con las entidades dueñas y la comunicación constante con asociados y equipo interno.

Posicionamiento de marca

- **Mil maneras de vivir:** Durante 2025 se realizó el lanzamiento de la campaña **Mil Maneras de Vivir** de la Asociación Nacional Los Olivos, una iniciativa que reconoce que no existe una sola forma de recordar ni una única manera de decir adiós. La campaña parte del respeto por la diversidad de historias, vínculos y formas de homenaje. Desde Comunicaciones, la campaña tuvo como objetivo posicionar y fortalecer la recordación de marca, ampliando la conversación alrededor del acompañamiento, la vida y la memoria, más allá del servicio exequial tradicional.

- **Expopet 2025:** Durante 2025, se fortaleció el posicionamiento de marca mediante acciones de alto impacto, destacándose **la participación por primera vez en un evento de ciudad de carácter masivo** con presencia en Expopet 2025. La experiencia del stand y la interacción con los visitantes fortalecieron la **recordación de marca** y la percepción de acompañamiento y protección a las mascotas. En el entorno digital, las historias publicadas alcanzaron 1.715 visualizaciones, con un incremento del **328% frente al promedio habitual**, evidenciando un alto alcance orgánico sin inversión adicional en pauta.
- **Estrategia digital:** Durante el 2025, se continúa generando contenido para las redes sociales, orientado a la promoción de servicios, fortalecimiento de los canales de contacto, posicionamiento de marca, difusión de campañas y otros temas de interés para los afiliados, obteniendo los siguientes resultados:

Incremento en número de seguidores

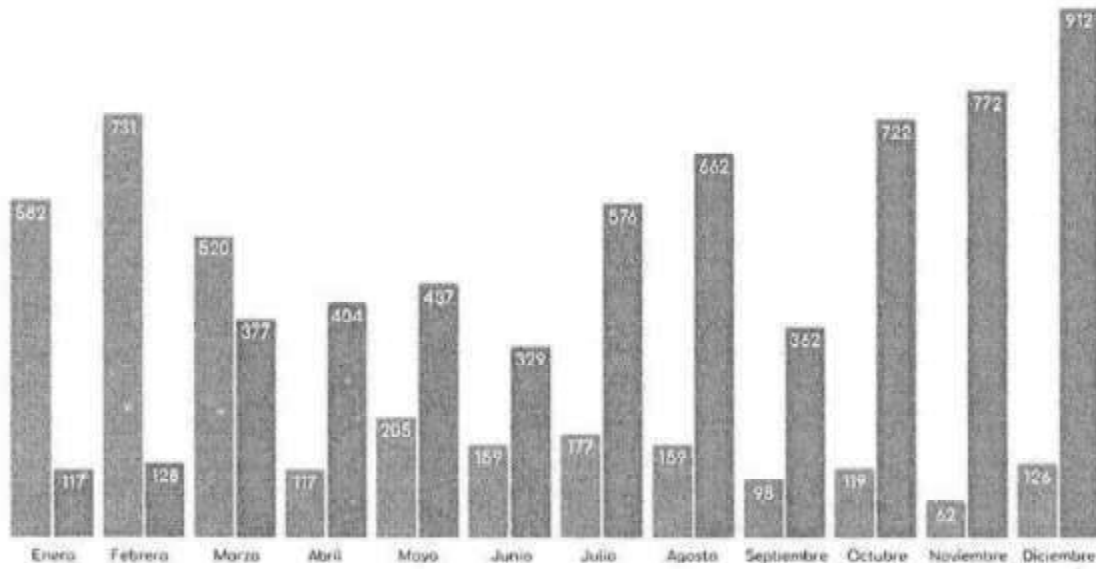
- a) **Instagram:** la comunidad creció de 6.993 seguidores en 2024 a 8.292 en 2025, lo que representa un incremento del **+18,6%**.
- b) **Facebook:** se evidenció el crecimiento más significativo, pasando de 59.241 seguidores en 2024 a 129.860 en 2025, con un aumento del **+119%**.
- c) **LinkedIn:** pasó de 2.632 seguidores en 2024 a 2.759 en 2025, con un crecimiento del **+4,8%**.

Gestión de pauta digital

En 2025 se ejecutó pauta digital de manera continua, enfocada en la generación de leads o contactos, que son gestionados posteriormente por el equipo comercial para su conversión en ventas. Esta estrategia se consolidó como un canal clave de captación de clientes, ampliando el alcance hacia públicos no afiliados.

Gestión Leads

● 2024 ● 2025



El lead es persona que, a través de la pauta digital, muestra interés en los servicios de Los Olivos y deja sus datos de contacto, convirtiéndose en una oportunidad comercial.

Se generaron en 2025 5.798 leads, frente a 3.055 en 2024, lo que representa un incremento del **+89,8%**

Evolución previsible del negocio

- La gestión de previsión de Mascotas tendrá más recursos asignados para lograr las ambiciosas metas de crecimiento; insistirá, además, en la concreción de acuerdos con proveedores estratégicos, como es el caso de Colanta.
- Los rituales personalizados pueden tener una importante acogida por las familias
- El fondo mutual resolverá su desarrollo entre el auxilio por pérdida del ingreso o auxilios de salud y educación.
- La integración de operaciones del negocio funerario definirá el modelo de mayor eficiencia y capacidades con el grupo funerario y Cotrafa Social.
- La marca Más vida para ti ganará en reconocimiento en los territorios de previsión y vida, y se perfilará como marca independiente de Olivos.