

Más
vida
para ti

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS



 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



**CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS
DEL LLANO
“SERFUNLLANOS”**



**MEMORIAS
XXXI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**



INFORME DE GESTIÓN AÑO 2021



**ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS**

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



CONSEJO DE DIRECTORES

Presidente

EDGAR ORLANDO MORENO RICO

Vicepresidente

JOSE FERNANDO ROMÁN LOZADA

Secretario

JAIME MONTESDEOCA



Consejeros Principales

**FREDDY ALIRIO ECHEVERRY
RAFAEL ANTONIO ACOSTA OTERO
JOSE ORLANDO QUECANO GOMEZ
LUZ MARINA REYES MIRANDA
JOSE AGUSTÍN GARCIA RENGIFO**

Consejeros Suplentes

**JUAN CARLOS ORTIZ
MARIA ALEJANDRA CRUZ LOPEZ
JOSE ORLANDO AGUDELO**

JUNTA DE VIGILANCIA



Principales

**RUBÉN DARÍO CHISCO RUIZ
CELESTINO ROMERO AGUIRRE
HECTOR HERNANDO BETANCOURT**

Suplentes

**CARLOS HENRY BASTO PARRADO
NIDIA ROVIRA AGUDELO PARRADO
MARTHA CECILIA ORTIZ CLAVIJO**

REVISORÍA FISCAL

Principales

JESÚS ALFREDO LOMBANA TRIVIÑO

Suplentes

OSCAR JAVIER LOMBANA

GERENTE GENERAL

ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMÓN

**ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS**

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor

INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA AÑO 2021

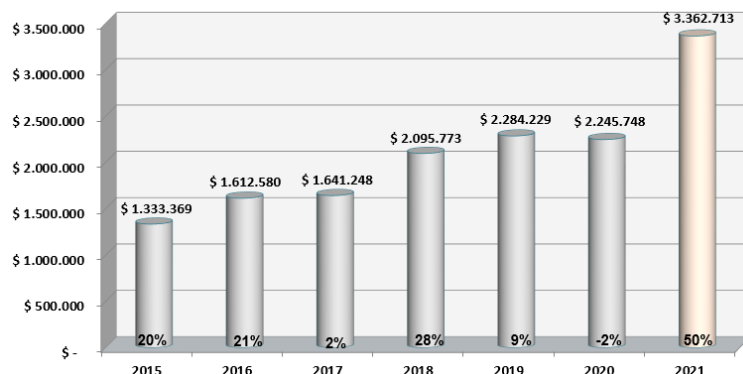
CONSEJO DE DIRECTORES Y GERENCIA GENERAL

Es muy grato para el Consejo de Directores y la Administración, presentarles a ustedes honorables delegados de los asociados un especial saludo y cumplir con el compromiso legal de rendirles el informe de gestión social y económico obtenido por **LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO "SERFUNLLANOS"** durante el año 2021.

1. GESTIÓN COMERCIAL

1.1. Servicios Particulares

Corresponden a los servicios prestados a personas naturales, que no presentan ningún tipo de plan exequial o a personas jurídicas que presentan convenio con la entidad.



EXPRESADO EN MILES

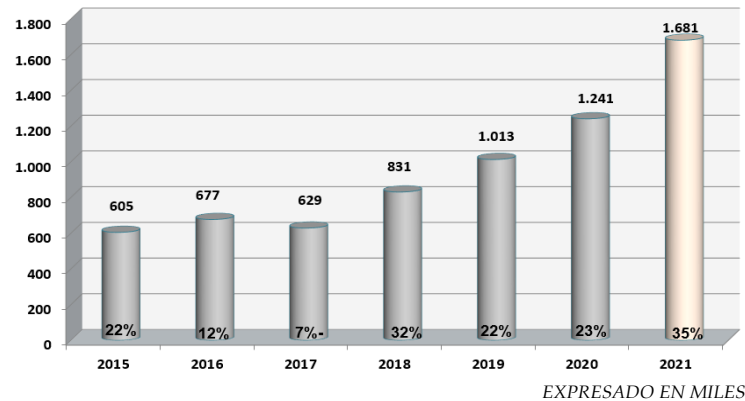
En el año 2021, se presentó un crecimiento del 50% al pasar de \$2.245.748 (2020) millones a \$3.362.713 millones (2021) y un crecimiento 35% en número de servicios al pasar de 1.241 (2020) a 1.681 (2021). Producto del incremento de la siniestralidad de las regiones debido al Covid-19 y

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

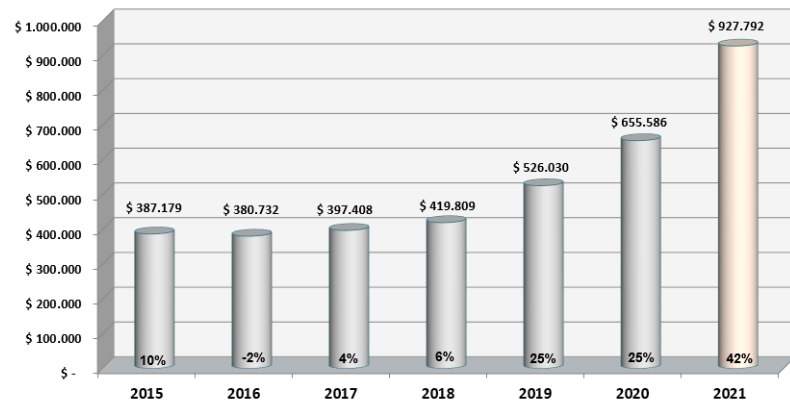
 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



mayor cobertura en los diferentes departamentos, adquisición de nuevas salas de velación y nuevos convenios empresariales.



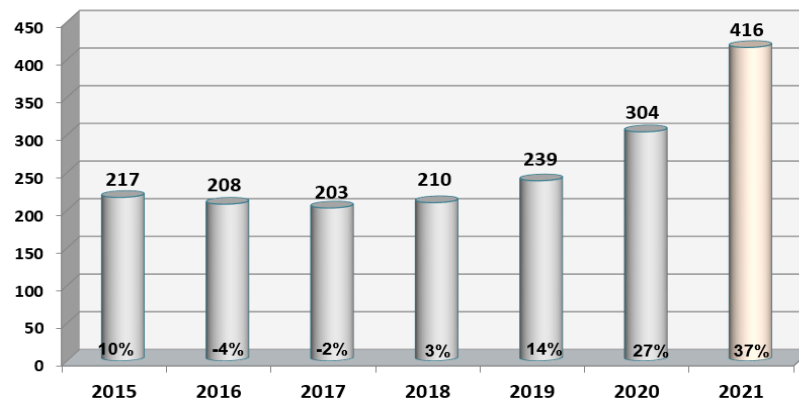
1.2. Convenios Red Olivos prestados



Corresponden a los servicios que nos autoriza la Red los Olivos, presentando en el año 2021, un aumento en número de servicios del 37% con respecto al año anterior de pasar de 304 (2020) a 416 (2021); y un aumento del 42%, de pasar de \$655 millones (2020) a \$927 millones (2021).

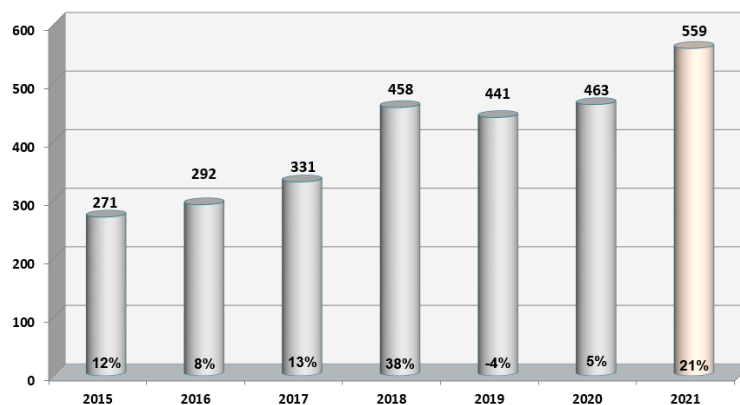
ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS


Un homenaje al amor



1.3. Servicios Autorizados

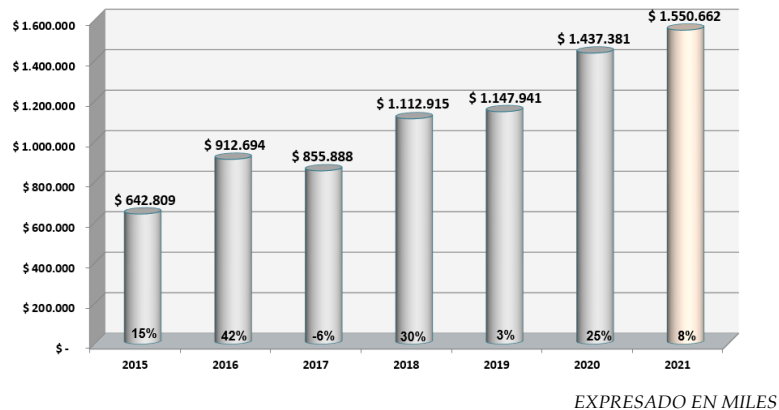
Corresponden a los servicios que autoriza Serfunllanos a la Red Olivos y a las demás entidades donde tenemos convenios para la prestación de los servicios de nuestros afiliados.



Para el año 2021, se presentó un aumento del 21% de pasar de 463 (2020) servicios a 559 (2021) servicios que corresponden a \$1.550 millones de pesos autorizados a la Red Olivos, donde el mayor número de autorizados se encuentra en la ciudad de Bogotá.

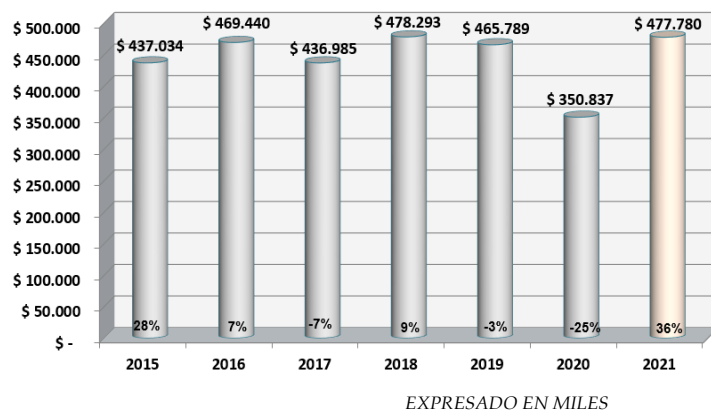
ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



1.4. Ingresos por Adicionales

Corresponden a servicios cobrados a nuestros usuarios de planes exequiales, que desean productos adicionales que no los contempla el plan exequial básico.



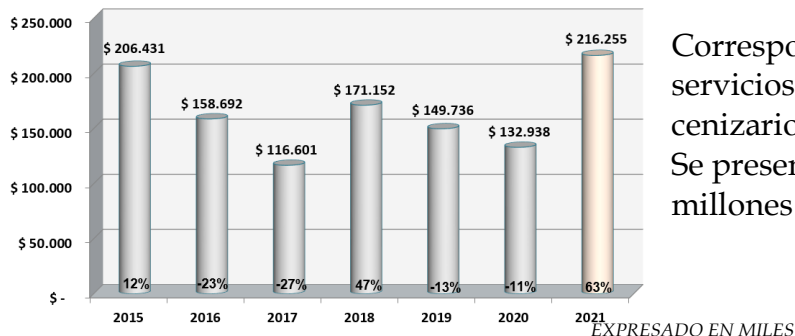
En el año 2021, se presentó un aumento del 36% al pasar de \$350 millones a \$477 millones, siendo los cofres de lujo y semi-lujo, las salas de velación y transportes para acompañantes los conceptos que más dinámica presentan en estos ingresos.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



1.5. Servicios Parque

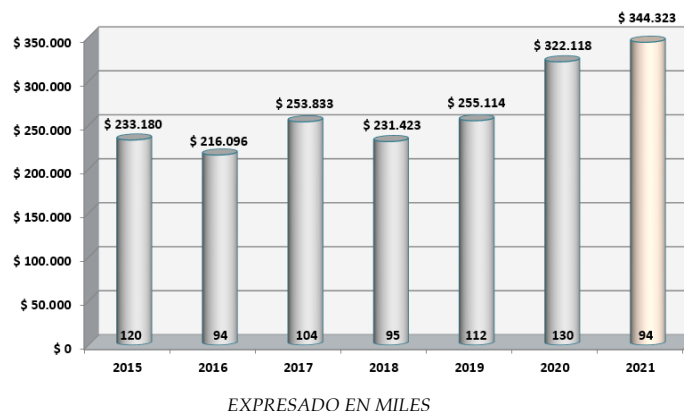


Corresponden a los ingresos generados por los servicios de la venta de exhumaciones, osarios y cenizarios en el parque jardines de la esperanza. Se presentó un aumento del 63% de pasar \$132 millones (2020) a \$ 216 millones (2021).



1.6. Cenizarios AV 40

Corresponden a los ingresos obtenidos por la venta de los Cenizarios con vocación a perpetuidad a diez años, ubicados en la sede de la AV 40 de Villavicencio.



En el 2021 se presentaron unos ingresos de \$344 millones de pesos con 94 Cenizarios vendidos entre sencillos, dobles, octagonales y doble fondo, presentando un crecimiento del 7% con respecto al año anterior.



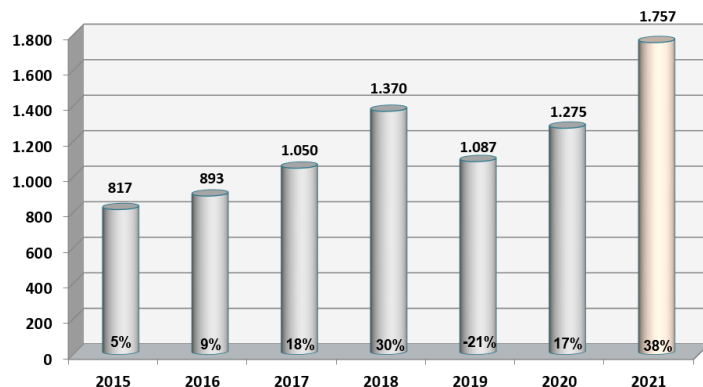
1.7. Cremaciones

Se continúa con el convenio de participación de cuentas con Jardines de la Esperanza, donde se obtiene una participación de la utilidad del 50% para Serfunllanos y el 50% para Jardines de la Esperanza; el comportamiento de las cremaciones en los últimos años ha sido el siguiente:

ESTADO DE EXCEDENTES	Comparativo Anual							VARIACION	
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2020 vs 2021	
Cremación Cuerpos	412	481	505	583	642	1.071	1.152	569	8%
Cremación Restos	196	175	163	174	163	137	150	13	9%
Total cremaciones	608	656	668	757	805	1.208	1.302	94	8%
EXCEDENTE OPERACIONAL	70.123	72.000	85.361	197.859	258.885	525.989	658.314	132.325	25%

En el año 2021, las cremaciones de cuerpos presentaron un crecimiento del 8% con respecto al año anterior, pasando de 1.071 cremaciones de cuerpos a 1.152; y las cremaciones de restos presentaron un aumento del 9% pasando de 137 cremaciones de restos a 150, se obtuvo un excedente operacional de \$329 millones que corresponde a un crecimiento del 25% comparado con el año 2020.

1.8. Servicios Planes

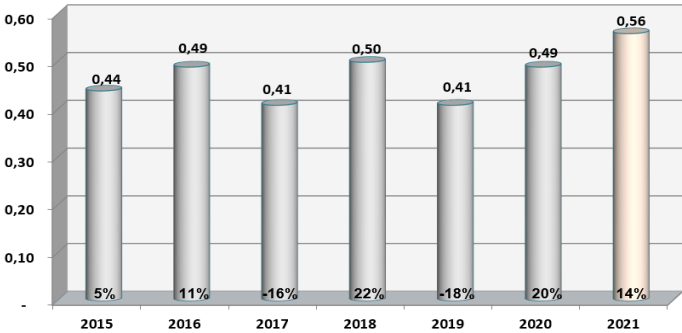


Son los servicios prestados a nuestros vinculados mediante los planes exequiales.

En el año 2021, cubrimos los servicios exequiales de nuestros afiliados en 1.757 servicios, de los cuales 672 servicios fueron por Covid-19, presentando un aumento del 38% con respecto al año anterior debido a la alta mortalidad por causa de la pandemia actual.



2.9. Mortalidad



El indicador de siniestralidad presentó un aumento de pasar de una tasa de mortalidad del 0,49 por mil (2020) a 0,56 por mil (2021); generado por la alta siniestralidad que se presentó a causa del Covid- 19 y la continuidad de cobertura de los planes en la región.



1.10. Participación en el Mercado

En el 2021 se logra mantener una participación del 35% en el Departamento del Meta siendo Serfunllanos el líder en estos dos departamentos

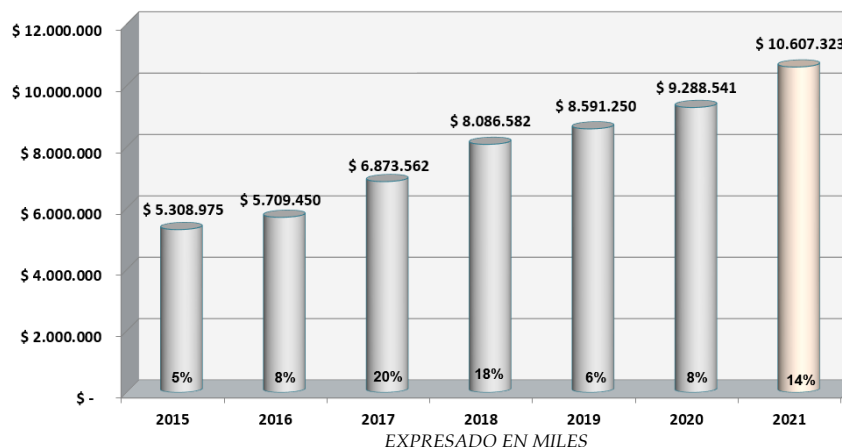
FUNERARIAS	PARTICIPACION TOTAL 2018		PARTICIPACION TOTAL 2019		PARTICIPACION TOTAL 2020		PARTICIPACION TOTAL 2021	
	No	% Participacion	No	% Participacion	No	% Participacion	No	% Participacion
OLIVOS	995	31,6%	1.194	32,4%	1.501	32,2%	2.010	35%
SANTA CRUZ	671	21,3%	650	18%	899	19%	910	16%
CAPILLAS DE LA FE	326	10,3%	617	17%	843	18%	1157	20%
LA PAZ	431	13,7%	418	11%	541	12%	584	10%
PROMOTORA	333	10,6%	363	10%	396	8%	266	5%
MOYA OSORIO	187	5,9%	204	6%	279	6%	248	4%
OBELISCO	160	5,1%	161	4%	153	3%	401	7%
OMEGA JORDAN	27	0,9%	15	0%	33	1%	26	0%
OTROS	8	0,3%	17	0%	19	0%	70	1%
TOTAL	3.152	100%	3.683	100%	4.664	100%	5.672	100%

Fuente INSPECCION 2 DE LA POLICIA





1.11. Producción de Exequias



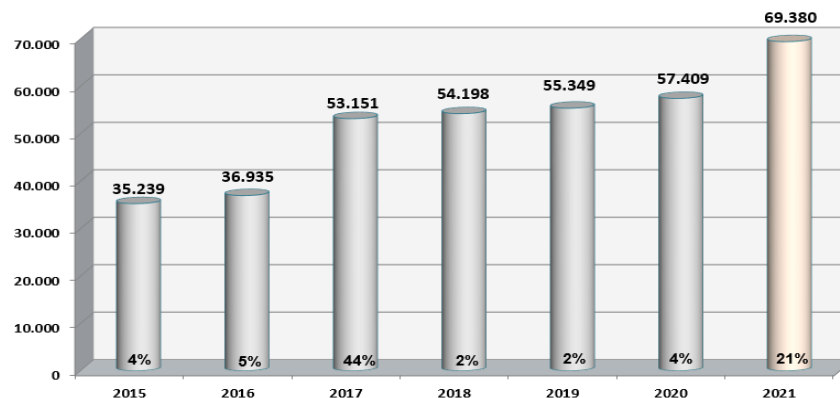
En el año 2021, presentamos un crecimiento en la producción exequial del 14% al pasar de \$9.288.541 (2020) a 10.607.323 (2021). Es importante resaltar la gestión comercial que se realizó en el mercado empresarial consolidando cada vez más nuestro producto en las diferentes entidades públicas, privadas y del Sector cooperativo, pese al estado de emergencia sanitaria se continuó realizando campañas de fidelización con acompañamiento telefónico, virtual y presencial, realizando capacitaciones y actividades de bienestar generando valor agregado a nuestros afiliados.

1.12. Familias Protegidas

En el año 2021 se presentaron 11.536 retiros de afiliados empresariales e individuales por diferentes motivos: situación económica causada por el Covid- 19, traslado de ciudad y retiro de la empresa etc., por lo que se logró compensar estos retiros con 11.971 afiliados nuevos, presentando un crecimiento del 21% que corresponde a 2.394 familias, pasando de 57.409 familias en el año 2020 a 69.380 familias en el año 2021.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS


Un homenaje al amor



1.13. Parque Serfunllanos los Olivos SAS



Dando continuidad al proyecto en marcha de la construcción de un Parque Cementerio en el municipio de Restrepo, el 07 de Julio del 2021 se concede a la sociedad del Parque Serfunllanos Los Olivos SAS la licencia de parcelación y construcción bajo la Resolución No 086, dando paso a la firma de contrato de Obra de la primera etapa con un plazo de ejecución de catorce (14) meses.



En el mes de Agosto de 2021 se inician las actividades de obra, de la primera etapa que consiste en la construcción de:

- Crematorio
- Cafetería

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



- Portería y Planta de Emergencia.
- Obras De Urbanismo

El avance de obra ha sido preciso, teniendo en cuenta que la programación de obra inicial contempla el desarrollo de las edificaciones de manera independiente y como plan de trabajo se ha acordado generar diferentes frentes que atiendan las actividades de obra



2. GESTIÓN DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

2.1. ACTUALIZACIÓN BENCHMARKING

En el 2021 las empresas continuaron con las medidas de bioseguridad, esto hizo que cambiaran las estrategias de comercialización y comunicación a sus afiliados, por esta razón desde el área de mercadeo y convenios se realizó el estudio de los competidores de alta participación en el mercado de la región, la investigación se llevó a cabo por medio de cliente incognito, información telefónica, búsqueda en la web y redes sociales. Esto permitió conocer las falencias y fortalezas frente a los competidores y diseñar estrategias comerciales para elevar los estándares de competitividad y liderazgo en los Llanos Orientales.

2.2. PLAN MASCOTA

Con el objetivo de incrementar el número de afiliados y abarcar la población juvenil, se crea el plan mascotas para planes empresariales e individuales. Para este 2022 se continuará con la gestión comercial de este plan.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



2.3. IDENTIDAD Y COMUNICACIÓN DE MARCA

Una identidad de marca bien desarrollada permite crear confianza y credibilidad a nuestros afiliados, por esta razón la asociación de Los Olivos mantiene la estructura de identidad de la marca que permite un acercamiento con los afiliados actuales y potenciales. Esto ha permitido crear un canal de comunicación asertivo con los usuarios individuales y convenios empresarial.

Para el 2021 las restricciones de ingreso por parte de los códigos empresariales vigentes continuaron, para tener acercamiento con estas entidades se diseñaron más de 458 piezas graficas digitales para apoyo al equipo comercial. Estas piezas fueron enfocadas en dar a conocer los beneficios del convenio para poder fidelizar e incrementar el número de afiliados en cada renovación. Por otro lado, se diseñaros piezas y videos conmemorando las fechas especiales, destacando los días de las diferentes profesiones y resaltando la reactivación económica del país bajo los protocolos de bioseguridad y autocuidado.

2.4. CONVENIOS

Desde el área de mercadeo se realiza gestión comercial con los diferentes convenios masivos logrando aportar un crecimiento 1012 familias y ejecutando una producción de \$74.044.150. Esta estrategia se llevó a cabo con la capacitación y acompañamiento a los convenios (FECEDA y CONGENTE).

2.5. REDES SOCIALES Y PAGINA WEB

Estar en las redes sociales es una forma de comunicarnos con nuestros afiliados y nuevos prospectos. En Serfunllanos se crea contenido por Facebook e Instagram, que permite destacar, informar y promocionar los diferentes productos y servicios., se cierra el año con 5.283 seguidores en Facebook y en Instagram 178 seguidores. La página web brinda información de búsqueda a los usuarios, durante este año se implementaron formularios de afiliación web, formularios para novedades empresariales, información de nuevos productos, actualización de sedes y un banner

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



publicitario al inicio con información de los números de homenajes, por medio de la página se realizan diferentes transacciones por PSE y PLACE TO PAY para la previsión.

Por otro lado, seguimos avanzando con las eucaristías en vivo, este año se realizaron 110 eucaristías por medio de Facebook live, con un alcance promedio de hasta 80 espectadores por evento con 296 interacciones por publicación, de igual forma para las eucaristías anuales y mensuales.

2.6. TALLER AL DUELO EN VIVO POR FACEBOOK LIVE

En Serfunllanos se han realizado 457 sesiones de encuentros de apoyo al duelo, en donde se han atendido más de 1.100 personas, con un profesional especializado, también se han realizado aportes empresariales para Red Salud del Casanare con la participación de 155 funcionarios administrativos, enfermeros, médicos y con la Institución Educativa del Colegio Guatiquia con la integración de 61 familias conectadas.

2.7. ASISTENCIAS

Hemos logrado consolidar nuestra marca y nuestra estrategia no solo en la prestación de un servicio exequial, sino que aportamos un valor de alto interés ofreciendo diferentes asistencias para el bienestar de nuestras familias, en las gestiones de renovación y como valor competitivo y diferencial se entrega el paquete a las empresas representativas logrando una satisfacción plena por parte de los afiliados, ampliando el mercado, asegurado y mejorando la percepción que nuestros clientes actuales y potenciales tienen de los Olivos, refrescando la marca con asistencias, experiencias y actividades más frescas, cercanas, innovadoras, jóvenes y dinámicas

Para el año 2021 se prestaron 217 servicios de diferentes asistencias, se atendieron 1.257 llamadas con un 96% de nivel de satisfacción y 99.2% de atención, esto evidenciando el oportuno servicio.

2.8. EUCARISTIA CONMEMORATIVA POR LAS BENDITAS ALMAS

Gracias al levantamiento de las restricciones de aforo, en el 2021 se celebra la eucaristía de las benditas almas de forma presencial con un aforo limitado de 250 personas, se dio lugar en la iglesia



NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO de la Grama en Villavicencio. La celebración se llevó a cabo el lunes 1 de noviembre, adicional continuamos con el apoyo de las redes sociales, en este caso se hizo una transmisión en vivo, la cual tuvo un alcance de 93 interacciones y un promedio de 917 reproducciones. Este evento, permite dejar recordatorio de marca en cada una de las familias que participaron ya que homenajeamos la memoria de sus seres queridos, un componente diferenciador frente a la competencia.



3. GESTIÓN DE LA CARTERA

3.1. Previsión

En el año 2021 el departamento de cartera trabajo en estrategias de retención teniendo en cuenta que muchos de nuestros afiliados generaban respuesta de no pago por factor económico producto a la crisis económica que generó la Pandemia, se realizaron campañas de actualización de datos por diferentes medios: en línea, presencial y en contacto telefónico el índice de no contactados disminuyó.

El año cerró con el ingreso de los afiliados de la empresa Promotora del llano, así mismo en la cartera empresarial para poder identificar los clientes de nómina y lograr un crecimiento en el

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



recaudo, se trabajó con las empresas que tenían vencimiento de 2 meses para que generarán los pagos dentro del mes actual o mes vencido, logrando mejorar los índices de recaudo.

MES	RECAUDOS					2021 vs	Porcentaje de crecimiento 2021
	2017	2018	2019	2020	2021	2020	
TOTAL	6.989.192	8.490.723	9.061.608	9.879.729	10.770.807	891.078	9%

Cifras expresadas en miles de pesos

3.2. Recaudo Canales Masivos



Para este 2021 los canales Efecty, PSE y Consuerte de recaudo generaron un crecimiento importante en comparación al año anterior, en cambio los canales Baloto y Cotrem disminuyeron; se han generado estrategias por mensajes y llamada del conocimiento de los canales y puntos. El canal que más presento crecimiento fue PSE incrementando en 3.309 el número de pagos un 64% seguido de EFECTY (a nivel nacional) con un crecimiento del 23% en 12.615 el número de pagos.

CANAL	2020		2021		COMPARATIVO		% CRECIMIENTO EN \$
	CANT	\$	CANT	\$	CANT	\$	
CONSUERTE	29.620	\$ 697.263	34.547	\$ 846.685	4.927	\$ 149.422	21%
GANÉ	8.994	\$ 196.604	9.542	\$ 219.328	548	\$ 22.724	12%
BALOTO	2.744	\$ 82.416	1.822	\$ 56.434	-922	-\$ 25.982	-32%
EFECTY	38.670	\$ 1.150.571	51.285	\$ 1.412.910	12.615	\$ 262.339	23%
PSE	5.188	\$ 258.650	8.497	\$ 423.355	3.309	\$ 164.705	64%
COTREM	312	\$ 9.429	241	\$ 6.565	-71	-\$ 2.864	-30%
TOTAL	85.528	2.394.933	105.934	2.965.277	20.406	570.344	24%

Cifras expresadas en miles de pesos

3.3 Recaudo por empresas de servicios públicos.

En el año 2021, se logra estabilizar el recaudo de canales, debido a que las empresas de servicios cambiaron las condiciones a los clientes, se identifican las personas que no se estaban facturando





y se concilia con los canales. Se decide enviar a cobrar el valor total de la deuda para normalizar la cartera y se presenta una disminución de afiliados frente al año anterior.

CANAL	2020		2021		COMPARATIVO		% CRECIMIENTO
	CANT	\$	CANT	\$	CANT	\$	
ENERGUA VIARE	3.752	\$ 60.521	2.910	\$ 60.600	-842	\$ 79	100%
EMELCE	1.994	\$ 40.529	1.854	\$ 47.606	-140	\$ 7.077	85%
CUSIANA	327	\$ 5.347	384	\$ 7.313	299	\$ 4.903	73%
TOTAL	6.073	\$ 106.397	5.148	\$ 115.519	-683	\$ 12.059	92%

GESTIÓN DE LA CARTERA DE HOMENAJES

4.1. Recaudo

En el año 2021 desde el departamento de cartera de homenajes se realizaron diferentes gestiones de cobro para mantener el control, la cual se clasifica y provisiona de conformidad con las políticas internas y fiscales, el vencimiento está apropiadamente controlado y se efectúan acciones oportunas tendientes a la recuperación de esta.

En el siguiente cuadro se observa que el total de la cartera por homenajes funerarios a diciembre del 2021 es por un valor de \$519.567.028. con el 86% en la cartera vigente y con porcentajes mínimos en las demás edades de cartera.

CONCEPTO	CLASIFICACION RANGOS DE CARTERA SEGÚN EDAD					
	VIGENTE	31 a 90	91 a 180	181 a 360	361 MAS	TOTAL
CONVENIOS	10.996					10.996
PARTICULARES EMPRESAS	297.227	36.911	2.497			336.634
PARTICULARES NATURALES		1.150				1.150
PRENECESIDAD	7.691	2.036	2.797	5.386	2.831	20.741
SOAT ASESORIAS	40.000	5.000	5.000			50.000
PENSIONADOS ASESORIAS	72.682				8.281	80.963
PARQUE	17.503	728	578		273	19.082
TOTAL CARTERA	446.099	45.824	10.871	5.386	11.385	519.567
% PARTICIPACION	86%	9%	2%	1%	2%	100%



5. GESTIÓN FINANCIERA SERFUNLLANOS

5.1. GESTIÓN EN RESULTADOS ECONÓMICOS

Estado de Situación Financiera



- Sefunllanos alcanzó un total de activos para el año 2021 de \$29.397 millones de pesos mostrando un crecimiento del 18.4% frente al año anterior y en valores absolutos de \$4,575 millones. Los rubros de mayor importancia, dentro del total de activos, corresponden a las Inversiones con una participación, en el total de activos, del 21.3% y una cifra de \$6.247 millones. El principal movimiento que se presentó en el rubro de inversiones fue la compra de 20.970 acciones en el PARQUE SERFUNLLANOS LOS OLIVOS SAS por valor de \$2.097 millones cuyo objetivo de inversión es el inicio de las obras de construcción en el mismo Parque Cementerio.

- Otra cifra relevante son las “Cuentas por Cobrar – Otras” con una participación en los activos del 8.4% y una cifra de \$2.463 millones de pesos; el principal movimiento en este rubro es el anticipo por \$1.800 millones de pesos entregado a la empresa PROMOTORA DEL LLANO SA dentro de la negociación de cesión de planes exequiales.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



- El rubro de Propiedad, Planta y Equipo terminó con una cifra de \$18.096 millones de pesos; este rubro continúa siendo el de mayor relevancia en el Estado de Situación Financiera con una participación en el activo total de un 61.6%. Los principales activos son el Parque Cementerio de San José del Guaviare y el edificio de la Avenida 40 en Villavicencio.

- La cartera de planes exequiales terminó con una cifra de \$1.050 millones de pesos mostrando un crecimiento de un 34%, respecto al año anterior que corresponde, en valores absolutos, a \$266 millones de pesos; este crecimiento está marcado por el crecimiento en familias durante el año, en especial, por la cesión de planes en la negociación con PROMOTORA DEL LLANO SA.

- Los pasivos totales se ubicaron en \$15.389 millones de pesos, presentando un crecimiento de un 31%, respecto al año anterior, donde su principal cuenta es la de Obligaciones Financieras, alcanzando una cifra de \$12.333 millones de pesos con un crecimiento, respecto al año anterior, de un 25.3%, siendo este rubro la mayor obligación presente de la Cooperativa la cual representa el 80.1% del total del pasivo.

- Otra cifra de relevancia en el pasivo es la constitución de las provisiones producto del cumplimiento de la NIIF 4- Contratos de seguros. Para este cumplimiento se adoptó la política contable denominada Contratos de Previsión Exequial la cual comprende los cálculos, para la adecuación de pasivos, con los siguientes rubros: Ingresos recibidos por anticipado, provisión o ajuste a la prenecesidad, provisión de osarios, provisión de siniestros no avisados y la provisión de siniestralidad. La cuenta de provisiones en el pasivo, para el año 2021, terminó con una cifra de \$545 millones de pesos.

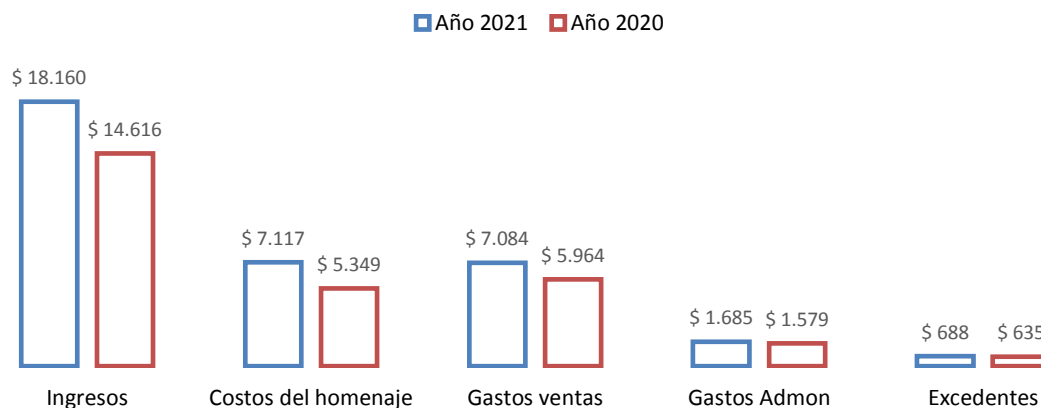
- El patrimonio de la Cooperativa cerró en el año 2021 con un valor de \$14.008 millones de pesos, con un incremento, respecto al año anterior, de un 7.2%

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Estado de Resultados



- En los ingresos de operación se presentó un crecimiento de un 24.25% que representa, en valores absolutos, \$3.544 millones de pesos más que el año anterior. En ingresos de homenajes se creció, respecto al año anterior, en un 42.88%, es decir, \$2.080 millones de pesos. En ingresos de planes exequiales se creció, respecto al año anterior, en 14.21%, es decir, \$1.319 millones de pesos.
- Respecto al año anterior, en los siguientes rubros se presentó los siguientes comportamientos: en el costo del homenaje funerario se creció en un 33.05%; en los gastos de ventas se creció en un 18.77%; en los gastos administrativos se creció en un 6.72% y en los gastos financieros y en los gastos por intereses se creció en un 52.83% y en un 51.28% respectivamente.
- El excedente final del ejercicio presentó una cifra de \$687 millones de pesos, que comparativamente, con el año anterior, presentó un 8.39% de crecimiento.



- Las cifras del estado de resultados mostraron una variación notable de crecimiento, con importancia significativa en los ingresos de operación, por la participación o dinámica que se presentó por el COVID-19 en especial en los meses de junio y julio del año 2021.

Ejecución presupuestal

En ingresos de operación de \$15.398 millones de pesos presupuestados se ejecutó \$18.160 millones de pesos lo que representa un resultado presupuestal de un 117.94%.

En el costo del homenaje funerario de \$5.761 millones de pesos presupuestados se ejecutaron \$7.117 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 123.53%.

En los gastos de ventas de \$6.164 millones de pesos presupuestados se ejecutó \$7.084 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 114.91%.

Y en cuanto a gastos de administración de \$1.674 millones de pesos presupuestados se ejecutó \$1.685 millones de pesos, un resultado presupuestal de un 100.59%.

Indicadores financieros

A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 y 2020					
CAPACIDAD FINANCIERA			2021	2020 Reexpresado	
INDICE DE LIQUIDEZ	=	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$\frac{\$ 4,600,690,655}{\$ 2,208,418,209} = 2.08$	$\frac{\$ 2,311,829,877}{\$ 1,896,584,075} = 1.22$	
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	=	$\frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	$\frac{\$ 15,388,608,930}{\$ 29,396,630,208} = 0.52$	$\frac{\$ 11,748,940,742}{\$ 24,822,013,630} = 0.47$	
RAZON DE COBERTURA DE INT	=	$\frac{\text{UTILIDAD O PÉRDIDA OPERACIONAL}}{\text{GASTOS DE INTERESES}}$	$\frac{\$ 1,654,237,454}{\$ 797,274,816} = 2.07$	$\frac{\$ 1,247,709,623}{\$ 527,024,689} = 2.37$	
CAPACIDAD ORGANIZACIONAL					
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO		$\frac{\text{UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL}}{\text{PATRIMONIO}}$	$\frac{\$ 1,654,237,454}{\$ 14,008,021,278} = 0.12$	$\frac{\$ 1,247,709,623}{\$ 13,073,072,888} = 0.10$	
RENTABILIDAD DEL ACTIVO		$\frac{\text{UTILIDAD O PERDIDA OPERACIONAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	$\frac{\$ 1,654,237,454}{\$ 29,396,630,208} = 0.06$	$\frac{\$ 1,247,709,623}{\$ 24,822,013,630} = 0.05$	



Durante el año 2021, Serfunllanos realizó la actualización del manual de políticas contables, apoyados en los servicios profesionales de un consultor experto en temas de NIIF, las razones que motivaron a esta actualización fueron las siguientes: creación de la política para inversiones en controladas, creación de políticas para aplicación de la NIIF 4, mejoras en políticas en cuanto a método de revaluación de activos, mejoras en vidas útiles y valores residuales de los activos, mejoras en cuanto deterioros de cartera, mejoras en las revelaciones de las cuentas, mejoras en umbrales de materialidad, entre otras.

6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Durante el 2021 se realizaron mejoras en las compras, reduciendo costos significativamente en cuanto a elementos de cafetería, aseo, y de tanatopraxia; se ejecutaron los mantenimientos programados cumpliéndose con un 83.5% de ejecución.

Se realizará para el año 2022 mayor seguimiento para el cumplimiento del total del programa de mantenimientos del año.

6.1. Mantenimiento del Horno crematorio

Se realiza el mantenimiento al piso de la cámara de Combustión.

- Se hizo limpieza para retirar ladrillo suelto.
- Se aplicó pegante Superaerofrax para cubrir fisuras y filtraciones.
- Finalmente se hace un revestimiento externo con cemento Cóncrax 1.500 para alta temperatura.



6.2. Adquisición Carrozas



Se realiza la compra de 2 carrozas, una asignada para la sede de Yopal y otra para la sede de Villavicencio.

6.3. Remodelación Capilla y Laboratorio San José del Guaviare

Con el fin de brindar un mejor servicio en la sede de San Jose y el Parque Cementerio, Se ejecuta el contrato de remodelación total de la capilla y el laboratorio realizando lo siguiente:

- Cambio total de Diseño de la capilla
- Cambio total de piso de Glorieta
- Construcción de cuarto de residuos (Laboratorio)
- adecuación de Laboratorio (Pintura Pisos, ventilación
- Adecuación de Baños (Laboratorio)
- Reparación de humedades y Pintura fachada sede Principal San José.



6.4. Mantenimiento Sede Yopal

Para el mes de junio de suscribe contrato para el mantenimiento de la sede Yopal el cual consiste en las siguientes adecuaciones:

- Mantenimiento, reparación y adecuación de techos y paredes internas.
- Resane en áreas afectadas por la humedad y pintura general de la sede.



6.5. Mantenimiento de Pintura Carroza MON-801

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Se realiza el mantenimiento de la pintura de la carroza MON-801, ya que se encontraba bastante deteriorada y con la finalidad de enviar esta carroza para la sede de San Jose del Guaviare.



6.6. Adecuación oficina de cartera

Con el objetivo de mejorar el clima laboral y puestos de trabajo de los funcionarios se realiza remodelación con módulos más funcionales para las oficinas de cartera.

6.7. Remodelación sede Grama

Con el nuevo convenio adquirido y con el fin de optimizar y/o mejorar la prestación del servicio, se hace necesario realizar mejoras locativas a la sede se encuentra bastante deteriorada, salas con decoración obsoleta, puestos de trabajo reducidos y falta de cafetería con espacio para recibir a los dolientes y acompañantes.

6.8. Inventarios

Durante el año 2021 se ha venido fortaleciendo el control y adecuado manejo de los inventarios de la entidad, (Cofres, insumos de laboratorio, aseo y cafetería) definiendo responsables de bodegas y del control de estas, se han realizado cambios en los procedimientos realizando mejoras y obteniendo un mejor control de inventarios y reduciendo costos significativamente.

6.9. Evaluación De Proveedores



Para el 2021, se cumple con la realización de la evaluación anual de todos los proveedores Críticos, teniendo como principal objetivo mantener la calidad, de los productos y servicios que se prestan. De acuerdo con la evaluación realizada el resultado logra que un 78% alcance la meta de calificación dejando solo un 22% por debajo de la meta. Se cumple en un 100.9% con la meta establecida del 95% de promedio de calificación de proveedores.

7. GESTIÓN HUMANA

7.1. Capacitación

Para el año 2021 se inicia el desarrollo del programa de formación con temas de reintroducción para fortalecer el conocimiento, cultura organizacional y de seguridad y salud en el trabajo. Igualmente se realizó la retroalimentación de los resultados de evaluación de desempeño de 2020 con cada uno de los colaboradores, jefe inmediato y la dirección de Gestión Humana.

Con el fin de establecer acciones para mejorar el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores con colaboración de un profesional se socializó los resultados de la encuesta psicosocial del 2020 a líderes de equipos e igualmente la primera intervención y seguimiento de los casos blancos o en riesgo.

En el año se cumple con las capacitaciones y actividades programadas, también se realizaron reintroducciones y otras capacitaciones solicitadas por diferentes áreas y líderes: Taller de comunicación en el liderazgo, simulacro y brigadas de emergencia, protocolos de un homenaje al amor, exámenes periódicos, evaluación de desempeño y encuesta de satisfacción de cliente interno. Indicador anual: 100%

7.2. Evaluación de desempeño 360 grados

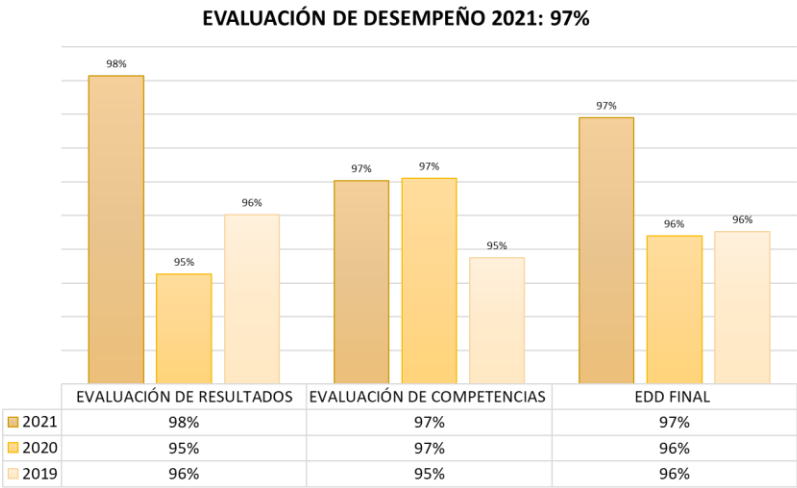
ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Para el año 2021, el método de evaluación de desempeño se realizó de acuerdo los objetivos establecidos desde la Planeación estratégica donde se miden resultados (indicadores, metas, responsabilidades y funciones) y objetivos de competencias (convivencia laboral, competencias funcionales, liderazgo, organizacionales, del cargo, principios y valores).

La meta establecida para el año 2021 en el desempeño laboral es de 96% y se obtuvo un 97%.



ANÁLISIS

- Para el año 2021 la evaluación de desempeño fue del 97%.
- El total de funcionarios evaluados fueron 121 de los cuales el 98% están en la escala de calificación excelente, es decir, siempre cumplen con los objetivos y logran los resultados por encima de lo planeado con competencias alineadas a los valores y principios de la entidad. Los porcentajes más representativos se evidencian en Villavicencio, Yopal y San José. El incremento a nivel general de Serfunllanos fue el 4%.



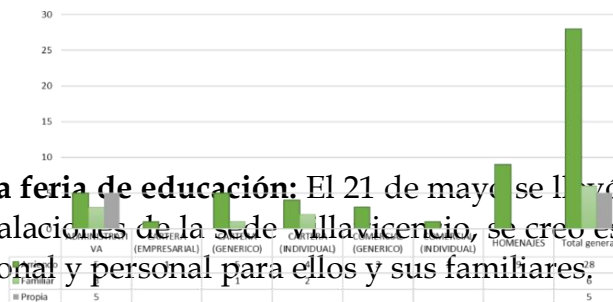
Por lo anterior el área de gestión humana se realizarán las siguientes actividades para el año 2022:

- Realizar retroalimentación resultados de evaluación de desempeño mes de febrero y marzo con acompañamiento del líder de área y Dirección de Gestión Humana estableciendo compromisos para mejorar resultados y fortalecer competencias en los meses de febrero y marzo.
- En las preguntas de satisfacción en cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, mantenimiento, limpieza y seguridad en los puestos de trabajo se mantuvo en un 94% con respecto a los tres últimos años (2019, 2020, 2021).
- En cuanto la satisfacción global con el jefe inmediato registró un 89% aumentando un 2% en comparación con el 2020, es importante seguir fortaleciendo el liderazgo para alcanzar la satisfacción propuesta.

7.4. Jornadas de bienestar 2021

- **Primera feria de Vivienda:** El 18 de marzo de 2021 se llevó a cabo la primera feria de vivienda de Serfunllanos, para el desarrollo de la actividad se contó con la presencialidad de las siguientes entidades:

De los funcionarios que asistieron el 71,8% de ellos habitan en viviendas en arriendo, el 15,3% en viviendas familiares y el 12,8% en vivienda propia.



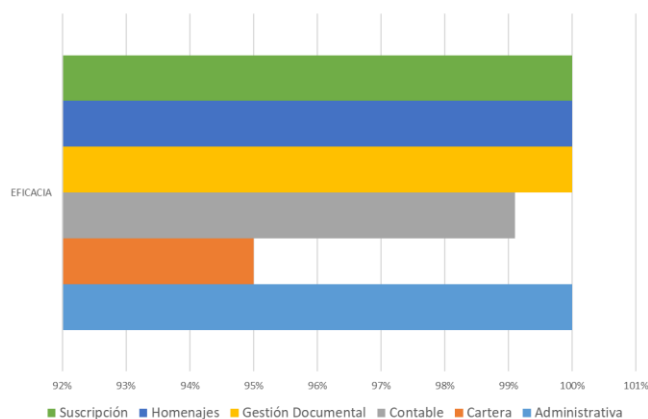
- **Primera feria de educación:** El 21 de mayo se llevó a cabo la primera feria de educación en las instalaciones de la sede de Villavicencio, se creó este espacio para el crecimiento profesional y personal para ellos y sus familiares.



universitaria en crecimiento

**ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS**

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



A la actividad asistieron 21 funcionarios de las diferentes áreas.

El total del promedio de eficacia de la feria fue de 99,36%.

NIVEL ACADÉMICO	CANTIDAD
BACHILLER	1
ESPECIALISTA	2
EST. UNIVERSITARIA	8
PRIMARIA	1
PROFESIONAL	2
TÉCNICO	4
TECNÓLOGO	3
Total general	21

- **Mes de la cultura Organizacional:** Esta actividad se realizó para interiorizar más la cultura organizacional en cada uno de los funcionarios, en donde cada equipo preparó La actividad de manera creativa para poder transmitir a los compañeros principios, valores, momentos del homenaje, políticas, misión, visión y objetivos.

- **Primera travesía en bicicleta Serfunllanos:**

Desde el Comité de Convivencia Laboral y Gestión Humana se desarrolló para las sedes Villavicencio, Casanare y Guaviare, la primera travesía de ciclismo convocando a todos los colaboradores a participar.



- **Jornadas deportivas: fútbol y voleibol playa:** El 17 de julio se realizó jornada deportiva de fútbol mixto en la sede Guaviare y el 21 de agosto en Villavicencio con el acompañamiento

**ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS**

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor

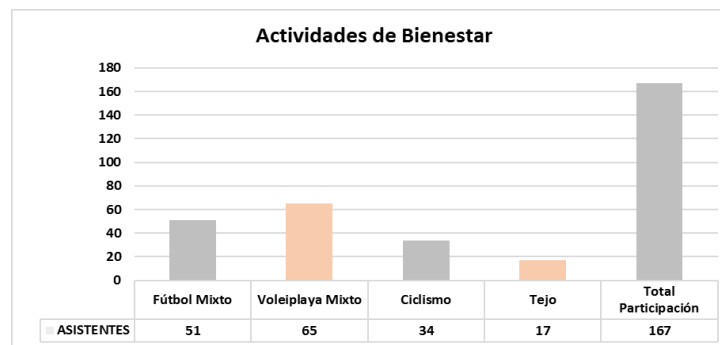


de Gestión Humana y el Copasst, donde se compartió en un ambiente lúdico que permite fortalecer las relaciones interpersonales, trabajo en equipo y confianza.

El 18 de septiembre con el Comité de Convivencia Laboral, se desarrolló la jornada deportiva de Voleibol playa mixto en Villavicencio, Yopal y San José del Guaviare.



Sincronización de áreas Comercial, Cartera y Suscripción: Actividad de tejo realizada en las instalaciones de la Caja de compensación Familiar Cofrem el 10 de septiembre, donde se compartió y desde un ambiente diferente para fortalecer el trabajo en equipo, confianza y competencia sana.



ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS


Un homenaje al amor



- **Reconocimiento mejor funcionario del trimestre:** Exaltar el cumplimiento, el compromiso y el interés por el aprendizaje.



Día de los niños: El COPASST, Gestión Humana y Gestión Integral con el apoyo de Gerencia, llevaron a cabo el 30 de octubre la actividad de día de los niños celebrada en las sedes Villavicencio, Yopal y San José del Guaviare.

- **Integración fin de año:** El comité de convivencia laboral organizó la integración de fin de año de Serfunllanos con el objetivo de agradecer, celebrar y dar reconocimiento por las metas logradas durante el año 2021, así mismo sincronizar todas las áreas en actividades deportivas y de esparcimiento que mejoren el clima laboral y las relaciones interpersonales entre líderes y colaboradores.
- **Mejor funcionario del año:** Reconocer de manera oportuna los resultados exitosos de la gestión laboral, logros personales de tal forma que permita crear e incrementar los niveles de satisfacción de los colaboradores.



**ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS**


Un homenaje al amor



7.5. Responsabilidad social

SERFUNLLANOS trabaja con principios solidarios, de la mano al servicio de su comunidad y medio ambiente, siendo conscientes que además de ser sostenibles como empresa deben propiciar aportes que correspondan a transformaciones sociales. Por esto se realizó una Jornada de arborización en el parque Cerro de Colores el 05 de junio en colaboración de CORMACARENA.

Serfunllanos donó 30 árboles frutales, para un total de 90 árboles, los cuales fueron sembrados en la ruta del Parque, esta actividad fue realizada por funcionarios de los Olivos (13 funcionarios), funcionarios de Cormacarena, líderes y voluntarios del barrio las Colinas de la ciudad de Villavicencio.



8. Fondo De Educación Formal.

En aplicación del artículo 19-4 el cual expresa que las Cooperativas previstas en la legislación cooperativa, vigiladas por alguna Superintendencia u organismo de control pertenecen al Régimen Tributario Especial y tributan sobre sus beneficios netos o excedentes a la tarifa única especial del veinte por ciento (20%). El impuesto será tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988. A continuación, se detalla el cumplimiento de esta normatividad respecto al impuesto de los excedentes del año 2020:

APLICACIÓN FONDOS SOCIALES AÑO 2020 PARA DAR CUMPLIMIENTO AL ART 19-4 E.T.

Total excedentes año 2020

\$ 616.098.905

**ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS**

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Operaciones con no asociados (Art 10 L 79 / 1988)	\$ 505.798.382
Excedentes para distribuir	\$ 110.300.523

Detalle del Tributo a la Dian		
Tomado del fondo de educación		\$ 14.339.068
Tomado del fondo de solidaridad		\$ 7.721.037
Total tributo pagado a la Dian	20%	\$ 22.060.105



9. GESTIÓN DE CALIDAD

Para el 2021 se continua con la gestión de la calidad en los diferentes procesos, la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores y el cuidado de los visitantes, la excelencia en la prestación servicios, la atención a los dolientes mediante los encuentros al duelo, se generan los informes de satisfacción, apoyando en la mejora continua e innovación y en el cumplimiento legal en aspectos ambientales

9.1 Seguimiento en certificaciones ISO 9001 - 2015 / NTC-5840 - 2017



Auditoria ICONTEC

El concepto sobre SERFUNLLANOS indica que tiene como fortalezas los siguientes aspectos:

- Los avances en el seguimiento, monitoreo y medición de los procesos, esto ha transformado y mejorado el compromiso, el desempeño de los colaboradores y se han logrado asegurar el logro de los objetivos, el cumplimiento de las metas propuestas y la satisfacción del cliente interno y externo.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



- La coordinación y comunicación entre los procesos a la hora de planificar y coordinar los servicios lo que permite que se presten los homenajes en las mejores condiciones y estén ajustados a los requerimientos de los clientes.
- El análisis del contexto y la planeación que realizó la alta dirección, identificando y generando estrategias, objetivos y directrices para abordar y lograr las oportunidades, al igual que para mitigar los riesgos identificados, esto les ha permitido el logro de los objetivos previstos.
- El abordaje de la pandemia por el COVID-19 y los resultados obtenidos en la emergencia sanitaria nacional, lo cual permitió a la organización convertir lo que inicialmente fue una amenaza en una gran oportunidad y dar continuidad del negocio.
- El desarrollo de tecnologías de la información para asegurar y mejorar la comunicación entre los procesos y con los clientes, gracias a las restricciones por la emergencia sanitaria nacional y con esto el logro de los resultados obtenidos en el proceso de comercialización.

9.2. Gestión De La Calidad y Mejora

9.2.1 Calidad

Durante el año 2021 se rediseñan los nueve (9) procesos del Sistema de gestión integral, logrando un enfoque significativo para el año 2021 que fue disminuir la operatividad en los procesos, la duplicidad de tareas y consolidar de una forma más ágil la información.

9.2.2 Mejora continua:

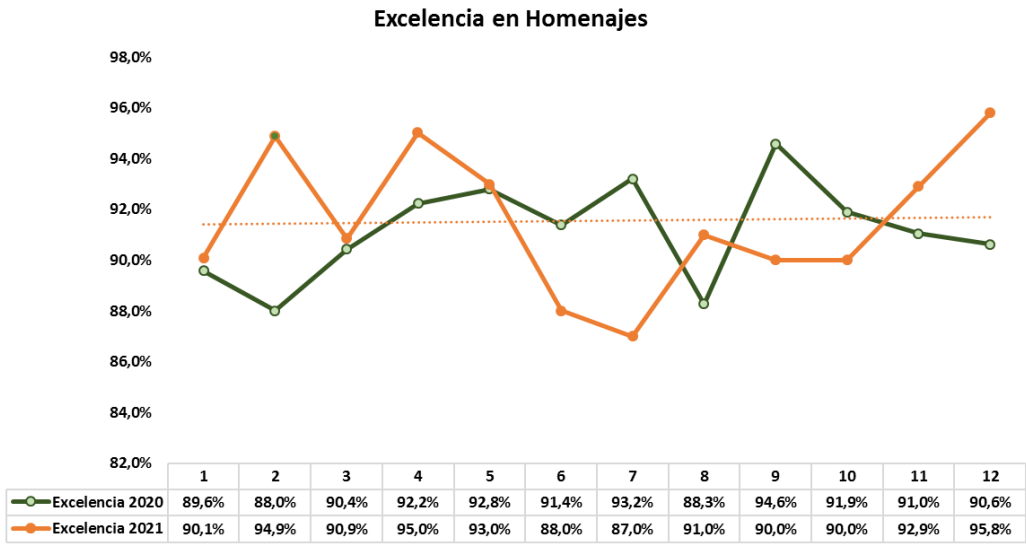
En el año 2021 se realizaron 77 planes de acción para la empresa de las cuales se tienen un 44% que equivale a 34 acciones de mejora para aumentar la capacidad de los procesos y factor económico de la empresa, 6 acciones enfocadas en la innovación con un 8%, 5 acciones



preventivas con una equivalencia del 6% y se realiza el 42% de la gestión reflejada en 32 acciones correctivas producto de no conformidades y/o problemas.

9.2.3 Nivel de Excelencia

la excelencia es un índice que significa que el homenaje es totalmente positivo y no tiene ningún incidente, en el año 2021 el indicador es del 91,5% comparando el año 2020 que obtuvo un 91,2% fue muy similar al año anterior.



9.2.4 La satisfacción de los homenajes es una medida producto de la encuesta de 15 preguntas para la calificación de la prestación del servicio, tomando en cuenta que dentro del homenaje se pudo afectar solo un proceso.



En el análisis de los homenajes se identifica que las incidencias más relevantes son cremaciones pendientes para entregar las cenizas, fallas de comunicación, demoras de atención telefónica, atención inicial de coordinación, de traslados, de cumplimiento de protocolos, se realiza procesos de capacitación de los procedimientos de asesoría, planificación, e implementación de protocolos de un homenaje al amor.

9.2.6. **Peticiones, quejas y agradecimientos presentados y solucionados**



Para el año 2021 se evidencia incremento de las PQRS por cuanto la pandemia afecta la prestación del servicio, no obstante, se evidencia que su cantidad se asemeja al 2018-2019 porque el año 2020 fue atípico debido al aislamiento social.

LINEA DE TIEMPO EN AÑOS						
CLASIFICACION	18	19	20	21	%	Variación absoluta
QUEJAS Y RECLAMOS	61	47	64	74	36%	10
DERECHOS DE PETICION Y TUTELA	33	35	23	40	19%	17
FELICITACIONES	64	64	44	50	24%	6
SUGERENCIAS	26	12	8	6	3%	-2
COMUNICADOS O PETICIONES NO PROCEDENTES	39	52	23	37	18%	14
TOTAL COMUNICACIONES	223	210	162	207		45



9.3. **Renovación De Permisos Ambientales**

Se actualizan los planes de gestión de residuos de todas las sedes, se controla el cumplimiento mediante seguimientos y actas trimestrales, se hace renovación de Licencias de bomberos, sanidad y vertimientos donde aplica.



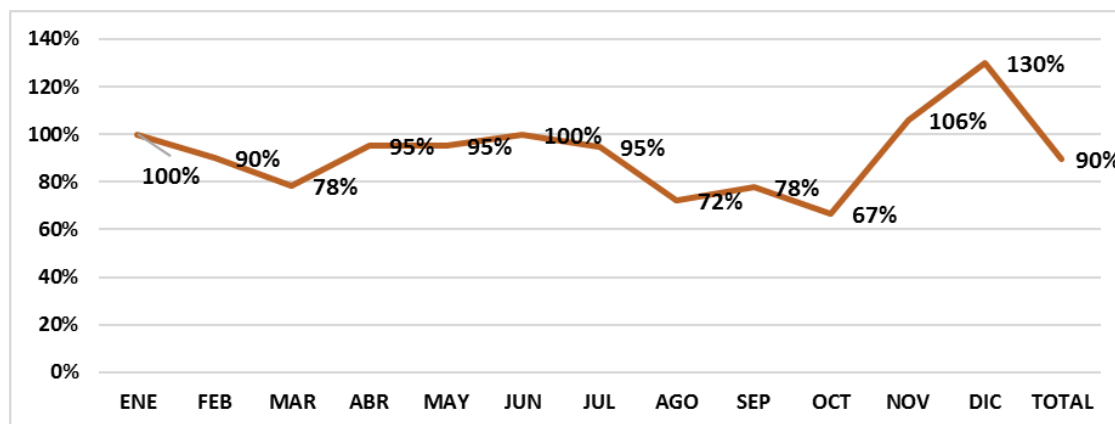
10. SISTEMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DECRETO 1072 DEL 2015 Y RESOLUCIÓN 0312 DE FEBRERO DE 2019

Serfunllanos fomenta la cultura de seguridad y salud en el trabajo, del cumplimiento de resolución 0312 de febrero de 2019 actualiza y ejecuta acciones dando como resultado el 95%; en el año se desarrollaron diferentes actividades buscando el bienestar, salud, controlando enfermedades laborales y accidentes de trabajo en todos los funcionarios.

10.1. Cumplimiento del plan anual de trabajo 2021

Para el año 2021 en seguridad y salud en el trabajo se continuo con el fortalecimiento de las medidas de bioseguridad teniendo en cuenta el comportamiento de la pandemia, con relación al año 2020 en términos de ausentismo hay disminución en la curva, se retoman las visitas en las sedes que por temas de inicio cuarentena no se visitaron en el año 2020. Se hizo un seguimiento en las condiciones generales de seguridad en las áreas revisando aspectos específicos que pueden representar una amenaza.

Para el cierre del año quedaron pendientes 22 actividades, logrando un cumplimiento del 90%, esto es 191 actividades de las 213 proyectadas para el año 2021.





10.2. Gestión de recursos y presupuesto de Seguridad y Salud en el Trabajo

Comparativo año 2020 - 2021 donde se logra optimizar los recursos y tener una disminución del gasto de **\$12.096.934**.

Descripción	2021	2020
Dotación seguridad en el trabajo-personal administrativo y comercial	\$ 94,000	\$348.000
Dotación seguridad en el trabajo-personal cartera y suscripción	\$ 984,292	\$90.000
Dotación seguridad en el trabajo-personal homenajes	\$ 9,356,792	\$ 9,495,715
Seguridad y salud en el trabajo (extintores, elementos varios)	\$ 19,628,473	\$ 32,226,776
TOTAL	\$30.063.557	\$42.160.491



10.4. Vacunación COVID-19

Serfunllanos cumpliendo con la bioseguridad en el marco de la pandemia actual, realizo seguimiento a los funcionarios en el esquema de vacunación, al cierre de 2021 quedaron solo 2 funcionarios sin aplicarse la primera dosis por cuestiones de creencias religiosas.



Rango de edad	# edades	Vacunados	No vacuna	Dosis única	1ª dosis aplicada	2ª dosis aplicada	% Vacunación
Entre 18 y 30	51	50	1	4	41	17	98%
Entre 31 y 40	40	40		4	33	15	100%
Entre 41 y 50	20	19	1	6	13	11	95%
Entre 51 y 60	19	19		2	16	11	100%
Mayores de 60	1	1			1	1	100%
Total general	131	129	2	16	113	71	98%





10.5. Dinámica virtual de Pausas activas en Gimnasia Cerebral

Se generaron todos los viernes durante 10 minutos en el cual por medio virtual “WhatsApp” se enviaba una dinamina y participaban funcionarios de todas las sedes, el objetivo es lograr despertar la concentración, nivelar el estrés, compartir detalles

10.6. Actividades de promoción y prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo

- Medición del riesgo Psicosocial por medio de las baterías establecidas legalmente.
- Realización de exámenes periódicos y valoraciones médicas a todos los funcionarios.
- Inspección, verificación y compra de EPP's necesarios.
- Inspección del parque automotor.
- Verificación de incidentes y accidentes presentados, así como su debida investigación y toma de acciones para evitar la recurrencia.
- Acompañamiento periódico a los centros de trabajo para seguimiento y gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Actividades de gimnasia mental por medio de diversos ejercicios por parte de las diferentes áreas a través de la plataforma WhatsApp.
- Socialización y simulacro para responder ante cualquier emergencia.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS


Un homenaje al amor



- Verificación y actualización de los requisitos para la licencia de bomberos en la sede de La Grama.
- Actualización del esquema de vacunación de los funcionarios de áreas operativas.
- Auditoría interna al SG-SST por parte de un proveedor externo aportado por la ARL Equidad.

11. GESTIÓN DEL RIESGO

El año 2021 fue un año con bastantes complicaciones producto de la emergencia por el Covid-19, que desde el comienzo el año anterior empezó a azotar a la población mundial y creó la crisis de salud y económica más fuerte registrada desde los años 30 del siglo pasado, con tantos altibajos en la economía y el aumento de la siniestralidad, hacen indispensable que la gestión del riesgo adquiera cada vez mayor importancia debido a los constantes cambios que se presentan tanto en el contexto interno como externo de las organizaciones, lo cual crea incertidumbres respecto del cumplimiento de sus objetivos. En este sentido, uno de los propósitos fundamentales por lo cual se gestionan los riesgos es actuar como una herramienta preventiva, lo cual se expresa en un pensamiento basado en riesgo.

11.1. Política de gestión de riesgos

SERFUNLLANOS identifica de forma sistemática los eventos internos y externos que representen riesgos asociados al logro de los objetivos y la sostenibilidad del negocio, mediante una metodología integral, en busca de la protección del valor, la mejora y la generación de confianza de las partes interesadas.

11.2. Objetivos de gestión del riesgo:

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



1. Generar una cultura hacia la prevención de riesgos en los colaboradores de la organización.
2. Lograr que los mecanismos para la mitigación del riesgo aseguren las necesidades del presente sin comprometer la entidad.
3. Evaluar el poder y los roles potenciales de las partes relacionadas y hacer uso de los hallazgos para generar progreso.



11.3. Informe General de Gestión De Riesgos:

Durante el 2021, a todos los riesgos se les realizó el proceso de análisis y monitoreo por parte de los responsables de la administración, trimestralmente junto con la planeación estratégica se realizó el respectivo informe de riesgos materializados a los líderes, la gerencia y posteriormente al consejo de directores donde se relacionaban las acciones ejecutadas para mitigar el riesgo y su impacto.

Al cierre de 2021, luego de realizar todas las gestiones de los planes de acción para el control y mitigación de los riesgos generales y los materializados se obtiene el siguiente mapa de riesgos, donde se observa la existencia un riesgo CRITICO, R10 → No cumplimiento del recaudo con altas probabilidades de castigo de cartera, lo anterior como consecuencia de situación generada por la pandemia producida por el COVID-19 que deterioro el poder adquisitivo de los colombianos, aumentando los niveles de mora y reduciendo los valores de recaudo mensualmente, mes a mes se han realizado diversas estrategias para la mitigación del riesgos y se ha logrado mejorar los niveles de recaudo de la cartera de previsión.





RIESGO INHERENTE					RIESGO RESIDUAL				
		Probabilidad.					Probabilidad.		
		Baja. (1)	Media. (2)	Alta. (3)			Baja. (1)	Media. (2)	Alta. (3)
Gravedad.	Baja (1)	Leve (1) (R.23)	Tolerable (2) (R.1 Y R.20)	Tolerable (1) (R.3)	Gravedad.	Baja (1)	Leve (2) (R.1 Y R.23)	Tolerable (1) (R.20)	Tolerable (4) (R.9, R.11, R.18 Y R.21)
	Media. (3)	Tolerable (0)	Moderado (5) (R.6 , R.9, R.18, R.19 Y R.21)	Importante (11) (R.2,R.5,R.7,R.8,R.10,R.11,R.12,R.14,R.15,R.16, R.22)		Media. (3)	Tolerable (0)	Moderado (4) (R.2 , R.3, R.6, Y R.19)	Importante (8) (R.5,R.7,R.8,R.12, R.14,R.15,R.16, R.22)
	Alta. (5)	Importante (1) (R.17)	Crítico (1) (R.4)	Crítico (1) (R.13)		Alta. (5)	Importante (3) (R.4, R.13 Y R.17)	Crítico (0)	Crítico (1) (R.10.)
Escala de niveles del riesgo.					Escala de niveles del riesgo.				
NIVEL DE GESTION DEL RIESGO (No de R críticos controlados/No de R nivel críticos identificados) *100									
Riesgos críticos controlados: 1 - Riesgos críticos identificados: 2									
Nivel de gestión del Riesgo: 50%									

11.3.1. Riesgos materializados en el año 2021.

En este 2021 se presentaron riesgos que según las políticas de la entidad en materia de riesgos puntuaron más alto que los demás y sobrepasaron los niveles de tolerancia establecidos para cada uno de ellos, a continuación, se relacionan junto con las actividades realizadas durante el año para controlarlos:

- **R 7: Disminución de la productividad debido a la falta de conocimiento, análisis de los sistemas de información y actualización de procesos.**

El riesgo número 7 se materializa en el año de tres maneras; la primera por una falencia en el control de los inventarios que lleva lugar a un ajuste de los mismo con cargo a los funcionarios responsables de cada una de las bodegas, esta falta de control es mejorada con la asignación de nuevas bodegas y un control mensual permanente en la toma física y conciliación de inventarios desde la Dirección Administrativa y la Auditoria Interna.



La segunda se presenta desde la previsión exequial debido a las devoluciones de la producción exequial por el no cumplimiento de las políticas de expediciones de planes, esto lleva a reprocesos en el área comercial, gestión documental, suscripción y cartera, durante el año se ejecutan 1.433 devoluciones con un promedio mensual de 119 devoluciones. Para controlar este riesgo se realizan múltiples actividades con las asesoras comerciales Empresariales e individuales, , dentro de las actividades están capacitaciones de producto, diligenciamiento de formularios, retroalimentación en comités de los inconvenientes más repetitivos para que se presenten mejoras, en este periodo se observó una mejora en este indicador después de mitad de año, pasando a un promedio mensual de 82 devoluciones.

Y la tercera, se presenta desde homenajes en la no realización oportuna y en tiempo real de los preoperacionales, que son un proceso corto de inspección de los vehículos que debe realizarse antes iniciar a manejarlo, esto se hace para garantizar las condiciones del vehículo y evitar daños en los mismos, para este año este proceso aunque mejoró después del último trimestre de 2021, presento varios inconvenientes que afectaron a Serfunllanos y generaron valor mayores en los mantenimiento y de igual forma valores que los funcionarios responsables debieron asumir por el no cumplimiento de las políticas y procedimientos de la entidad.

R 8: No cumplimiento de las metas del recaudo que afecta el flujo de caja de la entidad.

Esto riesgo en el año 2021 se materializó por el recaudo de la cartera de previsión debido al deterioro en la economía que se dio desde el año 2020 producto de la emergencia sanitaria que se presenta, mes a mes con las estrategias implementadas se ha logrado mejorar el cumplimiento en el indicador de recaudo, estrategias como la asignación de un Call center externo para apoyar en todas las gestiones de búsqueda de bases de datos y llamadas de cobro, mejora en los canales de atención, envío de mensajes masivos de texto y de WhatsApp y demás implementadas durante este año.



- **R 10: No cumplimiento del recaudo con altas probabilidades de castigo de cartera.**

El R10 se materializa debido a que las cuentas por SOAT, pensionados y prenecesidad no entregan la documentación completa de manera oportuna y no se puede realizar el debido cobro a la entidad, lo que genera deterioro y castigo de cartera.

- **R 12: Demora en la radicación de los procesos y asimismo se retrasa la cartera**

En el año 2021 este riesgo se materializa debido a que se presentan demoras en la radicación de los contratos y esto a su vez genera reprocesos y demoras en la facturación y posterior cobro a las entidades, estas demoras están dadas por la falta eficiencia en la liquidación de los contratos y legalización de estos.

12. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT

12.1 GESTION ESPECIFICA

Los controles que ejecutan las Áreas de Suscripción, Gestión Humana, Administrativa y Homenajes no presentaron ninguna novedad y tampoco se presentaron incumplimientos de las funciones relacionadas con SARLAFT en el año.

Con el fin de mejorar la capacitación y SARLAFT de SERFUNLLANOS se realizaron las siguientes actividades:

- Participación en el Seminario Nueva Circular Básica Jurídica, SARLAFT y Buen Gobierno debido a cambios realizados en la Circular Básica Jurídica en el año 2020. En este seminario se explicaron, entre muchos temas, los cambios que se presentaron con respecto a SARLAFT



en cuanto a topes de transacción en efectivo y acumuladas, asociación por medios electrónicos y presentación de informes.

- Participación en el II Encuentro de Oficiales y Funcionarios Responsables de Cumplimiento SARLAFT debido a cambios realizados en la Circular Básica Jurídica en el año 2020. En este encuentro se explicaron algunos cambios en cuanto a presentación de informes, topes de transacciones en efectivo y vinculación por medio electrónicos entre muchas más.
- Actualización de los siguientes manuales y procedimientos de acuerdo con la CIRCULAR EXTERNA No. 20 del 18 de Diciembre del 2020 y CIRCULAR EXTERNA No. 32 del 13 de Septiembre de 2021 expedidas por SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA - SUPERSOLIDARIA:

PR9-GF MANUAL SARLAFT SERFUNLLANOS 22092021

PR16-GF PROCEDIMIENTO PEPs V1

PR14-GF PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE OPERACIONES SOSPECHOSAS V1

12.2 Cumplimiento de reportes

Serfunllanos durante el año 2021, cumplió con el envío de los reportes trimestrales de transacciones en efectivo y de operaciones sospechosas a la UIAF

- Reporte operaciones sospechosas: Para el año 2021 no se presentaron operaciones Sospechosas en SERFUNLLANOS.
- Transacciones en efectivo: Para el año 2021 se presentaron 3 transacciones iguales o superiores a \$10.000.000 pero no hubo ninguna acumulada igual o superior a \$50.000.000. Cabe anotar que estas transacciones cuentan con el formato de Declaración Voluntaria de Origen de Fondos diligenciada y que estas transacciones fueron notificadas a la UIAF en el Reporte de Transacciones en Efectivo.

12.3 Actualización de información

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Se hizo la revisión de lo concerniente a SARLAFT en la actualización de datos que deben realizar las áreas encargadas.

12.4 Instrumentos

- Señales de alerta: No se han presentado para SERFUNLLANOS.
- Seguimiento a Factores de riesgo: Se realizan los controles por parte de las áreas de Control encontrándose por parte del área de Suscripción, mediante el Sistema de Información SISE de la Aseguradora Solidaria de Colombia, el bloqueo de 22 cédulas las cuales se buscaron en las listas restrictivas y no se encontraron en ellas por lo que el Oficial de Cumplimiento de SERFUNLLANOS realizó el reporte a la Gerencia de Cumplimiento de SOLIDARIA la cual procedió al desbloqueo de estas cedulas en SISE pero con la salvedad que solo se les puede vender exequias y no seguros.
- Seguimientos de operaciones: No se realiza para SERFUNLLANOS debido a la particularidad del negocio.
- Consolidación electrónica de operaciones: En el consolidado de transacciones iguales o superiores a \$10.000.000, se encontraron 46 operaciones de las cuales 21 son operaciones internas de SERFUNLLANOS, 21 son operaciones de Empresas realizadas en Bancos, 3 se realizaron en efectivo y superaron el tope y 1 en efectivo la cual supero el tope pero se realizó en dos meses distintos por lo cual no es necesario realizar el diligenciamiento de la Declaración Voluntaria de Origen de Fondos ni reportarlo a la UIAF. Finalmente tener en cuenta que, para las 2 transacciones en efectivo, se tiene el formato de Declaración Voluntaria de Origen de Fondos diligenciada y estas transacciones fueron notificadas a la UIAF en el Reporte de Transacciones en Efectivo.

12.5 Mecanismos

- Conocimiento del asociado o cliente: Se cuenta con la actualización de datos de los todos los Asociados.



- Conocimiento del mercado: Se realizó por parte de Auditoría Interna y se incluyó en el Manual de SARLAFT.
- Identificación y análisis de operaciones inusuales: No se detectaron para el año 2021.
- Determinación y reporte de operaciones sospechosas: No se detectaron para el año 2021.

12.6 Personas expuestas públicamente – PEP

Debido a la particularidad del negocio no se tiene ningún tipo de restricción con los PEP's debido a que las transacciones que llegaran a realizarse no superarían los montos establecidos en el SARLAFT de SERFUNLLANOS, Siendo estos \$ 10.000.000 de Pesos M/C (Diez Millones de Pesos Monedas Corriente) para transacciones en efectivo y \$ 50.000.000 de Pesos M/C (Cincuenta Millones de Pesos Moneda Corriente) consolidado mes.

12.7 Requerimientos gubernamentales

No se presentaron requerimientos por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás entidades sobre la implementación del SARLAFT y otros específicos sobre el LAFT para el año 2021.

12.8 Capacitación

En el año 2021 se realizó la capacitación para 38 personas nuevas y capacitación en proveedores ficticios para 5 personas. En cuanto a reinducción se realizó para los Empleados, Consejo de Directores, Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal y Directivos, con la respectiva evaluación.

13. GESTIÓN TÉCNICA

13.1 Gestión Documental.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



En el mes de Marzo de 2021 se realizó la firma del contrato para comenzar con el proyecto de Gestión Documental. Dentro de las actividades más relevantes del proyecto se realizó la revisión de las tablas de retención documental actuales con cada una de las secciones de SERFUNLLANOS con el fin actualizarlas y bajo ellas parametrizar ORFEO, también se revisaron los documentos y su codificación con Gestión Integral, al igual que el proceso de digitalización de imágenes de las Áreas Comercial, Contabilidad y Homenajes con el fin de mejorar este proceso.

13.2. Conectividad de las Sedes

Se pasaron los requerimientos de conectividad al Proveedor Media Commerce el cual presento una propuesta con el fin de mejorar la capacidad de los canales que tienen la sede de Yopal y San José en donde se logró subir la velocidad de cada canal de 3 Mbps a 10 Mbps. Adicional con ello se instaló un servicio de Internet dedicado de 50 Mbps con 5 IPs para conectar dos servidores, velación virtual y la planta telefónica y así tener una conectividad más estable. Finalmente, se mejoró con proveedores locales el Internet de Granada y Puerto Inírida.

13.3. Línea 01 8000.

Se realizó la implementación de la planta telefónica, con el fin de hacerle seguimiento a las llamadas entrantes y salientes de la empresa. Dentro de las mejoras esta la auditoria y grabación de llamadas como también conexión de sedes y celulares como una extensión. También se implementó para su mejor funcionamiento una Troncal SIP de Movistar con el fin de poder realizar llamadas por esta y por la Troncal SIP que ya estaba implementada de Claro. Finalmente, las llamadas son grabadas y almacenadas en un Servidor NAS.

13.4. Propuestas de Call Center Externo

Se hizo la revisión de las propuestas con el fin de poder tener un proveedor que nos asegurara una mejor gestión en las llamadas, para ello se revisaron dos proveedores de los cuales se seleccionó



CCG Contact Center Group con quienes se empezó desde el 1 de Marzo a trabajar, pero debido a que no se cumplieron las metas se canceló en contrato en Septiembre.

13.5. Implementación Karing Web.

Se realizó la implementación de Karing Web con el fin de tener un mejor Software con más opciones y mejor desempeño por estar en ambiente Web. Dentro de las primeras actividades se instalaron 10 licencias en calidad de préstamo para Karing Escritorio y se compraron 10 licencias para Karing Web, también se realizó en Julio la instalación del servidor de pruebas para las capacitaciones y parametrización de usuarios para poder salir a producción en el mes de Agosto. Queda pendiente en el módulo de Pre-necesidad realizar unos cambios. Finalmente, en Diciembre se migró lo pendiente de SERFUNLLANOS y Agencia.

Para el mes de noviembre de 2021 se hizo la implementación del proceso de generación del soporte de pago de la nómina electrónica de acuerdo con los requerimientos técnicos exigidos por la Dian en la resolución 0013 del 11 de febrero de 2021.

13.6. Protección de Datos

Se actualizaron las bases de datos registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el año 2017 con corte a 31 de Diciembre de 2020 y se realizó el registro, ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, del número de reclamos presentados por los Titulares relacionados con la rectificación, eliminación, supresión y actualización total o parcial de datos personales, revocatoria total o parcial de la autorización para tratamiento de datos personales, realizados durante el segundo semestre del año 2019 y el primer semestre del año 2020. Estos registros se deben hacer semestralmente. Tener en cuenta que para SERFUNLLANOS no se presentaron reclamos.

14. INFORME ANUAL DE GOBIERNO 2021

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Con motivo de la expedición de la Circular Externa No. 22, del 28 de diciembre de 2020, por la cual la Superintendencia de la Economía Solidaria expidió la Circular Básica Contable y Financiera, SERFUNLLANOS a través del Informe Anual de Gobierno, les informa a sus asociados los principales aspectos de Gobierno que se presentaron durante el año evaluado, revelando las gestiones realizadas sobre los siguientes temas:

1. El consejo de directores, El Revisor Fiscal y la Gerencia de SERFUNLLANOS están al tanto de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos, igualmente están debidamente enterados de los procesos y de la estructura de negocios con el fin de brindar el apoyo, monitoreo y seguimiento debidos. Así mismo determinan las políticas y el perfil de riesgos de la organización solidaria e intervienen en la aprobación de los límites de operación de las diferentes negociaciones, entre otros aspectos.
2. El Consejo de Directores de SERFUNLLANOS ha impartido la política de gestión de riesgos con sus respectivos objetivos y ésta abarca todos los ámbitos de la operación del negocio.
3. La gestión de riesgos se reporta trimestralmente al Consejo de Directores junto con el informe de planeación estratégica de la entidad, es de aclarar que toda esta información y el manejo de los riesgos está a cargo de cada uno de los líderes de los procesos de Serfunllanos.
4. SERFUNLLANOS cuenta con los procedimientos y metodologías que permiten identificar, medir y controlar los riesgos de acuerdo con el tamaño de la organización.
5. SERFUNLLANOS cuenta con una estructura organizacional acorde al volumen de las operaciones, no existe independencia entre las áreas ya que se interrelacionan para el desarrollo de la gestión y son dependientes desde el punto de vista funcional de la Gerencia.
6. Las personas responsables de los riesgos han sido debidamente capacitadas por SERFUNLLANOS.



7. SERFUNLLANOS cuenta con mecanismos de apoyo y de información suficientes, para la prestación de los servicios que permiten constatar la trazabilidad de sus operaciones y validar que se hicieron en las condiciones pactadas y de acuerdo con las facultades.
8. En SERFUNLLANOS anual y periódicamente se realizan auditoria interna por parte del auditor de la entidad y externas por parte del Icontec.

De otra parte, es importante señalar que en este periodo SERFUNLLANOS mantuvo la aplicación de las buenas prácticas de Gobierno que se han adoptado desde el año 2014, con la aprobación del código de buen gobierno por parte de la Asamblea General ordinaria de Asociados, el 23 de abril de 2014, según acta número 024.

En esta vigencia SERFUNLLANOS mantuvo la práctica de fomentar una cultura organizacional alrededor de observancia de los estándares de Buen Gobierno y de revisión permanente para identificar necesidades de modificación a las políticas derivadas de dichas prácticas, buscando su efectividad, funcionalidad y adecuación a nuevas tendencias.

15. OPERACIONES CON DIRECTIVOS

En cumplimiento del artículo 47 de la ley 222 de 1995 nos permitimos informar que a 31 de diciembre de 2021 las operaciones realizadas con directivos presentaban los siguientes saldos:

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



Documento	Cuentas por cobrar al 31 de Dic	Cuentas por pagar al 31 Dic	Gastos y costos al 31 de Dic	Ingresos al 31 de Dic
Empresas socias				
Valor				
860.516.881	\$ 7.725.844	\$ 52.023.976	\$ 897.655.999	\$ 657.979.376
860.524.654		\$ 91.131.240	\$ 721.159.068	\$ 1.454.965
892.000.373		\$ 6.913.605	\$ 15.850.175	\$ 91.085.535
892.000.914	\$ 97.511	\$ 66.412.301	\$ 8.645.701	\$ 56.852.619
860.518.350		\$ 4.059.123		\$ 250.000
800.113.658		\$ 5.982.000	\$ 104.279.652	\$ 30.361.000
892.002.289				\$ 1.175.699.804
800.069.695				\$ 106.534.400
860.028.415				\$ 0
830.073.736				\$ 0
892.000.435	\$ 2.493.201			\$ 34.944.242
800.111.065				\$ 7.924.752
892.001.439	\$ 294.828			\$ 51.531.172
800.074.482			\$ 6.182.149	\$ 157.974.108
Directivos				
86.012.656	\$ 19.306		\$ 4.997.300	\$ 299.272
17.445.775			\$ 5.651.600	\$ 203.000
21.240.832			\$ 3.834.400	\$ 69.000
6.655.836	\$ 19.750		\$ 5.651.600	\$ 323.200
19.259.307			\$ 5.651.600	\$ 100.800
14.981.957			\$ 5.851.600	\$ 48.000
19.493.864			\$ 5.197.300	\$ 69.000
17.341.003			\$ 0	\$ 0
4.466.733	\$ 19.306		\$ 5.651.600	\$ 319.072
17.319.827			\$ 0	\$ 246.000
34.567.077			\$ 0	\$ 323.600
TOTAL	\$ 10.669.746	\$ 226.522.245	\$ 1.796.259.744	\$ 2.374.592.917



16.DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 603 de 2000 emanada por el Congreso de la República, referente a los puntos a tratar dentro de los informes de gestión y en particular con el punto 4 del artículo 1, que se refiere a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, nos permitimos rendir el siguiente informe:



La CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO, dentro de sus actuaciones para el logro de sus objetivos ha venido cumpliendo cabalmente con esta normatividad.

Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, evitando de esta forma violar la ley de derechos de autor vigente y exponerla a enfrentar juicios civiles y penales, pagar cuantiosas indemnizaciones y enfrentar publicidad adversa.

17. HIPOTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

De conformidad con la orientación técnica No 18 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública especialmente en lo relacionado con la evaluación de la hipótesis del Negocio en Marcha LA CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO ha venido monitoreando de manera permanente desde el mes de marzo de 2020, la evolución y desarrollo de la pandemia Covid-19, los efectos y el impacto que ha tenido en el comportamiento económico mundial, local, en el sector financiero colombiano y el sector financiero cooperativo, el cual obedece a la situación de los seres humanos, las familias y empresas que han visto afectada de forma directa su forma de vida, especialmente ante la pérdida de seres queridos, de sus empleos o el de sus familiares y/o la reducción de los ingresos personales y familiares.

La entidad desarrolla análisis, investigación, proyecciones y sensibilizaciones a sus estados financieros, estableciendo y midiendo los riesgos y el efecto que pueda generar en la marcha y continuidad de la entidad a futuro.

Con la información anterior el Consejo de Directores y la Administración han venido adoptando las decisiones correspondientes con el objetivo de proteger los intereses de los asociados y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios y el futuro de la entidad no existiendo indicadores materiales o dudas significativas que puedan afectar su continuidad como negocio en marcha.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



18. EVOLUCIÓN PREVISIBLE Y HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

El presente año la pandemia del COVID 19 continúa su paso por el mundo y ante la aparición de la nueva variante Ómicron la economía ha presentado algunos efectos que se explican por la incertidumbre que provoca no contar aún con información suficiente para determinar qué tan grave es esta nueva cepa del virus.

Los datos preliminares indican que, en comparación con otras variantes preocupantes, el riesgo de reinfección por la variante ómicron puede ser mayor (es decir, las personas que han tenido COVID-19 antes podrían infectarse de nuevo por esta variante con más facilidad). De todos modos, la información es todavía limitada.

la OMS trabaja con sus asociados técnicos para conocer los efectos que pueda tener esta variante en las medidas adoptadas para combatir la enfermedad, incluidas las vacunas. La vacunación sigue siendo fundamental para reducir la frecuencia de los cuadros graves de la enfermedad y las defunciones, incluso en el caso de la variante delta que, en estos momentos, es la dominante. Todas las vacunas utilizadas actualmente continúan previniendo con mucha eficacia los síntomas graves y la muerte por COVID-19.

La situación hace que sea urgente que en 2022 se logre cerrar las brechas de la desigualdad mundial en la aplicación de vacunas, teniendo en cuenta que un número importante de países aun no alcanzan el 10% de su población con siquiera una dosis de la vacuna.

Para este 2022, SERFUNLLANOS continúa con la gestión de los riesgos de la entidad y monitoreando el cumplimiento de los indicadores financieros, los presupuestos proyectados y en cuanto a la prestación de los servicios funerarios causado por el COVID- 19 y su variante OMICRON continuamos con la implementación de los protocolos cumpliendo la normativa de la autoridad sanitaria y bajo la Guía de Buenas Prácticas para la prestación del servicio funerario en medio de la pandemia, y ejerciendo diferentes estrategias de recaudo de cartera proyectándonos a implementar nuevos canales y la ampliación de la cobertura de Serfunllanos Los Olivos en el departamento del Meta, Guaviare, Guainía y Casanare continuando con su liderazgo,

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



19. ESTADO DE CUMPLIMIENTO SOBRE OTRAS NORMAS LEGALES

El Representante Legal, conforme en lo dispuesto en las normas legales, manifiesta que se han verificado las afirmaciones relacionadas con la emisión de Estados Financieros de fin de ejercicio, con corte a Diciembre 31 de 2021, que a ustedes se presentan hoy. Así mismo, expresa que dicha verificación ha recaído sobre la existencia de los activos, pasivos, y de las transacciones registradas durante este período sobre la integridad de los hechos económicos, sobre los derechos y obligaciones que tanto activos como pasivos representan para Serfunllanos, la valuación de los elementos registrados y sobre la presentación y revelación de los hechos económicos, los cuales se han registrado correctamente respecto de su clasificación, descripción y revelación.

En cumplimiento del artículo primero de la Ley 603 de julio 27 de 2000, podemos garantizar ante los Asociados y ante las autoridades correspondientes que se está dando pleno cumplimiento a todas las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual. Así mismo con base en lo dispuesto en el Decreto 1406 de 1999 en sus artículos 11 y 12, nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período, sus obligaciones de autoliquidación y pago de aportes al sistema de seguridad social integral y que está a paz y salvo por dichos conceptos.

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



20. PROYECCIÓN 2022

Para el año 2022 se tiene establecido para el crecimiento de SERFUNLLANOS, y alineados a la planeación estratégica se tienen establecidos los siguientes indicadores:

- Se proyecta para el 2022 cerrar con 73.000 familias que representan un crecimiento del 5.2% con respecto al 2021 un crecimiento de 3.620 familias de un periodo a otro.
- Para el 2022 se proyecta una producción de previsión exequial de \$13.098 millones de pesos que corresponde a un incremento del 23.5% con respecto el año 2021.
- Se proyecta para el año 2022 una disminución del -7,7% en ingresos por particulares y en convenios de la Red Olivos de -12,3% con respecto al año anterior y por ingresos por adicionales se proyecta una disminución del -9,3%, este decrecimiento se hace teniendo en cuenta la disminución de los fallecimientos esperada para el año 2022.
- En servicios de parque cementerio de San José del Guaviare se proyecta unos ingresos por \$589 millones representados en exhumaciones, soluciones de arriendo, osarios, y venta de lotes perpetuos.
- En servicios del parque cementerio de Inírida – Guainía se proyecta unos ingresos por \$7 millones representados en el inicio de las exhumaciones de los cuerpos colocados en las bóvedas ubicadas en el cementerio municipal las cuales son de propiedad de Serfunllanos.
- En servicios de parque cementerio de Villavicencio se proyecta unos ingresos por \$204 millones representados en las ventas de cenizarios y exhumaciones en el parque cementerio Jardines de la Esperanza.
- En los cenizarios ubicados en el Edificio de la avenida 40 el proyectado para el año 2022 es por \$370 millones.
- En ingresos generados por el horno crematorio se proyecta para el año 2022 en \$748 millones.
- Para el 2022 se proyecta una disminución del costo del servicio del 1% frente a un aumento del 33% del año anterior



- Serfunllanos se proyecta con unos excedentes netos acumulados de \$659 millones de pesos, lo que representa una disminución en los excedentes netos respecto al 2021 del 4,1%. Finalmente, la administración destaca el papel desempeñado por todos los directivos del Consejo de Directores, quienes a través de su participación en las reuniones impulsan la gestión y el fortalecimiento de la Entidad.


El presente informe fue analizado, evaluado y aprobado por unanimidad en reunión ordinaria del Consejo de Directores de Serfunllanos, celebrada el miércoles 16 de febrero de 2022. Copia de este fue enviada al Revisor Fiscal.

Junto con este informe, estamos presentando a su consideración señores Asambleístas, los Estados Financieros a diciembre 31 de 2021.

Solidariamente,



EDGAR ORLANDO MORENO RICO
PRESIDENTE
CONSEJO DE DIRECTORES



ALBA ROCÍO PINZÓN BAHAMON
GERENTE GENERAL
SERFUNLLANOS LOS OLIVOS

ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS



Los Olivos
Un homenaje al amor



ASAMBLEA XXXI GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS SERFUNLLANOS





ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor



ASAMBLEA XXXI
GENERAL ORDINARIA
DE ASOCIADOS
SERFUNLLANOS

 **Los Olivos**
Un homenaje al amor

