

05

A short, thick, light purple line segment positioned diagonally below the page number.

Nuestra estrategia como ruta tecnológica

“COASMEDAS ciber social 2028”

ODS 9

Industria, innovación e infraestructura

“Cada decisión estratégica es una semilla que, con visión y convicción, florece en resultados concretos que transforman la vida de nuestros asociados y sus familias.”



Evolución del plan estratégico

Cuarto año de despliegue

En un contexto económico altamente complejo, caracterizado por la inflación alta, el deterioro del consumo y una creciente desconfianza, Coasmedas se enfrenta a las turbulencias del mercado y continúa adaptándose para cumplir su plan estratégico “Coasmedas CiberSocial 2028”. Este plan refleja aspectos positivos en los principales indicadores clave de rendimiento.

La base social experimentó un crecimiento del 3.6% en el cuarto año del plan estratégico. Esto representa un porcentaje de avance del 66.7% sobre el cumplimiento de las metas establecidas. Este resultado se vio afectado en gran parte por el desempeño de las vinculaciones, que alcanzó el 56.9% del cumplimiento proyectado. Sin embargo, la Cooperativa sigue comprometida en fortalecer las estrategias para abrir nuevos mercados y establecer nuevos convenios de pago.

Por otro lado, la Cooperativa continúa su labor con los asociados retirados y los inactivos mediante iniciativas comerciales y programas de fidelización, como el Plan Canguro.

La cooperativa reconoce la necesidad de adaptarse a los nuevos mercados y seguir avanzando en la comprensión de los patrones de consumo.

Con lo aprendido en 2024 sobre retiros e inactividades, en 2025 enfocamos acciones oportunas y cercanas con el fin de cuidar la permanencia y fortalecer el vínculo con cada asociado. Esto permitió reconfigurar la comprensión del problema mediante el análisis de datos y la segmentación avanzada de la masa social. De esta manera, se preparó la plataforma para implementar acciones concretas en 2025, con el objetivo de fomentar la fidelización.

En asociados retirados la Cooperativa pasó de tener 3.565 asociados en el 2024 a 3.148 en el 2025, lo cual revela la importancia de continuar con los esfuerzos de implementar instrumentos como la ciencia de datos en la comprensión de la movilidad de asociados.

Por su parte, la base de inactivos sigue en aumento, evidenciando 1.524 asociados en estado inactivo para el presente año, generando un impacto negativo en el aporte y la profundización de productos, así como los beneficios transferidos solidarios.

La cartera presentó un aumento del 4.3%, recuperando 10.6% respecto al año anterior y retomando la senda de crecimiento de años anteriores, pasando de \$318.129 millones en 2024 a \$331.887 millones en 2025, estableciendo una pérdida de eficiencia porcentual sobre las metas de cumplimiento, las cuales quedaron en el 61.9%.

Ante las dificultades del entorno económico, la cooperativa seguirá trabajando para enfrentar la coyuntura económica y así mejorar los indicadores e impulsar el recaudo de cuotas, mejorar la cartera vencida y reducir el impacto de las provisiones.

En el escenario de captaciones, la Cooperativa tuvo un aumento significativo, ya que pasaron de \$140.665 millones en 2024 a \$142.724 millones para 2025, lo anterior debido a un efecto de alineación de tasas del mercado, que a su vez, permitió superar la estrategia de des acumulación de títulos.

Ejecución Real del Plan 2022 - 2025							Porcentaje de Crecimiento (Diciembre 2021 vs Diciembre 2025)*
	Cierre al 31 de Diciembre 2021	Cierre al 31 de Diciembre 2022	Cierre al 31 de Diciembre 2023	Cierre al 31 de Diciembre 2024	Cierre al 31 de Diciembre 2025	Total Acumulado al Cierre en los primeros 4 años del Plan	
Vinculación Nuevos Asociados	2.903	4.740	6.471	4.991	4.546	20.748	78,7%
Retiros de Asociados	3.161	2.696	2.959	3.570	3.153	12.378	-2,1%
BASE SOCIAL	32.298	34.369	37.892	39.292	40.687	40.687	26,0%
Base Asociados Vigentes	17.410	18.911	20.809	20.226	20.087	20.087	15,4%
Base Asociados Inactivos	14.888	15.458	17.083	19.066	20.600	20.600	38,4%
Saldo de Cartera (en mill\$)	\$ 279.375	\$ 317.685	\$ 339.659	\$ 318.129	\$ 331.887	\$ 331.887	18,8%
Desembolsos Acumulados (en mill\$)	\$ 176.147	\$ 189.589	\$ 164.416	\$ 155.580	\$ 186.380	\$ 695.965	-1,2%
Pagos a Capital Acumulados (en mill\$)	\$ 157.781	\$ 143.796	\$ 128.239	\$ 155.210	\$ 153.040	\$ 580.285	-8,1%
Saldo Aportes Patrimoniales (en mill\$)	\$ 114.434	\$ 120.578	\$ 122.125	\$ 122.787	\$ 126.011	\$ 126.011	10,1%
Saldo Ahorro Permanente (en mill\$)	\$ -	\$ 2.550	\$ 9.986	\$ 16.227	\$ 20.154	\$ 20.154	-
Saldo de Captaciones (en mill\$)	\$ 103.743	\$ 113.959	\$ 147.659	\$ 140.665	\$ 142.724	\$ 142.724	37,6%
Fondo Mutual	\$ 44.617	\$ 49.174	\$ 54.395	\$ 60.072	\$ 66.264	\$ 66.264	48,5%

Metas proyectadas del Plan 2022 - 2025						Total porcentaje de cumplimiento
	Proyección al 31 Diciembre 2022	Proyección al 31 Diciembre 2023	Proyección al 31 Diciembre 2024	Proyección al 31 Diciembre 2025	Total Acumulado Meta Plan OKR en los primeros 4 años	
Vinculación Nuevos Asociados	4.148	7.182	10.700	14.463	36.493	56,9%
Retiros de Asociados	2.496	2.100	1.692	1.500	7.788	158,9%
BASE SOCIAL	33.979	39.055	48.067	61.027	61.027	66,7%
Base Asociados Vigentes	20.359	26.123	35.178	47.570	47.570	42,2%
Base Asociados Inactivos	13.620	12.932	12.889	13.457	13.457	153,1%
Saldo de Cartera (en mill\$)	\$ 315.460	\$ 339.113	\$ 422.956	\$ 536.595	\$ 536.595	61,9%
Desembolsos Acumulados (en mill\$)	\$ 202.068	\$ 209.520	\$ 285.989	\$ 337.504	\$ 1.035.081	67,2%
Pagos a Capital Acumulados (en mill\$)	\$ 165.983	\$ 177.591	\$ 202.146	\$ 223.864	\$ 769.585	75,4%
Saldo Aportes Patrimoniales (en mill\$)	\$ 123.360	\$ 125.066	\$ 131.629	\$ 143.949	\$ 143.949	87,5%
Saldo Ahorro Permanente (en mill\$)	\$ 1.735	\$ 7.681	\$ 15.569	\$ 26.218	\$ 26.218	76,9%
Saldo de Captaciones (en mill\$)	\$ 123.612	\$ 153.810	\$ 190.139	\$ 254.731	\$ 254.731	56,0%
Fondo Mutual	\$ 51.312	\$ 56.796	\$ 64.281	\$ 74.687	\$ 74.687	88,7%

*El crecimiento para vinculaciones, retiros, desembolsos acumulados y pagos se calculó promediando los cuatro años de ejecución promediado vs la ejecución del año 2021.

Fuente: Coasmedas 2025.

Los desafíos siguen siendo significativos, por lo que todos los esfuerzos y recursos se orientan al fortalecimiento de las relaciones con los asociados, la transformación tecnológica, la innovación, el posicionamiento competitivo y el desarrollo de nuevos negocios que contribuyan al bienestar social y económico de los asociados y de la cooperativa. Todo ello se lleva a cabo bajo un estricto compromiso con la ética empresarial y los principios de solidaridad.

Nuestro ecosistema digital sigue creciendo

Vinculación digital

+ 7.000

Asociados vinculados.

CDAT digital

+ \$500 millones

Aperturados.

App transaccional

+ 5.000 descargas
3.700 activaciones

De asociados para consultas y pagos.

Pasarela de pagos

+ 54.000

Transacciones realizadas por pagos en vinculación, Gest. social, PSE, etc.

Marketplace

+ de \$20 millones

En 40 transacciones en facturaciones por compras de items en la plataforma de e-commerce.

Coasyá móvil

+ \$ 21.000 millones

De colocación esquema preaprobados.

Empleabilidad

Con Coally se lograron cerca de 2.000 descargas con 1.524 visitas.

Asistencias

Con el aliado RedVital se han entregado más de 370 asistencias a 186 asociados y más de 5.400 créditos con cobertura.

Bre-B

239 llaves inscritas con 904 transacciones realizadas por valor de \$722 millones.

Crédito digital

Tenemos más de 200 interacciones de asociados con el flujo y desembolsos por \$40 millones en estabilización.

En el siguiente capítulo se muestran los aportes y el avance detallado de la gestión en el marco del desarrollo de capacidades estratégicas:

Desarrollo de capacidades estratégicas

Toda la organización, sin excepción, y desde diversas áreas, han concentrado todos sus esfuerzos en impulsar el plan estratégico, comprometiéndose a ampliar sus capacidades para alinearse con los nuevos desafíos de un plan que es, en esencia, prospectivo y de alta estrategia.

Se siguen potencializando las capacidades de creatividad, monitoreo estratégico, establecimiento de relacionamiento con los asociados, gestión de la cultura, aprendizaje, y observación de la experiencia del usuario.

Con el fin de fortalecer los pilares estratégicos y avanzar en la transformación digital, el equipo promovió la implementación de los mapas de ruta tecnológicos (TRM).

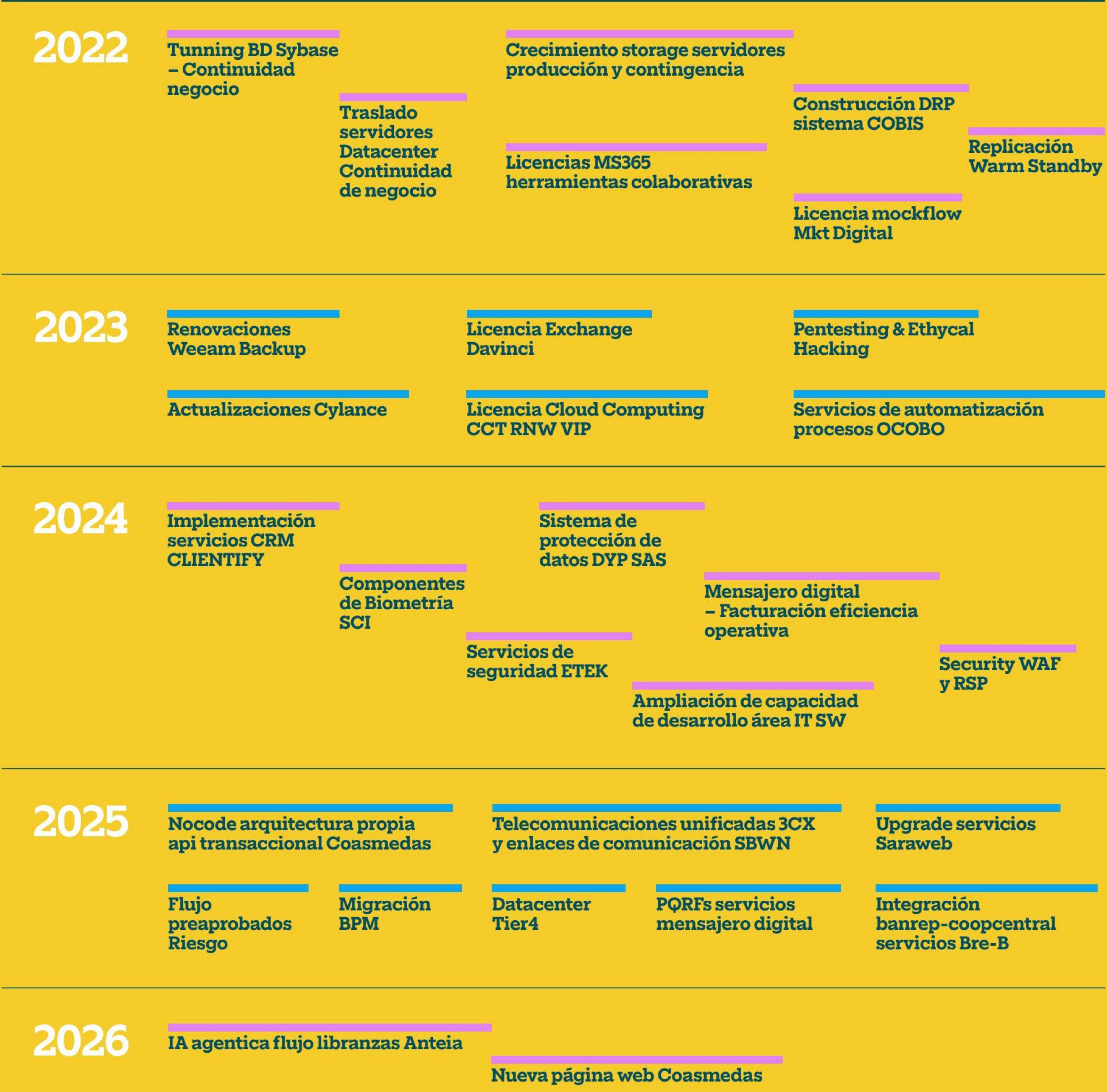
Los TRM se centran en tres dimensiones claves: (I) la transformación digital, (II) la creación de nuevos negocios y (III) el fortalecimiento de las relaciones estratégicas con los asociados. Cada uno de los proyectos gestionados contribuyó al avance de estos objetivos.

A cada TRM hay asociados proyectos que impulsan tanto variables estratégicas como proyectos, todos y cada uno de los TRM tuvieron impulsores claves desde las siguientes tres dimensiones:

- Plataformas de IT
- Capacidades y ecosistemas de alianzas
- Mercados y productos

A continuación, se observa la caracterización de cada una de las tres dimensiones impulsoras y su línea de tiempo en el marco de gestión de la cooperativa.

Plataformas TI



Capacidades y ecosistema de alianzas

2022

Creación del centro de pensamiento estratégico – Davinci + inteligencia competitiva, inteligencia de M+ y laboratorio de M+ Digital

Diplomado tecnologías 4.0

Legales en digital-abogados TIC

Curso SCRUM habilidades para gestión de proyectos ágiles

Entendimiento y desarrollo de entendimiento empresarial MAGIC Alianza Mariagua

Consultoría en vivienda

EMIS para inteligencia competitiva y monitoreo de Mercado

2023

Crédito de estudio – alianzas universidades

Creación de la unidad de emprendimiento

Programa de emprendimiento propulsor EUREK

Creación de las áreas de gestión de conocimiento y relacionamiento con el asociado

Capacitación sistemas de gestión Davinci

Programa de fortalecimiento de competencias y desarrollo del talento (seccionales)

Líderes del futuro coaching directivo (seccionales)

Programa de alta dirección para líderes

Formación diseño de aplicaciones en analítica de datos escalables

Capacidades de entorno de inteligencia competitiva + innovación (investigaciones)

2024

Creación centro de aprendizaje Coasmedas

Unidad de emprendimiento

Plan canje curso de fidelización

Modelos de otorgamiento LISIM

Curso aplicación inteligencia artificial aplicable al negocio

Materialización metodología de proyectos PMI SCRUM KANBAN LEAN

Habilidades en programación con Phyton, SQLServer, Visual studio code y repositorio con gitlab y github

Apoyo a estudios técnicos – universitarios a colaboradores – capacitaciones plan estratégico

2025

40 horas Minería de datos R (50 C)

Habilidades de identificación de seguridad de la información- ciberseguridad

Impulsando la innovación y disrupción para generar un efecto transformador en el sector cooperativo

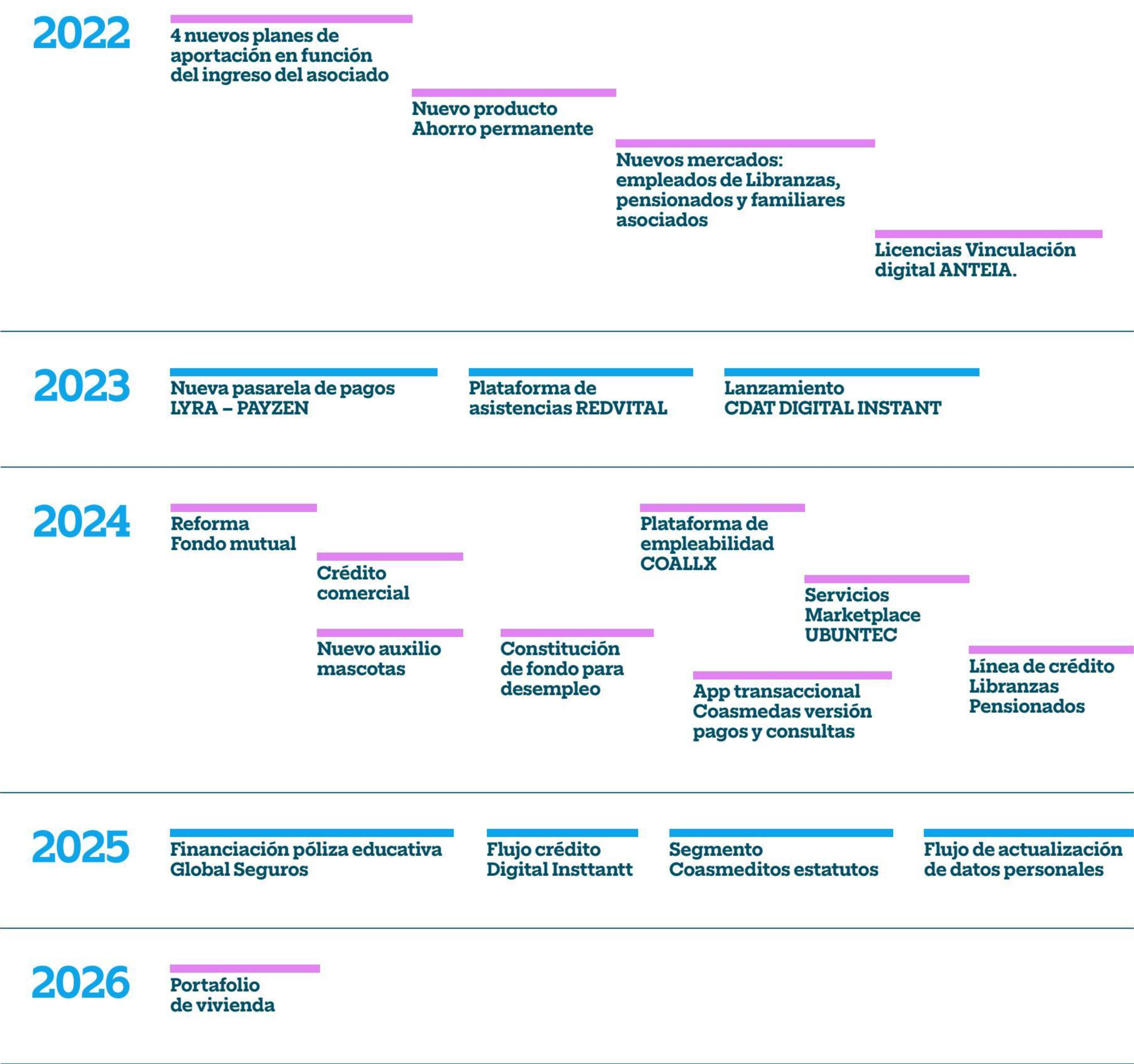
Rebranding Coasmedas Arquetipos y comunicaciones

2026

April – analítica modelos de preaprobación

Habilidades en IA: impulso a la innovación y la toma de decisiones basada en datos

Productos y mercado



Transferencia de capacidades

Creación del Garaje Coasmedas, concebido como centro de pensamiento e innovación donde participaron 16 funcionarios de cada una de las áreas, generando iniciativas de mejora, ideación de nuevos productos y apropiación del enfoque innovador ante los desafíos que se presentan en la cooperativa. Además, la Cooperativa capacitó a 25 colaboradores en el programa “Impulsando la innovación y disrupción para generar un efecto transformador en el sector cooperativo”, con el objetivo de afianzar conocimientos y competencias e incluirlos en el programa de Innovación de la Cooperativa.

Movilizadores de los TRM

Durante el año 2025, Coasmedas adelantó diversas iniciativas, investigaciones, programas y estrategias orientadas a fortalecer el conocimiento profundo del asociado, comprender sus dinámicas y traducir estos aprendizajes en decisiones oportunas y orientadas. Este avance fue posible gracias al esfuerzo de toda la cooperativa, desde sus diversas unidades, las cuales impulsaron las 5 variables estratégicas (ética empresarial, transformación digital, inteligencia competitiva, investigación, desarrollo e innovación y relacionamiento estratégico).

Su aporte permitió conectar analítica, investigación y diseño de valor con las necesidades reales del asociado, fortaleciendo su experiencia, permanencia y vínculo a lo largo del ciclo de vida, y contribuyendo de forma decisiva al cumplimiento del plan estratégico de la cooperativa. A continuación, se detallan las estrategias con mayor impacto en nuestra compañía.

Programas de impacto social

En 2025, el Programa Canguro se consolidó como una iniciativa estratégica clave para la cooperativa, fortaleciendo la gestión temprana y basada en conocimiento profundo de los asociados, con impacto directo en la permanencia y el relacionamiento, dentro de los resultados más significativos se encuentran:

Resultados principales

2.252

Asociados gestionados activamente a través del programa.

27%

Asociados inactivos. Por debajo del promedio histórico cercano al 50%.

Un resultado que confirma el valor del acompañamiento temprano y humano.

10%

Asociados desvinculados.

Reafirmando el enfoque preventivo y oportuno del programa.

Construcción de conocimiento estratégico

1.548

Encuestas aplicadas de motivos de vinculación, ampliando la comprensión de sueños, metas y motivaciones de los asociados.

Desarrollo de modelos estadísticos que permitieron estimar sueños y metas para toda la base social, incluso sin información directa.

Perfilamiento de asociados por ciclos de vida, integrando múltiples dimensiones y consolidado en el Tablero de Caracterización de la Base Social.

Diseño y asignación de una oferta de valor segmentada por ciclos de vida y sueños identificados.

Nuevas dimensiones para el relacionamiento

Identificación de hobbies, intereses y prácticas deportivas, abriendo oportunidades para fortalecer comunidades basadas en afinidades reales.

Estos hallazgos habilitan la creación de espacios alrededor de bienestar, deporte, cultura y aprendizaje, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la conexión con la cooperativa.

Fábrica de Sueños: una nueva forma de relacionamiento

En 2025 se construyó y desarrolló la Fábrica de Sueños, una iniciativa estratégica para acercarse a las empresas y acompañar a sus colaboradores-asociados en la definición consciente de sus metas personales y familiares.

Como parte del programa se creó el taller VISAR, una experiencia vivencial que abrió espacios de conversación profunda y reflexión sobre el presente, el futuro y la planificación financiera.

Esta iniciativa representó un cambio en el modelo de relacionamiento con empresas, al ofrecer una propuesta de valor basada en bienestar, propósito y generación de valor compartido.

Estrategias de impacto social

Comprensión profunda de la inactividad

Se realizó un estudio integral de motivos de inactivación, complementado con análisis y hallazgos de otras fuentes.

El análisis nos permitió avanzar de los síntomas a las causas estructurales, orientando decisiones que protegen la continuidad de los proyectos de nuestros asociados.

Como resultado, se definieron cinco macroestrategias institucionales orientadas a prevenir la inactividad y reducir la desvinculación, concebidas como líneas transversales que requieren articulación de toda la cooperativa.

Mayor claridad y tangibilización del valor para los asociados

Un hallazgo clave fue la necesidad de mostrar de manera más concreta y frecuente los beneficios de la cooperativa, no solo en el largo plazo, sino en la utilidad cotidiana.

Se establecieron lineamientos para fortalecer convenios de uso diario, beneficios por ocasiones específicas, según ciclo de vida y relacionados con acompañamiento en auxilios.

Estos lineamientos sientan las bases para consolidar durante el próximo año una oferta más tangible, recurrente y alineada con las necesidades reales de los asociados.

Propuesta de producto de fidelización

Se diseñó una propuesta preliminar de producto de fidelización basado en el ahorro, articulado con el sueño más común entre los asociados.

Este producto combina hábito financiero, propósito personal y beneficio tangible, y se proyecta avanzar en su estructuración durante el próximo año.

Su desarrollo aprovechará aprendizajes del Programa Canguro, la Fábrica de Sueños y estudios analíticos realizados en 2025, con el fin de fortalecer la permanencia, el vínculo emocional y la relación de largo plazo con la cooperativa.

Aporte a decisiones estratégicas

Se brindó soporte clave a la Gerencia mediante análisis financieros, estudios de riesgo e inteligencia competitiva, estos insumos fortalecieron decisiones relacionadas con el Marketplace Coasmedas, estudios sectoriales (SES y SFC), modelos de retención basados en Lifemiles, y análisis de deterioro por inactividad y retiros, así como ajustes en los sistemas de aportación.

Exploración de nuevos ecosistemas y evolución de segmentos

Se adelantaron trabajos exploratorios en ecosistemas, destacando la reconstrucción del segmento Coasmeditos con enfoque en valor social, fidelización intergeneracional y continuidad del vínculo a lo largo del ciclo de vida. Además, se propusieron lineamientos estratégicos para fortalecer la transición de los participantes y asegurar relaciones de largo plazo.

Soporte a la gestión comercial y planeación financiera

Se apoyó el perfilamiento de bases comerciales para campañas de productos y se participó en la proyección presupuestal y en el análisis de la estructura financiera 2026, alineando la innovación e inteligencia competitiva con la prudencia financiera que caracteriza al modelo cooperativo.

Estudios especializados para comprender necesidades del asociado

Se desarrolló un estudio de intención de compra de vivienda, permitiendo entender características, motivaciones y condiciones de los asociados interesados en este tipo de soluciones.

Proyecto de agentes de inteligencia artificial

Se impulsó la adopción de IA para optimizar procesos clave, como el onboarding de convenios, la profundización de empleados y la gestión de visados para libranzas. Las estimaciones preliminares indican eficiencias operativas cercanas al 20% en la creación de convenios, la colocación de libranzas y los procesos de autorización de descuento.

Este proyecto sienta las bases para automatizar tareas repetitivas y liberar capacidades que permiten una atención más humana, cercana y oportuna para usuarios y aliados.

La analítica avanza: tecnología humanizada

Se desarrollaron 4 modelos analíticos para entender el comportamiento de los asociados, lo que permitió encontrar estrategias de profundización para la base social, así como el fortalecimiento de la toma de decisiones en la creación de nuevos productos de bienestar.

Además, se consolidó un repositorio analítico unificado que integra información de múltiples fuentes transaccionales, este modelo de datos estandarizado permite análisis descriptivos, predictivos y prescriptivos de mayor precisión y consistencia.

Se desarrollaron y optimizaron procedimientos almacenados (Stored Procedures) que agilizan la extracción, transformación y consolidación de datos para dashboards analíticos en tiempo real.

Se implementaron programas especializados en Python que automatizan la integración de datos provenientes de diversas fuentes internas y externas, aumentando eficiencia y confiabilidad.

Modelos predictivos avanzados

Se diseñaron y entrenaron modelos de machine learning para anticipar comportamientos clave de los asociados, entre ellos: probabilidad de deserción, probabilidad de apertura de CDAT y probabilidad de uso de productos como Crédito Vehículo y Cliente Excelente.

Gobierno de datos orientado a valor

Se definió e inició la implementación de un modelo de Gobierno de Datos que establece lineamientos, roles y prácticas para asegurar la calidad, gestión estratégica y uso responsable de la información.

Business Intelligence y competitividad

Consolidación del SIME (Sistema Inteligente de Monitoreo Estratégico) en los frentes de análisis de tasas de colocación y captación, seguimiento de indicadores del entorno macroeconómico, gestión de OKR's y monitoreo estratégico soportado en bases de datos obtenidas mediante técnicas de web scraping.