



MEMORIAS 2020



coomuldesa[®]
su respaldo financiero

ROGACCOOP
INSMIC

Vigilante
Supersolidaria
Asociación de Ahorradores y Usuarios de la Cooperativa

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRINCIPALES

Julio Cesar Salgar Serrano - Presidente
Luis Ernesto Rodríguez Martínez
Jaime Rueda Balaguera
Graciela Rangel
Lelio Miguel Bravo Pereira
Raúl Alberto Santos Orduña
Carlos Alberto Parra Maldonado

SUPLENTES

Abraham Quintero García
Ketty Yadira Martínez Pilonieta
Pbro. Hugo Pico Reyes
William Rueda Reyes
Daniel Orlando Galvis Sotomonte
Ariel Antonio Bautista Franco
Francisco Eladio Téllez Santamaría

JUNTA DE VIGILANCIA

PRINCIPALES

Fabiola del Socorro Aguilar Hernández - Presidenta
Ricardo López Rodríguez
Luis Alberto González Porras

SUPLENTES

Carlos Augusto Prada Cruz
Alfredo Flórez Mantilla
Nuestra Señora De La Candelaria
Rep. Legal. Pbro. Luis Jesús Ayala Gómez

REVISORÍA FISCAL

Isabel Villamizar García
AUDITORIA & FINANZAS AUDIFIN S.A.S.

ADMINISTRACIÓN

Gerente General	Robinson Albeiro Vargas Cristancho
Gerente Financiero	Pablo Antonio Gallo Gómez
Gerente de Mercadeo	Mario Ruiz Pacheco
Gerente de Tecnología	Jaime Delgado González
Gerente de Riesgos	Hersaín Lozada Hermosa

Informe de Gestión

Presentado por el honorable Consejo de Administración y la Gerencia General

Respetados Delegados:

El Consejo de Administración y la Gerencia General de COOMULDESA, en cumplimiento de las funciones conferidas por los estatutos y el mandato de la Asamblea General, presentamos a su consideración el informe de Gestión, que recopila las principales actividades, acontecimientos, resultados y logros acaecidos durante el ejercicio económico comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2020, con la satisfacción del deber cumplido, a pesar del difícil contexto, debido a la situación de emergencia sanitaria y de crisis económica desatada por el COVID-19, sin dejar de mencionar las dolorosas pérdidas de vidas humanas, y la tristeza de tener que despedir a familiares, conocidos, amigos y compañeros, entre lo cual, no se deja de recordar la pérdida terrible, dolorosa e impensable de nuestro líder y mentor LUIS EDUARDO TORRES CASTRO, (q.e.p.d.), a quien le debemos todo nuestro reconocimiento y gratitud de manera perenne.

Es de gran significado, el tener la oportunidad de dirigirnos a la máxima autoridad de la Cooperativa, afianzando con ello, el compromiso enorme que ha sido confiado, pues es sin duda, un hecho altamente representativo, el formar parte de la Administración de una de las empresas más importantes en el departamento de Santander y de Boyacá, así como de la quinta cooperativa de ahorro y crédito más grande de Colombia.

La entidad afronta en su actuar, la competencia del sector financiero tradicional, que ha estado migrando a la flexibilización de los servicios de captación y colocación para masificarlos y extenderlos a diferentes nichos de mercado, asimismo se observa, el avance de nuevas organizaciones, emprendimientos, modelos y aplicaciones tecnológicas que están incursionando en el ofrecimiento de servicios financieros, sobre todo, con la orientación hacia las colocaciones.

De esta manera, la Administración revisará en sus ejercicios de planeación, las estrategias, proyectos y las actividades, para encontrar nuevas ventajas competitivas y sostener las comparativas, en procura del cumplimiento de los objetivos estratégicos, que apuntan al desarrollo de la misión y al alcance de la visión, cual es, el mantenimiento de COOMULDESA en el año 2023, dentro de las cinco primeras cooperativas de ahorro y crédito de Colombia, en relación con el tamaño de los activos.

El aprovechamiento de la experiencia y la capacidad del talento humano, unido al buen gobierno corporativo, en el marco del cumplimiento de los principios y valores cooperativos, junto con el desarrollo de nuevas destrezas y conocimiento, así como la utilización de nuevas herramientas tecnológicas, se convertirán en las mejores palancas para soportar los cambios necesarios al interior del modelo tradicional del negocio de nuestra entidad cooperativa, que permitirán el crecimiento y el avance, dentro de un mercado turbulento, en donde la participación de las cooperativas de ahorro y crédito, se ha situado estática, o desde otros puntos de vista, ha disminuido significativamente.

Así las cosas, nos proponemos presentar un compendio específico y preciso de los principales logros y alcances de la gestión administrativa de nuestra cooperativa, que muestran unos resultados satisfactorios, a pesar de las ya mencionadas dificultades, generadas por la emergencia sanitaria del COVID-19 y sus funestos impactos, un elemento que sin lugar a dudas va a seguir influyendo en la evolución económica, por cuenta del incremento en el desempleo, las restricciones al comercio y por ende a la industria, y los impactos tributarios para cubrir el deterioro fiscal y de endeudamiento gubernamental, para atender la emergencia sanitaria y los impactos derivados de la misma.

1. ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

Sin temor a equivocarnos, el año 2020 pasará a la historia por su atipicidad, con relación a otros, todo por cuenta de la aparición en el mundo de una pandemia, cuyo antecedente más próximo se remonta más de cien años atrás (La pandemia de la Influenza de 1918 que acabó con la vida de al menos 50 millones de personas). La crisis sanitaria generada por el nuevo coronavirus COVID-19, alcanza la escandalosa cifra de más de 110 millones de personas contagiadas, y la pérdida de más de 2.4 millones de vidas humanas. Frente a este panorama de muerte, el mundo se vio abocado a confinar a las personas, restringir las actividades económicas y sociales, disminuir la demanda de bienes y servicios, proteger a la población, y en general a paralizarlo todo resultando un choque entre la oferta y la demanda, todo lo cual, para controlar la propagación del virus, tras el evidente colapso en los sistemas de salud, para con ello evitar un desastre mayor en cuanto a pérdida de vidas. Los gobiernos y la sociedad mundial, amparados en las diversas especialidades de la ciencia y de la salud, tomaron medidas, más o menos restrictivas, sin ocultar las polémicas generadas por las mismas, debido al surgimiento de un posible dilema entre economía y salud. Lo verdaderamente cierto, es que hasta el momento ninguna nación, puede atribuirse un éxito rotundo, en el manejo de tan compleja situación, y lo peor aún, no se tiene claridad sobre en qué momento se pueda salir de ella. Lo que sí se puede contabilizar, es que la depresión económica generada por esta crisis, solo puede ser comparable, para los estudiosos en la materia, como el Banco Mundial, con la ocurrida en la gran depresión de la década de 1930.

La pérdida de los empleos a nivel mundial ha sido estimada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en una cifra cercana a los 345 millones, junto con una consecuente pérdida de los ingresos que es equivalente al 5.5% del PIB MUNDIAL.

En el momento, ya se alcanza un año de emergencia, sin embargo al finalizar el 2020, noticias alentadoras para la humanidad se sintieron, con la aparición de las vacunas, que pondrían freno a este enemigo letal y silencioso, que irrumpió en nuestra existencia para sacudirlo todo. La esperanza de salir de la pandemia, cambió la volatilidad de los mercados internacionales, las bolsas de valores empezaron su recuperación, las pérdidas comenzaron a disminuirse y los activos volvieron a retomar su valor, aun así, y pese a los esfuerzos económicos de los estados, para ayudar en la recuperación de sus aparatos productivos, el mundo acumula una contracción económica global del 4.3%, con caídas más significativas para América Latina situadas alrededor del 6.9%, y en la zona Euro del 7.4%. (Fuente: Estudios del Banco Mundial).

De conformidad, con los estudios económicos del Banco de la República de Colombia, los escenarios de pronósticos de varias zonas, indican que la recuperación de la economía tardaría varios años, teniendo en cuenta que los niveles alcanzados por el PIB, se ubican en un retroceso económico de más o menos 10 años, aunado a la persistencia de la incertidumbre, por la presencia del virus COVID-19 y la demora en el proceso de vacunación.

Según las proyecciones del Fondo Monetario Internacional, la caída de la economía mundial del año 2020, se ubicaría en el -4.4%, con una recuperación para el 2021 del 5.2%; la situación de América Latina llegaría al -8.1% y luego en el 2021 estaría con una recuperación del 3.6%; la Unión Europea con una caída en el 2020 de -7.6% y una proyección de crecimiento del 5.0% para el 2021; Estados Unidos finalizaría con -4.3% para recuperarse luego en el 2021 a un 3.1%; y el gigante de Asia que es China termina en terreno positivo con el 1.9% en el 2020 y

pasaría en el 2021 al 8.2%. En el caso de Colombia, la contracción de la economía en el 2020 finalizó en el 6.8% y las proyecciones establecen una recuperación para el año 2021 en el 4.0%, aunque algunos otros estudios más recientes, la ubican más hacia el 5%.

2. ENTORNO DE LA ECONOMÍA COLOMBIANA

Descendiendo a nuestra situación local, vemos que la economía colombiana se contrajo en el año 2020 en el 6.8%, y según el DANE, las principales actividades que decrecieron en el comparativo anual son: Comercio al por mayor y menor, reparación de vehículos y motocicletas, alojamiento y servicios de comida, que decreció en el 15.1% y contribuye con -3 puntos porcentuales; Construcción que decreció en el 27.7% y contribuyó con -1.9 puntos porcentuales; Explotación de minas y canteras que decreció en el 15.7% con el -1.0 puntos porcentuales. Igualmente, decrecen las siguientes actividades: Artísticas, de entretenimiento y recreación y otras, en el 11.7%; Industrias manufactureras en el 7.7%; Actividades profesionales, científicas y técnicas, en el 4.1%; Información y comunicaciones en el 2.7%; Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, en el 2.6%.

Por su parte, las actividades que crecieron en el año 2020 son: Agricultura, caza, ganadería y pesca que aumentaron en el 2.8%; Actividades financieras y de seguros en el 2.1%; Actividades inmobiliarias en el 1.9%; Actividades de administración pública, defensa, educación y salud en el 1.0%.

De esta manera, se presentó una recesión en la economía durante el año 2020, y se proyecta una recuperación relativa para el 2021, pero no en todos los sectores, ya que las actividades más golpeadas debido a las restricciones en la movilidad, como el comercio, dependerán en su recuperación del transcurso de la pandemia, y de la efectividad de los protocolos de bioseguridad, el trabajo en casa y el teletrabajo, para recuperar su productividad, en este mismo sentido, se halla la construcción y la industria, que deben manejar estrictos protocolos de bioseguridad y ante cualquier situación de brotes de contagios deben nuevamente paralizar sus actividades. En peor situación se hallan, las actividades de entretenimiento, artísticas, turísticas y culturales, que ante la permanencia de la emergencia sanitaria y la operación de las medidas de no aglomeración y distanciamiento social, su recuperación será muy poca y tomará mucho más tiempo.

Consecuentemente, otro de los impactos producto de la recesión económica señalada, devenida de la pandemia del COVID-19, se ve reflejado en el índice de Precios al Consumidor (IPC) que finalizó el año 2020 en el 1.61%, con lo cual, la inflación fue menor en un 2.19% que el año 2019, cuando se ubicó en el 3.80%.

Teniendo en cuenta este entorno, nuestra cooperativa ha considerado unas proyecciones de crecimiento para el año 2021, contempladas dentro del plan empresarial, de manera prudente y general del 6% en el total de activos, con un incremento en la cartera del 7.63%, esencia principal de nuestro negocio, dado que la situación económica hacia el corto y mediano plazo, aún mantiene una dosis de incertidumbre, por la influencia directa, de la prolongación de la emergencia sanitaria.

Aunado a lo anteriormente expuesto, no podemos perder la vista, la situación del aumento de la tasa de desempleo en Colombia, que viene incrementándose desde años anteriores, y que vino a desbordarse con la emergencia sanitaria y la consecuente afectación económica tras la pandemia, ya que la tasa de desempleo se ubicó al finalizar el año 2020 en el 15.9%, lo que significó un aumento del 5.4% con relación al 10.5% del año 2019. Esto se traduce, en que hay cerca de 2 millones de personas más sin trabajo, que las registradas en el año anterior. De esta manera, sin empleo formal y sin ingresos, se esfuman para estas personas, las posibilidades de que sean sujetos de crédito.

Colombia sostiene una alta dependencia a las exportaciones de extracciones de recursos naturales y de materias primas, lo que condena a la economía al vaivén de los precios internacionales del petróleo, los minerales y del café, fundamentalmente, y las exportaciones crecen o disminuyen dependiendo de ello, junto con la cotización del dólar, el cual tiene en algunos pronósticos cierta estabilidad alrededor de \$3.500 pesos, pero en algunos otros

estudios, se maneja una pequeña disminución hacia los \$3.450 pesos. En este sentido, es importante señalar, que según cifras del DANE, durante el año 2020 la balanza comercial registró un déficit de US\$10.128.9 millones de dólares, sin embargo se debe resaltar la importante dinámica que se viene sosteniendo, en el aumento de las exportaciones de la agroindustria, que ofrecen una oportunidad para mejorar este aspecto de la economía nacional.

El Banco de la República, ha mantenido la tasa de interés de referencia en el 1.75%, el nivel más bajo de toda la historia, con la cual, permanece una política expansionista, inyectando más dinero a la economía, para favorecer la reactivación, en teoría, con un costo menor del dinero, se promovería la inversión y el endeudamiento, pero en un escenario de incertidumbre como en el que nos encontramos, tras la pandemia, podría ser esta última, el factor clave y determinante en la velocidad de la reactivación económica en el corto y mediano plazo. Ahora bien, lo que sí se encuentra materializado, es la acumulación de una alta liquidez, que ha venido aumentando desde el año anterior, con ello, existe la probabilidad de que el sistema financiero aumente la oferta de créditos, con lo cual, la competencia y el manejo de las tasas de interés, constituirán todo un desafío por la respectiva presión ejercida sobre los márgenes de intermediación.

No se puede dejar escapar en este análisis, un elemento importante, que puede impactar positiva o negativamente en la economía local, y que tiene que ver con el manejo del gobierno del endeudamiento, que ha venido realizando, para atender la crisis ocasionada por la emergencia sanitaria, así como de los planes para inyectar recursos en el desarrollo de proyectos que reactiven la economía, y sus resultados. Sin dejar de mencionar en esta materia, lo evidente de una nueva reforma tributaria, que pretenderá aumentar el recaudo para atender el endeudamiento, con los consecuentes impactos en los ingresos, tanto de las personas naturales como en las organizaciones, y sobre todo en la capacidad de endeudamiento y en la generación de nuevas inversiones y en el aumento de la productividad empresarial.

Finalmente, dando una mirada al sector financiero, los activos de los establecimientos de crédito, con corte a noviembre de 2020 constituyen \$773.7 billones de pesos, la cartera es equivalente a \$515.6 billones de pesos, con un índice de cartera vencida del 5.2% y con un indicador de calidad de la cartera del 10.8%. Los pasivos al mismo corte de noviembre de 2020, corresponden a \$667.5 billones de pesos, el patrimonio a \$106.1 billones de pesos y las utilidades acumuladas alcanzaron la suma de \$9.9 billones de pesos. (Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia).

La encuesta de percepción de riesgos sobre el sistema financiero, realizada por el Banco de la República, con resultados para el mes de enero del año 2021, indica que la principal vulnerabilidad del sistema, se percibe en el corto plazo, en el deterioro de la calidad de la cartera, asociada al contexto de alta incertidumbre y de recesión económica. De esta manera, se mantienen las preocupaciones por las dificultades para la reactivación económica, seguida por el alto índice de desempleo y en el tercer lugar la incertidumbre por la finalización de la pandemia, por último la encuesta refleja una preocupación por la disminución de la rentabilidad del sistema financiero.

De acuerdo con las cifras de la Superintendencia Financiera y Banca de las Oportunidades, al cierre de 2019 el indicador de acceso al sistema financiero se ubicó en el 82.5% y de esta manera, habían 29.4 millones de adultos con al menos un producto de ahorro y crédito. Se destaca para este crecimiento, la importante dinámica de los depósitos electrónicos, procesos con los que se facilita la apertura y el manejo de las cuentas, con un crecimiento del 36.9%, equivalente a 6.7 millones de personas. El crecimiento de los corresponsales bancarios, fue del 17.1% alcanzando los 159 mil corresponsales en todos los municipios de Colombia.

El producto más destacado corresponde a la cuenta de ahorro tradicional, con lo cual, 26.7 millones de personas tenían al menos una cuenta, no obstante cerca de 6 millones tenían el producto inactivo. Por su parte, 13 millones de adultos tenían un producto de crédito, de los cuales, 8.4 millones poseían una tarjeta de crédito, 6.9 millones de personas un crédito de consumo y 2.5 millones un microcrédito. El producto de menos penetración, lo constituye el crédito de vivienda con 1.1 millones de personas.

3. SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y CRÉDITO

Según el informe preliminar desarrollado por la Unidad de Investigaciones Económicas de FECOLFIN, las cooperativas de ahorro y crédito finalizaron el año 2020, con un total de activos de \$16.6 billones de pesos, con un crecimiento del 7.8%, sin embargo, fue un crecimiento menor en \$128 mil millones de pesos, al registrado durante el año 2019. Aquí podemos establecer un comparativo, y señalar lo minúscula que es la participación de nuestro sector cooperativo de ahorro y crédito, frente a la participación que tienen los establecimientos de crédito en el mercado, con la misma actividad financiera desarrollada por nuestras cooperativas que significa aproximadamente un 2.5%.

La cartera de créditos se ubicó en \$12.57 billones de pesos, presentando un incremento, durante el año 2020 del 2.04%, que es muy inferior al crecimiento mostrado en el año 2019 que correspondió al 7.69%, lo cual, tiene su asidero en los efectos de la emergencia del COVID-19, pues la cartera presentó un descenso durante los meses de abril a junio, posteriormente vino la recuperación, en el tercer trimestre de julio a septiembre, para luego finalizar el año, con un crecimiento total de \$251 mil millones de pesos. Es de resaltar el crecimiento obtenido, pues los pronósticos iniciales arrojaban una disminución de la cartera al finalizar el año 2020.

Los depósitos de los asociados, reflejaron la confianza de nuestros asociados en sus cooperativas, pues este rubro creció durante el año 2020, en una suma de \$1.11 billones de pesos, lo que significó un crecimiento del 13.07%, siendo un 0.69% mayor al presentado durante el año 2019. De esta manera, el total de los depósitos cerró el año 2020, con un monto de \$9.61 billones de pesos.

En cuanto a los aportes sociales, la cifra finalizó el año 2020 en \$3.61 billones de pesos, con un crecimiento del 6.48%, equivalente a \$219 mil millones de pesos, pero es un crecimiento menor al registrado en el año 2019, que se ubicó en el 7.67%.

El capital institucional de las cooperativas de ahorro y crédito, alcanzó una cifra en el año 2020 de \$1.86 billones de pesos, con un crecimiento durante el año del 7.19%, un tanto menor que el registrado en el año 2019 que fue del 7.30%.

Los Excedentes del sector cooperativo de ahorro y crédito, cerraron el año 2020 en la suma de \$173 mil millones de pesos, lo que significó una disminución de \$160 mil millones de pesos, comparada con el año anterior, siendo este rubro, el de mayor impacto, en las cifras del sector, y es donde se recibió la afectación y las consecuencias de la crisis económica, generada por la pandemia del COVID-19, toda vez, que la caída de los excedentes comparados con el año anterior, significaron una disminución del 48.35%. Aun así, es necesario recordar que los primeros análisis, pronosticaban unas pérdidas generalizadas para el sector, y desenlaces críticos y fatales para muchas entidades, por fortuna, la situación fue diferente, y en términos generales más positiva que negativa.

Por lo anterior, una de las situaciones, que seguirá impactando en el desarrollo y en el avance de las cooperativas en el corto plazo y mediano plazo, tendrá que ver con la recuperación económica de los deudores, que han sufrido el rigor de las medidas de emergencia, aplicadas para el control de la pandemia, y nuestra entidad tendrá el reto de gestionar con los asociados salidas conjuntas, que permitan el menor deterioro de la cartera de créditos, y a su vez, apoyar a los deudores que siempre han contado con el respaldo financiero de COOMULDESA, para que puedan reactivar sus economías, y recuperar sus ingresos. De otro lado, la cooperativa debe impulsar la marcha de nuevas colocaciones, que no ofrezcan dificultades para la recuperación, manteniendo sus buenas prácticas, con la prudencia necesaria para el manejo de los riesgos y una formulación adecuada de las políticas para la colocación.

4. INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE LOS COMITÉS DE APOYO

Nuestra empresa, se encuentra enmarcada dentro de la naturaleza conceptual y jurídica de la Economía Solidaria, y la rige los principios y fines del cooperativismo. Uno de tales principios, es la autogestión, y en esta medida, nos permitimos resumir el funcionamiento de los principales órganos de nuestra empresa cooperativa.

El honorable Consejo de Administración llevó a cabo en el año 2020, catorce (14) reuniones, doce (12) sesiones ordinarias y dos (2) extraordinarias, y dentro del desarrollo de sus funciones los temas más importantes en los que se enmarca su actuación fueron: Estudio y aprobación del plan empresarial y presupuestos; planta de personal; estudios y decisiones sobre los estados financieros; estudio y aprobación de ocho (8) acuerdos; aprobación de cuatro (4) resoluciones; se realizaron los pronunciamientos relacionados con los distintos informes de la Revisoría Fiscal y Auditoría Interna; así mismo sobre las evaluaciones de cartera realizadas por el Comité de Evaluación y Calificación de Cratera; del Comité de Administración del Riesgo de Liquidez, del Comité de Gestión Integral de Riesgos, del Oficial de Cumplimiento, y de los relacionados con el SARLAFT; se estudió y aprobó el ingreso y el retiro de asociados, y dentro de ellos, las resoluciones de exclusión de asociados, con el manejo de los respectivos recursos; se entregaron autorizaciones para los convenios del proyecto de Banca de las Oportunidades para la inclusión de corresponsales; se autorizó la constitución de nuevos cupos de crédito, para corregir posibles desfases de liquidez, y se autorizó el acceso a las líneas de crédito con Bancoldex; se dio estudio y aprobación de las solicitudes de créditos de asociados de su competencia; se dio curso al proceso de convocatoria y análisis de propuestas para la Revisoría Fiscal; se estudiaron y aprobaron las modificaciones a los sistemas de administración del riesgo de crédito SARC e igualmente al SARLAFT; se atendieron los informes de seguimiento por parte del FOGACOOOP, y se hicieron los pronunciamientos respecto a los requerimientos por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

La Junta de Vigilancia llevó a cabo trece (13) reuniones, doce (12) ordinarias y una (1) extraordinaria, y en cumplimiento de su rol, resaltamos la ejecución de: Estudio y análisis de las 726 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones, dentro del sistema de (PQRSF) establecido por la cooperativa; se dio estudio y respuesta a 23 procesos de quejas trasladados por la Superintendencia de la Economía Solidaria; se verificó la habilidad e inhabilidad de asociados para la elección de delegados; se verificó el cumplimiento de los requisitos de los aspirantes a delegados y de los candidatos al Consejo de Administración; se estudiaron los informes respecto de las evaluaciones del PESEM, así como de los informes allegados por la Administración; se realizó la verificación del libro de actas del Consejo de administración, y el cumplimiento de la aplicación de la revalorización de aportes a los asociados; se verificó el otorgamiento de algunos incentivos a los asociados de acuerdo con la reglamentación existente.

El Comité de Educación y Solidaridad, llevó a cabo durante el año 2020 seis (6) reuniones ordinarias, con las cuales se realizó: El estudio de los costos y aprobación de los presupuestos para las actividades del proyecto PESEM; estudio de los informes de las actividades realizadas por la cooperativa, a través del Instituto COOMULDESA, y con ello, el cumplimiento de las actividades del Proyecto PESEM, atendiendo los ámbitos de formación; estudio y aprobación de los auxilios de solidaridad, de acuerdo con la reglamentación vigente establecida y el estudio y aprobación de becas a los estudiantes, atendiendo las directrices y los presupuestos otorgados por el Consejo de Administración de la cooperativa.

5. DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA

En nuestra organización cooperativa y con su carácter solidario, existen dos pilares fundamentales que son la actividad económica y financiera y por el otro lado la actividad social, el equilibrio sostenible de estos dos pilares, constituyen la gran diferencia con otras empresas comerciales y principalmente con las que conforman el sistema financiero. Siendo estas, la esencia y la razón de ser, en la ejecución y desarrollo de la gestión administrativa, los siguientes capítulos del informe, describirán los resultados obtenidos, durante el año 2020.

5.1. ESTADOS FINANCIEROS

A continuación se destacarán las cifras más relevantes y representativas, tanto del estado de situación financiera como del estado de resultados, ya que las mismas responden a la gestión realizada, durante el año 2020, y reflejan los resultados económicos y financieros, que queremos dar a conocer y presentar a los diferentes grupos de interés de nuestra cooperativa.

ACTIVOS

Activo Total: Los activos totales de nuestra empresa, alcanzaron al 31 de diciembre de 2020, la suma de \$495.025.470.733, lo cual representa un incremento del 11.73% frente a diciembre de 2019. Esta variación se debe principalmente al crecimiento del efectivo y equivalente al efectivo, las cuentas por cobrar, en especial los avances y anticipos entregados a los proveedores, cartera de créditos, en la modalidad de Consumo y obviamente al crecimiento de los depósitos en los pasivos.

Efectivo y Equivalentes al Efectivo: Representa el dinero disponible en caja, bancos, fondos fiduciarios a la vista e inversiones con vencimiento inferior a 90 días, de las cuales hacen parte el Fondo de Liquidez y los Certificados de Depósitos a Corto plazo, las cuales a diciembre 31 del año 2.020, se ubicaron en la suma de 125.303.645.191, con un incremento significativo en términos absolutos de 22.775.625.150 equivalentes a un crecimiento porcentual del 22.21%, comparado con el periodo 2.019, que se ubicó en la suma de 102.528.020.041.

Inversiones: Dentro del Portafolio de inversiones con vencimiento igual o superior a 90 días, tenemos Inversiones en entidades subsidiarias (Instituto COOMULDESA), Otras Inversiones en Instrumentos de Patrimonio (aportes sociales en organismos cooperativos y entidades sin ánimo de lucro) e Inversiones Contabilizadas a Valor razonable con cambios en el Estado de Resultado (acciones Ecopetrol), las cuales a diciembre 31 de 2.020, se ubicaron en la suma de 2.871.514.222, con un incremento en términos absolutos de 51.768.296 equivalente a un crecimiento porcentual del 1.84%, comparado con el periodo 2.019 que se ubicó en 2.819.745.926.

Cifras detalladas por concepto:

	DIC-31-2020	DIC-31-2019	VARIACION ABSOLUTA	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	125.303.645.191	102.528.020.041	22.775.625.150	22,21%
Caja	6.797.744.431	6.304.785.194	492.959.237	7,82%
Bancos y otras Entidades con Actividad Financiera	11.540.084.807	7.489.360.382	4.050.724.425	54,09%
Fiducias	11.638.765.407	15.710.040.460	-4.071.275.053	-25,92%
CDATS	59.586.965.170	41.784.513.179	17.802.451.991	42,61%
Fondo Liquidez	35.740.085.376	31.239.320.826	4.500.764.550	14,41%
INVERSIONES	2.871.514.222	2.819.745.926	51.768.296	1,84%
Inversiones en entidades Subsidiarias	1.854.444.509	1.823.873.748	30.570.761	1,68%
Otras Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	994.119.713	962.722.178	31.397.535	3,26%
Inversiones Contabilizadas a Valor Razonable con Cambios en el Resultado	22.950.000	33.150.000	-10.200.000	-30,77%

Cartera de Crédito: Se finalizó al corte de diciembre 31 de 2020, con un saldo de cartera bruta de \$368.253.370.221, que significó un crecimiento del 8.65%, es de resaltar, la importancia de este aumento en la cartera de crédito, en un año marcado por la incertidumbre y la recesión económica, a raíz de la emergencia

sanitaria, tras la pandemia del COVID-19, pues el incremento descrito es mayor, al registrado en el año 2019, que tan solo alcanzó el 2.6%.

Deterioro de Cartera de Crédito: Guardando estricta relación, con la exposición al riesgo de crédito, y en cumplimiento de las disposiciones del regulador, se realizaron las provisiones sobre la cartera de crédito, de forma individual, cuyo saldo acumuló al término del año 2020 la suma de \$9.421.964.646 incluyendo capital, intereses y otros conceptos, con un incremento de \$1.716.965.341, con relación al año anterior, que significa un porcentaje del 22.28.%; el deterioro o provisión realizado de manera general, significó un incremento de \$360.493.806, para ubicar el saldo de provisión general al finalizar el 2020 en una suma de \$17.307.908.400, con un incremento del 2.13%, comparado con el año 2019. Adicionalmente, es necesario resaltar el deterioro realizado y acumulado en el ejercicio de 2020, tras las medidas ordenadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante la aplicación de las circulares externas 11, 17 y 18 de 2020, con el fin de apoyar a los asociados afectados por la crisis generada por la emergencia sanitaria, con ello, se realizaron las provisiones de los intereses y otras cuentas por cobrar de los créditos, que fueron sujetos de tales medidas (Alivios), y que significaron la materialización de un deterioro al cierre del ejercicio de 2020, equivalente a la cifra de \$4.027.034.29.

Activos Materiales: Dentro de este rubro, se encuentran las propiedades, planta y equipo, y las propiedades de inversión medidas al costo. De esta manera, los activos materiales finalizaron el año 2020 con un saldo de \$14.439.600.343, una vez descontadas las provisiones, amortizaciones y depreciaciones, lo que significó una disminución del 6.94%, comparado con el año 2019, cuyo monto había finalizado en \$15.516.150.746.

PASIVOS

Depósitos de Asociados: El comportamiento de los depósitos al corte del 31 de diciembre del año 2020 ascendió a la suma de \$344.355.372.259, los cuales incluyen capital e intereses, con un crecimiento de \$43.895.578.424, que representa un incremento del 14.61%, comparado con la suma existente al 31 de diciembre de 2019 de \$300.459.793.834, al corte del 31 de diciembre del año 2019. La composición de los depósitos finalizó el año 2020, con un 55% para los Depósitos a Término Fijo, los ahorros a la vista del 43.7% y el ahorro contractual del 1.3%

Obligaciones Financieras: A diciembre 31 de 2020, la Cooperativa mantiene la línea de crédito con el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario FINAGRO, para ofrecer a nuestros asociados mediante operaciones de redescuento, con plazos de hasta 10 años para compra finca, 5 y 6 años para las demás inversiones. Asimismo, destinados a inversión de los asociados en la línea Comercial: Compra de finca, café, cacao, caña panelera, cítricos, bovinos. De esta manera, al cierre del año 2020, se ubicó este saldo de obligaciones en la suma de \$10.783.479.674, lo que constituyó un incremento del 37.61%, comparado con el saldo a diciembre de 2019 de \$7.836.411.455.

PATRIMONIO

La fortaleza patrimonial de nuestra empresa cooperativa financiera, se continúa afianzando y al corte del ejercicio del año 2020, la cifra del patrimonio ascendió a la suma de \$132.310.998.977., constituyendo un valor superior en \$2.315.400.125, con relación a la registrada en el año 2019, significando un incremento porcentual del 1.78%.

Aportes Sociales de los Asociados: Las aportaciones, son el capital social de nuestros asociados, mediante ello, se constituyen en copropietarios de la entidad, adquieren sus derechos y son sujetos de obligaciones. De esta manera, el capital social lo compone los aportes pagados por 153.803 asociados, de los cuales, 542 son personas jurídicas, 152.902 son personas naturales y de estas 359 son empleados de la Cooperativa. Al finalizar el año 2020, los aportes sociales se ubicaron en la suma de \$47.464.646.461, con un crecimiento durante el año de \$3.831.590.397, que equivale en términos porcentuales al 8.78%, comparada con la cifra de cierre del año 2019 de \$43.633.056.064.

Reservas (Capital Institucional): Este significativo componente de nuestro estado de situación financiera, alcanzó la suma de \$76.592.062.039, con un incremento de \$3.532.834.306, creciendo porcentualmente en el 4.84%, comparado con el saldo del año 2019, que se había ubicado en \$73.059.227.733.

Estado de Resultados Integral: En esta materia, es muy importante resaltar, que muy en contra de los pronósticos iniciales, que señalaban que los impactos en nuestras entidades cooperativas, a raíz de los efectos de la crisis económica, generada por la pandemia, al finalizar el cierre del ejercicio, se presentarían resultados negativos, la situación para nuestra entidad cooperativa, fue diferente y gracias a la conjugación de varios elementos, unidos al compromiso y responsabilidad de todo el equipo humano de la entidad y sus distintos órdenes y niveles, en la toma de decisiones y en la ejecución de estrategias, y en la confianza y el apoyo de nuestros asociados, una vez más, y en un año pasado por crisis, nuestra entidad presenta un excedente positivo al finalizar el ejercicio de \$2.866.227.734, que si bien es comparativamente menor, en un 63.49% con el presentado en el año 2019, se puede tener un parte de victoria y de reconocimiento al esfuerzo de todos los actores de nuestra cooperativa, dado el contexto y las difíciles circunstancias experimentadas durante el año 2020.

Total de Ingresos: El total de los ingresos por los diferentes conceptos, al finalizar el ejercicio de 2020, nos arroja una cifra de \$58.275.320.843, la cual, comparada con la obtenida en el año anterior de \$58.940.458.056, representa una disminución de \$665.137.213, es decir, una reducción en los ingresos del 1.13%. La causa principal, para la disminución descrita, tiene que ver con la reducción paulatina de la tasa empresarial o la tasa promedio de colocación de la cartera, consecuencia de las presiones del mercado hacia la baja.

Egresos: Costos y Gastos: Al corte del 31 de diciembre del año 2020, la totalidad de los costos y gastos de la entidad, ascendieron a la suma de \$55.409.093.109, con un incremento de \$4.319.377.955, equivalente a un aumento del 8.45%, comparado con el corte de diciembre 31 del año 2019, cuando el total de costos y gastos alcanzó la suma de \$51.089.715.154, observándose que el impacto más significativo, comparado con el ejercicio anterior, corresponde al incremento de \$6.104.493.476, en el deterioro o las provisiones para la cartera, que significaron un aumento durante el año 2020, equivalente 24.76%.

5.2 COMITÉ DE ALTA GERENCIA

Gestión del Comité. Conformado por la Gerencia General junto con las Gerencias de Área y en ocasiones con la participación de la Dirección ejecutiva del Instituto COOMULDESA, tiene como misión, analizar, revisar y proponer cambios relacionados con las políticas empresariales generales y establecer la mejora en los procedimientos relacionadas con políticas específicas, orientando la gestión al cumplimiento de los objetivos sociales y contribuyendo al desarrollo eficiente de la gestión administrativa. A continuación, se incorpora un resumen discriminando la gestión realizada por cada una de las áreas durante el ejercicio del 2020.

Gestión del Área Administrativa.

Gestión Humana: Debido a la situación de emergencia sanitaria declarada por la pandemia COVID-19, no se vinculó personal en el año 2020 y se mantuvo la planta de 373 colaboradores, de los cuales se retiraron 14 de ellos por diversos motivos (2 personas menos que el año 2019), finalizando el periodo con 359 empleados, de los cuales 331 con contrato a término indefinido (28 colaboradores más que el año 2019) y 28 a término fijo; distribuidos por género, con un 69% de personal Femenino para un total de 254 Mujeres y 105 Hombres que nos representa el 31%.

Por otra parte, la formación al personal juega un papel primordial para el cumplimiento de las tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual se adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral. Es así que durante el año 2020, adaptándonos a la nueva normalidad debido a la pandemia, se adelantaron jornadas de capacitación con modalidad virtual, dirigidas al

personal, en temas relacionados con: Marketing, CRM, actualización contable y tributaria, información exógena, seguridad bancaria, Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL, actualización de normas de prevención del SARLAFT y protección de datos personales, ley de insolvencia, línea de crediestudio. A su vez, con la puesta en marcha del centro de cobranza, se formaron en el software ADMINFO y técnicas de cobranza. Desde el aula de formación se brindó reinducción a colaboradores que hicieron parte del Proyecto de apoyo al sector agropecuario - Metodología PASAC y en temas relacionados con los procesos misionales para desempeño de nuevos roles. También cobra importancia las competencias adquiridas por parte de los miembros de los comités del SGSST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST y Comité de Convivencia Laboral – COCOLA). Desde la Dirección General a través del área de Mercadeo, se llevó a cabo la apertura de nuevos canales de prestación de servicios a resaltar, como lo es el de corresponsales bancarios, dando continuidad a la apertura de otros, durante la vigencia 2021 según la planeación estratégica.

Finalmente, es necesario precisar, que las medidas de bioseguridad, han tomado un significativo valor, en el desarrollo de las actividades cotidianas, por cuanto se trata de preservar la salud y el bienestar de toda una sociedad, y en adelante tendrán una permanente observancia, debido a la corresponsabilidad que le asiste a las personas individualmente y a los empresarios, hasta tanto se pueda salir de la emergencia sanitaria por el COVID-19; razón por la cual en coordinación con el Instituto COOMULDESA, se brindó capacitación al 100% de los colaboradores, en temas relacionados con Protocolos de Bioseguridad COVID-19; además que de manera permanente desde el Departamento de Gestión Humana se adelantaron campañas preventivas y recordativas del tema en mención.

Gestión Organizacional: Durante el año 2020 se llevaron a cabo varios proyectos establecidos en el Sistema de Planeación Estratégica (SPE) y que aportaron al mejoramiento continuo en toda la organización; se continuó con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 Versión 2015, y la implementación de las buenas prácticas del SGC para las oficinas de la provincia de Guantánamo realizando sensibilización.

Se participó en el programa Internacional de capacitación IFC DIGILAB FINANCES, cuyo objetivo era brindar una metodología de trabajo para construir una estrategia de transformación digital de alto nivel en la Cooperativa, aportando en la construcción de la hoja de ruta digital en COOMULDESA, igualmente se realizó el apoyo en la optimización de procedimientos a través de la plataforma Work Manager, para agilizar tiempos, disminuir el contacto físico, y facilitar el trabajo en casa, en respuesta a la situación de emergencia sanitaria.

Se brindó apoyo al SST, en temas normativos y documentales, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria del país; se desarrollaron documentos importantes para el normal funcionamiento de la empresa tales como: Manual de Bioseguridad para Mitigar, Controlar y dar Manejo Adecuado al COVID-19, Programa Integral de Gestión de Datos Personales; se creó 1 manual de funciones y perfil del cargo, 12 planes de emergencia, 21 formatos de diferentes procesos, 41 instructivos, 1 procedimiento; se actualizaron 39 manuales de los diferentes procesos de COOMULDESA, 24 organigramas, 25 manuales de funciones y perfil del cargo, y por último 19 formatos. Se llevó a cabo el análisis de funciones en el Departamento de Gestión Humana, revisando tiempos de ejecución y optimización de procedimientos para lograr la reducción de tiempos y puntualizando el impacto de las actividades ejecutadas por el departamento a la Visión de la Cooperativa.

En materia del proyecto denominado Gestión Documental para COOMULDESA que tiene como base el sistema de información de Work Manager, se realizaron varios adelantos importantes que marcaron la pauta en el avance del mismo tales como: 1) Digitalización del fondo documental de la Serie Administrativa recibido; 2) Depuración y actualización de los archivos físicos en custodia; 3) Realización de auditorías a las oficinas en radicaciones de correspondencia interna, enviada y recibida, y flujos de trabajo solicitando los respectivos ajustes; 4) Digitalización mensual de la serie contable de las Oficinas y de la Dirección General; 5) Actualización y mejoras en la generación de soportes contables, buscando integración de Gescoop y Work Manager; 6) Trabajo mancomunado con el Departamento de Desarrollo de Software para la integración Gescoop – Work Manager flujos de créditos tramitados en la Cooperativa, Primera Fase; 7) Se ejecutaron tres actualizaciones a la plataforma

de Work Manager, buscando la mejora continua de la herramienta y los servicios prestados; 8) Creación de flujos de trabajo en la plataforma de Work Manager, que permitieron la eliminación de documentos físicos, visualización de la trazabilidad en los procesos y agilización de los tiempos de respuesta.

Igualmente se realizaron algunos flujos de trabajo creados durante el año 2020: a) Envío de actualizaciones digitalizadas y publicadas en la oficina; b) Gestión de análisis reportes SARLAFT; c) Reversiones y correcciones; d) Solicitud vistos buenos área financiera; e) Plan Interno de Capacitación; f) Novedades laborales-horas extras; g) Permiso laboral y autorizaciones; h) Viáticos – nómina; i) Control en el acceso del archivo en las oficinas.

Por último, se brindó acompañamiento y asesoría a las diferentes áreas de la Dirección General y Oficinas en temas relacionados con la gestión del archivo; capacitación externa al personal del Departamento en Gestión Documental; digitalización de toda la serie asociados de 17 oficinas con cubrimiento aproximadamente a 110.000 asociados, y se continúa con el proyecto de construcción de la bodega.

Gestión de Seguridad y Recursos Físicos: Para la Cooperativa, la seguridad física y electrónica es una prioridad, en el año 2020 se fortalecieron cada uno de los sistemas de seguridad, el 50% de las oficinas terminaron con la presencia de guarda de seguridad; los 365 días del año son monitoreados los sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión de todas las oficinas y edificio de Dirección General; se mitigó el riesgo de suplantación de personas y falsedad de identidad, robusteciendo con más de 28.000 casos, el proceso de validación de identidad para la vinculación de asociados y codeudores de créditos; en el sistema de seguridad electrónica, circuito cerrado de televisión CCTV, iniciamos el proceso de modernización, aprovechando los avances tecnológicos, se instalaron nuevas cámaras y grabadores en oficinas. Se avanzó en el proyecto de la central de monitoreo, con muy buenos resultados en el piloto desarrollado, donde se evaluó las bondades de tener la central de monitoreo y fortalecer este sistema de seguridad de nuestra empresa.

Las instalaciones donde funcionan nuestras oficinas, fueron atendidas sus necesidades de mantenimiento locativo y conservación de estos inmuebles; el Departamento de Seguridad y Recursos Físicos, ha participado en el seguimiento e inspección de los trabajos de construcción de la bodega para almacenamiento, conservación y custodia de los archivos de la empresa; se ejecutaron por políticas de la empresa, 416 mantenimientos preventivos a través de proveedores especializados y 92 visitas de mantenimientos preventivos a oficinas y ejecutados por nuestro personal técnico. Durante el año 2020 se mantuvo un permanente control en la administración de los bienes de propiedad, planta y equipo de la cooperativa, la realización de inventarios físicos y control de los inventarios personales asignados al talento humano

La reglamentación interna de compras ha estado permanentemente actualizándose, colocándola a la altura de las necesidades internas y demandas del mercado; los proveedores se evaluaron y se calificaron, buscando cada vez mejorar la calidad, oportunidad y precios en los bienes y servicios suministrados, mitigando los riesgos inherentes y ajustándolos a la exigencia de la normatividad del gobierno en lo relacionado con la facturación electrónica. Las necesidades de bienes y servicios de nuestras oficinas y edificio, fueron atendidas y solucionadas, generando mejores condiciones de trabajo para la satisfacer los asociados, empleados y público en general.

Gestión del Área Financiera.

El siguiente es un resumen de las principales actividades realizadas por la Gerencia Financiera de la entidad, enmarcado en el desarrollo de las diversas tareas y proyectos específicos programados por el área para la vigencia del año 2020.

Gestión Contable Proyecto Presupuesto y Plan Empresarial. Al 31 de diciembre de 2019 había quedado pendiente el 15%, para finalizar la fase tres de este proyecto y que correspondía al Módulo Plan Empresarial, el cual fue recibido en el mes de diciembre al Área de Tecnología. Módulo que entrará en producción con el Presupuesto y Plan Empresarial 2021.

Gestión del Pasivo: COOMULDESA como contingencia del Riesgo de Liquidez, de forma permanente en el 2020 mantuvo con el Banco COOPCENTRAL, cupo de crédito de disponibilidad inmediata por valor de \$10.000.000.000.00 y para brindar un servicio especializado al sector agropecuario, dispuso durante todo el 2020 de recursos suficientes por línea de redescuento FINAGRO.

Gestión de Cartera: En el 2020, en el Centro de Cobranza, se pudo implementar el envío masivo por los medios digitales del primero y segundo aviso de cobro a los asociados, aspecto que le generó a la organización agilidad y ahorro de gastos, debido al desgaste administrativo que implicaba esta gestión. Se dejó en período de prueba el envío del aviso de habeas data, para remitirlo digitalmente a los asociados, aspecto que en el mes de enero de 2021 será implementado.

Gestión de Crédito: Tal como estaba programado por el Área de Mercadeo, desde el Departamento de Crédito se dio la participación en la actualización del crédito CREDIESTUDIO, habiendo quedado este nuevo producto para entrar en producción a partir del primero de enero de 2020. Igualmente se brindó el apoyo en el Proyecto de Crédito Digital.

Calificación de Deuda de Corto y Largo Plazo: A continuación podemos leer un aparte del oficio remitido que la Calificadora de Riesgo le envió a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual le informa acerca del resultado de la calificación que le fue asignada a COOMULDESA : “.....De manera atenta me permito informar que el Comité Técnico de Calificación de Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores, en sesión del doce (12) de junio de 2020 y según consta en el acta No. 499 de la misma fecha, con motivo de la revisión anual de las calificaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo Solidario de Colombia – Coomuldesa decidió:

Mantener la calificación A+ (A Más) y asignar perspectiva negativa a la Deuda de Largo Plazo.

Mantener la calificación VrR 1- (Uno Menos) a la Deuda de Corto Plazo. La calificación A+ (A Más) otorgada para el largo plazo indica que la capacidad de pago de intereses y capital es buena. Si bien los factores de protección se consideran adecuados, la institución financiera puede ser vulnerable a acontecimientos adversos que aquellas calificadas en mejores categorías. Por su parte, la calificación VrR 1- (Uno Menos) para el corto plazo indica que la institución financiera cuenta con la más alta capacidad para el pago de sus obligaciones, en los términos y plazos pactados, dados sus niveles de liquidez. Cabe aclarar que para las categorías de riesgo entre VrR 1 y VrR 3 y AA y B, Value and Risk Rating S.A. utilizará la nomenclatura (+) y (-) para otorgar una mayor graduación del riesgo relativo. De otro lado, Value and Risk Rating S.A. asigna una “Perspectiva” para emitir una opinión acerca del comportamiento que puede seguir una calificación en el mediano y largo plazo (superior a un año) con base en los posibles cambios en la economía, la industria, el emisor, las variables críticas del negocio, su estructura organizacional y accionaria, entre otros factores relevantes que puedan afectar su capacidad para cubrir las obligaciones con terceros.....”

Gestión de Fortalecimiento Institucional: En el 2020 se continuó con la consolidación del Capital Institucional de la organización, habiéndose llevado del excedente del año 2019, el 45%, que ascendió un total de \$3.532.834.306.00 pesos. Se restituyeron \$2.000.000.000.00 de pesos que se habían apropiado en el 2019, como contingencia para la demanda ante la DIAN. Igualmente se trasladaron a capital institucional \$1.150.000.000.00, que se encontraban en Reservas Contingencias Judiciales. Teniendo en cuenta lo anterior, la evolución total del Capital Institucional durante el 2020 ascendió a \$4.682.834.306.00, para completar un gran total de \$76.592.062.039.00

Documentación Gestión de Tesorería de Oficinas: Con la participación de la Jefatura del Departamento de Operaciones, se realizó la actualización del Manual de Tesorería de las Oficinas, el cual al 31 de diciembre de 2020 quedó listo para su publicación en los primeros diez (10) días del mes de enero de 2021.

Gestión de Operaciones: En el 2020 se llevó a cabo el desarrollo para la creación de las alertas informativas, como un control para la validación de los cuatro elementos de identificación de los asociados. Se elaboraron los requerimientos, seguimiento y pruebas para el desarrollo e implementación del “web service”, para la marcación y desmarcación del Gravamen a los Movimientos Financieros (G.M.F.)

Gestión del Área de Mercadeo.

Atendiendo las directrices trazadas por la administración y dando respuesta a las condiciones y limitantes surgidas con ocasión del COVID-19 y sus conocidas consecuencias económicas y sociales; el Área de Mercadeo adaptó los esquemas de trabajo y direccionó la labor de la fuerza de ventas, hacia la planeación y ejecución rápida de actividades y planes propicios para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en un momento en el cual la llegada de la pandemia era incierta; hecho que no podía significar cosa distinta a la de la oportunidad perfecta para demostrar la idoneidad y capacidad de nuestro recurso humano para promover de manera correcta el portafolio de productos y servicios, además de reafirmar la imagen institucional y social de COOMULDESA ante sus asociados y la comunidad en general; misión cuyo cumplimiento se evidencia en los principales indicadores del cierre de vigencia.

Crecimiento y fidelización de Asociados: Gracias a la confianza y al respaldo de nuestros asociados y en especial el de quienes utilizan con mayor frecuencia los servicios que la entidad coloca a su disposición y a la responsabilidad con la que la gran mayoría cumple las obligaciones adquiridas con la misma, dinámica que genera efectos y beneficios satisfactorios recíprocos; durante el ejercicio anterior se logró un incremento de 8.045 (5.52%), debiéndose resaltar el hecho de haber alcanzado los 40.240 titulares de Ahorro Juvenil SuperJunior, garantes de la estabilidad social en cuanto a relevo generacional se refiere. Resultados en cuyo logro influyó la realización y sustitución de algunos planes que, aunque tradicionales, dadas las circunstancias no era posible ni conveniente llevarlos a cabo o exigían su cambio inmediato; esquema en el cual, y conservando nuestra política de promover la cultura del ahorro y el pronto pago entre nuestra base social, sobresalen las siguientes realizaciones y logros:

Plan Multipliquémonos (enero/abril) facilitó el ingreso de 1.194 nuevos asociados; Sorteos: Ahorro Programado Supertac (enero, abril, julio y octubre) a través de los cuales se hizo la entrega de 280 obsequios a igual número de beneficiarios; Plan Aniversario con el cual se reconoció la confianza de 4.376 asociados por haber cumplido 10-20-30-40 y 50 años continuos vinculados a la entidad; mientras que con el Plan Nuevo Ciudadano se exaltó a 1.176 titulares de la cuenta de ahorro juvenil SuperJunior, con motivo de haber cumplido sus 18 años de edad, hecho que los faculta para ejercer sus derechos y deberes a plenitud dentro de su cooperativa.

En el mismo sentido, pero con objetivos más comerciales y como respuesta a las nuevas condiciones impuestas por la pandemia, además de incentivar la gestión comercial cotidiana, durante el segundo semestre se diseñaron y se llevaron a cabo las campañas: “Más usuarios, mayores oportunidades”, con la cual se logró colocar 5.311 tarjetas débito, activar 911 cupos de Creditarjeta por valor de \$1.128.600.000 y registrar 4.341 nuevos usuarios en el portal transaccional. Mientras que con el “Plan Amigos”, mediante un sistema de referidos se logró incrementar en 3.185 el número de asociados y desembolsar un total de 583 créditos por valor de \$6.946.700.000.

Fortalecimiento de nuestra cobertura: Conforme a nuestras políticas de expansión, debidamente autorizados por la Superintendencia de la Economía Solidaria y con el apoyo de Banca de la Oportunidades, en el mes de diciembre, articulado con la Red Coopcentral, se inauguró el primer corresponsal en el municipio de Arcabuco - Boyacá, localidad en la cual se contaba con un importante número de asociados, quienes reclamaban un punto más cercano para la realización de sus transacciones con la entidad. La entrada en operación del canal de Corresponsales, le permitirá a COOMULDESA ampliar sus escenarios comerciales y hacer presencia a menor costo en aquellas localidades en las cuales existe un número creciente de sus asociados.

En el mismo sentido, gracias a la vinculación que se tiene con la Red Coopcentral y al convenio que dicha entidad firmó con Efecty, nuestros usuarios de tarjeta débito ya disponen de más de 9.000 puntos de atención a nivel nacional para la realización de sus transacciones con COOMULDESA, lo que les reporta beneficios en materia de movilidad, disponibilidad y cobertura.

Mejoramiento del servicio: En procura de facilitar la realización de sus transacciones a los titulares de tarjeta débito y dentro del proceso de fortalecimiento de este servicio, aprovechando los avances que en el mismo sentido vienen logrando tanto la Red Coopcentral como Visionamos para sus afiliadas, el año anterior se habilitaron las opciones Código QR y Transfiya; a las cuales pueden acceder a través del portal transaccional y/o la banca móvil (App Red Coopcentral), opciones que permiten y agilizan la realización de transacciones entre los asociados de las entidades de la red y con los usuarios de otros sistemas y plataformas.

Como complemento a lo anterior, entró en funcionamiento el piloto del sistema de Digiturno y Evaluación Digital del servicio en la oficina de San Gil desde el día 30 de octubre, herramientas que nos aportarán mucho en materia de descongestión de oficinas y medición en tiempo real de la percepción que nuestros asociados tienen frente a los servicios que utilizan. En la medida que lo permitan las normas adoptadas con ocasión del COVID-19, se irán instalando en otras oficinas.

Proyección y apoyo a la comunidad: A pesar de las restricciones que por efectos de bioseguridad se adoptaron en las diferentes localidades para la realización de eventos; el año anterior la entidad se vinculó con aportes económicos por más de 60 millones de pesos para la realización de 61 actividades; lo que sumado a las 159 reuniones de educación financiera en las cuales participaron 2.190 asociados actuales y potenciales, materializó nuestra política de complementar la gestión financiera y comercial de cada vigencia, con la vinculación activa de aquellas actividades que apuntan a generar bienestar y tejido social.

Gestión del Área de Tecnología.

El área de tecnología dentro de la organización, tiene como misión fundamental soportar todos los procesos y procedimientos, mediante el desarrollo, mantenimiento e implementación de software aplicativo, la administración, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica representada en todo el hardware, software y las comunicaciones. Así mismo la adecuación de oficinas en cuanto a su infraestructura de cableado, equipos, comunicaciones y redes en general. Todo lo anterior tendiente a garantizar la normalidad operacional de la entidad, la seguridad informática y de la información.

Los proyectos y actividades más relevantes desarrolladas durante la vigencia 2020 fueron: 1) Implementación de infraestructura de hardware, con el fin de fortalecer los procesos de copias de seguridad a los equipos de misión crítica; 2) Instalación de un nuevo servicio de correo electrónico interno, mejorando las condiciones de hardware y software; así mismo garantizando la seguridad y almacenamiento de toda la información contenida en todo el proceso de mensajería interna; 3) Se continuó con el análisis de vulnerabilidades internas y externas por parte de una empresa especializada en seguridad informática. Así continuamos con nuestro proceso de fortalecimiento en este tema; 4) Organización del proceso de reversiones y corrección mediante un flujo de trabajo en conjunto con los departamentos de recurso humano y organización y métodos; 5) Se implementó la infraestructura tecnológica necesaria para permitir el trabajo en casa a los empleados de la organización. Esto facilitó el desarrollo de diversas actividades fuera de la empresa durante la pandemia y para casos especiales de aislamiento preventivo presentados; 6) Dentro del marco de seguridad de la información se generó un informe de Gap, buenas prácticas ISO 27001, 27002, Ciberseguridad e Itil. El objetivo es mejorar la documentación, políticas y buenas prácticas; 7) Desarrollo de la Sucursal virtual para la página web Implementación web Services GMF con centrales de datos; 8) Proceso de generación masiva de certificados Tributarios GMF, saldos, costos, RETICA, RETEFUENTE; 9) Rediseño y ajuste aplicación de Supertac; 10) Nueva versión web, riesgo de liquidez; 11) Desarrollo e implementación de la nueva línea de crédito “Crediestudio”; 12) Migración del módulo perlas de Woccu a plan empresarial de Gescoop; 13) Nueva versión web, módulo administración de créditos; 14) Desarrollo

de las integraciones, para corresponsales, Efecty (consignaciones, retiros y pagos de cartera), portal transaccional y App visionamos (Canales transaccionales externos); 15) Desarrollo de Aplicaciones asociadas a minimizar procesos manuales y automatizar actividades repetitivas tales como importación de comprobantes contables manuales desde archivos Excel; 16) Construcción Web Services locales con esquema arquitectura micro servicios para procesos de Crédito SARC, Núcleo integrador del sistema Core Gescoop y Manager Gescoop, Desarrollo nuevo diseño gráfico de interfaz de usuario; 17) Proceso de mantenimiento técnico de equipos de cómputo correctivo y preventivo en las diferentes oficinas y dirección general. Esta actividad se desarrolló en el primer y cuarto trimestre del año, de acuerdo a las recomendaciones del gobierno nacional y bajo todos los protocolos de bioseguridad; 18) Instalación de swiches de comunicaciones de contingencia en algunas oficinas, con el fin de mantener la conectividad en caso de algún inconveniente; 19) Cambio de gabinetes de comunicaciones en algunas oficinas de la entidad, conforme al crecimiento de equipos y elementos allí alojados; 20) Adecuación del sistema de información Gescoop de la organización a toda la nueva normatividad generada por la pandemia. (alivios, provisiones, contabilizaciones).

Informe de Gestión Área de Riesgos.

COOMULDESA procura por una Administración basada en Riesgos fortaleciendo su cultura organizacional. El Área de Riesgos lidera la implementación de los Sistemas de Administración de Riesgo de Crédito, Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, Liquidez, Operativo y Mercado.

El Comité de Gestión Integral de Riesgos se reunió trimestralmente, en cumplimiento de sus funciones y atribuciones, con el fin de analizar los informes del SARC, SARL y SARLAFT, así como las sugerencias para revisión de políticas y procedimientos.

El Sistema de Administración del Riesgo Crediticio (SARC), implementado en las etapas de otorgamiento y seguimiento, incorpora herramientas de reconocido valor técnico para mitigar subjetividad en la toma de decisiones. Se monitorean y se socializan mensualmente los indicadores con áreas vinculadas al proceso de crédito y cartera. Se analizó el impacto del proyecto de norma para SARC de la Superintendencia de Economía Solidaria (incluyendo estimación de pérdidas esperadas) generando los comentarios pertinentes.

Se implementó el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL) requerido por la Superintendencia de la Economía Solidaria. El GAP de Liquidez se gestiona con SEGAF y el IRL se gestiona con GIRL (herramientas desarrolladas por COOMULDESA). En 2020 inició la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) centrado inicialmente en procesos misionales, luego estratégicos y finalmente los de apoyo.

La información del avance implementado y de las metodologías aplicadas para la medición de los distintos riesgos se encuentra ampliada, y la misma puede ser consultada, en el informe de las notas de revelación a los estados financieros, y puntualmente en la **página 116 de la NOTA No. 41** denominada **GOBIERNO CORPORATIVO**.

Informe de Gestión de Oficial de Cumplimiento.

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), se ajusta a los lineamientos de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, incluyendo políticas y procedimientos para el conocimiento de asociados, clientes, empleados y proveedores, analizar transaccionalidad de acuerdo a su actividad comercial, registrando el origen y/o destino de fondos, con énfasis en personas con mayor nivel de riesgo, como las PEP.

Se analizaron señales de alertas y casos generados al consultar listas restrictivas y vinculantes señaladas en el SARLAFT, como: OFAC, Banco de Inglaterra, ONU, DEA, CIA, INTERPOL, entre otras. Se cuenta con herramientas de apoyo suministradas en línea por proveedores externos, para verificación de antecedentes, procesos judiciales y otras listas.

Se realizó la debida diligencia de conocimiento en los casos que señala el SARLAFT, para mitigar el riesgo de LAFT y fortalecer conocimiento del beneficiario final. Periódicamente se realiza esta diligencia para proveedores y empleados. Se monitorearon los indicadores de actualización de datos de asociados, según nivel de riesgo. Se implementó el sistema de actualización telefónica de datos para personas con mayor nivel de riesgo. Se realizó seguimiento transaccional y de variaciones en el perfil de riesgo, a las Personas Expuestas Públicamente. Se consultaron noticias y otras fuentes, para apoyar la gestión.

Se mejoraron las herramientas tecnológicas de monitoreo, para detectar inusualidad en segmentos y factor de riesgo (Asociado, Canal, Jurisdicción y Producto). El soporte tecnológico registra trazabilidad de análisis de casos. Se analizaron las alertas tempranas en aplicación de segmentación (persona natural y jurídica). Se analizaron las Operaciones Inusuales para determinar Operaciones Sospechosas, las cuales fueron reportadas (ROS) oportunamente a la Unidad de Información y Análisis Financiero "UIAF".

Se monitorearon los modelos de segmentación, calibrando el modelo de segmentación de asociados personas naturales, sin evidenciar conflictos de interés ni eventos de incumplimiento, relacionados con SARLAFT. Se realizaron oportunamente reportes a UIAF, previa e individualmente revisados.

Se publicaron boletines internos relacionados con gestión del riesgo de LA/FT. El plan de capacitación se ejecutó a cabalidad, alcanzando los objetivos planeados.

Gestión por medio del INSTITUTO COOMULDESA relacionada con el balance social

Sin duda, de las actividades más golpeadas e impactadas negativamente, por cuenta de la pandemia por el COVID-19, está la educación, y es precisamente en ella, en donde se centran todas las actividades misionales, que desarrolla nuestra Institución Auxiliar y subsidiaria de COOMULDESA, a través del Colegio Cooperativo y del Instituto Marco Fidel Reyes Afanador. Por ello, tuvimos que enfrentarnos a varios retos, abandonar nuestras instalaciones, implementar trabajo y estudio en casa, buscar mecanismos de comunicación permanente, rediseñar nuestros planes estratégicos, ejecutar de forma diferente las actividades programadas, entre otros, unos cambios drásticos, que nos trajeron múltiples enseñanzas. Un año enmarcado por la oportunidad de cambio, reviste singular importancia para nuestra institución, por cuanto damos evidencia de que las estrategias y actividades, nos permiten presentar un buen balance social.

Gestión Social y de Proyectos: Resumiendo, el resultado del proyecto PESEM tenemos, un 87,3% de cumplimiento en actividades (249 programadas, 217,5 ejecutadas), utilizando el 66,2% de los recursos presupuestados, para los ámbitos de capacitación, educación e información, programa de juventudes solidarias, asistencia técnica, promoción a través de medios de comunicación y solidaridad, beneficiando a 94.982 personas, de ellas 64.349 asociadas a la Cooperativa COOMULDESA y 30.633 no asociadas. A continuación, presentamos la ejecución económica:

PESEM APROBADO 2020		APROBADO PARA EJECUTAR EN EL INSTITUTO COOMULDESA I.A.C.		EJECUTADO POR EL INSTITUTO COOMULDESA I.A.C.	
EDUCACIÓN	\$ 749.104.006	EDUCACIÓN	\$640.483.925	EDUCACIÓN	\$419.020.605
SOLIDARIDAD	\$ 354.011.649	SOLIDARIDAD	\$247.762.200	SOLIDARIDAD	\$169.064.000
TOTAL	\$1.103.115.655	TOTAL	\$888.246.125	TOTAL	\$588.084.605

Las limitaciones y disposiciones generadas por la pandemia COVID-19, tuvieron repercusión en la ejecución del proyecto PESEM, varias actividades no pudieron realizarse y en las otras los cambios en su ejecución, pasando de actividades presenciales a virtuales, rediseñando las mismas para que beneficiaran a los asociados y comunidad, tal cual se han hecho en años anteriores, las actividades más representativas fueron:

Jornadas educativas: En los tres primeros meses del año, se ejecutaron de la forma tradicional, en zonas rurales, impartiendo la doctrina cooperativa, después del mes de marzo, con el Curso Básico de Economía Solidaria Virtual, beneficiando a 1.382 personas, de ellas 1.310 asociadas a la cooperativa y 72 no asociadas.

Santander solidario, impacto cooperativo y solidario: Durante años hemos construido un canal de comunicación entre la cooperativa, el instituto, los asociados y el cooperativismo regional y nacional, a través de las redes sociales. La permanente difusión de nuestras acciones sociales, información y educación cooperativa, es considerada una de las estrategias informativas y comerciales más importantes, por el alcance. También a través de Telesangil, con el programa mañaneando, se brindó información a una gran población en nuestra región mostrando las actividades y el portafolio de servicios.

En el año 2020 se incrementaron las publicaciones, las notas, los informes, porque fue el año de la virtualidad, de llegar a los asociados y no asociados, a través de los medios digitales, informando, comunicando, agradeciendo, exaltando días especiales como el del idioma, padre, estudiante, también apoyando a nuestros asociados con campañas como: "Impulsa tu negocio", donde se publicaban los productos o servicios que ofrecían. Con todas las producciones se estima haber impactado a 66.000 personas.

Jornadas solidarias: Las Jornadas Solidarias, tienen como objetivo principal la prevención en temas de salud, para los asociados de veredas alejadas donde COOMULDESA tenga radio de acción. Entre enero y marzo de 2020, se realizaron normalmente, con la llegada de la pandemia, se hizo un piloto con dos jornadas virtuales, pero el resultado no es igual, por tal razón se buscó una mayor productividad con los recursos de estas jornadas, dotando de insumos y equipos a hospitales donde COOMULDESA tiene radio de acción, entregándose a 24 hospitales una donación, por un valor total de cien millones de pesos.

Cursos y convenio Salud Siglo 21: Se diseñó y ejecutó el curso de bioseguridad virtual donde se beneficiaron 415 asociados. También los cursos de Herramientas Digitales y Ortografías con 90 asociados beneficiados. Con el convenio Salud Siglo 21, se beneficiaron 748 asociados y 421 no asociados, a quienes, se les tramitó el Carnet Siglo 21, para que accedieran al portafolio de servicios médicos especializados particulares con excelentes descuentos en las diferentes áreas de la medicina y odontología, en la clínica Ardila Lülle.

Instituto Marco Fidel Reyes Afanador: El Instituto de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, "Instituto COOMULDESA Marco Fidel Reyes Afanador", acreditado por la Secretaría de Educación Departamental, continuó con el desarrollo de programas de educación dirigidos a los asociados, empleados de COOMULDESA y comunidad en general, que desee pertenecer al sector de la Economía Solidaria y capacitarse en una formación específica.

La principal actividad desarrollada en el 2020, fue la renovación de cuatro programas técnicos, ya que cada 5 años debe renovarse el registro del programa. Labor de gran dedicación y trabajo, por la debilidad documental y reglamentaria que tenía el Instituto COOMULDESA Marco Fidel Reyes Afanador, actualizar el PEI, reglamentos, plan de gestión de riesgo, proyectos de programas, módulos de formación, entre otros, demoró más de 8 meses, finalmente el 4 de diciembre de 2020, la Secretaría de Educación Departamental, emitió la resolución de renovación No 11752. Una de las novedades con la renovación, fue el cambio de los nombres de los programas, buscando que fuesen más claros y comerciales, ahora tenemos:

- * Técnico Laboral en Auxiliar en Recreación y Deportes.
- * Técnico Laboral en Auxiliar Contable del Sector Solidario.
- * Técnico Laboral en Auxiliar de Medios de Comunicación.
- * Técnico Laboral en Auxiliar de Servicios Administrativos y Financieros.

Otras actividades ejecutadas en el transcurso del año, fueron: Ajustes y programación para clases virtuales y la certificación o actos de graduación de 52 estudiantes de los diferentes programas Técnicos Laborales por Competencias.

Colegio Cooperativo: Continuamos mejorando la imagen del Colegio Cooperativo, el reto inmenso, de pasar de un momento a otro, a clases virtuales, con una disciplina, planeación y excelente ejecución, fue importante para consolidar nuestra imagen. El compromiso de docentes, directivos, estudiantes y padres de familia o acudientes hicieron que el año finalizara con éxito académico. Se inició con 356 estudiantes y terminó con 343.

Se diseñó y puso en marcha, la Ruta de Atención Solidaria, esta ruta integró aportes económicos, en beneficio de los estudiantes cuyas familias atravesaron situaciones financieras críticas, enfocando los esfuerzos especialmente en asegurar los recursos necesarios para que nuestros estudiantes cursaran y terminaran exitosamente su año escolar 2020. Se logró apoyar a 19 estudiantes, con aportes de empleados por \$3.680.000 y de COOMULDESA por valor de \$6.041.000. El 28 de noviembre, se llevó a cabo la ceremonia de graduación de 21 estudiantes.

Finalizando noviembre, se realizó entrega de los documentos solicitados para el proceso de alternancia en el 2021, tanto a la Secretaría de Educación Municipal, como a la Departamental.

División Administrativa: La labor administrativa realizada durante el año 2020, se basó en reajustar y ejecutar los planes y proyectos programados, lo que permitió en medio de la pandemia y de una fuerte crisis regional, nacional y mundial, unos buenos resultados económicos:

Comparativo Anual	dic-20	dic-19	VAR. ABS.	VAR. %
Ingresos	2.078.698.905	2.478.510.039	(399.811.134)	-16%
Costos	1.198.330.336	1.577.914.191	(379.583.855)	-24%
RESULTADO BRUTO	880.368.569	900.595.848	(20.227.279)	-2%
Gastos	812.038.281	971.201.352	(159.163.071)	-16%
RESULTADO NETO	68.330.289	(70.605.504)	138.935.793	-197%
MARGEN BRUTA	42%	36%		
MARGEN NETA	3%	-3%		

En diciembre de 2020, la ARL "EQUIDAD SEGUROS" realizó la auditoría al Sistema, "ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST - RESOLUCIÓN 312 DE 2019, TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN" arrojando un 96% de cumplimiento, valor alto comparado con el 74.75% del año 2019.

6. PROYECCIONES 2021, NEGOCIO EN MARCHA Y EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA

La Gerencia General, buscando el cumplimiento de la Misión y Visión de la entidad, implementó un sistema de planeación estratégica, con metodología Balancead Scorecard, para lo cual se establecieron 14 objetivos estratégicos, los cuales se clasifican en 5 perspectivas (Financiera, cliente asociado, procesos internos, bienestar social y crecimiento y aprendizaje), y para materializar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, se realizó cruce de variables desarrollando 34 estrategias a las cuales se le diseñaron proyectos que contienen actividades, siendo estas últimas las que miden la ejecución de los proyectos y éstos a su vez el nivel de cumplimiento de las estrategias. Semestralmente, estas variables son analizadas y ajustadas de acuerdo a las necesidades, comportamientos del mercado y expectativas de la empresa, manteniendo su proyección y mejora continua. Los objetivos trazados por la Administración son los siguientes:

1. Aumentar al 2023 en un 44% los saldos de la cartera de créditos.
2. Aumentar al 2023 en un 45% los saldos en la captación de depósitos.
3. Crecer al 2023 en un 45% los activos totales de la cooperativa.
4. Aumentar en el 40% la base de asociados de COOMULDESA al 2023.
5. Ampliar la cobertura de atención a los asociados al 2023.
6. Mantener las buenas prácticas y disciplinas financieras establecidas en la entidad.
7. Alcanzar la sostenibilidad en cada unidad misional del Instituto COOMULDESA.

8. Articular las unidades estratégicas del Instituto COOMULDESA I.A.C con la cooperativa.
9. Promover el aprendizaje y desarrollo del talento humano de la entidad.
10. Implementar al 2023 el 90% del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).
11. Actualizar el 100% del Core Financiero a modelo y tecnología Web para el año 2023.
12. Garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de COOMULDESA.
13. Implementar las buenas prácticas del Sistema de Gestión de Calidad en el 100% de las oficinas.
14. Al 2023 implementar al 100% el Sistema de Gestión Documental.

De acuerdo con lo anterior, y a pesar de la coyuntura actual, tras la prolongación de los impactos económicos, a raíz de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, se continúa proyectado la empresa como una cooperativa sólida, con esquemas de buen gobierno corporativo, basada en los principios y valores del cooperativismo, con buenas prácticas y disciplinas financieras, en donde no existen incertidumbres sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.

Con las expectativas para el año 2021, se proyecta un crecimiento general de la empresa, con un aumento estimado para los activos del 6% para culminar con \$524.727 millones de pesos; se espera incremento en la cartera bruta de créditos del 7.63% para acumular un saldo \$396.368 millones de pesos, y una cartera neta de \$369.583 millones con un aumento del 7.85%; finalizar con un saldo en los depósitos de los asociados de \$362.578 millones, lo que significa un aumento del 6.35%; un crecimiento de los aportes del 5.85% que corresponde terminar el año 2021 con un saldo total de \$50.243 millones de pesos; y un incremento en el número de asociados del 5.48%, para finalizar el ejercicio de 2021 con 162.225 asociados.

Se proyecta un excedente del ejercicio cooperativo para el año 2021, en la suma de \$3.000 mil millones de pesos, con unos ingresos totales de \$56.320 millones de pesos, un total de costos financieros de \$17.361 millones de pesos, con un total de gastos operativos de \$31.666 millones de pesos, un total de provisiones y amortizaciones de \$3.418 millones de pesos, y unos impuestos de \$875 millones de pesos.

7. OTRAS INFORMACIONES RELEVANTES Y DE TRASCENDENCIA

Cumplimiento de los principios cooperativos: Para el proceso de elección de delegados de la Sexagésima Asamblea General Ordinaria de Asociados Delegados, de un total de 123.265 asociados habilitados, participaron en este acto democrático 21.155, de los cuales, 9.593 fueron asociados hombres, 11.490 mujeres, y 72 asociados personas jurídicas compuestos por 13 personas jurídicas de derecho público, 4 del sector cooperativo, 45 sin ánimo de lucro y 10 personas jurídicas unidades económicas.

En cuanto al número de asociados delegados que participaron en la Asamblea, en total fueron 100 de los cuales 70 fueron hombres, 26 mujeres y 4 personas jurídicas. El número de directivos reelegidos en el Consejo de Administración fueron 4, de los cuales 3 fueron hombres y 1 de género femenino.

La entidad cooperativa cuenta con un Código de Buen Gobierno, aprobado por la honorable Asamblea General de Asociados Delegados, en el cual se cumplen los siguientes procedimientos: Proceso de elección de los órganos de administración y control; requisito de idoneidad de los órganos de administración y control; rotación de los órganos de administración y control; proceso de toma de decisiones de los órganos de administración y control; desarrollo de reuniones; nombramientos de gerencia y alta gerencia; remuneración de gerencia y alta gerencia; y, resolución de conflictos de interés.

Igualmente, COOMULDESA pertenece a cinco (5) organismos de segundo grado, de los cuales se reciben beneficios de actualización, información, capacitación, representación y promoción gremial, convenios, asesorías y, revalorización de aportes.

En la ejecución del balance social, COOMULDESA ha otorgado a sus asociados diferentes tipos de beneficios directos, entre los cuales están: Auxilios para educación, salud, calamidad, servicios fúnebres, maternidad, recreación, entre otros; y se llevaron a cabo diferentes eventos como: Capacitación, actividades de bienestar y recreación, concursos y eventos especiales, festivales solidarios, jornadas educativas, jornadas de promoción de servicios, etc., finalizando con una inversión cercana a los \$3.989.097.021 representado en 337.889 asociados beneficiarios.

Se resalta de lo anteriormente expresado, la continuidad de los programas sociales, que se tienen para nuestros asociados menores de edad, a través de la cuenta de SuperJunior, realizando la adquisición de 28000 Kits escolares y 3000 obsequios didácticos, que significaron un valor total de \$761.414.919.00 pesos, e igualmente, el otorgamiento de becas para los estudios en el Colegio Cooperativo y el Instituto COOMULDESA, junto con los incentivos a las prácticas de estudiantes, que alcanzó una cifra total de \$140.478.326.00 pesos.

Monetización de los beneficios a los asociados: a) Intereses de cartera de créditos: COOMULDESA en el año 2020 puso a disposición de sus asociados, tasas activas de interés muy atractivas en comparación a las ofrecidas por el sector bancario, logrando así beneficiar a 30.946 asociados por valor de \$7.472.817.212, igual pasa con el estudio del crédito, cuyo promedio de estudio es inferior al valor generado por otras entidades financieras, resultando un beneficio económico por este concepto de \$152.656.618.

b) Consultas a las centrales de información: El valor de consulta a las centrales de información cobrado por COOMULDESA es inferior al generado por CIFIN, beneficiando a un total de 33.635 asociados por un valor de \$55.834.100.

c) Póliza de vida grupo deudores: El porcentaje que COOMULDESA cobra a sus asociados por la póliza de vida grupo deudores para sus obligaciones crediticias, es mucho más bajo, que los cobrados por algunas entidades del sector financiero, logrando beneficiar por este concepto, a 37.664 asociados por un valor de \$2.732.351.668.

d) Intereses de ahorros: En el año 2020, el promedio total de los depósitos ascendió a la suma de \$318.909 millones de pesos, sobre los cuales, se reconoció una suma de \$11.480 millones de pesos en intereses, equivalente a un promedio del 3.60%, haciendo un comparativo con lo pagado por las entidades del sistema financiero, que en promedio se ubicó en el 3.38%, nuestra cooperativa estuvo por encima en el 0.22%, lo que significa que la entidad reconoció a sus asociados un valor de \$701 millones más por este concepto.

Impacto de la pandemia del COVID-19: En el año 2020, a raíz de la crisis económica provocada por la pandemia COVID-19, nuestra cooperativa otorgó alivios (cambio en las condiciones, otorgamiento de periodos de gracia, prórrogas) a la cartera de crédito de sus asociados, cuyo impacto se ve reflejado directamente, en los intereses de los créditos y en los pagos por cuenta de asociados, de este modo, el comportamiento de tales conceptos se explica a continuación:

Por Intereses: A los créditos con alivios otorgados, significaron los intereses un valor de \$10.425.172.163.00, de los cuales, se recaudaron \$5.834.095.322.00, se hicieron condonaciones por \$458.525.614.00 y se realizaron disminuciones por envío a cobro jurídico por valor de \$154.489.411.00. De esta manera, al corte de diciembre 31 de 2020, quedó un saldo por este concepto de intereses, sobre la cartera de créditos a la que se le otorgó alivios, faltante por recaudar de \$3.978.061.816.00, este valor afectó negativamente el Estado de Resultados, debido a que dicho valor fue contabilizado en el 100%, como un gasto por deterioro.

Pago por Cuenta de Asociados: Durante el ejercicio económico 2020, la cooperativa pagó por cuenta de asociados (PCA) con cartera que fue sujeto de alivios, un valor de \$168.157.222.00, recaudó la suma de \$119.027.832.00, y se realizaron disminuciones por envío a cobro jurídico, por valor de \$156.877.00. De este modo, al cierre del ejercicio del 2020, quedó un saldo por recaudar de este concepto, por valor de \$48.972.513.00, valor que fue contabilizado en el gasto por deterioro en el 100%

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos señalar claramente, que los efectos negativos por la cartera de crédito (capital e intereses y otros conceptos), tras la pandemia del COVID-19, ascendieron a la suma de \$10.593.329.385.00 pesos, de los cuales, se recuperaron \$5.953.123.154.00 pesos, se condonaron \$613.171.902.00, y se registraron en provisiones por deterioro \$4.027.034.329.00 pesos, que impactaron negativamente el estado de resultados.

Proceso en contra de la DIAN: De conformidad, como se ha venido informando, la cooperativa viene envuelta en un litigio, con una demanda de nulidad y restablecimiento del derecho que se adelantó, en contra de las liquidaciones oficiales, emitidas por la DIAN, tras un proceso de fiscalización llevado a cabo, frente a la declaración de renta presentada por COOMULDESA, del año 2011. Dicho proceso, se encuentra desde el pasado mes de enero de 2019, en el despacho del magistrado sustanciador, de la Sección Cuarta del Consejo de Estado, a la espera del fallo definitivo.

Nuestra entidad, con el fin de proteger el estado de situación financiera y de resultados, con un fallo negativo para la cooperativa, ha pretendido la constitución de una provisión, pero esto, a la luz de la regulación, y especialmente por los nuevos marcos normativos contables no ha sido claro. De esta manera, se hizo necesario, tal y como lo ordenó la Superintendencia de la Economía Solidaria, revertir la estimación hecha, con autorización de la pasada asamblea general de delegados, con afectación de la reserva de capital institucional en el año 2019, y de esta manera retornar la cifra de \$2.000 millones de pesos a la reserva, eliminando la provisión así constituida y debiendo re-expresar las cifras con corte a diciembre de 2019.

En consecuencia, con cargo al estado de resultados del ejercicio de 2020, se constituyó una vez más la provisión de los \$2.000 millones de pesos, que es hecha, con base en la probabilidad de obtener un resultado adverso para la entidad, y de esta manera soportar el pago del impuesto, la sanción y los intereses que bordean la cifra de \$4.000 millones de pesos. En este mismo sentido, aún queda la incertidumbre si la DIAN, en un nuevo proceso de fiscalización, para la declaración de renta del año 2020, considere como no procedente la provisión señalada y contabilizada en el ejercicio 2020, que estamos informando.

Finalmente, es necesario mencionar que en el presupuesto establecido para el año 2021, también ha sido considerada la suma de los otros \$2.000 millones restantes, para soportar el pago, en la circunstancia que según el fallo, nuestra cooperativa pierda el proceso.

Operaciones realizadas con los Directivos y Asociados: En cumplimiento de las disposiciones pertinentes, se deja constancia que la información sobre las operaciones celebradas con los administradores y directivos, se encuentra disponible, en forma detalla en el compendio de las notas de revelación de los estados financieros, y específicamente en la **página 107, en la NOTA No. 37** denominada **PARTES RELACIONADAS**.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor: Con base en el cumplimiento de las disposiciones establecidas, y atendiendo lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1 de la Ley 603 del año 2000, estamos informando que nuestra empresa cooperativa ha dado un estricto cumplimiento a las normas contempladas respecto de la Propiedad Intelectual y los Derechos de Autor, y específicamente en lo referente al licenciamiento de software y demás aplicativos utilizados por la entidad, y para el servicio de los asociados y público en general.

Actividad del Factoring: Atendiendo lo dispuesto en el parágrafo 2 del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, la Administración hace constar que no ejerció ninguna actividad restrictiva que impidiera la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores de bienes y servicios.

Régimen Tributario Especial: La Administración hace constar que la Cooperativa dio cumplimiento a lo estipulado en el Capítulo V de la Sección 2 del Decreto 2150 de 2017 para pertenecer al régimen tributario especial de que trata el Artículo 19-4 del Estatuto Tributario.

Reporte de contratos de donación y donaciones efectuadas: En el transcurso del ejercicio económico 2020, no hubo celebración de contratos por concepto de donaciones, en consecuencia, no se presentan registros a revelar, ni en calidad de donaciones entregadas ni recibidas.

8. GRATITUD Y RECONOCIMIENTOS

Es necesario expresar nuestra sincera gratitud, por la inmensa confianza depositada por todos los asociados, quienes son la razón de ser de nuestra cooperativa, igualmente los agradecimientos a todos los delegados, que representan a los más de 154.000 asociados que hoy tiene COOMULDESA. En este mismo sentido, agradecer al Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia, a la Revisoría Fiscal, al Comité de Alta Gerencia, al Comité de Educación y Solidaridad, al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, Comité de Riesgo de Liquidez, Comité de Evaluación y Calificación de Cartera, Gerentes de Oficinas, Jefes de Departamentos, a la Dirección Ejecutiva del Instituto COOMULDESA, y a todo el personal Docente y demás talento humano responsable del funcionamiento de las diferentes Unidades productivas del referido INSTITUTO y de COOMULDESA, a todos ellos, muchas gracias por su exitosa, dinámica y abnegada labor al servicio de la comunidad en representación de los bloques social y económico de nuestras empresas.

Igualmente nuestro reconocimiento y gratitud, a todos los integrantes y sus representantes legales de las entidades Jurídicas que nos apoyaron de una u otra forma, en el cumplimiento de nuestro deber, y que mencionamos con aprecio, tales como: El Banco Cooperativo Coopcentral con la Red Visionamos, Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia, Seguros La Equidad, Finagro, Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas “FOGACOO”, Aseguradora Solidaria de Colombia, Fecolfin, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Financiera CONFIAR, Cooperativa Financiera de Antioquia CFA, Banco Agrario de Colombia, BBVA, Banco de Bogotá, Fondo de Garantías de Santander, DGRV en representación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Alemania y el proyecto PASAC liderados por Cooperativistas en nombre del Gobierno del Canadá.

Finalmente, es necesario resaltar nuevamente, y enaltecer la inmensa labor, el trabajo honesto, la dedicación y el esfuerzo desmedido, transformado en toda una vida de servicio, en la gestión ejecutada por Don LUIS EDUARDO TORRES CASTRO (q.p.e.d.) al frente de la entidad, quien fuera el gestor del desarrollo, el crecimiento y el posicionamiento de nuestra cooperativa, desde enero de 1984 hasta el mes de octubre del año 2020, quien estaría en este ejercicio, ajustando 37 años de trabajo incansable para forjar este proyecto maravilloso, exitoso y modelo a seguir. Nos queda un legado para continuar, con un enorme compromiso, para honrar la memoria de los precursores y seguir engrandeciendo el nombre de COOMULDESA, para siempre, muchas gracias Don Luis Eduardo.

El presente informe, fue elaborado, estudiado y aprobado por unanimidad, en primera instancia, por el Consejo de Administración, en su reunión ordinaria celebrada el día veintisiete (27) de febrero del año 2021, según consta en el acta número 691-21 de la misma fecha, y será enviado y puesto en consideración en forma oportuna a todos los asociados delegados electos y convocados a la Sexagésima Primera Asamblea General de Asociados.

Cordialmente,

Firmado Original

JULIO CESAR SALGAR SERRANO
Presidente

Firmado Original

ROBINSON ALBEIRO VARGAS CRISTANCHO
Gerente General