

INFORME DE GESTION

Presentado por el Consejo de Administración y la Gerencia General

Apreciados Delegados:

El Consejo de Administración y la Gerencia General, atendiendo las funciones que le confieren el estatuto de Coomuldesa y demás normatividad vigente aplicable, presentamos a consideración de la honorable Asamblea General el presente informe de gestión, el cual, condensa las principales actividades que fueron ejecutadas por la Administración, para el desarrollo del objeto social, en el debido cumplimiento del mandato que nos corresponde.

La Administración permanece centrada en el acatamiento de los principios y valores del cooperativismo, basada en la gestión de los riesgos inherentes a la actividad financiera del cooperativismo, aplicando normas de buen gobierno corporativo, imponiendo serias disciplinas financieras, incursionando en nuevas tecnologías y en la transformación de la operación, buscando la mejora continua que ofrezca una mayor eficiencia en la prestación de los servicios.

Coomuldesa ha adoptado el Sistema de Planeación Estratégica SPE, como herramienta indispensable para desarrollar la gestión de la entidad, en ella, está planteada la misión, visión, propuesta de valor, objetivos estratégicos, las estrategias y los planes y proyectos, en la actualidad del 2023 al 2025, nos es grato señalar que al cierre del ejercicio de 2023, las metas propuestas en el plan se alcanzaron y superaron satisfactoriamente.

Lo anterior, tiene un mayor significado, al tener en cuenta los enormes retos y el contexto económico, social y político por el que atravesamos en el último año, y que sin lugar a dudas ha afectado la gestión de la industria financiera en Colombia, y es por lo menos extraño, que grandes instituciones financieras del país y bancos inclusive, han de cerrar el ejercicio de 2023 con resultados negativos. Por ello, y sin ningún triunfalismo, vale la pena resaltar que nuestra entidad cooperativa, ha mantenido su senda de crecimiento y desarrollo, pero claro está, no fue ajena a la industria y al sector cooperativo financiero y también se vio afectada en la disminución de sus resultados en comparación con el año 2022. De esta manera, Coomuldesa se sigue manteniendo dentro de las cinco primeras cooperativas de ahorro y crédito en Colombia, y continúa siendo un modelo exitoso de empresa de economía solidaria.

El avance tecnológico y la irrupción de las nuevas herramientas tecnológicas en todas las actividades cotidianas, determinan que nuestra empresa cooperativa, se vea en la necesidad de acometer los nuevos retos planteados por el mercado, y las nuevas tendencias que los competidores le están proponiendo a la industria financiera a grandes velocidades, conscientes de algunas limitaciones, la administración de nuestra entidad, permanece haciendo grandes esfuerzos, para no verse tan aventajada, por ejemplo, frente al ofrecimiento de servicios financieros digitales, las transacciones en línea e interoperables, las cuentas de ahorro mediante aplicaciones, las finanzas abiertas, etc.

De lo anterior, es muy importante resaltar, las contribuciones para acceder a la prestación de los servicios con las nuevas tecnologías, con la participación que Coomuldesa ha tenido en la Red del Banco Coopcentral y Visionamos, con quienes se seguirá trabajando en nuevas y mejores soluciones, que nos acerquen al mercado que integran los potenciales asociados que se inclinan por el uso de estas herramientas y servicios.

En los últimos años, con la propuesta de valor centrada en asociado, la administración de la entidad ha impulsado la cohesión de la estructura de la empresa, para que todas las áreas y sus departamentos

estén alineados con la estrategia de la organización, y este trabajo en equipo ha contribuido en que se puedan acometer los planes y proyectos, con la orientación al propósito común, que los mismos otorguen valor, y que vayan en cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La administración deberá seguir insistiendo, en la gestión de la información que existe en la base de datos de los asociados, la cual, permitirá la elaboración de propuestas en torno a cambios de los hábitos y necesidades de los asociados, sus preferencias en servicios financieros, con la posibilidad de mejorar el relacionamiento y la comunicación de los beneficios ofrecidos por nuestra entidad y el impacto positivo en la comunidad, de sus distintos programas sociales, y a desarrollar más ajustadamente una estrategia de promoción de nuestra cooperativa, con la cual, el asociado sienta que Coomuldesa es su respaldo financiero, propuesta que conducirá a la mayor fidelización de nuestra base social.

Seguidamente, describiremos de manera sucinta, el contexto mundial y local en medio del cual, se cursó el ejercicio económico del año 2023, advirtiendo que algunas de las situaciones planteadas por expertos y analistas, efectivamente se materializaron, y pusieron en dificultad el crecimiento económico con las consecuentes repercusiones en algunos de sus sectores; posteriormente se resaltarán algunas proyecciones macroeconómicas, que se pronostican para el año 2024. Posteriormente se expondrá específicamente, los principales logros, alcances, y los resultados económicos y financieros que encierran la gestión administrativa de nuestra cooperativa, junto con las proyecciones generales y objetivos trazados para el año 2024. Igualmente se complementa el informe, con el cumplimiento de las disposiciones normativas y regulatorias que la honorable Asamblea General de Asociados Delegados debe conocer.

1. ENTORNO ECONÓMICO MUNDIAL

Se materializaron los pronósticos para el año 2023, sobre el poco crecimiento de las economías más importantes a nivel global, la unión Europea alrededor del 0.5%, Estados Unidos 1.9% y China con el 1.3%, dan muestras de que los repuntes, no son los esperados y que la situación se prolongará para el 2024; de esta manera, expertos advierten que la economía global estaría sobre el 3% para el 2023 y el panorama para el 2024 se pronostica entre el 2.4% y el 2.9%. Y es que las causas que llevan a esta situación aún persisten, tal es el caso de los conflictos geopolíticos; si ya era compleja la situación entre Rusia y Ucrania, ahora se suma Israel y Palestina, con los sobrevinientes conflictos por los distintos intereses en el medio oriente, con tales tensiones, la inestabilidad mundial de los precios de los combustibles fósiles se mantiene, así como las dificultades en el comercio internacional, con afectación para los suministros, impactando nuevamente en la inflación, factores que retrasan los esfuerzos de los bancos centrales para reducir las tasas de interés, en procura de controlar el aumento de precios.

(Fuente: Asobancaria y Diario la República)

2. ENTORNO DE LA ECONOMÍA COLOMBIANA

Del mismo modo que a nivel global, acertaron las predicciones sobre el bajo crecimiento que tendría la economía en el 2023 en comparación con el crecimiento del año 2022, y según las cifras publicadas por el DANE, el PIB creció en el año 2023 en tan solo el 0.6%, y aunque se eliminaron las consideraciones, frente a una posible recesión económica, fue sorpresivo el resultado pues los pronósticos de analistas y del mismo gobierno esperaban un dato mayor que estuviera por encima del 1%.

La peor parte de este reporte, está circunscrito a los sectores como el de la producción industrial, manufacturera y confecciones, el comercio, y del mismo modo al sector de la construcción, que son

sectores que tuvieron mayor injerencia en el crecimiento del año anterior, y son sectores claves para la generación de empleo.

Para el año 2024, se pronostica un crecimiento igualmente bajo, cercano al 1%, y tiene que ver con las previsiones en materia global, pues la economía colombiana depende en gran medida de las exportaciones del petróleo, y de igual manera en las fluctuaciones del precio del dólar. El gobierno tiene retos enormes, para recuperar la confianza inversionista, que dinamice los sectores económicos deprimidos, y ajuste las finanzas del estado de tal suerte, que no se desborde el déficit fiscal y que a su vez pueda trasladar mayores recursos a la inversión y no todo en los gastos de funcionamiento y servicio de la deuda. La nación está demandando las inversiones del gobierno en obras de infraestructura, como ejemplo, e incentivar la producción con estímulos a los inversionistas y ofrecer estabilidad jurídica, promoviendo reformas serias, articuladas necesarias para el conglomerado social, pero con seguridad fiscal, para atraer inversión extranjera; se espera con optimismo la ejecución de estas y otras acciones que hagan revertir los pronósticos tan pesimistas para el año 2024.

En las voces del Banco de la República, se espera la convergencia de la inflación, hacia el rango meta solo hasta diciembre de 2025, y expertos coinciden en que para el año 2024, la inflación se reducirá en 200 puntos básicos, lo que significaría con la inflación registrada en el cierre de 2023 del 9.28%, que a diciembre de 2024, estaría por el orden del 7.5%.

El Sistema financiero en Colombia aparece con cifras a noviembre de 2023, con solo crecimientos de la cartera de Microcrédito y un decrecimiento en las carteras de consumo y comercial, lo que dan cuenta, de que la colocación de créditos se desaceleraría por cuenta de la alta inflación y el control de la misma, con el incremento en las tasas de interés. Se espera una recuperación de las colocaciones y una competencia en materia de tasas, por compras de cartera, cuando las mismas empiecen a disminuir de manera efectiva. No obstante, según la última encuesta del Banco de la República, sobre la percepción de los riesgos sobre el sistema financiero, resalta en primera medida la materialización del riesgo de crédito, es decir, el incremento de la mora de los deudores, y en segundo lugar, la inestabilidad política, generada de manera interna, cuando no hay acuerdo sobre las reformas que debe realizar el gobierno, ni sobre las acciones para contrarrestar el mal momento que vive la economía colombiana.

En cuanto al sector cooperativo de ahorro y crédito, presentó un crecimiento en activos del 5.5% y finaliza el 2023 con \$20.21 billones; la cartera de crédito creció en el 5.4% obteniendo una cifra de \$16.32 billones; los pasivos se ubicaron en \$13.30 billones con un crecimiento del 6%; los depósitos de los asociados cerraron en \$11.73 billones con un aumento del 8.3%; el patrimonio creció en el 4.6% y se ubicó en \$6.90 billones de pesos y los aportes sociales finalizaron en la suma de \$4.39 billones con un crecimiento del 7.7%.

(fuente: Fogacoop)

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

Teniendo en cuenta los estamentos de gobierno de nuestra entidad cooperativa, se resalta en el presente numeral, las principales actuaciones del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y el Comité de Educación y Solidaridad, de acuerdo con el cumplimiento de sus funciones.

Consejo de Administración: En el año 2023, se llevaron a cabo 12 reuniones ordinarias, en las cuales, se tomaron decisiones, autorizaciones y pronunciamientos, principalmente frente a los siguientes temas estudiados: aprobación del plan empresarial y presupuesto; aprobación de los planes operativos y proyectos de la planeación estratégica; estudio y aprobación de la planta de personal y asignación

salarial; aprobación de estados financieros separados; estudio y aplicación de los resultados de la evaluación de cartera, de acuerdo con la periodicidad establecida; estudio y aprobación de la metodología para la evaluación del Consejo de Administración, Revisoría Fiscal y Gerencia General; estudio y aprobación de 9 Acuerdos y de 3 Resoluciones. Se realizaron los pronunciamientos frente a: Informes de la Revisoría Fiscal y Auditoría Interna; informes del Comité Integral de Riesgos; informes del Comité de Administración del Riesgo de Liquidez; informes del Oficial de Cumplimiento y los pronunciamientos respecto de los requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria; se analizó la información emitida por la calificadora de valores V&R, asimismo del seguimiento a la información financiera del Fogacoop; y se consideraron los planteamientos de la planeación estratégica de tecnología de Información PETI.

De otra parte, se estudió y aprobó el ingreso y el retiro de los asociados, incluidas las resoluciones de exclusión de asociados; estudio y aprobación de solicitudes de crédito, según las atribuciones; el estudio de la reforma parcial del estatuto y de las proposiciones presentadas por la honorable asamblea; se realizaron los nombramientos de la Oficial de Privacidad y Protección de Datos Personales; el nombramiento del Oficial de Cumplimiento, principal y suplente; se realizaron los nombramientos de los Comités de Apoyo.

Se otorgaron autorizaciones, para la apertura de nuevos corresponsales, para la constitución de nuevos cupos de crédito y la ratificación de los ya existentes; se otorgó la autorización para la cesión de activos y pasivos y contratos de las oficinas del Banco Cooperativo Coopcentral de Bucaramanga, Girón y San Gil; se evaluaron las propuestas de Revisoría Fiscal, para considerar en la Asamblea General; se evaluaron las condiciones de los nuevos aspirantes al Consejo de Administración.

Junta de Vigilancia: Para dar cumplimiento a sus funciones estatutarias, se realizaron 12 reuniones ordinarias y una extraordinaria, en las que se atendieron los siguientes asuntos: En el sistema de PQRSF, se revisaron 419 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; se estudió y dio respuesta a 7 procesos de gestión e integración ciudadana-traslados de queja por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria; se verificó la habilidad e inhabilidad de los asociados para participar en el proceso de elección de delegados; se verificó el cumplimiento de los requisitos de los aspirantes al Consejo de Administración; se observaron los indicadores del Código de Bueno Gobierno; y se aprobó la metodología para la evaluación de la Junta de Vigilancia, de conformidad con la normatividad establecida.

De otra parte, se hizo seguimiento al Proyecto Educativo Social y Empresarial – PESEM; se recibieron de conformidad, los informes entregados por parte de la Administración, respecto de la ejecución de los fondos sociales; se verificó el libro de actas del honorable Consejo de Administración; se analizaron los resultados de la evaluación de gestión realizada por la Junta de Vigilancia; se realizó la verificación del cumplimiento de la aplicación de la revalorización de aportes a los asociados; y se verificó el otorgamiento de algunos incentivos a los asociados de acuerdo con la reglamentación existente.

Comité de Educación y Solidaridad: Durante la vigencia, se realizaron 6 reuniones ordinarias, en las que se desarrolló lo siguiente: Estudio y aprobación del contenido del plan y presupuesto del proyecto PESEM; estudio y seguimiento de las actividades realizadas por parte del Instituto Coomuldesa, en ejecución del PESEM; evaluación del cumplimiento de las actividades del proyecto PESEM, según sus ámbitos; estudio y aprobación de las solicitudes de auxilios de solidaridad realizadas; estudio y aprobación de becas a los estudiantes, del Colegio Cooperativo de San Gil y del Instituto Marco Fidel Reyes Afanador, atendiendo los presupuestos otorgados por el Consejo de Administración de la cooperativa.

4. DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA

A continuación, se destacan las principales cifras del estado de situación financiera y del estado de resultados, que son el reflejo de la gestión desarrollada por la administración, y dan cuenta del esfuerzo realizado por los distintos equipos de trabajo, que ejecutan los planes, proyectos y estrategias para alcanzar los objetivos, en cumplimiento de la misión y visión de nuestra entidad cooperativa.

Resaltando que para el año 2023, el SPE (Sistema de Planeación Estratégica) cierra con un porcentaje de cumplimiento correspondiente al 97.01% en referencia a los 6 objetivos estratégicos; en cuanto a estrategias y proyectos, se cierra con un porcentaje de cumplimiento del 99.2% y del 96.67% respectivamente. Se realizó la medición de 17 indicadores, de los cuales 16 estuvieron en zona de fortaleza y 1 indicador en oportunidad de mejora (calidad de la cartera).

Las metas financieras establecidas en el Plan Estratégico para el año 2023, arrojaron porcentajes de cumplimiento superiores al 100%, presentando un panorama de avance para lo proyectado a 2024, destacando principalmente: Activos 104,77%, Pasivos 105,86%, Patrimonio 101,43%, Cartera Bruta 102,58%, Depósitos 102,12%, Capital Social 104,90% y Número de Asociados 100,45%.

Aunado a ello, se describirá en el presente informe lo sustancial de la gestión de las áreas, que integran junto con la Gerencia General el Comité de Alta Gerencia; posteriormente se resalta la gestión social y el beneficio solidario alcanzado por la cooperativa, junto con las mediciones y los indicadores del Balance Social, establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

4.1. ESTADOS FINANCIEROS

ACTIVOS

Activo Total: Los activos totales, al cierre del ejercicio, ascendieron a la cifra de \$714.648.257.822., lo que representa un crecimiento del 12.24%, en comparación con el año 2022.

Efectivo y Equivalentes al Efectivo: Representa el dinero disponible en caja y bancos, así como las inversiones, en las que se incluyen además el fondo de liquidez, realizadas principalmente, en certificados de depósitos a término fijo. La cifra acumulada finalizó el ejercicio de 2023 en \$153.022.336.377, lo que significó un incremento con relación al año 2022 del 15.94%.

Cartera de Crédito: La cartera bruta cerró el año 2023, con un saldo de \$571.508.263.084., que significó un incremento del 12.84%, un porcentaje menor al obtenido el año anterior, teniendo en cuenta el nuevo contexto económico, y la consecuente desaceleración de las colocaciones durante el año 2023. El indicador de la calidad de cartera, se ubicó en el 10.84%, porcentaje obtenido después de aplicar todo el modelo de riesgos existente, incluida la aplicación de los modelos de referencia de la pérdida esperada, establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Deterioro de Cartera de Crédito: La cifra acumulada de provisiones para la cartera de crédito se ubicó en un total de \$46.421.223.525, la suma descrita comprende el deterioro individual por capital, intereses y otros conceptos, así como la provisión general, que corresponde con el porcentaje del 2.50%, sobre el total de la cartera, porcentaje mayor al establecido en la norma, que es del 1%.

Activos Materiales: Los activos materiales representan las propiedades, planta y equipo, las propiedades de inversión, la suma total se ubicó al finalizar el año 2023 en \$17.054.866.819, \$16.363.395.812 lo que significó una disminución, con relación al cierre de 2022 del 4%.

PASIVOS

Los pasivos de Coomuldesa, finalizaron el ejercicio de 2023, en la suma de \$545.067.850.247, lo que representó un aumento de \$69.489.144.239., que equivale a un crecimiento del 14.61%.

Depósitos de Asociados: La cifra de los depósitos, se estableció al finalizar el año 2023, en \$497.419.192.843., con un crecimiento de \$51.077.204.464., lo que significó un aumento del 11.44%. La composición, teniendo en cuenta los productos, corresponde a: 67.56% en depósitos a término fijo, 31.16% en los depósitos a la vista, y del 1.28% en el ahorro contractual.

Obligaciones Financieras: En este rubro corresponde a las operaciones de redescuento realizadas con FINAGRO, el saldo culminó al cierre del ejercicio en la suma de \$13.324.612.072, registrando una disminución del 1.75%, con relación al saldo del año anterior.

PATRIMONIO

El patrimonio de la cooperativa, alcanzó la suma de \$169.580.407.575., con un incremento de \$8.452.159.013, lo que significó un aumento porcentual del 5.25% en comparación con el ejercicio anterior.

Aportes Sociales de los Asociados: Los aportes de los asociados, se ubicaron en una suma de \$69.426.529.591, con un crecimiento porcentual del 14.89%, equivalente a la cifra de \$8.996.552.681. El capital mínimo irreducible corresponde a la suma de \$46.400.000.000. El número de asociados se incrementó en 12.248, pasando de 178.675 a 190.923, con un crecimiento del 6.85%.

Reservas (Capital Institucional): Se incrementó el capital institucional en la suma de \$5.006.244.600., equivalente al 40% de los excedentes del 2022, consolidándose un valor total de \$86.942.831.106. al cierre del ejercicio, lo que significó un crecimiento del 6.11%.

Estado de Resultados Integral: Los excedentes al cierre del ejercicio, se ubicaron en la suma de \$5.502.240.604, el aumento considerable de la cartera significó el crecimiento de los ingresos por intereses y el aumento en las tasas de interés impactó en los ingresos de las inversiones, no obstante, el resultado se vio significativamente impactado, por el aumento progresivo de los costos de fondeo, y la consecuente reducción del margen de intermediación financiera; asimismo, a pesar del control y la austeridad en los gastos, la presión ejercida por la inflación y los incrementos en los gastos de personal, y la aplicación de los modelos de referencia, con el consecuente aumento en los gastos generales por el incremento del deterioro, hicieron que el excedente final tuviera una reducción del 50.54%, en comparación con el resultado obtenido en el año anterior.

Total de Ingresos: Al finalizar el ejercicio de 2023, el total de los ingresos reportó una suma de \$120.919.883.586., con un crecimiento de \$32.517.064.552., lo que representa un aumento del 36.78%, la participación mayoritaria corresponde con el aumento de los ingresos de la cartera de \$23.574.705.126., que significó un incremento del 34.99%.

Egresos: Costos y Gastos: Los costos de ventas y de prestación de servicios, ascendieron a la suma de \$50.573.751.472., con un incremento de \$28.063.890.462., lo que representó un aumento del 124.67%, y los gastos de administración, se ubicaron al cierre del ejercicio, en la suma de \$64.843.891.510., con un crecimiento de \$10.075.921.487., equivalente al 18.40%.

4.2 COMITÉ DE ALTA GERENCIA

Constituido por la Gerencia General y las Gerencias de Área, y con la importante labor de proponer, revisar y analizar los cambios relacionados con las políticas empresariales generales; mediante el ciclo del PHVA, y aplicando la mejora continua, establece las gestiones hacia el cumplimiento del objetivo social principal, en el marco de la planeación estratégica. Seguidamente se incorpora un resumen, resaltando la actividad realizada por cada una de las áreas durante el ejercicio del 2023.

Gestión del Área Administrativa.

Gestión Humana: En la vigencia 2023, ingresaron a la Cooperativa 15 colaboradores, finalizando el periodo con 410 personas, de las cuales, 359 empleados tienen contrato a término indefinido y 51 colaboradores con contrato a término fijo; distribuidos por género, con un 66% de personal femenino (269 mujeres) y 34% masculino (141 hombres).

La cooperativa obtiene el éxito institucional, gracias al balance entre el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de las metas empresariales; por ello, la formación y capacitación permanente, son factores determinantes para el cumplimiento de los propósitos planteados. En la vigencia del año 2023, se cumplieron los ejercicios formativos hacia los ejecutivos comerciales, brindando conocimientos en el poder del enfoque, el contacto comercial y la marca personal. A su vez, se realizó la conformación de los embajadores de marca, con la cual, se impulsa a la cooperativa con la difusión publicitaria, a través de las redes sociales. Se capacitó al personal de tecnología para la formulación del PETI. A la fuerza de ventas y al equipo del Departamento de Cartera sobre la aplicación de la Ley 2300 de 2023.

Se continuó brindando capacitaciones a quienes reciben el auxilio de rodamiento en temas como: seguridad vial y a quienes hacen parte de ciertos departamentos, acorde a la labor que desempeñan en: trabajo en alturas, primeros auxilios, manejo de cargas, gestión de riesgos financieros, LAFT, actualización tributaria e información exógena, seguridad física y electrónica.

Desde el Departamento de Gestión Humana con el apoyo del Departamento de Gestión de Procesos, se viene desarrollando el proyecto: “Impacto estratégico de las funciones dentro de la organización” a las áreas de Tecnología y Comercial; a su vez se ejecutó en los siguientes Departamentos de la Dirección General: Transformación Digital, Seguridad y Recursos Físicos, Mercadeo, Cumplimiento y Contabilidad; a finales del año 2023, se inició el desarrollo del proyecto en el Departamento de Tesorería.

Por otra parte, atendiendo la evolución y el crecimiento de la Cooperativa, se creó el Departamento de Seguridad Informática, como un elemento fundamental para la implementación de políticas y controles que mantengan la integridad, disponibilidad, confidencialidad, control y autenticación de la información contenida en los sistemas informáticos de Coomuldesa.

Gestión de Procesos: En aras de mejorar la estructura de los diferentes procesos, tanto misionales como de apoyo, se desarrollaron las siguientes actividades:

En coordinación con los diferentes Líderes de Procesos, se actualizaron documentos normativos tales como: Manual de Procedimientos de crédito, Compras, Activos Materiales, Canales Virtuales, Tarjeta Débito, Series Documentales, Sellos, Tesorería, SG-SST, PETI, Plan de Emergencia de San Gil, Anexo plan de Emergencia Oficinas de Oiba, Charalá, Piedecuesta, Moniquirá, Villa de Leyva, y las Servicajas de las oficinas de Socorro, Hato, Floridablanca, San Vicente de Chucurí, Programa de Seguridad Vial

En coordinación con los procesos de Contabilidad y Tecnología, se realiza la transformación de soportes contables físicos (procesos de caja y Depósitos de ahorros) a soportes digitales contribuyendo a la disminución de operatividad de la fuerza de ventas y optimización de recursos.

En cuanto al proceso de Gestión Documental, enfocado en los últimos años, en la reducción del papel, durante la vigencia 2023, se realizaron adelantos importantes, en el avance de este objetivo, tales como:

- Finalización del proyecto de organización y custodia en el CAD de Créditos Vigentes, Créditos Cancelados y Cuentas Canceladas, remitidos en su totalidad por parte de las diferentes Oficinas de Coomuldesa.
- Depuración y actualización de los archivos físicos en custodia en el CAD-Bodega.
- Digitalización mensual de la serie contable de las Oficinas y de la Dirección General.
- Actualización y mejoras en la generación de soportes contables, buscando integración de Gescoop y WorkManager.
- En coordinación con el Departamento de Infraestructura, se realizó la mejora en la ruta de cargue automático al WorkManager de la Contabilidad.

Se gestionaron 135 acciones correctivas y de mejora que incluye elaboración y actualización de formatos, creación y modificación de flujos de trabajo, creación y modificación de las estructuras en la plataforma WorkManager, de los diferentes procesos.

De otra parte, se crearon y actualizaron de 20 reportes en la herramienta WorkManager, a fin de facilitar la generación de informes y la extracción de información de la plataforma para los diferentes procesos. Asimismo, 46 formularios de los cuales 24 contienen flujo de trabajo, que permitieron la eliminación de documentos físicos, ver la trazabilidad en los procesos y agilizar los tiempos de respuesta. Por último, se brindó apoyo en el proyecto de Gestión Documental del Instituto Coomuldesa.

Gestión de Seguridad y Recursos Físicos: Se ejecutaron reformas locativas y de puestos de trabajo, en coordinación con la Gerencia Comercial, en cuatro oficinas: Bucaramanga, Girón, Villa de Leyva y Charalá; se realizaron los mantenimientos preventivos y de conservación a locales propios y ajenos. Se desarrollaron 923 mantenimientos preventivos y correctivos, con personal interno y externo, a equipos, muebles e instalaciones eléctricas de la cooperativa. Se hizo disposición final, en la gestión de residuos, de 19 toneladas de papel, recicladas y entregadas a la empresa certificada para tal fin; igualmente se cumplió con la realización de campañas educativas de protección al medio ambiente y ahorro de los recursos.

Se modernizaron los circuitos cerrados de televisión-CCTV, cámaras y grabadores de seguridad de las oficinas, edificios y otras sedes administrativas y se mantuvo el monitoreo externo a los sistemas de alarma y cámaras de seguridad. En la mitigación de los riesgos a la suplantación de personas y falsedad documental, se realizaron 26.955 validaciones de identidad en los procesos de vinculación asociados y a codeudores de crédito. Se contrató el sistema de seguridad para el control de acceso de personas a los edificios de la Dirección General, el cual, se pondrá en funcionamiento al inicio del año 2024. Asimismo, se ejecutaron los programas de capacitación en seguridad, dirigidas al talento humano, para mitigar los riesgos internos y externos.

En cuanto al proceso de compras, se dio cumplimiento a las exigencias reglamentarias, realizando la evaluación, y calificación de los proveedores; se ejecutaron 606 compras en el año 2023, 402 de bienes y servicios de menor cuantía y 204 compras de mayor cuantía, principalmente de activos fijos requeridos.

Gestión del Área Financiera.

Gestión Contable: La Gestión Contable garantizó una oportuna disponibilidad de información en armonía con las NIIF; las obligaciones legales y contractuales de reporte de información, incluyendo la información exógena, se desarrollaron dentro de los términos señalados en la ley y los contratos. Con respecto a las obligaciones empresariales, laborales y tributarias, la cooperativa honró los compromisos pactados y/o contraídos por efectos legales. Se gestionó adecuadamente la liquidez y la estructura de tasas de interés, procurando una disponibilidad y una rentabilidad razonable sobre los depósitos de ahorro, frente a las fuertes variaciones del mercado observadas a inicios de 2023.

Gestión de Tesorería: Se aseguró la disposición y disponibilidad de recursos procurando optimizar la rentabilidad. Se fortaleció la capacidad de respuesta ante escenarios adversos, incrementando sus cupos de crédito de contingencia hasta \$38.000 millones de pesos, distribuidos en 5 entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Además de los recursos propios, se mantuvo la capacidad de financiar al sector agropecuario con un cupo de crédito por \$34.000 millones en FINAGRO.

Gestión de Cartera: Se procuró por monitorear y controlar el riesgo de deterioro de la calidad crediticia de los deudores, con un plan choque para normalizar cartera de mayor riesgo, habilitando la cobranza y gestión de cartera, a través de servicios de mensajería instantánea (WhatsApp). También se aplicaron mejoras al proceso de cobro judicial, y se actualizó el sistema informático que soporta la cobranza, para cumplir con lo requerido por la ley 2300/2023. Se acompañó en el proceso de centralización de las PQRSF para mitigar el riesgo de incumplimiento en los términos de ley y se implementó el cobro prejudicial con una casa de cobranzas.

Gestión de Crédito: En esta vigencia, entró en producción el nuevo Cupo de Crédito Rotatorio, que recoge las líneas de crédito Credipersonal, Credicheque y Rotativo. Se mejoró el proceso de crédito migrando a Web los módulos vinculados, con apoyo del Área de Tecnología, sistema "Gescoop". Se implementó el software de grabación de llamadas en fábrica de créditos, junto a las mejoras operativas en el proceso de crédito, relacionadas con el manejo de tasas, prospección, toma de decisiones y canal de comunicaciones con las Gerencias de Oficina, con el apoyo en flujos de proceso. De otra parte, se desarrolló con éxito el proceso de Cesión de Activos y Pasivos del Banco Coopcentral a Coomuldesa, de las oficinas de Bucaramanga y Girón.

Gestión de Operaciones: Se logran mejoras al proceso de admisiones y captaciones, acompañado el proyecto de Tarjeta de Crédito y la migración a Web del Módulo de Caja y de Ahorros. Se tecnifica la gestión de respuestas a solicitud y levantamientos de embargo. Se logran mejoras al procedimiento de Cesión de CDAT entre Asociados y se planifican mejoras a procesos de Admisiones y Captaciones, con requerimientos para el año 2024.

Calificación de Deuda de Corto y Largo Plazo: La calificación transmite a los asociados y demás partes interesadas, la solidez, la confianza y la transparencia, por ello, se cuenta con la firma Value and Risk Rating S.A., entidad calificadora especializada y registrada ante los organismos gubernamentales competentes. A continuación, se presentan los resultados emitidos por la calificadora en el mes de junio de 2023:

A la Deuda de Corto Plazo: VrR1- (Uno Menos), la cual indica que la entidad cuenta con la más alta capacidad para el pago de sus obligaciones, dados los niveles de liquidez.

A la Deuda de Largo Plazo: A+ (A Más), con perspectiva estable, indica que la capacidad de pago de intereses y de capital es buena.

Gestión del Área Comercial.

Fortalecimiento de la red y canales de atención: Reconociendo la importancia de los canales de atención, para la expansión y posicionamiento de nuestro ámbito de negocios, el año anterior se continuó fortaleciendo la red, abriendo 9 nuevos corresponsales más, para un total de 36 corresponsales, conectados con 31 oficinas en línea, puestos al servicio de nuestros asociados, quienes además disponen de más de 600 oficinas de la Red Coopcentral, más de 8.000 puntos de Efecty a nivel nacional, 2.524 cajeros de Servibanca y 13.422 cajeros de otras redes, con los cuales se les amplía la posibilidad de realizar operaciones, con mayores beneficios en términos de economía, movilidad y disponibilidad. En este sentido, gracias a los convenios con la Red de Visionamos Coopcentral, es evidente el crecimiento de los usuarios del Portal Transaccional, APP Red Coopcentral y la entrada del servicio del Portal Empresarial, para el uso de los asociados personas jurídicas.

Marketing Digital e información al asociado: Durante el 2023, sin descuidar lo relacionado con su presencia en los medios radiales y televisivos locales y regionales; partiendo de la adopción del Plan de Medios y el Plan Postventa, se establecieron estrategias para la página web y mejoras en la estructura de promoción a través de las redes sociales, lo que incluyó la realización de una campaña para la designación de Embajadores de Marca en cada oficina y en la Dirección General, quienes están apoyando en la recolección y generación de material para la creación de nuevos contenidos en dicho campo; ejercicio con el cual, se pretende incentivar el sentido de pertenencia entre los asociados, y respaldar la gestión comercial que se desarrolla, a través de las oficinas y corresponsales; a su vez, se hizo posible que nuestra página web registrara un total de 485.164 visitas realizadas por sus 142.598 usuarios; por otra parte, se enviaron 1.074.207 correos electrónicos masivos, 1.120.530 mensajes de texto efectivos; asimismo, se logró impactar a 1.155.065 personas, por medio de las redes sociales de forma orgánica con las publicaciones efectuadas a través de las mismas.

Crecimiento y fidelización de Asociados: La retención, conquista y recuperación de asociados, son la principal razón del plan de actividades y campañas desarrolladas durante el año anterior, en aras de promover la cultura del ahorro al igual que el uso integral de los servicios, en prueba de ello se constituyen el incremento de 12.248 asociados (6.85%) respecto al 2022; y el haber alcanzado entre otros los siguientes resultados: Plan Multipliquémonos 2023 con el cual ingresaron 1.326 nuevos asociados; Sorteos de Ahorro Programado Supertac (enero, abril, julio y octubre), 4 sorteos que permitieron entregar 280 obsequios a igual número de beneficiarios; Plan Aniversario, a través del cual se reconoció la permanencia y confianza de 4.163 asociados, por haber cumplido 10, 20, 30, 40, 50 y 60 años continuos en tal condición; Plan Nuevo Ciudadano, actividad que permitió exaltar a 1.347 titulares de la cuenta de ahorro juvenil SuperJunior, con ocasión de haber alcanzado su mayoría de edad. Resultados que se fortalecieron, con la entrega de 30.485 incentivos educativos a los asociados SuperJunior (27.421 Kits escolares y 3.064 loncheras), programa que año tras año, deja ver la satisfacción y agradecimiento de los beneficiarios, pues es claro que solventa en parte los gastos familiares propios del inicio de periodo escolar.

En el mismo sentido, merece resaltarse la implementación y ejecución del “Plan Plata” con el cual se desembolsaron 4.990 créditos por un valor total de \$49.655.281.810.00 y la campaña “Aportes Sociales” con la cual se logró que 10.759 asociados de manera voluntaria incrementaran sus aportes sociales en \$571.070.597.00, actividades complementadas con la realización de 371 reuniones de educación financiera, 102 Jornadas de promoción externa y 14 oficinas móviles, actividades que

reforzaron la gestión desarrollada por la fuerza comercial ubicada en torno a nuestra red de oficinas y corresponsales, a cuyos resultados le sumaron el ingreso 813 nuevos asociados y el cierre de 3.538 negocios por un total de \$15.589.396.199.oo.

Gestión del Área de Tecnología.

Teniendo en cuenta el Sistema de Planeación Estratégica, SPE 2023-2025, en la perspectiva procesos internos, la estrategia “digitalizar canales y procesos para optimizar operaciones y generar experiencias de asociados y clientes”; el área de tecnología planteó como uno de sus principales proyectos la definición del PETI 2023-2025 (Plan Estratégico de Tecnologías de Información). Dicho plan, es un proceso que busca alinear las estrategias de tecnología e información con las de la organización, para generar ventajas competitivas, a través de la adecuada aplicación de los recursos tecnológicos, facilitando el proceso de transformación digital y formulando acciones que garantizan el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles en el mercado.

Es así como el PETI, se convierte en una herramienta de gestión, que permite hacer seguimiento permanente al avance de las acciones formuladas; facilitando la identificación de posibles desviaciones y la adopción de correctivos, que garanticen el logro de los objetivos trazados; convirtiéndose en la hoja de ruta, en la que se definen los proyectos, planes de acción y la aplicación de las tecnologías que soportan las necesidades en el corto y mediano plazo, alineadas con la estrategia de la entidad.

Los módulos de ahorros y caja fueron migrados a ambiente web, lo cual incluyó una reingeniería al módulo de caja, para facilitar el acceso a las opciones, simplificando su manejo, adecuándolo a las necesidades actuales; por su parte, el módulo de ahorros tuvo cambios en su presentación, acceso a las opciones y se reestructuraron sus reportes, todo ello para el avance en la automatización, accesibilidad y la mejora continua de nuestra plataforma Core.

De otra parte, y en cumplimiento de las disposiciones normativas, expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, se creó el Departamento de Seguridad Informática, para gestionar y apoyar todos los requerimientos encaminados a la seguridad de la información, ciberseguridad. Este nuevo Departamento además contribuirá, en que la entidad pueda seguir incursionando en los nuevos canales virtuales y la omnicanalidad potenciando sus ventajas, con las medidas necesarias para proteger nuestros activos.

Otros proyectos importantes que fueron desarrollados por el área a través de sus dependencias fueron los siguientes:

- Implementación en la plataforma tecnológica del modelo de pérdida esperada.
- Unificación líneas para cupos de crédito.
- Nuevo sistema de replicación Datacenter alterno en un modelo tipo SaaS.
- Mejoramiento a la infraestructura principalmente en temas de conectividad, administración de Swiches y realización de copias de seguridad.
- Mantenimiento, integraciones, mejoras y nuevas opciones a las aplicaciones Core del negocio de nuestro sistema Gescoop.
- Realización de más de cincuenta (50) visitas de mantenimiento preventivo y correctivo a las oficinas y dependencias de la Dirección General.

Gestión del Área de Riesgos.

Coomuldesa procura por una Administración basada en Riesgos, fortaleciendo su cultura organizacional. El Área de Riesgos responde por el monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgo Operativo (SARO) y Riesgo de Mercado (SARM).

El Comité de Gestión Integral de Riesgos se reunió mensualmente, en cumplimiento de sus funciones, analizando los informes de SARC, SARL, SARM y SARO, así como las sugerencias para revisión de políticas y procedimientos.

Se actualizaron los marcos normativos de algunos Sistema de Administración de Riesgos (SAR) atendiendo cambios internos, nuevos requerimientos legales y reglamentarios y/o acciones de mejora identificadas en los procesos.

Se fortalecieron las metodologías y herramientas de cada SAR, iniciando un proceso de contratación de software para su soporte, cuya implementación se finalizaría en el primer semestre de 2024. Se cumplió con el plan de capacitación en materia de riesgos, para todas las partes interesadas.

Respecto al SARC se monitorean los indicadores, los límites y los modelos de referencia para calificación y estimación de pérdidas esperadas, reglamentados por la Superintendencia de Economía Solidaria, cuyos efectos en temas contables y de reportes se reconocen en cada mes.

En cuanto al SARL, se evaluó el Índice de Riesgo de Liquidez y se monitoreó el comportamiento de la Brecha de Liquidez, de los indicadores de alertas tempranas y estructurales, así como el cumplimiento de los límites, en armonía con lo requerido por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Con relación al SARO se fortalecieron las matrices de riesgo operativo, así como el registro y monitoreo de eventos de riesgo.

En cuanto al SARM, se monitorean los indicadores de alertas tempranas, así como los límites. También se realizó la medición periódica del Valor en Riesgo con base en la información publicada por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

En relación con la Protección y Tratamiento de Datos Personales, se desarrolló una consultoría para identificar y aplicar acciones de mejora a políticas y procedimientos del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP).

Con relación al Sistema de Gestión de la Seguridad y la Calidad de la Información, con el apoyo de una consultoría en el año 2023, se fortaleció la identificación y documentación de nuevas políticas, procesos y controles, así como la infraestructura tecnológica, además del fortalecimiento de la estructura organizacional con la creación del Departamento de Seguridad Informática, en armonía con lo requerido por la Circular Externa 036 de 2022 de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

El detalle de las metodologías para la medición y la revelación de los riesgos, está ampliada, y puede ser observada en el informe de las notas de revelación de los estados financieros, específicamente en la **NOTA No 39, denominada GOBIERNO CORPORATIVO.**

Gestión de Oficial de Cumplimiento.

Coomuldesa tiene implementado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, aprobado por el Consejo de Administración, según consta en el Acuerdo 202 de julio 22 de 2017. El mismo, se enmarca en las directrices del Título V de la Circular Básica Jurídica, adopta las disposiciones contenidas en los artículos del 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y acoge las recomendaciones del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional).

Durante la vigencia 2023 se ejecutaron las actividades de control para mitigar los riesgos LA/FT/FP identificadas para cada factor de riesgo: Asociados, Productos, Canales, Jurisdicciones, y se abarcaron cada uno de los elementos del sistema registrando un desempeño óptimo del SARLAFT; teniendo en cuenta, el monitoreo realizado por los órganos de control (Auditoría interna y Revisoría fiscal) se identificaron y acogieron acciones de mejora, que propenden por agilizar procedimientos. Se participó de manera activa y con periodicidad mensual en el Comité integral de Riesgos, y se presentó informe presencial en cada corte trimestral al Consejo de Administración.

Se realizaron cambios en la estructura de personal de Cumplimiento, de acuerdo con el nombramiento, realizado por el Consejo de Administración, de un nuevo Oficial de Cumplimiento y su Suplente. Se efectuó en cada periodicidad el reporte oportuno de informes a la UIAF, y se ejecutaron adecuadamente el plan de capacitación, la actualización de la matriz de riesgo SARLAFT en la herramienta VIGIA, y mejoras en el proceso de análisis y gestión de señales de alerta y casos de estudio.

Producto de la gestión del riesgo LA/FT/FP al cierre de 2023 el nivel de riesgo residual es BAJO, calificación que se encuentra en los niveles de aceptación fijados por el Consejo de Administración.

Gestión por medio del INSTITUTO COOMULDESA relacionada con el balance social

Gestión Social y de Proyectos: Se cumplió con el 100% de las actividades programadas y ejecutadas con los recursos asignados; el número de personas beneficiadas y alcanzadas sobrepasó lo presupuestado. A continuación, se resume la inversión realizada, con los recursos del Fondo de Educación y de Solidaridad:

FONDOS SOCIALES COOMULDESA	PRESUPUESTADO				EJECUTADO				PORCENTAJE				
	EDUCACIÓN - PESEM	CANT.	VALOR TOTAL	BENEF.	ALCANZ.	CANT.	VALOR TOTAL	BENEF.	ALCANZ.	CANT.	RECURS	BEFEEF.	ALCANZ.
FORMACIÓN		132	190.848.000	1.761		132	190.848.000	1.932		100%	100%	110%	
CAPACITACIÓN		1	4.568.000	30		1	4.568.000	31		100%	100%	103%	
PROMOCIÓN		47	274.690.000	21.500	264.612	47	274.690.000	42.539	414.983	100%	100%	198%	157%
ASISTENCIA TÉCNICA		133	520.521.000	6.379		133	520.521.000	7.178		100%	100%	113%	
TOTAL EDUCACIÓN		313	990.627.000	29.670	264.612	313	990.627.000	51.680	414.983	100%	100%	174%	157%
SOLIDARIDAD													
APOYO A COLEGIOS		95	465.405.000	47.500		95	465.405.000	40.514		100%	100%	85%	
COOMULAMBIENTE		29	89.987.000	1.189		29	89.987.000	1.256		100%	100%	106%	
SONRISALUD		29	132.298.000	1.450		29	132.298.000	1.450		100%	100%	100%	
ADMINISTRACIÓN CONVENIO SIGLO 21		12	11.784.000	1.680		12	11.784.000	1.658		100%	100%	99%	
TOTAL SOLIDARIDAD		165	699.474.000	51.819		165	699.474.000	44.878		100%	100%	87%	
TOTAL EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD		478	1.690.101.000	81.489	264.612	478	1.690.101.000	96.558	414.983	100%	100%	130%	157%

Instituto Marco Fidel Reyes Afanador: Se renovó con el ICONTEC la NTC 5555 y la NTC 5581. De otra parte, se adelantó la solicitud ante la Secretaría de Educación para aumentar las horas de práctica en el programa de Servicios Administrativos y Financieros a 640 horas, recibiendo el concepto técnico de revisión documental FAVORABLE, queda pendiente la visita, para finalizar el proceso y que los estudiantes de dicho programa tengan una práctica más extensa.

Entre cursos, talleres y seminarios se diseñaron y ejecutaron 17, para el público en general; 4 capacitaciones al Sector Cooperativo; al sector empresarial 1; y 17 capacitaciones como parte del PESEM de Coomuldesa.

Los programas técnicos de formación iniciaron con 126 estudiantes en el primer semestre, y 92 en el segundo; en los meses de julio y diciembre, se realizaron las ceremonias de graduación, certificando a 67 estudiantes. A través del proyecto PESEM, durante el año 2023 Coomuldesa otorgó 101 becas, por valor de \$28.083.000.00.

Colegio Cooperativo: Inició con 335 estudiantes y finalizó con 332, en el mes de diciembre 20 estudiantes fueron graduados; de acuerdo con los resultados del ICFES, el colegio pasó en Santander del puesto 126 al 111, en San Gil del 6 al 5. El Colegio se destacó en lo artístico con las intervenciones de su banda de marchas; en lo deportivo, se continuó con las escuelas de baloncesto, microfútbol y patinaje, teniendo participación en los intercolegiados, obteniendo reconocimientos a nivel regional.

En cuanto a la infraestructura, se realizó una inversión de \$150 millones de pesos, para restauraciones, adecuaciones y pintura, así como, para adquirir muebles y equipos de oficina para docentes y alumnos. En las proyecciones, se consideró la construcción de 5 aulas y dos oficinas, por un valor de \$1.314.000.000.00. Para los Docentes, Coordinador y Rector, se estableció una escala de niveles salariales, que tuviera en cuenta el tiempo de servicio laborado.

Por último, fueron becados 44 estudiantes, con el mejor rendimiento académico en todos los grados, con una inversión de \$31.917.000.00.

División Administrativa: Desde esta división adicionalmente, se trabajó en conjunto con Confecoop Oriente, la CFA y la DGRV en el proyecto Jóvenes Rurales, favoreciendo un grupo de 15 jóvenes que se capacitaron en temas relacionados con el campo; 7 de ellos visitaron experiencias productivas, en una pasantía en Medellín, y en el tercer encuentro de aliados y juventudes.

Al cierre del ejercicio económico de 2023 el Instituto Coomuldesa I.A.C., terminó con un excedente de \$31.454.237.00.

5. EJECUCIÓN DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Cumplimiento de los principios cooperativos: En la Asamblea General de Asociados, participaron el 100% de los Delegados convocados. De los 100 Delegados que constituyeron la asamblea, 66 fueron hombres, 32 mujeres y 2 personas jurídicas. La cooperativa aumentó su base social en 12.248 asociados, con un incremento en la vigencia del 6.85%, y del total de los asociados, el 63.36% contaba con al menos un producto de ahorro en la entidad.

La cooperativa cuenta con el Código de Buen Gobierno, que integra además el Código de Conducta, en el cual, se contempla principalmente para su cumplimiento, lo siguiente: En el Título I Buen Gobierno: Los Asociados; la Estructura de Gobierno; y la Evaluación y Control. En el título II, las Normas de Conducta: Las Generalidades y normas; Régimen Sancionatorio; Suministro de Información; y las Disposiciones Varias.

De otra parte, en cuanto a la integración cooperativa, Coomuldesa pertenece a seis (6) organismos de segundo grado, de los cuales se reciben beneficios de actualización, información, capacitación,

representación y promoción gremial, convenios, asesorías y revalorización de aportes. Asimismo, existe la participación en la Red de Visionamos Tecnología, la cual, pertenece al sector cooperativo y solidario.

Nuestra cooperativa, como parte del resultado de su balance social, y en ejecución de sus diversos programas, entregó beneficios directos a sus asociados, provenientes de los fondos sociales de educación y solidaridad y otros fondos (por valor \$1.892 millones de pesos); la revalorización de aportes sociales (por valor de \$1.747 millones de pesos). Adicionalmente, para la promoción de servicios, tales como: la entrega de Kits escolares y obsequios didácticos (\$2.395 millones de pesos) para los asociados SuperJunior; el plan maxihogar; obsequios publicitarios; planes de bienestar para asociados y empleados. El valor total entregado, superó la cifra de los \$6.035 millones de pesos, otorgados a 243.723 beneficiarios.

Monetización de los beneficios a los asociados:

a) Intereses de cartera de créditos: Coomuldesa en el año 2023, continuó ofreciendo a sus asociados, tasas activas de interés inferiores a las ofrecidas por el sistema bancario, especialmente en la modalidad de Microcrédito, generando un beneficio para 43.518 deudores, por un valor de \$1.130 millones de pesos.

b) Consultas a las centrales de información: El valor de consulta a las centrales de información, cobrado por la cooperativa, es inferior al generado por Transunion, beneficiando a un total de 24.314 asociados por un valor de \$146 millones de pesos.

c) Póliza de vida grupo deudores: El porcentaje de cobro, contratado con la Equidad Seguros, por la póliza de vida grupo deudores para las obligaciones crediticias, es mucho más bajo (0.32%), que los cobrados por algunas entidades del sector financiero, logrando beneficiar por este concepto, a nuestros asociados por un valor de \$386 millones de pesos.

d) Intereses de ahorros: Durante el año 2023, la cooperativa ofreció tasas de interés para el ahorro a término fijo del 13.16% y ahorro contractual del 12.23%, mientras el sector financiero tradicional ofreció tasas del 12.16% y 6.14% respectivamente. De esta manera, se generó un mayor rendimiento para los asociados ahorradores en estos productos, por valor de \$3.743 millones de pesos.

e) Otros beneficios indirectos: La Cooperativa asumió en el año 2023 el monto de \$303 millones, correspondientes al Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF), generados en cancelaciones de algunos productos de ahorro de los asociados. Adicionalmente, benefició a 1.986 asociados con el pago del Aval al Fondo Nacional de Garantías, sumando un valor cercano a los \$375 millones. Por último, Coomuldesa realizó aportes por más de \$175 millones para subsidiar parte de las pólizas de Seguros los Olivos adquiridas por 2.114 asociados.

Para dar cumplimiento a lo establecido por la **Circular Externa No 23, de diciembre de 2020, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria**, para complementar lo anteriormente informado, se presentará el documento **Anexo 1, denominado Medición del Balance Social año 2023**, que hace parte integral del presente informe de gestión.

6. PROYECCIONES 2024, NEGOCIO EN MARCHA Y EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA

El Sistema de Planeación Estratégica de Coomuldesa, se impone con la necesidad de guiar a la cooperativa hacia el éxito sostenible, dentro un mercado competitivo y cambiante, persiguiendo con

ello, una gestión más eficiente, una mayor satisfacción de los asociados, adaptabilidad al entorno, para obtener a su vez, un crecimiento posicionado y financieramente rentable.

El Consejo de Administración y la Alta Gerencia, han adoptado el Sistema de Planeación Estratégica SPE de 2023 al 2025, cuyos objetivos y estrategias son los siguientes:

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS		ESTRATEGIAS
Financiero	Mantener una estructura financiera que permita una tasa de crecimiento en activos superior o igual al promedio de las top 5 de las cooperativas de ahorro y crédito		Ampliar y fortalecer la red de cobertura Fidelizar y profundizar la base social con el portafolio de servicios alineado con las necesidades del asociado
Cliente/ Asociado	Incrementar la base social	Incrementar el uso integral del portafolio financiero y canales transaccionales	
Bienestar social	Fortalecer el aporte al desarrollo socio-económico y ambiental del asociado y sus comunidades		Articular la división de Gestión Social del IAC con Coomuldesa para mayor productividad en la ejecución del proyecto social
Procesos Internos	Optimizar procesos y servicios basado en la gestión integral de riesgos.		Digitalizar canales y procesos para optimizar operaciones y generar experiencias en los asociados y clientes.
Crecimiento y Aprendizaje	Promover el desarrollo integral del talento humano orientado hacia la cultura digital		Alinear el sistema de gestión del talento humano con la estrategia organizacional.

Para el año 2024, Coomuldesa proyecta de cara a los asociados, integrar soluciones que transformen los procesos operativos, para hacerlos más ágiles y digitales con menos uso de papel, en otras palabras, procesos más eficientes; ampliación de canales virtuales, que permitan mayor accesibilidad a nuestros productos y servicios, generando mayor comodidad en las transacciones y reduciendo costos operativos. Entre los diferentes proyectos establecidos se encuentran:

- Ampliación de cobertura red de atención (10 nuevos Corresponsales, Cajeros Electrónico oficina de Charalá , Digiturno).
- Fortalecimiento de la marca Coomuldesa e incrementar el tráfico al sitio web.
- Nuevos productos o servicios (Mejoras Crédito en Línea y ampliación a Crédito en Línea para Independientes).
- Tarjeta Crédito (Fase 2. Implementación y puesta en marcha).
- Virtualización nueva tecnología de los corresponsales.
- SuperJunior ahorro de largo plazo.
- Crédito Preaprobado (implementación).
- Vinculación Virtual (Fase 1. Apertura cuentas de aportes).
- Vinculación Virtual (Fase 2. Apertura cuentas de ahorros).
- Solicitudes de Crédito con firma electrónica (no impresión de formatos).

Los anteriores proyectos están directamente relacionados con la experiencia del asociado, aumentando la satisfacción y la lealtad del mismo hacia Coomuldesa, generando un factor de reconocimiento y posicionamiento, a mayor retención mayor aumento en los ingresos.

Adicionalmente a través del Instituto Coomuldesa como aporte al bienestar social de nuestros asociados y comunidad en general, se busca marcar una diferencia en la formación financiera de niños y jóvenes que ingresan a este mercado, así como la contribución positiva al desarrollo y sostenibilidad de las comunidades en las cuales Coomuldesa hace presencia a través de formación, capacitación, promoción, asistencia técnica y actividades de solidaridad.

De esta manera, se proyecta para el año 2024 un crecimiento en los principales rubros, de la siguiente manera:

Conceptos	Dic-23	Dic-24	Variación	
			Absoluta	Relativa
Activos	714.648	775.034	60.386	8,45%
Cartera	571.508	641.568	70.060	12,26%
Pasivos	545.068	597.283	52.215	9,58%
Depósitos	497.419	554.400	56.981	11,46%
Patrimonio	169.580	177.752	8.172	4,82%
Aportes Sociales	69.427	75.542	6.115	8,81%
Ingresos	120.920	114.206	- 6.714	-5,55%
Costos	50.574	47.455	- 3.119	-6,17%
Gastos	64.844	60.751	- 4.093	-6,31%
Excedentes	5.502	6.000	498	9,05%
Valores expresados en millones de pesos				

En cuanto al número de asociados, se pretende llegar al 2024 a un número de 201.952, con un crecimiento de 11.029 de asociados, con un porcentaje del 5.78%.

Con base en lo anteriormente señalado, se continúa proyectando nuestra entidad, como una empresa sólida, con capacidad para transformarse, mejorar sus procesos y tecnología para ser más eficiente, con una propuesta de valor centrada en el asociado y en el beneficio solidario; soportada en la ejecución de los principios y valores del cooperativismo, con una administración basada en los riesgos, con buenas prácticas de gobierno corporativo y disciplinas financieras, una entidad organizada, con un futuro previsible, en donde no existen sobresaltos, sucesos o condiciones que puedan influir sobre la capacidad de la entidad para continuar como un negocio en marcha.

7. OTRAS INFORMACIONES RELEVANTES Y DE TRASCENDENCIA

Cesión de Activos y Pasivos del Banco Coopcentral: Atendiendo la negociación surtida con el Banco Cooperativo Coopcentral, se recibieron las operaciones de crédito y de depósitos con las personas naturales, de las oficinas del Banco en los municipios de Bucaramanga y Girón, mediante una cesión de activos, pasivos y contratos. Proceso que se ejecutó con éxito, en el cual, se recibieron cerca de mil asociados, con un poco más de mil operaciones de crédito, con un saldo de cartera recibida por un valor total de \$26.343 millones, con un impacto en el estado de resultado, por efecto de la aplicación del deterioro, en una suma cercana a los \$1.908 millones de pesos. En las captaciones no se tuvo un impacto significativo.

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 detallada en el compendio de las notas de revelación de los estados financieros, y específicamente en la **NOTA No. 35 denominada PARTES RELACIONADAS.**

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor: Teniendo en cuenta la legislación vigente, 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, para el servicio de los asociados y público en general.

Actividad del Factoring: Atendiendo lo dispuesto en el párrafo 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.

8. GRATITUD Y RECONOCIMIENTOS

En primer lugar de los agradecimientos es para los más de 190.000 asociados, quienes han depositado su confianza en nuestra cooperativa, y a quienes nos debemos como administración, a los miembros delegados de la honorable asamblea, personas de enormes condiciones para representar dignamente a la base social de la entidad, quienes reciben de primera mano todo el cúmulo de información, que de modo transparente y que de buena práctica de gobierno, la administración entrega, para que se conozcan y se trasmitan los buenos resultados alcanzados por nuestra entidad cooperativa en la culminación del ejercicio económico de 2023.

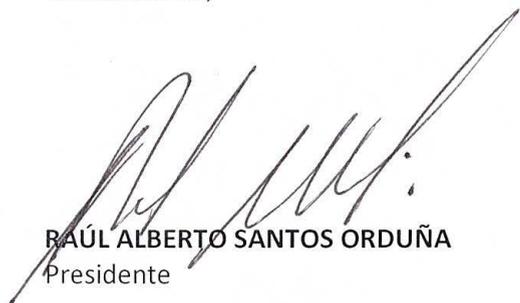
En igualdad de importancia, un reconocimiento y agradecimiento a los miembros de los órganos de Administración y Control, junto a los miembros de los distintos Comités de Coomuldesa, su constante apoyo y sus grandes contribuciones han permitido alcanzar los objetivos y las metas propuestas por la organización, gracias a los señores miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Revisoría Fiscal, Comité de Alta Gerencia, Comité de Educación y Solidaridad, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, Comité Convivencia Laboral, Comité de Administración del Riesgo de Liquidez, el Comité Integral de la Administración de Riesgos, Comité de Protección y Tratamiento de Datos Personales, Comité General de Crédito y Comité de Apoyo Comercial, con sus calidades humanas, principios y valores, junto con sus condiciones técnicas y experiencia, les ha permitido responder cabalmente a tan exigente y responsable tarea de ser miembros del gobierno corporativo de nuestra entidad.

Asimismo, nuestros más sinceros agradecimientos para los Gerentes de las Oficinas, Jefes de Departamento, y a todo el personal de la cooperativa, quienes son los ejecutores de los cambios y las transformaciones necesarias para el avance de nuestra entidad. En el mismo sentido, agradecimientos para la Dirección Ejecutiva del Instituto Coomuldesa, y a todo el personal Docente y demás talento humano responsable del funcionamiento de sus diferentes unidades productivas.

Finalmente, nuestro reconocimiento y gratitud, para con los apreciados líderes y representantes de las distintas entidades e instituciones, que nos han contribuido desde siempre, y particularmente en el presente ejercicio, en desarrollo y evolución de nuestra empresa cooperativa, son ellos: Superintendencia de la Economía Solidaria, Banco Cooperativo Coopcentral y su Red Visionamos y la DGRV, La Equidad Seguros, Confecoop Oriente, Fecolfin, Finagro, Bancóldex y Banca de las Oportunidades, Fogacoop, Aseguradora Solidaria de Colombia, Financiera CONFIAR, Cooperativa Financiera de Antioquia CFA, Fondo de Garantías de Santander.

El presente informe, fue elaborado, estudiado y aprobado por unanimidad, por el Consejo de Administración, en su reunión ordinaria celebrada el día veinticuatro (24) de febrero del año 2024, según consta en el acta número 728-24 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 Cuarta Asamblea General de Asociados.

Cordialmente,



RAÚL ALBERTO SANTOS ORDUÑA
Presidente



ROBINSON ALBEIRO VARGAS CRISTANCHO
Gerente General

Anexo 1. Medición del Balance Social

Año 2023

OBJETIVO GENERAL

La medición de la responsabilidad social asumida en el acuerdo solidario, es decir del Balance Social y Beneficio Solidario, se soporta en la observación y cumplimiento de los valores y principios de la Economía Solidaria, a través de los siguientes indicadores:

1. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDEDORA

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO
ASOCIADOS ACTIVOS	La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.	$\frac{\text{\# asociados activos}}{\text{\# asociados hábiles}} * 100$	55.01 %	El 55.01% de los asociados hicieron uso de los productos y servicios de la organización en el periodo evaluado.
PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA ASISTENCIA DELEGADOS O ASOCIADOS	Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de habilitación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	$\frac{\text{\# asociados asistentes a la asamblea}}{\text{total asociados hábiles}} * 100$	10.38%	El 10.38% de los asociados participó en la asamblea celebrada en el periodo evaluado.

<p>PARTICIPACION DEMOCRATICA VOTACION DELEGADOS</p>	<p>Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.</p>	<p># de asociados que votaron para la elección de delegados / total hábiles para votación * 100</p>	<p>10.38%</p>	<p>En la última elección de delegados celebrada en el período evaluado participó el 10.38% de los asociados</p>
<p>DIVERSIDAD DEMOCRÁTICA</p>	<p>Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.</p>	<p># votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total votantes potenciales * 100</p>	<p>100.00%</p>	<p>En las elecciones democráticas realizadas en la asamblea celebrada en el periodo evaluado, el 100.00% de los votantes poseían una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la Organización.</p>
<p>DIVERSIDAD DE PARTICIPANTES EN ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL</p>	<p>Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.</p>	<p># integrantes de órganos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100</p>	<p>200.00%</p>	<p>En el periodo evaluado el 200.00% de los integrantes de los cargos de dirección, administración y control poseen una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización.</p>
<p>EQUIDAD DE GÉNERO EN ASAMBLEA</p>	<p>Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.</p>	<p># integrantes mujeres en asamblea / total integrantes asamblea* 100</p>	<p>32.00%</p>	<p>El 32.00% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado fueron mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación democrática de la organización</p>

<p>EQUIDAD DE GÉNERO EN ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL</p>	<p>Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.</p>	<p># integrantes femeninos en órganos de dirección, administración y control / total de integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100</p>	<p>0.00%</p>	<p>En el periodo evaluado el 0.00% de los integrantes de los órganos de dirección, administración y control son mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en estos cargos de administración y control</p>
<p>POBLACIÓN JOVEN EN ASAMBLEA</p>	<p>Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.</p>	<p># integrantes en asamblea con edad <= 35 años / total integrantes en asamblea * 100</p>	<p>3.00%</p>	<p>El 3.00% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado corresponde a asociados con edad igual o inferior a 35 años, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación</p>
<p>POBLACIÓN JOVEN EN ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL</p>	<p>Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.</p>	<p># integrantes en órganos de dirección, administración y control con edad <= 35 años / total integrantes en órganos de dirección, administración y control * 100</p>	<p>0.00%</p>	<p>El 0.00% de los integrantes en los órganos de dirección, administración y control son asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización</p>

2. PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO
CRECIMIENTO NETO DE ASOCIADOS HÁBILES	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.	$\frac{(\# \text{ asociados hábiles vinculados en el período} - \# \text{ asociados hábiles retirados en el período})}{\text{asociados hábiles totales al inicio del período evaluado}} * 100$	8.56%	En el periodo evaluado la Organización presentó un crecimiento neto del 8.56% de los asociados hábiles.
ACTIVIDAD TRANSACCIONAL	Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.	$\frac{\# \text{ total transacciones}}{\text{total asociados}}$	156.10	En el periodo evaluado se registró un volumen de 156.10 transacciones por asociado, a través de los canales de acceso, favoreciendo el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.
EQUIDAD DE GÉNERO EN NÚMERO DE OPERACIONES	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	$\frac{\# \text{ operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres}}{\text{total de operaciones de desembolso de crédito}} * 100$	49.05%	En el año evaluado el 49.05% de las operaciones de desembolso de crédito realizadas por la Organización se destinaron a mujeres.
RELEVO GENERACIONAL	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.	$\frac{\# \text{ asociados vinculados en el período con edad} \leq 35 \text{ años}}{\text{total asociados vinculados en el período}} * 100$	58.86%	El 58.86% de los asociados vinculados en el periodo evaluado asociados con edad igual o inferior a 35 años lo que identifica el nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la organización.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS	Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización.	porcentaje de satisfacción de asociados	99.00%	En el periodo evaluado los asociados reportaron un nivel de satisfacción del 99.00% con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la Organización.
---	---	---	--------	--

3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO
CULTURA DE AHORRO	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.	$\frac{\text{\# asociados ahorradores}}{\text{total asociados}} * 100$	63.36%	En el periodo evaluado el 63.36% de los asociados registran al menos un producto de Ahorro a la vista y/o CDAT activo, lo cual demuestra la promoción de una cultura de ahorro y de gestión financiera para el desarrollo económico de los asociados.
INCLUSIÓN FINANCIERA	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	$\frac{\text{\# operaciones con desembolso de crédito inferior a 3 SMMLV}}{\text{total operaciones desembolso de crédito en el período}} * 100$	63.96%	El 63.96% de las operaciones de desembolso de crédito efectuadas por la Organización en el periodo evaluado se realizó por un monto inferior a 3 SMMLV, lo que indica el proceso de inclusión financiera que desarrolla la Organización, otorgando créditos a la población que por lo general no califica como clientes del sector financiero tradicional.

<p>EQUIDAD DE GÉNERO EN VOLUMEN DE NEGOCIO</p>	<p>Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año+ monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.</p>	<p>volumen de negocio promedio hombres / volumen de negocio promedio mujeres</p>	<p>1.03</p>	<p>En el periodo evaluado el volumen de negocio promedio realizado por asociados hombres es 1.03 veces mayor al volumen de operaciones promedio realizado por asociadas mujeres.</p>
<p>EQUIDAD DE GÉNERO EN NÚMERO DE OPERACIONES</p>	<p>Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.</p>	<p># operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres / total de operaciones de desembolso de crédito * 100</p>	<p>49.05%</p>	<p>El nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres en el periodo evaluado corresponde al 49.05% del total de operaciones de desembolso de créditos, demostrando la gestión de inclusión financiera de mujeres que realiza la Organización.</p>
<p>CAPITAL INSTITUCIONAL</p>	<p>Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un asociado en particular, sino a todos.</p>	<p>aportes amortizados + reserva protección de aportes + fondo para amortización de aportes + donaciones y auxilios / total activos * 100</p>	<p>12.29%</p>	<p>En el periodo evaluado la Organización mantuvo un capital institucional del 12.29% respecto al total de activos.</p>

<p>CRECIMIENTO EN FONDOS SOCIALES POR ASOCIADO BENEFICIADO</p>	<p>Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).</p>	<p>[(ejecución de fondos sociales del período analizado / # asociados beneficiados durante el período analizado) (ejecución de fondos sociales del período anterior / # asociados beneficiados durante el período anterior)] / (ejecución de fondos sociales del período anterior / # asociados beneficiados durante el período anterior) * 100</p>	<p>-76.89%</p>	<p>En el periodo evaluado se presentó un crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado del -76.89% respecto al periodo anterior, lo que permite evaluar el desarrollo de su objeto social mediante la ejecución responsable de los fondos sociales a través de actividades en beneficio de sus asociados.</p>
<p>COBERTURA DE PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES</p>	<p>Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.</p>	<p># asociados beneficiados de programas y actividades sociales /Total de asociados * 100</p>	<p>15.33%</p>	<p>El 15.33% del total de asociados fueron beneficiados con programas y actividades sociales en el periodo evaluado.</p>
<p>RENTABILIDAD SOCIAL</p>	<p>Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.</p>	<p>total beneficios / total aportes sociales * 100</p>	<p>207.48%</p>	<p>En el periodo evaluado la rentabilidad obtenida a partir del aporte social corresponde al 207.48% lo cual determina el nivel de contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.</p>

4. FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA SUS MIEMBROS, DE MANERA PERMANENTE, OPORTUNA Y PROGRESIVA

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO
PARTICIPACIÓN DE LA EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN	Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.	gastos en educación, formación e información / total gastos * 100	100.00%	El gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información en el periodo evaluado corresponde al 100.00% del total de gastos.
COBERTURA EN PROCESOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA ASOCIADOS	La educación, formación e información a los asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.	# asociados que participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información/ total asociados * 100	15.33%	El 15.33% de los asociados de la Organización participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información realizadas en el periodo evaluado.
PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA DIRECTIVOS	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos.	Sumatoria directivos participantes / total directivos convocados* 100	0.00%	El 0.00% de los directivos convocados, participaron, en el periodo evaluado, en los procesos de educación, formación e información programados por la Organización.
PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA EMPLEADOS.	Directivos: incluye a los asociados que hacen parte del consejo de administración, junta de vigilancia, comités de apoyo.	Sumatoria empleados participantes / total empleados convocados * 100	100%	El 100% de los empleados convocados, participaron, en el periodo evaluado, en los procesos de educación formación e información programados por la Organización.

<p>DIFUSIÓN COOPERATIVA Y SOLIDARIA</p>	<p>Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.</p>	<p>total gastos en difusión cooperativa y solidaria / total gastos * 100</p>	<p>1.51%</p>	<p>En el periodo evaluado se destinó un 1.51% de total de gastos para la difusión del modelo económico solidario a través de los diferentes canales con los que cuenta la Organización.</p>
<p>CRECIMIENTO DE INVERSIÓN EN EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN.</p>	<p>Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.</p>	<p>(gastos en educación, formación e información período analizado - gastos en educación, formación e información período anterior) / gastos en educación, formación e información período anterior * 100</p>	<p>18.40%</p>	<p>En el periodo evaluado se presentó un crecimiento de inversión en educación, formación e información. respecto al periodo anterior 18.40%</p>

5. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO
FUENTES DE FINANCIACIÓN EXTERNA	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	total obligaciones financieras / total activo * 100	1.86%	En el periodo evaluado el 1.86% de los activos se financiaron con recursos externos o de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros)
CONCENTRACIÓN DE DEPÓSITOS	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.	asociados con 80% de depósitos/ Total ahorradores * 100	4.56%	El 4.56% de los ahorradores de la Organización poseen depósitos que concentran el 80%
CONCENTRACIÓN DE CRÉDITOS	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores.	# asociados con 80% de créditos/Total de deudores * 100	60.77%	El 60.77% de los deudores de la Organización poseen créditos que concentran el 80%
INDICADOR DE PATROCINIOS	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	valor patrocinios recibidos de terceros / total ingresos * 100	0.00%	Del total de ingresos obtenidos por la organización en el periodo evaluado, el 0.00% fueron originados por patrocinios recibidos de terceros, lo que permite determinar su nivel de independencia financiera y administrativa.
CULTURA DE BUEN GOBIERNO	Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.	# cumplimientos de normas de buen gobierno / total de cumplimientos establecidos * 100	100.00%	La organización cumple en un 100.00% las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados, lo cual se encuentra soportado en documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento.

6. PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	O ANÁLISIS DEL RESULTADO
GASTOS Y CONTRIBUCIONES EN FAVOR DE LAS COMUNIDADES	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.	gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades / total de gastos *100	1.50%	En el periodo evaluado la organización destinó un 1.50% para atender necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.
CRÉDITOS CON INCIDENCIA COMUNITARIA	Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.	valor desembolso de créditos con incidencia comunitaria / total valor desembolsos de créditos en el período * 100	0.00%	El 0.00% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el Periodo evaluado tuvieron incidencia comunitaria en razón a que fueron otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.
CRÉDITOS PARA FINES PRODUCTIVOS	Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.	valor desembolso de créditos para fines productivos / total desembolsos de créditos en el período * 100	0.00%	El 0.00% del total desembolsos de créditos otorgados por la Organización en el Periodo evaluado, se destinaron a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.
ACCIONES PARA EL MEDIO AMBIENTE	Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.	erogaciones o contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente / gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades* 100	7.03%	Del total de gastos y contribuciones efectuadas en el período en favor de las comunidades, el 7.03% correspondió a iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente.

PROMOCIÓN PROVEEDORES LOCALES	Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia.	# de proveedores locales / totales proveedores de la organización * 100	68.60%	En el periodo evaluado la participación de proveedores locales frente al total de proveedores fue del 68.60%, lo que permite medir el fomento al desarrollo de la economía sostenible en la zona de influencia de la Organización.
--	---	---	--------	--

7. PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR

NOMBRE INDICADOR	PROPÓSITO	FÓRMULA	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO
FONDEO TOMADO DEL SECTOR SOLIDARIO	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	obligaciones financieras con el sector solidario / total obligaciones financieras * 100	0.00%	El 0.00% de las obligaciones financieras de la Organización fueron adquiridas con otras entidades del sector.
INVERSIONES CON EL SECTOR SOLIDARIO	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	inversiones en el sector solidario / inversiones totales * 100	43.24%	El 43.24% de las inversiones que posee la Organización se constituyeron con entidades del sector solidario.
CONTRIBUCIONES VOLUNTARIAS PARA EL SECTOR SOLIDARIO	Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.	valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario / total de gastos * 100	2.78%	En el periodo evaluado el 2.78% del total de gastos se destinaron al pago de la contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.

<p>ECONOMÍAS DE ESCALA GENERADAS</p>	<p>Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.</p>	<p>valor economías generadas en alianza con el sector solidario / costo real sin alianzas * 100</p>	<p>NO SE PUDO CALCULAR DENOMINADOR EN CERO%</p>	<p>la organización obtuvo en el periodo evaluado un NO SE PUDO CALCULAR DENOMINADOR EN CERO% de beneficios por la generación de economías de escala mediante la contratación conjunta con otras organizaciones del sector solidario</p>
---	---	---	---	---