



Informe de Gestión 2020

CONTENIDO

INFORMES

- Consejo de Administración y Gerencia
- Junta de Vigilancia
- Comité de Auditoría
- Defensoría del Consumidor Financiero
- Fundación CFA
- Estados Financieros y Notas a los Estados Financieros CFA

INFORME DE GESTIÓN 2020 COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA - CFA

A la Asamblea General Ordinaria 2021:

El Consejo de Administración y el Gerente General de la Cooperativa Financiera de Antioquia - CFA, presentan a consideración de los Delegados a la Asamblea General Ordinaria, el Informe de Gestión correspondiente al año 2020:

I. ENTORNO MACROECONÓMICO

1. Contexto de la economía mundial y nacional

Economía mundial

El mundo está viviendo la mayor crisis que ha experimentado la economía global desde la segunda guerra mundial. El producto interno bruto (PIB) sufrió en 2020 su caída más pronunciada desde esa época, millones de personas quedaron desempleadas, sus puestos de trabajo suspendidos y los gobiernos han tenido que inyectar billones de recursos para evitar daños mayores.

La crisis es tan profunda, que aparte de haber destruido oportunidades de empleo, ha mostrado agudos problemas sociales y distributivos, pues la desigualdad también ha sido muy evidente. Mientras que los 651 multimillonarios estadounidenses aumentaron su patrimonio neto en un 30%, 250 millones de personas en los países en desarrollo podrían enfrentar la pobreza absoluta y hasta la mitad de la fuerza laboral mundial puede perder su empleo y sus medios para subsistir. La velocidad con la que se pueda contener la pandemia tendrá una gran influencia en el desempeño de la economía en todo el mundo.

El presidente del banco mundial manifestó que la desigualdad frente a esta crisis es dramática y las personas de menores ingresos han sido las más afectadas por la recesión y es probable que sean las últimas en encontrar trabajo, obtener atención médica, vacunarse y adaptarse a la economía post Covid. Invita a los gobiernos a iniciar reformas y programas de inversión masiva para mejorar los servicios en salud, educación e infraestructura tecnológica.

Se considera igualmente que la desaceleración del crecimiento mundial prevista para los próximos 10 años, empeore debido a falta de inversiones, el subempleo y la disminución de la fuerza de trabajo en muchas economías avanzadas, la recuperación que llegará

luego de una década de crecimiento lento, será muy leve, incluso es posible que el escenario pueda ser negativo si hay retrasos en la distribución de la vacuna contra el Covid y efectos económicos secundarios, lo cual pudiera afectar el incremento del producto interno del 2021.

Se estima que EEUU, tras una contracción del 3,6 % en 2020, logre un repunte al 3,5% en el 2021. La zona Euro tras una caída de 7,4% aproximadamente, pueda registrar un aumento del 3,6%, mientras que Japón tras una recesión del 5,3%, logre alcanzar niveles de 2,5% de crecimiento.

La actividad económica en los mercados emergentes y las economías en desarrollo muestran una leve recuperación, en Latinoamérica y el Caribe se prevé una expansión económica del 3.7% en el 2021. Esta actividad económica será algo más robusta en los mercados emergentes y en los países en desarrollo gracias a China, cuyo producto interno prevé un crecimiento del 7.9%, tras una contracción del 2.6% en 2020.

Esta nueva realidad lo más probable es que lleve a un nuevo orden mundial, se estima que la economía China sobrepasará a la de Estados Unidos en 2028, 5 años antes de lo previsto, esta teoría está soportada básicamente en haber superado con mayor prontitud y eficacia la pandemia, estar invirtiendo en tecnologías avanzadas para reducir su dependencia de las grandes cadenas de suministros de occidente, lo cual, la puede llevar a convertirse en la economía más grande del mundo, dos veces más rápido de lo que se tenía previsto.

2. Economía Colombiana

La economía colombiana mostró signos de recuperación en los últimos meses del año, tras la caída pronunciada del producto interno bruto del 15.8% y el 9% en el segundo y tercer trimestre del año 2020, lo que llevó la economía a una caída consolidada del 6.8%, en el año y se espera retomar las senda del crecimiento en el 2021, a un ritmo estimado del 4.5%.

El desempleo, que llegó a porcentajes superiores al 24%, cerró el año en el 15.9% y será sin duda el problema primordial del país en el 2021, cuando se ubicará en una tasa promedio del 13.1%, 2.5% puntos porcentuales por encima de la vigente, antes de la crisis.

Aparte de los seis millones de empleos perdidos entre marzo y abril, la pandemia dejó una huella estructural, la destrucción permanente de cerca de 650 mil empleos por el efecto de la opción de nuevos modelos de trabajo, propiciados por la virtualización de oficios y automatización de procesos y de la destrucción del tejido empresarial, este último algo mejorado por las políticas de apoyo financiero adoptadas por el gobierno.

La inflación, que se desaceleró desde abril hasta niveles anuales del 1.5%, en noviembre, terminó en el 1.61% y sólo el año entrante, de acuerdo como se comporte el PIB, se elevará de nuevo a niveles del 2,3%.

El déficit fiscal del gobierno central, presionado por los gastos y transferencias diseñados para enfrentar la pandemia y mitigar los efectos y la reducción de ingresos fiscales asociados a la crisis, estará por el orden del 8.9% al finalizar el año, generando una inminente necesidad de una reforma tributaria, que haga retomar a niveles viables el déficit fiscal y la deuda bruta que está por el orden del 66% del PIB, en el año 2020.

La reforma que se avecina no será una más en la historia del país. La crisis ha puesto al desnudo grandes dificultades y falencias de las políticas públicas y profundas asimetrías en la construcción del tejido social que se debe atender y enfrentar, esto, además, hay que lograrlo en el mundo de la post- pandemia, inmersos en profundos cambios culturales de las relaciones personales y productivas y en el que se redefinen las alianzas y los bloques comerciales en el mundo.

Mucho más complejo es tratar de visualizar el panorama cambiario del país, la reciente evolución de la tasa de cambio, que ha llevado el dólar a niveles superiores de \$3.400, obedece a los siguientes elementos: el impacto del precio del petróleo que ha respondido positivamente al optimismo económico reciente y los probables acuerdo de producción de la OPEP y Rusia e igualmente la disminución de las presiones cambiarias por la caída del déficit de cuenta corriente a nivel mundial y el debilitamiento del dólar en los mercados mundiales, por lo cual hay un rango de posibilidades muy positivas, que dependen de cómo evolucionen esos factores, pero también y especialmente por la percepción que tengan los mercados internacionales y las calificadoras de riesgo de nuestras políticas de ajuste.

Los retos están en orientar e impulsar por parte del gobierno grandes transformaciones productivas, que permitan integrarse al mundo de manera distinta de como hasta ahora se ha hecho, no solo como proveedores de commodities, sino también como un país que logra. Se hace necesario y fue más evidente tener un sistema de protección social que le brinde a los ciudadanos condiciones reales de cobertura, la conciencia sobre el aporte que se debe hacer a la sociedad desde el sector Cooperativo y el manejo adecuado de los recursos e ingresos fiscales. Se evidenció la fragilidad de la economía colombiana, la limitada capacidad de maniobra del Gobierno Nacional y los entes territoriales para soportar y garantizar el empleo y el desarrollo empresarial del país. Para lograr esto, el sector Cooperativo tiene una propuesta que fue entregada al Presidente de Colombia a través del programa de Cooperativas por Colombia 2021, donde se evidencia que nuestro modelo es una opción que genera riqueza y la distribuye de manera más justa y equitativa.

3. Medidas adoptadas durante la pandemia

La Cooperativa en cabeza del Consejo de Administración y la Gerencia ha venido adoptando las siguientes medidas:

1. Preservar la liquidez de la institución, a través de estrategias como desembolsos de cupos de crédito por el orden de \$18.500 millones.
2. Racionalización y control de desembolsos para sectores que no tienen mayor afectación en su actividad económica.
3. En materia de créditos, se hicieron desembolsos a través de líneas de redescuento Bancoldex y Finagro y se realizó la suspensión de la colocación masiva de créditos de consumo, orientando la colocación solo a los siguientes conceptos:
 - Créditos de consumo de baja cuantía (hasta \$2 millones) para atender contingencias propias del periodo de cuarentena.
 - Microcrédito otorgados en convenios de reactivación económica celebrada con municipios.
 - Otorgamiento de créditos comerciales para la reactivación económica de las zonas de influencia donde CFA tiene asentamiento.

Estas medidas permitieron mantener importantes niveles de liquidez para eventualidades futuras; de igual forma, la pandemia nos encontró caminando por el camino adecuado en tres vías:

1. Adquisición de la plataforma virtual Google Meet desde el año 2018, lo que permitió que los empleados se pudieran conectar de manera inmediata y en menos de 48 horas todo el personal estaba en red, pudiendo operar desde sus casas sin ningún contratiempo.
2. La adopción de teletrabajo ya venía siendo aplicada y se tenían a diciembre de 2019, 16 colaboradores en esa modalidad y con la expectativa de llegar a más de 60 en el 2021, la pandemia nos adelantó en ese propósito.
3. Se venía implementando la alternativa de transporte en bicicleta y ya teníamos varios bici usuarios, lo cual sigue teniendo vigencia y más aún con las medidas de bioseguridad.

En cuanto a las medidas de protección, tanto a empleados, como al público de asociados y ahorradores, se les brindaron todas las alternativas de bioseguridad, como la toma de temperatura e higiene, igualmente el suministro e instalación de divisiones en los puestos de trabajo para evitar el contacto directo e incluso a algunos empleados que se desplazaban a Dirección General se les contrató transporte particular, medidas que han permitido manejar la situación.

También se crearon equipos alternos para estabilización de la operación, para el análisis de oportunidades de futuro y otros por zonas y regiones para los casos donde hubo contagio en la oficina, esta estrategia permitió una atención permanente y oportuna a los asociados.

De igual forma, dentro de las estrategias de seguimiento y apoyo, se realizaron reuniones quincenales del Consejo de Administración, evaluando las condiciones de salud del personal y de los asociados, los procesos operativos, la condición económica, financiera y de liquidez de la Cooperativa, el comportamiento de los resultados y de los alivios otorgados, según circulares, 07, 14, 22 y la 39 de 2020.

Frente a este tema, los asociados solicitaron alivios por \$225.000 millones de un total de la cartera de \$405.87 millones y un número de deudores de 14.403, en el segundo trimestre de 2020, se logró una reactivación muy importante de estos alivios, disminuyendo el riesgo a un monto de \$57.120 millones, en 2.863 personas que se acogieron a la circular 22 del PAD. El reto en el 2021, está en lograr su recuperación.

El Consejo de Administración, ha promovido el fortalecimiento de las provisiones generales en más de \$11.000 millones, de los cuales \$7.083 millones fueron constituidas hasta el año 2019 y en el 2020, \$4.136 millones. A este valor hay que sumarle las apropiaciones que por disposiciones del ente de supervisión se debieron constituir por un valor de \$5.286 millones, lo que permite tener un respaldo de más de \$16.000 millones para afrontar los futuros riesgos de crédito.

En cuanto a la eficiencia administrativa se realizó un plan de adelgazamiento dentro de los cuales se contemplan los gastos de personal, derivado de la baja dinámica de colocación, gastos de honorarios y gastos diversos, tales como: gastos de viaje, gastos de papelería, gastos de servicios públicos y gastos de adecuaciones, entre otros.

4. Resultados Económicos

CFA en el 2020 tenía un presupuesto estimado de excedentes superiores a los \$5.200 millones, hasta el mes de febrero se venían superando las proyecciones, acumulando más de \$1.000 millones, ya para finales de marzo se presenta la coyuntura con la pandemia.

La Cooperativa en condiciones normales hubiese generado más de \$9.800 millones de excedentes, pero dadas las exigencias de provisiones generales de Ley, para los intereses causados no recuperados -ICNR, del orden de \$1.627 millones, la provisión general del orden de \$3.660 millones, más las provisiones generales prudentiales que determinó el Consejo de

Administración para fortalecer y respaldar los futuros riesgos, se presentaron unos excedentes de \$109 millones.

Comparativamente con el sistema financiero, cuyos datos están a noviembre de 2020, los activos de CFA tuvieron un mejor desempeño, alcanzando el 10.82%, mientras que ellos crecieron el 8.9%.

La cartera bruta fue la que tuvo un comportamiento más moderado, ya que decreció en un 5%, mientras que el sector en su conjunto creció por encima del 4%; sin embargo, es importante aclarar que este crecimiento se dio básicamente por la dinámica de la cartera comercial con grandes empresas, lo que les permitió compensar la disminución que tuvo la cartera de micro y consumo.

En cuanto los depósitos, CFA logró un aumento del 12.8% mientras que la banca alcanzó crecimientos del 11.6%, mostrando un mejor desempeño por parte de la Cooperativa.

En utilidades, la banca disminuyó en un 55% comparado con el año anterior, mientras que la Cooperativa optó por el fortalecimiento interno de provisiones.

CFA tiene uno de los mejores indicadores de morosidad del sistema, alcanzando el 3.96%, mientras que la banca tiene un índice del 5.18%.

Importante destacar que el nivel de rentabilidad de los activos de CFA fue igual al de la banca tradicional y la rentabilidad del patrimonio alcanzó el 5.63%, comparada con 6% de los demás establecimientos financieros.

Lo anterior demuestra que la Cooperativa tuvo un desempeño muy similar al de la banca tradicional, ahora bien, si se toma en cuenta el fortalecimiento de las provisiones, fue un resultado muy positivo.

Como se puede observar, en términos generales fue un excelente año para la Cooperativa en medio de la crisis mundial y con las medidas prudenciales tomadas, se encuentra con una alta capacidad de absorber y respaldar el potencial de riesgo de crédito originado en esta Pandemia.

Todo esto permitió una atención permanente, oportuna y como siempre, en pro de mejorar la calidad de vida de nuestros asociados.

II. TEMAS ORGANIZACIONALES

1. DECISIONES, REVISIÓN DE MANUALES, DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y REGLAMENTOS POR PARTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

El Consejo de Administración debido a las circunstancias de la pandemia realizó reuniones cada 15 días, para monitorear en conjunto con la administración la evolución de la Cooperativa y además, impartió aprobación y autorización en cuanto a:

- Modificación a las políticas de los manuales de SARC, SARO, SARLAFT, Oficina En Talento Humano, ajustes a la planta de cargos y estructuras de áreas, beneficios y modalidad de trabajo.
- La apertura de la oficina Belén
- El Presupuesto para el 2021
- Elaboró la propuesta de Distribución de Excedentes con destino a la Asamblea.
- El informe de gestión con destino a la Asamblea.
- Estableció los mecanismos de apoyo para los asociados, decisiones sobre el recurso humano de la Cooperativa y atención en oficinas durante la pandemia.
- La metodología del Programa de Apoyo a Deudores – PAD
- Modificó la reglamentación de los Fondos Sociales
- Reglamentó el reconocimiento de los honorarios de los directivos
- Actualizó el reglamento de los Estatutos.
- Evaluó la labor de los integrantes del comité Consultivo y les amplió el periodo por un año más.

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2020

Debido a la contingencia generada por el COVID -19 en el 2020, la Cooperativa durante los meses de abril y mayo realizó una reapreciación estratégica liderada por el denominado **“Equipo de futuro”**, el cual evaluó los nuevos factores de cambio e impactó los objetivos estratégicos de la planeación que se tenía, llegando a los siguientes:

1. **Reactivación económica:** CFA en la crisis generada por el Covid-19 será un articulador e impulsor de la reactivación económica en los Municipios donde tiene presencia, para lo cual se estructuraron planes por cada sector con enfoque territorial, con el fin de agregar valor económico y social a las Mipymes que hacen parte de las cadenas locales de abastecimiento y consumo.

Adicionalmente, se desarrolló una estrategia denominada Alianzas para la Gestión de Financiamiento en los Territorios, coordinando con entidades gubernamentales y no gubernamentales recursos para desarrollar herramientas de liquidez para Mipymes con el fin de dinamizar y reactivar las economías locales en los territorios, esto nos permitió vincular 485 asociados y lograr una colocación de 10 mil millones de pesos, en siete municipios.

2. **Redes:** Al 2025, la Cooperativa a través de la estrategia de Redes, logrará insertar los pequeños productores en la cadena productiva del país, mediante el desarrollo de circuitos económicos y constelaciones en todas sus zonas de influencia.
Se continúan consolidando las redes de Acueductos, finalizando el año con este modelo en 7 oficinas y además se inicia la estructuración de los proyectos Emprende en Red y Famiredes.
3. **Tecnología e innovación:** Implementar tecnologías de alto impacto que mejoren la experiencia y relación con los asociados y ahorradores actuales y futuros y transformen el modelo de negocio.

A través de este objetivo se desarrollan los proyectos de:

- **PSE Compras:** A partir del mes de febrero del 2020, entró en funcionamiento el botón de pagos PSE para los ahorradores de CFA, facilitando las compras y pagos de servicios a través de canales virtuales.
- **Mejoras en CFA Móvil:** Se realizan mejoras en el diseño, funcionalidad y adición de las transacciones de retiro sin tarjeta, transferencias red Coopcentral, transferencias a terceros CFA sin inscripción, y pagos de aportes (por valor diferente al diferido o al total). A diciembre se encuentran 10.000 usuarios usando la App
- **Retiros sin tarjeta:** Transacción que hoy permite a los ahorradores el retiro sin tarjeta a través de cajeros y oficinas CFA. actualmente se está haciendo el desarrollo para que se pueda realizar a través de los canales de Efecty y oficinas de la red Coopcentral.
- **Rediseño Oficina Virtual PN:** A partir del mes de octubre salió a producción la nueva oficina virtual, la cual permite la autogestión por parte de los asociados y ahorradores y se mejoró la seguridad del canal y su diseño.

Para este mismo objetivo se comienza con la formulación y desarrollo de los proyectos de:

- Vinculación virtual
- Autogestión de Créditos por asociados:
- Creación de productos virtuales

4. **Cultura del ahorro y economía familiar:** Generar cultura en el manejo eficiente y sostenible de los recursos económicos y naturales, así como instruir y ayudar a las familias a buscar la seguridad económica.

A través de este objetivo, la Cooperativa junto con la Fundación, vienen desarrollando programas en educación financiera por segmentos generacionales y programas de fomento a la Producción Limpia, el Consumo Responsable y el Comercio Justo con asociaciones.

5. **Modelo Cooperativo:** Posicionar el modelo cooperativo como la primera opción de solución de las necesidades económicas, sociales y culturales de las comunidades.

CFA y su Fundación están desarrollando procesos de educación y fortalecimiento del modelo de economía solidaria en la comunidad CFA y los grupos de interés mediante la generación de la cultura de ahorro y beneficios tangibles.

3. GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

El año 2020 y en particular a partir del segundo trimestre, cuando se inicia la cuarentena nacional, se vivió un periodo de alta liquidez y poca demanda de crédito, acompañado de tasas muy bajas y compras de cartera. Ya en el 2º. Semestre, las instituciones financieras habían descartado un eventual retiro masivo de depósitos de los ahorradores y tenían una visión más clara no solo del posible impacto de los alivios en la cartera, sino además de los sectores que habían impactado dichas medidas. Con base en lo anterior el comité GAP adoptó las siguientes estrategias a lo largo del año:

- Durante el primer trimestre del año el comité se dedicó a definir estrategias para lograr colocar los excesos de liquidez que se venían teniendo, realizando un control muy especial del riesgo de tasa, con colocaciones de largo plazo con interés fijo.
- Durante el segundo trimestre el Comité GAP se concentró en las estrategias orientadas a preservar la estructura financiera de la Cooperativa, así como a contribuir a la recuperación económica de los asociados y de las regiones donde CFA tiene presencia

- Igualmente, el comité GAP orientó sus actuaciones al monitoreo de los siguientes aspectos, propios de la gestión financiera de la cooperativa:
 - Evaluación de cumplimiento de las políticas de estructura de los estados financieros y de los portafolios de cartera y captaciones.
 - Comparativo de la estructura financiera con el sector.
 - Evolución de excedentes.
 - Seguimiento y análisis de tasas activas y pasivas por producto.
 - Analisis de indicadores de Riesgos de mercado y liquidez.
 - Ajuste a políticas del manual de Tesorería y GAP.
 - Fortalecimiento del plan de contingencia de liquidez de la Cooperativa.
 - Evolución de las campañas

4. CALIFICACIÓN PÚBLICA DEUDA DE CORTO Y LARGO PLAZO

El Comité Técnico de Calificación de Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores, el 27 de noviembre de 2020, luego de realizar un análisis exhaustivo de la estructura financiera de la cooperativa y de evaluar la forma como CFA estaba preparada para afrontar un periodo de crisis económica como la actual y luego de evaluar la medidas que durante dicho periodo de se adoptaron, tomó la decisión de mantener las calificaciones **VrR1 (Uno) para la Deuda de Corto plazo**, la cual representa el mejor de los seis rangos de calificación otorgada para este segmento **y AA (Doble A) a la Deuda de Largo plazo con perspectiva ESTABLE**, la cual es la segunda mejor calificación de los nueve rangos de calificación posibles a otorgada en el largo plazo. Lo anterior, manteniendo una perspectiva de calificación estable, lo cual indica que en el corto plazo no evidencia situaciones que origine un cambio de calificación.

La calificación AA (Doble A), en el largo plazo, indica que la entidad tiene una alta capacidad para pagar intereses y devolver el capital, con un riesgo incremental limitado solo en comparación con otras entidades o emisiones calificadas con la categoría más alta (AAA).

Por su parte, **la calificación VrR1 (Uno), de corto plazo**, indica que la entidad cuenta con la más alta capacidad para el pago de sus obligaciones, en los términos y plazos pactados, dados sus niveles de liquidez.

5. TALENTO HUMANO

En el 2020 se contó con una planta de 477 empleados en promedio, y se tuvo una rotación del 18.5% correspondiente a 93 retiros. Comparativamente con los retiros del 2019 (73), se observa un incremento del 27%.

La dirección general cuenta con 162 empleados y entre las oficinas y canales con 315.

Se llevaron a cabo los semilleros para Directores, el programa de educación financiera para los empleados y el desarrollo de competencias, orientadas a fortalecer los procesos del plan de carrera y sucesión.

Beneficios a Empleados

- **Créditos especiales Empleados**

Al corte de diciembre de 2020 CFA otorgo créditos a los empleados por valor de \$2.931 millones, principalmente para compra de vivienda y vehículo.

DIRECCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIO

Esta dirección es la encargada de diseñar, coordinar y ejecutar las políticas y proyectos, relacionados con la gestión del servicio, la gestión y analítica de los datos de la Cooperativa, la administración de los procesos de aportes, captación, colocación y recuperación de cartera.

En este sentido, las percepciones de los asociados y ahorradores en cada interacción con la Cooperativa son de vital importancia, por ello todo el modelo de operación está basado en la “Experiencia” que contempla los comportamientos de los asociados y ahorradores, para generar recuerdos que impulsan la lealtad, confianza y satisfacción.

Implementación de proyectos

En el 2020 se desarrolló el proyecto denominado “Centro de Experiencia”, que brinda la posibilidad a nuestros asociados, ahorradores y público en general, de contactarse con la Cooperativa a nivel nacional vía telefónica, Chat desde el sitio web, WhatsApp, email y redes sociales y así facilitar la atención sin tener que acudir a nuestra red de oficinas.

En línea con lo anterior, se inicia el proyecto de agendamiento virtual, cuyo objetivo es posibilitar a nuestros consumidores financieros la solicitud de los turnos para asesoría de productos y servicios, a través de nuestra APP y el sitio Web, donde tiene la posibilidad de elegir el día y hora para ser atendido, ya sea de forma virtual, por video llamada o presencial en cualquiera de nuestra red de oficinas. Este proyecto tiene como fecha de finalización febrero de 2021.

5.1. GESTIÓN DE SERVICIO SAC

Con el fin de estar integrados con la estrategia adoptada, se redefinen los ejes de trabajo, estos son:



Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS

En nuestro sistema de Atención al Consumidor SAC, se registraron y gestionaron en el 2020, un total de 330 requerimientos de los asociados y ahorradores.

Indicador velocidad PQR

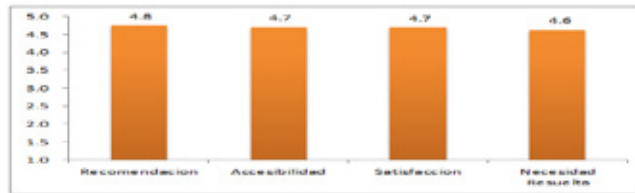
En el 2020 las peticiones, quejas y reclamos recibidos por los asociados y ahorradores en los diferentes medios establecidos, tuvieron un tiempo de resolución de 12 días promedio.

Medición de conocimiento

La metodología de medición de conocimiento fue ajustada para el 2020, con la finalidad de lograr la articulación con la Dirección Comercial, para ser eficientes en la ejecución de los planes de acción y fortalecer las capacidades del personal. Para lograrlo, en agosto del 2020 se creó la campaña *“Caminando hacia la Excelencia”*, que pretende potenciarlas.

Indicador de satisfacción

Durante el 2020, se cambió el esquema de medición de satisfacción, para lo cual se diseñó un formulario de 4 preguntas que comprende elementos que miden el esfuerzo y experiencia del servicio, solución y recomendación, estas encuestas fueron enviadas vía mensaje de texto y Email.



Disponibilidad Canales

La Disponibilidad de Canales habilitados para la atención del consumidor financiero en el segundo semestre del 2020, presentó un porcentaje superior al 90%, garantizando la debida atención a los usuarios.

Retención de asociados

CFA ha enfocado sus esfuerzos en la permanencia de sus asociados, así como en proporcionar mecanismos de actualización de aportes, para lo cual se implementó la campaña “Crediaportes, más beneficios con tus aportes” con Tasa desde el 0.75% M.V. Para 2020, se logró una retención de 455 asociados, los cuales accedieron a créditos por valor de \$429.6 millones.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

De acuerdo con el *Risk Report 2019* del *World Economic Forum*, los ciberataques constituyen el riesgo tecnológico de mayor relevancia en la actualidad, ubicándose incluso en el top 10 de los riesgos más significativos en el mundo. Por otra parte, el Banco Interamericano de Desarrollo -BID- y la Organización de Estados Americanos -OEA-, plantean en el informe *Ciberseguridad Riesgos, Avances y el Camino a Seguir en América Latina y El Caribe 2020*, que “la pandemia del COVID-19 ha puesto de relieve nuestra dependencia de una infraestructura cuya existencia pasa prácticamente desapercibida”. Nuestra vida diaria gira alrededor de actividades cada vez más digitalizadas y, por consiguiente, más sensibles a amenazas cibernéticas.

Así las cosas, el 2020 fue un año de enormes desafíos para la ciberseguridad de la pandemia:

- Teletrabajo Seguro. Esta estrategia fue clave en la continuidad operacional de la entidad, la cual tuvo un gran esfuerzo logístico del proceso de Informática.
- Herramientas colaborativas. Con Google Workspace, anteriormente denominado G-Suite, los empleados accedieron de manera fácil y segura a la información de la Cooperativa, iniciativa que venía desarrollándose desde 2018 de manera exitosa.

y plazo promedio de colocación con corte al 31 de Diciembre 2020 incluyendo todas las modalidades de cartera, incrementaron en relación al 2019, el monto promedio pasó de \$15.6 a \$15.9 millones y el plazo promedio pasó de 53 a 57 meses.

Promedio del número de operaciones vigentes por asociado a Diciembre 31 de 2020:

No. Total de obligaciones 2020 = **36.706** = 1.2

No. Total de deudores 2020 **30.445**

CFA a corte de diciembre 31 de 2020, tiene un total de 36.706 obligaciones, las cuales están en 30.445 deudores, con un promedio de 1.2 operaciones vigentes por deudor, lo cual permanece igual con respecto al año 2019.

Durante el 2020 se otorgaron doce (12) operaciones de crédito a directivos, sus familiares y a personas jurídicas de las cuales los directivos son administradores, por un valor de \$1.774.600.000, debidamente aprobadas por el Consejo de Administración.

10. MICROFINANZAS

Cifras Relevantes



Con la llegada de la pandemia, las empresas que han tenido mayores dificultades han sido las Micro, pequeñas y medianas empresas, ellas se han visto impactadas por el aislamiento de la comunidad en general que son sus principales clientes y proveedores, afectando notablemente sus ingresos con los cuales viven sus familias y crece su unidad productiva, además son objeto de los altos incrementos del mercado, todo esto repercute en la continuidad de sus actividades como independientes.

Para 2020, la cartera de Microcrédito en CFA, estuvo marcada por varios sucesos que tuvo ante el decreto 957 del 2019, con respecto a los criterios de clasificación de las Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, pasando de un saldo de cartera Microcrediticia de **\$54.127** para marzo, a **\$69.396** en abril del 2020, saldo representado en 10.367

Líneas de Atención: 018000 421827 - (4) 232 0011- PBX Áreas Administrativas: (4) 444 18 27

www.cfa.com.co    

microempresarios. Acorde a estos cambios, CFA pasó de un portafolio de tres (3) líneas de microcrédito, a siete (7) líneas, buscando cubrir todos los segmentos de la economía para la atención de las microempresas y siempre pensando en el desarrollo y sostenibilidad del sector Micro empresarial.

Desde lo financiero logramos atender 1.251 Microempresarios, a través de Bancoldex, Finagro y recursos propios, buscando la reactivación económica, logrando una colocación de \$9.806 millones en Microcrédito, con periodos de gracia, menores costos y subsidios en tasas.

La colocación durante el año 2020, sumó un total de **\$42.383** representados en **4.901** Microempresarios.

11. SERVICIOS FINANCIEROS

- **Corresponsales Cooperativos**

En la búsqueda del crecimiento y expansión de los canales de la cooperativa, se logró cerrar 2020 con 105 corresponsales cooperativos, generando nuevos puntos de atención en diferentes plazas donde la cooperativa no tenía presencia.

Se ha tenido un aumento significativo en el número de transacciones por este canal, con un incremento del 5% con respecto al 2019. Se logró recaudar más de \$35 mil millones por 329.403 transacciones. Debido a las condiciones presentadas en el 2020, este canal fue estratégico para atender los asociados, ahorradores y usuarios.

Asimismo, logramos cerrar una alianza con Banca de las Oportunidades que impulsará el crecimiento de los Corresponsales Cooperativos en las zonas rurales en el 2021.

El servicio ACH permite recibir y/o transferir dinero desde su cuenta de Ahorros o CFA Express hacia una cuenta de otra entidad financiera (cuenta propia o de terceros) a través del canal virtual que tiene disponible CFA para sus usuarios. Las transferencias interbancarias (ACH) se convierten en una alternativa para recibir y enviar dinero de cualquier entidad financiera, posibilitando el desarrollo de los ciclos económicos en los municipios más alejados. Además, a través del servicio de ACH CENIT se puede recibir nómina, pago de proveedores y terceros.

Para 2020, el servicio de Transferencias Interbancarias (ACH) permitió generar una rentabilidad neta de \$1.540 millones con un crecimiento del 13% con respecto al 2019,

asimismo, las transacciones crecieron un 11%, pasando de 116.150 operaciones a 128.862 en 2020.

- **Canales Virtuales (Oficina Virtual - CFA Móvil)**

El obligado aislamiento por causa del COVID19 y en búsqueda de evitar la propagación del virus, CFA vió la necesidad de reforzar no solo a nivel de seguridad en sus canales electrónicos, sino que incluyó el mejoramiento de experiencias de usuario con nuevas operaciones como el pago de servicios públicos EPM, TIGO Hogar y Móvil, retiros en cajeros electrónicos sin tarjeta, en Oficina Virtual y CFA Móvil. Además, se atendió la demanda de soporte en los diferentes canales, realizando capacitaciones a los usuarios y los colaboradores de la cooperativa, fomentando el uso de las herramientas virtuales.

Durante 2020 se realizaron 63.960 transacciones con respecto a 62.424 de 2019 en la oficina virtual, en la que el 92% corresponden a pagos de nómina y el 8% restante corresponde a pagos de obligaciones y transferencias entre cuentas de CFA.

- **CFA Móvil**

Al 2020, la aplicación móvil presentó 10.000 usuarios activos. A través de este canal se realizaron 15.329 transacciones por valor de \$3.965.661.278.

y pagos de obligaciones

- **Tarjeta Débito y Cajeros Electrónicos**

A 31 de diciembre 2020, CFA llegó a 49.567 tarjetas débito activas entre los asociados y ahorradores, los cuales realizaron 646.008 transacciones por los diferentes canales dispuestos para su uso.

Para el 2020, los cajeros electrónicos realizaron 396.365 transacciones con un crecimiento del 3%, con respecto al año anterior, de las cuales el 59% corresponden a los tarjetahabientes de la Cooperativa y 41% a usuarios de otras redes.

12. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- **Riesgo de Crédito – SARC**

Ante la emergencia generada por el Covid 19, durante el 2020 se dio cumplimiento a las Circulares 07 y 14, otorgando prórrogas a los deudores afectados, trasladando de 3 a 6 cuotas para el final del plazo, aliviando su flujo de caja. A partir del 1 de agosto de 2020 se aplicó la CE 22 con el Plan de Acompañamiento a Deudores, redefiniendo las obligaciones a

la nueva realidad financiera de cada persona. Para los casos por fuera del PAD, se continuó aplicando la Circular Externa 026 de 2017, que define las instrucciones para facilitar el proceso de modificación de las condiciones de los créditos otorgados, también se llevo a cabo el cálculo de la provisión adicional, definido en el Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF), para incorporar el parámetro de la provisión individual adicional sobre el saldo de la cartera de consumo, en función del crecimiento de la cartera bruta.

De otro lado, para dar cumplimiento a la Circular Básica Contable y Financiera - CE 100 de 1995, la Cooperativa continuó realizando las calibraciones de los modelos de otorgamiento para la modalidad de consumo comercial para personas naturales y para la cartera modalidad microfinanzas, igualmente se efectuó ajuste a las metodologías para determinar los límites de exposición crediticia y pérdida tolerada, calificación de otorgamiento y la capacidad de pago de los deudores, lo anterior con el objetivo de reducir el impacto del incumplimiento de los asociados.

De otro lado, se rindieron informes periódicos al Comité SARC relacionados con la evolución de la morosidad de cartera, su recuperación, matrices de rodamiento, análisis de sectores económicos, análisis de perfiles de incumplimiento, pronósticos de indicador de mora, morosidad por ente de aprobación, reprocesos en el otorgamiento y ajustes a políticas asociadas con el otorgamiento.

Garantías que respaldan las operaciones de crédito y criterios para estimar su valor y eficacia:

avalúos para inmuebles destinados a vivienda, mediante la aplicación de los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Inmobiliaria Urbana y Rural (IVIUR), adoptado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia fiscal y el estrato residencial correspondiente y para los inmuebles ubicados en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Pereira, Popayán, Santa Marta y Sincelejo, se aplican los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Predial (IVP), publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Para los inmuebles ubicados en lugares distintos a los señalados anteriormente, se aplican los valores de reajuste anual del IVP para el total nacional.

No menos importante fue el incremento de las provisiones adicionales generales, con el propósito de respaldar cualquier evento derivado de la exposición de riesgo generado por la pandemia, que pueda impactar la estabilidad financiera de la Cooperativa.

- **Límites de Riesgo Crediticio:**

Permanentemente se controla el cumplimiento de los límites por portafolios de cartera, que se tienen a través de convenios de descuento por nómina, montos máximos aprobados por asociado, condonaciones, reestructuraciones, sectores económicos y el porcentaje de pérdida tolerada consolidados por modalidad cartera, dichos límites han sido aprobados por el Consejo de Administración.

- **Riesgo Operativo – SARO**

En SARO, se continuó dando cumplimiento al capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera - CE 100 de 1995, mediante la permanente actualización de los mapas de riesgos relacionados con los procesos estratégicos, medulares y habilitadores.

A partir de los mapas de riesgos se generaron tratamientos o planes de acción, principalmente a los riesgos de mayor nivel de exposición con el propósito de disminuir o mantener controlado el riesgo residual de CFA. De igual manera, se incorporó el SARO como un elemento fundamental en la alineación con el Sistema de Gestión Integral de Procesos – SGIP.

Se definieron nuevos indicadores descriptivos y se ajustó la metodología para los de identificar los riesgo de manera oportuna y con mayor precisión, dado que se ha fortalecido el reporte de eventos de riesgo operativo por parte de los líderes de proceso y colaboradores de la Cooperativa.

Se continuó con las capacitaciones permanentes a los colaboradores, mediante el uso de plataforma virtual “ATENEA” y con asistencia presencial para algunos cargos y se incluyó en el plan de capacitación de Riesgo Operativo a los proveedores que actúan como terceros en la Cooperativa.

- **Riesgo de liquidez - SARL**

Durante 2020, la Cooperativa continuó con la aplicación del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL que se enmarca en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Esta labor ha permitido fortalecer las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, los cuales contienen los procedimientos utilizados para la prevención y oportuna mitigación del riesgo de liquidez asociado a la intermediación financiera.

De otra parte, se realizaron los análisis correspondientes al formato 458 de la Superintendencia Financiera que mide “Flujos de caja contractuales y estándar del riesgo de liquidez”, el cual, a pesar de ser severo en su cálculo, permitió evidenciar la buena situación

financiera en materia de liquidez que ha presentado la Cooperativa, debido a que en el transcurso del año la banda 1 a 30 días fue positiva, y muy superior a cero.

El Ratio de Riesgo de liquidez - IRR, es un indicador que permite evaluar el porcentaje de cumplimiento que tiene una entidad frente a los compromisos financieros de la misma, en determinado período de tiempo, el cual superó holgadamente el 100% que permite evidenciar la notable gestión en materia de liquidez, así como el alto grado de cumplimiento de CFA frente a sus compromisos financieros.

Además se incluyó un nuevo indicador CFEN-Coeficiente de Fondo Estable Neto. Este indicador busca limitar una excesiva dependencia de fuentes inestables de financiación de los activos estratégicos que a menudo son ilíquidos. Igualmente, busca que las entidades mantengan un perfil de fondeo estable en relación con sus activos. Para la Cooperativa el indicador desde su implementación, se ha mantenido por encima de 130%, un indicador muy suficiente, considerando que el límite requerido para la Cooperativa para el mes de marzo de 2021 debería ser del 70%.

- **Riesgo de mercado - SARM.**

La Cooperativa cumplió a cabalidad con las políticas definidas para mitigar el riesgo de mercado, guardando los límites de exposición y pérdida, gestiones que se fortalecieron con el buen manejo y resultado del portafolio de inversiones.

De igual forma, se dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera, mediante la aplicación de modelos estadísticos que permitieron identificar el grado de exposición de CFA, en función del tipo de operaciones autorizadas por el Consejo de Administración y el Comité de Tesorería.

13. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAFT

De acuerdo a lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo IV, la Cooperativa tiene implementado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT el cual tiene como finalidad evitar que la Cooperativa sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo o inversión de dineros producto de actividades ilícitas y/o la canalización de recursos hacia la financiación de actividades terroristas.

Las actividades más relevantes realizadas durante el año 2020 por el área de Cumplimiento encaminadas a fortalecer el SARLAFT, fueron las siguientes:

- Durante el primer semestre del año, se realizaron las actividades propuestas en el plan de acción remitido a la SFC para dar cumplimiento a las recomendaciones. Se realizó acompañamiento permanente a las oficinas con el fin de mejorar la ejecución de los procedimientos del SARLAFT.
- Durante el 2020, la Cooperativa creó el Área de Gobierno de Datos con el fin de fortalecer las funciones relacionadas con la Gestión de Base de datos en todo lo concerniente a la vinculación, actualización, calidad y poblamiento de la información. Este proceso permitió, a su vez, mejorar la estructura del Área de Cumplimiento encaminada a mejorar la efectividad del sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Se dio cumplimiento al envío de los reportes a la UIAF como una de las obligaciones de la Cooperativa como entidad vigilada.
- Se realizó ajuste al mapa de riesgo de LA/FT de la entidad, de acuerdo a lo definido por el área de Administración de Riesgos y las recomendaciones de la SFC con el fin de incluir los riesgos identificados a partir de la nueva segmentación de los factores de riesgo (clientes, productos, canales y jurisdicciones).
- Se llevó a cabo la capacitación anual del SARLAFT, la cual fue dirigida a todo el personal de la cooperativa, incluyendo a los auxiliares de servicios generales y mensajeros.
- En septiembre de 2020, la SFC expidió la CE 027, en la cual realiza modificaciones con el fin de adaptar el SARLAFT a las nuevas tecnologías y promover la inclusión financiera; este sistema denominado “SARLAFT 4.0” entró en vigencia en esta misma fecha y las entidades tenemos un plazo de transición hasta el 2 de septiembre de 2021. La Cooperativa con el fin de dar cumplimiento a esta nueva normatividad diseñó un cronograma de trabajo que se encuentra actualmente en ejecución.
- Se atendió el requerimiento sobre la visita Extra Situ por parte de la SFC, relacionado con la Administración de los PEPs (Personas Expuestas Políticamente), el cual ya tiene un plan de trabajo que se desarrollará hasta febrero de 2021.

14. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

“El Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una

función administrativa transparente...”; en este orden de ideas y basados en los requisitos establecidos en la Circular Externa 038 de 2009 de la SFC, se determina que el sistema de control interno de la Cooperativa permite gestionar los riesgos asociados con su estrategia para la consecución de sus objetivos, y por medio de la gestión de los eventos de riesgos presentados, le permite contar con sistemas de riesgos ajustados al crecimiento y dinámica actual de la Cooperativa.

En este mismo sentido se destaca además, una clara identificación de la estructura del control interno en la Cooperativa, como se observa a continuación:

- **Ambiente de control**

La administración por medio de los diferentes comités existentes, instruyen sobre los principios, valores y conductas y que estos estén orientados hacia el control, impactando la cultura organizacional. Estas directrices se encuentran plasmadas en el Código de buen gobierno, ética y conducta, el Manual Antifraude y el Reglamento interno de trabajo, así como en los manuales de Perfil y Descripción de cargos.

- **Gestión de riesgos**

La Cooperativa cuenta con un sistema integral de riesgo, en donde se identifica una adecuada gestión en las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de las amenazas que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

- **Actividades de Control**

Se identifica una clara definición de políticas y procedimientos tanto en las operaciones como en los procesos y el establecimiento de controles generales al componente tecnológico de la Cooperativa, que conllevan al cumplimiento del principal objetivo del control que es *“la determinación y prevención de los riesgos (potenciales o reales), errores, fraudes u otras situaciones que puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio”* de la Cooperativa. Sin embargo, es de suma importancia continuar con el incremento en la automatización de los controles de los procesos más relevantes de la Cooperativa.

- **Información y Comunicación**

Una de las gestiones relevantes en la cooperativa tiene que ver con la gestión de la seguridad de la información, que permite establecer las medidas preventivas y reactivas para resguardar y proteger la información en términos de confidencialidad, disponibilidad e integridad de datos que conlleva a dirigir y controlar el manejo de la información generada en las actividades significativas de negocio de la Cooperativa.

- **Monitoreo**

El sistema de control interno requiere de una vigilancia con la finalidad de indicar que se mantiene el adecuado funcionamiento del mismo, esto se hace a través de actividades de supervisión continuada y/o evaluaciones periódicas; al respecto las áreas de control de la Cooperativa permanentemente están realizando evaluación y seguimiento en la aplicación de las políticas establecidas en los diferentes procesos con el fin de identificar la calidad, el asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto.

15. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES DE LA ASAMBLEA.

En la Asamblea se tomaron las siguientes decisiones:

- **PROPOSICIONES**

1. Incorporar en la ejecución de los presupuestos de los fondos sociales del 2020, los saldos de los recursos que quedaron en los fondos a diciembre 31 de 2019.
2. De igual manera, los delegados a la Asamblea General se comprometen de forma irrevocable a que de los excedentes que se generen en el 2020, se apropie el 40% para la reserva de protección de aportes, con el fin de que pueda ser tenido en cuenta para el cálculo de solvencia de la Cooperativa.
3. También, los delegados a la Asamblea autorizan al Consejo de Administración para incrementar mensualmente vía presupuesto los fondos y reservas que consideren necesarios para el fortalecimiento de CFA con cargo al ejercicio del 2020.
4. Como mecanismo prudencial que permita a la cooperativa ajustar gradualmente sus saldos de provisiones de cartera, con respecto a los procesos periódicos de calificación de la misma y al posible deterioro por insolvencia del deudor o condiciones del mercado, la Asamblea General de la Cooperativa facultó al Consejo de Administración para que mensualmente autorice incrementos de provisión general de cartera en un porcentaje superior al establecido en la norma (1%).

Una vez realizado el proceso de ajuste de la provisión de cartera, la administración deberá presentar al Consejo de Administración el exceso o defecto que dichas apropiaciones tuvieron en el resultado del ejercicio, de tal manera que el Consejo de Administración evalúe la conveniencia o no de continuar o suspender temporalmente el aumento prudencial de dicha provisión.

- **RECOMENDACIONES**

1. Se propone con urgencia el cambio de la oficina ubicada en Envigado para un centro comercial con alto flujo de visitantes, como VIVA ENVIGADO, con el fin de aprovechar el talento humano de esta oficina y crecer potencialmente el mercado de esta zona. R/. La gestión comercial se está atendiendo con los canales externos y Micro con una muy buena dinámica. De igual manera, se sigue tramitando con el Municipio la opción de tener en la Alcaldía un punto de atención, situación que se dilató por la pandemia.
2. Se plantea la posibilidad de bajar o no cobrar la cuota de manejo de la tarjeta débito, a veces en los bancos no se paga o por ser asociados, no la cobran por un tiempo prudente, 1 año o 6 meses por ejemplo. R/ Este tema se está evaluando porque la tendencia del mercado es que no se están cobrando muchas transacciones, por lo cual se evaluará porque el impacto financiero que tendría la Cooperativa es de \$1.000 millones.
3. En el presente año, a los empleados de CFA les hicieron el aumento salarial, menos a las trabajadoras sociales, como consideramos que es una discriminación al no tenerlas en cuenta para hacerles su aumento salarial, les solicitamos con todo respeto abordar el tema en próximas reuniones del Consejo, ya que todos los empleados en general en cualquier empresa deben tener el mismo tratamiento, para que nadie se sienta discriminado. R/. A las Promotoras se les hizo el incremento salarial.
4. Mantener los auxilios educativos a estudiantes que ya lo tienen, para garantizarles la continuidad en sus estudios en medio de esta situación tan difícil, porque realmente ellos lo necesitan para no parar sus estudios y el sector educativo necesita y merece todo nuestro apoyo. R/. Los resultados positivos se están destinando a fortalecer las provisiones de cartera, se esperará que en el segundo semestre de 2021 la tendencia de los alivios y la recuperación de la cartera se empiece a normalizar y se evaluará la opción.
5. Hacer énfasis en que se den estas Asambleas virtuales, en los casos de fuerza mayor o el caso fortuito específico. R/. Ya se estableció la opción en la reforma de los Estatutos.
6. Luchar en conjunto con el Cooperativismo siempre en todos los escenarios, para que los integrantes de los organismos de dirección que se eligen, sean posesionados por la Superintendencia Financiera. R/. La facultad de posesión es una atribución que tiene la Superfinanciera y ellos tienen sus condiciones y evaluaciones.
7. Para recordar al Consejo de Administración que los delegados de la extensión de caja de Briceño hicieron una petición para reorganizar el horario de atención al público en la oficina. R/. Al respecto se está trabajando de acuerdo a la dinámica del Municipio.

8. Que la capacitación mínima sea de 60 horas y si es elegido consejero que tenga obligación de aumentarla a 120 horas, de acuerdo a agenda de capacitación de CFA. R/. Ya se estableció en los Estatutos.

16. PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

CFA a diciembre de 2020 muestra un excedente positivo de \$109 millones, sobre este resultado hay que tener en cuenta el fortalecimiento de provisiones del orden de \$9.480 millones.

En cuanto al presupuesto de cartera, se logró alcanzar un saldo de \$396.541 millones, lo que representa un cumplimiento del 89.64%.

Los depósitos de ahorro terminaron en un valor de \$415.490 millones, con un cumplimiento del 107.14 y un crecimiento del 12.80%.

Un saldo de aportes sociales, incluido el valor del pasivo, de \$44.225 millones, para alcanzar el 98.26% de cumplimiento y un crecimiento del 4.36%.

Llegamos a 67.466 asociados, con un cumplimiento del 97.85%.

De otro lado, se logró una colocación acumulada durante todo el 2020 por valor de \$145.416 millones. Este resultado lo explica la baja dinámica de demanda de crédito y la coyuntura sanitaria.

El indicador de mora se ubicó en el 3.96%, siendo uno de los mejores del sistema financiero colombiano. La rentabilidad del activo se ubicó en el 0.03% y la rentabilidad del patrimonio fue del 0.20%, los cuales si bien no son comparables con la de años anteriores, se explica su resultado por el fortalecimiento de las provisiones solicitadas por la Superintendencia Financiera y las autorizadas por el Consejo de administración de CFA.

Si bien desde la perspectiva económica, luego del inicio del periodo de cuarentena, se temía que el país y en especial el sector financiero presentaran un resultado bastante negativo, CFA mediante un eficiente manejo de la crisis sanitaria, el control del gasto y un tratamiento prudencial de las provisiones, logro unos resultados muy satisfactorios. Esto se debe al acompañamiento, confianza y respaldo de nuestros asociados y al compromiso de nuestros colaboradores.

En términos generales, el 2020, fue un año de fortalecimiento interno, que permitió demostrar que CFA Cooperativa Financiera, estaba alineada a las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos de liquidez y de crédito.

17. GOBIERNO CORPORATIVO.

La Cooperativa cuenta con el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, en el cual se estándares de manejo de la entidad, con el fin de poder cumplir con su misión, visión, objeto social y objetivos estratégicos, actuando siempre bajo la premisa de la buena fe, respeto por la Ley y la ética ante sus asociados, ahorradores, proveedores, competencia, autoridades y demás grupos de interés.

18. DERECHOS DE AUTOR.

La Cooperativa Financiera de Antioquia ha venido dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre la Propiedad Intelectual y Derechos de Autor en el uso de licencias de software.

19. CUMPLIMIENTO LEY 1676 DE 2013

La Cooperativa ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, su negociabilidad y descuento, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 de 2013.

20. EVOLUCIÓN PROBABLE DEL NEGOCIO

CFA tiene previsto en el 2021 un crecimiento de los activos superiores al 12%, y una colocación estimada de más de \$250.000 millones. Igualmente en las captaciones, se tiene la capacidad de seguir creciendo, con la perspectiva de un mayor control de la tasa pasiva.

En cuanto a las estrategias para lograr los resultados, se le dará mayor énfasis a la línea de Microcrédito, en aquellas zonas o actividades económicas que tengan perspectivas de crecimiento, llegando a nichos de mercado atendidos a tasa límite de usura.

Igualmente, se dará un foco importante al crédito productivo, ya que éste permite la generación de recursos.

La Cooperativa también está definiendo estrategias de crecimiento y cobertura vía Corresponsales Cooperativos y es así como a través del programa Banca de Oportunidades, le fueron adjudicados a la Cooperativa 40 corresponsales, siendo la que recibió mayor asignación de cupos de cofinanciación, esto va a permitir llegar a zonas y nichos de mercado que no son atendidos por la banca tradicional.

En la perspectiva de desarrollo del objetivo estratégico de Tecnología e Innovación, se pretende en el primer trimestre del 2021, desarrollar las transacciones interbancarias a través de CFA Móvil. Unido a esto se logró implementar el convenio con Efecty, que permitirá que en el 2021, nuestros asociados y ahorradores puedan consignar y retirar en más de 9.500 puntos en el país.

En el objetivo Redes y Circuitos Económicos se sigue con el acompañamiento y apoyo a los productores en todas las zonas donde viene operando el proceso desde hace 5 años, estrategia que hoy cobra mayor vigencia como alternativa de reactivación económica.

Con relación al objetivo de la Cultura del Ahorro, el Medio Ambiente y Economía Familiar, se seguirá impartiendo la Inducción Cooperativa, la Educación Financiera para niños, jóvenes y adultos y la aplicación de alternativas de protección del medio ambiente a través de producción limpia en los proyectos de redes y estrategias de comercio justo en la comercialización.

Con el objetivo del Modelo Cooperativo como estilo de vida, se sigue en el trabajo de fortalecer, divulgar y difundir en las comunidades las bondades del Cooperativismo y el acompañamiento a las Alcaldías con una propuesta de conexión y reactivación a través de nodos de relacionamiento, que permitan la solución de problemas de educación, salud, recreación, vivienda y las necesidades básicas de los asociados y ahorradores.

Igualmente, el reto más importante que tiene la Cooperativa en el 2021, es estabilizar y recuperar la cartera por los alivios otorgados a los asociados, para lo cual se han definido estrategias de apoyo a los desempleados, a través de alternativas con bolsas de empleo.

También se seguirán generando apoyos al sector transporte, el sector hotelero y de turismo, brindándoles todas las opciones de alivio, que les permita retomar su actividad y alcanzar los niveles de ingresos para retomar sus obligaciones.

Se puede concluir, que las medidas que han tomado el Consejo de Administración y la Gerencia, propician un futuro más claro con relación a la incertidumbre que genera esta pandemia, ya que CFA cuenta con estrategias de recuperación y provisiones muy importantes para respaldar los alivios otorgados, además de su capacidad de generación de excedentes, que le garantiza su supervivencia.

(Original firmado)
JUAN MANUEL CERÓN ALZATE
Presidente Consejo de Administración

(Original firmado)
JORGE ALBERTO CORRALES MONTOYA
Gerente General

INFORME DE GESTIÓN 2020 JUNTA DE VIGILANCIA CFA

A la Honorable Asamblea General Ordinaria de Delegados:

Como Junta de Vigilancia agradecemos a la Honorable Asamblea la confianza depositada en nosotros, para lo cual y en observancia con lo establecido en el numeral 7 del artículo 40 de la Ley 79 de 1988, en concordancia con el literal g) del artículo 73 del Estatuto Social de CFA, y en cumplimiento de la labor encomendada, nos permitimos presentar el informe de gestión realizado durante la vigencia 2020, de acuerdo con nuestras funciones de control social.

Actualmente, la Junta de Vigilancia está conformada por los siguientes miembros: Doralba Muñoz Lopera como Coordinadora, Ana Milena Villa Cataño como Secretaria, John Kennedy Agudelo Gallo miembro principal y como miembros suplentes, Giovanni Marín Cuartas, Martín Alfonso Barrera Jaramillo y Carlos Alberto Banguero Moreno.

Nuestras actividades en esta vigencia, y a partir del mes de marzo de 2020, se realizaron virtualmente con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus, estas se desarrollaron teniendo en cuenta, primordialmente, el control social como una de las funciones permanentes de CFA y que está a cargo nuestro según lo contemplado en el literal a) del artículo 67 del Estatuto Social, y con estrategias que nos permitieron verificar el cumplimiento de los deberes y derechos de los asociados y cumplimiento del objetivo general de CFA, que es el de contribuir a elevar el nivel social, económico y cultural de sus asociados y sus familias, promoviendo la solidaridad y la ayuda mutua, más aun en estos tiempos de pandemia mundial para nuestros asociados.

Para realizar nuestras actividades tuvimos en cuenta nuestro plan de trabajo, el estatuto social de CFA y demás normas legales vigentes, a continuación las relacionamos:

- Se realizaron 11 reuniones ordinarias y se elaboraron sus correspondientes actas por cada reunión.
- Para el proceso de elecciones realizado durante el 2020, se revisaron las hojas de vida y las condiciones que debían cumplir cada uno de los aspirantes a ser elegidos miembros del Consejo de Administración de acuerdo con lo establecido en el anterior artículo 59 del Estatuto Social de CFA, se enviaron comunicaciones a 10 aspirantes, al Consejo de Administración y se realizó el respectivo informe.

- De acuerdo con lo establecido en los literales a) y e) del artículo 73 del Estatuto Social, se verificó la asistencia de los miembros del Consejo de Administración a cada sesión, fuese presencial o virtual, observando cumplimiento según lo estipulado.
- Se verificó que los miembros del Consejo de Administración elegidos en la Asamblea General Ordinaria de Delegados de 2020, estuvieran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se dio lectura de las actas del Consejo de Administración donde quedan plasmadas las decisiones tomadas por este órgano colegiado, teniendo en cuenta lo contemplado en el literal e) del artículo - 10 DERECHOS DE LOS ASOCIADOS, del Estatuto Social que dice: (...) Fiscalizar la gestión de CFA directa o a través de la Junta de Vigilancia como órgano de control social(...) congruente con el literal a) del artículo 73 que dice: (...) Velar porque los actos de administradores se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias, reglamentarias, a los principios Cooperativos y al Código de Conducta adoptado por CFA(...); de las cuales no se presentaron observaciones por parte de los miembros de la Junta de Vigilancia, aludiendo que su contenido y sus actuaciones se ajustaron a las prescripciones legales y estatutarias.
- De acuerdo con el parágrafo 1, del artículo 61 del Estatuto Social, se revisó mensualmente la moralidad comercial (situación de los créditos) de los miembros del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia, encontrándose al día en el pago de sus obligaciones crediticias.
- Realizamos seguimiento a las recomendaciones y sugerencias presentadas por los delegados en la asamblea de 2020, se recomendó a la administración se diera respuesta y fueran socializadas en esta Asamblea General Ordinaria de Delegados 2021; están estuvieron relacionadas con:

✓ Cambio de ubicación de la oficina de Envigado: La respuesta de la Administración fue que se sigue tramitando con el Municipio la opción de tener en la alcaldía un punto de atención, situación que se dilató por la pandemia.

✓ Se planteó la posibilidad de bajar o no cobrar la cuota de manejo de la tarjeta débito: La respuesta de la Administración fue que estaban evaluando porque la tendencia del mercado es que no se están cobrando muchas transacciones, por lo cual se evaluará porque el impacto financiero que tendría la Cooperativa sería de \$1.000 millones.

✓ En el presente año, a los empleados de CFA les hicieron el aumento salarial, menos a las trabajadoras sociales: La respuesta de la Administración fue que a las Promotoras ya se les hizo el incremento salarial.

✓ Mantener los auxilios educativos a estudiantes que ya lo tienen, para garantizarles la continuidad en sus estudios en medio de esta situación tan difícil, porque realmente ellos lo

necesitan para no parar sus estudios y el sector educativo necesita y merece todo nuestro apoyo: La respuesta de la Administración fue que los resultados positivos se están destinando a fortalecer las provisiones de cartera, se esperará que en el segundo semestre de 2021 la tendencia de los alivios y la recuperación de la cartera se empiece a normalizar y se evaluará la opción.

✓ Hacer énfasis en que se den Asambleas virtuales, en los casos de fuerza mayor o el caso fortuito específico: La respuesta de la Administración fue que ya se estableció la opción en la reforma de los Estatutos.

✓ Luchar en conjunto con el Cooperativismo siempre en todos los escenarios, para que los integrantes de los organismos de dirección que se eligen, sean posesionados por la Superintendencia Financiera: La respuesta de la Administración fue que la facultad de posesión es una atribución que tiene la Superfinanciera y ellos tienen sus condiciones y evaluaciones.

✓ Para recordar al Consejo de Administración que los delegados de la extensión de caja de Briceño hicieron una petición para reorganizar el horario de atención al público en la oficina: La respuesta de la administración fue que se está trabajando de acuerdo a la dinámica del Municipio.

✓ Que la capacitación mínima sea de 60 horas y si es elegido consejero que tenga obligación de aumentarla a 120 horas, de acuerdo a la agenda de capacitación de CFA: La respuesta de la Administración fue que ya se estableció en los Estatutos.

- En virtud a la recomendación que habíamos realizado a la Administración para que actualizara los Reglamentos Sociales, estos nuevos reglamentos de Solidaridad y Educación según Resoluciones N° 06 y 07 del 21 de agosto de 2020 así como su ejecución fueron analizados, veamos su ejecución:

1. Fondo de Solidaridad:

(Cifras en \$)

Concepto	Valor Fondo	Ejecución en \$	Saldo pendiente por ejecutar
Total Fondo de Solidaridad (\$97.680.371 de periodos anteriores más \$702.817.071 apropiación excedentes año 2019)	800.497.442	617.413.770	183.083.672
Equivalencias en %	100.00%	77.13%	22.87%

Ahora se detalla por concepto la ejecución del Fondo de Solidaridad:

(Cifras en \$)

Concepto	Valor Ejecutado en \$	Ejecución %
Plan Exequial de 89 asociados fallecidos (QEPD) (1)	264.209.700	33.01%
Apropiación para la DIAN	351.408.464	43.90%
Auxilios económicos	1.755.606	0.22%
Total ejecutado Fondo de Solidaridad	617.413.770	77,13%

(1) Promedio por asociado fallecido \$2.968.648

Es decir, que fueron ejecutados durante la vigencia 2020 el 77.13% equivalente a \$617.413.770 del fondo social de solidaridad, quedando a disposición de la asamblea el 22.87% equivalente a \$183.083.672.

Como se puede observar, un porcentaje alto del fondo de solidaridad es destinado para el impuesto a la DIAN y el plan Exequial, y muy pocos recursos para auxilios económicos.

2. Fondo de Educación:

(Cifras en \$)

Concepto	Valor Fondo	Ejecución en \$	Saldo pendiente por ejecutar
Total Fondo de Educación (\$33.712.768 de periodos anteriores del fondo de formación y promoción social, más \$702.817.071 apropiación excedentes año 2019)	736.529.840	486.884.826	249.645.014
Equivalencias en %	100.00%	66,11%	33,89%

Ahora se detalla por concepto la ejecución del Fondo de Educación:

(Cifras en \$)

Concepto	Valor Ejecutado en \$	Ejecución %
Apropiación para la DIAN	351.408.536	47,71%
Educación e Inducción (2)	88.679.500	12,04%
Formación y Promoción Social (3)	46.796.790	6.35%
Total ejecutado Fondo de Educación	486.884.826	66,11%

(2) Se detalla los conceptos en los que se ejecutaron los fondos del rubro de “Educación e Inducción” por valor de \$88.679.500:

(Cifras en \$)

Concepto	Valor Ejecutado en \$	Ejecución %
Auxilio Educativo Empleados (*)	51.161.373	57.69%
Educación Financiera	17.266.570	19,47%
Mensajes de Texto	7.297.583	8,23%
Capacitación Red Juvenil	6.740.679	7,60%
Inducción Asociados	6.213.096	7,01%
Total Ejecutado rubro Educación e Inducción	88.679.500	100,00%

(*)Fueron 37 auxilios educativos para 26 empleados (21 empleados de Dirección General y 16 auxilios de empleados de oficinas).

(3) Se detalla los conceptos en los que se ejecutaron los fondos del rubro de “Formación y Promoción Social” por valor de \$46.796.790

(Cifras en \$)

Concepto	Valor Ejecutado en \$	Ejecución %
Viáticos Promotoras	14.906.831	31,86%
Celular Promotoras	14.400.933	30,77%
Medicina Prepagada	17.489.026	37.37%
Total Ejecutado rubro Formación y Promoción Social	46.796.790	100,00%

Con relación a los Fondos Sociales, reiteramos que por su naturaleza tienen carácter de agotables, sin embargo, se continua con la práctica de dejar saldos sin ejecutar en las respectivas vigencias, esto es, del fondo de educación quedaron sin ejecutar un saldo de

\$249.645.014 equivalente al 33,89% del total del fondo; y del fondo de solidaridad un saldo por \$183.083.672 equivalente al 22.87%; saldos que se colocan a consideración de la Asamblea para que se trasladen a la vigencia siguiente. Es importante anotar que indagamos con la administración a cerca de los auxilios educativos para nuestros asociados.

Teniendo presente que a partir del año gravable 2019 con la Ley 1819 de 2016, el 20% del excedente sacado de los fondos de educación y solidaridad vienen siendo girados como impuesto para la DIAN; consideramos que en los próximos años, cuando salgamos de la incertidumbre que se está viviendo por la pandemia, la Asamblea tiene la facultad de destinar un porcentaje mayor del excedente para alimentar estos fondos sociales para nuestros asociados, tal como lo contempla el artículo 54 de la Ley 79 de 1988 que dice:

(...)Si del ejercicio resultaren excedentes, estos se aplicarán de la siguiente forma: Un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales; un veinte por ciento (20%) como mínimo para el Fondo de educación y un diez por ciento (10%) mínimo para un Fondo de solidaridad(...)(Resaltado es nuestro), en concordancia con el artículo 97 del Estatuto de CFA que dice: *(...)podrá la Asamblea General aprobar apropiaciones superiores a las mínimas señaladas por la ley o crear fondos o reservas para fines determinados(...)*; es decir, por decisión de la Asamblea se pueden incrementar mayores porcentajes de los excedentes para alimentar los fondos sociales, teniendo en cuenta que son muy pocos los asociados beneficiados con relación al número de asociados activos de CFA.

Así mismo, solicitamos nos informaran para el año 2020 con que presupuesto contaba CFA para atender los auxilios educativos como beneficio social, como también cual sería la destinación de los recursos apropiados para el fondo de educación con los excedentes del año gravable 2019 aprobados el 23 de mayo de 2020 en la asamblea general ordinaria; para lo cual **respondió la administración** que no se tenía previsto asignar apoyos en educación, y que el saldo del fondo que se tenía, se iba a revisar con el Consejo de administración; informa también que en el año 2020 no se generarían excedentes, y que cuando revisaran las proyecciones estarían evaluando hacia donde dirigían los recursos limitados que se tenían

- Conocimos sobre el número de asociados retirados durante el año 2020, sus principales causas y plan de acción implementado por la Administración, observando que en total se retiraron de CFA 2.235, cifra de retiro inferior en el 19,37% equivalente a 537 asociados con respecto a los retiros del año 2019 que fueron 2.772 asociados, cuyas principales causas en su orden obedecieron a:
 - **Situación económica de nuestros asociados el 46.3%**, mientras que para el año 2019 fue del 20% y fue la tercera causa en su orden. Es evidente que obedece a la situación de pandemia generada por el Covid 19 que estamos atravesando.

- **No rentabilidad de aportes sociales en el 24,2%**, mientras que fue la primera causal de retiro en el año 2019 con el 28%; consideramos importante nuevamente con esta causal, recomendar a la administración analizar la posibilidad de contemplar en los proyectos de distribución de excedentes anual, destinar parte de sus excedentes a la valorización de los Aportes Sociales con el fin de que éstos no pierdan su poder adquisitivo, es decir para que no se desvaloricen; esto teniendo en cuenta que la legislación cooperativa actual lo permite de acuerdo a su capacidad económica (Parágrafo del Artículo 47 de la Ley 79 de 1988).
- **Cancelación de créditos en el 8,2%**, siendo la segunda causal en el año 2019 con el 26%.
- **Por fallecimiento el 5,5%**, siendo la quinta causal en el año 2019 con el 6%. · **Por cambio de entidad financiera el 4.8%**.
- **Por morosidad en las obligaciones el 3,4%**, siendo la causal número cuatro en el 2019 con el 7%.
- **Otras causales con el 7,6%**.

El Plan de acción implementado por la Administración para frenar los retiros de asociados tiene que ver con las campañas que viene desarrollando (sorteos de diferentes premios como viajes, electrodomésticos, bonos en efectivo, etc. y campaña Crediaportes 2020 con tasas desde el 0.75% M.V.) las cuales están enfocadas en actualizar los aportes sociales con el fin de cumplir con los saldos mínimos establecidos, además de que los asociados hábiles puedan acceder a los beneficios y programas sociales que ofrece la Cooperativa.

- Quisimos analizar la Base Social por ser esta la materia prima fundamental de la Cooperativa como lo veníamos haciendo en anteriores periodos, con relación a asociados que engrosan la base social sin aportes sociales, asociados fallecidos, activos e inactivos, y no nos fue suministrada la información a pesar de haber enfatizado a la administración del conocimiento que como Junta de Vigilancia tenemos con relación a lo contemplado en el artículo 95 de la Resolución N° 08 del 18 de septiembre de 2020 que reglamenta el Estatuto Social de CFA, y que tiene que ver con la confidencialidad de la información privilegiada que manejamos en cumplimiento de nuestras funciones como órgano de control social; por lo anterior, se llegó a un acuerdo con la administración para poder desarrollar nuestro trabajo relacionado con la base de datos, dentro de las instalaciones y con los equipos de la Cooperativa, para que tengan acceso autorizado.
- Se analizó el informe de las actividades sociales desarrolladas por la Fundación para nuestros asociados, beneficiarios, ahorradores y demás terceros involucrados, las cuales en su gran mayoría se desarrollaron virtualmente con ocasión a la pandemia generada por el covid 19, y lo que se sigue observando es que la mayor participación no

es propiamente de los asociados, donde solo participaron 5.779 del total de la base social, veamos la participación en las actividades sociales en cuanto a la calidad de participantes:

Concepto	Participantes	%
Asociadas (1)	5.779	33.37
Ahorradores (2)	521	3.01
Beneficiarios de asociados (3)	4.677	27.01
Redes CFA (4)	2.354	13.59
Aflatoun (5)	3.988	23.03
Total personas que participaron durante el año 2020	17.319	100,00

(1) El 33.37% equivalente a solo 5.779 del total de participantes fueron asociados.

(2) El 3.01% equivalente a 521 fueron ahorradores.

(3) El 27.01% equivalente a 4.677 fueron beneficiarios de los asociados.

(4) El 13.59% equivalente a 2.354 fueron terceros del proyecto de REDES CFA, y

(5) El 23.03% equivalente a 3.988 fueron terceros Aflatoun.

Es decir, que 10.977 participantes equivalente al 63.38% fueron asociados, ahorradores y beneficiarios de los asociados que asistieron a las actividades sociales de la Fundación, y 6.342 participantes equivalente al 36.62% demás terceros.

- Por la coyuntura que estamos viviendo con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus, donde las actividades fueron en su gran mayoría realizadas virtualmente, y con el propósito de continuar estableciendo relaciones cordiales con nuestros asociados, conocer de cerca sus inquietudes y sugerencias relacionadas con los servicios y las ayudas que CFA y la Fundación venían brindando a nuestros asociados, sus familias y comunidad en general, para contribuir así con el mejoramiento de los servicios y beneficios para nuestra comunidad CFA, realizamos una encuesta que fue enviada a los directores de las oficinas para que fuera socializada y respondida conjuntamente con nuestros delegados y promotoras sociales.

De esta encuesta generamos un informe resumen que fue enviado a la administración y director de la Fundación con las recomendaciones que consideramos pertinentes para que se implementara un plan de mejoramiento en caso de requerirse.

Como Junta de Vigilancia nos pareció muy importante conocer las percepciones de nuestros delegados, las cuales tal como se anotó, fueron dadas a conocer a la administración y Fundación con el fin de que se hiciera un plan de mejora en caso de ser necesario, por ello consideramos pertinente que nuestros delegados conozcan mediante nuestro informe de

gestión la respuesta de la administración a las percepciones de nuestros delegados con relación a la encuesta, por ser tan extensa la información, les relacionaremos algunas percepciones de nuestros delegados y las respuestas de la administración con relación a nuestra encuesta, veamos:

1. Con relación a que si el mecanismo de la virtualidad utilizado podría mantener los canales de comunicación con nuestros asociados, si cuentan con la conectividad a internet y se les facilita su manejo para participar de las actividades sociales; la respuesta de los encuestados fue que el 81% manifestaron que era un buen mecanismo para comunicarse, sin embargo tuvimos en cuenta el restante 19% de los delegados que tuvieron otra percepción, las cuales fueron enviadas a la administración y la Fundación, con el fin de que se implementara un plan de mejora y se evaluara cuáles podrían ser los canales más eficientes y eficaces para mantener más comunicación con esta población de asociados.

La respuesta de la administración fue: que para el próximo año 2021 se organizará agendas virtuales y presenciales, dando un mayor enfoque a la virtualidad, pero sin dejar de lado las necesidades de aquella población o zonas donde se requiere y se viabilicen algunos programas presenciales, pero a su vez trabajaremos con las entidades educativas aliadas, buscando generar la adopción de medios virtuales que también nos permiten ser más eficientes y trabajar con mayor número de asociados.

Ahora bien:

- Cuando manifestaron que la información no les llega, y que además no cumple en muchas ocasiones con los objetivos propuestos: **la administración respondió que** continuamente estaban en campaña de actualización de datos e invitando a los asociados para que notifiquen cualquier cambio, por cuanto CFA utiliza un sistema de envió masivo de mensajes de texto.
- Cuando manifestaron que la gente no tiene conocimiento de estos canales virtuales, que existe en las oficinas un bajo nivel de escolaridad, que no todos nuestros asociados están capacitados para el manejo de herramientas virtuales y que en las zonas hay lugares que no tienen cobertura al internet: **la administración respondió que** la comunicación de las diferentes actividades se están realizando por medios virtuales como email, redes sociales y también se utilizan otros mecanismos como es el mensaje de texto, oficinas, radio y televisión local, que hacen uso de todo lo que se tiene al alcance con el fin de mantener a la comunidad CFA informada. Pero que sin embargo y teniendo en cuenta este precedente, CFA ayuda a sus asociados en el aprendizaje de estas nuevas capacidades, a través de la Fundación con convenios que se tienen con instituciones como SENA, Comfenalco y Comfama para el aprendizaje de nuevas competencias virtuales.
- Con relación a la percepción de que consideran que es necesario aprovechar otras estrategias como emisoras y canales de TV comunitarios, como es el caso de Santa Rosa

de Osos por ejemplo, que es un municipio en donde en la ruralidad se encuentran muchos asociados y beneficiarios: **la respuesta de la administración fue** que actualmente se viene comunicando a través de radio y televisión comunitario, y que se revisará con la oficina en que consideran que CFA debe profundizar para ajustar con los contratos de promoción que se tienen actualmente.

- Cuando manifestaron algunos delegados que la virtualidad es un buen mecanismo; pero no es suficiente porque no todos nuestros asociados tienen los medios y la facilidad de la conectividad y que se deben seguir revisando diferentes medios: **la respuesta de la administración fue** que CFA y su Fundación están alternando diferentes medios de interacción con la base social, a través de la virtualidad y la presencialidad, siempre y cuando se cumplan con los decretos y protocolos reglamentarios por efectos de la pandemia y acorde a las capacidades instaladas de la entidad y la oportunidad en los territorios, y que además CFA y su fundación han utilizado todos los medios conocidos para informar a la comunidad CFA, sobre los temas financieros y beneficios sociales como: Pagina web, Mensajes de texto vía Celular, Mensajes de correo electrónico, Mensajes en las redes Sociales, Intervenciones en emisoras y canales comunitarios de televisión, invitación a Foros, ferias de mercados campesinos, alianzas con alcaldías municipales e información en las carteleras de las oficinas, el chat de WhatsApp y el voz a voz.

2. Quisimos conocer la percepción de los delegados, con relación a la prevención y autocuidado de las oficinas para con los empleados, asociados y demás usuarios con ocasión al Covid 19 y si se han sentido seguros.

Para lo cual respondió el 100% de los encuestados que les parecía que las oficinas estaban tomando las medidas de prevención y auto cuidado a través del cumplimiento de los protocolos de CFA y del Gobierno Nacional y Municipal.

3. Quisimos saber si los delegados tenían conocimiento de todas las actividades, beneficios y ayudas que CFA y la Fundación vienen desarrollando en medio del distanciamiento social para sus asociados, ahorradores y comunidad en general.

La respuesta del 86% de los encuestados fue que si tenían conocimiento y el 14% respondieron que no; ahora bien, y con relación a los encuestados que manifestaron “NO” tener conocimiento de las actividades, recomendamos a la administración y Fundación revisar si los canales de comunicación que estaban utilizando eran efectivos al momento de socializar todo tipo de actividad, beneficio y ayuda.

Para lo cual, **la administración respondió que** recordaba la importancia de la actualización de datos, la revisión de bandejas de entrada en correos no deseados, Spam, revisión de mensajes de texto e invitarlos para que sigan las redes sociales de la Cooperativa y su Fundación, que les permitirá mantenerse informados, aspectos en los cuales CFA viene motivando a toda la base social, con el fin de mantener una comunicación efectiva.

4. Quisimos saber si consideraban que todas las actividades, beneficios y ayudas que CFA y la Fundación vienen desarrollando son de interés.

El 95% de los encuestados respondieron que si son de interés, y el 5% que no, ahora con relación a la percepción de que NO son de interés, argumentaron los delegados no tener conocimiento de las acciones que está realizando la fundación, que no les llega información suficiente y que no les ven profundidad a los temas ni les parecen relevantes, para lo **cual respondió la administración que** invitaba a los delegados a que visiten la página web de CFA, revisar sus redes sociales, email y sus celulares (mensajes de texto), igualmente para quienes no tienen estos medios que sintonizan las emisoras locales y televisión comunitaria, visitar la oficina y contacto con las promotoras; y que lo que tiene que ver con las temáticas y profundidad de los temas están acorde con la capacidad instalada, y que la Fundación realizó un ejercicio entrenando a las promotoras para desarrollar competencias para interactuar a través de los medios virtuales que se tienen a disposición y de esta manera no perder la conexión con nuestros asociados, aunado a que mensualmente los delegados tenían comunicación con los directores.

Además, manifiesta la administración la importancia de estas percepciones por parte de nuestros delegados, por cuanto les ha permitido desarrollar nuevas capacidades, realizar una continua retroalimentación al recurso humano y escuchar las recomendaciones de nuestros usuarios y asociados para ajustar la temática, horarios y demás aspectos relevantes para estos nuevos canales. Adicionalmente manifestó la Fundación que tiene un presupuesto limitado y más en este tiempo de crisis que debió hacer uso de la capacidad interna y por supuesto no es momento de vincular terceros y que en este proceso el talento humano de la Fundación al día de hoy viene afinando nuevas competencias, las cuales están al servicio y beneficio de todos nuestros asociados.

5. Ahora, cuando se les preguntó acerca de cuáles actividades y/o beneficios conocen los delegados.

Se pudo concluir, que no todos los delegados tienen conocimiento de todas las actividades y beneficios que presta CFA y la Fundación; observando que las actividades que más conocen en su orden son:

- Prórroga para cancelar los créditos: 53 personas (93,0 %)
- Charlas Facebook Live: 51 personas (89,5%)
- Curso de Educación Financiera: 50 personas (87,7%)
- Entrega de KIT hospitalarios: 50 personas (87,7%)
- Entrega de Mercados: 47 personas (82,5%)
- Líneas de créditos Especial BANCOLDEX 44 personas (77,2%)
- Curso de Cooperativismo Básico: 44 personas (77,2%)
- Acompañamiento Psicosocial: 38 personas (66,7%)

Las demás actividades las conocen los delegados en menor porcentaje; por lo que recomendamos a la administración fueran revisados los medios de comunicación que se están utilizando para ello; **para lo cual respondió la administración que** harían una revisión de cada uno de los medios de comunicación, su pertinencia y efectividad.

6. Con relación a los beneficios más recurrentes en solicitar los asociados en su orden fueron:

- Prórroga para cancelar los créditos
- Líneas de créditos Especial BANCOLDEX
- Líneas de créditos ordinarios
- Ayudas Económicas
- Solicitud de Mercados

7. A la pregunta de ¿cuántos asociados de su oficina han sido beneficiados con alguno de los beneficios o ayudas ofrecidos por CFA?

Se pudo observar que en algunas oficinas según la respuesta de los encuestados no se había beneficiado ningún asociado, para lo cual **respondió la administración que:** “es importante que nuestros asociados hagan uso de los beneficios los cuales se promueven para todos, pero no todos tienen la voluntad o el querer de participar en lo social y no todos aplican para los distintos beneficios financieros, pues todos los casos no son iguales; así mismo es importante resaltar que para hacer uso de los beneficios sociales, los asociados deben tener la calidad de hábil”.

8. A la pregunta ¿cómo evalúan el servicio prestado por su Oficina CFA en medio de la Pandemia por el COVID 19?, la respuesta fue:

Calificación	Cantidad de personas	%
1	0	0
2	0	0
3	2	3,5
4	17	29.8
5	38	66.7
TOTAL	57	100.0

9. A la pregunta ¿Cuál ha sido la mayor afectación que ha tenido su oficina con ocasión del COVID 19?

Con relación a esta pregunta se observaron variadas manifestaciones de los encuestados, sin embargo la que más predominó **fue la afectación por la limitación en la colocación de líneas de créditos**, seguido de la limitación en el flujo de personas en las oficinas, la disminución de la cartera de créditos, no poderse realizar las actividades sociales presenciales, la medida de pico y cedula y disminución de los ingresos, entre otras.

- 10.** ¿Consideran que las actividades sociales que está desarrollando la Fundación con ocasión a esta situación de pandemia generada por el COVID 19, han tenido acogida por los asociados?

La respuesta fue:

Respuesta	Cantidad Personas	%
SI	45	78.95
NO	12	21.05
Total	57	100.0

Con relación al 21.05% que opinaron que las actividades que está realizando la Fundación NO han tenido acogida, como Junta de Vigilancia recomendó a la administración evaluar esta situación con los delegados y directores de estas oficinas que lo manifestaron. **La respuesta de la administración fue que:** “Se viene realizando reuniones con los delegados de las diferentes regiones, con el fin de dar información de primera mano y recibir la retroalimentación pertinente para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio de la Fundación y la Cooperativa”.

- 11.** Qué tanta confianza tiene en que CFA Cooperativa Financiera cuente con los recursos, servicios, productos y beneficios sociales para ayudarle a usted o a su empresa en este tiempo de pandemia mundial generada por el COVID 19?

La respuesta fue:

Respuesta	Cantidad Personas	%
Extrema confianza	51	89,47
Poca confianza	6	10.53
Total	57	100,0

Lo que evidencia el 89,47% de la respuesta de los encuestados, a nuestro modo de ver cómo Junta de Vigilancia, es que si confiamos en nuestra cooperativa CFA, siendo la confianza un factor importante para que las organizaciones se fortalezcan, financiera,

económica y socialmente; por lo que reiteramos como Junta de Vigilancia que esta confianza se tiene que seguir construyendo, desarrollando y sosteniendo con el fin de que nuestra CFA siga siendo más productiva.

12. ¿Qué otras actividades y/o programas sociales proponen o consideran que tengan un mayor impacto en los asociados?

Con relación a esta pregunta se agruparon las propuestas presentadas por los encuestados por temas o grupos y como Junta de Vigilancia recomendamos a la administración fueran tenidas en cuenta para su implementación de ser posible, y si ya estaban implementadas fueran socializadas con los delegados, veamos los grupos en que se agruparon y algunas respuestas de la administración: **Relacionadas con créditos, con educación, con la situación económica, con la salud y Otras propuestas generales.**

Ahora relacionamos algunas respuestas de la administración:

- ✓ **Relacionadas con créditos:** Se ajustaron las políticas y definieron campañas con el fin de atender las necesidades de nuestros asociados, - se continuó con algunas campañas durante todo el año como la de sorteos por pronto pago,- se definieron campañas con tasas competitivas, a su vez se evaluó el ajuste de las tasas de aquellos asociados de trayectoria, realizando un análisis integral e individual de acuerdo a las condiciones de cada asociado, - se brinda la oportunidad para que los asociados se acojan a las circulares de la Superintendencia Financiera y con el Plan de Auxilios Deudores (PAD), igualmente tener en cuenta que el alto número de asociados afectados no permite determinar subsidios a las tasas, pero si períodos adicionales de gracia y plazos más amplios para que cumplan sus compromisos, - para fin de año se contó con la campaña Crediaportes con tasas desde el 0.75% para fines de consumo, entre ellos la compra de tecnología, - se tenía la campaña llamada Optimiza tu flujo de caja para fin de año, entre otras.
- ✓ **Relacionadas con educación:** La administración relacionó todas las actividades, programas desarrollados y las alianzas que se tienen con el SENA, COMFAMA, COMFENALCO, Universidad UPB, entre otras (No se detallan por lo extenso), igualmente manifiesta la administración que para este tipo de actividades se enviaron mensajes de texto a la base social, email, redes sociales, canales comunitarios, emisoras locales, carteleras oficinas, entre otros con el fin de incentivar la participación. Manifiesta que se realizaron llamadas de **contención emocional, con las profesionales en psicología y especialistas en atención psicosocial, además se** realizan Facebook live con temas variados enfocados al bienestar y encuentros de bienestar orientados por el personal de PROSALCO IPS.
- ✓ **Relacionadas con la situación económica:** Informa la administración que se tiene campaña de donación. Que a raíz de la pandemia por el COVID-19 la Fundación CFA, la Cooperativa y su personal desarrollaron una línea de Programas de apoyos

especiales a las comunidades, en los cuales se realizó la entrega de mercados, entre los meses de Marzo y Abril, de 947 mercados, para los asociados en situación de vulnerabilidad derivada de la pandemia COVID -19, en las diferentes oficinas por valor de \$47,416,114; igualmente los empleados de la Cooperativa donaron un día de salario para aportar con mercados a la comunidad, entregando aproximadamente 1.500 mercados.

- ✓ **Relacionadas con la salud:** Responde la administración detallando los programas desarrollados (No se detallan por lo extenso), manifiesta que hubo acompañamiento psicosocial realizado mediante llamadas de contención emocional, con las cuales se logró llegar a 2.658 asociados, además se perfeccionó un convenio con PROSALCO, para brindar el servicio de tele consulta por psicología; la Fundación CFA asume el 80% del costo de la consulta y el 20% restante lo asume el participante. Además se tiene disponible la capacitación en bienestar en plataforma EDUCA, y encuentros virtuales vía meet dirigidos por profesionales de la salud pertenecientes a PROSALCO. Manifiesta que debido al tema de la no presencialidad el programa de vida saludable se replantea. En el tema de optometría se activó el convenio con el proveedor.

Quisimos conocer los proyectos de emprendimiento social de las oficinas que se han venido acompañando a través de la Estrategia de REDES.

Con relación a esta pregunta se observó que: en varias oficinas aún no tienen proyectos de emprendimiento, o están suspendidos o en implementación, o no los conocen los delegados, por lo que como Junta de Vigilancia recomendamos a la administración socializarlos.

- Conscientes como órgano de control social de la importancia de conocer las percepciones de los delegados, se recibieron las actas de reuniones realizadas de éstos con los directores, a las cuales se les dio lectura mensualmente, con el fin de darles trámite ante las instancias competentes de la administración y realizar seguimiento a las sugerencias realizadas.

Por lo anterior relacionamos las actas recibidas durante el 2020 de las reuniones entre directores y delegados que fueron leídas y analizadas, veamos:

Oficinas	Cantidad de Actas de Reuniones
Camino Real y Ext. caja Robledo	10
Envigado	9
Bogotá	9

Santa Rosa	9
Segovia	8
Barbosa	7
Remedios	7
Santa Fe de Antioquia	7
Terminal Norte	6
Montería	5
Copacabana	5
Bello	5
Girardota	4
Ciudad Bolívar	4
Puerto Berrio	4
Donmatías	4
Pereira y Ext caja Cuba	3
Cisneros	3
San Pedro	3
Alpujarra	2
Caucasia	2
Barranquilla	2
Apartado	2
Yarumal	2
Rionegro	1
Sopetrán	1
Itagüí	2
Total	126

Observando que durante el año 2020 hubo menos reuniones con los delegados, por cuanto durante el año 2019 recibimos 209 actas en comparación con 126 del año 2020. Relacionado con las reuniones entre delegados y directores, atendimos requerimiento de la administración, donde nos solicitaron informar la cantidad de reuniones realizadas por cada oficina durante el año 2020.

- Teniendo en cuenta que *“La Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad”*, según lo manifestado por Ella, como Junta de Vigilancia quisimos conocer el concepto general relacionado con la gestión realizada a las PQRS que llegaron a través de esa área durante el año 2020, para lo cual manifestó que: *(...) Durante el año 2020, se mantuvo una constante comunicación con la Dirección de Productos y Servicios, para tratar asuntos de protección al consumidor financiero y sobre las quejas o reclamos tramitados y principalmente sobre todo lo concerniente al PAD. En general, la Cooperativa ha sido muy receptiva con las recomendaciones dadas (...).*

Igualmente realizamos análisis a las tipologías de las PQRS recibidas por el Defensor del Consumidor Financiero, donde todas correspondieron a la tipología de los productos de cartera y CDT. Las cuales estaban relacionadas con aspectos contractuales y temas de requisitos de créditos.

- De las 286 PQRS que se recibieron escaneadas con las actas de reuniones de delegados y directores, el 54% fueron negativas relacionadas con el servicio y el 46% positivas, estas fueron enviadas mensualmente al área de productos y servicios, con el objetivo de que fueran analizadas y se les diera el trámite correspondiente por ser administrativamente de su competencia, sin embargo, se hizo seguimiento permanente en lo relacionado con la gestión que desde esa área le darían a estas. Lo que se observó fue que la información negativa fue enviada a las oficinas con observaciones e instrucción de mejora en los procesos en los cuales se presentan falencias y las positivas se trasladaron a las oficinas para ser compartidas con los colaboradores.

El 54% de las PQRS negativas estuvieron relacionadas con:

- ✓ Agilidad en trámites
- ✓ Mal servicio
- ✓ Procedimiento de cobranzas
- ✓ Inconformidad con productos
- ✓ Instalaciones físicas
- ✓ Turnos para asesoría
- ✓ Falta de personal
- ✓ Beneficios
- ✓ Tramitología

✓ Taquilla

- Nos interesamos en conocer qué tipo de ayudas y/o auxilios fueron entregados con ocasión a la pandemia generada por el covid 19 por parte de CFA y la Fundación; según lo informado por la administración se donaron 1.100 kits a 33 Hospitales donde hace presencia CFA y donaron 972 mercados entre asociados y comunidad en general.
- También quisimos conocer la cantidad de asociados beneficiados con el Plan de Alivios al Deudor – PAD por cada oficina con corte al 31 de diciembre de 2020; según datos suministrados por la Administración se habían beneficiado 2.863 asociados por un valor total de capital por \$57.119.786.611, a nuestro parecer se habían acogido pocos asociados.
- Otras actividades realizadas:
 - Enviamos comunicación a la Administración recomendando informar a la Junta de Vigilancia oportunamente la fecha de la convocatoria, por cuanto es nuestra función verificar la habilidad de los delegados según lo contemplado en el parágrafo del artículo 44 del Estatuto Social.
 - Sugerimos para que se realizaran las reuniones en las oficinas con los delegados y directores de manera virtual con ocasión a que no se podían realizar presencial por la pandemia del covid 19.
 - Atendimos requerimiento de la administración para que fueran enviadas las actas de los meses de junio, julio y agosto de 2020 de Junta de Vigilancia a la Calificadora de Riesgos.
 - Realizamos informe para el Ente de Control Superfinanciera solicitado por la administración, según requerimiento de dicho Ente, el cual tenía como objetivo verificar la habilidad de las personas que acceden a los beneficios sociales del fondo de educación y de los programas sociales de la Fundación.
 - Conocimos de la respuesta enviada por la administración al delegado de la oficina de Terminal del Norte Señor José Darío Osorio Moncada, relacionada con las actas de reunión de delegados que ha enviado la oficina de la terminal a la Junta de Vigilancia y las instrucciones dadas desde la administración para el manejo del buzón de sugerencias.
- La Junta de Vigilancia puso en conocimiento de la Administración y del área de Productos y Servicios las quejas, peticiones y propuestas presentadas por los asociados y delegados, que por su importancia requerían especial cuidado; igualmente las respuestas dadas en cada asunto, fueron compartidas con Delegados y Directores de las oficinas, veamos:

- Comunicación de los delegados de la extensión de caja de Briceño relacionada con inconformidad por falta de efectivo y la posibilidad de cambio de horario de la oficina. **La respuesta de la Administración fue** que actualmente tienen una restricción para el manejo del efectivo por la posición geográfica que hace muy costoso el traslado del dinero.
- Pusimos en conocimiento: La situación del aire acondicionado de la oficina de Apartadó y el aparente mal servicio prestado en esa oficina a los asociados según lo manifestado en las PQRS- la sugerencia de los asociados de la oficina de Segovia de que les fueran asignados recursos educativos para el pago del semestre, - Con relación a la PQRS que tiene que ver con qué: “Las cuentas de ahorro no deberían tener cuota de manejo para que los hijos de los asociados continúen ahorrando, ya que los bancos no la tienen”; recomendamos como Junta de Vigilancia sea considerada la viabilidad de esta sugerencia, - lo manifestado de la oficina de Remedios recomendando revisar el tema de la bioseguridad de esa oficina
- Se puso en conocimiento lo manifestado por asociados de la oficina de Remedios donde se quejan por la lentitud en el servicio.
- La solicitud que hacen los asociados de la oficina de Segovia a través de la Promotora, para que se entreguen auxilios educativos para cancelar las matrículas de los semestres en las Universidades a raíz de la contingencia social y económica.
- Se dio traslado al Dr. Carlos Guerra Sua Director de la Fundación y a la Administración de las sugerencias y propuestas realizadas por los delegados de la oficina de Envigado relacionadas con las actividades sociales, de realizar reunión informativa virtual en el segundo semestre de 2020, sugieren programas especiales para los asociados relacionados con desarrollo de habilidades blandas, reducción de estrés y proyectos productivos, entre otras.
- Se recomendó revisar los protocolos de Bioseguridad de la oficina de Remedios, esto con base a lo plasmado en una PQRS de la misma oficina.
- Dimos respuesta al director de la oficina de Yarumal con copia a la administración de la solicitud que realizaron con la solicitud de reemplazar el delegado Elkin David Estrada, por haberse posesionado como miembro del Consejo de Administración.
- Se reiteró al área de Productos y Servicios a cerca de varias solicitudes de asociados relacionadas con:

- ✓ El mal funcionamiento del aire acondicionado de la oficina de Apartadó.
- ✓ Olor a cigarrillo oficina San Pedro.
- ✓ Olor a humedad oficina Bello.
- ✓ Dotación de mejores tapabocas en San Pedro.
- ✓ Solicitud de la oficina de Pereira para ofrecimiento de tinto y agua.

- ✓ Solicitudes relacionadas con las demoras en los trámites específicamente de las asesorías de varias oficinas, para lo cual se observó que el área de Productos y Servicios solicitó a los directores las acciones de mejora que tenían establecidas en cada una de las oficinas para las inconformidades y sugerencias de los asociados.
- ✓ Solicitudes reiteradas de un segundo cajero, de las oficinas de Remedios, Caucasia, San Jerónimo y Puerto Berrio; para lo cual se analizaron los movimientos en taquilla para establecer la necesidad o no de la asignación de un segundo cajero para estas oficinas.
- ✓ Con relación a la lentitud del servicio manifestado por varios asociados el área de Productos y Servicios envió informe con el análisis realizado al TURNSTAT a directores y asesores operativos de las oficinas de Don Matías, Camino Real, Alpujarra, Segovia, Barbosa, Caucasia, Bello, Apartadó y San Pedro.
- Invitamos al Director de Productos y Servicios Sr Álvaro Andrés García Castro a nuestras reuniones para que nos socializara la gestión que desde esa área realizan en pro de prestar un mejor servicio a los asociados, para que además nos contara a cerca de los nuevos ejes y estrategias en las cuales estaba trabajando dicha área y que gestión le realizan a nuestros informes enviados mensualmente con las PQRS de nuestros asociados.

Nos informaron que la Dirección de Productos y Servicios en 2020 adoptó unos nuevos ejes, a partir de un diagnóstico que se realizó en la gestión del servicio y que se trabajarán las estrategias orientadas a la experiencia del cliente interno y externo mediante 4 proyectos: 1)El Gobierno de Datos, 2)CRM que consiste en poder conocer a los clientes y asociados en todos los aspectos, tipificarlos, perfilar su comportamiento, es decir, que el asociado prefiera estar donde esté bien atendido, más que cualquier otro aspecto, y esto lo harán con un factor de diferenciación, donde el tema de la experiencia del cliente en CFA sea la mejor generando confianza y lealtad hacia nuestra Cooperativa y además segmentarlos, 3) Big Data y Analítica y 4) Investigación; además informó que el alcance del área de productos y servicios es dar soporte a la dirección comercial garantizando que esté alineada con todos los procesos. Esperaban que en diciembre de 2020 estuviera todo implementado.

En dicha reunión se trataron otros temas como:

- ✓ Apertura del buzón de sugerencias con más frecuencia (mensualmente).
- ✓ Que las actas de reuniones con delegados se envíen inmediatamente a la Junta de Vigilancia.
- ✓ Trasladar el buzón físico a solo virtual desde cualquier canal, bien sea el celular, página web, línea telefónica, chat, página web o a través de los asesores en las oficinas; frente a esta propuesta algunos miembros de la Junta proponen que no se traslade todo el canal de las PQRS a lo virtual, sino que se conserve también el canal físico teniendo en cuenta la población de asociados adultos y campesinos.

- ✓ Recomendamos como Junta de Vigilancia sean analizadas las respuestas que brinda el canal de “audio respuesta JOSEFA”.
- ✓ También se recomendó reclasificar contablemente de la base social los asociados fallecidos, por cuanto no deberían estar engrosando la base social así tengan el valor de los aportes estatutarios; consideramos que corresponden a una cuenta por pagar del Pasivo.
- ✓ Otro tema tratado fue a cerca de la práctica que realiza CFA de no autorizar el retiro voluntario de los asociados cuando tiene obligaciones con la cooperativa, para lo cual consideramos como Junta de Vigilancia que se debe tener en cuenta que: *“El derecho de asociación se manifiesta en una doble vía; como el derecho libre y espontáneo de pertenecer o afiliarse a una asociación, e igualmente el derecho de retirarse de ésta, en cualquier tiempo”*; esto teniendo en cuenta que existen algunas situaciones donde no se debe aceptar el retiro, pero que no le aplican a CFA en la actualidad; (**Sentencia T-374/96**), por lo que así se tenga obligaciones crediticias con la cooperativa a nuestro modo de ver no se debe coartar el retiro voluntario de los asociados.

- Teniendo en cuenta que los empleados de CFA son asociados, quisimos conocer si la administración implementaría acciones de mejora según encuestas realizadas por parte del área de Talento Humano al personal en teletrabajo de Dirección General relacionada con la salud mental, física y ambiente laboral, y a empleados de las oficinas relacionadas con el clima y estabilidad laboral, información que no nos fue suministrada por la Administración.
- Socializamos entre los miembros de Junta de Vigilancia el nuevo Estatuto y su Reglamentación con el fin de aplicarlo en nuestras actividades.
- Realizamos seguimiento permanente a la asistencia de los miembros del Consejo de Administración a sus reuniones en cumplimiento del Estatuto Social, constatando que asistieron a las reuniones virtuales.
- Conocimos a cerca de los requerimientos realizados por el Ente de Control Superintendencia Financiera relacionados con las quejas y peticiones presentadas en desarrollo de la Pandemia COVID 19, los hallazgos, causa raíz y recomendaciones presentadas por el Defensor del Consumidor Financiero, entre otros.

Recomendaciones generales:

1. Continuar desarrollando estrategias que permitan mayor participación de los asociados en las actividades sociales que ofrece la cooperativa a través de su Fundación.
2. Que la administración suministre toda la información requerida a la Junta de Vigilancia con el fin de realizar nuestras funciones.

3. Continuar realizando esfuerzos por parte de la administración con el fin de mejorar día a día los servicios para nuestros asociados como dueños de la cooperativa.

**ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE EL MUNDO DIO UN CAMBIO
INESPERADO Y CON ELLO TENDREMOS QUE CAMBIAR LA FORMA DE
APRENDER Y ADAPTARNOS AL CAMBIO.**

DORALBA MUÑOZ LOPERA

Coordinadora

ANA MILENA VILLA CATAÑO

Secretaria

JOHN KENNEDY AGUDELO GALLO

Miembro Principal

GIOVANI MARIN CUARTAS

Miembro Suplente

MARTIN ALFONSO BARRERA JARAMILLO

Miembro Suplente

CARLOS ALBERTO BANGUERO MORENO

Miembro Suplente

INFORME COMITÉ DE AUDITORÍA CFA 2020

El Comité de Auditoría pone a consideración de la Asamblea General Ordinaria, el informe sobre las actividades realizadas durante el año 2020.

1. COMPOSICIÓN:

Durante el ejercicio 2020 el Comité de Auditoría estuvo conformado por los Consejeros Víctor Álvaro Cardona Tobón, Javier Alonso Mosquera Isaza y Germán Naranjo Hurtado, quien ingresó al comité en el mes de abril del presente año. Adicionalmente estuvieron como invitados permanentes la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y en algunas reuniones se invitó al Gerente, a la Administradora de Riesgos, la Jefe de Talento Humano el Director del Productos y Servicio, la Jefe de Cartera y el Jefe de Servicios Administrativos para tratar temas puntuales.

2. FUNCIONAMIENTO:

El Comité se reunió con una periodicidad mínima mensual y sus decisiones, actuaciones y recomendaciones quedaron consignadas en actas, cumpliendo los requisitos establecidos en la Circular 038 de 2009. En total se realizaron diecisiete (17) sesiones, lo cual quedó registrado desde el acta 260 hasta la 275, las cuales se dedicaron a los análisis de los informes de Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y presentaciones puntuales sobre aspectos relacionados con la atención de la Cooperativa a la contingencia generada por el Covid-19, la gestión del talento humano, el enfoque de la Dirección de productos y servicios, la administración de riesgos, el plan de alivio a deudores y la gestión de servicios administrativos.

3. OBJETO:

El objetivo del Comité de Auditoría es brindar apoyo al Consejo de Administración en el cumplimiento de sus funciones relacionadas con la evaluación del control interno de la cooperativa y su mejoramiento continuo, así como la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera; sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a dicho Consejo, a la Gerencia General, a las Subgerencias y a los organismos de control interno y externo de la Cooperativa.

4. ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO RESPECTO A LA EMERGENCIA SANITARIA

Se realizó una revisión de las normas generadas por las medidas de contingencia por el Covid-19, observando una adecuada adopción a las normas aplicables a la Cooperativa, entre las cuales se destacan las circulares externas 007, 014, 022 y 039 de la Superfinanciera, relacionadas con los alivios otorgados a los deudores. A continuación se relacionan el resto de normas revisadas:

Norma	Fecha	Tema
Circulares de la Superintendencia Financiera		
Circular externa 007 de 2020	17/03/2020	Instrucciones prudenciales para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros
Circular externa 008 de 2020	17/03/2020	Instrucciones relacionadas con el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura de los mercados financieros
Circular externa 012 de 2020	27/03/2020	Medidas preventivas para el uso de dispositivos de autenticación biométrica.
Circular externa 014 de 2020	31/03/2020	Elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.
Circular externa 017 de 2020	15/05/2020	Imparte instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros.
Circular externa 019 de 2020	23/05/2020	Instrucciones relacionadas con la inversión obligatoria en Títulos de Solidaridad – TDS, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 685 de 2020.
Circular externa 020 de 2020	02/06/2020	Reporte de información relacionada con operaciones de expansión transitoria (Repos) con cartera
Circular externa 022 de 2020	30/06/2020	Imparte instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores
Resolución Externa 9 – BanRepública	04/04/2020	Cambios exigibilidades recursos encaje legal
Normas emitidas por el Gobierno y ministerios de Salud y del Trabajo		
Decreto 562	15/04/2020	Se crea una contribución forzosa para las entidades de crédito. "Títulos de solidaridad" (TDS), que son deuda pública contratada por el Estado
CE 011 de 2020	10/03/2020	Recomendaciones para la contención de la pandemia por el nuevo coronavirus (COVID-19) en los sitios y eventos de alta afluencia de personas.
Resolución 385 de 2020	12/03/2020	Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
Circular 07 de 2020	24/02/2020	Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19
Circular 018 de 2020	10/03/2020	Acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias
Circular 021 de 2020	17/03/2020	Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención del COVID-19 y de la declaración de estado de emergencia sanitaria.
Circular 022 de 2020	19/03/2020	Fiscalización laboral rigurosa a las decisiones laborales de empleadores durante la emergencia sanitaria
Decreto 558 de 2020	15/04/2020	Por el cual se implementan medidas para disminuir temporalmente la cotización al Sistema General de Pensiones, proteger a los pensionados bajo la modalidad de retiro programado

Norma	Fecha	Tema
Decreto 639 de 2020	08/05/2020	Creación del Programa de apoyo al empleo formal- PAEF, con cargo a los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias -FOME
Decreto 639 de 2020	08/05/2020	Por el cual se crea el Programa de apoyo al empleo formal -PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
Decreto 677 de 2020	19/05/2020	Por el cual se modifica el Decreto Legislativo 639 del 8 de mayo de 2020 y se disponen medidas sobre el Programa de Apoyo al Empleo Formal PAEF.
Decreto 770 de 2020	03/06/2020	Programa de Apoyo para el Pago de la Prima de Servicios - PAP, de igual forma, establece las condiciones para la entrega de transferencias monetarias no condicionadas como parte del Programa de auxilio a los trabajadores en suspensión contractual.
Decreto 771 de 2020	03/06/2020	Medida para garantizar el acceso a servicios de conectividad en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional
Decreto 801 de 2020	04/06/2020	Crea el auxilio económico a la población cesante.
Decreto 815 de 2020	04/06/2020	Por el cual se modifica el Decreto Legislativo 639 de 2020 y se disponen medidas sobre el Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020
Circular 41 de 2020	02/06/2020	Lineamientos respecto al trabajo en casa

Se realizó un seguimiento a las medidas relacionadas con higiene, cuidado, seguridad, salud física y mental de los colaboradores durante la contingencia planteadas por la Administración tanto en el sitio de trabajo como por fuera de él y en los desplazamientos que deben realizar, así como las medidas encaminadas a proteger la salud de los ahorradores, asociados, usuarios y proveedores por medio de la solicitud de información a la Gerencia y el área de Talento Humano.

Se solicitó una revisión de la situación actual del Sistema de Información de cara a la virtualización de las operaciones de la Cooperativa que reviste gran importancia en la coyuntura actual por la contingencia del Covid-19, en la cual se observaron las capacidades para afrontar la situación con el manejo de canales no presenciales y la implementación del información para apoyar la gestión, así como una adecuado ajuste y aplicación del plan de continuidad del negocio frente a la emergencia y el desarrollo del proceso de migración del datacenter.

5. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI):

El objetivo del SCI es evaluar el estado actual y cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que proporcionan una seguridad razonable sobre la efectividad del Sistema de Control Interno de la Cooperativa, de acuerdo con la normatividad vigente en materia,

emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y contenida en la Circular Externa 038 de 2009. Con el acompañamiento de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, se realizaron las siguientes actividades que le permitieron cumplir cabalmente con las funciones establecidas en dicha circular:

- a) Se realizó el plan de trabajo del comité de Auditoría y el seguimiento al avance del mismo.
- b) Se revisaron las funciones del comité de Auditoría y la forma como se evidencia su cumplimiento en las diferentes reuniones realizadas durante el año y la participación de sus miembros en el Consejo de Administración.
- c) Se aprobó el plan de auditoría interna y se realizó seguimiento a la ejecución del mismo, presentándose un cambio a dicho plan debido a la contingencia por el Covid-19, el cual fue aprobado por el Comité.
- d) La Revisoría Fiscal presentó su plan de trabajo y las modificaciones posteriores al mismo teniendo en cuenta la contingencia por el Covid-19.
- e) Se efectuó análisis y revisión de los informes de Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, verificando que la administración haya impartido y realizado seguimiento a las recomendaciones dadas por los organismos de control para la corrección y ajuste del SCI.
- f) Se revisaron y analizaron los informes presentados sobre los diferentes sistemas de riesgos (SARO, SARC, SARL, SARM y SARLAFT) pronunciándose acerca de los aspectos más relevantes de los mismos.
- g) Se revisaron y analizaron los informes sobre el SAC realizados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.
- h) Se presentaron mensualmente informes ejecutivos al Consejo de Administración haciendo énfasis en los procesos que presentaban niveles de exposición de riesgos importantes, con sus respectivas recomendaciones y los pronunciamientos a los que seguimientos realizados por la auditoría interna a los diferentes procesos auditados.
- i) Se realizó la convocatoria y recepción de las propuestas de los candidatos para ocupar el cargo de Revisor Fiscal de la Cooperativa, para posteriormente ponerlos a consideración de la Asamblea General de Delegados para su elección.
- j) Se recibieron informes relacionados con el cumplimiento de las medidas normativas que se expidieron para afrontar las situaciones provocadas por la pandemia.
- k) Se realizó seguimiento trimestral a la gestión de las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera sobre continuidad del negocio.

6. CONCLUSIONES

- El SCI de la Cooperativa cumple, bajo criterios de seguridad razonable, con los objetivos que debe asegurar todo sistema de esta naturaleza sobre la estrategia de la Cooperativa, la eficiencia y eficacia de las operaciones, la prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes, la gestión adecuada de riesgos, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables. Además, la aplicación de sus elementos (Ambiente de control, Gestión de Riesgos, Información y comunicación, Monitoreo y Evaluaciones independientes) se ajusta a los requerimientos de norma indicados en la CE 038 de 2009 de la SFC. Los Estados Financieros de CFA revelan cifras ajustadas a la realidad del negocio y las observaciones y recomendaciones dadas por el comité no representan aspectos materiales o relevantes que afecten la seguridad razonable de las cifras reveladas en los mismos.
- El Comité de Auditoría cumplió con las funciones indicadas por las normas emitidas por la SFC y las encomendadas por la Asamblea General de la Cooperativa, verificando el estricto cumplimiento del objeto social de la cooperativa y la salvaguarda de los intereses de los asociados, ahorradores y usuarios.
- La Gerencia General y el Consejo de Administración suministraron la información requerida para el adecuado desarrollo de su función de verificación y acataron adecuadamente las recomendaciones planteadas por los organismos de control y por el Comité de Auditoría.
- Los organismos de control informaron los hallazgos evidenciados y formularon las respectivas recomendaciones de mejora que impactan el SCI.

7. RECOMENDACIONES

El Comité de Auditoría informa que en la aplicación de sus funciones, los hallazgos significativos presentan planes de acción definidos y su seguimiento es realizado de forma periódica por el área de auditoría interna y la revisoría fiscal, sin embargo y con el fin de fortalecer el SCI de la Cooperativa es necesario que el Consejo de Administración y la Gerencia General realicen gestiones y acciones tendientes a:

- Desarrollar actividades de reinducción y de divulgación del código de buen gobierno, ética y conducta y el manual de prevención de fraude y corrupción.
- Fortalecer los aspectos relacionados con la cultura de riesgos, de tal forma que se afine más la identificación de las causas, la aplicación de controles y la labor de monitoreo por los dueños de proceso.
- Generar el compromiso entre los dueños de proceso para que realicen un seguimiento constante a la aplicación de los procedimientos y controles que permita identificar inconsistencias y aspectos de mejora de forma oportuna.

- Continuar atendiendo las recomendaciones del Área de Riesgos, Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, ya que ello permite el mejoramiento continuo en la consecución de los objetivos operativos.
- Socializar los diferentes hallazgos de las evaluaciones realizadas a las oficinas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal para que identifiquen las prácticas que se realizan inadecuadamente y tomen acciones para evitar que se presenten. Adicionalmente compartirlos con el dueño de proceso correspondiente para que apoye su gestión.
- Hacer una reinducción en temas relacionados con las actividades diarias de los colaboradores de las oficinas, con énfasis en el conocimiento de los canales y herramientas virtuales.

Cordialmente,

(Original firmado)

VICTOR ALVARO CARDONA
Coordinador

GERMAN NARANJO
Secretario

JAVIER ALONSO MOSQUERA
Vocal

INFORME DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 2020

Respetados Señores(as),

Atendiendo las reglas sobre el informe de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero, concretamente lo expuesto en la Circular Externa 015 del 2007 y cumpliendo con lo establecido por el literal e, del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, me permito presentarles el informe de las labores cumplidas en el año 2020 como Defensora del Consumidor Financiero de la Cooperativa Financiera de Antioquia, C.F.A.

A. CRITERIOS UTILIZADOS EN LAS DECISIONES.

En mi cargo como defensora del consumidor financiero he tenido en cuenta las pautas dadas por la Ley 795 de 2003, Ley 1328 de 2009, Decreto 2281 de 2010 recogido por el Decreto 2555 del mismo año, Decreto 3993 de 2010, Decreto 1745 de 2020, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, concretamente Sentencia C- 1150 del 2 del 2003 y del Consejo de Estado (sentencia del 3 de noviembre de 2005 Expediente 00488-01), al igual que de los distintos pronunciamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad, al permitir la autocomposición de conflictos y de acuerdo con lo expuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C- 1150 del 2003 se deja claro que el defensor es en todos sus cometidos y funciones un particular. Se agrega además, que no desempeña funciones públicas, ni desarrolla funciones típicamente administrativas, ni ostenta una competencia paralela a la de la Superintendencia Financiera.

En igual sentido el Consejo de Estado en la sentencia del 3 de noviembre de 2005 Expediente 00488-01 establece que las funciones del Defensor “...están restringidas a la vocería de los intereses de los usuarios de los servicios y a la resolución de quejas en interés particular a través de la mediación entre los usuarios y los representantes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Las funciones del defensor del cliente no pueden entonces ser asimiladas o tenidas como funciones propias de control, inspección y vigilancia, o de control de gestión interna, disciplinario personal o institucional, o de cualquier otro tipo de control semejante pues la ley no le ha otorgado tales competencias.”

Por otra parte, se indica lo relativo al término de "resolver las quejas" se refiere a la capacidad del defensor de hacer recomendaciones, sugerencias o expresar su punto de vista sobre la prestación del servicio.

En conclusión, como lo ha expuesto la Superintendencia Financiera, la función de la DCF no sólo debe estar basada en la resolución de quejas; se deben tener en cuenta todas las demás funciones establecidas en las normas vigentes como son la vocería, conciliación, formulación de recomendaciones a las entidades, participación en programas de educación financiera y capacitación.

Ahora bien, he ejercido mis funciones mediante un procedimiento con términos establecidos para que se cumpla con el debido proceso, de manera breve y sumaria, respetándose el principio de contradicción de ambas partes, y manteniendo claro que el Defensor es un particular independiente de la Cooperativa. El trámite legal está definido tanto en el artículo 24 de la ley 795 del 2003, como en el Decreto 2555 de 2010.

Así mismo, he cumplido las funciones de vocería y he aplicado para su trámite los criterios que la Superintendencia Financiera determinó según concepto 2007064333-002 del 19 de diciembre del 2007: "El defensor determina si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación. El reporte de los casos que el defensor del cliente tramite en desarrollo de su función de vocería será en el Informe de Gestión, documento idóneo para detallar estos datos."

En particular y cumpliendo la función de vocera de los consumidores financieros, se ha dado traslado a la entidad de las solicitudes de información formuladas por los consumidores y la cooperativa remite oportunamente la respuesta al solicitante con copia a la defensoría; verificando así la atención de la petición formulada, cumpliendo entonces con una efectiva protección al consumidor.

B. REUNIONES, COMUNICACIONES CON LA ENTIDAD Y OTROS – DESARROLLO PAD

Teniendo en cuenta lo atípico del año 2020 dada la declaratoria de estado de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional como consecuencia del Covid-19, la Defensoría ha tenido comunicación fluida y constante con la cooperativa.

Inmediatamente se dio inicio a dicha declaratoria y en cumplimiento de mis funciones como Defensora de la protección de los derechos de los consumidores financieros, en primer lugar, se requirió a la cooperativa para que suministrara información relevante relacionada con las circulares externas emitidas por la Superintendencia para validar su cumplimiento y efectivamente se identificó que cumplía con todas las instrucciones impartidas por el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), de acuerdo con las Circulares Externas, 007, 008, 012, 014, 015, 017, 022 y 039 del 2020.

Así mismo, se evidenció cumplimiento con todas las comunicaciones enviadas como soportes, dirigidas a los consumidores financieros (CF) y en las circulares internas de la Cooperativa emitidas para atender las instrucciones de la SFC.

Igualmente, a medida que se presentaron diversos cambios en la normativa y en la situación presentada por el Covid - 19, observé que la entidad ha venido adecuando e implementando todo su esquema operativo en las oficinas, infraestructura tecnológica, call center y para atender todas las PQR`S recibidas a través de todos los canales de atención (SAC, Defensoría y SFC) relacionados con la emergencia del Covid- 19 y con otro tipo de PQR`S.

Una vez iniciado el cumplimiento de la C.E. 022 de 2020 regulado por el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), el cual se creó con el objetivo de que los consumidores financieros (C.F.) puedan gestionar los compromisos financieros dada la afectación de sus ingresos o capacidad de pago en la coyuntura presentada por el Covid-19, Como Defensora y en desarrollo de las funciones establecidas por la ley y en específico, la participación activa que se estipuló en dicha circular, estuve atenta al cumplimiento como mínimo de los siguientes elementos y medidas en la implementación y el monitoreo del PAD:

- ✓ Determinación de los deudores por segmentos.
- ✓ Verificar las medidas que ofrecen para la redefinición de las condiciones de los créditos.
- ✓ Definan los procedimientos de implementación y constancias de gestión con los deudores.
- ✓ Creen procesos para obtener percepción razonable y objetiva sobre la situación real o potencial de pago del deudor y sus futuras variables.
- ✓ El no aumento de la tasa de interés inicialmente pactada.
- ✓ El no cobro de intereses sobre otros conceptos como comisiones y seguros que han sido objeto de diferimiento.
- ✓ Las nuevas condiciones incluyen disminución en el valor de la cuota.

- ✓ Se podrán aplicar nuevos períodos de gracia de acuerdo con el análisis realizado de cada deudor y a todas las obligaciones que estos tienen en la entidad.
- ✓ Los C.F. que se acojan al congelamiento de sus cuotas mantienen la última calificación de riesgo, la cual fue analizada en el mes de noviembre de 2020, de acuerdo con el comportamiento de pago del deudor.
- ✓ Implementen una buena estrategia de comunicación y atención efectiva para informar a los C.F. los efectos de las medidas adoptadas.
- ✓ En dicha estrategia se identifica que a los C.F. se les pueden atender sus inquietudes de forma eficiente, gratuita y prioritaria.

Siendo así las cosas, en el mes de julio de 2020, informé una vez conocida toda la estrategia de comunicación y atención a los consumidores financieros e implementación del PAD, que ésta era adecuada y cumplía con todos los elementos para que su implementación sea efectiva, gratuita y prioritaria.

Así mismo, la cooperativa ha venido comunicando a la Defensoría un informe completo sobre el PAD, en el cual encuentro que las comunicaciones enviadas a los consumidores, respecto de la invitación a acogerse al PAD y en qué condiciones, han sido claras.

De acuerdo con los indicadores e información general remitida por la Cooperativa respecto del PAD, he observado, de forma general:

- De acuerdo con lo indicado por el área de cartera observo una buena cobertura, toda vez que indican que se realizó la gestión a todos los C.F. que estaban registrados en la base de deudores sujetos al PAD, sin embargo, sólo el 14% de la cartera cuenta con redefinición bajo el programa PAD.
- Comunicaron que lograron una confirmación telefónica con los deudores garantizando así el 100% de efectividad. La Defensoría no ha recibido inconformidades particulares sobre la atención recibida en los canales.
- El indicador moroso está dentro del rango normal, puesto que sólo indican que el 1% de la cartera no han retomado pagos ni han ingresado de nuevo al PAD, por ello, es un reto para la Cooperativa continuar con esta gestión.
- Respecto de los motivos de las PQRS recibidas tanto en la entidad como en la Defensoría, considero que éstas se enmarcan dentro de la normalidad de esta

coyuntura y no se observan cláusulas ni prácticas abusivas y se respetan los derechos de los clientes.

En general, la ejecución del PAD ha tenido un buen comportamiento, por lo que, he comunicado a la C.F.A. que la estrategia de comunicación al Consumidor Financiero en el Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) desarrollada, está siendo pertinente, efectiva y cumple con la normativa de protección al consumidor financiero.

En la Defensoría, de las 37 PQR, sólo 9 fueron relacionadas con el Covid-19, principalmente, solicitudes para acceder a los alivios; ello significa efectividad en la estrategia de comunicación y en la ejecución de éste.

Durante el año 2020, además de los continuos contactos telefónicos que se tuvieron con la Dirección de Productos y Servicio, para conocer más de cerca la atención de quejas y solicitudes por parte de la Cooperativa y tratar temas de interés sobre protección al consumidor, se celebraron dos (2) reuniones con el Director de Productos y Servicio y la Analista de Gestión de Servicio.

En las referidas reuniones se comentaron sobre las quejas tramitadas por la Defensoría, y en particular, sobre los siguientes temas:

- Socialización normativa referente a la protección del consumidor financiero.
- Validación de requerimientos allegados por medio de la Defensoría.
- Análisis de número de quejas y tipologías recibidas desde que inició la emergencia sanitaria en la entidad, Superintendencia y Defensoría.
- Recomendaciones de la Defensoría relacionados con los canales de atención, las cuales posteriormente fueron presentadas ante el Consejo de Administración.
- Desarrollo del PAD (Plan de acompañamiento a deudores).
- PQR gestionadas segundo semestre del año 2020.
- Socialización de la C.E. 039 de 2020 que extiende los términos del PAD (C.E. 22 de 2020).

Además, se tuvieron contactos vía electrónica y telefónicos con la Dirección de Productos y Servicio, para conocer más de cerca la atención de quejas y solicitudes por parte de la Cooperativa y tratar temas relacionados con las quejas e informes y sobre todo lo concerniente al PAD.

De otro lado, se atendieron tres (3) requerimientos de la Superintendencia Financiera relacionados con el trámite de las PQR, identificar y reportar temas recurrentes o masivos presentados en la declaratoria de emergencia derivada del Covid-19.

Así mismo, se remitió al Consejo de Administración en el mes de junio de 2020 tres recomendaciones, relacionadas en específico, con la prestación del servicio a través de los canales de atención (telefónico y electrónico) para que el servicio que se preste sea de calidad, oportuno y eficiente.

Finalmente, se asistió a la reunión virtual que programó la Superintendencia para informar sobre la ejecución del PAD.

C. RAZONES DE NO COMPETENCIA POR PARTE DE LA ENTIDAD.

Durante el período de ejercicio de mi cargo siempre he recibido de la Cooperativa Financiera C.F.A. su permanente colaboración y he mantenido un activo diálogo encaminado a dar una adecuada y oportuna respuesta a los cuestionamientos de cada uno de los consumidores financieros.

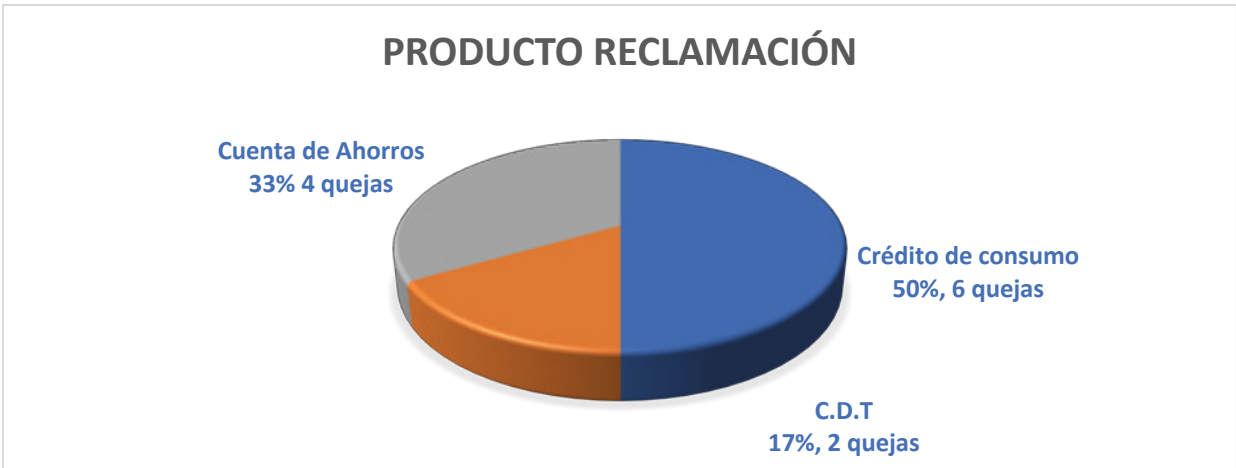
Hasta el momento no se ha presentado ninguna razón por parte de la Cooperativa de la falta de competencia de la Defensoría.

D. REFERENCIAS ESTADÍSTICAS DE QUEJAS

I) Número de quejas recibidas y tramitadas:

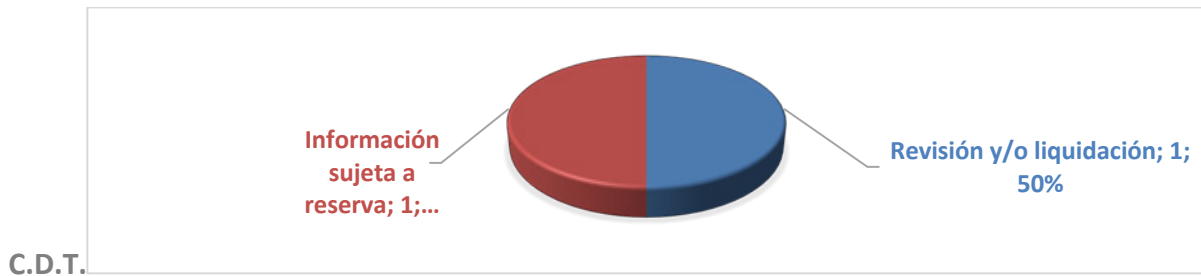
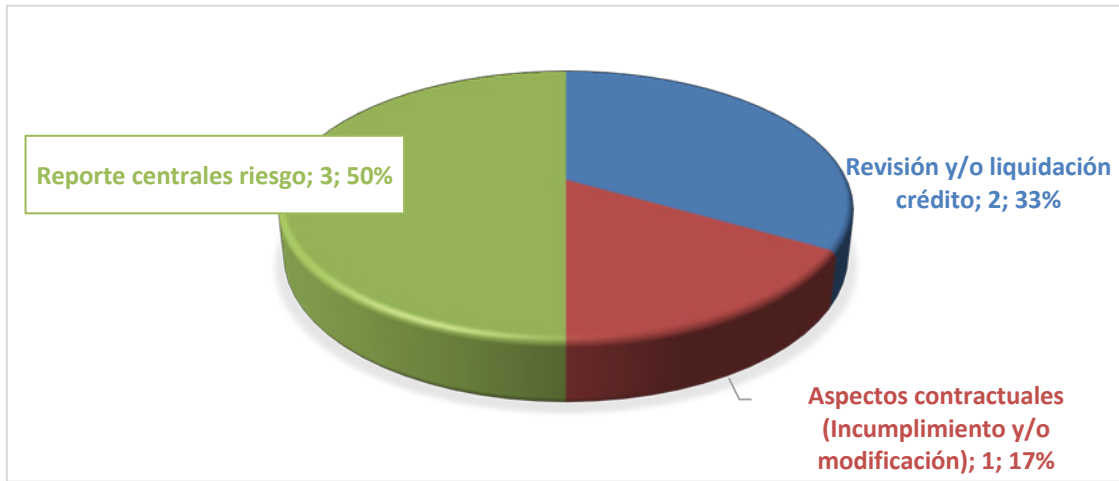
Durante el año de 2020, la Defensoría del Consumidor Financiero de C.F.A. recibió treinta y siete **(37) PQR**, de las cuales, veinticinco **(25)** se tramitaron como solicitudes por **vocería** y de éstas, **seis (6)** son relacionados con asuntos de **covid-19**, en su gran mayoría, han sido solicitudes de información, es decir, no se identificó un conflicto entre el cliente y la cooperativa, por ello se trasladan por vocería.

Igualmente, doce **(12)** se tramitaron como **quejas** y de éstas, **tres (3)** son relacionados con asuntos de **covid-19**, datos que corresponden con los de los informes trimestrales que en su debido momento fueron transmitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia de conformidad con el formato 378 el cual fue reglamentado por la Circular 045 de 2006 y a los informes que le ha presentado la entidad a la Superintendencia Financiera.



INFORME INTEGRAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2020

PRODUCTO Y MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES
CRÉDITO DE CONSUMO



CUENTA DE AHORROS – Las cuatro (4) quejas que se presentaron fueron por el motivo de revisión y/o liquidación



Las PQR tramitadas durante el año 2020 (37) aumentaron en relación con las PQR tramitadas en el 2019 (15) y ello obedece a las peticiones que se tramitaron por vocería (25), la gran mayoría, es decir, solicitudes de información y de las cuales, 6 fueron por asuntos relacionados con el covid-19.

El aumento considerado obedece a la situación de la pandemia que generó peticiones sobre este tipo y así mismo, se observa que los clientes han accedido más a los medios electrónicos para radicar sus peticiones, ya que, dejaron de acudir de forma presencial a las oficinas, por lo que, acuden directamente a la Defensoría dada la publicidad de la figura.

De otro lado, considero importante hacer referencia a las razones legales de las quejas que registran como INADMITIDAS Y/O RECHAZADAS, las cuales obedecen a las causales que están establecidas en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 recogido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, así:

“...Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

...

e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

....”

Ahora bien, las causales legales que son invocadas por la Defensoría para apartarse del conocimiento de fondo sobre un asunto, obedecieron en el año 2020, a las establecidas en el literal e y f.

Según la causal del literal e), se excluye de competencia del Defensor los asuntos que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías, por ejemplo, ello corresponde cuando un consumidor manifiesta su inconformidad con el cobro de un crédito a través de un proceso judicial y dichas cuestiones sólo pueden ser decididas por los jueces de la república.

No obstante lo anterior, se deja claro que la Defensoría, en primer lugar, evalúa que la entidad esté cumpliendo con lo establecido por la ley sobre los procedimientos y honorarios de cobranza y posteriormente se define la falta de competencia, si sólo se invoca una materia que deba ser debatida en el proceso judicial.

Así mismo, se excluye de competencia del Defensor según lo indicado en el literal f), los asuntos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, es decir, cuando se solicita la reestructuración de un crédito y no se observa conflicto del consumidor en cuanto lo cobrado y se solicita, condonaciones o acuerdos de pago, es decir, ello obedece a una decisión interna de la entidad.

Por tanto, en ninguno de los casos descritos anteriormente, considero que la Defensoría no puede atribuirse dicha competencia y tomar una decisión al respecto, motivos por los cuales debe apartarse de decidir de fondo el asunto puesto a su conocimiento.

Sin embargo, es pertinente advertir que siempre se le da traslado a la entidad para que analice el caso y remitan copia de la respuesta a la defensoría para la verificación respectiva y si es del caso, se le solicita en concreto a la entidad le den información precisa al consumidor sobre alguna inquietud o inconformidad que exprese además éste en su petición.

II) Análisis de respuestas recibidas por la cooperativa:

Las quejas y solicitudes fueron atendidas por la entidad dentro de los términos legales de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010 y así mismo fueron atendidas por la Defensoría.

C.F.A. tiene establecido un adecuado procedimiento interno para el trámite de las PQR y está debidamente documentado cumpliendo así con la calidad requerida de las respuestas de las comunicaciones que emiten a los consumidores financieros.

Por otro lado, en cuanto la seguridad en la información, se tiene establecido con C.F.A. acuerdos de confidencialidad sobre la información y las actividades desarrolladas en la gestión de los trámites de los consumidores financieros.

Dentro de los tipos de quejas recibidas no se observa un tipo de queja recurrente que pueda considerar una práctica abusiva por parte de la entidad ni hay cláusulas abusivas en los contratos analizados. Las PQR tramitadas obedecieron a aspectos comunes dentro de la relación financiera.

En cada una de las respuestas dadas por la entidad he observado que se emiten cumpliendo siempre los contratos, reglamentos internos y la normativa sobre protección al consumidor, la información dada es cierta, suficiente, clara y oportuna.

E. PRÁCTICAS INDEBIDAS.

No he advertido por parte de la COOPERATIVA FINANCIERA C.F.A. prácticas indebidas ni conductas abusivas frente a los consumidores financieros.

La Cooperativa Financiera C.F.A. ha cumplido cabalmente sus reglamentos internos, así como con las normas contractuales y legales en materia de derechos del consumidor aplicables a las operaciones y contratos en los que actúa.

F. PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS GENERAL

Las quejas tramitadas han presentado casos particulares que no han ameritado dado la respuesta y el análisis de la situación específica un pronunciamiento de interés general.

G. RECOMENDACIONES GENERALES

Durante el año 2020, se mantuvo una constante comunicación con la Dirección de Productos y Servicios, para tratar asuntos de protección al consumidor financiero y sobre las quejas o reclamos tramitados y principalmente sobre todo lo concerniente al PAD. En general, la Cooperativa ha sido muy receptiva con las recomendaciones dadas.

Teniendo en cuenta que las medidas adoptadas por la cooperativa en atención a las circulares externas emitidas por la Superintendencia Financiera, han mostrado ser una buena herramienta para los deudores que se han acogido a ellas y por el hecho de la persistencia de la pandemia y los cambios que se presentan en el comportamiento de los créditos de algunos de los deudores dada su nueva realidad económica, la Superintendencia Financiera determinó a través de la Circular Externa 039 de 2020 extender la vigencia del Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD) hasta el 30 de junio de 2021, en los mismos términos establecidos en la C.E. 022 de 2020.

Por tanto, considero pertinente, recomendarle a la cooperativa que continúe con una muy buena estrategia de comunicación, con la debida publicidad y atención eficiente, prioritaria y gratuita a través de todos los canales habilitados para ello, como son, la página web, oficinas y línea telefónica, para informar a los consumidores financieros que los efectos de la aplicación de las medidas adoptadas por la entidad dado el Covid-19 se están manteniendo hasta el 30 de junio de 2021, previo análisis de la situación del deudor por parte de la cooperativa.

En concreto, de ser posible continuar con los asesores que han venido atendiendo la línea de servicio al cliente para cumplir con el indicador requerido, cumplimiento mínimo del 92%. Así mismo, mantener en el menú principal de la línea una opción prioritaria para atender los temas relacionados con el PAD.

Igualmente, se recomienda mantener en la página web de la Cooperativa y oficinas, toda la información relacionada del Covid-19 y el PAD, en un punto fijo, de fácil acceso, visible y sin rotar.

Finalmente, si así lo consideran, dar la publicidad debida al correo electrónico de la cooperativa donde puedan recibir PQR.

De igual forma, les agradezco continuar con el seguimiento y monitoreo del PAD y seguir presentando a la Defensoría los informes de los indicadores del PAD.

H. CFA COOPERATIVA FINANCIERA atendió debidamente los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de las funciones de la Defensoría en el año 2020.

I. FUNCIÓN CONCILIATORIA.

Teniendo en cuenta que por fuera del trámite de quejas y reclamos, la ley 1328 le asigna la función de conciliador al Defensor según el literal c) del artículo 13 de la ley 1328 de 2009, función reglamentada por el Decreto 3993 del 27 de octubre del 2010 y Decreto 1745 de 2020, esta Defensoría no recibió ninguna solicitud para actuar como conciliadora durante la vigencia del año 2020.

Cualquier inquietud u observación con gusto la atenderé.

Respetuosamente,

Original firmado

NATALIA MUÑOZ MARÍN
DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA CFA