

Informe de gestión 2022

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



Tejiendo sueños de corazón



Contenido

1	Contexto de la economía social y solidaria	2
2	Planeación estratégica	13
3	Gestión activos y pasivos	23
4	Calificación pública de deuda de corto y largo plazo	25
5	Talento Humano	26
6	Dirección de productos y servicios	29
7	Seguridad de la información y ciberseguridad	31
8	Continuidad del negocio	35
9	Infraestructura tecnológica	35
10	Crédito	38
11	Microfinanzas	39
12	Servicios Financieros	42
13	Gestión Administración de riesgos	44
14	Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo SARLAFT	49
15	Sistema de control interno (SCI)	51
16	Seguimiento a las decisiones de la Asamblea	53
17	Principales cifras de los estados financieros	54
18	Gobierno Corporativo	56
19	Reclamación de la devolución aportes parafiscales	56
20	Hechos posteriores al cierre caso multivalores	57
21	Derechos de autor	57
22	Cumplimiento Ley 1676 de 2013	57
23	Evolución probable del negocio	58
24	Anexos	60

INFORME DE GESTIÓN 2022

COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA - CFA

A la Asamblea General Ordinaria 2023: 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 2022:

CONTEXTO DE LA ECONOMÍA MUNDIAL Y NACIONAL

ENTORNO MACROECONÓMICO

El año 2022 estuvo marcado por una gran incertidumbre originada por el post covid, que trajo consigo situaciones coyunturales, en especial en las cadenas de suministros, por la falta de materias primas e insumos impactando la inflación en algunas partes del mundo.

El conflicto de Rusia y Ucrania ha derivado en la escasez de fertilizantes, gas y petróleo que ha conllevado a un incremento continuo en los costos de producción y en insumos agrícolas, impulsando así el aumento de los precios a nivel global y en todos los sectores; se han generado fenómenos importantes de estancamiento e inflación que confluyen de manera sistemática, afectando básicamente la población más pobre, creando nubarrones de recesión mundial que parecen disiparse con las últimas noticias del foro de Davos.

Para combatir la inflación, los bancos centrales empezaron a aplicar políticas monetarias más restrictivas, dentro de ellas recortes de liquidez a la economía y apoyos a la población más vulnerable. Además del incremento de la tasa de interés de referencia en el mercado.

Como consecuencia de esto, las previsiones de crecimiento económico del año 2023, son bastante moderadas, la economía China que tradicionalmente crece a más de dos dígitos, lo hará en un 4.4%. Las demás economías muestran tendencia a decrecimiento, Estados Unidos del 1.6% al 1%, la zona Euro del 3.1% al 0.5%. Alemania que es la que más jalona el crecimiento en la comunidad europea estará en terreno negativo. Rusia como consecuencia de la guerra, también seguirá en plano negativo del -3.4% y va a pasar a un estimado del -2.3%. En Latinoamérica, México y Brasil se ubicarán cercanos al 1%, sin embargo, con un comportamiento inferior con relación al año 2022.

A pesar de los datos de disminución del PIB, hay noticias positivas sobre el comportamiento futuro de la inflación, Estados Unidos que tenía niveles de inflación cercanos al 9%, se va a ubicar en un 6%, China que alcanzó una magnitud del 6%, estima bajar su inflación al 2% y México que llegó a tener inflaciones cercanas al 5.5%, también va a bajar su inflación al 2%.

A nivel de tasas de interés para inversionistas, los bancos centrales, en especial la FED y el Banco Central Europeo, empiezan a moderar sus incrementos, lo cual es un mensaje positivo de que las medidas ya empiezan a tener sus efectos en el control de la inflación.

En América Latina también es importante resaltar el impacto negativo en las exportaciones, por la baja dinámica de crecimiento de los principales socios comerciales como EEUU, China y la Unión Europea; sin embargo, los precios van a permanecer elevados, porque aún no se ha normalizado la cadena de suministros e insumos.

La salida de inversión extranjera y de capitales nacionales ha venido aumentando, en una cifra aún no cuantificada y tiene que ver con la situación política, donde hay un viraje hacia los modelos económicos de izquierda que impactan todas las perspectivas de crecimiento de América Latina.

Colombia

Nuestro país terminó el 2022, con un crecimiento del PIB del 7.5%, el mejor desempeño a nivel de América latina; sin embargo se observó una desaceleración en el último trimestre del año. Lo que permite inferir que el 2023, seguirá en esa tendencia, incluso más pronunciada y se estima un crecimiento que no supera el 1.5%.



Por sectores económicos los que tuvieron un comportamiento positivo en el 2022 fueron: la industria manufacturera que llegó a niveles del 12.6%. El sector de la construcción logró niveles del 9.2%, cuando venía de crecimientos del 5%. En comercio y reparaciones un crecimiento del 15%, información y comunicación un 17.6%, las actividades artísticas, entretenimiento y recreación de los hogares, está creciendo significativamente, mostrando tendencias cambiantes en los gustos de los Colombianos.

La tasa de desempleo se estima en un 11%, disminuyendo de manera significativa, pero aún sin poder bajar de dos dígitos.

El IPC se ubicó a niveles del 13.12%, no visto desde hace dos décadas, muchos de esos factores están soportados en los mismos análisis del entorno macroeconómico y algunos aspectos puntuales de la economía colombiana, en especial el que tiene que ver con el cambio del modelo económico, el cual generó un grado de incertidumbre y especulación en los precios.

La TRM está en niveles de \$4.700, se estima que puede estar ubicándose en \$4.500, para fin de año, esto dependerá de las decisiones políticas que se tomen con respecto a las reformas que pretende adelantar el gobierno nacional.

Con relación a la tasa de intervención del Banco del República, existe una incertidumbre importante, si bien hoy alcanza niveles cercanos al 15%, originados básicamente por la política monetaria, se estima que pueda empezar a disminuir a partir del segundo semestre del 2023, esto estará supeditado a la reforma pensional, por el impacto en el flujo de recursos para el sector financiero colombiano, encareciendo aún más el costo de los ahorros y como consecuencia de este, el crédito en Colombia podría llegar a tasas superiores a 45% E.A, tasas no vistas desde la crisis del año 98. Este es un aspecto que en particular le ocupa a la Cooperativa, por el impacto que puede tener en sus márgenes de intermediación.

Otro aspecto que tiene relevancia en nuestro país, es el endeudamiento de los hogares, el cual llegó a niveles del 37,6%, de los ingresos que reciben, cuando un porcentaje sano no debería superar el 40%. Además, confluye con las altas tasas de interés, que origina un riesgo importante de impago de los préstamos, lo que hace necesario tener una mayor cautela y prudencia en el otorgamiento. Por lo anterior, la economía Colombiana que depende de manera importante del consumo interno, se va a ver afectada en su crecimiento, así como el aumento en los índices de pobreza.

Como se puede evidenciar, hay retos importantes, pero también oportunidades para el sector Cooperativo, ya que en el discurso del gobierno, pretenden darle un impulso a la economía social, solidaria y popular; sin embargo, hasta el momento no hay propuestas precisas y concretas; por lo tanto, se invita a todos los delegados y asociados a seguir impulsando las estrategias para el desarrollo y crecimiento de sus negocios y la actividad productiva del país, que nos permita superar de manera positiva estas situaciones.

Resultados Económicos

Para 2022, CFA presupuestó obtener unos excedentes de \$5.998 millones, cifra que al corte de julio ya había sido superada considerablemente. No obstante, como medida prudencial orientada a acatar la recomendación de la Superintendencia Financiera, sobre fortalecer el cubrimiento de las provisiones, dado el nivel de rodamiento de la cartera en mora, el porcentaje de endeudamiento de los hogares colombianos y un potencial riesgo de impago de sus obligaciones, el Consejo de Administración determinó en el transcurso del segundo semestre del año, fortalecer la provisión general prudencial y se cerró el ejercicio económico con un excedente de \$4.557 millones. Las provisiones prudenciales acumulan un saldo de \$33.463 millones, teniendo en cuenta las apropiaciones realizadas en los años 2019, 2020, 2021 y 2022, logrando con dichas medidas, un cubrimiento del 60 % de la cartera que aún está en el PAD, cuyo valor total es de \$56.038 millones, y si a esto le sumamos más de \$9.773 millones, que tiene esta cartera como provisión por pérdida esperada, la cobertura es del 77%. Esta decisión del Consejo blindará de mejor manera a la cooperativa ante un impacto negativo por los factores ya mencionados.

El resultado anterior, se logra por la generación de unos ingresos del orden de \$115.904 millones, con un cumplimiento presupuestal del 106% y un crecimiento de \$18.028 millones (18.42%) sobre los ingresos del año 2021. De otro lado, los gastos culminan con un saldo de \$111.348 millones, para una ejecución presupuestal del 107% y un crecimiento en gastos respecto al año 2021 de \$13.976 millones (14.35%).

En conclusión, es de destacar que los resultados de la operación de CFA en el 2022, sin dicho fortalecimiento de provisiones, serían del orden de \$15.364 millones de pesos y que la mayoría de estos excedentes se orientaron, de acuerdo a lo definido por el Consejo, a fortalecer las provisiones adicionales prudenciales de cartera, con destino a cubrir los alivios otorgados a través del Plan de Acompañamiento a Deudores PAD y eventuales deterioros de la cartera de consumo, según análisis realizados por el área de riesgos.

Dicho fortalecimiento le permite a CFA, no solo ser una de las dos cooperativas de mejor cubrimiento de cartera con un indicador del 14.4%, sino además lograr un nivel de cobertura muy superior al promedio del sector cooperativo (10.3%) y al promedio bancario (5.8%), generando la capacidad de absorber a futuro el riesgo de crédito que se viene materializando para el sector financiero colombiano.

Al cierre de noviembre de 2022, los activos de los Establecimientos de Crédito del Sistema Financiero crecieron respecto a diciembre de 2021 el 12.99%, los Bancos crecieron el 12.92% y las Cooperativas Financieras el 7.76%.

Los Pasivos de los Establecimientos de Crédito crecieron el 14.80%, por su parte los Banco crecieron el 14.74% y las Cooperativas Financieras 6.96%.

Respecto al Patrimonio, los Establecimientos de Crédito crecieron el 1.90%, por su parte los Banco crecieron el 0.51% y las Cooperativas Financieras 10.09%.

En cuanto a la generación de Excedentes, respecto al mes de noviembre del 2021, los Establecimientos de Crédito del Sistema Financiero decrecieron el 59.55%; así mismo, los Bancos disminuyeron el 71.72% y las Cooperativas Financieras el 8.81%.

TEMAS ORGANIZACIONALES

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

La cooperativa con corte al ejercicio de 2022, terminó con 31 oficinas y 15 extensiones de caja, 137 corresponsales, 4 canales de atención y hace presencia en 37 municipios; Igualmente, cuenta con una base social de 73.438 asociados y 99.612 ahorradores.

El Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones, también conoció la no posesión del señor Carlos Mario Jimenez Montoya por parte de la Superfinanciera y la pérdida de la calidad de Consejero del señor Victor Alvaro Cardona. Además, impartió las siguientes aprobaciones y autorizaciones:

Las modificaciones al manual SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito), en cuanto a:

- ✔ Políticas de otorgamiento
- ✔ Garantías de CDTs
- ✔ Otorgamiento de créditos de vivienda, de conformidad con lo establecido en el decreto 247 del 2021 y de acuerdo con lo definido en la circular externa 009 de 2022 de la Superfinanciera.
- ✔ Cambios normativos de la circular 009 de 2022(Ajuste perfil solicitantes con cartera castigada) y Ley 2157 de 2021(Borrón y cuenta nueva).
- ✔ Cambio en cuanto al plazo máximo para las normalizaciones de cartera. Los procesos de insolvencia y reorganización que se ajustarán a lo ordenado en el proceso concursal de conformidad con la ley.

Revisión de Manuales:

- ✔ Aprobó la modificación de la política contable sobre propiedad planta y equipo, para que las mejoras y/o adiciones que aumenten la vida útil de un bien, se puedan capitalizar a partir de 50 SMMLV y no cuando supere el 50% del valor del bien.
- ✔ Aprobó el ajuste a la metodología de segmentación de los factores de riesgo Sarlaft y las señales de alerta.
- ✔ Aprobó propuesta para realizar adecuación del reglamento de Canales Virtuales para personas jurídicas.
- ✔ Aprobó planeación estratégica y PESTEL anual.

- ✓ Aprobó la propuesta de modificación al reglamento de captaciones, en atención a lo definido en el numeral 7, del artículo 127 del Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), la "Entrega de depósitos sin perjuicio de sucesión"
- ✓ Aprobó modificación a las políticas SAC, en las que se incluyen nuevas funciones indicadas por la Superintendencia para el Consejo de Administración y el Representante Legal. También se adiciona la capacitación semestral del Sistema de Atención del Consumidor Financiero, para los colaboradores que tienen una interacción directa con los asociados, ahorradores y público en general y se cambia la periodicidad para la presentación del informe del SAC.
- ✓ Aprobó ajustar las responsabilidades respecto a la gestión de casos SARLAFT (operaciones inusuales), teniendo en cuenta que esta función se encontraba a cargo del Asesor Operativo y esta figura cambia por Auxiliar Operativo centralizado, para la mayoría de las oficinas.
- ✓ Aprobó modificación a los instructivos "Gestión de alertas y análisis de casos" y "Gestión de casos", para detallar el procedimiento a seguir por parte de las oficinas y el área de Cumplimiento, para la gestión de los casos SARLAFT (operaciones inusuales).
- ✓ Aprobó propuesta de modificación al Reglamento de cuentas de ahorros, para que cumpla con las cláusulas dispuestas en la Circular externa 042-2020, "Disposiciones especiales aplicables a las operaciones pasivas".
- ✓ Aprobó propuesta de modificación al instructivo Vinculación y actualización de asociados/ahorradores de riesgo alto.
- ✓ Aprobó la propuesta de modificación del reglamento de cuentas de ahorros, para que cumpla con las cláusulas dispuestas en la Circular externa 042-2020, "Disposiciones especiales aplicables a las operaciones pasivas".

Talento Humano:

- ◆ Aprobó el aumento de 51 nuevos cargos/puestos de trabajo, quedando con una planta de personal de 590 empleados para el 2023, con el objetivo de fortalecer las áreas de Informática, Redes y Circuitos Económicos, y Promotoras principalmente, además de la aprobación del área de Transformación.

Otros:

- ✓ Aprobó abrir una extensión de caja en el Municipio de Segovia.
- ✓ Aprobó un incremento salarial del 10.07% para toda la planta de personal.
- ✓ Aprobó el ajuste salarial para la nivelación de los 21 cargos presentados, por un valor de \$574 millones.
- ✓ Aprobó la propuesta para el otorgamiento de los auxilios educativos en el segundo semestre de 2022, por un valor de 1 millón, para cada estudiante.
- ✓ Aprobó las pruebas de resistencia.
- ✓ Aprobó la convocatoria a Elección de Delegados para el periodo 2022-2025.
- ✓ Se autorizó capacitación presencial para los directivos nuevos, orientada a las responsabilidades, funciones y el rol de un directivo en el Consejo de Administración.
- ✓ Aprobó cierre de la extensión de caja Panorama
- ✓ Aprobó la propuesta para ampliar la capitalización en Banco Coopcentral por valor de \$100 millones.

- ✓ Aprobó el apetito de riesgo esperado por la Cooperativa así:
 - ◆ La tolerancia al riesgo. Equivale a una pérdida de alrededor de \$3.400 millones.
 - ◆ La capacidad al riesgo. Es el porcentaje hasta el cual, la cooperativa estaría en capacidad de asimilar una pérdida, la cual sería de \$3.900 millones aproximadamente.
- ✓ Aprobó el Presupuesto para el año 2023.
- ✓ Aprobó el reconocimiento por los honorarios, que se le debe entregar al señor Gabriel Colorado, por la gestión jurídica en el caso Multivalores.
- ✓ Aprobó Capacitación Sistema integral de Administración de riesgos (SIAR), para el Consejo en pleno.
- ✓ Autorizó la venta del segundo piso del edificio de Donmatías, a la entidad Prosalco, por \$500 millones.
- ✓ Autorizó realizar la capacitación de los delegados nuevos, el 28 de enero de 2023.
- ✓ Aprobó obsequiar un bono a cada uno de los empleados, como reconocimiento a la gestión que hicieron durante el año 2022.
- ✓ Aprobó la propuesta para fortalecer la provisión general prudencial, para el mes de diciembre de 2022 por un valor de \$1.085 millones y establecer que al cierre del 2022, se llegue a una provisión prudencial máxima de \$10.000 millones.





Tejemos sueños en
el corazón de las personas
que conforman **nuestros**
territorios



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2022

La Cooperativa dio continuidad al plan estratégico 2020-2023, el cual está orientado en las líneas estratégicas de Redes, Innovación y Tecnología, Manejo Eficiente de recursos, Modelo Cooperativo y Reactivación económica. Para el mes de noviembre se comenzó con el ejercicio de reapreciación estratégica, que busca evaluar las condiciones del mercado actual y los escenarios futuros para la entidad, considerando los nuevos factores de cambio.

Objetivos estratégicos

1 REDES:

Al 2023, la Cooperativa a través de la estrategia de Redes, logrará insertar a los pequeños productores en las correspondientes cadenas productivas, mediante el desarrollo de circuitos económicos y constelaciones en todas sus zonas de influencia.

CFA continúa consolidando redes y circuitos económicos como modelo de integración solidaria en sus territorios, logrando generar capacidades individuales, sociales y relacionales de actores que se juntan para lograr objetivos comunes, a través acuerdos guiados por los principios y valores de la solidaridad. A diciembre La Cooperativa, junto con su Fundación y el proyecto Apoyamos, ha logrado articular la conformación de 68 redes, con la participación de 562 organizaciones de diferentes zonas del país y sectores económicos, tales como agropecuario, transporte, comercio, economía circular, entre otros. Beneficiando a más de 14.000 integrantes; 32 redes ya están generando acuerdos y consolidando circuitos económicos solidarios y conformación de la constelación solidaria.

Como consecuencia de este modelo, más de 2500 integrantes se han identificado con la Cooperativa y sus beneficios, vinculándose como asociados nuevos, lo que ha representado más de 6.000 millones de pesos en aportes, fortaleciendo el capital social de CFA.

Así mismo, se cuenta con un saldo de cartera \$51.208 millones de pesos, la cual es originada por cada uno de los proyectos que se ejecutan tanto en Redes CFA como en Apoyamos DGRV. Se continúa acompañando el modelo de redes de acueductos veredales, como una apuesta por la sostenibilidad de estas formas asociativas para la prestación del servicio del agua en las veredas y corregimientos, actualmente se tienen 9 redes de acueductos logrando vincular nuevas zonas como Donmatías, Santa Rosa de Osos y Concordia. En el 2022, Redes y Circuitos Económicos dejó de ser un proyecto y se convirtió en una área de la Dirección Comercial y se integra al mapa de procesos de la Cooperativa a nivel estratégico independiente.

Adicionalmente se continuó con los proyectos de:

♦ **Alianza con planet GOLD Colombia para la inclusión financiera del sector minero**

Durante el 2022, CFA consolidó la alianza con el PNUD, en la implementación del componente de inclusión y educación Financiera para la pequeña minería y minería de subsistencia en Antioquia y Sur de Bolívar, en el marco del proyecto planetGOLD Colombia, que busca disminuir y eliminar el uso del mercurio en la minería. Se revisó y adecuó la política de vinculación y riesgos para facilitar el acceso, no solo a las empresas mineras formalizadas, sino también a los mineros de subsistencia que cumplan con los requisitos normativos para su actividad, logrando financiar más de 10 empresas mineras por más de \$700 millones de pesos, destinados a implementar tecnologías limpias y aumentar su productividad.



Se destaca también la conformación de la primera red de mujeres mineras integrada por 14 nodos en municipios de Bajo Cauca, Nordeste Antioqueño y Sur de Bolívar; 290 mujeres conocieron el modelo de redes CFA y a través de ejercicios de confianza y desarrollo de capacidades individuales y colectivas para la cooperación, se unieron para mejorar sus condiciones de vida en torno a objetivos comunes en sus territorios.

◆ **Protagonistas, finanzas con equidad de género. Facilitando el acceso a capital para mujeres en Antioquia**

En el marco de la alianza con Fundación Capital y Core Woman, en el 2022 se consolidó el proyecto “Protagonistas, finanzas con equidad de género”, una iniciativa con recursos de USAID operada por DAI, que busca facilitar el acceso a capital para mujeres en Antioquia, en la cual la Cooperativa implementó varias estrategias tanto a nivel interno como en su comunidad.

Más de 400 Colaboradores de la Cooperativa recibieron formación en temas de equidad de género, a partir de un enfoque sistémico que permitió identificar cuáles son las principales barreras que tienen las mujeres a la hora de acceder a los servicios financieros.

Asimismo, se implementó un modelo de atención integral para la inclusión financiera dirigida a mujeres en Antioquia, con distintas actividades económicas, logrando beneficiar a más de 800 mujeres por más de \$9.000 millones de pesos, en condiciones especiales en más de 30 municipios del departamento.



Se adelantó la conformación de una red de mujeres emprendedoras con 26 nodos en igual número de municipios, que integran a más de 500 mujeres que recibieron herramientas para la autonomía económica, la asociatividad y el empoderamiento de femenino. Con este proyecto, CFA es reconocido en el país como una entidad financiera que se compromete con la equidad de género, el acceso y la inclusión financiera para la mujer.

2 MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS:

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.

El objetivo tiene como propuestas de valor:

- ✓ Modelos de aprendizaje y acompañamiento a los asociados, ahorradores y empleados en el logro de sus proyectos, implementados a través de la formación en educación financiera, la cual también busca incentivar el ahorro.
- ✓ Programas y productos de fomento a la Producción Limpia, el Consumo Responsable y el Comercio Justo en las cuales se beneficiaron 2351 personas.
- ✓ Se continuó con las Líneas verdes destinadas para la adquisición de proyectos de energía renovable y compra de vehículos eléctricos o híbridos.
- ✓ Se han adoptado prácticas administrativas orientadas al cuidado del medio ambiente, tales como: el uso de paneles solares en la sede de Dirección General, programa de bici-usuarios, programas de teletrabajo y flexi-trabajo, capacitación a empleados y sus familias sobre temas ambientales, definición de criterios de selección de proveedores que privilegien el uso de prácticas de protección ambiental, el inicio del programa de manejo de residuos sólidos, entre otros.

¡De Corazón con el planeta!

4to lugar de las empresas aptas para acceder al descuento tributario "planes de movilidad sostenible empresarial" por la reducción de 61.99% en CO2



CFA Cooperativa Financiera obtuvo un reconocimiento por parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá el 6 de octubre de 2022 como una organización apta para acceder al descuento tributario- Acuerdo 066 de 2017 "Planes de Movilidad Empresarial Sostenible". Reconocimiento otorgado por la cantidad de acciones implementadas en la estrategia y la reducción de emisiones de CO2 per cápita para el segundo año de implementación que tenía como meta el 20%. En ese sentido, la Cooperativa obtuvo el 4° lugar de 10 empresas beneficiadas con una reducción de 61,99%, entre empresas como Colombiana de Comercio S.A. – CORBETA, Comercial Nutresa S.A.S. y Caja de Compensación Familiar COMFENALCO. La estrategia en la cual se destacó la Cooperativa está relacionada con la movilidad de los colaboradores desde el hogar hacia el trabajo y viceversa, reflejada por el aumento de uso del metro, caminata y la bicicleta; así mismo por el número de teletrabajadores activos, 83 en total, aportando así a la sostenibilidad ambiental y el aumento de la calidad de vida de los colaboradores.

3 INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA:

Implementar tecnologías de alto impacto que mejoren la experiencia y relación con los asociados y ahorradores actuales y futuros y transformen el modelo de interacción.

Desde este objetivo se desarrollaron e implementaron los siguientes proyectos:

- ✓ **App CFA Móvil:** Se adicionaron las transacciones de retiro sin tarjeta, la cual genera código para retiro en oficinas, cajeros y puntos Efecty sin necesidad de tarjeta, clave dinámica transaccional de un solo uso, que mejora y facilita la seguridad de los usuarios. Adicionalmente, se implementó las opciones para abrir cuenta de ahorro Cuentamás y ahorro programado, la cancelación de ahorros programados que se hayan abierto desde el canal virtual y la vinculación virtual para nuevos ahorradores
- ✓ **RPA (automatización robótica de procesos):** Se automatizó el proceso de aplicación de pagos en cartera, cuando el mismo se recibe desde un banco convenio, mejorando la oportunidad en los tiempos de aplicación.
- ✓ **Oficina virtual Persona jurídica:** Mejoras en autogestión del canal por parte de los usuario y esquema de seguridad a través de token.



Se continuó con el desarrollo de los proyectos de:

- ✓ **Fábrica de crédito:** El proyecto busca optimizar el proceso de crédito a través de la implementación de motor de decisión.
- ✓ **Agilizadores:** uso de máquinas en oficinas que atenderán transacciones de taquilla tales como retiros, consignaciones, pagos de obligaciones entre otros con la finalidad de descongestionar oficinas de alto flujo de asociados, ahorradores y usuarios.
- ✓ **Comunidad transaccional:** Adiciona a la comunidad virtual la pasarela de pagos con la finalidad de no solo ofertar los productos y servicios sino de realizar las compras a través de la plataforma.
- ✓ **Taquilla virtual:** Brindar a los asociados y ahorradores una nueva alternativa para recaudo de ahorro programado, aportes y mejorar la existente a los deudores en el pago en línea de sus obligaciones a través del botón PSE, utilizando los recursos que ellos dispongan en cuentas en otras entidades financieras. Adicionalmente, brindar la posibilidad de realizar el pago de los convenios de la Cooperativa.



4 MODELO COOPERATIVO:

Posicionar el modelo cooperativo como la primera opción de solución de las necesidades económicas, sociales y culturales de las comunidades.

Se fundamenta en las siguientes propuestas de valor:

- ✓ Fidelizar al asociado a través de una cultura y práctica solidaria: Se desarrollan procesos de educación y fortalecimiento del modelo Cooperativo en la comunidad CFA y grupos de interés (Educación financiera, inducción cooperativa, formación para empleados/directivos). Es importante señalar que se realiza el proceso de apreciación metodológica y conceptual de los programas bandera de la Fundación, con la finalidad de tener una oferta adecuada para los asociados de acuerdo a su nivel de escolaridad y profundización.
- ✓ CFA será una alternativa en la construcción del proyecto de vida de los jóvenes: A través de la Fundación CFA, se está implementado el programa de educación social y financiera para niños, niñas y jóvenes en el cual se incluyen aspectos sociales y financieros, en la que los estudiantes aprenden sobre sí mismos, sus derechos, conceptos financieros básicos y emprendimiento. Adicionalmente, se está llevando a cabo el proceso con el colectivo Juventud CFA, el cual está orientado a formar jóvenes para el fortalecimiento del modelo cooperativo y la integración generacional.
- ✓ Beneficios que generen valor y sean pertinentes para los asociados: Se realiza la investigación de la base social con la finalidad de ofrecer beneficios sociales acordes a las necesidades y gustos de los asociados.

Adicionalmente, este objetivo se desarrolla a través de los proyectos de:

- ✓ **Cultura solidaria:** orientada a proporcionar conocimientos que permitan apropiar una cultura solidaria, con una administración consciente de los recursos en los diferentes grupos poblacionales de interés de CFA y posibilitar espacios que permitan el sano esparcimiento, la promoción y apropiación de una cultura de hábitos de vida saludable en la comunidad CFA.

- ✓ **Cultura integradora:** Crea hábitos positivos para desarrollar habilidades cooperativas y cultura del servicio dirigidas hacia el logro de objetivos, a través de actividades que incentiven la cooperación desde el bienestar propio y colectivo del asociado y su grupo familiar. De manera permanente se desarrollan actividades orientadas a la cultura de valores CFA y se avanza en la promoción permanente del modelo.
- ✓ **Apoyamos Juventud en alianza con DGRV:** Promueve la inserción de los jóvenes en la economía y la sociedad por medio de una metodología que los capacite y motive a formar parte de procesos asociativos y cooperativos. Esto se viene realizando a través de un proceso de investigación que ha indagado por los intereses y expectativas de los jóvenes para la vinculación en cooperativas y el fortalecimiento de sus emprendimientos y propuestas productivas.
- ✓ **Comunicándonos:** Se desarrolla la estrategia de comunicaciones en públicos internos y externos enfocada en el reconocimiento, en cultivar la confianza y aumentar la participación en actividades y beneficios sociales. Se ejecuta un plan de acción dirigido a la cobertura y presencia en los diferentes medios digitales, redes sociales, pantallas en oficinas, sitio web, formularios, correos electrónicos, mensajes de texto y medios tradicionales en los territorios como programas de TV regionales, volantes y emisoras.



**Mercado Campesino
Apoyamos Juventud**

A través de diversos formatos, mensajes cercanos y actividades frecuentes, se ha logrado aumentar la intervención e identificación de nuestro público interno (colaboradores) y la llegada de múltiples asociados interesados en los procesos formativos, de bienestar y empleabilidad, evidenciado en el cumplimiento de metas y objetivos trazados.

5 REACTIVACIÓN ECONÓMICA:

CFA en la crisis generada por el Covid-19 será un articulador e impulsor de la reactivación económica en los Municipios donde está presente.

Financiamiento con enfoque territorial

Como una iniciativa de reactivación económica e inclusión financiera para los microempresarios y emprendedores, CFA como agente de desarrollo continuó uniéndose a los entes territoriales con el fin de facilitar acceso al crédito en condiciones especiales y prácticas solidarias. En el 2022, se lograron suscribir 3 convenios nuevos de asociación con las Alcaldías de Cali, Bello e Itagüí, con el fin de aunar esfuerzos técnicos, financieros, humanos y logísticos para desarrollar un programa de inclusión y educación financiera en sus territorios. Con esta estrategia, CFA movilizó más de \$7.000 millones de pesos, beneficiando a más 400 emprendedores de diferentes actividades económicas que accedieron a capital de trabajo con tasas subsidiadas y menores costos financieros. Además del crédito, los beneficiarios recibieron educación financiera, redes solidarias, formación en acceso a mercados y espacios de circuitos cortos de comercialización, que dinamizan sus emprendimientos y microempresas. Finalmente, en este componente vale la pena mencionar que se consolidó el primer modelo de fondo Rotatorio con el Municipio de Yarumal, una estrategia de inclusión financiera para pequeños productores agropecuarios que trabajan en red y obtuvieron recursos de forma asociativa y colaborativa, con responsabilidad solidaria acompañados por CFA, en el cual la Alcaldía asignó \$200 millones de pesos, beneficiando a más de 40 productores.



Consolidamos **68 redes** con la
participación de **562 organizaciones**
beneficiando a más de
14.000 integrantes



Red de mujeres Chatajoyas-Segovia



GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

Luego de superar con éxito los riesgos y adversidades de la Pandemia, el 2022 fue un año de incertidumbre en materia de Gestión de Activos y Pasivos (GAP) para CFA, por las siguientes razones:

- ✓ Se hizo necesario alinear las fuentes de fondeo a la demanda de crédito y crecimiento de la cartera, disminuyendo las tasas para los ahorros a término, con el objetivo de desincentivar nuevas captaciones y renovaciones con costos muy altos, logrando disminuir los excesos de liquidez y bajar la tasa promedio ponderada pasiva. Buscando mejorar la estructura de intermediación financiera, donde también fue necesario moderar el crecimiento de cartera para el primer semestre del año.
- ✓ Se adoptaron estrategias de racionalizar la colocación de créditos a largo plazo y tasas fijas, dadas las expectativas de rebote de la tasa de referencia de Banrepública, con el propósito de mitigar el eventual riesgo de tasa que se dio a partir del segundo semestre del año 2022, como resultados de la desaceleración en la economía, producto de los procesos electorales
- ✓ 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 estructura de los portafolios de crédito y captaciones.
 - ◆ Comparativo de la estructura financiera con el sector.
 - ◆ Evolución de excedentes.
 - ◆ Análisis de las estructuras de fondeo.
 - ◆ Seguimiento y análisis de tasas activas y pasivas por producto.

- ◆ Seguimiento a la evolución de indicadores financieros.
- ◆ Análisis de indicadores de riesgos de mercado y liquidez.
- ◆ Ajuste a políticas del manual de Tesorería y GAP.
- ◆ Evolución de las campañas.



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 12 de diciembre de 2022, luego de realizar un análisis exhaustivo de la estructura financiera de la cooperativa y de evaluar la forma cómo afrontó las medidas de estabilización del año 2022, (periodo pospandemia), tomó la decisión de mantener las calificaciones **VrR1 (Uno) para la Deuda de Corto plazo**, la cual es la mejor calificación de los seis rangos de calificación otorgada para este segmento **y AA (Doble A) a la Deuda de Largo plazo**, la cual es la segunda mejor calificación de los nueve rangos de calificación posibles a otorgada en el largo plazo. Lo anterior, con una perspectiva de calificación **ESTABLE**, lo cual indica que en el corto plazo no evidencia situaciones que originen un cambio de calificación que afecte a la entidad evaluada.

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.



TALENTO HUMANO

En el 2022, CFA contó con una planta aprobada de 539 empleados (193 en Dirección General y 346 en oficinas), se tuvo una rotación del 19.9%, superior a la del año anterior, dinámica similar a otras empresas del sector y otros sectores en general.

En 2022 se cubrieron 212 vacantes de 298 existentes, 71.1% de cumplimiento logrando un aumento del 13%, de efectividad respecto al año anterior (En 2021: 58%), y logrando optimizar tiempos en las diferentes etapas del proceso de selección en 50% en promedio.

Respecto a Seguridad y Salud en el Trabajo la tasa de ausentismo por enfermedad general fue de 3.01%. La tasa de accidentalidad fue de 1.38 y 5.5 días de ausencia por cada 100 trabajadores logrando niveles satisfactorios respecto a la meta máxima establecida: 1,90 y 14,20 respectivamente (7 AT con 28 días de severidad en total), se calificó una enfermedad laboral por covid producto de la pandemia y se obtuvo un nivel de desarrollo en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de 90.25%.

Se llevaron a cabo 18 programas de actualización interna con un 82% de personas certificadas, se desarrollaron 144 procesos de inducción, 6 cursos de formación interna con 16 eventos, 221 asistentes y 56 horas de formación. Se desarrollaron 18 diplomados con 84 personas certificadas, y se llevaron a cabo 16 programas de formación externa con 187 personas matriculadas y 1.379 horas efectuadas. Se inició con un proceso de Desarrollo de Talentos para los líderes CFA, que culminó su primera etapa con el diagnóstico para la posterior construcción de los mapas de equipos y desarrollo de éstos, estas dos últimas fases están proyectados para el año 2023.

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CFA 2022

Los factores de riesgo psicosocial laboral tienen un vínculo estrecho entre la manera como se organiza el trabajo, sus manifestaciones más evidentes guardan relación con el estrés y su repercusión en la salud mental y física de los empleados.

Dentro de los factores psicosociales se identifica y evalúan los siguientes aspectos:

- ✓ Factores Individuales
- ✓ **Riesgo Intralaboral:** recompensa, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales.

En conclusión el resultado de la evaluación es riesgo medio, donde hay algunas recomendaciones que se están trabajando desde el área de Talento Humano.

En cuanto a los factores extralaborales existen siete (7) dimensiones: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, existen unas recomendaciones relacionadas con actividades de Bienestar las cuales se están interviniendo.

El nivel de estrés es considerado como una respuesta que puede presentar la persona, tras haber permanecido expuesto a factores de riesgo de tipo intralaboral y extralaboral. El análisis del nivel de estrés de los colaboradores de la Cooperativa, se observa en un 52% en riesgo bajo, el 19% riesgo medio y el 28% riesgo alto, orientado a las personas del área comercial y donde existen unas recomendaciones que están implementando.

El Resultado total de los factores de riesgo psicosocial muestra el estrés en un 28%, el riesgo intralaboral en un 18%, el constructo extralaboral con un 16% y el nivel de riesgo más bajo en un 68,2%. El área de Talento Humano como ya se indicó, está adelantando todas las gestiones para intervenir todos estos procesos.

Beneficios a Empleados

✔ Créditos especiales

Al corte de diciembre de 2022 CFA cuenta con \$5.275 millones de pesos en obligaciones de beneficio a empleados con destino principalmente a vivienda seguido por las obligaciones destinadas a compra de vehículo.

✔ Beneficios

Se entregaron auxilios educativos por \$61.2 millones a 32 colaboradores, se beneficiaron del auxilio de póliza de Salud 262 colaboradores, por valor total de \$464.2 millones se entregaron primas de antigüedad por valor de \$152.8 millones, a 65 colaboradores que durante el 2022 cumplieron 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio evidenciando el sentido de pertenencia de los colaboradores y las posibilidades de permanecer en la Cooperativa.

Se entregaron auxilios de incapacidad por valor de \$104.2 millones. Se entregaron auxilios por matrimonio a 4 colaboradores por valor de \$2.3 millones, quienes disfrutaron cada uno de un descanso remunerado de siete (7) días calendario. Así mismo, se entregaron Auxilios por nacimiento de hijos por valor de \$7.3 millones a 13 colaboradores.

Respecto a Seguro de vida, se pagó por la póliza patronal el valor de \$124.7 millones para todos los empleados vinculados a CFA, Fundación CFA, delegados principales y suplentes.

Durante el año, 334 colaboradores disfrutaron del beneficio de cumpleaños con una valoración de \$17.7 millones. Respecto al día libre por diligencias, se beneficiaron 241 colaboradores con un valor total de \$19.6 millones. El permiso en tiempo representó 442 horas.

El total de auxilios entregados a los colaboradores de CFA durante el año 2022 fue de \$1.1 millones.





DIRECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Implementación de proyectos

Conforme a las indicaciones dadas por la SFC en la circular 023 de 2021, se realizó la implementación del desarrollo tecnológico denominado **Smartsupervision**, cuyo propósito es fortalecer la atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones y consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección y respeto de nuestros asociados, ahorradores y público en general.

Con el fin de mejorar la atención en las oficinas, la cooperativa realizó migración de la plataforma de gestión de turnos a una solución en la nube, que permite medir en tiempo real el flujo de asociados, ahorradores y público en general que visitas nuestras oficinas

En el 2022, se inició el proyecto de la automatización de fábrica de créditos, que le permitirá a la Cooperativa disminuir los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del asociado en el otorgamiento de crédito, así como la disminución en la exposición a riesgo de crédito, por la implementación de controles automáticos.

GESTIÓN DE SERVICIO SAC **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** **- PQRS**



CFA gestionó en su sistema de Atención al Consumidor SAC, un total de 520 PQRS en el año 2022.

🔧 Indicador velocidad PQR

Para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la Cooperativa presentó un tiempo de resolución de 11 días en promedio, cumpliendo con lo establecido por la SFC.

🔧 Indicador de satisfacción

El esquema de medición de satisfacción, se encuentra bajo las premisas de Factibilidad, Satisfacción, Solución y Recomendación la cual se mide para experiencia de servicio en los canales digitales y canales físicos, este indicador su escala de calificación va de 0 a 100%, que para CFA en el año 2022, se posicionó en 87.04% promedio en los diferentes canales.

Indicador	IVR	Whatsapp	Oficinas	Chat
Satisfacción	87.75%	97.00%	95.00%	78.63%
Facilidad	82.07%	97.00%	95.00%	76.92%
Solución	87.10%	82.00%	90.00%	75.21%
Recomendación	78.74%	99.00%	96.00%	75.21%
Promedios	83.92%	93.75%	94.00%	76.49%

El indicador NPS (Net Promoter Score) es una métrica clave de la percepción general de lo que opinan las personas de tu marca y gestiona de manera efectiva la experiencia de cliente, la escala de este indicador de calificación va de 0 a 100%, que para el 2022 es del 81% promedio en los diferentes canales, tales como whatsapp, chat e IVR.

Disponibilidad de Canales

La Disponibilidad de Canales habilitados para la atención del consumidor financiero, presentó un promedio del 98.2% de disponibilidad garantizando la debida atención a los usuarios. A continuación se describe cada uno de los canales:

Canales	Promedio 2022
Red de oficinas (Cobis)	87.75%
Oficina virtual y ACH	99.6%
Audiorespuesta JOCEFA	100.0%
Cajeros electrónicos	90.3%
Datáfono	100.0%
Corresponsal no bancario	100.0%
Promedio	98.2%

Retención de asociados

Con el fin de enfocar los esfuerzos en la permanencia de los asociados, se implementó la campaña "Crediaportes, más beneficios con tus aportes", logrando una retención de 446 asociados, los cuales accedieron a créditos por valor de \$647.3 millones.

Asimismo, la Cooperativa establece la campaña "Más aportes para tu casa propia" que por el incremento de los aportes pueden ser el ganador de un bono de \$100 millones para la compra de vivienda, logrando que 1041 asociados incrementen sus aportes en \$755.2 millones.

En línea con lo anterior, se proporcionaron mecanismos de actualización de aportes sociales, como la posibilidad de hacerlo desde PSE y la APP. Por PSE en 2022, 672 asociados actualizaron aportes por valor de \$39 millones de pesos y la App 220 asociados con \$39.5 millones.

Gobierno de datos e inteligencia de negocios

La Dirección de Productos y Servicio por ser el Área encargada tanto de los procesos de productos como en la vinculación de asociados, es consciente de la importancia que tiene la calidad de la información que se genera con las bases de datos. Por esa razón, viene desarrollando un proceso de Gobierno de Datos e inteligencia de negocios, que permite el uso eficiente de la información bajo los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad, que conlleve a la calidad y accesibilidad de uso de los datos en la generación de informes internos y externos.

Este proceso tiene dos ejes: Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios, los cuales desarrollan paralelamente actividades para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Dirección de Productos y Servicios.

En la gestión de Gobierno de Datos, se desarrollaron flujos de información en el proceso de vinculación, permitiendo establecer mecanismos de monitoreo respecto a los reportes a entes de control como la DIAN y la SFC, de igual forma establecer seguimientos a la calidad de la información en las bases de datos por la ejecución de los procesos de vinculación y actualización, y en el proceso .

La gestión de Inteligencia de Negocios, combina análisis, minería, visualización, herramientas e infraestructura de datos y las prácticas recomendadas para ayudar a la Cooperativa a tomar decisiones basadas en ellos. Para el año 2022 se realizaron las siguientes actividades:

❖ Cooperación y Desarrollo de la estrategia de Pre aprobados:

Con esta estrategia de pre aprobados se obtuvieron desembolsos por valor de: \$3.911 millones de pesos.

Adicionalmente se desarrolló una estrategia de compra de cartera de microcrédito enfocada en la información de Alineación de cartera, con esta estrategia se desembolsaron \$4.300 millones de pesos.

🔧 Construcción de modelos analíticos:

El proceso de Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios, le sirve a la Cooperativa como herramienta de Machine Learning en la construcción de modelos analíticos que responden a necesidades de las diferentes áreas. En el 2022 se construyeron los siguientes modelos:

- ✓ Modelo de Deserción de asociados.
- ✓ Modelo de Predicción de atraso en cuota de ahorro programado, pendiente de despliegue.

🔧 Construcción de nuevos informes:

En el 2022 se desarrollaron nuevos informes utilizando herramientas de visualización como Google Data Studio.

- ✓ Segmentación de la base por generaciones y productos de ahorro.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

El 2022, fue un año lleno de incidentes de ciberseguridad en Colombia, en los que varios de estos estuvieron cercanos a algunos de nuestros aliados estratégicos, lo cual nos llevó a revisar y afinar constantemente las herramientas de seguridad con los indicadores de compromiso obtenidos, dejándonos la enseñanza de la importancia clave de la seguridad de la información.

A nivel perimetral, nuestras herramientas funcionaron adecuadamente, conteniendo todos los eventos recibidos y a diferencia del 2021, tuvimos un incremento de más del 60%, en alertas de seguridad, recibimos **12.029.107.260, eventos de seguridad**, los cuales fueron correlacionados y como resultado generaron **2.500 alertas de seguridad**.



Con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información se implementaron tres herramientas que aplican controles adicionales:

- ✓ **Implementación de un NDR:** Permite el análisis del comportamiento interno sobre los activos más críticos por medio de Inteligencia Artificial y contención de manera automática.
- ✓ **Cifrado de todos los computadores:** Protege los equipos frente a una pérdida y fuga de información.
- ✓ **Antivirus en dispositivos móviles:** Protege los dispositivos móviles al momento de navegar y contra virus informáticos.
- ✓ **Monitoreo de bases de datos:** Monitorea la integridad de los datos que son almacenados.

Adicional a los ataques contra la infraestructura, también sufrimos varios intentos de suplantación de marca, los cuales fueron mitigados y controlados, se continuó trabajando en el mejoramiento continuo sobre todos los riesgos a los que estamos expuestos tanto internos como externos, mejorando los controles y herramientas de seguridad (Firewalls, DLP, NAC, WAF, Antivirus, EMS, IDP, EDR, NDR) y plataformas colaborativas.

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Finalizada la migración de la infraestructura a los datacenter de alta disponibilidad, se dio paso a simular eventos de contingencia, por lo cual iniciamos pruebas, asumiendo una falla en el core financiero. En esta actividad realizada, logramos trasladar 48 oficinas a trabajar en contingencia por más de un mes, con esto identificamos parametrización y adecuaciones de tráfico que en el proceso de migración no se evidenciaron y generaron algunos inconvenientes, en este proceso también se probaron otros servicios críticos como la oficina virtual, gestores documentales y canales de comunicación; superado el proceso se estabilizaron los servicios y se identificó satisfactoriamente que la arquitectura tiene la capacidad operativa.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En 2022, el área de Tecnología llevó a cabo varios proyectos orientados a fortalecer la infraestructura que soporta los productos y servicios de la Cooperativa, buscando elevar el nivel de satisfacción de asociados, ahorradores, usuarios y colaboradores.

La oferta de servicios digitales de la cooperativa ha seguido evolucionado positivamente a través de diversas estrategias que buscan ofrecer mayores facilidades y amplitud de canales de servicio, en tal sentido, en 2022, se llevaron a cabo varios proyectos para implementar nuevas funcionalidades en los canales: App CFA Móvil e Internet, destacándose entre ellas, la Vinculación virtual y la apertura de productos de ahorro de manera no presencial, el rediseño de los Canales Móvil (App) y Web, tanto para personas naturales como jurídicas, que además de mejorar la experiencia de los clientes en el uso de los mismos, incorporaron nuevos elementos de seguridad transaccional como claves dinámicas y tokens físicos, la integración tecnológica con fintech para habilitar dispositivos agilizadores en oficinas,

adicionalmente se iniciaron varios proyectos de integración en alianzas con terceros, encaminadas a automatizar la fábrica de crédito, la creación de un nuevo portal web “taquilla virtual” para el pago de productos y servicios propios y de terceros a través de PSE y la realización de transferencias interbancarias en línea por medio del servicio Transfiya, entre otros.

De forma simultánea al desarrollo de las iniciativas tecnológicas encaminadas a apoyar las estrategias y operación del negocio, se habilitaron nuevas capacidades y funcionalidades en los productos y servicios existentes, destacando entre ellas la constitución de depósitos a término con tasa variable, la apertura de cuentas de ahorros BEPS en alianza con Colpensiones y el PSE Avanza de ACH Colombia, entre otros. También se realizaron otros proyectos de desarrollo para atender disposiciones de tipo legal o normativo (DIAN, CRS, FATCA, Banrepublica y Superfinanciera)

Como aspecto relevante, en el 2022 se da una reestructuración en el modelo de gestión de proyectos de desarrollo de software a partir de la adopción de metodologías ágiles, la conformación de células de trabajo y esquemas de integración continua.

Con respecto a la infraestructura crítica, la cooperativa continúa soportando la operación en servicios de nube bajo modelos IaaS (Infraestructura como servicio) en los datacenter certificados de Tigo EPM (Medellín) y Titanium (Bogotá) y en servicios SaaS (software como servicio) en la plataforma colaborativa de Google.





Nos conectamos
contigo y con tus sueños



CRÉDITOS

Durante el 2022, se desembolsaron créditos por valor de \$260.006 millones, aumentando un 9% en comparación con el 2021. En estos desembolsos se destacan las líneas de microcrédito por valor de \$88,790 millones y las líneas de la modalidad comercial por valor de \$89,188 millones, que representan el 34.1% y 34.3% respectivamente del total de la colocación.

El monto promedio de colocación con corte al 31 de diciembre de 2022, incluyendo todas las líneas de crédito, incrementó en relación con el año anterior, pasando de \$16.8 a \$17.4 millones y el plazo promedio disminuyó, pasó de 56 a 54 meses.

Promedio del número de operaciones vigentes por asociado a Diciembre 31 de 2022:

 Total de obligaciones 2022	=	38.813	=	 1.2
 Total de deudores 2022	=	31.900		

CFA a corte de diciembre 31 de 2022, tiene un total de 38.813 créditos otorgados, las cuales están en 31.900 deudores, con un promedio de 1.2 operaciones vigentes por deudor, el cual permanece igual con respecto al 2021.

Durante el 2022, se otorgaron nueve créditos a directivos, sus familiares y a personas jurídicas de las cuales los directivos tienen algún vínculo, por un valor de \$1.391 millones, debidamente aprobados por el Consejo de Administración.

MICROFINANZAS

Para el canal de Microfinanzas, el año 2022, se ha considerado un año de retos y cambios importantes en su gestión, ya que, todos los planes, programas y líneas del entorno se han ido direccionando al sector micro empresarial, por ello, CFA viene diversificando sus líneas de crédito, así como sus proyectos al desarrollo social y económico de la comunidad enmarcada en este segmento. Viene robusteciendo el portafolio de colocación con líneas específicas para la atención del sector así :

- ✓ Microcrédito Productivo
- ✓ Microcrédito DGRV
- ✓ Microcrédito Agropecuario
- ✓ Crediaportes Microcrédito
- ✓ Microcrédito Cartera Sustituta
- ✓ Microcrédito Cartera Sustituta IBR
- ✓ Microcrédito Finagro
- ✓ Microcrédito Productivo Tasa Variable
- ✓ Microcrédito Recursos Bancoldex
- ✓ Micro Rural Con IBR
- ✓ Microcredito Bancoldex Tasa Fija



Para el portafolio de Microfinanzas, los resultados del año 2022, cerraron así:

Total cartera microcrédito

Mujeres 6270
\$54.564 millones

Hombres 6795
\$78.503 millones

Personas Jurídicas 142
\$2.935 millones

Total fuerza de ventas de canal

 **Mujeres 32**

 **Hombres 22**

Para el 2022, el portafolio de Microfinanzas viene teniendo gran participación, por ello tiene varias líneas de acción en las que no solo aporta al crecimiento de la cartera y recuperación, sino que viene aportando un papel fundamental en el desarrollo de varios proyectos, la líneas de acción son:

Gestión del Crédito



Lograr el crecimiento y rentabilidad de la cartera a través de las diferentes campañas y convenios enfocado nuestros esfuerzos en otorgar créditos a la comunidad

Gestión de Recuperación



Fomentando y desarrollando diferentes estrategias que conlleven al cuidado de nuestra cartera y la disminución del riesgo

Canal de apoyo a proyectos



Nuestro objetivo es ser el canal que apoya los diferentes proyectos del área de Redes y Circuitos Económicos.

Para el año 2023, el modelo de microfinanzas seguirá teniendo gran crecimiento y participación de las diferentes estrategias de la cooperativa, tendremos gran incidencia en el desarrollo de programas y proyectos a nivel nacional, por ello nos preparamos con diferentes estrategias que seguramente darán los resultados esperados, algunas de ellas son:

- ✓ Crecimiento de la fuerza de ventas a 71 asesores a nivel nacional.
- ✓ Fortalecimiento del portafolio enfocado al sector Micro empresarial
- ✓ Desarrollo de Diagnósticos y análisis de zonas para el posicionamiento y desarrollo de mercados enfocado al microempresario.
- ✓ La Fuerza comercial de CFA, capacitada y motivada para la atención y venta del portafolio de Microfinanzas.
- ✓ Profundizar campañas e identificar microempresarios para darles apoyo en capacitaciones camino a la formalización.
- ✓ Continuar de la mano de aliados, programas y proyectos enfocados en el desarrollo y crecimiento del sector micro empresarial.

Es importante resaltar el incremento en la participación que viene teniendo la cartera de Microcrédito sobre el total de la cartera de CFA.

% PARTICIPACIÓN DICIEMBRE	
Canal	Saldo Capital
Consumo	142.416 millones
Comercial	157.933 millones
Vivienda	10.732 millones
Microcrédito	136.003 millones
Total general	447.086 millones
% participación Microcrédito	30.42%

Seguiremos con el compromiso de lograr un crecimiento sano de la mano de nuestra fuerza comercial y de nuestros aliados, buscando además el desarrollo social y económico de las comunidades donde nos movemos, y la rentabilidad para nuestra entidad.



SERVICIOS FINANCIEROS

Corresponsales Cooperativos

Dándole continuidad a la estrategia de expansión y crecimiento de los canales de la cooperativa, se logró cerrar 2022 con 137 corresponsales, generando nuevos puntos de atención en diferentes plazas donde CFA no tenía presencia, de esta manera se busca una mayor cobertura de la cooperativa, llegando a nuevos asociados y ahorradores.

Se ha mantenido un crecimiento constante en el número de transacciones por este canal, con un incremento del 10% con respecto al 2021 en el total de transacciones. Se logró recaudar más de \$63.000 millones en 477.365 transacciones. Este canal es estratégico para atender a nuestros asociados, ahorradores y usuarios, brindando más alternativas para los recaudos, consignaciones y retiros.

ACH (transacciones interbancarias)

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.

Desde que este servicio está disponible para realizar transacciones desde la App, se ha dado un crecimiento en el uso de dicho servicio.

Para el 2022, el servicio de Transferencias Interbancarias (ACH) permitió realizar 20.602 transacciones de salida, con un crecimiento del 30% frente al año 2021, permitiendo mover más de \$282.000 millones.

Oficina Virtual

La cooperativa continúa en el mejoramiento de experiencias de usuario con nuevas operaciones, así mismo, viene fortaleciendo las relaciones con empresas para incrementar los pagos de nómina y pagos a terceros, atendiendo a demanda y de manera personalizada el soporte en los diferentes canales, realizando capacitaciones a los usuarios y los colaboradores de la cooperativa, fomentando así el uso de las herramientas virtuales.

En el segundo semestre del 2022, se realizó la implementación de la nueva Oficina Virtual Empresas, permitiendo mejorar las condiciones de seguridad debido a la incorporación del token como clave transaccional, pago de facturas, autogestión de perfiles y horarios para los usuarios autorizados de las entidades con las cuales CFA tiene relación comercial.

Durante 2022 se realizaron más de 21.000 transacciones de pagos a terceros, por valor de \$80.337 millones, teniendo crecimientos significativos y permitiendo diversos pagos.

CFA Móvil

En el 2022 la App CFA móvil presentó más de 14.000 usuarios activos. A través de este canal se realizaron 19.456 transacciones con un crecimiento del 14% respecto al 2021, asimismo, se movilizaron más de \$6.000 millones.

Este canal viene generando cambios significativos, mejorando la experiencia del usuario y simplificando los procesos transaccionales, contribuyendo a la asignación de topes de manera autogestionable.

Nuestros colaboradores han recibido constante capacitación para guiar a nuestros usuarios en el uso de los canales digitales de la Cooperativa.

❖ Tarjeta Débito y Cajeros Electrónicos



A 31 de diciembre de 2022, CFA superó las 60.000 tarjetas débito activas entre los asociados y ahorradores.

Durante el año, en los cajeros electrónicos se realizaron 328.576 transacciones, de las cuales el 60% corresponden a los tarjetahabientes de la Cooperativa y 40% a usuarios de otras redes.



GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Es importante resaltar que la Superfinanciera en su modelo de riesgo institucional, califica a CFA en el mejor nivel de las Cooperativas Financieras, por el adecuado manejo y cumplimiento de la gestión.

Para el año 2023 entra en vigencia el SIAR-Sistema integral de Administración de riesgos, el cual permite la evaluación de los diferentes sistemas, con la planeación financiera, entorno económico y apetito de riesgo, lo que facilita los análisis, entendimiento y definición de políticas que optimicen al máximo los resultados de la cooperativa.

❖ Riesgo de Crédito – SARC

Ante la emergencia generada por el COVID 19, durante el 2022 se continuó dando cumplimiento a la aplicación de la CE 039 de Diciembre 2020, la cual extendía el Plan de Acompañamiento a Deudores inicialmente hasta Junio 2021 y luego a través de la Circular externa 12 de 2021 hasta Agosto, 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 llevó 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 las modalidades de consumo y comercial para personas naturales y para la cartera de 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.

También, 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.

Durante el año 2022, la Cooperativa determinó la constitución de provisiones adicionales generales con el propósito de disminuir el impacto frente a un deterioro de cartera generado por el incremento en el endeudamiento y el comportamiento macroeconómico del país, esta provisión ascendió aproximadamente a \$10.000 millones. También se encuentra alineada con la recomendación establecida en la Circular 026 de noviembre de 2022 para la modalidad consumo determinado por el parámetro de la carga financiera.

◆ 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 identificar los riesgos 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 2022, 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 120%, un indicador muy suficiente, considerando que el límite requerido para la Cooperativa para el mes de marzo de 2022, debía ser del 80%.

📌 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.

📌 Riesgo de tasa

La Cooperativa realiza monitoreo permanente a las maduraciones de sus productos de cartera y captación, además del margen generado por la combinación de los mismos, seguimiento al comportamiento de la tasa por zona, capacitaciones con el equipo de ventas alineando toda la estrategia a las necesidades de la Cooperativa y su estructura financiera, además se cuenta con un esquema de monitoreo permanente que ha permitido anticipar y prever el impacto que los ciclos de la economía pueda generar en los resultados de la Cooperativa, los seguimientos se realizan a través de los Comité de Tesorería, Comité GAP y Consejo de Administración con el propósito de tomar decisiones acertadas y alineadas con el apetito de riesgo de la cooperativa.

De otro lado, dando cumplimiento a la Circular 025 de 2022 asociada a Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, la cooperativa viene realizando los diferentes análisis para dar cumplimiento a los indicadores definidos en la misma, la elaboración de formatos y la adecuada extracción de información para la definición de políticas y toma de decisiones, algunos aspectos de esta Circular entran en vigencia durante el año 2024 y otros durante el 2025.



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 2022, por el área de Cumplimiento encaminadas a fortalecer el SARLAFT, fueron las siguientes:

- ✓ Se implementó el proyecto SARLAFT 4.0, el cual permitió mejorar los procesos de conocimiento de los asociados/ahorradores y mejorar la experiencia de estos en la Cooperativa, permitiendo procesos más ágiles y flexibles sustentados en el concepto de “debida diligencia proporcional al nivel de riesgo”; con este cambio se incorporaron nuevas tecnologías y el uso de fuentes externas para mejorar la gestión del Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

- ✓ Se realizaron algunos ajustes en el procedimiento de administración de los PEP (Personas Expuestas Políticamente): Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 011 de 2022 expedida por la SFC, se realizó la revisión y ajuste al procedimiento de PEPs, el cual fue presentado y aprobado por el Consejo de Administración.
- ✓ Se realizó la revisión y ajuste de la metodología de calificación de riesgo LA/FT para asociados nuevos y vinculados: Con corte al mes de diciembre y una vez realizada la calibración de la metodología de segmentación, se dio inicio al ajuste del score LAFT con el objetivo de lograr mayor precisión en el mismo. Se espera tener los resultados de este proceso en el primer semestre del 2023.
Adicionalmente se realizaron cambios a las alertas otros factores (productos, canales y jurisdicciones): De acuerdo a las recomendaciones realizadas por la Revisoría Fiscal, se puso en producción durante el mes de octubre y actualmente se encuentra en pruebas de ajuste, con el fin de evaluar su efectividad previo a la carga automática de las alertas al aplicativo VIGIA Monitoreo y control.
- ✓ Se dió continuidad a los procesos de capacitación a todo el personal y especialmente a la fuerza comercial, esto incluye sesiones mensuales de trabajo con los Directores de oficina y Directores Regionales, con las cuales se busca evaluar las principales oportunidades de mejora que se presentan en las oficinas en lo relacionado con el SARLAFT; durante el periodo se ha realizado especial énfasis en la actualización de información y la calidad de la base de datos utilizada para las metodologías y procedimientos del SARLAFT.
- ✓ Durante el trimestre también se dio continuidad al envío de los reportes con destino a la UIAF, sin ninguna novedad en este aspecto. Entre estos reportes se encuentran el informe trimestral de vinculaciones del sector minero, vinculaciones de Venezolanos y el formato 417 (alertas y operaciones inusuales), este último con periodicidad mensual.

- ✓ Durante el trimestre también se dio continuidad al envío de los reportes con destino a la UIAF, sin ninguna novedad en este aspecto. Entre estos reportes se encuentran el informe trimestral de vinculaciones del sector minero, vinculaciones de Venezolanos y el formato 417 (alertas y operaciones inusuales), este último con periodicidad mensual.
- ✓ Finalmente, se atendieron de manera oportuna y en los términos solicitados, los requerimientos de los entes de control y la Auditoría interna; así como las recomendaciones y solicitudes realizadas por el Consejo de Administración con base en los informes trimestrales presentados por la Oficial de Cumplimiento y los entes de control antes mencionados.



SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) **Revisado permanece vigente**

“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, instruye 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 evidencia 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 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.



SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES DE LA ASAMBLEA

En la Asamblea se tomaron las siguientes decisiones:

PROPOSICIONES

- ✓ Incorporar en la ejecución de los presupuestos de los fondos sociales del 2022, el saldo de los recursos que quedaron en los fondos a diciembre 31 de 2021. **Ya se dio cumplimiento.**
- ✓ 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 2022. **Ya se dio cumplimiento.**
- ✓ 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 faculta 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. **Ya se dio cumplimiento.**
- ✓ Se propone que el Gerente General trámite ante la DIAN la renovación del registro Web. **Ya se dio cumplimiento.**



PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

CFA obtiene las siguientes cifras en 2022 en sus principales rubros de estados financieros comparativos con el año 2021:

Se culmina con un total de activos por valor de \$542.945 millones, con un crecimiento de \$17.072 millones, con relación al año 2021.



Por su parte, la cartera como principal rubro del activo productivo, culminó con un saldo de \$447.086 millones, con un crecimiento de \$18.029 millones (4.20%) con respecto al año 2021. Asimismo, las provisiones que respaldan dicha cartera, presentaron un saldo de \$64.406 millones, con un crecimiento de \$11.951 millones (22.78%), de los cuales \$10.452 millones corresponden a provisiones prudenciales constituidas en 2022, para respaldar eventuales deterioros de los saldos que están en el Plan de Acompañamiento a Deudores (PAD) y el deterioro esperado de la cartera de consumo para el año 2023.

Con dicho saldo de provisiones CFA Cooperativa Financiera logra un indicador de cubrimiento de la cartera del 14.4%, el cual es el segundo mejor indicador del sector, superando considerablemente los promedios de cobertura de las demás entidades del sector cooperativo (10.3%) y la banca tradicional (5.8%). El indicador de morosidad de la cartera cerró en 4.69%, el cual aumentó con respecto al índice de morosidad del 2021, que fue de 4.60%, como producto de la afectación en capacidad de pago de los deudores por el costo de vida (inflación) y el aumento de tasas de interés en el mercado.

De otro lado, los depósitos de ahorro, como principal cuenta del pasivo, terminaron con un saldo de \$408.921 millones con un crecimiento de \$1.308 millones (0.32%) con respecto al saldo del año 2021. El bajo aumento es producto del proceso de estabilización de las fuentes de fondeo, de tal manera que el mismo sea acorde al crecimiento de la cartera, a los niveles de recuperación y a los excesos de liquidez que se vienen experimentando, ante la baja dinámica de la colocación por la incertidumbre, la desaceleración económica y las altas tasas en el mercado.

Los aportes sociales, como principal rubro de patrimonio y la segunda fuente de fondeo de la cartera, culminan con un saldo de \$51.491 millones, con un crecimiento de \$5.826 millones (12.76%) respecto al saldo del 2021, representando el mejor crecimiento de los últimos 5 años. Si bien esta cifra estuvo impactada por la reclasificación de la porción de aportes sociales que superan el capital mínimo irreductible (\$2.008 millones), la cual estaba en el pasivo y se trasladó al patrimonio con base en lo indicado en el artículo 1.1.14.6.1 del decreto 2496 de 2015, aun descontando dicha cifra el crecimiento real sería del 8.37%.



GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa cuenta con el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, en el cual se encuentran los 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.



RECLAMACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN APORTES PARAFISCALES

Tal y como se informó al 31 de diciembre de 2020, la Cooperativa adelantó proceso de reclamación administrativa para la devolución de los aportes parafiscales (salud, SENA e ICBF) por los años 2017 y 2018 por un valor aproximado de \$3.000 millones, a raíz de lo definido por el Consejo de Estado mediante fallo del 30 de julio de 2020 del expediente 11001-03-27-000-2018-00014-00 (23692), en el que se anularon los aportes del artículo 1.2.1.5.4.9 del DUT 1625 de 2016. Con el fallo proferido en la mencionada sentencia, desde la vigencia 2017 las Cooperativas estarían exoneradas de los mencionados aportes por los trabajadores que devenguen menos de diez (10) SMLMV.

Durante el 2021 el ICBF reconoció la devolución de los mencionados aportes por valor de \$666 millones, suma que fue pagada a favor de la Cooperativa en enero de 2022.

Para el 2022, el SENA determinó procedente la devolución de los aportes en un valor estimado por la Cooperativa de \$443 millones, recursos que hasta la fecha se encuentran pendientes de ser recibidos.

Frente a la reclamación ante el ADRES de los aportes a salud estimados en \$1.942 millones, la Cooperativa instauró demanda en mayo de 2022. Actualmente, está pendiente la fijación de la fecha para audiencia o en su defecto que se profiera sentencia anticipada.



HECHOS POSTERIORES AL CIERRE: CASO MULTIVALORES

El proceso mediante el cual la Cooperativa actuaba como demandante en contra de La Nación-Superintendencia de Valores (hoy Superintendencia Financiera), se culminó a favor de CFA. El Consejo de Estado condenó a pagar \$5.355 millones, los cuales fueron recibidos por la Cooperativa en el mes de septiembre de 2022, y contabilizados como un ingreso por indemnizaciones.

Sin embargo, y como un hecho posterior al 31 de diciembre de 2022, (conocido por la Cooperativa el 20 de febrero) se informa que el 15 de febrero de 2023 el Consejo de Estado remitió a la Cooperativa una comunicación a través de la cual admite solicitud de amparo (acción de tutela) presentada por la Superintendencia Financiera en contra de la subsección B de la sección tercera del Consejo de Estado, proceso en el cual queda vinculada la Cooperativa en su calidad de demandante. Dicha solicitud se encuentra en proceso de trámite, tal como y como se indica en la nota 29.



DERECHOS DE AUTOR.

CFA Cooperativa Financiera 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.



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.



EVOLUCIÓN PROBABLE DEL NEGOCIO

CFA estima para el 2023, un crecimiento de los activos del 5.24%, la cartera de crédito bruta del 7.26% y el saldo de captaciones en un 9.10%. Además, se tiene previsto crecer los aportes sociales en un 8.69% y alcanzar unos excedentes por el orden de \$308 millones.

Todo lo anterior, se puede lograr con estrategias de crecimiento y rentabilidad, y con la consecución de nuevos convenios, buscando absorber el incremento salarial de los empleados y el aumento de precios de productos y servicios que se dieron por el desabastecimiento en la cadena de suministros.

Continuamos con la ejecución de los objetivos estratégicos ya mencionados:

A través de Redes, se pretende ampliarlo a los jóvenes campesinos para insertarlos en las cadenas productivas y desarrollar con ellos proyectos empresariales, para lo cual, contamos con el apoyo de DGRV.

Para la reactivación económica, seguimos gestionando la consolidación de nuevos convenios con las Alcaldías, buscando avanzar y lograr mayor cobertura de los microempresarios y comerciantes que requieren mejorar su capacidad económica y desarrollar sus negocios y/o empresas.

Continuaremos promoviendo el modelo Cooperativo, haciendo tangibles los beneficios de pertenecer a una entidad del sector. Igualmente, como una alternativa social y empresarial a través de la metodología de redes y circuitos económicos, buscando que se conformen más cooperativas en el país. ubicándonos en una posición de liderazgo y experiencia, gracias a la ejecución de proyectos con entidades internacionales para la inclusión y educación financiera. Acompañando a los productores y microempresarios, a través de la articulación de modelos empresariales que les permita sustentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

De igual manera, el reto más significativo tiene que ver con el activo más importante de la Cooperativa: la cartera; para lo cual, es preciso fortalecer la gestión de cobranza. Hoy CFA cuenta con una cobertura de la cartera morosa que deriva del Plan de Acompañamiento a Deudores PAD, del 100%. Lo que se logró sin utilizar la provisión general adicional. Esto nos permite afirmar que CFA es una de las entidades más fortalecidas en la cobertura de cartera y estamos preparados para asumir las situaciones que se prevén en el futuro inmediato para el sector financiero colombiano.

Cordialmente

(Original firmado)

Juan Manuel Cerón Alzate

Presidente Consejo de Administración

(Original firmado)

Jorge Alberto Corrales Montoya

Gerente General

Sigamos juntos tejiendo sueños **de corazón**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

