Un 2023
DE CORAZÓN

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Informe de Gestión

cfa

Agradecimiento de nuestro gerente general

Jorge Alberto Corrales Montoya

En nombre de la gerencia y mi equipo de colaboradores queremos agradecer al Consejo de Administración, Incluyendo a Francisco Medina Viana QEPD, a la Junta de Vigilancia, a los Delegados y Asociados por el apoyo y compromiso que han tenido con la cooperativa durante el 2023, un año de muchos retos y compromisos que logramos superar con suficiencia. A mi equipo de colaboradores, un reconocimiento por la dedicación, el esfuerzo y porque, sin lugar a dudas, han demostrado la capacidad, resiliencia y respuesta positiva ante situaciones complejas. También, quiero agradecer a las entidades que cooperan con nosotros para el desarrollo territorial, logrando de esta forma cumplir con el propósito de nuestra cooperativa, de generar condiciones de inclusión financiera y desarrollo económico y social en los territorios. A Dios y a todos ustedes mil gracias por un 2023, con muchas satisfacciones y vamos por un mayor éxito en el año 2024.

Los invito a leer el informe de gestión de nuestra cooperativa y los resultados que **obtuvimos juntos de corazón.**

Los valores que nos representan

Lo que somos

Ayudamos al cumplimiento de tus sueños y al desarrollo de los territorios.

Lo que soñamos

Seguiremos siendo **la mejor elección en inclusión financiera, reconocida por la solidez, responsabilidad social** y calidad en la prestación de sus servicios.

Latimos con las comunidades de:

Medellín y Área Metropolitana
Norte
Nordeste
Suroeste
Occidente
Bajo Cauca
Urabá
Oriente
Magdalena Medio

Bogotá
Kennedy
Suba
Nuestro Bogotá
Chapinero

Cooperamos de corazón y consolidamos proyectos que generan desarrollo económico y social en las comunidades que conforman nuestros territorios.

1 Economía y resultados de corazón

- Entorno macroeconómico (Mundial y Colombiano)
- Resultados económicos
- Gestión de activos
- Calificación de la deuda
- Principales cifras de los estados financieros

2 Cooperamos de corazón

- Consejo de Administración
  - -Manuales SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito) y otros
  - -Revisión de manuales
  - -Aprobaciones
- Talento Humano
  - -Beneficios a empleados
- Gobierno de datos e inteligencia de negocios
- Seguridad de la información y ciberseguridad
- Continuidad de negocio
- Gestión de adminstración de riesgos
  - -Riesgo de Crédito – SARC
  - -Riesgo Operativo – SARO
  - -Riesgo de liquidez - SARL
  - -Riesgo de mercado - SARM
  - -Riesgo de tasa
- Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo - SARLAFT
- Sistema de control interno (SCI)
- Seguimiento a las decisiones de la asamblea
- Gobierno corporativo
- Reclamación de la devolución aportes parafiscales
- Derechos de autor
- Cumplimiento Ley 1676 d 2013
- Hechos posteriores al cierre

3 De corazón por el desarrollo

- Redes
- Modelo cooperativo - Corresponsales
- Innovación y tecnología
  - -Infraestructura tecnológica
- Manejo eficiente de los recursos

4 Productos y servicios para vivir experiencias de corazón

- Gestión del SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero)
- Canales transaccionales
- Créditos
- Microfinanzas

5 Evolución probable del negocio

1 Economía y resultados de corazón

ENTORNO MACROECONÓMICO

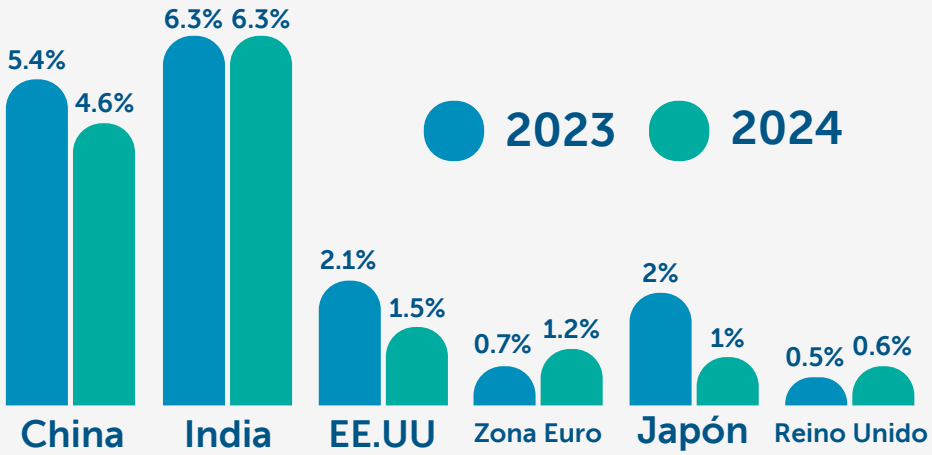
1.Economía Mundial

Reconfiguración geopolítica y geoeconómica, nuevas rutas de comercio, inteligencia artificial y guerras, fueron algunos de los asuntos más discutidos durante el año 2023 y seguramente seguirán siendo temas de interés en el año 2024.

La creciente situación de guerra a nivel mundial es un tema que cobra visos de alarma. Como lo sucedido en el 2022, la guerra entre Rusia y Ucrania desestabilizó la economía global por las disrupciones causadas en las cadenas globales de valor y suministros, las altas cifras de inflación y la incertidumbre. Ahora, es necesario hablar de la guerra entre Israel y Hamas, porque es un conflicto que ha existido en las últimas décadas y en el 2023, se escaló a tal medida, que difícilmente se pueda desconocer.

Ante un escenario internacional que pone en riesgo el relativo periodo de tranquilidad que se ha vivido, se perciben presiones inflacionarias y se experimenta una nueva reconfiguración geopolítica, en la que los bloques económicos vuelven a cobrar importancia.

El Fondo Monetario Internacional prevé un **crecimiento para 2023 del 3%**. Los países que aparentemente marcan el ritmo de crecimiento son:



El conflicto de la Franja de Gaza, también pone en riesgo el suministro y evolución del precio del petróleo. Estados Unidos había reducido el nivel de las sanciones a Irán ocasionando un aumento de producción de petróleo; sin embargo, ante la cercanía entre Hamas e Irán es muy probable que Estados Unidos retome las sanciones y reduzca la exportaciones de petróleo, lo que va a repercutir en un tema sancionatorio para Venezuela y así contar con su producción petrolera.

Sin embargo, no todas las guerras se viven hoy en día a través de ataques militares, cada vez se materializa más una guerra fría entre China, Estados Unidos y Occidente. El conocimiento y el desarrollo tecnológico son sin duda alguna, motivos que tienen estos dos países por separado. En la carrera por desarrollar las industrias, se da una muestra de las tendencias en la creación de nuevas estrategias de alta tensión, especialmente en los temas de transición energética.

Después de una época de incrementos en materia de precios a nivel mundial, se puede decir que la inflación se ha logrado controlar. Según el Fondo Monetario Internacional, la tasa proyectada para el **2023 es del 6.9%**, mientras que el año anterior fue del 8.7%. Esta caída se explica principalmente por la disminución del precio de la energía, de los alimentos y del petróleo.

Por su parte la inflación de Estados Unidos, la zona Euro y China presentan un comportamiento decreciente. Estados Unidos alcanzó en junio del año 2022, un pico de 9.06% y luego pasó a una tendencia bajista por la caída de los precios energéticos, especialmente en los servicios públicos de gas. La zona Euro alcanzó este mismo techo en el 2022, del 10.62%, de igual forma se inició un período de reducción en la inflación, en el caso de China es diferente, ya que ha presentado una inflación relativamente baja e incluso algunos periodos de deflación.

Para el 2023, **el crecimiento de América Latina se estima en 1.7%,** presentando una desaceleración frente al crecimiento del 3.8% en el año 2022.

Las previsiones para el 2024, indican que la región Latinoamericana continúa con **menor dinamismo económico y proyecta un crecimiento del 1.5%.**

El bajo dinamismo de la actividad económica confirma una desaceleración en la región y tanto el consumo como la inversión, son dos factores que explican el menor desempeño, teniendo en cuenta la baja dinámica de consumo en América Latina.

Latinoamérica es una región que tiene grandes oportunidades que debe aprovechar: producción de alimentos, extracción de recursos mineros y bioenergéticos; a su vez, algunos desafíos: se deben buscar soluciones en materia de seguridad (crimen organizado), a la informalidad, en la lucha contra la pobreza y la desigualdad.

2.Economía Colombiana

La actividad económica del país durante el 2023, presentó grandes retos para generar un crecimiento sostenido. En efecto, para los dos primeros trimestres del año se registraron **crecimientos apenas del 3% y 0.4%, respectivamente.** La desaceleración se puso de manifiesto con el decrecimiento observado en el tercer trimestre, se espera que el **desempeño económico del país en el 2023, se sitúe entre el 0.5% y el 1.5%;** esta expectativa se fundamenta en las inversiones y el consumo de los hogares.

El comportamiento de inversión en 2023, evidenció un grave deterioro. En el acumulado de los 9 primeros meses del año, **la formación bruta de capital cayó en el -6.5%**, entre otros motivos, por la baja dinámica de la economía, el ambiente de incertidumbre, la inseguridad jurídica, la incertidumbre alrededor de la política pública, las múltiples reformas que están en el congreso y los problemas de inseguridad que afectan a algunas zonas del país.

Asimismo, el consumo de los hogares y del gobierno que fueron los impulsores del crecimiento económico durante los años 2021 y 2022, cayó significativamente en el acumulado del **2023, creciendo solo al 1.4%, mientras que los primeros 9 meses de 2022 creció sobre el 10%.** De igual manera durante el año pasado, hubo una fuerte **caída de las importaciones, alrededor del -14.9%,** señal clara del poco dinamismo que ha tenido la economía.

Las actividades económicas que registraron mayor crecimiento en el periodo de enero a septiembre fueron:

Bajo este panorama, se estima para 2024, expectativas de mejora en uno de los factores fundamentales para el país: la seguridad. Situación que ha sido expuesta por los diferentes actores y sectores políticos y económicos y sobre la cual, no ha habido una respuesta clara del gobierno nacional, lo que ha afectado la inversión.

Uno de los aspectos positivos que se logra observar, es la **tendencia a la baja de la inflación que terminó en el 9.2%,** y se prevé que siga en esa misma senda. Se espera que la tasa de interés de referencia del mercado tenga el mismo comportamiento, alivianando el costo de fondeo de la entidades financieras e incentivando el acceso a crédito.

En conclusión, la clave está en activar la economía local y así mejorar los resultados del PIB. Para lograr esto, es necesario que exista un trabajo articulado entre el legislativo y el ejecutivo, siempre buscando el bienestar de todos los colombianos.

Con respecto al análisis del sector de establecimientos de crédito bancario en Colombia, se observa que de acuerdo con la última información publicada por parte de la Superintendencia Financiera al corte del mes de Noviembre de 2023, éstos presentan un crecimiento de los Activos del 3.71% con respecto al cierre de Diciembre de 2022, jalonado por el incremento de la Cartera Bruta (2.45%). Por su parte, el total de Pasivos creció 4.42%, mientras que los Depósitos y Exigibilidades incrementaron el 6.85%, evidenciando los altos índices de liquidez en el mercado. De otro lado, el Patrimonio decreció 1.80%, debido principalmente al notable decrecimiento de los Excedentes (-49.07%) con respecto al cierre del año anterior.

Dicho comportamiento en las Utilidades de los Bancos se explica debido a que los Costos y Gastos crecieron por encima de los Ingresos (24.24% vs 21.17%), principalmente por el visible incremento del costo de Depósitos (95.66%) y del gasto de provisiones (30.97%).. Es por esto que, dentro del Sector Bancario se evidenció que 9 de los 28 bancos presentan pérdidas, lo que representa un 32.14% del total.

Resultados Económicos CFA

El 2023 fue un año con grandes retos para las entidades del sector financiero Colombiano, ocasionando que el **40% de las vigiladas por la Superfinanciera y en promedio, el 17% de las vigiladas por la Supersolidaria, registraran pérdidas** debido a:

1. El riesgo de tasa, que afectó seriamente los márgenes de intermediación de las entidades, principalmente por el aumento de tasas pasivas de referencia (DTF e IBR) que incrementaron el costo de los depósitos.

2. El riesgo de crédito, derivado del deterioro de la cartera por afectación de la capacidad de pago de los deudores, debido a los altos niveles de endeudamiento y el incremento de la inflación; situación que aumentó considerablemente el gasto de provisión de cartera y lesionó el ingreso por recuperación.

En CFA Presentamos un adecuado desempeño de rentabilidad al cierre del 2023, alcanzando **excedentes por valor de $4.557 millones,** como resultado de:

1. La adecuada gestión y control del riesgo de tasas. Desde el 2020, esperábamos un notable aumento de las tasas de interés del mercado (DTF e IBR) y con la llegada de la pandemia este se postergó, esperando que dicho incremento se presentara con mayor intensidad para finales del segundo semestre del 2021 o primer semestre del 2022, como efectivamente se vió reflejado.

2. Fortalecimos las provisiones prudenciales, obtenidas con los excedentes del periodo 2019 y 2020, como medida preventiva luego de la llegada de la pandemia; esta medida se extendió en el periodo 2021-2022, por el deterioro de la cartera esperada en el mercado.

3. Rentabilizamos los excesos de liquidez, dada la baja dinámica de la demanda de crédito, la confianza de los ahorradores y las buenas tasas de rentabilidad de tesorería. Esta gestión nos permitió duplicar los ingresos por rendimientos financieros respecto a los recibidos en 2022 y consolidarnos durante el año como la tesorería con mejor indicador de rentabilidad entre las cooperativas financieras.

4. Realizamos un control minucioso del otorgamiento de créditos y la gestión de cobranza, con el propósito de controlar los niveles de deterioro propios de la cartera en el mercado.

5. Desarrollamos convenios de financiamiento con enfoque territorial con administraciones municipales, para potenciar los otros ingresos, contrarrestando la baja dinámica de la demanda de crédito.

6. Controlamos los gastos de administración, con el propósito de armonizar el nivel de crecimiento de los mismos, en función del crecimiento de los ingresos.

Las anteriores medidas nos permitieron que el desempeño financiero de la entidad absorbiera el aumento en el costo de intereses, producto del incremento de tasas del mercado y el aumento del gasto de provisión por deterioro de la cartera, además del incremento de gastos administrativos, que se vio fuertemente afectado por los niveles de inflación y del salario decretado para el 2023, logrando un nivel de excedentes igual al registrado al cierre del 2022.

Los resultados del ejercicio se lograron mediante una generación de ingresos anuales del orden de:

Es importante destacar que: si bien el desempeño financiero durante el 2023, no arrojó unos niveles significativos de **crecimiento del activo (3.83%),** y de su principal activo productivo (La **cartera bruta creció el 0.46%**), así como el **crecimiento de los depósitos y exigibilidades (2.80%),** obtuvimos un excelente desempeño en la gestión de generación de valor, toda vez que logramos un buen nivel de rentabilidad y preservar la estructura financiera, con unos **excedentes de $4.557 millones,** un **crecimiento del patrimonio de 7.91%** y un **incremento de aportes del 12.75%.** Igualmente, llegamos a un **cubrimiento de la cartera improductiva del 173.06% y 15.79%** del total de la cartera, evitando tener que hacer uso de las provisiones prudenciales constituidas en el periodo 2019-2022.

Como resultado de estas decisiones, nos hemos convertido en una de las entidades de mejor cubrimiento de la cartera en el sector financiero.

6.11%
Bancos

12.17%
Cooperativas Financieras

15.29%
CFA

Situación que nos ubica como una de las pocas entidades del sector con una condición de estructura financiera sólida, capaz de afrontar una eventual continuidad de deterioro de la cartera durante los años 2024 y 2025. Igualmente, contamos con un **indicador de solvencia total al cierre del 2023 del 21.85%,** lo que nos da una excelente capacidad de absorber eventuales riesgos de pérdida a futuro.

Los buenos resultados obtenidos, se confirman al evaluar el último reporte publicado por la Superfinanciera, con la información correspondiente al cierre de noviembre de 2023, en el que se evidencia que los activos de los Establecimientos de Crédito del Sistema Financiero crecieron con respecto a noviembre de 2022, tanto para los Bancos como para las Cooperativas Financieras en un promedio de 3.59%, mientras que la Cooperativa cierra el año con un crecimiento levemente superior del 3.83%.

Adicionalmente, de acuerdo con la información reportada por la Superfinanciera al corte de noviembre de 2023, si bien la cartera bruta presentó un crecimiento inter-año para los Bancos del 3.35%, para las Cooperativas Financieras un 2.78%, En CFA cerramos el año con un porcentaje inferior (0.46%), pero generando más valor en excedentes, comparativamente con el sector. Igual situación sucede con los depósitos que crecen en un 7.43% para la Banca y un 5.21% para las Cooperativas Financieras, mientras que la Cooperativa cierra con un 2.80%. Finalmente, se registró un crecimiento inter-año del capital social del 6.76% para los Bancos y un 13.67% para las Cooperativas Financieras, CFA presentó un crecimiento al cierre del año del 12.75%. con un desempeño similar al de las Cooperativas Financieras y superior al del promedio del sector bancario.

En cuanto a la generación de utilidades, al comparar los resultados obtenidos al corte de noviembre de 2023, con respecto a noviembre de 2022, los Bancos disminuyeron sus utilidades totales en un -48.06% y las Cooperativas Financieras en un -76.91%, sin embargo, en CFA logramos mantener estable la capacidad de generar excedentes con respecto al cierre del año anterior, gracias a estrategias contracíclicas y de intertemporalidad relacionadas con el riesgo de crédito y riesgo de tasa.

Gestión de activos y pasivos

El 2023 fue un año de incertidumbre en materia de Gestión de Activos y Pasivos (GAP) para el sector financiero Colombiano, por las siguientes razones:

- La incertidumbre político-económica del país, no permitía definir modelos confiables de predicción sobre la duración en la tendencia de las tasas de referencia (DTF e IBR) y mucho menos realizar estimaciones de las volatilidades máximas que podrían tener dichas tasas si persistía su tendencia al alza o ante un eventual cambio de tendencia a la baja. Lo anterior, hizo necesario tomar las siguientes medidas:

1. Mantener un monitoreo exhaustivo de la tendencia de tasas de referencia (DTF e IBR) y de tasas del mercado, con el propósito de prever oportunamente cambios de tendencia y evaluar el impacto de estimaciones futuras.
2. Alinear las fuentes de fondeo a la demanda de crédito y el crecimiento de la cartera, a fin de evitar sobre costos de fondeo.
3. Definir tasas variables para los ahorros a término y la cartera de largo plazo, para mitigar el riesgo de tasa en el mediano y largo plazo.
4. Desincentivar nuevas captaciones y renovaciones con tasas fijas altas, en especial de plazos iguales o superiores a 1 año.
5. Racionalizar la colocación de créditos preferenciales de tasa fija de largo plazo.
6. Rentabilizar los excesos de liquidez, aprovechando las altas tasa de tesorería del mercado y estimular la colocación de cartera de microcrédito, con miras a potenciar la tasa promedio ponderada de cartera, de tal manera que compensara los incrementos de las tasas de depósitos y ahorros.

Gracias a estas medidas, mejoramos la estructura financiera, potenciando el margen de intermediación y los rendimientos de tesorería, de tal manera que los ingresos percibidos por estos conceptos, permitieron contrarrestar el alto aumento en gastos de provisiones por deterioro de cartera que se viene dando en el sector financiero, fenómeno al cual no fuimos ajenos, y subsanar el aumento de gastos de administración propios de los niveles de inflación.

- Los niveles de inflación y la disminución de formación bruta de capital en el país, originaron afectaciones al empleo y la disminuyeron la capacidad de pago de los deudores, lo cual derivó en un deterioro progesivo de la cartera del sector financiero, afectando la demanda de créditos y el crecimiento de la cartera.

Por otro lado, el comité GAP orientó sus actuaciones al monitoreo de los siguientes aspectos, propios de la gestión financiera de la cooperativa:

1. Evaluación de cumplimiento de las políticas de estructura de los estados financieros y de estructura de los portafolios de crédito y captaciones.
2. Comparativo de la estructura financiera con el sector.
3. Evolución de excedentes.
4. Análisis de las estructuras de fondeo.
5. Seguimiento y análisis de tasas activas y pasivas por producto.
6. Seguimiento a la evolución de indicadores financieros.
7. Análisis de indicadores de riesgos de mercado y liquidez.
8. Ajuste a políticas del manual de Tesorería y GAP.
9. Evolución de las campañas.
10. Evaluación de escenarios de riesgo extremo y definición de plan de acción.

Calificación pública deuda a corto y largo plazo

El Comité Técnico de **Calificación de Value and Risk Rating S.A.** Sociedad Calificadora de Valores, el 24 de noviembre de 2023, luego de realizar un análisis exhaustivo de la estructura financiera de la cooperativa, sus resultados y de evaluar la forma cómo afrontamos el riesgo de tasa y el deterioro de la cartera, propio del sector financiero en el año 2023, **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, segunda mejor calificación de los nueve rangos** de calificación posibles a otorgada en el largo plazo. Lo anterior, con una perspectiva de **calificación ESTABLE,** indicando que en el corto plazo no evidenciamos situaciones que originen un cambio de calificación que afecte a la entidad.

Por su parte, la calificación VrR1 (Uno), de corto plazo, indica que contamos con la más alta capacidad de responder al pago de nuestras obligaciones, en los términos y plazos pactados, dados sus niveles de liquidez.

Principales cifras de los Estados Financieros

Obtuvimos las siguientes cifras en el 2023 en sus principales rubros de estados financieros comparados con el año 2022:

Total de activos	**Crecimiento**
$563.730 millones	**$20.785 millones**
Cartera	**Crecimiento**
$449.149 millones	**$2.062 millones**
Provisiones	**Crecimiento**
$70.926 millones	**$6.520 millones**

Respecto al año 2022

Con dicho saldo de provisiones, logramos un **indicador de cubrimiento del total de la cartera del 15.79%** y del **173.06% de la cartera improductiva,** el cual es el **segundo mejor indicador del sector**, superando considerablemente los promedios de cobertura de las demás entidades del sector cooperativo (11.9%) y la banca tradicional (6.1%). El indicador de morosidad de la cartera cerró en 8.04%, el cual aumentó con respecto al índice de morosidad del 2022, que fue de 4.69%, 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.

Por otro lado, **los depósitos y exigibilidades, como principal cuenta del pasivo, terminaron con un saldo de $420.357 millones**, con un **crecimiento de $11.436 millones (2.8%) con respecto al saldo del año 2022.** El bajo crecimiento es producto del proceso de estabilización de las fuentes de fondeo, de tal manera que fuese acorde al crecimiento de la cartera, a los niveles de recuperación y a los excesos de liquidez que se venían 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 $58.056 millones,** con un **crecimiento de $6.564 millones (12.7%)** respecto al saldo del 2022, **fortaleciendo el nivel de solvencia total el cual culminó en el 21.85%.**

Finalmente, los **excedentes culminaron en $4.577 millones,** igualando los del año 2022, logrando ser una de las pocas entidades del sector financiero que no disminuyó su generación de excedentes respecto a 2022.

2 Cooperamos de corazón

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

Los integrantes del Consejo de Administración, en el marco de sus funciones y fundamentados en la Ética, el Compromiso y la Excelencia, tomaron decisiones importantes que generaron un impacto positivo en la gestión con los colaboradores, asociados, ahorradores y sus familias y la comunidad en general, aprobando y autorizando lo siguiente:

En el manual SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito):

- Autorizó una tasa fija del 10% para los créditos de vivienda a empleados a partir del 1 de febrero de 2023, que aplicará para los créditos ya otorgados y los nuevos.
- Aprobó la modificación a la modalidad de ahorro FUTUROS GIGANTES CFA, con relación a la apertura de cuenta de ahorros.
- Aprobación a la política de otorgamiento y exigencia de documentación, teniendo en cuenta el Decreto 455 del 29 de marzo de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se crean nuevas líneas de crédito bajo la modalidad de cartera Microcrédito.
- Autorizó una tasa fija del 1% mes vencido, que corresponde al 12.68% efectiva anual, para créditos de vehículos de empleados de CFA.
- Aprobó la propuesta de modificación a las políticas del Manual SARC, de acuerdo a la nueva Ley 2300 de 2023, Derecho a la intimidad; la cual incluye los lineamientos frente a canales autorizados y horarios permitidos para la gestión de cobranza.

Revisión de Manuales:

- Modificación manual SAC, con el fin de dar cumplimiento a las orientaciones de la Circular Externa 013 de 2022, "Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero-DCF".
- Aprobó el cambio de Reglamento Oficina Virtual, para realizar adecuación del reglamento de Canales Virtuales
- Autorizó la propuesta de ajuste a las políticas del SARLAFT, en los aspectos que se detallan a continuación:
  - Calificación de riesgo para actualización de información de los procedimientos de actualización de Personas jurídicas. Las responsabilidades con respecto a la vinculación de los PEP (Personas Expuestas Políticamente). Los requisitos para vinculación de asociaciones mineras en el marco del proyecto PlanetGOLD Colombia del PNUD.

- Calibración modelo de segmentación y alertas SARLAFT para los cuatro factores de riesgo.

Aprobó:

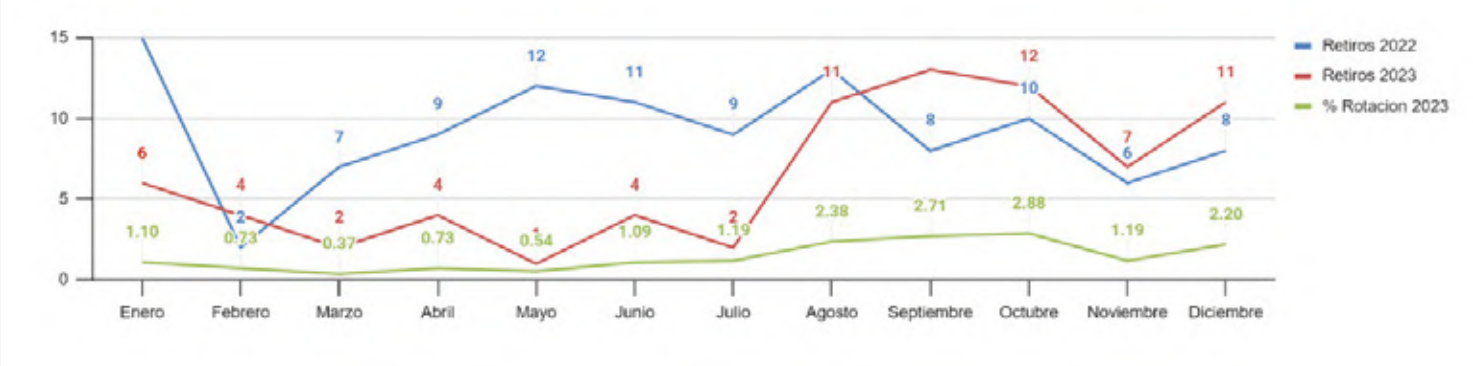
- Los ajustes al Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta.
- La Política de Protección y Datos Personales.

  La propuesta de modificación de los manuales de SARO, SARL, SARM, SARC y GAP.
- La propuesta de modificación Manual Gestión Base de Datos de Asociados y Ahorradores en cuanto al proceso de Gobierno de Datos.
- La actualización del reglamento del producto Más Cupo.
- La propuesta de modificación al Reglamento de Captaciones, según la Ley 1996 de 2019.
- La planta de cargos para el 2024, que pasa de 590 a 579 empleados.
- Reforma Artículo 35° de la Resolución 02 del 19 de marzo de 2021 del Reglamento de los Estatutos.
- El plan de capacitación para Directivos y miembros de la Junta de Vigilancia.
- Que las provisiones por rodamiento y deterioro fueran registradas contra el gasto del ejercicio económico 2023, y que la Provisión General Adicional, se mantenga para fortalecer la cobertura de cartera morosa de manera prudencial, lo anterior por el rodamiento que se viene observando, los niveles de sobreendeudamiento de los hogares en Colombia.
- La propuesta de aplicación de excedentes 2023, con destino a la Asamblea.
- El Informe de Gestión.
- Autorizó al Gerente General, para que le dé respuesta a los comunicados enviados por la Junta de Vigilancia, relacionados con las quejas, reclamos y recomendaciones de los delegados, ya que es competencia de la gerencia y la administración dar respuesta a los mismos.
- El apetito de riesgo para 2023 y el resultado de la evaluación al interior de la Cooperativa
- La propuesta de convenio institucional con los fondos de pensiones.
- Las pruebas de resistencia.
- La propuesta de reforma de estatutos y la convocatoria, para realizar la Asamblea General Extraordinaria, para el 16 de septiembre de 2023, de forma no presencial.

- Capitalización por valor de $100 millones, en Concept BPO, para adelantar todos los proyectos de desarrollos tecnológico e inteligencia artificial.
- Autorizó empezar una prueba piloto de Servicajas, con 2 oficinas que no tengan alto flujo transaccional..
- La propuesta de la iniciativa “Crecer con Equidad”, apoyada por la actividad Finanzas para la equidad de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), que consiste en mejorar la oferta y la demanda de servicios financieros formales en regiones rurales.
- La propuesta de ante proyecto de reformas a los estatutos, para ser presentado ante la Asamblea.
- La entrega de auxilios educativos por valor de $400 millones y a cada estudiante se le reconoció un monto de $750 mil para pregrado y $500 para tecnólogos.
- El presupuesto para el 2024.
- Cubrir los programas sociales que viene adelantando la Fundación CFA con los recursos del fondo de solidaridad y el fondo de educación, con el fin de mejorar sus finanzas.
- El Plan estratégico de CFA.
- El uso de los cupos de créditos de Tesorería.
- Autorizó el incremento salarial de los empleados.

Talento Humano

La gestión del talento humano tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los colaboradores y la de sus familias, a través de beneficios y condiciones laborales favorables que permitieron **durante el 2023, disminuir la rotación de personal en un 30% con relación al 2022 y logrando que el 91.3% de las personas vinculadas permanecieran con nosotros.**



Para 2023, el Consejo de Administración aprobó una planta de **590 colaboradores (213 en Dirección General y 377 en oficinas). Se mejoró la efectividad en el cubrimiento de vacantes en un 15%,** unido a la disminución de los días promedio de selección en un 41%. permitiendo un mejoramiento continuo en la gestión de los procesos.

Teniendo en cuenta la relevancia que tiene el bienestar de los colaboradores, se desarrollaron diferentes programas propios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logrando un **cumplimiento de 97.5%.**

Con relación a la formación y el desarrollo, se llevaron a cabo 14 programas de actualización interna con un 58% de personas certificadas, se aplicaron 111 procesos de inducción, 11 cursos de formación interna en 16 eventos, 541 asistentes y 343 horas de formación.

Como eslabón principal de la cultura de liderazgo, se culminó la segunda etapa del proceso "Desarrollo de Talentos para los líderes CFA", que incluye la co creación del perfil del Líder y la fase III asociada al entrenamiento en competencias tales como: creatividad, capacidad de transformación, adaptación al cambio, autonomía, entre otras.

Beneficios a Empleados:

Al corte de diciembre de 2023, CFA otorgó préstamos por valor de $4.662 millones a empleados, con destino principalmente a vivienda seguido por las obligaciones destinadas a compra de vehículo. Este beneficio representó para los colaboradores, un ahorro de $85.7 millones por menor costo en tasa de interés durante el año de 2023.

El valor total de auxilios entregados a los colaboradores durante el año 2023 fue de $1.127.938.589, en:

- Auxilios educativos
- Auxilio de póliza de Salud y de Vida
- Auxilios de incapacidad
- Primas de antigüedad
- Primas de vacaciones y de Navidad

Tuvimos como prioridad, fortalecer programas y actividades tendientes a mejorar la percepción de bienestar de los colaboradores, a fortalecer los lazos interpersonales, impactar la salud integral con enfoque especial en salud mental, desarrollar habilidades relacionales e integrar los diferentes procesos.

Proceso de Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios

El proceso de Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios tiene como objetivos:

1. Implementar políticas y procedimientos para el uso eficiente de la información bajo los principios de integralidad, disponibilidad y confidencialidad.
2. Desarrollar la capacidad analítica de la cooperativa que permita la adecuada y asertiva toma de decisiones a nivel estratégico.
3. Diseñar y analizar la calidad de la información por medio de la medición de indicadores.

Durante el 2023, construimos los dataductos de información para los procesos de captación, aportes sociales, proceso de otorgamiento de crédito y gestión de la cartera; además se actualizaron en el proceso de vinculación y actualización.

Generamos los análisis, minería, visualización, herramientas e infraestructura de datos que nos permitió desarrollar la estrategia de Pre aprobados de las cuales se obtuvieron desembolsos por **$2.608 millones.**

Así mismo, utilizamos las herramientas de Machine Learning en la construcción de modelos analíticos que responden a necesidades de las diferentes áreas como:

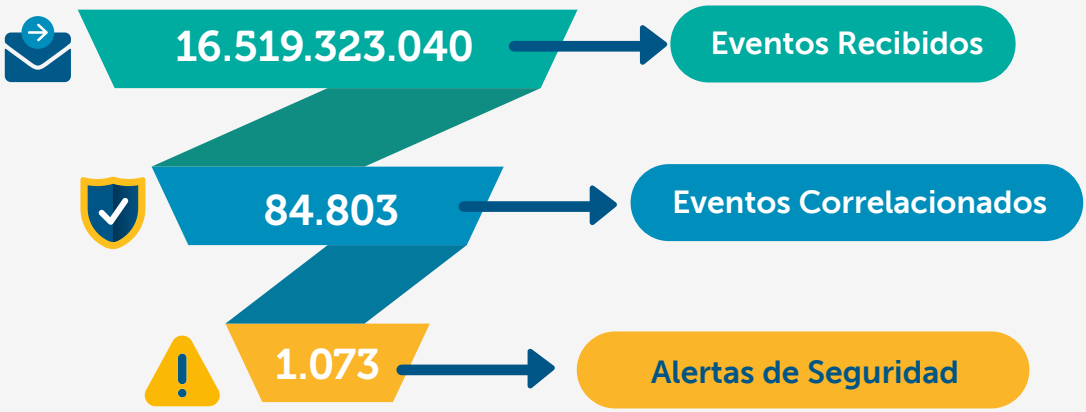
- Modelo de Deserción de asociados.
- Modelo de Predicción de atraso en cuota de ahorro programado.
- En asociación con Concept BPO se construye un modelo de conversión de asociados.
- En coordinación con el área de Transformación, se construyó un análisis de información sobre las dimensiones de la rentabilidad de los asociados y ahorradores para el ejercicio de planeación estratégica.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Con el objetivo de lograr una mejora continua en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y mantenernos vigilantes en nuestro entorno, concentramos nuestros esfuerzos en fortalecer tanto la defensa perimetral externa como interna. Además, hemos intensificado nuestras acciones al inspeccionar los eslabones débiles de la cadena, incluyendo a usuarios y terceros estratégicos.

En cuanto a nuestra defensa perimetral, nuestras herramientas operaron de manera eficiente, gestionando todos los eventos recibidos. A diferencia de 2022, experimentamos sólo un aumento del 27% en alertas de seguridad. Este hecho evidencia una madurez en nuestros procesos internos y herramientas. En total recibimos 16.519.323.040 eventos de seguridad, los cuales fueron cuidadosamente correlacionados, generando 1.073 alertas de seguridad que fueron analizadas y controladas con éxito.

Alertas de Seguridad Perimetral



De la misma manera, continuamos avanzando con la implementación de herramientas que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Hemos puesto en marcha unos proyectos adicionales:

1. **Monitoreo de marca:** Debido a la suplantación de nuestra marca en diversos medios electrónicos, hemos instaurado un sistema de monitoreo con el propósito de salvaguardar a nuestros asociados, ahorradores y clientes externos.
2. **Monitoreo de Dmarc:** Con el objetivo de prevenir el envío de correos electrónicos fraudulentos a nombre de CFA Cooperativa Financiera, hemos implementado mejores prácticas y un monitoreo constante para evitar posibles intentos de suplantación de nuestros dominios.
3. **Gestión de usuarios privilegiados:** Hemos fortalecido la seguridad de los administradores de activos de red mediante la implementación de medidas que garantizan la protección de contraseñas y accesos a través de puntos únicos de acceso.
4. **Respuesta a incidentes:** Hemos mejorado nuestro protocolo de respuesta a incidentes con el respaldo de la inteligencia artificial. Esta herramienta nos permite ofrecer una respuesta autónoma basada en comportamientos, lo que nos permite mitigar el impacto de posibles ciberataques de manera efectiva.

Continuidad del Negocio

Las pruebas de continuidad se centraron en evaluar cargas físicas con el objetivo de validar las capacidades robustas de nuestra infraestructura. Estas pruebas tuvieron un impacto significativo en varios aspectos clave:

En cuanto a nuestra defensa perimetral, nuestras herramientas operaron de manera eficiente, gestionando todos los eventos recibidos. A diferencia de 2022, experimentamos sólo un aumento del 27% en alertas de seguridad. Este hecho evidencia una madurez en nuestros procesos internos y herramientas. En total recibimos 16.519.323.040 eventos de seguridad, los cuales fueron cuidadosamente correlacionados, generando 1.073 alertas de seguridad que fueron analizadas y controladas con éxito.

1. **Seguridad:** Llevamos a cabo una minuciosa validación de las cargas balanceadas en cada uno de los firewalls, simulando indisponibilidad de uno de ellos por períodos de 8 horas. Este enfoque garantiza la resistencia del sistema ante posibles fallos, asegurando una defensa equilibrada y efectiva.

2. **Comunicación:** Verificamos la navegación en el datacenter alterno, lo que permite, en caso de una afectación, trabajar desde allí tanto hacia la red interna como hacia el internet. Este aspecto es esencial para mantener la conectividad y la operatividad en situaciones adversas.

3. **Infraestructura:** Este punto es crucial en las pruebas de continuidad, por ello, validamos la funcionalidad completa de la infraestructura mediante la prueba de cargas operacionales en los diferentes sistemas operativos. Este enfoque exhaustivo garantiza la integridad y eficiencia de nuestra infraestructura ante diversas condiciones operativas.

4. **Funcionalidad:** Realizamos una validación detallada para asegurar que los activos críticos funcionaran correctamente. Esta fase de las pruebas de continuidad es esencial para confirmar que los elementos fundamentales de nuestra operación se mantienen operativos, incluso en escenarios adversos.

Estos procedimientos de prueba desempeñan un papel fundamental en fortalecer la robustez de nuestra infraestructura, garantizando una preparación adecuada para afrontar y superar posibles contingencias.

Gestión de Administración de Riesgos

Es importante resaltar que la Superfinanciera en su modelo de riesgo institucional, nos califica en el mejor nivel de las Cooperativas Financieras, por el adecuado manejo y cumplimiento de la gestión. La administración al interior de la Cooperativa, se encuentra directamente alineada con la cultura organizacional, considerando que todo el ciclo de la gestión de riesgos debe aplicarse con ética, compromiso y excelencia, a partir del cumplimiento de funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores.

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

Riesgo de Crédito – SARC

Continuamos aplicando la Circular Externa 026 de 2017, hasta finales del mes de agosto, esta circular fué derogada temporalmente por la Circular Externa 014 de septiembre 2023, la cual define las instrucciones para facilitar el proceso de modificación de las condiciones de los créditos otorgados,también, llevamos a cabo el cálculo de la provisión adicional definido

en el numeral 2 de la Circular Externa 018 de 2021, para incorporar el parámetro de la provisión individual sobre el saldo de la cartera de consumo, en función del crecimiento de la cartera bruta.

Para dar cumplimiento a la Circular Externa 018 de 2021, continuamos realizando las calibraciones de los modelos de otorgamiento de consumo y comercial para personas naturales y para la cartera microcrediticia, 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.

Tambien, 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, límites por portafolios de cartera, evolución morosidad 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 aprobados por el Consejo de Administración.

Durante el año 2023, no requerimos usar la provisión adicional considerando que los resultados permitieron cubrir los riesgos generados por el deterioro de la cartera asociado al sobreendeudamiento de los deudores, los procesos de evaluación y calificación de cartera, además de la incertidumbre generada por la volatilidad de las tasas de interés y el IPC.

Riesgo Operativo – SARO

Continuamos dando cumplimiento al numeral 4 de la Circular Externa 018 de 2021, mediante la permanente actualización de los mapas de riesgos relacionados con los procesos estratégicos, medulares y habilitadores.

A partir de los mapas de riesgos, generamos 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.

Definimos nuevos indicadores descriptivos y ajustamos 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.

Continuamos con las capacitaciones permanentes a los colaboradores, mediante el uso de plataforma virtual "ATENEA" y con asistencia presencial para algunos cargos, además, del plan de capacitación de Riesgo Operativo a los proveedores que actúan como terceros en la Cooperativa

Riesgo de liquidez - SARL

Durante 2023, continuamos con la aplicación del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL que se enmarca en el numeral 5 de la Circular Externa 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Esta labor nos 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.

Adicionalmente, realizamos los análisis correspondientes al formato 458 de la Superintendencia Financiera que mide los "Flujos de caja contractuales y estándar del riesgo de liquidez", este a pesar de ser severo en su cálculo, nos permitió evidenciar la buena situación financiera que hemos presentado en esta materia, debido a que en el transcurso del año la banda 1 a 30 días fue positiva, y muy superior a cero, reflejando un alto grado de cumplimiento de la cooperativa frente a sus compromisos financieros.

Por otro lado, el CFEN-Coeficiente de Fondeo Estable Neto que busca limitar una excesiva dependencia de fuentes inestables de financiación de los activos estratégicos que a menudo son ilíquidos, asegurando que las entidades mantengan un perfil de fondeo estable en relación con sus activos, desde su implementación en la cooperativa, se ha se ha mantenido por encima de 120%, un indicador muy suficiente, considerando que el límite requerido es del 80%.

Riesgo de mercado - SARM

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

Dimos cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 de la Circular Externa 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera, mediante la aplicación de modelos estadísticos que permitieron identificar el grado de exposición de la cooperativa, en función del tipo de operaciones autorizadas por el Consejo de Administración y el Comité de Tesorería.

Riesgo de tasa

Realizamos monitoreo permanente a las maduraciones de los productos de cartera y captación y al margen generado por la combinación de los mismos, se desarrollaron seguimientos 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, adicionalmente, contamos con un esquema de monitoreo permanente que nos ha permitido anticipar y prever el impacto que los ciclos de la economía pueda generar en los resultados. Lo anterior, es realizado a través de los Comité de Tesorería, GAP y Consejo de Administración con el propósito de tomar decisiones acertadas y alineadas con el apetito de riesgo.

Por otro lado, dando cumplimiento a la Circular 025 de 2022, asociada al Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, venimos implementando 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, tenemos 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 2023, por el área de Cumplimiento encaminadas a fortalecer el SARLAFT, fueron las siguientes:

1. Realizamos algunos ajustes a los desarrollos tecnológicos efectuados para la implementación del SARLAFT 4.0, esto con el fin de hacer cada vez más accesible la vinculación y manejo de productos en la cooperativa a través de las debidas diligencias basadas en el riesgo.

2. Continuamos con el fortalecimiento de los controles y monitoreos a los PEP (Personas Expuestas Políticamente), esto teniendo en cuenta los eventos de riesgos presentados en el país por temas de corrupción y las tipologías de lavado de activos relacionadas con este delito.

3. Durante el mes de julio pusimos en producción el ajuste realizado a las metodologías de segmentación y alertas para los cuatro factores de riesgo del SARLAFT: Clientes, productos, canales y jurisdicciones; en esta, se presenta un cambio importante en la estructura técnica el cual se encuentra en evaluación para determinar su efectividad y pertinencia.

4. Dimos inicio al ajuste del Score LAFT (calificación de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo) para los procesos de vinculación y actualización, esto con el objetivo de buscar mayor precisión en el mismo. Esperamos tener resultados de este proceso durante el primer semestre de 2024.

5. Continuamos con los procesos de capacitación a todo el personal y especialmente a la fuerza comercial (primera línea de defensa), esto incluye sesiones mensuales de trabajo con los directores de oficina y directores regionales, buscando evaluar y reforzar las principales oportunidades de mejora que se presentan en las oficinas en lo relacionado con el SARLAFT.

6. Con el objetivo de lograr mayor efectividad en las estrategias de actualización de información, en mayo del 2023 se trasladó al área de cumplimiento el cargo de auxiliar en gestión de base de datos, este cambio ha permitido realizar seguimiento permanente a la actualización, además, brindar soporte y capacitación a las oficinas en este aspecto.

7. Durante el 2023 no se presentaron novedades en el envío de los reportes a los diferentes entes de control. Entre los principales reportes se encuentran: operación sospechosa, transacciones en efectivo, productos, informe trimestral de vinculaciones del sector minero, vinculaciones de venezolanos y el formato 417 (alertas y operaciones inusuales).

8. Por último, atendimos 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 (SIC)

"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, determinamos que el sistema de control interno de la Cooperativa nos 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, nos permite contar con sistemas de riesgos ajustados al crecimiento y dinámica actual.

Por lo anterior, destacamos una clara identificación de la estructura del control interno, 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, coadyuvado por los diferentes elementos en cada uno de los sistemas de administración de riesgos.

Actividades de Control

Identificamos una clara definición de políticas y procedimientos tanto en las operaciones como en los procesos y el establecimiento de controles generales al componente tecnológico, 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.

Información y Comunicación

Una de las gestiones más relevantes es la seguridad de la información, la cual nos permite establecer las medidas preventivas y reactivas para resguardar y proteger en términos de confidencialidad, disponibilidad e integridad los datos, controlando el manejo de la información generada en las actividades significativas de la Cooperativa.

Monitoreo

Nuestro 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; además de las responsabilidades de cada uno de los dueños de procesos.

Un aspecto importante es la gestión del fraude en CFA, la cual está alineada directamente con la cultura de valores, buscando que los colaboradores desarrollen sus labores con **ética, compromiso y excelencia.**

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 2023, el saldo de los recursos que quedaron en los fondos a diciembre 31 de 2022. 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 2023. Con relación a este asunto, la Superintendencia Financiera de Colombia se pronunció manifestando que de acuerdo con su interpretación del artículo 56 de la ley 79 de 1988, no está autorizado el incremento de reservas y fondos a través del ejercicio económico de la organización.
- Como mecanismo prudencial que permita a la Cooperativa ajustar gradualmente sus saldos de provisiones de cartera, con respecto a los procesos permanentes de calificación y revisión 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, 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. Esto se llevó a cabo en el año 2023.
- La Asamblea General faculta al Consejo de administración para la constitución y fortalecimiento de una provisión prudencial de riesgo operacional, la cual le permite a la cooperativa cubrirse frente a una eventual ocurrencia de eventos de alta materialidad, que puedan afectar la estructura financiera y/o resultados anuales. Entre ellos, la recuperación de ataques de ciberseguridad, fraudes informáticos de hacker a productos de asociados y/o ahorradores, fraudes informáticos a cuentas bancarias, fraudes internos y/o externos de tesorería, hurtos, fraudes internos de informática, pérdidas materiales por eventos catastróficos no cubiertos por pólizas de seguro, etc. Al respecto, la Superfinanciera se pronunció indicando que si no hay evidencia clara de un posible riesgo operacional y su valoración, no es posible constituir dicha provisión.

Gobierno Corporativo

Contamos 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 de Aportes Parafiscales

De la reclamación para la devolución de los aportes parafiscales para la vigencia 2017 y 2018, obtuvimos un valor de $3.048.699.740 millones. Esta fue presentada 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 anuló los apartes del artículo 1.2.1.5.4.9 del DUT 1625 de 2016 (que fue agregado con el Decreto 2150 de diciembre 20 de 2017), así:

> *"Artículo 1.2.1.5.4.9. Aportes parafiscales. La exoneración de aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cotizaciones del régimen contributivo de salud, establecidas en el artículo 114-1 del Estatuto Tributario no resultan aplicables a los contribuyentes de que tratan los artículos 19, 19-4 y 19-5 del Estatuto Tributario y 1.2.1.5.1.2. y 1.2.1.5.3.1. de este decreto, ni a las cajas de compensación señaladas en el artículo 19-2 del Estatuto Tributario."*

Conforme lo anterior, con el fallo proferido en la mencionada sentencia, desde la vigencia 2017, las Cooperativas estarían exoneradas de los aportes parafiscales de los trabajadores que devenguen menos de diez (10) SMLMV.

Los servicios jurídicos para la reclamación fueron contratados con la firma de abogados **OROZCO & ASOCIADOS CONSULTORES S.A.S,** cuya representante legal es la doctora Alba Lucía Orozco y quien precisamente, interpuso la demanda de nulidad que abrió la posibilidad a la presente reclamación. Es de resaltar, que dicho contrato fue suscrito a través de poder conferido a Confecoop Colombia, el cual fue celebrado en conjunto con otras cooperativas.

A la fecha se han presentado las reclamaciones administrativas ante el ICBF, el ADRES y el SENA, por los siguientes montos y las cuales se encuentran en el siguiente estado:

1. **ICBF:** Mediante Resolución No. 5264 del 10 de diciembre del 2021, notificada el 13 de diciembre de 2021, el ICBF autorizó la devolución de SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CUARENTA PESOS MCTE ($666.866.040), los cuales fueron efectivamente pagados en 2022.

2. **SENA:** Luego de múltiples solicitudes, el SENA realizó la devolución efectiva de los recursos el día 26 de septiembre de 2023, por la suma de CUATROCIENTOS CUARENTA MILLONES CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS ($440.179.466).

3. **ADRES:** Se agotó la vía gubernativa con respuesta desfavorable, por lo cual se procedió a interponer demanda judicial mediante el medio de control de acción de nulidad y restablecimiento del derecho que actualmente cursa ante el Tribunal Administrativo de Antioquia bajo el radicado 05001233300020220043600. El valor que se está reclamando asciende a la suma de $1.942.140.200.

Proceso Judicial contra la Superintendecia de Valores hoy Superintendencia Financiera de Colombia

Como se indicó en el informe de la vigencia anterior, CFA actuaba en un proceso como demandante por el medio de control de Reparación Directa en contra de "La Nación-Superintendencia de Valores", el cual cursaba ante el CONSEJO DE ESTADO sección tercera, M.P. STELLA CONTO DÍAZ DEL CASTILLO, bajo el número de radicado: 05001-23-31-000-2006-00476-01(42990). Dicho proceso se encuentra finalizado y fue favorable a los intereses de la Cooperativa, toda vez que el CONSEJO DE ESTADO declaró patrimonialmente responsable a la SUPERINTENDENCIA DE VALORES hoy SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – SFC y los condenó a pagar en favor de la COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA – CFA con NIT 811.022.688-3 la suma de **CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL SESENTA Y DOS PESOS ($5.343.084.062),** en virtud de la sentencia proferida el 26 de enero de 2022, y la cual quedó en firme mediante auto del 13 de julio de 2022 y notificado el 29 de agosto de 2022, por medio del cual se denegaron las solicitudes de aclaración y adición que habían sido solicitadas por la SFC, respecto de la Sentencia de la referencia. Dicho valor fue efectivamente pagado a CFA por parte de la SFC más 8 días de intereses moratorios por la suma de **DOCE MILLONES CIENTO TREINTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS ($12.138.755).**

Sin embargo, la SFC ha desplegado múltiples acciones encaminadas a atacar el fallo, entre las cuales, en 2023 interpuso acción de tutela que fue declarada improcedente en las dos instancias, siendo su última actuación la presentación de "Recurso extraordinario de revisión" invocando la causal del numeral 5 del artículo 250 de la Ley 1437 de 2011 "**5. Existir nulidad originada en la sentencia que puso fin al proceso y contra la que no procede recurso de apelación." Ya que según la SFC no se tuvo en cuenta la excepción de "Culpa exclusiva de la víctima"** y las pruebas que sustentaban la misma. En caso de declararse probada la causal de nulidad, se devolvería al juzgado de origen, es decir a la sala del Consejo de Estado que emitió el fallo, para que emita una nueva sentencia en la que se tengan en cuenta los supuestos argumentos que no fueron contemplados en la sentencia condenatoria, todo lo anterior lo realiza la SFC con miras a que se modifique el fallo y por ende la condena, se estima que la probabilidad de que esto ocurra es remota.

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.

Hechos Posteriores al Cierre

La administración de la Cooperativa declara que hasta la fecha de emisión de este informe y con posterioridad al cierre de los estados financieros, no se presentaron acontecimientos significativos externos e internos que pudieran afectar el normal desarrollo de las operaciones y los resultados de la Cooperativa.

3 De corazón por el Desarrollo

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2023

Continuamos con el plan estratégico 2020-2023, el cual se desarrolló a través de 4 objetivos; Redes, Innovación y Tecnología, Manejo Eficiente de recursos y Modelo Cooperativo.

Debido a que el plan estaba definido hasta 2023 y que metodológicamente se tomó la decisión de seguir haciendo planeaciones anuales, durante el último trimestre del año, se realizó el ejercicio de planeación estratégica para el 2024, evaluando las condiciones del mercado actual y los escenarios futuros para la entidad, considerando los nuevos factores de cambio.

A su vez, en el 2023, se creó el área de Transformación, la cuál entró a liderar los procesos de Planeación Estratégica, Gestión de Proyectos, Innovación y Evolución de Activos Digitales.

Objetivos Estratégicos

Redes | cfa

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".

Contribuimos a la consecución de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) por medio de las diferentes iniciativas lideradas por la dirección de Redes y Circuitos Económicos, impactando con nuestro modelo de redes solidarias, los diferentes proyectos y alianzas, los siguientes objetivos:

Por lo anterior, continuamos implementando en las diferentes ciudades del país el modelo de redes y circuitos económicos, una estrategia que busca elevar el nivel social, económico y cultural de las comunidades, actuando con base en el esfuerzo propio, fomentando la solidaridad, ayuda mutua, la creación de emprendimientos asociativos a través de la generación de capacidades individuales, sociales y relacionales para el logro de objetivos comunes. A diciembre del 2023, junto con nuestra Fundación CFA y el proyecto Apoyamos, hemos logrado conformar:

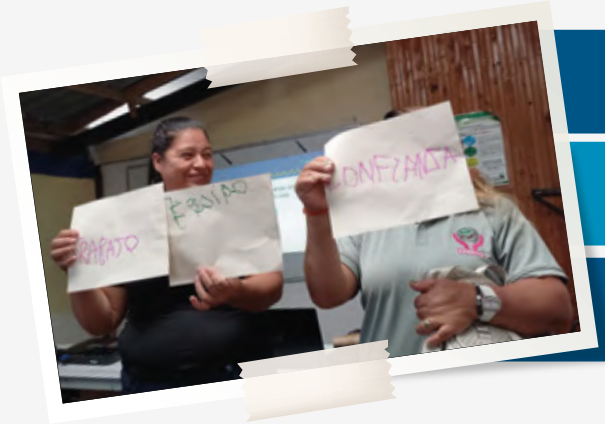
Redes conformadas
87

345
Organizaciones participantes

Integrantes
13.097

33 redes | Ya están generando acuerdos y consolidando **circuitos económicos solidarios.**

Gracias a este modelo, logramos los siguientes resultados fortaleciendo nuestro capital social:



4.040 integrantes se han **asociado a la cooperativa**

$7.530 millones
En aportes sociales

$79.339 millones
Saldo de cartera

Adicionalmente, continuamos acompañando a las 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

Donmatías, Santa Rosa de Osos,Concordia, Urrao, Bello y San Pedro.

Generamos alianzas con diferentes entidades internacionales y privadas para el logro de objetivos que apoyen la inclusión financiera y el desarrollo social, operando las programas:

PlanetGOLD Colombia del PNUD

Seguimos implementando el componente de inclusión financiera para la pequeña minería y minería de subsistencia en Antioquia, Norte del Cauca y Sur de Bolívar del proyecto PlanetGOLD Colombia del PNUD, logrando beneficiar con **productos de crédito a 20 mineros y/o mineras de subsistencia con un capital movilizado de más de $45 millones, adicionalmente, hemos otorgado 28 créditos para UPM (Unidades de Pequeña Minería), empleados y/o empleadas mineras, movilizando más de $1.331 millones.** Consolidamos la red de mujeres mineras, articulando 341 integrantes en 20 nodos ubicados en las zonas de influencia de la iniciativa.

Mineros de Zaragoza Antioquia, beneficiarios del proyecto PlanetGOLD Colombia del PNUD

En octubre del 2023, acompañamos el primer foro denominado ***"Oportunidades financieras para la pequeña minería y minería de subsistencia en Colombia"***. En el cual, participaron más de 25 entidades del sector financiero y solidario, generando una construcción colectiva para mejorar la oferta de productos financieros a este público objetivo. También, firmamos la segunda fase del proyecto, la que tiene como objetivo, implementar fondos rotatorios en 14 asociaciones participantes de la red de mujeres mineras conformada en el marco del proyecto, con el fin de mejorar sus condiciones de vida en torno a objetivos comunes en sus territorios y disminuir por medio del financiamiento el uso del mercurio en la minería.

Con esta iniciativa hemos generado **$131 millones en otros ingresos para la cooperativa en su primera fase.**

Entrega de los primeros créditos a minería de subsistencia

Protagonistas: finanzas con equidad de género de USAID

Finalizamos con éxito la iniciativa "Protagonistas: finanzas con Equidad de Género", apoyada por la actividad "Aumentando el Acceso de las Mujeres a Capital Comercial en Colombia" de USAID e implementada en consorcio con Fundación Capital y CoreWoman, la cual tenía como objetivo promover la inclusión financiera de las mujeres en Antioquia. **Movilizamos más de $25.514 millones con un cumplimiento de la meta proyectada del 107,52% y generamos para el 2023 $245 millones de pesos en otros ingresos.**

→ Principales resultados:

12.002
Mujeres con productos financieros

2.438
Accedieron a beneficios sociales

1.369
Mejoraron su capacidades con la plataforma CWtech

1.569
Integrantes de la primera red de mujeres emprendedoras

5.690 Personas impactadas con la estrategia de normas sociales de género

ASOMUPROMI (Asociación de Mujeres Progresistas Vereda La Miranda, Sopetrán, Antioquia)

Crecer con Equidad de USAID

En septiembre del 2023, firmamos la alianza con USAID para el desarrollo de la iniciativa "Crecer con Equidad", apoyada por la actividad Finanzas para la Equidad, con el objetivo principal de mejorar la oferta y demanda de productos financieros en los municipios de Briceño, Cáceres, Caucasia, El Bagre, Nechí, Remedios, Segovia, Tarazá, Valdivia, Zaragoza, Apartadó, Chigorodó y Carepa en Antioquia, Montelíbano y Puerto Libertador en Córdoba y Buenos Aires, Miranda, Puerto Tejada, Santander de Quilichao y Suárez en Cauca.

Esperamos movilizar más de $32 mil millones, a su vez, ampliaremos los canales de atención con 8 asesores de microfinanzas y 10 corresponsales, una nueva oficina en Santander de Quilichao, la consolidación de la oficina de Briceño; asimismo, conformáremos tres redes colaborativas con organizaciones del sector agropecuario, llevaremos educación financiera a más de 5.000 beneficiarios no asociados e implementaremos el modelo de crédito asociativo. Con esto, continuaremos generando inclusión financiera en territorios de difícil acceso.

Primer taller de educación financiera para comunidades rurales Tarazá, Antioquia

Transfórmate y Alístate: Cámaras de Comercio

Implementamos los programas Transfórmate y Alístate de Confecámaras liderados por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, en los municipios de Medellín, Copacabana, Girardota, Campamento, Briceño, Valdivia, Frontino, Cañasgordas, Liborina, Concordia, Urrao y Betulia y por la Cámara de Comercio Aburrá Sur en Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella y Caldas. Estos programas tienen como objetivo brindar asistencia técnica y formación a micronegocios y microempresas de la economía popular, que les permita afianzar sus capacidades y habilidades organizativas, comerciales, digitales y financieras, para que sus negocios crezcan y perduren en el tiempo.

→ Principales resultados:

382 Personas con la ruta completa de formación y asistencia técnica para la **Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia**

117 Personas con la ruta completa de formación y asistencia técnica para la **Cámara de Comercio Aburrá Sur**

Generando más de **$157 millones en otros ingresos.**

Primera corte de certificados, Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

Financiamiento con Enfoque Territorial

Continuamos generando alianzas con entidades gubernamentales como una iniciativa de inclusión financiera y desarrollo económico, facilitando el acceso a crédito y el fortalecimiento empresarial de las comunidades, hemos **consolidado 12 alianzas, beneficiando a 2.503 personas.**

En el 2023 desarrollamos:

→ Fondo Solidario y de Oportunidades

Operamos en sus dos fases el Fondo Solidario y de Oportunidades con la ciudad de Cali, una estrategia de reactivación económica y apoyo al crecimiento, fortalecimiento y recuperación de emprendimientos caleños.

$15.831 Millones movilizados

1.057
Microempresarios y/o emprendedores, beneficiados

242
Personas participaron del fortalecimiento empresarial

Adicionalmente, generamos **$1.400 millones en otros ingresos para la cooperativa** y realizamos dos ferias de emprendimiento, con el fin de apoyar la comercialización y promoción de las unidades productivas de los beneficiarios.

Segunda feria del Fondo Solidario y de Oportunidades

Fondo Rotativo para pequeños productores agropecuarios de Yarumal

En alianza con la administración municipal de Yarumal, administramos el Fondo Rotativo para pequeños productores del municipio, generando condiciones de inclusión financiera a las comunidades más vulnerables, movilizamos **$245 millones, beneficiando a 55 productores de las veredas Ochalí, La Loma, La Esmeralda y El llano, promoviendo en estas comunidades la asociatividad y brindando fortalecimiento en educación financiera y trabajo en equipo para facilitar la conformación de la Cooperativa La Loma. Con esta iniciativa generamos $19 millones de otros ingresos.**

Cooperativa La Loma, Fondo Rotativo Yarumal, Antioquia

Programa de microcréditos y apoyo a emprendedores Bello

Junto a la Alcaldía de Bello, desarrollamos 3 iniciativas en el 2023. Ejecutamos el programa de microcréditos para los negocios del municipio, brindando condiciones de acceso a crédito diferenciales, se movilizaron más **de $746 millones, beneficiando a 98 personas y generando otros ingresos de $28 millones.**

Entregamos los incentivos a los emprendedores participantes del programa Bello Emprende, por más de **$163 millones en créditos condonables y operamos el fondo económico de incentivos de apalancamiento a emprendedores jóvenes del municipio.**

Entrega de incentivos Bello Emprende

Modelo Cooperativo

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

Siendo fieles a nuestra naturaleza cooperativa y solidaria, buscamos posicionar el modelo cooperativo como la alternativa de crecimiento y desarrollo económico que brinda oportunidades para todos, es por ello que fundamentamos el desarrollo de este objetivo en las siguientes propuestas de valor:

1. Fidelizar a nuestros asociados a través de una cultura y práctica solidaria, con procesos de educación y fortalecimiento del modelo Cooperativo en la comunidad y grupos de interés. Para ello, realizamos el proceso de apreciación metodológica y conceptual de los programas bandera de la Fundación CFA, con la finalidad de tener una oferta adecuada para los asociados de acuerdo a su nivel de escolaridad y profundización.

2. A través de nuestra Fundación CFA, implementamos el programa de educación social y financiera para niños, niñas y jóvenes en el cual se incluyen aspectos sociales y financieros, para que los estudiantes aprendan acerca de sí mismos, sus derechos, conceptos financieros básicos y emprendimiento.

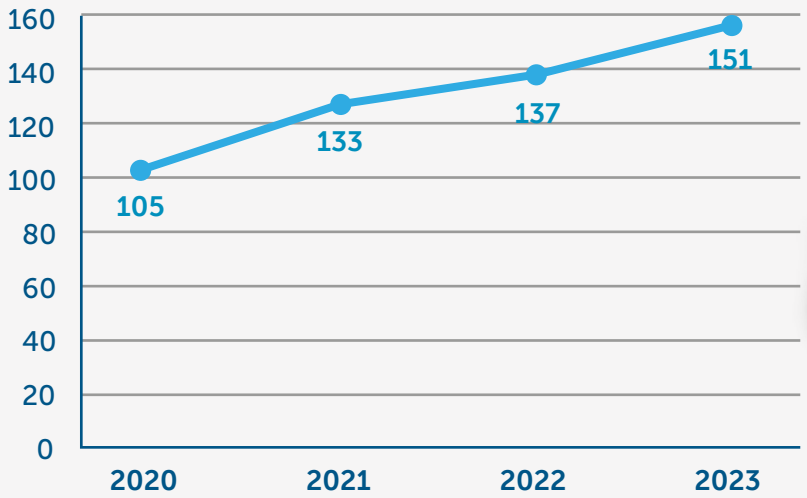
3. Ofrecer beneficios que generen valor y sean pertinentes para los asociados: realizamos la investigación de la base social con la finalidad de ofrecer beneficios acordes a las necesidades y gustos de los asociados

Adicionalmente, desarrollamos esta objetivo 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.
- **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.
- **Apoyamos Juventud, en alianza con DGRV:** se 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.
- **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.

Corresponsales Cooperativos:

Para el cierre del 2023, la cooperativa finalizó con 151 corresponsales, generando una mayor cobertura en localidades donde no se tiene presencia con oficinas o extensiones de caja, acercando la Cooperativa a los asociados y ahorradores respondiendo rápidamente a la demanda de nuevos servicios financieros, al hacerlos disponibles a través de los corresponsales Vecino CFA.



Se logró recaudar más de **$63 mil millones en 459.418 transacciones.** Este canal es estratégico para atender a nuestros asociados, ahorradores y usuarios, brindando más alternativas para los recaudos, consignaciones, pago de obligaciones y retiros.

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"

Seguimos avanzando y buscando la generación de experiencias positivas con los usuarios y asociados, por ello, implementamos los siguientes proyectos:

1. **Fábrica de crédito:** Este proyecto optimiza el proceso de crédito a través de la implementación del motor de decisión. En 2023 pusimos en marcha el piloto controlado en las oficinas de Camino Real y Segovia para la emisión de créditos a "Asalariados" con el fin de alcanzar la madurez de la plataforma para la masificación al resto de las oficinas.

2. **Agilizadores:** Máquinas en oficinas que atienden 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. Logramos iniciar el piloto controlado con dos máquinas ubicadas en Dirección General y Oficina de Barbosa.

3. **COE RPA (automatización robótica de procesos):** Configuramos el COE RPA como capacidad nueva para la cooperativa. Es así cómo se logra cerrar el año con 12 robots en operación.

4. **PSE Avanza:** Este proyecto fue puesto en producción disminuyendo la cantidad de clics que un cliente debe dar para hacer una transacción a través de PSE.

Continuamos con el desarrollo de los proyectos:

- **Transfiya:** Servicio proporcionado por ACH Colombia que permite a los ahorradores transferir dinero entre entidades que cuenten con el servicio, sin inscribir cuentas, utilizando el número celular como "cuenta" de transferencia.

- **Transferencias** ACH: Incorporar en el modelo operativo de la cooperativa las transferencias electrónicas de fondos ACH (Automated Clearing House Network, cámara de compensación automatizada) provenientes de la cámara de compensación de ACH Colombia.

- **COE Analitica:** Configuramos el COE Analitica como capacidad nueva para la cooperativa. En los primeros resultados, se inició la comprensión y entendimiento de los datos para tesorería (tasa activa y pasiva), informe comercial, monitoreo de indicadores comerciales e informes de cumplimiento SARLAFT.

Se logró recaudar más de **$63 mil millones en 459.418 transacciones.** Este canal es estratégico para atender a nuestros asociados, ahorradores y usuarios, brindando más alternativas para los recaudos, consignaciones, pago de obligaciones y retiros.

Infraestructura Tecnológica

Durante el año 2023, desde nuestra área de tecnología y con el apoyo de otras áreas, ejecutamos varios proyectos orientados a fortalecer el portafolio de productos y servicios ofrecidos y la infraestructura que los soporta, con el propósito de aumentar la satisfacción de nuestros asociados, ahorradores, usuarios y colaboradores.

Además de los proyectos de desarrollo de software que permitieron los avances señalados en el objetivo estratégico de Innovación y Tecnología, implementamos nuevas capacidades y funcionalidades en los productos, servicios y procesos existentes, destacando entre ellas la introducción de depósitos a término con tasas variables con controles de topes, nuevas funcionalidades para la gestión de convenios de recaudos, facilidades para incorporación de obligaciones originadas en compras de cartera a terceros y, proyectos específicos para cumplir con requerimientos legales y normativos, como el apoyo transitorio de liquidez, la Ley 2300 de 2023 sobre derecho a la intimidad, gestión de cuentas Tesoro Nacional, entre otros, provenientes de entidades de vigilancia y control como Banco de la República, Superfinanciera y UIAF.

Mantuvimos y consolidamos el modelo ágil como marco de referencia metodológico para el desarrollo de software. La conformación de nuevos equipos de trabajo (células), respaldados por procesos de integración continua, generando una mayor capacidad para abordar las diversas iniciativas y proyectos institucionales.

Respecto de la infraestructura crítica, continuamos soportando la operación en servicios de nube bajo modelos IaaS (Infraestructura como servicio) en los data centers certificados de Tigo EPM (Medellín) y Titanium (Bogotá). Además, en el uso de servicios SaaS (software como servicio) en la plataforma colaborativa de Google Workspace.

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"

Reconocemos la importancia de generar capacidades en las comunidades para el manejo eficiente y sostenible de los recursos tanto económicos como naturales, generando las siguientes propuestas de valor:

1. Modelos de aprendizaje y acompañamiento a los asociados, ahorradores y colaboradores en el logro de sus proyectos, implementados a través de la formación en educación financiera, con énfasis en el ahorro.
2. Programas y productos de fomento a la producción limpia, el consumo responsable y el comercio justo beneficiando a 3362 personas.
3. Continuamos con las líneas de crédito de economías verdes destinadas para la adquisición de proyectos de energía renovable y compra de vehículos eléctricos o híbridos.

4 Adoptamos 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, 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.

Continuamos con los **"Planes de Movilidad Empresarial Sostenible"** a través del desarrollo de estrategias relacionadas con la movilidad de los colaboradores hacia el trabajo y viceversa, incentivando el uso del transporte público, caminatas y bicicleta. Así mismo, el número de teletrabajadores activos, 103 en total, incrementó en un 20% con relación al año anterior y 23 líderes de proceso, cuentan con el beneficio de flexitrabajo, aportando así a la sostenibilidad ambiental y el aumento de la calidad de vida de los colaboradores.

4 Productos y Servicios para vivir experiencias de corazón

DIRECCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIO

El propósito de esta dirección es diseñar y parametrizar los productos de captación y colocación conforme al comportamiento del mercado; así mismo, se direccionan los procesos de otorgamiento de crédito, administración y recuperación de la cartera, el proceso de vinculación y actualización, el sistema de administración de atención al consumidor financiero - SAC y el proceso de gobierno de datos.

Uno de los proyectos más significativos que realizamos, tiene que ver con la automatización del proceso de otorgamiento de crédito, que fue iniciado en el 2022. Su implementación nos permitirá disminuir los tiempos de respuesta en la aprobación de créditos, facilitar el acceso desde dispositivos móviles y la utilización de firma electrónica reduciendo a cero la utilización del papel. Para el 2023, ponemos en producción un producto mínimo viable -MVP que comprende el crédito de consumo para asalariados.

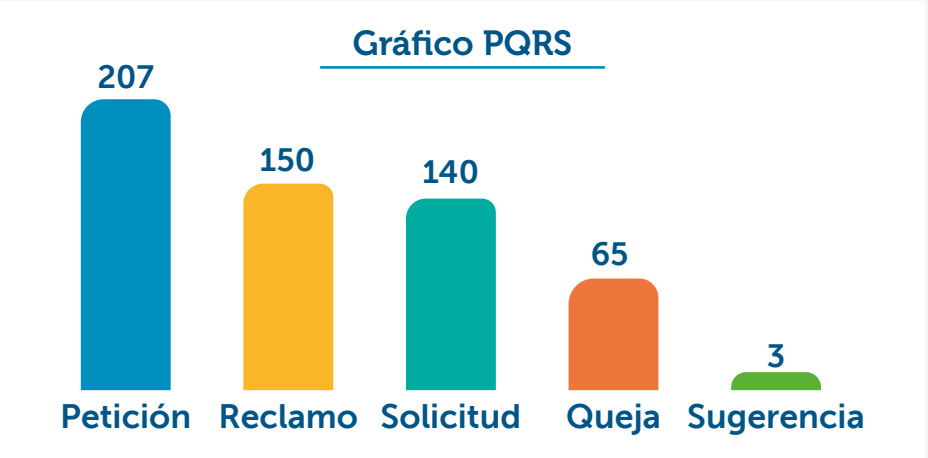
Gestión Sistema de Atención - SAC

El SAC nos permite identificar, medir y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que pueden incidir en la debida atención, la satisfacción y la protección de nuestros asociados, ahorradores y público en general, garantizando el suministro de información de una forma clara, transparente y oportuna.

En el 2023, gestionamos un total de **565 PQRS (Ver gráfico PQRS), con un tiempo de resolución de 11 días promedio, cumpliendo con lo establecido por la SFC.**

Producto mínimo viable -MVP es la versión mínima dentro de un proyecto, e incluye las características básicas para satisfacer las necesidades de los clientes. Permite a una empresa conocer el nivel de interés y aceptación para así mejorar el producto y lanzarlo a un público más amplio hasta terminar el proyecto en su totalidad.

Gráfico PQRS



Cuadro Indicador de Satisfacción

Indicador	IVR%	Whatsapp%	Oficinas%
Satisfacción	97.33%	93.69%	93.17%
Facilidad	90.35%	96.56%	94.60%
Solución	93.74%	93.23%	97.48%
Recomendación	80.09%	75.57%	90.65%
Promedios	90.38%	89.76%	93.98%

La gestión del SAC para el año 2023, fué evaluada por la Superintendencia Financiera en el último trimestre del año, los resultados de esta evaluación fueron muy positivos, lo que refleja una atención alineada a los valores cooperativos.

Asociados

Enfocamos nuestros esfuerzos en la permanencia de los asociados, implementamos la campaña **"Retención de Asociados"**, logrando que **370 asociados permanecieran con la Cooperativa, los cuales accedieron a créditos por valor de $368 millones.**

En línea con lo anterior, proporcionamos mecanismos de **actualización de aportes sociales, como la posibilidad de realizarlo desde PSE y la App CFA.** Por estos canales se actualizaron 220 asociados, con $39 millones de pesos en aportes.

Canales Transaccionales

1. **ACH (transacciones interbancarias)**
   Para el 2023, el servicio de Transferencias Interbancarias (ACH) permitió realizar 22.017 transacciones de salida, con un crecimiento del 7% frente al año 2022, permitiendo mover más de $590 mil millones.

2 Pagos PSE (Pagos Seguros en Línea)

El servicio de pagos de PSE, le permite a los ahorradores realizar pagos de bienes, servicios y compras online, es decir en tiempo real, funciona las 24 horas los 365 días del año. En el 2023, los ahorradores de CFA realizaron 65.330 transacciones por valor de $35.650 millones.

Transacciones PSE 2023

Mes	Cantidad	Monto
Enero	4,888	2,310,811,477
Febrero	5,004	3,444,899,990
Marzo	5,621	2,497,806,684
Abril	5,206	2,635,724,873
Mayo	5,209	2,783,172,400
Junio	5,498	3,118,870,158
Julio	5,472	2,720,984,214
Agosto	5,106	2,718,133,886
Septiembre	5,289	3,461,148,866
Octubre	5,632	3,086,270,091
Noviembre	5,586	2,920,662,723
Diciembre	6,819	3,941,671,678
Total	**65.330**	**35.640.157.041**

4 Oficina Virtual

Continuamos 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. Durante 2023, se realizaron más de 20.000 transacciones de pagos a terceros a través de nuestra oficina virtual, teniendo crecimientos significativos y permitiendo diversos pagos.

5 CFA Móvil

En el 2023, la App CFA móvil presentó más de 15.000 usuarios activos. A través de este canal se realizaron 22.626 transacciones con un crecimiento del 16% respecto al 2022.

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.

6 Tarjeta Débito y Cajeros Electrónicos

La red de Cajeros electrónicos marca compartida CFA culminó en 2023, con 10 cajeros electrónicos. Nuestros ahorradores realizaron más de 303.000 operaciones por $88.795 millones, permitiendo ampliar la atención a los usuarios que requieren realizar operaciones en horarios extendido a los de las oficinas, alcanzando más de 70.000 tarjetas débito entre los asociados y ahorradores.

Créditos

Durante el 2023, desembolsamos **créditos** por valor de $249.778 millones, en estos desembolsos se destacan las líneas de la modalidad comercial por valor de $94.360 millones y de líneas **microcrédito** por valor de **$88.183 millones,** que representan el 37.8% y 35.3% respectivamente del total de la colocación.

El monto promedio de colocación con corte al 31 de diciembre de 2023, incluyendo todas las líneas de crédito, presentó un leve incrementó en relación con el año anterior, pasando de $17.4 a $17.7 millones y el plazo promedio disminuyó, pasó de 54 a 53 meses.

Promedio del número de operaciones vigentes por asociado a Diciembre 31 de 2023:

$$\frac{\text{No. Total de obligaciones 2023}}{\text{No. Total de deudores 2023}} = \frac{36.706}{30.445} = 1.2$$

A corte de diciembre 31 de 2023, tenemos un total de 36.706 créditos otorgados, los cuales están en 30.445 deudores, con un promedio de 1.2 operaciones vigentes por deudor, el cual permanece igual con respecto al 2022.

Otorganos siete créditos a directivos, sus familiares y a personas jurídicas de las cuales los directivos tienen algún vínculo, por un valor de $3.351 millones, debidamente aprobados por el Consejo de Administración.

Microfinanzas

El objetivo principal del canal Microfinanzas , es proporcionar soluciones financieras a la comunidad microempresarial, mediante un portafolio de productos y servicios a través de herramientas tecnológicas y metodológicas que apoyen el progreso, crecimiento y calidad de vida de esta población en las diferentes zonas de influencia donde tenemos presencia.

Microfinanzas cierra el año 2023, con un crecimiento del 8,32%, en el **saldo de cartera $147.341.279.** Se ha considerado un año de retos y grandes cambios en planes y programas de gobierno, los cuales afectan el sector microempresarial y nos lleva a tener oportunidades en normativa, líneas de crédito, e innovación desde la tecnología, apuntando siempre a la diversificación de productos y servicios que mejoren la inclusión financiera.

Los principales indicadores del canal en el año 2023, cerraron así:

Saldo Cartera
$147.313.279

Mujeres
6242 con saldo de $55.78.016

Hombres
6962 con saldo de $82.714.955

Micro Jurídicos
548 con saldo de $82.714.955

En cuanto a la participación, Microcrédito, aporta el 33% del total de la cartera, el promedio de tasa ponderada de la cartera Micro cerró en un 32.98%. A su vez, a través de la colocación, hemos logrado vincular a los programas sociales, 10.750 microempresarios. En cuanto a la fuerza de ventas, tenemos a cierre de año, 48 asesores activos de los cuales el 63% son mujeres.

Para el 2024, el modelo de microfinanzas seguirá siendo eje fundamental en los proyectos de inclusión financiera, apoyando y articulando en las diferentes iniciativas de cara al sector. Así mismo, se tiene un enfoque en la minimización del riesgo a través de la aplicación de la metodología

Seguiremos con el compromiso de lograr el crecimiento, desarrollo social y económico de nuestros actuales y futuros microempresarios.

5 Evolución probable del Negocio

Estimamos para el 2024, un **crecimiento de los activos** del orden del **7.2%,** la **cartera de crédito bruta del 7.0% y el saldo de captaciones en un 9.0%.** De igual manera, los **aportes sociales** se estiman crecer a través de la estrategia de **Redes y Circuitos Económicos,** para lograr un porcentaje de incremento del **10.4%** y alcanzar unos excedentes del orden de **$11 millones.**

Los elementos que fundamentan estas proyecciones están definidos en la estrategia de fortalecimiento de 3 factores claves:

1. Mejora en la productividad individual y la colocación de créditos, buscando incrementar los ingresos.
2. Estabilizar el deterioro de cartera y mejorar el nivel de recuperación de la cartera morosa.
3. Racionalizar el costo de fondeo, dada la tendencia a la baja de la tasa de referencia del Banco de la República.

Estas decisiones de políticas públicas, permiten una mejora en el margen de intermediación, ya que al existir un mayor nivel de productividad y por ende mayor generación de ingresos y un control a la inflación y disminución en los costos de fondeo la entidad puede obtener unos excedentes importantes.

De igual manera, la estrategia está fundamentada en desarrollar nuevos convenios de Redes y Circuitos Económicos con las diferentes alcaldías y sectores privados que nos permitan mejorar el incremento en la base social, lograr nuevos ingresos y dinamizar la conformación de grupos asociativos que demanden la apertura de productos y servicios.

Igualmente, se hizo un incremento salarial prudencial para el año 2024, teniendo en cuenta la situación de la economía, que nos obliga a implementar una política de austeridad fundamentada en el uso racional de los recursos y a la automatización de los procesos. En ese sentido, ya ha desarrollado 11 robots y se estima que para el 2024, se puedan tener aproximadamente 30 robots más, que van a generar unos ahorros importantes de tiempo y seguramente una revisión de la estructura del personal.

En cuanto al concepto de otros ingresos, cobran especial relevancia, los programas de corresponsales, seguros y otras estrategias como el QR abierto, que permitirá dinamizar los ahorros y por ende el capital de trabajo y la capacidad de generar nuevos negocios.

El Consejo de Administración y la Gerencia para el 2024, no tienen contemplada la utilización de la provisión general adicional, a pesar de que los estudios siguen mostrando una tendencia de deterioro; sin embargo, se ha demostrado en años anteriores, que a pesar del comportamiento del mercado, logramos desarrollar una gestión muy eficiente que le permite absorber vía presupuesto los riesgos que se presentan. Eso le da a la Cooperativa la capacidad de respuesta ante la incertidumbre en la economía y le permite la generación de capital de trabajo para seguir operando de forma más rentable.

El reto para este 2024, está fundamentado en crecer vía colocación de productos y servicios de manera prudencial. En el transcurso del año como bien lo ha hecho el Consejo de Administración, se hará una evaluación trimestral del presupuesto y de acuerdo a la condición del mercado, se tomarán decisiones que permitan garantizar la consolidación y permanencia de CFA Cooperativa Financiera.

Cordialmente,

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

(Original firmado)
JORGE ALBERTO CORRALES
Gerente General

Informe de Gestión
Junta de Vigilancia

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

cfa

INFORME DE GESTIÓN 2023

JUNTA DE VIGILANCIA
COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA - 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 el periodo 2023, 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, Giovanny Marín Cuartas, Víctor Raúl Posso Agudelo y Luis Eugenio Zuluaga Giraldo.

Realizamos nuestras reuniones virtuales por medio de la herramienta MEET, las cuales fueron desarrolladas y enfocadas al control social como lo ordenan las normas legales vigentes y como una de las funciones permanentes contempladas en nuestro estatuto Social que está a nuestro cargo según lo contemplado en el literal a) del artículo 67 del Estatuto Social, aplicando estrategias que nos permitieran verificar el cumplimiento de los deberes y derechos de nuestros asociados, y teniendo en cuenta el 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(…).*

Ejecutamos nuestras actividades con conocimiento de lo contemplado en el código de ética y conducta, de acuerdo con la Ley, nuestro plan de trabajo, el estatuto social de CFA, su reglamentación interna y demás normas legales vigentes; a continuación, relacionamos las actividades más relevantes que desarrollamos:

- Se realizaron doce (12) reuniones ordinarias y una (1) extraordinaria con la elaboración de las respectivas actas, además, se actualizó el archivo en el DRIVE con la información que se genera en la Junta mensualmente.

- Para el proceso de elecciones realizado durante el año 2023, se revisaron las hojas de vida de diez (10) postulados al consejo de administración y seis (6) postulados a la Junta de Vigilancia; se verificaron las condiciones que debían cumplir cada uno de los aspirantes a ser elegidos según lo establecido en los artículos 60 y 69 del Estatuto Social de CFA y su reglamentación interna, se hicieron los requerimientos respectivos, se enviaron comunicaciones a los dieciséis (16) aspirantes y se realizó el respectivo informe para ser presentado a la asamblea.

  Adicionalmente a los requisitos antes mencionados, se bajaron de la página WEB los certificados de antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales de cada uno de los aspirantes al Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, los cuales reposan en los archivos de la Junta de Vigilancia.

  Así mismo, se verificó la habilidad de los delegados para la participación en la Asamblea General Ordinaria del 11 de marzo de 2023 y asamblea extraordinaria del 16 de septiembre de 2023 según lo contemplado en el parágrafo del artículo 44 del Estatuto Social y se realizaron los respectivos informes para el Consejo de Administración.

- De acuerdo con lo establecido en el literal a) del artículo 73 y literal b) del artículo 61 del Estatuto Social, se verificó la asistencia de los miembros del Consejo de Administración a cada sesión, con el fin de verificar la pérdida de la calidad de consejeros; observando cumplimiento según lo normado.

- Se verificó que los miembros del Consejo de Administración elegidos en la Asamblea General Ordinaria de delegados del 11 de marzo de 2023 estuvieran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Se socializaron las actas de reuniones ordinarias y extraordinarias 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 informes que fueron enviados a la administración (Consejo y Gerencia) y Fundación CFA con las recomendaciones y observaciones pertinentes, originadas del análisis y seguimiento a los siguientes temas (composición de la base social, asociados retirados, sus causas y plan de acción para frenar los retiros implementada por parte de la administración, ejecución fondos sociales de educación y solidaridad, participación y ejecución de los beneficios sociales por parte de la Fundación para nuestros asociados, gestión por parte del área de productos y servicios y defensor del consumidor a las PQRS presentadas por nuestros asociados, entre otros).

- Esta Junta de Vigilancia siempre se ha interesado por realizar seguimiento y que la administración (Consejo y Gerencia) dé respuesta y socialice con nuestros delegados todas las propuestas presentadas por Ellos en cada asamblea, por lo anterior, el 26 de julio de 2023 se les envio informe a sus correos electrónicos con las 4 proposiciones de la administración y las respuestas a las 20 propuestas de los delegados realizada en la asamblea del 11 de marzo de 2023. Sin embargo, se las relacionamos nuevamente, veamos:

  Propuestas de los delegados de la asamblea del 11 de marzo de 2023 y la respuesta del Consejo de administración y Gerencia:

  (…) El Consejo de Administración y el Gerente General presentaron las siguientes proposiciones:

  PROPOSICIONES

  1. *Que se incorporen en la ejecución de los presupuestos de los fondos sociales del 2023, el saldo de los recursos que quedaron en los fondos a diciembre 31 de 2022.*

  2. *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 2023.*

  3. *Como mecanismo prudencial que permita a la Cooperativa ajustar gradualmente sus saldos de provisiones de cartera, con respecto a los procesos permanentes de calificación y revisión 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.

4. *La Asamblea General faculta al Consejo de administración para la constitución y fortalecimiento de una Provisión prudencial de riesgo operacional, la cual le permite a la cooperativa cubrirse frente a una eventual ocurrencia de eventos de alta materialidad, que puedan afectar la estructura financiera y/o resultados anuales. Entre ellos la recuperación de ataques de ciberseguridad, fraudes informáticos de hacker a productos de asociados y/o ahorradores, Fraudes informáticos a cuentas bancarias, fraudes internos y/o externos de tesorería, hurtos, fraudes internos de informática, pérdidas materiales por eventos catastróficos no cubiertos por pólizas de seguro, etc.*
   Se sometió a consideración las cuatro propuestas presentadas por el Consejo de Administración y el Gerente General y fueron aprobadas por unanimidad de los presentes.

RESPUESTAS A RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE LOS DELEGADOS:
El Gerente General dio lectura a las recomendaciones que se recogieron durante la Asamblea y que serán trasladadas a cada una de las instancias correspondientes para su análisis y respuesta, de acuerdo a la directriz del Consejo de Administración:

1. *Que sea ejecutado el 100% del presupuesto en las actividades sociales y que sea incrementado con el fin de que participen más asociados.*
   R/ Se tiene presupuestado la ejecución de los programas, incluso superando los costos y gastos que ejecuta nuestra Fundación.

2. *Que se contemple la revalorización de aportes en el porcentaje que sea viable, por cuanto no todos los asociados participan en las actividades sociales. Igualmente, que se tenga en cuenta en el proyecto de distribución de excedentes.*
   R/ Se tendrá como opción de acuerdo al artículo 54 de la ley 79/88, aunque fue soportado y justificado en la preasamblea, su conveniencia o no.

3. *Que los auxilios educativos se otorguen semestralmente y se extienda a técnicos.*
   R/ Se abrió la convocatoria para 400 auxilios y hasta la fecha se tiene más 670 solicitudes y se extendieron hasta tecnología y pregrado.

4. *Que en el programa de vida saludable, se busque la posibilidad de implementar para los asociados el examen del glaucoma y para las damas el del virus del Papiloma humano causante del cáncer de cuello uterino y cuya detección temprana puede salvar vidas.*
   R/ Se realizará la consulta y evaluación para su implementación.

5. *Nombramiento de una trabajadora social, para atender los municipios de Santa Fe de Antioquia y San Jerónimo.*
   R/ Se está en ese proceso de nombramiento

6. *Cambio de la fecha de la pre-asamblea porque los que trabajan en educación, se les dificulta, porque hay que pagar tres sábados por semana santa.*
   R/ Se revisara la pertinencia por parte del consejo de administración.

7. *Realizar dos encuentros separados uno para la pre-asamblea y otro para la Asamblea, porque no se hacen y/o desarrollan las agendas de la mejor manera. Para que los delegados puedan discutir y analizar las iniciativas de cada aspirante.*
   R/ Se revisará la pertinencia por parte del consejo de administración.

8. *Se ha observado la necesidad de más promotoras sociales en las oficinas, en los casos donde una atiende tres oficinas; sin embargo, esta gestión requiere lograr*

mayor impacto social en ahorradores y asociados y consideramos que si aprovechamos mejor la plataforma Educa, las promotoras existentes podrían optimizar el tiempo que les sobraría, si el enfoque de estos cursos no lo hacen siempre ellas.
R/ Se está en el proceso de vinculación de 9 promotoras, mas de las se tenían a diciembre de 2022.

9. *Considerar el tiempo antes de las asambleas, en revisar los procesos y novedades, para que no se presenten malos entendidos.*
   R/ Se tendrá en cuenta

10. *Buscar estrategias para que la participación sea breve ya que se envían los informes al correo electrónico.*
    R/ Dependerá del manejo y conciencia de cada delegado.

11. *Revisar los procesos de postulación y enviar resúmenes ejecutivos de las hojas de vida y enviar los informes con tiempo.*
    R/ Se tendrá en cuenta para próximas postulaciones.

12. *No descartar la posibilidad de ahorro para vivienda en la Cooperativa, ya que algunos asociados van a la oficina a solicitar este beneficio.*
    R/ Se está retomando las relaciones comerciales con Findeter, ya que volvieron a asignarles cupo a la Cooperativa.

13. *Retomar el Diplomado para asociados*
    R/ Se está llevando a cabo en este momento

14. *Que a las diferentes actividades que realizan las promotoras sociales, sean invitados siempre los delegados, pues es la forma en que se pueden reunir con los demás asociados.*
    R/ Se dio la instrucción al respecto, por medio de una comunicación.

15. *Proponen que ya que hay tan buenos excedentes se le dé en diciembre a todos los asociados un detalle, porque todos no pueden acceder a paseos, bienestar o educación.*
    R/ Se analizará la propuesta por parte del Consejo de Administración.

16. *Que den a conocer a todos los delegados en un periodo máximo de 60 días siguientes a la realización de la Asamblea de delegados, el acta correspondiente a ésta.*
    R/ Se les informará sobre las decisiones relacionadas con las recomendaciones.

17. *Exención en cuota de manejo cuando se tiene buen hábito de pago histórico y un nivel de aportes superiores al monto mínimo.*
    R/ Una vez evaluado el impacto en el P y G no se vio viable.

18. *Mejorar, ajustar, aumentar los beneficios sociales que reciben los asociados de la Cooperativa de manera que sean más tangibles y valorados por el asociado y su familia.*
    R/ Se estarán revisando y articulando con el estudio de la base social.

19. *Capacitar más a los delegados nuevos*
    R/ Se estipulará por parte del Consejo de Administración.

20. *Entregar kit escolares.*
    R/ No se ve conveniente, ya que se aprobó el auxilio educativo para pregrado y tecnologías (…).

- Realizamos seguimiento a la ejecución de los Fondos Sociales de **Educación** y **Solidaridad**, además dimos traslado a la administración de las solicitudes realizadas por

nuestros asociados relacionadas con los auxilios de educación, los cuales fueron desembolsados durante el segundo semestre de 2023.

Veamos la ejecución de los fondos sociales:

a) Fondo de Solidaridad:

(Cifras en $)

Concepto	Valor Total Fondo Solidaridad 2023	Ejecución año 2023	Saldo pendiente por ejecutar a diciembre 2023
Total Fondo de Solidaridad: ($74.565.406 sin ejecutar de periodos anteriores, más $683.497.961 correspondiente al 15% de la apropiación del excedente del año 2022,	758.063.367	504.768.007	253.295.360
Equivalencias en %	100.00%	67%	33%

Como se puede observar, la ejecución del fondo de solidaridad a diciembre de 2023 fue del 67% y por valor de $504.768.007 por los siguientes conceptos:

Concepto	Valor en $	Valor %
Apropiación del otro 50% para la DIAN del impuesto	455.665.307	**90%**
Pago plan exequial asociados fallecidos (QEPD) (*)	43.233.300	9%
Pago auxilios económicos	5.869.400	1%
Total	**504.768.007**	**100%**

(*) Recordemos que, a partir del mes de julio del año 2021, los pagos por concepto del plan exequial para los asociados la venia asumiendo la Fundación CFA, pero se observan pagos durante el año 2023 que los están cubriendo con el fondo de solidaridad nuevamente.

Se encuentra pendiente por ejecutar a diciembre de 2023 un saldo de $253.295.360 equivalente al 33% del valor total del fondo de solidaridad.

Es de anotar que del excedente generado del año 2022 por valor de $4.556.653.071, según las normas legales, se destinó un 20% equivalente a $911.330.614 como impuesto para la DIAN, los cuales se apropian de los fondos de educación y solidaridad.

b) Fondo de Educación:

(Cifras en $)

Concepto	Valor Total Fondo Educación	Ejecución año 2023	Saldo pendiente por ejecutar a diciembre de 2023
Total Fondo de Educación ($6.090.733 de ejercicios anteriores que fueron asignados para el año 2023 al fondo de formación y promoción social), es decir, que el valor del fondo de educación correspondió al 25% de la apropiación de los excedentes del año 2022 que fueron de $4.556.653.071.	1.139.163.268	918.446.971	220.716.297
Equivalencias en %	100.00%	81%	19%

Ahora se detallan los conceptos en que fueron ejecutados el 81% del Fondo de Educación por valor de $918.446.971, veamos:

(Cifras en $)

Concepto	Valor Ejecutado en $	Ejecución %
Apropiación para la DIAN correspondiente al 50% del impuesto (*)	455.665.307	**50%**
557 auxilios Educativos a asociados y beneficiarios (**)	403.500.000	44%
48 auxilios Educativos a empleados (**)	59.281.664	6%
Total ejecución fondo de educación	**918.446.971**	**100%**

(*) Los $455.665.307 equivalentes al 50% de la ejecución del fondo de educación fueron girados a la DIAN por concepto de impuesto, los cuales corresponden solo al 50% del total apropiado para impuesto; por cuanto, el otro 50% se apropió del fondo de solidaridad, tal como lo contemplan las normas legales.

(**) Los beneficiarios de los 557 auxilios educativos por valor de $403.500.000 equivalentes al 44% que se ejecutaron, correspondieron a asociados y beneficiarios de los asociados. Es de anotar que los auxilios educativos para el año 2023 tuvieron un incremento de 190 beneficiarios equivalente al 52% y un incremento en recursos de $42.071.294 equivalente al 12%; esto por cuanto, para el año 2022 fueron 367 beneficiarios por valor de $361.428.706.

(***) Los 48 auxilios educativos por valor de $59.281.664 correspondiente al 6% de la ejecución del fondo de educación correspondieron a empleados de dirección general y oficinas.

c) Fondo De Formación Y Promoción Social:

Este fondo fue aprobado por los delegados en la asamblea del 11 de marzo de 2023 donde se puso a consideración el proyecto de distribución de excedentes del año 2022 por valor de $4.556.653.071, donde se aprobó apropiar un 30% para este fondo equivalente a $1.366.995.921, veamos la ejecución:

Cifra en $

Concepto	Valor Total Fondo Formación y Promoción Social año 2023	Ejecución 2023	Saldo pendiente por ejecutar a diciembre 2023
Total Fondo de formación y promoción social: ($6.090.733 saldo del fondo de educación sin ejecutar de periodos anteriores que se apropiaron para este fondo, más apropiación del 30% de los excedentes de 2023 por $1.366.995.921).	1.373.086.654	879.298.729	493.787.926
Equivalencias en %	100.00%	64%	36%

Se detalla el valor y conceptos en que fue ejecutado el 64% equivalente a $879.298.729 del Fondo de formación y promoción social, veamos:

(cifras en$)

Concepto	Valor en $	Valor %
Pago nómina promotoras sociales	796.955.486	90%
Pago viatico promotoras sociales	51.747.631	6%
Pago medicina prepagada promotoras sociales	22.445.088	3%
Pago telefonía celular promotoras sociales	8.150.524	1%
Total	**879.298.729**	**100%**

A diciembre de 2023 quedó por ejecutar un saldo de $493.787.926 equivalente al 36%.

Con relación a este **Fondo De Formación Y Promoción Social:** aprobado por la Asamblea General Ordinaria de Delegados del 11 de marzo de 2023, consideramos que

es un valor importante apropiado de los excedentes de nuestros asociados, por lo que esperamos que efectivamente se vea reflejado en más y mejores actividades para nuestros asociados y que se pueda tener un indicador de medición al respecto.

Ahora bien, la Asamblea tiene la facultad de destinar un porcentaje mayor del excedente para alimentar estos fondos sociales (artículo 54 de la Ley 79 de 1988), por lo que recomendamos sean incrementados en mayores porcentajes en el proyecto de distribución de excedentes, toda vez que de estos fondos se sacan los recursos para el pago del impuesto para la DIAN equivalente al 20% de los excedentes.

Así lo contempla el artículo 54 de la Ley 79 de 1988:

(…)*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,* esto 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 (…) (...)*(Resaltado es nuestro).

Generalmente lo que se ha observado es que la gran mayoría de los resultados positivos están siendo destinados a cubrir deterioro de cartera, afectada aun por los rezagos de la pandemia y la situación económica que está atravesando el país, deterioro que se realiza por normas legales con el fin de cubrir patrimonialmente a CFA; sin embargo, no es menos importante tener presente que también afecta los resultados económicos o beneficios para nuestros asociados que están al día en sus obligaciones, por lo que se deberían seguir destinando mayores porcentajes para los fondos sociales y en especial para el fondo de educación para otorgar más auxilios educativos.

Con relación a los Fondos Sociales de educación y solidaridad, estos por su naturaleza tienen carácter de agotables, quedaron sin ejecutar del fondo de educación $220.716.297 equivalente al 19% y del fondo de solidaridad un saldo de $253.295.360 equivalente al 33%; saldos no ejecutados que se deben colocar a consideración de la Asamblea para que se traslade a la vigencia siguiente.

Como órgano de control social seguimos considerando muy importante recomendar a la administración que se destinen recursos importantes para auxilios educativos de nuestros asociados, por ser un gran beneficio para nuestra base social de acuerdo a sus necesidades, por lo que se deberían apropiar de los excedentes en la medida de lo posible recursos significativos para alimentar los fondos sociales, más cuando de estos fondos sociales, tal como se anotó, se debe sacar el valor correspondiente de impuesto del 20% del excedente para la DIAN, según lo contemplan las normas legales vigentes.

- **Retiro de asociados**: Para la Junta de Vigilancia como Órgano de Control Social, es muy importante conocer que cantidad de asociados se retiraron de nuestra cooperativa, es así, que conocimos que retiros hubo durante el año 2023 comparativamente con los años 2022, 2021, 2020 y 2019, cuáles fueron sus principales causas de retiro y que plan de acción implementó la administración para frenar los retiros.

Veamos **cantidad de asociados retirados** en las fechas citadas:

Periodos/años	2023	2022	2021	2020	2019	Variación 2023 - 2022	Variación %
Cantidad de asociados retirados durante 2023	4.584	3.649	3.087	2.235	2.772	935	26%

Como se puede observar, durante los últimos 5 años los retiros de asociados se vienen incrementando, es así que durante el año 2023 se retiraron 4.584 con incremento de 935

retiros equivalente al 26% con respecto al año 2022.

Como **asociados nuevos ingresaron** 6.172. para un neto de 1.588 entre nuevos asociados y retiros.

Las principales causas de retiro de nuestros asociados durante el año 2023 en su orden fueron:

Concepto de la causa	Cantidad	Participación %
Cancelación de crédito	**1.933**	**42%**
Decisión administrativa (*)	**1.653**	**36%**
Situación Económica	**588**	**13%**
Fallecimiento	144	3%
Otras causas (salen del país, cambio de entidad financiera, negación créditos. pertenece a otra cooperativa, desempleo, morosidad)	266	6%
Total asociados que se retiraron durante el año 2023	**4.584**	**100,0%**

(*) La causal "Decisión administrativa", obedece a política de la administración tomada a partir del 01 de enero de 2021 para retirar aquellos asociados que tengan saldos en aportes menores a $50.000 y sin movimiento en su cuenta de aportes por más de un año.

Como se observa, el mayor porcentaje y por el 42% equivalente a 1.933 retiros, obedecieron a cancelación de crédito, seguido del 36% equivalente a 1.653 retiros por decisión administrativa, el 13% por 588 por situación económica, el 3% por 144 retiros por fallecimiento y el restante 6% por 266 retiros obedecieron a otras causas como: Salen del país, cambio de entidad financiera, negación créditos, pertenece a otra cooperativa, desempleo, morosidad, entre otras.

Plan de acción implementado por la Administración para frenar los retiros de asociados:

La administración para frenar el retiro de asociados implementó las siguientes estrategias y campañas:

- ✓ Estrategia de retención de asociados en las oficinas - créditos (Viene desde el año 2020).
- ✓ Dar a conocer a los asociados el valor de la transferencia social.
- ✓ Preaprobados y retanqueos cuando van terminando de cancelar los créditos.
- ✓ Retención de aportes con la campaña de "crediaportes".
- ✓ Retiro parcial de aportes sociales.
- ✓ Bono con la campaña "CFA más para ti".

❖ **Base Socia**l: Siempre nos hemos ocupado de analizar nuestra base social, por ser la materia prima fundamental en este tipo de entidades por su naturaleza, veamos su composición en cuanto a **cantidad de asociados** y valor en aportes sociales, tanto en asociados activos como inactivos al 31 de diciembre de 2023 comparativamente con 31 de diciembre de 2022 y 2021:

Concepto	Cantidad de asociados diciembre 2023	% participación 2023	Cantidad de asociados diciembre 2022	% participación 2022	Cantidad de asociados diciembre 2021	% participación 2021	Variación en número de asociados Dic 2023 vr Dic 2022	Var %
Activos	43.468	58	46.662	64	46.671	66	(3.194)	(6,84)
Inactivos	31.488	42	26.776	36	23.542	34	4.712	17,60
Total Base Social	**74.956**	**100,00**	**73.438**	**100**	**70.213**	**100**	**1.518**	**2,07**

Del cuadro se puede observar que:

- Nuestra Cooperativa CFA siempre ha mantenido un porcentaje importante de asociados inactivos, como podemos observar con crecimiento en asociados inactivos en los últimos tres años así: para el año 2021 los inactivos fueron de 23.542 equivalente al 34%, para el año 2022 los asociados inactivos fueron 26.776 equivalente al 36% y para el año 2023 un total de inactivos de 31.488 equivalente al 42%, con un incremento del 17,6% para el año 2023 con respecto al año 2022 lo que equivale a un aumento de 4.712 asociados inactivos.

- Mientras los asociados activos se disminuyeron en el año 2023 con respecto al año 2022 en el 6,84% equivalente a una disminución de 3.194 asociados; es decir, se disminuyen los asociados activos y se incrementan los asociados inactivos.

- El incremento neto de la base social fue del 2.07% equivalente a 1.518 asociados, para un total de asociados que conforman nuestra base social de 74.956 asociados.

Ahora detallo **asociados activos e inactivos por saldos en aportes sociales**:

Concepto	Valor Aportes Sociales en $ 2023	% participación 2023	Valor Aportes Sociales en $ 2022	% participación 2022	Valor Aportes Sociales en $ 2021	% participación 2021	Variación en $ 2023- 2022	Var %
Activos	44.296.480.154	81	42.799.338.725	85	40.197.760.045	87	1.497.141.429	3
Inactivos	10.204.716.442	19	7.396.980.684	15	6.017.984.876	13	2.807.735.758	38
Total Aportes Sociales	**54.501.196.596**	**100**	**50.196.319.409**	**100**	**46.215.744.921**	**100**	**4.304.877.187**	**9**

Del cuadro se observa:

El valor total de aportes sociales a diciembre de 2023 fue de $54.501.196.596 con un incremento de $4.304.877.187 equivalente al 9% con respecto al año 2022, incremento mayor al generado en el año 2022 que fue de $$3.980.574.487, y se encuentra discriminado entre saldos de asociados activos e inactivos tal como se muestra en el cuadro. Contribuyendo a este crecimiento las estrategias y campañas implementadas por la administración de llamar para actualizar los aportes y la campaña de conversión de ahorradores a asociados, entre otras.

Se detallan las variaciones a continuación:

- ✓ Incremento en el saldo de aportes sociales de asociados activos del 3% equivalente a $1.497.141.429.
- ✓ Mientras el incremento del saldo en aportes de los asociados inactivos fue del 38% equivalente a $2.807.735.758.
- ✓ Para un incremento neto de los aportes sociales totales del 9% equivalente a $4.304.877.187.
- ✓ La participación del saldo de aportes sociales de asociados activos en los últimos tres años está por encima del 80% sobre el total de aportes sociales.

Otros aspectos observados al analizar la base social de CFA, veamos:

- ✓ Se siguen observando en la base social asociados sin saldo en aportes sociales distorsionando la cantidad real de asociados, estos a diciembre fueron de 491 personas, dentro de ellos, 2 fallecidos, nuevamente recomendamos depurar.

- ✓ Adicionalmente se observaron 48 asociados con saldo en aportes sociales menores a $1.000, para un total de aportes de $4.592; recomendamos nuevamente depurar la base social al final del año contable con el fin de tener una base social más real.

- ✓ Se observaron 137 asociados dentro de los activos con valor en aportes sociales menor al 50% de un SMMLV, se asume que podrían ser asociados que están pagando los aportes diferidos y se encuentran al día en el plan de pagos.

- ✓ Se siguen observando asociados fallecidos (QEPD) dentro de la base social, estos fueron 449 a diciembre de 2023 con aportes sociales por valor de $313.204.558, incrementada con respecto a diciembre de 2022 que fueron 414 con aportes de $$284.157.474, y a diciembre de 2021 habían 380.

  Con relación a los asociados fallecidos que aparecen en la base social, hemos sido reiterativos recomendando a la administración (En cabeza del Consejo de Administración y Gerencia) tener en cuenta las recomendaciones de la Junta de Vigilancia como órgano de control social que está cumpliendo las labores asignadas, como también tener en cuenta lo contemplado en el Estatuto Social que dice:

  (…) Artículo 19º. ***PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADO****: La calidad de asociado se perderá por:*
  a) Retiro voluntario.
  b) Retiro forzoso.
  c) ***Fallecimiento de personas naturales o disolución de personas jurídicas.***
  d) Exclusión (…). (Resaltado es nuestro*).*

  (…) Artículo 22º. RETIRO POR FALLECIMIENTO O DISOLUCIÓN DE PERSONA JURÍDICA: ***Conocido el fallecimiento de una persona natural o la disolución de una persona jurídica,*** *asociado,* ***el Gerente de CFA o su delegado****, de oficio, en el primer caso, o por solicitud del organismo competente, en el segundo caso,* ***declarará su retiro y notificará por escrito a los interesados para que ejerzan sus derechos, previo el cumplimiento de los requisitos legales que para cada caso exigirá CFA*** *(…).*(Resaltado es nuestro*).*

Todo lo anterior, es decir (asociados sin aportes, asociados con valores de centavos en aportes y asociados fallecidos) distorsionan la base social real de la cooperativa CFA.

Igualmente recomendamos nuevamente tener en cuenta, cuando así lo permitan los resultados económicos, **la revalorización de los aportes sociales** con el fin de mantener el poder adquisitivo constante de los aportes sociales individuales de nuestros asociados, revalorización que se podrá hacer previa autorización de los delegados en la asamblea.

- ❖ **Beneficios / Actividades Sociales**: Un tema bien importante para la Junta de Vigilancia como órgano de control social, también fue estar pendientes de la participación en las actividades sociales por parte de nuestros asociados y la ejecución por parte de la Fundación CFA del presupuesto asignado para tal fin.

  Con relación a la ejecución del presupuesto en las actividades sociales, recomendamos al director de la Fundación Doctor Carlos Guerra, que se realizaran las actividades que más prefieran los asociados según las características de cada zona y que los recursos de aquellos rubros no ejecutados los destinaran para desarrollar aquellas actividades que más prefieran los asociados.

  A pesar de que se ha venido incrementando la participación de los asociados en las actividades sociales, esta sigue siendo baja, si se tiene en cuenta que en la cifra de los asociados que participan se repiten personas, y también si se tiene en cuenta el **total de la base social activa**, veamos cómo ha sido el comportamiento:

Periodos/años	Base social activa	N° de Participantes asociados (*)	% en Participación/Base social activa
2023	43.468	19.241	44%
2022	46.662	18.827	40%

(*) Importante aclarar que dentro de la cifra de participantes se repiten asociados que participan en varias actividades, luego no corresponde en realidad a que hayan participado los 19.241 asociados en las actividades sociales durante el año 2023 y los 18.827 del año 2022; es decir, en la realidad no se conoce efectivamente que base social participa en los beneficios sociales.

Durante el año 2023 teniendo en cuenta la claridad que se hizo de los asociados, participaron 19.241 de una base social activa de 43.468, equivalente al 44%, con incremento de 414 asociados si se compara con los 18.827 asociados que participaron en el año 2022.

Ahora se relaciona **la calidad de todos los participantes en los beneficios sociales** de la Fundación CFA del año 2023 comparativamente con el año 2022:

Tipo de Participante	N° de Participantes año 2023	% en Participación	N° de Participantes año 2022	% en Participación	Var 2023 - 2022	Var % 2023-2022
Beneficiarios y otros	40.326	66%	19.228	46%	21.098	110%
Asociados	19.241	32%	18.672	45%	569	3%
Ahorradores no asociados	1.266	2%	3.850	9%	(2.584)	(67%)
Total participantes (*)	**60.833 (*)**	**100%**	**41.750 (*)**	**100%**	**19.083**	**46%**

(*) Se repiten participantes.

- Como se puede observar, continua la tendencia donde la mayor participación fueron los beneficiarios y otros terceros; durante el año 2023 participaron 60.833 personas (como se anotó se repiten participantes) entre asociados, beneficiarios y ahorradores no asociados, siendo la mayor participación con un 66% las personas en calidad de beneficiarios y otros, incrementados en el 110% con respecto al año 2022 que fueron 19.228, según lo informado por la Fundación CFA, obedeció a las participaciones en proyectos ofertados con la entidad gestora, procesos de redes, redes DGRV, proyecto juventud DGRV, Programa de emprendimiento Juvenil en alianza con Aflatoun Internacional y el aumento en la capacidad instalada de la Fundación CFA.
- Mientras la participación de los asociados durante el año 2023 fue de 19.241 (se repiten participantes) equivalente al 32% del total de participantes, con un incremento con respecto al año 2022 de 569 asociados equivalente al 3%.
- Se observa que los ahorradores no asociados durante el año 2023 participaron menos que en el año 2022, pasó de 3.850 del año 2022 a 1.266 del año 2023, con una disminución del 67% equivalente a 2.584 ahorradores no asociados, es decir, se está dando más participación si se asocian, tal como es el deber ser.
- En conclusión, la participación total entre asociados, beneficiarios y ahorradores no asociados fue durante el año 2023 de un total de 60.833 personas, con incremento del 46% con respecto al año 2022 que fueron 41.750 participantes.

Detalle de participantes en las actividades sociales ejecutadas por la Fundación en los tres **ejes temáticos como son: educación, bienestar y formación para la empleabilidad**, veamos la participación por cada eje temático:

Ejes Temáticos	N° Participantes 2023	N° Participantes 2022	Variación	Variación % Participantes
Formación para la Empleabilidad	24.929	11.377	13.552	119 %
Educación	19.607	15.532	4.075	26 %
Bienestar	16.299	15.217	1.082	7 %
Total participantes (*)	**60.835**	**42.126**	**18.709**	**44 %**

(*) se repiten participantes

- Como se puede observar, participaron durante el año 2023 entre los tres ejes temáticos 60.836 personas incrementadas en 18.709 equivalente al 44% en comparación con el año 2022.
- La mayor participación fue en eje de Formación para la Empleabilidad con 24.929 participantes con incremento de 13.552 personas equivalente al 119%, le sigue el eje de educación con 19.607 y el de Bienestar con 16.299.
- Se observa que en el año 2023 los tres ejes incrementaron su participación comparativamente con el año 2022.

- Teniendo en cuenta el informe de investigación realizado y presentado por la Universidad ESUMER a finales del año 2021 sobre la Base Social, la Fundación ha venido trabajando en temas relacionados y enfocados con:
  - ✓ El diseño de estrategias para las nuevas generaciones.
  - ✓ Convenios con Universidades y cajas de compensación familiar.
  - ✓ Revisión y validación de las metodologías de formación y capacitación.
  - ✓ Fortalecimiento del modelo cooperativo.
  - ✓ Generación de estrategias articuladas con la entidad gestora, para impactar la base de ahorradores que son potenciales asociados.
  - ✓ Consolidación de los ejes, en tres grandes, como son la educación, bienestar y Formación y articulación de opciones para la empleabilidad.
  - ✓ Ampliación de la planta de cargos para la gestión social.
- Ahora bien, y con el propósito de continuar estableciendo relaciones cordiales con nuestros delegados como representantes de los asociados y conocer de cerca sus inquietudes y sugerencias relacionadas con los servicios y las actividades sociales de la Fundación y de CFA, realizamos visitas a las oficinas de: Cisneros, Cali. Urrao, Yarumal, Ciudad Bolívar/Salgar, Andes/Hispania y Rionegro, se generaron los respectivos informes con las observaciones, sugerencias, recomendaciones, aspectos positivos y por mejorar, los cuales fueron enviados a la administración (Consejo y Gerencia) y a la Fundación, con el fin de que dieran respuesta a los interesados, respuestas que fueron enviadas a las respectivas oficinas.

  En estas reuniones recomendamos leer el estatuto social y su reglamentación como la carta magna de navegación de nuestra cooperativa, les socializamos los deberes y derechos que tienen como asociados, responsabilidad de los delegados, funciones de la Junta de Vigilancia, los incentivamos para que hagan parte de los órganos de administración y control y les recordamos los diferentes medios de comunicación que tiene CFA.

  Para la Junta de Vigilancia ha sido de gran agrado lo manifestado por los delegados, promotoras y directores en las reuniones, a cerca de la importancia que le dan a nuestras visitas.
- Conscientes como órgano de control social de la importancia de conocer las percepciones de los delegados, socializamos las actas de reuniones realizadas de éstos con los directores, donde se reciben también las PQRS de los buzones de sugerencias, 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.

  Para su conocimiento relacionamos las actas de reuniones con los directores de oficinas y delegados recibidas durante el año 2023 comparativas con las de los años 2022 y 2021, las cuales fueron socializadas y analizadas en las reuniones de Junta de Vigilancia, veamos:

Oficinas	N° de reuniones 2023	N° de reuniones 2022	N° de reuniones 2021
Envigado	12	12	12
Bogotá D C	12	12	12
Santa Fe de Antioquia Ext caja San Jerónimo	12	12	11
Segovia	12	12	9
Sopetrán y Ext caja Liborina	12	12	7
Camino Real y Ext caja suramericana	11	12	12
Barranquilla	12	6	6
Pereira y Ext caja Cuba	11	1	11

Terminal Norte y Ext caja Aranjuez	10	8	7
Caucasia	9	8	6
Bello	9	7	5
Barbosa	8	11	8
Santa Rosa de Osos	8	9	9
Girardota	8	7	4
Alpujarra	7	9	8
Itagüí	7	9	7
Apartado (*)	6	6	11
Copacabana (*)	6	7	9
Montería (*)	6	4	6
Yarumal Y Ext Caja Briceño (*)	6	5	4
Rionegro (*)	6	2	4
Cali (*)	5	7	7
Urrao (*)	5	5	0
Donmatias (*)	4	6	4
Remedios (*)	4	4	5
Ciudad Bolívar y Ext caja Salgar (*)	4	3	7
Puerto Berrio y ext. caja la Sierra (*)	3	7	6
Cisneros y Ext caja San José del Nus (*)	2	10	0
Belén (*)	2	NA	NA
San Pedro de los Milagros (*)	1	5	4
Andes y ext. caja Hispania (*)	0	8	5
Total Actas reuniones año 2023 comparativas años 2022 y 2021	**220**	**225**	**206**

(*) Oficinas que menos reuniones realizaron durante el año 2023.

En la cooperativa CFA es una buena práctica la realización mensual de reuniones en las diferentes oficinas entre los directores de oficina, promotoras sociales y sus respectivos delegados; esto denota el nivel de compromiso de ambas partes en procura de mantener una retroalimentación constante por parte de la cooperativa CFA y su Fundación hacia los delegados como representantes de la base social, con información relevante de sus actividades, servicios y beneficios. Ahora bien, como no felicitar a aquellos delegados comprometidos que asistieron y realizaron reuniones periódicas con los directores, es bien importante conocer mensualmente como está la situación social, económica y financiera de nuestra cooperativa CFA y Fundación, recomendamos a los delegados tener en cuenta las responsabilidades contempladas en el artículo 45 del estatuto social vigente.

Como se puede observar, recibimos y socializamos 220 actas de reuniones con delegados y directores durante el 2023, dando traslado a la administración de las sugerencias y solicitudes que hicieron los delegados en las actas, además recomendamos a la administración dar respuesta e hicimos el seguimiento respectivo.

- 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"** y que además, el Defensor es un particular independiente de la Cooperativa Financiera, donde no sólo debe estar basada en la resolución de quejas o reclamos, sino que cumple otras funciones contempladas en las normas legales vigentes como: la vocería, seguimiento a las recomendaciones y sugerencias en resolución de casos particulares, revisión de los contratos dada la queja interpuesta, entre otras; esta Junta de Vigilancia

quiso conocer el concepto general del Defensor del Consumidor Financiero relacionado con su gestión realizada durante el año 2023, concluyendo en su informe que:

- El procedimiento es transparente y eficiente para recibir, tramitar y resolver las PQR presentadas por los asociados y/o ahorradores de CFA.
- Que en todas las respuestas analizadas por la defensoría se observó que la cooperativa brinda información clara, con igualdad y respeto; logrando así un trato justo a los asociados y/o ahorradores y permitiendo que cada día las relaciones con éstos sean más sólidas y genere más confianza con la cooperativa.
- Que dentro de los tipos de PQR tramitadas, ni de las situaciones conocidas por la DCF, no se ha observado una práctica indebida – ilegal, no autorizada o insegura por parte de CFA.

En Conclusión, el informe del Defensor del Consumidor Financiero fue positivo y manifestó que considera que CFA Cooperativa Financiera ha mantenido un trato justo con los asociados, ahorradores y/o deudores en las actuaciones materia de análisis.

❖ Recibimos a través de los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas, 316 PQRS, incrementadas con las del año 2022 que fueron 213 PQRS y con las del año 2021 que fueron 177, sigue siendo el canal o medio más utilizado por los asociados para radicar las PQRS, los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas, PQRS que la Junta de Vigilancia socializa en las reuniones mensuales y da traslado al área de productos y servicios con las respectivas recomendaciones y seguimiento, el 70% fueron positivas y correspondieron en su mayoría a las oficinas de Sopetrán y Liborina, Apartadó, Montería y Santa Fe de Antioquia.

Como órgano de control social recomendamos se implementen planes de mejora a las quejas y sugerencias de nuestros asociados y realizamos seguimiento permanente; el área de productos y servicios retroalimenta a los directores solicitando planes de mejora en los procesos que presentaron falencias relacionado con las PQRS negativas, y también retroalimentan a los empleados con las PQRS positivas.

Los conceptos negativos de las PQRS reportadas en los diferentes buzones de sugerencias de oficinas, por lo general obedecieron a lentitud en el servicio, mal servicio por demora en las asesorías, molestias en la cobranza de obligaciones y fallas en cajeros electrónicos.

❖ Conocimos también de todas las PQRS recibidas en CFA a través de los diferentes medios, las cuales son canalizadas y gestionadas por el área de productos y servicios en un tiempo promedio de 11 días encontrándose dentro de los tiempos establecidos, se recibieron en total 565 PQRS durante el año 2023 incrementadas en 45 PQRS con relación al año 2022 que fueron de 520 PQRS, versus 490 PQRS recibidas en el año 2021, siguen siendo las oficinas a través de los buzones de sugerencias el medio por el cual se reciben la mayoría de las PQRS, con un 64% seguido del call center, Superintendencia Financiera, call center y correo electrónico, entre otros.

A partir del segundo semestre del año 2022 la forma de registrar las PQRS según lo normado por la Superfinanciera en resolución número 023 de 2021, se realiza según el Proyecto **SMARTSUPERVISION** con el fin de tener información en tiempo real para ambas entidades, tanto CFA como Superfinanciera, esto para las PQRS que se reciben por los diferentes medios, excepto las recibidas a través de los buzones de sugerencias que como se anotó, son la gran mayoría y las recibe la Junta de Vigilancia para socializar mensualmente en nuestras reuniones y dar traslado al área de Productos y Servicios con las recomendaciones pertinentes para su respectiva gestión y seguimiento.

❖ **Otras actividades realizadas:**

- ✓ Dimos traslado a la administración (Consejo y Gerencia), al director de la Fundación CFA y al área de productos y servicios, de las sugerencias de los delegados y asociados plasmadas en las actas, como también de las que fueron enviadas

directamente a nosotros como órgano de control social, realizamos recomendaciones e hicimos seguimiento para que se diera respuesta.

- ✓ Presentamos todos los miembros de Junta de Vigilancia propuesta estatutaria al anteproyecto presentado por el Consejo de Administración para reforma estatutaria.

- ✓ Solicitamos se incluyera en la medida de lo posible dentro del presupuesto de 2024 recursos para cubrir el desplazamiento de los delegados y asociados que asistan a las reuniones de visitas de la Junta de Vigilancia cuando lo amerite.

- ✓ Relaciono algunas de las sugerencias y recomendaciones realizadas por los delegados y asociados que fueron enviadas a la administración e informes enviados por parte de la Junta de vigilancia:

    - La ubicación de puestos adicionales para los colaboradores de oficinas.
    - Cambio de sillas para la oficina.
    - Revisar para una próxima elección de delegados el proceso de votación, ya que presentó fallas y fue difícil para asociados.
    - Ubicar más corresponsales.
    - Campañas más fuertes de actualización de aportes.
    - Cambios y/o mantenimiento a los buzones de sugerencias.
    - Que en la Fundación se tengan indicadores de gestión y medición de las actividades sociales más cualitativos.
    - Gestión de máquinas cuenta billetes.
    - Suscripción de convenio Colanta de la delegada de Bello Lorena Cárdenas.
    - Mejorar el estado de la UPS – Oficina Segovia.
    - Promocionar a la CFA, en redes sociales, emisoras y otros medios.
    - Revalorización de los Aportes Sociales.
    - Solicitud de certificaciones de que no se encuentran inmersos en temas de inhabilidades e incompatibilidades los órganos colegiados postulados.
    - Solicitud soportes del cumplimiento del requisito estatutario de las 50 horas de capacitación cooperativa para delegados.
    - Seguimiento a la convocatoria para otorgar los auxilios educativos.
    - Contratar promotora social teniendo en cuenta el apoyo que desde la UDEA les pueden brindar.
    - Se envio a los directores de oficina recomendaciones relacionadas con la elaboración y contenido de las actas de reuniones con delegados.
    - Recomendaciones a la administración relacionadas con humedades en algunas oficinas.
    - Recomendaciones a la administración para actualizar órganos colegiados en las carteleras de las oficinas.
    - Cambio de cajeros electrónicos en Segovia.
    - 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 la Fundación, más cuando fue ampliada la planta de cargos para la gestión social, además que sea ejecutado el ciento por ciento (100%) del presupuesto destinado para tal fin en cada periodo gravable.
2. Que se destinen mayores recursos para los auxilios educativos en la medida de lo posible, y seguir contemplando la probabilidad de la revalorización de aportes sociales, con el fin de que conserve el valor del dinero en el tiempo.
3. Dar respuesta oportuna a las sugerencias y recomendaciones de los delegados que surjan en las asambleas, y en lo posible y de acuerdo a su viabilidad que se coloquen a consideración en la asamblea en pleno.
4. Continuar realizando esfuerzos por parte de la administración (Consejo de Administración

y Gerencia) con el fin de mejorar día a día los servicios para nuestros asociados como dueños de la cooperativa y como la materia prima fundamental de este tipo de entidades solidarias.

"NUESTRA MAYOR DEBILIDAD ES DARNOS POR VENCIDOS, LA FORMA MÁS SEGURA DE ALCANZAR EL ÉXITO ES SIEMPRE INTENTARLO UNA VEZ MÁS"

(Thomas Edison)

JUNTA DE VIGILANCIA

DORALBA MUÑOZ LOPERA
Coordinadora

ANA MILENA VILLA CATAÑO
Secretaria

JOHN KENNEDY AGUDELO GALLO
Miembro Principal

GIOVANI MARIN CUARTAS
Miembro Suplente

VICTOR RAUL POSSO AGUDELO
Miembro Suplente

LUIS EUGENIO ZULUAGA GIRALDO
Miembro Suplente

Elaboró: DORALBA MUÑOZ LOPERA

Bogotá D, C febrero 09 de 2024

Informe Defensor del Consumidor Financiero

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

cfa

INFORME GESTIÓN DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA CFA-

Respetados Señores(as),

Atendiendo las reglas sobre el informe de gestión de la Defensoría del consumidor financiero (DCF) cumpliendo con lo establecido por el literal e, del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y concretamente con lo expuesto en la Circular Externa 013 de 2022 y recogido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en la parte I, título III, capítulo II, artículo 2.4, me permito presentar un informe de las labores cumplidas en el período 2023 en el cargo como defensora del consumidor financiero.

FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS

1. **Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos:**
La defensoría ha ejercido las funciones mediante un procedimiento con términos legales definido por la ley 1328 de 2009 y el decreto 2555 de 2010 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 la defensora es un particular independiente de la cooperativa.

   Existe un procedimiento transparente y eficiente para recibir, tramitar y resolver las PQR (peticiones, quejas y reclamos) presentadas por los asociados y/o ahorradores de la cooperativa y comprende:

   ### → RECEPCIÓN DE PQR:

   Los canales dispuestos y conforme las normas (correo electrónico, correo físico, oficina de la defensoría, agencias de la cooperativa y fax) para recibir las PQR en la DCF. Los medios son de fácil acceso para que los asociados y/o ahorradores presenten las PQR y están de forma clara y sencilla informados en los medios dispuestos por la cooperativa para ello.

   ### → REGISTRO Y SEGUIMIENTO:

   Se ha implementado un sistema de registro que permite un seguimiento detallado de cada PQR y se le asigna un número único a cada caso para facilitar su identificación y seguimiento.

   ### → ANÁLISIS Y EVALUACIÓN:

   Se realiza un análisis detallado de cada PQR para determinar el trámite a seguir de admisión, antes de admitir, inadmisión o traslado en ejercicio de vocería.

   Se considera la normativa vigente en cuanto la competencia de la defensoría dispuesto en el artículo 14 de la ley 1328 de 2009 y los principios de equidad y transparencia en la evaluación ligados al principio del trato justo de los consumidores financieros.

COMUNICACIÓN CON LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y LA COOPERATIVA:

Se comunica oportunamente a los asociados y/o ahorradores o usuarios y a la cooperativa sobre el trámite a seguir. En 2023, se agilizaron los términos y se informó el procedimiento al CF y a la cooperativa, al día hábil siguiente de recibido la PQR.

RESOLUCIÓN:

Una vez recibida la respuesta de la cooperativa se evalúa debidamente y se proporciona al CF las explicaciones claras y detalladas sobre la decisión tomada por la defensoría al respecto en relación con la respuesta dada por la cooperativa.

En las quejas admitidas, se emite dentro del término legal, un concepto final dirigido a ambas partes y en las demás PQR las consideraciones respectivas e indicando la finalización del trámite.
En el período 2023 la DCF resolvió las PQR en un término aproximado de tres (3) días hábiles contados desde el día que recibió la respuesta completa por parte de la cooperativa.

El trámite ante la defensoría cada día es más ágil, disminuyendo a un (1) día hábil de tres (3) por ley para el traslado a la cooperativa de la PQR y de tres (3) días hábiles en promedio para resolver, de ocho (8) días hábiles que otorga la ley, a partir de recibir la información completa por parte de la cooperativa.

Lo anterior cumple con los principales objetivos en el trámite de una PQR, la eficiencia y buscando la satisfacción del CF entregando una respuesta de manera oportuna a los asociados y/o ahorradores, clara, precisa, acorde a su solicitud y con el fin de dar solución a un problema y/o prevenir en algunos casos un conflicto mayor.

Así mismo, se hace un análisis adecuado de la causa raíz que originó la queja o reclamación y de las medidas correctivas en caso de haberse presentado para tratar el caso particular directamente con la cooperativa , en una reunión de seguimiento o en ejercicio de función de vocería como recomendación.

La gestión de quejas o reclamos busca garantizar el respeto de los derechos de los asociados y/o ahorradores, mejorar continuamente los servicios de la cooperativa y fortalecer la confianza en las relaciones entre éstos y la cooperativa.

2 Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF:

Durante el período 2023, la Defensoría del consumidor financiero recibió y tramitó veintisiete (27) PQR clasificadas así:

- Diez (10) quejas
- Diecisiete (17) Peticiones

De otro lado, se remitieron a la cooperativa veintiuno (21) oficios - notificaciones judiciales y tres (3) respuestas directas a los CF comunicando los datos de la cooperativa, solicitando información adicional a los CF para dar trámite a la PQR.

INFORME INTEGRAL DE LAS QUEJAS EN EL AÑO 2023

Producto	N°
Crédito de consumo	6
Cuenta de ahorros	2
Otros productos de Establecimientos de Crédito y SEDPE	2
Total general	**10**

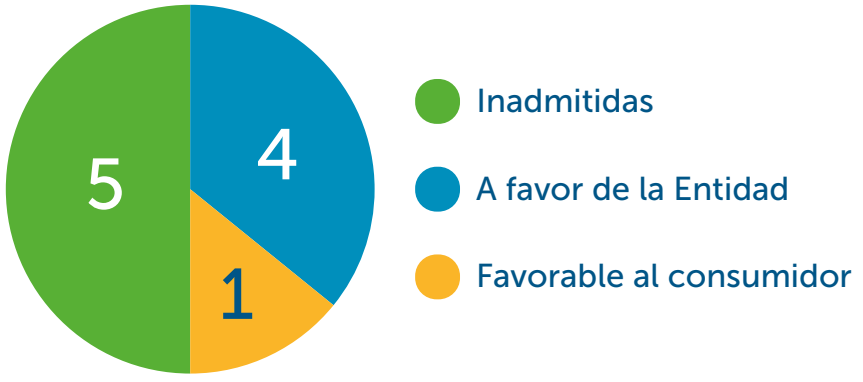
MOTIVO DE LAS QUEJAS POR PRODUCTO

Crédito de Consumo	N°
Revisión y/o liquidación	3
Incumplimientos en la negociación y acuerdos de pago	1
Inconformidad en procesos - Constitución, Modificación y Levantamiento - de garantía	1
Inconformidad tasa de crédito	1

Cuenta de Ahorros	N°
No disponibilidad o fallas de los canales de atención	1
Revisión y/o liquidación de productos	1

Otros productos de Establecimientos de Crédito y SEDPE	N°
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	1
Otros motivos	1

RESULTADO DE QUEJAS



Considero importante hacer referencia a las razones legales que impiden conocer un caso y debo INADMITIR Y/O RECHAZAR una queja, 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, y concretamente las que se aplicaron en el año 2023 fueron:

"...Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor los siguientes asuntos: ...

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades. ...

c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

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 ...."

3 Análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del CF como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.

Los motivos de peticiones, quejas o reclamos conocidos no han presentado reincidencias ni la DCF ha evidenciado una oportunidad de mejora que se requiera por parte de la cooperativa.

Ahora bien, en el análisis realizado de los informes periódicos sobre el estado y evolución del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se observa que la causa principal de las peticiones y quejas presentadas en la defensoría la cual obedece a solicitudes de "revisión y/o liquidación de crédito o inconformidades relacionadas con el incremento en los créditos dada la variabilidad de la tasa de interés", coincide con el mayor motivo de las peticiones y quejas presentadas por los diferentes canales a la cooperativa durante el año 2023, además de otros motivos relacionados como: falta de información en la oficina y/o proceso interno, no explicación de condiciones de producto y sus costos asociados y desconocimiento por parte de deudores sobre cambios realizados en otorgamiento de PAD (Plan Alivios Deudores).

Se logra concluir de acuerdo con los referidos informes que la Dirección de Productos y Servicios ha implementado un Plan de Acción con varias actividades, entre estas, capacitaciones con todos los colaboradores de oficina retroalimentando en la parte de asesorías y advirtiendo la importancia de ofrecer un producto o servicio con la debida diligencia entregando información clara, transparente, oportuna y atendiendo el principio de trato justo.

Por lo tanto, se considera oportuno sugerir, continuidad en dicho plan de acción y activarlo con más frecuencia haciendo énfasis a la fuerza comercial en brindar una asesoría cumpliendo el principio del "trato justo", es decir, el deber de proporcionar orientación financiera adecuada a sus asociados y/o ahorradores, considerando sus necesidades y circunstancias. Esto incluye informar sobre los riesgos asociados con los productos financieros, garantizar la comprensión de los clientes y ofrecer recomendaciones que se ajusten a sus perfiles y objetivos financieros.

De otro lado, como la defensoría lo ha recomendado y la cooperativa ha indicado estar trabajando en ello, en la adecuación de la "Tabla de Amortización" en los créditos sujetos a tasa variable, con el fin de que cada uno de los deudores al recibir este documento formal conozcan como va hacer el comportamiento de su crédito, qué tipo de tasa especificando "FIJA O VARIABLE", el cual en caso de ser liquidado con tasa flotante o variable se le informe claramente en una lectura, que éste puede cambiar dependiendo de los indicadores económicos o condiciones del mercado financiero.

Así mismo, el área que atienden las PQR se le sugiere para hacer un debido análisis cualitativo e identificar plenamente la causa, examinar detalladamente las características y contextos de dichas PQR, aunque correspondan a un número mínimo puede ser la inconformidad de muchos asociados y/o deudores de la cooperativa.

Algunos aspectos a considerar para elaborar el análisis cualitativo de las PQR que realiza la DCF y sugiere adopte o complemente la cooperativa del que tengan diseñado:

- NATURALEZA DE LAS PQR:
  Identificar la naturaleza específica de las solicitudes o inconformidades, desde la originación del crédito, desembolso, documentación entregada, falta de claridad en la comunicación, o vacíos en la información de la deuda o cálculos errados.

- COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA:
  Evaluar si las PQR destacan deficiencias en la comunicación de la cooperativa en el deber de asesoría brindando a los consumidores conforme su perfil e identificando sus necesidades financieras. La comunicación efectiva es antes, durante y después de otorgado el producto.

  Analizar la transparencia, exactitud y claridad en la presentación de información sobre saldos, tasas de interés, aplicación de pagos y cambios de condiciones cuando se solicite.

- PRÁCTICAS ADECUADAS:
  Evaluar si las PQR destacan deficiencias en la comunicación de la cooperativa en el deber de asesoría brindando a los consumidores conforme su perfil e identificando sus necesidades financieras. La comunicación efectiva es antes, durante y después de otorgado el producto.

  Analizar la transparencia, exactitud y claridad en la presentación de información sobre saldos, tasas de interés, aplicación de pagos y cambios de condiciones cuando se solicite.

  - Prácticas Éticas:
    Investigar si las quejas apuntan a prácticas indebidas, como límites de tiempo en asesorías.

  - Errores Administrativos:
    Identificar si las inconformidades están relacionadas con posibles errores administrativos, como la aplicación incorrecta de pagos, cargos indebidos o información no actualizada en la sucursal virtual o APP.

- **Impacto en los Clientes:**
  Evaluar el impacto emocional y financiero en los deudores, especialmente si las inconformidades generan estrés adicional o pueden afectar su historial crediticio por ejemplo en la reestructuración de los créditos y consecuencias financieras dada la coyuntura del mercado que está afectando los créditos de consumo o microcréditos sujetos a una tasa variable.

  Así mismo, se debe brindar una explicación adecuada cuando el cliente solicite una normalización de su crédito.

- **Seguimiento y Resolución:**
  Analizar cómo la cooperativa maneja el seguimiento y resolución de estas PQR, y si los clientes sienten que sus problemas son abordados de manera efectiva.

- **Cumplimiento Normativo:**
  Verificar si las prácticas de la cooperativa cumplen con las regulaciones y normativas establecidas en la reglamentación legal y están de acuerdo con las instrucciones emitidas por la SFC.

  Este análisis cualitativo que se haga de las PQR proporcionará una comprensión más profunda de las preocupaciones de los deudores en este sentido, permitiendo a la cooperativa abordar de manera más efectiva y adecuada este tipo de peticiones o inconformidades.

4. **No se identificaron reportes de reincidencias, entendiendo éstos como aquellos incumplimientos parciales o totales de la cooperativa después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.**

5. **CFA durante el año 2023 colaboró con la DCF y suministró toda la información requerida.**

6. **En la DCF en este período no se presentaron pronunciamientos a favor del CF que CFA no aceptara.**

FUNCIÓN DE VOCERÍA

1. Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.

   Continuamente he ejercido la función de vocería y la he aplicado en una de sus acepciones, teniendo en cuenta el criterio 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 asociados y/o ahorradores 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."

Entonces, de acuerdo con lo anterior, de manera particular y cumpliendo la función de vocera de los asociados y/o ahorradores - deudores, a diario se ejerce con los trámites directos para que la cooperativa atienda a los clientes y en los cuales no se observa un conflicto por ser una solicitud de información, aclaración sobre un producto o servicio y la defensoría verifica que se atienda debidamente la petición formulada, cumpliendo entonces con una efectiva protección a los consumidores financieros.

Así mismo, en atención a dicha función y dada la entrada en vigencia de la ley 2300 de 2023 "por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores" y los aspectos relevantes e importantes que trajeron consigo buscando salvaguardar la privacidad de los consumidores en torno a las gestiones de cobro y comerciales por parte de las entidades financieras y comerciales, la defensoría presentó oportunamente a la cooperativa las consideraciones e interpretación normativa; con la finalidad de socializar con cada una de las áreas de la cooperativa implicadas en los aspectos que reguló la ley (Sujetos a quienes aplica, canales autorizados, horarios y periodicidad, contacto sólo a los obligados, prohibición de visitas al domicilio o lugar de trabajo con su excepción, abstenerse de consultar el motivo de incumplimiento de la obligación y se expuso los casos en los cuales se podía contactar al asociados y/o ahorradores sin autorización).

Además de lo anterior, en temas generales esta DCF no consideró en este período de 2023 presentar una vocería entendiendo por ésta, la formulación de recomendaciones o propuestas para mejorar y facilitar las relaciones con los CF.

Cabe indicar, que en todas las respuestas analizadas por la defensoría se observó que la cooperativa brinda información clara, con igualdad y respeto; logrando así un trato justo a los asociados y/o ahorradores y permitiendo que cada día las relaciones con éstos sean más sólidas y generen más confianza con la cooperativa.

Finalmente, es importante agregar que hubo disminución de las PQR en relación con el año anterior (2022), pasó de 32 PQR (14 quejas o reclamos y 18 peticiones) a 27 PQR en el 2023 (10 quejas o reclamos y 17 peticiones) y una de las razones ha sido la atención directa en la cooperativa a las solicitudes de los CF brindando una información completa y satisfactoria para el cliente, identificación causa raíz de las PQR y ejecución del plan de acción propuesto.

Es así como se garantiza un trato justo a los asociados y/o ahorradores y es de vital importancia nuestra función, de la Dirección de Productos y Servicios y demás áreas que tienen trato directo con los consumidores, por varias razones: protección de los asociados y/o ahorradores, transparencia y confianza, mejora continua, cumplimiento normativo, prevención de conflictos mayores, fomento de la responsabilidad social de la mano con el cooperativismo y se evitan sanciones legales.

En conclusión, el trámite eficiente de las PQR en una entidad financiera es esencial para crear un entorno donde los asociados y/o ahorradores se sientan tratados con equidad y respeto, contribuyendo a la integridad y sostenibilidad a largo plazo de la institución financiera.

2 Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.

- Revisión del documento "AUTORIZACIÓN GENERAL PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CANALES DE CONTACTO" y se encontró conforme con las normas contractuales y la reglamentación del tratamiento de datos.

Formato publicado en la página web, en el cual se modifica la autorización para el envío de información agregando dos opciones para que los asociados y/o ahorradores elijan los canales por medio de los cuales desea que le comuniquen. Lo anterior acorde con la ley 2300 de 2023.

Igualmente, se observa acorde con las disposiciones de la parte I, título III, de la CBJ de la SFC en materia de protección al consumidor financiero, considerando que no tiene incorporadas cláusulas ni prácticas abusivas, que impidan el ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.

- Revisión del documento denominado "ANEXOS INFORMATIVOS EN LA VINCULACIÓN COMO ASOCIADO Y AHORRADOR" y sobre el cual se identificó el cambio en los horarios adecuados conforme la ley 2300 de 2023 para realizar gestiones comerciales y de cobranza, actualización de datos de la DCF y la adecuación de la cláusula referente a las "Pólizas asociadas" atendiendo la recomendación realizada por la defensoría, respecto de dejar claro la libertad de escogencia para los deudores de los seguros de vida y de los obligatorios de incendio y terremoto en los créditos de vivienda y con garantía hipotecaria.

  Así mismo, para esta anualidad de 2024 en el referido documento se presentaron algunas observaciones en cuanto validaciones normativas y actualizaciones en la información de las líneas de servicio al cliente, de recepción de documentos, entre otros. Observaciones que están siendo atendidas por las áreas correspondientes de la cooperativa y esta defensoría continuará con el seguimiento respectivo.

- De conformidad con lo dispuesto en el decreto 1084 de 2021 se revisaron cinco (5) muestras de los extractos de los créditos de vivienda y cinco (5) estados de cuenta de créditos con garantía hipotecaria, así mismo, se revisaron las comunicaciones remitidas (Anexos informativos a la vinculación como asociado y ahorrador, muestra informe anual y proyección enviado a CF, certificación de la póliza de seguro de incendio y terremoto, comunicación de información cambio de aseguradora dirigida a los deudores) y se determinó que atienden la obligación legal en estos aspectos de publicidad debida en materia de los seguros en las comunicaciones dirigidas a los clientes, estados de cuenta e información contenida en la página web.

- De acuerdo con el estudio de cada uno de los "INFORMES ESTADO Y EVOLUCIÓN DEL SAC", se determinó que el SAC está diseñado adecuadamente conforme con las disposiciones normativas y reglamentación de la SFC. Está muy completo y se compone de una buena herramienta digital, la cual registra, genera y sistematiza la información, tramita las PQR y emite los reportes generales (PQR recibidas y respondidas, vencidas) e índices de gestión, medición y control.

- Revisión en la página web de la cooperativa de la información de la DCF, que cumpliera con la información requerida en la CBJ, sugiriendo ajustes para cumplir con lo indicado por la norma y así fue atendido por la cooperativa y dejar un link más visible a todos los consumidores financieros de la cooperativa informando la figura de la defensoría.

3 **Dentro de los tipos de PQR tramitadas ni de las situaciones conocidas por la DCF, no se ha observado una práctica indebida – ilegal, no autorizada o insegura por parte de CFA.**

FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

Esta Defensoría no recibió ninguna solicitud para actuar como conciliadora durante el año

INFORMACIÓN ADICIONAL

Esta Defensoría no recibió ninguna solicitud para actuar como conciliadora durante el año

1 Conclusiones de las reuniones realizadas.

La defensoría ha tenido una activa interacción con la Dirección de Productos y Servicios, Área de Cartera y Jurídica, para tratar algunos cambios normativos en el fortalecimiento de la defensoría conforme la CE 013 de 2022, asuntos contractuales, manejo y trámite de las PQR y temas de interés sobre protección de los asociados, ahorradores y/o deudores.

Los temas principales tratados y algunas conclusiones sostenidas:

- Revisión de las funciones y ejecución establecidas en el plan de trabajo de la DCF (verificar actividades, frecuencia reuniones, manejo de los indicadores, presentación de informes, entre otros.)
- Avances en la implementación de la CE 013 de 2022.
- Aspectos relevantes de las PQR tramitadas en los diferentes canales en el año 2023, causas identificadas que hayan generado implementación de un plan de acción.
- Información sobre las seguridades que está implementando la cooperativa por parte del Área de Operaciones para evitar reclamos por "transacciones no reconocidas" o "transacciones fallidas".
- Seguimiento al cumplimiento del decreto 1084 de 2021, decreto 2555 de 2010 recogido en la Circular Básica Jurídica (CBJ) de la SFC en la parte I, Título III, Capítulo II artículo 1.2. y siguientes, respecto del tema de publicidad en los seguros de los créditos de vivienda y con garantía hipotecaria tomados por la cooperativa. Reiterando a CFA la importancia de mantener actualizada toda la información sobre las pólizas contratadas en la página web en atención a lo dispuesto por el decreto 2555 de 2010.

  Así mismo, el deber de informar a los deudores correspondientes a través del medio en que recibe regularmente sus extractos o se visualiza el estado de cuenta del producto al que se asocia el seguro, o por el medio que éste haya autorizado con anterioridad, el resultado de la licitación, indicando el nombre de la aseguradora y el cambio de la tasa de prima del seguro; así como el derecho que tienen de escoger otra aseguradora en los términos del art. 2.36.2.2.5. del Decreto 2555 de 2010 y decreto 1084 de 2021 y todas las publicaciones relacionadas con el proceso licitatorio conforme el artículo 1.2.2.3 de la CBJ.

  Igualmente, se dejó claro el deber de informar los rubros y montos mensuales cuyo pago se encuentra a cargo del consumidor respecto de las primas comerciales de seguros (incendio, terremoto, vida, si existe extra prima) y demás conceptos como costo de recaudo.
- Implementación de la Ley 2300 del 10 de julio de 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores, conllevó a realizar de acuerdo con lo informado por la cooperativa, modificaciones en los guiones, control de horarios, canales y cantidad de gestiones, formato para autorización de canales y eliminación de referencias.

Así mismo, se concluyó que CFA cuenta con un aplicativo adecuado (ADMINFO) para desarrollar las gestiones de cobranza y en este sistema tienen acceso interno y externo (abogados y/o casas de cobranza), lo cual permite alinearse entre sí, generan controles automáticos con el fin de estrechar un margen de incumplimiento, identificar los canales de atención independiente que tenga obligaciones o sea sólo ahorrador, entre otros aspectos.

- Avances en la implementación de la CE 06 de 2023 la cual entra a regir para la cooperativa en 2024. CFA cuenta con un mecanismo de reporte con la SFC en cuanto a los costos de los diferentes productos financieros, tanto de ahorro como de crédito. En desarrollo de la circular indican que la conexión se realizará similar a lo ejecutado con la herramienta de Smartsupervision (enlace con la SFC de las PQR recibidas por los diferentes canales) y el objeto de la circular es establecer un criterio único estándar para todas las entidades financieras de publicación de los costos de los productos financieros y de esta manera facilitar al consumidor comparar los costos y elegir el más beneficioso acorde con su perfil.

- Revisión de requerimientos emitidos por la SFC en atención a la Inspección In Situ realizada a la cooperativa, respuesta de la entidad y resultado final de la supervisión. Dada la transparencia de todo el proceso que se llevó a cabo con las visitas realizadas en algunas de las oficinas de la cooperativa por la SFC y teniendo en cuenta que el objetivo general de dicha visita tenía que ver con nuestra labor (Evaluar la calidad y oportunidad de la asesoría, suministro de información y atención a los consumidores financieros en las oficinas regionales del país), la defensoría estuvo muy atenta a todo este proceso con la idea de hallar aspectos importantes para tener en cuenta y ahondar en éstos.

En definitiva la SFC emitió prácticamente un dictamen positivo en todos los aspectos abordados de gestión del riesgo conductual, idoneidad y pertinencia de productos y servicios, debida diligencia - asesoría, capacitación a la fuerza comercial, indicadores de satisfacción, esquema de incentivos y conflictos de interés, atención de PQRS, habeas data y gestión para la inclusión financiera.

Cabe indicar, que en las reuniones de seguimiento celebradas siempre concurrió el Auditor y en la reunión de seguimiento final estuvo presente la Revisoría Fiscal.

Se cumplió igualmente con el envío requerido del Informe semestral a la Junta de Vigilancia, ente que no presentó ninguna observación al respecto.

PROCESO LICITATORIO DE SEGUROS TOMADOS POR LA COOPERATIVA

De conformidad con lo dispuesto en el decreto 2555 de 2010, como defensora asistí a la audiencia pública de adjudicación, con el fin de ser garante en dicho proceso en cuanto verificar el cumplimiento de los requisitos legales de los postulantes y así mismo, velar por la protección del consumidor financiero y estar atenta a la elección de la compañía que presentara la prima con la tasa más baja.

2 Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus asociados y/o ahorradores, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

En el período 2023, no se presentó ninguna recomendación formal dirigida al Consejo de Administración, toda vez que las sugerencias realizadas en algunas quejas en específico han sido atendidas directamente por las áreas correspondientes y no se ha considerado conveniente hacerlo a través del procedimiento indicado en la CBJ, dado que:

- No se identificó ninguna práctica indebida, ilegal de la cooperativa y conocida por la DCF. -
- No se observó la inclusión de cláusula abusiva en los documentos revisados.
- No hay evidencias de publicidad ni prácticas engañosas en el ofrecimiento de los productos y la prestación del servicio conocidos en la labor de la DCF. Identificando idoneidad y pertinencia de los productos y servicios.
- No se presentaron quejas recurrentes en la DCF que pudiera ser indicativo de problemas sistémicos o deficiencias graves en la atención al cliente.
- Se evidencia publicidad adecuada de la existencia de la DCF en la información otorgada a los CF a través de los canales habilitados para ello.
- La DCF no ha identificado hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo,protección, respeto y servicio a los asociados y/o ahorradores y deudores. - La DCF no gestionó ninguna PQR ni tampoco recibió llamadas o visitas de los asociados y/o ahorradores de la cooperativa que estuvieran bajo la condición especial de discapacidad y que presentaran inconformidad o solicitud relacionada con un producto o la prestación del servicio por parte de la cooperativa.
- El proceso de atención de las PQR está adecuado y cumple las exigencias de la ley y disposiciones emitidas por la SFC en la Circular Básica Jurídica (CBJ).

Siendo así las cosas, esta defensoría considera que CFA Cooperativa Financiera ha mantenido un trato justo con los asociados, ahorradores y/o deudores en las actuaciones materia de análisis, toda vez, que ha brindado con respeto, igualdad e inclusión sus productos y servicios; proporcionado así, en su deber de asesoría información clara, transparente, oportuna y precisa, garantizando la equidad en las transacciones y ejecución de los contratos, permitiendo libre acceso y movilización entre los productos y servicios entre sí y hacia otras entidades, respondiendo así de manera adecuada a las necesidades de los diferentes tipos de clientes de acuerdo con su perfil.

Es por esto que, teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, se sugiere a la Cooperativa mantenerse en esta línea de atención de "trato justo".
Finalmente, cabe indicar que nuestra labor cada día está más comprometida con los asociados y/o ahorradores de la cooperativa, garantizando su protección y satisfacción.

Por lo tanto, continuaremos con el debido ejercicio de las funciones analizando adecuadamente el diseño de los productos, estrategias comerciales y la prestación del servicio de la cooperativa, revisando los contratos de adhesión y todas las comunicaciones que se consideren pertinentes. Procurando una activa comunicación con las diferentes áreas de la cooperativa y el seguimiento continuo en el plan de trabajo.

De igual forma, en la defensoría el proceso de atención de PQR seguirá con calidad mejorando en su efectividad y así mismo, identificando debidamente la causa raíz de las quejas y reclamos en un trabajo mancomunado con la cooperativa, por lo que, les sugiere tener en cuenta cada uno de los aspectos indicados en el numeral 1.3 de este informe.

Cualquier inquietud u observación con mucho gusto la atenderé,

Respetuosamente,

(Original Firmado)
NATALIA MUÑOZ MARÍN
Defensora del Consumidor Financiero CFA

Informe Comité de Auditoría

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

cfa

INFORME COMITÉ DE AUDITORÍA

En cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 6.1.2.1 y 6.1.2.5 del Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E.029/14) expedida por la Superintendencia Financiera, a continuación, nos permitimos presentar para consideración de la Asamblea General Ordinaria, un informe de las labores adelantadas por el Comité de Auditoría durante el año 2023, así como del seguimiento efectuado sobre los niveles de exposición de riesgo de CFA Cooperativa Financiera:

COMPOSICIÓN:

Durante el ejercicio 2023 en el Comité de Auditoría permanecieron como miembros los siguientes consejeros:

- Francisco Javier Cardona Montoya
- Diego Ignacio Trejo Pérez
- Carlos Alberto Banguero Moreno

Adicionalmente estuvieron como invitados permanentes la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal y en algunas reuniones se invitó a algunos colaboradores de la Cooperativa para tratar temas puntuales.

FUNCIONAMIENTO:

El Comité se reunió con una periodicidad mínima mensual y sus decisiones, actuaciones y recomendaciones quedaron consignadas en las respectivas actas, cumpliendo los requisitos establecidos en la Circular Externa 038 de 2009. En total se realizaron doce (12) sesiones a las cuales asistieron todos los miembros del Comité, lo cual quedó registrado desde el acta 300 hasta la 312, las cuales se dedicaron a los análisis de los informes presentados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

OBJETO:

El objetivo del Comité de Auditoría es brindar apoyo al Consejo de Administración en el cumplimiento de las 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.

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, la cual se incorporó en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título I, Capítulo IV. 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:

- El comité pudo evaluar las labores realizadas por la Auditoría Interna y establecer que su trabajo se basó en la evaluación de los sistemas de administración de riesgos y los controles correspondientes. Se observó que su labor se ha ejecutado con independencia y en el desarrollo de sus funciones manifestó que obtuvo de la administración todos los recursos necesarios para su operación normal.

- Se ejecutó el plan de trabajo del comité de Auditoría y se cumplió con las funciones que tiene establecidas por medio de las reuniones realizadas durante el año y la participación de sus miembros en el Consejo de Administración.

- Se aprobó el Plan de Auditoría Interna del año 2023 y se realizó seguimiento a la ejecución del mismo, presentándose un ajuste a dicho plan en el mes de Septiembre de 2023, soportado en las actas 300 del 20/01/2023 y la 309 del 22/09/2023, el ajuste al plan fue debido a la atención de imprevistos e investigaciones no programadas.

- Se solicitó la publicación de la convocatoria para la elección del Defensor del Consumidor Financiero del periodo 2023-2025 y las correspondientes hojas de vida y propuestas de los candidatos que cumplieron previamente los requisitos definidos por la norma se presentaron en la Asamblea General de Delegados.

- La Revisoría Fiscal presentó su plan de trabajo y obtuvo el correspondiente aval por parte del comité.

- Se efectuó análisis y revisión de los informes de Auditoría Interna y 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.

- Se revisaron y se hicieron las recomendaciones sobre los informes de las auditorías a oficinas realizadas por parte de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna.

- Se revisaron y analizaron los informes presentados sobre los diferentes sistemas de administración de riesgos y de gestión, pronunciándose acerca de los aspectos más relevantes de los mismos.

- Se revisaron y analizaron los informes sobre el SAC realizados tanto por la Auditoría Interna como por la Revisoría Fiscal.

- Se ejecutaron diferentes auditorías a la gestión de la tecnología y seguridad de la información acorde al plan definido, complementando este con seguimientos que surgieron de recomendaciones de la Revisoría Fiscal y requerimientos del ente de control.

- 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 diera lugar por parte del Comité de Auditoría, así mismo, los resultados de los seguimientos realizados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal a los diferentes procesos auditados y la implementación de los planes de acción, derivados de las recomendaciones.

- Dando respuesta a la actualización normativa sobre Control Interno, se revisó informe de Auditoría al SCI realizado por parte de la Revisoría Fiscal, en el cual se identificaron las brechas existentes entre lo definido por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 038 de 2009 y la Circular Externa 008 del 16/05/2023, relacionada con "Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas", cuya vigencia máxima de implementación es de un año a partir de la fecha de expedición, sobre lo cual la Administración definió Planes de Acción y Responsables.

- Considerando los cambios introducidos por la CE 008 de 2023 en materia de Control Interno, los miembros del Comité de Auditoría recibieron capacitación frente a las directrices que contiene esta nueva norma en comparación con lo establecido por la CE 038 de 2009, con un énfasis especial en relación con las responsabilidades que se delegan desde cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, con el fin de identificar aquellos temas cuyos planes de acción deben ser liderados por el comité.

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, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluaciones Independientes) se ajusta a los requerimientos de norma indicados en la Circular Externa 038 de 2009 de la SFC, actualmente se vienen realizando las acciones pertinentes con el fin de alinear el SCI de la cooperativa a la Circular Externa 008 del 16/05/2023, cuya vigencia máxima de implementación es de un año a partir de la fecha de expedición por parte de la SFC.

- Los Estados Financieros de la CFA Cooperativa Financiera como lo contempla el respectivo Dictamen del Revisor Fiscal, 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 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 Delegados 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 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.

- La ciberseguridad en la infraestructura crítica de CFA es gestionada a través de las mejores prácticas ofrecidas por diferentes marcos de trabajo, de los cuales se ha referenciado la auditoría de sistemas para evaluar los riesgos cibernéticos y mejorar el sistema de gestión de la seguridad de la información y la capacidad de recuperación de la cooperativa.

- La Cooperativa ha cumplido con los requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera durante el año 2023, acogiéndose a los lineamientos normativos planteados por dicho ente de control.

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:

- Continuar fortaleciendo la cultura de riesgos, de tal forma que se afine más la identificación de las causas, la aplicación y documentación de controles y la labor de monitoreo por los dueños de proceso, además de permitir identificar inconsistencias y aspectos de mejora de forma oportuna.
- Continuar atendiendo las recomendaciones de las Áreas de Riesgos, Cumplimiento, la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, ya que ello permite el mejoramiento continuo en la consecución de los objetivos operativos y estratégicos de la Cooperativa.
- Si bien se observa una adecuada gestión contable es importante seguir reforzando la documentación de los procedimientos y de las políticas contables de la Cooperativa.
- Aunar esfuerzos y explorar alternativas para alcanzar una mayor oportunidad en la atención de los proyectos que implican mejoras o innovaciones en el portafolio de productos y servicios de la Cooperativa o facilidades para el acceso a los mismos por parte de los asociados y ahorradores.
- Retroalimentar a las oficinas con las novedades encontradas en las evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, así mismo, programar capacitaciones en aquellos temas en los que se observen más debilidades.
- Asegurar la mejora continua del sistema de gestión de seguridad de la información.
- Continuar fortaleciendo los Principios del SCI: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

Cordialmente,

(Original firmado)
DIEGO IGNACIO TREJO PÉREZ
Coordinador

(Original firmado)
FRANCISCO JAVIER CARDONA MONTOYA
Secretario

(Original firmado)
CARLOS ALBERTO BANGUERO MORENO
Vocal

Somos cfa de corazón

www.cfa.com.co

Linea única nacional: (604) 232 00 11

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA