

Informe de gestión 2023

La cooperativa de todos
“*Más* *incluyentes*”



Informe de gestión 2023

Créditos

Corrección de textos

Equipo de trabajo interdisciplinario de Financiera Comultrasan
Departamento de Comunicación de Financiera Comultrasan

Fotografías

Fabián Picón | VisualPro
Stock fotográfico de Financiera Comultrasan
Stock fotográfico de Fundación Comultrasan
Banco de imágenes internet

Financiera Comultrasan | Febrero 2024

Edificio Administrativo Calle 35 # 16-43 | Paseo del Comercio
Contact Center 01 8000 938 088
www.financieracomultrasan.com.co

Bucaramanga, Santander
Colombia

A blue wavy line graphic to the left of the title.

La cooperativa de todos “*Más* *incluyentes*”

El 2023 consolidamos nuestro propósito de ser “**La cooperativa de todos**” entendiendo que en nuestro corazón late un compromiso inquebrantable con la **inclusión** en todas sus facetas, por eso hoy somos “**Más incluyentes**”. Desde sus cimientos, hemos tejido una red que abraza la **diversidad social**, derribando barreras y construyendo puentes que conectan a individuos de todas las esferas de la vida. Aquí, cada voz importa, cada perspectiva es valiosa, y cada miembro se convierte en el arquitecto de nuestro crecimiento colectivo.

No nos limitamos a la inclusión social; hemos erigido un ecosistema donde la inclusividad se entrelaza con lo **tecnológico**, lo **comercial**, **financiero** y más allá. Desde la adopción de tecnologías vanguardistas que derriban barreras, hasta el diseño de estrategias comerciales inclusivas que abren puertas a todos los participantes del mercado, nuestra cooperativa se destaca como un faro de inclusión en todos los aspectos. En el ámbito financiero, hemos construido una estructura que **no solo ofrece oportunidades, sino que las democratiza**, permitiendo a cada miembro construya su prosperidad. Así, en estas páginas, exploraremos la narrativa de una cooperativa que abraza la inclusión en su esencia, trascendiendo fronteras y construyendo un futuro compartido para todos.



Misión

Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras.

Visión

Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la Cooperativa modelo del país con actividad financiera.

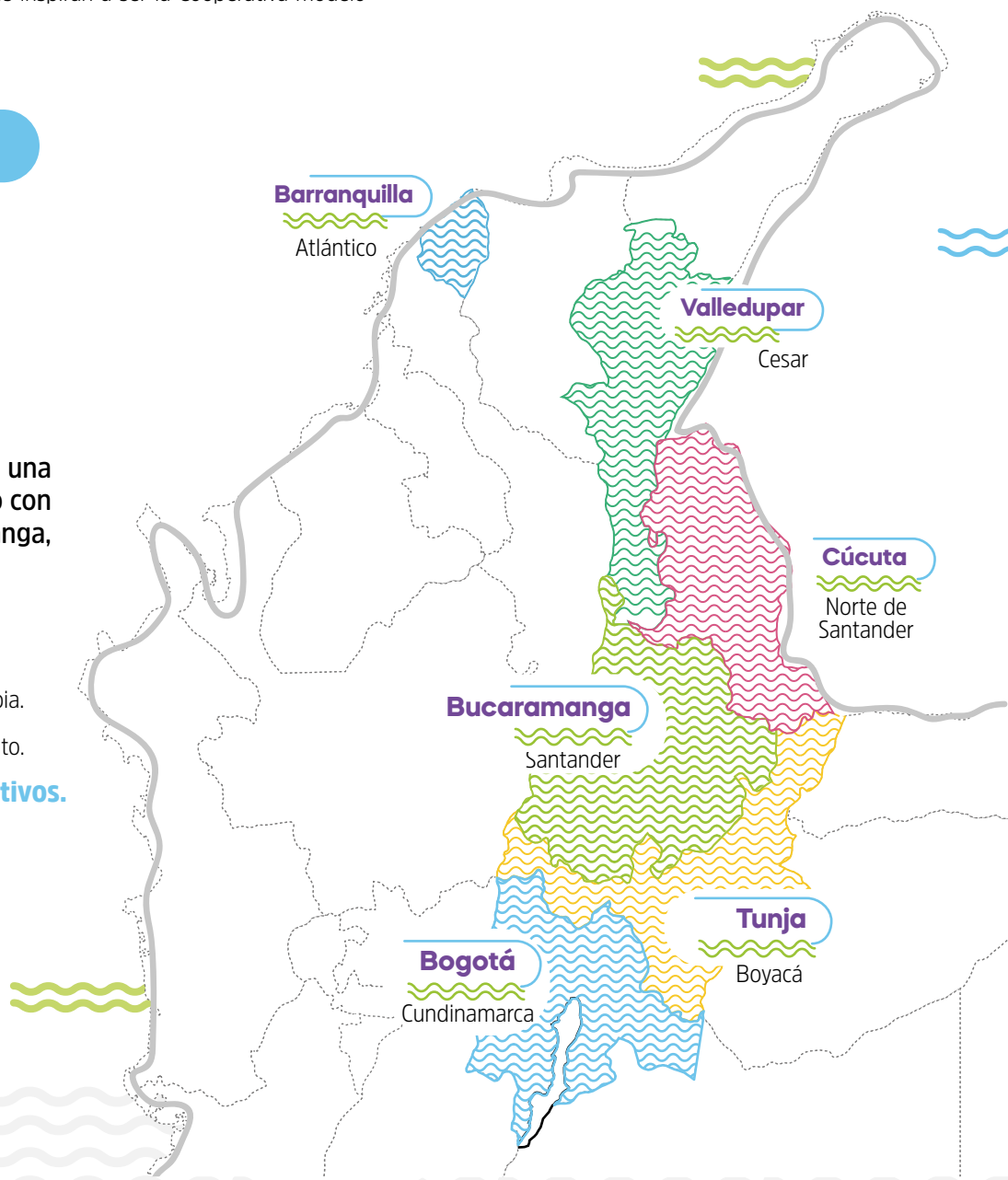
Valores corporativos

- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral
- Servicio
- Responsabilidad Social

Financiera Comultrasan es una cooperativa de ahorro y crédito con sede principal en Bucaramanga, Santander.

Con presencia en:

- 6 departamentos** de Colombia.
- 53 Agencias** de Ahorro y Crédito.
- 7 Corresponsales cooperativos.**
- 1 Punto Cercano.**
- 2 Servicajas.**



⇒ Órganos de Administración y Control

Consejo de Administración

Miembros Principales

Luis Álvaro Mejía Argüello
Jorge Enrique Urón
Álvaro Torres Gómez
María Luisa Sandoval Ortiz
Hernando Tavera Hernández
Fredy Martínez Vega
David Rivera Ardila
Luz Imelda Latorre Contreras
Javier Uribe Motta

Miembros Suplentes

Margarita Rosa Galván Núñez
María Lucía Meneses González
Belén Torcoroma Quintero Bayona
Plutarco Huérfano Lemus
Néstor Raul Pérez Martínez
Jose Antonio Medina

Elida Orozco Sandoval
Luis Eugenio Prada Niño

Junta de Vigilancia

Miembros Principales

Rodrigo Díaz Carvajal
Luis Carlos Mantilla Mantilla
Libardo Villamizar Maldonado

Miembros Suplentes

Publio Antonio Moreno Caña
Pedro Jesús Pinto Anaya
Marisol Baez Medina

Revisoría Fiscal

Revisora fiscal principal

Paola Andrea Bustamante Peláez
Revisor Fiscal Delegado Auditoría y Consultoría
Integrales E.C.

Suplente

Néstor Raúl Restrepo C
Auditoría y Consultoría
Integrales E.C.

Comité de Apelaciones

Miembros Principales

Roberto Enrique Romero Lozano
Javier Enrique Camargo Luque
Jose Fernando Chinchilla

Miembros Suplentes

Henry Medina Gómez
Álvaro Ardila Corzo
Edinson Suárez Silva

Alta Dirección

Gerente General - Representante legal | Socorro Neira Gómez

Gerente de área Comercial | Luz Mary Blanco Jiménez

Gerente de área Tecnología y Operaciones | Jorge Enrique Carvajal Navas

Índice

	Página
Informe de Gestión 2023	1
Reconocimientos y distinciones	7
Trabajo prospectivo	8
Consejo de Administración	13
Presidente del Consejo de Administración	14
Gerencia General	16
Estructura Financiera	23
Gestión de Productos y Servicios	32
Gestión y Sostenimiento	49
Tecnología y avances	66
Gestión Social	73
Gestión normativa y control	97
Informe de la Junta de Vigilancia	136
Estados Financieros 2023	144
Informe y dictamen Revisor Fiscal 2023	153
Proyecto de Aplicación de Excedentes 2023	161

➤ Reconocimientos y distinciones

Reconocimiento Finagro: inclusión financiera

El 3 de diciembre en la ciudad de Bogotá, Financiera Comultrasan recibió el primer puesto en la categoría inclusión financiera al destacarse en la colocación de créditos, especialmente en la categoría Microcrédito. Así mismo, en la categoría Transformación productiva en la labor de colocación de créditos para el sector de producción de alimentos, también fuimos acreedores del primer puesto.

Transformación Productiva: en esta categoría se reconoce el crecimiento en número de operaciones y valor, en la labor de colocación de créditos para la producción de alimentos, registros realizados al Incentivo de Capitalización Rural (ICR) y colocación de créditos con Incentivo de Seguro Agropecuario (ISA) en beneficio de los productores del país.

Inclusión Financiera: reconoce el crecimiento en número de operaciones y valor, en la labor de colocación de la Línea Especial de Microcrédito (LEM-EP), la colocación de créditos de fomento en municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), créditos otorgados garantizados con Fondo Agropecuario de Garantías (FAG) y la vinculación de nuevos beneficiarios al portafolio Finagro.



>> Reconocimiento Finagro: Inclusión Financiera



>> Reconocimiento Fondo Nacional de Garantías

Reconocimiento Fondo Nacional de Garantías

El Fondo Nacional de Garantías reconoció a nuestra cooperativa como la entidad financiera con Mayor Movilización de Cartera (Categoría 2), este reconocimiento fue muestra del compromiso asumido por Financiera Comultrasan en la colocación de recursos en condiciones especiales a más asociados.

Reconocimiento Universidad Industrial de Santander

La Universidad Industrial de Santander (UIS) por medio de su programa de Maestría en Gerencia de Negocios realizó un reconocimiento especial a la **trayectoria y liderazgo** de la Gerente General de Financiera Comultrasan, Socorro Neira Gómez, quien recibió una condecoración especial como graduada destacada en el programa de MBA. Estos espacios permiten posicionar el liderazgo de la ejecutiva y la proyección de la cooperativa.



>> Reconocimiento trayectoria y liderazgo a Socorro Neira Gómez

➤ Trabajo prospectivo

Contigo construimos un mañana mejor para todos

Es nuestro firme propósito estar muchos años acompañando y aportando a la vida de nuestros asociados, es por esto que en el 2023, alineados con la ruta digital y las necesidades de nuestros asociados, la cooperativa -con apoyo de la Universidad externado- actualizó el plan estratégico bajo la metodología prospectiva con un horizonte de tiempo de 10 años, cuyo escenario apuesta se denominó “Financiera Comultrasan transformadora y social”, dicho escenario está soportado en seis variables estratégicas:

a. Marketing

Acciones y estrategias que la cooperativa realiza, utilizando canales phygital (presencia de una misma persona tanto en el mundo físico como en el digital) para promover los productos y servicios, atraer nuevos negocios, crear relaciones y desarrollar una identidad de marca. Integra las técnicas y canales tradicionales con las digitales bajo un modelo de comunicación omnicanal, para mejorar la experiencia de los asociados y clientes potenciales dando respuesta a sus necesidades.



b. Talento humano

Factor humano como elemento esencial y factor determinante que permite impactar directamente en la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de estrategias de reconocimiento, posicionamiento, desarrollo integral, fortalecimiento de habilidades y competencias.



>> Alineación estratégica - Prospectiva 2023

c. Responsabilidad social

Compromiso misional voluntario asumido por la Cooperativa a favor de sus diferentes grupos de interés, con el fin de generar beneficios en las regiones donde hace presencia contribuyendo con la sostenibilidad social, económica y ambiental.



>> Miembros Consejo de Administración - Prospectiva 2023

d. Ruta digital

Plan de transformación digital de la Cooperativa con el que se busca definir los cambios a realizar en la cultura organizacional, los procesos, el portafolio de productos y servicios, la tecnología y las personas, ejecutado bajo la metodología de las 5D, con el objetivo de ser competitivos y generar una experiencia memorable para el cliente en todo su ciclo de servicio, en un entorno donde la tecnología avanza rápidamente y las necesidades de los consumidores evolucionan constantemente.

e. Eficiencia en procesos, productos y servicios

Son todas aquellas actividades de valor agregado que dan como resultado un proceso, producto y servicio, donde se puede incorporar tecnología convencional y/o disruptiva para una transformación apreciable y deseada por el cliente interno y externo, aumentando de esta forma, el valor percibido, la disminución de los tiempos de respuesta, optimización del uso de los recursos evitando desperdicios que no generan valor, mejorando los resultados y el uso de los productos y servicios de la cooperativa.



>> Alineación Ruta digital

f. Gobernabilidad

estado de liderazgo participativo democrático soportado en el bienestar y cumplimiento de políticas, prácticas, lineamientos y principios de buen gobierno corporativo y el relacionamiento armónico de los distintos estamentos que garanticen la estabilidad, continuidad, equilibrio en el ejercicio del poder y el cumplimiento del objeto social de la organización, basado en principios y valores de equidad, transparencia, solidaridad y responsabilidad social y ambiental.

Así mismo se establecieron indicadores de las variables que los componen para garantizar el avance e impacto esperado y se realizó alineación en equipo de las estrategias de cada variable, con el fin de unir esfuerzos para la materialización del escenario apuesta y ratificar que en Financiera Comultrasan: "Somos su mejor aliado financiero".



A través de proyectos en el Plan Estratégico del 2023 se implementaron 37 funcionalidades a los productos y servicios de la cooperativa.

Transformadora y Social

Escenario apuesta

Corre el año 2033, el mundo evoluciona rápidamente y las empresas luchan por estar a la vanguardia de un universo cada vez más retador. Financiera Comultrasan mantiene el liderazgo en el mercado, destacando la fortaleza social y humana. Se ha logrado consolidar la esencia a partir de un trabajo interno de fortalecimiento de la Cultura Organizacional y con orgullo el índice de ambiente laboral se ubica en el 74%, indicador muy satisfactorio que posibilita la atracción y retención de valioso talento humano.

Los procesos, productos y servicios son orientados desde un enfoque de mejora continua que permite intervenir anualmente el **45%** de ellos, logrando un incremento en su eficiencia, lo cual redundará en la vocación intrínseca de servicio, reflejada en la satisfacción del cliente interno y externo, quienes evidencian y aprecian el valor agregado ofrecido por la institución.



Esto, aunado a un catálogo de productos y servicios centrado en resolver las necesidades de los asociados y clientes permite generar experiencias, momentos memorables y extraordinarios a favor de ellos. Es de reconocer que este ejercicio estratégico comprometido representa una carta de garantía para alcanzar la fidelización y permanencia de todos los cooperados; prueba de ello, es el nivel de profundización del portafolio en un **15%**, correspondiente a asociados en los segmentos preferente, avanzado y estable con tres o más productos, ¡esa es una señal inequívoca que estamos haciendo las cosas bien!

Ha sido un camino de retos y aprendizajes en la Ruta Digital, hoy la madurez digital es superior a 70 puntos según el modelo Forrester, es decir, honrosamente la cooperativa está catalogada como “Colaboradores”; mejorar este indicador ha sido posible gracias a un esfuerzo coordinado entre los diversos equipos de trabajo y el ecosistema de innovación, en donde nuevamente y de manera transversal prima la experiencia de los clientes.

La cooperativa cree en la democracia, en el relevo generacional y en la transparencia, agilidad y seguridad que ofrece la tecnología en la gobernabilidad. Se está haciendo de manera correcta desde adentro, en continua preparación para liderar; se fortalecen constantemente los procesos de participación, garantizando la formación técnica y social, y mejorando el perfil y experiencia de los asociados que aspiran a ser delegados, permitiéndonos conseguir un nivel de formación y participación democrática de los asociados de la Cooperativa de 22,35%.

Dentro de la cooperativa somos conscientes del papel protagónico que jugamos en la transformación de nuestra sociedad, a través de los representantes, colaboradores y asociados. Gracias a la estrategia de Responsabilidad Social impactamos anualmente al **53%** de nuestros asociados con beneficios sociales que transforman su vida y la de sus familias.

Nuestra Estrategia Social evoca la identidad corporativa y cooperativa de Financiera Comultrasan; somos fieles a nuestra esencia como entidad solidaria y consecuentes con los ejes sociales mediante los cuales generamos desarrollo sostenible, diferenciación y reconocimiento. Hoy, gracias a nuestras buenas prácticas en Responsabilidad Social, gozamos de una ventaja competitiva que nos posiciona como modelo del sector. Transformamos y seguiremos transformando decidida, organizada y de manera sistemática nuestro entorno social, ambiental y económico, con un impacto profundo y sostenido en el tiempo.

Se impacta anualmente al





Órganos de Administración y Control

Miembros Principales Consejo de Administración



Estimados delegados de Financiera Comultrasan

Financiera Comultrasan cuenta con un buen gobierno corporativo, el cual se ve reflejado en la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la protección de los intereses de los asociados. Asimismo, se cuenta con un sistema de control interno que garantiza la gestión eficiente del manejo de los recursos.

En nombre del Consejo de Administración, nos complace presentarles el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2023. Es un honor para nosotros presentarles los avances, logros y desafíos que hemos enfrentado en esta ardua labor de dirigir y administrar nuestra entidad financiera.

Durante este periodo, hemos trabajado incansablemente para garantizar la estabilidad, la transparencia y el crecimiento sostenible de Financiera Comultrasan. Nuestro compromiso es trabajar de cara a la excelencia y a la ética. Es por ello por lo que, la responsabilidad social ha sido nuestra guía y bastón en todas nuestras decisiones y acciones, todo esto con el objetivo principal de cumplir con los intereses y expectativas de nuestros asociados y delegados.

Dicho brevemente, en este informe compartiremos los resultados obtenidos, los proyectos realizados y las metas alcanzadas. Esto, a fin de mantener una comunicación directa, transparente y continua con nuestros asociados y delegados. Entendiéndose que, su activa participación y apoyo, resultan ser pilares fundamentales para el crecimiento de nuestra Financiera Comultrasan y en ese mismo sentido, valoramos enormemente su compromiso y extendemos un sentido agradecimiento por su voto de confianza en designarnos como sus representantes para salvaguardar los intereses de todos nuestros asociados y delegados.

Miembros Suplentes

María Lucía Meneses González

Belén Torcoroma Quintero Bayona

Plutarco Huérfano Lemus

Margarita Rosa Galván Núñez

Néstor Raúl Pérez Martínez

José Antonio Medina

Elida Orozco Sandoval

Luís Eugenio Prada Niño



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Luis Álvaro Mejía Argüello

Presidente Consejo de Administración

Consolidación con solidaridad y cooperación

Hoy nuevamente nos encontramos, para poder compartir los resultados de una gestión y un ejercicio financiero de la cooperativa. Seguimos siendo la primera cooperativa de ahorro y crédito del país. Avanzamos con la voluntad de abrir en nuestro territorio caminos de esperanza, acompañados de la solidaridad, la cooperación y un mayor sentimiento de fraternidad, hacia quienes hacen parte de los más de cuatrocientos cuarenta mil asociados.

Hoy, “La cooperativa de todos” es el lema que le imprime a la organización un mayor sentido de pertenencia y valida el significado de nuestras propias raíces. Esta comunidad teje

con sus manos una red de sentimientos, y busca dentro de la sociedad, fortalecer la organización que hoy es fuente de oportunidades para mejorar sus condiciones de vida.

El 2023, fue un año retador y complejo: las secuelas de la pandemia, los diferentes conflictos en el mundo y el cambio climático, afectaron la economía mundial y la colombiana. A pesar de éstas circunstancias, la economía en el país, muestra síntomas de recuperación: se reduce la inflación al **9,28%**, y el desempleo muestra una tendencia a la baja.

En cuanto a la cooperativa, en 2023, se obtuvieron excelentes resultados financieros, dado el contexto vivido durante dicha vigencia, consolidando una propuesta social que logró impactar un importante número de asociados y de comunidad en general. Estos resultados demuestran el carácter, compromiso y liderazgo de una mujer que conoce a fondo las bondades del proyecto cooperativo. La Dra. Socorro Neira Gómez, como Gerente General, demuestra cómo el manejo ético y moral de los recursos de los asociados de esta cooperativa, ha sido una prioridad, para lograr los buenos resultados. Su gestión ha estado acompañada de un buen equipo de profesionales. Los beneficios logrados por la gestión, no sólo van a fortalecer el capital institucional, sino que permitirán



desarrollar la política social de la cooperativa, donde es prioridad la salud, la educación, la cultura y medio ambiente, y la solidaridad económica. Así mismo, se fortalece la política laboral que reconoce el esfuerzo de los trabajadores, que compensa su actitud de servicio y de compromiso con la institución.

Su liderazgo se ha proyectado a nivel nacional, con sus posturas en defensa del sector y sus conocimientos que en forma solidaria comparte, aportando al fortalecimiento del cooperativismo; así mismo, le ha permitido visibilizar nuestra institución, y mostrar el papel que la financiera desarrolla en la dinamización de la economía de la región, con un importante trabajo en el sector productivo, caracterizándose su aporte al sector microempresarial y al proyecto social.

Es importante resaltar el papel que el Consejo de Administración ha jugado en este periodo. Con el respaldo de todos los consejeros y con una gobernabilidad fortalecida se protegió y aseguró la estabilidad de la cooperativa. Igualmente, se le dio a la administración, todo el apoyo para consolidar estrategias fundamentales para la continuidad del negocio. Además, se llevó a cabo un ejercicio prospectivo que representa avances significativos para la cooperativa, permitiendo una visión a futuro y el desarrollo de iniciativas clave para su crecimiento sostenido. El Consejo en pleno reconoce el excelente manejo administrativo y financiero que ha hecho la Gerencia General con su equipo de trabajo.



Frente a la convocatoria del gobierno nacional al cooperativismo, en lo que tiene que ver con la economía popular, ha permitido que el sector crezca y avance en la constitución de una alternativa real para el cambio, que tanto necesita Colombia.

Su fortalecimiento y la definición de créditos con tasas de interés subsidiadas, permiten que se pueda a través de las cooperativas, inyectar en la economía popular, en la famiempresa, la microempresa y el sector rural, los recursos que dinamizan la producción y mejoran las condiciones de vida de los pequeños empresarios y de miles de personas que son favorecidas por la generación de empleo.

Fortalecer la solidaridad en estos momentos de la historia, cuando somos uno de los países con mayor desigualdad, y más expuestos a los efectos del calentamiento global, es un compromiso para el cooperativismo. Un gobierno que dignifica la vida, considera que uno de sus mejores aliados para avanzar en la política social, son las cooperativas que permiten establecer nuevas sendas de crecimiento y desarrollo, que den garantías a los menos favorecidos y sea la solidaridad y la cooperación un medio real de crecimiento.

La Financiera Comultrasan es “la cooperativa de todos” y todos unidos “escortados por el sol, el trabajo y la esperanza” sembraremos en la piel del corazón, el sentido de la solidaridad y de la cooperación, para avanzar en la realización de sus propios sueños.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Socorro Neira Gómez

Gerente General

Gerente General Información de Gestión 2023

Apreciados delgados, asociados y comunidad

El año 2023 fue testigo de un panorama económico y social dinámico, marcado por cambios notables que moldearon la realidad de distintas naciones, incluyendo la nuestra. En el entorno colombiano, las cooperativas emergieron como pilares fundamentales para el desarrollo regional en donde la inclusión financiera ganó prominencia, especialmente en el contexto de la recuperación económica postpandemia.

Gobiernos y entidades financieras redoblaron esfuerzos para garantizar el acceso equitativo a servicios financieros, reconociendo la contribución vital de la inclusión para el desarrollo económico. En ese contexto demostramos ser catalizadores del progreso, conectando comunidades y fomentando la participación activa de todos sus miembros. Al adoptar un enfoque inclusivo, las cooperativas no solo brindamos acceso equitativo a servicios financieros, sino que también promovimos la colaboración local, impulsando proyectos comunitarios y fortaleciendo los lazos interpersonales.

Somos catalizadores
de progreso,

**conectando
comunidades**

Este compromiso con la inclusión no solo generó un impacto económico positivo, sino que también cultivó un sentido de pertenencia y empoderamiento dentro de las comunidades, posicionando a las cooperativas como agentes clave en la construcción de un tejido social más cohesionado y resiliente.

En un año marcado por desafíos, en Financiera Comultrasan demostramos que como una cooperativa “de todos” y especialmente en el 2023 fuimos “Más incluyentes” llevando a cabo una estrategia integral que abarcó la totalidad de nuestros servicios financieros y actividades sociales. A través de la masificación de nuestra labor social, Financiera Comultrasan no solo se limitó a proveer servicios financieros, sino que extendió su impacto a las comunidades, asegurando que ningún sector quedara excluido.



La accesibilidad se convirtió en una prioridad evidente, con la implementación de programas de alto impacto. Destacamos especialmente el crecimiento significativo de nuestra línea de crédito microempresarial, que experimentó un aumento del **22,63%** con una colocación superior a los **\$351.000** millones. Esta expansión no solo representa un logro financiero, sino que también demuestra nuestro compromiso con la inclusión económica al brindar oportunidades de financiamiento a los microempresarios para impulsar sus negocios y contribuir al desarrollo económico de sus comunidades.

Trabajamos fuertemente en el respaldo a nuestro campo colombiano, con créditos rurales, independientemente de su ubicación geográfica o nivel socioeconómico. Llegamos a las comunidades, apalancados en desarrollos tecnológicos que posibilitaron la inclusión de todos.

Fuimos aliados estratégicos del gobierno nacional, con quien trabajamos de manera mancomunada, para el desarrollo social, a través del Fondo Nacional de Garantías (FNG), Finagro y Bancoldex. Nuestra contribución se centró en impulsar iniciativas que promovieran el bienestar comunitario; al margen de la rentabilidad, nuestra motivación principal giró en torno al compromiso con la responsabilidad social y el progreso inclusivo tanto en el entorno urbano, como rural.

Mediante la Economía Popular, y la ejecución de los programas CREO y Unidos por el Cambio, llegamos a **2.938** personas con una colocación de **\$10.787** millones de pesos, ofreciendo oportunidades financieras accesibles y justas para aquellos en estratos socioeconómicos desfavorecidos, permitiendo que individuos y familias de bajos recursos puedan acceder a financiamiento para sus proyectos y necesidades, contribuyendo así a reducir la brecha económica y promoviendo la inclusión financiera en comunidades vulnerables.

Por su parte, a través de Bancoldex colocamos recursos por más de **\$10.800** millones de pesos, que nos permitieron llegar a cerca de **1.300** personas, recursos otorgados en condiciones muy favorables que sin duda entraron a apoyar el progreso de nuestros asociados.

Este esfuerzo maratónico por el desarrollo y el acceso financiero, fue reconocido por Finagro a través de los Premios “Transformación productiva” e “Inclusión Financiera”, los cuales destacaron nuestra labor orientada al desarrollo de los pequeños productores de campo. Así mismo, fuimos premiados por el Fondo Nacional de Garantías (FNG) como entidad líder en la movilización de cartera canalizada por dicha institución. Más allá de las transacciones financieras, la cooperativa se comprometió activamente con su comunidad, respaldando proyectos que fortalecieron la educación, el emprendimiento local y el bienestar general. Su enfoque integral, centrado en el lema “Cooperativa de todos, más incluyente”, se tradujo en una plataforma financiera que no solo facilitó el acceso, sino que también enriqueció las vidas de aquellos a quienes sirvió.

En el 2023 afianzamos nuestro trabajo inclusivo a partir de un ejercicio consciente y dedicado que involucró importantes avances en **Tecnología**, campo en el que hemos implementado innovaciones que mejoran la experiencia de nuestros asociados. Nuestras plataformas digitales avanzadas simplifican las transacciones financieras, fortalecen la seguridad, agilizan procesos y proyectan confiabilidad en cada interacción.

Se destaca el avance en proyectos tecnológicos como: Actúa digital, que va más allá de la mera digitalización, persiguiendo en su núcleo objetivos de sostenibilidad y cuidado del planeta; Motor de

decisión, que incorpora algoritmos avanzados y aprendizaje automático, para optimizar la toma de decisiones en el otorgamiento de crédito; Fibot, una inteligencia artificial que no solo agiliza la atención al cliente, sino que también eleva la interacción a un nivel más humano y satisfactorio; Crédito virtual, que representa una oportunidad instantánea y conveniente para nuestros asociados de acceder a recursos financieros cuando más los necesitan, y Automatización de canales que proporciona respuestas rápidas y eficientes para mejorar la experiencia del usuario.

Así mismo, conscientes de que nuestro **Talento Humano** es nuestro mayor activo, hemos invertido en programas de formación y desarrollo, reconociendo que el éxito organizacional está intrínsecamente ligado al crecimiento personal y profesional de su personal.

La cooperativa invirtió en el
2023 alrededor de

\$1.200
millones

en actividades de seguridad
y salud en el trabajo.

El fortalecimiento de nuestro equipo no solo se refleja en sus habilidades profesionales, sino también en el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la colaboración y el compromiso. En este sentido, la cooperativa invirtió en el 2023 alrededor de **\$1.200** millones en actividades de Seguridad y Salud en el trabajo aplicadas en todo el territorio nacional.

Así mismo, conforme la Ley, aplicamos la Batería de Riesgo psicosocial y acompañamiento psicológico en procura de contribuir fuertemente al bienestar físico y mental de nuestro Talento Humano.

En concordancia, más allá de la eficiencia laboral, se priorizó el equilibrio entre vida y trabajo que permitiera a los colaboradores gestionar de manera armoniosa sus responsabilidades profesionales y personales. Esta atención integral al bienestar de los empleados no solo elevó la moral y la productividad, sino que también consolidó a Financiera Comultrasan como un empleador ejemplar comprometido con el desarrollo sostenible de su talento; es así como invertimos más de **8.544** millones de pesos en beneficios extralegales para nuestros colaboradores.

Por su parte, en **Comunidad** llevamos a cabo una estrategia audaz centrada en atomizar la inversión social, con la firme convicción de que la verdadera inclusión implica llegar a cada rincón de nuestra diversa comunidad. En lugar de limitarnos a proyectos a gran escala, canalizamos nuestros esfuerzos hacia iniciativas que impactaran directamente en la vida de las personas.

Este enfoque descentralizado nos permitió masificar nuestra labor, llegando a más de **149 mil asociados**, con una inversión que superó los **\$27 mil millones** de pesos (incluida la revalorización), generando un impacto más profundo y significativo. Al atomizar la inversión social, no solo contribuimos al desarrollo sostenible de nuestras comunidades, sino que también reforzamos nuestra convicción de ser un agente de cambio positivo y, sobre todo, una cooperativa **Más incluyente**. Cada pequeña



>> Actividad Seguridad y Salud en el Trabajo - charlas de sensibilización y capacitación

acción suma, y es a través de estos gestos atomizados que construimos un tejido social más fuerte y resistente.

En el cierre de este año excepcional, reafirmamos con convicción que Financiera Comultrasan es verdaderamente la cooperativa de todos, más incluyente. Cada logro obtenido, cada inversión social, y cada paso dado hacia el desarrollo sostenible es un testimonio de nuestro compromiso con la inclusión integral. En la diversidad de nuestras acciones y en la amplitud de nuestros impactos, encontramos la esencia de lo que somos: una cooperativa que trasciende límites, derriba barreras y abre sus puertas a todos. Sigamos construyendo juntos este camino de inclusión y prosperidad, porque en Financiera Comultrasan, creemos firmemente que el verdadero progreso solo se alcanza cuando nadie queda atrás. ¡Aquí, en nuestra cooperativa, todos tienen un lugar y una voz!

Contexto económico

En el transcurso del año 2023, la economía mundial experimentó un comportamiento marcado por la persistente incertidumbre en las políticas a nivel global. Los desafíos se multiplicaron con las perturbaciones causadas por conflictos y el impacto del cambio climático, amenazando con desbaratar los avances hacia el desarrollo sostenible. Estos factores, junto con el endurecimiento monetario, alza en las tasas de interés por parte de los bancos centrales para frenar los incrementos inflacionarios, debilitaron la demanda y el consumo, golpeando sustancialmente el crecimiento económico.

Perspectivas de crecimiento principales economías

Región	Crecimiento económico			
	2021	2022	Estimación	Proyección
			2023	2024
Mundo	5,90%	3,50%	3,00%	2,90%
Estados Unidos	5,90%	1,90%	2,50%	1,50%
Zona Euro	5,30%	3,30%	0,70%	1,20%
Japón	2,20%	1,00%	2,00%	1,00%
Rusia	4,80%	-2,10%	2,20%	1,10%
China	8,10%	3,00%	5,00%	4,20%
América Latina	6,80%	4,10%	2,30%	2,30%

2022	Inflación	
	Estimación	Proyección
	2023	2024
8,10%	6,90%	5,80%
8,10%	4,10%	2,80%
8,39%	5,60%	3,30%
4,00%	3,20%	2,90%
13,80%	5,30%	6,30%
1,97%	0,70%	1,70%
8,20%	13,80%	10,70%

Fuente: Banco Mundial y Fondo Monetario Internacional

Según la información del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional, el crecimiento promedio a nivel mundial estaría cercano al **3%** para el año 2023, disminuyendo frente al **3,5%** reportado en el año anterior. Para América Latina la reducción en el crecimiento fue mayor, pasando de un **4,10%** en el 2022 al **2,3%** para el 2023.

A pesar de los múltiples vientos en contra,

la economía mundial ha demostrado ser sorprendentemente resiliente, logrando en el año 2023 un respiro en materia inflacionaria, un moderado impacto sobre el empleo y habiendo logrado contener el contagio del sistema financiero.

Para el año 2024 las expectativas de crecimiento se plantean muy similares a las evidenciadas en el año 2023. Los índices de inflación a nivel mundial

se mantienen por encima de las metas, por tanto, la tarea en materia de ajuste monetario aún no ha culminado para muchos países, por lo cual, el recorte de tasas de interés se realizará de forma más lenta a lo esperado.

Se prevé que en 2024 los bancos centrales de todo el mundo sigan abordando un minucioso ejercicio de equilibrio y difíciles disyuntivas en su labor dirigida a gestionar la inflación, reactivar el crecimiento y velar por la estabilidad financiera.

El panorama del país

La economía colombiana vivió un año 2023 desafiante, cerrando con un balance agri dulce. Por el lado del crecimiento, se presenta una desaceleración de la economía, explicada, entre varios factores, por un consumo privado debilitado. En efecto, la menor tasa de expansión de la economía es resultado del debilitamiento de la demanda interna, donde la clave estaría en el deterioro del consumo de los hogares dadas las mayores tasas de interés y la elevada inflación, factores que vienen presionando la capacidad adquisitiva y limitando la posibilidad de apalancar financieramente el gasto, en un momento en que la capacidad financiera está en gran medida agotada.

Por otra parte, se presentaron, durante el 2023, algunos indicadores que registraron un comportamiento positivo, logrando equilibrar un poco la balanza del panorama económico del país. La tasa de desempleo presentó una tendencia a la baja, cerrando el año cerca de un dígito. La inflación empezó a ceder a la baja, aunque a un ritmo más lento de lo esperado. El tipo de cambio parece estabilizarse, logrando mitigar la volatilidad que venía presentando desde finales del año 2022, generando un escenario de menor incertidumbre para los exportadores e importadores.

	2021	2022	2023	2024 Py
Inflación	5,62%	13,12%	9,28%	5,88%
PIB	11,02%	7,26%	0,61%	1,20%
Incremento Salario Mínimo	3,50%	10,07%	16,00%	12,07%
Dólar (TRM) Promedio año	\$ 3.743	\$ 4.256	\$ 4.326	\$ 3.955
DTF (cierre de año)	3,21%	13,42%	12,69%	8,98%
Desempleo (promedio año)	13,73%	11,22%	10,17%	9,85%
Tasa de Intervención (cierre de año)	3,00%	12,00%	13,00%	8,50%
IBR (cierre de año)	3,36%	12,09%	12,81%	8,53%
Precio del Petróleo promedio año (Brent) dólares por barril	\$ 70	\$ 99	\$ 82	\$ 86

Proyectado

Las perspectivas económicas para Colombia en 2024 presentan desafíos, el ritmo de crecimiento económico se espera que se recupere gradualmente, al mismo tiempo que la inflación continúa moderándose, lo que daría margen para que el Banco de la República continúe con la reducción de la tasa de intervención, de manera que las demás tasas de referencia del mercado (DTF, IBR) sigan esta misma tendencia.

Durante el 2024 la diversificación económica continuará siendo un pilar fundamental, con un enfoque en la expansión de sectores como la tecnología, las energías renovables y la manufactura. Se espera que las políticas gubernamentales se orienten hacia la sostenibilidad, la inversión en infraestructura y la promoción de la innovación, buscando así mejorar la competitividad del

país en el escenario internacional y estimular el crecimiento económico.

Es importante que la confianza de los inversionistas se mantenga, respaldando un entorno propicio para la atracción de inversiones y el desarrollo empresarial. En resumen, las expectativas para la economía colombiana en 2024 apuntan hacia un escenario de consolidación de la recuperación, impulsada por la diversificación, la sostenibilidad y políticas económicas estratégicas.

Financiera Comultrasan como es costumbre seguirá con el apoyo a los proyectos gubernamentales que jalonan el desarrollo económico y social de las regiones, así como para mejorar la vida de sus asociados y comunidad en general.



Financiera COMULTRASAN

La cooperativa de todos
“*Más* [♥] *incluyentes*”

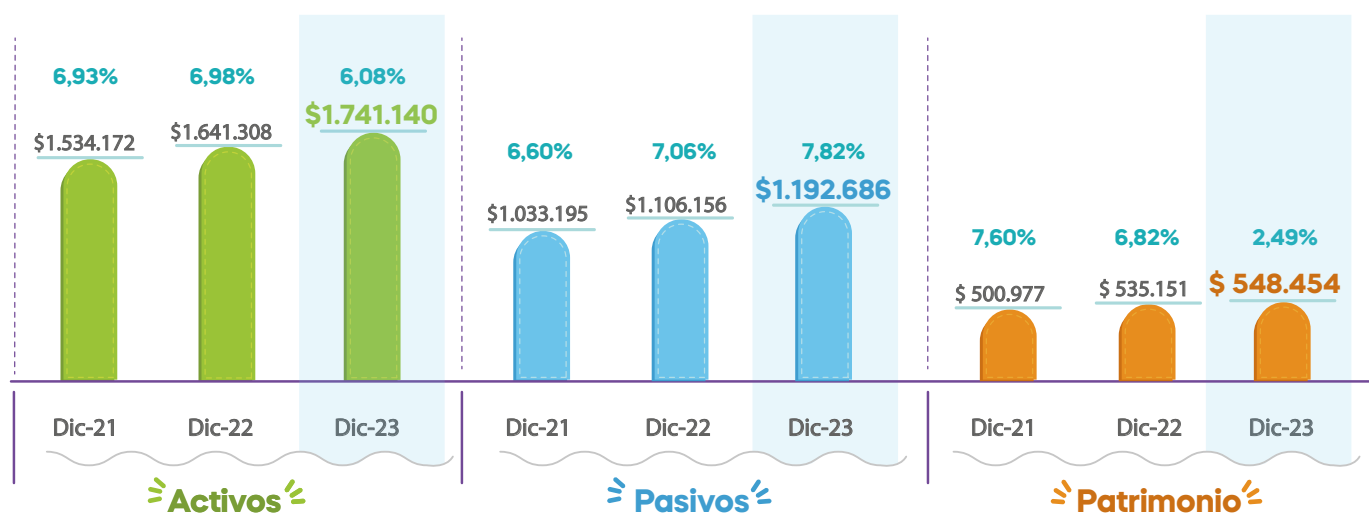
Estructura
⇒ **Financiera** ⇐

Más incluyentes: resultados y
prosperidad

En el escenario desafiante del año anterior, Financiera Comultrasan ha demostrado su capacidad de prosperar, consolidando así su posición como un referente en el sector financiero.

El 2023 estuvo enmarcado bajo un contexto retador, una combinación de alta inflación, jalonando al alza las tasas de interés y bajo crecimiento económico. En estas aguas turbulentas, Financiera Comultrasan obtuvo resultados positivos, demostrando la capacidad de su talento humano, la experiencia de sus líderes y del consejo de administración, y apoyado por la confianza que nos brindan todos los asociados.

Activos, Pasivos y Patrimonio (\$ millones de pesos)

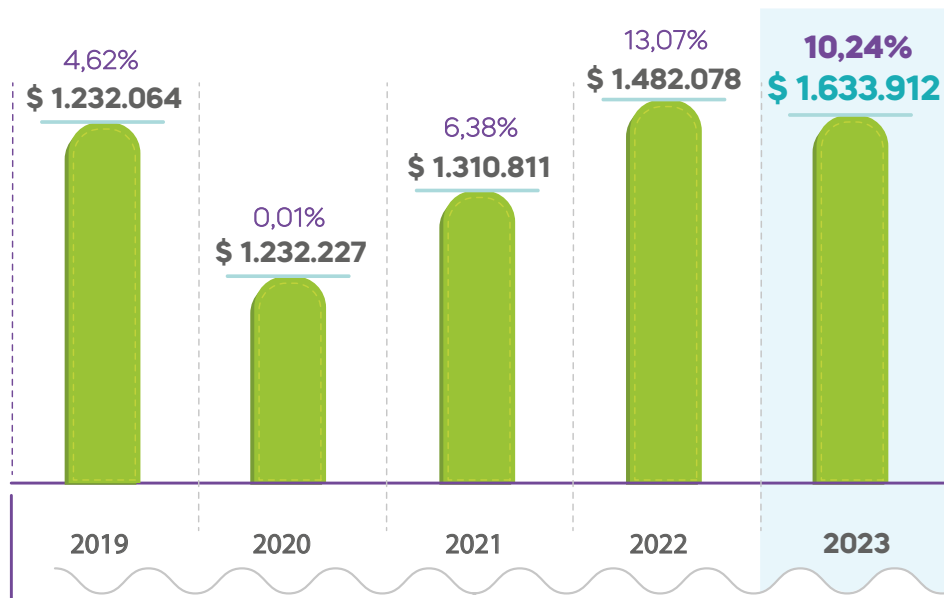


>> Fuente: estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

Al cierre del año 2023 el activo se ubicó en **\$1 billón 741 mil millones**, obteniendo un crecimiento de **6,08%**; el pasivo en **\$1 billón 193 mil millones** con un crecimiento de **7,82%** y el patrimonio logró una cifra de **\$548 mil millones**, incrementando el **2,49%**.

📈 Evolución cartera bruta 📈

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



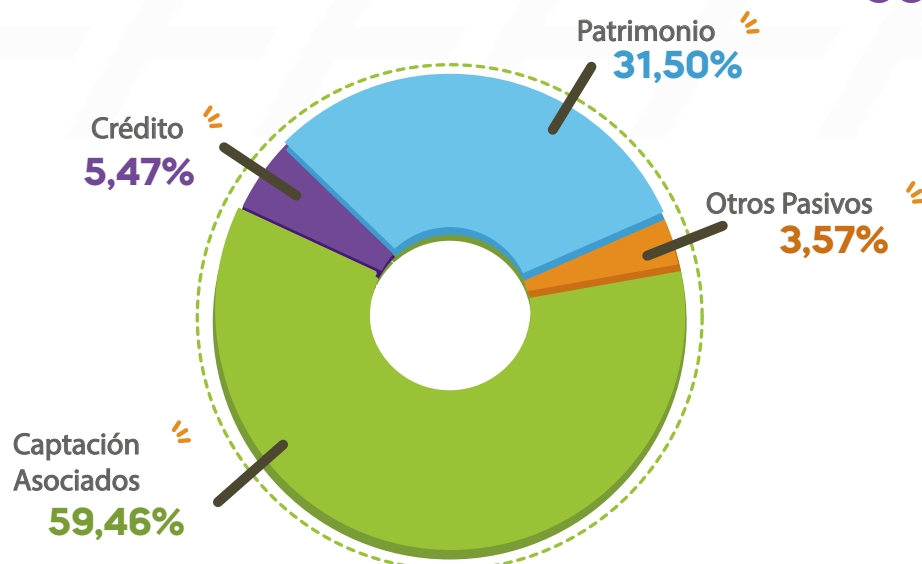
>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos

Dentro del activo se destaca el crecimiento de los préstamos realizados a nuestros asociados, con una cartera brutal total de **\$1 billón 634 mil millones**, que representa un incremento del **10,24%** durante el año, es decir de \$151.834 millones.

Es importante resaltar el adecuado nivel de provisiones de la cooperativa, ante posibles deterioros de su cartera, cerrando en el 2023 en **\$237 mil millones** de pesos, con una cobertura del **128,75%** de su cartera en riesgo, siendo una de las mejores del sector financiero. Esto último es prenda de garantía hacia nuestros asociados y fortaleza institucional de la entidad.

Otro factor relevante del activo de la cooperativa está en la apropiada gestión y manejo de la liquidez, representado en los recursos líquidos (menores a 90 días de plazo), los cuales se ubicaron en **\$210 mil millones** de pesos. Adicionalmente, se tienen recursos en inversiones (mayores a 90 días de plazo), equivalentes a **\$16 mil millones de pesos**. Estos recursos representan el **21,89%** de los depósitos, niveles suficientes para soportar las actividades de la Cooperativa y cubrir las necesidades de los asociados y los retiros de recursos cuando los requieran.

Fondeo del Activo (% Participación)



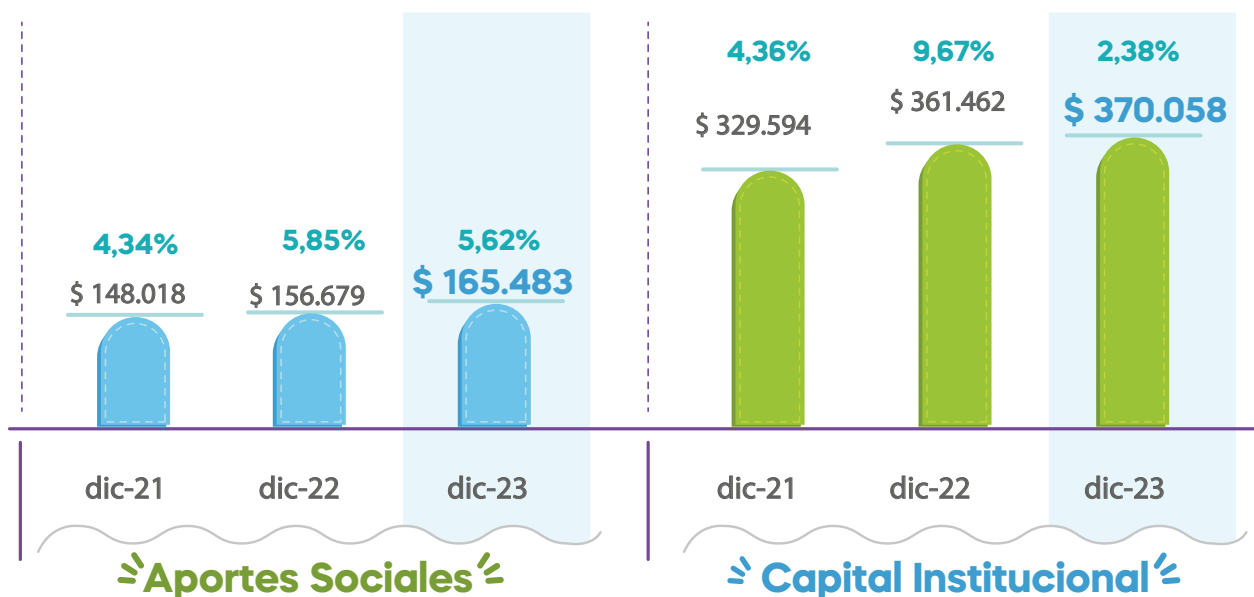
>> Fuente: estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

La captación de los asociados es la fuente principal de fondeo para el crecimiento del activo de la cooperativa, soportando el **59,46%** del total. En su orden, le sigue el patrimonio en un **31,50%**, fuente importante en el fondeo, dado que son recursos estables a bajo costo que permiten brindar mayores beneficios a los asociados. De igual forma, se resalta la participación en el activo del crédito externo en el **5,47%**, donde se concentra principalmente en cartera de Finagro, impulsando la economía popular en línea con los propósitos del gobierno para apoyar el sector rural y créditos de Bancoldex para impulsar el crecimiento de los microempresarios.

La captación de asociados no solo es una expresión de la confianza, sino también un motor esencial para financiar proyectos y contribuir al crecimiento de la comunidad. Los depósitos de los asociados cerraron el año 2023 con un saldo de \$996 mil millones de pesos, registrando un crecimiento del 5,47% con relación al año anterior. Cada asociado se convierte así en un aliado estratégico que no solo comparte los beneficios de la cooperativa, sino que también impulsa activamente el compromiso institucional de construir un futuro financiero sólido y equitativo para todos.

Aportes sociales y Capital Institucional

(\$ millones de pesos) %Crecimiento



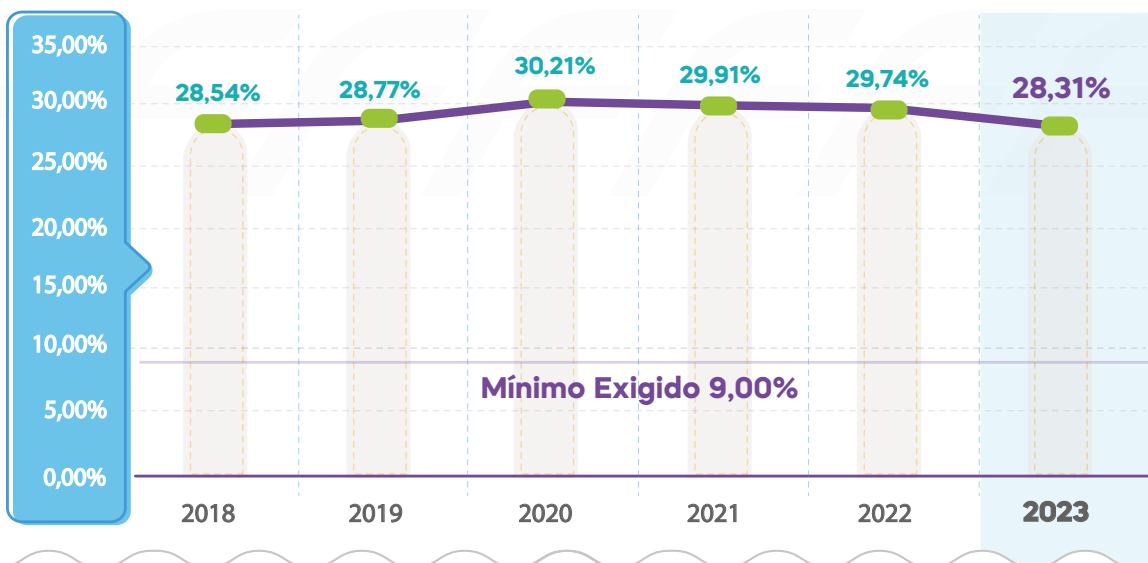
>> Fuente: estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

* El capital institucional está compuesto por: reserva de protección de aportes, fondo amortización de aportes, aportes readquiridos, el 30% del excedente, resultados acumulados por adopción NIIF por primera vez y otro resultado integral.

Al cierre del 2023, el capital social se ubicó en **\$165 mil millones** de pesos, presentando un crecimiento del **5,62%** (incluida la revalorización de aportes). Dentro del patrimonio se destaca el capital institucional, el cual asciende a **\$370 mil millones** de pesos, con un crecimiento del **2,38%**. El capital institucional constituye una de las principales fortalezas financieras de la organización, dado que son recursos propios que se han venido consolidando a través de los años, gracias a los excedentes generados; permitiendo brindar servicios financieros a precios justos y realizar la labor social en las zonas donde se hace presencia.

Margen de solvencia

Crecimiento %

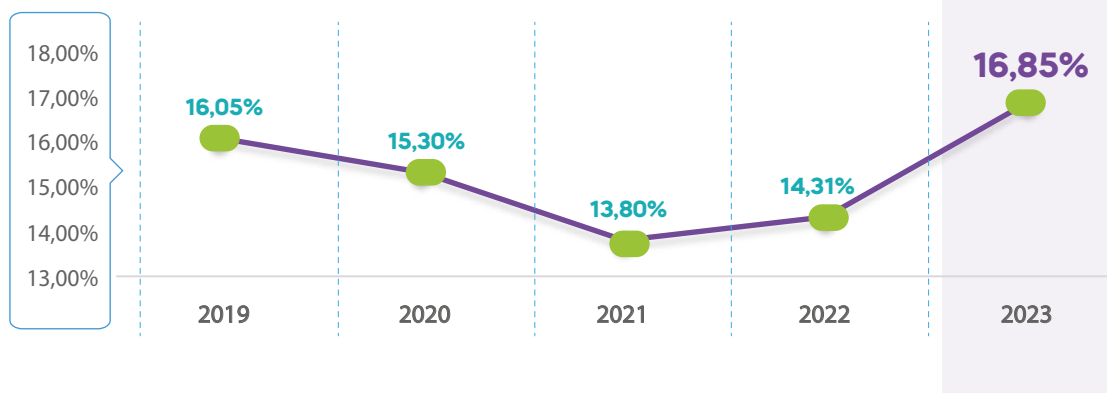


>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

La fortaleza patrimonial de la Cooperativa se respalda con su indicador de margen de solvencia el cual se ubicó al cierre del 2023 en **28,31%**, indicador que supera ampliamente el mínimo exigido por los entes de control (**9%**); siendo uno de los mejores indicadores del sector financiero.

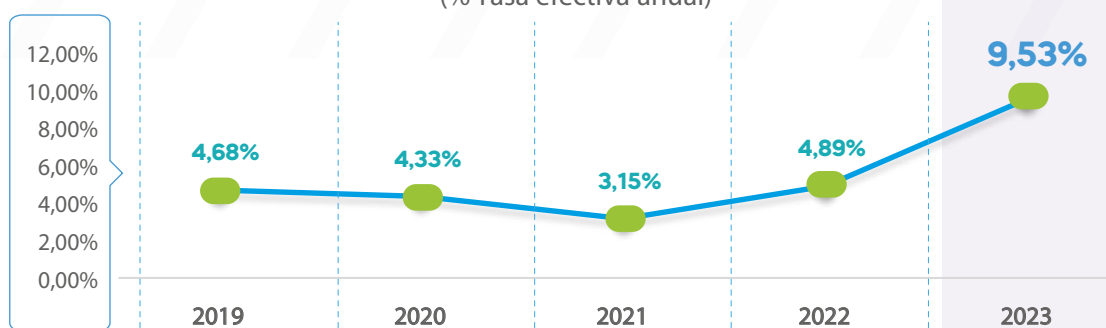
Rendimiento de Cartera

(% Tasa efectiva anual)

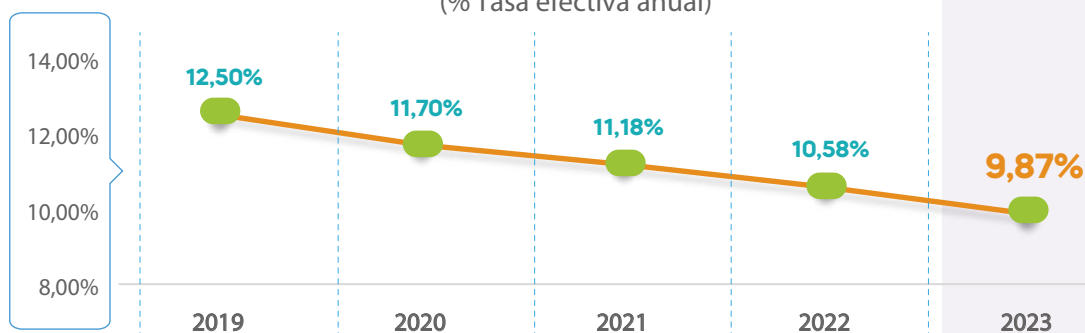


Costo de los Recursos

(% Tasa efectiva anual)

**Margen de Intermediación**

(% Tasa efectiva anual)



>> Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia financiera.

La alta inflación que se presentó durante el año 2023 (cerrando en **9,28%**) generó presión al alza en las tasas de interés. El costo de los recursos, el cual se componen de los ahorros, CDAT, ahorros programados y costo del crédito externo, se ubicó al final del año en **9,53%**, presentando un incremento de **464** puntos básicos frente al cierre del año anterior (**4,89%**). El objetivo es ofrecer a nuestros asociados inversionistas una rentabilidad adecuada, buscando una menor afectación en el valor de sus recursos frente al incremento del nivel de precios de la economía.

En concordancia con lo anterior, la cooperativa ajustó las tasas de los portafolios de crédito para mitigar el impacto del aumento en las tasas de captación. Al concluir el año, el rendimiento de la cartera se sitúa en un **16,85%**, representando un aumento de **254** puntos básicos en comparación con el 2022. Sin embargo, fiel a su esencia cooperativa, a su sentido social e incluyente, Financiera Comultrasan mantuvo durante el 2023, tasas de interés en la cartera de crédito competitivas, inferiores al promedio del mercado, buscando brindar una financiación cómoda a nuestros asociados dada la situación económica del país.

Finalmente, el margen de intermediación (descontar al rendimiento de la cartera el costo de los recursos) se redujo en el 2023 en 71 puntos básicos, ubicándose en **9,87%**.

Cuadro. Resumen Estado de Resultados (\$ millones de pesos)

	Dec-19	Dec-20	Dec-21	Dec-22	Dec-23	Crecimiento 2023	
						\$ Millones de pesos	% Porcentual
Ingresos 1/	\$ 225.417	\$ 213.346	\$ 203.901	\$ 244.387	\$ 320.945	\$ 76.558	31,33%
Costos	\$ 38.140	\$ 38.262	\$ 31.032	\$ 49.771	\$ 102.932	\$ 53.161	106,81%
Gastos Administrativos 2/	\$ 110.141	\$ 91.131	\$ 102.138	\$ 129.885	\$ 141.901	\$ 12.016	9,25%
Excedente Operacional antes de provisión	\$ 77.136	\$ 83.953	\$ 70.731	\$ 64.732	\$ 76.112	\$ 11.380	17,58%
Deterioros Netos 3/	\$ 26.783	\$ 72.407	\$ 19.098	\$ 21.730	\$ 49.900	\$ 28.170	129,63%
Otros Gastos 4/	\$ 3.670	\$ 3.917	\$ 5.599	\$ 6.117	\$ 5.708	-\$ 409	-6,69%
Excedente Neto	\$ 46.682	\$ 7.628	\$ 46.034	\$ 36.884	\$ 20.504	-\$ 16.380	-44,41%

Fuente: Estados financieros Comultrasan.

1/ Los ingresos no contemplan los reintegros de provisión de cartera, los cuales se presentan neto en el deterioro.

2/ Los gastos administrativos están compuestos por: gastos financieros, beneficios a empleados y gastos generales.

3/ El deterioro neto contempla los reintegros de las provisiones.

4/ Los otros gastos están compuestos por: depreciaciones y otros gastos no operativos.

La gestión administrativa y financiera realizada por la cooperativa en el año 2023 se refleja en el estado de resultados. Los ingresos presentaron un crecimiento del **31,33%**, favorecidos por el incremento de cartera de crédito y los retornos provenientes de la gestión de las inversiones. Los costos registraron un crecimiento significativo del **106,81%**, jalonados por el incremento en las tasas de interés, para compensar a nuestros asociados inversionistas la pérdida del valor ocasionado por la inflación. Se destaca el enfoque cuidadoso y la

gestión efectiva de los gastos administrativos, los cuales presentaron un incremento del **9,25%**, inferior al crecimiento de los ingresos. Este control no solo mitigó el impacto del crecimiento de los costos, sino que también contribuyó a que el excedente operacional cerrara el año 2023 con un aumento del **17,58%**, con **\$76.112** millones, superando el rendimiento del año anterior.

En último término, el año 2023 presentó desafíos significativos desde el punto de vista económico y financiero. El deterioro de cartera se incrementó en un **129,63%**, principalmente por el aumento en el saldo vencido de nuestros asociados, ante la complejidad económica presentada en el país. A pesar de esto, es digno destacar que la cooperativa cierra el año con excedentes netos de **\$20.504** millones de pesos. Este logro es fruto de la gestión de todos los que componen la familia Financiera Comultrasan y resalta el compromiso continuo de la cooperativa con sus asociados y la comunidad en general.

Estos resultados los valida y ratifica la calificadora de riesgos Value and Risk Rating, entidad que sostuvo las calificaciones de la cooperativa para el año 2023:

- **AA+ (Doble A Más)** en la fortaleza Institucional.
- **AA- (Doble A Menos)** en la deuda de largo plazo.
- **VrR 1** en la deuda de corto plazo.

Con estas calificaciones se confirma que la cooperativa se encuentra dentro de los estándares más altos de grado de inversión y validan la solidez y buenas prácticas financieras de la entidad.



Las cifras demuestran el trabajo juicioso y responsable de la cooperativa, siendo incluyentes con la comunidad donde hacemos presencia y buscando siempre brindar servicios de calidad a precios justos.



Financiera COMULTRASAN

La cooperativa de todos
"Más [♥] incluyentes"

Gestión de Productos y Servicios

Más incluyentes: empatía,
sensibilidad y oportunidades
para todos

En el corazón de nuestra cooperativa, la gestión de crédito y cartera entrelaza sus raíces con el dinamismo comercial, creando un lazo esencial que define la esencia misma de nuestro ejercicio. Cada préstamo otorgado y cada transacción comercial realizada se tejen en la trama de una cooperativa que no solo brinda servicios financieros, sino que también celebra la diversidad de cada asociado, abrazando la singularidad de sus necesidades.

⇒ Crédito y Cartera

Camino de oportunidad: nuestra estrategia de crédito inclusivo

La vigencia 2023 se caracterizó por el otorgamiento de créditos con un fuerte componente de la inclusión financiera, en línea con las políticas de gobierno colombiano.

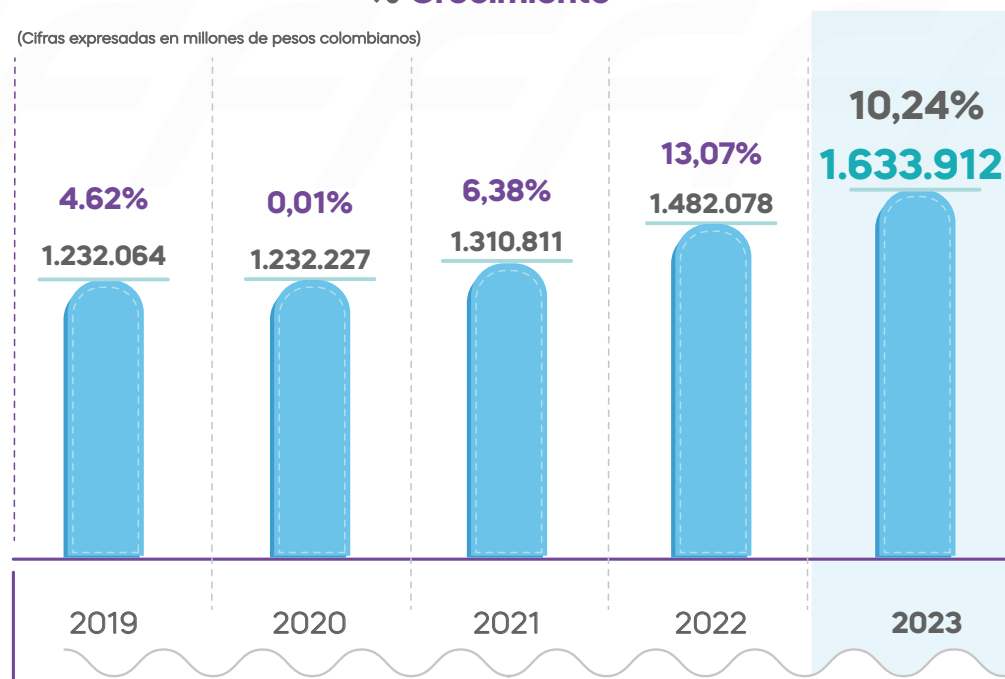
Financiera Comultrasan, fiel a su vocación social y en alianza con entidades gubernamentales como: Banca de las Oportunidades, Bancoldex, FNG (Fondo Nacional de Garantías) y FINAGRO, posibilitó la financiación de los sueños personales y empresariales a nuestros asociados, con el otorgamiento de soluciones crediticias, con mayor acceso y menos requisitos, soportadas con plataformas tecnológicas de punta.

El 2023 fue un año de retos para la administración de la cartera vencida, dada la dinámica económica nacional, no obstante, la estrategia integral de recuperación de cartera implementada fue exitosa, dado que la entidad registró un menor ritmo de crecimiento del saldo vencido, frente a lo reportado por el sistema financiero en general.



Evolución Saldo Total Cartera % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e impuestos

Jalonados por políticas gubernamentales que posicionan y reconocen el valioso aporte de las cooperativas en la dinámica económica del país, durante la vigencia 2023, posibilitamos la inclusión financiera al otorgar más de **72.000** soluciones crediticias, y el desembolso de recursos que superan los **\$ 1,07 billones**.

Para el cumplimiento de nuestra misión social, destacamos como aliado estratégico al FNG, quien se convirtió en el principal codeudor de los créditos de nuestros asociados, otorgando a la cooperativa un cupo para avalar créditos por más de **\$500.000** millones.

Desembolsos
de recursos
superiores a

\$1,07
billones

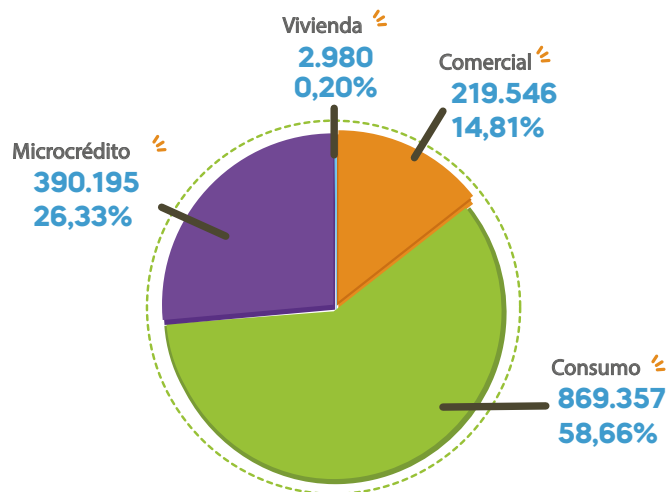
La consolidación de productos de aprobación **100%** digital, como la tarjeta de crédito, las alianzas estratégicas con entidades

del gobierno, nuestro compromiso con la transformación tecnológica y la generación de productos crediticios con valor, propiciaron un crecimiento de Cartera Bruta al cierre del 2023 del **10,24%**.

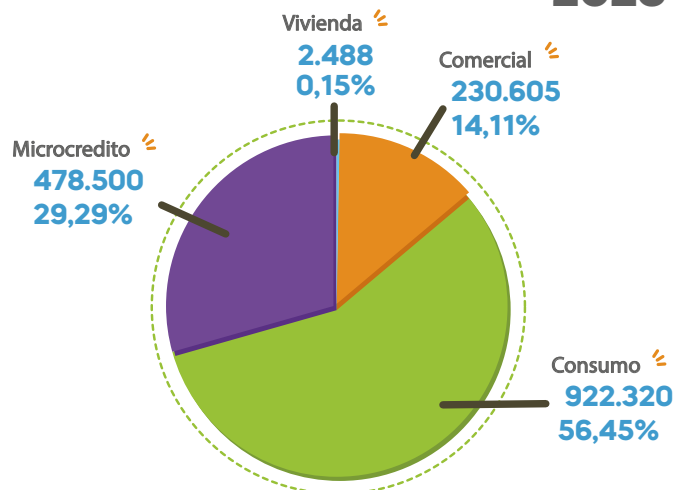
Cartera por modalidades

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

2022



2023



● Comercial ● Consumo ● Microcrédito ● Vivienda

>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e impuestos

A lo largo del último año, la cooperativa ha destacado su firme compromiso con la inclusión a través de diversas modalidades de crédito que han marcado una diferencia tangible en la vida de sus asociados. Desde programas especializados para emprendedores hasta líneas de crédito accesibles para diferentes perfiles financieros, cada modalidad ha sido cuidadosamente diseñada para atender las necesidades únicas de la comunidad. Esta variedad de opciones ha fortalecido la relación de la cooperativa con sus asociados, construyendo un tejido crediticio sólido y diversificado que refleja el espíritu inclusivo y el compromiso constante con el crecimiento conjunto. De esta manera, alineada a la estrategia de colocación establecida por la entidad, se registra la expansión de la cartera por modalidades.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

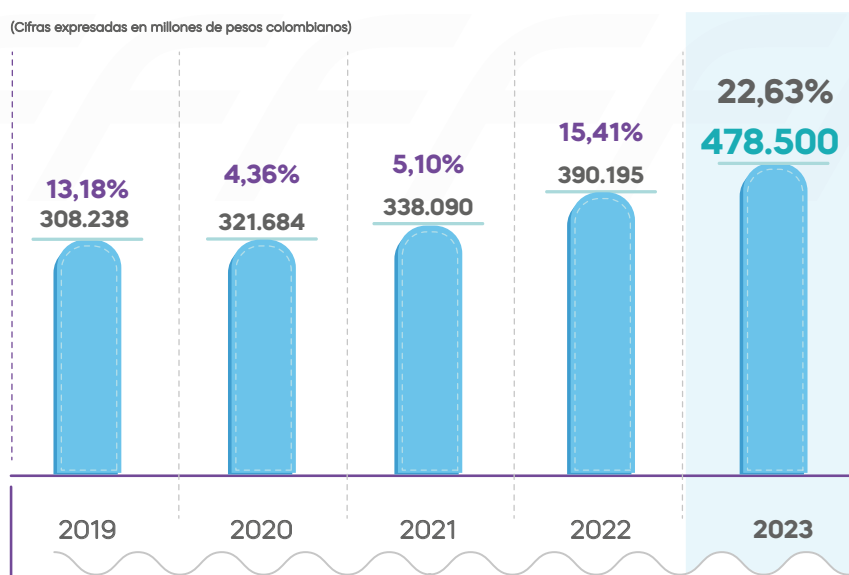


Arbey Erazo
Microempresario

“Para Financiera Comultrasan muchas gracias, que su equipo de trabajo es valioso, el funcionamiento de su equipo de trabajo demuestra lo comfortable que está su empresa o dentro de nuestra empresa porque al ser asociado ya somos dueños de ella. Demuestra que la gente que está hay al tener ese modo de atención, esa calidad humana, nos muestra la firmeza y la tranquilidad de esta trabajando con una buena empresa, con una buena entidad... aquí se ve que todo el mundo trabaja con gusto y se siente ese calor humano dentro de su equipo de trabajo”.

Evolución Cartera Microempresarial % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos

La dinámica de crecimiento se genera principalmente en la cartera destinada a la financiación del desarrollo productivo de los microempresarios (clasificación microcrédito y crédito productivo), la cual registra al cierre del año un aumento del **22,63%**, mientras la cartera de clasificación comercial registró una menor tasa de expansión con el **5,04%** de incremento anual.

La cartera de clasificación consumo, se mantiene como la modalidad de mayor participación sobre el total de la cartera **56,45%**, pero con una tasa de crecimiento menor con respecto a la vigencia anterior, dada la orientación responsable de una colocación con mayor exigencia, teniendo en cuenta las tasas de deterioro que registra esta modalidad a nivel general en los establecimientos de crédito durante ese año.

Crédito para microempresarios

Durante esta anualidad nuestro compromiso social con la inclusión Financiera de los microempresarios estuvo apoyado por políticas gubernamentales y por alianzas estratégicas con entidades del estado como **Fondo Nacional de Garantías (FNG)** y **FINAGRO**, quienes posibilitaron productos, tasas y beneficios económicos que impactaron en forma positiva el acceso al crédito de los asociados pertenecientes a este sector.

En el 2023, pequeños y medianos empresarios que cumplieron sus sueños, conformaron el principal

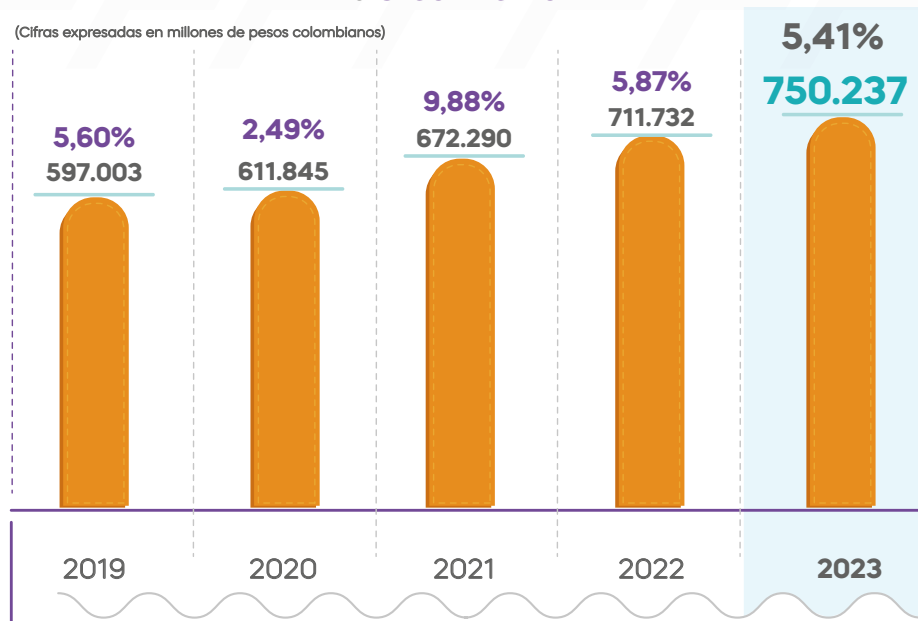
segmento que jalonó el crecimiento de la cartera de la entidad, resaltamos que bajo el programa gubernamental de Economía Popular, Unidos por el Cambio, se beneficiaron **2.938** asociados con el otorgamiento de **\$10.787** millones.

Al cierre de la vigencia 2023 registramos un total de **47.792** microempresarios beneficiados con el servicio de crédito, destacamos que en esta vigencia se desembolsaron recursos superiores a los **\$351.000** millones, destinados para el financiamiento del sector.

Cartera Segmento Empleados y Pensionados

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos (no incluye cupos rotativos)

Crédito para asalariados (empleados y pensionados)

Posibilitar que los asociados empleados y pensionados puedan atender y apalancar el cumplimiento de sus sueños y proyectos, ratifica nuestro tejido social.

En este año de inclusión financiera, facilitamos el acceso al crédito formal de la fuerza laboral vinculada a pequeños negocios, microempresas o empresas de poco reconocimiento, contribuyendo a su crecimiento personal y profesional.

Al cierre de esta vigencia registramos un total **43.544** asociados empleados y pensionados, beneficiados con el servicio de crédito para financiación de actividades de consumo.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



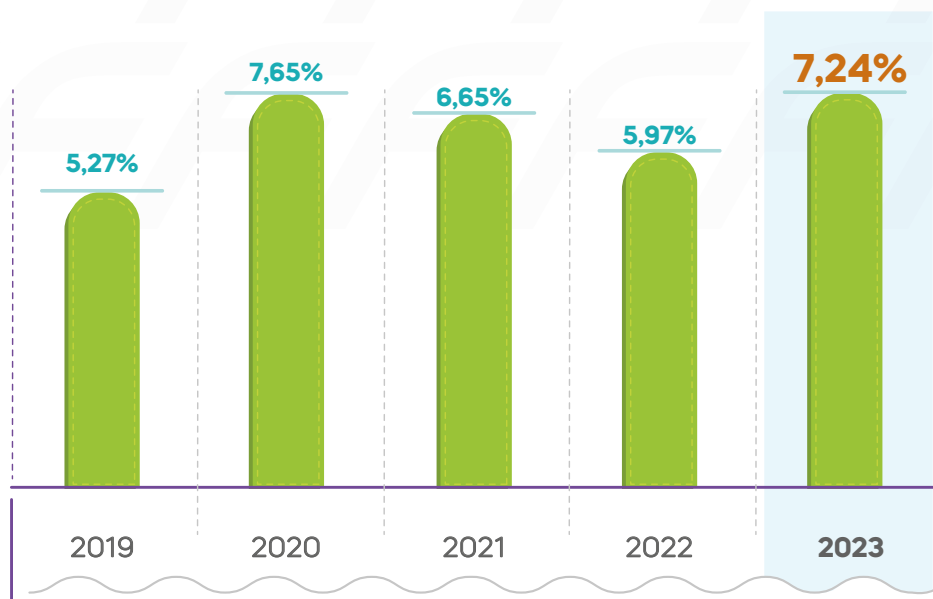
Aracely Mogollón Bermúdez
Asociada Calle 35

“

La primera vez que me hicieron el crédito, la asesora vino acá, me colaboro con los documentos, y me dio muy buena asesoría y fue rapidísimo. Yo lo necesitaba para unos arreglos de la casa y fue rápido, me salió incluso la tarjeta de crédito

”

Indicador de Mora % Crecimiento



>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos

Indicador de cartera vencida

Durante la vigencia 2023 todo el sistema financiero en general registró crecimientos atípicos de cartera vencida, jalonados principalmente por el deterioro de la cartera de modalidad consumo, propio en periodos de baja expansión económica, altas tasas de inflación y mayores costos en los servicios financieros.

registrar un menor ritmo de crecimiento del saldo vencido, frente a lo reportado por el sistema financiero en general.

Para el control de la cartera vencida, generamos resonancia: todos y cada uno de los trabajadores de esta maravillosa entidad, como equipo de alto nivel, en conexión con nuestros asociados y sus necesidades, aplicó la estrategia integral de recaudo, la cual comprendía un portafolio adecuado de alternativas personalizadas de normalización de cartera, lo que nos permitió



📈 Evolución Recaudo Cartera Castigada 📈

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



>> Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos

Cartera Castigada

➤ Dando cumplimiento a la normatividad respectiva, durante el 2023 la cooperativa castigó cartera por valor de **\$25.092** millones, es decir que se castigó el **1,55%** del saldo expuesto al cierre del año, 16 puntos básicos menos que lo castigado en el 2022, donde el indicador se ubicó en el **1,61%**.

➤ Focalizados en la estrategia de inclusión financiera, para deudores con cartera castigada, la entidad posibilitó el mejoramiento de su

perfil crediticio y su acceso a la financiación formal, ejecutando un paquete importante de políticas de condonación y alternativas de facilidad de pago.

➤ Al cierre de esta vigencia se registró por recaudo de cartera castigada un valor superior a los **\$ 6.333** millones, que si bien es cierto es un dato inferior al recuperado en la vigencia anterior, es muy favorable teniendo en cuenta la dinámica económica del año.

➤ Productos para todos

De la diversidad a la unidad: la cooperativa que fomenta la inclusión

Durante el 2023, la cooperativa se comprometió a ser verdaderamente inclusiva, ofreciendo una amplia gama de productos, servicios y beneficios para todos. Sus estrategias se centraron en fortalecer y consolidar el programa Juntos Podemos a nivel nacional, brindar apoyo crediticio a los independientes, con especial atención a los microempresarios informales, y mejorar el acceso a la solicitud de productos.

Cerramos con

469.798
asociados

Además, se enfocó en profundizar el uso de canales virtuales y electrónicos, ofreciendo nuevas funcionalidades y brindando educación para la transición digital. No se puede olvidar el fortalecimiento del sector agropecuario, demostrando el compromiso con el desarrollo de esta importante área. En resumen, su compromiso fue y seguirá siendo ser una cooperativa para todos, gracias a ello, en el año 2023 cerró con **469.798 asociados**, donde cada uno encuentra su lugar y su oportunidad de crecer, gracias a su importante trabajo y a su compromiso social y solidario. Destacamos que este año ingresaron **32.685 asociados**.

Inclusión crediticia y apoyo a los independientes informales

Durante el año 2023, se abrieron nuevas oportunidades de financiamiento a través del programa “Economía Popular” del Gobierno Nacional, respaldado por el Fondo Nacional de Garantías. Estas iniciativas estaban diseñadas para fortalecer y beneficiar a las unidades productivas agropecuarias y no agropecuarias. Como resultado, se logró otorgar un total de **2.938 operaciones**, por un valor de **\$10.787 millones**. Este impacto positivo se reflejó directamente en la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias, generando un cambio significativo en su bienestar.



Además, a través de las líneas de Microcrédito dirigidas a los microempresarios informales, se logró otorgar un total de **17.404 operaciones** por valor de **\$121.696 millones**. Estas acciones no solo representaron un impulso económico

para los independientes informales, sino que también contribuyeron de manera significativa al fortalecimiento de sus negocios y al desarrollo de sus comunidades.

Acceso rápido y sencillo al crédito en línea

La cooperativa ha continuado su apuesta por la virtualización de sus productos y servicios, habilitando la solicitud y aprobación en línea de la tarjeta de crédito, lo que ha permitido atender más de **3 mil** solicitudes desde su página web, brindando mayor comodidad y agilidad en el proceso.

Además, la cooperativa ha enfocado sus esfuerzos en el acceso al crédito para jóvenes, modernizando la plataforma de solicitud y aprobación en línea para la financiación de estudios, beneficiando a **2.191** asociados en el otorgamiento de crédito para estudio que suma **\$9.620 millones**, contribuyendo así a la construcción de un mejor futuro para este segmento.



Julieth Xiorella Rivera
Asociada Calle 35



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

“

En primer lugar me parece que la cooperativa Financiera Comultrasan tiene muchos beneficios, muchas ventajas con respecto a otras, pues una de las que más me ha beneficiado es el hecho de que tenga este convenio con la UIS y que me permite pagar a plazos mi universidad no tener que pagarla de una vez cuando en el momento no tengo todo el dinero, también cuentan con unos asesores que todo el tiempo están dispuestos a ayudarnos porque yo sé que esos asesores saben lo que nosotros pasamos para poder estudiar y tener que pagar una matrícula.

”

Fortalecimiento canales virtuales y electrónicos

La cooperativa continuó con el fortalecimiento de sus canales virtuales (agencia virtual y aplicación móvil), cerrando el año con más de **131 mil** usuarios, que realizaron aproximadamente **350 mil** transacciones por más de **\$423 mil millones**.

Más de

131.000

usuarios de **nuestros canales virtuales**

— **Nuevos Servicios:** los canales digitales cada vez toman más valor y relevancia, es por esto, que la cooperativa ha venido impulsando su modernización y fortalecimiento, ofreciendo al mismo tiempo nuevos productos que permitan lograr un mayor posicionamiento digital de la institución, sin perder de vista la seguridad y confianza de los asociados. Alianzas estratégicas nuevas como el caso del botón PSE con Coopenessa, permitieron potencializar los pagos virtuales para todos (asociados y no asociado), llegando a realizar más de **8.900** transacciones por más de **\$5 mil millones** de pesos.

Ampliación de servicios en corresponsales y puntos de servicio

Como “La cooperativa de todos, más incluyente”, no podemos olvidar que muchos asociados siguen prefiriendo los canales físicos y es por ello que trabajamos en la ampliación de canales transaccionales a través de corresponsales y puntos de servicio. Durante el 2023 se implementó el modelo de corresponsalía tradicional en La Jagua de Ibirico, en el departamento del Cesar, con el propósito de apoyar el crecimiento de la zona, nuestros

corresponsales tradicionales permiten a los asociados realizar transacciones de recaudos de crédito, tarjeta de crédito, Planes de Ahorro Programado y consignaciones a cuentas de ahorro. Así mismo, en Norte de Santander se incrementaron puntos de atención con convenios de

recaudo a través del aliado Apuestas Cúcuta (ahora Supergiros), pasando de **523** puntos a más de **900**. Tenemos claro que impleientar nuevos canales debe ir de la mano con la ampliación de servicios transaccionales, por lo tanto, se dio un paso adelante al implementar nuevos servicios en corresponsales cooperativos y de red, brindando a los asociados la posibilidad de realizar retiros de sus cuentas de ahorro y avances de tarjeta de crédito con ayuda de la app móvil sin necesidad del plástico en más de **8.000** puntos de atención a nivel nacional.

Estos dos modelos: corresponsales y puntos de recaudo, cerraron el año con un recaudo de cartera de \$125 mil millones, más de \$2 mil millones en aportes y cerca de \$9 mil millones en productos de captación, se realizaron retiros de cuentas de ahorro por \$500 millones y avances de tarjeta de crédito por \$64 millones pesos.



>> Inauguración Corresponsal Jagúa de Ibirico

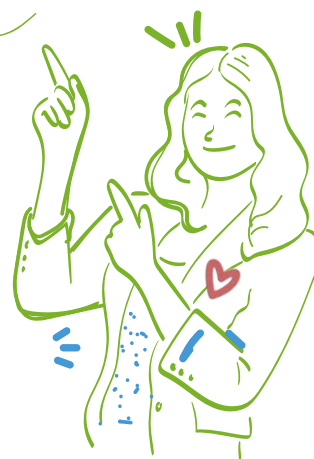
Corresponsales y puntos de recaudo,
cerraron el año con un **recaudo de cartera** de

\$125 mil millones,

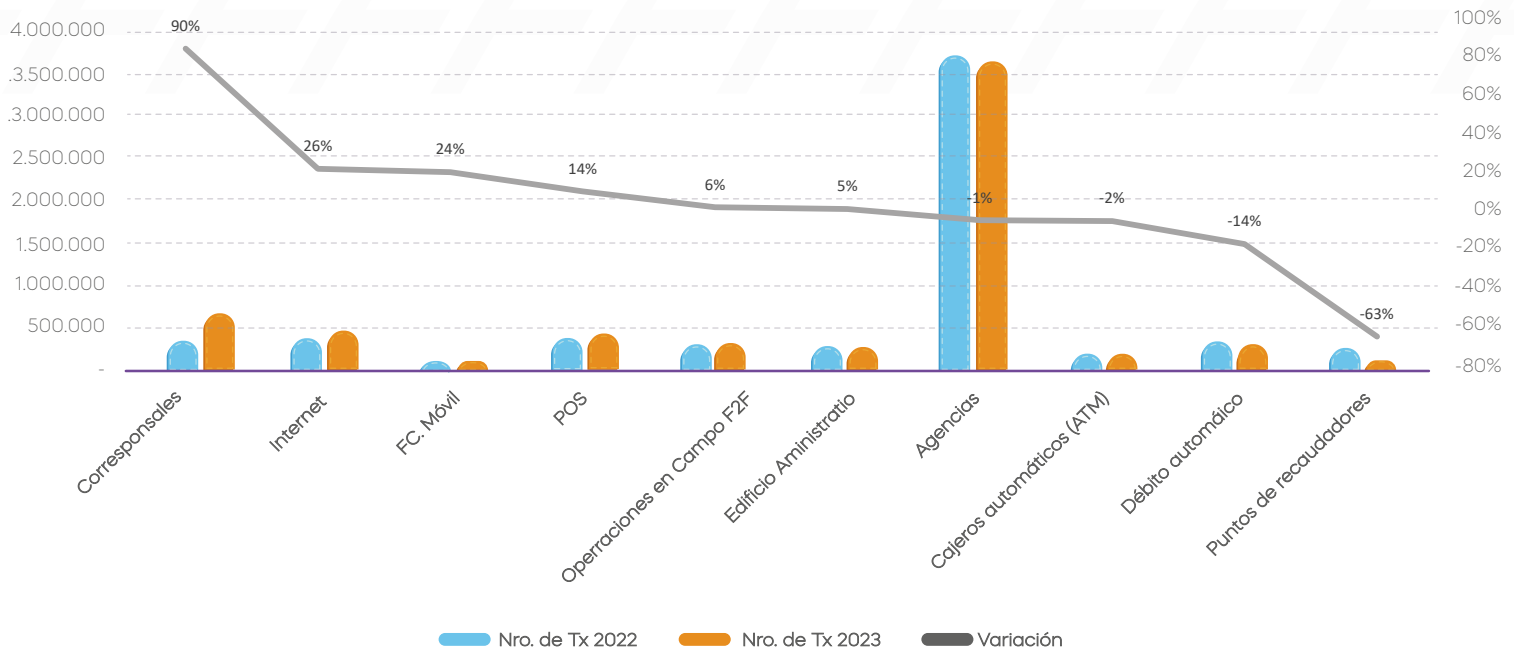
más de
\$2 mil millones
en aportes

y cerca de
\$9 mil millones
en productos de captación

Se realizaron retiros de cuentas de ahorro por **\$500** millones y
avances de tarjeta de crédito por **\$64 millones pesos.**



Operaciones monetarias



>> Fuente: Tecnología y Operaciones

Se puede evidenciar que los canales con mayor crecimiento en número de transacciones monetarias son los corresponsales con un **90%** (cerca de **\$392 mil millones** de pesos movilizados), promovidos principalmente por el cambio que se da con el aliado Efecty al convertirse en un corresponsal cooperativo; seguido por canales virtuales (internet y Financiera Comultrasan móvil), siendo éstos el segundo con el cual se moviliza mayor cantidad de dinero (cerca de **\$475 mil millones**). Sumado a esto, vale resaltar el incremento en las compras con tarjetas de crédito con más de **302 mil** operaciones por valor de **\$56.260 millones**.

Campañas

A lo largo del año, Financiera Comultrasan llevó a cabo campañas de gran impacto en los resultados, con el objetivo de fortalecer su posicionamiento, premiar la fidelidad de sus asociados y estimular el crecimiento de los depósitos y colocaciones. Se destacan las siguientes:

➤ **Paga y súbete a ganar.** Se destaca la implementación de la campaña “Paga y súbete a ganar”. Esta iniciativa fue diseñada con el objetivo de reducir los índices de morosidad en las diferentes líneas de crédito, al mismo tiempo que incentivaba a cumplir los compromisos financieros, participando en el sorteo de una de las 8 motocicletas Yamaha YCZ 110 Modelo 2024.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Alba Lucía Camacho Amaya,
asociada oficina Piedecuesta

“

«Inicialmente no lo podía creer, pero después ya pude corroborar y pues es una emoción grande porque no había tenido la oportunidad de obtener un premio de esta categoría anteriormente, pero muy emocionada feliz».

”



➤ **Súmale a tus beneficios.** Esta campaña continuó otorgando descuentos de hasta el 100% en costos de cuota de manejo de tarjeta débito y retiros en cajeros automáticos nacionales, y para el año 2023 se agregaron nuevos beneficios como retiros de cuentas de ahorro en Efecty y consignaciones a cuentas de ahorro en los puntos de recaudo. En total, 20.695 asociados se beneficiaron con más de **\$770 millones** otorgados en beneficios.

Además, con el objetivo de incentivar la cultura del ahorro y premiar la fidelidad de los asociados, se implementó una campaña de sorteo con premios en efectivo por un total de **\$100 millones**. Esta campaña logró un incremento de los saldos de los asociados participantes de **\$8.797 millones** en la variable de aportes y **\$18.213 millones** en la variable de ahorro programado, demostrando el éxito de la estrategia de incentivos de la cooperativa.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Orfelina Sánchez Prada,
Asociada ganadora agencia
San Vicente de Chucuri

“

«Yo participé y me he ganado este premio hermosísimo, incrementando los aportes y el ahorro programado, invito a todos los asociados para que se vinculen acá a la Financiera Comultrasan y ahorren para ganar estos espectaculares premios».

”



Presiona el botón y reproduce el video.

— **Tasas especiales en productos de captación.** Se llevaron a cabo campañas de tasas especiales en productos de captación, dirigidas a los asociados y al público en general, promocionando tasas especiales de Plan de Ahorro Programado (PAP) y Certificado de Depósito a Término (CDAT). Durante los meses de enero y febrero, se continuó con la exitosa campaña “Tenemos una Mega tasa”, logrando captar **\$5.074 millones** en CDAT.

Asimismo, la campaña “Ahorra a tu manera”, que ofrecía tasas especiales para PAP y CDAT, resultó en una captación de **\$1.346 millones** y **\$71.713 millones** respectivamente, durante el periodo comprendido entre agosto y diciembre.



Presiona el botón y reproduce el video.

— **Campaña Tarjeta de Crédito.** Durante el año, se llevaron a cabo diversas acciones y campañas a través de medios digitales y tradicionales, centradas en la solicitud y uso de la tarjeta de crédito. Se destacaron atributos como tasas competitivas y la ausencia de cobro de cuota de manejo, lo que se tradujo en una utilización total de **\$139.751 millones**, representando un crecimiento del **10%** con respecto al año 2022.



— El “Festival del Crédito”. Se centró en promocionar tasas preferenciales para distintos segmentos, logrando una colocación de **\$297.021 millones** para el segmento de empleados y **\$325.809 millones** para el segmento de independientes a lo largo del año 2023. Esta exitosa campaña permitió a la cooperativa ofrecer condiciones favorables para la obtención de créditos, beneficiando a sus asociados y contribuyendo al crecimiento de la cooperativa.



— Hay campo pa' rato: estuvo dirigida al sector rural, destacando beneficios en costos, tiempos de respuesta ágiles, tasas preferenciales y beneficios otorgados por Finagro. Esta iniciativa impactó a **4.519 asociados** dentro de ellos a pequeños y medianos productores, generando un total de **4.656 operaciones de crédito** por un valor de **\$48.295 millones**, lo que contribuyó al aumento de la productividad en sus actividades agropecuarias y complementarias del sector.



Luis Carlos Echeverría
Asociado Kennedy Bucaramanga



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

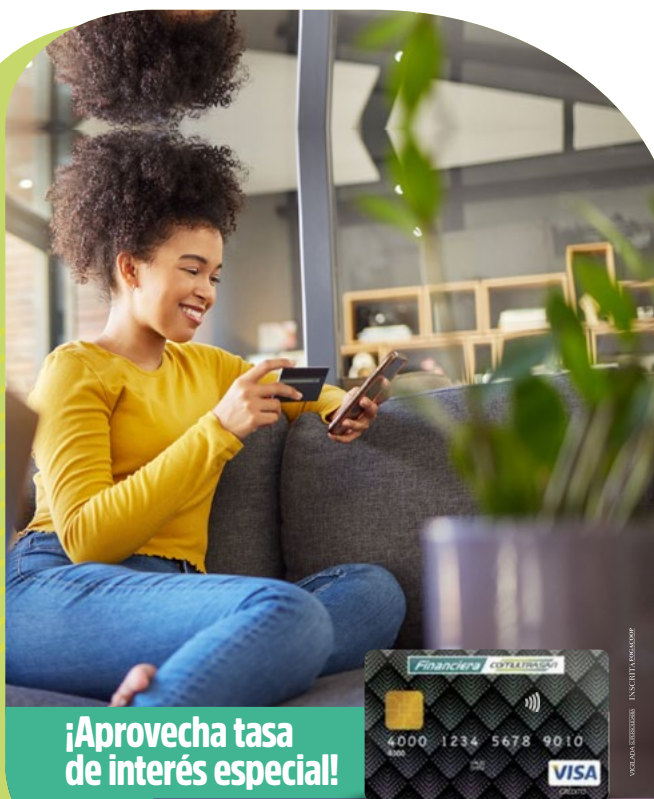
“

La experiencia con Financiera Comultrasan ha sido buena, ya que cada vez que uno solicita un crédito es efectivo, es muy rápido, y el 90% de los créditos han sido aprobados, entonces eso permite que uno tenga confiabilidad ante la entidad y que siga hay trabajando como lo hemos venido haciendo, ellos nos han brindado la mano y nosotros hemos trabajado para poderle cumplir a ellos y vamos muy bien de esa forma.

”

← Campaña de Crédito Solicitud

Virtual. Esta campaña buscó incentivar la solicitud virtual de crédito a través de la página web de la cooperativa. Durante el año 2023 se recibieron **14.617** solicitudes de crédito de los diferentes segmentos, principalmente empleados.



¡Aprovecha tasa de interés especial!

Sin cuota de manejo

← Campaña de renovación de

tarjeta de crédito. La cooperativa renovó **4.800** tarjetas de crédito para actualizar las medidas de seguridad e implementar tecnologías avanzadas, como pagos sin contacto, con el fin de mejorar la experiencia del usuario. Estas tarjetas pueden ser reclamadas en las agencias de Financiera Comultrasan o entregadas en el domicilio o lugar de trabajo de los asociados, y su activación se puede realizar a través de la Aplicación móvil. Al cierre del año 2023, el **70%** de estas tarjetas se encontraban activas.

Financiera COMULTRASAN

Gestión y Sostenimiento

Respaldo el camino:
desempeño e inclusión

La gestión de soporte administrativo se destaca como pilar sólido que no solo respalda internamente, sino que también abre puertas hacia una proyección externa llena de inclusión y accesibilidad. Su labor diaria no solo impulsa la eficacia interna, sino que también moldea la imagen externa de la cooperativa.

Con un enfoque cercano y cálido, internamente se han tejido estrategias eficientes, e inclusivas, llevando nuestros servicios financieros a cada rincón de la comunidad. Así, en cada tarea administrativa, en cada acto de soporte, construyen un puente hacia una cooperativa que se fortalece desde adentro y se proyecta como un faro de oportunidades accesibles para todos.

➤ Infraestructura Física y Seguridad: logros destacados y visibles en todo lugar

Con el ánimo de proteger los intereses de los asociados, ofreciéndoles una experiencia moderna y confiable de las instalaciones, se invirtió en la remodelación de las oficinas Cimitarra, El Playón, Vélez, segundo piso del edificio administrativo (áreas Gerencia de Crédito y Cartera, Secretaría General y Gerencia de Sarlaft); con una inversión aproximada de **1.245** millones de pesos.

Se ejecutaron alrededor de 1.200 actividades de mantenimiento general a las edificaciones y activos fijos. Adicionalmente se realizaron actualizaciones de sistemas de seguridad con tecnología superior ante situaciones de emergencia.



>> Remodelación Agencia Vélez



>> Remodelación Agencia El Playón



>> Remodelación
Segundo Piso,
Edificio Administrativo

⇒ Compras e insumos para el ejercicio cooperativo

Se atendieron internamente alrededor de **4.874** solicitudes de los diferentes centros de costos de la cooperativa, relacionados con todos los insumos de papelería, aseo, cafetería, publicidad, activos fijos, entre otros, ejecutando compras por un valor aproximado de **2.022** millones de pesos, enfocadas a

cumplir con los requerimientos de elementos que la cooperativa necesita para garantizar la prestación del servicio a asociados y trabajadores. Se administraron alrededor de **2.833** activos fijos y se brindó soporte móvil a todas las agencias y dependencias administrativas.

⇒ Asegurados a todo nivel

Se coordinaron las pólizas para la protección de los activos, bienes dados en garantía y la cartera de nuestros asociados persona natural, como un acto de previsión económica ante incidentes que se puedan presentar afectando la vida y el patrimonio.

En cuanto la siniestralidad de este periodo, se tramitaron **432** reclamaciones de los asociados por las coberturas de daños a sus predios dados en garantía, fallecimiento o incapacidad total y permanente con un valor indemnizado por las aseguradoras aproximadamente de **5 mil millones** de pesos, los cuales fueron aplicados a sus respectivas obligaciones.

Adicionalmente, la cooperativa contrató el seguro de desempleo, como beneficio para los asociados de la categoría de empleados que gestionaron sus créditos desde el mes de mayo 2023, que propende por el apoyo económico ante una situación de desempleo sin justa causa.



⇒ Soporte interno, trabajo en equipo que no para

En el trabajo de respaldo interno, el soporte operativo hizo posible la labor ininterrumpida de la organización. En este entorno dinámico, el soporte operativo se revela como el motor silencioso que garantiza que, incluso en los momentos más desafiantes, el flujo constante de operaciones prevalezca, brindando estabilidad y confianza a cada asociado y cliente.



Con lo anterior, se realizó la atención de **268.554** solicitudes de cliente interno, donde el **39%** fueron por correo electrónico, **35%** llamadas, **1%** chat y **25%** por asistente virtual sin intervención humana, gran parte de estas gestiones redundan en el servicio de nuestros asociados.

268.554
solicitudes
de cliente interno
atendidas

⇒ Sistema normativo al día

El sistema normativo de la cooperativa brinda los lineamientos a aplicar para el desarrollo de su objeto social y se gestiona por medio de la normalización de procesos, siendo esta actividad un eslabón fundamental para la gestión del cumplimiento, asegurando la coherencia, calidad y eficiencia de la gestión organizacional.

Conscientes de la importancia de mantener la actualización de nuestro sistema normativo, se realizó la actualización y creación de **1.435** documentos, permitiendo mantener la gestión y transmisión del conocimiento en la cooperativa.

Este enfoque de estandarización de procesos también aporta directamente en la generación de un servicio confiable y ágil para el consumidor cooperativo.



⇒ Comunicación que fomenta la inclusión

Durante el año 2023 se consolidó una gestión estratégica enfocada en la masificación, la multicanalidad, la inclusión y la participación en los diferentes medios de comunicación de la cooperativa. Así mismo se ha liderado iniciativas destinadas a fortalecer los lazos comunitarios, garantizando que la información fluya de manera transparente y accesible para todos los miembros. Con un enfoque inclusivo, se han implementado diversas estrategias para ampliar el alcance de la cooperativa, asegurando que cada asociado se sienta parte integral de este proyecto financiero colectivo.



TikTok: el amigo divertido que llegó para quedarse.

Bajo la premisa de adaptarnos a las tendencias digitales emergentes y fortalecer nuestra presencia en plataformas de alcance masivo, la cooperativa incursionó en la red social **TikTok** durante el año 2023. Dicha iniciativa buscaba no solo amplificar nuestra visibilidad, sino también fomentar la participación activa y el diálogo con nuestros asociados y público en general, especialmente los jóvenes. Durante el periodo de lanzamiento en TikTok, se llevaron a cabo diversas estrategias para promover la generación de contenido por parte de los empleados, la interacción y la afinidad del público.

Short de video “Déjeme le cuento” .

Adicionalmente, se ha dado un paso innovador hacia la difusión de educación financiera a través de una nueva plataforma: los shorts de video de un minuto **“Déjeme le cuento”**. Inspirados en los tradicionales programas temáticos de educación por radio, estos shorts de video se han convertido en una herramienta dinámica y efectiva para compartir conocimientos sobre prosperidad financiera de manera secuencial.



Continuamos llegando con información de valor financiero a través del programa radial Déjeme le cuento emitido por la cadena RCN en la radio tradicional, y a través de las plataformas de audio en el universo digital. De esta manera buscamos la inclusión por edades, pensando no solo en un público tradicional, adulto mayor, sino también en la comunidad digital, joven y adulto joven.



**Tipos de
Personas**

AL AHORRAR



Presiona el botón y
reproduce el video.

La publicación de videos divertidos, emotivos, anclados a tendencias en las redes sociales ha demostrado ser una herramienta efectiva para fortalecer la conexión emocional con nuestra comunidad, permitiéndonos transmitir mensajes financieros de manera amena y cercana. La participación y el alcance de estas publicaciones han experimentado un notorio aumento en los seguidores de Instagram, evidenciando una respuesta positiva por parte de nuestra audiencia.

Resultados en la gestión de Redes sociales

La gestión de redes sociales de nuestra cooperativa ha sido fundamental para fortalecer la conexión con nuestros asociados y la comunidad en general.

Tabla. Incremento en Redes Sociales

	Facebook	Instagram	X	Youtube (visualizaciones por Short)	Tik Tok	LinkedIn
2022	34.962	8.757	2.381	No aplica	No aplica	1.000
2023	37.800	10.301	2.417	5.500	1.004	2.053
Incremento anual	8%	18%	2%	100%	100%	105%

Fuente: Departamento de comunicación Financiera Comultrasan

Presencia en Meta Ads (Facebook e Instagram) :

780	anuncios publicados
124'542.073	impresiones
31'546.829	personas alcanzadas
1'441.224	clics

Presencia en Google Ads

21	campañas ejecutadas
9'866.263	impresiones
172.714	clics totales

Comunicación en Financiera Comultrasan: modelo en el universo académico

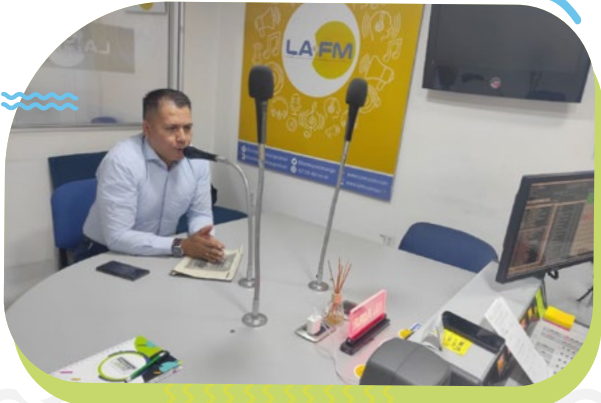
El reconocimiento regional de nuestra gestión de comunicación ha atraído la atención de grupos de estudiantes de comunicación social provenientes de diversas universidades, quienes buscan conocer de cerca el ejercicio desarrollado en nuestra cooperativa.



>> Visita institucional estudiantes UDES

Correrías por medios

En el compromiso constante de fomentar una comunicación abierta y transparente, hemos liderado exitosas correrías de medios, coordinando entrevistas, apariciones en programas y la difusión de mensajes clave para fortalecer nuestra presencia en diversos canales.



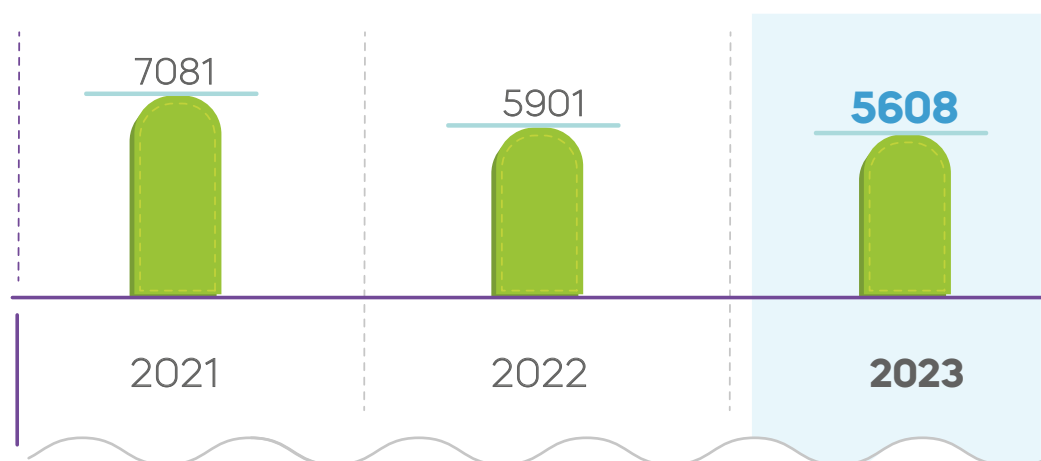
>> Correría por emisoras

⇒ Servicio: la cooperativa que inspira a todos

En la gestión diaria de la cooperativa, el servicio se destaca como el pilar esencial y diferencial que conecta a todos los asociados y clientes, tanto internos como externos. Cada interacción es una oportunidad para fortalecer nuestro servicio con la comunidad, y reconocemos la importancia fundamental de sus opiniones en este proceso.

En el año 2023, Financiera Comultrasan continuó transformando los diferentes momentos de verdad que viven los asociados, en experiencias memorables.

⇒ Evolución Oportunidades de mejoramiento (OM'S)



Fuente: Datos extraídos del Software OM'S a corte de 31 de Dic de 2023

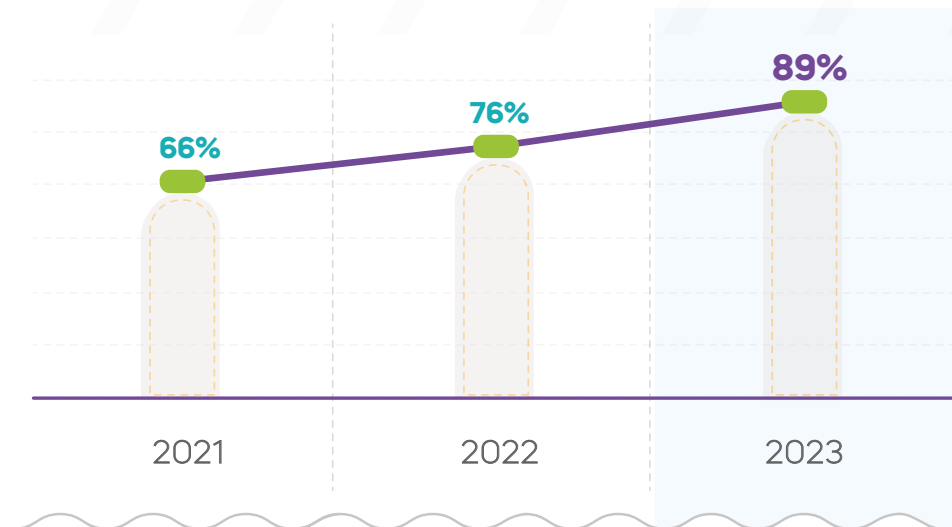
Se contuvo el crecimiento de las **oportunidades de mejora (OMS)**, lo cual es atribuible al trabajo colaborativo entre las diferentes áreas.

Conscientes de la importancia de la opinión y sugerencias de nuestros asociados, en el 2023 se escucharon a **2.530** de ellos, identificando las oportunidades de mejora y generando los planes de acción para darles solución. Así mismo, el estudio una vez más ratifica que la **fortaleza** que identifican los asociados de Financiera Comultrasan, es la **calidez** como atributo diferencial en el servicio ofrecido por los trabajadores.



% NPS - Nivel de recomendación y lealtad 🚀

Crecimiento %

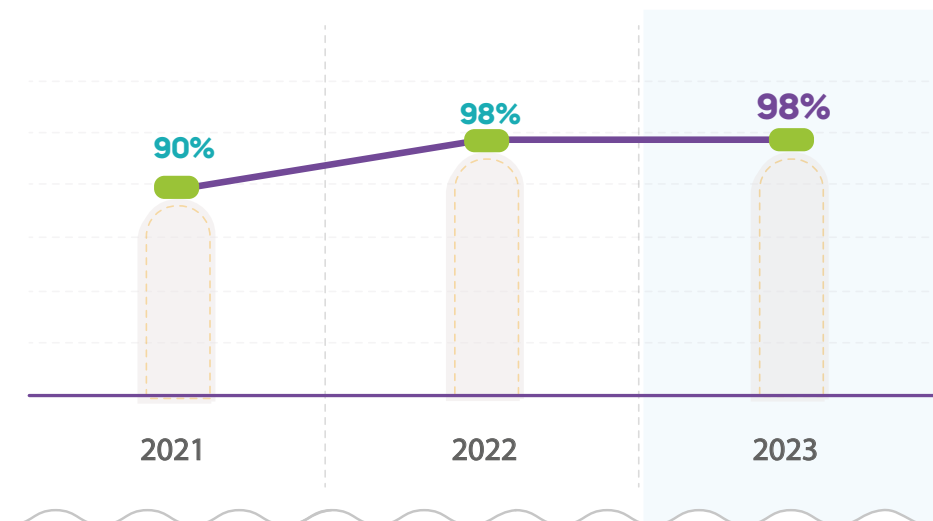


>> Fuente: Datos extraídos del Estudio de satisfacción realizado por Atenea 2023

Producto de esto, el Net Promoter Score (**NPS**), que mide el **grado de recomendación** de nuestros asociados, mejoró por tercer año consecutivo, ubicándose en **89,42%**.

% CSAT - Satisfacción General 🚀

Crecimiento %



>> Fuente: Datos extraídos del Estudio de satisfacción realizado por Atenea 2023

A su vez el CSAT, mantuvo su calificación con relación al año anterior **98%**, puntaje muy satisfactorio.

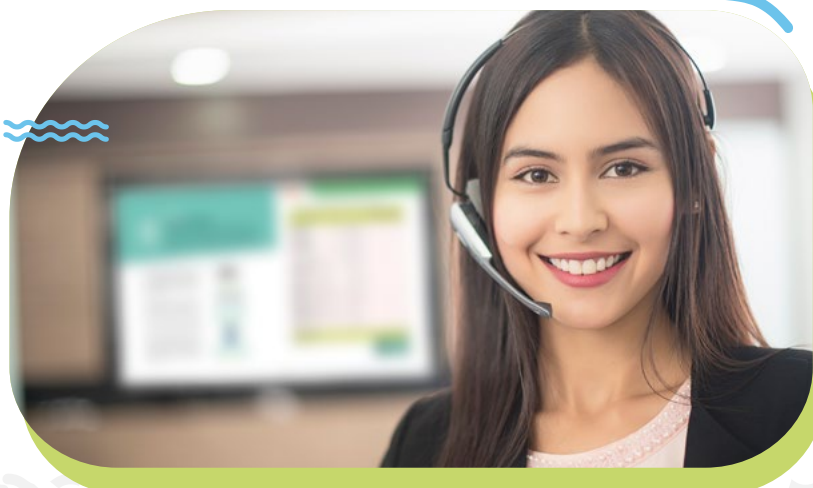
Se continúa fortaleciendo al interior de la organización la estrategia de servicio enmarcada en **Brindar un servicio Cálido, claro y simple con beneficios cooperativos**, generando así mayor compromiso en el actuar de cada trabajador, para que los asociados los sientan y vivan en cualquier punto de contacto con la marca. Adicionalmente, se realizó la medición del Servicio interno donde se obtuvo una calificación de **4,18** sobre **5**.

1'744.775
gestiones
brindando resolución
de inquietudes

Por otra parte, a través del **Contact Center** se realizaron **1'744.775** gestiones enfocadas a brindar resolución de inquietudes, acompañamiento de diferentes procesos como Agencia virtual, App móvil, Crédito virtual, entre otros, así como el ofrecimiento de productos, mantenimiento de asociados, actualización de datos y gestión de cobro de cartera en etapa administrativa; permitiendo así fortalecer las relaciones con nuestros asociados, generando fidelización y recomendación de la marca.

En cuanto al servicio inbound, se cuentan **114.570 interacciones**, de las cuales **93.532** se concentraron en solicitudes **recibidas a través de la línea de atención**, con el **72%** atendidas en menos de 1 minuto, con un FCR (resolución en primer contacto) del **84,25%** y manteniendo una tasa de abandono promedio de llamadas del **5,95%**; lo que permitió, alcanzar un CSAT (nivel de satisfacción de la línea de atención) satisfactorio del **90,77%**. Las **21.038** interacciones restantes, fueron atendidas a través de los otros canales virtuales dispuestos por Financiera Comultrasan tales como: redes sociales, B2chat, correo y callback, que contribuyeron a incrementar los niveles de servicio y mejorar la experiencia al usuario.

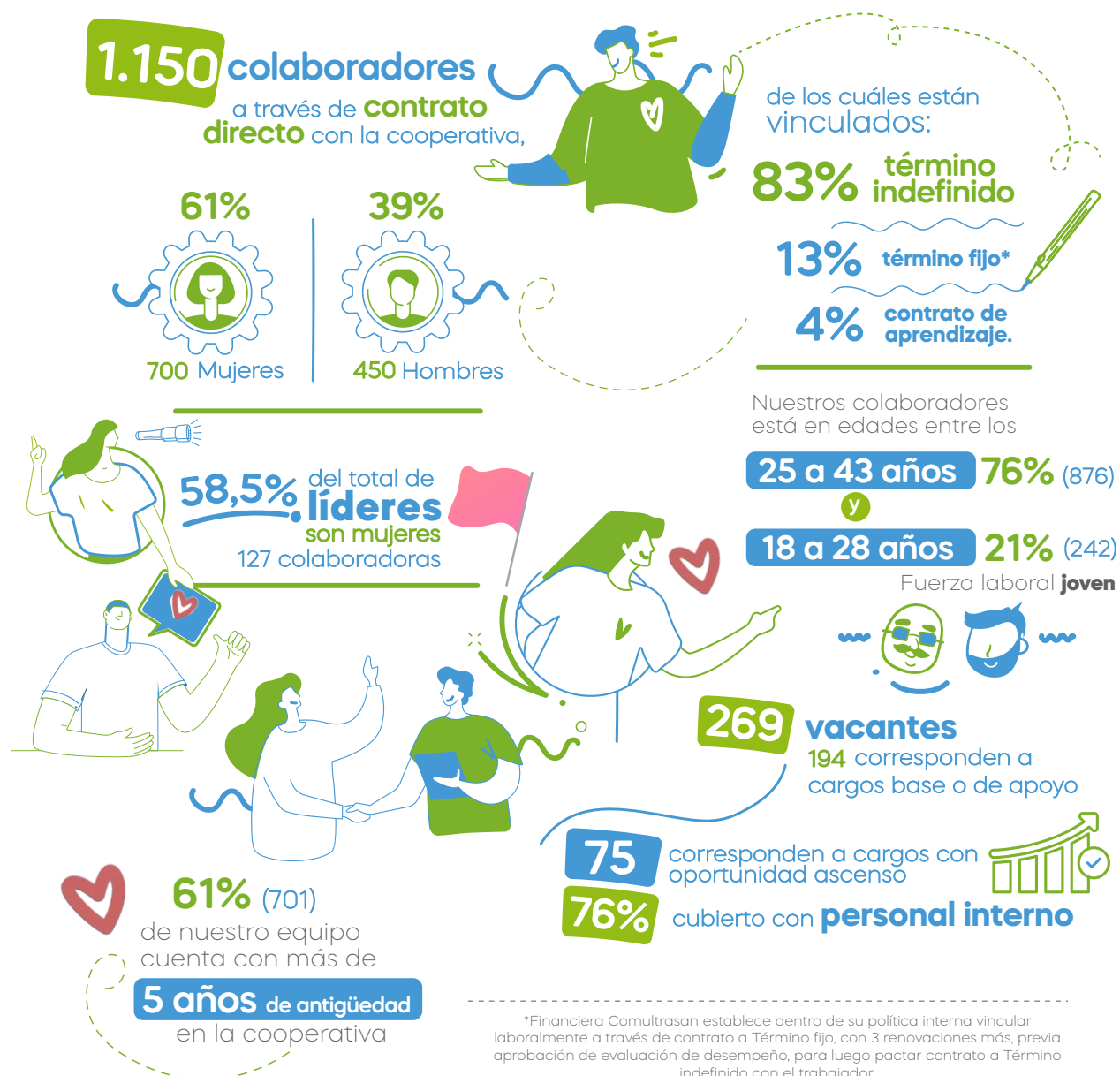
Todo lo anterior, encaminado a construir una **conexión cercana y permanente** con los asociados, mediante soluciones a las situaciones o solicitudes presentadas por ellos para que sientan **seguridad, confianza, así como también facilidad y agilidad** en el momento de usar y adquirir los productos y servicios de la cooperativa; permitiéndonos conseguir su preferencia en un mercado tan cambiante; donde la satisfacción de las expectativas de los clientes será cada vez más retadora.



⇒ Así gestionamos nuestro Talento Humano: más incluyentes desde adentro

La cooperativa, a través de una gestión cuidadosa, trabajó en el desarrollo profesional y personal de su talento, fomentando un ambiente que valora la innovación y el compromiso. La gestión del talento humano no solo busca la eficiencia operativa, sino que también es el motor que impulsa la cultura cooperativa, donde cada individuo se siente valorado y empoderado. En esta travesía, la gestión del talento humano se erige como un faro, guiando a la cooperativa hacia un futuro donde el potencial humano se cultiva y florece.

Para Financiera Comultrasan **el talento humano** es fundamental para alcanzar los objetivos, como muestra de ello la Cooperativa cerró a 31 de diciembre de 2023, con



Inclusión de género y papel de la mujer líder

En la cooperativa, la inclusión de género se manifiesta como un pilar fundamental de su cultura organizacional. Con un equipo diverso y equilibrado, se refleja el compromiso con la igualdad de oportunidades. Con un 39% de hombres y un 61% de mujeres entre su talento, se demuestra un compromiso real con la equidad de género. Además, el hecho de que el 58,5% de los líderes sean mujeres destaca el papel fundamental que desempeñan en la toma de decisiones y el liderazgo de la cooperativa.



Inclusión de fuerza laboral joven

Destacamos nuestro compromiso con la inclusión de una fuerza laboral joven y diversa, a través de la contratación directa de más de 218 jóvenes en edades comprendidas entre los 18 y 28 años, lo que representa el 21% del total de trabajadores, se evidencia un claro compromiso con la generación de oportunidades para esta población. Implementamos iniciativas para atraer al talento joven, abriendo las puertas con oportunidades laborales y desarrollo profesional. Esta inclusión no solo enriquece nuestra cultura organizacional, sino que también nos brinda nuevas perspectivas impulsando la innovación y el éxito a largo plazo en nuestra cooperativa.

Cultura de Desarrollo Integral e igualdad

Con el 76% de los cargos con oportunidad de ascenso cubiertos por personal interno, representando a 57 colaboradores, se evidencia un claro compromiso con el crecimiento y la promoción de quienes forman parte de la organización. Estas cifras no solo reflejan la confianza en las capacidades y el potencial de los colaboradores, sino que también demuestran el compromiso de la cooperativa de brindar igualdad de oportunidades para el avance profesional dentro de la organización. Al ofrecer oportunidades de ascenso basadas en el mérito y el desempeño, la cooperativa no solo fomenta un ambiente de trabajo inclusivo, sino que también fortalece la lealtad y el compromiso de su equipo, contribuyendo así al crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Bienestar para nuestros colaboradores

Durante el año 2023 la cooperativa realizó una inversión en beneficios extralegales e incentivos laborales como: Retorno por productividad **\$3.630 millones**, prima extralegal fin de año **\$1.736 millones**, prima extralegal mitad de año **1.243 millones**, prima extralegal de vacaciones **\$847 millones**, prima de antigüedad **\$500 millones**, auxilios educativos **\$200 millones**, logrando una inversión de más de **\$8.544** en beneficios extralegales para sus colaboradores.

Programa de equilibrio vida -trabajo

Creemos que es posible encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral, por esto desarrollamos la estrategia “Juntos construimos: equilibrio vida-trabajo” orientada a generar bienestar físico, social y emocional de nuestros colaboradores y su núcleo familiar, logrando armonía entre la esfera laboral y personal.



Las actividades desarrolladas fueron:

- Modalidad Trabajo híbrido.
- Modalidad de trabajo en casa.
- Buen uso del tiempo.
- Entornos saludables y de bienestar, generando espacios como:

- Consultas y teleconsultas con médicos especializados.
- Programa orientación psicológica
- Festival de cometas
- Celebración día de la familia, día mundial de los animales y concurso de disfraces

- Actividades recreativas y deportivas, como Torneo de voleibol mixto, Torneo de futbolito femenino y masculino, caminatas ecológicas, auxilio económico para gimnasio, masaje terapéutico.

Invertimos más de
\$1.300 millones
 en actividades
 de bienestar

De la misma manera la cooperativa aportó al bienestar de los colaboradores con una inversión de más de **\$1.300 millones**, en diferentes actividades para reconocer y agradecer el compromiso permanente, a través de actividades como: “Integración fin de año”, “Reconocimiento a la permanencia-Quinquenios”, “Noche de reconocimientos” y convención anual para los mejores en cumplimiento comercial, cartera y vivencia de valores corporativos.

Teniendo en cuenta la importancia de la salud y el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores, se realizaron actividades recreativas y deportivas, como: torneo de voleibol mixto, torneo de futbolito femenino y masculino, caminatas ecológicas, auxilio económico para gimnasio, masaje terapéutico, teleconsultas y festival de cometas y actividades deportivas.

Los lazos afectivos con nuestros colaboradores y sus familias son primordiales para la Cooperativa. Las actividades organizadas no solo involucran a los empleados, sino que se extienden cordialmente a sus familiares, convirtiéndose en un proceso inclusivo. Este enfoque no solo fortalece los lazos dentro del equipo, sino que también construye puentes que conectan a toda la comunidad cooperativa.



>>Actividad de integración fin de año

La cooperativa reconoce que el bienestar y la felicidad de los empleados están intrínsecamente ligados a sus familias, y al fomentar esta participación conjunta, se construye un ambiente donde todos se sienten parte integral de un viaje colectivo. Por esta razón se crearon y retomaron espacios para compartir las celebraciones por

excelencia como: día de la familia, día del niño, regalo de navidad fin de año y día de cumpleaños. Estas actividades permitieron fortalecer la unión familiar, generar cercanía entre los colaboradores y brindar tiempo de calidad en familia, contando con la participación de más de **1.000** colaboradores, **3.000** familiares y más de **750** niños menores de **13 años**.



>>Campeonato interno de fútbol masculino y femenino

Trabajamos por la Seguridad y Salud en el trabajo

Con el propósito de mantener ambientes de trabajo seguros y saludables, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente, durante el 2023 se llevaron a cabo diferentes actividades enfocadas en la prevención de accidentes y enfermedades, la promoción de hábitos y estilos de vida saludable y el control de los riesgos propios de nuestras actividades laborales, mediante la implementación programas como:

Preparación y atención a emergencias:

socializaciones y capacitaciones sobre el plan de emergencias, manejo de extintores, preparación de la brigada de emergencias. Ejecución de inspecciones y mantenimiento de equipos de emergencia en cada agencia. Realización del simulacro de emergencia nacional en el que participaron todos los centros de trabajo .



Juan Pablo Quintero,
Colaborador Financiera Comultrasan



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

“ Muy interesante, una actividad en grupo, salir de la empresa, seguir compartiendo con compañeros, conocer otros compañeros, escuchar al psicólogo con los tips que nos da para mejorar cada día, para liberar el estrés que puede uno tener en la empresa como ser humano, yo estoy muy contento, muy relajado y quiero que eso redunde en el trabajo para poder manejar las situaciones que se nos dan en el día a día.

Riesgo psicosocial y salud mental:

se realizaron **32 Talleres de intervención** del riesgo psicosocial con **cobertura a toda la cooperativa**, en los que se reforzaron temas de trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo, gestión de emociones y manejo del estrés.

Presiona el botón y reproduce el video.

Se realizaron sensibilizaciones y capacitaciones sobre la prevención del acoso laboral, sexual y equidad de género, relaciones sociales en el trabajo, salud mental y política de desconexión laboral mediante **actividades grupales que impactaron 885 trabajadores, un 79% de la población.**

Así mismo se aplicó la **Batería de riesgo psicosocial** a agencias foco. Y se realizó **acompañamiento psicológico** a un grupo de colaboradores con profesionales expertos en los que la cooperativa subsidia hasta el 80% del valor de las consultas.

Capacitamos en
**prevención de
Acoso laboral,
sexual y equidad
de género**

Por su parte, con el ánimo de promover la integridad de nuestros **colaboradores en la vía** y cumplir con la normatividad, se realizaron pruebas viales al **100% de los colaboradores**

que conducen vehículos para el desarrollo de sus funciones. Así mismo, se realizaron talleres de habilidades y destrezas para la conducción con el fin de mejorar conductas de manejo y la prevención de accidentes viales, en esto, concluimos con una tasa de participación del **83% de la población objeto.**

Adicionalmente se ejecutaron actividades relacionadas con estilos de vida y entornos de trabajo saludables, prevención del riesgo cardiovascular, prevención de desórdenes musculoesqueléticos, manipulación de cargas, riesgo público, inspecciones a puestos y áreas de trabajo, entrega de elementos de protección personal, conservación auditiva y de la voz, entre otras, logrando los objetivos planteados para el 2023.

>>Charlas de sensibilización y capacitación



>>Capacitación en primeros auxilios



>>Talleres de conducción y pruebas viales

La formación y el desarrollo son la clave

Los procesos de formación de empleados destacan con una importancia fundamental, destacándose como pilares esenciales para el crecimiento y el éxito colectivo. Estos procesos no solo se limitan a la adquisición de habilidades profesionales, sino que proyectan soportados en el acceso a todos. La cooperativa se enorgullece de garantizar que sus programas de formación sean inclusivos, abriendo las puertas a cada empleado sin importar su posición o experiencia. Esta iniciativa no solo fortalece las habilidades individuales, sino que también fomenta un ambiente en el que la diversidad y la participación activa de todos son celebradas.

De esta manera, con una inversión de más de **\$231 millones** se capacitó con programas de pregrado y postgrado beneficiando directamente a **122** colaboradores; adicionalmente se desarrollaron programas de educación no formal con más de **60** procesos de actualización a través de seminarios, congresos, cursos y plataformas virtuales de aprendizaje en la cual participaron más de **1.000** colaboradores; se implementaron metodologías de aprendizaje digital en el programa de Inducción Institucional para facilitar el proceso de enseñanza de nuevos colaboradores contando con **204** procesos; y se desarrollaron formaciones especializadas para los colaboradores que ingresan a la cooperativa a través de programas de entrenamiento laboral contando con más de **179** procesos.

Fortalecimos el
conocimiento
de más de

1.000
colaboradores

En este sentido, se promovió la actualización permanente de los colaboradores mediante el uso de plataformas y herramientas de aprendizaje digital con la implementación de la campaña Actualízate "Activa tu modo aprendiz y pon a prueba tus conocimientos" con las cuales fortalecimos el conocimiento de más de **1.000** colaboradores en los Sistemas de administración de Riesgos (SIAR), Sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), Sistema de Administración Riesgo de Liquidez (SARL), Sistema de Administración del Riesgo de Mercados (SARM), Continuidad del Negocio (BCP), Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), y Sistema de gestión de seguridad de la información - Protección de datos personales (SG-SI) y Plan de crisis de imagen.

Renueva tus conocimientos

Actualízate

Activa tu modo **aprendiz**
2023



¡Tu participación es muy importante!

Se dio continuidad al convenio de cooperación internacional entre Financiera Comultrasan, el **Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)** y la **Fundación Sparkassenstiftung Alemana** para Latinoamérica y el Caribe, con el cual se han beneficiado en conjunto con las demás entidades participantes más de **151** jóvenes aprendices a nivel nacional en las ciudades de Bucaramanga y Bogotá, implementando la metodología de formación DUAL que permite un aprendizaje teórico-práctico.

Sparkassenstiftung Alemana
LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE



>>Grados en formación Dual



Laura Andrea Rodríguez Rueda



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

“

«Pienso que Financiera Comultrasan es una cooperativa que a través de esta formación nos brindó oportunidades a muchas muchachas, a muchos chicos de poder tener éxito en la vida laboral, de poder abrir muchas puertas en la vida laboral, en la vida profesional de cada uno de nosotros. Una cooperativa maravillosa que, con todos sus cooperados, sus empleados, nos ayudó a cada uno a formarnos a través de estos 15 meses».

”

De igual forma, en conjunto con la Fundación Sparkassenstiftung Alemana se desarrolló el **programa “Mis finanzas y yo”**, que contó con la participación de 641 colaboradores, enfocado en la importancia de abordar temas como: Mi hogar y mi dinero; Ahorro y plan financiero; Buen uso del crédito; y “Vivir seguro”, temáticas orientadas a fortalecer conocimientos y adquirir buenas prácticas para el manejo de las finanzas personales.

La cooperativa de todos
“Más [♥] incluyentes”

Financiera COMULTRASAN

Tecnología y avances

Inclusión Digital: tecnología que
transforma realidades

En el año 2023, la cooperativa experimentó una transformación notable gracias a avances tecnológicos claves. La implementación exitosa de herramientas y la ejecución de iniciativas como Actúa Digital, Motor de Decisión, Fibot, Crédito Virtual y la Automatización de Canales, marcaron un hito significativo en la modernización. Estas innovaciones no solo potenciaron la eficiencia interna, sino que también mejoraron la experiencia del usuario, impulsando la toma de decisiones ágiles, la optimización de procesos, la simplificación en el uso de productos, como respuesta a las demandas del presente y a la proyección hacia un futuro más innovador y conectado.

⇒ Mejoramos la experiencia introduciendo más tecnología

Conocedores de la importancia de entender a nuestros asociados, se profundizó en la utilización

de **herramientas de inteligencia de negocios**,

mediante las cuales desarrollamos una solución que permite visualizar de forma dinámica en diferentes tipos de mapas la ubicación de los asociados (georreferenciación

según dirección de residencia y de trabajo), teniendo en cuenta sus principales características y el uso que hacen de los productos; proporcionando de esta manera información que facilita la gestión comercial, a través del análisis para la ubicación de nuevos puntos de atención, conocimiento del mercado y descubrimiento de zonas con potencial de crecimiento. De igual manera se realizó afinamiento del **modelo analítico** que permite predecir la cancelación anticipada de productos (como el crédito), que, unido con campañas de gestión comercial, logró una disminución del **42,7%** del valor total prepago para las principales líneas de crédito, con respecto del año

2022 manteniendo así una senda descendente.

El afinamiento del



**Modelo Analítico
logró disminución**

del **42,7% el valor
total prepago**

Seguimos avanzado y fortaleciendo la automatización de canales de venta a través de Smartroad la agencia móvil de la cooperativa, la cual permite la gestión comercial presencial y no presencial de clientes y asociados, mediante la oferta de procesos de vinculación, captación,

asesoría y radicación de créditos con asistencia personalizada. En el presente año, se mejoró la metodología de venta telefónica mediante la implementación de un módulo de validación de identidad y firma electrónica de documentos por



OTP (código de un solo uso) ubicado en la página web, donde clientes y asociados pueden legalizar la documentación requerida para la radicación de créditos desde cualquier lugar, logrando así colocar más de **\$11.390 millones** de pesos equivalente a 486 operaciones.

Por otra parte, se crearon de forma automática más de **14 mil** cuentas de productos de aportes y captación por los canales de venta externos y oficinas, disminuyendo los tiempos de respuesta para dichos procesos y optimizando los recursos humanos existentes. Así mismo, con el fin de mantener una comunicación clara y oportuna, se continuó **mejorando el sistema de notificaciones** automáticas, informando vía correo electrónico y mensaje de texto a los asociados titulares cuando una solicitud de crédito se aprueba o se niega y cuando se realiza un desembolso de crédito, lo cual ha permitido notificar en promedio **4.817** aprobaciones mensuales, **254** negaciones y **4.565** desembolsos exitosos, facilitando de esta manera la trazabilidad y entrega digital de la documentación correspondiente al trámite realizado.

Como cooperativa de todos, seguimos evolucionando en los tiempos de respuesta del otorgamiento de crédito apoyados en herramientas tecnológicas, es por esto, que se implementó el

motor de decisión para las líneas de pago personal y libranzas tanto en agencia como en asesoría en campo, dos de las líneas de crédito más representativas en cuanto a cantidad de solicitudes, lo cual permitió dar una respuesta de aprobación más rápida, así como dinamizar la fábrica de crédito, al poder visualizar las modificaciones en línea, reducir la operatividad en la aprobación y agilizar la actualización de políticas y modelos

de forma inmediata. Lo anterior permitió que más de **15.000** solicitudes pudieran tener un análisis automático de las políticas de dichas líneas, facilitando el proceso de análisis y aprobación.

15.000
solicitudes
de crédito
con análisis automático



Pensamos en ti, pensamos en todos

Ahora encuentra
tu asistente virtual
en facebook



Contáctanos en nuestro chat de Facebook y recibe asesoría rápida, fácil y sin salir de casa.

✓ Información general

💰 Solicitud de crédito

📄 Certificados

Nuestro asistente virtual Fibot sigue creciendo, en el 2023 se implementó a través Facebook Messenger para que nuestros asociados pudieran conversar con él, a parte de los canales existentes para la interacción tales como página web y WhatsApp. De igual manera, con el fin de disminuir el tiempo, costos y traslado de nuestros asociados, se creó la opción de autogestión para la generación de referencias financieras y certificados de paz y salvo de cartera, las cuales permitieron que los asociados generaran más de **2.100** documentos de forma automática desde la comodidad de su casa.

Fibot ha apoyado la atención oportuna de los asociados y comunidad en general, en el 2023 el **49%** de las solicitudes entrantes de la cooperativa fueron a través de él, donde sólo el **10%** de ellas se redireccionan a un asesor; de esta manera, logramos reducir en promedio **75 minutos** diarios la carga operativa en otros canales de atención como Agencias y Contact Center, fortalecer y asegurar nuestro canal de atención de inquietudes en todo momento, por su característica principal de **7x24** horas.

Avances en la App móvil

La cooperativa siguió generando nuevas funcionalidades al App móvil, tales como: la consulta de movimientos de tarjeta de crédito, el acceso directo para la solicitud virtual de tarjeta de crédito, el retiro parcial del plan de ahorro programado y la apertura de la cuenta de ahorro “DigiAhorro”. De igual manera hemos buscado mecanismos para que los asociados mantengan las últimas versiones desplegadas en las tiendas Android y IOS. Lo anterior sumado a las funcionalidades ya existentes permitió que en este año ingresaran en promedio **22 mil personas** mensualmente a realizar sus consultas y transacciones, logrando un crecimiento en el número de usuarios del **40%** con respecto al año anterior, cerrando el año con más de **80 mil** usuarios.

Vale resaltar el beneficio para nuestros asociados obtenido en octubre del 2023, donde se transformó la cuenta de ahorro digital “DigiAhorro” en una cuenta de bajo de monto, adoptando todas sus características y beneficios como el de exención de Gravamen al Movimiento Financiero (GMF), tanto para las cuentas antiguas como nuevas.



➤ Gestión eficiente de documentos: amor por el planeta

Conscientes de la gran relevancia que tiene a nivel mundial la sostenibilidad y en línea con el plan estratégico que nos hemos trazado, en Financiera Comultrasan dimos importancia al **objetivo de desarrollo sostenible (ODS) número 13 “Acción por el clima”**, alineado con una priorización de acuerdo con el impacto frente al asociado, todo esto contribuyendo con la reducción del consumo de papelería e impresiones, lo cual redundará en un ahorro en costos y preservación del medio ambiente.

Financiera Comultrasan le está apuntando a la no generación de documentos físicos, para ello creó el proyecto **Actúa Digital**, que busca avanzar en la simplificación de trámites para los asociados y procesos internos de archivo y custodia digital y física.

Con apoyo de nuevas tecnologías se logró la digitalización de **100 mil documentos**, entre los cuales está el formato digital de Solicitud de asociación y servicios financieros Persona Natural/Persona Jurídica, originados desde el proceso de otorgamiento de crédito. En este mismo sentido, se realizó la digitalización de **686 historias laborales** activas de los empleados de la cooperativa y se implementó a través de la herramienta “Adobe sign” la firma electrónica en los contratos y otro sí de empleados, logrando disminuir la impresión de

200 páginas en promedio mensual, así como los gastos de envío y archivo de estos.

Por medio de implementación de la herramienta de “Gestor de documentos”, se logró agilizar y disminuir en el proceso de otorgamiento de crédito la impresión, recepción, espacio de almacenamiento y archivo de la documentación requerida como soporte para la solicitud. Durante este año se gestionaron **8.974** radicados de crédito con un total de **119.459** entre imágenes y archivos formato pdf’s, de igual forma, se eliminó la necesidad de solicitar por cada trámite la fotocopia del documento de identificación del cliente y/o asociado, ya que este se trae de forma automática de solicitudes anteriores.

Adicionalmente se creó el sitio digital para las hojas de vida de los asociados activos con el cargue de **522.425 documentos** electrónicos. De esta manera se realiza el cargue automático de los documentos electrónicos generados diariamente al sitio de hojas de vida digital.

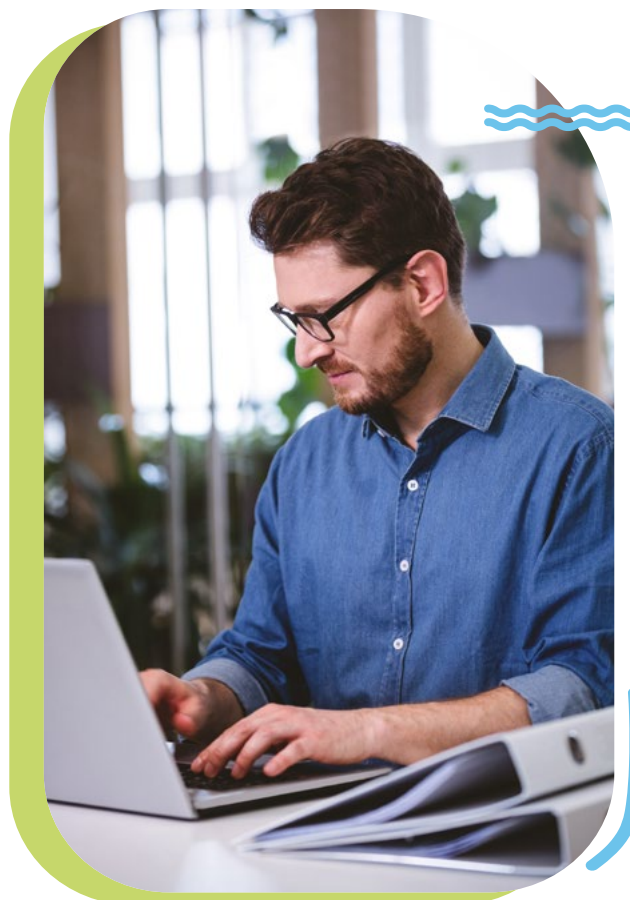
Digitalizamos
100.000
documentos



Visión tecnológica que transforma desde adentro

Para honrar nuestro escenario apuesta “Financiera Comultrasan transformadora y social” se hace necesario sistematizar los procesos internos, con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia, de tal forma que se puedan trasladar como beneficios a nuestros asociados, es por ello que se avanzó en la gestión de procesos de negocio (BPM) mediante la herramienta ATOMIC, permitiendo la trazabilidad del proceso de Riesgo Operativo. En total se radicaron más de **7.800 solicitudes** en la herramienta, teniendo en cuenta todos los procesos que se tienen; riesgo operativo, aprobación de tasas, gestión de contratos y gestión normativa.

Con el fin de seguir potencializando las herramientas de la cooperativa, se realizaron procesos de automatización de reportes a través de **11 proyectos** con herramienta *Goanywhere* por parte del Centro de Información, que permitieron enviar novedades a más de **92 entidades**, disminuyendo la operatividad y permitiendo atender y apoyar a más áreas de la cooperativa con la generación de información. El Centro de Información atendió más de **730 requerimientos** de áreas internas. Así mismo se implementaron acciones que permitieron que la base única de clientes (BUC) finalizara con un indicador de actualización de asociados favorable de **80,33%**.



Del mismo modo, se avanzó en la atención de funcionalidades a solicitudes de las áreas de la cooperativa a través de la entrega de **107 requerimientos/mejoras** por parte de Gestión Informática, siendo en su mayoría de impacto en temas de colocación y canales móviles, todo ello buscando fortalecer el portafolio de servicios y la mejora a los diferentes procesos internos.

Queremos estar siempre para ti

Con el fin de garantizar el funcionamiento y evolución del repositorio de datos (DWH), la cooperativa realizó de forma exitosa la actualización de la herramienta ETL, con lo cual se mejoró notoriamente los tiempos del proceso diario, pasando de un promedio de 4:30 horas a 2:00 horas aproximadamente.

Entendiendo que debemos seguir evolucionando y generar confianza y seguridad a asociados y comunidad, durante el año 2023 se realizaron aumentos de la capacidad instalada de los sistemas de almacenamiento para soportar el despliegue de nuevas aplicaciones y el crecimiento de las bases de datos; se adquirieron soluciones que mejoran la seguridad perimetral equipos y networking para soportar conexiones remotas a la infraestructura de la cooperativa, cifrado de discos duros, protección antivirus y antimalware, parches de seguridad, así mismo se realizó la renovación de equipos de protección eléctrica, todo esto con el fin de mantener un servicio activo y asegurar la proyección tecnológica de la cooperativa.



⇒ Innovamos con los ojos puestos en el futuro

El programa de innovación de la cooperativa **Somos IN** siguió consolidándose, permitiendo que más de **300 colaboradores** de todo el país participaran tanto en los mecanismos del programa, como en las actividades de cultura realizadas en el marco de la **Semana Somos IN**, un espacio de cultura innovadora con alto contenido de valor e inspiración. Para este año, la semana de innovación tuvo lugar en el **Metaverso (espacio virtual)**, donde a través de Avatares los colaboradores escucharon a ponentes internos y directivos de grandes compañías en el país. Para esta primera versión, se habló sobre algunos de los proyectos más representativos de la cooperativa, se socializaron buenas prácticas de organizaciones innovadoras y metodologías como **“Design Thinking”** y se tuvo un abrebocas sobre la tan afamada **Inteligencia Artificial**.

Por otro lado, con el fin de seguir generando cultura de innovación y soluciones a problemáticas de la cooperativa, diferentes áreas participaron en programas como **“Innspire”** y **“Opennova”** de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, fuimos beneficiarios de recursos de cofinanciación para un producto mínimo viable y una propuesta para crear una comunidad de grupos familiares, de tal forma que se promoviera el relevo generacional en la cooperativa. Además de esto, Financiera Comultrasan participó en su primera Hackatón, una actividad de innovación abierta en el marco del Congreso Internacional Softic en su versión No.20 organizado por Fedesoft en apoyo con Campuslands, en la cual, durante tres días, jóvenes de diferentes universidades de la región trabajaron en el desarrollo de un prototipo correspondiente a la idea ganadora del **Reto IN**.

Somos IN

Idea, crea
y transforma



La cooperativa de todos
"Más [♥]incluyentes"

Financiera COMULTRASAN



Gestión Social

Conectando corazones, forjando
éxito: Cooperativa para más
personas



Durante el 2023, Financiera Comultrasan se centró en promover la inclusión y participación de sus asociados resaltando el valor de la “Responsabilidad Social”, como un medio para generar mayor cercanía y afinidad en la comunidad. La colaboración de todos los empleados permitió movilizar el espíritu de solidaridad, llegando a todos los rincones de las regiones donde se hace presencia.



>>Curso Robótica para niños.



>>Actividad cultural Huellas Comunes - Cimitarra

En el corazón de nuestra cooperativa late un compromiso profundo con la Gestión Social, donde cada acción se convierte en un testimonio de nuestra dedicación a construir una comunidad más fuerte y cohesionada. Guiados por cuatro **Objetivos de Desarrollo Sostenible** que soportan nuestra estrategia social — **Educación de calidad, Acción por el clima, Salud y bienestar, Trabajo decente y crecimiento económico**—, trazamos un camino que va más allá de simples objetivos; es un tejido de relaciones cercanas, un entrelazado de esfuerzos colectivos. Cada iniciativa, por pequeña que sea, es un ladrillo en la construcción de un futuro más sostenible y próspero para todos.

Así, en nuestra cooperativa, la Gestión Social se traduce en un compromiso diario de hacer de cada día una oportunidad para construir puentes, nutrir el bienestar y sembrar las semillas del crecimiento conjunto. Mediante diversas iniciativas, se logró impactar positivamente a más de **149 mil asociados**, con una inversión que superó los **\$27 mil millones de pesos** (incluida la revalorización de

Impactamos positivamente a más de

149 mil

asociados

aportes), cumpliendo así con el mandato emitido por la Asamblea General y el direccionamiento del Consejo de Administración.

La alianza con Fundación Comultrasan nos permite conectar con la población y contribuir a la transformación de las regiones, generando resultados satisfactorios al unir esfuerzos para la construcción de un país con oportunidades para todos.

Continuaremos trabajando en las bondades del modelo cooperativo, buscando que los asociados sean los protagonistas del crecimiento sostenido de las regiones y reflejen con orgullo y firmeza los valores de la solidaridad, actuando como agentes de cambio y transformación.





➤ 1. Educación, más incluyente para un futuro prometedor

Con la firme convicción de que la educación es la clave para el desarrollo profesional y económico de los niños y jóvenes, la cooperativa ha otorgado apoyos económicos y becas, destinadas a la educación formal y capacitación no formal. Cada beca representa una oportunidad para sembrar las semillas del cambio y construir un futuro más brillante. En el año 2023, se beneficiaron más de **8 mil personas con una inversión por más de \$3.600 millones de pesos.**

Becas y auxilios educativos: para un futuro brillante y transformador



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

Ninoska Bernal Toscano
mamá beneficiada

“

«Soy asociada a Financiera Comultrasan desde hace más de 16 años, mi experiencia con esta entidad ha sido sorprendente, me ha ayudado en mi vida y también en la vida profesional de mi hija. Por eso, desde el fondo de mi corazón le doy las gracias a Financiera Comultrasan por su gran corazón y por todas las oportunidades que en ella he conseguido».

”

Con el ánimo de aportar directamente a la educación, la cooperativa desarrolló el programa de Apoyos Educativos, con el fin de brindar auxilio económico a asociados o hijos de asociados, con miras a alcanzar su sueño de estudio. Mediante esta iniciativa se beneficiaron **1.845 asociados** con una inversión cercana de los **2 mil millones** de pesos.

El acceso a una educación de calidad es esencial para forjar un futuro sólido y próspero. La educación desempeña un papel fundamental en el desarrollo personal, social y económico, al mismo tiempo que garantiza igualdad de oportunidades para todos. En línea con esta premisa, la cooperativa brindó apoyo a **840 niños** y jóvenes pertenecientes al colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe, provenientes de

estratos 1, 2, 3 y 4. Gracias al programa de becas, estos estudiantes pudieron acceder a una educación técnica empresarial bilingüe de alta calidad, lo que contribuyó significativamente al desarrollo de sus proyectos de vida. Esta iniciativa representó una inversión de **\$1.000 millones**.



Mariana Reina Barrera
Estudiante Gimnasio Superior

“

«Me parece increíble porque las Becas es algo muy importante para los niños para las familias y que Financiera Comultrasan le ayude a este colegio tan maravilloso me parece increíble... porque Financiera Comultrasan ayuda a cumplir los sueños de los niños desde chiquitos con ayuda de las becas».

”



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

El Gimnasio Superior se destacó por sus sobresalientes logros académicos, deportivos y tecnológicos, entre otros aspectos. Obtuvo un destacado puesto entre los primeros 120 colegios a nivel nacional en las pruebas Saber11, superando a más de 12.767 colegios de calendario A.



Más aporte a la educación

La cooperativa continúa priorizando la formación y capacitación de estudiantes y jóvenes profesionales, reconociéndolos como el futuro del país y del cooperativismo. El enfoque en llegar a la juventud es fundamental para abrir nuevas oportunidades que contribuyan a mejorar sus vidas y las de sus comunidades.

>> Instalaciones Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe.

Así mismo, durante la vigencia anterior, se destaca el pago realizado por la cooperativa por más de **6.759 millones** de pesos de Impuesto de Renta, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) del fondo de educación. Esta cifra es distribuida y retornada por el Gobierno Nacional a las comunidades. De esta manera, la cooperativa contribuye activamente al desarrollo del país.

Por otra parte, desde su compromiso con la educación y el desarrollo, la cooperativa destinó recursos del remanente del Fondo de Educación por más de **377 millones** de pesos, para promover la formación y capacitación en diversas temáticas, logrando atender a más de **5 mil** asociados.

Por su esencia solidaria, la cooperativa busca fortalecer las habilidades y competencias de sus asociados, brindándoles oportunidades para su crecimiento personal y profesional, dentro de estos se destacan:

Programa de transformación social. Busca promover el modelo de la economía social y solidaria mediante programas de capacitación, formación no formal y coaching; con temas que alimentan el ser, este programa estuvo dirigido a todos los asociados. Dentro de este se desarrollaron los siguientes cursos que beneficiaron a **1.566** personas con una inversión de **\$94 millones**.

- Finanzas para microempresarios
- Comercio electrónico
- Economía solidaria
- Formalización empresarial
- Legislación laboral
- Conferencias en habilidades blandas

De la misma manera se desarrollo el **Diplomado en inteligencia Financiera para Cooperativas de ahorro y crédito**. Se implementó este diplomado con el propósito de fomentar y fortalecer los conocimientos financieros y cooperativos, así como promover un compromiso y fortalecimiento del modelo solidario abarcando a todas las agencias de la cooperativa.



Paola Andrea Parada Blanco, Asociada de agencia Kennedy de Bucaramanga



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

“

«La verdad me parece muy bueno porque es una excelente oportunidad para nosotras, que somos amas de casa poder aprender y tener una oportunidad más para un ingreso a nuestro hogar. Súper buenos los kits que dieron porque son muy completos y nos favorecen demasiado para tener como un inicio a emprender».

”

Juntos podemos. Busca afianzar conocimientos y generar nuevas alternativas de ingresos. Este programa benefició a **3.998** asociados con una inversión de **\$250 millones**. Se desarrollaron las siguientes capacitaciones certificadas:

- Marketing digital
- Contabilidad y finanzas
- Coaching y liderazgo
- Cursos de fotografía
- Cuidado del adulto mayor



Presiona el botón y reproduce el video.



De igual manera, se continuaron realizando los talleres de manualidades a nivel nacional a través de los cuales se busca generar oportunidades de futuros negocios:

- Globoflexia
- Peinados con trenzas
- Manicure
- Bisutería
- Decoración navideña.

Se crearon espacios didácticos para fortalecer las destrezas cognitivas y creativas de los niños y adolescentes en:

- Programación creativa con LEGO
- Expresión oral y corporal
- Programación en robótica
- Comprensión lectora.

Educación financiera. Con el ánimo de ofrecer herramientas de desarrollo, se llevó a cabo el programa de Educación Financiera que tenía como objetivo capacitar a los asociados y a la comunidad en general en conceptos básicos de finanzas personales, a través de cuatro módulos virtuales que abordaron la importancia del ahorro, el uso responsable del crédito, la elaboración de presupuestos y el funcionamiento de los seguros, con el objetivo de mejorar la comprensión financiera y promover una cultura de ahorro y planificación financiera. Se espera que esta iniciativa tenga un impacto positivo en la toma de decisiones financieras de los participantes y contribuya a su bienestar económico a largo plazo.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Juan Esteban Hernández
asistente a curso de Robótica del
programa Juntos Podemos

“La actividad que nos otorga la Financiera es muy buena porque nos ayuda al aprendizaje y a desarrollarnos poco a poco”



>> Taller de cocina - Programa Más Líder

Con el apoyo de la Fundación Comultrasan (con recursos propios de dicha entidad) se desarrolló el programa de **Liderazgo Juvenil**, con una inversión de **\$25 millones**. A través de éste se buscaba incentivar y potenciar iniciativas, destacando a jóvenes asociados con proyectos innovadores a nivel nacional. Además, se brindaron talleres en habilidades blandas, cocina, uso de la tecnología y redes sociales como agentes transformadores de cambio, beneficiando a **132 líderes** de Bucaramanga y Barrancabermeja.



⇒ 2. Salud y bienestar: prevenir con conciencia

La estrategia para el cuidado preventivo y acompañamiento a los asociados se enfocó en concientizar sobre la importancia del cuidado integral de la salud y el bienestar que contribuye a prevenir enfermedades, fomentar estilos de vida saludables y fortalecer el bienestar emocional y social de los individuos.

Esta estrategia contribuyó a impactar a más de **2.100 asociados** a nivel nacional en el cuidado de la salud visual mediante jornadas de optometría y entrega de gafas; así como también se apoyó con consultas médicas, psicológicas y de nutrición para su bienestar.



Alberto Santos Díaz,
asociado de la agencia Nororiental de
Barrancabermeja.

“

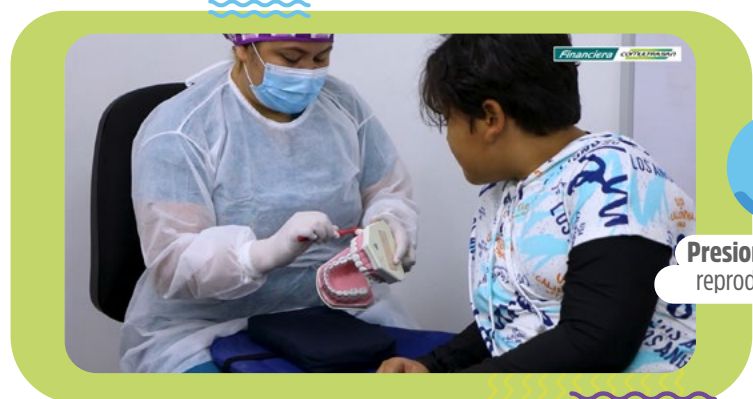
«Es una cosa muy buena, porque es una ayuda que le dan a muchas personas que en verdad muchas veces no tienen ni con qué ir donde un óptico».

”



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

Además, se llevaron a cabo jornadas de higiene oral, beneficiándose a **1.453 niños y adolescentes** de entre 5 y 17 años. Estas actividades no solo promueven la salud bucal en la población joven, sino que también contribuyen a prevenir enfermedades dentales y a fomentar hábitos de higiene que perdurarán a lo largo de sus vidas.



Presiona el botón y reproduce el video.

Extendiendo una mano amiga a los asociados en los acontecimientos inesperados o adversos que puedan atravesar por diferentes circunstancias de la vida; la cooperativa aportó a través de los Auxilios de Solidaridad más de **74 millones** de pesos asistiendo a **83 familias** de los asociados.

Unidos por el deporte, alcanzamos la grandeza

Durante el año 2023, con el apoyo de Fundación Comultrasan (con recursos propios de dicha entidad), se orientaron esfuerzos para alcanzar la grandeza en el deporte. Para esto, se invirtieron más de **\$300 millones**, beneficiando a asociados y comunidad en general desde un enfoque 100% social.



**Jaime Andrés
Beltrán Martínez**
Alcalde de Bucaramanga

“ Yo quiero agradecerle a Financiera Comultrasan esta mañana estuvimos entregando en la comuna 14 kits escolares a más de 200 niños, que la Financiera Comultrasan nos entregó para aquellos niños desescolarizados puedan entrar a estudiar; y dos hoy en la tarde estoy con Financiera Comultrasan acompañando un evento deportivo, que quiere decir: sigámosle apostando a la transformación social que eso es construir ciudad, eso es construir sociedad.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Se destacan los siguientes aspectos:

➤ **Formación a deportistas:** se apostó en potencializar las habilidades deportivas de los niños y jóvenes talentos que participan en diferentes categorías especialmente en las inferiores, brindar herramientas y apoyos necesarios para formar personas que aporten positivamente a la sociedad.

➤ **Actividades deportivas para todos:** se promovió el deporte en la región con patrocinios a diferentes equipos que participaron en torneos aficionados de diferentes disciplinas. Así como también en el desarrollo del torneo Copa de campeones, edición XXII.

Al finalizar la temporada 2023 el programa de formación deportiva contaba con **170 jóvenes** de 13 a 21 años, donde se resalta a “Danny Alejandro Sandoval Vega”, de la categoría sub-17, quien fue citado para entrenar y pertenecer al equipo de Atlético Tucumán, en la primera división del Fútbol Argentino.

➤ Se llevaron a cabo actividades deportivas y recreativas en diferentes agencias para los asociados y comunidad en general a través de: caminatas, bailoterapias, torneos relámpago de fútbol para niños y adultos, torneos de baloncesto, voleibol, veredales, apoyo con uniformes e implementos deportivos y demás.





⇒ 3. Ambiente y Cultura: Oportunidades para una sociedad mejor

Desde diferentes iniciativas, la cooperativa viene generando cultura en el cuidado del medio ambiente y la preservación de los territorios.

Contribución a la sostenibilidad ambiental

Con el objetivo de generar una cultura ambiental de preservación y conservación del medio ambiente, se realizaron diversas actividades con una inversión de **35 millones** de pesos (recursos propios de la Fundación Comultrasan), logrando beneficiar a más de **1.500** asociados y comunidad en general. Se promovieron proyectos que buscan el aprovechamiento de los residuos orgánicos y el mejoramiento de espacios para el adecuado manejo de residuos sólidos y su disposición final.



>> Promoción proyecto Huellas Comunes - Sabana de Torres

Conservación de bosques

A través de Fundación Comultrasan (con recursos propios de dicha entidad) se cuenta con una inversión de **\$1.137 millones** en Cooperación Verde, mediante la cual se aporta a la recuperación de 1.800 hectáreas de suelos degradados, que producen 280.000 toneladas de oxígeno a través de **2 millones** de árboles plantados.



>> Siembra de árboles - Barbosa

Velar por la conservación y preservación del medio ambiente, como parte de nuestro compromiso con la sociedad, es tomar medidas colectivas para garantizar un mejor futuro para todo. Por medio de la contribución con Cooperación Verde, se logró preservar **2.800** hectáreas de bosque que componen el hábitat de especies como: la abeja, el oso palmero, hormiguero, el venado; aves y monos, en la zona de Puerto Gaitán – Meta. Se destaca la conservación de **25 millones** de abejas y la generación de hábitat para especies

en vía de extinción como la danta, el zorrillo y la abeja africana entre otros.

Este proceso de reforestación permite que se consoliden grandes bosques en el ecosistema de la altillanura para capturar mayor CO2, además conservamos flujos hídricos representados en **40** nacimientos de agua, lo cual ayuda a mitigar la crisis climática y se suma a las acciones urgentes por preservar nuestra biodiversidad.

Amigables con el planeta desde la innovación tecnológica



En Financiera Comultrasan, hemos adoptado medidas significativas para reducir nuestro impacto ambiental y promover la sostenibilidad. A través de nuestro proyecto **Actúa Digital**, nos hemos enfocado en la digitalización de documentos para simplificar trámites y minimizar el consumo de papel. Gracias a esta iniciativa, hemos logrado digitalizar **100.000 documentos**. Adicionalmente mediante herramientas como “Adobe Sign” hemos reducido la impresión de documentos, contribuyendo a la preservación del medio ambiente. Así mismo, implementamos un eficiente “Gestor de documentos” que ha eliminado la necesidad de fotocopiar e imprimir. Estos esfuerzos demuestran nuestro compromiso con la sostenibilidad y la conservación del medio ambiente.

Cultura y arte: espacios de transformación

Se continuó promoviendo -con el apoyo de la Fundación Comultrasan y con recursos propios de dicha entidad- el aprovechamiento del tiempo libre mediante programas, concursos, talleres, pasantías y actividades de escritura, música, danza, pintura y otras expresiones artísticas que contribuyeron a generar espacios y hábitos saludables en niños, jóvenes y adultos.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

Sharid Daniela Avila Guerrero
finalista Cultura Viva

“ Les agradezco por todo esto, nunca llegué a imaginar llegar a este punto, y es muy importante cuidar el agua ya que todos estamos acá, la Financiera Comultrasan nos va apoya para cumplir sus sueños y sus proyectos ”



Presiona el botón y reproduce el video.

En el 2023 la Fundación Comultrasan (con recursos propios de dicha entidad) llevó a cabo el concurso de Cultura Viva, con la temática “Ríos de solidaridad, el agua que nos une”, esta iniciativa buscaba apoyar el desarrollo cultural de la región. Se realizaron talleres en diferentes agencias y se invitó a participar del concurso para la creación del libro “Cultura viva 2023”, se recibieron con esto **1.011** obras entre cuento, pintura y teatro, vinculando a más de **20 municipios**, con un presupuesto de **\$72 millones** y la participación de **1.676 niños**, jóvenes y padres de familia.



Omaira Morales Díaz
familiar finalista concurso
Cultura Viva

“ Muchísimas gracias por esta oportunidad que le dan no solamente a Daniela, sino a muchos jóvenes en todo este entorno que ustedes manejan, porque eso los motiva a ellos a seguir buscando dentro de ellos y sacando sus potencialidades, la labor que ustedes hacen esa misión tan social que hacen es muy importante para que nuestros jóvenes puedan explorar y puedan sacar adelante sus proyectos. ”



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

Huellas Comunes: Tejiendo lazos de solidaridad con las comunidades

Huellas comunes

Huellas Comunes, es un programa ejecutado desde la Fundación Comultrasan (con recursos propios de dicha entidad), brazo social de la cooperativa, el cual tiene como objetivo fortalecer las relaciones de la institución con las comunidades, promoviendo espacios de conexión e inclusión con las diferentes poblaciones donde se hace presencia, a través de la socialización e importancia de la economía solidaria como oportunidad de crecimiento económico y transformación social.

Este programa se desarrolló en **10 municipios** (Barbosa, Puente Nacional, San Vicente, Ocaña, San Alberto, Cimitarra, Sábana de Torres, Vélez, Pamplona y Socorro), donde se premiaron **20 proyectos** de los **102** inscritos; logrando apoyar con más de **100 millones** de pesos a más de **12 mil** personas entre asociados y comunidad en general.



>>Actividad cultural Huellas Comunes - San Alberto



>>Actividad cultural Huellas Comunes - Ocaña



Yolanda Erreño Barbosa,
líder proyecto ganador Huellas Comunes
de Barbosa.



Presiona el botón y
reproduce la entrevista.

“

«Me siento muy feliz y le doy gracias a Fundación Comultrasan y Financiera Comultrasan por hacer posible este proyecto, ya que nos beneficiamos 2.500 alumnos del Instituto Integrado del Comercio, La Verónica, y municipios aledaños. Gracias de verdad porque fue un proyecto donde nosotros nos reunimos, nos asociamos como vecinos, como barrio y de verdad fue un proyecto maravilloso, de verdad muchas gracias Financiera Comultrasan y Fundación Comultrasan por hacer realidad este sueño que teníamos desde hace 'harto' de arreglar la calle que va de la central, al barrio».

”



Juntos podemos: un programa que une y brinda beneficios para todos

En 2023 la cooperativa siguió fortaleciendo su programa de beneficios “Juntos Podemos” entre los asociados, alcanzando a personas de todas las edades, segmentos y ubicaciones donde la cooperativa hace presencia. A continuación, se resaltan los beneficios otorgados:



➤ Celebración del día del niño asociado a Financiera Comultrasan para **840 niños asociados** de **36** agencias a nivel nacional.

➤ Se organizó el primer megaconcierto con la destacada actuación de **Jessi Uribe**, el cual fue disfrutado por más de **4.000** asociados en un ambiente de diversión y alegría.



Presiona el botón y reproduce el video.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Yuli Paola Hernández,
asociada Plaza Satélite

“

«Súper genial porque Jessi Uribe es de acá de la ciudad de Bucaramanga, y que chévere este tipo de eventos para poder compartir en familia, con amigos y todo lo demás y que Financiera nos haya invitado súper genial».

”



Presiona el botón y reproduce el video.

- Se entregaron más de **300** regalos de aguinaldos de navidad para asociados de la agencia de Ocaña, quienes han depositado su confianza en la cooperativa.
- En el marco de la celebración de la revalorización de aportes, se realizaron eventos en Barrancabermeja y Aguachica, así mismo se llevó a cabo la conferencia “felicidad sin excusas” en Bucaramanga; en esta celebración participaron más de **320** asociados.



Presiona el botón y reproduce el video.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.



Estefanía Parra Calderón,
asociada de Financiera Comultrasan

“

«Es muy bueno, la verdad no es solamente la parte económica, sino que piensa en el bienestar del asociado. Es como un incentivo (...) uno en un banco pues va y simplemente es un cliente más, pero en Financiera uno siente como que lo tienen en cuenta, es un incentivo para uno aumentar sus aportes, porque uno es dueño de la Financiera».

”

La Fundación Comultrasan aportó económicamente (con recursos propios de dicha entidad) para llevar a cabo, en conjunto con la Cooperativa, dos actividades destacadas correspondientes a fidelización, desde un enfoque de responsabilidad social:

1. Realización de la décima edición del **Premio Emprendedor** con una inversión de **150 millones**, entregando **\$60 millones** en premios a **15 ganadores** de todas las zonas del país en cinco categorías. Además, durante la ceremonia de premiación, se disfrutó del espectáculo principal de **Camilo Cifuentes**, el cual fue presenciado por más de **600 asociados**.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

José David Arévalo,
empresario ganador, segundo puesto
categoría Servicio – agencia de
Chiquinquirá

“

«Financiera Comultrasan es una entidad que confía en sus microempresarios, que les da la oportunidad de crecer, que realmente es ese amigo que le dice a uno crezca, crezca con nosotros, otras entidades piden muchas garantías donde uno empezando nunca las va a tener, entonces Comultrasan han sido un gran empuje para nosotros los microempresarios».

”



**X Premio
Emprendedor**



Presiona el botón y reproduce el video.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

Camilo Cifuentes,
humorista y artista invitado.

“

«Creo que es importante pensar en la salud mental del público, de la gente, de todos los asociados, así que doy gracias por pertenecer de una o otra forma a la familia Comultrasan, porque hago parte de ese grupo de artistas que con un poquito de música llevamos salud para el alma a todos los amigos de Financiera Comultrasan».

”

2. Espacios de alegría y compartir a través de los **Bingos dorados**, a los que asistieron **872** asociados de Bucaramanga y su área metropolitana. Durante las dos jornadas, se repartieron más de **20 millones** de pesos en premios, con una inversión total de **35 millones** de pesos, brindando a los asociados mayores la oportunidad de disfrutar de risas, emoción, música y baile en un ambiente festivo y acogedor.



La ejecución del programa de beneficios contribuyó a fortalecer la fidelización y las relaciones de confianza a largo plazo con los asociados, lo que resultó en una disminución del **13%** en el número de asociados que se retiraron de la cooperativa en comparación con el año anterior.

En cada logro y avance, encontramos la inspiración para seguir construyendo un futuro próspero y equitativo. Nuestro compromiso es continuar siendo una cooperativa inclusiva, ágil y cercana, brindando soluciones financieras que transformen vidas y fortalezcan sueños. Juntos, seguiremos escribiendo una historia de crecimiento, confianza y bienestar para todos.



Presiona el botón y reproduce la entrevista.

Sandra Milena Marín O.,
asociada de Bucaramanga.

“Siento una felicidad enorme de verdad, pues venía muy positiva y yo creo que todo eso me ayudó, y contenta porque se va uno con un premio. No esperé ganarme el premio mayor, entonces, muy feliz de verdad que sí y muy motivada, para mí la Financiera es todo porque me ha colaborado mucho.”



>> Camilo Cifuentes - Premio emprendedor



>> Bingo Dorado - Juntos podemos



⇒ 4. Crecimiento Económico

La cooperativa ha demostrado un compromiso firme con el crecimiento económico, al enfocar sus esfuerzos en la reducción de costos financieros que no afecten el bolsillo de sus asociados. Esto se ha logrado a través de la disminución de costos financieros en muchos de los productos y servicios que ofrece la cooperativa. Estas acciones no solo han beneficiado económicamente a la cooperativa y sus asociados, sino que también han contribuido al cumplimiento del compromiso social de la organización, como se evidencia en el cuadro resumen de acciones sociales realizadas durante el año 2023.

Este enfoque integral en la gestión económica y social refleja el compromiso de la cooperativa con el crecimiento económico, al tiempo que demuestra su capacidad para generar impacto positivo en la comunidad.

⇒ Acciones sociales 2023

Descripción	Ejecutado 2023	Impactos	Beneficiarios
TOTAL ACCIONES SOCIALES Sin Revalorización	\$ 22.394.430.375	1.638.294	149.088
FONDO DE SOLIDARIDAD	\$ 3.537.304.615	31.302	26.058
AUXILIOS	\$ 3.148.941.727	7.566	3.485
AUXILIO CAPACITACIÓN - FORMACIÓN (BECAS)	\$ 1.000.000.000	4.806	840
AUXILIO EDUCATIVO	\$ 1.999.948.857	1.894	1.845
AUXILIO PARA CALAMIDAD, DEFUNCIÓN, MATERNIDAD, SALUD	\$ 74.640.000	83	83
AUXILIOS SEGUROS (Póliza exequial)	\$ 74.352.870	783	783
BENEFICIOS COMUNIDAD	\$ 20.000.000	1.657	830
JUNTOS PODEMOS - SALUD Y BIENESTAR	\$ 297.662.600	3.587	3.579
PROTECCIÓN SOCIAL EXEMPLEADOS	\$ 50.120.288	44	4
VINCULACIÓN FÍSICA - VIRTUAL	\$ 20.580.000	18.448	18.432
FONDO DE EDUCACIÓN (Impuesto renta 2022)	\$ 6.759.415.000	1	1
REMANENTE FONDO DE EDUCACIÓN	\$ 377.838.054	5.778	5.280
SOLIDARIDAD CARTERA	\$ 313.458.611	37.709	9.315
ACCIONES SOCIALES COMPLEMENTARIAS	\$ 10.516.868.536	1.550.048	131.382
BENEFICIOS FINANCIEROS	\$ 7.160.557.518	1.136.064	122.591
EVENTOS DE BIENESTAR	\$ 1.360.687.277	22.738	14.413
CAPACITACIÓN - FORMACIÓN	\$ 230.957.049	883	368
BIENESTAR LABORAL	\$ 757.706.004	16.816	1.794
SEGUROS, FOMENTO AL AHORRO	\$ 943.772.288	373.546	37.203
BENEFICIOS COMUNIDAD	\$ 63.188.400	1	1
FUNDACIÓN COMULTRASAN (Recursos propios)	\$ 889.545.559	13.456	11.322
ATENCION ASOCIADOS	\$ 35.000.000	488	488
CAPACITACIÓN (LIDERAZGO + FORMACIÓN)	\$ 25.000.000	132	132
CULTURA ARTE + MEDIO AMBIENTE	\$ 273.555.989	5452	4956
CULTURA ARTE + MEDIO AMBIENTE - Comunidad	\$ 105.489.570	1945	1750
PREMIO EMPRENDEDOR	\$ 150.000.000	952	890
DEPORTE	\$ 300.500.000	4.487	3.253
REVALORIZACIÓN DE APORTES	\$ 4.920.711.975	451.397	451.397
TOTAL ACCIONES SOCIALES con Revalorización	\$ 27.315.142.350	2.089.691	487.348

(Cifras expresadas en pesos colombianos)



Balance Social

1. Principio de administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora

BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2023
Asociados activos	La participación libre y voluntaria de los asociados de una organización solidaria debe impactar en los niveles de actividad a través de uso de los productos y servicios a los que tiene acceso.	35,03%
Participación democrática asistencia delegados o asociados	Identificar el nivel de participación efectiva de los asociados en asambleas frente al total de asociados habilitados para hacerlo. Un bajo nivel de habilitación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	6,03%
Participación democrática votación delegados	Identificar el potencial de participación de asociados habilitados para elegir delegados. Un bajo nivel de participación refleja las limitaciones que tiene la organización solidaria para constituirse en un espacio de participación activa y democrática.	6,03%
Diversidad democrática	Identificar la diversidad por antigüedad en las elecciones democráticas que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.	66,50%
Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control	Identificar la diversidad por antigüedad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para los procesos democráticos.	100%
Equidad de género en asamblea	Identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación de la organización solidaria. Puede estar abierta a la inclusión de género, pero la efectividad de sus estrategias de inclusión sólo puede evaluarse a través de la activa participación de mujeres en procesos de la toma de decisiones.	35,16%
Equidad de género en órganos de dirección, administración y control	Dimensionar la participación de las mujeres en los cargos de dirección, administración y control, así como la efectividad de la organización solidaria para que las mismas cumplan con efectividad sus funciones.	34,48%
Población joven en asamblea	Identificar la diversidad por edad en los procesos de participación democrática que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.	5,49
Población joven en órganos de dirección, administración y control	Identificar la diversidad por edad en los cargos de dirección, administración y control que garantice el cumplimiento de la equidad y la inclusión, valores fundamentales para el buen funcionamiento de la organización.	0,00%

2. Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta

COMPARATIVO DEL BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2023
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.	3,74%
Actividad transaccional	Evidencia el nivel de operaciones para favorecer el conocimiento, la habilidad y el trámite en los diferentes canales de acceso, información y gestión de la organización en sus asociados.	14,26%
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	49,08%
Relevo generacional	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.	49,33%
Nivel de satisfacción de asociados	Mide el nivel de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimula la permanencia y lealtad con la organización.	98%

3. Participación económica de los asociados, en justicia y equidad

BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2022
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.	56,79%
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	41,57%
Equidad de género en volumen de negocio	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los negocios de la organización. Volumen de negocio: es el valor de los montos de créditos desembolsados durante el año + montos de depósitos captados durante el año+ monto de aportes sociales recibidos durante el año / número de asociados que forman parte del promedio.	1,16%
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	49,08%
Capital institucional	Mide la participación que tiene el capital institucional dentro de los activos. Entendiendo por capital institucional como la principal fortaleza con la que cuenta la organización, ya que no pertenece a un asociado en particular, sino a todos.	18,04%
Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado	Mide el crecimiento de la ejecución en fondos sociales por asociado beneficiado. La escala toma como referencia el valor del IPC (Menor de IPC + 2 puntos = 1; Entre IPC + 2 e IPC + 5 = 2; Mayor de IPC + 5 puntos = 3).	-70,30%
Cobertura de programas y beneficios sociales	Evidencia el compromiso y cumplimiento de la organización solidaria al contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, a través de beneficios, programas y actividades sociales que permitan satisfacer necesidades de bienestar.	6,67%
Rentabilidad social	Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.	672,45%

4. Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva

BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2023
Participación de la educación, formación e información.	Determina la eficiencia del gasto institucional asignado a los grupos de interés, en temas de educación, formación e información.	0,10%
Cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados	La educación, formación e información a los asociados constituye un aspecto central de las responsabilidades organizacionales y sobre todo un enfoque importante de los criterios de excelencia.	5,81%
Participación en procesos de educación, formación e información para directivos	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de los miembros en cargos directivos.	78,26%
Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	La educación y formación debe estar dirigida a mejorar el desempeño de empleados	100,00%
Difusión cooperativa y solidaria	Identifica el nivel de compromiso de la organización al realizar la difusión del modelo económico solidario, a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución (Talleres, charlas, boletines, información en página web, etc.). Las actividades iniciadas con el propósito de promover productos y servicios específicos de la entidad no deberían incluirse en este indicador.	0,59%
Crecimiento de inversión en educación, formación e información.	Mide el crecimiento de la inversión realizada en todos los procesos de educación, formación e información a directivos, asociados y empleados.	-53,71%

5. Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno

BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2022
Fuentes de financiación externa	Mide la proporción de los activos que se está financiando con recursos de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros).	5,47%
Concentración de depósitos	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.	3,15%
Concentración de créditos	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores.	40,26%
Indicador de patrocinios	Determina el porcentaje recibido por concepto de patrocinios, con la finalidad de establecer su independencia financiera y administrativa.	0,00%
Cultura de buen gobierno	Determina el porcentaje de cumplimiento de las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados.	100,00%

6. Principio de servicio a la comunidad

BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2023
Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	Evidencia el aporte de la organización para dar satisfacción a las necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad.	0,03%
Créditos con incidencia comunitaria	Evalúa los montos de crédito otorgados a organismos de carácter municipal, de servicio comunitario o entidades del sector.	0,00%
Créditos para fines productivos	Evalúa los montos de crédito destinados a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio.	35,09%
Acciones para el medio ambiente	Evidencia el compromiso de la organización con el desarrollo de la comunidad, en conjunto con los ciudadanos, movimientos y organismos sociales entorno a la preservación del medio ambiente.	0,00%
Promoción proveedores locales	Evalúa la participación de proveedores locales frente al total de proveedores, fomentando el desarrollo de la economía sostenible en su zona de influencia.	91,44%

7. Principio de integración con otras organizaciones del mismo sector

BALANCE SOCIAL		Indicador
VIGENCIA 2023		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	AÑO 2023
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	0,03%
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	11,40%
Contribuciones voluntarias para el sector solidario	Evidencia el porcentaje de contribución en la participación con diferentes organismos de integración del sector solidario y en otras organizaciones en pro de los beneficios de los grupos de interés.	0,00%
Economías de escala generadas	Compara la diferencia entre la contratación individual con la obtenida de manera conjunta con otras organizaciones del sector solidario, identificando el beneficio económico para la institución.	No se pudo calcular, denominador en cero%

⇒ Proyecto socio educativo empresarial PESEM 2023

La contribución a la educación formal y no formal es una premisa de la Cooperativa y es conducente a la continuidad dentro de los aprendizajes actuales que existen para acrecentar las competencias, habilidades y ampliar los conocimientos que aportan al desarrollo social y económico de nuestras regiones a través del modelo de economía solidaria ofrecidos a todos los asociados, empleados, comunidad y órganos de administración y control.

La articulación con los ámbitos del PESEM, (asistencia técnica, capacitación, formación, investigación y promoción), se desarrollaron a través de diferentes rubros contables que apoyaron la ejecución en el año 2023.

PESEM AÑO 2023				
PESEM	SUGCATEGORÍA	EJECUTADO	CANTIDAD TOTAL	
Asistencia Técnica	Transformación Social	\$ 94.208.054	1.566	1.566
Capacitación	Otros Programas	\$ 23.113.200	291	2.906
	Programas de Riesgos	\$ 10.140.000	36	
	Educación Financiera	\$ 33.915.000	30	
	Juntos Podemos Educación	\$ 178.115.000	2.571	
Formación	Capacitación Formal Empleados (Apoyos Universitario)	\$ 197.703.849	84	2.765
	Auxilio Educativo	\$ 1.999.948.856	1.845	
	Becas Educativas	\$ 1.000.000.000	840	
Promoción	Diplomado Inteligencia Financiera	\$ 71.600.000	1.427	1.427
TOTAL VALOR		\$ 3.608.743.959	8.080	Total asociados atendidos sin duplicidad

>>Cifras expresadas en pesos colombianos

Se destacan los siguientes programas:

Asistencia Técnica

Programa Transformación Social - Economía Solidaria

Cuyo objetivo es promover el desarrollo integral de los empleados de Financiera Comultrasan a través de los programas de formación institucional que permiten el desarrollo de conocimientos, habilidades, fortalecimiento de competencias y cierre de brechas existentes en el talento humano.

Inversión
\$94 millones



1.566
Beneficiados



Inversión
\$34 millones

30

Beneficiados

Capacitación

Educación financiera

Capacitación virtual sobre diferentes temáticas de finanzas personales conocimiento del entorno financiero, cooperativo y de seguridad relevantes para el consumidor cooperativo.

Capacitación

Programa Universidad Corporativa

Cuyo objetivo es promover el desarrollo integral de los empleados de Financiera Comultrasan a través de los programas de formación institucional que permiten el desarrollo de conocimientos, habilidades, fortalecimiento de competencias y cierre de brechas existentes en el talento humano.

Inversión
\$33 millones



327

Beneficiados



Inversión
\$198 millones

84

Beneficiados

Formación

Capacitación Universidades - Empleados

Este programa se encuentra direccionado dentro de la política de gestión humana con el fin de apoyar e incentivar la actualización de las competencias individuales mediante la educación formal (educación superior) y la no formal.

Promoción

Plan institucional de educación social - PIES

Mediante la implementación de programas de capacitación dirigidos a los asociados de la cooperativa, con los cuales se afianzan conocimientos financieros, cooperativos y corporativos, para lograr un sentido de pertenencia y compromiso de parte de los delegados que forman parte de la Asamblea General, y personas con liderazgo que se identifiquen con el proyecto institucional.

Inversión
\$72 millones

1.427

Beneficiados



➤ Aplicación de fondos sociales de ley

La cooperativa ejecutó en el año 2023. Los fondos sociales acorde con los reglamentos y la normativa así:

CUENTA	SALDO AÑO ANTERIOR 2022	TRASL RETORNOS DECRETADOS ASAMBLEA 2023	DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES ASAMBLEA 2023	TOTAL ACUMULADO POR EJECUTAR AÑO 2023	EJECUTADO AÑO 2023	SALDO A DICIEMBRE 2023
FONDO EDUCACIÓN						
Pago impuesto de Renta -Régimen especial -año 2022			7.336.028.945,51	7.336.028.945,51	6.759.415.000,00	576.613.945,51
Remanente Fondo de Educación *NOTA 1	735.044.232,79			735.044.232,79	377.838.054,00	357.206.178,79
TOTAL FONDO DE EDUCACIÓN	735.044.232,79	0	7.336.028.945,51	8.071.073.178,30	7.137.253.054,00	933.820.124,30
FONDO SOLIDARIDAD						
Auxilios Educativos					1.999.948.856,00	
Becas Educativas					1.000.000.000,00	
Apoyo cultura -Fusader					20.000.000,00	
Juntos podemos -Salud (optometría, consulta médicas, nutrición, psicología)					297.662.600,00	
Apoyos (Calamidad)					74.640.000,00	
Protección Social					50.120.288,00	
Auxilio póliza plan exequial					74.352.870,00	
Vinculación física y virtual (inclusión financiera)					20.580.000,00	
TOTAL FONDO SOLIDARIDAD	8.896.275.618,53	125.997.340,00	3.668.014.472,76	12.690.287.431,29	3.537.304.614,00	9.152.982.817,29
TOTAL FONDOS SOCIALES DE LEY	9.631.319.851,32	125.997.340,00	11.004.043.418,27	20.761.360.609,59	10.674.557.668,00	10.086.802.941,59

Nota1: Remanente fondo de educación

Juntos Podemos capacitación	\$ 249.715.000
Transformación social	\$ 94.208.054
Educación Financiera	\$ 33.915.000
Total	\$ 377.838.054

>>Cifras expresadas en pesos colombianos

El saldo por ejecutar del fondo de educación al cierre del año 2023 por **\$933.820.124,30 pesos** se ejecutará en el año conforme a la normativa y naturaleza de este fondo en el año 2024.

El saldo por ejecutar del fondo de solidaridad al cierre del año 2023 por **\$9.152.982.817,29 pesos** se ejecutará conforme a la normativa y naturaleza de este fondo en el año 2024.

La cooperativa de todos
"Más [♥]incluyentes"

Financiera COMULTRASAN

Gestión normativa y control

Cumplir con excelencia: un
compromiso en acción

En su firme compromiso con la transparencia y la excelencia, la cooperativa ha desplegado una gestión minuciosa del cumplimiento normativo, control y monitoreo en cada rincón de sus operaciones. A lo largo del último año, se ha labrado un camino de cumplimiento de las normativas vigentes, respaldado por la implementación de controles internos y una atención constante a los detalles, asegurando no solo el acatamiento de las normas legales, sino también la alineación interna. Esta diligencia no solo protege los intereses de la cooperativa, sino que también salvaguarda la confianza de los asociados, estableciendo una cooperativa que no solo cumple normas, sino que las eleva como estándar, consolidando así su posición como una entidad ejemplar en el tejido financiero.

⇒ Gestionando riesgos: resguardando confianza

Un Enfoque Social e Incluyente en la Gestión de Riesgos

En Financiera Comultrasan, reconocemos la importancia de un enfoque social e incluyente en la gestión del riesgo. A través de nuestro Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), no solo evaluamos de manera continua el riesgo de incumplimiento de nuestros asociados desde la originación hasta la recuperación de los activos crediticios, sino que también nos esforzamos por integrar prácticas que promuevan la inclusión financiera y el apoyo a la comunidad.

Entendemos que un manejo responsable de los riesgos es fundamental para fomentar un entorno financiero saludable y accesible para todos. En Financiera Comultrasan, este manejo responsable se traduce en prácticas que no solo protegen la salud financiera de la institución, sino que también respaldan el progreso y la estabilidad de nuestros asociados y de la comunidad en general.

Nuestra cultura y normatividad de la gestión de riesgos abarca la identificación exhaustiva de los riesgos a los que se enfrenta la Cooperativa, estableciendo claramente los roles y responsabilidades de cada líder en su manejo. Además, implica una integración activa de nuestros colaboradores en sus respectivas funciones para una gestión eficaz. A través de nuestros diversos sistemas de control y administración de riesgos, hemos implementado medidas específicas destinadas a optimizar la gestión y el tratamiento de los riesgos. Estas medidas incluyen estrategias proactivas para su prevención y control, asegurando así una operación segura y confiable.



En Gobierno y Cultura de Riesgo.

El Consejo de Administración, apoyado por sus comités especializados —el Comité de Riesgos, el Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez y el Comité de Auditoría—, ha desempeñado un papel crucial en la definición y ejecución de políticas eficaces. Estas políticas abarcan el análisis, la medición, el seguimiento y la mitigación de los niveles de exposición al riesgo, los cuales surgen tanto de la estrategia como de las operaciones cotidianas de la cooperativa. Estos comités tienen la responsabilidad de asesorar al Consejo de Administración sobre la evolución y administración del riesgo, asegurando el cumplimiento y la efectividad de los informes y medidas correctivas implementadas.



Durante el año 2023, se hizo un énfasis especial en la formación y capacitación en gestión de riesgos. Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración recibieron formación específica en gestión de cada uno de los sistemas de riesgos implementados en la cooperativa. Paralelamente,

se llevaron a cabo programas de capacitación para todos los colaboradores, abarcando temas cruciales como la gestión del sistema integrado de administración de riesgo (operativo y continuidad del negocio, liquidez, mercado, prevención de LAFT, seguridad de la información y protección de datos personales). Estas iniciativas de formación son un reflejo de nuestro compromiso continuo con la gestión de riesgos y la integridad operativa en todos los niveles de nuestra organización.

**Durante el año 2023,
la cooperativa no
enfrentó**
ninguna exposición
significativa

**frente al riesgo
de liquidez**

El Riesgo de Liquidez

SARL. Las actividades

relacionadas con el Riesgo de Liquidez SARL en Financiera Comultrasan durante el año 2023 se llevaron a cabo siguiendo la reglamentación de la Superintendencia de Economía Solidaria. Estas incluyeron la medición del riesgo de liquidez, la identificación de factores de riesgo, el control y monitoreo de señales de alerta, la revisión de indicadores financieros, la determinación del nivel de activos líquidos requeridos y la aplicación de escenarios de estrés diseñados por la cooperativa para detectar de manera preventiva posibles déficits de liquidez.

Es importante destacar que, durante el año 2023, la cooperativa no enfrentó una exposición significativa al riesgo de liquidez, lo que hizo innecesaria la activación del plan de contingencia establecido en su política interna. Los resultados de este control y monitoreo se reflejaron en los informes presentados al comité de riesgo de liquidez y al Consejo de Administración.

Al cierre de diciembre de 2023, la estructura

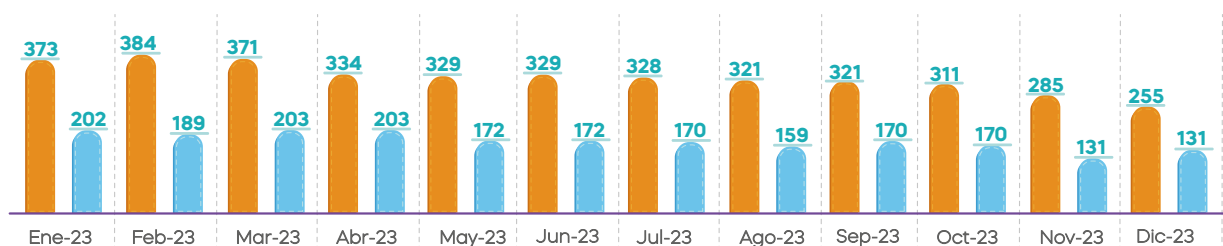
de pasivos de la Cooperativa se distribuyó de la siguiente manera: Ahorro a la vista con un **15,1%**, Certificados de Ahorro a Término (CDAT) con un **66,5%**, Crédito Externo con un **7,99%**, Depósitos Contractuales con un **5,3%** y otros pasivos con un **5,11%**.

Al finalizar el año, la Cooperativa registró una brecha acumulada a 90 días de **\$63.163 millones**, según la metodología estándar, y un total de activos líquidos valorados en **\$210.251 millones**. Esto incluye **\$140.924 millones** del fondo de liquidez, cantidad suficiente para cubrir los requerimientos inmediatos de liquidez sin incurrir en una exposición significativa.

El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) acumulado a 30 días al cierre de diciembre de 2023 alcanzó los **\$86.098 millones**, con una ratio de IRL del **147%**. Esto indica que la institución cuenta con un excedente de recursos para enfrentar posibles déficits de liquidez a corto plazo.

% IRL (Indicador Riesgo de Liquidez)

■ %IRL Ajustado ■ %IRL Estandar



>> Fuente: Gerencia de Riesgos

El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) estándar de la Cooperativa se calcula bajo parámetros de comportamiento en escenarios estresados. Esto implica considerar que los vencimientos contractuales de los Certificados de Ahorro a Término (CDATs) sean retirados en su totalidad, asumiendo un porcentaje de renovación del **0%**. Aunque este es un escenario hipotético, es importante destacar que, en la práctica, la Cooperativa ha experimentado una tasa de renovación mucho más alta. Al cierre del 31 de diciembre de 2023,

el porcentaje de renovación se situó en el **81,72%**, con un promedio anual del **86,20%**.

Conforme a las directrices de la Superintendencia de Economía Solidaria, la Cooperativa está obligada a mantener un fondo de liquidez mínimo equivalente al **10%** del total de los depósitos de los asociados. Al 31 de diciembre de 2023, este indicador alcanzó el **14,15%**, superando así el mínimo reglamentario. Este nivel superior de liquidez no solo asegura la disponibilidad de activos líquidos adecuados, sino que también permite a la Cooperativa aprovechar oportunidades de rentabilidad más atractivas, especialmente en el contexto de crecimiento de tasas observado durante el año 2023.



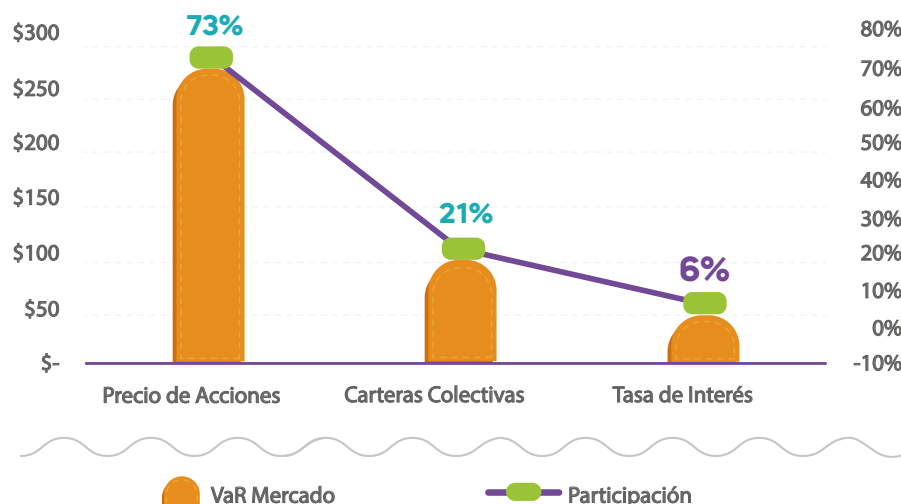
En un esfuerzo por optimizar y fortalecer las actividades de control y monitoreo, la cooperativa inició la automatización de la gestión del SARL y SARM mediante la implementación de una herramienta tecnológica avanzada, que permite una gestión más eficiente y efectiva de estos riesgos. Este paso hacia la automatización no solo mejora la precisión en la gestión de riesgos, sino que también agiliza los procesos internos, asegurando una respuesta más rápida y efectiva ante posibles fluctuaciones del mercado o cambios en la liquidez.

El Riesgo de mercado SARM. La exposición de las inversiones del portafolio de la Cooperativa a las fluctuaciones de precios, tasas de interés y carteras colectivas ha sido cuidadosamente monitoreada. La gestión de los recursos del portafolio de inversiones se ha mantenido bajo un perfil conservador, en línea con las políticas y estrategias establecidas por el Consejo de Administración y conforme a las normativas vigentes de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Es fundamental destacar la implementación del modelo de contraparte en la cooperativa, una iniciativa clave para una gestión más segura de los excedentes de liquidez. Este modelo permite evaluar de manera detallada las fortalezas y capacidades de las entidades con las que se considera invertir, con el objetivo de comprender a fondo su situación contable y financiera. Para ello, se emplea la metodología CAMEL, que evalúa de manera exhaustiva los indicadores financieros de estas entidades. Esta estrategia no solo mejora la seguridad en la administración de los excedentes de liquidez, sino que también asegura decisiones de inversión más informadas y estratégicas, basadas en un análisis riguroso y completo.

En el marco de la gestión del SARM se realizó la medición del Valor en Riesgo de Mercado (VaR de mercado o MEV). Este modelo avanzado permite medir y cuantificar las pérdidas potenciales asociadas al riesgo de mercado del portafolio, utilizando insumos estadísticos proporcionados por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Composición VAR



>> Fuente: Gerencia de Riesgos

A diciembre de 2023, la máxima pérdida posible estimada en el portafolio de inversiones de la Cooperativa fue de **\$349 millones**, lo que representa solo el **0,09%** del patrimonio técnico. Este dato subraya un nivel conservador en la exposición de las inversiones, resultado de una estratégica composición del portafolio, que incluye patrimonio autónomo, carteras colectivas y acciones de baja bursatilidad, ascendiendo a un total de **\$155.826 millones**. La distribución del portafolio por factor de riesgo se compone de un **73%** en precio de acciones, un **6%** en tasa de interés y un **21%** en carteras colectivas. Es importante destacar que la exposición al riesgo de mercado de la Cooperativa ha mantenido resultados conservadores, alineados con los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo de Administración.

En cuanto al margen de solvencia de la Cooperativa, una medida clave del capital necesario para asumir el riesgo, este se situó en **28,31%** al cierre de 2023. Incluso considerando el impacto del riesgo de mercado, el margen fue de **28,24%**, superando ampliamente el mínimo del **9%** establecido para los establecimientos de crédito. Estos porcentajes reflejan la sólida capacidad financiera de la Cooperativa para afrontar posibles pérdidas en su portafolio.

En riesgo de crédito SARC. En el 2023, Financiera Comultrasan continuó con su rigurosa gestión del riesgo de crédito a través del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), evaluando constantemente el riesgo de incumplimiento de sus asociados en toda la vida

de los activos crediticios. Esta evaluación se realiza desde la originación hasta la recuperación de los créditos, siguiendo los lineamientos del Consejo de Administración y la alta gerencia, y ajustándose a la normativa vigente de la Superintendencia de Economía Solidaria.

La cooperativa logró un significativo crecimiento en su cartera bruta, alcanzando **\$1 billón 634 mil millones** en 2023, lo que representa un aumento de **\$151.834 millones**, equivalente al **10,24%**. Este crecimiento se debe principalmente a una estrategia de colocación efectiva en las áreas de microcrédito y consumo. La categoría de microcrédito experimentó el mayor aumento, con un crecimiento del **22,63% (\$88.304 millones)**, impulsado por la eficiencia en la dinámica de otorgamiento en la línea microempresarial. Por su parte, la clasificación de consumo registró un crecimiento del **6,09% (\$52.963 millones)**, influenciado principalmente por las colocaciones en líneas de crédito personal y tarjetas de crédito.

A lo largo de 2023, la cooperativa ha reforzado sus metodologías y campañas de perfilamiento de asociados, basándose en la generación de bases históricas de comportamiento de pago.

Se logró un
crecimiento
en cartera bruta
equivalente al

10,24%



Este enfoque se centra en la profundización y fidelización de las relaciones con los asociados, manteniendo siempre como prioridad la minimización de la exposición al riesgo.

Al finalizar diciembre de 2023, la institución registró un indicador de cartera vencida del **7,24%**, lo que representa un aumento de 127 puntos básicos en comparación con el **5,97%** del año anterior. Este incremento se produjo tras un año particularmente desafiante en términos de recuperación de cartera, marcado por un notable deterioro en la misma y un contexto económico complejo. La cartera vencida mayor a 30 días se situó en **\$118.339 millones**, evidenciando un crecimiento de **\$29.915 millones** respecto al año previo.

La implementación de los modelos de pérdida esperada, según lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria, llevó a la cooperativa a incrementar sus provisiones en 2023, lo que resultó en un aumento en los gastos por deterioro. Sin embargo, esta situación experimentó una mejora significativa con la implementación de la circular externa N° 54 del 5 de diciembre de 2023. Esta circular introdujo ajustes en los parámetros que afectan los cálculos de deterioro y la calificación de los modelos de pérdida esperada, así como cambios en los porcentajes de provisión para las clasificaciones de microcrédito y vivienda.

Como consecuencia de estos ajustes, la cooperativa logró un reintegro de provisiones por valor de **\$27.732 millones**. De esta suma, dado que en el

2020 con la implementación del modelo se habían tomado de la provisión general adicional para no impacta los estados financieros y con el propósito de robustecer la cobertura y mitigar posibles deterioros en la cartera de créditos, se destinaron **\$20.176 millones** para la constitución de un deterioro general adicional.

Al cierre de diciembre de 2023, el saldo en riesgo de la cooperativa experimentó un impacto significativo con una disminución de **\$37.771 millones**, atribuibles a los ajustes en los modelos de pérdida esperada. Dentro de las modalidades de crédito, la de consumo con libranza fue la más beneficiada, registrando una disminución de **\$24.881 millones** en su saldo en riesgo.

El indicador de riesgo de la cooperativa se situó en **11,24%** a diciembre de 2023, lo que representa una reducción de 101 puntos básicos en comparación con el **12,26%** del año anterior. Sin la implementación de la circular externa N° 54, el indicador de riesgo habría alcanzado un **13,56%** al cierre del año.

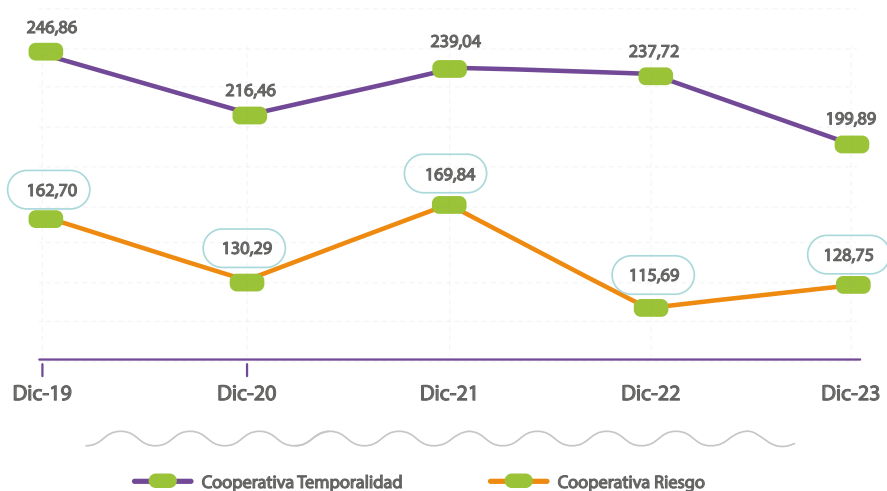


Este cambio en el indicador de riesgo es particularmente relevante, dado que el 2022, año en que se implementaron los modelos de pérdida esperada, se observó un aumento considerable en el saldo en riesgo. Sin embargo, los recientes ajustes a estos modelos han permitido un mejoramiento significativo en el indicador.

Al finalizar 2023, la cooperativa reportó un

indicador de cobertura de cartera vencida (mora) de **199,89%** y un indicador de cobertura de la cartera en riesgo del **128,75%**, reflejando tanto en el saldo en mora y riesgo un valor mayor al **100%**, lo cual evidencia una fortaleza en las reservas de provisión ante una pérdida no esperada. Es crucial destacar que estos indicadores de cobertura se mantienen en un nivel superior en comparación con el promedio del sector financiero.

Comparativo Coberturas (%)



>> Fuente: Gerencia de Riesgos

Evaluación de Cartera

Dando cumplimiento a la normatividad establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria en su Circular Básica Contable y Financiera, la Cooperativa aplicó su metodología vigente para el proceso de evaluación de cartera que contiene los criterios mínimos requeridos por el ente de vigilancia.

En el 2023, se desarrollaron dos comités internos de evaluación de cartera que analizaron la totalidad de la cartera en los meses de junio y diciembre; aplicando la metodología aprobada y presentando al comité de riesgos los resultados del proceso para análisis y su debida aprobación por parte del Consejo de Administración para su aplicación. Este documento metodológico contempla la evaluación de los criterios mencionados en la Circular Básica y Contable, además de la evaluación de variables internas, sumado al análisis de actividades económicas.

Como impacto del proceso de evaluación aplicado al cierre de diciembre, se recalificó a los asociados que presentan un mayor nivel de riesgo, generando un impacto de **\$7.310 millones** en el saldo en riesgo y un gasto de provisión cercano a los **\$714 millones** de pesos. El modelo de evaluación de cartera integra variables del mercado. Dado el comportamiento observado de la cartera vencida, que ha experimentado un deterioro sistémico, este se ve reflejado directamente en los resultados y en la recalificación de los asociados.

Castigo de Cartera

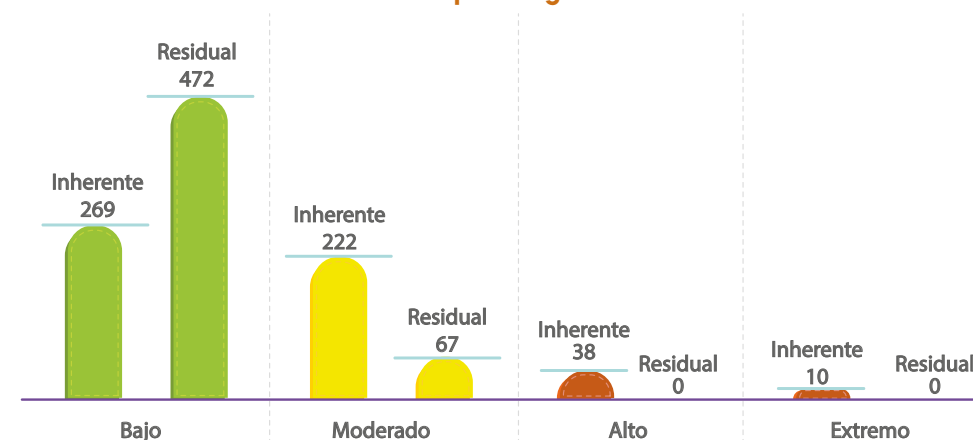
Dentro de la dinámica anual de castigo, Financiera Comultrasan realizó castigos mensuales de cartera en los meses de julio a diciembre, presentando un saldo total castigado durante el año 2023 de **\$25.092 millones**, que corresponden a **4.608** asociados con **5.522** operaciones de crédito. Para todas las operaciones de crédito castigadas, se agotaron todas las instancias de cobro y estas fueron catalogadas como irrecuperables.

En Riesgo Operativo SARO. En Financiera Comultrasan, la gestión del riesgo operativo es una responsabilidad compartida por toda la cooperativa. Con el fin de asegurar una participación efectiva en esta área, se ha proporcionado capacitación exhaustiva a todos los miembros del equipo de administración y control, a los trabajadores y al personal externo que presta servicios a la cooperativa. Al concluir el año 2023, la Cooperativa registra un total de **539** riesgos y

tiene establecido **1.452** controles los cuales son evaluados por los líderes de los procesos para identificar tendencias en fallas o debilidades en su ejecución e identificar oportunidades de mejora para fortalecimiento de los controles que mitiguen los eventos de pérdidas operativas. El nivel de riesgo residual de la Cooperativa está en línea con el perfil de riesgo aceptado por el Consejo de Administración, reflejando un enfoque equilibrado en la gestión del riesgo operativo.

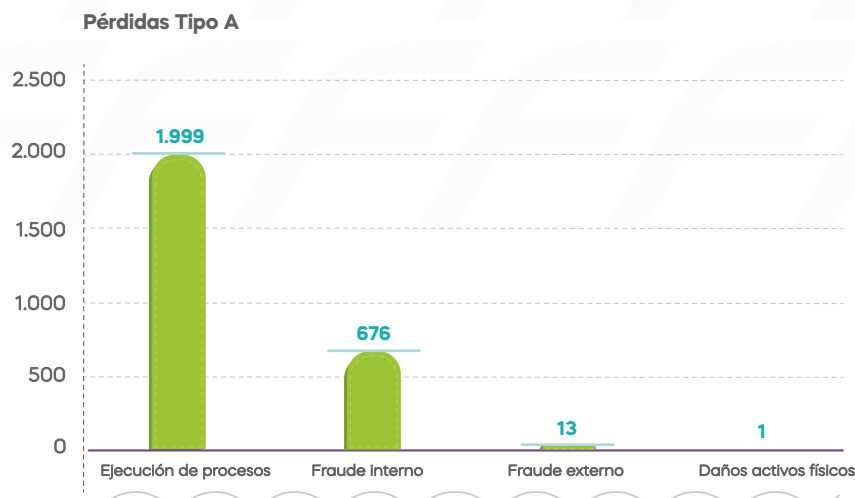
Perfil corporativo de riesgo operativo

⇒ Perfil por riesgo 2023 ⇒



>> Fuente: Gerencia de Riesgos

Eventos que generaron pérdidas y que afectaron el estado de resultados



>> Fuente: Gerencia de riesgos Cifras en millones de pesos

Durante el año 2023, las pérdidas totales ocasionadas por eventos de riesgo operacional en la cooperativa ascendieron a **\$2.689 millones**, siendo ejecución de procesos la de mayor participación con el **74,35%**, seguida de fraude interno con el **25,14%** y fraude externo y daño activos físicos con el **0,51%**. El gasto asociado a ejecución de procesos se origina principalmente de provisiones establecidas como cobertura ante los litigios y demandas, los cuales actualmente se encuentran en proceso de resolución para determinar las pretensiones finales. Respecto al fraude interno materializado en una de las agencias, la cooperativa ha emprendido las acciones administrativas y legales necesarias para la recuperación de estos recursos afectados y la reclamación de las pólizas dadas las coberturas contratadas con las aseguradoras.

En cumplimiento del monitoreo establecido en la circular básica contable y financiera, la cooperativa debe evaluar de forma semestral el perfil de riesgos, la materialización de eventos de riesgo operativos y la revisión de los controles existentes. Estos

análisis han permitido identificar oportunidades de mejora y, en consecuencia, se han desarrollado planes de acción correctivos. Dichos planes tienen como objetivo fortalecer los procesos internos, incrementar la eficiencia de los controles y evitar la repetición de eventos similares. La implementación de estas medidas correctivas constituye un paso esencial en el proceso de mejora continua de las prácticas de gestión de riesgos de la cooperativa, compromiso con la integridad operativa y la protección de los intereses de nuestros asociados.

En lo relacionado a los ingresos se presenta una recuperación de **\$318 millones** por reintegro a provisiones de litigios y por seguros. El impacto económico neto por riesgo operativo fue de **\$2.370 millones**.



En Gestión de Continuidad del Negocio.

En 2023, se llevaron a cabo importantes ajustes en el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de la cooperativa, con el objetivo de reforzar la capacidad de respuesta ante eventos que puedan alterar la normalidad de los procesos críticos. Como parte de un esfuerzo por fortalecer la cultura organizacional en este ámbito, se organizaron sesiones de capacitación y sensibilización dirigidas a distintos grupos de interés, incluyendo el Consejo de Administración, los empleados y los proveedores.

Se realizó una actualización en la metodología de análisis

de impacto al negocio, lo que permitió identificar las actividades críticas esenciales. A partir de este análisis, se inició un plan de trabajo enfocado en desarrollar los planes de contingencia necesarios para estas actividades.

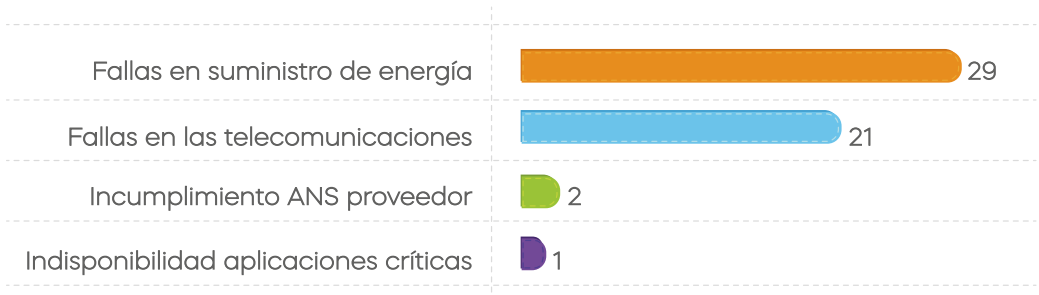
A lo largo del año, se ejecutaron seis pruebas, tanto operativas como tecnológicas, que facilitaron la identificación de brechas. Estas pruebas permitieron tomar medidas preventivas para abordar dichas brechas antes de que se materializara un evento real de interrupción.

Pruebas 2023	
PCN	• Simulacro de evacuación/Centro alternativo de operación • Prueba de monitoreo transaccional
DRP	• Prueba de datos Xiscoop • Prueba de conmutación canal de datos internet • Prueba Endpoint central

En el 2023 se redujo en un **15%** la materialización de eventos de interrupción frente al año inmediatamente anterior. Se presentaron **29** eventos de indisponibilidad de suministro de energía en las agencias y **21 correspondientes** a fallas en las telecomunicaciones. Dichos eventos atendidos con los planes de operación alternos.

Durante el año 2023, la cooperativa experimentó una notable reducción del **15%** en la materialización de eventos de interrupción en comparación con el año anterior. En total, se registraron **29 eventos** de indisponibilidad de suministro eléctrico en las agencias y **21 incidentes** relacionados con fallas en las telecomunicaciones. Todos estos eventos fueron gestionados eficazmente mediante la implementación de los planes de operación alternos establecidos.

🔥 Clasificación eventos de interrupción 2023 🔥



⇒ Seguridad de la Información en la era de la tecnología y los datos

La seguridad de la información es un tema de gran relevancia para Financiera Comultrasan. La apuesta de la Cooperativa para llegar cada día a un sector más amplio de la comunidad y aumentar la oferta digital de los servicios implica unos esfuerzos importantes para que estos sean utilizados por nuestros asociados con total tranquilidad. La expansión de las redes sociales, el uso de dispositivos móviles, y la diversificación de medios que utilizan los delincuentes para comprometer la seguridad de los usuarios y las empresas al igual

que la utilización de técnicas tradicionales de ataques que siguen siendo efectivos basándose en phishing, ingeniería social y programas maliciosos, son un reto constante en la búsqueda de reducir los incidentes de seguridad de la información y los fraudes, aspectos que requieren la implementación de controles tecnológicos, personal capacitado, buenas prácticas de seguridad al igual que campañas de concientización que promuevan en la comunidad una cultura orientada al auto cuidado.



Gestión

La gestión de la seguridad de la información es una actividad continua y Financiera Comultrasan se mantiene comprometida a todo nivel en brindar productos y servicios seguros, reforzando constantemente las medidas de seguridad en un entorno cada día más cambiante y exigente, en el año 2023 destacamos las siguientes actividades:

- Se evaluaron procesos internos contra estándares internacionales de seguridad con el fin de aplicar mejores prácticas y robustecer los controles de seguridad que tiene la Cooperativa
- Se aplicaron pruebas de intrusión controladas a servicios específicos de la

Cooperativa como una medida para evaluar la seguridad desde un punto de vista externo y mantener los servicios protegidos de posibles ataques.

- Se definió un modelo de confianza cero para aquellos trabajadores que requieren una mayor movilidad en el desarrollo de sus funciones.
- Se realizaron campañas de concientización dirigidas a nuestros asociados y comunidad en general para inculcar los cuidados en el manejo de los servicios financieros, entre las que se encuentra la semana de la seguridad digital en la cual Financiera Comultrasan participó junto con reconocidas empresas del sector financiero y tuvo un despliegue a nivel nacional.

➤ Monitoreo Transaccional

Como cooperativa de todos, un objetivo muy importante es mantener y fortalecer la confianza depositada por nuestros asociados cuando utilizan los canales transaccionales y medios de pago; por todo ello se realizaron actividades de monitoreo transaccional con herramientas de la franquicia VISA internacional, actualización de infraestructura tecnológica de Monitor Plus y renovación de la afiliación a la Asociación de investigación con la agremiación Incocrédito. Estas acciones están orientadas a continuar con un proceso de prevención y mitigación de fraude transaccional.



➤ En Gestión de Seguridad Física

La cooperativa y su compromiso con la seguridad de todos

Estamos comprometidos en ser una cooperativa líder en temas de seguridad física y electrónica. Estos cambios realizados en el 2023 no solo buscan proteger los intereses de nuestros asociados, sino también ofrecerles una experiencia moderna y confiable. Creemos que la seguridad es un componente fundamental para el bienestar financiero y la confianza de nuestros asociados.

Recientes cambios implementados en la infraestructura de seguridad física y electrónica de nuestra cooperativa reafirman nuestro compromiso con su bienestar y modernización continua.

En línea con nuestro compromiso de mantener un entorno seguro y confiable, hemos llevado a cabo una actualización importante en varias agencias de nuestro sistema de seguridad, el cual cuenta con cámaras de seguridad, cajas fuertes, sistemas de alarmas electrónica en donde se han instalado tecnología de última generación que garantiza una vigilancia continua y eficaz en todas nuestras agencias, proporcionando un nivel superior de seguridad para los asociados y sus activos.

La cooperativa ha invertido en nuevas alarmas electrónicas que integran tecnología avanzada para una respuesta rápida y eficiente ante cualquier amenaza. Estas alarmas ofrecen una cobertura integral en todas nuestras instalaciones, fortaleciendo la protección de los recursos financieros de nuestros asociados y mejorando la capacidad de reacción frente a situaciones de emergencia.

Para salvaguardar de manera óptima los objetos de valor de nuestros asociados, se ha llevado a cabo la modernización de varias de las cajas fuertes en nuestras agencias. Estas cajas fuertes

incorporan características de seguridad mejoradas, brindando una protección robusta contra intrusiones y asegurando la integridad de los bienes almacenados.

Con el objetivo de crear un entorno más acogedor, eficiente y seguro, hemos realizado una reforma integral en tres de nuestras agencias y segundo piso de la sede administrativa. Estas reformas incluyen la actualización de la infraestructura física y la implementación de medidas de seguridad mejoradas. Las nuevas instalaciones reflejan nuestro compromiso con la comodidad y seguridad de nuestros asociados.



⇒ Lavado de activos y financiación del terrorismo

En el presente informe se evidencia las actividades principales ejecutadas por el área respecto de la debida diligencia en el conocimiento de la contraparte, el seguimiento y control transaccional de los asociados a través de los diferentes reportes internos y externos, así como, el cumplimiento de las etapas del sistema de administración de riesgos, y finalmente con el perfilamiento de los asociados en la segmentación de los factores de riesgos, comprendidos en el marco normativo nacional, y a nivel internacional el cumplimiento de las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI.

Hemos realizado seguimiento y control transaccional a las operaciones y demás variables relacionadas con la segmentación de los factores de riesgos en la herramienta Monitor Plus ACRM, mediante la generación de alertas, y la determinación de los perfiles de riesgos de los asociados, información que fue analizada y se cumplieron con los reportes requeridos de manera inmediata a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF.



El Consejo de Administración, la Gerencia General y demás colaboradores mostraron un alto compromiso, en la aplicación de las políticas,

procedimientos y mecanismos adoptados en el cumplimiento de la debida diligencia de la contraparte: clientes, asociados, proveedores, empleados, socios/accionistas entre otros, para proteger a la cooperativa de ser utilizada a través de los productos y servicios, en las diferentes jurisdicciones o canales con recursos de procedencia ilícita, impactando principalmente en los riesgos asociados al LAFT (Reputacional, Legal, Operativo y de Contagio), y los objetivos estratégicos.

Atendiendo lo expresado por GAFI en la recomendación No. 1 “Evaluación de Riesgos y Aplicación de un Enfoque basado en Riesgos”, Financiera Comultrasan adoptó la Norma Internacional ISO 31000 en la construcción de la metodología y del mapa de procesos; misionales y de apoyo, cumpliendo con las etapas: identificación, medición, control y monitoreo, registrados en la herramienta tecnológica PIRANI.

Por último, la cooperativa brindó capacitación a los colaboradores mediante un programa anual denominado Actualízate2023, relacionado con los Módulos especializados en SARLAFT, dirigidos a las agencias y a la Dirección Administrativa, y para los miembros del Consejo de Administración, Alta y media Dirección se ofreció capacitación especializada por los líderes del proceso: Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente.

➤ Auditoría Interna

Gestión eficiente: La cooperativa y su compromiso con la transparencia

Para Financiera Comultrasan es un orgullo contribuir al desarrollo social y económico de nuestros asociados y las comunidades. La organización tiene un compromiso íntegro con la optimización de los procesos, de cara a propiciar cada vez un mejor servicio más incluyente para todos.

La Auditoría Interna, como parte integral del Sistema de Control Interno (SCI) de la Cooperativa, se ejerce con la finalidad de revisar la fiabilidad e integridad de la información, el cumplimiento de políticas y regulaciones, la protección de los activos, el uso económico y eficiente de los recursos; dinamizando así la práctica del control con miras a mejorar la cultura organizacional, la productividad en la entidad, el cumplimiento de las metas y los objetivos estratégicos fijados por la administración.



¿Sabías qué?

El 2023, fue un año de inicio de estabilización política y económica del actual gobierno, al igual que la cooperativa también continuó priorizando la evaluación y el cumplimiento de los procesos administrativos a tono con lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).

Bajo ese contexto, el plan de auditoría continuó orientado a evaluar el SCI de la cooperativa, priorizando la evaluación y cumplimiento de las directrices institucionales de los procesos administrativos, al igual que los cambios normativos en materia del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), emitido por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).



Gestión:

1.

Teniendo en cuenta los criterios de priorización de los procesos de apoyo administrativo, se ejecutaron auditorías a las áreas de: Gestión jurídica, fondos sociales, gestión seguros, gestión de compras y administración de activos fijos, gestión humana, administración de contratos, gobernabilidad, gestión de servicio al cliente, direccionamiento estratégico; en materia de auditorías de cumplimiento se evaluaron los sistema de:

Administración de riesgos operativos (SARO), los sistemas de administración de riesgos financieros (SARL, SARC, SARM), sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), y el sistema de lavado de activos (Sarlaft). De cuyas evaluaciones se logró identificar y generar acciones conducentes a la mejora del sistema interno normativo y a una mejor articulación de los procesos que de manera transversal se desarrollan en diferentes áreas de la cooperativa.

2.

En el año 2023 atendiendo a los criterios del sistema de administración del riesgo operativo y el sistema de administración de riesgo lavado de activos y financiación del terrorismo “Sarlaft”, en agencias, se realizó evaluación de los controles claves vinculados con nivel de riesgo: extremo, alto y moderado; para lo cual se tuvo en cuenta el nivel de riesgo inherente consolidado de la Cooperativa, concluyendo el siguiente resultado:

Resumen general de auditorías ejecutadas en agencias, riesgo operativo y Sarlaft

Riesgo	Año	Total Auditorías	Pruebas realizadas	Controles evaluados	Observaciones	Calificación General promedio
Operativo y Sarlaft	2023	30	1850	2766	1189	4.00

Para los asociados de nuestra organización es importante la efectividad y la seguridad en los procesos, es por ello por lo que en el transcurso del año 2023 se realizaron **30 visitas** de auditorías integrales de Riesgo Operativo y Sarlaft, las cuales

dieron cubrimiento al **50%** de las agencias. Se ejecutaron **1.850** pruebas que evaluaron la efectividad de **2.766** controles y así se generaron 1.189 observaciones u oportunidades de mejora que dan como resultado – en cuanto a la eficiencia

y los controles de las agencias evaluadas el 4.00 (escala de 1 a 5). Dado lo anterior, es significativo resaltar que se observa un comportamiento

aceptable, lo cual significa que se encuentra dentro de los parámetros esperados de desempeño y genera confianza en nuestros asociados.

3.

En la misma vigencia se revisaron los siguientes procesos de Tecnologías de la Información "TI": Plan estratégico de tecnología, Educar y entrenar a los usuarios, Adquirir y mantener software aplicativo, infraestructura de tecnología, sistema de protección de datos personales, y el Sistema de gestión de seguridad de la información "SGSI". Como resultado de las revisiones y en cumplimiento de las directrices tanto internas como externas, los controles de TI evaluados garantizan razonablemente en forma general el cumplimiento de los objetivos del control interno.

4.

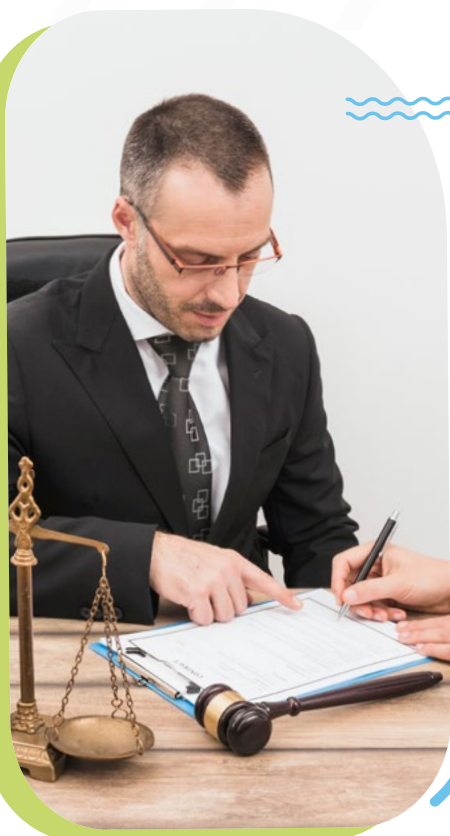
Atendiendo al proceso de auditoría integral en temas relacionados con la producción y validación de información financiera, de forma permanente se desarrollan las siguientes tareas de auditoría:

- Seguimiento a planes de pago de créditos desembolsados.
- Verificación de la provisión mensual de cartera.
- Seguimiento a la causación de intereses corrientes y moratorios.
- Verificación en la amortización de pagos recibidos.
- Seguimiento a los parámetros de las diferentes líneas de cartera.
- Seguimiento al proceso de actualización de la base única de cliente "BUC"
- Monitoreo diario de la información que se procesa en la base de datos transaccional de la Cooperativa "Xiscoop", comprendiendo la revisión de los módulos de captaciones y de colocaciones.
- Igualmente se ejecutaron con periodicidad trimestral auditoras centralizadas a distancia evaluando en cumplimiento normativo del Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR).



Con base en el alcance de lo evaluado en el año 2023, la Gerencia Auditoría Interna ha verificado que, el SCI en la Cooperativa, presenta un grado razonable de confianza en el logro de objetivos corporativos, teniendo como base la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, gestión de riesgos, control y gobierno.

⇒ Gestión Legal



La Cooperativa desde la gerencia general, la gerencia jurídica y de su estructura organizacional, con apoyo del Consejo de Administración y un equipo de aliados externos expertos en distintas ramas del derecho, han propendido por el adecuado cumplimiento de la normatividad legal y jurisprudencial expedida por el Gobierno Nacional, así como de las instrucciones emitidas a través de las distintas circulares proferidas por los entes estatales de supervisión y control.

En consecuencia, Financiera Comultrasan ha gestionado los diferentes riesgos de carácter legal, actualizando constantemente la normativa interna, políticas y estrategias de todas las áreas, servicios y productos, garantizando de este modo el acatamiento de las normas que debe observar para el adecuado desarrollo de su objeto social, de conformidad con la Resolución No 423 del 11 de junio del 2003 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, por la cual se autoriza a la cooperativa el ejercicio especializado de la actividad financiera; con el fin de contar con altos estándares de cumplimiento y calidad en cada uno de sus procesos, aminorando de este modo los riesgos legales a los cuales pueda verse expuesta.

Acciones legales

-Demandas

Con corte al 31 de diciembre de 2023 la cooperativa es parte procesal, en calidad de demandada en **veintiún (21)** procesos, principalmente en materia civil y laboral. La estimación de las pretensiones de estos procesos asciende a la suma de \$6.088 millones de pesos, la cual se encuentra debidamente provisionada por SARO por valor de \$3.695 millones de pesos, en cumplimiento de lo

establecido por la CBCF de la Supersolidaria, cuyo calculo obedece a la metodología técnica acogida por la cooperativa, según resolución No. 353 de 2016 expedida por la Agencia Nacional de la Defensa Jurídica del Estado.

Por otra parte, la defensa jurídica de la cooperativa ha adelantado acciones judiciales con fin de proteger y mitigar la materialización de riesgos en el desarrollo del objeto social de nuestra entidad,

en consecuencia, para el año 2023 se adelantaron doce **(12) procesos** judiciales en materia civil, penal, disciplinaria y policiva, en los cuales Financiera Comultrasan actúa como demandante, de los cuales **ocho (08)** procesos cuentan con pretensiones de tipo económico cuya cuantía estimada corresponde a la suma de **\$217 millones** de pesos y, los restantes obedecen a procesos sin cuantía por tratarse de acciones policivas y penales.

-Acciones de tutela

Para el año 2023 Financiera Comultrasan atendió un total de ciento cincuenta y siete **(157) acciones** constitucionales de tutela, de las cuales ciento diecinueve **(119)** resultaron con fallo favorable para la cooperativa, veintiún **(21)** a favor de los accionantes y diecisiete **(17)**

trámites tutelares se encuentran pendientes por notificación de decisión.

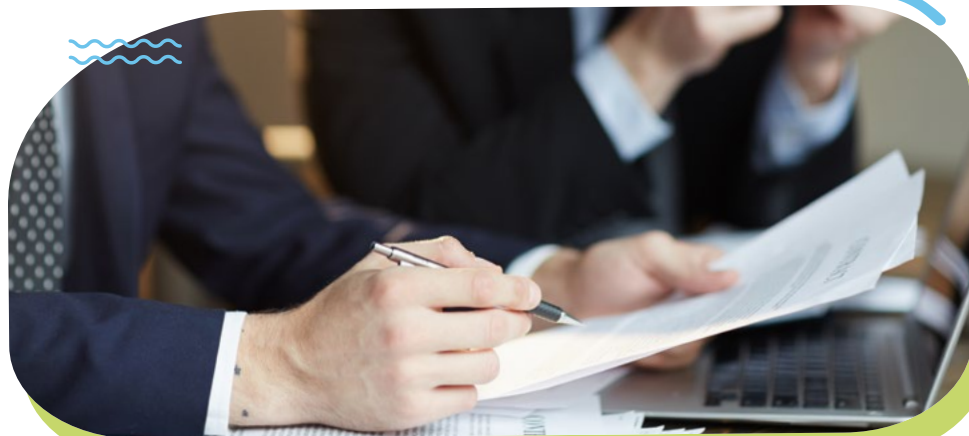
Las acciones constitucionales antes mencionadas no afectan la estabilidad patrimonial de la cooperativa.

Cumplimiento

-Legal

En cumplimiento de la normatividad legal expedida por el Gobierno Nacional y con el fin de garantizar su acatamiento para el adecuado desarrollo del objeto social de la cooperativa, se desplegaron todas las actividades pertinentes y necesarias tendientes a implementar las disposiciones establecidas por el legislativo, valga resaltar por su trascendencia e impacto la Ley 2300 de 2023 “Ley dejen de Fregar”, por medio

de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores; el Decreto 627 de 27 de abril de 2023, relacionado con la asociación de micro, pequeñas y medianas empresas a las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito; Ley 2101 de 2021, implementando gradualmente la disminución de la jornada laboral, entre otras.



-Cumplimiento de las obligaciones con órganos de inspección, control y vigilancia.

La cooperativa atendió oportunamente los requerimientos, traslados de informes y trámites administrativos formulados por la Superintendencia de la Economía Solidaria, Superintendencia de Industria y Comercio y Superintendencia de Sociedades en calidad de órganos de inspección, control y vigilancia. dentro de las cuales se destacan: las Circulares 049, 052, 054 que en su orden impartieron instrucciones en materia de modalidades de crédito; sobre la gradualidad en el tiempo para la

implementación del modelo de pérdida esperada; así como del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito con el fin de incorporar mecanismos bajo los cuales las organizaciones solidarias y sus asociados pueden realizar cambios en las condiciones inicialmente pactadas de los créditos ante escenarios de incertidumbre financiera, que propenden por mantener el adecuado pago de las obligaciones, normas que han sido implementadas en la Cooperativa.

-Contratación

Con el fin asegurar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los distintos procesos misionales de la Financiera Comultrasan, así como de la satisfacción de las distintas necesidades de las áreas, la cooperativa en cumplimiento de su política de contratación suscribió 550 contratos con diferentes proveedores de productos y servicios.



-Seguros, garantías y seguro de depósitos.

La cooperativa se encuentra cubierta en sus activos, cartera y vida deudores con reconocidas compañías aseguradoras de amplia trayectoria, así:

- ✓ Asegurabilidad de los activos de la Cooperativa: se encuentran asegurados en la póliza Multirriesgo con la Equidad seguros, vigencia del 31 de diciembre 2023 al 31 de diciembre 2024.

✓ Asegurabilidad de la cartera: la cartera de persona natural se encuentra asegurada en la póliza convenio de vida deudores con la Equidad seguros con la cobertura de muerte e incapacidad total y permanente, con una vigencia del 01 de agosto 2023 al 01 de agosto 2024.

✓ Póliza de Vida Deudores de Tarjeta de Crédito: Confirmando que la cartera de tarjeta de crédito se encuentra asegurada en la póliza convenio de vida deudores actualmente contratada con la Equidad seguros con la cobertura de muerte e incapacidad total y permanente. Vigencia 01 de agosto 2023 a 01 de agosto 2024. Costo del seguro pagado por Financiera Comultrasan. El promedio mensual de beneficiarios de esta póliza es de: **29.000**.

✓ Póliza de Vida Ahorro Programado Largo Plazo: Confirmando que la cartera del producto vida deudores ahorro programado PAP Largo Plazo, se encuentra asegurada en la póliza vida deudores actualmente contratada con la Equidad seguros con la cobertura de muerte, anticipo por enfermedad



grave e incapacidad total y permanente. Vigencia 01 de agosto 2023 a 01 de agosto 2024.

✓ Póliza de protección los ahorros de todos sus asociados, FINANCIERA COMULTRASAN mantiene el seguro de depósitos con el Fondo de Garantías de entidades Cooperativas - FOGACOO, de acuerdo con las limitaciones establecidas para garantizar el ahorro de nuestros asociados.

-Medidas de Seguridad y Salud en el trabajo

Financiera Comultrasan cumple con los estándares mínimos y cumplimiento de la normatividad vigente conforme a las disposiciones establecidas por el Ministerio del Trabajo en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución No. 0312 de 2019, y demás normas que regulan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En consecuencia, la Cooperativa certifica que la implementación y cumplimiento de las diversas secciones del planear, hacer, verificar y actuar del sistema SG-

SST se encuentra en un porcentaje del 96.25, para lo cual es preciso indicar que a través de la Gerencia de Talento Humano se han desarrollado estrategias, programas y actividades enfocadas a la prevención y control de los riesgos laborales, la promoción de espacios de trabajo más seguros, la generación de ambientes de trabajo adecuados y la aprehensión del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo en los colaboradores.

-Colectivo

La cooperativa ha sido respetuosa de los derechos del colectivo SINTRAFINACO, atendiendo en los términos de ley todos los requerimientos presentados y con las garantías laborales aplicables, con disposición siempre para la generación de espacios de diálogo y negociación con la administración. A la fecha resulta pertinente mencionar que la negociación del pliego de peticiones ya fue expuesta ante el Tribunal de Arbitramento designado por el Ministerio de Trabajo, encontrándonos a la espera del respectivo fallo, el cual será socializado con la administración central y partes interesadas.

Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

La cooperativa ha propendido por el cumplimiento de las normas de orden legal externo e interno sobre propiedad intelectual y derechos de autor. De igual forma las marcas comerciales se registraron de acuerdo con los procedimientos legales.

**-Tratamiento de datos**

La cooperativa desarrolló su objeto social en el marco del respeto y cumplimiento íntegro del derecho a la protección de datos de acuerdo con la legislación vigente. Se resalta la que para la vigencia 2023 con el respaldo y compromiso de la alta dirección en la delegación de responsabilidades y asignación de recursos, se ejecutaron, entre otras, las siguientes actividades:

- ✓ El cumplimiento de los requisitos de ley en el portal web de la Superintendencia de Industria y comercio (SIC), así como, la atención integral de las solicitudes (consultas o reclamos) realizadas por los titulares frente a los datos personales.
- ✓ La implementación de medias de seguridad para el manejo de información proporcionales al tratamiento de los datos personales que incluyó

la exigencia de requisitos en igual medida para los proveedores externos.

- ✓ El desarrollo de actividades para los trabajadores enfocadas a la sensibilización y capacitación como: módulos virtuales interactivos, evaluación de conocimientos, envío de correos electrónicos con contenidos específicos de refuerzo, entre otros.
- ✓ Se impartieron asesorías constantes y orientaciones a las diferentes áreas de la organización para el correcto tratamiento de los datos, adicionalmente se realizaron la ejecución de auditorías al programa integral de protección de datos por los entes facultados de control como lo indica la ley y la normatividad interna.

Cumplimiento del artículo 87 de la ley 1676 de 2013.

La cooperativa ha cumplido con los deberes que le asisten para la recepción y pago de las facturas emitidas a su cargo. Para facilitar la libre circulación y pago de estas, se han adoptado entre otras, medidas tendientes a garantizar que las facturas surtan su debido trámite para su causación y pago oportuno.

Marco técnico Normativo.

La normatividad se aplica conforme a la Ley 1314 de 2009, reglamentada Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el anexo técnico compilatorio Actualizado 1-2019, de las normas de información financiera, Grupo 1, del decreto 2270 de 2019 que incluye el Anexo 6 y su modificatorio decreto 938 de 2021. Con la excepción del Decreto 2496 de 2015, capítulo 5 - Normas de Información Financiera para los preparadores de información vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el artículo 1.1.4.5.1 salvedad de las NIF en el tratamiento de cartera de crédito y su deterioro previsto en la NIIF 9 y NIC 39; también, en el capítulo 6 artículo 1.1.4.6.1 hace lo propio con los aportes sociales. Para los temas de excepción se rige por la legislación cooperativa y las instrucciones de la Superintendencia de Economía Solidaria.



Impuestos, tasas, contribuciones y otros

Financiera Comultrasan cumple con la liquidación, causación y pago oportuno de las Obligaciones tributarias como gran contribuyente de carácter nacional y municipal.

se evidencia el reconocimiento y oportunidad en el pago de compromisos laborales y contractuales, especialmente en lo referente a la seguridad social integral y aportes parafiscales.

Para el sector cooperativo se mantiene la exoneración del pago de la seguridad social y parafiscales (SENA, ICBF) de los trabajadores que devengan menos de 10 SMLMV, conforme a lo dispuesto en la ley de financiamiento 1943 de 2018, Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019, y sentencia 23692 del 30 de junio de 2020, el Consejo de Estado que declaró la nulidad de

las expresiones “19- 4” y “1.2.1.5.2.1 del artículo 2 “ del decreto 2150 de 2017”, en virtud de los cuales durante el 2023 la Cooperativa no realizó las cotizaciones al régimen contributivo de salud y aportes Sena e ICBF, respecto de los trabajadores que devenguen menos de 10 SMLMV.

Inversión en subordinadas (Shareppy SAS – Shareppy Internacional S.A.S.):

Al corte de 31 de diciembre de 2023, la cooperativa mantiene una inversión directa en Shareppy SAS de 1250 acciones equivalentes al 50% de la participación patrimonial, por lo tanto, debe medirla por método de participación patrimonial y está obligada a presentar estados financieros consolidados con Shareppy SAS. Por su parte, Shareppy S.A.S. cuenta con una inversión directa en Shareppy Internacional S.A.S. (subsidiaria) de 173 acciones equivalentes al 100% de la participación patrimonial. Igualmente, se registró la declaración de la existencia de la situación de control entre la Cooperativa (controlante) y la sociedad “Shareppy SAS” (subordinada). Lo anterior, bajo los presupuestos contenidos en los numerales 1 y 3 del artículo 261 del código de comercio, y se declara la existencia del grupo empresarial entre estas entidades de conformidad con el artículo 28 de la ley 222 de 1995.

Erogaciones especiales y operaciones con administradores

En cumplimiento de los requerimientos de información contemplados en las circulares y normativa expedidas por la Supersolidaria y del artículo 446 del código de comercio, se informa las erogaciones realizadas a los órganos de administración y control de la cooperativa en este informe.



⇒ Gobernabilidad

Situación jurídica y cumplimiento normativo

Financiera Comultrasan realiza sus actividades de ahorro y crédito acatando en primera medida las disposiciones constitucionales, las leyes, los decretos, las resoluciones, las circulars y en general las instrucciones emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en su calidad de órgano supervisor. Así mismo, regula sus servicios teniendo en cuenta los principios y valores universales del cooperativismo. En ese mismo sentido, a través de sus estatutos ha adoptado como valores corporativos, los siguientes: confianza, compromiso, responsabilidad social, desarrollo integral y servicio.



Gestión de Riesgos

-Mejores prácticas, SIAR y SARLAFT:

La cooperativa se ha comprometido firmemente con la implementación de las mejores prácticas empresariales, orientadas a fomentar la “confianza y seguridad” entre sus asociados y la comunidad en general. Este enfoque se centra en fortalecer el talento humano y sus competencias, posicionando a la entidad como competitiva y socialmente responsable. El objetivo principal es garantizar la continuidad y permanencia sostenible de la cooperativa a lo largo del tiempo. En el ámbito de la administración de riesgos, Financiera Comultrasan ha adoptado un enfoque proactivo en la gestión de sus riesgos, aplicando con diligencia los controles pertinentes del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). Este sistema permite a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear

los riesgos de manera eficaz, facilitando la toma de decisiones oportunas para su mitigación. El SIAR se ha convertido en una herramienta esencial en la estrategia de la cooperativa para mantener su integridad y estabilidad financiera. Además, la cooperativa ha desplegado esfuerzos significativos para la madurez de su sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT). Dicho sistema, liderado por el Oficial de Cumplimiento, cuenta con el respaldo de recursos humanos y técnicos adecuados para asegurar el cumplimiento efectivo de las normativas vigentes. El SARLAFT no solo demuestra el compromiso de la cooperativa con la legalidad y la ética empresarial, sino que también refuerza su posición como una institución financiera confiable y segura.

-Buen gobierno: con el fin de promover altos estándares de gobernabilidad, eficiencia económica, crecimiento sostenible y estabilidad financiera, la cooperativa ha establecido reglas y procedimientos para la adecuada toma de decisiones, midiendo y controlando los riesgos a los cuales se encuentra expuesta, para lo cual ha dispuesto un sistema efectivo de control interno y externo, acorde a las exigencias legales y estatutarias, a efectos de fortalecer la confianza y garantizar permanencia de sus asociados, así como responder ante las expectativas del resto de grupos de interés, logrando a cabalidad el cumplimiento de su objeto social, conforme lo establece el artículo **6** de los estatutos sociales, que señala: “... la promoción económica y el desarrollo social de las personas, buscando elevar el nivel de vida de sus familias y la comunidad en general, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros a sus asociados.”

-Gobierno corporativo: Entendido como el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la cooperativa y que concretamente, establece las relaciones entre la administración, órganos de control y vigilancia, y todos los trabajadores de la organización, con el fin de estipular las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones, transparencia en su gestión, así como una adecuada administración, con integridad, credibilidad y estabilidad, en procura siempre de una generación de valor. Bajo este entendido, es que La Financiera Comultrasan ha articulado la toma de decisiones que tienen que ver con la dirección estratégica

general de la cooperativa con sus políticas corporativas, los mecanismos de control sobre el correcto desempeño de la dirección ejecutiva y la implementación del plan estratégico, el cumplimiento normativo y las relaciones entre los directivos y sus asociados.que señala: “... la promoción económica y el desarrollo social de las personas, buscando elevar el nivel de vida de sus familias y la comunidad en general, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros a sus asociados.”

- La asamblea general de delegados:

La Asamblea general está integrada por **95** delegados elegidos en el proceso electoral realizado en enero de 2022 para el periodo 2022, 2023, -2024. Está conformada por **32** mujeres y **63** hombres. Sesionó ordinariamente en una oportunidad el 11 de marzo de 2023 según consta en acta No. 030, con una asistencia de **91** delegados, donde fueron aprobados por mayoría los informes de gestión y estados financieros con corte al 31 de diciembre del año 2022, el balance social y beneficios solidarios año 2022; el presupuesto para el año 2023 de la Asamblea General, los órganos de administración, control y vigilancia, comité de apelaciones y revisoría fiscal; reforma parcial de los estatutos sociales. En la referida reunión de Asamblea, se realizaron la ratificación de (2)



miembros principales del consejo de administración y un suplente, para el periodo 2023 – 2025; elección de un miembro principal del consejo de administración y **(2)** suplentes por el periodo de 2023- 2025. Elecciones que se desarrollaron conforme a lo señalado por el Estatuto, el cual ha sido adaptado en consonancia de lo establecido por el Decreto 962 de 2018 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

-El consejo de administración. Está conformado por nueve **(9)** integrantes principales y ocho **(8)** suplentes de los cuales once **(11)** son hombres y seis **(6)** mujeres. El consejo de administración sesionó treinta y treinta y un **(31)** veces en el año 2023.

Se reunió en doce **(12)** ocasiones de forma ordinaria, dos **(02)** de manera presencial y diez **(10)** de carácter mixto (presencial -virtual) para hacer seguimiento a la gestión de la administración, evolución de los negocios, análisis y aprobación de la actualización de normativa interna y externa; asimismo la aprobación

de las operaciones de créditos que le corresponden por ser de su competencia, entre otras actividades que se encuentran debidamente registradas en las respectivas actas del consejo de administración.

Sesionó extraordinariamente en dieciocho **(18)** ocasiones, seis **(6)** a través de la plataforma tecnológica zoom y doce **(12)** de manera mixta, dentro de las cuales se destacan algunas decisiones relevantes aprobadas por este órgano de administración, así tenemos: las actualizaciones de las políticas de riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacionales y SARLAFT de la Cooperativa; la actualización de la matriz de riesgos del proceso de Gobernabilidad, así como habría que, mencionar la aprobación del Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la Cooperativa, entre otras. De otro lado, hubo una (1) sesión extraordinaria de los suplentes del Consejo de Administración, la cual se llevó a cabo de manera no presencial, donde se informó de la correspondencia recibida por el ente de supervisión y se rindió informe por la gerente general y el gerente de riesgos.



- La junta de vigilancia: Como organismo encargado exclusivamente del control social, entendiéndose por este el que se ejerce a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los asociados, la verificación de que los procedimientos internos se ajusten al cumplimiento normativo y estatutario, y la vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados de la cooperativa. La Junta de vigilancia sesionó dieciséis **(16)** veces en el año 2023.

La Junta de Vigilancia se reunió doce **(12)** veces de manera ordinaria; seis **(06)** sesiones se desarrollaron de manera no presencial y seis (06) de manera mixta. Igualmente se reunió cuatro (04) veces de manera extraordinaria para tratar temas específicos; tres **(03)** sesiones se desarrollaron de manera presencial y una **(1)** de manera no presencial.

Vale destacar que en tres **(3)** de las sesiones extraordinarias, la Junta de Vigilancia efectuó el correspondiente control democrático a la participación de los delegados en la asamblea general.

- Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor: En desarrollo de su objeto social, la cooperativa cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, contado con las debidas autorizaciones en las adquisiciones y compras de bienes y servicios se efectúan conforme a los requisitos de ley, y pagando los impuestos fijados. Las licencias de software que la cooperativa utiliza en todas sus operaciones están legalmente amparadas, y sus



equipos de cómputo y telecomunicaciones son de procedencia legítima. Así mismo, incluyó dentro del Código de ética y buen gobierno las políticas adoptadas para la protección de los derechos de autor.

-Políticas y división de funciones:

En el marco de su compromiso con la inclusión y la eficiencia operativa, la cooperativa ha implementado políticas y una clara división de funciones. El Consejo de Administración ha sido clave en este proceso, estableciendo las políticas generales que rigen los diversos productos y servicios ofrecidos. Estas políticas no solo detallan los objetivos y responsabilidades, sino que también definen las facultades y procedimientos necesarios para una gestión financiera eficaz y segura, abordando los distintos riesgos asociados. De manera complementaria, el Departamento de Gestión Organizacional, en colaboración con las autoridades y líderes de proceso, ha desarrollado y regulado los procedimientos específicos. Estos se comunican de manera clara y directa a todos los trabajadores de la cooperativa, asegurando su pronta y correcta implementación. Este enfoque garantiza que cada trabajador de la cooperativa esté bien informado y empoderado para contribuir eficazmente al éxito colectivo y al crecimiento

inclusivo de la cooperativa.

-Reportes al Consejo de Administración:

Los comités, la gerencia general y otros estamentos de la cooperativa mantienen un compromiso firme con la transparencia, reportando periódicamente información clave que refleja las posiciones en riesgo, en línea con el perfil de riesgo establecido por la entidad. Este proceso no solo garantiza una gestión de riesgos efectiva, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y colaboración.

-Infraestructura tecnológica:

La Cooperativa desde hace más de dos décadas ha mantenido un proceso ininterrumpido de transformación tecnológica, alineado con los objetivos corporativos y enmarcado dentro de un plan prospectivo con el ánimo de sostener un liderazgo en el sector y un nivel razonable de competencia dentro del ecosistema de servicios financieros.

Se propende lograr mayor visibilidad dentro del universo digital en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros asociados activos y potenciales, adicionalmente, se han realizado proyectos para lograr una mayor penetración y un mejor uso de las propuestas digitales dentro de los procesos internos de la Cooperativa.

Conceptos como inteligencia artificial hacen parte del escenario presente y futuro de la entidad cuyo mayor protagonista en la actualidad es nuestro chatbot “fitbot”, quien ha venido interactuando e incorporándose naturalmente con miles de asociados

La cooperativa, a través de sus modelos de riesgos adopta mecanismos y prácticas para mitigar su materialización, con lo cual puede garantizar la calidad, confidencialidad y seguridad de las operaciones e información. Cuenta con el centro de cómputo alterno, y las estrategias que permiten la continuidad de las operaciones ante una eventual contingencia.

-Estructura organizacional:

La cooperativa ha definido una estructura organizacional y funcional, diseñada para cumplir con la separación de roles y evitar conflictos de interés. Esta estructura es esencial para una gestión de riesgos eficaz y está adaptada al perfil de riesgo, tamaño, complejidad y volumen de operaciones de la entidad. Este enfoque garantiza que todas las actividades se realicen con la mayor integridad y transparencia, reflejando el compromiso de la cooperativa con la responsabilidad y la eficiencia operativa.



-Recursos Humanos: La cooperativa promueve el aprendizaje permanente a sus trabajadores a través de la implementación de programas de inducción institucional, entrenamiento laboral y actualizaciones reglamentarias, mediante el uso de metodologías de formación virtual, presencial e híbrida, fortaleciendo los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de su labor. Así mismo incentiva el desarrollo profesional a través de los beneficios de auxilios educativos para la educación formal y no formal. Se da cumplimiento a través del plan de capacitación empresarial de la formación permanente sobre los Sistemas de Administración de Riesgos dando alcance a todo el personal, Consejo de Administración y Junta de Vigilancia (titulares y suplentes).

Nota: Se resalta que las capacitaciones dirigidas a Consejo de administración y Juntas de Vigilancia (titulares y suplentes), son desarrolladas directamente por la Secretaría General.

Verificación de operaciones: En la cooperativa, la verificación de operaciones se realiza a través de las áreas de Riesgos, Operaciones, Financiera, Monitoreo Transaccional, Seguridad Bancaria y Auditoría Interna. Estas áreas se encargan de monitorear las transacciones y asegurar el funcionamiento óptimo de los aplicativos, acorde a los requerimientos de los productos y servicios ofrecidos. Para minimizar la concentración de funciones y cumplir con los límites establecidos, se han diseñado políticas y facultades de aprobación específicas en cada proceso.



Dado el tamaño de la cooperativa y sus operaciones, se ha establecido un área de Auditoría Interna, complementada por una Revisoría Fiscal, requerida por normativa. Estas áreas de control desempeñan un papel crucial en la supervisión de la cooperativa, realizando las inspecciones exhaustivas a los diversos procesos, asegurando el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en su marco normativo. Los informes generados por estas auditorías se presentan a la administración, proporcionando una base sólida para la elaboración de planes de acción pertinentes y efectivos. Esta estructura garantiza una gestión transparente y eficiente, alineada con los estándares regulatorios y las mejores prácticas de control.

Erogaciones especiales y operaciones con administradores

En cumplimiento de los requerimientos de información contemplados en las circulares y normativa expedidas por la Supersolidaria y del artículo 446 del código de comercio, se informa las erogaciones realizadas a los órganos de administración y control de la cooperativa.

Cédula	Salarios	Prestaciones sociales	Gastos de representación	Otros pagos	Total
63322960	534.609	46.839	216.000	147.746	945.194
91256693	304.031	29.684	70.800	82.361	486.876
63359266	314.868	26.164	70.800	82.900	494.732
91514229*	45.804	16.203	0	5.726	67.732
91074218**	32.063	17.177	0	5.726	54.965
Total	1.231.375	136.066	357.600	324.458	2.049.499

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

*Representante legal suplente por Cámara de Comercio a partir del mes de septiembre de 2023.

** Representante legal suplente por Cámara de Comercio a partir del mes de octubre de 2023.

Consejo de Administración y Junta Vigilancia

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Consejo de Administración	91225045(*)	26.360	1.701	28.061
	91517367(*)	0	0	0
	5674094	64.640	0	64.640
	5708088	39.440	4.185	43.625
	9516624	6.960	518	7.478
	9527043	6.960	518	7.478
	13438232	62.320	4.752	67.072
	13535755	6.960	526	7.486
	13642191	66.460	4.034	70.494
	13800462	77.480	2.502	79.982
	19132839	63.560	640	64.200
	27790026	62.400	3.184	65.584
	37272402	6.960	0	6.960
	37936772	6.960	598	7.558
	63276123	69.700	6.184	75.884
	63464758	6.960	260	7.220
	91250447	6.960	0	6.960
	91294718	60.660	4.820	65.480
Junta de Vigilancia	5725830	48.720	640	49.360
	13876303	8.700	370	9.070
	13922397	8.700	470	9.170
	63358638	6.960	0	6.960
	91065610	46.980	1.364	48.344
	91234827	45.000	0	45.000
Total		806.800	37.265	844.065

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

(*) Participantes del Consejo de Administración hasta marzo de 2023.

Revisoría Fiscal

NIT	Nombre	Honorarios	Viáticos	Total
811019050	Auditoría y Consultoría Integrales E.C	434.381	56.299	490.680
Total		434.381	56.299	490.680

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

- La cooperativa no realizó erogaciones a favor de asesores o gestores cuya función principal consistiera en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones.
- Las operaciones realizadas por Financiera Comultrasan con sus administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas están detalladas en las notas a los Estados Financieros año 2023
- Financiera Comultrasan en el año 2023 no realizó con cargo al gasto donaciones a título gratuito.

Otros fondos pasivos - Fondo Solidaridad Cartera

Dentro otros fondos pasivos se encuentra el fondo solidaridad cartera, el cual se utilizó en el año 2023 para cubrir créditos objetados por el seguro y para pago póliza por desempleo.

A continuación, se presenta los movimientos del fondo

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2023	4.833.088
Saldo a diciembre de 2022	5.146.547
Variación	-313.459

Concepto	Valor
Saldo inicial 1º enero de 2023	5.146.547
(-) créditos objetados por el seguro	50.741
(-) Póliza desempleo	262.717
Saldo final 31 de diciembre de 2023	4.833.088

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Fondo desarrollo empresarial

Su objetivo es impulsar el desarrollo regional apalancando financieramente proyectos de innovación y emprendimiento de los asociados, según el reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

Este fondo no presentó movimiento en el año 2023, y su saldo fue de \$10.003.207 miles de pesos.

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2023	10.003.207
Saldo a diciembre de 2022	10.003.207
Ejecución	0

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Fondo contingencia – pasivo

Tiene por objeto principal proteger a la entidad ante cualquier adversidad económica, suceso extraordinario o de riesgos que llegase a presentar y que no esté contemplado en sus diferentes fondos o reservas de protección existentes.

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2023	736.804
Saldo a diciembre de 2022	736.804
Ejecución	0

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Este fondo no presentó movimiento en el año 2023 y su saldo fue de \$736.804 miles de pesos.

Actividades, destinos y usos entregados

Teniendo en cuenta que la Fundación Comultrasan es el brazo social de la Cooperativa, esta siguió realizando las actividades en los sectores de su actividad mentora, no obstante la Cooperativa no realizó traslado de recursos ni donaciones a dicha entidad en el año 2023.

Financiera Comultrasan entregó dentro de su Gestión Social para la línea de educación 1.000 millones de pesos al Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe como apoyo en becas que impactaron a 840 estudiantes.

Ver información en Gestión Social.

Propaganda y publicidad

Nombre de la cuenta	31-Dec-23	31-Dec-22	Variación	% CTO
Publicidad Y Propaganda	1.127.374	1.905.407	-778.032	-40,83%
Productos y servicios de captación	104.075	392.606	-288.531	-73,49%
Productos y Servicios de colocación	143.027	102.964	40.063	38,91%
Fidelización	555.477	1.077.363	-521.886	-48,44%
Apertura, posicionamiento y reubicación	2.225	78.848	-76.622	-97,18%
Imagen corporativa	61.369	69.859	-8.490	-12,15%
Publicidad - prensa	199.730	133.183	66.547	49,97%
Apoyos comerciales	61.471	50.584	10.887	21,52%
Productos Y Servicios Microfinanzas	2.370	25.128	-22.758	-90,57%
Volanteo Y pendones	2.370	5.357	-2.987	-55,76%
Perifoneo Y carro valla	0	8.615	-8.615	-100,00%
Evento Microempresario	0	11.155	-11.155	-100,00%
Comunicación	516.931	931.497	-414.566	-44,51%
Organizacional	392.079	646.759	-254.680	-39,38%
Culturales y de Marca	34.852	29.174	5.678	19,46%
Comunicación - Patrocinios	0	170.000	-170.000	-100,00%
Programa radial	90.000	85.563	4.437	5,19%
Sorteos	147.200	27.869	119.331	428,19%
Grandes Campañas	147.200	27.869	119.331	428,19%
Productos Y Servicios Ventas	2.056	5.210	-3.154	-60,54%
Volantes	2.056	5.210	-3.154	-60,54%
Publicidad Radial	665.631	686.149	-20.518	-2,99%
Publicidad Radial	665.631	686.149	-20.518	-2,99%
Marketing Digital	201.150	206.812	-5.662	-2,74%
Campaña Marketing Digital	201.150	206.812	-5.662	-2,74%
Total	2.662.712	3.788.071	-1.125.359	-29,71%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Dinero u otros bienes que la cooperativa posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera

Nombre de la cuenta	31-Dec-23	31-Dec-22	Variación	% CTO
Banco Pichicha en Miami – Estados Unidos	0	127.682	-127.682	-100,00%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Detalle de otras inversiones

Detalle	31 dic.23	31 dic.22	Variación	% CTO
Coopcentral	1.153.860	1.108.096	45.764	4,13%
La Equidad Generales	244.691	238.311	6.380	2,68%
La Equidad Vida	467.110	460.730	6.380	1,38%
TOTAL	1.865.662	1.807.137	58.524	3,24%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Las inversiones de este grupo no presentaron ningún deterioro previo análisis del de las áreas financiera y riesgos.

Inversiones en Instrumentos de patrimonio / sin cotización en bolsa

Detalle	31 dic.23	31 dic.22	Variación	% CTO
Fondo Regional de Garantías	817.350	817.350	0	0,00%
Servibanca	405.857	405.857	0	0,00%
Conecta Financiera S.A.S	767.993	767.993	0	0,00%
Cenfer S. A	133.600	133.600	0	0,00%
Total	2.124.800	2.124.800	0	0,00%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Con relación al detalle de las otras inversiones relacionadas en los cuadros anteriores, la cooperativa se permite revelar lo siguiente:

- **Coopcentral:** Integra, a través de la red VISIONAMOS, a distintas cooperativas para que realicen entre ellas transacciones tales como: retiros, consignaciones y transferencias.
 - **Servibanca:** Es una administradora de sistema de pago de bajo valor, que presta servicios a los tarjetahabientes asociados a la cooperativa, y nos apoya con la red tecnológica de cajeros electrónicos.
 - **Equidad Seguros Generales y Equidad Seguros de Vida:** Son organismos cooperativos de segundo grado con quienes la cooperativa cuenta con convenios interinstitucionales que facilitan el acceso de los asociados a seguros, con precios competitivos. Así mismo, la cooperativa toma algunos seguros institucionales.
 - **Conecta Financiera:** Es una entidad que le ofrece a la cooperativa los servicios de procesamiento de tarjetas débito y crédito.
 - **Fondo Regional de Garantías de Santander:** Es una entidad que presta el servicio de aval a los asociados tomadores de créditos de consumo, microempresarial y comercial en la cooperativa.
- Estas inversiones están relacionadas con actividades convenientes para el cumplimiento del objeto social, precisándose que Financiera Comultrasan no es matriz, ni entidad controlante de ninguna de ellas.

Inversiones en Instrumentos de patrimonio / sin cotización en bolsa

Shareppy SAS: Es una entidad especializada en desarrollo de software y aplicaciones a la medida de los requerimientos tecnológicos de la cooperativa.

Detalle	31 dic.23	31 dic.22	Variación	% CTO
Shareppy SAS	694.407	698.383	-3.976	-0,57%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Al corte de 31 de diciembre de 2023, la cooperativa mantiene una inversión en Shareppy SAS de 1250 acciones equivalentes al 50% de la participación patrimonial, por lo tanto, se midió al método de participación patrimonial.

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

La cooperativa no tiene conocimiento de la existencia de eventos importantes ocurridos después del cierre del ejercicio contable a 31 de diciembre de 2023 que modifiquen o alteren los estados financieros o este informe.

Expectativas 2024

El panorama económico para el año 2024 se presenta bastante retador, con una mezcla entre crecimiento por debajo de los promedios esperados y una inflación todavía alta con una disminución más lenta de lo previsto. Con todo esto, las tasas de interés de referencia del mercado se mantendrían relativamente altas, aunque inferiores a las observadas en el año anterior.



Ante este escenario, la cooperativa continuará trabajando en brindar soluciones financieras a sus asociados, a precios competitivos y con un servicio de calidad. Los retos para este 2024 se enfocarán en mantener un crecimiento en la cartera de créditos superior al **9%**, como activo principal de la entidad, apalancando los proyectos de inversión de sus asociados. De igual forma, las captaciones

seguirán siendo la principal fuente de fondeo, esperando un crecimiento superior al **8,5%**.

Así mismo, continuaremos fortaleciendo nuestra cultura del control presupuestal, aplicando las mejores prácticas financieras y de control de riesgos.

En materia prospectiva, se seguirá avanzando en el propósito de ser Financiera Comultrasan “Transformadora y social”; para ello, en el 2024, la cooperativa seguirá avanzando en proyectos alineados con el plan estratégico que reflejan el compromiso con la innovación y la mejora continua; entre los más importantes están: crédito virtual de bajo monto y para empleados y pensionados con pago personal; Contact center con inteligencia artificial para llamadas entrantes y salientes; implementación de herramientas de inteligencia artificial en cinco áreas con el proyecto CooperAI; automatización de canales de venta; actúa digital y modernización de la agencia virtual y la app móvil. El avance de la cooperativa, con foco en el asociado, permitirá seguir entregando beneficios sociales que impacten positivamente y contribuyan al fortalecimiento del tejido social y crecimiento económico de las personas y regiones donde se hace presencia, todo ello con la convicción de continuar siendo la Cooperativa de todos, “más incluyente”.

Agradecimientos

En el exitoso transcurso del año 2023, hemos sido testigos de numerosos logros y avances significativos en Financiera Comultrasan, y es con gran gratitud que nos dirigimos a todos aquellos que han contribuido a este éxito. Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal por su liderazgo visionario y su dedicación incansable a nuestra cooperativa. Su compromiso con la excelencia y su guía estratégica han sido fundamentales para llevar a Financiera Comultrasan a nuevas alturas y asegurar que sigamos siendo una institución inclusiva y progresista.

Agradecemos también a nuestros proveedores y a nuestros aliados estratégicos del Gobierno: Fondo Nacional de Garantías, Banca de las Oportunidades, Finagro, entre otros, por su constante confianza y respaldo. Además, queremos expresar nuestra profunda gratitud a la Fundación Comultrasan por su invaluable apoyo en las iniciativas sociales llevadas a cabo por nuestra cooperativa. Su colaboración ha sido fundamental para el éxito de nuestros esfuerzos en favor de la comunidad.

Asimismo, deseamos reconocer el esfuerzo sobresaliente de nuestros empleados, cuya dedicación y pasión por su trabajo han sido un pilar fundamental de nuestro éxito. Su arduo trabajo y su compromiso con nuestros valores han contribuido en gran medida a nuestra reputación como una cooperativa de confianza y solidez en el sector financiero.

Por último, pero no menos importante, extendemos nuestro más profundo agradecimiento a nuestros asociados, su confianza nos impulsa a alcanzar nuevas metas y a superar obstáculos. Su apoyo constante y su compromiso con nuestros servicios nos inspiran a seguir adelante, recordando el propósito fundamental de nuestra cooperativa: generar desarrollo social. En Financiera Comultrasan, estamos comprometidos con un futuro más inclusivo y próspero para todos, y es gracias a la confianza y el apoyo de nuestros asociados que podemos continuar avanzando hacia esa meta.


Luis Álvaro Mejía Argüello

Presidente del Consejo de Administración


Socorro Neira Gómez

Gerente General



Financiera COMULTRASAN

Informe junta de vigilancia 2023



En cumplimiento de las funciones estatutarias establecidas en el artículo 92 y las legalmente atribuidas por los artículos 40 de la Ley 79 de 1988 y 59 de la Ley 454 de 1998; la Junta de Vigilancia, como órgano interno encargado de ejercer el control social, se permite presentar a la honorable Asamblea General de Delegados, el informe de la gestión efectuada durante la vigencia 2023.

De manera preliminar, es importante indicar que las funciones de control social atribuidas de manera exclusiva a la Junta de Vigilancia tienen la finalidad de garantizar la satisfacción de las necesidades para las cuales fue creada la Cooperativa, la verificación de que los procedimientos internos se ajusten al cumplimiento normativo y estatutario, y la vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados de la Cooperativa.

1. Ejercicio de Control:

Control de Cumplimiento Normativo:

La junta de vigilancia ha velado por el adecuado cumplimiento de la normatividad legal, estatutaria y reglamentaria, respecto de los actos de los órganos de administración, con total apego a los principios cooperativos.

Igualmente, ha constatado que las peticiones, quejas, y reclamos presentados por los asociados, de manera directa ante este órgano, así como, las trasladadas por el ente supervisor, hayan sido atendidas de manera clara, de fondo y oportunamente, acogiendo los términos legales para la atención de cada tipo de solicitud según su naturaleza. Vigilando en todo momento para que la protección de los derechos de los asociados sea efectiva y acorde a los términos, procesos y procedimientos establecidos por la Ley y al interior de la Cooperativa, de tal manera que se permita generar las acciones de mejora, cuando a ello hubiere lugar.

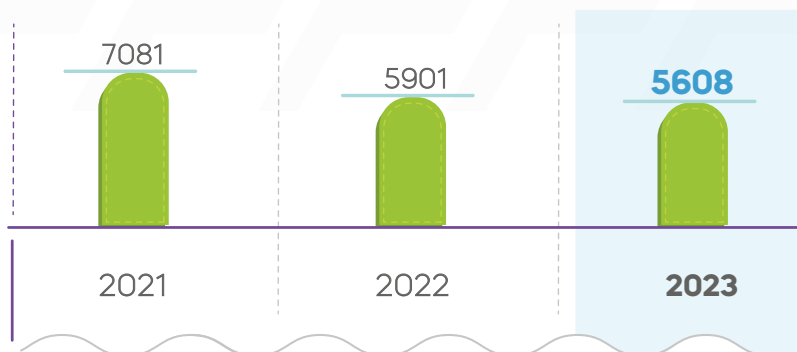


Informe de quejas atendidas:

Para el proceso de atención de oportunidades de mejora (OMS), se enfocaron esfuerzos en la entrega de respuestas claras, completas, veraces y de fondo, brindando una atención cálida, clara y oportuna a cada una de las peticiones recibidas.

Se contuvo el crecimiento de las mismas, lo cual es atribuible al trabajo colaborativo entre las diferentes áreas, quienes gestionaron las respectivas mejoras que dieron solución a los procesos que causan fricción con los asociados.

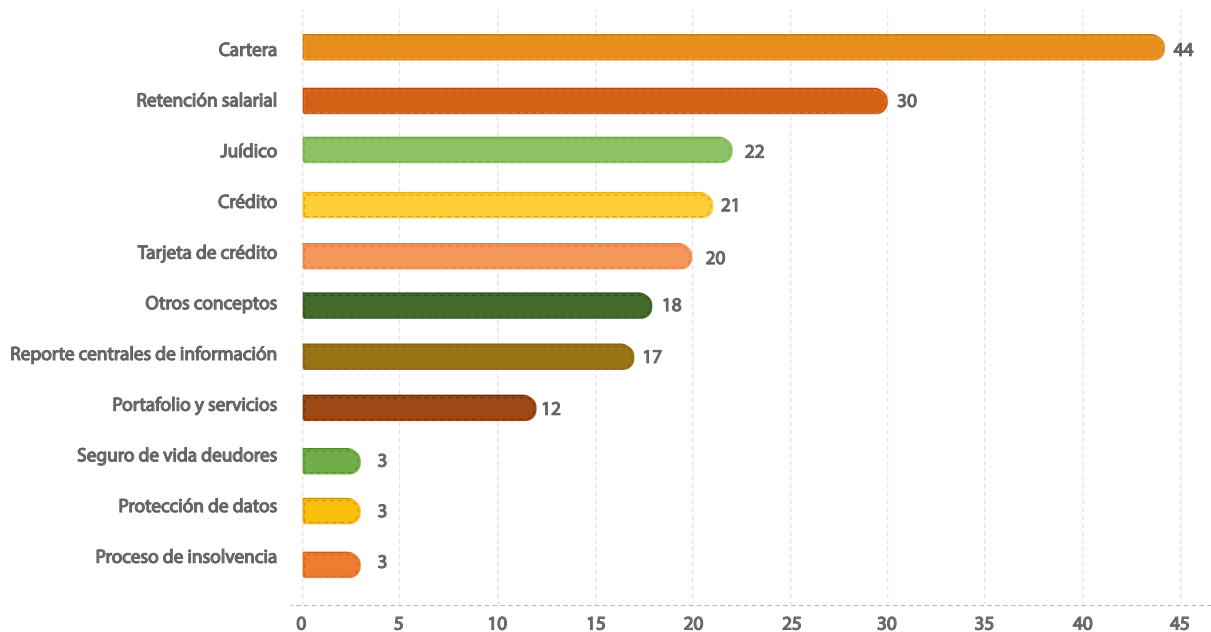
Evolución Oportunidades de mejoramiento (OM's)



>>Fuente: Gerencia de Servicio

De otra parte, la Junta de Vigilancia por competencia recibió, atendió y respondió **193** quejas de los asociados, trasladadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria; de las cuales **44** correspondieron a requerimientos relacionados con temas de cartera, solicitando acuerdos o alternativas de pago en créditos que ya se encuentran en cobro administrativo.

Peticiones de nuestros asociados trasladadas por la Supersolidaria



>> Fuente: Secretaría General

Asunto	Cuenta de asunto
Proceso de Insolvencia	3
Protección de Datos	3
Seguro de Vida Deudores	3
Portafolio y Servicios	12
Reporte centrales de información	17
Otros Conceptos	18
Tarjeta de Crédito	20
Crédito	21
Jurídico	22
Retención salarial	30
Cartera	44
Total quejas	193

>>Fuente: Secretaría General

Control social de beneficios otorgados a los asociados:

En cumplimiento del artículo **89 estatutario**, para ejercer el control social la junta de vigilancia se reunió **doce (12) veces** de manera ordinaria para ejercer el control social, **seis (06)** sesiones se desarrollaron de manera no presencial y **seis (06)** de manera mixta. Igualmente se reunió cuatro **(04) veces** de manera extraordinaria para tratar temas específicos; **tres (03) sesiones** se desarrollaron de manera presencial y **una (1)** de manera no presencial. Asimismo, fue invitada a participar en **doce (12)** reuniones ordinarias y **dieciocho (18)** reuniones extraordinarias del Consejo de Administración, velando que los actos y decisiones relacionadas con los temas sociales estuviera ajustados y acordes a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos.

La Junta de Vigilancia destaca los beneficios otorgados por la Cooperativa a los asociados para facilitar las posibilidades de acceso a los servicios de ahorro y crédito, con miras a mejorar la calidad de vida de todos como cumplimiento a los objetivos de la entidad. A pesar del bajo crecimiento económico y de inflación que vivió el país, la cooperativa realizó esfuerzos para mantener los **apoyos en educación y capacitación en diversos temas como: educación financiera, desarrollo de talleres, charlas y creación de sanos esparcimiento con los asociados y sus familias.**

>> Charla Educación Financiera



>> Actividad día de la familia

Se impactaron a **30.314** asociados, con más de **\$3.915** millones, de inversión en los beneficios mencionados. (esta información es la total de los beneficios generados por Fondo social y Fondo Educación).

Impactamos a más de

30.000 asociados
con una inversión
cercana a los

4mil millones
de pesos

a sus asociados.", la Junta de Vigilancia encontró una adecuada ejecución de los mismos.

Con respecto a los recursos de los excedentes del año 2022 aplicados conforme a la ley se destinaron a los fondos sociales: el **20%**

Respecto al seguimiento efectuado a la ejecución de los Fondos Sociales, aprobados por la Asamblea General ordinaria de delegados, con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades para las cuales fue creada la Cooperativa, en concordancia con lo establecido por el artículo 6 del estatuto, dentro de los cuales se encuentran: "la promoción económica y el desarrollo social de las personas, buscando elevar el nivel de vida de sus familias y la comunidad en general, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros

para el Fondo de Educación de los cuales fueron ejecutados **6.759** millones para el pago de impuesto de renta conforme a lo disposición de la ley 1819 de 2016 art. 19-4 del estatuto tributario. Así mismo, se destinaron **378 millones** para apoyar en diferentes programas como: Diplomado de inteligencia Financiera, Educación Financiera, Educación para la formación de habilidades blandas para el desarrollo de los asociados a través de talleres, charlas motivacionales y cursos virtuales.

Control democrático:

La junta de vigilancia se reunió **tres (3) veces** de manera extraordinaria para ejercer el control democrático y participación de los delegados en la Asamblea General, convocada de manera ordinaria mediante el acuerdo N° 209 y 210 del 27 de diciembre de 2022, sesionando de manera mixta el día 28 diciembre de 2022 según acta N° 325 para verificar el listado de hábiles y no hábiles a corte de 27 diciembre de 2022 para participar de la Asamblea General de delegados 2023 y de manera virtual a través de la plataforma Zoom el día 04 de enero de 2023 mediante acta N° 326 para resolver y dar respuesta a las objeciones presentadas conforme a lo estipulado en los Acuerdos 209 y 210 de 27 diciembre de 2022 y el 27 de febrero de 2023 mediante acta N° 328 para la verificación del cumplimiento de los requisitos de los delegados que se postularon para ser integrantes del Consejo de Administración para el periodo comprendido de 2023,2024 y 2025.

En lo que respecta a Asamblea ordinaria de delegados celebrada el 11 de marzo de 2023 según acta N° 030, asistieron 91 delegados (32 mujeres y 59 hombres) de los **92** convocados verificándose el quórum del **98,91 %** necesario para deliberar y decidir válidamente, donde fueron aprobados por unanimidad los informes de gestión y estados financieros a corte del año 2022; se realizó la elección de tres integrantes principales del Consejo de administración con sus respectivos suplentes personales para el periodo de tres años (2023, 2024 y 2025), conforme a la

rotación señalada en el artículo 61 de estatutos de la cooperativa, donde se establece que los miembros del Consejo de administración no podrán ser reelegidos cuando cumplan seis años consecutivos de permanencia, pudiendo postularse nuevamente transcurrido por lo menos un año; y ratificación de dos miembros principales y elección de un miembro principal del Consejo de administración; de otro lado, ratificación de un miembro suplente y elección de dos miembros suplentes del Consejo de Administración para el periodo 2023-2024 y 2025.



>> Jornada de Optometría



>> Charlas programas Más Líder

Control de fondos destinados a capacitación:

Igualmente el **10% para Fondo de Solidaridad**, con una ejecución total de **3.537 millones**, de los cuales se destacan: un **84%** para temas de auxilios educativos por la suma de **1.999 millones** que impactaron a **1.845** asociados; **1.000 millones** para becas orientadas a **840 niños y jóvenes** de estratos 1, 2, y 3 del Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe. Igualmente se propusieron actividades preventivas en salud (optometría, consultas médicas, nutrición y psicología) con **298 millones** impactando a **3.579** asociados, y otros apoyos (calamidad, inclusión financiera, protección social) con más de 146 millones para impactar a **18519**; **así mismo, póliza exequial de empleados por \$74 millones con 783 asociados empleados y apoyo a la cultura por \$20 millones** con más de **830** asociados impactados.

Control por reformas estatutarias:

Se efectuó una reforma a los estatutos de Comultrasan en la vigencia 2022, la cual fue debidamente aprobada por la Asamblea ordinaria de delegados del 19 de marzo de 2022, por unanimidad, la cual consta en acta No. 030 de fecha 11 de marzo de 2023. Reforma en la cual se efectuaron modificaciones a 22 artículos del

cuerpo estatutario, de los cuales vale la pena mencionar su temática, de manera general, dada su relevancia, como lo son: Modificación de la denominación Presidencia ejecutiva por Gerencia general y vicepresidentes por Gerentes de área en todo el apartado de los estatutos de la **FINANCIERA COMULTRASAN**; Inclusión de dos párrafos donde se describe quienes ostenta la calidad de Asociado hábil y delegado hábil en el Capítulo III de los Asociados; Asimismo se estableció que sólo el Delegado hábil es quine podrá ejercer actos de decisión y elección en las asambleas generales; se estableció como límite de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad; De otro lado, el periodo de ejercicio del revisor fiscal paso a ser de (2) años y se incluyó un segundo párrafo en el acápite del

Consejo de administración y sus requisitos para ser miembro de este órgano, en donde se estableció que se debe esperar la terminación del periodo para el cual fue elegido el delegado hábil para aspirar a su reelección, exceptuando los casos de renuncia, exclusión o inhabilidad del principal; se estableció que las actas y audios de las sesiones de los órganos de administración y control de la **FINANCIERA COMULTRASAN** tendrán el carácter reservado en aras

de proteger la privacidad y la confidencialidad de la información financiera y personal tanto de los asociados como de **FINANCIERA COMULTRASAN**, entre otros.

Se modificaron denominaciones de
presidencia por Gerencia general
y Vicepresidentes por Gerentes de área



Seguimiento y control del principio de libre adhesión:

Con corte al 31 de diciembre de 2023, se vincularon a la Cooperativa **32.685** nuevos asociados, se registró un total de **17.492** retiros, encontrando que dentro de las causas más representativas, se encuentran: (i) por retiro voluntario **(12.085)** (ii) por fallecimiento **(413)**; y (iii) por exclusión de asociados **(4.994)**, principalmente motivados por el incumplimiento injustificado en el pago de las obligaciones crediticias adquiridas con la Cooperativa, siendo importante destacar que para la vigencia 2023 el retiro de asociados disminuyó en **(2.986)** comparado con el 2022. Para el año 2023 el Consejo de Administración no convocó a la Junta de Amigables Componentes, como tampoco al Comité de Apelaciones.

Finalmente, la Junta de Vigilancia reafirma su compromiso en las funciones que le han sido encomendadas por la Asamblea General, las cuales, se considera, han sido cumplidas a cabalidad con total responsabilidad y compromiso en pro del bienestar y desarrollo social de todos los asociados de la Financiera Comultrasan; en tal sentido agradecemos al Consejo de Administración el direccionamiento estratégico que ha venido dando a la Cooperativa, así como los lineamientos impartidos que han permitido el avance en los objetivos institucionales; a los empleados y directivos de la Cooperativa por su compromiso, profesionalismo y servicio; a los asociados por la confianza depositada y por permitirnos gestionar las oportunidades de mejora continua, al ente supervisor por propiciar el fortalecimiento del sector; a Fecolfin por el acompañamiento y Liderazgo gremial, y a Confecoop por su compromiso por la integración del sector solidario.

Cordialmente,



Libardo Villamizar Maldonado
Presidente Junta de Vigilancia



Rodrigo Díaz Carvajal
Secretario Junta de Vigilancia

Estados Financieros 2023



Certificación del Representante Legal y la Contadora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada “Financiera Comultrasan”

Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada “Financiera Comultrasan”, certificamos que los estados financieros separados de la cooperativa a 31 de diciembre de 2023 y 2022, han sido fielmente tomados de los libros y permite reflejar la situación patrimonial y los resultados de la cooperativa.

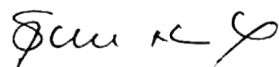
De acuerdo con lo anterior, en relación con los estados financieros mencionados, manifestamos lo siguiente:

- Los activos y pasivos incluidos en los estados financieros separados a 31 de diciembre de 2023 y 2022, existen y las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esta fecha.
- Los hechos económicos ocurridos durante el año 2023 y 2022, han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros.
- Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la cooperativa a 31 de diciembre de 2023 y 2022.

Todos los elementos han sido reconocidos por los importante apropiados conforme los marcos técnicos normativos para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1 vigentes en Colombia.

La normatividad se aplica conforme a la Ley 1314 de 2009, reglamentada Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el anexo técnico compilatorio Actualizado 1-2019, de las normas de información financiera, Grupo 1, del decreto 2270 de 2019 que incluye el Anexo 6 y su modificatorio decreto 938 de 2021. Con la excepción del Decreto 2496 de 2015, capítulo 5 - Normas de Información Financiera para los preparadores de información vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria en el artículo 1.1.4.5.1 salvedad de las NIF en el tratamiento de cartera de crédito y su deterioro previsto en la NIIF 9 y NIC 39; también, en el capítulo 6 artículo 1.1.4.6.1 hace lo propio con los aportes sociales. Para los temas de excepción se rige por la legislación cooperativa y las instrucciones de la Superintendencia de Economía Solidaria.

- Los hechos económicos que afectan la cooperativa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.
- Para la emisión de los estados financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2023 y 2022, se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, de acuerdo con las disposiciones legales y las operaciones registradas en la contabilidad que corresponden a las decisiones de la administración.
- En cumplimiento de la Ley 603 de 2000 declaramos que el software utilizado tiene las licencias correspondientes y cumple por tanto con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.
- Los estados financieros y sus notas no contienen vicios, errores, diferencias o imprecisiones materiales que afecten la situación financiera, patrimonial y las operaciones de la cooperativa. Así mismo, se han establecido y mantenido procedimientos y sistemas de revelación y control de la información financiera, para su adecuada presentación a los grupos de interés.



Socorro Neira Gómez

Representante Legal



Sandra Lisseth Mancilla Pérez

Contadora Pública
TP75790-T

Estado de situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2023	Diciembre de 2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activo				
Efectivo y equivalentes al efectivo	210.250.660	244.369.148	-34.118.488	-13,96%
Activos financieros de inversión	16.371.661	17.846.492	-1.474.831	-8,26%
Inversiones medidas al costo amortizado	0	3.290.516	-3.290.516	-100,00%
Participaciones sociales -acciones sin cotización en bolsa	2.124.800	2.124.800	0	0,00%
Inversiones medidas al costo instrumentos de patrimonio	1.865.662	1.807.137	58.524	3,24%
Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial	694.407	698.383	-3.976	-0,57%
Participación fondos de inversiones y títulos de deuda	11.686.793	9.925.655	1.761.137	17,74%
Cartera de Créditos	1.397.359.936	1.271.880.846	125.479.090	9,87%
Vivienda	2.488.337	2.980.193	-491.855	-16,50%
Consumo	922.319.848	869.357.201	52.962.647	6,09%
Microcrédito	236.721.557	390.195.041	-153.473.484	-39,33%
Comercial	230.604.669	219.545.827	11.058.842	5,04%
Productivos	241.778.078	0	241.778.078	100,00%
Menos: deterioro individual	-112.152.250	-108.453.230	-3.699.020	3,41%
Menos: deterioro general	-124.400.302	-101.744.186	-22.656.117	22,27%
Intereses cartera de crédito	20.931.083	15.299.150	5.631.933	36,81%
Intereses	26.047.259	19.169.363	6.877.897	35,88%
Menos: deterioro	-5.116.176	-3.870.213	-1.245.964	32,19%
Intereses periodo de gracia	7.637.241	12.827.631	-5.190.390	-40,46%
Menos: deterioro intereses periodo de gracia	-7.637.241	-12.827.631	5.190.390	-40,46%
Cuentas por Cobrar	20.300.161	12.935.383	7.364.778	56,94%
Arrendamientos	0	7.727	-7.727	-100,00%
Anticipo de impuestos	2.957.683	1.884.578	1.073.105	56,94%
Otras	17.342.478	11.043.078	6.299.400	57,04%
Activos Materiales	71.589.349	74.707.935	-3.118.586	-4,17%
Propiedades, planta y equipo	78.659.214	81.396.352	-2.737.138	-3,36%
Propiedades de Inversión medidas al costo	6.308.786	6.308.786	0	0,00%
Menos: Depreciación y deterioro	-13.378.651	-12.997.204	-381.448	2,93%
Activos no corrientes mantenidos para la venta	34.500	34.500	0	0,00%
Activos no corrientes mantenidos para la venta	34.500	34.500	0	0,00%
Bienes Recibidos en Pago	104.645	36.645	68.000	185,56%
Bienes inmuebles - disponibles para la venta	104.645	36.645	68.000	185,56%
Otros Activos	4.197.598	4.197.598	0	0,00%
Intangibles	4.197.598	4.197.598	0	0,00%
Total Activo	1.741.139.594	1.641.307.696	99.831.897	6,08%

Estado de situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2023	Diciembre de 2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
Total Pasivo				
Depósitos y exigibilidades	995.959.227	944.320.037	51.639.189	5,47%
Depósitos de Ahorro	179.670.787	207.896.674	-28.225.887	-13,58%
Certificados depósitos de ahorro a término (CDAT)	754.723.424	678.277.411	76.446.013	11,27%
Depósitos de ahorro contractual (PAP)	61.565.015	58.145.952	3.419.063	5,88%
Intereses depósitos ahorro (Ahorros, PAP y CDAT)	39.401.883	24.604.704	14.797.179	60,14%
Créditos bancos y otras obligaciones financieras	95.238.316	79.472.957	15.765.359	19,84%
Créditos bancos	93.492.692	78.081.059	15.411.633	19,74%
Intereses de créditos	1.745.624	1.391.898	353.727	25,41%
Cuentas por pagar y otras	22.322.832	18.971.737	3.351.095	17,66%
Pasivos por impuestos corrientes	2.414.751	1.957.649	457.102	23,35%
Fondos sociales y mutuales	25.659.901	25.517.877	142.024	0,56%
Fondo de educación	933.820	735.044	198.776	27,04%
Fondo de solidaridad	9.152.983	8.896.276	256.707	2,89%
Fondo desarrollo empresarial	10.003.207	10.003.207	0	0,00%
Fondo solidaridad cartera	4.833.088	5.146.547	-313.459	-6,09%
Fondo contingencia	736.804	736.804	0	0,00%
Pasivos Por beneficios a empleados	6.896.966	8.079.714	-1.182.748	-14,64%
Obligaciones laborales	4.983.006	3.570.218	1.412.788	39,57%
Beneficio extralegal	1.913.960	3.776.753	-1.862.793	-49,32%
Prima de antigüedad	0	501.647	-501.647	-100,00%
Bonificación vacaciones	0	231.096	-231.096	-100,00%
Otros Pasivos Financieros	1.108.106	1.023.593	84.513	8,26%
Ingresos recibido para terceros	1.108.106	1.023.593	84.513	8,26%
Pasivos estimados y provisiones	3.683.825	2.208.228	1.475.597	66,82%
Total Pasivo	1.192.685.807	1.106.156.495	86.529.312	7,82%

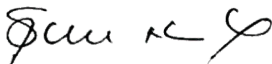
Estado de situación Financiera separado

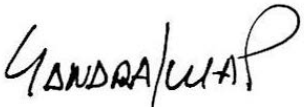
Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2023	Diciembre de 2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
Patrimonio				
Aportes Sociales	165.483.222	156.678.508	8.804.714	5,62%
Reservas	276.716.448	266.878.668	9.837.780	3,69%
Reserva Protección de aportes	269.904.324	260.066.544	9.837.780	3,78%
Reserva contingencia	6.812.124	6.812.124	0	0,00%
Fondo destinación específica	35.972.614	24.932.528	11.040.086	44,28%
Fondo amortización aportes sociales	27.744.749	24.072.370	3.672.379	15,26%
Fondo especial	1.005.194	801.220	203.974	25,46%
Fondos Sociales capitalizados	58.938	58.938	0	0,00%
Otros Fondos -Core Financiero	7.163.733	0	7.163.733	100,00%
Excedente del periodo	20.504.124	36.884.119	-16.379.995	-44,41%
Excedentes acumulados (ganancias retenidas)	4.675.816	4.675.816	0	0,00%
Otros resultados integrales (ORI)	45.101.562	45.101.562	0	0,00%
Total patrimonio	548.453.786	535.151.201	13.302.585	2,49%
Total pasivo + Patrimonio	1.741.139.594	1.641.307.696	99.831.897	6,08%

Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros


Socorro Neira Gómez
Representante Legal


Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP75790-T


Paola Andrea Bustamante Peláez
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C.)
TP 111433-T
(Véase mi dictamen)

Estados de Resultados y Otros Resultados Integrales separados

Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

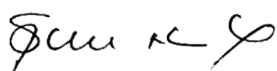
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2023	Diciembre de 2022	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos ordinarios por intereses cartera	268.850.219	206.845.301	62.004.919	29,98%
(-) Costos	102.931.777	49.770.629	53.161.147	106,81%
Intereses Ahorros, CDAT y PAP	95.032.762	46.231.369	48.801.393	105,56%
Intereses créditos bancarios	7.899.015	3.539.261	4.359.754	123,18%
(=) Margen bruto o excedente bruto	165.918.443	157.074.671	8.843.772	5,63%
(+) Ingreso por recuperación deterioro cartera	36.138.345	36.389.555	-251.210	-0,69%
(+) Otros ingresos	52.875.480	38.184.865	14.690.615	38,47%
(-) Gastos	147.714.510	136.263.554	11.450.956	8,40%
Beneficios a empleados	72.823.082	64.964.962	7.858.120	12,10%
Generales	61.464.801	60.059.677	1.405.124	2,34%
Depreciación	4.595.168	4.583.679	11.489	0,25%
Otros gastos	8.831.459	6.655.236	2.176.223	32,70%
(=) Excedente antes del gasto por deterioro	71.079.412	58.995.982	12.083.431	20,48%
(-) Deterioro cartera de crédito	85.649.974	57.791.612	27.858.363	48,20%
(-) Otros deterioros	1.063.658	709.806	353.852	49,85%
(=) Excedente neto	20.504.124	36.884.119	-16.379.995	-44,41%

Otros resultados Integrales

Utilidad por revaluación de propiedades, planta y equipo	45.101.562	45.101.562	0	0,00%
--	------------	------------	---	-------

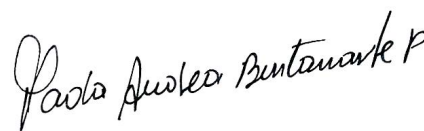
Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros



Socorro Neira Gómez
Representante Legal



Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP75790-T



Paola Andrea Bustamante Peláez
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C)
TP 111433-T
(Véase mi dictamen)

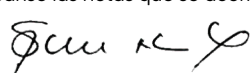
Estado de Cambios en el Patrimonio Separado Por los años terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2022

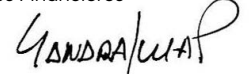
Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

					Ganancias Retenidas			
	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA	Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
Saldo a 1° de enero de 2022	148.017.842	252.177.748	14.501.162	46.034.320	2.924.957	1.750.859	35.569.650	500.976.539
Distribución de excedentes				-46.034.320				
Revalorización de aportes	6.928.496							
Aportes sociales capitalización Asociados	1.688.727							
Aportes Amortizados	43.444		-43.444					
Reserva Protección de Aportes		14.700.921						
Fondo Amortización de Aportes			9.957.343					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			423.523					
Fondo especial (distribución excedentes)			93.944					
Revaluación propiedad, planta y equipo (Bienes operación)							9.531.912	
Resultado del Ejercicio 2022 NIF				36.884.119				
Saldo a 31 de Diciembre de 2022	156.678.508	266.878.668	24.932.528	36.884.119	2.924.957	1.750.859	45.101.562	535.151.201
Distribución de excedentes				-36.884.119				
Revalorización de aportes	4.920.712							
Aportes sociales capitalización Asociados	3.884.002							
Reserva Protección de Aportes		9.837.780						
Fondo Amortización de Aportes			3.668.014					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			4.364					
Fondo especial (distribución excedentes)			203.974					
Otros fondos (Core Financiero)			7.163.733					
Resultado del Ejercicio 2023 NIF				20.504.124				
Saldo a 31 de Diciembre de 2023	165.483.222	276.716.448	35.972.614	20.504.124	2.924.957	1.750.859	45.101.562	548.453.786

Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros


Socorro Neira Gómez
Representante Legal


Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP75790-T


Paola Andrea Bustamante Peláez
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C.)
TP 111433-T
(Véase mi dictamen)

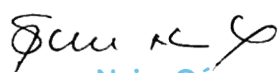
Estado de Flujos de Efectivo separado (método indirecto)

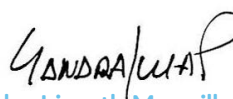
Al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022

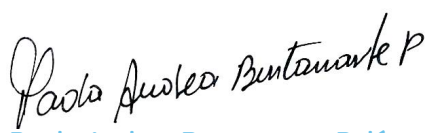
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

		Inicio periodo: 01/01/2023 Final periodo: 31/12/2023		Inicio periodo: 01/01/2022 Final periodo: 31/12/2022	
Saldo Inicial del efectivo y equivalente del efectivo			244.369.148		203.756.121
Actividades de operación					
Excedente del Ejercicio		20.504.124		36.884.119	
(+)	Deterioro	86.713.633		58.501.418	
(+)	Depreciaciones	4.595.168		4.583.679	
(-)	Aumento cartera asociados	-207.820.160		-225.204.300	
(-)	Aumento de cuentas por cobrar	-17.369.275		-12.173.670	
(+)	Aumento depósitos asociados	51.639.189		38.993.413	
(+)	Aumento cuentas por pagar	18.546.501		23.778.481	
(+)	Aumento pasivos impuestos corrientes	457.102		472.764	
(-)	Fondos Sociales educación y solidaridad	-10.674.558		-12.051.883	
(-)	Fondos sociales solidaridad cartera	-313.459		-144.955	
(+)	Aumento pasivos estimados y provisiones	1.475.597		1.312.928	
(-)/ (+)	(-) Disminución (+)Aumento pasivos por beneficios a empleados	-1.182.748		802.146	
(+)	Aumento otros pasivos financieros	84.513		255.989	
		-73.848.494		-120.873.990	
Efectivo Neto generado en operaciones			-53.344.370		-83.989.871
Actividades de Financiación					
(+)	Aumento obligaciones financieras	15.411.633		5.612.444	
(+)	Aumento de aportes sociales	3.884.002		1.688.727	
Efectivo generado en actividades de financiación			19.295.635		7.301.171
Total efectivo disponible			210.320.412		127.067.421
Actividades de Inversión					
(+)	Disminución de inversiones	1.474.831		119.121.438	
(-)	Aumento propiedad planta y equipo y dación en pago	-1.544.583		-2.001.309	
(-)	Aumento de otros activos	0		181.597	
Total Efectivo utilizado en Actividades de Inversión			-69.752		117.301.727
Saldo Final Efectivo y Equivalente al efectivo			210.250.660		244.369.148

Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros


Socorro Neira Gómez
Representante Legal


Sandra Liseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP75790-T


Paola Andrea Bustamante Peláez
Revisor Fiscal (Designado AC integrales E.C.)
TP 111433-T
(Véase mi dictamen)

Informe y dictamen Revisor Fiscal

2023



Informe y Dictamen del Revisor Fiscal
emitido por un auditor independiente
ejercicio económico de 2023

Señores

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN

NIT: 804.009.752-8

Respetados Señores:

En representación de AUDITORÍA Y CONSULTORIA INTEGRALES E.C. por quien actúo como designada, para el cargo de Revisora Fiscal en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN**, presento el siguiente informe de Auditoría y el Dictamen de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2023.

Informe sobre la auditoría de los Estados Financieros Separados.

Opinión favorable

He auditado los Estados Financieros Separados adjuntos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN, (en adelante la entidad) que comprenden el Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2023, el Estado de Resultado Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio neto y el Estado de Flujos de efectivo, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los Estados Financieros y un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros arriba mencionados, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el decreto 2483 de 2018 por medio del cual se compilan y actualizan los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera NIIF para el Grupo 1, anexos al Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016 y 2170 de 2017, respectivamente y de conformidad con normas e instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990, que incorpora las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia (NAGA), compiladas en el Anexo No. 4 del Decreto Único reglamentario 2420 de 2015, modificado por el decreto 2483 de diciembre de 2018, que compila y actualiza los Marcos Técnicos Normativos para Colombia, las Normas Internacionales de Auditoría “NIA” y Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar “ISAE” y demás normas vigentes en Colombia para el ejercicio de la Revisoría Fiscal. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe.

Soy independiente de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros de conformidad con la Ley 43 de 1990 y el anexo No. 4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión favorable.

Dichas normas requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material.

Otros asuntos

Los Estados Financieros bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN al 31 de diciembre de 2022, que se presentan para fines de comparación, fueron auditados por mí, y emití una opinión favorable.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La Dirección de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA- FINANCIERA COMULTRASAN es responsable por la preparación

y presentación fiel de los estados financieros de conformidad con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia



emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial por la Superintendencia de la Economía Solidaria para la preparación de los estados financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y con las políticas de control interno y de administración de riesgos que la administración considere necesarias. Esta responsabilidad incluye: El diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante que la presidente ejecutiva considere necesario en la preparación y presentación razonable de los estados financieros con el objeto que estén libres de errores de importancia relativa, de cualquier índole; ya sea de fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas de acuerdo con la normatividad vigente; así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de

la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento. No evidencie situaciones que afecten la continuidad del negocio en marcha.

En cumplimiento de lo anterior, dichos estados financieros fueron debidamente certificados por la representante legal y la contadora pública que los preparó.

El Consejo de Administración de la entidad es responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.



Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría a los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990 siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que

los usuarios toman basándose en los estados financieros separados.

Las normas de auditoría de conformidad con las NIA, requieren que el Revisor cumpla con requisitos éticos, planifique y ejecute la auditoría para tener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material. Como parte de esta auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

Además:

➤ Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros adjuntos, debido a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

➤ Evalué la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos, de modo que logran la presentación razonable.

➤ Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento.

➤ Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Comuniqué con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos

significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifique en el transcurso de la auditoría. Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios.

La planeación y ejecución de mi labor se realizó con independencia de criterio y de acción respecto a la Administración de la entidad, basada en un enfoque integral, que cubre la gestión de los Administradores, el Sistema de Control Interno, la Gestión Integral de riesgos, el cumplimiento legal y la información financiera.

➤ Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del criterio del Revisor Fiscal, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el revisor fiscal tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en función de las circunstancias.

➤ Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros.

La ejecución del trabajo se llevó a cabo atendiendo las actividades previamente planificadas con el fin de que sean realizadas de manera eficaz y de tal manera que se permitiese obtener una seguridad razonable sobre la situación financiera y resultados de la entidad.

Estas actividades se desarrollaron con la siguiente metodología:

- Un examen, sobre una base selectiva, de las evidencias que respaldan las cifras y las notas informativas a los estados financieros;
- Una evaluación de principios o normas de contabilidad utilizados por la Administración; que incluye la evaluación del uso apropiado de las políticas contables;

- Una evaluación de la razonabilidad de las principales estimaciones contables efectuadas por la administración;
- Una evaluación de la presentación global de los estados financieros; y
- Una evaluación de las revelaciones acerca de las situaciones que así lo requirieron.

Así, considero que he obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir mis funciones y que mi auditoría proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

En relación con la contabilidad, los libros de comercio, los actos de los administradores y la correspondencia, con base en el resultado y en el alcance de mis pruebas, conceptúo que durante 2023 la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN**.

- Ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores de la entidad, se ajustan a las disposiciones que regulan la actividad, a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General.

- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y registro de asociados, en su caso, se llevan y se conservan adecuadamente.
- Revisado el Informe de Gestión presentado por la Administración, correspondiente al ejercicio de 2023, encontré que el mismo se ajusta a los requerimientos de ley, contiene una exposición sobre la evolución de los negocios y la situación jurídica, económica y administrativa de La Cooperativa e incluye la manifestación sobre el estado de cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, y, en mi opinión, concuerda debidamente con los respectivos Estados Financieros preparados por la Administración para el mismo período.

➤ Ha dado cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria, a través de la Circular Básica contable y Financiera, Capítulo I y II del Título III, régimen prudencial, en el mantenimiento del fondo de liquidez y margen de solvencia.

➤ Ha dado cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en el Título IV Sistema de Administración de Riesgos, donde la entidad tiene estructurado el Sistema Integrado de Administración de Riesgos - SIAR, haciendo parte de su contenido los temas relacionados con los riesgos del SARC, SARL, SARO y SARM en forma clara e ilustrativa que permite el conocimiento y comprensión del manejo y control de dicho sistema.

➤ Ha dado cumplimiento sobre la implementación y funcionamiento del SARL Y SARC, según los cronogramas establecidos por la Supersolidaria. En dicho proceso se definen claramente las diferentes etapas de su desarrollo y su puesta en marcha.

➤ En cuanto al SARO Y SARM, estos se encuentran en ejecución y operación en la Entidad y lográndose grandes avances en la cultura de riesgos organizacional.

➤ Ha dado cumplimiento a lo establecido en el título V de la Circular Básica Jurídica, donde se dan las instrucciones para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas

de destrucción masivas SARLAFT/FPADM en las organizaciones solidarias vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

➤ En relación con los aportes al Sistema de Seguridad Social, en atención de lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 1406 de 1999, incorporado en el numeral 3.2.1.6 del decreto 780 de 2016 y con base en el resultado de las pruebas practicadas, hago constar que La **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA. – FINANCIERA COMULTRASAN** en el ejercicio económico de 2023, presentó oportunamente la información requerida en las autoliquidaciones de aportes al Sistema de Seguridad Social que le competían en el período y no se encuentra en mora por concepto de aportes al mismo.

➤ En desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, conceptúo que La **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LTDA – FINANCIERA COMULTRASAN**, ha observado medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que pueden estar en su poder. Nuestra labor de evaluación del sistema de control interno fue desarrollada selectivamente, cumpliendo con los procedimientos planeados para tal fin.

— Los asuntos relacionados con el Control Interno fueron expuestos en su debida oportunidad por la Revisoría Fiscal a la Administración, con las recomendaciones e instrucciones que considere necesarias para mejorar el Control Interno y los sistemas de administración de riesgos implementados por la Cooperativa.

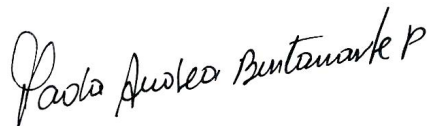
— La administración evalúo y dio respuesta a las comunicaciones de control interno y ha venido implementando las recomendaciones e instrucciones pertinentes para mitigar los riesgos y optimizar el sistema de control interno.

— De acuerdo a nuestras conclusiones, no existen hechos posteriores al respectivo cierre que puedan tener un efecto material en los estados financieros separados del ejercicio económico 2023.

— Ha dado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en cuanto a la Protección de Datos Personales.

— Ha dado cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, y la resolución 0312 de 2019 por los cuales se dictan disposiciones para la implementación, seguimiento y control del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

Atentamente,



PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELAEZ
Revisor Fiscal Delegado Auditoría y Consultoría Integrales E.C.
T.P.111.433-T
Registro AC Integrales 587-1999

Proyecto de Aplicación de Excedentes 2023



⇒ Proyecto aplicación de excedentes 2023

Valor de los Excedentes del ejercicio 2023	\$ 20.504.124.130,77	
Fondo Especial -Artículo 10 de la ley 79/88	\$ 102.551.950,00	
Valor de los excedentes a Distribuir	\$ 20.401.572.180,77	
APLICACIÓN LEGAL (ART. 54 LEY 79/88)		% Aplicado
Fondo de Educación	\$ 4.080.314.436,15	20,00%
Fondo de Solidaridad	\$ 2.040.157.218,08	10,00%
Reserva Protección de Aportes	\$ 4.080.314.436,15	20,00%
Fondo para amortización de Aportes (10% por estatutos)	\$ 2.040.157.218,08	10,00%
Fondo para revalorización de Aportes	\$ 2.721.569.728,91	13,34%
Fondo Patrimonial Destinación específica (Core Financiero)	\$ 2.719.529.571,70	13,33%
Incremento reserva protección de aportes	\$ 2.719.529.571,70	13,33%

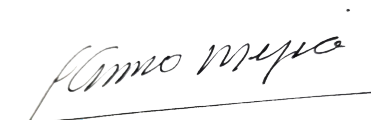
Estatutos de la cooperativa

Disposición de la Asamblea General de delegados: 40%

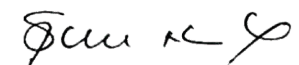
Cifras expresadas en pesos colombianos.

Nota: los porcentajes aplicados con decimales están aproximados para el redondeo

* Una vez aplicado el porcentaje de Revalorización de Aportes Sociales si resulta diferencias con la partida asignada, serán trasladadas al Fondo para amortización de aportes.


Luis Álvaro Mejía Argüello

Presidente del Consejo de Administración


Socorro Neira Gómez

Gerente General