

Informe de Gestión

2022

La cooperativa *de* **Todos**



Informe de **GESTIÓN** 2022

La cooperativa **de Todos**

El cooperativismo nace con la férrea misión de construir un mundo más incluyente, donde todos tengan la posibilidad de crecer y generar bienestar a sus familias. Un propósito inspirador con una filosofía clara, basada en los principios de la economía social que hoy muestra resultados contundentes, gracias a la solidaridad, unión y ayuda mutua. Por esta razón, **“La cooperativa de todos”** pretende exaltar el legado de las banderas del cooperativismo que, en el 2022, año cargado de incertidumbre y esperanza, se traduce en avances significativos gracias al liderazgo comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y la comunidad en general.

“La Cooperativa de Todos” es una apuesta por la inclusión y el propósito común que busca reflejar también, la capacidad institucional de escucha activa para conocer las múltiples realidades, pues referirnos a **Todos** exige ser empáticos y sensibles a las circunstancias de un contexto complejo. En el 2022 se invitó a todos, a sumarse a una entidad de puertas abiertas con diversidad, equidad y compromiso por los proyectos de vida de aquellos que requieran un aliado en ahorro y crédito, a la altura de las exigencias y necesidades en el contexto moderno.

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.

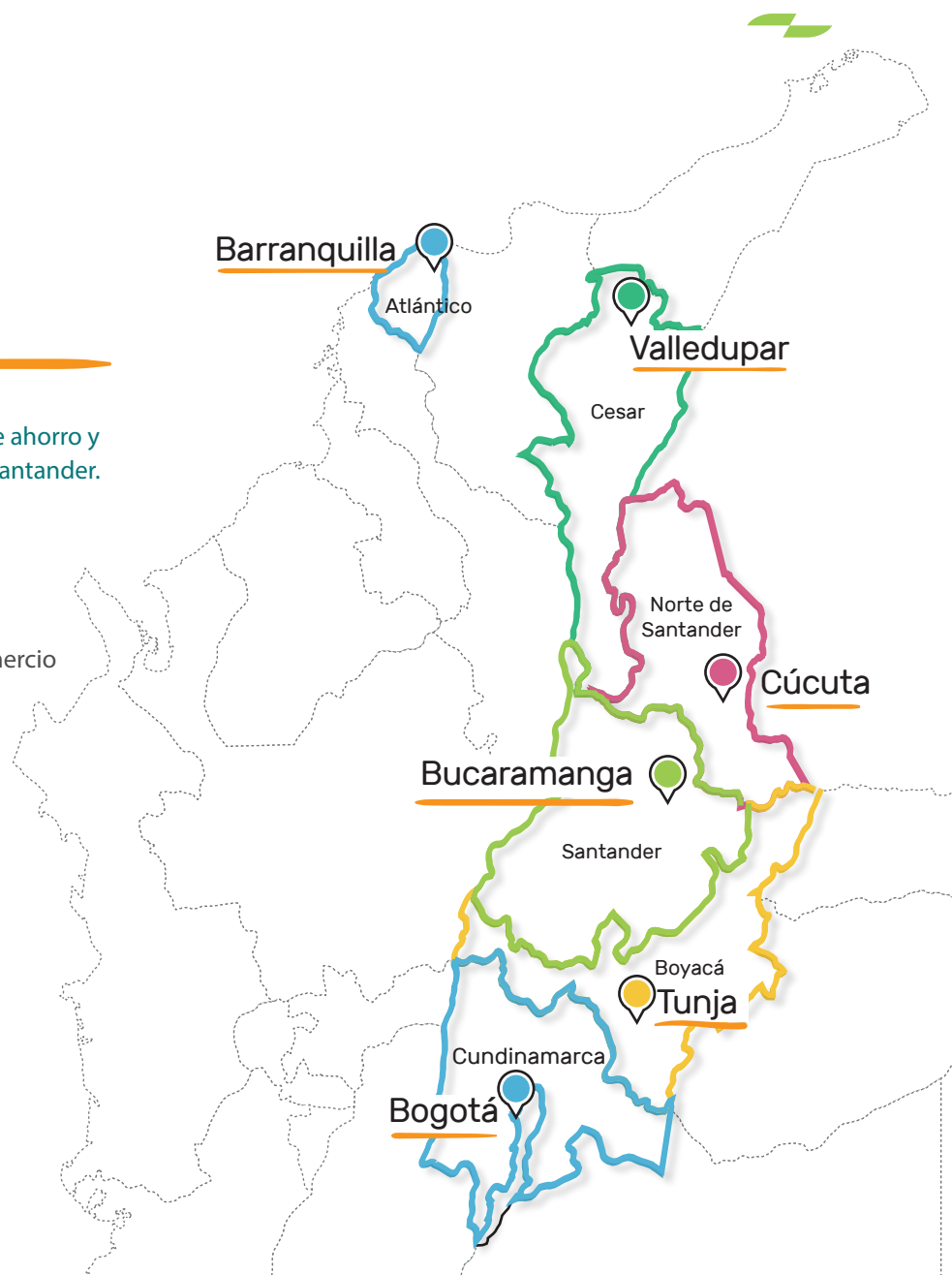
Valores Corporativos

- 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
- 56 Agencias de Ahorro y Crédito
- 6 Corresponsal cooperativo
- 3 Corresponsales en establecimiento de comercio
- Más de 9 mil Corresponsales Efecty en red
- 1 Punto Cercano
- 2 Servicajas



Órganos de Administración y Control

Consejo de Administración

Miembros Principales

María Luisa Sandoval Ortiz
Luz Imelda Latorre Contreras
Javier Uribe Motta
Luis Álvaro Mejía Arguello
Hernando Tavera Hernández
Fredy Martínez Vega
David Rivera Ardila
José Armando Güiza Saavedra
Jorge Enrique Urón

Miembros Suplentes

Jorge Mario González Rodríguez
Elida Orozco Sandoval
Luís Eugenio Prada Niño
Margarita Rosa Galvan Nuñez
Nestor Raúl Pérez Martínez
José Antonio Medina
Álvaro Torres Gómez
Plutarco Huerfano Lemus

Junta de Vigilancia

Miembros Principales

Luís Carlos Mantilla Mantilla
Rodrigo Díaz Carvajal
Libardo Villamizar Maldonado

Miembros Suplentes

Pedro Jesús Pinto Anaya
Publio Antonio Moreno Caña
Marisol Baez Medina

Revisoría Fiscal

Auditoría & Consultoría
INTEGRALES

Revisora fiscal principal
Paola Andrea Bustamante Peláez

Suplente
Néstor Raúl Restrepo C

Comité de Apelaciones

Miembros Principales

Roberto Enrique Romero Lozano
Javier Enrique Camargo Luque
José Fernando Chinchilla

Miembros Suplentes

Henry Medina Gómez
Álvaro Ardila Corzo
Edinson Suárez Silva

Alta Dirección

Presidenta Ejecutiva - Representante legal | Socorro Neira Gómez

Vicepresidenta Comercial | Luz Mary Blanco Jiménez

Vicepresidente de Tecnología y Operaciones | Jorge Enrique Carvajal Navas

Distinciones y reconocimientos

Premio Orgullo Empresarial: Premios A la Vanguardia



>> Foto cortesía archivo periódico Vanguardia.

El 26 de mayo del 2022, fuimos reconocidos con el premio «**Orgullo Empresarial**» de Vanguardia y la revista 500 empresas generadoras de desarrollo. La categoría Orgullo Empresarial tiene en consideración la experiencia que la cooperativa ha ganado en estos 60 años de tradición en el sector solidario y los 22 años como especialista en ahorro y crédito.

Premio «Mujer insignia Empresarial»: Noche de los mejores Fenalco Santander



En «La Noche de los Mejores», la Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco, le otorgó a la presidenta ejecutiva de Financiera Comultrasan, Socorro Neira Gómez, el premio «**Mujer insignia Empresarial**», el 1 de diciembre del 2022.

Este es un reconocimiento al trabajo dedicado de nuestra presidenta ejecutiva, en su condición de mujer, por su liderazgo, pujanza y visión solidaria; exalta su labor a lo largo de 30 años de trabajo en la institución.



Escanea el código QR y conoce la entrevista.

Reconocimiento a la contribución al deporte: Acord Santander



El 21 de diciembre del 2022 el gremio de periodistas deportivos del departamento de Santander (Acord) entregó el premio a la contribución al deporte, en el marco de sus 60 años. Un reconocimiento al apoyo constante y decidido que la cooperativa realiza al deporte en sus diferentes escenarios, siendo fieles a su sentido solidario de contribuir al desarrollo de las comunidades donde hace presencia.

Distinciones y reconocimientos

Reconocimientos al fortalecimiento del sector rural: Finagro



El 6 de diciembre del 2022, recibimos del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, Finagro, cuatro reconocimientos, en el marco de la clausura de cierre del año con intermediarios financieros. Los reconocimientos recibidos fueron en las siguientes categorías:

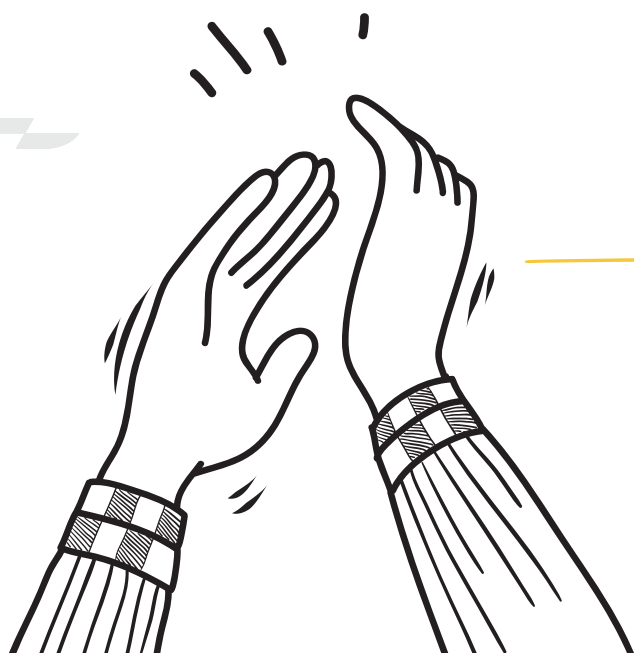


Mayor colocador en producción de alimentos: reconocimiento a los intermediarios financieros que promueven la producción de alimentos a través del financiamiento, impulsando la seguridad alimentaria del país y propiciando mejores condiciones de vida a nuestros campesinos colombianos.

Mayor colocador a pequeño productor: reconocimiento a los intermediarios financieros que gracias a su esfuerzo contribuyen a la colocación de crédito agropecuario y rural, impulsando así nuevas oportunidades para nuestros pequeños productores colombianos.

Mayor colocador a mujer rural: reconocimiento a los intermediarios financieros que impulsan el financiamiento a nuestras Mujeres Rurales, estimulando sus proyectos y mejorando a sus condiciones de vida y el desarrollo del sector agropecuario y rural del país.

Mayor colocador en Cartera de redescuento: reconocimiento a los intermediarios financieros que utilizan recursos de redescuento para impulsar el financiamiento del sector agropecuario y rural del país.



ÍNDICE

	Página
Informe de Gestión 2022	7
Consejo de Administración	9
Presidencia del Consejo de Administración	10
Presidencia Ejecutiva	12
Estructura Financiera	17
Crédito y Cartera	25
Gestión	34
Gestión Tecnología y Operaciones	66
Gestión Humana	72
Gestión Social	79
Cumplimiento de Normas	97
Gobernabilidad	102
Informe de la Junta de Vigilancia	115
Estados Financieros Separados Comparativos 2022-2021	123
Informe y Dictamen del Revisor Fiscal año 2022	133
Proyecto de Aplicación de Excedentes 2022	141



La cooperativa **de Todos**

**Nos une el orgullo de pertenecer
a una cooperativa que**

abre valiosos espacios para el bienestar de todos.

Consejo de **Administración**



Miembros Principales

De izquierda a derecha: Luis Álvaro Mejía Arguello, Jorge Enrique Urón, Fredy Martínez Vega, Luz Imelda Latorre Contreras, María Luisa Sandoval Ortiz, Hernando Tavera Hernández, José Armando Güiza Saavedra, Javier Uribe Motta, David Rivera Ardila.

Miembros Suplentes

Jorge Mario González Rodríguez
Elida Orozco Sandoval
Luís Eugenio Prada Niño
Margarita Rosa Galvan Nuñez
Nestor Raúl Pérez Martínez
José Antonio Medina
Álvaro Torres Gómez
Plutarco Huerfano Lemus

El consejo de administración es el organismo permanente de gobierno subordinado a la dirección y políticas de la asamblea general de delegados. Es el encargado de guiar y dirigir la Cooperativa al logro del objeto social, tomando las medidas que sean necesarias, para el buen gobierno de la institución como aporte importante a la gobernabilidad corporativa. Está integrado por **nueve** miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea general de delegados para periodos de tres, dos, y un año, conforme a lo previsto en los estatutos sociales.

Camino de crecimiento y consolidación

Satisfactorio resulta informar como Presidenta del Consejo de Administración de Financiera Comultrasan que, el año 2022, se convirtió en un símbolo de recuperación, transformando las dificultades en oportunidades, haciendo de estas un impulso para un trabajo arduo y con mucho compromiso, obteniendo hitos únicos en la historia de Financiera Comultrasan, haciendo de nosotros una cooperativa más sólida, pero por sobre todo, con mayor compromiso social en favor de nuestros asociados.

El Consejo de Administración apoyado en el Presupuesto aprobado por una Asamblea de Delegados comprometida con los fines del Cooperativismo, dio aval para los proyectos llevados por la administración, debiendo resaltar que las estrategias adoptadas y las decisiones tomadas, fueron idóneas, con gran impacto en los menos favorecidos, dando resultados increíbles, pese a las dificultades.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el Consejo de Administración, se reunió en doce ocasiones en forma ordinaria y en veintitrés oportunidades de forma extraordinaria, haciendo seguimiento y aprobación de la gestión de la Administración, evolución del negocio, seguimiento al plan estratégico de la administración, la autoevaluación de los Miembros del Consejo de administración, el estudio y actualización de políticas en materia de riesgos, liquidez, créditos, seguridad de la información, mejoramiento de procesos, tratamiento de datos, SARLAFT, actualización del Código de conducta y buen gobierno, reglamento interno de trabajo y proyecto de reforma de estatutos, reglamento de funcionamiento del Consejo, reglamentación del sistema de elección de delegados a la Asamblea General, todo ello en estricta observancia de la obligación legal y estatutaria.

Se cumplió así mismo, con una gestión orientada por un plan estratégico, con ejes fundamentales basados en el fortalecimiento financiero, pero igual-



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.

María Luisa Sandoval Ortiz
Presidenta del Consejo de Administración

**“Reunirse es un comienzo;
permanecer juntos es un progreso;
trabajar juntos constituye el éxito”**

Henry Ford.

mente social, un desarrollo tecnológico, una seguridad jurídica y un mayor respaldo desde el punto de vista legal, el mantenimiento de un equipo sólido, comprometido y altamente competente, con la utilización de las mejores herramientas informáticas y un trabajo articulado entre el Consejo de Administración, la Administración en cabeza de nuestra Presidencia Ejecutiva y todo su equipo, la junta de vigilancia y los comités, el Oficial de Cumplimiento, la Revisoría Fiscal, todo un equipo idóneo, comprometido con la causa, lo cual permitió el alcance de los objetivos y metas logradas.

Este trabajo mancomunado, responsable y decidido de todo el equipo, permitió que nuestra Cooperativa Financiera Comultrasan, obtuviera resultados óptimos, entre los cuales merece destacarse el logro de unos excedentes netos superiores a **\$36.000 millones** de pesos, consolidando el patrimonio de la Cooperativa y fortaleciendo así los beneficios para nuestros asociados. Otro factor importante lo constituye el incremento en la colocación del crédito, que permitió lograr un crecimiento de **\$171.267 millones**, el mejor crecimiento en la historia de la Cooperativa.

Nuestra Cooperativa, hoy se visualiza, como una entidad con mayor inversión social, generando equidad, inclusión social e igualdad de oportunidades; esperamos seguir creciendo, manteniendo nuestra posición como la más grande en el territorio colombiano, destacándonos como la Cooperativa con mayor compromiso en la transformación social y económica, garantizando desarrollo, participación y posicionamiento, tal como lo acredita nuestro informe de Gestión.

Termino dando Gracias, primero a Dios, en segundo lugar a nuestros asociados, la razón social de nuestra Cooperativa, a la Asamblea de Delegados, a mis compañeros de Consejo de Administración, a la Junta de Vigilancia presidida por el Dr. Luis Carlos Mantilla, a

la Administración en Cabeza de nuestra Presidente Ejecutiva, la Dra. Socorro Neira Gómez y a todo su equipo, a la Revisoría Fiscal representada por la Dra. Paola Bustamante y su equipo, el Dr. José Luis García, en su carácter de Oficial de cumplimiento, dejando claro que sin el denodado y desinteresado apoyo de todos, quienes con su esfuerzo, sapiencia y sacrificio hicieron que la Misión Institucional se hiciera notoria en el sector cooperativo regional y nacional, invitándolos para continuar unidos por la senda del crecimiento de nuestra amada cooperativa, con la observancia de los valores corporativos con los cuales hemos logrado ampliar la cobertura, maximizar beneficios para nuestros asociados y a nivel interno, un fortalecimiento institucional.



>>Inauguración agencia Funza - Cundinamarca



Presidenta ejecutiva Informe de gestión 2022

Apreciados delegados, asociados y comunidad

El 2022, tras la recuperación por la pandemia Covid 19 a nivel mundial, fue un año marcado por constantes cambios económicos y políticos, como la inflación y la elección presidencial, que indudablemente generaron transformaciones en la humanidad y en la vida de la población colombiana, demostrándonos una vez más la fragilidad del ser humano.

Es en este tipo de circunstancias donde las cooperativas juegan un papel fundamental para las personas, pues uno de sus siete principios es el interés por la comunidad y su desarrollo sostenible, lo cual, está completamente alineado con el propósito de Financiera Comultrasan de **"Ser la cooperativa de todos"**; reflejado también en sus pilares fundamentales: comunidad, beneficios sociales, talento humano y tecnología.

Este año fue muy importante para nosotros como cooperativa, porque obtuvimos resultados excelentes, no solo desde el punto de vista financiero, si no desde el apoyo a la restauración del tejido social, la creación de valor colectivo y con el aporte de soluciones financieras y no financieras a nuestros asociados, los cuales no hubieran sido posibles sin el principio de "Construir juntos".

En **Comunidad**, nos propusimos escuchar las necesidades y problemas de nuestros asociados y comunidades, lo que nos permitió ayudarlos y ser parte de la solución, con diferentes programas y beneficios sociales, como capacitaciones, becas de estudio, auxilios educativos, huellas comunales y muchos más, impactando a más de **215 mil personas** con un valor superior a los **32.000 millones** de pesos.

De la misma manera, conocedores de la importancia de la formación de nuestros colaboradores y el desarrollo de sus competencias, fortalecimos el **talento humano** de la cooperativa con educación formal y no formal, promociones internas, activi-



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.



Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva Financiera Comultrasan

**Una meta
sin un plan
es solo un deseo**

Antoine de Saint-Exupéry

dades recreativas y deportivas, y espacios para reconocer y agradecer el compromiso permanente de los diferentes equipos de trabajo, entre otras.

Así mismo, con el ánimo de generar cercanía entre los colaboradores y brindar tiempo de calidad en familia se mantuvieron y fortalecieron espacios para la unión como día de la familia, día del niño, día de cumpleaños y más.

En total la cooperativa invirtió más de **\$7.000 millones** en beneficios extralegales para sus colaboradores.

Por su parte, seguimos fortaleciendo la **tecnología**, transformando nuestros productos y servicios, entre los cuales se destaca la implementación de 2 nuevos modelos de corresponsales cooperativos, uno a través de la red Efecty con aproximadamente 10.000 puntos de atención y otro que opera en establecimientos de comercio en alianza con Hiper red, los cuales permiten que nuestros asociados puedan hacer consignaciones en cuenta de ahorros, recaudo de estados de cuenta, recaudo de planes de ahorro programado y recaudo de tarjeta de crédito.

No nos hemos detenido en la implementación de nuevos servicios en nuestra App Móvil, destacan en particular la posibilidad con que hoy cuentan nuestros asociados para que -desde la comodidad de su casa o en cualquier lugar- pueden abrir cuentas de ahorro digital (digiahorro) con su celular. También se avanzó y se construyeron los cimientos de dos proyectos que seguirán fortaleciendo nuestra visibilidad en el mundo digital en el próximo año y que serán una parte fundamental en el futuro de la cooperativa; la modernización de la agencia virtual y la app móvil, y un sistema automatizado de aprobación de créditos, los cuales están siendo implemen-

tados de la mano de proveedores internacionales, con inversiones por encima de los \$ **4.500 millones**.

Según Antoine de Saint-Exupéry **“Una meta sin un plan es solo un deseo”**, una frase que compartimos en Financiera Comultrasan; alineado con esto, actualizamos el plan prospectivo 2023 – 2033 con un escenario apuesta denominado **“Financiera Comultrasan transformadora y social”**, con el cual seguiremos obteniendo buenos resultados y crear nuevas capacidades que nos permitan impactar positivamente y contribuir en la vida de las personas, sus familias y comunidad.

Resultados positivos

En el año 2022 la entidad cerró con unos excedentes netos superiores a los **\$36 mil millones** de pesos, un resultado muy importante bajo el escenario económico presentado, lo cual permitirá consolidar aún más el patrimonio de la cooperativa y fortalecer los programas de beneficios para los asociados y comunidad en general.

Dentro de los resultados del año, se resalta el incremento de la productividad en la colocación de créditos, que permitieron lograr un crecimiento de **\$171.267 millones** de pesos, el mejor crecimiento de la historia de la cooperativa, validando el buen desempeño de los ca-

nales comerciales y la alineación con las áreas administrativas, bajo unas disposiciones claras y oportunas por parte del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, y las orientaciones de la Revisoría Fiscal.

Es importante destacar, de igual forma, el trabajo en conjunto con la Superintendencia de Economía Solidaria y los entes gremiales, buscando siempre fortalecer al sector cooperativo enmarcado en el cumplimiento de los riesgos y la aplicación de las mejores prácticas financieras.

Continuaremos comprometidos en la consecución de los objetivos planteados para el año 2023, que conlleven a la cooperativa a mantener su liderazgo en el sector cooperativo de ahorro y crédito, generando servicios financieros de calidad y desarrollo social en las zonas donde hacemos presencia.



Contexto económico

En materia económica, el año 2022 estuvo caracterizado por el encuentro de eventos favorables y en contra, generando un contexto complejo, marcado por la incertidumbre, así como la volatilidad en los precios y las tasas de interés.

Dentro del ambiente positivo del año anterior se resaltan la buena dinámica del consumo y crecimiento de la inversión, la reactivación económica de los sectores productivos y la recuperación del empleo. No obstante, estas buenas vibras que jalaron el año 2022, se vieron ancladas por el conflicto entre Rusia y Ucrania, la congestión y ruptura de las cadenas globales de suministros, la crisis energética, los nuevos confinamientos tras aumentos de casos de Covid-19 en China; que han generado un freno gradual en los ritmos de crecimiento y un incremento sistemático en la inflación (incremento en los precios) a nivel mundial.

Perspectivas de crecimiento principales economías

Región	Crecimiento económico				Inflación		
	2020	2021	Estimación	Proyección	2021	Estimación	Proyección
			2022	2023		2022	2023
Mundo	-3,20%	5,90%	2,90%	1,70%	4,70%	8,80%	6,50%
Estados Unidos	-2,80%	5,90%	1,90%	0,50%	4,70%	8,10%	3,50%
Zona Euro	-6,10%	5,30%	3,30%	0,00%	2,60%	8,30%	5,70%
Japón	-4,30%	2,20%	1,20%	1,00%	-0,20%	2,00%	1,40%
Rusia	-2,70%	4,80%	-3,50%	-3,30%	6,70%	13,80%	5,00%
China	2,20%	8,10%	2,70%	4,30%	0,90%	2,20%	2,20%
América Latina	-6,20%	6,80%	3,60%	1,30%	9,80%	14,10%	11,40%

Fuente: Banco Mundial y Fondo Monetario Internacional

La inflación promedio mundial cerró en **8,80%** para el 2022, muy superior al **4,70%** del 2021. La región de América Latina ha sido una de las más afectadas con el incremento en los precios, con una inflación del **14,10%** para el mismo año.

Ante este panorama, los bancos centrales han reaccionado subiendo las tasas de interés y reduciendo los niveles de liquidez en el mercado, buscando regular los incrementos en la demanda y el consumo, a fin de mitigar y controlar la creciente subida de precios.

Esto último generó que se frenara el impulso en el crecimiento económico con el que había iniciado el año 2022, desacelerándose principalmente en el segundo semestre del año.

El crecimiento a nivel mundial se estima en **2,90%** para el año 2022, disminuyendo significativamente frente al **5,90%** reportado en el año 2021. El escenario para el año 2023 se presenta aún más retador con una proyección de crecimiento del **1,70%**. Si bien, se espera una reducción de la inflación debido a la moderación de la política monetaria de los bancos emisores, los niveles de precios y las tasas de interés permanecerán elevadas, frente a las observadas antes de pandemia; lo que desestimulará la inversión y generará frenos al crecimiento.

Para la región de América Latina la expectativa de crecimiento en el 2023 es aún menor: **1,30%**. El bajo dinamismo económico de los principales socios comerciales, tales como: Estados Unidos, China y la Unión Europea, disminuiría las exportaciones y remesas.

El panorama del país

La economía colombiana viene presentando crecimientos importantes durante los años 2021 y 2022, después de la caída del **-7,05%** registrada en pandemia en el 2020.

	2020	2021	2022 Est	2023 Py
Inflación anual (cierre de año)	1,61%	5,62%	13,12%	8,07%
PIB (Producto Interno Bruto cierre de año)	-7,05%	10,68%	7,80%	1,15%
Incremento Salario Mínimo	6,00%	3,50%	10,07%	16,00%
Dólar (TRM) Promedio año	\$ 3.693	\$ 3.743	\$ 4.258	\$ 4.915
DTF (cierre de año)	1,93%	3,21%	13,42%	9,47%
Desempleo (promedio año)	16,07%	13,73%	11,14%	11,90%
Tasa de Intervención (cierre de año)	1,75%	3,00%	12,00%	9,00%
Precio del Petróleo promedio año (Brent) dólares por barril	1,74%	3,36%	12,09%	9,00%

Fuente: DANE, Banco de la República
Est: Estimado
Py: Proyectado

Esta buena dinámica económica del país ha estado jalonada principalmente por el consumo de los hogares, favoreciendo a su vez la inversión de las empresas y el crédito. En el 2021 el país reportó un crecimiento del **10,68%**, para el año 2022 el incremento estimado del **7,80%** sigue siendo muy importante, comparado con el promedio mundial y para la región de América Latina del **2,90% y 3,60%**, respectivamente.

Es de resaltar el desempeño de la economía colombiana bajo un entorno nacional e internacional incierto y complejo. En lo interno el país vivió un proceso de elecciones presidenciales y transitó hacia un nuevo gobierno; la inflación mantuvo una clara tendencia creciente; se sufrieron estragos por una prolongada época invernal; el abastecimiento de materias primas fue difícil y los mercados se caracterizaron por una alta volatilidad.



Gracias al buen comportamiento en el crecimiento, el país logró recuperar las tasas de empleo de la prepandemia y se generaron más de **1,5 millones** de puestos de trabajo. Continúa pendiente el reto de disminuir los altos niveles de pobreza y desigualdad, tarea en la cual las cooperativas apoyamos generando labor social y llegando a municipios donde la banca tradicional no hace presencia.

El año 2023 nos invita a ser creativos y resilientes, dado que será difícil mantener los ritmos de crecimiento observados en los dos años anteriores. Los analistas estiman un crecimiento para el país alrededor del **1,15%**, lo cual impactaría la generación de empleo y la capacidad de las empresas de emprender nuevos proyectos de inversión productiva, afectando la demanda de crédito y el deterioro de la cartera.

Uno de los factores que ha frenado la velocidad del crecimiento económico es el incremento de la inflación y la consecuente subida de tasas de interés por parte del Banco de la República, la cual se ubicó al cierre del 2022 en el **12%**, nivel que no se alcanzaba desde febrero de 2001. Estos aumentos de las tasas de política moneta-

ria se han trasladado a los mercados de crédito y captación, lo que limita el acceso al crédito, restringen la capacidad de consumo de las familias, al igual que afecta la creación de nuevas empresas y puestos laborales.

Ante lo previsto para este año 2023, consideramos que el Gobierno Nacional debe enfocar sus esfuerzos en los siguientes puntos clave: controlar la inflación (el cual es un gasto que

Avanzando en las reformas sociales

afecta el bolsillo de los colombianos); avanzar en las reformas sociales (salud, laboral y pensional), buscando un sano equilibrio por el bien de los ciudadanos y el

país; e impulsar el sector microempresarial y agroindustrial, direccionando las inversiones y decisiones de política adecuadas, así como mejorando la infraestructura vial para que estos sectores puedan ser más competitivos.

En este sentido, Financiera Comultrasan estará atenta a apoyar los proyectos gubernamentales que jalonan el desarrollo económico y social de las regiones, así como mejorar la vida de sus asociados y comunidad en general.



ESTRUCTURA FINANCIERA

*Todos, en pro del
crecimiento*



La cooperativa
de Todos !

Creciendo en el cumplimiento de objetivos

Cuando se revisa el espejo retrovisor de Financiera Comultrasan con lo sucedido en el año 2022, se reflejan muchos acontecimientos positivos que llevaron a que la entidad continuara creciendo y manteniéndose como la cooperativa de ahorro y crédito más grande del país, al tiempo que consolidó su labor social al brindar más y mejores beneficios a sus asociados.

Como evidencia de la impecable gestión de la institución, la evaluadora de riesgos Value and Risk Rating ratificó las siguientes calificaciones en 2022:

- **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.

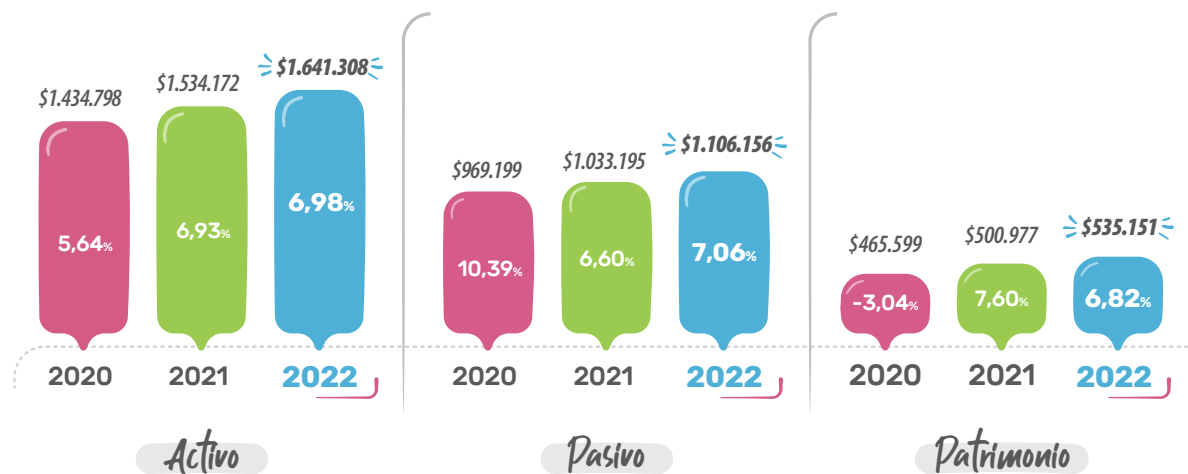


Estas notas confirman que la cooperativa se encuentra dentro de los estándares más altos de grado de inversión y validan la solidez y buenas prácticas financieras de la entidad.

Activo, Pasivo y Patrimonio

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

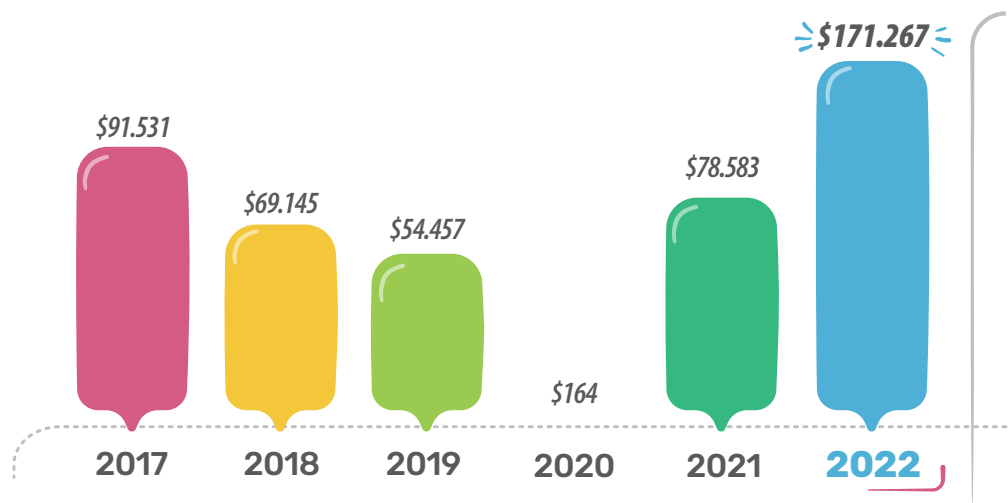


Fuente: Estados Financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

En la estructura financiera, durante la vigencia 2022, se alcanzaron índices favorables. El activo se ubicó en **\$1 billón 641 mil millones**, obteniendo un crecimiento de **6,98%**; el pasivo en **\$1 billón 106 mil millones** con un crecimiento de **7,06%** y el patrimonio logró una cifra de **\$535 mil millones**, incrementando el **6,82%**.

Crecimiento Cartera Bruta

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Estados Financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

En Financiera Comultrasan logramos el avance esperado para el año 2022, consiguiendo crecer en nuestro activo más importante: la cartera, esta integra todos los créditos que se tramitan y se desembolsan para nuestros asociados. En el cierre de la vigencia 2022 ascendimos en **\$1 billón 482 mil millones**, es decir, el **90,30%** del total del activo y, adicionalmente, obtuvimos un crecimiento del **13,07%**, equivalente a **\$171.267 millones**.

Este es un logro a destacar, pues en la historia de la Cooperativa es el crecimiento más elevado que hemos alcanzado a la par de los beneficios otorgados a lo largo del año, como por ejemplo, las bajas tasas de interés en créditos y el servicio personalizado que ofrecemos. Este es un resultado de la alineación institucional con un claro propósito social, en el que hay espacio para todos.

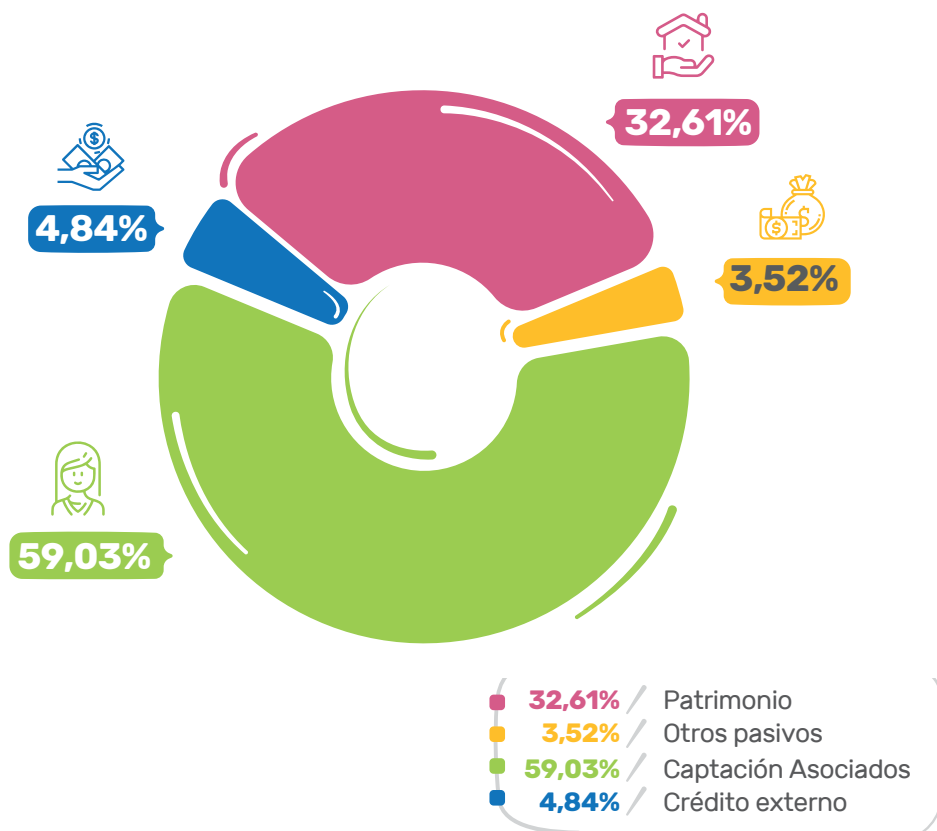
La cooperativa, fiel a las buenas prácticas financieras, mantiene un adecuado nivel de provisiones, ante posibles deterioros de su cartera, cerrando en el 2022 en **\$210 mil millones** de pesos, registrando una cobertura del **115,69%** de su cartera en riesgo, siendo una de las mejores del sector financiero.

Otra fortaleza importante del activo de la cooperativa está en los niveles de liquidez, repre-

sentado en los recursos líquidos (menores a 90 días de plazo) e inversiones, suficientes para soportar las actividades de la Cooperativa y cubrir las necesidades de los asociados y los retiros de depósitos cuando los requieran.

Al finalizar el año 2022, los activos líquidos sumaron **\$244 mil millones** de pesos, adicionalmente, la entidad posee otros recursos en inversiones cercanos a los **\$18 mil millones** de pesos, los cuales mantiene a unos plazos superiores a 90 días, buscando una mayor rentabilidad. Estos dos componentes corresponden al total de recursos de liquidez, que equivale a **\$262 mil millones** de pesos, participando con el **27,06%** del total de depósitos, lo cual representa un respaldo y garantía importante para las captaciones que los asociados han confiado a la cooperativa.

Fondeo del Activo (%)



Fuente: Estados Financieros Financiera Comultrasan, Cálculos Gerencia Financiera.

El crecimiento del activo está sustentado principalmente por la captación de sus asociados (**59,03%**), conformadas por los ahorros a la vista, ahorros programados y CDAT (Certificados de Depósito de Ahorro a Término); estos últimos, destacándose con una representación del **71,83%** respecto al total captado, con un crecimiento del **7,84%**.

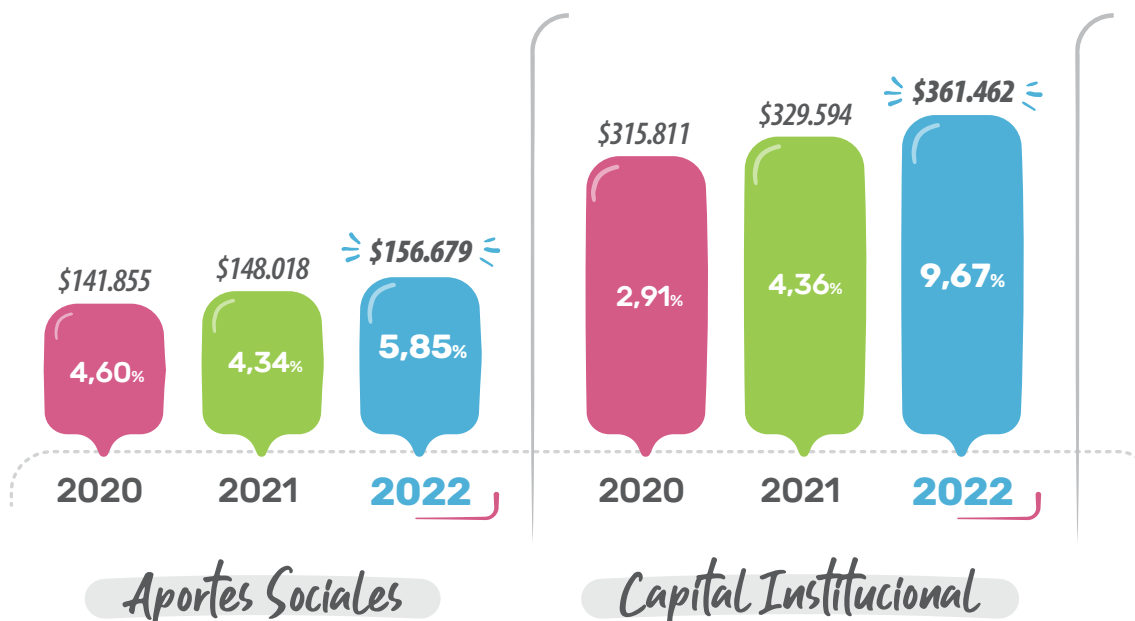
La segunda principal fuente de fondeo está representada en el patrimonio de la institución en un **32,61%**. El patrimonio constituye una de las principales fortalezas financieras de la organización, dado que son recursos propios que se han venido consolidando, gracias a los buenos resultados; permitiendo brindar servicios financieros a precios justos y realizar la labor social en las zonas donde se hace presencia.

Esta es una muestra de que la fortaleza institucional hace posible el cumplimiento de la misión, privilegiando el bienestar de los asociados y sus familias; los datos representan más que solo resultados financieros, se deben a historias de progreso que seguimos apalancando, para continuar creciendo juntos.

Aportes Sociales y Capital Institucional

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

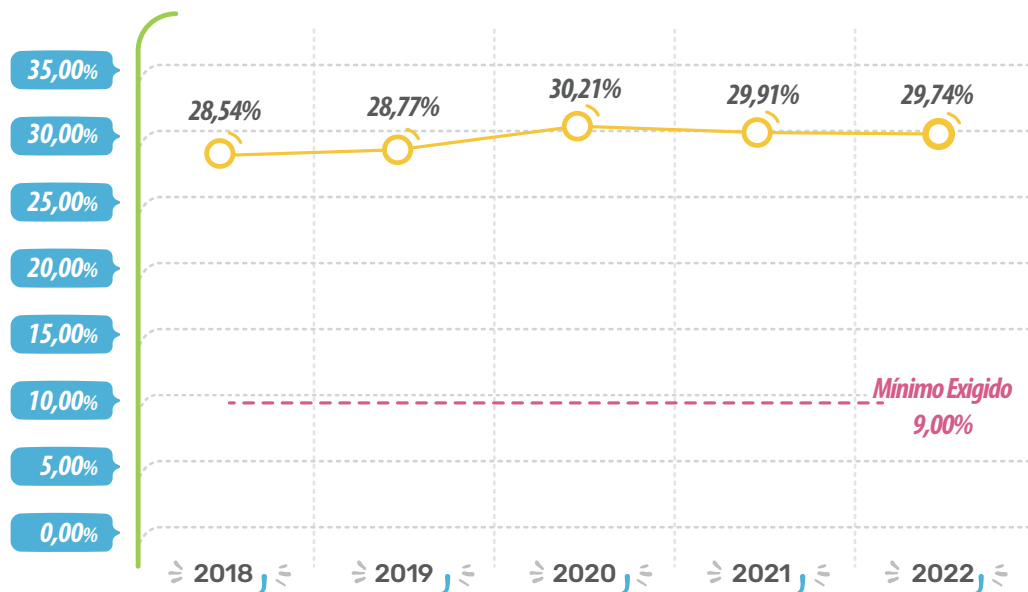


Fuente: Estados financieros financiera consolidados, cálculos gerencia financiera.

* El capital institucional está compuesto por: reserva 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.

Los aportes sociales recibidos de nuestros asociados al momento de la vinculación y sus posteriores capitalizaciones conforman una parte muy importante dentro del patrimonio de la Cooperativa representando el **29,28%** del total. Al cierre del 2022, los aportes se ubicaron en cerca de **\$157 mil millones** de pesos, presentando un crecimiento del **5,85%** (incluida la revalorización de aportes). Las otras partidas patrimoniales representan el capital institucional, patrimonio propio, el cual se ubica cercano a los **\$362 mil millones** de pesos, y mostró un crecimiento del **9,67%** durante el año anterior.

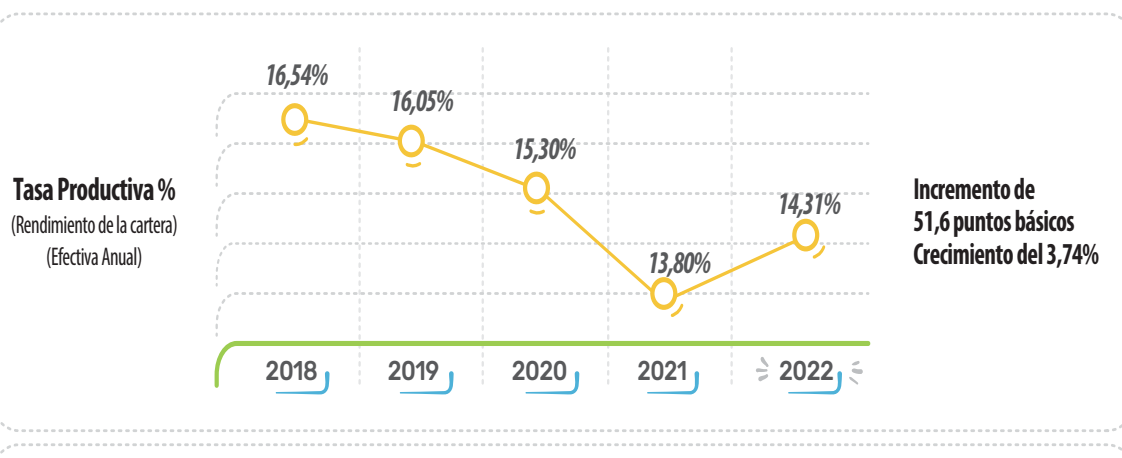
Margen de solvencia (%)

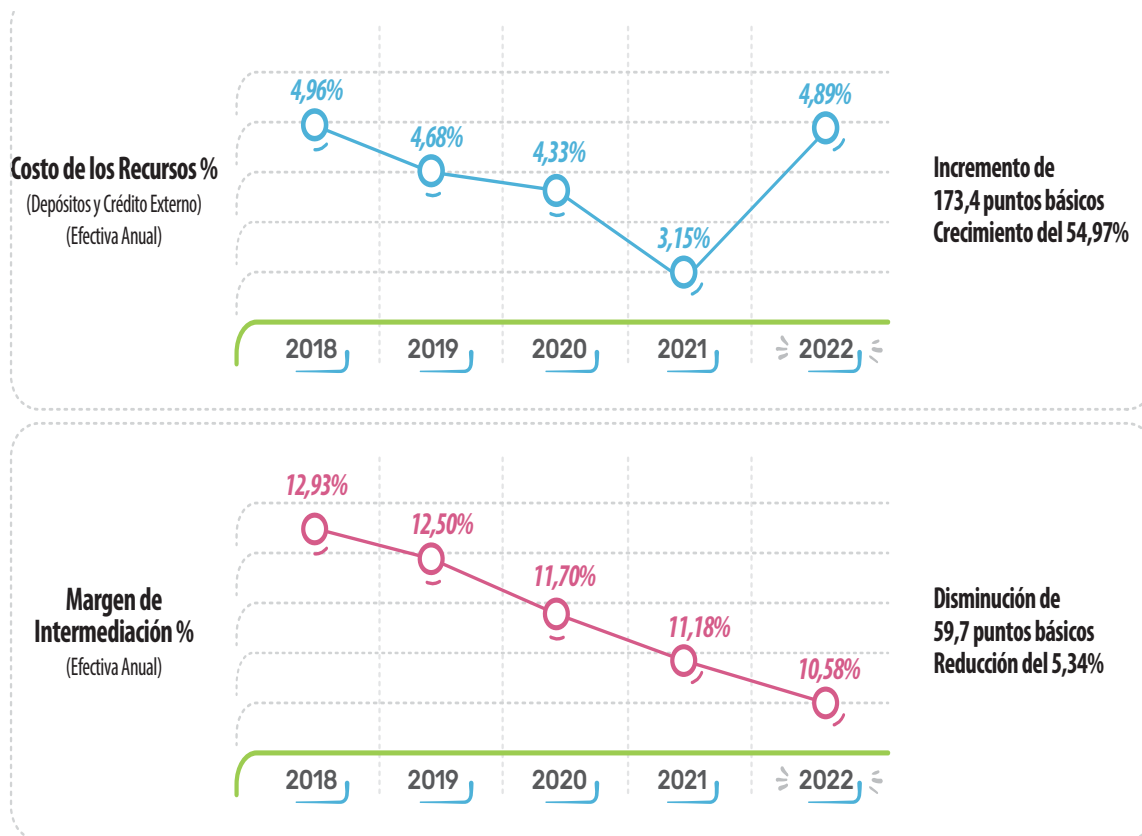


Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

La Cooperativa mantiene uno de los mejores indicadores de margen de solvencia a nivel cooperativo y a nivel del sector financiero, ubicándose en **29,74%**, indicador que supera ampliamente el mínimo exigido por los entes de control (**9%**); lo cual destaca el respaldo de la identidad que sustenta los sueños de todos los asociados.

Rendimientos, costos y margen de intermediación (%)





Fuente: Estados Financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.

El comportamiento creciente de la inflación durante el año 2022, la cual cerró en **13,12%**, generó un impacto al alza en las tasas de interés del sector financiero, especialmente, en las captaciones de CDAT. La Cooperativa, fiel a su consigna de brindar siempre un precio justo, ha incrementado sus tasas de interés en los CDAT, buscando que nuestros asociados inversionistas mantengan una rentabilidad apropiada y no pierdan valor en sus recursos frente a la subida de los precios del mercado. Esto último, le ha generado a la cooperativa que el costo total aumente durante el año en más de **173,4 puntos básicos**, equivalente a un crecimiento del **54,97%**, cerrando el año en **4,89%** (este costo incluye ahorros, CDAT, ahorro programado y crédito externo).

Con base en lo anterior, Financiera Comultrasan ha ajustado a su vez las tasas de los portafolios de crédito, para amortiguar la subida en las tasas de captación. No obstante, pensando en los proyectos y sueños de nuestros asociados, las tasas de crédito se han incrementado de forma más lenta durante el 2022, finalizando el año con una tasa productiva (rendimiento total de la cartera) del **14,31%**, subiendo **51,6 puntos**

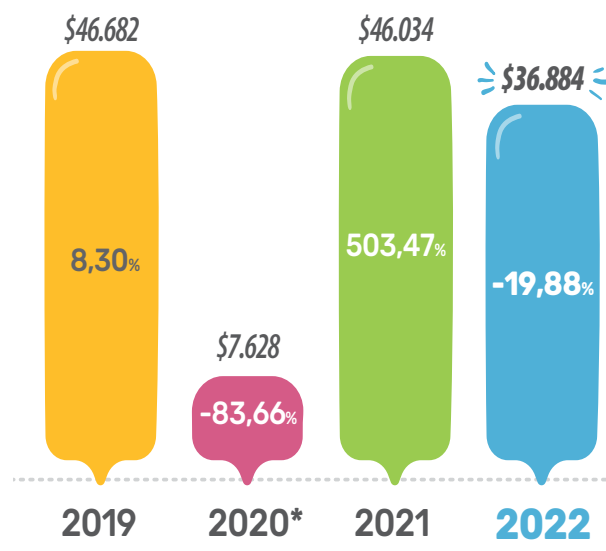
básicos frente al 2021, un crecimiento equivalente al **3,74%**.

Finalmente, el margen de intermediación (descontar a la tasa productiva el costo de los recursos) se redujo en el 2022 en **59,7 puntos básicos**, una reducción del **5,34%**, al cerrar en **10,58%**.

Excedente Neto

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Estados Financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera.
* Excedente impactado por la provisión de cartera producto de los alivios entregados durante el periodo de cuarentena por la pandemia.

El excedente neto al finalizar el 2022 fue de **\$36 mil 884 millones** de pesos, presentando una disminución del **19,88%** en comparación con el año anterior. No obstante, esta reducción se tenía estimada en el presupuesto institucional, dado que se preveía un año donde los costos y gastos se incrementarían producto de la inflación y la subida del dólar, impactando los rubros de mantenimiento de los servicios tecnológicos. Por tanto, con los resultados presentados, la Cooperativa registró un cumplimiento presupuestal del **154,79%**, jalonado, principalmente, por el excelente crecimiento de cartera, que incentivó un sobrecumplimiento en los ingresos de la institución en un **113,73%**.

La organización cerró el 2022 de forma positiva, bajo un entorno económico y social retador. Estos resultados fueron posibles, en primer lugar, gracias a la confianza de los asociados, así como al trabajo en equipo entre el Consejo de Administración y los trabajadores, la alineación permanente con los entes de control, proveedores y los diferentes gremios y asociaciones en las que participa la institución.

Continuaremos trabajando en pro de brindar un servicio de calidad a nuestros asociados, generando resultados que permitan a la institución un crecimiento sostenible y continuar desarrollando la labor social en las comunidades donde hacemos presencia.

Las cifras comunican por sí mismas que el trabajo de nuestra cooperativa está orientado al bien común, todos con responsabilidad y templanza hacemos posible el crecimiento continuo que destaca a la organización.

CRÉDITO y CARTERA

Todos, emprendiendo
nuevos caminos



La cooperativa
de Todos

Cada meta alcanzada cuenta una historia de vida, sacrificios y trabajo duro, por eso en Financiera Comultrasan, a través de soluciones crediticias, apoyamos los sueños de nuestros asociados. Del mismo modo, ratificamos nuestro propósito institucional en recuperación de cartera, generando alternativas claras de pago, al hacer posible que los asociados se beneficiaran de la Ley de 'Borrón y cuenta de nueva', contribuyendo así al mejoramiento de su perfil crediticio.

Arelys López Duarte

Microempresaria

Arelys López Duarte ve a Financiera Comultrasan con total agradecimiento, por ser la organización que le ha dado la mano para hacer crecer su negocio, desde el primer momento. *"Ellos le abren a uno realmente las puertas, sin mucho pero y sin mucha cosa",* concluye.



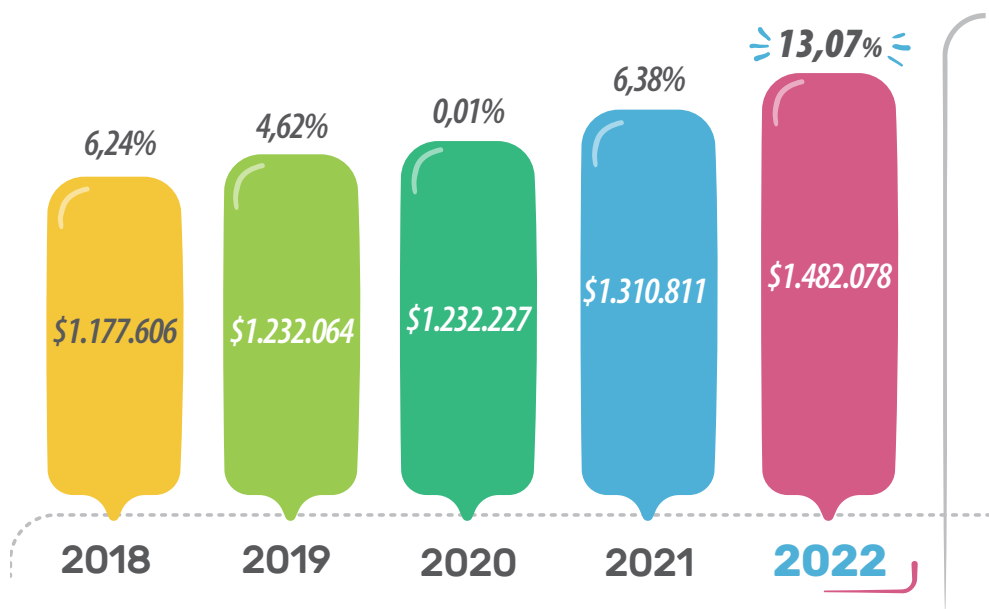
Escanea el código QR
y conoce la entrevista.



Evolución Saldo Total de Cartera

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

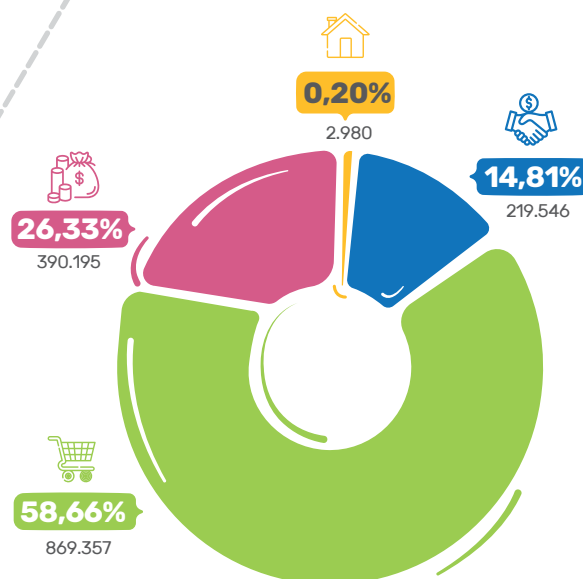
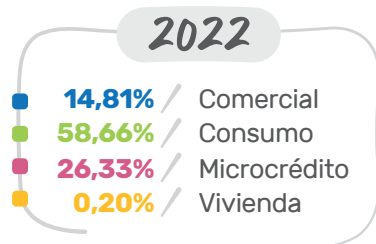
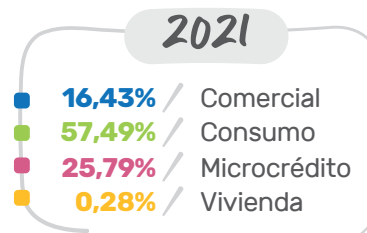
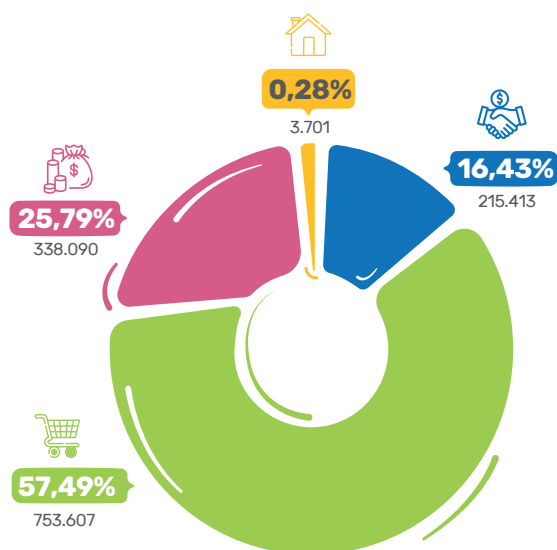


Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

Alineados a la estrategia de facilidad, velocidad y movilidad, con inversiones importantes en capacitación del recurso humano y en el desarrollo de proyectos tecnológicos, registramos una dinámica de expansión positiva, con un crecimiento de cartera bruta del **13,07%** al cierre del 2022; incrementando dos veces el registrado en la vigencia 2021.

Para favorecer la inclusión financiera, durante el año en mención, se otorgaron **71.797** soluciones crediticias, con el desembolso de recursos por más de **\$1.07 billones**, ratificando nuestra vocación y responsabilidad social al igual que la confianza depositada por nuestros asociados, en el propósito de consolidar a la institución como la cooperativa modelo del país.

Cartera por Modalidades



Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

La cartera bruta por modalidades registra una dinámica de expansión positiva, alineada a la estrategia de colocación establecida por la entidad.

El mayor crecimiento en el otorgamiento de recursos se registra en los productos de crédito, direccionados al sostenimiento y desarrollo económico de microempresarios del sector agropecuario y del sector urbano; principal-

mente, en comercio y servicios, junto con la financiación de bienes de consumo de menores cuantías para empleados y pensionados.

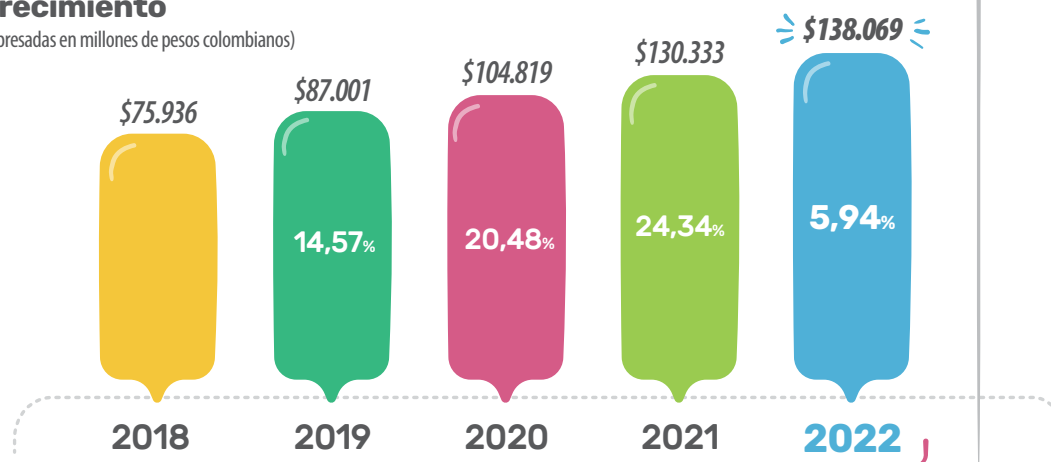
Al finalizar la vigencia 2022, la cartera destinada a la financiación del sector microempresarial y a la solución de necesidades de consumo, representan el **85% de** la totalidad de la cartera de la entidad.

Crédito agropecuario, una apuesta por el campo colombiano

Evolución Cartera Agropecuaria

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

Para la cooperativa es de gran satisfacción, destacar el portafolio de productos de colocación y los recursos destinados para la financiación del campo colombiano, dado que el apoyo al sector Agropecuario es el mayor pilar estratégico de acción social de la entidad.

Al cierre del año registramos un total de **13.068 asociados** agropecuarios beneficiados con el

servicio de crédito, resaltando que durante esta vigencia se desembolsaron recursos superiores a los **\$ 78.000 millones** para financiamiento del sector. Producto de la especialización comercial y operativa para el otorgamiento de créditos agropecuarios, Financiera Comultrasan se consolidó como la entidad cooperativa del país con mayor colocación de créditos con recursos de redescuento con Finagro.

Justo Sarmiento

Beneficiario de crédito agropecuario

Justo, un hombre dedicado al campo, ha logrado diversificar su proyecto agropecuario gracias al apoyo de Financiera Comultrasan, ve en la institución una familia que lo respalda y que lo ha acogido con calidez en cada etapa de su proceso de crecimiento.

La Cooperativa ha cumplido mis sueños de muchas maneras, no tengo forma de decir todas porque son muchas (...), es como un socio, nos están ayudando porque hacen que la empresa se vaya para arriba, sin ellos uno no es capaz. Expresa con gratitud.



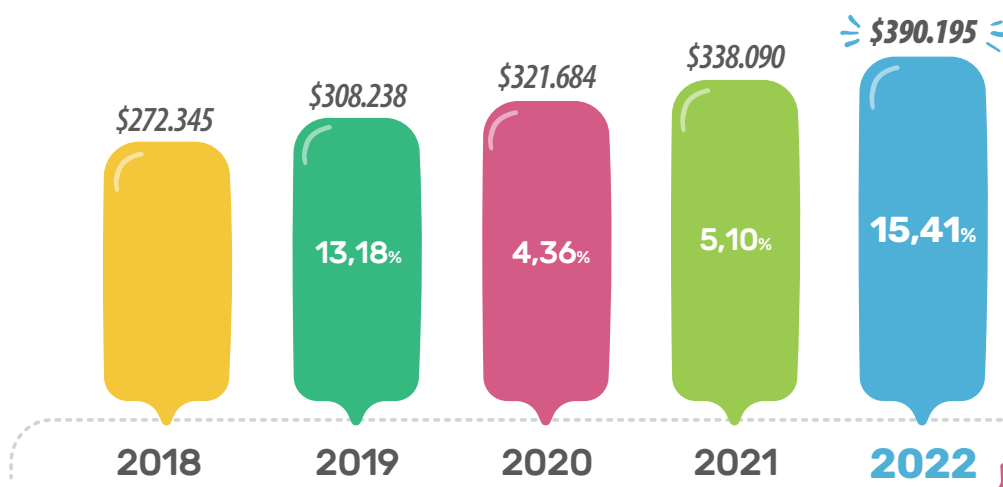
Escanea el código QR
y conoce la entrevista.

Crédito para microempresarios, un reconocimiento a la constancia

Evolución Cartera Segmento Microempresarial

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

Fieles a nuestra estrategia social de inclusión financiera y dado nuestro direccionamiento de apoyar el fortalecimiento económico de los microempresarios, como el motor que impulsa la economía del país; la Cooperativa registró un crecimiento del **15,9%** en el saldo de cartera de este segmento con respecto al año anterior.

Al cierre del año, registramos un total de **46.466 asociados microempresarios**, beneficiados con el servicio de crédito, resaltando que durante esta vigencia se desembolsaron recursos superiores a los **\$274.000 millones** para financiamiento del sector.

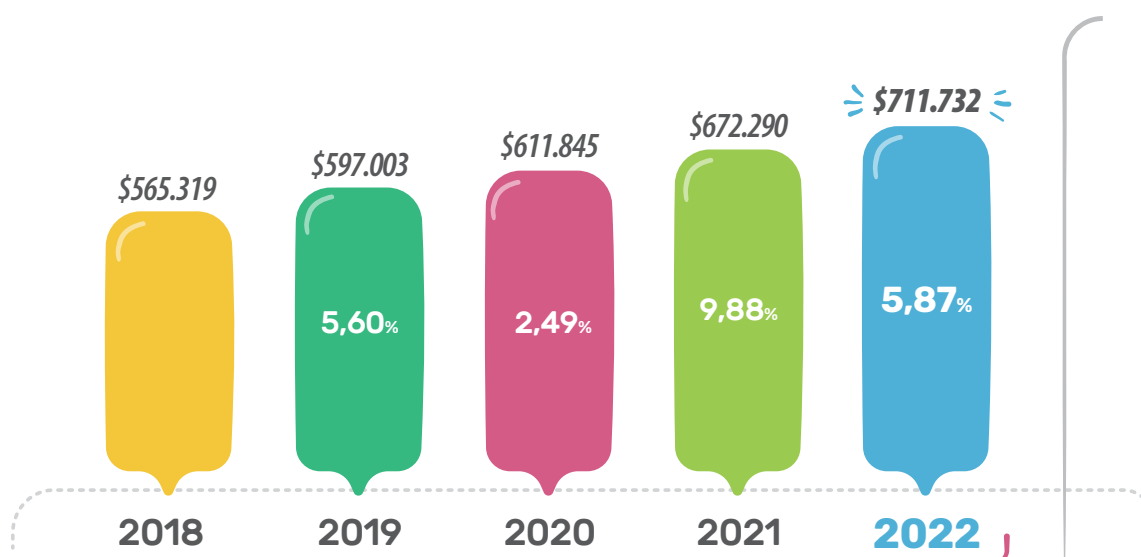


Crédito para empleados y pensionados, creemos en sus propósitos

Cartera Segmento Empleados y Pensionados

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos (no incluye tarjeta de crédito - ni cupos rotativos).

La aplicación de metodologías ágiles de aprobación y la legalización de procesos en campo con tecnología de punta, nos permitieron atender en forma rápida y efectiva las necesidades de consumo de nuestros asociados pertenecientes al segmento empleados y pensionados.

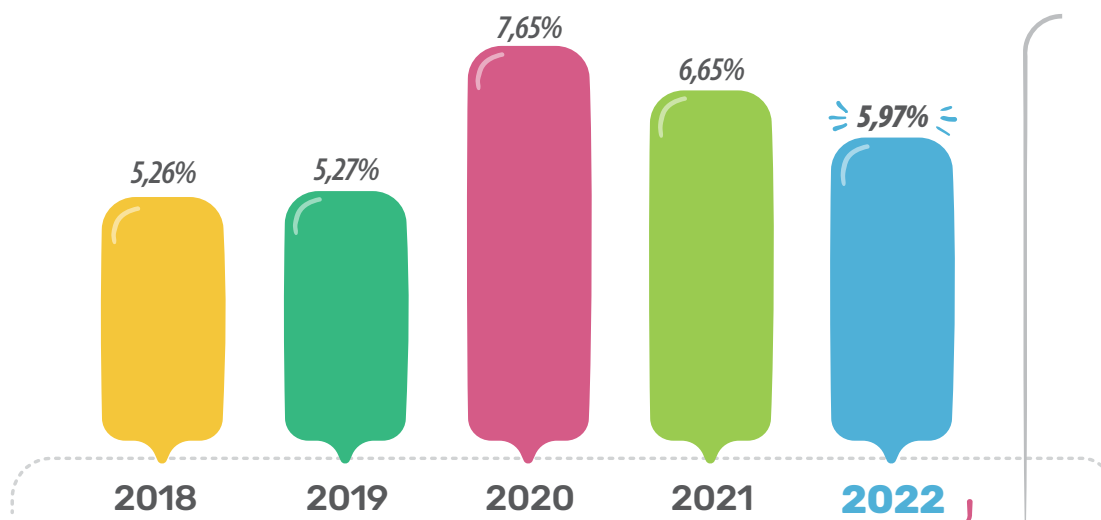
En esta vigencia, nos enfocamos en atender sueños, proyectos y necesidades de la fuerza laboral vinculada a pequeños negocios, microempresas o empresas de poco reconoci-

miento; posibilitando así, su acceso al crédito formal y ampliando sus proyecciones de crecimiento personal y profesional.

Al cierre del año registramos un total de **41.601 asociados** empleados y pensionados, beneficiados con el servicio de crédito, resaltando que durante esta vigencia se desembolsaron recursos superiores a los **\$507.000 millones** para financiamiento del sector.

Indicador de cartera vencida

Indicador de Mora (%)



Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

El compromiso, esfuerzo y responsabilidad de los asociados con el pago de los créditos, en conjunto con un equipo humano de gestión conectado con las necesidades y realidades de nuestros asociados, además de la aplicación de alternativas personalizadas de normalización de cartera, jalonaron una adecuada dinámica de recuperación de cartera durante el año.

Al cierre de la vigencia 2022, la cartera con mora superior a 30 días se ubicó en el **5,97%**; una disminución de **68 puntos** básicos en el indicador de cartera vencida con respecto a la vigencia anterior.

Gilberto Acevedo

Abogado de profesión y empresario



Radicado en Zapatoca y Bucaramanga, reconoce el apoyo definitivo de parte de Financiera Comultrasan; en momentos de gran dificultad, la cooperativa fue el soporte para seguir adelante pese a la adversidad. La disminución en las tasas de interés y la prórroga en los plazos le permitieron cumplir con el pago de una gran deuda, para dar continuidad a sus proyectos.



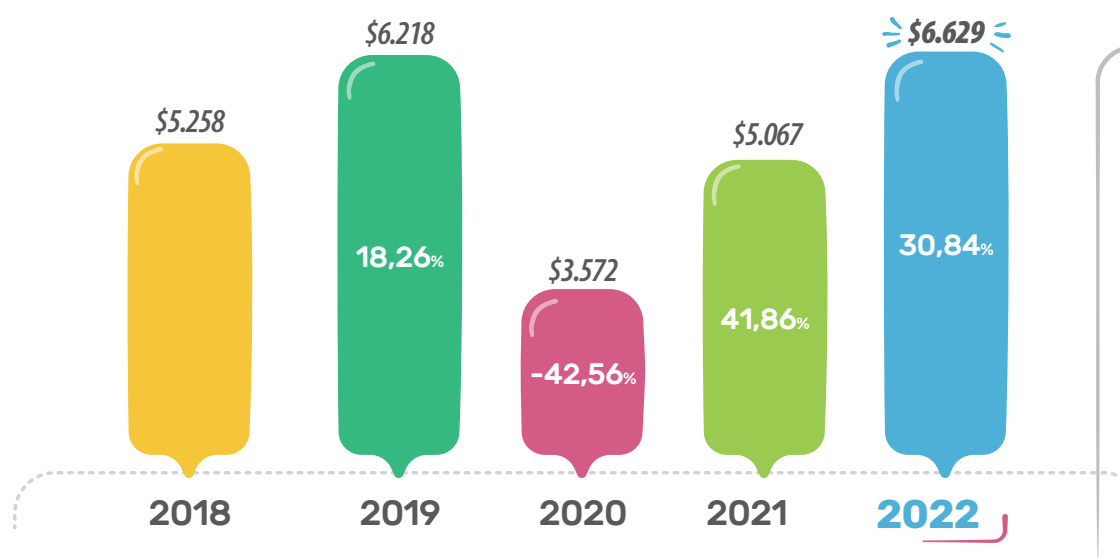
Escanea el código QR y conoce la entrevista.

Cartera castigada

Evolución Recaudo Cartera Castigada

% Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos.

La Cooperativa durante la vigencia 2022, aplicando las normas respectivas, castigó cartera por un valor de **\$25.313 millones**, dicha cartera a pesar de estar **100% beneficiada** con alivios financieros, fue de difícil recuperación dado el alto deterioro en la capacidad económica de los asociados producto del impacto económico negativo que produjo la contingencia Covid-19 en sus ingresos.

Comprometidos con nuestra responsabilidad social y en alineación con la política nacional de 'Borrón y cuenta nueva', Financiera Comultrasan posibilitó el mejoramiento del perfil crediticio de los asociados, en pro de facilitar el acceso a nuevas fuentes de financiación, ejecutando un paquete importante de políticas de condonación, y alternativas para la facilidad del pago de la cartera castigada.

Al cierre de 2022 el recaudo de cartera castigada superó los **\$6.600 millones**, un crecimiento del **30,84%** con respecto a la recuperación de la vigencia anterior.

Desde Financiera Comultrasan ratificamos el acompañamiento y apoyo a nuestros asociados, así como a todos los sectores sociales desde los que se lucha a diario por seguir creciendo y avanzando. Recorreremos juntos el camino para seguir adelante.

GESTIÓN

Creadores de soluciones
al alcance



La cooperativa
de Todos

Gestión Comercial

Ser una cooperativa más cercana y social encaminada a crear una relación de largo plazo con nuestros asociados, atraer nuevos mercados potenciales, brindando una experiencia diferencial, a partir del conocimiento de sus necesidades y expectativas, fueron los principales objetivos de la gestión comercial en 2022 la cual se fundamentó en las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento y promoción del programa **"Juntos podemos"** con el desarrollo de más y mejores beneficios para los asociados.
- Atención de nuevos segmentos para la **colocación de créditos**.
- Profundización del **uso de los canales virtuales y electrónicos** con la mejora de nuevas funcionalidades y educación para la transición digital.
- Programa ruta súper para aumentar la **participación de niños y jóvenes** hacia la renovación generacional de la cooperativa.
- Ampliación de la cobertura**, mediante agencias exprés y modelos de corresponsalía de bajo costo en zonas con alto potencial de crecimiento.
- Campanas de profundización y de **reconocimiento para nuestros asociados** principalmente independientes y empresarios del campo.

Programa de beneficios y fidelización de asociados

Logramos ampliar la cobertura de nuestros beneficios, llegando a cada uno de los lugares donde la Cooperativa hace presencia. Gracias a Juntos podemos **más de 25 mil asociados** fueron beneficiados sin importar sus edades; se realizaron jornadas de salud visual en **49 agencias**, se entregaron gafas de manera gratuita y se atendieron a **3.398 asociados**; paralelamente, se ejecutaron jornadas de higiene oral a **486 niños y jóvenes de 5 a 16 años**.



>>Vacaciones recreativas Cimitarra



>>Jornada de optometría San Alberto - Cesar

Para Financiera Comultrasan, la felicidad y el bienestar de los más pequeños es indispensable. En el 2022, se celebró el día del niño, llevando alegría a los hogares de **1.454 asociados** de **47 agencias** a nivel nacional y, adicionalmente, con el apoyo de la Fundación Comultrasan, se realizaron vacaciones recreativas a **1.377 chicos** de **28 agencias** santandereanas.

La felicidad y el bienestar de los más pequeño es indispensable



>>Vacaciones recreativas Bucaramanga



>>Charla Transformación Social Bosconia



>>Encuentros Microempresarios Bucaramanga y área metropolitana



>>Conferencia Cambiar es Posible

Con el fin de ofrecer educación de calidad y potenciar conocimientos, se llevaron a cabo **47 charlas** presenciales en diferentes agencias del país, cuyo tema principal fue el modelo de economía solidaria como motor del desarrollo económico sostenible de la comunidad a la que asistieron **1.474 asociados**. De igual forma, se ofreció un curso virtual de economía a **259 asociados** que se convirtieron en promotores del cooperativismo.

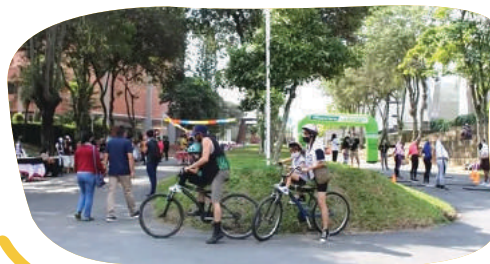
En adición, se apoyó la educación de **2.629 asociados y sus hijos** con la entrega de apoyos educativos por más de **\$2.400 millones**.

Fomentar el desarrollo a través del acompañamiento y apoyo de los microempresarios también fue una acción en la que trabajamos, en este caso, para el 2022 se ofrecieron dos conferencias con expertos, a fin de potencializar las habilidades de negociación y ventas; en total asistieron **420 asociados** de Bucaramanga y su área metropolitana.

También se generaron espacios de relacionamiento, diversión y fortalecimiento de los lazos afectivos mediante la jornada deportiva del programa **"Vecinos y Amigos"** que realiza la UIS cada domingo, dirigiéndose a nuestros asociados y a la comunidad en general.

Durante la Navidad, época para compartir, cautivamos sonrisas mediante la entrega de más de **14.000 regalos** de aguinaldos para aquellas personas que siguen confiando en Financiera Comultrasan.

Todas estas actividades impulsaron el crecimiento del **4%** en el saldo de aportes de los asociados beneficiados, equivalente a más de **\$422 millones**, así como el ingreso de **1.041 nuevos asociados** beneficiarios de los apoyos educativos. De igual manera, aumentaron los asociados con productos activos pasando de **81% al 88%**.



>>Vecinos y Amigos UIS



>>Entrega de regalos Vélez, Santander



>>Entrega de regalos Paipa, Boyacá



>>Entrega de regalos Lebrija, Santander



>>Entrega de regalos Sabana de Torres, Santander

Fortalecemos los canales virtuales y electrónicos

Nuevas soluciones virtuales: la cooperativa continuó con el fortalecimiento de sus canales virtuales y seguridad en los mismos, cerrando el año 2022 con más de **97 mil usuarios**, los cuales realizaron aproximadamente **284 mil transacciones** por más de **\$393 mil millones**.

Mejoramiento de la App Financiera Comultrasan Móvil: se habilitó el servicio de activación de tarjetas de crédito solicitadas por reposición del plástico en la app y se implementaron campos adicionales en la consulta detallada de productos. Este canal cerró con más de **57 mil usuarios** incrementando en un **122% el número de usuarios con respecto al cierre del 2021**.

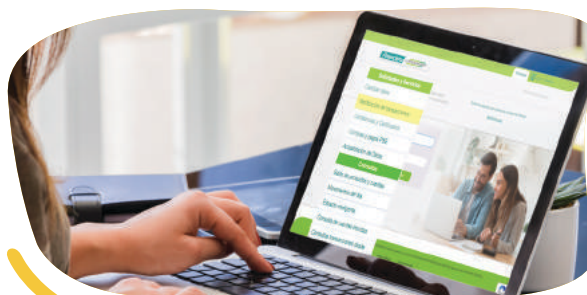
Ampliación de la cobertura: cada vez más cerca de ti

Nuevas agencias: la cooperativa enfocó su expansión en el departamento de Cundinamarca, con la apertura de **tres nuevas agencias** exprés; dos ubicadas en Bogotá y una en Fusagasugá.

Nuevo modelo de corresponsalía: durante el 2022 la cooperativa implementó el modelo de corresponsalía tradicional en convenio con establecimientos de comercio en los municipios de Charalá (Santander), Moniquirá (Boyacá) y Cajicá (Cundinamarca). Los asociados podrán realizar transacciones de recaudos de crédito, tarjeta de crédito, planes de ahorro programado y consignaciones a cuentas de ahorro.



>>Inauguración Agencia Centro Internacional - Bogotá



>>Inauguración agencia Fusagasugá



>>Inauguración agencia Madrid Cundinamarca

Comprometidos con el campo

Ratificamos el apoyo al crecimiento y al fortalecimiento de los negocios del campo, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias, otorgando **\$27.856 millones** asignados a **1.974 créditos** para el sector en 2022.

En la provincia de Vélez, se constituyó un ecosistema de bocadilleros que sobrepasa los **100 asociados**, quienes comercializaron **35.000 canastillas** durante el 2022 y se mantienen **conectados a través de la App Agromóvil**. Mediante la aplicación fueron visibilizados de cara al mundo, y su experiencia sirvió de inspiración en países como Ghana, donde se replicó el modelo exitoso del bocadillo; gracias a ello, se continúa trabajando con cuatro de las más grandes asociaciones de agricultores y productores de sorgo del país. En un mes de acercamiento se lograron vincular **200 agricultores**.



De modo que, la digitalización, a través de nuestras iniciativas y productos, se convierte en un aliado de quienes dedican sus vidas al campo.

Apoyamos al sector independiente

Se colocaron **24.937 créditos** dirigidos a más de **23.715 establecimientos independientes**. Financiera Comultrasan desembolsó más de **\$343 mil millones**, lo que representó un crecimiento del **25%** en comparación con el 2021. Al mismo tiempo, en la Cooperativa, se reconoció el crecimiento de los microempresarios y se llevó a cabo la IX versión del Premio Emprendedor, actividad que contó con el apoyo de la Fundación Comultrasan. En esta oportunidad se reconocieron los tres primeros puestos en cinco categorías.

Ganadora Premio Emprendedor

**Yesenia
Vanegas Armesto**

Mujer emprendedora de Sabana de Torres. Se destaca por su servicio, entrega su conocimiento en moda para exaltar la belleza de sus clientes; fue reconocida con el Premio Emprendedor, el cual representó un voto de confianza y una voz de aliento para esta gran mujer, quien afirma sentirse muy orgullosa de su proyecto, gracias al respaldo incondicional de Financiera Comultrasan que le ha permitido crecer.



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.

Ampliamos los segmentos crediticios

Nuevos segmentos para la colocación de créditos. Se implementó una nueva línea de crédito “Profundización empleados” dirigida a financiar los sueños de todos aquellos empleados pertenecientes a empresas pequeñas y negocios locales. Este segmento en general no es atendido por el sector financiero. En 2022 se otorgaron **5.340 operaciones de crédito** por valor de **\$39.885 millones**

Programa Ruta Súper. En el mes de octubre se implementó el programa Ruta Súper el cual está dirigido a niños entre **0 y 17 años**. Este programa busca integrar la experiencia, la educación y el portafolio, mientras se genera un acompañamiento constante en el ciclo de vida de los asociados más pequeños.



Propuestas de valor para todos

Es satisfactorio que los asociados crezcan de la mano con nuestra institución, pues juntos logramos avanzar dando pasos cada vez más grandes; en este contexto, trabajamos por encontrar más opciones que favorezcan a quienes nos impulsan diariamente con su confianza, una muestra de ello fueron las siguientes campañas:



Más de 198 mil asociado beneficiados

“**Súmale a tus beneficios**” fue una iniciativa creada en relación con los costos de cuota de manejo de tarjeta débito y los retiros en cajeros automáticos nacionales, se otorgó un descuento del **50% o 100%** según el saldo de aportes sociales y ahorros. Esta reducción del costo financiero benefició a **198.653 asociados**.

Inversionista en CDAT

Norma Lizeth Guerrero Villareal

“Tenemos una Mega Tasa” es una campaña que otorga tasas especiales de CDAT a todos los asociados y al público en general, con plazos desde los **180 días**. Con esto, la apertura de CDATs alcanzó los **\$28.707 millones**.

Describe a Financiera Comultrasan como una entidad en la que puede confiar plenamente, destacando los beneficios adicionales que ha recibido como asociada en la noche de los inversionistas, con premios y sorpresas que siempre le sacan una sonrisa.



Escanea el código QR y conoce la entrevista.

“Gana pasándola” premió a los **10 asociados** que más facturaron en el mes con su tarjeta de crédito, les aportó el **10%** del valor facturado.

Aumento de cupo de TC: los asociados que tienen buen hábito de pago gozaron de una ampliación fácil y rápida en el cupo de su tarjeta de crédito. Se incrementaron **\$9.931 millones** en saldo de cupos, representados en **1.698 plásticos**.

En el 2022 cerramos con 454.605 asociados
Somos la cooperativa de todos

“Virtualiza y gana” fue una campaña para promocionar los beneficios de los canales digitales, tramitada por el área de Contact Center, llegando a **2.868 asociados** a quienes se les realizó el proceso de activación.

“Hazlo On” campaña digital que expuso los beneficios de los canales digitales, logrando la activación de **2.261 asociados**.

Preaprobados para empleados es una oferta de crédito preaprobado basada en la metodología de riesgos. En 2022 se consiguió un desembolso de **\$30.678 millones** en **1.392 operaciones de crédito**.

Es así como trabajamos de forma continua por retribuir la fidelidad de nuestros más de **454 mil asociados**, evolucionando e invirtiendo en la calidad del servicio y de la atención para todos.



Gestión Administrativa

Gestores de evolución y bienestar

Acondicionar cada uno de los espacios físicos, para garantizar la comodidad de nuestros asociados, es gratificante para Financiera Comultrasan. De esta manera queremos que todos se sientan seguros, cómodos y respaldados por su cooperativa.

Con el ánimo de seguir fortaleciendo el apoyo, la cercanía y el servicio en los puntos de atención, se ejecutó el **plan de expansión 2022**, que consistió en la apertura de **tres nuevas agencias ubicadas en Bogotá (2) y Fusagasugá**.

En 2022, se creó la **agencia en Madrid, Cundinamarca**, anteriormente corresponsal bancario, en respuesta a las necesidades del sector.

Por otro lado, para preservar el bienestar de nuestros colaboradores, se efectuó un mantenimiento, tanto preventivo como correctivo en la mayoría de los espacios de trabajo, cumpliendo los lineamientos institucionales encaminados al cuidado de la salud, buen servicio y conservación de la imagen institucional.

Los esfuerzos orientados a ampliar la cobertura y generar espacios agradables al servicio de todos representa una oportunidad para decir **“aquí estamos”**, premiando a cada una de las personas y comunidades, que gracias a su confianza, hacen posible que Financiera Comultrasan siga creciendo.



Comunicación

Todos conectados con la comunidad

El auténtico interés de Financiera Comultrasan por llevar un mensaje a partir de un claro conocimiento del asociado y de su percepción sobre la institución, se reflejan en importantes alianzas y campañas de comunicación. Estar en contacto es una necesidad, brindar espacios de formación y cultura es un compromiso de Financiera Comultrasan con la sociedad. Se busca facilitar el acceso a la educación financiera a favor del desarrollo individual y colectivo.

La Cooperativa amplió la cobertura y el alcance de su comunicación, se encaminó a relacionar el quehacer institucional de ahorro y crédito no solo para sus asociados, sino también para la comunidad en general. Pensando en la inclusión, el acercamiento con los asociados y el bien común, se realizaron diferentes actividades a fin de brindar formación clara y dinámica.

De la gestión se destacan las campañas internas, campañas publicitarias, campañas digitales, estrategias radiales y alternativas.

La satisfacción de construir juntos: Campañas internas

En la vigencia 2022, la comunicación interna fue orientada a reforzar el sentido de pertenencia por la institución y, además, el reconocimiento del compromiso de nuestros colaboradores; es por ello que se llevaron a cabo campañas como 'Todos Somos' y 'Día de la Mujer'. Lo anterior con el ánimo de exaltar el valor de cada persona, porque su labor dentro de la organización marca la diferencia, dejando huellas imborrables.

Directivo de RCN radio

Fernando Ardila Plata

"Admiro mucho lo que ha hecho Financiera Comultrasan en el paso del tiempo, tengo la fortuna de haberla conocido desde el principio, hace muchos años, siendo realmente muy joven; fueron recorriendo caminos y llegando a constituirse en lo que hoy es, una de las mejores empresas financieras de este país", destaca la labor de la Cooperativa en su comunicación, para llegar con facilidad a sus asociados, favoreciendo su fidelidad.



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.

**todos
Somos**

Financiera COMULTRASAN



Medios de comunicación líquidos: Llegamos a todo público

"Déjeme le cuento" Radio: para público tradicional

La Cooperativa les brindó a los oyentes de la radio tres veces por semana un capítulo de educación financiera en donde "Déjeme le Cuento" hizo presencia y llevó formación a cerca de **4 millones de oyentes** y obtuvo una cobertura que incluye a **más de 100 municipios**.

En el Magdalena Medio, se transmite por RCN Radio y en Bucaramanga mediante El Sol y La Cariñosa.

Llegamos a 4 millones de oyentes en más de 100 municipios

Pódcast "Déjeme le cuento": para las nuevas generaciones

Pensando también en la juventud y en su educación financiera, la institución realizó el pódcast "Déjeme le Cuento"; de esta manera, el medio tradicional de radio se transformó en un

espacio de audio digital adaptado que se transmitió semanalmente, no solo a través de redes sociales sino también de las diferentes plataformas de audio en las que se alcanzaron **más de 2.000 reproducciones** en el año 2022.



Top 3: episodios con más reproducciones

1

Sabes qué son los gastos hormiga



2

Sabes cómo realizar una compra inteligente



3

¿Conoces la importancia de tener un colchón financiero ?



Escanea el código y escucha nuestro Podcast

>>Fuente: Departamento de comunicación Financiera Comultrasan

Publicidad nacional: información para todos

Con la intención de llegar a más personas se hizo **presencia en televisión nacional**, lo cual permitió alcanzar una importante visibilidad de marca y también promover los beneficios cooperativos.



Inmersos en un mundo digital

En la actualidad, el mundo digital forma parte de nuestra cotidianidad, lo cual exige crear herramientas que estén alineadas con este contexto. Desde Financiera Comultrasan, en el 2022 se fortaleció la comunicación digital a través de estrategias de **Programática**, que teniendo en cuenta las campañas de la entidad, permitieron alcanzar de una manera más precisa las audiencias requeridas. De igual forma, mediante la misma herramienta, la publicidad se introdujo en grandes medios con nuevos formatos y permitió de esta manera la atracción de diferentes públicos.

Se llevó a cabo la primera fase de posicionamiento de **LinkedIn** con el fin de conseguir la adhesión a la red social por parte de los colaboradores de la entidad. Durante todo el año se logró satisfactoriamente el seguimiento de más de **1.000 personas**.

Respecto al **sitio web** de la institución, se alcanzaron **1'671.417** visitas durante el mismo año, esto representó un incremento del **11,28%** en relación con el 2021 y un total de **2'034.698** de páginas consultadas.



Canales de tráfico web

Además, la distribución del tráfico generado al sitio web por canal muestra los resultados de una estrategia de comunicación que integra diferentes tácticas con el objetivo de posicionar a la Cooperativa en el entorno digital.

Contamos con otro aliado, nuestro blog, para fortalecer la estrategia de generación de contenidos no comerciales para asociados, internautas y navegantes de internet. Cabe resaltar que este aumentó el número de visitantes al sitio web, con alrededor de 61 mil visitas y aproximadamente **1.300.000 impresiones**. Al 31 de diciembre contamos con **17.022 personas** suscritas, estas cifras demuestran el interés de los navegantes por la información compartida desde Financiera Comultrasan.

En Financiera Comultrasan estamos con nuestros asociados y colaboradores cotidianamente para enfrentar retos y transformar realidades desde el acompañamiento y la adaptación a nuevas tecnologías, en las cuales encontramos diferentes medios de comunicación, pensando en las expectativas de todos.

Canales de tráfico	
Canal tráfico	2022
Resultados en buscador (SEO)	286.444
Pauta en buscadores	206.234
Otros canales (Programática)	146.683
URL directa	121.377
Sitios de terceros	71.775
Email	17.331
Desde redes sociales (no pago)	10.290

>>Fuente: Departamento de Comunicación, Google Analytics

Gestión de riesgos

Prevención para avanzar con paso firme

El cumplimiento de la misión social y nuestros objetivos estratégicos son la brújula que nos guía para avanzar superando retos y velando por quienes depositan su confianza en nosotros, en este contexto, durante la vigencia 2022, la Cooperativa continuó fortaleciendo su modelo de gestión de riesgos como un elemento fundamental para garantizar dicho compromiso y alineación estratégica.

Este marco de gestión incluye la identificación de los distintos riesgos a los que está expuesta la Cooperativa, la definición de roles y responsabilidades de cada uno de los líderes frente a los mismos y la vinculación de sus colaboradores que ejercen cada una de sus funciones. Desde los diferentes sistemas de control o administración de riesgo, se emprendieron las siguientes medidas orientadas a mejorar la gestión y el tratamiento de los riesgos, así como su prevención y control:

En Gobierno y Cultura de Riesgo, el Consejo de Administración a través de sus comités — comité de riesgos, comité interno de administración de riesgo de liquidez y comité de auditoría— han realizado la definición de políticas, análisis, medición, seguimiento y mitigación de los niveles de exposición de riesgo, derivado de la estrategia y las operaciones de la cooperativa; a quienes les corresponde ser los encargados de asesorar al Consejo de Administración, acerca de la evolución, administración del riesgo, el cumplimiento de los informes, los correctivos implementados, junto con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo en la Cooperativa.

En 2022, se realizaron capacitaciones en la gestión de riesgos, protección de datos, antisoborno y circular 036 a los miembros principales y suplente del Consejo de Administración. Así



mismo durante este periodo también se realizaron capacitaciones a todos los colaboradores en tema de gestión de riesgo operativo, riesgo de liquidez, sistema integrado de administración de riesgo y protección de datos personales.

El Riesgo de Liquidez SARL, las actividades realizadas en torno a este riesgo se enmarcaron en la reglamentación expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, donde se realiza la medición del riesgo de liquidez, la identificación de factores de riesgo, el control y monitoreo de las señales de alerta, revisión de indicadores financieros, nivel de activos líquidos requeridos y escenarios de estrés establecidos por la cooperativa para detectar preventivamente posibles defectos de liquidez.

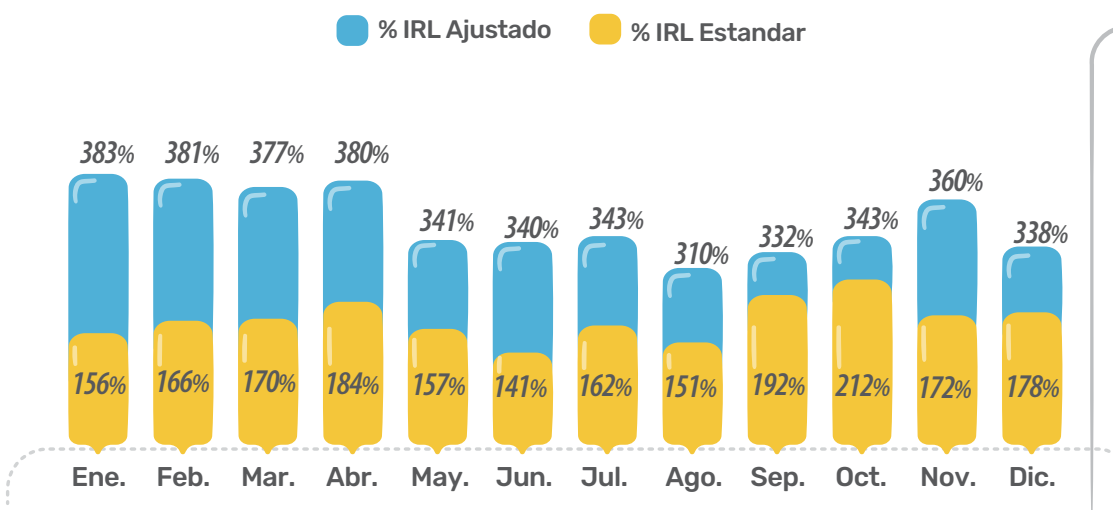
Es relevante destacar que durante el año 2022 no se presentó exposición significativa de riesgo de liquidez, por lo cual no fue necesaria la activación del plan de contingencia establecido en la política interna. La información sobre este control y monitoreo se evidenció en los diferentes informes presentados al comité de riesgo de liquidez y al Consejo de Administración.

La estructura de pasivos de la Cooperativa al cierre de diciembre de 2022 se distribuyó de la siguiente manera: Ahorro a la vista, **18,80%**; Certificado de Ahorro a Término CDAT, **63,41%**; Crédito Externo, **8,20%**; Depósitos Contractuales, **5,39%** y otros pasivos, **5,22%**.

Al cierre del ejercicio, la Cooperativa finalizó con una brecha acumulada a 90 días de **\$45.434 millones** según la metodología estándar y un total de activos líquidos por valor de **\$244.369 mi-**

llones, incluidos **\$182.213 millones** del fondo de liquidez, los cuales son suficientes para cubrir sus requerimientos inmediatos de liquidez sin sufrir exposición significativa.

Evolución del IRL a 30 días año 2023



>>Fuente: Gerencia de Riesgos

El IRL (monto) acumulado a **30 días** del mes de diciembre de 2022 alcanzó la suma de **\$130.162 millones**, y un IRL (ratio) del **178%**, que representa el exceso de recursos con que cuenta la institución para hacerle frente a posibles faltantes de liquidez a corto plazo.

El IRL estándar se calcula bajo unos parámetros de comportamiento estresados, dado que los vencimientos contractuales de títulos CDATs son retirados de la Cooperativa en su totalidad (porcentaje de renovación de **0%**) y esto, si bien puede suceder, es un escenario hipotético, ya que el promedio de renovación reflejado en el año 2022 mantuvo cifras muy estables, al cierre de diciembre 31 de 2022, este porcentaje se ubicó en el **83,86%** y registró un promedio anual del **85,96%**.

De acuerdo con las instrucciones impartidas en la reglamentación expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, la Cooperativa debe mantener un fondo de liquidez mínimo del **10%** del total de los depósitos de los asociados, a corte de 31 de diciembre de **2022**, este indicador se sitúa en el **19,30%**, siendo superior al mínimo reglamentado, todo esto en busca de conservar un nivel adecuado de activos líquidos y aprovechar mejores rentabilidades dada la dinámica de crecimiento en tasas presentadas durante el año 2022.

El Riesgo de mercado SARM se entiende como la posibilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas asociadas a la disminución del valor de su portafolio, como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones, dentro o fuera de balance, lo cual puede llegar a afectar la percepción del mercado sobre la estabilidad y viabilidad financiera de la Cooperativa.

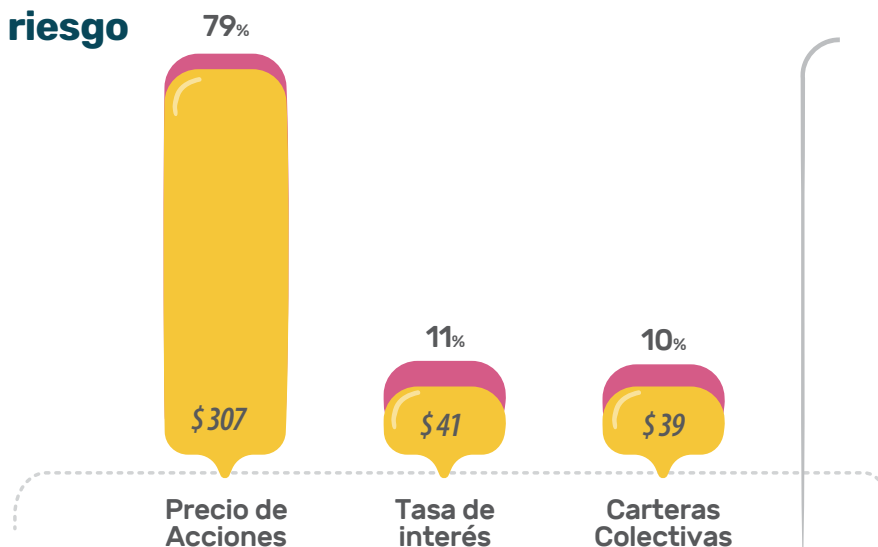
Se evidencia la exposición de las inversiones del portafolio de la Cooperativa frente a las variaciones de precios, tasas de interés y carteras colectivas. La gestión de los recursos del portafolio de inversiones de la organización continuó orientada a operar bajo un perfil conservador

alineado con las políticas y estrategias definidas por el Consejo de Administración y de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Así mismo, como parte de la gestión del SARM en el año 2022 se realizaron actualizaciones del manual en conjunto a la implementación del anexo metodológico de la medición del VaR de mercado (MEV). Este modelo permite medir y cuantificar las pérdidas esperadas derivadas de la exposición al riesgo de mercado del portafolio, teniendo en cuenta insumos estadísticos suministrados por la Superintendencia de Economía Solidaria.

VaR por factor de riesgo

- VaR Mercado
- % Participación



>>Fuente: Gerencia de Riesgos

La máxima pérdida posible del portafolio de inversiones a diciembre de 2022 fue de **\$387 millones** que representó el **0,09%** del patrimonio técnico, alcanzando un nivel conservador dentro de la exposición de las inversiones, lo anterior producto de la composición del portafolio de inversiones en un patrimonio autónomo, carteras colectivas y en acciones de baja bursatilidad que ascendió a **\$208.091 millones**; su composición por factor de riesgo está dado por precio de acciones con el **79%**, tasa de interés

con una participación del **11%**, y carteras colectivas del **10%**. Cabe resaltar que la exposición al riesgo de mercado de la cooperativa mantuvo resultados conservadores frente a los niveles de tolerancia aprobados por el Consejo de Administración. A partir del mes de noviembre de 2022, las inversiones del fondo de liquidez se valoran a precio mercado mediante proveedor de precios "Precia", reflejando una mayor utilidad en comparación a la valoración anteriormente aplicada bajo la metodología "TIR".

El margen de solvencia de la Cooperativa, que es una medida del capital necesario para asumir el riesgo, se ubicó en **29,74%** al cierre de 2022 y afectado por riesgo de mercado fue de **29,65%**, cumpliendo así con el margen mínimo establecido para los establecimientos de crédito del **9%** y reflejando su capacidad financiera para asumir pérdidas en su portafolio.

En Financiera Comultrasan la gestión del riesgo de crédito SARC evalúa permanentemente el riesgo de incumplimiento de sus asociados en sus activos crediticios desde el momento de la originación hasta su recuperación de conformidad con los lineamientos establecidos por el Consejo de Administración y la alta gerencia, los cuales se encuentran ajustados conforme la normatividad vigente establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Durante el año 2022, la entidad alcanzó un saldo de cartera bruta de **\$1 billón 482 mil millones**, el cual reflejó el crecimiento histórico más

representativo de la cartera con **\$171.267 millones** equivalente al **13,07%**, producto de una oportuna estrategia de colocación en las clasificaciones de consumo y microcrédito, siendo la primera que presentó el mayor crecimiento de saldo capital durante el 2022 con un **15,36% (\$115.750 millones)** jalonado por la eficiencia en la dinámica de otorgamiento en las líneas de pago personal y libranza. La clasificación microcrédito presentó un crecimiento del **15,41% (\$52.105 millones)**, principalmente influenciado por las colocaciones en el segmento Microempresarial.

Durante el año 2022 la cooperativa ha fortalecido sus metodologías y campañas de perfilamiento de asociados a partir de la generación de bases históricas de comportamiento de pago de los mismos, dando un enfoque de profundización y fidelización, siempre teniendo como prioridad una menor exposición al riesgo.

Al cierre de diciembre de 2022, el indicador de cartera vencida de la institución alcanzó un **5,97%**, con un decrecimiento de 68 puntos básicos frente al registrado el año anterior de **6,65%**. Es importante resaltar la gestión realizada por el equipo humano de conciliación — el cual basado en una adecuada gestión del riesgo de crédito, soportada en aliados estratégicos, robustecimiento de sus estrategias de cobranza, oportuna detección de alertas tempranas y sustentado en los seguimientos mensuales a la cartera — permitieron situar la cartera vencida mayor a 30 días en **\$88.424 millones**, el cual presenta un sostenimiento en comparación con el año anterior, solamente creciendo **\$1.273 millones**.

Dentro del plan de implementación de los sistemas de administración de riesgos y adelantándose al cronograma detallado en la circular básica contable y financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria, en el mes de julio de 2022, la Cooperativa realizó la implementación de los modelos de pérdida esperada para las clasificaciones de consumo y comercial persona natural. El impacto generado por la aplicación



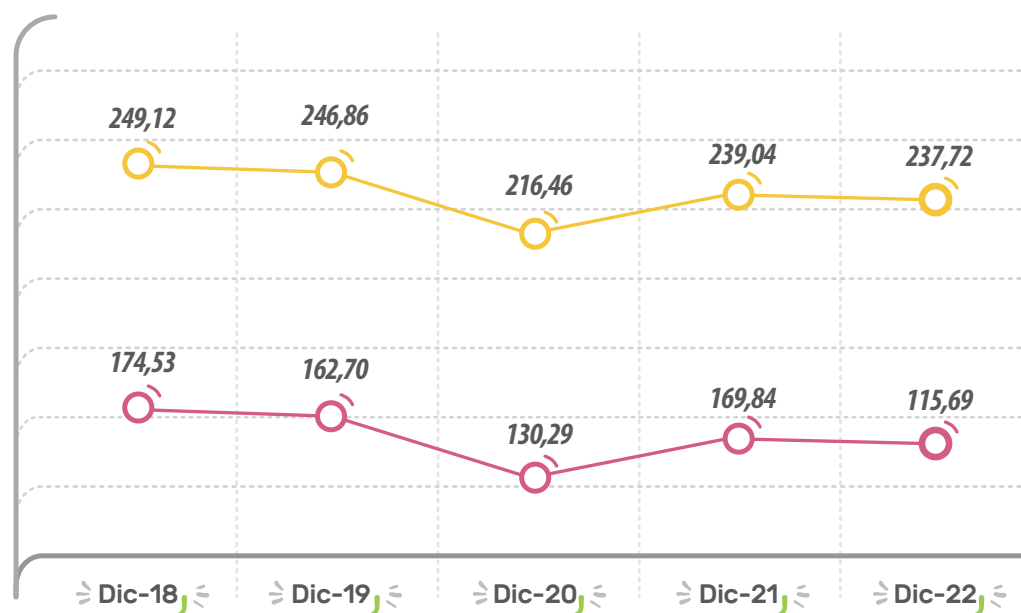
del modelo se observó en el crecimiento del saldo de la cartera en riesgo, también presentó un impacto en el deterioro (provisiones), generando un gasto neto por un valor de **\$15.315 millones**, gasto que fue solventado realizando el traslado de este valor desde el deterioro general adicional, así mismo este proceso generó un reintegro de gasto por valor de \$3.262 millones, con lo cual el impacto de la aplicación del modelo se cuantificó en **\$12.052 millones**.

El saldo en riesgo de la cooperativa también se vio impactado en el mes de julio en **\$55.473 millones** debido a la implementación de los modelos de pérdida esperada, siendo la moda-

lidad de consumo con libranza la más impactada con un incremento de **\$37.009 millones** en su saldo en riesgo. El indicador de riesgo de la cooperativa pasó de estar en el mes de junio en **8,64% al 12,30%** en el mes de julio luego de esta implementación, para finalmente ubicarse a corte de diciembre 2022 en **12,26%**, es importante resaltar el fuerte impacto en el indicador de riesgo de la modalidad consumo con libranza generado por la aplicación del modelo de pérdida esperada, el cual a cierre de 2022 se ubicó en **17,12%**, ampliamente distante de su indicador de mora que cerró en **0,93%**.

Porcentaje de Cobertura

Cooperativa Temporalidad Cooperativa Riesgo



>>Fuente: Gerencia de Riesgos

Al cierre del año 2022, la organización presentó un indicador de cubrimiento de la cartera vencida (mora) de **237,72%**, mostrando una leve disminución con respecto al año anterior; en cuanto al indicador de cubrimiento de la cartera en riesgo, este se ubica en **115,69%** presentando una disminución representativa versus el año anterior, esto producto del incremento del saldo en riesgo correspondiente a la aplicación de los modelos de pérdida esperada. Es importante resaltar que estos indicadores de cobertura mantienen un nivel superior comparados con el sector financiero.

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 de evaluación de cartera.

En 2022, se desarrollaron dos comités internos que evaluaron la totalidad de la cartera en los meses de junio y diciembre; utilizando una metodología de evaluación de cartera propia y presentando al comité de riesgos los resultados de la misma, para su debida socialización ante el Consejo de Administración. 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 de la aplicación de esta metodología, y producto de estos análisis, el Consejo de Administración aprobó la recalificación a los asociados que presentan un mayor nivel de riesgo, generando a corte de diciembre 2022, un impacto de **\$3.495 millones** en el saldo en riesgo y un gasto de provisión cercano a los **\$855 millones** de pesos.

Castigo de Cartera

Dentro de la dinámica anual de castigo, Financiera Comultrasan realizó dos castigos de cartera en los meses de mayo y diciembre, presentando un saldo total castigado durante el año 2022, de **\$25.313 millones** de pesos, que corresponden

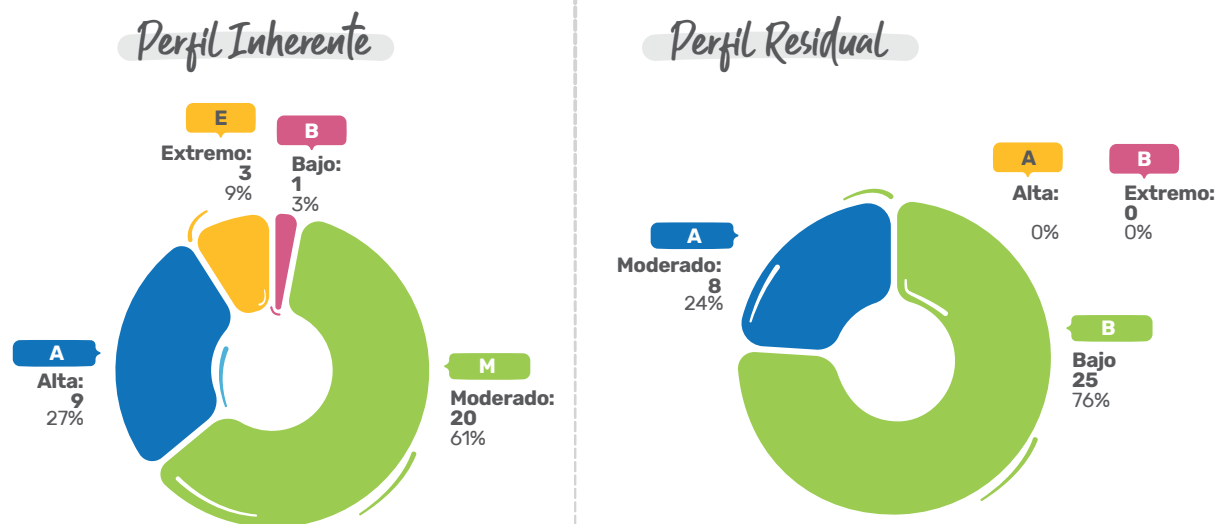
a **4.602 asociados** con **5.429 operaciones** de crédito. Para todas las operaciones de crédito castigadas, se agotaron todas las instancias de cobro y estas fueron catalogadas como irre recuperables.

En Riesgo Operativo SARO, la institución realiza la gestión de riesgo operativo de manera coordinada bajo el modelo de las tres líneas de defensa, por medio del cual se definen roles, funciones y responsables de los riesgos y su gestión, el cumplimiento y seguimiento, así como los encargados de la supervisión.

La unidad de riesgo operativo (URO) pertenece a la segunda línea de defensa y es manejada a través de una estructura la cual se ha diseñado para una adecuada gestión del riesgo, emisión de reportes e informes al comité de riesgos y órganos de administración y control, enfatizando en los trabajos realizados durante el periodo evaluado. La meta es mantener el riesgo operativo en los niveles apropiados relacionados con los procesos que soportan el negocio, bajo políticas internas y exigencias del ente regulador. Al cierre de la vigencia 2022, la Cooperativa registró un total de **622** riesgos identificados y **1.686** controles, el **40%** de ellos corresponden a los procesos misionales, los cuales en la cadena de valor contribuyen directamente en los productos y servicios que la entidad presta, y en esta gestión de riesgos se evidencia el esfuerzo adelantado para reducir las pérdidas a futuro, así como evitar procesos legales o eventos que afecten su reputación.



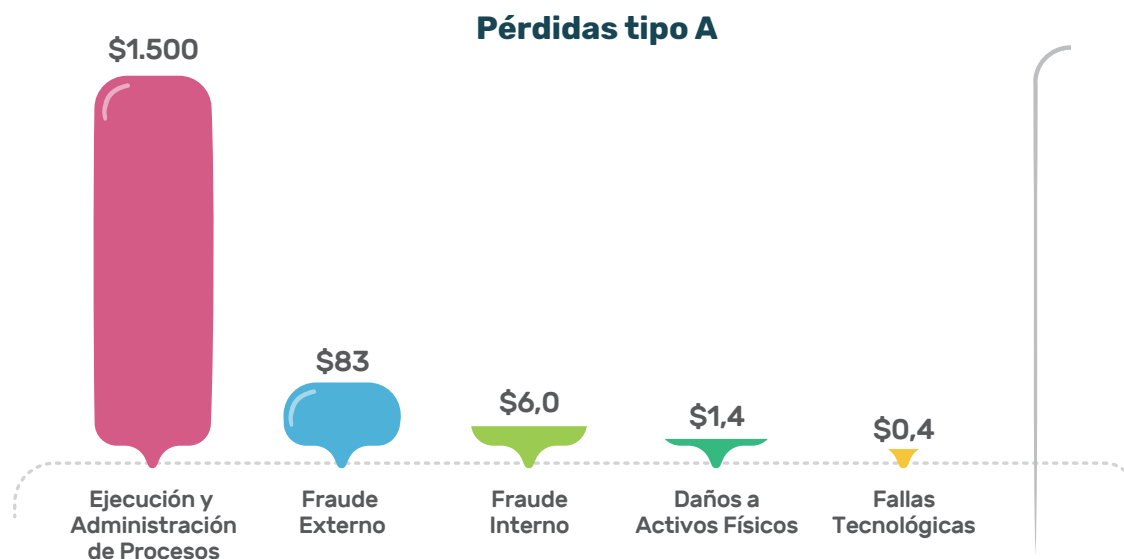
Perfil Corporativo de Riesgo Operativo



>>Fuente: Gerencia de Riesgos

El perfil de riesgo inherente de la cooperativa es moderado y el residual se halla en un nivel bajo, dada la efectividad y eficacia de los controles, encontrándose dentro del nivel definido por el Consejo de Administración.

Eventos que generaron pérdidas y que afectaron el estado de resultados



Cifras expresadas en millones de pesos colombianos.

- En el año 2022 se registró un ingreso por reintegro de provisiones años anteriores de litigios por valor de \$151 millones.

>>Fuente: Gerencia de Riesgos

En el año se presentaron eventos de riesgo operativo asociados, principalmente, a fallas en la ejecución de procesos los cuales fueron gestionados de forma oportuna.

La Gerencia de Riesgos, comprometida con el desarrollo del talento humano y la importancia de promover la cultura de riesgos, implementó para 2022 estrategias como “Dale la vuelta al Riesgo”, cuyo propósito era generar conciencia y sensibilizar a todos los empleados frente a la gestión de riesgos como un aspecto que le compete a todas las áreas de la Cooperativa, a su vez que se buscó reforzar el compromiso para reportar y gestionar los eventos de riesgo.

En Gestión de Continuidad del Negocio

En el 2022, en Gestión de Continuidad del Negocio, la cooperativa continuó aplicando las alternativas operativas del plan de continuidad para desarrollar sus operaciones.

Con el objetivo de dar a conocer los lineamientos para operar y responder ante la ocurrencia de un evento de interrupción del servicio, como una falla tecnológica o una falla de energía, se capacitó a todas las agencias; adicionalmente, se realizó capacitación en continuidad del negocio a proveedores externos que realizan

labores dentro de las instalaciones de Financiera Comultrasan, incluyendo al personal que labora en el Data Center dando cumplimiento a la norma.

Se activaron los instructivos de operación alterna para dar continuidad de la operación en las agencias, se lograron atender **24 eventos** por falla de fluido eléctrico representando el **38,7%** de los eventos registrados y **38 eventos** por fallas de tecnología, es decir el **61,3%**.

Instructivos Alternos de Operación

- Falla de fluido eléctrico
- Falla de tecnología



>>Fuente: Reporte dinámico eventos de interrupción



En el segundo semestre del año, se lograron realizar pruebas del plan de continuidad de los procesos de monitoreo transaccional, gestión documental y salarios y compensaciones, facilitando probar la funcionalidad y detectar oportunidades de mejora del plan de continuidad en el centro alternativo de operación y profundizar los roles y responsabilidades de los equipos de recuperación; de igual modo, se revisó la distribución y servicios del centro alternativo de operación, los lineamientos y servicios tecnológicos del trabajo a distancia.

Con el fin de asegurar la eficiencia del plan de continuidad de la Cooperativa, se realizó la actualización de toda la documentación de continuidad del negocio, dando cumplimiento a los puntos establecidos en la circular 036 de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Por otra parte, se realizó simulacro nacional de evacuación con el fin de prevenir, preparar y dar respuesta a cualquier eventualidad o emergencia.

Prevención
para
avanzar
con paso
firme

Asesor de ARL

**Edgar Darío
Parra Jaimes**

En planes de emergencia y procesos de evacuación, destaca que Financiera Comultrasan es una organización prestigiosa que cumple con los procesos y reconoce *“el ahínco de las personas que tienen el sentido de pertenencia al trabajar, ayudando a cuidar esta gran empresa”*.

Así se refiere Edgar calificando como exitosa la participación en el simulacro que se realizó en 3 minutos 50 segundos, logrando una evacuación total de **250 personas**. “La organización de los brigadistas fue excelente y en caso de una eventualidad real ya estamos preparados para responder. Los felicito porque hicieron una actividad muy completa; lo más parecido a la realidad”.



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.





En Gestión de Seguridad de la Información

Se reconoce la seguridad de la información y la protección de los datos como elementos fundamentales en la prestación de nuestros productos y servicios.

El cambio constante y un entorno cada día más exigente nos impulsa a fortalecer permanentemente nuestros controles.

Se ofrecen productos y servicios pensados en facilitar la vida de nuestros asociados; que les permitan cumplir sus sueños y metas, acompañados con una estructura de seguridad en todo su ciclo de vida.

Es un compromiso de todos, partiendo desde el Consejo de administración hasta cada uno de los trabajadores (tanto administrativos como comerciales), complementado con personal especializado, planes de concientización, protocolos, auditorías, una infraestructura tecnológica robusta y análisis específicos que permiten identificar y corregir fallas de manera proactiva, procedimientos y herramientas de seguridad.

Siempre en búsqueda de que nuestros clientes y asociados sientan la tranquilidad de utilizar todos los canales, ya sean físicos o virtuales y brindarles la confianza que desde el momento en que son atendidos por nosotros su información está protegida.

Gestión

En concordancia con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Economía Solidaria, Financiera Comultrasan ha reforzado su esquema de seguridad desde diferentes perspectivas, lo cual nos permite afianzar la seguridad de la información como un elemento propio de nuestro gobierno corporativo y en el año 2022 destacamos las siguientes actividades:

Enfocamos nuestra estrategia de seguridad en elementos clave de la seguridad de la información, como son la gestión de la seguridad y el fortalecimiento de nuestros controles tomando como referencia los estándares de seguridad NTC ISO/IEC 27001 Y 27002, igualmente la gestión de riesgos y la concientización en seguridad de la información.

Robustecimos las medidas de seguridad con nuestros proveedores incluyendo elementos contractuales, auditorías de seguridad, intercambio de información y actividades de concientización.

Fortalecimos la seguridad en los usuarios finales facilitando nuevas herramientas y funcionalidades para el envío seguro de información confidencial, controles de medios removibles, almacenamiento y respaldo de

información al igual que cifrado de equipos de cómputo.

Actualizamos nuestra normatividad y nuestros procesos para alinearnos a las nuevas exigencias de seguridad de la información y orientar nuestros esfuerzos de acuerdo con los objetivos de la Cooperativa, fortaleciendo aspectos tales como gestión de incidentes de seguridad, auditorías a terceras partes, programa de concientización, intercambio de información, seguridad en nuestros canales virtuales, controles de acceso, aspectos no permitidos, seguridad en el centro de atención telefónica, entre otros.

Protegemos los Recursos de nuestros asociados



La legislación colombiana establece unas obligaciones específicas en lo relacionado con protección de datos personales, a las cuales la Cooperativa les ha dado estricto cumplimiento, garantizando en todo tiempo durante el año 2022, los derechos que le asisten a los titulares y la debida atención de las solicitudes relacionadas con datos personales que son recibidas a través de nuestros distintos canales.

Todos comprometidos con la gestión del riesgo, como la vía para proteger y preservar con seguridad los recursos de todos los asociados.

Monitoreo Transaccional

La Cooperativa ratifica su compromiso y dedicación en el cuidado de los recursos de los asociados cuando nos eligen y depositan su confianza como su opción de preferencia; somos conscientes de los retos en seguridad al realizar operaciones en el sector financiero, en especial, con el aumento del uso del internet a nivel mundial. Por lo anterior mantenemos un monitoreo transaccional constante las 24 horas del día, durante los 365 días al año (7*24) cuyo objetivo principal es prevenir y minimizar posibles riesgos de fraude cuando se realizan operaciones en los diferentes canales de atención con tarjetas débito y crédito, canales virtuales (agencia virtual y aplicación móvil) y puntos de atención presencial (agencias); para lograrlo utilizamos una estrategia que combina recursos humanos, técnicos, y administrativos. A continuación, se destacan las siguientes actividades:

Recurso humano:

Unificamos esfuerzos con el objetivo de reforzar la capacitación y retroalimentación — de nuestro equipo de trabajo de monitoreo transaccional y de los puntos de atención personal (agencias), apoyados en expertos — a fin de orientarlos en temas de prevención en modalidades y tendencias de fraude; nuestro deseo es brindar un soporte eficaz a nuestros asociados en especial con el uso seguro de los canales no presenciales (agencia virtual y aplicación móvil) o medios de pago (tarjetas débito y crédito).

Recursos técnicos:

Para optimizar los procesos de monitoreo y ser eficaces, nos apoyamos en la tecnología, realidad que nos llevó a combinación y utilización de diferentes herramientas o aplicativos de proveedores en pro de los resultados de prevención. Adicionalmente, se realizó la actualización de la herramienta de monitoreo transaccional (software) para asegurar su correcto funcionamiento.

Resaltamos la importancia de mantener alianzas estratégicas con proveedores expertos en la prevención del fraude, situación que nos llevó a la renovación de la afiliación a la Asociación para la Investigación, Información y Control de Tarjetas Crédito y Débito (Incocrédito), expertos en seguridad de la industria de tarjetas de la cual se obtuvieron varios apoyos de industria como: capacitaciones e información relevante de tendencias o modalidades de fraude de tarjetas a nivel nacional e internacional, alertas tempranas para reaccionar anticipadamente, el contacto con comercios de reconocimiento nacional en donde nuestros asociados realizan sus pagos para identificar y minimizar las situaciones inusuales de riesgo.



La cooperativa ostenta la calidad de emisor de tarjetas (débito y crédito) de acuerdo con la alianza estratégica con la franquicia Visa Internacional, de ella aprovechamos sus capacidades en herramientas (software) a la vanguardia para sus productos como una ventaja competitiva a fin de aumentar la prevención de fraude y que redunde en beneficios a nuestros asociados como por ejemplo: aprobación segura de ope-

raciones nacionales e internacionales basado en puntajes de riesgo, actividades para identificar, crear, probar, hacer seguimiento y actuar sobre casos específicos de la prevención de fraudes en operaciones con tarjetas.

El mundo no se detiene y el fraude no da espera, por eso Financiera Comultrasan permanece alerta, priorizando la prevención de situaciones de riesgo, bloqueando los canales y notificando al asociado; lo anterior, apalancados en software, aplicaciones, recurso humano y decisiones administrativas para lograr los objetivos. Todos en sintonía para preservar la seguridad de nuestros recursos.

**En sintonía
para preservar
la seguridad de
nuestros recursos**

Recursos administrativos:

Contamos con una alineación interna entre las áreas responsables al interior de la cooperativa, para la definición de mejora constante de las actividades de prevención de fraude basado en riesgo; priorizamos la protección de los recursos de los asociados, junto con las actividades de información constante a través de las notificaciones (mensajes de texto o email) de sus operaciones.

Así las cosas, la generación de alertas por la gestión de monitoreo transaccional se distribuyó de la siguiente forma: tarjetas débito y crédito, **38%**; canales virtuales (agencia virtual y aplicación móvil), **48%**, y oficinas **14%**, acorde con la realización de operaciones en internet.



En Gestión de Seguridad Bancaria:

Seguridad Bancaria, vela por la protección de las instalaciones e investigaciones que se presentan en el giro ordinario del negocio, incluyendo sistemas de alarmas, monitoreo de alarmas, circuito cerrado de televisión, cerraduras y cofres de seguridad.

Se continuaron atendiendo las oportunidades de mejora e investigaciones de intentos de fraudes (interno y externo) que permitieron esclarecer los reclamos o posibles hechos delic-

tivos que fueron reportados al Departamento de Seguridad Bancaria, con el fin de tomar las decisiones correspondientes para salvaguardar los intereses de la Cooperativa, sus asociados y colaboradores.

Seguridad Bancaria participa en los diferentes comités y frentes de seguridad con entidades del estado y del sector financiero en Colombia en aras de estar informado y exponer soluciones integrales de seguridad en las diferentes agencias.

Lavado de Activos:

Transparencia y legalidad, para la tranquilidad de todos

Durante el año 2022, trabajamos fuertemente para atender la normatividad vigente expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, aplicando un modelo que nos permite fortalecer la seguridad y confianza de nuestros grupos de interés: asociados, clientes, proveedores, empleados y socio/accionistas, con los cuales nuestra entidad mantiene una relación directa e indirecta en la operación.

Para este fin, con el debido conocimiento de la contraparte, la Cooperativa ha realizado el seguimiento y monitoreo de las transacciones en los diferentes productos, canales o medios de pagos, y en la exposición al riesgo que podría presentarse en las jurisdicciones. Todo esto apoyado en la herramienta Monitor Plus, que genera alertas tempranas relacionadas con la segmentación de los factores de riesgo y mediante la parametrización de reglas adaptativas en el módulo ACRM y el análisis de los reportes internos. Gracias a estas medidas fue posible identificar operaciones inusuales y sospechosas que se reportaron de inmediato al ente competente.

Adicionalmente se atendieron los reportes externos de obligatorio cumplimiento a la Uni-

dad de Información y Análisis Financiero UIAF, presentando trimestralmente la información al Consejo de Administración por parte del Oficial de Cumplimiento.

Cabe destacar que los riesgos del lavado de activos y la financiación del terrorismo (LAFT) identificados en los procesos misionales y de apoyo, se administraron sin ningún inconveniente desde la herramienta "Cero", atendiendo los lineamientos establecidos en la metodología consignada en la política del Sistema de Administración de riesgo LAFT.



Por último, Financiera Comultrasan brindó capacitación a los colaboradores mediante un programa anual, denominado “Actualízate”, 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 a través de un conferencista externo.

Asumimos la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo con el rigor y entrega que requiere, para garantizar que somos una entidad segura y alineada con la normatividad establecida que nos permite brindar a nuestros asociados y todos aquellos actores con los que nuestra organización se relaciona, la tranquilidad que merecen y esperan de su entidad financiera.

Gestión de servicio

Contact center: comunicación para estar cerca de todos

Pensamos en las necesidades, gustos y expectativas de todos nuestros asociados, a tono con el relevo generacional, tanto para quienes prefieren sentirse cerca y escuchados, como para aquellos que adoptan la automatización como una vía más ágil para resolver sus requerimientos; contamos con el servicio de llamadas, correos electrónicos y asistente virtual (Fibot), ofreciendo así diferentes canales de atención para facilitar el contacto y las soluciones efectivas.

Mantener una comunicación dinámica y asertiva con cada persona atendida desde el contact center de Financiera Comultrasan es una tarea por medio de la cual buscamos ofrecer experiencias satisfactorias, que respondan a las inquietudes o solicitudes presentadas. En 2022, logramos contestar **92.760 llamadas**, **18.711 solicitudes** mediante el correo electrónico y chat, así como **78.403 interacciones digitales** en “Fibot” (asistente virtual). De igual modo, contribuimos a la atención y resolución de comentarios recibidos por medio de las redes sociales Facebook e Instagram.

Buscamos mejorar de forma continua, por ello, integramos una encuesta para evaluar la calidad de la llamada y al mismo tiempo verificar la

Experiencias memorables

Agente Contact Center

Nora Lucía Espinosa

“Aplicamos la estrategia de servicio, brindando una atención cálida, clara y simple; comprendemos la escucha activa como el proceso de entender lo que el asociado quiere decirnos y cómo podemos brindarle una solución, generando lealtad en la marca”.



Escanea el código QR y conoce la entrevista.

funcionalidad de callback (devolución de llamada). Este proceso contribuyó al crecimiento de los niveles de servicio y también al control de la tasa de abandono que alcanzó en promedio el **5,34%** durante el año.

Por su parte, la herramienta Presence, a través de servicios de marcación, permitió la eficiencia operativa y la optimización de recursos con la ejecución de **1'724.493** gestiones en los servicios de *outbound*, orientadas a apoyar el control de procesos, fortalecer el mantenimiento y relacionamiento con los asociados, comercialización de productos y servicios del portafolio,

depuración de la base única de clientes BUC y gestión de cobro de cartera administrativa.

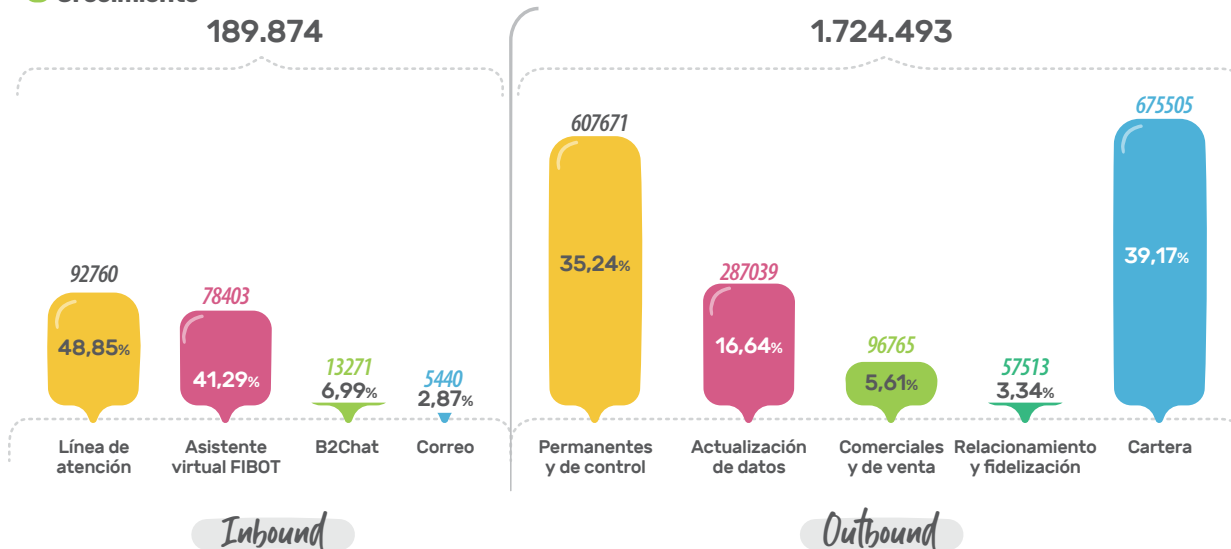
Continuando con la misión de dinamizar y relacionar a los asociados con su Cooperativa, en la gestión de cobro administrativo se implementaron protocolos de atención basados en modelos de precisión, los cuales permitieron lograr los objetivos planteados con una productividad del **71,14%**, siendo este un indicador favorable para el rendimiento de la entidad.

En 2022, se mejoraron los diferentes indicadores de desempeño (KPIs) establecidos: eficiencia operativa, calidad y productividad de las campañas gestionadas, así como hemos contribuido a reforzar la relación de los asociados con Financiera Comultrasan, asegurándonos de brindarles la mejor atención y apoyo gracias a la efectividad de nuestros diferentes canales.

Es de resaltar que el contact center es un puente entre la Cooperativa y sus asociados, pues a través de él se realizan las campañas y actividades desde cada área para llegar a los públicos de interés.

Gestión Campañas Contact Center 2022

% Crecimiento



>> Fuente: Datos extraídos de herramienta Presence a corte de 31 de Dic de 2022.

Servicio al cliente, nuestro compromiso

Ofrecer una excelente atención a los asociados ha sido nuestra premisa, con el fin de evaluar y monitorear el servicio, hemos implementado herramientas que aportan a su desarrollo, entre ellas resaltamos la encuesta de satisfacción y cliente oculto. La encuesta de satisfacción nos reveló una mejora con relación al año inmediatamente anterior, logrando incrementar el nivel de satisfacción general a **4,77** sobre **5**.

Los beneficios cooperativos hacen parte de la labor social que promueve Financiera Comultrasan orientada a aportar al crecimiento de nuestros asociados y cuidar su bolsillo. La encuesta aplicada a **1703** asociados nos reveló que a hoy se tiene una mayor recordación de los beneficios que Financiera Comultrasan tiene para ellos, pasando de un **44%** a un **76%** de reconocimiento. Dos de los beneficios más valorados por nuestros asociados durante el año fueron los servicios de optometría y auxilios educativos.



Asociada

Laura Daniela Fiallo



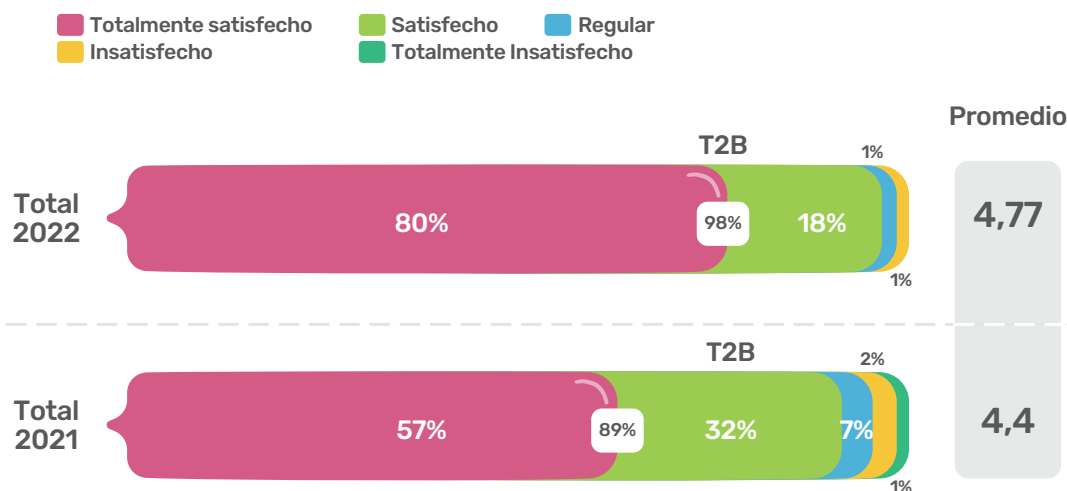
Escanea el código QR y conoce la entrevista.

"Personalmente, siempre he recibido un excelente servicio de parte de todas las agencias. Recalco que, ante cualquier eventualidad, la sección de servicio al cliente me ha ofrecido atención inmediata, sus colaboradores siempre han sido muy atentos frente a cualquier inquietud"; destaca Laura, haciendo referencia a una situación difícil que enfrentó fuera del país y en la que contó con el apoyo incondicional de Financiera Comultrasan.

"Quiero darle las gracias a todos los colaboradores y personas que hacen parte de Financiera Comultrasan, por su entrega, su compromiso y por siempre su sentido de servir a todos sus asociados, brindando las mejores alternativas a toda la comunidad en general".

**Servicio
cálido,
cercano y
eficiente**

Comparativo resultados encuesta de Satisfacción del asociado

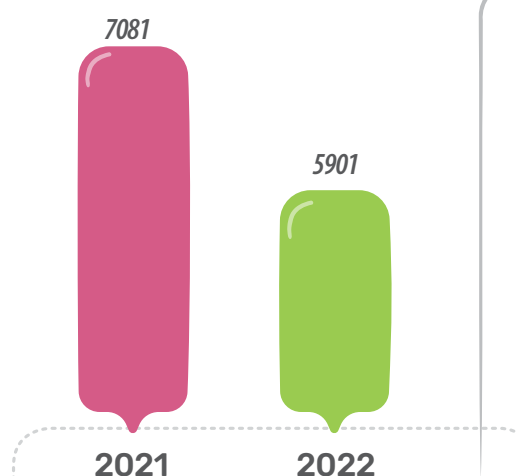


>> Fuente: Datos extraídos de herramienta Presence a corte de 31 de Dic de 2022.

Continuamos fortaleciendo al interior de la organización la **cultura de servicio** enmarcada en nuestra estrategia, generando planes de entrenamiento junto con la Universidad Corporativa a través de conferencias y herramientas virtuales que nos han permitido llegar a todos los empleados de la cooperativa, orientados a entregar un servicio de excelencia a nuestros asociados; así mismo, alinear y articular con las diferentes áreas planes de mejora que involucran la parte operativa y tecnológica.



Total Peticiones - Quejas - Reclamos - Solicitudes - Felicitaciones y Sugerencias



Fuente: Software de oportunidades de mejora.

En cuanto a la atención de oportunidades de mejora (OMS), se realizaron ajustes de priorización y especialización en la gestión, permitiendo una atención oportuna e integral de los requerimientos de los asociados; es importante resaltar que desde el área de servicio al cliente se generaron, aproximadamente, 10 alertas con sus respectivos planes de mejora, relacionadas con los procesos que se encontraban causando insatisfacción en los asociados. De esta manera, para el 2022 se logró una disminución del **17%** respecto a los requerimientos recibidos el año anterior, este resultado se da gracias al compromiso del equipo humano del área, junto al trabajo colaborativo de las demás dependencias.

Cabe anotar que, del total de los requerimientos recibidos, el **76%** correspondió a las categorías cartera, diversos (específicamente certificaciones tributarias) y tarjeta de crédito.

Concluimos que, durante el 2022, se logró mayor apropiación de la estrategia de servicio, por ende el fortalecimiento de la cultura de servicio, así mismo la ejecución de los planes de acción producto de los resultados de la encuesta de servicio, cliente oculto y alertas de las oportunidades de mejora, le permitieron a Financiera Comultrasan obtener victorias tempranas que le apuntaron al mejoramiento de la percepción

de los asociados; nuestra misión es escucharlos, apoyarlos, gestionando oportunamente sus requerimientos y brindando soluciones a sus solicitudes. Seguimos trabajando para estar cada vez más presentes y cerca de todas las personas que interactúan a diario con nuestra organización.

Continuamos generando reacciones positivas a través del servicio, de igual forma, impulsamos el sentido de pertenencia hacia la entidad, así como los procesos que permanentemente se tecnifican con el fin de brindar la mejor atención.

Auditoría Interna

Generar confianza: cumpliendo y mejorando para todos

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.

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 Dirección.



¿Sabías qué?

El 2022, a pesar de ser un año de cambios políticos e incertidumbre económica, fue también un tiempo en el que la cooperativa 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".



Teniendo en cuenta los criterios de priorización de los procesos de apoyo administrativo, se ejecutaron auditorías a las áreas de: comunicación, gestión seguros, gestión comercial, gestión de compras y administración de activos fijos, seguridad bancaria, administración de contratos, gobernabilidad, sistema de administración de riesgos operativos (SARO), 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 2022 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	2022	43	2701	5165	1590	3.96

Para los asociados de nuestra organización es importante la efectividad y la seguridad en los procesos, es por ello que en el transcurso del año 2022 se realizaron **43 visitas** de auditorías integrales de Riesgo Operativo y Sarlaft, las cuales dieron cubrimiento al **71%** de las agencias. Se ejecutaron **2.701 pruebas** que evaluaron la efectividad de 5.165 controles y así se generaron 1.590 observaciones u oportunidades de

mejora que dan como resultado — en cuanto a la eficiencia y los controles de las agencias evaluadas — el **3,96 (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”: AI3 – Infraestructura de tecnología, AI5 – Adquisición de tecnología, AI6 – Administración de cambios, Dirección infraestructura – Gestión tecnológica, Gestión de datos – Gestión de operaciones, Parámetros – Gestión tecnológica, 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.

- También se dio continuidad al programa de auditorías a distancia, dando mayor alcance y cubrimiento a la evaluación de controles de riesgo operativo y de “SARLAFT”.

Con base en el alcance de lo evaluado en el año 2022, 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 Tecnología y Operaciones

Todos seguimos
evolucionando



La cooperativa
de Todos

Facilitando procesos mediante la innovación

El mundo no se detiene en su precipitado proceso de evolución y la gestión de productos y servicios financieros no ha sido ajena a este cambio, por el contrario, se ha integrado la transformación, migrando muchos de sus productos y servicios a un ambiente digital e incursonando en el uso de la inteligencia artificial. La Cooperativa ha estado alineada con estos cambios y continúa evolucionando en este mismo sentido, transformando las relaciones con sus asociados y clientes, y por ende los procesos internos para que sean más eficientes.

Parte del liderazgo de Financiera Comultrasan se debe a la priorización de la tecnología como una herramienta habilitadora de negocios y servicios, que brinda asesoría y acompañamiento en todo momento a sus asociados, con soluciones adecuadas, ágiles y oportunas que buscan responder a sus necesidades a través de plataformas digitales y sus canales físicos.

Financiera Comultrasan está comprometida con una continua ampliación de su horizonte tecnológico y ser moderna desde adentro, por lo cual se sigue expandiendo el uso de software especializado para la sistematización de los procesos con tecnologías de BPMs (Gestión de Procesos de Negocio), que ha permitido mejorar los procesos para la aprobación del portafolio de tasas de captación y crédito, normalización, gestión de contratos y garantías, entre otros. Los cuales, a corte de diciembre del año 2022 registraron más de **3.270 solicitudes**, las cuales cuentan con toda la trazabilidad y los tiempos de duración en cada parte del proceso. Además, se renovó el software para el manejo de listas de control, nómina y portal de empleados, logrando un robustecimiento de los procesos internos de las áreas de la Cooperativa.

Con el propósito de alcanzar nuevos y diferentes públicos, se fortalecieron las siguientes plataformas digitales:

Se continuó fortaleciendo a **Fibot**, nuestro asistente virtual que integra inteligencia artificial, para que en el año 2023 pueda asesorar y gestionar solicitudes a través de **Facebook Messenger**. Fibot ha permitido que el índice de satisfacción de los asociados continúe creciendo positivamente, ya que hace posible resolver sus dudas e inquietudes en actualización de datos, solicitudes de crédito, canales digitales y puntos de pago en tiempo récord; además de generar constancias, certificados, entre otros documentos relevantes. Actualmente, cerca del **50%** de las solicitudes llegan por este canal, de las cuales el **85%** se gestionan de manera autónoma a través de WhatsApp y la página web de la cooperativa.



**Sin límites,
rompemos barreras
para estar más cerca de ti**

Gerente General Pratech

**Pablo Andrés
Molano**

A tono con las tendencias tecnológicas, la Cooperativa ha utilizado la inteligencia artificial como una herramienta para agilizar y facilitar procesos. Un ejemplo de ello es Fibot, el asistente virtual que en 2022 atendió más de **90** mil conversaciones.

"Desde nuestro rol como aliado tecnológico, percibo a Financiera Comultrasan como una organización que apuesta por mejorar la experiencia de sus asociados y de su equipo humano, lo que desencadena en una mejora significativa para nuestra sociedad; dando prioridad a la autogestión, propone una cultura donde caben nuevas maneras y tecnologías que permiten mejorar los procesos y mejorar la vida de las personas".



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.

Para facilitar el acceso a nuestros servicios, seguimos evolucionando con nuestra agencia móvil multiplataforma **Smartroad**, con la cual se realiza gestión comercial a los asociados o prospectos, ofreciendo funcionalidades 100% digitales como la vinculación del asociado, apertura de productos de captación (cuentas de ahorro, Planes de Ahorro Programado y MGK), permitiendo abrir más de **1.500 productos**.

De igual forma, se fortaleció la radicación de créditos empleando métodos de validación de identidad, preanálisis de crédito y firma electrónica de documentos mediante biometría y OTP (código de un solo uso), todo lo anterior sin tener que desplazarse a una agencia física. En este mismo sentido, en diciembre del 2022 se creó un nuevo proceso de venta telefónica para asociados que permite

La tecnología nos permitió abrir más de **1.500 productos en línea**

realizar desde la asesoría hasta la radicación del crédito.

Lo anterior, requirió la digitalización de varios formatos de los procesos de asociación, crédito y captación que a su vez impactan en la disminución del consumo de papel y en la experiencia del usuario final, al reducir la operatividad manual en estos procesos. Adicionalmente, se creó un sistema automático de notificaciones que informa vía correo electrónico y mensaje de texto a los asociados titulares del crédito cuando se aprueba y se desembolsa su operación, adjuntando los documentos,

soportes digitales de la solicitud, facilitando así el conocimiento y trazabilidad de su crédito y logrando informar a los asociados de **4.692 aprobaciones** y **3.881 desembolsos** de crédito en promedio mensual.

Aumentamos la capacidad de atención

Para complementar la atención en sitio y mejorar el servicio, se ampliaron los canales y los servicios, habilitando corresponsales cooperativos que permiten que nuestros asociados puedan hacer consignaciones en cuenta de ahorros, recaudo de estados de cuenta, recaudo de planes de ahorro programado y recaudo de tarjeta de crédito.

Buscando alinear las tendencias en análisis de información con la estrategia, durante el año 2022 la Cooperativa desarrolló dos nuevos modelos analíticos enfocados en la anticipación a la cancelación de productos y deserción de asociados, que, sumado a los modelos de sugerencia de productos y de servicios virtuales, le permiten direccionar mejor su oferta de servicios financieros y ser más eficientes en la venta y promoción.

A partir de abril se iniciaron campañas



comerciales empleando el modelo analítico que busca la disminución de la cancelación anticipada de productos en las principales líneas de crédito, logrando a corte de diciembre una disminución del **58%** del valor total de créditos prepagados respecto al mismo periodo del año 2021. Igualmente, entre los meses de abril y septiembre de 2022, a través de campañas comerciales el modelo analítico de clientes digitales **facilitó la vinculación de 2.828** nuevos usuarios, lo cual representa un **23%** del total de nuevos usuarios en ese periodo.

Financiera Comultrasan le siguió apostando al fortalecimiento de los canales de autoservicio implementando entre otras la opción de visualizar más información de sus productos, la apertura de cuentas de ahorro digital (**Digiahorro**) y la activación de la tarjeta de crédito, para reexpedición a través de la App Financiera Comultrasan móvil, así mismo, se habilitó la actualización de datos por medio de la agencia virtual.

ser nuestros aliados en el camino de evolución y crecimiento constante que hemos decidido recorrer para el bienestar de todos.

Asimismo, dichas acciones asociadas con avances tecnológicos también nos permiten reducir el uso de papel, contribuyendo de forma positiva en la conservación del medio ambiente, desde nuestra cotidianidad.

El avance en el ámbito tecnológico se logra no solo desde la perspectiva técnica, sino también desde el trabajo de cada uno de los colaboradores; de ese modo, y con el fin de abrir espacios de conversación sobre temas de evolución y constante innovación en el interior de nuestra entidad, se realizó **"Somos In"** un programa compuesto por tres ejes: "transformador de ideas", "reto in" y "foro de conocimiento", en el que contamos con **50 participantes**, quienes en beneficio por participar, obtienen Ficoins que pueden cambiar por premios dentro de la entidad.

En 2022, impulsamos dos grandes proyectos que seguirán fortaleciendo el ecosistema tecnológico de Financiera Comultrasan y permitirán una mayor diferenciación en su oferta de valor; se trata de: la **Agencia Virtual** y la **App Móvil**, orientadas a fortalecer los servicios actuales al mismo tiempo que se ofrecen nuevos productos para favorecer el posicionamiento digital de la organización, propiciando la agilidad.

El segundo proyecto hace referencia a un sistema automatizado de aprobación de créditos para dar respuesta rápida a las solicitudes, en pro de modernizar el otorgamiento veloz y flexible de estos productos. Se ha dispuesto una inversión de **\$4.500 millones** y se han seleccionado proveedores de la más alta calidad y trayectoria internacional para asumir el reto de

Estamos convencidos que estar a la vanguardia tecnológica y satisfacer a todos nuestros asociados son dos pilares fundamentales para los resultados que hemos obtenido hasta el momento y los que vamos a seguir alcanzando como la cooperativa más grande del país.

Somos IN



Gestión de operaciones y procesos

Normalización y mejoramiento de procesos: acciones a favor de la eficiencia

Ser cada vez más eficientes no es solo una meta por cumplir sino un deber y compromiso con los asociados y la comunidad. Por ello en el 2022, impulsamos la eficiencia en el proceso de libranzas, más específicamente en el área de negociación y operación; al mismo tiempo que garantizamos las condiciones en los convenios, reportes y aplicaciones oportunas de las novedades.

Es importante resaltar que, con motivo de la dispersión de fondos, se aplicaron **346 convenios**, movilizan-
do **\$9.500 millones mensuales**.

En esa misma medida, se normalizaron las actualizaciones normativas del proceso de gestión humana y las de los sistemas de administración, así como la política de gobernabilidad y el reglamento interno de trabajo. Esto con motivo de las nuevas disposiciones del ente supervisor.



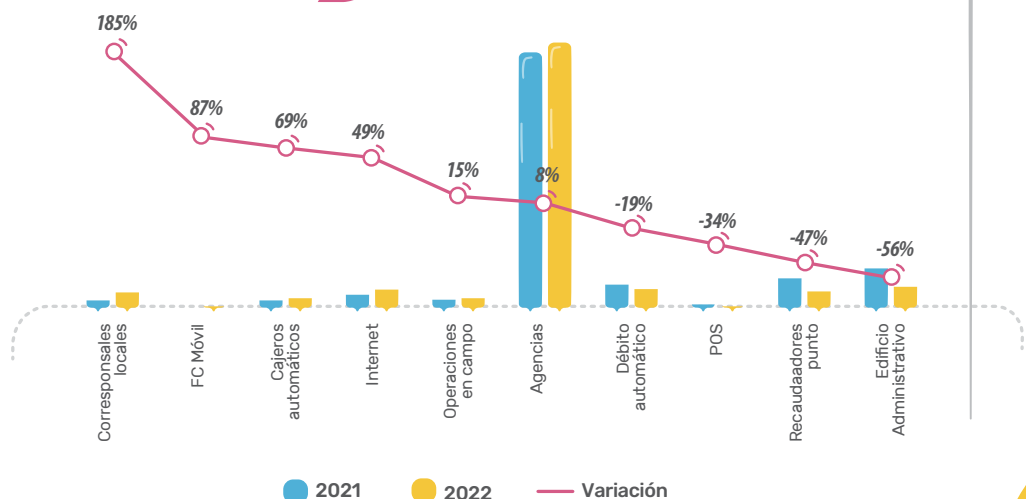
También se realizaron estudios de tiempos y cargas de trabajo a puestos operativos de **54 agencias** y **4 al edificio administrativo**.

Finalmente, por medio de la herramienta **Smart Road**, conseguimos la automatización de canales de ventas, permitiendo que el área comercial desde campo externo a la Cooperativa, abra productos, radique créditos, firme documentos, valide información, entre otras actividades que facilitan el ingreso de nuevos asociados a nuestra entidad.

Operaciones: búsqueda constante de la calidad

En el informe transaccional de operaciones monetarias de 2022 de la entidad, se evidenció un incremento en la transaccionalidad en corresponsales, producto de la conversión de Efecty de recaudador a corresponsal. De igual forma, el incremento en el uso transaccional en la aplicación móvil, cajeros automáticos e internet. Esto se logró gracias a la oportunidad otorgada a los servicios virtuales y electrónicos, además de la disminución de costos financieros.

Operaciones Monetarias



>>Fuente: Tecnología y operaciones

Logramos impactar positivamente la atención al cliente interno mediante el software “Presence”, con el que a través de televisores es posible la visualización en tiempo real de las llamadas y correos con las diferentes solicitudes, para mejorar respecto a la toma de decisiones y actuar rápidamente, así como tener mayor control en la prestación del servicio.

Centralizar procesos de apoyo operativo también fue otra de nuestras acciones, conseguimos hacerlo de manera satisfactoria en las actividades operativas con el convenio de Colpensiones sobre cuentas de Beneficios Económicos Periódicos, BEPS, marketing digital, entre otras.

Soporte operativo de los medios y canales electrónicos

Cada día contamos con más asociados que usan nuestros servicios en línea. Para contribuir a sus necesidades actualizamos la conectividad, la infraestructura tecnológica y además, aumentamos el nivel de seguridad y prevención de fraude en el software de tarjetas de crédito y procesamiento transaccional. Dichos cambios se realizaron en compañía de proveedores como VISA, Minsait y Credibanco.

Gestión de la información

Cuidamos la privacidad de nuestros asociados como un tesoro invaluable, por eso implementamos nuevos controles operativos que, a través de una alerta temprana de falencias en la ejecución de la información, nos permitió minimizar riesgos operativos y mantener la seguridad.

Adicionalmente, se sigue teniendo seguimiento sobre la actualización de los asociados. En el 2023 se seguirá trabajando en fortalecer los indicadores de precisión, completitud o poblamiento, validez, unicidad de nuestra base única de clientes.

En Financiera Comultrasan, la tecnología además de ser una herramienta para avanzar, también lo es para contribuir al cumplimiento de la misión que nos mueve cada día: mejorar la vida de las personas generando desarrollo social y soluciones financieras.



Gestión Humana

Todos por un mismo propósito

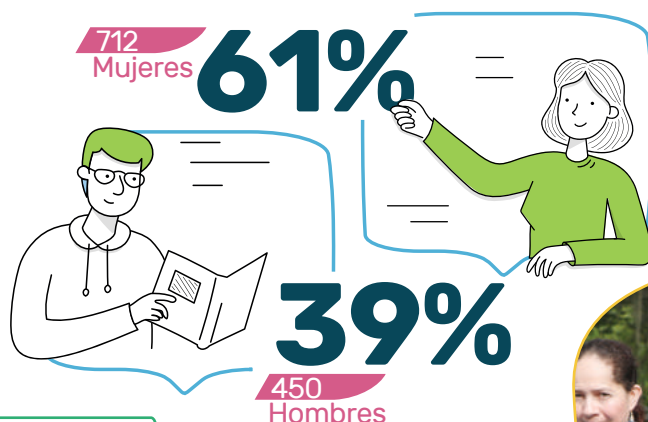


La cooperativa
de Todos

Gestión Humana

Una labor
orientada al
talento y
bienestar.

1.162 empleados



Bienestar

La cooperativa realizó una inversión en beneficios extralegales como: Prima extralegal de mitad de año **\$1.039 millones**, prima extralegal fin de año **\$1.475 millones**, prima extralegal de vacaciones **\$684 millones**, prima antigüedad, **\$597 millones**, retorno por productividad **\$2.994 millones**, incentivo al ahorro fondo mutuo de inversión **\$230**. En total la cooperativa invirtió más de **\$7.000 millones** en beneficios extralegales para sus colaboradores.

En el 2022 la cooperativa aportó al bienestar de los colaboradores y su núcleo familiar a través de la entrega de beneficios, con una inversión de más de **\$1.500 millones**, los cuales hacen parte del modelo de incentivos y reconocimientos "Ruta del Triunfo".

Caminamos juntos hacia el mismo fin, por eso el bienestar, el crecimiento profesional y personal del equipo de trabajo es una prioridad por la cual Financiera Comultrasan trabaja continuamente. Como muestra de ello, la cooperativa cerró a 31 de diciembre 2022, con **1.162 empleados** con contrato directo; de los cuales **255 (22%)** son a término fijo, **854 (73%)** a término indefinido y **53 (5%)** con contrato de aprendizaje; de la población total el **61% (712)** son mujeres y **39% (450)** son hombres. De otra parte, el **47% (544)** de la población total tienen menos de 5 años de antigüedad, **46% (531)** cuentan con una antigüedad de **5 a 19 años**, y el **7% (87)** mayor a 20 años.



>>Actividad cumple tus sueños -Retorno por productividad-

Una labor orientada al talento y al bienestar

Coordinador de programas sociales de Financiera Comultrasan.

Luis Carlos Arroyabe Méndez

"Financiera Comultrasan cambió mi vida, para mí no solo fue llegar a un nuevo trabajo, sino poder estudiar; ya me ascendieron, mi vida fue un antes y un después de llegar a laborar en la cooperativa".

Luis Carlos indica con satisfacción y orgullo que el beneficio educativo brindado por la entidad, le permitió concluir su pregrado, a lo que agrega que es el mejor lugar para trabajar por el gran impacto que genera tanto en el asociado como en los colaboradores y sus familias.

"Estoy muy agradecido, mi proyecto de vida está ligado a Financiera Comultrasan, aquí estamos para servir".



Escanea el código QR
y conoce la entrevista.

Momentos que valen oro

Detrás de la jornada laboral, se encuentra la disposición y alto compromiso de los colaboradores que dejan huella con su esfuerzo cada día; por eso, volvimos con toda a la presencialidad, creando espacios para reconocer y agradecer el compromiso permanente de los diferentes equipos de trabajo, en actividades como: integración para todos los colaboradores **"Paseo fin de año"**, reconocimiento a la permanencia **"noche de reconocimientos"**, visitas de la administración a las agencias de ahorro y crédito y **convención** a República Dominicana para los mejores en cumplimiento comercial, cartera y vivencia de valores corporativos.

También se retomaron de manera presencial las **actividades recreativas y deportivas**: torneos de voleibol, mini tejo y fútbol; auxilio económico para gimnasio y masaje terapéutico, las

cuales contaron con la participación de más de **1.160 personas**.

Asimismo, se generaron diferentes espacios de celebración como el día de la familia, el día de cumpleaños, el día del niño y por supuesto el regalo de navidad, en los cuales se alcanzó una participación de más de **1.000 empleados** y **3.000 familiares** y más **750 niños menores de 12 años**.

De ese modo, Financiera Comultrasan integró en sus iniciativas a los seres queridos de los trabajadores, con el propósito de compartir más sonrisas y momentos, que permitieron conectar su espacio personal y laboral, reflejando el sentir colectivo respecto a la Cooperativa como una institución que acoge a todos.

**Alegría y
diversión
para más de
1.000
empleados**



>>Entrega de regalos Navidad -Puerto Wilches-



>>Paseo fin de año -Feria y carnaval para todos-



>>Celebración día de la familia El Carmen de Chucurí



>>Ruta del triunfo -Convención República Dominicana-



>>Noche de Reconocimiento Quinquenios



>>Campeonato interno de fútbol



>>Final torneo interno de Voleibol

Nuevas herramientas digitales

Pensando en la efectividad de los procesos, Financiera Comultrasan ejecutó el portal del empleado, un proceso en línea que facilitó la sistematización de los siguientes requerimientos: solicitud y aprobación de permisos laborales, programación de vacaciones, calificación de pruebas, certificaciones laborales y desprendibles de pago.

De igual manera, orientados a favorecer la inclusión de todas las personas interesadas en integrarse al equipo de trabajo de la institución,



se implementó un portal de reclutamiento para todos los interesados en las vacantes activas de la entidad y así obtener un banco de prospectos que posteriormente serían perfilados por el grupo de selección.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Construyendo ambientes sanos

Una parte fundamental del compromiso de la organización con los colaboradores está relacionada con evitar y monitorear los riesgos a los cuales están expuestos, no solo en la Cooperativa sino también en su ambiente personal y familiar. Se realizaron programas para la prevención de la ansiedad, la depresión, el estrés y el acoso laboral, entre los cuales se destacaron: “Estilos de vida y Trabajo Saludable”, “Conservación Auditiva y de la Voz” y “Riesgo Psicosocial”. También se ofrecieron espacios que fortalecen las habilidades y el conocimiento como el “Plan Estratégico de Se-

guridad Vial”, el “Manejo de Cargas” y el “Uso de Elementos de Protección Personal”.

100% de los trabajadores participó en el simulacro de emergencias

Se conformaron los comités de convivencia laboral y paritario de seguridad y salud en el trabajo y, además, se llevó a cabo el simulacro de emergencias a nivel nacional en el cual se contó con la participación del **100%** de los colaboradores.

Como incentivo y para ofrecer un cambio de ambiente a los trabajadores, se implementó la modalidad de trabajo en casa, siendo esta una alternativa que permite llevar a cabo las labores propias en diferentes espacios.

Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente la cooperativa continúa comprometida con brindar un ambiente de trabajo sano y seguro, con el fin de mantener las condiciones de salud de los colaboradores.



>> Jornada Sábados al aire libre

Un equipo capacitado

Conocedores de la importancia de la formación de nuestros colaboradores y el desarrollo de sus competencias; la Cooperativa invirtió más **\$328 millones**, impulsamos el crecimiento profesional de **1.141 colaboradores** que realizaron al menos uno de los **61 programas** de educación y formación entre los cuales se encontraban diplomados, seminarios, cursos virtuales y presenciales, talleres, congresos, encuentros y plataformas digitales de aprendizaje. De igual forma a través del beneficio auxilios educativos la cooperativa invirtió cerca de **\$170 millones** en **108 programas** de pregrado y postgrado, contribuyendo a la formación del perfil profesional de los colaboradores de la organización. En total la cooperativa invirtió más de **\$498 millones** de pesos en la educación formal y no formal de todos sus colaboradores.

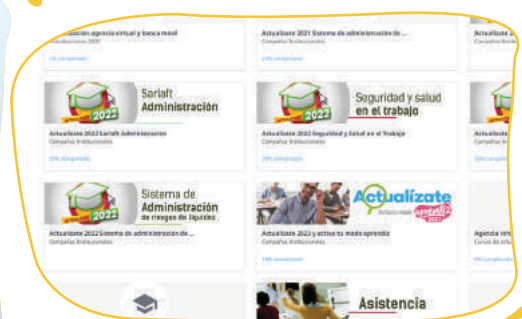
Se desarrollaron entornos digitales de aprendizaje mediante los cuales todos los colaboradores se mantuvieron en actualización permanente frente a conocimientos en sistemas de riesgos a través de las campañas de formación "Actualízate" y "Pon a prueba tus conocimientos" con las temáticas: Sistema de administración de



>>Capacitación crecimiento personal

Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), Sistema de Administración de Riesgo (SARO), Continuidad del Negocio, Sistema de Administración Riesgo de Liquidez (SIAR), 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).

Asimismo, se fortaleció el uso de la plataforma de formación Moodle, incentivando actividades de aprendizaje virtual permanentes a los colaboradores contando con más de **263 procesos** de Inducción Institucional y más de **300 procesos** de entrenamiento laboral.



Continuamos con el fortalecimiento de competencias orientadas a los líderes de la organización a través del lanzamiento del diplomado “Modelo de Liderazgo Financiera Comultrasan”, mediante el cual se desarrollaron más de **150 horas** de formación, implementando talleres virtuales y presenciales que brindaron herramientas, metodologías y acciones para mejorar las habilidades de más de **200 líderes**; se crearon espacios y sesiones de acompañamiento grupales e individuales en nuestras agencias de ahorro y crédito apoyados por coach especializados.

De igual forma nuestros líderes desarrollaron el Módulo de Introducción al liderazgo, a través de contenidos de aprendizaje de formación digital en el cual profundizaron sobre el modelo de li-

derazgo y los atributos de un líder en Financiera Comultrasan.

Mediante el convenio de cooperación internacional entre la Fundación Sparkkassenstiftung Alemana, para Latinoamérica y el Caribe, y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se continuó apoyando la formación DUAL a más de **44 jóvenes** a nivel nacional; logrando la graduación de la primera promoción de aprendices del programa en Colombia e iniciamos con la segunda cohorte. Adicionalmente, la Cooperativa participó como invitada al “1er Encuentro de Tutores/as y Formadores/as en Formación Dual – 2022” en la ciudad de Lima, con el fin de compartir buenas prácticas y experiencias del programa con cajas de ahorro y cooperativas de países como México, Perú y Ecuador.

Henry Caballero

Aprendiz SENA, beneficiado de la formación dual con la Fundación Sparkkassenstiftung Alemana.

“La alianza entre Fundación y el SENA es una gran ayuda, darnos esta oportunidad de estudiar y trabajar es excelente. La Financiera nos apoya, los formadores nos orientan en la etapa laboral y nos inspiran a escalar, la formación dual es lo mejor”.



Escanea el código QR y conoce la entrevista.



Laura Clein

Consultora de la Fundación Sparkkassenstiftung Alemana.

“Excelente acompañamiento a sus aprendices para mejorar su proyecto de vida”.



Escanea el código QR y conoce la entrevista.

Gestión Social

Todos construyendo futuro



La cooperativa
de Todos

Las acciones hablan por sí mismas,
**conoce cómo hemos apalancado
los sueños de la comunidad.**

Continuamos trabajando de manera constante y decidida por ejecutar acciones que trasciendan para contribuir a un mejor presente y futuro para todos. Financiera Comultrasan, articulando sus áreas internas al igual que aunando esfuerzos con la Fundación Comultrasan, el Club Deportivo y el Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe, ejecutó múltiples programas que aportaron al mejoramiento de la calidad de vida de sus beneficiarios, para lo cual invirtió más de **\$32 mil millones de pesos**, con lo cual se beneficiaron más de **215 mil personas**.

Cada acción realizada fue posible gracias a nuestro equipo de trabajo; en esta oportunidad ratificamos nuestro sentido social a través del acompañamiento de Asomicrofinanzas (Asociación Colombiana de instituciones microfinancieras) que mediante convenios internacionales nos dieron el acompañamiento con la entidad Farmer to Farmer, asesores expertos en temas sociales; de esta manera, logramos la meta de construir y estructurar una metodología orientada al desarrollo social de la organización. Lo anterior se refleja en los siguientes ejes estratégicos:

1. Educación, una ruta hacia el crecimiento

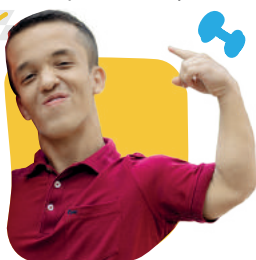
Durante el 2022 la promoción de la educación para todos fue nuestro compromiso, es por ello que apoyamos los sueños de estudio de **2.629 asociados** o hijos de asociados con la entrega de **apoyos educativos** por más de **\$2.400 millones**.



**215 mil personas
beneficiadas
con una inversión
superior a los
\$ 32 mil millones**

Apoyo a La Educación

Premiando la perseverancia de un gigante de corazón y talento, Financiera Comultrasan ha representado un apoyo decisivo en la vida de Juan Pablo Sánchez y su familia, para crecer en su vida profesional y como deportista paralímpico.



Juan Pablo Sánchez
Beneficiario
Apoyos educativos

"El beneficio económico es un impulso para mi carrera, como tecnólogo en deporte, que ya estoy ejerciendo; significó una gran felicidad saber que fui seleccionado para una beca. Se abren oportunidades al futuro, pues puedo destacarme como profesional y deportista de la Selección Santander de Pesas".



Escanea el código para ver la entrevista.

Esta alegría no solo fue para Juan Pablo sino para su familia y para quienes lo rodean, sus amigos y vecinos han evidenciado cómo la cooperativa lo ha respaldado en sus estudios y el deporte, pues fue la primera organización que lo apoyó en su deporte.



Cecilia Jaraba
Madre de Juan Pablo.

"La Financiera Comultrasan cumple lo que promete, pues mi hijo ya terminó la tecnología y va para la profesional, veo que la labor social de la institución sí es eficiente", afirma Cecilia Jaraba, madre de Juan Pablo.



Escanea el código para ver la entrevista.



Mery Acuña Gualdrón
15 años como asociada
de Financiera Comultrasan.

"El beneficio brindado por Financiera Comultrasan es maravilloso porque nos da la oportunidad de alcanzar nuestras metas, de cumplir nuestros sueños de seguir estudiando y siendo mejores profesionales. Para mi vida, este apoyo económico significó

algo muy gratificante, porque me dio la oportunidad de continuar avanzando en mi carrera profesional, la oportunidad de especializarme en mi área de psicología"



Escanea el código para ver la entrevista.

Educación Pilar de desarrollo SOCIAL



Valeria Muñoz
Beneficiaria
Beca Estudiantil

"Mi proceso educativo ha sido maravilloso, ya que he estado en este colegio durante mis 11 años de estudio (...). El apoyo que se recibe de Financiera Comultrasan, me parece excelente porque esto ayuda a los papás que quieren darle buena educación a sus hijos, de calidad, por un precio no tan elevado y hace posible que ellos la reciban sin ningún tipo de bache en el camino".

Valeria destaca el bilingüismo y el componente empresarial del Colegio Gimnasio Superior, asimismo, ve a Financiera Comultrasan como el lugar donde *"puedo guardar el dinero por bastante tiempo, para mí significa esto porque, desde chiquita, mi abuelo que trabaja en Financiera Comultrasan, me hace un ahorro para la universidad; también significa apoyo, en lo económico, familiar y social".*



Escanea el código para ver la entrevista.

Abriendo oportunidades al alcance de todos

Becas Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe

Aportar a la educación es construir futuro, éxito y progreso, por ello y con el ánimo de ratificar nuestro compromiso con la niñez y la juventud, se apoyó a **916** pequeños y jóvenes de los **1003 estudiantes** que forman parte del **Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe**, de estratos 1, 2, 3 y 4 pudieron gozar de una beca para recibir educación de calidad técnica y bilingüe, lo cual también representa una oportunidad para vislumbrar un mejor futuro al orientar tempranamente su proyecto de vida. Esta participación conto con una inversión de **\$1250 millones**

Dicha institución se destacó por sus resultados en 2022; logró ubicarse en los **primeros 140 puestos** por las Pruebas Saber Pro, destacándose entre los más de **13.600 colegios** calendario A; se consiguió el aval internacional a tres proyectos de I+D en el XIX Encuentro Internacional de Semilleros de Investigación, dentro del marco de "Inspirate a Emprender", y adicional a ello, obtuvo reconocimiento por TESOL Internacional como uno de los mejores proyectos de Bilingüismo, ubicándose dentro de los tres colegios finalistas a nivel nacional.

Capacitaciones Varias

Financiera Comultrasan desarrolló, de la mano del **Instituto Gimnasio Superior**, los siguientes programas, con el fin de promover el modelo de la economía social y solidaria:

- Programa de Transformación social realizado de manera presencial y/o virtual en **26** agencias, para un total de más **1900** asociados a través de sus cuatro estrategias: Bienvenida asociados, reconocimientos asociados, Formación virtual y formación microempresarial. De la misma manera, reconocemos en los jóvenes una fuerza transformadora, por ello, a través del curso de Economía Solidaria, formamos en temáticas relacionadas con las cooperativas de ahorro y crédito, a fin de fortalecer el relevo generacional en este sector.

- Capacitación a los asociados de manera virtual y presencial en: Finanzas para microempresarios, Comercio Electrónico, Legalización empresarial y Legislación laboral.

- Diplomado en inteligencia Financiera para Cooperativas de ahorro y crédito con **615 estudiantes** asociados de **56** agencias y líderes de Financiera Comultrasan.



Kits escolares para nuestros niños

También llegamos a los más pequeños con **950 kits escolares** que representan herramientas para seguir escribiendo historias desde el conocimiento; dichos kits fueron entregados en diferentes zonas donde la cooperativa hace presencia, en alianza con la Fundación Comultrasan, a asociados pertenecientes a **32 agencias**.



>>Kits Escolares San Vicente de Chucurí

Pago de impuestos: un retorno a la educación del país

Durante la vigencia anterior se destaca el pago de más de **8.800 millones** de pesos de Impuesto de Renta, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cifra que es distribuida y retornada por el Gobierno Nacional a las comunidades, especialmente para el fortalecimiento de la educación.



2. Salud y bienestar: acompañamiento incondicional



>>Jornada de Optometría Barbosa



>>Estación Saludable Kennedy - Bucaramanga

En Financiera Comultrasan buscamos ser un pilar para nuestros asociados y sus familias, especialmente, en los momentos de mayor adversidad; una muestra de ello fue el apoyo brindado a los afectados por las inundaciones en el municipio de Bosconia, Cesar, zona fuertemente golpeada por la ola invernal ocurrida en 2022. En total fueron donados cerca de **50 millones de pesos** orientados a favorecer a **64 familias de asociados**.

Por otro lado, con el apoyo de la Fundación Comultrasan, se dispusieron esfuerzos para actividades de bienestar relacionadas con el cuidado de la salud visual y oral, mediante el programa "Juntos podemos", ofreciendo chequeos de optometría con una inversión de **\$500 millones de pesos**, llegando a **3.496 asociados de 48 agencias**; del mismo modo que jornadas de higiene oral beneficiando a **486 usuarios de 14 agencias**, con **\$62 millones** de inversión.

En Navidad regalamos felicidad

La Fundación Comultrasan en su recorrido solidario con la campaña "Transforma la Navidad, regalemos una sonrisa", llevó aproximadamente **3 mil donaciones a 25 municipios** con el fin de contribuir a la felicidad de nuestros pequeños.



>> Transforma la Navidad, regalemos una sonrisa



>> Transforma la Navidad, regalemos una sonrisa



Cultura deportiva: disciplina y talento

Hemos logrado consolidar el Club Deportivo de Financiera Comultrasan, en el que niños y jóvenes depositan sus sueños, se 'ponen la 10' y corren tras un balón que los transporta a ambientes sanos y saludables.

En los torneos nacionales, organizados por Fútbol, participamos en las categorías sub - 13, sub - 15, sub - 17 y sub - 20 al igual que en los torneos regionales organizados por la Liga Santandereana de Fútbol, en las categorías sub -12, sub -13, sub - 14, sub -16, sub -17, ascenso y primera.

Así mismo, se apoyan diferentes deportes como el patinaje, voleibol, atletismo, baloncesto entre otros. Cada impacto positivo nos impulsa a seguir apoyando a quienes nos necesitan.



>> Archivo torneo cancha Marte

En adición, la constante participación deportiva encausada a través del Club FC en los diferentes torneos y categorías, posibilitan una importante presencia y exposición de marca, que va edificando en niños y adultos cultura deportiva, cuidado de la salud y promoción de la vida, aspectos promovidos incansablemente por la cooperativa.

Deporte: un impulso a la vida con presencia de marca

Potenciar el talento de los niños



Sofía Páez:
Acuña Gualdrón
*pasión por la camiseta
que la lleva a ser grande*



Escanea el código para
ver la entrevista.

Su amor por el fútbol la llevó a convencer a su padre que las niñas también saben patear un balón. Sofía reconoce la entrega y el cariño de su entrenador, quien la invita a ser muy disciplinada para triunfar.

"Es una escuela muy bonita en la que paso mucho tiempo y me divierto jugando con mis compañeros. Me gusta sentir la experiencia que ya por fin puedo jugar fútbol. Me siento feliz, pues ya estoy pateando bien el balón. Quiero ser como Linda Caicedo y por ello me gusta que mi entrenador me permita jugar en los extremos, como delantera, defensa y de todo. Cuando me pongo el uniforme de Financiera siento que soy parte de ellos. Yo siento que poniéndome esa camiseta voy a ser grande muchas veces".

Orgulloso del desempeño futbolístico de su hija, Geovani expresa su gratitud hacia el Club Deportivo FC.

"He visto un cambio en mi hija completamente, tanto en lo deportivo como en lo personal (...), muy buena gestión de la cooperativa que siempre nos ha apoyado".

Con total convicción, Geovani destaca el acompañamiento integral de todos los profesores y el equipo de trabajo de la escuela de fútbol; esto le permite soñar con ver a su hija en los más grandes equipos y escenarios deportivos, inspirado también por el excelente desempeño de la Selección Colombia femenina.



**Geovani
Páez**

*Padre de familia
de estudiante del
Club Deportivo FC.*



Escanea el código para
ver la entrevista.

Gestando CAMPEONES

Soñando en grande



Escanea el código para
ver la entrevista.

Kevin Mier
Arquero del Atlético Nacional

3. Ambiente y cultura

“Huellas comunales” y “Cultura viva” son proyectos de la entidad en alianza con la Fundación Comultrasan para propiciar el esparcimiento, así como el desarrollo de los líderes sociales y sus comunidades, por medio de eventos que promueven la cultura cooperativa. Se destacan los resultados alcanzados durante 2022, al haberse cumplido el objetivo de propiciar con nuestros programas, la cultura y la conciencia ambiental.

La alegría de quienes nos acompañan en el camino con sello social nos impulsa a seguir trabajando, dejando huellas y construyendo futuro con nuevas oportunidades y beneficios para todos.



Participante de Cultura Viva.

Nicolás Tibaduiza



Alentando la creatividad por un ambiente más sano

“Me gusta mucho escribir e imaginar mundos ficticios en otros planetas; actividades como estas, nos inspiran a hacer historias y conservar la cultura (...), a seguir escribiendo e imaginando para poder crear un mundo mejor”.



Escanea el código QR y conoce la entrevista.



Estudiante de 11° grado, San Vicente de Chucurí

Ana María Pinto Ardila

Dulce impulso a la fábrica de Chocolate



Escanea el código QR y conoce la entrevista.

“Necesitábamos un lugar para procesar y almacenar el grano de cacao, que cumpliera con las exigencias para obtener el certificado del Invima; ganamos una financiación para construir una infraestructura que nos ayude a guardar nuestros implementos y producir en este lugar el producto que tenemos como insignia, que es el cacao. Demostrando a la región y Colombia que, en las instituciones educativas de San Vicente, los jóvenes también producimos cosas buenas”.



>>Huellas Comunes Socorro



>>Huellas Comunes Pelaya



>>Evento Huellas Comunes San Vicente de Chicuri



>>Ganadores Cultura Viva



>>Clausura Cultura Viva

4. Crecimiento Económico

En paralelo a las acciones anteriores, también se dirigieron esfuerzos al alivio de la economía familiar, mediante la reducción significativa de los costos financieros, relacionados con los productos de medios electrónicos, créditos y recaudos, junto al gran beneficio económico que representa la revalorización de aportes con un porcentaje igual al IPC del año anterior.

A continuación, presentamos el cuadro resumido de acciones sociales como reflejo del compromiso que tuvo la Cooperativa durante el 2022, en coherencia con su misión social, resumiendo la inversión realizada por parte nuestra entidad a través de los fondos de solidaridad, educación, cartera y otras ejecuciones sociales, la suma mencionada asciende a los **\$32.438 millones de pesos**.

ACCIONES SOCIALES 2022				
Descripción	Ejecutado	Número de impactos (con revalorización)	Personas beneficiadas (no incluye revalorización aportes)	Personas beneficiadas incluyendo revalorización de aportes
TOTAL ACCIONES SOCIALES	\$ 32.438.656.390,58	3.514.303	215.319	473.034
FONDO DE SOLIDARIDAD 2022				
Descripción	Ejecutado	Número de impactos	Personas beneficiadas	
TOTAL FONDO SOLIDARIDAD	3.210.193.509,00	35.711	28.471	
AUXILIOS	2.935.162.277,50	32.738	27.686	
AUXILIO CAPACITACIÓN - FORMACIÓN	105.682.790,00	24.303	24.164	
AUXILIO EDUCATIVO	2.425.347.527,50	2.637	2.623	
AUXILIO PARA CALAMIDAD, DEFUNCION, MATERNIDAD	177.810.152,00	837	826	
AUXILIOS SEGUROS, FOMENTO AL AHORRO	226.321.808,00	4.961	602	
BENEFICIOS COMUNIDAD	136.547.316,50	1.667	261	
BENEFICIOS FINANCIEROS	91.083.915,00	108	108	
EVENTOS	47.400.000,00	1.198	599	
FONDO DE EDUCACION 2022				
FONDO DE EDUCACION	Ejecutado			
Distrib Excedentes 2021 Inversión Educación Formal (20%) con el cual se cubre la liquidación del Impuesto de Renta vigencia 2021 a la tarifa del 20% sobre el excedente contable, de acuerdo con la Ley 1819 de diciembre 2016 art 19-4 del Estatuto Tributario	\$ 8.841.689.000			
FONDO REVALORIZACION APORTES SOCIALES 2022				
Descripción	Ejecutado	Número de impactos	Personas beneficiadas	
REVALORIZACIÓN DE APORTES	\$ 7.076.477.359,00	439.255	439.255	
FONDO SOLIDARIDAD CARTERA				
Descripción	Ejecutado	Número de impactos	Personas beneficiadas	
SOLIDARIDAD CARTERA	\$ 195.114.838,34	175	129	
ACCIONES SOCIALES COMPLEMENTARIAS				
Descripción	Ejecutado	Número de impactos	Personas beneficiadas	
TOTAL ACCIONES SOCIALES COMPLEMENTARIAS	\$ 13.115.181.684,24	3.039.162	213.595	
AUXILIOS	\$ 3.569.973.582,25	310.237	38.694	
AUXILIO CAPACITACIÓN - FORMACIÓN	\$ 1.419.031.272,00	7096	1206	
AUXILIO PARA CALAMIDAD, DEFUNCION, MATERNIDAD	\$ 3.063.600,00	45	45	
AUXILIO SALUD	\$ 813.877.902,00	5236	5118	
AUXILIOS DE RECREACION Y DEPORTE	\$ 837.126.311,25	10.293	3.851	
AUXILIOS SEGUROS, FOMENTO AL AHORRO	\$ 496.874.497,00	390.574	42.395	
BENEFICIOS COMUNIDAD	\$ 410.175.310,75	66.782	1.535	
BENEFICIOS FINANCIEROS	\$ 6.425.406.916,33	2.317.203	148.175	
BENEFICIOS CARTERA	\$ 770.105.793,33	2.508	2.394	
BENEFICIOS TRANSACCIONALES	\$ 5.655.301.123,00	2.314.695	148.074	
BENEFICIOS INDIRECTOS	\$ 51.797.034,41	325.545	189.680	
EVENTOS	\$ 2.657.828.840,50	19.395	12.379	

Acciones sociales 2022

Solo la fuerza de la solidaridad y el firme propósito de servir, trabajando mancomunadamente por el bienestar de todos, hace posible contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. Los resultados evidencian que nuestra Cooperativa es una entidad socialmente responsable que reporta resultados alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los ejes social, económico y ambiental; lo cual nos llena de orgullo,

pues una vez más, en el 2022, nuestro propósito misional cobró vida dándole sentido a cada una de las acciones emprendidas y vamos por más, porque cada aporte positivo nos impulsa a seguir apoyando a quienes necesitan de una entidad confiable y cercana para apalancar sus sueños.



>>Transformación social El Carmen de Chucurí



>>Estación Saludables Kennedy



>>Transformación social agencia Carrera 11



>>Estación Saludables La Cumbre

Comparativo del Balance Social

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

BALANCE SOCIAL		RESULTADOS ENTREGADOS POR SUPERSOLIDARIA 2022 (Febrero -22-2023)
VIGENCIA - 2022		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	AÑO 2022
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.	33.90%
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.	72.41%
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.	30.77%
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

BALANCE SOCIAL		RESULTADOS ENTREGADOS POR SUPERSOLIDARIA 2022 (Febrero -22-2023)
VIGENCIA - 2022		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	AÑO 2022
Crecimiento neto de asociados hábiles	Mide la efectividad de la institución en cuanto al crecimiento de su base social.	3.91%
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.	12.88
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	48.08%
Relevo generacional	Identifica la diversidad por edad en el crecimiento de la base social.	50.72%
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.	98.00%

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

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	AÑO 2022
Cultura de ahorro	Identifica la incidencia de la organización en la práctica del ahorro de sus asociados, como valor cooperativo y familiar.	56.02%
Inclusión financiera	Mide la oportunidad de acceder al crédito en condiciones razonables, con formalidad. Se busca evaluar el nivel de operaciones.	33.76%
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.	1.18
Equidad de género en número de operaciones	Permite identificar la relación entre hombres y mujeres en los desembolsos de operaciones de crédito.	48.08%
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.	18.32%
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).	-22.41%
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.	6.30%
Rentabilidad social	Cuantifica los beneficios otorgados a los asociados en relación con los aportes sociales.	1301.81%

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

BALANCE SOCIAL		RESULTADOS ENTREGADOS POR SUPERSOLIDARIA 2022 (Febrero -22-2023)
VIGENCIA - 2022		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	AÑO 2022
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.	0.26%
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.	6.39%
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.	100.00%
Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	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.	0.85%
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.	89.66%

5. Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno

BALANCE SOCIAL		RESULTADOS ENTREGADOS POR SUPERSOLIDARIA 2022 (Febrero -22-2023)
VIGENCIA - 2022		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	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).	4.84%
Concentración de depósitos	Revela el grado de diversificación de los depósitos en los ahorradores.	3.86%
Concentración de créditos	Revela el grado de diversificación de los créditos en los deudores.	34.14%
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		RESULTADOS ENTREGADOS POR SUPERSOLIDARIA 2022 (Febrero -22-2023)
VIGENCIA - 2022		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	AÑO 2022
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.	0.07%
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.	32.10%
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.	92.18%

7. Principio de integración con otras organizaciones del mismo sector

BALANCE SOCIAL		RESULTADOS ENTREGADOS POR SUPERSOLIDARIA 2022 (Febrero -22-2023)
VIGENCIA - 2022		
NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO	AÑO 2022
Fondeo tomado del sector solidario	Evalúa el monto de las obligaciones financieras adquiridas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	0.05%
Inversiones con el sector solidario	Evalúa el monto de las inversiones realizadas con otras entidades del sector, evidenciando la integración de la organización.	10.13%
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 2022

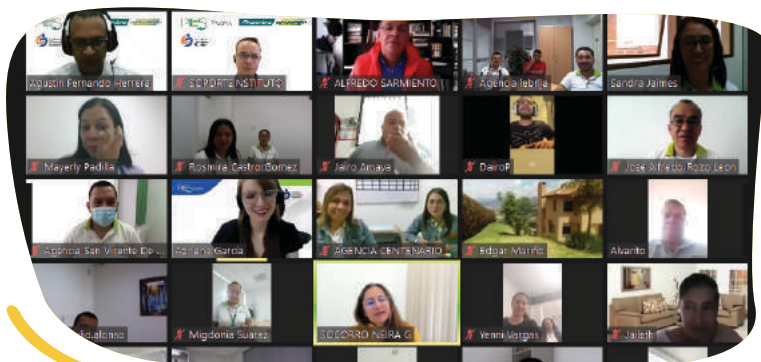
La cooperativa orienta sus programas educativos en la formación formal y no formal dirigidos a sus sujetos de educación solidaria (asociados, empleados, comunidad y órganos de administración y control) a través de aprendizajes metodológicos, con acciones formativas de calidad y fortalecimiento al sector de la economía solidaria, a través de capacitaciones que engrandezcan las competencias, habilidades y destrezas para impulsar el liderazgo como iniciativa de apoyar el desarrollo económico social y ambiental a través del modelo de economía social, logrando impactar las regiones donde hacemos presencia, todo esto articulado a los ámbitos que se describen en el PESEM como son: la formación, capacitación, asistencia técnica, investigación y promoción .

Tenemos los siguientes ejes educativos:

-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.

-Plan Integral de Capacitación PIC, buscando mejorar conocimientos, de los asociados de Financiera Comultrasan en la zonas donde la Cooperativa hace presencia, buscando elevar la productividad y sus condiciones de vida.

-Plan Institucional de Educacion 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.



-Programa Transformación Social - Economía Solidaria. Diseñando y desarrollando el programa de transformación social, mediante las diferentes actividades de capacitación y formación académica no formal, dirigido a asociados y comunidad en general.

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

-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.

La ejecución del PESEM 2022 lo resumimos así:



Ejecución ámbitos del proyecto educativo socio empresarial PESEM		
Ámbito	Ejecutado	Personas beneficiadas
Asistencia Técnica	\$ 10,817,200	419
Capacitación	\$ 47,400,000	599
Formación	\$ 2,991,751,703	5,553
Promoción	\$ 25,963,056	189,952
	\$ 3,075,931,959	196,523



APLICACIÓN DE FONDOS SOCIALES DE LEY

La cooperativa ejecutó en el año 2022. Los fondos sociales acorde a los reglamentos y la normativa así:

FONDOS SOCIALES DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD 2022						
Detalle	Saldo a 31/12/2021	Traslado retornos decretados Asamblea 2022	Apropiación Excedentes 2021	Presupuesto año 2022	Ejecución acumulada 31/12/2022	Saldo por ejecutar 31/12/2022
Fondo Educación						
Pago a la DIAN por impuesto de renta régimen especial	388.658		9.188.075	9.576.733	8.841.689	735.044
Total, Fondo de Educación	388.658	0	9.188.075	9.576.733	8.841.689	735.044
Fondo solidaridad	7.476.799	35.632	4.594.038	12.106.469		
Pólizas					200.318	
Protección social					26.003	
Auxilios					477.632	
Cartera - Beneficio Alivios					91.084	
Apoyos Educativos					2.415.156	
Total fondo solidaridad	7.476.799	35.632	4.594.038	12.106.469	3.210.194	8.896.276
Total fondos sociales	7.865.457	35.632	13.782.113	21.683.202	12.051.883	9.631.320

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

El saldo por ejecutar del fondo de educación al cierre del año 2022 por **\$735.044.232,79** se ejecutará en el año conforme a la normativa y naturaleza de este fondo en el año 2023.

El saldo por ejecutar del fondo de solidaridad al cierre del año 2022 por **\$8.896.275.618,53** se ejecutará conforme a la normativa y naturaleza de este fondo en el año 2023 y siguiente.

Cumplimiento de normas

Gestión Legal



La cooperativa
de Todos

Contexto Legal

La Cooperativa planeó, dirigió y asesoró los aspectos jurídicos y administrativos de riesgo legal que se presentaron en las diferentes dependencias a nivel interno, así como la adecuada atención a los requerimientos de entes de control y administradores de justicia, garantizando estándares de calidad enmarcados principalmente en la oportunidad procesal y actualidad normativa.

Así mismo, se ha fomentado la alineación e implementación de los sistemas de administración de riesgos dentro de los procesos identificados en la cadena de valor institucional y sus respectivos controles necesarios para mitigarlos; generando con esta dinámica, productos, servicios y convenios con estándares normativos adecuados para el perfil de riesgo de la entidad.

Acciones legales

Demandas

Al cierre del año 2022 la cooperativa es parte procesal, en calidad de demandada, en veintidós (22) procesos cuya naturaleza son civil y laboral, sin que haya un incremento en el número de los mismos. Dichos procesos encuentran de-

bidamente provisionados por valor de **\$2.208 millones**; como una buena práctica se aplicó la metodología técnica establecida en la resolución **353** de **2016** de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Acciones de tutela

Las acciones constitucionales presentadas en contra de la cooperativa para la anualidad 2022 ascendieron a un total de ciento treinta y una (131) acciones de tutela, de las cuales ciento diez (110) ya se cuenta con fallo y veintiún (21) acciones de tutela se encontraban pendientes por decisión. Los derechos fundamentales invo-

cados corresponden a habeas data, debido proceso y mínimo vital.

Las demandas o tutelas adelantadas contra la cooperativa no afectan la estabilidad patrimonial de la entidad.

Cumplimiento de las obligaciones

Durante 2022 se prestó acompañamiento y asesoría legal con un equipo humano y asesores expertos e idóneos de ramas del derecho, para atender las acciones y necesidades jurídicas de la organización con el propósito de mitigar riesgos legales, financieros y reputacionales a los que se encuentra expuesta en desarrollo de la actividad financiera que realiza con sus asociados conforme a lo señalado en la Resolución N° 423 del 11 de junio de 2003, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, y en

tal sentido está facultada para desarrollar operaciones de captación, colocación y recaudo de recursos según lo autorizado por el Gobierno Nacional.

Se atendieron oportunamente los requerimientos legales que formularon las autoridades de supervisión y control, asimismo se apoyó en el mejoramiento de procesos administrativos, dando soporte continuo a las agencias y dependencias, resolviendo inquietudes o requere-





rimientos para dar una respuesta adecuada y coherente a nuestros asociados y trabajadores.



Cumplimos con nuestra política de contratación, la cooperativa ha celebrado más de 400 contratos con diferentes proveedores de servi-

cios necesarios y estratégicos para la continuidad del negocio, garantizando así el cumplimiento de nuestro objeto social y respaldando la operatividad y evolución de cada área de la Cooperativa.

Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

En desarrollo de su objeto social, la Cooperativa cumple con las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Las adquisiciones y compras de bienes y servicios se efec-

túan conforme a los requisitos de ley, pagando los impuestos fijados. De igual forma, las marcas comerciales se registraron de acuerdo con los procedimientos legales.



Seguros, garantías y seguro de depósitos

Los activos de la Cooperativa se encuentran adecuadamente protegidos, cubiertos y amparados con diversos contratos de seguros suscritos con reconocidas compañías de alta trayectoria, asimismo, nuestra cartera cuenta con seguros de vida que brindan cobertura a los riesgos de muerte e incapacidad sujeto a los requisitos y condiciones generales de las respectivas pólizas; algunas de ellas gratuitas como la póliza

de vida deudores de tarjeta de crédito y póliza de vida Ahorro Programado largo plazo. Igualmente, para proteger los ahorros de todos sus asociados, Financiera Comultrasan mantiene el seguro de depósitos con el Fondo de Garantías de entidades Cooperativas - Fogacoop, 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 las disposiciones legales establecidas por el Ministerio del Trabajo en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución No. 0312 de 2019, y demás normas que regulan el SG-SST en Colombia. Es por ello, que a través de la Gerencia de Gestión Humana y la Jefatura de SST, la Cooperativa certifica la implementación y realización de diversas estrategias, programas, actividades, inspecciones y análisis de acciones, cuyo enfoque principal fue 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 (...)."

De igual manera, el proceso de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) durante la vigencia 2022 fue auditado por los siguientes entes de revisión y control: Revisoría Fiscal, Auditoría Interna, Administradora de riesgos laborales - ARL- y Ministerio del Trabajo. Se evidencian resultados satisfactorios desde la generalidad del proceso, sin dejar a un lado los hallazgos frente a oportunidades de mejora las cuales ya cuentan con los respectivos planes de acción implementados.

Mitigación del riesgo legal

Financiera Comultrasan cuenta en su interior con un equipo humano capacitado e idóneo, así como también con asesores outhouse, expertos en distintas ramas del derecho, para atender las acciones, necesidades jurídicas y gestión contractual de la organización, tramitándose más de **4.100 asuntos** durante el 2022, con el propósito de mitigar el riesgo legal al que se en-

cuentra expuesta la cooperativa en desarrollo de la actividad financiera que ejerce por autorización de la Superintendencia de Economía Solidaria mediante Resolución N° 423 del 11 de junio del 2003; esto es, operaciones de captación, colocación y recaudo de recursos de nuestros asociados.

Derecho colectivo

Financiera Comultrasan ha sido y será respetuosa de los derechos de nuestros trabajadores, es por ello, que desde la creación del sindicato de trabajadores de Financiera Comultrasan Sintrafinaco, se han garantizado las condiciones ne-

cesarias para el libre desarrollo de sus intereses, propiciando espacios de diálogo y acercamiento con la administración, enmarcados siempre en los preceptos legales y el respeto.

Calidad y seguridad de la información

Atendiendo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria para la prestación de servicios financieros y en especial con lo señalado en la Circular 036 del 05 de enero de 2022, la cooperativa ha fortalecido la seguridad y la calidad de la información de las operaciones y/o transacciones. En este sentido se robustecieron las políticas y procedimientos relativos a la administración de la información, implementando los lineamientos pertinentes para la optimización y mejora del

proceso, generando espacios de retroalimentación con las áreas intervinientes, y formando alianzas estratégicas con proveedores especializados en análisis de riesgo y estudios de seguridad, como medidas necesarias para garantizar a los asociados, usuarios o clientes la protección de su información, su integridad y disponibilidad en los distintos canales, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que regulan el tratamiento de la información en Colombia.

Tratamiento de datos

La Cooperativa ha garantizado la efectiva protección de los datos personales de nuestros vinculados, es por esto, que durante la vigencia 2022 se realizó actualización a la política de tratamiento de datos blindando la relación cooperativa – asociado; de tal manera que convivan armoniosamente el desarrollo de nuestro objeto social y la confianza en el sector cooperativo.

Todas las personas vinculadas de manera directa o indirecta a la cooperativa conocen de la importancia de la protección de datos y autorizaron el tratamiento de sus datos.

Finalmente, y con ocasión a la entrada en vigor de la Ley 2157 de 2021, se definieron los lineamientos para dar aplicación a las disposiciones establecidas en la norma.



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 adopta-

do, entre otras, medidas tendientes a garantizar que las facturas surtan su debido trámite para su causación y pago oportuno.

Marco técnico normativo

La Cooperativa aplica la normativa según el anexo 1 del decreto 2420 de 2015, modificado por el anexo 1.1 del decreto 2496 de 2015 y demás normas reglamentarias actualizadas. El Decreto 2270 de 2019 modificó el marco técnico normativo de las entidades del grupo 1 y el de aseguramiento de la información, además de crear un nuevo anexo al DUR 2420 de 2015,

incorporando los artículos que aún se encontraban vigentes en el Decreto 2649 de 1993, salvo en lo que respecta a la cartera de créditos y los aportes sociales que se rigen por la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria. Por adopción voluntaria aprobada en asamblea general extraordinaria de delegados del 6 de septiembre de 2014, acta 018 aplica las NIF plenas.

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 se pretendía obligar a las cooperativa a realizar las cotizaciones al régimen contributivo de salud y aportes SENA e ICBF, respecto de los trabajadores que devenguen menos de 10 SMLMV, razones por las cuales Financiera Comultrasan, no pagó durante el 2022 por este concepto.

Inversión en subordinadas (Shareppy SAS - Shareppy Internacional S.A.S.)

Al corte de 31 de diciembre de 2022, 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. El 29 de noviembre de 2021 se registró en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la declaración de

la existencia de la situación de control entre la Cooperativa (controlante) y la sociedad "Shareppy Internacional S.A.S." (subordinada). Igualmente, se registró la declaración de la existencia de la situación de control entre la Cooperativa (controlante) y la sociedad "Shareppy S.A.S." (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.





Gobernabilidad

*En el cooperativismo
cabemos todos*



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 circularles 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.

■ **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 empleados 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 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.

■ **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 19 de marzo de 2022 según consta en acta No. 029, con una asistencia de 91 delegados, donde fueron aprobados por unanimidad los informes de gestión y estados financieros con corte al 31 de diciembre del año 2021, el balance social y beneficios solidarios año 2021; el presupuesto para el año 2022 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 las elecciones de **tres (3)** miembros principales del consejo de administración con sus respectivos suplentes, para el periodo 2022 – 2024; elección de un miembro suplente del consejo de administración por el periodo de un año; elección de un miembro suplente del consejo de administración por el periodo de **dos (2)** años; elecciones de **tres (3)** miembros principales de la Junta de Vigilancia con sus respectivos suplentes, para el periodo 2022 – 2024; elección de tres (3) integrantes principales del comité de apelaciones con sus respectivos suplentes, para el periodo 2022 – 2024; elección del Revisor Fiscal con su respectivo suplente, para el periodo 2022 – 2024. 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 integrantes principales con sus respectivos suplentes personales de los cuales siete son hombres y dos mujeres. El consejo de administración sesionó treinta y cinco (35) veces en el año 2022.

Se reunió en doce (**12**) ocasiones de forma ordinaria, siete de forma no presencial y cinco de carácter mixto (presencial -virtual) para hacer seguimiento y aprobación a la gestión de la administración, evolución de los negocios, análisis y aprobación de la actualización normativa Interna, los límites de operaciones y perfiles de los diferentes sistemas de administración de

riesgos, aprobación de las solicitudes créditos que le corresponden por competencia, entre otras actividades que se encuentra registradas en las respectivas actas del consejo de administración.

Sesionó extraordinariamente en **veintitrés (23)** ocasiones, trece a través de la plataforma tecnológica zoom, ocho de manera mixta y dos presenciales, dentro de las cuales se destaca la aprobación de la actualización del condigo de conducta y buen gobierno, la instrumentalización de políticas y reglamentos, coma la actualización del reglamento de funcionamiento del consejo de administración, y la actualización del reglamento del sistema de elección de delegados de la Asamblea general, Impartió lineamientos estratégicos y financieros, aprobó las actualizaciones de las políticas de riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacionales y SAR-LAFT relevantes de la Cooperativa.



■ **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 se reunió doce (**12**) veces de manera ordinaria (diez (**10**) sesiones se desarrollaron de manera presencial, una (**1**) de manera mixta y la restante de manera no pre-

sencial). Igualmente se reunió diez (10) veces de manera extraordinaria para tratar temas específicos (cuatro **(4)** sesiones se desarrollaron de manera presencial, dos **(2)** de manera física y las cuatro **(4)** restantes de manera mixta).

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.

Gestión de riesgos: La Cooperativa ha desarrollado la implementación de los diferentes sistemas de administración de riesgos, diseñando políticas, procedimientos y metodologías apoyadas en herramientas tecnológicas, para identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes riesgos que pueden afectarla, logrando consolidar en sus trabajadores y administradores este tema como factor fundamental de la cultura organizacional.

Mensualmente, el Comité de Riesgos, Comité interno de Administración Riesgo de liquidez y trimestralmente el Comité Interno de Auditoría, evalúan el comportamiento de los diferentes riesgos que pueden afectar a la entidad y las estrategias diseñadas por la administración para su control.

El SIAR se ha constituido en el pilar para el adecuado desarrollo e implementación de los sistemas de administración de riesgos, los cuales, junto con la adopción de prácticas de buen

gobierno, le han permitido a la Cooperativa: (i) Establecer y fomentar una cultura de administración de riesgos; (ii) Adoptar mecanismos de coordinación al interior de la cooperativa que garanticen la gestión integral de los distintos riesgos a los que se encuentra expuesta en el desarrollo de las actividades propias del objeto social y (iii) articular la gestión de riesgos con el plan estratégico y de negocios de la cooperativa.

Así mismo, ha desplegado todas las actividades



tendientes a desarrollar un adecuado sistema de administración del riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo (SARLAFT); el cual es liderado por el Oficial de cumplimiento, quien cuenta con todo el recurso humano y técnico requerido para el cabal y efectivo cumplimiento de las disposiciones normativas.

Políticas y división de funciones: El Consejo de Administración, mediante la expedición de normatividad ha establecido las políticas generales que reglamentan los diferentes productos y servicios, así como la administración de los distintos riesgos derivados de la gestión financiera, en los cuales se definen los objetivos, funciones, responsabilidades, facultades y procedimientos. Así mismo, a través del Departamento de Gestión Organizacional y autoridades y líderes del proceso, se reglamentan los diferentes procedimientos y se imparten las instrucciones a los trabajadores de la cooperativa para su inmediata aplicación.

Reportes al Consejo de Administración: Los comités establecidos, la gerencia general y demás estamentos reportan en la periodicidad establecida la información relevante que permite evidenciar las diferentes posiciones en riesgo, acorde al perfil establecido por la entidad.

Infraestructura tecnológica: La Cooperativa mantiene y fortalece permanentemente su infraestructura tecnológica para 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.

El fortalecimiento de los procesos internos de la cooperativa, como una medida necesaria para continuar afrontando los retos institucionales, llevó al desarrollo de proyectos enfocados en la sistematización y automatización de procesos, mediante la implementación de herramientas tecnológicas especializadas, la adquisición e implementación de software necesario para la gestión de los procesos.

Estructura organizacional: Se cumple con la separación de roles para evitar el conflicto de interés y llevar una adecuación gestión de riesgos, contando con una estructura organizacional y funcional adecuada de acuerdo al perfil de riesgo, tamaño, complejidad y volumen de las operaciones de la cooperativa.

Recurso Humano: El personal en general tiene la formación ética y profesional que se requiere para el tipo de actividad realizada por la Cooperativa.

Permanentemente se brinda capacitación interna y externa, entrenamiento con el uso de herramientas virtuales y presenciales. El sistema de teleconferencia apoyó el proceso de capacitación haciéndolo más oportuno y efectivo. Asimismo, la Cooperativa promueve la formación

técnica y profesional de los empleados con auxilios educativos.

Igualmente, de acuerdo con los planes de capacitación de cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos, se dio cumplimiento a cada uno de ellos, dando alcance a todo el personal, Consejo de Administración y Junta de Vigilancia (titulares y suplentes).

Verificación de operaciones: A través de las áreas de Riesgos, Operaciones, Financiera, Monitoreo Transaccional, Seguridad Bancaria, y Auditoría Interna se monitorean las transacciones y el funcionamiento normal de los aplicativos según los requerimientos de los productos y servicios. Se tienen diseñadas políticas y facultades de aprobación en cada uno de los procesos, con el fin de minimizar la concentración de funciones y dando cumplimiento a los límites establecidos.

La cooperativa por su tamaño, cuenta con un área de Auditoría Interna y una Revisoría Fiscal quienes ejecutan sus inspecciones a los diferentes procesos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos, presentando los informes respectivos a la administración para sus respectivos planes de acción.

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
91070970 06/10/2022	192.695	24.599	52.510	421.927	691.731
63322960	499.965	14.043	216.000	141.856	871.864
91256693	260.815	17.194	70.800	74.095	422.904
63359266	276.686	6.578	70.013	74.778	428.055
Total	1.230.161	62.414	409.323	712.656	2.414.554

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Consejo de Administración y Junta Vigilancia año 2022

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Consejo de Administración	63276123	78.000	12.696	90.696
	91517367	0	0	0
	13438232	55.000	2.792	57.792
	91225045	59.500	3.296	62.796
	9527043	4.500	849	5.349
	13800462	55.500	720	56.220
	63464758	4.500	212	4.712
	19132839	60.500	720	61.220
	13535755	4.500	668	5.168
	91294718	57.000	10.791	67.791
	9516624	4.500	920	5.420
	5708088	3.000	390	3.390
	27790026	56.500	720	57.220
	91250447	4.500	0	4.500
	5674094	72.000	720	72.720
	37936772	4.500	674	5.174
	13642191	61.000	0	61.000
	9056980	29.000	0	29.000
Junta de Vigilancia	5725830	31.500	0	31.500
	91065610	54.000	3.296	57.296
	13922397	10.500	833	11.333
	91234827	48.000	0	48.000
	13876303	9.000	512	9.512
	63358638	4.500	0	4.500
Total		771.500	40.809	812.309

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Revisoría Fiscal

NIT	Nombre	Honorarios	Viáticos	Total
900338355	Auditoría y Finanzas Audifin S.A.S (*)	336.973	0	336.973
811019050	Auditoría y Consultoría Integrales E.C	171.733	21.209	192.942
Total		508.707	21.209	529.915

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

(*) La Revisoría Fiscal Auditoría y Finanzas Audifin S.A.S presentó los servicios hasta el 19 de julio de 2022.

- 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 2022
- Financiera Comultrasan en el año 2022 no realizó con cargo al gasto donaciones a título gratuito.

Fondo Sociales de Ley

El fondo de educación y solidaridad de ley se presenta detallado en la sección de gestión social 2022.

Fondo Solidaridad Cartera

Dentro de los Fondos Sociales, mutuales y otros, al corte de 2022 existe el Fondo de Solidaridad Cartera cuyo fin específico es cubrir contingencias de cartera por fuerza mayor o caso fortuito y mora técnica, se beneficiaron **136 asociados**.

A continuación, se presenta los movimientos del fondo

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2022	5.291.502
Saldo a diciembre de 2021	5.291.502
Variación	0

Concepto	Valor
Saldo inicial 1° enero de 2022	5.291.502
(+) Reintegros	50.160
(-) Disponibilidades	195.115
Saldo final 31 de diciembre de 2022	5.146.547

>>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 2022, y su saldo fue de **\$10.003.207** miles de pesos, se ejecuta conforme al reglamento.

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2022	10.003.207
Saldo a diciembre de 2021	10.003.207
Ejecución	0

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 2022	736.804
Saldo a diciembre de 2021	736.804
Ejecución	0

Este fondo no presentó movimiento en el año 2022 y su saldo fue de **\$736.804** se ejecuta conforme al reglamento.



Actividades, destinos y usos entregados

Teniendo en cuenta que la Fundación es el brazo social de la cooperativa esta siguió realizando las actividades en los sectores de sus actividades meritorias, no obstante, la cooperativa no realizó traslado de recursos ni donaciones a dicha entidad en el año 2022.

Instituto Gimnasio Superior

La Financiera Comultrasan desarrolló actividades encaminadas a fortalecer la educación de sus asociados, a través de los Fondos Sociales tal como se muestra a continuación:

Beneficio	Ejecutado	Personas beneficiadas
Curso De economía Solidaria	\$ 19.090.296,00	272
Diplomada inteligencia financiera	\$ 68.060.846,00	1.917
Programa Transformación Social	\$ 47.400.000,00	599
Total	\$ 134.551.142,00	2.788

Propaganda y publicidad

Nombre de la cuenta	31 dic.22	31 dic.21	Variación	% CTO
Publicidad y propaganda	1.905.407	979.970	925.437	94,44%
Productos y servicios de captación	392.606	122.658	269.949	220,08%
Productos y servicios de colocación	102.964	111.230	-8.267	-7,43%
Fidelización	1.077.363	266.353	811.010	304,49%
Apertura, posicionamiento y reubicación	78.848	0	78.848	100,00%
Publicidad institucional y patrocinio	0	395.278	-395.278	-100,00%
Imagen corporativa	69.859	0	69.859	100,00%
Publicidad- prensa	133.183	61.892	71.291	115,19%
Apoyos comerciales	50.584	22.559	28.025	124,23%
Productos y servicios microfinanzas	25.128	41.990	-16.862	-40,16%
Volanteo y Pendones	5.357	1.230	4.127	335,53%
Perifoneo y carro Valla	8.615	0	8.615	100,00%
Evento microempresario	11.155	40.760	-29.605	-72,63%
Comunicación	931.497	468.340	463.157	98,89%
Organizacional	646.759	383.245	263.514	68,76%
Culturales y de Marca	29.174	5.095	24.079	472,65%
Comunicación - Patrocinios	170.000	0	170.000	100,00%
Programa Radial	85.563	80.000	5.563	6,95%
Sorteos	27.869	66.830	-38.961	-58,30%
Grandes Campañas	27.869	66.830	-38.961	-58,30%
Productos y servicios de ventas	5.210	2.000	3.210	160,50%
Volantes	5.210	2.000	3.210	160,50%
Publicidad radial	686.149	664.593	21.556	3,24%
Publicidad Radial	686.149	664.593	21.556	3,24%
Marketing digital	206.812	189.135	17.676	9,35%
Campaña Marketing Digital	206.812	189.135	17.676	9,35%
Total	3.788.071	2.412.858	1.375.214	57,00%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

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

Detalle Entidades del Exterior	31 dic.22	31 dic.21	Variación	% CTO
Banco Pichicha Miami - Estados Unidos	127.682	381.960	-254.278	-66,57%
Total	127.682	381.960	-254.278	-66,57%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Detalle de otras inversiones

Entidad	31 dic.22	31 dic.21	Variación	% CTO
Coopcentral	1.108.096	1.108.096	0	0,00%
La Equidad Generales	238.311	232.811	5.500	2,36%
La Equidad Vida	460.730	455.230	5.500	1,21%
Total	1.807.137	1.796.137	11.000	0,61%

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

Entidad	dic-22	dic-21	Variación	% Variación
Fondo Regional de Garantías	817.350	817.350	0	0,00%
Servibanca	405.857	405.857	0	0,00%
Conecta Financiera S. A	767.993	767.993	0	0,00%
Cenfer	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.
- **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.

- **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.

- **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.

- **Conecta Financiera:** Es una entidad que le ofrece a la cooperativa los servicios de procesamiento de tarjetas débito y crédito.

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 contabilizadas por el método de participación patrimonial

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

Entidad	dic-22	dic-21	Variación \$	% Variación
Shareppy SAS	698.383	597.868	100.515	16,81%

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

Al corte de 31 de diciembre de 2022, 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

Detalle de la inversión en Shareppy

Año compra	Número de acciones	Valor unitario/compra	Costo de adquisición	% Participación
2012	429	140	60.060	30,02%
2014	571	308	175.938	40,00%
2019	229	182	41.678	49,16%
2020	21	400	8.400	50%
	1.250	costo	286.076	
Valorización por método de participación patrimonial 2020			284.251	
Saldo de la Inversión 2020			570.327	
Valorización por método de participación patrimonial 2021			27.541	
Saldo de la Inversión 2021			597.868	
Valorización por método de participación patrimonial 2022			100.515	
Saldo de la Inversión 2022			698.383	

>>Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

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 2022 que modifiquen o alteren los estados financieros o este informe.

Expectativas 2023

Los vientos del año 2023 golpean con más fuerza, vislumbrando un panorama económico turbulento y retador. En Financiera Comultrasan, la cooperativa de todos, tenemos las bases necesarias para enfrentar estos desafíos, sustentados en un personal capacitado y comprometido, la confianza de nuestros asociados, la alineación permanente entre el Consejo de Administración, la alta dirección y entes de control, así como el apoyo permanente de los proveedores y comunidad en general.

Bajo este contexto, nos hemos planteado propósitos importantes, como son: lograr un crecimiento de la cartera alrededor del **8%**, concentrando los esfuerzos en impulsar los proyectos de inversión de nuestros microempresarios y del sector agropecuario. Este crecimiento estaría apalancado, principalmente, en los depósitos de nuestros asociados, donde buscamos lograr un crecimiento superior al **6,3%**.

De igual forma, con el objetivo de estar más cerca a nuestros asociados, ampliaremos nuestra red de cobertura a través de corresponsalías

en convenio con establecimientos de comercio, fortaleciendo nuestra presencia en Cundinamarca, Norte de Santander y en Santander. Así mismo, en la medida que el comportamiento económico del país sea favorable, buscaremos incrementar nuestros puntos de corresponsales, para continuar brindando diferentes alternativas para un mejor servicio.

El buen manejo y control del presupuesto será una prioridad, buscando optimizar los recursos disponibles, manteniendo las buenas prácticas financieras y realizando las actividades estratégicas planeadas, para cerrar un año 2023 con excelente cumplimiento de los objetivos propuestos, acompañado de una importante generación de labor social hacia nuestros asociados y dando continuidad a la estrategia social que ratifique nuestro compromiso de ser la cooperativa de todos.



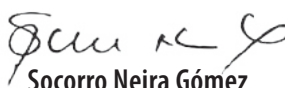
Agradecimientos

Con gran complacencia ratificamos en el año 2022 que, en medio de nuestras distintas líneas de pensamientos, nuestros diversos procederes y gran variedad intelectual, seguimos siendo un equipo consolidado y enrutado hacia un mismo propósito, hacer de Financiera Comultrasan la Cooperativa de todos y para todos.

Agradecemos a los delegados, Consejo de Administración, Junta de vigilancia y Revisoría fiscal por su observación permanente y su visión firme y disciplinada para sostener a esta entidad bajo los mejores pilares de control, progreso y desarrollo, extendemos nuestra gratitud a cada colaborador por su aporte, y persistencia diaria, y a los distintos aliados quienes nos ayudan a viabilizar y materializar planes y retos.

Finalmente, un profundo agradecimiento a nuestra verdadera razón de ser, ustedes señores asociados, por creer en un sueño sostenido por más 60 años, su confianza en nuestros servicios y sus exigencias para perfeccionarnos nos nutre y nos ayudan a seguir luchando por ser una entidad modelo en la región y en el país.


María Luisa Sandoval Ortiz
Presidenta del Consejo de Administración


Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva Financiera Comultrasan



La cooperativa
de Todos



Informe de la junta
de **Vigilancia**
2022

Financiera COMULTRASAN

La cooperativa **de Todos**

**La confianza de avanzar sobre una
base sólida y segura para todos,**

nos permite garantizar la transparencia institucional que se traduce
en tranquilidad para nuestros asociados.

Informe de la junta
de **Vigilancia**

2022

Junta de Vigilancia

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, el informe de la gestión efectuada durante la vigencia 2022.

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:

1.1. 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.



1.2. Informe de quejas atendidas:

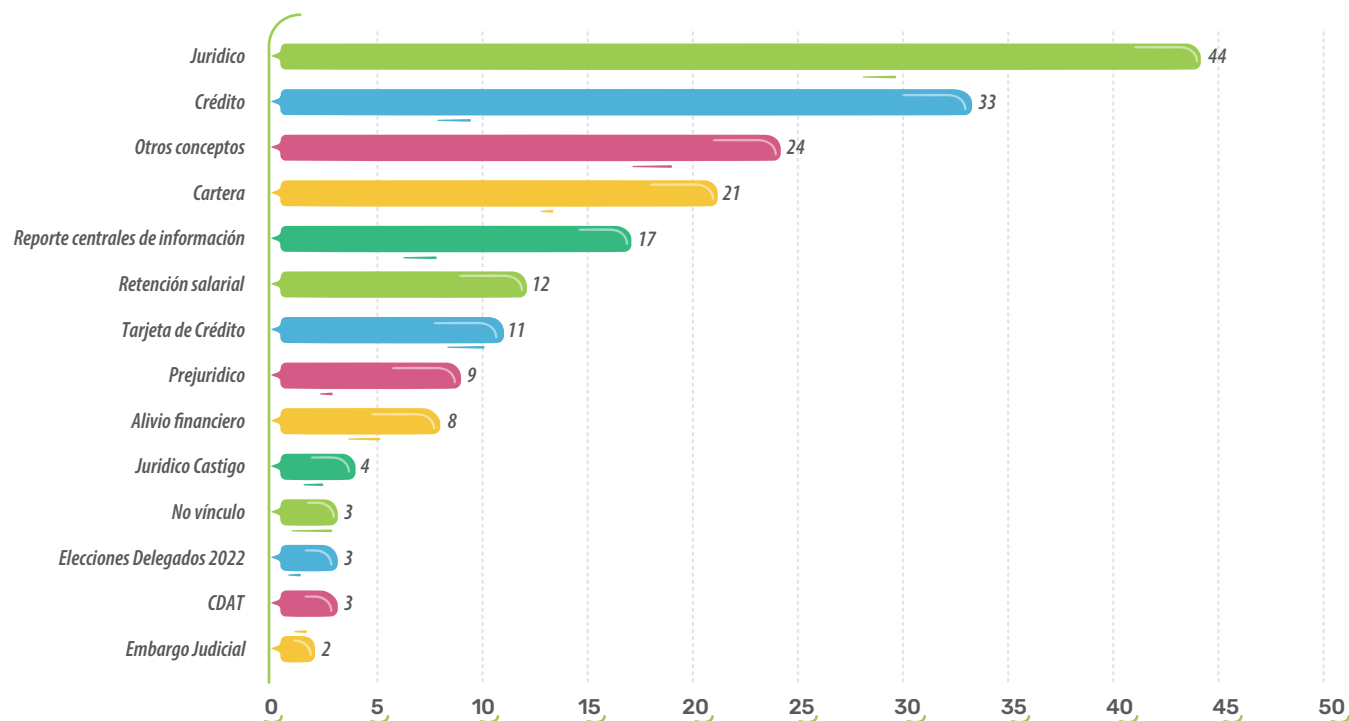
Para la vigencia 2022, la Gerencia de Servicio recibió un total de **5.995** oportunidades de mejora y/o peticiones, siendo pertinente mencionar que, respecto de la vigencia anterior, se presentó una disminución de alrededor del **17%**, resultado que gracias a la mejora continua y al compromiso en la gestión integral y oportuna, por parte del talento humano de la cooperativa de las solicitudes elevadas por asociados, se ha logrado reducir de manera exponencial.

De otra parte, la Junta de Vigilancia por competencia recibió, atendió y respondió **194** quejas

de los asociados, trasladadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria; así mismo, dio

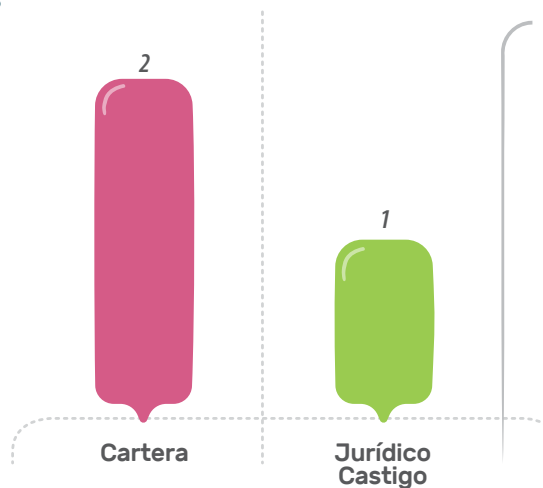
alcance a **3** quejas allegadas directamente por parte de los asociados a la Junta de Vigilancia de la Financiera Comultrasan, lo que representa un total general de **197** quejas atendidas, de las cuales **44** correspondieron a requerimientos relacionados con temas jurídicos, solicitando acuerdos o alternativas de pago en créditos que ya se encuentran en cobro jurídico. Vale resaltar que se presenta una disminución respecto del año anterior 2021 en el cual se atendieron **227** quejas.

Peticiones de nuestros asociados trasladadas por la Supersolidaria



Fuente: Gerencia Jurídica y Secretaría General - Financiera Comultrasan

Peticiones de nuestros asociados directas a la junta de vigilancia



Fuente: Gerencia Jurídica y Secretaría General - Financiera Comultrasan

Asunto	Cuenta de asunto
Embargo Judicial	2
CDAT	3
Elecciones Delegados 2022	3
No vínculo	3
Juridico Castigo	4
Alivio Financiero	8
Prejuridico	9
Tarjeta de Crédito	11
Retención Salarial	12
Reporte centrales de información	17
Cartera	21
Otros conceptos	24
Crédito	33
Juridico	44
Total General	194

Asunto	Cuenta de asunto
Cartera	2
Juridico Castigo	1
Total General	3

TOTAL GENERAL: 197



1.3. 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 (**diez (10)** sesiones se desarrollaron de manera presencial, **una (1)** de manera mixta y la restante de manera no presencial). Igualmente, se reunió diez (**10**) **veces** de manera extraordinaria para tratar temas específicos (**cuatro (4)** sesiones se desarrollaron de manera presencial, **dos (2)** de manera física y las cuatro (4) restantes de manera mixta). Así mismo, fue invitada a participar en **doce (12)** reuniones ordinarias y **veintitrés (23)** reuniones extraordinarias del consejo de adminis-



tración, velando de este modo porque los actos y decisiones relacionadas con los temas sociales se encontrarán ajustados a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias, y en especial a los principios cooperativos. De igual modo, asistió a las reuniones programadas por la Fundación Comultrasan.

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, procurando minimizar el impacto en sus flujos de caja con ocasión al rezago que deja de la emergencia sanitaria y la inflación que ha venido afrontando el país; es así como la cooperativa continuó con la

generación de alivios económicos, apoyo a los microempresarios, condonaciones; auxilios por calamidad, defunción y maternidad; auxilios en seguros y fomento al ahorro.

Los anteriores beneficios representaron un total de **\$2.935 millones** (cifras en miles de pesos, fuente contabilidad) reflejados en cerca de **27.686 asociados**

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

Con respecto a los recursos de los excedentes del año 2021, destinados al Fondo de Educación que corresponden al **20%**, por disposición de la ley 1819 de 2016 fueron destinados cerca de **8.841 millones** quedando un saldo de **735 millones** de pesos para ejecutar en la vigencia 2023.

1.4. Control democrático:

La junta de vigilancia se reunió **tres (3)** veces de manera extraordinaria para ejercer control democrático a la participación de los delegados en la Asamblea General, convocada de manera ordinaria por el Consejo de Administración mediante acuerdos No. 203 y 204 del 20 de diciembre de 2021, según actas N° 201 del 21 de diciembre de 2021 y 308 del 2 de marzo de 2022.

En lo que respecta a la Asamblea ordinaria de delegados celebrada el 19 de marzo de 2022 según acta No. 029, asistieron 91 delegados (**34 mujeres y 57 hombres**) de los **95** convocados, verificándose un quórum del **95,78%**, el cual cumplía con el quorum necesario para deliberar y decidir válidamente, donde fueron aprobados por unanimidad los informes de gestión y estados financieros a corte del año 2021; se realizó la elección de tres integrantes principales del Consejo de Administración con sus respectivos suplentes personales para el periodo de tres años (2022, 2023 y 2024), 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 con-



secutivos de permanencia, pudiendo postularse nuevamente transcurrido por lo menos un año; y la elección de dos integrantes suplentes del Consejo de Administración, uno para el periodo de 2022, y otro para un periodo de dos años, 2022 y 2023. Finalmente, en cuanto a elecciones se trató, se llevó a cabo la elección de la revisoría fiscal principal y suplente para un periodo de tres años, esto es por el tiempo comprendido entre los años 2022 y 2024.

1.5. Control de fondos destinados a capacitación:

A través del Fondo de Solidaridad en el año 2022 se ejecutaron **3.210 millones** de pesos, de los cuales el **75%** se destinaron a educación, igualmente se generaron auxilios educativos por valor de **\$2.425 millones**, impactando a más **2.623 personas**. En esa misma anualidad, la Cooperativa, promovió el proyecto “Una nota de premio” dirigido a más de **22.353 asociados** de las diferentes agencias, con un valor de **\$25 millones** de pesos. Por otra parte, se graduaron

599 asociados líderes que cursaron con éxito el diplomado de Inteligencia financiera para cooperativas de ahorro y crédito, cuyo propósito consistió en formar conocimientos en temas de gobernabilidad distribuidos en diferentes módulos. Igualmente, realizó el proyecto “Transformación Social” para gestionar el modelo de economía social y solidaria que favorecía a **1473 asociados**, con una partida de **\$61 millones** de pesos, entre otros.



1.6. 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. 029 de fecha 19 de marzo de 2022. Reforma en la cual se efectuaron modificaciones a 31 artículos del cuerpo estatutario, de los cuales vale la pena mencionar su temática, de manera general, dada su relevancia, como lo son: Conflictos de interés, Responsabilidad de los Administradores y Directivos, Ajuste en millones del mínimo no reducible, Inclusión de funciones al Presidente Ejecutivo, relativas al tope de transacciones; inclusión de un párrafo transitorio para la elección de miembros de junta de vigilancia para la vigencia 2025 y prohibiciones a la revisoría fiscal, entre otros.

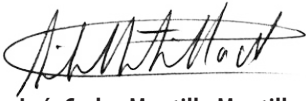


1.7. Seguimiento y control del principio de libre adhesión:

Con corte al 31 de diciembre de 2022, se vincularon a la Cooperativa **35.821** nuevos asociados, se registró un total de **20.478** retiros, encontrando que dentro de las causas más representativas, se encuentran: (i) por retiro voluntario (**14.980**) (ii) por fallecimiento (**530**); y (iii) por exclusión de asociados (**4.968**), principalmente motivados por el incumplimiento injustificado en el pago de las obligaciones crediticias adquiridas con la Cooperativa, siendo importante destacar que para la vigencia 2022 el retiro de asociados disminuyó en (**3.192**). Para el año 2022 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,



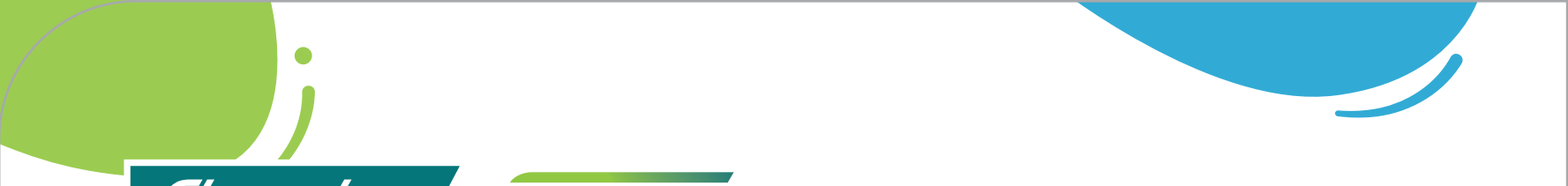
Luis Carlos Mantilla Mantilla
Presidente Junta de Vigilancia



Libardo Villamizar Maldonado
Secretario Junta de Vigilancia



Estados
Financieros
2022



Financiera

COMULTRASAN

La cooperativa **de Todos**



**La solidez financiera como base para
impulsar acciones con alto impacto social,**

hace de nuestro sentir solidario una realidad palpable.



Estados
Financieros
2022

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

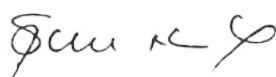
Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada "Financiera Comultrasan", certificamos que los estados financieros separados de la cooperativa a 31 de diciembre de 2022 y 2021, han sido fielmente tomados de los libros y permite reflejar la situación patrimonial y los resultados de la cooperativa.

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

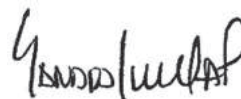
- Los activos y pasivos incluidos en los estados financieros separados a 31 de diciembre de 2022 y 2021, existen y las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esta fecha.
- Los hechos económicos ocurridos durante el año 2022 y 2021, han sido reconocidos 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 2022 y 2021.

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, establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentada en el anexo 1 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificaciones Los estados financieros han sido preparados de conformidad con los marcos técnicos normativos para los preparados de información financiera que conforman el Grupo 1, establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentada Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 Anexo 1 compilado y actualizado por Anexo técnico compilatorio y actualizado 1 -2019 de las Normas de Información financiera Grupo 1 con el Decreto 2270 de diciembre de 2019. 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 2022 y 2021, 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 2022 y 31 de diciembre de 2021

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2022	Diciembre de 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activo				
Efectivo y equivalentes al efectivo	244.369.148	203.756.121	40.613.027	19,93%
Activos financieros de inversión	17.846.492	136.967.930	-119.121.438	-86,97%
Inversiones medidas al costo amortizado	3.290.516	85.085.567	-81.795.050	-96,13%
Participaciones sociales - acciones sin cotización en bolsa	2.124.800	2.124.800	0	0,00%
Inversiones medidas al costo instrumentos de patrimonio	1.807.137	1.796.137	11.000	0,61%
Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial	698.383	597.868	100.515	16,81%
Participación fondos de inversiones y títulos de deuda	9.925.655	47.363.559	-37.437.903	-79,04%
Cartera de Créditos	1.271.880.846	1.102.481.416	169.399.430	15,37%
Vivienda	2.980.193	3.701.233	-721.041	-19,48%
Consumo	869.357.201	753.606.996	115.750.206	15,36%
Microcrédito	390.195.041	338.089.629	52.105.412	15,41%
Comercial	219.545.827	215.412.941	4.132.886	1,92%
Menos: deterioro individual	-108.453.230	-97.182.962	-11.270.268	11,60%
Menos: deterioro general	-101.744.186	-111.146.421	9.402.235	-8,46%
Intereses cartera de crédito	15.299.150	10.993.451	4.305.699	39,17%
Intereses	19.169.363	15.627.917	3.541.446	22,66%
Intereses periodo de gracia	12.827.631	20.285.309	-7.457.678	-36,76%
Menos: deterioro	-3.870.213	-4.634.466	764.254	-16,49%
Menos: deterioro intereses periodo de gracia	-12.827.631	-20.285.309	7.457.678	-36,76%
Cuentas por Cobrar	12.935.383	7.763.960	5.171.423	66,61%
Arrendamientos	7.727	8.465	-737	-8,71%
Anticipo de impuestos	1.884.578	1.092.022	792.555	72,58%
Otras	11.043.078	6.663.473	4.379.605	65,73%
Activos Materiales	74.707.935	67.795.039	6.912.896	10,20%
Propiedades, planta y equipo	81.396.352	74.910.849	6.485.503	8,66%
Propiedades de Inversión medidas al costo	6.308.786	7.608.882	-1.300.095	-17,09%
Menos: Depreciación y deterioro	-12.997.204	-14.724.691	1.727.487	-11,73%
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	36.645	0	36.645	100,00%
Bienes inmuebles - disponibles para la venta	36.645	0	36.645	100,00%
Otros Activos	4.197.598	4.379.195	-181.597	-4,15%
Intangibles	4.197.598	4.197.598	0	0,00%
Bienes y servicios pagados por anticipado	0	181.597	-181.597	-100,00%
Total Activo	1.641.307.696	1.534.171.612	107.136.084	6,98%

Estado de Situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2022	Diciembre de 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa
Pasivo				
Depósitos y exigibilidades	944.320.037	905.326.624	38.993.413	4,31%
Depósitos de Ahorro	207.896.674	220.940.634	-13.043.960	-5,90%
Certificados depósitos de ahorro a término (CDAT)	678.277.411	628.938.473	49.338.937	7,84%
Depósitos de ahorro contractual (PAP)	58.145.952	55.447.517	2.698.435	4,87%
Intereses depósitos de ahorro (Ahorros, PAP y CDAT)	24.604.704	14.613.859	9.990.845	68,37%
Créditos con bancos y otras obligaciones financieras	79.472.957	72.652.131	6.820.826	9,39%
Créditos bancos	78.081.059	72.468.615	5.612.444	7,74%
Intereses de créditos	1.391.898	183.516	1.208.382	658,46%
Cuentas por pagar y otras	18.971.737	6.280.133	12.691.604	202,09%
Pasivos por impuestos corrientes	1.957.649	1.484.884	472.764	31,84%
Fondos sociales y mutuales	25.517.877	23.896.969	1.620.908	6,78%
Fondo de educación	735.044	388.658	346.386	89,12%
Fondo de solidaridad	8.896.276	7.476.799	1.419.476	18,99%
Fondo desarrollo empresarial	10.003.207	10.003.207	0	0,00%
Fondo solidaridad cartera	5.146.547	5.291.502	-144.955	-2,74%
Fondo contingencia	736.804	736.804	0	0,00%
Pasivos Por beneficios a empleados	8.079.714	7.277.568	802.146	11,02%
Obligaciones laborales	3.570.218	3.142.663	427.555	13,60%
Beneficio extralegal	3.776.753	3.000.000	776.753	25,89%
Prima de antigüedad	501.647	610.763	-109.117	-17,87%
Bonificación vacaciones	231.096	524.142	-293.046	-55,91%
Otros Pasivos Financieros	1.023.593	767.604	255.989	33,35%
Ingresos recibido para terceros	1.023.593	767.604	255.989	33,35%
Pasivos estimados y provisiones	2.208.228	895.300	1.312.928	146,65%
Total Pasivo	1.106.156.495	1.033.195.073	72.961.422	7,06%

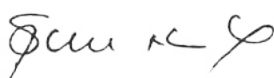
Estado de Situación Financiera separado

Al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021

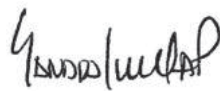
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2022	Diciembre de 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa
Patrimonio				
Aportes Sociales	156.678.508	148.017.842	8.660.666	5,85%
Reservas	266.878.668	252.177.748	14.700.921	5,83%
Reserva Protección de aportes	260.066.544	245.365.623	14.700.921	5,99%
Reserva contingencia	6.812.124	6.812.124	0	0,00%
Fondo destinación específica	24.932.528	14.501.162	10.431.365	71,93%
Fondo amortización aportes sociales	24.072.370	13.734.949	10.337.422	75,26%
Fondo revalorización aportes	0	0	0	0,00%
Fondo especial	801.220	707.276	93.944	13,28%
Fondos Sociales capitalizados	58.938	58.938	0	0,00%
Excedente del periodo	36.884.119	46.034.320	-9.150.201	-19,88%
Excedentes acumulados (ganancias retenidas)	4.675.816	4.675.816	0	0,00%
Otros resultados integrales (ORI)	45.101.562	35.569.650	9.531.912	26,80%
Total patrimonio	535.151.201	500.976.539	34.174.663	6,82%
Total pasivo + Patrimonio	1.641.307.696	1.534.171.612	107.136.084	6,98%

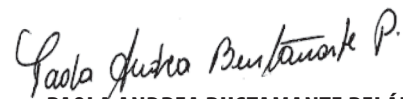
Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros



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 2022 y 31 de diciembre de 2021

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Diciembre de 2022	Diciembre de 2021	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos ordinarios por intereses cartera	206.845.301	180.447.437	26.397.863	14,63%
(-) Costos (ahorros, PAP, CDAT, bancarios)	49.770.629	31.032.170	18.738.459	60,38%
(=) Margen bruto o excedente bruto	157.074.671	149.415.267	7.659.404	5,13%
(+) Otros ingresos ordinarios	29.490.374	16.204.997	13.285.377	81,98%
(+) Ingreso por recuperación deterioro cartera	36.389.555	35.835.531	554.025	1,55%
(-) Gastos Administración	188.109.736	157.695.060	30.414.676	19,29%
Beneficios a empleados	64.964.962	52.693.906	12.271.056	23,29%
Generales	60.059.677	45.348.580	14.711.097	32,44%
Depreciaciones	4.583.679	4.707.944	-124.264	-2,64%
Deterioro cartera de crédito	57.791.612	54.434.398	3.357.214	6,17%
Otros deterioros	709.806	510.233	199.573	39,11%
(=) Excedente Ordinario por actividades de operación	34.844.865	43.760.735	-8.915.870	-20,37%
(+) Otros Ingresos	8.694.490	7.548.098	1.146.393	15,19%
(-) Otros gastos	6.655.236	5.274.512	1.380.724	26,18%
(=) Excedente de otros ingresos menos otros gastos	2.039.254	2.273.586	-234.332	-10,31%
(=) Excedente neto	36.884.119	46.034.320	-9.150.201	-19,88%
Otros resultados Integrales				
Utilidad por revaluación de propiedades, planta y equipo	45.101.562	35.569.650	9.531.912	26,80%

Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros

Socorro Neira Gómez

SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal

Sandra Lisseth Mancilla Pérez

SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T

Paola Andrea Bustamante Peláez

PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELÁEZ
Revisor Fiscal (Designado AC Integrales E.C)
TP 111433-T
(Véase mi dictamen)

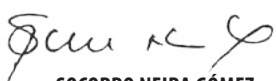
Estado de Cambios en el Patrimonio Separado Por los años terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2022

Al 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021

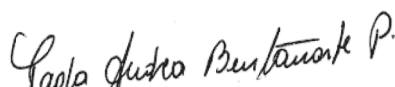
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Ganancias Retenidas		Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
					Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA		
Saldo a 1° de enero de 2021	141.855.399	255.211.751	20.658.108	7.628.273	2.924.957	1.750.859	35.569.650	465.598.998
Distribución de excedentes				-7.628.273				
Revalorización de aportes	2.016.103							
Aportes sociales capitalización Asociados	-2.855.521							
Aportes Amortizados	7.001.860		-7.001.860					
Reserva Protección de Aportes		1.507.413						
Reserva contingencia (traslado al pasivo Fondo contingencias)		-4.541.416						
Fondo Amortización de Aportes			753.707					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			0					
Fondo especial (distribución excedentes)			91.207					
Resultado del Ejercicio 2021 NIF				46.034.320				
Saldo a 31 de Diciembre de 2021	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

Véanse las notas que se acompañan a los Estados Financieros


SOCORRO NEIRA GÓMEZ
Representante Legal


SANDRA LISSETH MANCILLA PÉREZ
Contadora Pública
TP75790-T

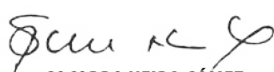

PAOLA ANDREA BUSTAMANTE PELÁEZ
Revisor Fiscal (Designado AC Integrales E.C.)
TP 111433-T
(Véase mi dictamen)

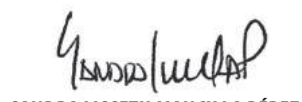
Estado de Flujos de Efectivo separado (método indirecto)

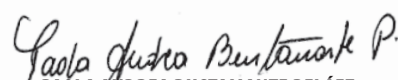
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.)

		Inicio período: 01/01/2022 Final período: 31/12/2022		Inicio período: 01/01/2021 Final período: 31/12/2021	
	Saldo Inicial del efectivo y equivalente del efectivo		203.756.121		189.070.895
Actividades de operación					
	Excedente del Ejercicio	36.884.119		46.034.320	
(+)	Deterioro	58.501.418		54.944.631	
(+)	Depreciaciones	4.583.679		4.707.944	
(+)/(-)	(+) Disminución (-) Aumento cartera asociados Corto plazo	35.881.035		-58.704.282	
(-)	Aumento de cuentas por cobrar	-12.173.670		-6.344.861	
(+)	Aumento depósitos asociados	38.993.413		42.811.594	
(+)/(-)	(+) Aumento (-) Disminución cuentas por pagar	23.778.481		-1.506.714	
(+)	Aumento pasivos impuestos corrientes	472.764		55.605	
		150.037.121		35.963.916	
	Efectivo Neto generado en operaciones		186.921.240		81.998.236
Actividades de Financiación					
(+)	Aumento obligaciones financieras	5.612.444		17.406.334	
(+)/(-)	(+) Aumento (-) Disminución de aportes sociales	1.688.727		-2.855.521	
(-)	Fondos Sociales educación y solidaridad	-12.051.883		-3.018.687	
(-)	Fondos sociales solidaridad cartera	-144.955		-704.050	
(-)	Ejecución del fondo contingencias	0		-3.804.613	
(+)	Aumento pasivos estimados y provisiones	1.312.928		300	
(+)	Aumento pasivos por beneficios a empleados	802.146		4.110.459	
(+)	Aumento otros pasivos financieros	255.989		844.753	
	Efectivo generado en actividades de financiación		-2.524.604		11.978.976
	Total efectivo disponible		388.152.756		283.048.107
Actividades de Inversión					
(+)/(-)	(+) Disminución (-) Aumento de inversiones	119.121.438		-12.084.811	
(-)	Aumento cartera asociados largo plazo	-261.085.335		-65.185.899	
(-)	Aumento propiedad planta y equipo	-2.001.309		-1.746.699	
(-)	Aumento otros activos mantenidos para la venta	0		-34.500	
(+)/(-)	(+) Disminución (-) Aumento de otros activos	181.597		-240.076	
	Total Efectivo utilizado en Actividades de Inversión		-143.783.608		-79.291.986
	Saldo Final Efectivo y Equivalente al efectivo		244.369.148		203.756.121

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)

Informe y dictamen del **Revisor Fiscal** 2022





La cooperativa **de** Todos

Financiera COMULTRASAN

La cooperativa **de** Todos

**Más allá del cumplimiento, nos inspira
la protección de los recursos que nos
han confiado los asociados,**

en un entorno cambiante cargado de desafíos, pero
también de oportunidades.

Informe y dictamen del
Revisor Fiscal

2022

Informe y dictamen del revisor fiscal Emitido por un auditor independiente Ejercicio económico de 2022

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 2022.

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 2022, 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 obteni-

do 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 2021, que se presentan para fines de comparación, fueron auditados por otro revisor quien emitió 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 responsable 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 relaciona-

da 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 2022 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 2022, 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 2022, 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. La cooperativa se acogió a la exoneración de aportes parafiscales y de salud, de acuerdo a lo establecido en el artículo 114-1 del Estatuto tributario, adicionado por el artículo 135 de la Ley 2010 de 2019.

■ 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, concepto 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 consideré necesarias para mejorar el Control Interno y los sistemas de administración de riesgos implementados por la Cooperativa.

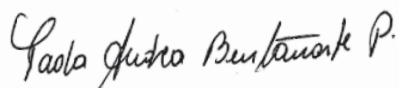
La administración evaluó y dio respuesta a las comunicaciones de control interno y ha venido implementando las recomendaciones e instrucciones pertinentes para mitigar los riesgos y optimizar el sistema de control interno.

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 2022.

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
2022

Financiera COMULTRASAN

La cooperativa **de Todos**

**Nos alegra constatar los
frutos del ahorro que juntos**
hemos consolidado para el beneficio colectivo.

Proyecto de Aplicación
de Excedentes

2022

FE DE ERRATAS: Por error en la digitación del porcentaje definido para revalorización por promedio aportes el porcentaje correcto es **3,81% y no 3,83%**. Esta aclaración tiene alcance en cualquier documento (**digital o físico**) que mencione dicho porcentaje relacionado con información de revalorización aportes 2022.

Proyecto aplicación de excedentes 2022

Valor de los Excedentes del ejercicio 2022	\$ 36.884.118.984,86	
Fondo Especial -Artículo 10 de la ley 79/88	\$ 203.974.257,30	
Valor de los excedentes a Distribuir	\$ 36.680.144.727,56	
APLICACIÓN LEGAL (ART. 54 LEY 79/88)		% Aplicado
Fondo de Educación	\$ 7.336.028.945,51	20,00%
Fondo de Solidaridad	\$ 3.668.014.472,76	10,00%
Reserva Protección de Aportes	\$ 7.336.028.945,51	20,00%
Fondo para amortización de Aportes (10% por estatutos)	\$ 3.668.014.472,76	10,00%
Fondo para revalorización de Aportes (Porcentaje definido x promedio aportes)* [3,81%]	\$ 5.006.573.653,39	13,65%
Fondo Patrimonial Destinación específica (Core Financiero)	\$ 7.163.733.407,88	19,53%
Incremento reserva protección de aportes	\$ 2.501.750.829,76	6,82%

Estatutos de la cooperativa

Disposición de la Asamblea General de delegados: 40%

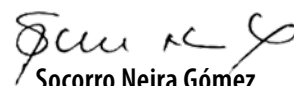
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

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.




María Luisa Sandoval Ortiz
 Presidenta del Consejo de Administración


Socorro Neira Gómez
 Presidenta Ejecutiva Financiera Comultrasan

Informe de Gestión 2022

La cooperativa
de Todos

Financiera
COMULTRASAN



Escanea el código QR y
conoce **nuestro video**

Contact Center: 01 8000 938 088 | Bucaramanga: (607) 680 30 03 | www.financieracomultrasan.com.co



310 751 8024



FinancieraComultrasan



@FComultrasan



financiera.comultrasan



FComultrasan



FinancieraComultrasan