

## INFORME DE GESTIÓN 2020

Apreciados delegados:

El año 2020 queda marcado para la historia como el año más traumático, atípico y difícil de los últimos dos siglos.

La pandemia del Covid-19 puso en jaque a todas las autoridades económicas, políticas, sociales y a la misma ciencia que en tiempo récord la llevo a experimentar y a sacar una vacuna que hoy le da un poco de respiro a la humanidad entera.

Era impensable para todo el mundo que sucediera lo ocurrido y que un virus ni siquiera perceptible por el ojo humano fuera a poner al mundo patas arriba, a llevar a la humanidad a una situación de nerviosismo, incertidumbre y porque no decirlo también, de desesperanza ya que muchas personas decían que se estaban cumpliendo las predicciones apocalípticas y que posiblemente se estaba expresando a través de este caos, el fin del mundo y la historia de la humanidad.

Lo antes descrito tuvo efectos desastrosos en lo económico y desde luego en lo social; las principales economías del mundo a pesar de sus fortalezas se vieron resentidas trayendo efectos perversos sobre el empleo por cierre de empresas, por la falta de transporte, por la incomunicación y falta de flujo o intercambio comercial, por la no operación de las aerolíneas del mundo, por el no flujo el turismo, entre otros.

Todos los países tuvieron que redireccionar sus proyecciones económicas, de crecimiento y desarrollo empezando por la mayor potencia mundial (EE.UU.) que llegó a índices de desempleo entre 18% y 20%, además un crecimiento negativo quizás algo no visto en la historia de este poderoso país.

En lo que tiene que ver con el impacto del coronavirus en los países en vía de desarrollo entre ellos toda América latina, África, India, gran parte de Asia, la situación se tornó aún más dramática retrocediendo entre 15 a 20 años los avances que se habían tenido en los principales indicadores económicos y sociales de estos países.

En lo que respecta a Colombia y América latina en cuanto a los efectos negativos se dice que son los peores del mundo ya que si miramos el grado de contagio, la destrucción de la economía, la pérdida del empleo; concluyen los analistas y autoridades económicas que ha sido la región más aporreada del mundo. Específicamente Colombia llegó a niveles de desempleo del 20%, una contracción de la economía entre el 6 y 7% del avance que había tenido en los últimos 20 años en indicadores sociales y económicos, todos retrocedieron.

El deterioro de los principales indicadores ha traído como consecuencias evidentes: El desorden público que atraviesa Colombia, la inseguridad, el incremento de cultivos ilícitos, la minería ilegal, el crecimiento del microtráfico y narcotráfico, etc. De aquí en adelante nos queda el reto a todos los colombianos de unir fuerzas y voluntades de carácter político, económico y social y que con los efectos positivos que nos pueda traer la vacuna volvamos a coger el rumbo y entrar ojalá lo más pronto posible en un proceso de recuperación.

Se predice que este año el país volverá a crecer entre el 5 y 6% y que la economía, el empleo vuelvan a los niveles antes de la pandemia entre el 10 y 11%; todo esto se logrará en la medida que las actividades económicas vuelvan a coger su dinámica normal.

En lo que respecta al cooperativismo en términos generales fue la oportunidad para quedar en evidencia que este modelo económico y social será el único que pueda salvar la humanidad en una crisis tan tremenda como la que nos ha tocado vivir.

El cooperativismo basado en sus principios y valores se vio activo, se hizo más visible y desde luego unos de los principios más importantes como es la solidaridad se puso en práctica y gracias a ello las comunidades en las cuales hay presencia y cultura cooperativa la crisis se ha hecho más llevadera.

En cuanto a nuestra Cooperativa Pío XII también se hicieron evidentes muchos factores importantes de resaltar: La fortaleza de su base social y de su patrimonio, el sentido de pertenencia de nuestros asociados, el trabajo concertado y en equipo de los órganos directivos, etc.

Acogimos y pusimos en práctica todas las recomendaciones, circulares y normas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y de esta manera pudimos cerrar el año 2020 con unos indicadores si bien es cierto no al mismo ritmo de crecimiento, al menos en forma estable y sin deterioro excesivo.

**En los momentos de crisis es donde se pone a prueba la fortaleza de las empresas de cualquier modalidad y creemos que nosotros hemos soportado esta debacle con la mayor prudencia y sensatez.**

Reconocimiento y gratitud inmensa a todos nuestros asociados por su compromiso, lealtad y sentido de pertenencia, porque sin estos valores y esta unión hoy no estuviéramos mostrando a ustedes señores delegados, una entidad que cada día nos enorgullece pertenecer a ella y desde luego a ser dueños de ella.

Todavía no estamos en tiempos de cantar victoria, sin embargo, creemos que lentamente vamos recuperando la confianza, la esperanza y desde luego la ruta trazada, que ha sido el crecimiento de la entidad en todas sus dimensiones y que siempre ha traído como consecuencias positivas el crecimiento de nuestros asociados y la comunidad en general.

## RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA

### Activos

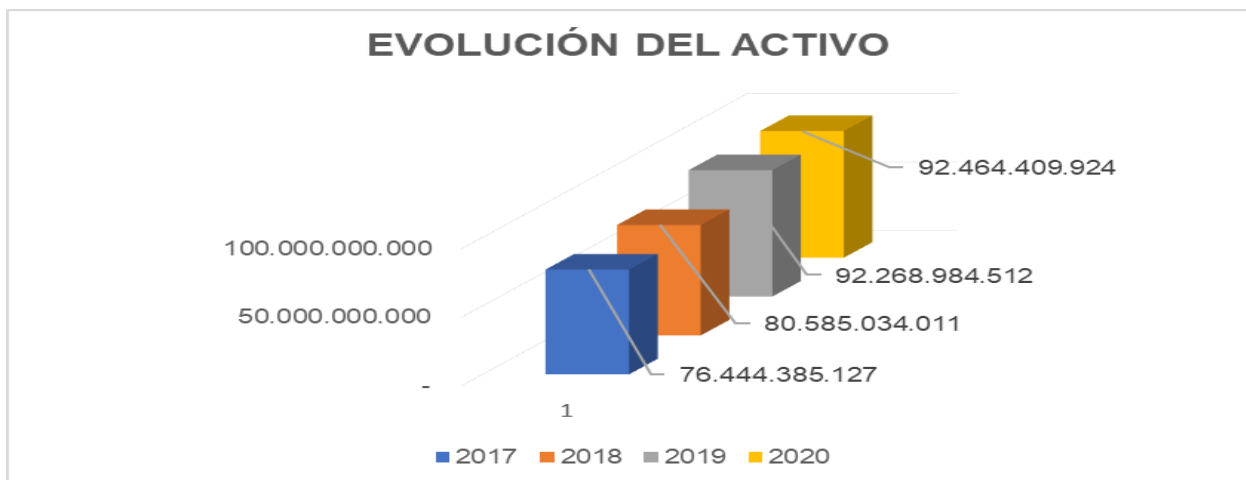


Gráfico: 1 Evolución del activo Fuente: Área Contable Expresado en pesos

La cartera de créditos bruta presentó un crecimiento del 0.38% en relación al año 2020, representado en \$309.923.000.

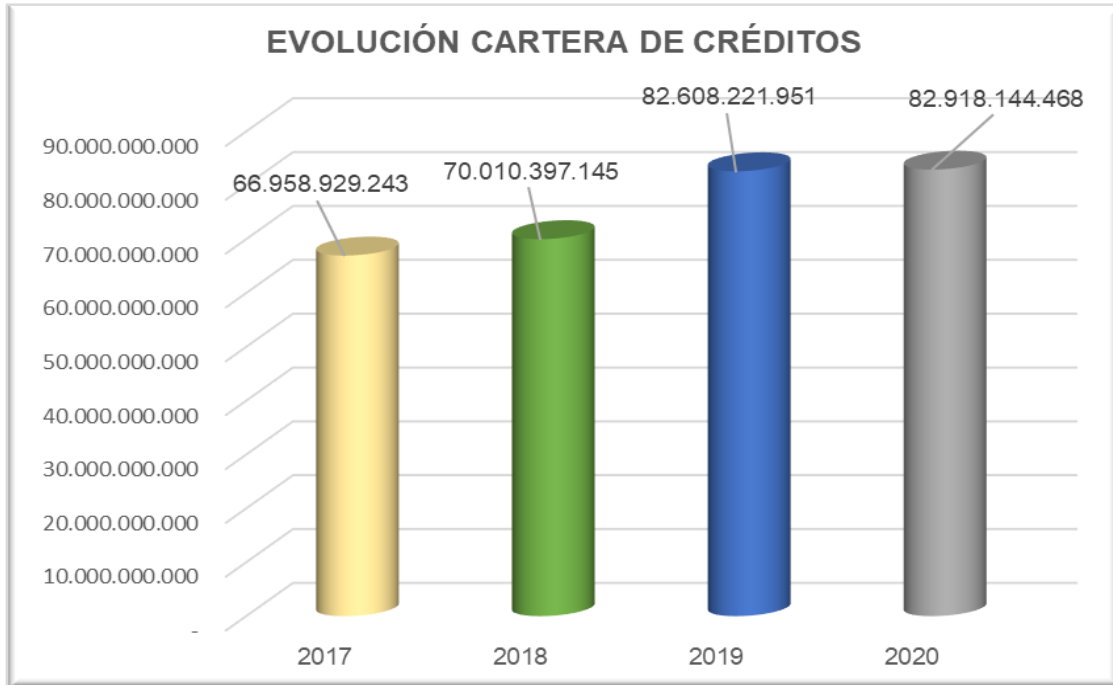


Gráfico: 2 Evolución cartera Fuente: Área Crédito y Cartera Expresado en pesos

Durante el último año no se realizaron campañas para la colocación, se analizó el panorama nacional, se coordinaron todas las áreas para realizar el trabajo conjuntamente enfocado en la recuperación de la cartera, los créditos en alivios y los intereses que los asociados no pudieron cancelar en el momento de la crisis.

Solo hasta el ultimo trimestre del año se reactivo la colocacion de la cartera de créditos proceso totalmente normal ya que en meses anteriores se tomo la decisión por parte del consejo de administracion de suspender la colocación de creditos salvo casos especiales que no tuvieran afectación en sus actividades economicas.

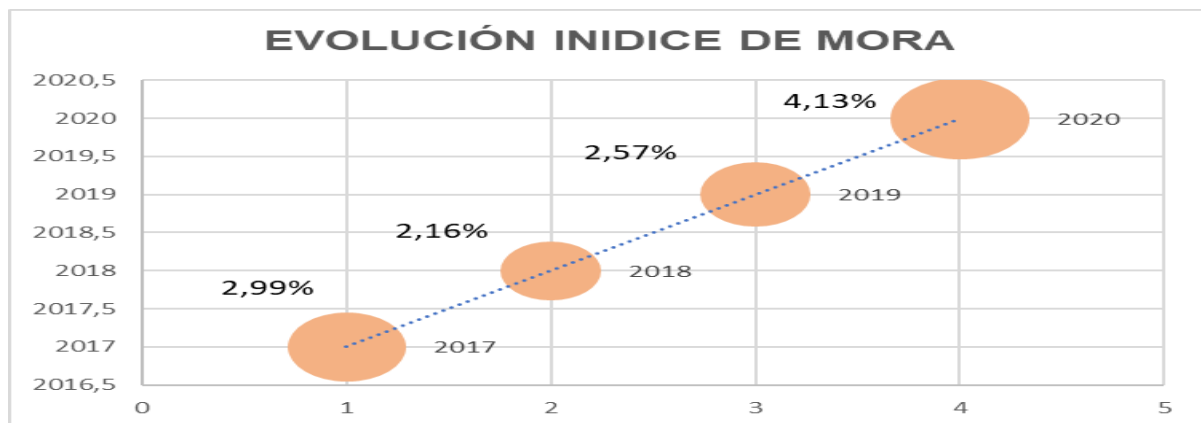


Gráfico: 3 Evolución índice de mora Fuente: Área Crédito y Cartera

El índice de mora a diciembre 31 de 2020 fue de 4.13%, el incremento obedece a la aplicación los deterioros señalados en las circulares externas N° 17 y 18 del año 2020 y a la recalificación anual de la cartera de créditos, proceso exigido por la Supersolidaria en la circular 06 de 2019.

El porcentaje de mora está representado en su gran mayoría por la línea comercial, compuesta por 1.756 créditos, de los cuales 1.646 por \$57.540.042.12 se encuentran al día, \$1.414.968.952 representados en 46 créditos en categoría B, 7 créditos por valor de \$218.148.383 en categoría C, 11 créditos en categoría D por \$153.984.110 y categoría E por \$770.034.494 con 46 créditos.

La línea de consumo presenta una mora de \$856.806.042 representados en 198 créditos, 77 en categoría B con saldo capital de \$470.864.831, 9 en categoría C por \$28.918.303, 8 en categoría D por valor de \$33.302.844 y 104 créditos en categoría E por \$323.720.064.

En la línea microcrédito, la mora se presenta en 11 créditos que totalizan \$7.744.947, de los cuales 5 por \$3.016.417 están en categoría B y 6 por valor de \$ 4.728.530 en categoría B.

La gestión de recuperación de esta cartera se realiza mediante monitoreo permanente utilizando los recursos pertinentes como llamadas, acuerdos de pago y en algunos casos el cobro coactivo. Para el año 2020 se suspendieron todos los procesos jurídicos debido a la cuarentena estricta.

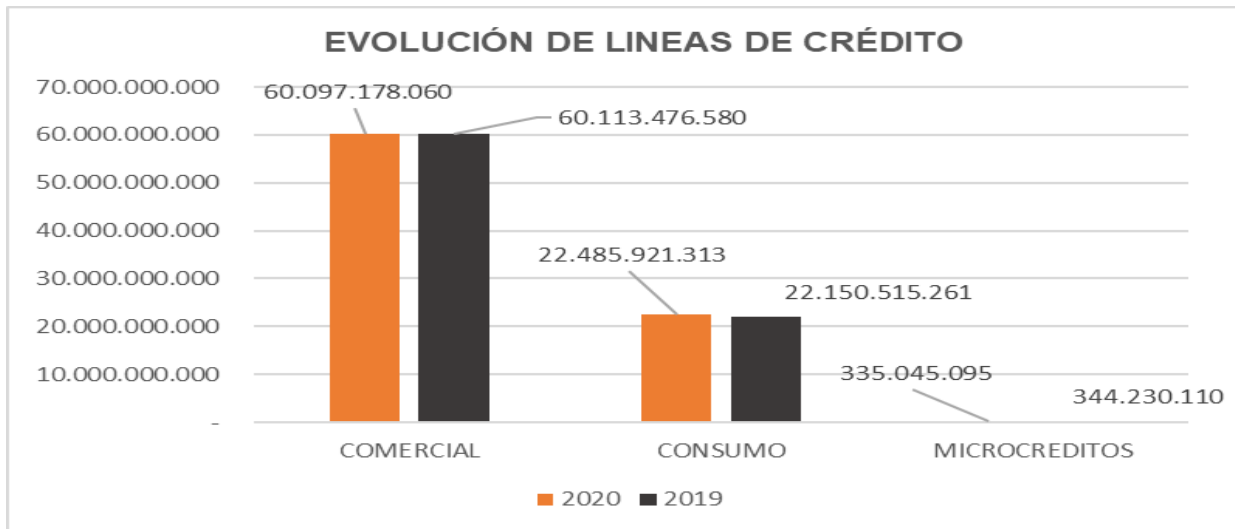


Gráfico: 4 Evolucion líneas de créditos Fuente: Área Crédito y Cartera Expresado en pesos

La cartera de créditos está compuesta en su gran mayoría por la línea comercial con un 72.48% del total, durante el año 2020 se realizaron 463 créditos con un promedio de \$51.840.667 de la línea comercial; línea consumo 2.405 créditos con un promedio por crédito de \$201.394, es de anotar que en esta línea se maneja la tarjeta con cupo rotativo y pertenece al destino de libre inversión. La línea microcrédito representa 0.40% en relación a la cartera total, desde hace algunos años hemos impulsado esta línea porque tiene estrecha relación con el proyecto de inclusión financiera, se desembolsaron créditos con un promedio de \$146.651.

Durante los últimos años la entidad ha tenido políticas prudentes en cuanto a la cartera vencida, debido a la pandemia y a la aplicación de la Circulares se incrementó el índice de mora dando como resultado la disminución de la cobertura en las provisiones y pasamos de tener 3.4 pesos en el año 2019 para cubrimiento de la deuda a 1.9 pesos para estos eventos.

## Pasivos

El pasivo de la cooperativa culmina en el 2020 con una disminución en relación al año 2019 de 0.93%, esta variación se da principalmente en la reducción en las obligaciones financieras ya que pasamos de una deuda en el año 2019 de \$14.913.793.000 a \$8.412.962.000 en el año 2020.

Además, es satisfactorio para la entidad contar con la fidelización de los asociados la cual se evidencio durante el año anterior ya que, a pesar de las situaciones adversas, los depósitos incrementaron en un \$10.69%.

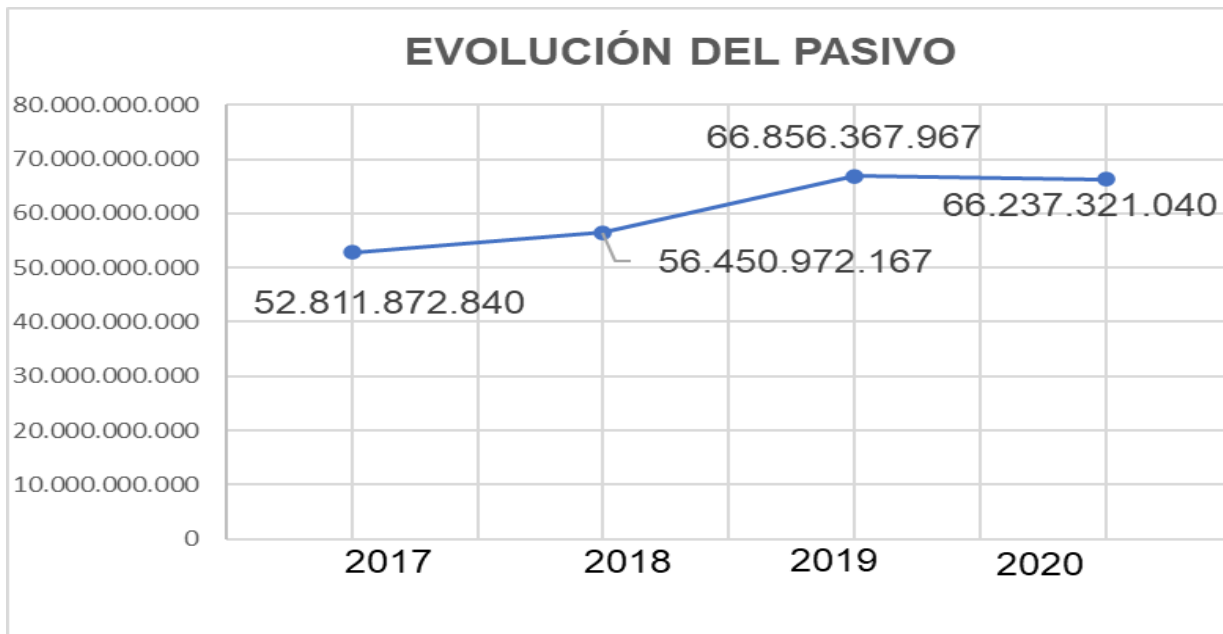


Gráfico: 5 Evolución pasivo Fuente: Área Contable Expresado en pesos

La composición del pasivo al cierre del 2020

Concepto	Valor	%
Depósitos	55.781.256.360	84,21%
Obligaciones financieras	8.412.962.262	12,70%
Cuentas por pagar y otras	827.091.312	1,25%
Fondos sociales	711.153.487	1,07%
Obligaciones laborales	462.084.528	0,70%
Otros pasivos	42.773.091	0,06%
<b>Totales</b>	<b>66.237.321.040</b>	<b>100,00%</b>

Los depósitos a término constituyen el 51% del total de los ahorros de la cooperativa, están representados en 2.768 ahorradores con un valor de \$28.015.520.566; los ahorros a la vista ascienden a \$26.521.212.594 en 29.059 cuentas de asociados. Los ahorros contractuales son ahorros de destinación específica, la cooperativa tiene 3.539 ahorros al cierre de año con un valor de \$692.308.700.

En el año 2020 culminó la rifa multiplica sus ahorros (CDMA), aun contamos con el 26.55% de estos recursos representados en \$7.437.956.831, no se realizaron campañas producto de la situación vivida en el 2020 y se espera una normalización económica para el inicio de estas.

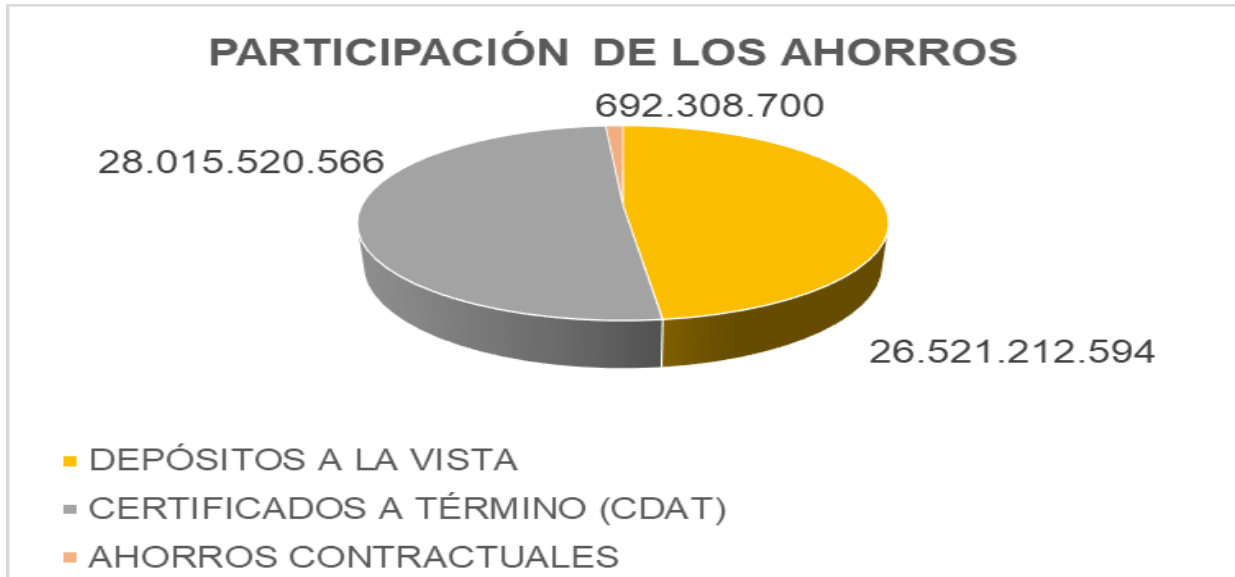


Gráfico: 6 Participación líneas de ahorros Fuente: Área Contable

## Patrimonio

El patrimonio de la cooperativa creció 0.21%, para un saldo de \$26.227.088.884

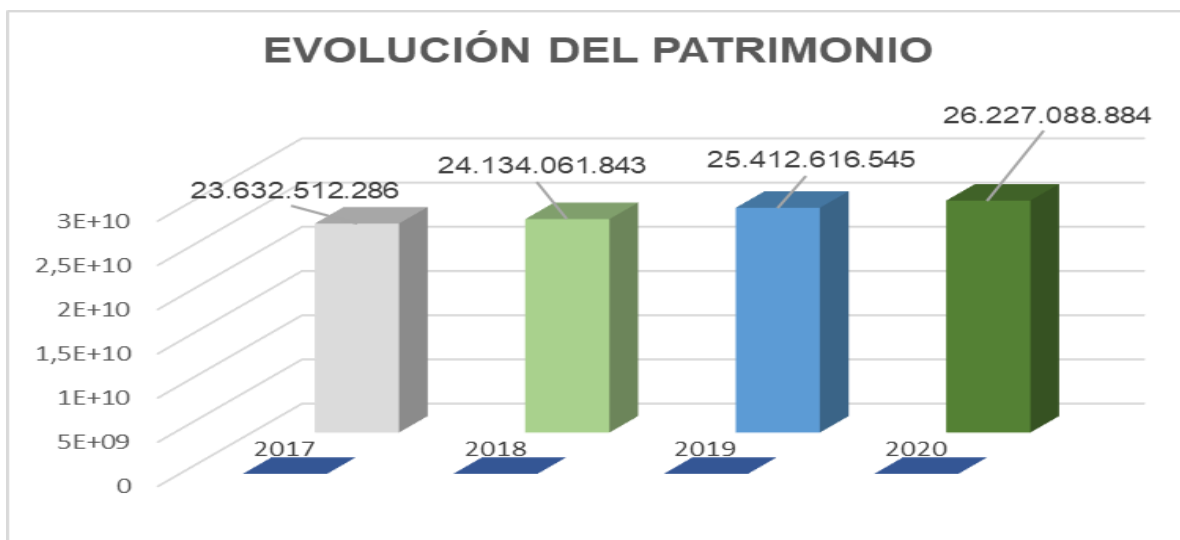


Gráfico: 7 Evolución patrimonio Fuente: Área Contable Expresado en pesos

El capital social de la cooperativa incrementó en un 7.64 % en relación al año 2019 para un total de \$8.105.330.374

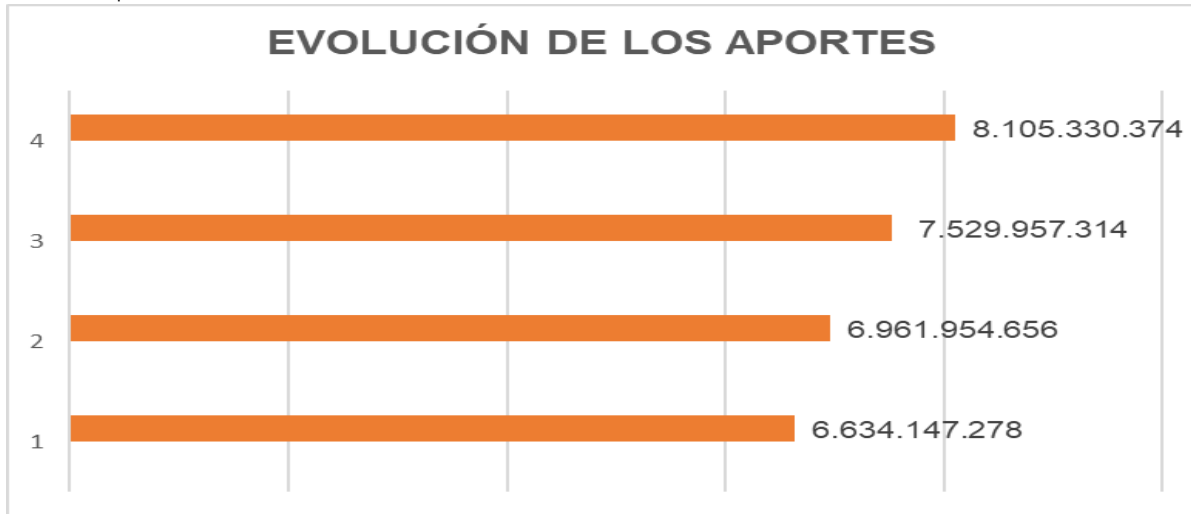


Gráfico: 8 Evolución aportes Fuente: Área Contable Expresado en pesos

Durante el año se trabajó arduamente en la recuperación de los aportes sociales y en la reactivación de los asociados.

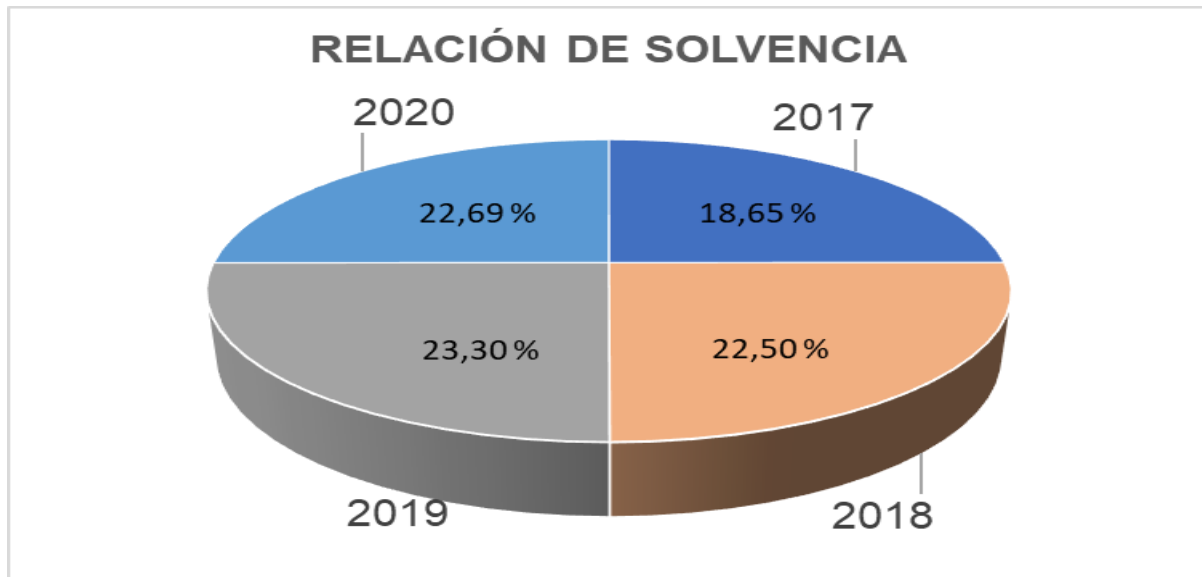


Gráfico: 9 Variación relación de solvencia Fuente: Área Contable

La estructura patrimonial de la entidad se ha fortalecido durante los últimos años, por normatividad el mínimo requerido de este indicador es el 9%, para el 2020 cerramos con un 22.69% es decir 13.69% por encima de la norma.

Los excedentes del año 2020 ascienden a \$1.268.890.712, anualmente fortalecemos la reserva de protección de aportes incrementándola en un 40% afectación vía excedentes, esto corresponde a un 20% como porcentaje de ley y el otro 20% como compromiso adquirido cada año en la asamblea de asociados.

## Estado de resultados integral comparativo

### Ingresos

Los ingresos generados por la actividad ordinaria de la cartera de créditos disminuyeron un 0.78%, por la baja colocación en la cartera de créditos durante el año. El total de los ingresos anuales ascendió a \$15.689.197.288.

Durante el año 2020 intensificamos los canales transaccionales, los cuales nos brindaron la oportunidad de realizar los recaudos de nuestros asociados en la cuarentena, a continuación, un resumen del comportamiento anual de los servicios prestados por la cooperativa.

### Retorno anual por venta de otros productos

Recaudo cupones olivos	
Agencia	Valor
Cocorná	6.928.434
Sabanalarga	169.988
Argelia	559.102
Medellín	3.024.760
Rionegro	1.890.569
Cartagena	2.659.006
Bogotá	1.686.398
San Francisco	2.557.220
Sincelejo	369.146
Santa Marta	440.869
Fonseca	842.853
<b>Totales</b>	<b>21.128.345</b>

El retorno por la venta de este producto, es uno de los más representativos para la entidad, representado en el recaudo de cupones de los olivos valor que ascendió a \$21.128.345 y \$16.000.000 por comisiones en relación a la gestión comercial para un total de \$37.128.345.

EPM	
Agencia	Valor
Cocorná	7.134.469
Argelia	563.498
Medellín	1.845.181
Rionegro	140.329
San francisco	7.095.880
<b>TOTAL</b>	<b>16.779.357</b>

El retorno que recibió la cooperativa durante el año 2020 por la prestación de servicio de recaudo EPM, ascendió a los \$16.779.357, siendo esta una cuantía representativa para la entidad, y al igual importante para el asociado al poder contar con una entidad segura y de confianza en caso de presentarse alguna reclamación.



SOAT	
Agencia	Valor
Cocorná	1.307.241
Argelia	239.062
Medellín	705.375
Rionegro	275.080
Bogotá	388.078
San francisco	206.015
<b>Total</b>	<b>3.120.851</b>

La venta de este producto ha venido impulsándose gradualmente, dado a la facilidad en el proceso de su expedición, a los medios tecnológicos y en el conocimiento que se tiene del asociado. Es de esta manera que el retorno no es el más significativo, \$3.120.851 pero si es una cifra que suma en el acumulado a este rubro.

Los canales transaccionales se han convertido en una necesidad, en el que de una u otra manera las personas han ido incursionado al mundo tecnológico. Para nuestro caso y por el nicho de mercado que se maneja, el nivel transaccional ha ido incrementando poco a poco como se ilustra en las siguientes tablas.

PSE		
Mes	N-Transacciones	Valor
Enero	28	10.648.069
Febrero	34	12.489.030
Marzo	48	19.113.465
Abril	70	41.115.289
Mayo	75	35.363.791
Junio	75	39.125.023
Julio	81	39.125.023
Agosto	83	42.055.138
Septiembre	79	32.544.986
Octubre	69	38.798.405
Noviembre	75	55.876.700
Diciembre	79	41.985.129
<b>Totales</b>	<b>796</b>	<b>408.240.048</b>

<b>Promedio</b>	<b>66</b>	<b>34.020.004</b>
-----------------	-----------	-------------------

Las transacciones realizadas por la sucursal virtual a través del PSE, alcanzaron cifras de \$408.240.048 recaudados, representada en 796 operaciones.

<b>CORRESPONSALES COOPERATIVOS</b>		
ENERO	192	146.722.697
FEBRERO	196	132.954.999
MARZO	143	128.384.302
ABRIL	90	83.270.014
MAYO	105	94.380.234
JUNIO	130	133.259.100
JULIO	157	133.126.135
AGOSTO	131	110.105.998
SEPTIEMBRE	133	122.155.761
OCTUBRE	112	82.610.268
NOVIEMBRE	91	89.261.815
DICIEMBRE	165	127.652.014
<b>TOTAL</b>	<b>1645</b>	<b>1.383.883.337</b>

A través de los Corresponsales Cooperativos, la entidad logro recaudar durante el año 2020 \$1.383.883.340, expresadas en 1.645 transacciones, cifras que son satisfactorias para la entidad por la buena prestación del servicio en los diferentes sitios donde se encuentran ubicados los corresponsales cooperativos (Piñuela, Aquitania, Arjona, Riohacha, Maicao).

<b>APP ASOCIADOS</b>		
<b>Oficina</b>	<b>N-Transacciones</b>	<b>Valor</b>
Bogotá	4	1.510.766
Cartagena	19	18.712.500
Cocorná	716	107.261.391
Fonseca	8	2.083.660
Medellín	17	1.587.000
Rionegro	2	221.000
Sincelejo	2	2.000.000
Santa Marta	12	1.785.000
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>135.161.317</b>

Otro de los canales transaccionales como lo es la APP ASOCIADOS, he venido incrementando su nivel transaccional, gracias que se cuenta con una plataforma muy amigable y de fácil acceso. Los movimientos realizados entre cuentas propias alcanzaron las 780 transacciones, alcanzando una cifra de \$ 135.161.317.

### Colocación tarjetas debito

Oficina	N-Transacciones	Valor	Tarjetas asignadas
Bogotá	512	144.145.621	298
Cartagena	891	224.719.625	928
Cocorná	9829	1.213.803.320	1637
Fonseca	283	83.058.957	96
Medellín	1111	245.420.370	607
Rionegro	212	49.955.084	119
Sabanalarga	87	23.979.018	46
San Francisco	1	\$0	48
Santa Marta	898	196.883.500	138
Sincelejo	215	45.013.011	133
<b>TOTAL</b>	<b>14039</b>	<b>2.226.978.517</b>	<b>4050</b>

La tarjeta debito se ha convertido en uno de los canales transaccionales más integrales, por el servicio que presta al momento de usarla por todos nuestros asociados, facilitando la disponibilidad de los recursos 7/24, pagos y compras virtuales desde equipos tecnológicos aptos para realizar el proceso. Es por esto que la cooperativa ha venido impulsando la colocación del producto, con el fin de que el asociado pueda contar con disponibilidad de recursos inmediatos. Es así, que para el año 2020 se colocaron 4.050 tarjetas, con un nivel de transaccional de 14.039 operaciones y unos movimientos en recursos hasta por \$2.226.978.517. Es importante resaltar que las operaciones realizadas por este canal fueron efectuadas en los diferentes sitio o lugares autorizados, como son los cajeros automáticos, centros comerciales, almacenes de cadena, pagos en plataformas virtuales.

### GASTOS Y COSTOS DE VENTAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

#### Gastos

Para el funcionamiento de la entidad es necesario recurrir a diferentes gastos, que durante el 2020 alcanzaron los \$12.268.550.940 como son: Recurso humano \$4.410.273.168, gastos generales \$4.000.179.017. A continuación, detallamos los siguientes gastos:

#### Publicidad y Propaganda:

Identificación	Valor	Concepto
8163876	250.000	Premio ahorro navideño
8243852	320.000	Publicidad para la comunidad en fiestas patronales
15532459	636.000	Servicio Publicitario de 11 grabaciones para las agencias
21657654	2.000.000	Entrega de premio campaña multiplica tus ahorros
21658383	50.000.000	Premio apertura de cdat multiplica tus ahorros realizados el 17 de mayo 2020
21659039	1.850.000	Premio ahorro navideño
21660164	80.000	Hojas correspondencia, 8.250 sacapuntas, 8250 borradores y 7.000 reglas

21660164	87.811.000	22.500 cuadernos exclusivos, 16.476 lápices norma y el transporte kit escolar
21660164	1.332.000	500 tablas raspa-raspas, 2 afiches mascotas, 1.000 boletas cdat, 107 carnets y 100 tulas estampadas
21660164	2.250.000	Aviso microperforado Agencia Sincelejo, 2.000 plegables canales transaccionales, 500 tablas de raspa, 15.000 adhesivos para la raspa raspa, 4 avisos e instalación de canales
21660164	1.900.000	1000 tablas de raspa, 2000 portafolios, 1000 boletas raspa y 30.000 adhesivos logo raspa todas las oficinas
21660164	110.500.000	Compra de 13,000 almanaques año 2021 para obsequiar a los asociados
32392901	1.400.000	Premio ahorro navideño
39434876	100.000	Consignación premio ahorro navideño
43016132	360.000	Premio ahorro navideño,
43628412	200.000	Manual de manejo ingreso a la app asociados
43628412	280.000	2 pendones avisos privacidad y 4 señalética sobre acrílico
43628412	200.000	Imágenes manuales en sucursal telefónica para pantalla
43628412	321.000	imágenes para pantalla web
43628412	230.000	Iconos e imágenes, aplicación para ios y android en formas (jpg y png) sucursal móvil
43628412	86.000	Causación imágenes para pantalla y web separadas. Para multiplicas tus ahorros con cdat y agradecimiento
43628412	301.000	Imágenes para pantalla en horarios de oficinas prevención del covid-19
43628412	140.000	Servicio de elaboración y edición de fotografía imagen publicitaria de kit escolar en pantallas de las oficinas
43796510	565.000	Entrega premio ahorro vacacional
70038676	2.700.000	Tapete publicitario de 1.80*1.80 para la cia 1
70382044	2.633.409	Premio ahorro navideño
70384423	15.000.000	Prestación de servicio apoyo técnico al proyecto audiovisual de la cooperativa durante el año 2020
70465044	120.000	Premio ahorro navideño
98486044	210.000	Premio ahorro navideño
98572567	563.025	Televisor Samsung 32" Smart tv para ganador actualiza tus datos
800014538	326.521	Ancheta para rifa por pago cupón EPM en la cooperativa
811007658	3.033.667	Gran serenata solidaria por iniciativa de Teleantioquia y otras entidades del sector cooperativo y solidario, con el fin de apoyar a los músicos tradicionales
811011611	130.000	Publicidad en programas de fiestas de la santa cruz y viacrucis para Cocorná
811025308	10.668.000	Publicidad comercial radial para la cooperativa
811034630	6.000.000	Morrales sport m01 para kit escolares y 2.000 tapabocas con logo de la cooperativa
811040024	81.000	Informes radiales de la cooperativa
811040771	10.800.000	Pautas publicitarias de la cooperativa por el canal 10 en Cocorná
811046018	746.550	Mensajes de textos para los asociados para promover canales transaccionales, comité de emergencia.
811046479	3.512.000	Servicio de publicidad de la cooperativa agencia san francisco
890900608	727.944	Tv de 32" en la rifa de actualización datos y anchetas navideñas
890900943	588.181	Televisor smart tv samsung de 32" por la rifa de la actualización de

		datos
890901172	880.507	Anchetas para detalles navideños (proveedores y convenios)
900007122	579.832	Televisor smart tv samsung de 32" por la rifa de la actualización de datos
900009334	8.400.000	Publicidad en el programa Antioquia solidaria
900048577	200.000	Ancheta para incentivar recaudos en corresponsal Aquitania,
900155107	588.151	Tv 32" para la ganadora en la rifa de la actualización
900160265	580.356	Anchetas navideñas
900270026	10.560.000	Publicidad emisora cardenal estéreo
901005328	1.000.000	Emisión celebración de los 60 años de la cooperativa en programa huellas colombianas
900404671	79.617	Anchetas navideñas
1026150836	600.000	Premio ahorro navideño
1036424234	200.000	Transmisión por Facebook live rifa de los \$50.000.000 campaña ahorros
1039463039	180.000	Premio ahorro navideño
1118802153	500.000	Rifa del programa momento cooperativo
	<b>345.300.760</b>	

Gastos de representación, transporte y viáticos para la gerencia:

Identificación	Concepto	Valor
70380154	Gastos de representación	94,905,038
	Transporte	27,222,000
	Viáticos	27,222,000

Erogaciones por concepto de gastos directivos:

Identificación	Nombre	Cargo	Valor
3449392	Zuluaga Arias Iván de Jesús	Consejo admón. Ppal.	10,931,000
3449420	Gómez Ramírez Argiro Antonio	Consejo admón. Ppal.	15,842,000
8303604	Serna Marín Ramón Gonzalo	Consejo admón. Sple	12,160,000
8358450	Ramírez Mejía Diego Leandro	Consejo admón. Ppal.	12,859,000
43049608	Cañaveral López Gloria Stella	Junta de Vigilancia	4,850,000
43593561	Salazar Gómez Jenny Beatriz	Consejo admón. Sple	11,981,000
70350542	Hoyos Marín Cesar Augusto	Junta de Vigilancia	4,996,000
70383839	Gómez Castaño Hemel Arturo	Consejo admón. Ppal.	13,038,000
71631829	Gómez Arstizábal Edisson de Jesús	Consejo admón. Ppal.	16,976,000
71700263	Giraldo Sepúlveda Claudio Fadir	Consejo admón. Ppal.	17,603,000
70382836	Franco Domínguez Jorge Alberto	Consejo admón. Ppal.	11,458,000
70380943	Giraldo Hoyos Jaime Alberto	Junta de Vigilancia	13,418,000
21658395	Quintero de Salazar teresa de j	Junta de Vigilancia Ret	635,000
7251784	Ríos cogollo Juan Guillermo	Junta de Vigilancia Ret	200,000
70381874	Castaño Ramírez Omar Enrique	Junta de Vigilancia	1,200,000
70383832	Villegas Gómez Leonardo fray	Junta de Vigilancia	1,200,000

1036423998	Salazar Marulanda Yully Patricia	Junta de Vigilancia	1,200,000
------------	----------------------------------	---------------------	-----------

Erogaciones por concepto de gastos de los diferentes comités

Identificación	Nombre	Cargo	Valor
3449392	Zuluaga Arias Iván de Jesús	Comité de Crédito, Comité Evaluador de Cartera	20.518.000
3449420	Gómez Ramírez Argiro Antonio	Comité de Educación	6.669.000
8303604	Serna Marín Ramón Gonzalo	Comité de Educación, Comité Riesgo de Liquidez	19.756.100
8358450	Ramírez Mejía Diego Leandro	Comité de Riesgos, Comité de Sistemas	5.619.000
21657290	Zuluaga de hoyos blanca Inés	Comité de Educación	1.230.000
21657461	Zuluaga Arias Orfa Inés	Comité Evaluador de Cartera	569.000
21659813	Gómez Aristizábal Yadira de Jesús	Comité de Educación	1.307.000
43593561	Salazar Gómez Yenny Beatriz	Comité de Crédito	2.984.000
70383839	Gómez Castaño Hemel Arturo.	Comité de Crédito	35.859.000
71631829	Gómez Aristizábal Edison de Jesús	Comité Evaluador de Cartera, Comité Riesgo de Liquidez	26.770.000
71700263	Giraldo Sepúlveda Claudio Fadir	Comité de Créditos, Comité de Bienestar Social	19.064.000
1036424618	Duque Soto Santiago	Comité de Educación	738.000
1128478306	Marulanda Gómez Vanesa	Comité de Educación	1.107.000
1036423743	Gómez Hoyos David Alejandro	Comité Bienestar Social	1.676.000
70382836	Franco Domínguez Jorge Alberto	Comité Bienestar Social	9.325.000
1037625321	López Aristizábal paulina	Comité Riesgo de Liquidez	738.000
1037637283	Vélez Salazar Andrés Mauricio	Comité de Sistemas	861.000

Gastos por honorarios

Identificación	Concepto	Valor
811017507	Honorarios Revisoría fiscal	55.090.920
71593263	Programa Gestión Documental	1.060.000
71660558	Honorarios Abogado	32.237.100

**Costos**

Los costos representan el valor de los intereses pagados a los asociados por los ahorros. En el 2020 se incrementaron en \$230.472.089, equivale al 12%, los costos anuales ascienden a

\$2.151.756.636, no se realizaron variaciones en tasas y el incremento corresponde a las nuevas captaciones.

## **RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO**

### **Gestión del riesgo**

Para el año 2020, La **Cooperativa Pío XII**, dio estricto cumplimiento a la regulación vigente expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria y a la normativa interna definidos en materia de administración del riesgo.

En cumplimiento a la normatividad, el Consejo de Administración cumplió con sus funciones de supervisión, para lo cual, contó con la asistencia del <Comité de Riesgos> quien lo acompañó en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, lineamientos y estrategias para la identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos propios de la actividad de la Cooperativa.

La gestión de riesgos en la **Cooperativa Pío XII**, se enfoca en facilitar y realizar acompañamiento en las decisiones del equipo comercial y de operaciones, así como a dar soporte a las decisiones estratégicas de la Entidad desde un enfoque de minimización de los riesgos asociados a los negocios que se quieran iniciar, comprende un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos. Esta gestión comprende el proceso de identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos de crédito, liquidez, operacional, estratégico, legal, reputacional y de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La estrategia de la Cooperativa se desarrolla en la línea de las exigencias y estándares de mitigación del riesgo que se han definido para preservar la continuidad y crecimiento del negocio. En esta misma línea, todas las mediciones que se hacen en las etapas de control de los diferentes riesgos corresponden a un análisis integral del negocio.

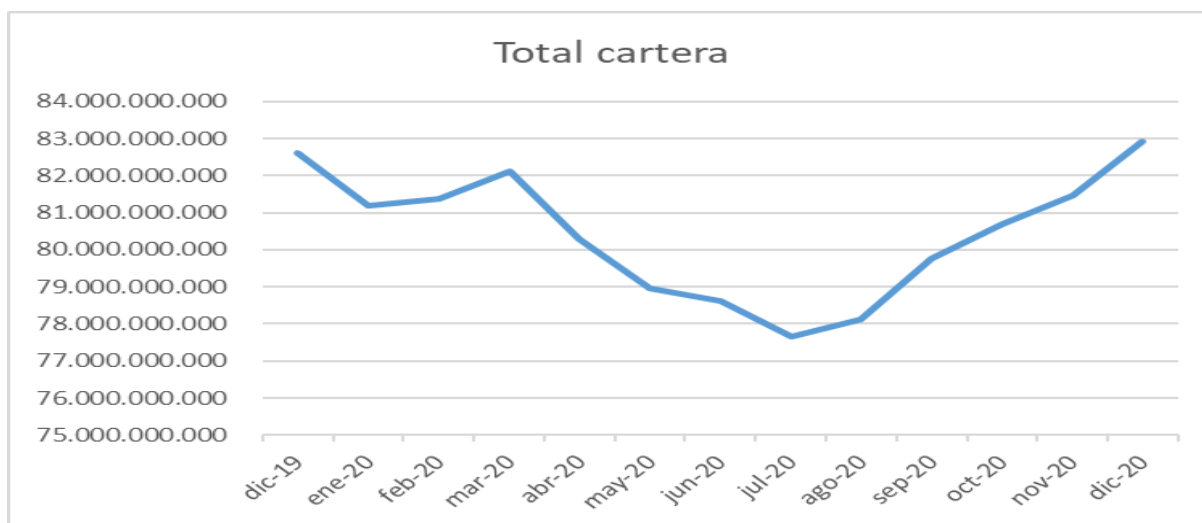
la Gestión de Riesgos de la **Cooperativa Pío XII**, se enfoca en minimizar los impactos de los choques tanto de carácter macroeconómico como de las preferencias y decisiones de consumo y pago que tienen los asociados en su relación comercial con la Entidad a través del ciclo económico.

### **Riesgo de Crédito**

El Riesgo de Crédito tiene su origen en la probabilidad de que una de las partes del contrato del instrumento financiero incumpla sus obligaciones contractuales por motivos de insolvencia o incapacidad de pago y produzca a la otra parte una pérdida financiera.

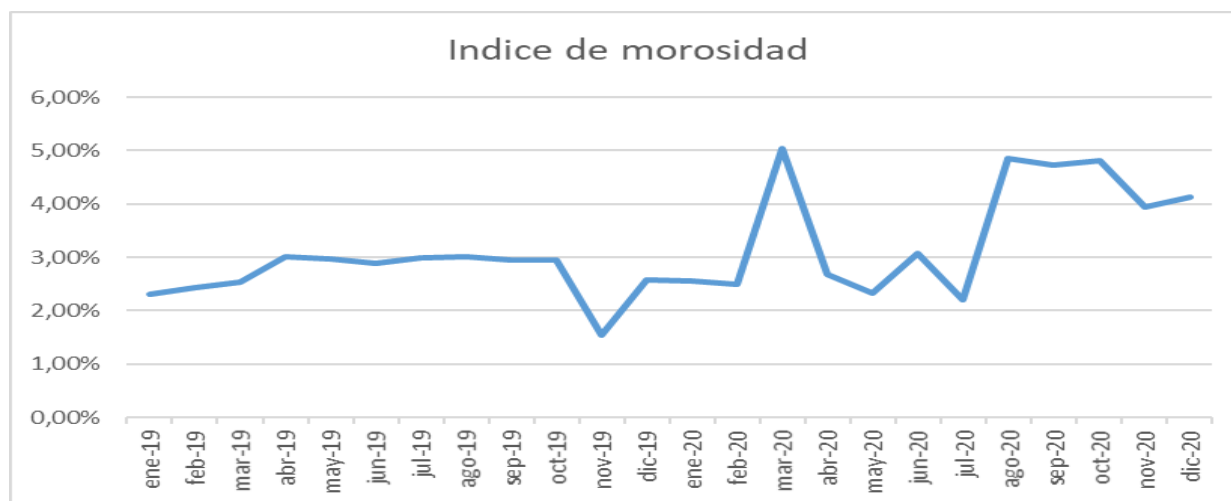
La **Cooperativa Pío XII** en la administración del riesgo de crédito, durante el año 2020, concentró sus esfuerzos en el mejoramiento de los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera, estabilización de las obligaciones crediticias que entraron en alivio financiero a raíz de la pandemia generada a nivel mundial, nacional y local, alcanzando un 96.02% de la totalidad de la cartera que entro en alivio financiero. Obteniendo muy buenos resultados estando en los mejores niveles en comparación con sus pares del sector cooperativo. El nivel de morosidad de los créditos presento un desempeño óptimo teniendo en cuenta que el sector en general siempre ha tenido un nivel de morosidad con tendencia al alza.

La cartera bruta de créditos desembolsados presenta comportamiento variable durante el año 2020, situación dada por la pandemia generada a nivel mundial, presentando en el primer semestre del año caída en el monto de los créditos concedidos, situación que se dio debido a cancelación y abono de los créditos y la no colocación de los recursos, siendo conservadores y a la espera de la estabilización de la actividad económica de nuestros asociados, a partir de agosto, la cartera comienza a tener comportamiento a la alza, reactivándose nuevamente los desembolsos de créditos, producto de la estabilización económica que presentó el país y las regiones donde la cooperativa presta sus servicios. Para el 2020 se cerró con un saldo de cartera de **\$82.918.144.468** frente a **\$82.608.265.751** del 2019, lo que representa un incremento del **0.38%**.



Grafica 10. Evolución del monto de la Cartera año 2020

En cuanto a la calidad de la cartera, la Cooperativa para el cierre del año 2020 presentó evolución variable, y negativa. Pese a la situación generada en este año a nivel mundial, la entidad se mostró estable en este indicador, ya que el promedio durante 2020 fue del 3,57% frente a un 2,68% del 2019.



Grafica 10. Evolución del Indicador de Cartera 2019 - 2020

## Riesgo de Liquidez



El riesgo de liquidez es la posible pérdida presentada por la carencia de flujo de caja para atender de manera oportuna y eficiente las obligaciones dentro de su objeto del negocio, es decir no contar con activos líquidos por lo cual se debe acudir a fuentes de fondeo con costos más altos. También se puede asumir como la incapacidad que tenga la Cooperativa en un momento dado para obtener fondos a precios razonables o tener que vender activos a precios del mercado para cubrir obligaciones esperadas o inesperadas.

La **Cooperativa Pío XII** mide el riesgo de liquidez a través de una metodología expuesta por la Superintendencia de Economía Solidaria donde se mide el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) en bandas de tiempo de bandas de tiempo de 7, 30 y 90 días. Para indicar que la Cooperativa no tiene una exposición significativa al riesgo de liquidez, el IRL medido en las bandas de 7 y 30 días debe ser mayor a cero (0).

El control, seguimiento y gestión del Riesgo de Liquidez pretende, en el corto plazo, asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago de la Cooperativa en el tiempo y forma previstos, en algunas ocasiones recurrir a la obtención de fondos con entidades externas. En el medio plazo, tiene como objetivo velar por la idoneidad de la estructura financiera de la entidad y su evolución, en el marco de la situación económica, de los mercados y de los cambios regulatorios.

Durante el 2020, la **Cooperativa Pío XII** presentó un IRL <positivo> favorecido por el nivel de ingresos y disposición de recursos a corto plazo, frente a las salidas y obligaciones a cumplir.

Adicionalmente, los demás componentes de la liquidez de la Cooperativa presentan una evolución positiva tanto en número de Asociados con un incremento del 4.98% (pasa de **29.898** en 2019 a **31.388** en 2020), saldo de depósitos con un incremento del 10,70% que aunque parezca bajo, es significativo en un ambiente de desaceleración que caracterizó al 2020 (pasa de **\$49.890.602.949** en 2019 a **\$55.229.041.860** en 2020) y una disminución en los excedentes del -25,43% (pasando de **\$1.701.677.532** en 2019 a **\$1.268.890.712** en 2020), situación presentada debido al incremento en el gasto de provisión de los intereses no recaudados, en cumplimiento de las circulares externas 011, 017 y 018 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en cuanto al tratamiento de los alivios financieros concedidos a nuestros asociados.

La Cooperativa cuenta adicionalmente con un Plan de Contingencias de Liquidez, en el cual se encuentran detallados los lineamientos a seguir en caso de presentarse excesos o restricciones de liquidez, garantizando el cumplimiento de las operaciones programadas por la entidad.

## **Riesgo Operativo**

El riesgo operativo es la posibilidad de que la **Cooperativa Pío XII** pueda tener pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

El Sistema de Administración del Riesgo Operativo SARO es una metodología que permite identificar todos los riesgos operacionales de incidencia en la Entidad, medir el perfil de riesgo, implementar las mejoras requeridas y monitorear los controles establecidos.

Aunque el marco normativo de la Superintendencia de Economía Solidaria, se encuentra en proyecto de análisis, la Cooperativa durante el 2020 en cabeza del Consejo de

Administración, la Gerencia General en coordinación con las diferentes áreas, ha desarrollado estrategias tendientes a fomentar una adecuada cultura del control frente al riesgo y es por eso que se cuenta con políticas organizacionales enfocadas al mejoramiento del ambiente de control, el Código de Conducta y de Buen Gobierno que guían el actuar de los empleados y directivos junto con una adecuada documentación de procesos y capacitación y entrenamiento en el ser y el hacer.

Durante el 2020 igualmente se han realizado detecciones y correcciones a los procesos para evitar que se materialicen eventos de riesgo operativo de magnitud alta.

La Cooperativa cuenta con una infraestructura a nivel tecnológico, acorde con el crecimiento físico y volumen de operaciones que realiza. Cuenta, además, con las respectivas licencias que requiere cada software utilizado según lo establecido por la ley, cumpliendo de esta forma con los derechos de autor, seguimos realizando las mejoras necesarias a nivel de seguridad con el fin de garantizar la integridad, confiabilidad y privacidad de la información financiera y contable.

Producto de este continuo trabajo, durante el 2020, la Administración, logró estabilizar la operación de la entidad, a pesar de la situación presentada a raíz de la pandemia a nivel mundial, logrando dar continuidad del negocio, implementando nuevos canales transaccionales que facilitaran la interacción de los asociados con la Cooperativa, además se empieza a llevar un registro de eventos que permita identificar aquellos que sean repetitivos y que pueden ser objeto de una medición y control más exhaustivos, además de servir de base a procesos de implementación de un Sistema de Administración de Riesgo Operativo durante el presente año.

### **Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT**

Teniendo en cuenta lineamientos normativos por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria a través de la circular externa 014 de 2018, la Cooperativa viene realizando gestión en materia de prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo. En cumplimiento a la norma durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Se hizo una revisión completa bajo la figura de diagnóstico, analizando la norma en materia de SARLAFT, lo que generó un plan de acción que vincula las cuatro etapas de riesgos (Identificación – Medición – Control y Monitoreo) además de los ocho Elementos del SARLAFT, destacándose principalmente el tema de Políticas – Procedimientos y Procesos, tema que viene documentándose y nos permite fortalecer la metodología diseñada para tal fin.
- Como parte de las exigencias normativas, a todo el equipo de trabajo se le ha venido socializando la obligación de actualizar mínimo una vez en el año la información de las contrapartes que por su naturaleza pueda variar, tema divulgado en las capacitaciones realizadas.
- Se realizaron las consultas a toda la base de datos de la entidad, cumpliendo con uno de los puntos centrales en materia de Debida Diligencia, donde se consultaron en listas restrictivas las diferentes contrapartes con las cuales se ha venido interactuando durante el año 2020, sin encontrar coincidencias que perjudiquen a la Cooperativa en materia de situaciones irregulares con vínculos de Lavado de activos y financiación del terrorismo.

- Se están identificando las formas a través de las cuales se puede presentar el riesgo de LA/FT, labor que vincula a los responsables de los procesos. Se utiliza para ello la Matriz de riesgos en la cual se identifican, miden, controlan y monitorean de manera técnica todas las áreas y procesos internos de la entidad, en especial los misionales, se realizó el proceso de medición inicial o inherente, una vez aplicado el Control, el riesgo Inherente disminuye y pasa a llamarse Riesgo residual, arrojando calificación de severidad baja y con ello aseguramos que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación determinados por la entidad en materia antilavado, tema que se cumple sin problemas al cierre del período de análisis.
- Se dio inicio a la segmentación estadística bajo metodología clúster, para aplicarlas sobre cada uno de los factores de riesgo (Clientes, productos, canales y jurisdicciones) con el fin de identificar los perfiles de riesgos, establecer controles y alertas y con ello mitigar y blindar a la Cooperativa del flagelo de operaciones relacionadas con LAFT.
- Se están implementando las políticas con lineamientos antilavado y con enfoque central en las contrapartes, proveedores y empleados desde el punto de vista del conocimiento o debida diligencia. Podemos informar que a hoy no existen desviaciones al respecto por parte del equipo de trabajo, que puedan exponer en riesgo a la entidad.
- Se vienen aplicando los procesos que deben realizarse para el conocimiento de las contrapartes actuales y potenciales, así como la verificación, confirmación y actualización de la información suministrada por éstos.
- Como parte fundamental de los controles del SARLAFT y de comunicación con las autoridades competentes en el tema de prevención y control de lavado de activos y financiación al terrorismo, informamos que se reportó a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF los diferentes informes que debe atender la entidad y de cada uno de ellos se recibió la notificación exitosa, permitiendo cumplir con uno de los puntos centrales de la norma asociado al tema de Reportes, los cuales reposan en el archivo del oficial de cumplimiento.
- Se han brindado capacitaciones grupales a todo el equipo de trabajo, sobre la nueva normatividad del SARLAFT por parte de nuestro asesor externo e igual por la Unidad de riesgos, tema de carácter obligatorio y que viene cumpliendo la entidad sin ninguna dificultad.
- Contamos con el oficial de cumplimiento principal y suplente debidamente posesionados ante la Superintendencia de la economía solidaria.
- El Consejo de administración y la Gerencia, evalúan y autorizan los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del SARLAFT, brindan el apoyo permanente al oficial de cumplimiento en la administración de este riesgo.

Las anteriores premisas nos han permitido garantizar el funcionamiento del Sistema de administración de riesgos de lavado de activos y la financiación al terrorismo, atendiendo el cumplimiento de los reglamentos internos y todas las disposiciones normativas relacionadas con los Sistemas antilavado.

La participación de todo el equipo de trabajo de la **Cooperativa Pío XII** ha sido muy activa y dedicada, recibiendo de ellos conceptos claves que nos han permitido optimizar muy bien en todo lo relacionado con el diseño y construcción del nuevo modelo SARLAFT.

## **Riesgo de mercado**

Se entiende como Riesgo de mercado la posibilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios o a caídas del valor de los fondos o patrimonios que las entidades administran, ocurridos como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance. La materialización de los Riesgos de mercado puede llegar a afectar la percepción del mercado sobre la estabilidad y la viabilidad financiera de la Cooperativa.

La **Cooperativa Pío XII**, trabaja en función a los diferentes escenarios que presenta el mercado financiero, que le permita medir y controlar el riesgo originado en las diferentes operaciones financieras y de tesorería, buscando invertir en portafolios de baja volatilidad y de renta fija, con el fin de evitar pérdidas futuras por la variación que se pueda dar en una caída de tasa en los diferentes papeles de inversión, dichas inversiones son administradas manteniendo un perfil de riesgo conservador.

Los recursos de liquidez de la Cooperativa se colocan en inversiones a corto plazo y de renta fija hasta el vencimiento con plazos inferiores a 90 días. La Cooperativa invierte en establecimientos financieros vigilados por la Superintendencia Financiera con alto grado de calificación.

## **Riesgo Legal**

Durante el 2020, la **Cooperativa Pío XII** desarrolló las actividades propias de su objeto social, velando porque se ajustarán a la normativa vigente, identificando y minimizando los posibles riesgos legales a los que se podría ver expuesta.

Los procesos de contratación necesarios para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa se realizaron con previo análisis de riesgo legal por parte del <Asesor Jurídico>, con el fin de dar cumplimiento a la normativa y de blindar a la entidad frente a reclamaciones o incumplimiento.

Se realizó durante 2020 seguimiento permanente a los procesos jurídicos donde la Cooperativa es demandante y demandado logrando con ello garantizar la materialización de los riesgos asociados.

La cooperativa tiene las respectivas licencias de uso de cada uno de los programas que se manejan para el respectivo funcionamiento y el desarrollo del objeto social, para lo cual en cumplimiento del artículo 47 de la ley 222 de 1995, la entidad cuenta con los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual y están siendo utilizados de forma legal, es decir con el cumplimiento de las Normas respectivas y con las debidas autorizaciones.

En cuanto a los requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria, fueron atendidos de manera adecuada y oportuna, sin que hayan generado situaciones de incumplimiento relevantes.

En lo relacionado con protección de datos, la entidad ha venido dando cumplimiento a ley 1581 de 2012 en materia de tratamiento de datos personales, dentro de las actividades realizadas se encuentra las siguientes:

- Identificación de proveedores encargados de las bases de datos de la entidad y la firma de los contratos de transmisión de datos.
- Actualización de las bases de datos en la Superintendencia de Industria y comercio con los respectivos radicados de recibido.
- Reporte de reclamos positivos o negativos a la Superintendencia de Industria y Comercio con los radicados de recibido.
- A la fecha se cuenta con la autorización de tratamiento de datos de los asociados que ingresan a la entidad y los que realizan sus respectivas actualizaciones en 60% de la base social.
- La entidad cuenta con la política de tratamiento de datos, las cláusulas de privacidad, de video vigilancia, para correos electrónicos, cláusula sobre consentimiento web.
- A la fecha no se han presentado reclamos por parte de los asociados y usuarios relacionados con tratamiento de datos.

En cuanto al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, la entidad ha venido dando cumplimiento en su implementación como lo establece la norma, al finalizar el año 2020 culminamos en 83,75% en cumplimiento, dentro de las actividades más relevantes desarrolladas en este año se tienen las siguientes:

- Implementación del protocolo general de bioseguridad para la prevención del contagio del Covid-19 (encuesta para determinar la población vulnerable, medidas de aislamiento preventivo, pruebas de confirmación de contagio, desinfección de áreas, toma de temperatura, análisis de encuesta diaria, conformación de comité de emergencias, instalación de pantallas acrílicas).
- Formación a colaboradores en temas para la prevención de riesgos, como lo fue: Actores viales, normatividad y gestión del riesgo (Brigada), comunicación efectiva y trabajo en equipo (Brigada), botiquín y bioseguridad (Brigada), socialización protocolo general de bioseguridad, inteligencia emocional, lavado de manos y autocuidado, manejo de sustancias químicas, mitos y verdades del Covid-19, sanando mi niño interior, la magia de las palabras y hábitos de vida saludable.
- Se ejecutó la semana de la salud con el apoyo de los vigías y COPASST.
- Se realizó primer simulacro en la oficina Cocorná.
- Se actualizó el perfil sociodemográfico.
- Acompañamiento a los grupos de apoyo (COPASST Y Comité de convivencia) para la ejecución de actividades.
- Se hizo video de inducción y reinducción SST, con el fin de aclarar y/o recordar temas relacionados con el SG-SST
- Pausas activas dirigidas.

- Se socializó con todos los colaboradores el Manual del viajero, protocolo de riesgo público, campañas de alcohol y drogas.
- Con el apoyo de la ARL se ejecutó la documentación del Sistema de Vigilancia Epidemiología Osteomuscular y el programa de sustancias químicas.
- A través de la ARL se realizó evaluación de los puestos de trabajo de la Oficina Cartagena.
- Inspecciones de comportamiento, inspecciones de seguridad (botiquines, extintores y locativas).
- Instalación de señalización de Cocorná y San Francisco.

Por lo anterior, se puede concluir que durante el 2020 no se materializaron eventos de riesgo legal que derivaran en pérdidas para la Cooperativa.

### **Cumplimiento de normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la cooperativa.**

En cumplimiento del artículo 47 de la ley 222 de 1995, puedo garantizar ante asociados y autoridades que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados en forma legal, es decir con el cumplimiento de las Normas respectivas y con las debidas autorizaciones; y en el caso específico del Software de acuerdo con la licencia de uso que viene con cada programa.

Este informe, el Estado de situación financiera y los demás documentos exigidos por la Ley, fueron puestos a disposición de los asociados con la debida anticipación, previa revisión y análisis del comité de gerencia de la empresa, organismo que lo aprobó en su totalidad.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los Estados Financieros.

### **EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA ENTIDAD**

Durante el año 2021 retomaremos los proyectos como lo son el fortalecimiento patrimonial y el crecimiento en nuestra base social, además la construcción de la sede propia de la agencia en la ciudad de Bogotá.

Continuamos avanzando tecnológicamente para poner a disposición de nuestros asociados canales transaccionales que les permitan realizar pago y utilizar su dinero ágilmente y en cualquier momento, como son los corresponsales, PSE, compras no presenciales, recargas de celulares, APP asociados, sucursal virtual y sucursal tecnológica.

Nuevamente mil Gracias a todos nuestros asociados por el apoyo recibido durante esta pandemia, su compromiso con la entidad nos permitió obtener resultados óptimos.

Cordialmente,



**NÉSTOR ALIRIO LÓPEZ GIRALDO**  
Gerente.