



# INFORME DE GESTIÓN

BALANCE SOCIAL

# 2020



## Contenido

Presentación .....	3
¿Quiénes somos? .....	4
Análisis del entorno .....	5
Organismos de dirección y control de Cooptenjo .....	9
Comités de apoyo .....	11
Resultado de la gestión según los principios cooperativos.....	14
<b>Principio 1</b>	
<b>Membresía abierta y voluntaria .....</b>	<b>15</b>
<b>Principio 2</b>	
<b>Control democrático .....</b>	<b>21</b>
<b>Principio 3</b>	
<b>Participación económica .....</b>	<b>42</b>
<b>Principio 4</b>	
<b>Autonomía e independencia .....</b>	<b>64</b>
<b>Principio 5</b>	
<b>Educación, formación e información .....</b>	<b>69</b>
<b>Principio 6</b>	
<b>Cooperación entre cooperativas .....</b>	<b>98</b>
<b>Principio 7</b>	
<b>Compromiso con la comunidad .....</b>	<b>110</b>
<b>Cumplimiento de normas .....</b>	<b>149</b>
<b>Erogaciones a órganos de administración y control .....</b>	<b>151</b>
<b>Agradecimientos .....</b>	

## Presentación

De manera conjunta el Consejo de Administración y la Gerencia General de COOPTENJO, presentamos el informe de gestión balance social, correspondiente al ejercicio socioeconómico del año 2020.

Como entidad de la economía solidaria actuamos en consonancia con los siete principios universales del cooperativismo, motivo por el cual el presente informe hace un recorrido por cada uno de ellos, ilustrando de manera resumida las principales actividades y logros enmarcados en cada uno de estos principios.

Cómo entidad democráticamente controlada por los asociados, el presente informe va dirigido en primera instancia a los delegados elegidos por ellos y posteriormente extensivo a todos los asociados y comunidad en general.

Con la satisfacción del deber cumplido durante un año totalmente atípico a nivel mundial por la emergencia sanitaria y económica, dejamos en sus manos el presente informe con el ánimo de dar a conocer los resultados obtenidos, fruto de la cooperación, ayuda mutua, disciplina, resiliencia y trabajo continuo del equipo humano, directivos y funcionarios, en pro de nuestros Asociados, encaminado al cumplimiento de la misión y visión que nos hemos propuesto.

## ¿Quiénes somos?



Somos un modelo cooperativo de desarrollo social que brinda servicios de ahorro y crédito, generando experiencias de felicidad a los asociados y sus familias.



**MISIÓN.** Trabajamos con pasión para el bienestar de nuestros asociados y sus familias, mediante servicios cooperativos de ahorro y crédito.



**VISIÓN.** Mantenernos como la mejor experiencia cooperativa en ahorro y crédito, con inclusión social y posicionada en el territorio.



**ESTRATEGIA CORPORATIVA.** Gestionar eficientemente el modelo de negocio, con orientación integral al asociado.

## Análisis del entorno

El 2020 fue un año marcado por acontecimientos que modificaron las dinámicas sociales del mundo entero como consecuencia de la aparición del COVID-19 con niveles de contagio poco vistos en la historia reciente del planeta. Al cierre del mes de diciembre de 2020 se presentaron un total de 84.1 millones de personas contagiadas con este, 47.4 millones recuperadas y 1.83 millones fallecidas. Cifras que evidencian la magnitud de la propagación del mismo y los niveles de letalidad en la población total contagiada.

Al respecto de la economía, el Banco Mundial, en su publicación Global Economic Prospects, manifestó que como consecuencia de la pandemia generada por el COVID – 19 se han presentado recesiones económicas en varios países, lo que genera una proyección de contracción global del 5.2% al finalizar el 2020, aspecto que aseguran constituye “la recesión mundial más profunda que se ha experimentado en décadas” este tipo de circunstancias obliga a los diferentes gobiernos a estructurar esquemas en tres frentes: adoptar medidas de política para amortizar la conciencia de la pandemia, proteger a las poblaciones vulnerables y mejorar la capacidad de los países para enfrentar eventos similares en el futuro.

Al efectuar un análisis de las cifras de contracción económica a nivel mundial verificado por regiones, el impacto que se prevé para América Latina y el Caribe es desalentador, pues se advierte una contracción del 7.2% en la economía, cifra que en comparación con las demás regiones (Asia oriental y el Pacífico 0.5%, Europa y Asia central 4.7%, Oriente Medio y Norte de África 4.2%, Asia meridional 2.7% y África al sur del Sahara 2.8%) es considerablemente más elevada (Banco Mundial, 2020)

En Colombia, al finalizar el 2020 se registró una cifra de 1.642.775 personas contagiadas con el COVID – 19, de las cuales 1.508.419 se recuperaron y 43.213 fallecieron. Así mismo, se registró una cifra de 86.777 casos activos dentro del territorio nacional, siendo Bogotá la ciudad más afectada con 471.155 personas contagiadas, seguida de Antioquia 261.592, Valle del Cauca 137.867, Atlántico con 93.975, Santander con 67.114 y Cundinamarca con 67.160. Los Departamentos con

menor cifra de personas contagiadas con el COVID – 19 son Vaupés con 1.139, Vichada con 1.150 y Guainía con 1.234.

No obstante, lo anterior, finalizando el 2020 se obtuvieron avances relacionados con la generación de vacunas que apoyan los planes de choque frente a la pandemia generada por el COVID – 19 por parte de laboratorios como Pfizer, Biotech, Oxford, Moderna, Johnson & Johnson, Glaxo y Sanofi, lo que conllevó a la puesta en marcha de la distribución de la vacuna en algunos países del mundo. Reino Unido es el país que hasta el momento lidera la inmunización masiva de su población de la mano de la vacuna ya avalada de Pfizer, por su parte China inició con un fármaco experimental, vacunando ya a cerca de un millón de personas, Rusia con la vacuna generada por Sputnik V se convirtió en el primer país en inmunizar masivamente a su población con una vacuna aprobada por sus autoridades nacionales. (France 24, 2021)

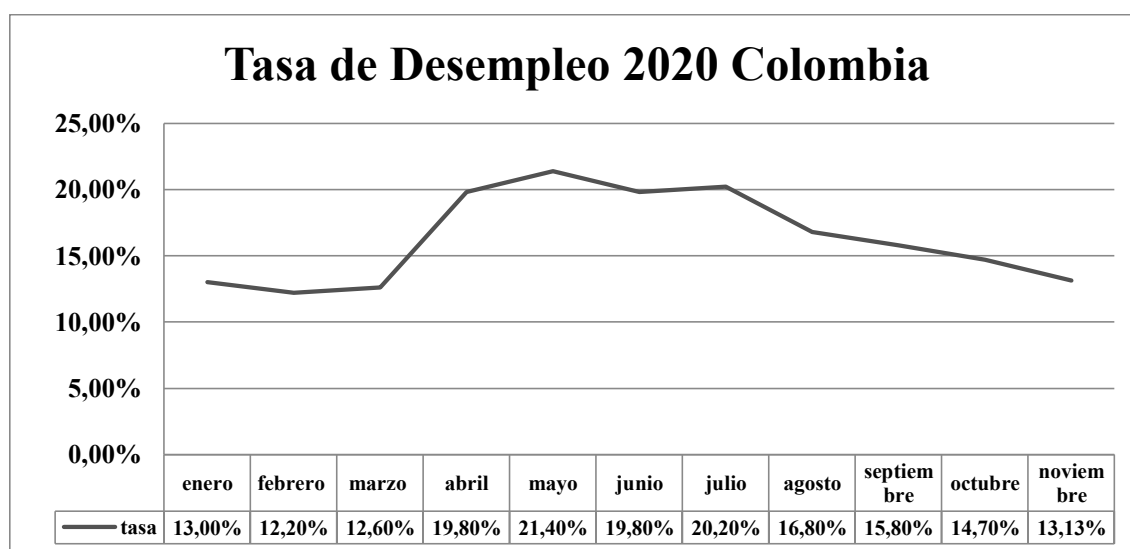
El pasado 18 de diciembre de 2020, el Ministro de Salud y Protección Social Fernando Ruiz Gómez, presentó el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID – 19, por medio del cual, el país compró 40 millones de dosis para 20 millones de colombianos que serán aplicadas de forma gratuita a partir del mes de febrero del 2021. Se espera que el proceso de alistamiento se desarrolle en el mes de enero de 2021 junto con el periodo de vacunación de prueba, que se realizará en el mismo periodo de tiempo. El Plan Nacional de Vacunación presenta una primera fase que consistirá en reducir la mortalidad e incidencia de casos graves por COVID – 19, así como también proteger a los trabajadores de la salud.

De acuerdo a las proyecciones de crecimiento de la población, según el DANE para el 2021, Colombia tendrá 51.049.498 habitantes y para poder generar la inmunidad se requiere vacunar al menos al 70% de la población nacional, lo que equivale a 357.343.649 millones de colombianos. Según los estudios y pruebas realizadas de las vacunas, las mismas se han aplicado solo en población mayor a 16 años, razón por la cual, los menores no serán vacunados hasta tanto se adelanten estudios que demuestren su respectiva efectividad en dicha población.

Para el acceso de la vacuna, el Ministerio de Salud y Protección Social, ha manifestado que se encuentran desarrollando un plan eficiente que busca, en el

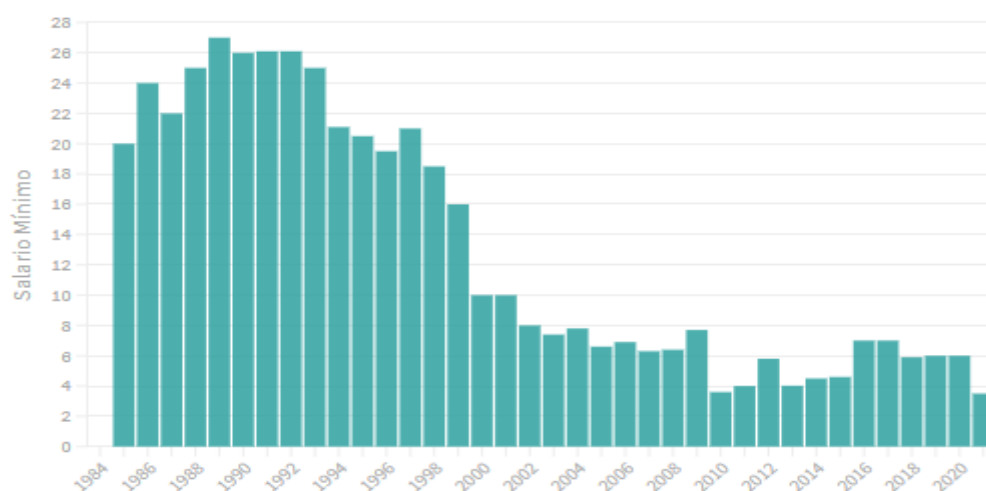
marco de la transparencia y gratitud, llegar al 70% de la población de la nación. Para ello se implementará una aplicación web, mediante la cual, los colombianos podrán verificar las bases de datos y los listados nominales de quienes serán vacunados. Acción que permitirá validar el turno que a cada habitante le corresponderá. La información que nutre dicha App se construye a partir de datos suministrados por las diferentes EPS e IPS del país, y tiene como objetivo segmentar la población para priorizar aquellos que presentaran comorbilidades para recibir el esquema de vacunación contra el COVID – 19 en la primera fase (Revista Dinero 2021).

Otro factor que impacto de forma directa la economía nacional fue el crecimiento del desempleo el cual se ubicó en el 21.40% en el mes de mayo, siendo este el mayor mes impactado como causa directa de las restricciones decretadas por el gobierno nacional y acatadas por los entes territoriales; evidenciando con ello, el siguiente comportamiento de dicho fenómeno socio-económico;



Posterior a la tasa más alta reportada se ha generado una disminución paulatina de hasta el 8.27% sobre la cifra de mayo en referencia con el resultado del mes de noviembre de 2020, aspecto que se relaciona con el levantamiento del confinamiento general en que estuvo el país por cerca de seis meses.

El pasado 29 de diciembre de 2020, el Presidente Iván Duque Márquez decretó el aumento del salario mínimo mensual en un 3.5% para el 2021, lo que significa que el mismo será de \$908.526 más el auxilio de transporte el cual se decretó en \$106.454, para un total de \$1.014.980, aumentando \$30.723 en el salario y de \$3.600 en el subsidio de transporte; este aumento fue argumentado en razón a el equilibrio del poder adquisitivo y protección de la política de generación de nuevos empleos a nivel nacional.



Banco de la Republica – Cifras del % de incremento del salario mínimo en Colombia 1984 a 2021.

De la gráfica anterior, se puede evidenciar que el 2021 reporta el menor porcentaje de incremento de los últimos 37 años, situación que ha generado choques a nivel interno, como quiera que dicho aumento para aquella población que subsiste con un salario mínimo mensual es poco congruente con los gastos y responsabilidades de sostenimiento de sus hogares, sin desconocer que el aumento se registró por encima del índice de precios al consumidor.

Así las cosas 2020 represento los mayores desafíos en la historia reciente de Colombia, lo cual represento para Cooptenjo llevar al máximo, su capacidad de trabajo en equipo y esfuerzo colectivo frente a tal situación. El 2021 representa nuevos y desafiantes retos que sin duda sabremos sortear para salir adelante en desarrollo de nuestra misión y visión institucional.

## Organismos de dirección y control de Cooptenjo

### Mesa Directiva

#### Presidente

Silvino Antonio Salguero Forero

#### Vicepresidente

Johanna Tibaquirá Bernal

#### Secretario

José Misael Chacón Letrado

#### Principales

Iván David Nemocón Espinosa

German Orlando Yazo

Jairo Rodríguez Forero

Efrén Eduardo Rojas Burgos

Francisco Mosquera Quinto

José Gamaliel Zapata Viracachá

#### Suplentes

John Mauricio Rodríguez Pérez

### Gerente General

#### Principal

Víctor Hugo Camacho Correa

#### Primer Suplente

Bibiana Piñeros Gutiérrez

#### Segundo Suplente

Carolina Forero Higuera

### **Junta de Vigilancia**

#### **Presidente**

Rafael Antonio Garzón Contreras

#### **Vicepresidente**

Jorge Enrique Leguizamón Toloza

#### **Secretario**

Daniel Eduardo Cárdenas Linares

#### **Suplentes**

Pedro Nel Guerrero Camacho

William Becerra Pinzón

### **Revisoría Fiscal**

Opine S.A.S

#### **Delegados**

##### **Principal**

Pedro Pablo Chacón Hernández

##### **Primer suplente**

José Enrique Prieto Arias

### **Comités de apoyo**

#### **Comité de crédito**

##### **Principales**

Francisco Mosquera Quinto

Jairo Rodríguez Forero

José Gamaliel Zapata Viracachá

##### **Primer suplente**

Carlos Julio González Vargas

##### **Segundo Suplente**

Jairo Humberto Gaitán Ballesteros

#### **Comité de educación y solidaridad**

##### **Principales**

Johanna Tibaquirá Bernal

Germán Orlando Yazo

Iván David Nemocón Espinosa

##### **Primer suplente**

Ana Silvia Góngora de Pinilla

##### **Segundo Suplente**

Miguel Alfonso Zapata Segura

#### **Comité de proyectos**

##### **Principales**

Silvino Antonio Salguero Forero

José Misael Chacón Letrado

Efrén Eduardo Rojas Burgos

**Primer suplente**

John Mauricio Rodríguez Pérez

**Segundo Suplente**

José Gamaliel Zapata Viracachá

**Comité de riesgo de liquidez**

**Representantes Consejo de Administración**

**Principal**

José Misael Chacón Letrado

**Suplente**

Fredy Armando Castañeda Pulido

**Representantes de la Administración**

Gerente General

Director Financiero y Contable

Coordinador de organización métodos y gestión de riesgo

**Comité integral de riesgos**

**Representantes Consejo de Administración**

**Principal**

José Misael Chacón Letrado

**Suplente**

Silvino Antonio Salguero Forero

**Representantes de la Administración**

Gerente General

Coordinador de organización métodos y gestión de riesgo

### **Comité de evaluación de cartera**

#### **Representante Consejo de Administración**

##### **Principal**

John Mauricio Rodríguez Pérez

##### **Suplente**

Silvino Antonio Salguero Forero

#### **Representantes de la Administración**

Gerente General

Director Financiero y Contable

Director Crédito, Cartera y Cobranza

### **Comité de apelaciones**

Héctor Hernán Acuña Infante

Jairo Gómez Muñoz

Jairo Humberto Gaitán Ballesteros

## Composición por género de los órganos directivos

COMPOSICIÓN POR GÉNERO DE LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS				
Estamento	Mujeres		Hombres	
	Principal	Suplente	Principal	Suplente
Asamblea General	27	5	33	12
Consejo de Administración	1	0	8	1
Junta de Vigilancia	0	0	3	2
Gerencia General	0	2	1	0
Revisoría Fiscal	0	0	1	1
Comité de Crédito	0	0	3	2
Comité de Solidaridad	1	1	2	1
Comité de Educación	1	1	2	1
Comité de Proyectos	0	0	3	2
Comité de Riesgos de Liquidez	0	0	1	1
Comité Integral de Riesgos	0	0	1	1
Comité Evaluación de cartera	0	0	1	1
Comité de Apelaciones	0	0	3	0

## Resultado de la gestión según los principios cooperativos

En torno a los siete principios cooperativos, El Consejo de Administración y la Gerencia General de Cooptenjo en cumplimiento de sus funciones como órganos permanentes de administración y dirección, presentan el informe social y económico, resultado del esfuerzo y la gestión conjunta del equipo humano de directivos, comités de apoyo, funcionarios y colaboradores, para responder favorablemente a la creciente confianza depositada por nuestros asociados en un año con unas características particulares, fuertemente impactado en la salud y en la economía de las personas y sus familias, a nivel mundial, nacional, departamental y municipal.

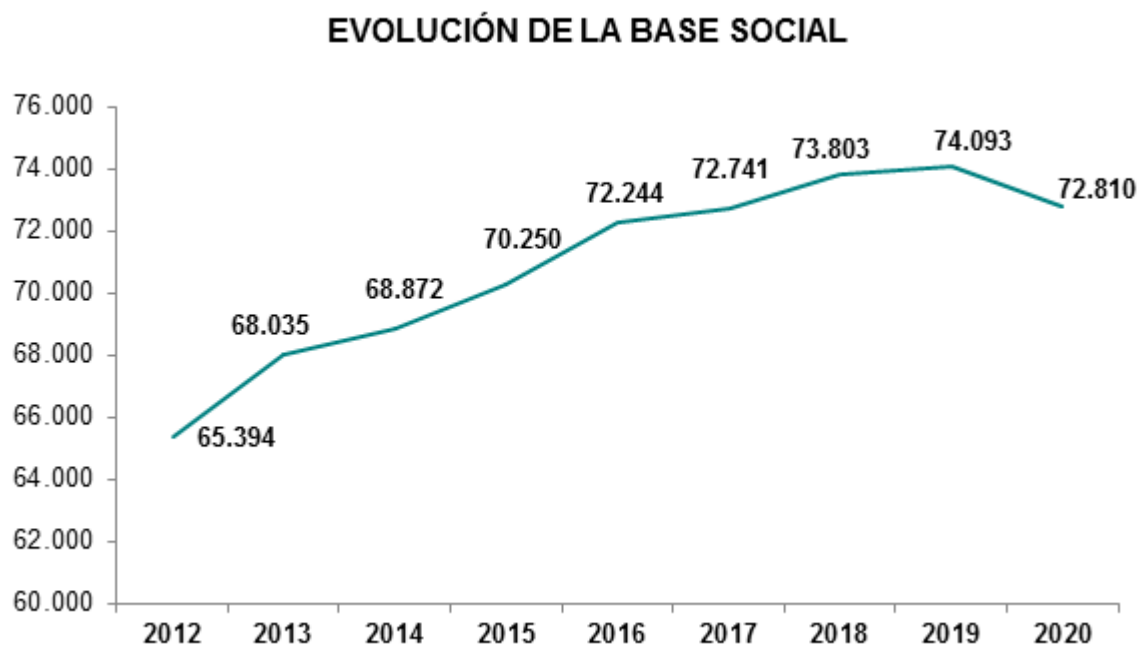


# MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Cooptenjo con el fin de cumplir con las normas y disposiciones legales vigentes, verifica el perfil de las personas que desean asociarse a la Cooperativa y una vez vinculadas se encarga de brindarles la debida inducción al maravilloso mundo del cooperativismo. Así mismo, en cumplimiento al principio cooperativo de la adhesión libre y voluntaria, a sus asociados que por circunstancias de la vida solicitan desvincularse de la Cooperativa, les garantiza un proceso amable y transparente.

### Evolución de la base social

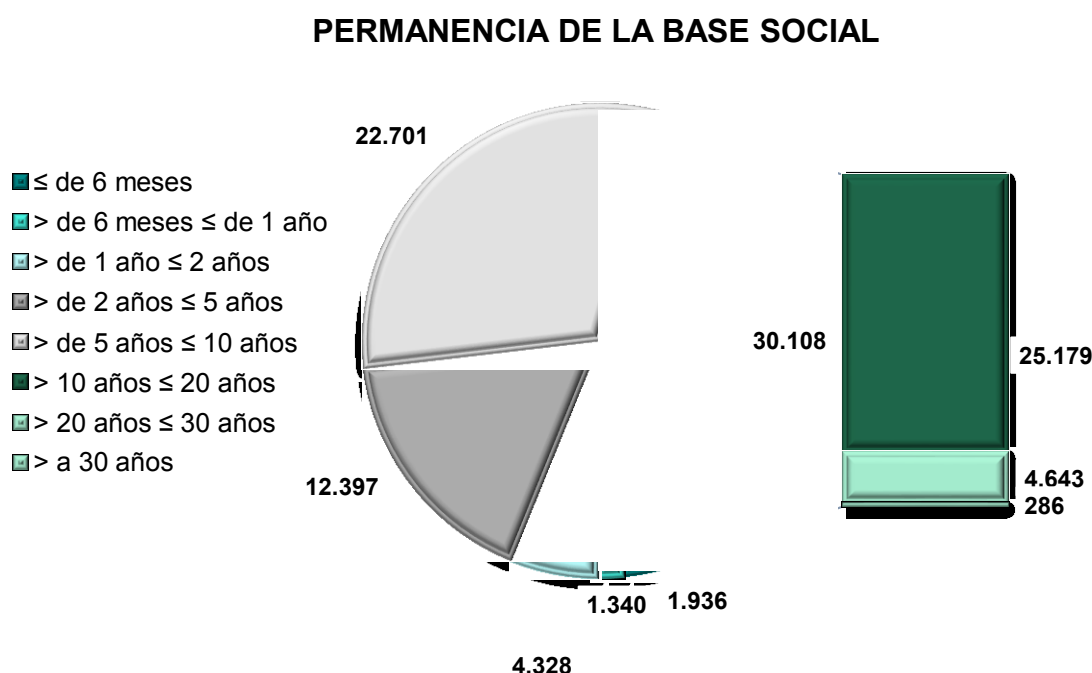


El 2020 representó para la Cooperativa un año de múltiples desafíos producto de la emergencia sanitaria mundial provocada por el virus COVID-19, el cual demuestra una vez más que el modelo solidario es la clave para afrontar las situaciones más complejas gracias a los principios y valores cooperativos, los cuales nos unen como una sola familia para el cumplimiento de propósitos comunes.

Es por ello que **2.993** asociados depositaron su confianza en el modelo solidario formalizando su vinculación a la Cooperativa, beneficiándose de nuestros productos, servicios sociales y financieros de ahorro y crédito.

En comparación con los años anteriores, la base social presentó una disminución importante como consecuencia de un año afectado económicamente a nivel nacional y mundial por el COVID-19 y por el castigo de cartera ejecutado en el mes de octubre a 867 asociados, medida adoptada para efectuar una depuración contable de la cartera de la Cooperativa.

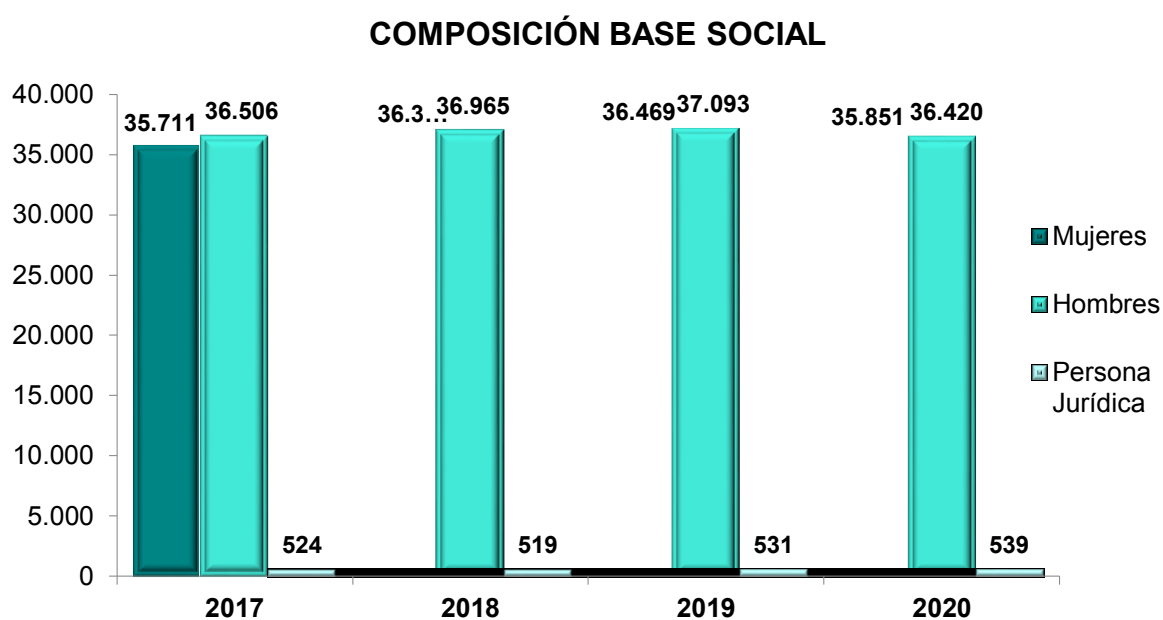
### Permanencia de la base social



Particularmente este año, se comprueba como los asociados continúan fielmente acompañando a su Cooperativa, ya que ven en el modelo cooperativo, el mecanismo para seguir adelante en estos tiempos complejos, la posibilidad para cumplir sueños y generar bienestar.

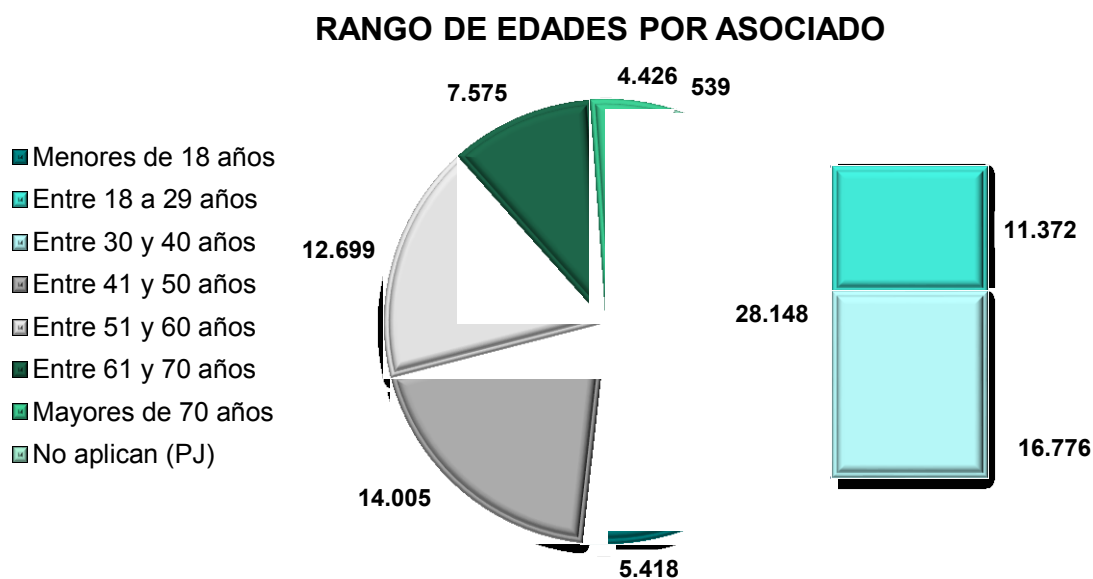
El **41,35%** representados en **30.108** asociados se encuentran vinculados hace más de **10 años**, lo que permite consolidar una base social estable y fidelizada.

## Composición de la base social



Se evidencia que, para la composición de la base social en 2020 se continuó con la igualdad de género donde el **49,24%** de los asociados son mujeres y el **50,02%** son hombres y el **0,74%** corresponde a personas jurídicas lo que indica que Cooptenjo se mantiene como una entidad incluyente y abierta a nuevos asociados.

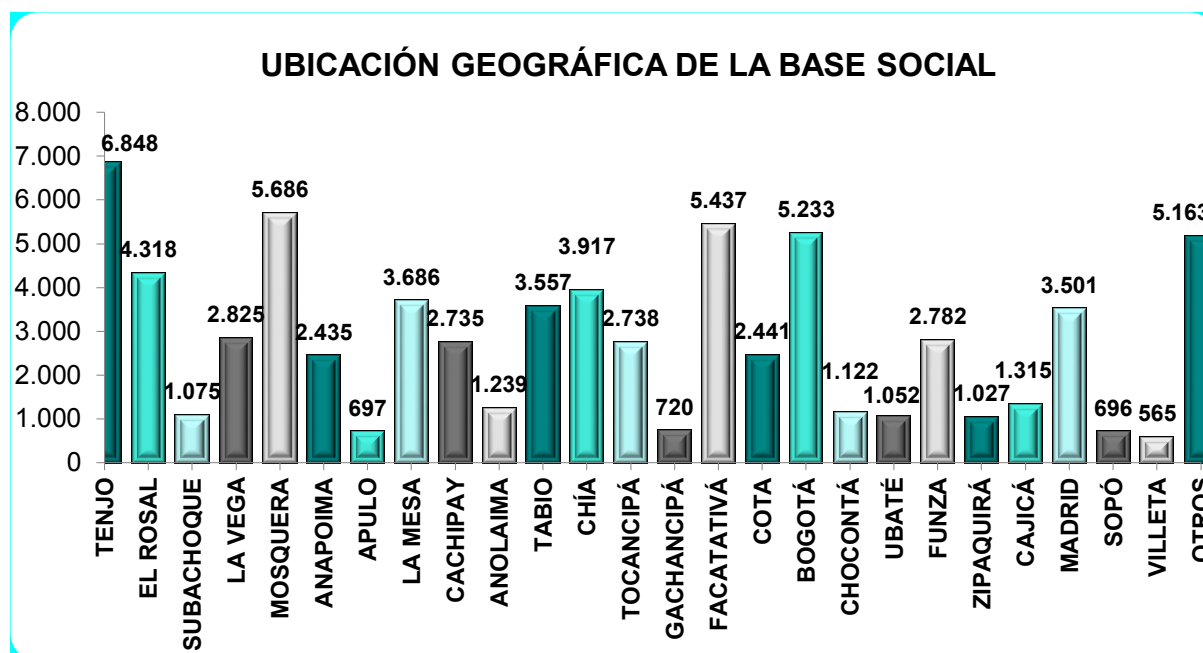
## Rango de edades de la base social



El **38,66%** representados en **28.148** asociados se encuentran en un rango de edad entre los 18 a 40 años, esta cifra indica que se mantiene un porcentaje significativo de la base social con jóvenes, factor que contribuye al relevo generacional.

La mayor concentración de los asociados (**26.704**) se encuentra en el rango de 41 a 60 años, etapa en la que los individuos buscan aliados financieros para la consecución de sus sueños y la preparación para una jubilación digna, características que son trabajadas por la Cooperativa y que seguirá fortaleciendo.

## Ubicación geográfica de la base social



En el 2020, la Cooperativa se adaptó en sus horarios y en la forma de atención, buscando dar continuidad al servicio, independientemente de la situación de salud que vivió el país, logrando así satisfacer las necesidades de sus asociados en los diferentes municipios donde hace presencia.

Vemos como Tenjo, Mosquera, Facatativá, Bogotá y El Rosal siguen manteniendo un número importante de asociados para este año.



# CONTROL DEMOCRÁTICO

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros.

En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Cooptenjo cuenta con Asamblea General de Delegados, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Revisoría Fiscal, con el fin de garantizar participación y representación integral de los asociados y de esta manera responder al principio cooperativo de control democrático.

Con el fin de velar por el cumplimiento de este principio, la Cooperativa continuó adoptando prácticas avanzadas de Gobierno Corporativo en línea, atendiendo las recomendaciones de los códigos de buen gobierno, ética y conducta, dichos procedimientos basados en la transparencia empresarial y la confianza mutua con sus asociados y comunidad en general.

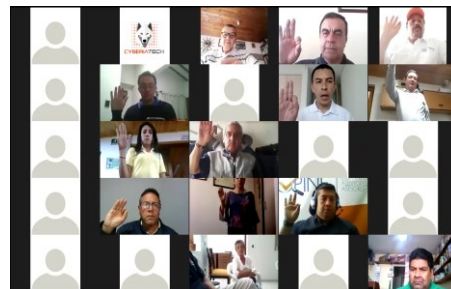
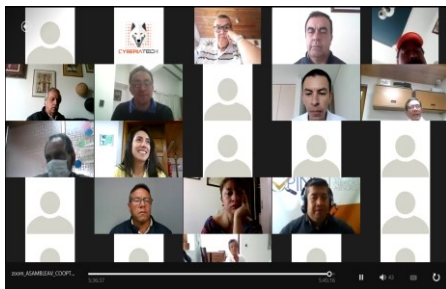
### Reunión informativa de delegados Cooptenjo 2020



Con un enfoque tecnológico, los delegados principales y suplentes participaron en la Reunión Informativa Cooptenjo 2020, la cual se celebró el día 07 de marzo en el Hotel Villeta Resort en el municipio de Villeta – Cundinamarca desarrollando temas como:

- Presentación proponentes Revisoría Fiscal 2020
- Síntesis informe de gestión - balance social 2019
- Presentación de estados financieros 2019
- Presentación aplicación de excedentes cooperativos 2019
- Propositiones de la administración a la Asamblea General 2020

### Asamblea General Ordinaria de Delegados 2020



El día domingo 14 de junio , se llevó a cabo la –LVI- Asamblea General Ordinaria de Delegados 2020, en esta oportunidad, desde la distancia, sintiéndonos siempre muy unidos y conectados con cada uno de los delegados desde el municipio de su procedencia, realizamos con gran éxito nuestra primera Asamblea General de delegados en la modalidad virtual a través de la aplicación zoom, la sala virtual fue abierta a las 7:30 a.m., hora a partir de la cual comenzaron a conectarse los delegados y las demás personas invitadas, Sr. Silvino Antonio Salguero Forero, Presidente del Consejo de Administración, la Srta. Nini Johanna Tibaquirá Bernal, Vicepresidente del Consejo de Administración, Sr. Víctor Hugo Camacho Correa, Gerente General, Sr. José Misael Chacón Letrado, Secretario del Consejo de Administración, Sr. Daniel Eduardo Cárdena Linares, Presidente de la Junta de Vigilancia Sr. Pedro Pablo Chacón Hernández, Revisor Fiscal Principal delegado de la empresa de Revisoría Fiscal OPINE SAS. También asistieron por parte de la administración, Sra. Bibiana Piñeros Gutiérrez, Directora de Tecnología Informática,

Sra. Bibiana María Londoño Forero, Directora contable y financiera, Sra Adriana Patricia Barbosa Galarza, Asistente de Gerencia, Sra. Alix Patricia Rojas, Secretaria de Actas y Archivo y el Ingeniero Henry Alberto Suárez Vargas en representación de CYBERIA TECH, firma proveedora del servicio de tecnología para la realización de la reunión no presencial.

En la Asamblea se aprobaron el informe de gestión - balance social, el balance general, estado de ingresos y gastos comparativos, estado comparativo de la situación financiera, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo de la Cooperativa con corte a diciembre 31 de 2019.

Para dicha Asamblea, se contó con una participación de Cincuenta y seis (56) delegados correspondientes al (93%) de los delegados asistentes en este evento, lo que refleja un alto nivel de compromiso por parte de los asambleístas, tanto con Cooptenjo, como con todos los asociados a quienes representan.

Lo anterior obedeció a las condiciones de la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el mundo actualmente, siendo responsables con nosotros mismos, con nuestras familias y con los demás. La vida en tiempos del Covid-19 es nueva e inesperada y creemos que ninguno de nosotros podría decir que estábamos preparados para enfrentarla, de repente este virus llegó y nos cambió la vida a todos, obligándonos a salir de nuestra zona de confort, y a hacer las cosas diferentes.

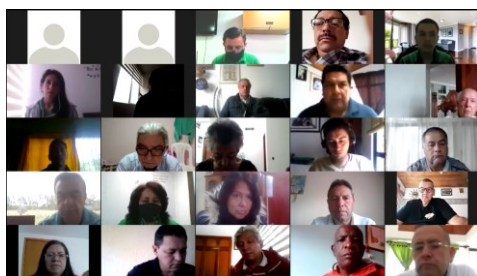
La Asamblea General Ordinaria de delegados eligió los siguientes estamentos:

- Consejo de Administración: Compuesto por 9 integrantes principales y 4 suplentes numéricos.
- Junta de Vigilancia: Compuesto por 3 integrantes principales y 2 suplente numéricos.

- Revisoría Fiscal con su respectivo suplente
- Comité de Apelaciones: Compuesto por tres integrantes.

Durante en proceso de votación la Cooperativa a través de un tercero brindó acompañamiento tecnológico con sus respectivos controles de elección masiva que se desarrollaron durante la Asamblea General Ordinaria de Delegados, cumpliendo con los objetivos de agilidad, independencia e innovación en el proceso.

### Asamblea General Extraordinaria de Delegados 2020



Nuevamente por causa de la pandemia producida por el Coronavirus – Covid 19, se realiza nuestra Asamblea General de Delegados extraordinaria, convocada para reforma estatutaria el pasado 04 de octubre de 2020, en forma no presencial conforme lo facultan las disposiciones legales, pues si bien es cierto la gran mayoría de las actividades económicas se han reactivado en el País y el aislamiento preventivo obligatorio fue levantado por el Gobierno Nacional, el peligro de contagio del virus con sus graves consecuencias no ha pasado; siendo así que la Emergencia Sanitaria fue prorrogada por el Ministerio de Salud hasta el 30 de noviembre, prohibiendo los eventos de carácter público o privado con concurrencia de más de 50 personas o que impliquen aglomeración, es decir que no pueda guardarse

distanciamiento físico de dos (2) metros entre persona y persona, recomendándose además el autoaislamiento preventivo a las personas mayores de 70 años.

Conforme se les informó en la convocatoria a los señores delegados, el objeto de esta Asamblea General Extraordinaria, es la reforma total del Estatuto de la Cooperativa para adecuarlo especialmente a las disposiciones del Título 11 de la Parte 11 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, adicionado por el artículo 1º del Decreto 962 de 2018, relacionadas con normas de buen gobierno aplicables a organizaciones de economía solidaria que prestan servicios de ahorro y crédito, así como para actualizarlo a otras disposiciones legales y a requerimientos internos y de conveniencia de COOPTENJO por su actividad de ahorro y crédito, para lo cual el Consejo de Administración solicitó el apoyo de nuestra Asesoría Jurídica y designó la Comisión de Reforma Estatutaria integrada por los miembros principales del Consejo de Administración Johanna Tibaquirá Bernal, Iván David Nemocón Espinosa, José Misael Chacón Letrado y Silvino Antonio Salguero Forero y el Gerente General Víctor Hugo Camacho Correa, quienes tras varios meses de arduo trabajo desde el 18 de marzo hasta el día 30 de septiembre, realizaron 20 sesiones con un promedio de 4 horas por reunión. Resultado de esta labor se entregó al Consejo de Administración el proyecto de reforma que por contener modificaciones de fondo y de forma recomendaron fuera total, el que estudiado y efectuados algunos ajustes por parte del Consejo, les fue enviado a los señores delegados a sus correos electrónicos y publicado en la Web-Site en el módulo “delegados”.

Se compartió con los delegados el proyecto de reforma estatutaria a dos columnas: Texto actual Vs texto proyectado con las correspondientes justificaciones, las remisiones legales y el glosario de términos que permite una mejor comprensión en su estudio, para facilitar y hacer más ágil su consideración en la presente asamblea, el Consejo de Administración invitó a los señores Delegados a cuatro (4) reuniones virtuales para su socialización, las que se realizaron los días 26 y 30 de agosto, 03 y 05 de septiembre del presente año previa inscripción de los interesados. A quienes se les dificultó asistir en la fecha inicialmente escogida se les animó para

que lo hicieran en otra fecha, obteniendo la participación de 51 delegados Principales y de 17 delegados Suplentes.

PARTICIPACIÓN DE LOS DELEGADOS EN LAS ASAMBLEAS		
Vigencia	Participación	Total
2017	55	92%
2018	53	88%
2019	58	96.7%
<b>2020 ordinaria</b>	56	93%
<b>2020 extraordinaria</b>	45	75%

### Gestión de órganos de administración y comités de apoyo

#### Gestión del Consejo de Administración y la Gerencia General

El Consejo de Administración es el órgano permanente de administración de Cooptenjo, sujeto a la Asamblea General y responsable de la dirección general de los negocios y operaciones de la Cooperativa.

Dentro de las funciones de este estamento, se destaca la designación de los integrantes de los siguientes comités de apoyo:

- Crédito
- Educación
- Solidaridad
- Proyectos
- Riesgo de liquidez
- Integral de riesgos

- Evaluación de cartera

Mensualmente la gerencia general presenta al Consejo de Administración el informe periódico sobre los principales aspectos del balance general de la Cooperativa, responde a los asuntos pendientes delegados por el Consejo, además de informar otros aspectos de relevancia ocurridos en el mes inmediatamente anterior, así como la presentación del informe financiero y contable, informe de gestión y resultados y retroalimentación de los informes de revisoría fiscal, entre otros.

### Gestión comités de apoyo

#### Comité de educación

Es la instancia de la Cooperativa que cumple con las funciones establecidas en la Ley 79 de 1988 sobre educación cooperativa, tiene carácter de órgano auxiliar del Consejo de Administración y en consecuencia responde por la elaboración y ejecución del P.E.S.E.M. (Proyecto educativo socio empresarial) y del presupuesto correspondiente al fondo de educación. Su gestión se podrá ver en el V Principio: *Educación, formación e información.*

EJECUCIÓN FONDO DE EDUCACIÓN	
CONCEPTO	VALOR (\$)
Saldo a Diciembre 31 de 2019	\$ 152.175.319,67
+ Valor aprobado por la Asamblea General 2020	\$ 307.187.347,81
-Pago de renta (decreto 2150 de 2017)	-\$ 231.211.633,75
Total ejecutado 2020	-\$ 54.341.360,00
Saldo Diciembre 2020	\$ 173.809.673,73

#### Comité de solidaridad

El comité de solidaridad es la instancia que cumple funciones de apoyo al Consejo de Administración, en lo relacionado con la ejecución del presupuesto del Fondo de

Solidaridad. Su gestión se podrá ver en el VII Principio: *Compromiso con la Comunidad*.

EJECUCION FONDO DE SOLIDARIDAD	
CONCEPTO	VALOR (\$)
Saldo a Diciembre 31 de 2019	\$ 20.225.170,77
+ Valor aprobado por la Asamblea General 2020	\$ 153.593.673,91
- Pago de renta (decreto 2150 de 2017)	-\$ 77.070.544,58
+ Reintegros al fondo	\$ 85.635.000,00
Total ejecutado 2019	-\$ 182.383.300,10
Saldo Diciembre 2020	\$ -

### Comité de riesgo de liquidez

El Comité de Riesgo de Liquidez, con el apoyo de la Gerencia General, la Dirección Contable y Financiera y el Área de Riesgos, en cumplimiento de la normatividad vigente, específicamente el Decreto 1068 de 2015, las Circulares Externas 004 de 2008, 14 de 2015, 06 y 07 de 2019, la carta circular 13 de 2020 emitidas por la Supersolidaria, así como el decreto 961 de 2018 y 704 de 2019, efectuó durante la vigencia del año 2020 reuniones mensuales en las cuales se realizó el análisis del riesgo de liquidez y se presentaron las recomendaciones respectivas al Consejo de Administración para la toma de las decisiones del caso, cuyo resultado se detalla a continuación:

- Se efectuó de manera continua y permanente seguimiento a la gestión y administración del riesgo de liquidez por parte de la Cooperativa.
- Se evaluó de manera permanente si se presentaba exposición al riesgo de liquidez por parte de Cooptenjo y se realizaron las recomendaciones que permitieron establecer procedimientos y mecanismos adecuados para la gestión y administración del riesgo de liquidez.
- Se realizó actualización a la política de riesgo de liquidez debidamente aprobada por el Consejo de Administración como consta en acta No. 660.

- Se realizaron recomendaciones que permitieron optimizar el manejo de los recursos de la Cooperativa.
- Se realizó medición del riesgo de liquidez bajo la metodología basada en los lineamientos establecidos en el anexo 1 de la Circular Externa No 14 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente a “Modelo estándar de medición del riesgo de liquidez”.
- Se confirmó el Reporte mensual a la Superintendencia de Economía Solidaria dentro de los términos y fechas establecidos conforme a la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, de los formatos F27-Fondo de Liquidez y F29-Evaluación del Riesgo de Liquidez de la Cooperativa, debidamente certificados por la Revisoría Fiscal.
- Se confirmó el reporte semanal a la Superintendencia de Economía Solidaria dentro de los términos y fechas establecidos de los formatos 172 Flujo de caja semanal, 171 Depósitos semanales y 170 Cuentas de balance semanal de acuerdo con lo establecido en la circular externa 15 de 2020.
- Se presentaron los informes mensuales respectivos en las reuniones ordinarias del Consejo de Administración conforme a las normas vigentes.
- Se realizó capacitación permanente al personal en cuanto a los temas relacionados al riesgo de liquidez.

### Comité evaluación de cartera

Acatando las directrices establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en lo referente al proceso de Evaluación de Cartera, Circular Externa No. 003 de 2013 y 004 de 2008 y Circular Externa No. 17 del 17 de julio de 2020, el Comité designado para adelantar dicha labor ejecutó en sus reuniones ordinarias las actividades programadas para la vigencia del año 2020, efectuando dos (2) evaluaciones a la cartera de crédito, las cuales tuvieron lugar en los meses de abril y diciembre del 2020, a saber;

### **Evaluación realizada en el mes de abril de 2020.**

Dicha evaluación se realizó con la data al corte de marzo 2020, se evaluaron los créditos que incurrieron en mora después de ser reestructurados o novados, conforme Circular No.004 de 2008 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, (Evaluación de la cartera de créditos), con base en lo anterior, el Comité de Evaluación de Cartera una vez verificado el cumplimiento del requisito de revisión de cada uno de los expedientes de los asociados en concordancia con la política de crédito, y dado que el 100% de las operaciones como evaluación especial, cumplen con dicho precepto se permite apalancar en el resultado del proceso de evaluación, y su recomendación de aumentar y mantener para la decisión final de evaluación especial, con base en lo cual se determina:

1. En el rango menor a -24.30 mantener la calificación de 4 asociados correspondiente un capital de \$67.655.703.
2. En el rango -24,29, hasta 0,49 mantener la calificación de 64 asociados correspondiente un capital de \$681.946.722.
3. En el rango desde 0.50 hasta 21.15 mantener la calificación de 77 asociados correspondientes a un capital de \$978.318.803.
4. En el rango de 37,69-54,21 y Mayor a 54,21 aumentar la calificación de 2 asociados correspondientes a un capital de 7.748.364.

### **Evaluación realizada en el mes de diciembre de 2020.**

Dicha evaluación se realizó con la data al corte de noviembre 2020, se evaluaron los créditos que incurrieron en mora después de ser reestructurados o novados, conforme Circular No.004 de 2008 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, (Evaluación de la cartera de créditos), con base en lo anterior, se tiene

que dicha evaluación comprendió 13.466 asociados con un saldo a capital de **\$121.280.084.688**.

RESULTADO DEL MODELO						
RECOMENDACIÓN MODELO	Asociados Sin Plan de Alivios			Asociados Con Plan de Alivios		
	Saldo Capital	Nº Asociados	Aumento Provisión	Saldo Capital	Nº Asociados	Aumento Provisión
Aumentar 1 Calificación	95.072.538	15	6.562.046	132.909.856	1	24.315.145
Aumentar 2 Calificación	322.181.799	46	53.472.924	48.661.215	3	10.549.502
Evaluación Especial	2.505.881.002	319	37.019.146	4.838.703.887	405	207.811.584
Mantener Calificación	72.661.473.221	9.382	0	40.675.201.169	3.150	0
<b>Total</b>	<b>75.584.608.561</b>	<b>9.762</b>	<b>97.054.115</b>	<b>45.695.476.127</b>	<b>3.559</b>	<b>242.676.231</b>

### Comité de crédito

Es la instancia de la Cooperativa que, en razón a su competencia establecida en la reglamentación, analiza, evalúa y aprueba las solicitudes de crédito de acuerdo con la normatividad vigente.

El comité de crédito, atendiendo la designación de funciones efectuada por el Consejo de administración en cumplimiento de su principal objetivo y de acuerdo con el compromiso de crecimiento institucional sostenible, en concordancia con lo estipulado en la Misión y la Visión de la Cooperativa, ejecutó durante el año 2020 las siguientes actividades:

1. Análisis, evaluación y/o aprobación de solicitudes de crédito en razón a su competencia establecida en la reglamentación vigente, atendiendo **34** solicitudes de crédito por valor de **\$2.570.220.000**. A su vez el Consejo de Administración, de acuerdo con la normatividad vigente, evaluó **20** solicitudes de crédito por valor de **\$675.820.000**.
2. Aprobación de las bases de asociados empleadas para las campañas de aumento y asignación de cupos rotativos nuevos realizada en el mes de abril y la campaña de crédito navideño desarrollada entre noviembre y diciembre.
3. Seguimiento y revisión a la cartera que cuenta con excepciones.

4. Revisión y seguimiento mensual al Plan de Alivios que incorporó las alternativas para la correcta atención de créditos por parte de los asociados afectados por la emergencia sanitaria y económica decretada por el Gobierno Nacional a raíz de la pandemia COVID – 19.
5. Presentación y revisión de Política de cartera, recuperación y normalización de la cartera de créditos vigentes y castigados.
6. Revisión del Plan de Normalización de Cartera y presentación del mismo ante el Consejo de Administración.
7. Revisión y aprobación del Castigo de Cartera presentado en el mes de septiembre y ejecutado en el mes de octubre.

### Uso de los productos de crédito

- Se modificó el Manual de Crédito en el mes de enero de 2020.
- En el 2020 se continúa trabajando con la gestión de bases y campañas para impulsar la colocación a través de las diversas líneas de crédito del portafolio de la Cooperativa, financiando así los proyectos y necesidades de nuestros asociados.
- En el mes de marzo se puso a disposición del área comercial la campaña “Mes de La Mujer Emprendedora 2020” con recursos Bancoldex, financiando los proyectos de asociadas independientes a tasas de interés preferenciales.
- En el mes de abril, a través de una campaña comercial, se puso a disposición de nuestros asociados, una oferta de cupos y aumentos de cupo de crédito rotativo, brindando posibilidades de financiamiento a la medida, así como también el acceso a diversos canales de compras y pagos.
- Durante los meses de mayo y junio se trabajó la campaña “Colombia Agro Produce 2020”, campaña con recursos Finagro, enfocada en el desarrollo del campo colombiano donde se desembolsaron **26** operaciones por un valor de **\$386.800.000**.

- En el mes de noviembre y diciembre se puso en marcha la campaña de Crédito Navideño “Regala momentos de felicidad” con un impacto de **505** operaciones por un valor de **\$4.088.670.000**.
- Durante el mes de diciembre se dio inicio a la campaña “Sigue Creciendo”, empleando recursos Bancoldex, enfocada en el desarrollo y crecimiento de asociados microempresarios; campaña que al cierre de 2020 cuenta con una colocación de **7** operaciones por **\$101.300.000** y se mantendrá vigente durante inicios de 2021.
- Desde la Dirección de Crédito, Cartera y Cobranza y la Dirección Comercial y de Mercadeo se continuó con la estrategia para minimizar el indicador de devoluciones que impacta en el tiempo de respuesta de las solicitudes de crédito de los asociados y que genera reprocesos en el otorgamiento de los créditos, logrando una reducción del indicador del 24% durante los meses del año 2020.
- Dando continuidad al proyecto agropecuario, en las 22 agencias de la Cooperativa se habilitaron las líneas de crédito agropecuario, para ello, se realizaron capacitaciones sobre la metodología con cada uno de los gerentes de agencia, cumpliendo con el objetivo de abarcar la totalidad de las agencias y sus respectivas zonas de influencia. Además, para garantizar la continuidad y la mejora constante de este proceso, se implementó un acompañamiento continuo a los funcionarios, a través del cual, podrán enriquecer sus conocimientos acerca de los principales productos agropecuarios de su zona de influencia.
- Se continuó con el proceso de implementación de la herramienta Decisión, herramienta fundamental dentro de la metodología de crédito agropecuario, realizando pruebas y trabajando en la parametrización de la misma.
- Se trabajó en el proceso de parametrización, pruebas y ajuste de la herramienta Fabrica de Crédito, proyectando la entrada en producción para el primer semestre del año 2021.
- Se trabajó y finalizó el proceso de pruebas y parametrización del motor de

análisis denominado “Preselecta”, suministrado por Datacredito Experian para entrada en producción en el primer trimestre del año 2021.

- Se dio inicio a “Crédito Digital” como un canal para brindar facilidades a nuestros asociados en el proceso de solicitud de crédito a través de plataformas auto gestionadas, incentivando el consumo de productos de crédito a través de la virtualidad.

### Comité integral de riesgos

El comité integral de riesgos es un órgano de apoyo para el Consejo de Administración, quien vela por la autonomía e independencia, permitiendo bajo las directrices del estado y entes reguladores dar cumplimiento y lograr así un periodo libre de recomendaciones y/o sanciones.

Con la implementación del comité integral de riesgos Cooptenjo realiza seguimiento al control democrático en cada una de las reuniones mensuales, permitiendo la identificación de riesgos inherentes a la entidad a través de las diferentes matrices de riesgo y sus respectivos controles.

La Cooperativa continúa fortaleciendo los lazos estratégicos para la gestión del riesgo, es así como para el año 2020 a través de Fogacoop se adquiere la herramienta de gestión del IRL (indicador de riesgo de liquidez) la cual permite hacer un seguimiento integral al riesgo de liquidez de la entidad y sus variables internas. Esta herramienta sistematizada se encuentra en la WEB y cuenta con todos los estándares de seguridad y de riesgo exigidos por los entes de supervisión.

Durante el último año se gestionó la actualización del manual de crédito y cartera, los cuales incorporaron mejores prácticas para el otorgamiento y recuperación de la cartera. El seguimiento y evaluación de cartera está garantizado a través del cumplimiento de la circular básica contable, que es revisado y evaluado por el comité

de evaluación de cartera; con una metodología orientada a identificar el perfil de riesgo por cada asociado y lograr un cubrimiento adecuado sobre la cartera, generando seguridad financiera a los asociados.

Fue necesario durante el año 2020, específicamente por el Covid-19 realizar análisis específicos de las afectaciones económicas de los asociados y que pudiesen afectar el pago hacia la cooperativa, por lo anterior se tomaron medidas provisionales orientadas a mitigar el riesgo del no pago de solicitudes de crédito y otorgar a los asociados beneficios representados en plan de alivios alineados a la normatividad expedida por la superintendencia de la economía solidaria.

A través de la gestión del comité, en el último año se redujo la concentración de recursos (inversiones) por entidades, lo cual permite minimizar el riesgo al tener una gran cantidad de recursos en una misma entidad.

En relación a la continuidad del negocio, se realizaron mantenimientos a todo lo relacionado con software y hardware, plantas eléctricas e infraestructura en general. Se continúa con el Datacenter alternativo, que garantiza la conservación de la información en la materialización de algún incidente que afecte la operación desde la sede principal. Se mantiene el plan de contingencia tecnológico y se actualizó el operativo.

Durante el 2020 este comité realizó dos actualizaciones a las matrices de riesgo (crédito, liquidez, lavado de activos y financiación del terrorismo, reputacional y operativo), lo cual permite a la entidad fortalecer la etapa de identificación de riesgos, con el fin de mejorar los mecanismos y controles necesarios para lograr el riesgo residual que se ajuste al apetito de riesgo establecido por el Consejo de Administración.

## Revelación de riesgos

### Riesgo de liquidez SARL

Cooptenjo tiene implementada la circular 014 de 2015, así como sus actualizaciones al cierre de 2020. El indicador de riesgo de liquidez (IRL) para el cierre del año presenta una medición de 2.10 veces sobre la primera banda; denotado un cubrimiento excelente sobre las salidas contractuales y no contractuales de la entidad, siendo estas suficientes para cubrir los requerimientos inmediatos de liquidez sin sufrir exposición significativa de riesgo de liquidez. Lo anterior apalancado al cumplimiento del fondo de liquidez (10% del valor de depósitos) y demás políticas de inversión y endeudamiento definidas por el consejo de administración. Estas coberturas consolidan a Cooptenjo como una entidad solida a pesar de las situaciones vividas a causa de la emergencia sanitaria.

Se cuentan con planes de contingencia en caso de materialización de alguna eventualidad de riesgo de liquidez, con el fin de tener la suficiente tranquilidad a todos los asociados de la entidad: Cupos de crédito aprobados, Campañas específicas de captación, estrategias de recaudo sobre la cartera, seguimiento permanente con señales de alerta tempranas, escenarios periódicos de Stress, análisis permanente de concentración (GINI), entre otros.

### Riesgo de crédito SARC

Se evalúa permanentemente el posible incumplimiento de los asociados con sus operaciones de crédito; contando con un modelo de otorgamiento de variables cuantitativas y cualitativas, como el score de buró de crédito. Estas variables son analizas por un ente centralizado independiente a la fuerza de ventas, que garantiza la debida diligencia en el análisis de cada una de las solicitudes. Se cuentan con

metodologías de seguimiento (evaluación de cartera) y estrategias permanentes de recuperación de cartera; por un equipo capacitado y especializado en la gestión.

Durante el último año se gestionó la actualización del manual de crédito y cartera, los cuales incorporaron mejores prácticas para el otorgamiento y recuperación de la cartera. El seguimiento y evaluación de cartera está garantizado a través del cumplimiento de la circular básica contable, que es revisado y evaluado por el comité de evaluación de cartera; con una metodología orientada a identificar el perfil de riesgo por cada asociado y lograr un cubrimiento adecuado sobre la cartera, generando seguridad financiera a los asociados.

Fue necesario durante el año 2020, específicamente por la emergencia sanitaria realizar análisis específicos de las afectaciones económicas de los asociados y que pudiesen afectar el pago hacia la cooperativa, por lo anterior se tomaron medidas provisionales orientadas a mitigar el riesgo del no pago de solicitudes de crédito y otorgar a los asociados beneficios representados en plan de alivios alineados a la normatividad expedida por la superintendencia de la economía solidaria.

Continuamos con la actualización de datos de nuestros asociados, encaminados en entregar un portafolio de productos y servicios ajustados a sus necesidades, con modelos paramétricos ajustados al mercado y comportamiento de los asociados con crédito vigente. Estas políticas de crédito permitirán fortalecer a la entidad de cara al 2021 en la implementación de un SARC ajustado al mercado cambiante y los requerimientos del ente supervisor.

### Riesgo de Mercado SARM

A través de la gestión de inversiones Cooptenjo define políticas para la protección de los excesos de liquidez, políticas orientadas a disminuir el riesgo por la venta de inesperada de posiciones del activo. Políticas de plazos, concentraciones, entidad permitidas, entre otras, son lineamientos claros para minimizar la materialización de este riesgo.

En el último año, se redujo la concentración de recursos (inversiones) por entidades, lo cual permite minimizar el riesgo al tener una gran cantidad de recursos en una misma entidad.

### Riesgo Operativo SARO

En materia del riesgo operativo, Cooptenjo para el 2020 trabajo en la sistematización de procesos manuales, que eran fuentes originadoras de fallas humanas. La actualización permanente de los mapas de riesgo fue un lineamiento de trabajo durante el último año, permitiendo identificar fuentes originadoras de riesgo en cada una de las agencias y proceso claves como crédito, cartera y vinculaciones; generando controles eficaces para la mitigación de riesgo.

A través de la plataforma de educación interna Esfacoop, se logró capacitar a los funcionarios de la entidad en buenas prácticas sobre la gestión en materia de mitigación de riesgo, practicas inseguras, cumplimiento de políticas y controles de riesgo, manejo reputacional de la marca, entre otros.

En relación con la continuidad del negocio, se realizaron mantenimientos a todo lo relacionado con software y hardware, plantas eléctricas e infraestructura en general. Se continúa con el Datacenter alternativo, que garantiza la conservación de la información en la materialización de algún incidente que afecte la operación desde la sede principal. Se mantiene el plan de contingencia tecnológico y se actualizo el operativo.

## Comité de proyectos

El comité de proyectos es el encargado de analizar y hacer seguimiento mensual a los proyectos aprobados por el Consejo de Administración con impacto al objeto social de la entidad. Durante el 2020 se realizó seguimiento a cuatro (4) proyectos con énfasis a la mejora continua de la entidad; teniendo como premisa la metodología PMI (Project Management Institute), para trabajar proyectos con seguimiento puntal al objetivo, tiempo, costo y alcance de cada uno de ellos:

- Ajuste plan estratégico 2017-2020
- Proyecto tecnológico para la diversificación de canales de venta.
- Proyecto de apoyo al sistema financiero agropecuario en Colombia – PASAC.
- Sistema Integral de administración de riesgos – SIAR.

La Gerencia General presento al comité los aspectos relevantes inherentes al mismo:

### **Proyecto de diseño nueva dirección general de Cooptenjo Cra 5 No. 3 - 30**

Se continúa trabajando en labores para desarrollo de la planimetría y los procesos inherentes donde se han revisado planos para verificar espacios, zonas comunes y puestos de trabajo con la estructura actual del personal, se validaron los espacios de trabajo con cada uno de los líderes de Departamento y Gerente General con la ubicación de cada funcionario bajo la estructura de personal con el fin de determinar su espacio y equipos necesarios para almacenamiento y desarrollo de actividades, la firma GeiDa acopió todas la anotaciones y sugerencias por cada uno de los líderes con el fin de presentar propuestas para realizar las reuniones con Gerencia General para tener avances con la propuesta final, con el fin de poder finiquitar diseños internos con la firma de arquitectos.

### **Trámite de englobe predios sede administrativa Tenjo CII. 3 No. 4 - 38**

Se encuentra en el trámite de englobe de los predios de la Cooperativa, la cual ha tenido varias etapas a la fecha, que a continuación se relacionan:

- Devolución por parte de la oficina de registro de las escrituras públicas de englobe.
- Apertura de investigación administrativa para adecuación de área y linderos de los predios a englobar y los demás que se puedan ver afectados.
- Expedición de resolución que adecua área y linderos de los inmuebles y plasmados en cada certificado de tradición.

Actualmente se encuentra pendientes las siguientes etapas:

- Elaboración y suscripción de la escritura pública donde queden finalmente englobados los predios de propiedad de la cooperativa.
- Registro de la escritura de englobe y expedición del respectivo folio de matrícula inmobiliaria.



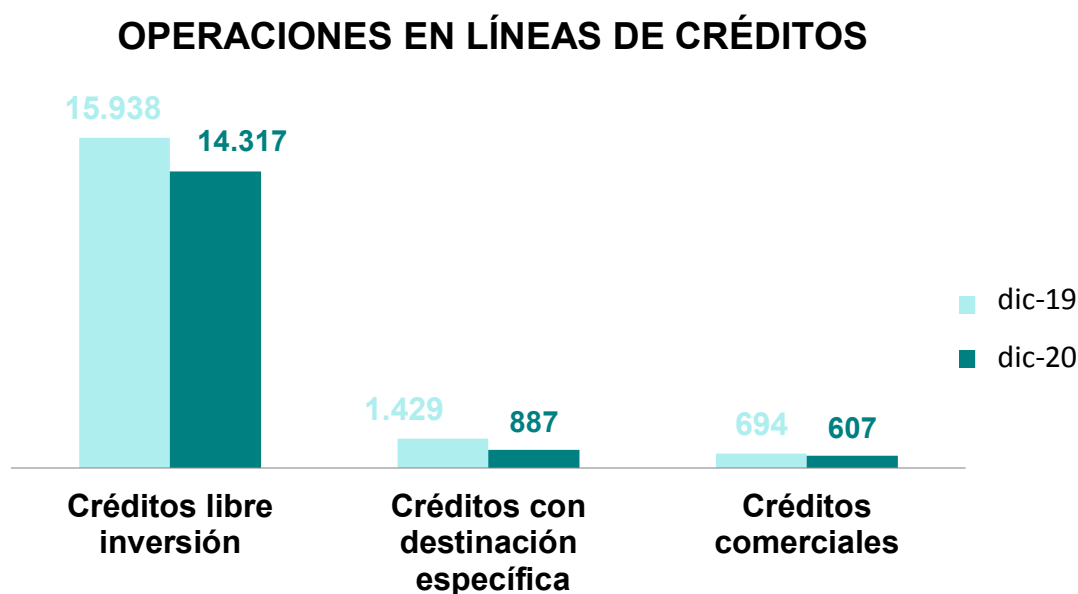
# PARTICIPACIÓN ECONÓMICA

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

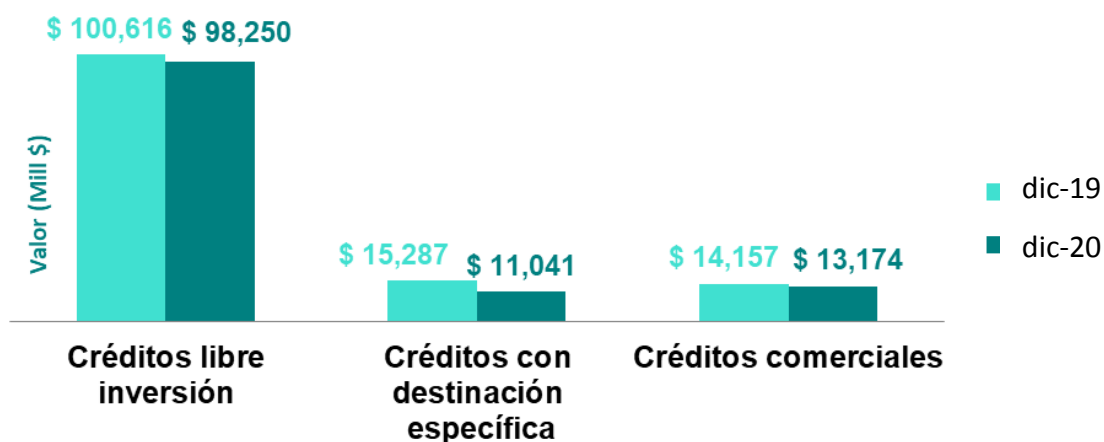
En busca de mantener el buen posicionamiento regional, el desarrollo económico de sus asociados y garantizar el cumplimiento del principio de la participación económica, en medio de la emergencia sanitaria y la afectación económica durante este 2020, Cooptenjo a través de su portafolio de productos y servicios continúa transfiriendo beneficios.

### Uso de productos de crédito



Se observa como el año 2020, presentó una dinámica más baja con respecto del año anterior en el número de operaciones en las diferentes líneas de crédito. La línea de crédito con más operaciones fue la de libre inversión, la cual representa un 91% con respecto del total que fueron de 15.811.

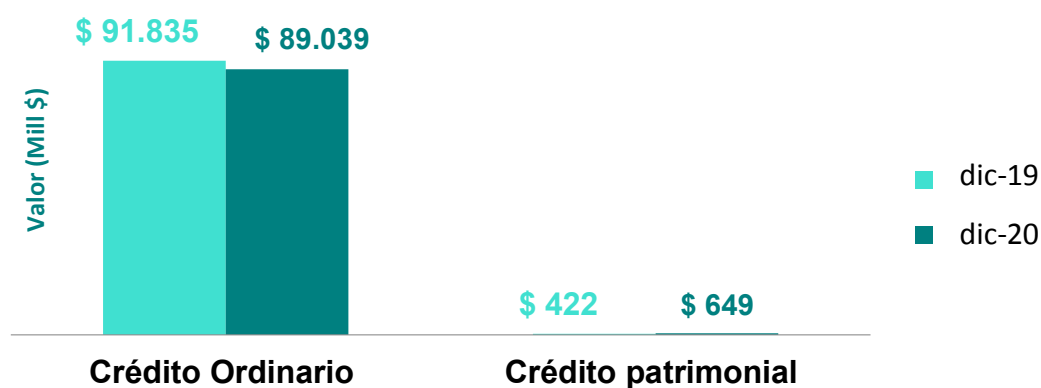
## VALOR LÍNEAS DE CRÉDITOS 2020



La línea de crédito con más participación fue la de libre inversión, la cual representa un 80% con respecto del total del valor de la cartera que fue de \$122.465 millones.

### Créditos con libre destinación

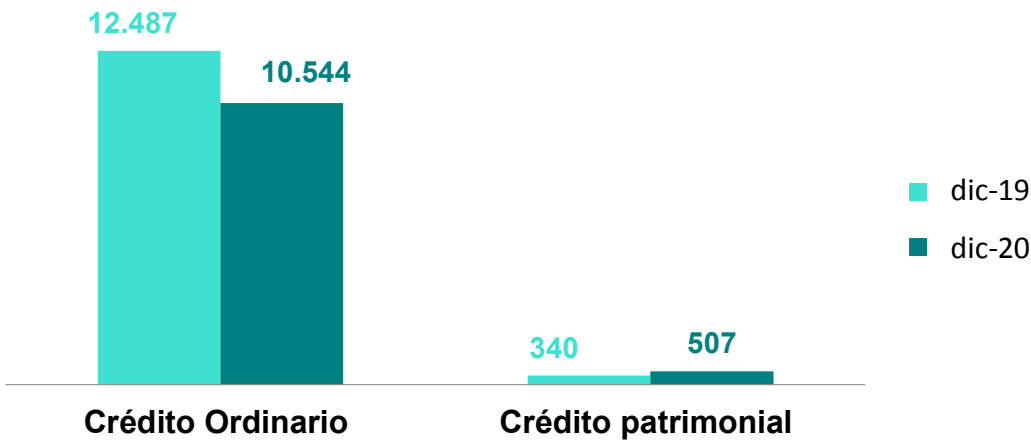
## VALOR CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN



A pesar de la diversificación del portafolio de créditos, tanto en valor de créditos como en cantidad de operaciones, la línea de crédito ordinario continuó para la

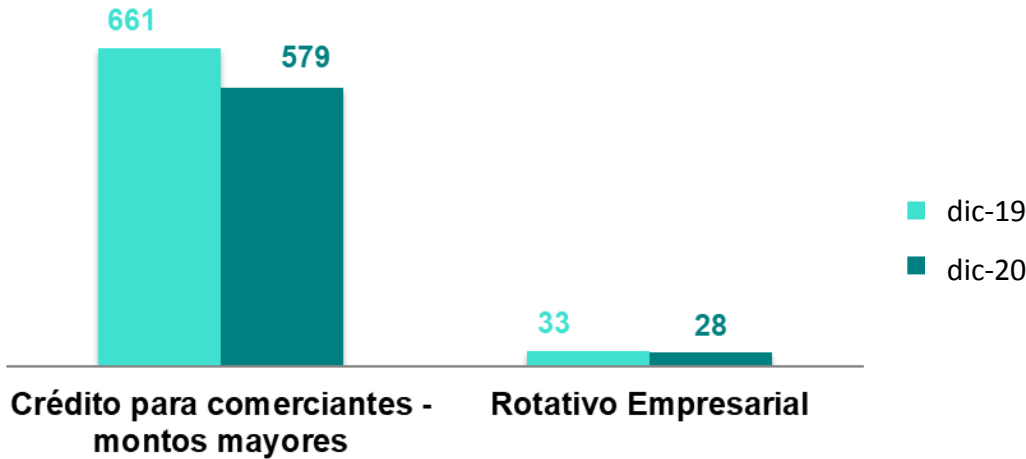
vigencia del 2020 ocupando una participación mayoritaria dentro del consolidado de créditos de libre destinación.

CANTIDAD CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN



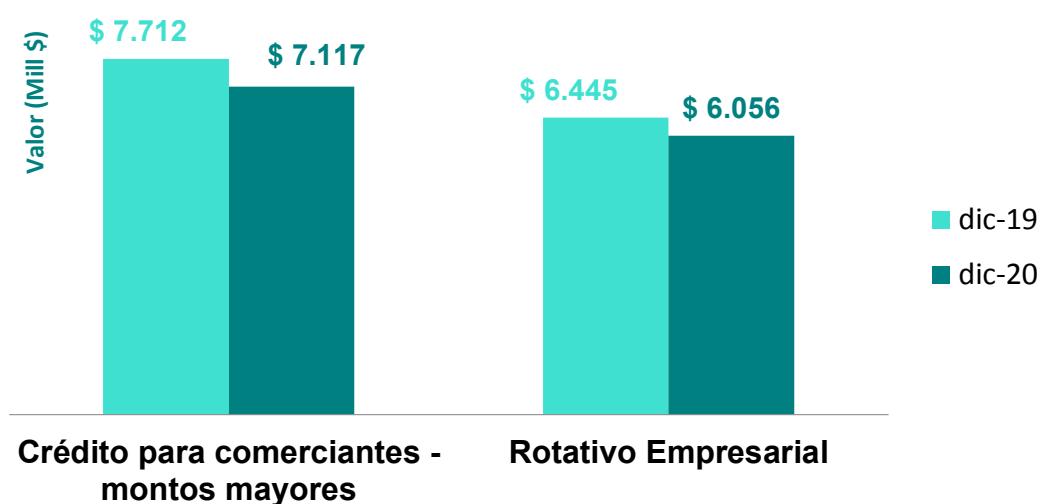
Créditos comerciales

NÚMERO DE OPERACIONES CRÉDITOS COMERCIALES



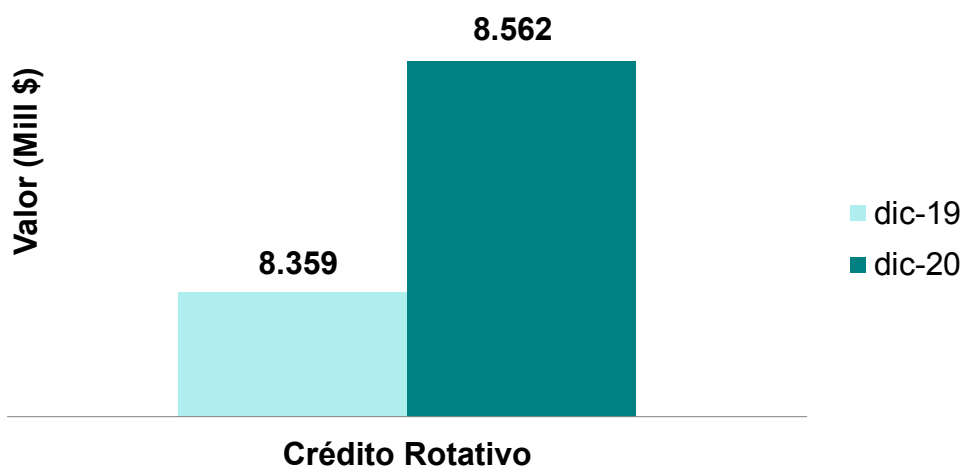
La diversidad sectorial del mercado objetivo ha repercutido negativamente en la disminución de la cartera colocada en el sector comercio, por lo que es el primer actor damnificado de la emergencia que vive el país.

## VALOR CRÉDITOS COMERCIALES

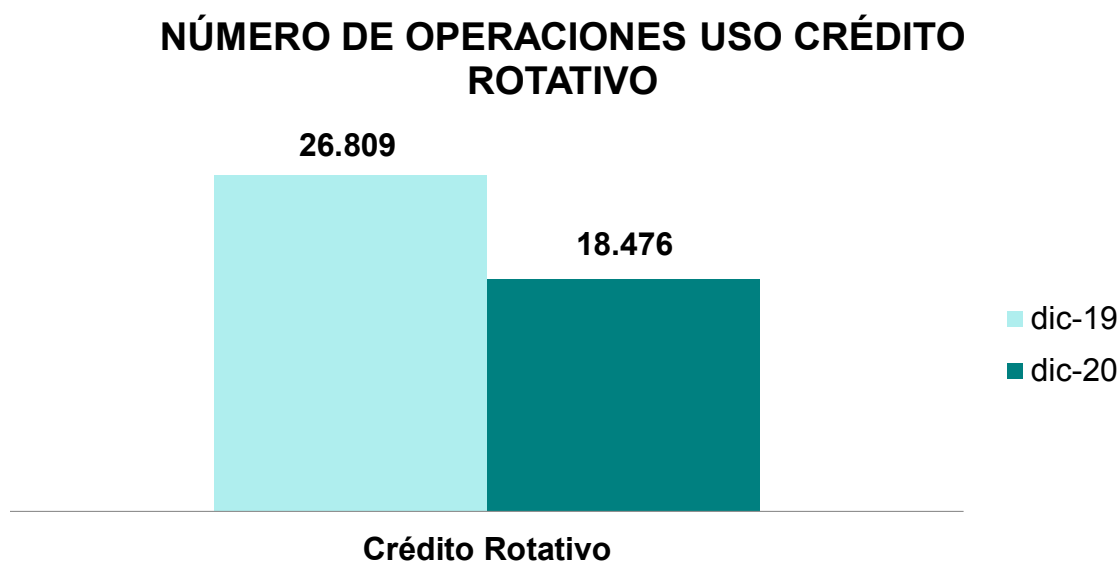


## Uso crédito rotativo

## VALOR USO CRÉDITO ROTATIVO



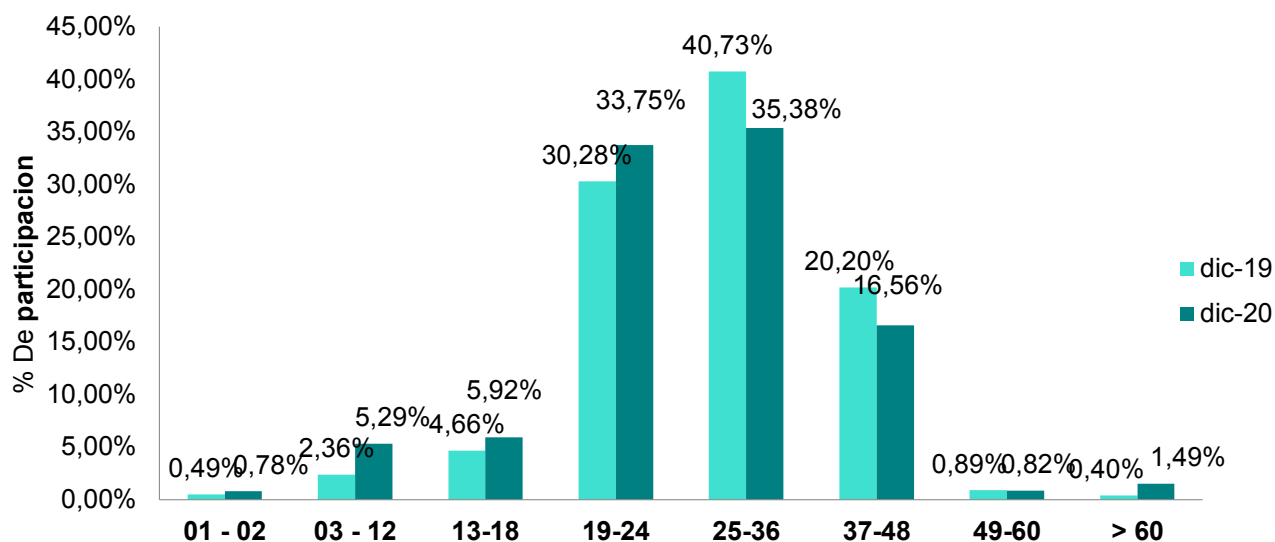
La línea de crédito rotativo continúa para el año 2020 aumentando su participación dentro del portafolio activo de la cooperativa en un 7% respecto al año inmediatamente anterior.



### Créditos por plazos

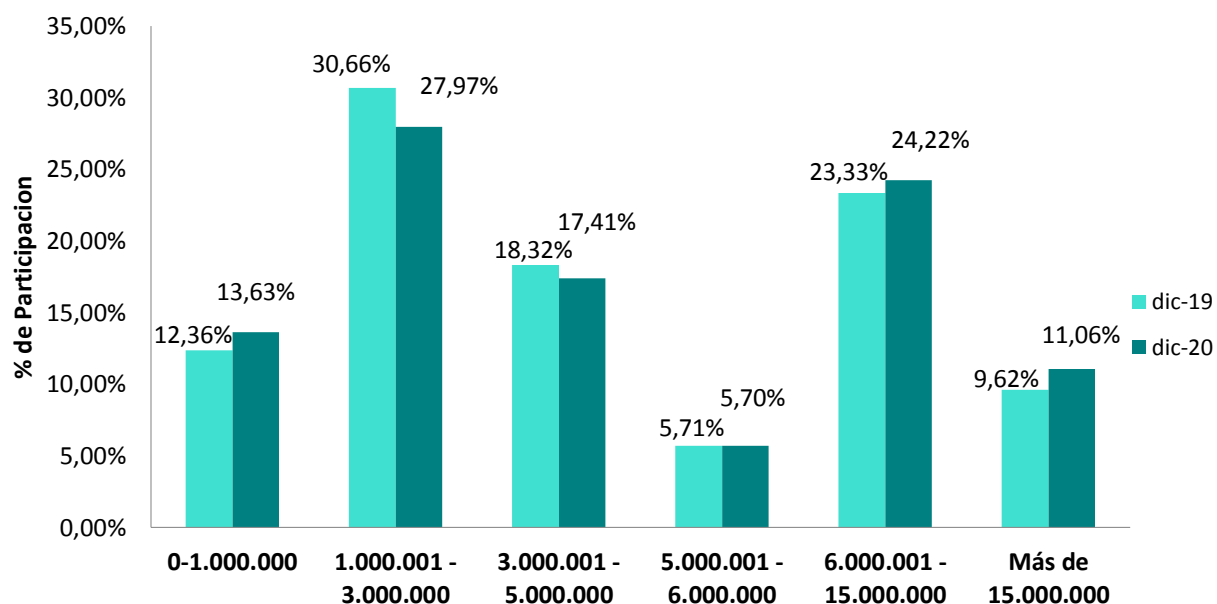
La mayor cantidad de operaciones de créditos se encuentran en el rango de 25 a 36 meses de plazo, en concordancia con las necesidades de los asociados y a su vez garantizando una rotación adecuada de los capitales otorgados.

## CRÉDITOS POR PLAZOS 2020



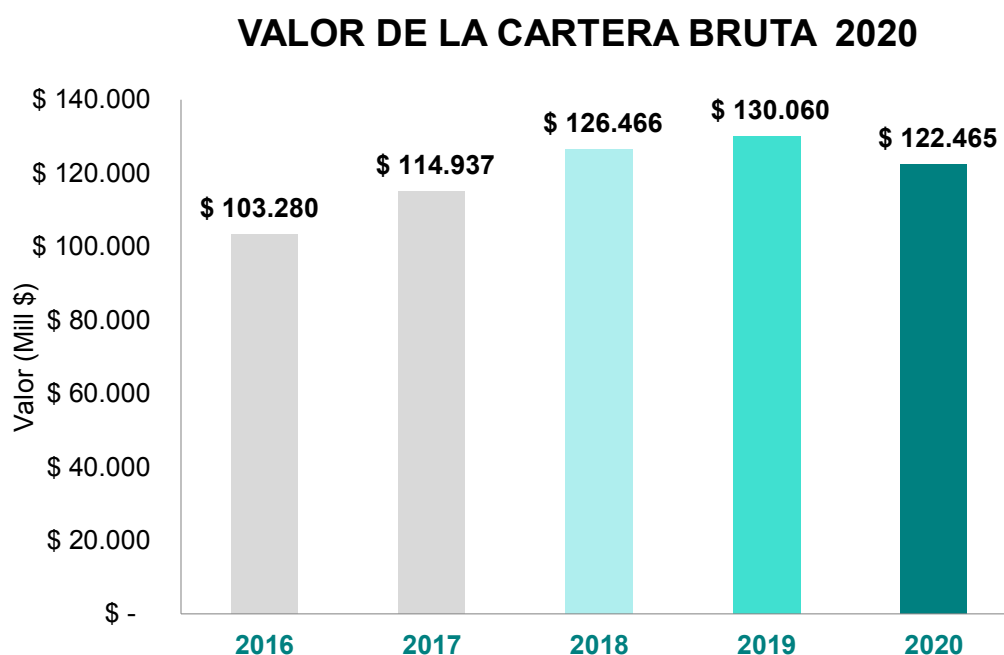
## Créditos por montos

## CRÉDITOS POR MONTOS 2020



Los créditos entre los rangos inferiores de \$1.000.000 se mantienen respecto del cierre del año inmediatamente anterior; adicionalmente los créditos entre 6.000.001 y 15.000.000 continúan con su tendencia al crecimiento denotando el despliegue de dichas campañas.

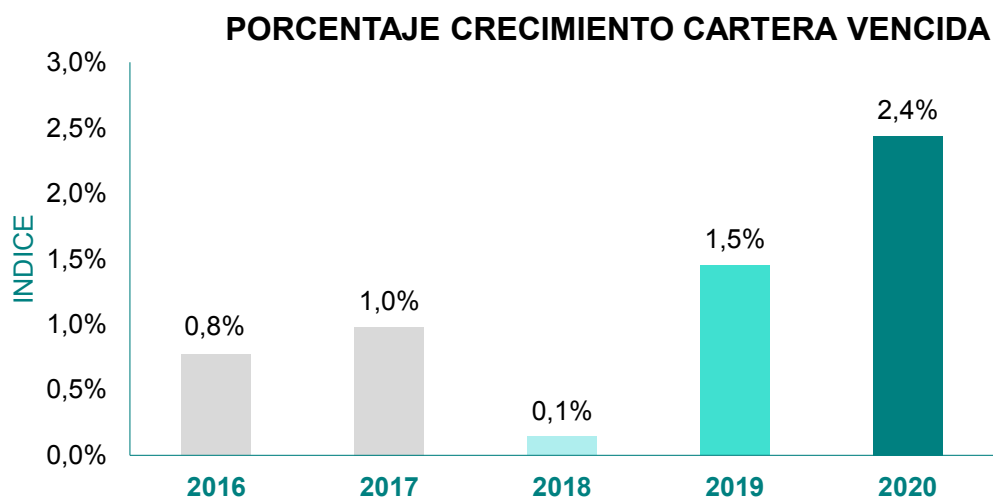
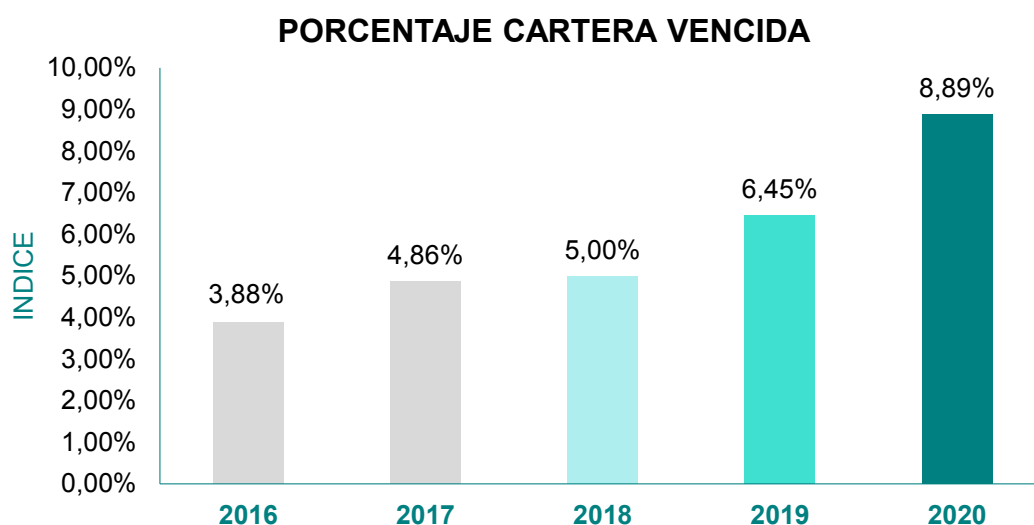
### Cartera bruta



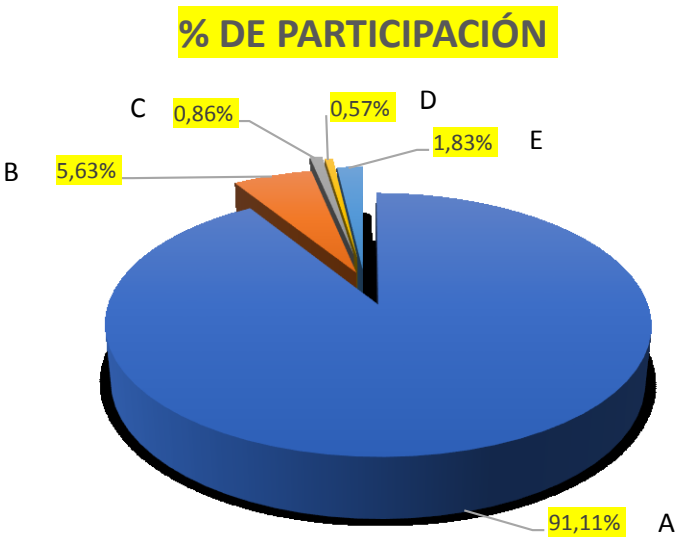
Para el 2020 la cartera bruta presentó una reacción negativa en su comportamiento mostrando una disminución del 5.84% respecto del cierre del año inmediatamente anterior.

## Cartera vencida

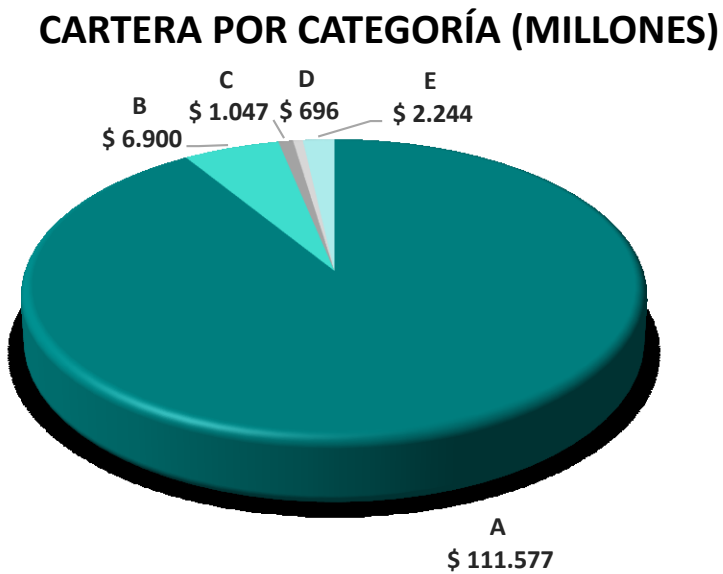
En el 2020 se implementaron actividades diferenciales; donde estas están encaminadas al mejoramiento de este indicador, influyendo en mayor proporción factores socioeconómicos y políticos que afectan a nuestros asociados y obstaculizaron la recuperación de nuestra cartera.



Cartera por categorías



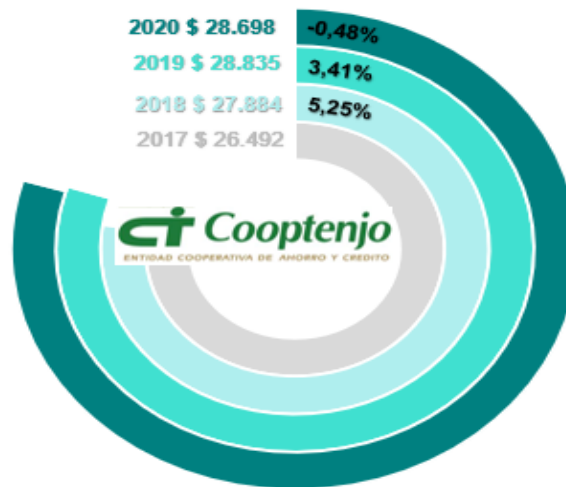
Se tiene un 91,11% de cartera en niveles riesgo normal. Las estrategias para la recuperación de cartera se actualizan constantemente frente a las condiciones que presentaron nuestros asociados y el mercado.



## Uso de productos de ahorro

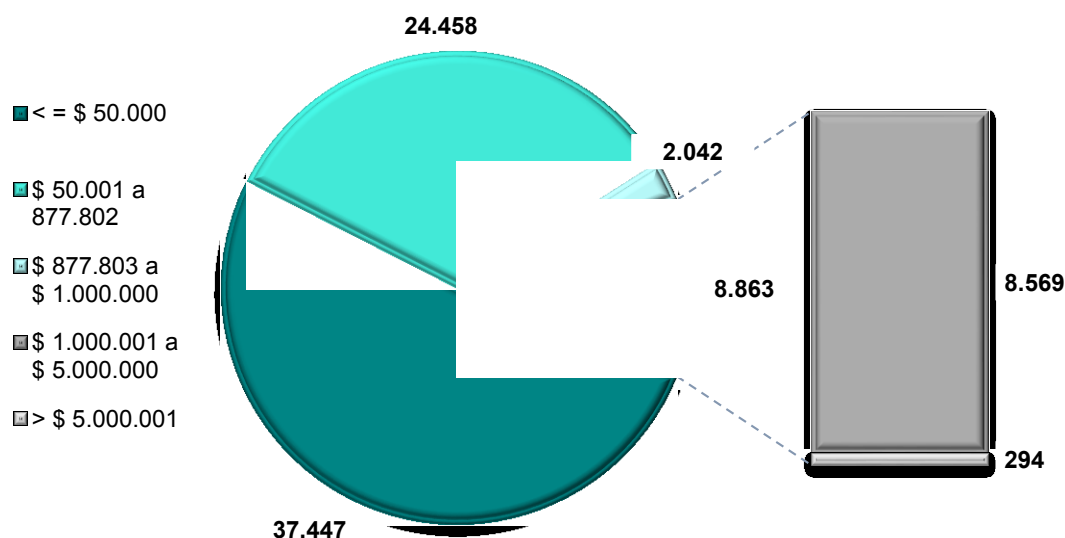
## Evolución de aportes

### APORTES (MLLS \$)



En el año 2020 tuvimos un buen mantenimiento del saldo de los aportes sociales, ya que con la crisis sanitaria la cual afectó la economía de los hogares de muchos de nuestros asociados, solo se presentó una disminución en el saldo de aportes sociales de \$137 millones.

## PROMEDIO DE APORTES POR ASOCIADO



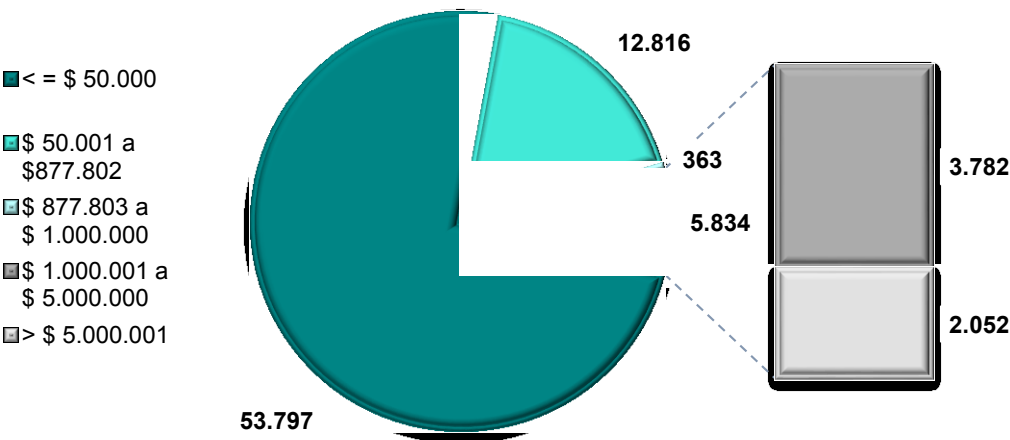
Para este año cerramos con el 15% de los asociados, teniendo un promedio en aportes superior a \$877.803.

### Promedio de ahorro

En comparación con el 2019, 104 asociados incrementaron sus ahorros en el rango de >5.000.001.

Evidenciando de esta manera la confianza que genera la cooperativa en nuestros asociados, a pesar de la coyuntura generada por la emergencia sanitaria, ellos prefirieron mantener su dinero seguro en nuestra entidad.

PROMEDIO DE AHORROS POR ASOCIADOS

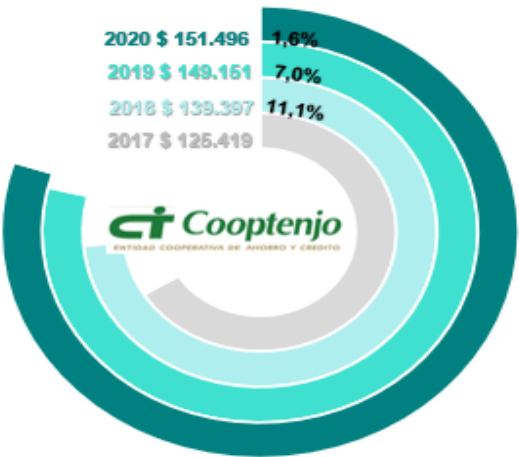


Desempeño económico y financiero

Evolución económica

Activos

ACTIVO (MLLS \$)



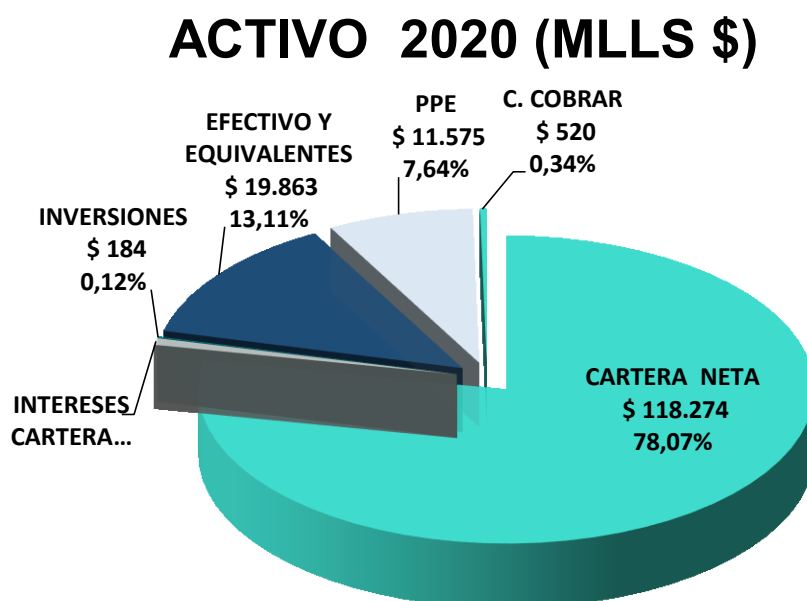
Los activos de la Cooperativa presentaron un incremento a diciembre de 2020 del 1,6 % con respecto al año 2019, alcanzando un valor de \$ 151.496 millones de pesos.

### Composición del activo

El activo más representativo de nuestra cooperativa está compuesto por la cartera neta con el 78.07%, el cual al cierre de diciembre de 2020 alcanzó la cifra de \$118.274 millones.

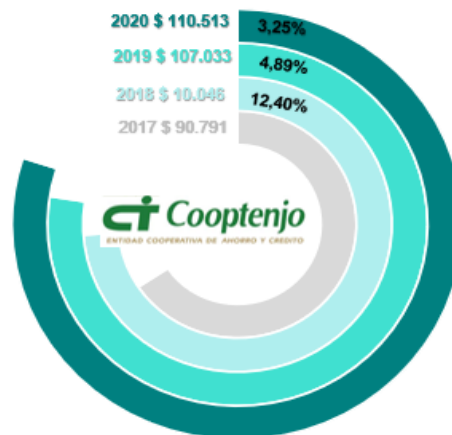
El activo está compuesto además por el efectivo y equivalentes al efectivo, este rubro contiene los valores en bancos y el disponible en agencias, así como también las inversiones que la cooperativa mantiene para cumplir con el requerimiento del Fondo de liquidez y otras inversiones que se realizan para manejar los excesos de liquidez.

El activo también comprende los intereses de la cartera de crédito, la propiedad, planta y equipo y las cuentas por cobrar a nuestros asociados.

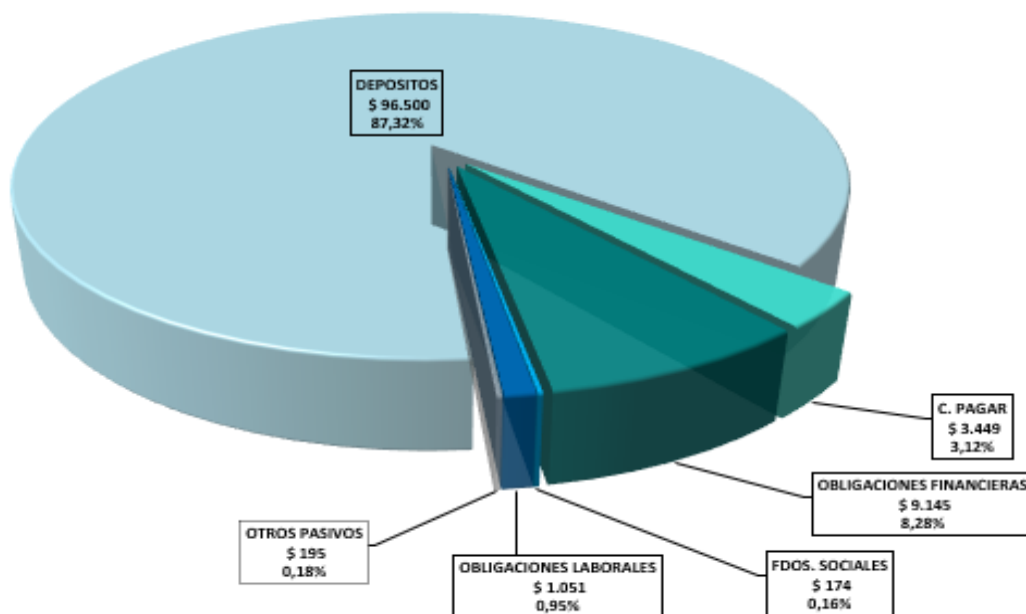


## Pasivo

### PASIVO (MLLS \$)



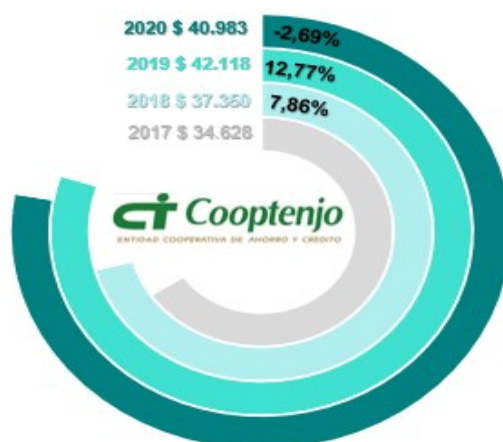
Los pasivos de la cooperativa registraron un incremento del 3,25%, alcanzando la cifra de \$110,513 millones de pesos, lo que significa un crecimiento de \$3.480 millones de pesos, con respecto a diciembre de 2019. Esto demuestra la confianza especialmente por parte de nuestros asociados ahorradores, para seguir trayendo sus recursos a la cooperativa en plena crisis económica producida por el COVID-19.

**PASIVO 2020 (MLLS \$)**

El pasivo esta principalmente representado por los Depósitos de los asociados, los cuales a cierre de diciembre de 2020 alcanzaron la cifra de \$ 96.500 millones, también está compuesto entre otros por las obligaciones financieras \$9.145 millones, obligaciones laborales \$1.051 millones, cuentas por pagar \$3.449 millones y fondos sociales \$174 millones.

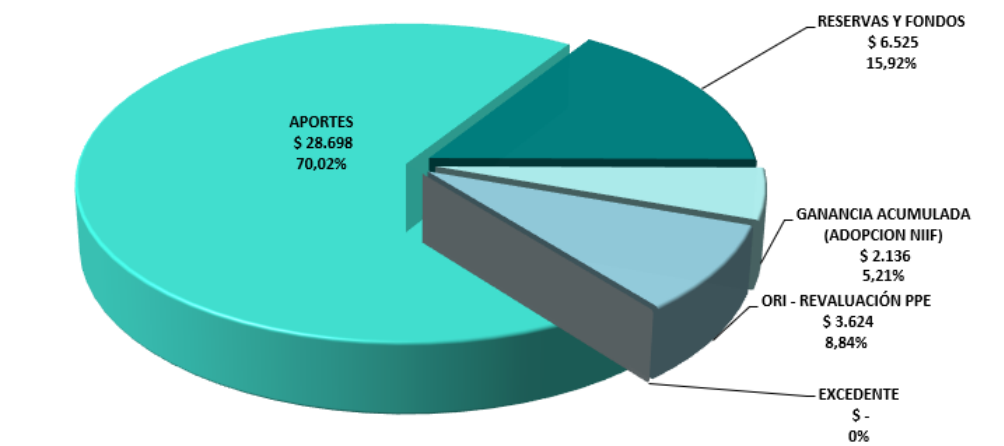
## Patrimonio

### PATRIMONIO (MLLS \$)



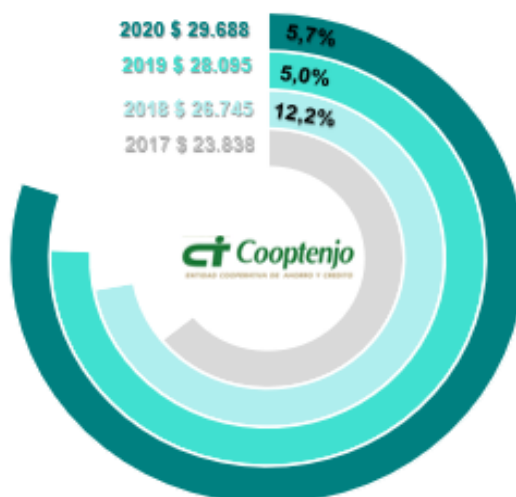
El patrimonio de la cooperativa registro un decrecimiento del 2,69 %, alcanzando la suma de \$40.983 millones, lo que representa una disminución de \$1.135 millones. El patrimonio está representado principalmente por los aportes sociales los cuales al cierre de 2020 alcanzaron la cifra de \$28.698 millones, también está compuesto por las reservas, creadas como protección y fortalecimiento del patrimonio por valor de \$6.525 millones, el ORI (Otro Resultado Integral) por revaluación de la propiedad, planta y equipo por \$3.624 millones y la ganancia acumulada por la Adopción de NIIF por \$2.136 millones.

## PATRIMONIO 2020 (MLLS \$)



## Ingresos

## INGRESOS 2020 (MLLS \$)



Los Ingresos de la Cooperativa al cierre de 2020 alcanzaron la cifra de \$ 29.688 millones, distribuidos de la siguiente manera:

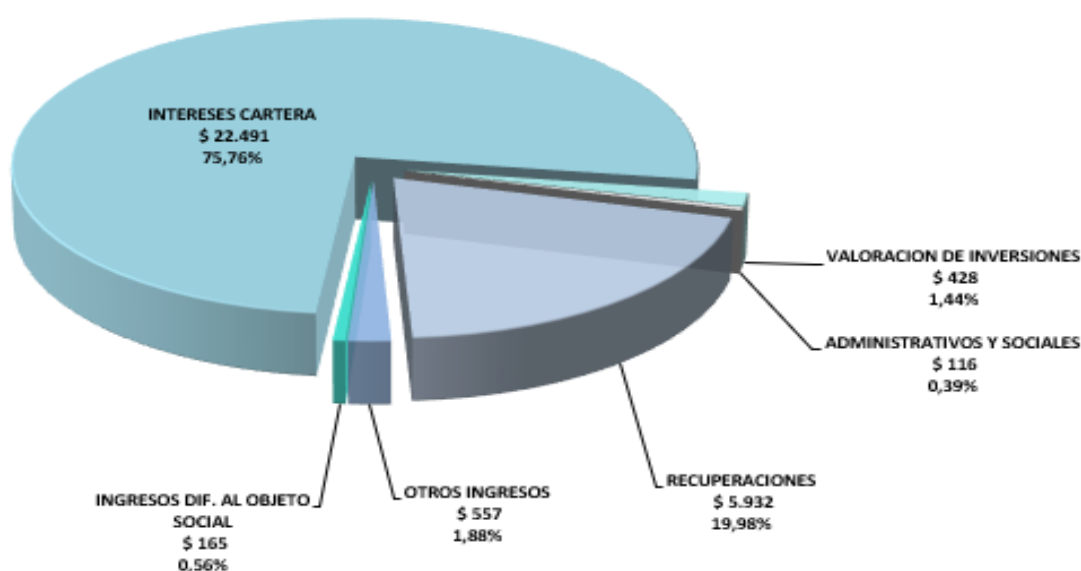
Intereses cartera de Créditos \$ 22.491 millones, ingresos por valoración de inversiones \$ 428 millones.

Otros Ingresos por \$ 557 millones, los cuales corresponden a comisiones de convenios, alianzas y complementarios.

Ingresos Administrativos y sociales por \$ 116 millones, representados por las cuotas de admisión y reingresos.

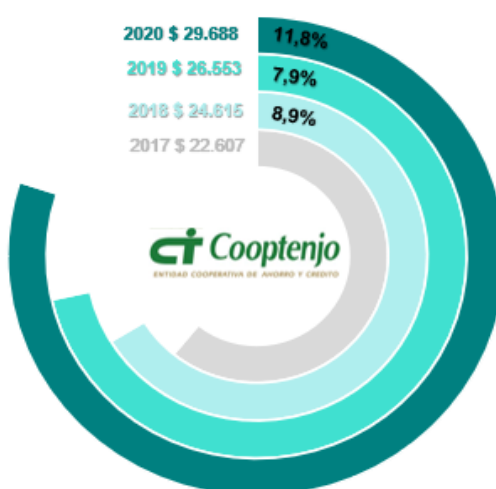
Ingresos por recuperaciones \$5.932 millones, representan los ingresos por recuperación de cartera castigada y recuperación de deterioros, en la vigencia 2020 se efectuó recuperación del deterioro general por \$3.995 millones los cuales corresponden a la utilización del exceso de provisión general, reintegro que fue realizado conforme a la autorización del Consejo de Administración mediante acta No. 645 de abril 20 de 2020 y acogiendo lo dispuesto por la Supersolidaria en la circular externa 11 de 2020, mediante la cual autorizó utilizar el valor que excediera del 1% del deterioro general para apalancar los gastos por deterioro de la cartera vencida efecto de la situación actual de contingencia.

### INGRESOS 2020 (MLLS \$)



## Costos y gastos

### COSTOS Y GASTOS 2020 (MLLS \$)



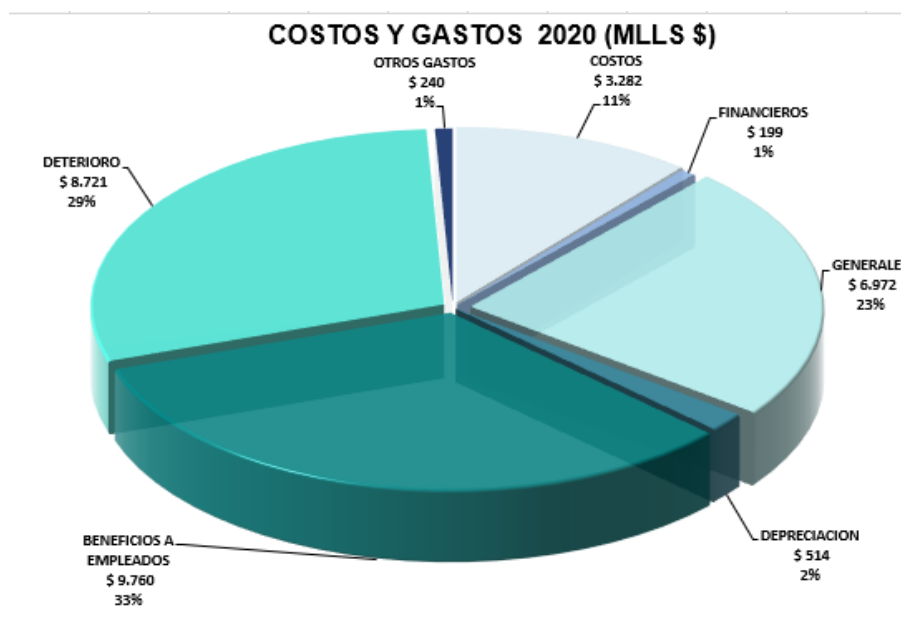
Respecto a los egresos de la cooperativa, la administración continúa con la adopción de medidas que permitan el control de los gastos y la optimización de los recursos.

Los costos de la cooperativa alcanzaron el valor de \$ 3.282 millones de pesos y representan los intereses que se reconocieron a los asociados por los depósitos en cuentas de ahorro y CDAT durante el año, así como los intereses bancarios producto del endeudamiento.

En relación a los gastos de la cooperativa, están principalmente representados por los beneficios a los empleados \$ 9.760 millones de pesos, este rubro registra los gastos ocasionados por concepto de la relación laboral existente de conformidad con las disposiciones legales vigentes, así como los beneficios contemplados, teniendo en cuenta que el talento humano es el principal recurso de la cooperativa.

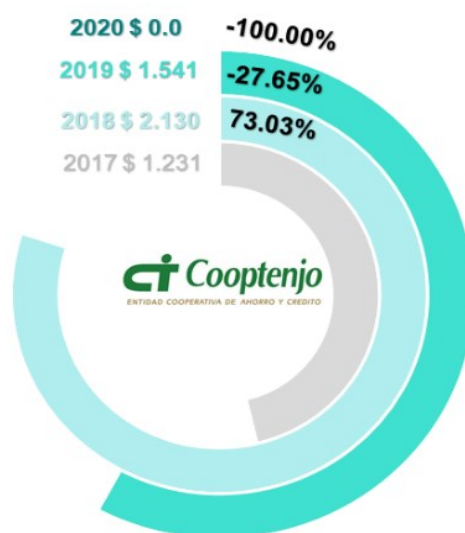
Los demás gastos que registra la cooperativa surgen por el giro normal del negocio, como son gastos generales por \$ 6.972 millones

Deterioro cartera de crédito por \$ 8.721 millones, gastos de depreciación \$ 514 millones, gastos financieros \$ 199 millones y otros gastos por \$240 millones.



## Excedentes

### EXCEDENTES (Mlls)



Este resultado de la Cooperativa obedece al cumplimiento del compromiso con el Consejo de Administración de acuerdo con el acta 645 del 20 de abril de 2020 mediante la cual se autorizó utilizar el exceso de provisión general del 3%, con el compromiso que el resultado al cierre del ejercicio se retornaría para cubrir en todo o en parte el valor utilizado del exceso de la Provisión General.

De igual manera la Superintendencia de la Economía Solidaria dispuso en la Circular Externa 11 emitida el 19 de marzo de 2020, que podría utilizarse el valor que excediera del 1% del deterioro general, para apalancar el gasto por deterioro de la cartera vencida, efecto de la situación actual de contingencia y en razón a que la cooperativa mantenía el 4% de deterioro General, pudo hacer uso de esta disposición.



# AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

La Cooperativa une esfuerzos con otras organizaciones, para generar productos y servicios acorde a las necesidades de sus asociados, dichas alianzas se realizan manteniendo el control democrático y la autonomía de la entidad.

### Tarjeta débito de afinidad

El 2020 trajo consigo el proceso evolutivo de los medios de pago, forjando la utilización de los medios virtuales en vez del dinero en efectivo, situación que no fue ajena para nuestros asociados.

Es así como nuestro medio pago “tarjeta débito Golden” abrió la puerta a la virtualidad a 3.909 asociados sin dejar de suplir las condiciones de una tarjeta débito, integrando nuevas funcionalidades que nos permitan avanzar en acciones dirigidas hacia la transformación digital como; transferencias interbancarias, pagos a través de botón PSE, consignaciones y retiros en Efecty, Transfiya y QR.

### 7.778 Tarjetahabientes

**Con 13.787 transacciones realizadas a través de multiportal personas por \$6.823.886.405. Y 92.485 transacciones realizadas a través de canales tradicionales (cajeros, establecimientos de comercio y agencias) por \$58.809.435.410**



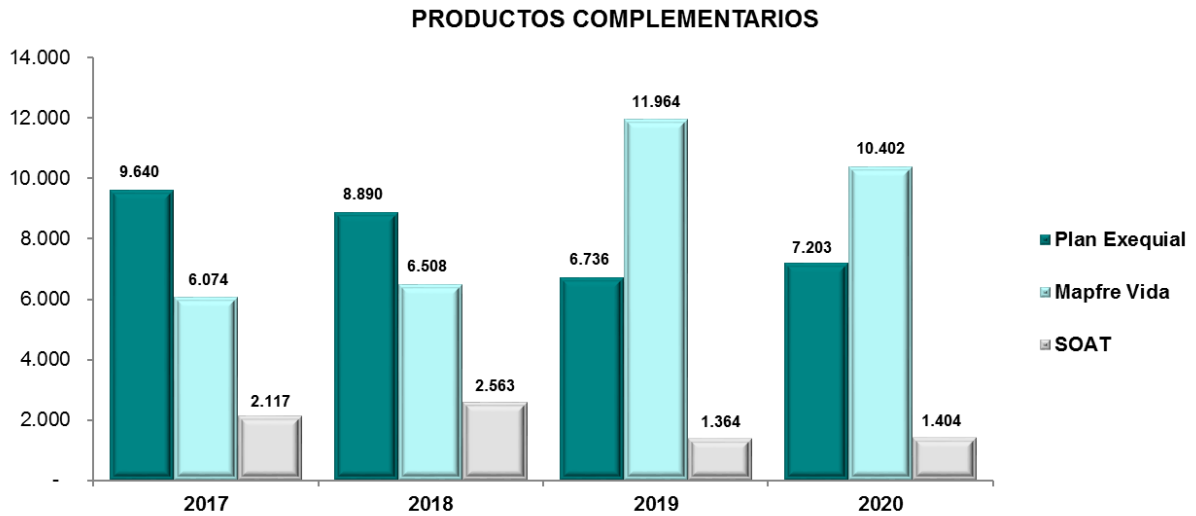
## Multiportal Empresas

Con el compromiso de promover diferentes canales auto gestionables para nuestros asociados se logró la implementación del portal transaccional Jurídico una plataforma ágil y dinámica que permite a nuestro asociado jurídico realizar desde la dispersión de su nómina, transferencias bancarias, pagos a proveedores, consultas de saldo y extractos.

## Seguros

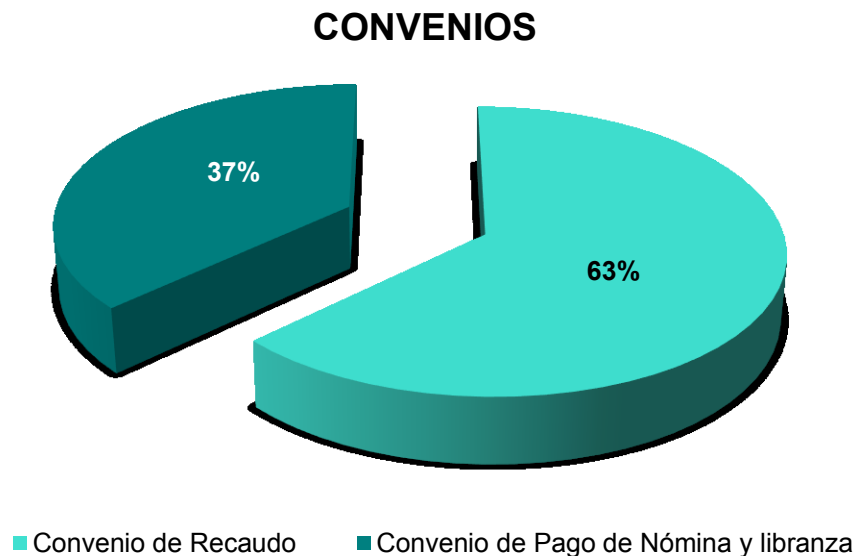
Durante el año 2020, los seguros en nuestra entidad se consolidaron y presentaron un crecimiento significativo del 7.8% en el portafolio de protección y previsión liderado por; **seguros de vida, planes exequiales, Soat, asistencias para mascotas y repatriación**, ratificando una vez más que este tipo de productos y servicios brindan a nuestros asociados tranquilidad y bienestar.

Producto	Cantidad
Pólizas de vida	10.402
Planes exequiales	7.203
SOAT	1.404



Iniciativas como la implementación de **SOAT ON-LINE** en nuestra entidad, diversifican los canales de venta de este tipo de productos, poniendo al servicio de nuestros asociados herramientas fáciles, ágiles y que contribuyan con el cuidado de su salud evitando el desplazamiento a una agencia.

## Convenios



El porcentaje de distribución es 63% para recaudo y 37% para libranza y nómina Representados 24 convenios de nómina, 87 convenios de recaudo y 28 convenios de libranza.

### Programas del gobierno

En el marco de la emergencia sanitaria vivida durante el año 2020 el Gobierno Nacional emitió una serie de programas sociales con el objetivo de apoyar y proteger el empleo formal del país así y aquellos ciudadanos en calidad de vulnerabilidad.

Motivo por el cual nuestra entidad adopto dichas medidas y en alianza con nuestro Banco Cooperativo Coopcentral canalizo las solicitudes de nuestros asociados con el siguiente impacto:

- **Ingreso Solidario:** durante 9 meses consecutivos 43 asociados en calidad de Vulnerabilidad económica han sido beneficiados con \$160.000 mensuales consignados a su cuenta de ahorros, dando como resultado un impacto total de **\$61.920.000**
- **Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF) y Programa de Apoyo Pago de Prima de Servicio (PAP):** durante 6 meses consecutivos 6 asociados Jurídicos fueron beneficiados con el subsidio del 40% del valor del salario mínimo legal vigente por \$351.000 por cada empleado para total entregado durante este tiempo de \$156.748.000.

## Entes Territoriales

Durante el año 2020 fortalecimos alianzas comerciales con nuestros 9 asociados jurídicos pertenecientes al sector público “Alcaldías Municipales” reafirmando nuestro compromiso social enlazado a cada uno de los planes de gobierno y apoyo a la emergencia sanitaria.



# EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Cooptenjo para este año tuvo que hacer unos esfuerzos y ajustes importantes por medio de la utilización de nuevas tecnologías, que permitiera la continuidad en la formación de todos los miembros de la Cooperativa, porque sabe que, sin conocimiento no se puede hacer frente a los retos de la vida y particularmente en estos tiempos de pandemia.

## Inducción cooperativa



Con el objetivo de reforzar los principales conceptos del modelo cooperativo a través de las bondades de este, se vinculó al proyecto de inducción cooperativa a **2.993** asociados nuevos a través de la socialización del documento digital “Bienvenido a Cooptenjo”.

Como apoyo a la ejecución de esta iniciativa, se compartió el link de la página web corporativa por medio de mensaje de texto a los asociados vinculados,

buscando una mayor identificación de los asociados en su rol como miembros de la Cooperativa.

## Taller de educación financiera

Para Cooptenjo es de vital importancia la educación financiera de sus asociados y de la comunidad en general, ya que esta beneficia a las personas en todas las etapas de su vida. Este año se lograron impactar **1.930** asociados inicialmente con talleres presenciales y luego con el desarrollo de una cápsula financiera sobre

administración del gasto, con el fin de continuar la educación y salirle al paso por las restricciones que generó la emergencia sanitaria, al no poder realizar reuniones presenciales con los asociados.



## Festival de expresión “Talentos Cooptenjo 2020”

Con el objetivo de continuar fomentando el desarrollo de destrezas, la creatividad y estimular una mayor sensibilidad y compromiso con la construcción de un mejor país; la Cooperativa realizó por sexto año consecutivo el “**Festival de expresión Talentos Cooptenjo 2020**”.

En la versión 2020 reconoció y premió a asociados menores e hijos de asociados, artistas que participaron de los siguientes concursos:



## VI Concurso de Cuento Cooperativista



IX Concurso de pintura



## IX Concurso de Pintura

## VI Concurso de Música Instrumental Solista



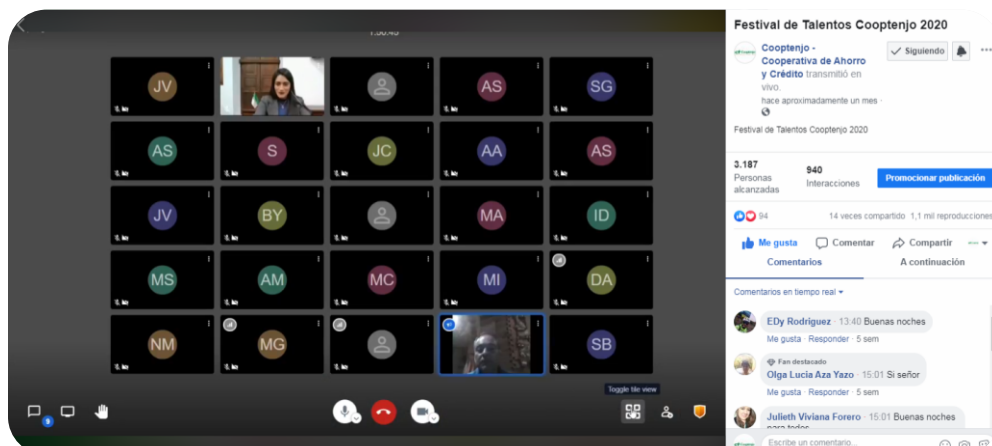
#### IV Concurso de Canto Solista



Este año el concurso logró convocar a 247 participantes, atendiendo las medidas bajo las actuales circunstancias por la crisis sanitaria, se manejó todo el concurso de manera virtual.

Se realizaron las respectivas inscripciones mediante la página web, se solicitó a cada uno de los participantes el envío de sus obras por medio de correo electrónico y WhatsApp, para posteriormente ser unificadas y enviadas al selecto jurado quienes se encargaron de elegir a los ganadores de cada categoría.

El día 29 de diciembre se llevó a cabo la clausura del festival de manera virtual donde se contó con la participación del Consejo de administración, Comité de educación, directivos, Gerente General y el comité de gerencia, jurados, participantes, padres de familia y funcionarios de la cooperativa, la cual permitió realizar el reconocimiento a todos los participantes, siendo a su vez transmitida en directo a través del Facebook Live.



### Taller “Jóvenes de Impacto, construyendo vínculos”

Con el fin de reactivar y expandir nuestra Red Juvenil Cooptenjo, se realizó convocatoria voz a voz en cada una de las agencias logrando así conformar un grupo de 50 jóvenes entre asociados e hijos de asociados de edades entre 14 y 18 años, que recibieron en 4 sesiones en modalidad virtual una información valiosa para su vida, iniciando así el 27 de junio el taller “Jóvenes de Impacto, construyendo vínculos” el cual trabajaba los siguientes conceptos:

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Relacionamiento social
- Proyecto personal
- Sentido de cooperación.



## Capacitación Directivos

## Curso de Cooperativismo Básico

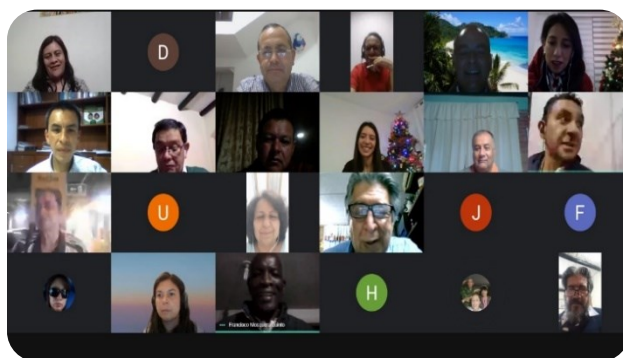


Con el fin de fortalecer nuestras bases cooperativas y anticipándonos a la nueva realidad, en el mes de febrero se inició el Curso de Cooperativismo Básico en alianza con Ascoop desarrollado en metodología virtual, el cual contó con la participación exitosa de 115 miembros del círculo primario (79 delegados y 36 funcionarios).

## Diplomado de Alta Gerencia con énfasis en riesgo financiero

Del 08 de agosto al 30 de octubre se realizó el Diplomado de Alta Gerencia con énfasis en riesgo financiero basado en 7 módulos donde se trataron los siguientes temas: Dirección estratégica, Gestión del riesgo financiero, Dirección de recursos humanos, Dirección comercial, Tecnología comercial, Dirección de operaciones, Liderazgo y responsabilidad social, basada en los lineamientos del manejo de los roles directivos, la participación de los miembros y el sistema de gestión en las cooperativas, para el fortalecimiento de las competencias de gobierno en las entidades solidarias.

Así de esta forma seguimos rompiendo paradigmas, en esta oportunidad con el primer diplomado virtual, este es un espacio que desde hace varios años venía trabajando el Consejo de Administración y el Comité de Educación, donde se llevó a cabo un ejercicio académico ajustado a las necesidades institucionales. Ahora más que nunca debemos estar preparados y actualizados para esta nueva realidad a la cual nos estamos enfrentando, con cambios rápidos que requieren de decisiones y acciones que nos lleven a resultados diferentes y efectivos, donde asistieron directivos del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités de apoyo, Gerencia General y Comité de Gerencia.



## Oportunidad de crecimiento personal y profesional de los colaboradores

### Plan de capacitación a funcionarios

Para la Cooperativa los funcionarios son un recurso valioso, por esto la necesidad de desarrollar y ejecutar el plan de capacitación anual, el cual contribuye al fortalecimiento y desarrollo del talento humano en pro del crecimiento de la Cooperativa, aportando a la adquisición de nuevos conocimientos que permiten la realización de las labores asignadas, desarrollando las habilidades y actitudes necesarias que aportan al desempeño laboral de los funcionarios.

PLAN DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS			
GENERALIDAD	DESCRIPCIÓN	TEMAS	FUNCIONARIOS IMPACTADOS
<b>Fortalecimiento Escuela de la Felicidad ESFACOOOP</b>	Socialización proyecto de formación y capacitación virtual continúa para los funcionarios, que permite superar problemas de disponibilidad de tiempo y costos, utilizando como herramienta la administración de contenido virtual y la tecnología de punta.	Inducción 2020	26
<b>Fortalecimiento Escuela de la Felicidad ESFACOOOP Habilidades blandas</b>	Socialización proyecto de formación y capacitación virtual continúa para los funcionarios, que permite superar problemas de disponibilidad de tiempo y costos, utilizando como herramienta la administración de	Reinducción 2020	206

	<p>contenido virtual y la tecnología de punta. Son habilidades asociadas con la personalidad y naturaleza del ser humano dentro de las cuales encontramos la capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación y actitud positiva entre otras que debe poseer un líder.</p>	<p>Liderazgo en Crisis - Más Allá del Coronavirus</p>	<p>10</p>
<p><b>Habilidades blandas</b> <b>Normatividad Financiera</b></p>	<p>Son habilidades asociadas con la personalidad y naturaleza del ser humano dentro de las cuales encontramos la capacidad de liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación y actitud positiva entre otras que debe poseer un líder. Actualización de las diversas leyes marco, mediante las cuales se dictan los objetivos y criterios a los cuales debe someterse la Cooperativa.</p>	<p>Comunicación Interna y Gestión Estratégica de la Contingencia</p>	<p>6</p>
		<p>Contención emocional de cara a la nueva normalidad</p>	<p>3</p>
		<p>Herramientas para gestionar el cambio desde lo personal y lo profesional</p>	<p>9</p>
		<p>Todos podemos ser héroes, Endomarketing clave para movilizar el cambio</p>	<p>10</p>
		<p>Proactividad, motivación y compromiso en el teletrabajo</p>	<p>42</p>
		<p>Cómo motivar, movilizar e influir en tu equipo de trabajo remoto</p>	<p>20</p>
		<p>Liderazgo Estratégico en los nuevos negocios</p>	<p>14</p>

		La Regulación Emocional como herramienta para afrontar el estrés generado por el Covid-19	25
		Feedback efectivo en entornos remotos	15
		Gestión del cambio en tiempos de incertidumbre	20
		Liderazgo en tiempos de incertidumbre	30
		Continuidad del negocio y resiliencia organizacional en tiempos del Covid - 19	10
		Autogestión y liderazgo personal para la consecución de resultados	30
		Intervención en crisis y estrategias de afrontamiento para el manejo de emociones	10
		Circular externa No. 10 de febrero de 2020	8
<b>Normatividad Financiera Riesgos</b>	Actualización de las diversas leyes marco, mediante las cuales se dictan los objetivos y criterios a los cuales debe someterse la Cooperativa. Actualización en normatividad del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de	Medios Electrónicos Año Gravable 2019	2
		Plan de Contingencia de Liquidez	2
		Conferencia Virtual: Un Virus en las Finanzas de la Empresa	3

	Activos y de la Financiación del Terrorismo acorde a la normatividad vigente.	Foro Ciclo del Riesgo	2
<b>Riesgos Fuerza de Ventas</b>	Actualización en normatividad del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo acorde a la normatividad vigente. Afianciamento de los conocimientos de la fuerza comercial de ventas de alto rendimiento con el fin de desarrollar relaciones de asesoría, oportunidad y satisfacción, para gestionar eficientemente el modelo del negocio con orientación integral al asociado.	Riesgo Financiero	239
		Modelos cuantitativos en la gestión de SARO	1
		Importancia de los Indicadores en la Gestión del Riesgo	1
		Módulo de Gestión del Riesgo	1
		Análisis del Proyecto de Norma SARC Sector Solidario	2
		Conversatorio Virtual Impacto de la Metodología IRL	2
		Taller Virtual Riesgo de Crédito	2
		E-learning riesgo de liquidez y crédito	2
		VIII Encuentro de Empleado, Oficial de Cumplimiento y líder de Riesgos	2
		Reprogramación Solidaria	148
<b>Fuerza de Ventas Temas Cooperativos</b>	Afianciamento de los conocimientos de la fuerza comercial de ventas de alto rendimiento con el fin de desarrollar relaciones de asesoría, oportunidad y satisfacción, para	Ejecutivo Móvil	83
		Recaudos y Pagos Reprogramación Solidaria	50
		Neuro ventas	101

	<p>gestionar eficientemente el modelo del negocio con orientación integral al asociado.</p> <p>Conocimiento y fortalecimiento de los funcionarios en temas Cooperativos, su normatividad vigente e inducción, incrementando el sentido de pertenencia por la institución.</p>	Webinar "Mercadeo Relacional"	5
		Reinventarse - Sostenimiento Y Productividad De Equipos Comerciales En Tiempos De Crisis	20
		La solución asertiva para manejar y fidelizar clientes difíciles en tiempos de cambio	45
		Estrategias y herramientas para la gestión de clientes en época de Covid	28
		Plan Exequial Olivos	100
		Sostenimiento y productividad de equipos comerciales en tiempos de crisis	10
		Publicidad y su impacto en las entidades y sus asociados	2
		VII Convención Financiera Cooperativa 2020	5
<b>Temas Cooperativos Relacionados con la naturaleza del cargo</b>	<p>Conocimiento y fortalecimiento de los funcionarios en temas Cooperativos, su normatividad vigente e inducción, incrementando el sentido de pertenencia por la institución.</p>	Curso cooperativismo básico	141
		Seminario Ley de crecimiento económico en las entidades del sector solidario en las entidades	2

Relacionados con la naturaleza del cargo Seguridad y Salud en el Trabajo	Capacitación específica en los cargos que lo requieran con el fin de fortalecer e incrementar la productividad, capacidad y experiencia dentro de la labor que desempeñan en la Cooperativa.	Transformación Exponencial: Construyendo Nuevos Proyectos Educativos para el Sector Solidario	2
		Taller Presupuesto y Balance Social	3
		Socialización Nueva Circular Básica Jurídica	14
		Procesamiento de datos nivel básico con SPSS	1
	Capacitación específica en los cargos que lo requieran con el fin de fortalecer e incrementar la productividad, capacidad y experiencia dentro de la labor que desempeñan en la Cooperativa. Formación en El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con el fin de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los funcionarios.	Auditores Internos	12
		Expertos Técnicos	13
		Seminario aciertos y errores en la adquisición del talento humano	2
		Liquidación y tramite de incapacidades laborales y comunes ante la actual emergencia	2
		Gestión Documental y Work Manager	250
		Teletrabajo y trabajo en casa	10
		Taller sobre Procesos Disciplinarios en Materia Laboral	2
		Educación Financiera	4
		Modelo Estratégico de Capital Humano	4

		Capacitación de Seguridad	140
		Cuidado de tu Salud Mental	220
<b>Seguridad y Salud en el Trabajo Transformación digital</b>	Formación en El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con el fin de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los funcionarios. Capacitación en los nuevos procesos digitales aplicables a los procesos, productos y servicios, para mejorar la eficiencia, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de servicio al asociado.	Lineamientos para trabajo en casa	3
		Riesgo biológico COVID 19	3
		Actualización del SG - SST frente al Covid	3
		Ergonomía en casa y pausas activas	45
		Medidas de prevención del virus Covid-19. (Elementos de Bioseguridad)	173
		Inspecciones Planeadas Seguridad y Bioseguridad en el Entorno Laboral	3
		Cuidados Básicos, uso adecuado de elementos de protección personal y manejo de residuos	2
		Introducción y conceptos básicos de la resolución 0256 de 2014 (Formación brigadas de emergencias)	3
		Trabajo Colaborativo en la Virtualidad	11
<b>Transformación digital</b>	Capacitación en los nuevos procesos	Encuentro de Comunicaciones	2

	digitales aplicables a los procesos, productos y servicios, para mejorar la eficiencia, gestionar el riesgo y descubrir nuevas oportunidades de servicio al asociado.	Nuevos Canales Transaccionales	250
		Gestión del conocimiento a través de medios virtuales	10
		Líder agile: el liderazgo necesario en la nueva era digital	20
		Transformación digital: un desafío impostergable	10
		Estrategias de ventas a través de canales no presenciales	20

### Gestión de la información

El Departamento de Tecnología Informática en cumplimiento de su misión administra los recursos tecnológicos con el fin de proporcionar la plataforma que la Cooperativa requiere para alcanzar los objetivos estratégicos, teniendo como marco de referencia la planeación, la adquisición e implementación de tecnología, entrega de servicio, soporte y monitoreo de los procesos tecnológicos de la entidad.

### Proceso de tecnología informática

#### Gestión de Canales de Comunicación

Dentro del plan de Continuidad de Tecnología – y de acuerdo al análisis de capacidad de los canales, se gestiona la ampliación de canales, la eficiencia del servicio y la respectiva contingencia.

## Gestión de Canales transaccionales

- **Multiportal transaccional:** se lleva a cabo la integración transaccional con el único sistema de pagos de bajo valor del sector Cooperativo, Visionamos. Brindando a los asociados un canal electrónico que permite el manejo integral de sus productos con altos estándares de tecnología, seguridad y calidad, a través de: compras, pagos PSE, transferencias Intercooperativas e interbancarias, Transfiya, Transacciones sin tarjeta, entre otros beneficios.



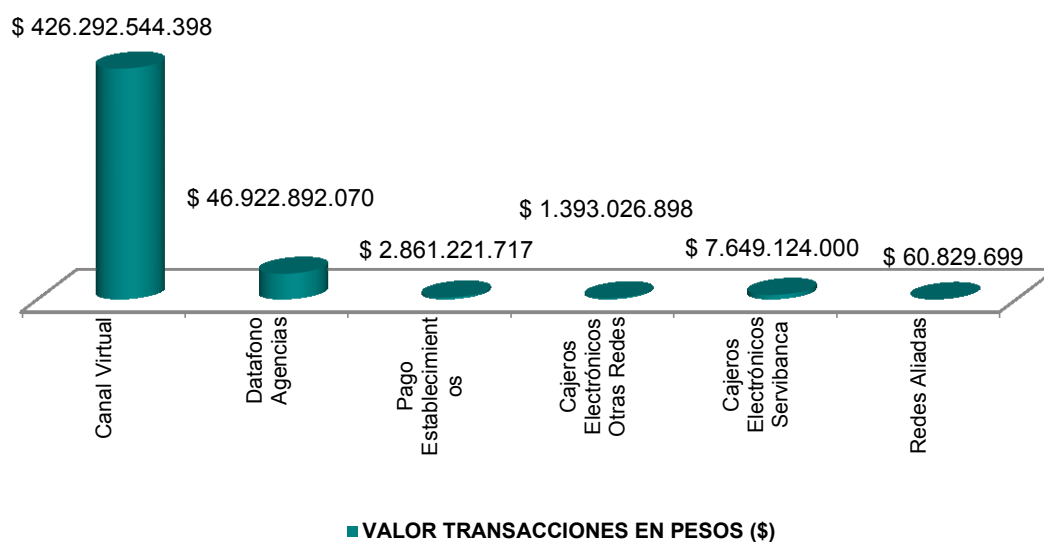
- **App Ejecutivo móvil:** App al servicio de la fuerza comercial, se liberó la herramienta móvil que permite gestión desde el lugar que lo requiera la dinámica del negocio.
- **App Asociados:** Aplicativo orientado al asociado y la gestión de sus productos activos. Se puede instalar en teléfonos inteligentes y/o tabletas con acceso a internet.
- **IVR:** A través de este canal los asociados con clave de ingreso personalizada tienen acceso a la información de productos, saldos, fechas de vencimiento de sus productos de ahorro y crédito, así como la consulta de su tarjeta débito

y el bloqueo en caso de requerirlo.

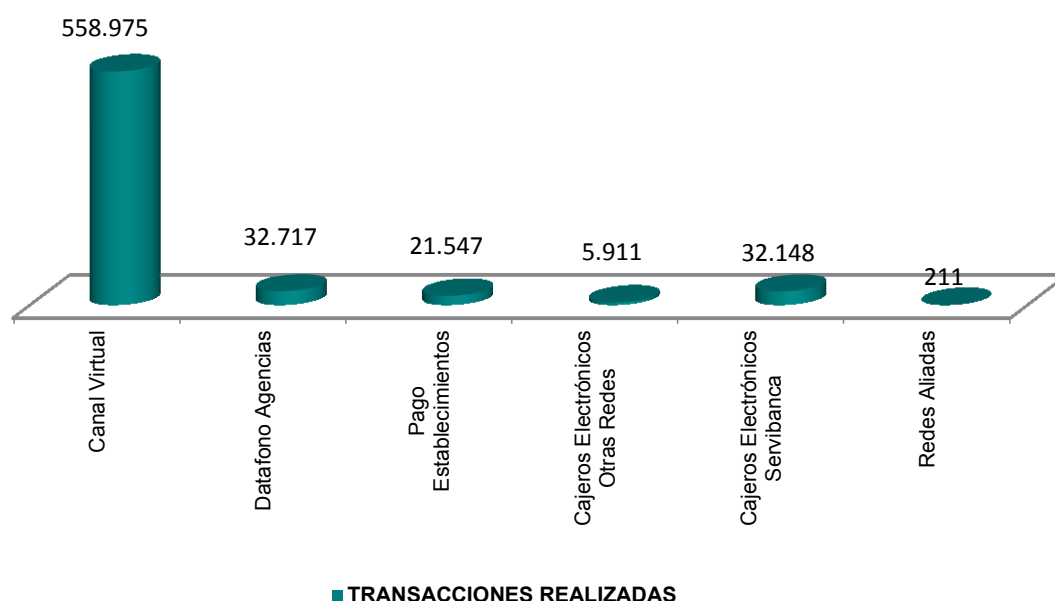
A continuación, se plasma en cifras el comportamiento transaccional por canales electrónicos:

Año 2020	Canal Electrónico	No. de Transacciones	Valor (\$)
	Canal Virtual	558.975	\$ 426.292.544.398
	Datafono Agencias	32.717	\$ 46.922.892.070
	Pago Establecimientos	21.547	\$ 2.861.221.717
	Cajeros Electrónicos Otras Redes	5.911	\$ 1.393.026.898
	Cajeros Electrónicos Servibanca	32.148	\$ 7.649.124.000
	Redes Aliadas	211	\$ 60.829.699
	<b>Total Año 2020</b>	<b>651.509</b>	<b>\$ 485.179.638.782</b>

## CANALES ELECTRÓNICOS AÑO 2020



## CANALES ELECTRÓNICOS AÑO 2020



### Gestión página web

El Departamento de Tecnología Informática desarrolla permanentemente formatos de inscripción a los diversos eventos y actividades de Gestión Social de la Cooperativa y que lidera el área comercial como medio de comunicación con los Asociados. Durante el 2020, por la emergencia sanitaria decretada, se dio acceso a la radicación y seguimiento de las solicitudes de alivio para los créditos.

Se cuenta con un área para publicar información interna, a través de un usuario y clave personalizado. Agilizando la socialización de temas que requieren toma de decisión oportuna.

### Gestión Voz sobre IP

La Cooperativa cuenta a nivel general con comunicación de voz sobre IP, brindando comunicación interna a través de la red privada de datos, sin generar

costos adicionales, comunicación externa a fijos y celulares, con el control y gestión del servicio a todo nivel con funcionalidades administrativas de la planta telefónica con el fin de brindar herramientas de acompañamiento a la gestión efectuada a través de la plataforma. Control de recurso a nivel de extensión, con uso racional y eficiente del servicio.

Para ello gestionamos actualizaciones permanentes a la planta telefonía IP, en el servicio principal y de contingencia.

### Gestión de equipos de cómputo y licenciamiento

El Departamento de tecnología ejecutó el plan de mantenimiento preventivo/correctivo general a toda la infraestructura tecnológica de la entidad, donde se incluyen desde los puestos de trabajo hasta los servidores y equipos de comunicaciones, de acuerdo a la planeación planteada dentro del marco de la continuidad y recuperación del servicio. Los equipos de cómputo que cumplen su vida útil fueron reemplazados con el fin de mantener puestos de trabajo que cumplan con los estándares de servicio.



Se dotaron los puestos de trabajo con los requerimientos tecnológicos de acuerdo a la planeación establecida.

Dentro de la emergencia sanitaria decretada, se dotaron más de 60 puestos de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo / trabajo en casa.

Se dotaron los puntos de atención y Agencias con la infraestructura correspondiente en equipos y canales de comunicación.

Se gestionó el licenciamiento y actualización del software vigente como requerimiento para la gestión de diversos proyectos.

Se gestionó la seguridad gerenciada y perimetral de la red, a través de, dispositivos físicos y lógicos, mitigando el riesgo operativo.

### Implementación de aplicativos de gestión

- Plataforma de envío masivos de correos electrónicos y SMS – gestión comercial y otros, generados automáticamente de acuerdo a parametrización en aplicativo transaccional.
- Minería de datos de acuerdo a requerimientos específicos del negocio para obtener patrones de comportamiento con base en volúmenes de datos.
- Interface y soporte técnico para aplicativos complementarios, cobranza de cartera, gestión del riesgo, entre otros.
- Ajustes a la de segmentación de acuerdo a política SARLAFT como apoyo a los líderes funcionales y al área de Gestión de Riesgos.
- Se brindó acompañamiento tecnológico en el proceso de votación electrónica dentro de la Asamblea General de Delegados ordinaria y extraordinaria efectuadas el 7 de marzo y el 14 de junio de 2020, respectivamente, en modalidad virtual. Cumpliendo con los objetivos de agilidad, independencia e innovación y no presencialidad.

## **Aplicativo corporativo – Sistema Financiero Cooperativo – SFC**

Dentro de las labores de apoyo y soporte que presta el Departamento de Tecnología Informática se gestiona el aplicativo corporativo desde el punto de vista técnico, proporcionando la infraestructura física y lógica para el funcionamiento del mismo.

Se brindó apoyado técnico en la gestión de requerimientos, parametrización, pruebas y puesta en producción de productos adicionales y/o mejoras que fortalecen el portafolio de la Entidad y le permite cumplir con la normatividad vigente.

Se gestiona la mejora continua del aplicativo, permitiendo la optimización de los tiempos de respuesta en operativa de agencia y en general en procesos de alta exigencia en infraestructura.

## **Implementación de nuevos módulos y/o funcionalidades**

Fortalecimiento permanente a las funcionalidades del multiportal transaccional, el cual abre las puertas a nuestros asociados del mundo transaccional virtual, manejando integralmente sus productos, permitiendo hacer un uso ágil y oportuno de sus recursos desde y hacia Cooptenjo frente a diversos servicios financieros, convenios, compras y demás que el mercado pueda ofrecer, desde cualquier computador y/o dispositivos móviles, vía internet.

Desarrollo de los módulos de alivios y reprogramación solidaria de créditos en el marco de la emergencia sanitaria decretada y bajo los lineamientos de las circulares externas No. 11, 17, 18, entre otras, emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria.

## Servicios que se brindan por medio de la plataforma tecnológica de Cooptenjo

La Cooperativa ha crecido en asociados, en productos y servicios, buscando la mejora continua en efectividad, seguridad y continuidad; soportados por una plataforma tecnológica que exige un continuo mantenimiento de su infraestructura física y lógica:

- Conectividad a través de multiportal transaccional, canal electrónico que permite el manejo integral de los productos del asociado con altos estándares de tecnología, seguridad y calidad, a través de: compras y pagos PSE, transferencias Intercooperativas e interbancarias, entre otros beneficios. APP y página web.
- APP Sucursal Virtual, herramienta transaccional para implementar en los Corresponsales Solidarios y Ejecutivo Móvil.
- APP Cooptenjo, herramienta transaccional orientada al asociado y la gestión de sus productos activos. Se puede instalar en dispositivos móviles con acceso a internet.
- Transacciones en línea para los productos y servicios del portafolio desde cualquier agencia de la Cooperativa (según Reglamentos de los mismos).
- Tarjeta débito en línea para la cuenta de ahorros a la vista, 7x24 (7 días a la semana, 24 horas al día), para uso en cajeros nacionales, internacionales y/o establecimientos comerciales a nivel mundial, con gestión de transacciones inusuales, permitiéndole al asociado tarjetahabiente disfrutar de su dinero las 24 horas del día, ofreciéndole mayor seguridad en el uso de este servicio.
- Manejo de cupo rotativo de crédito a través de la tarjeta débito.
- Pago de obligaciones de crédito desde cualquier agencia sin importar en esté radicado su producto de crédito.

- Pago de obligaciones de crédito a través de aliado de recaudo externo a nivel nacional.
- Con usuario y clave por asociado, consulta telefónica de saldos de productos y bloqueo de tarjeta débito a través de Audio Respuesta Cooptenjo (IVR: (1) 5-939966)
- Recaudo de servicios públicos y privados, con tecnologías agilizadoras.
- Manejo de servicios en convenio con entidades aliadas, tales como planes/póliza de seguros, planes turísticos, entre otros, a través de su red de agencias.
- Administración segura de la información a través de perfiles y roles donde se limita el acceso a la información sensible de la entidad y sus asociados.
- Identificación biométrica de asociados.

### Proceso gestión mesa de operaciones

La función primordial de la Mesa de operaciones es proveer a los usuarios internos, un punto de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas transaccionales, entre otros.

**Soporte Operativo:** Se brindó soporte a todos los departamentos y agencias de la Cooperativa atendiendo diversas solicitudes que apoyan la operatividad y continuidad del servicio a saber: parametrización de productos, transacciones internas – pagos, abonos en cuenta, transacciones entre agencias, soporte telefónico operativo, entre otros.

**Aseguramiento de versión aplicativo transaccional:** Para el aseguramiento del aplicativo transaccional cada vez que la coordinación de la base de datos solicita

cambios de versión, la mesa de operaciones realiza pruebas garantizando la calidad de las mismas. Adicionalmente, se reportan planillas de ajustes y solicitudes de desarrollos nuevos solicitados por los usuarios líderes de los procesos y fueron elevadas oportunamente al proveedor.



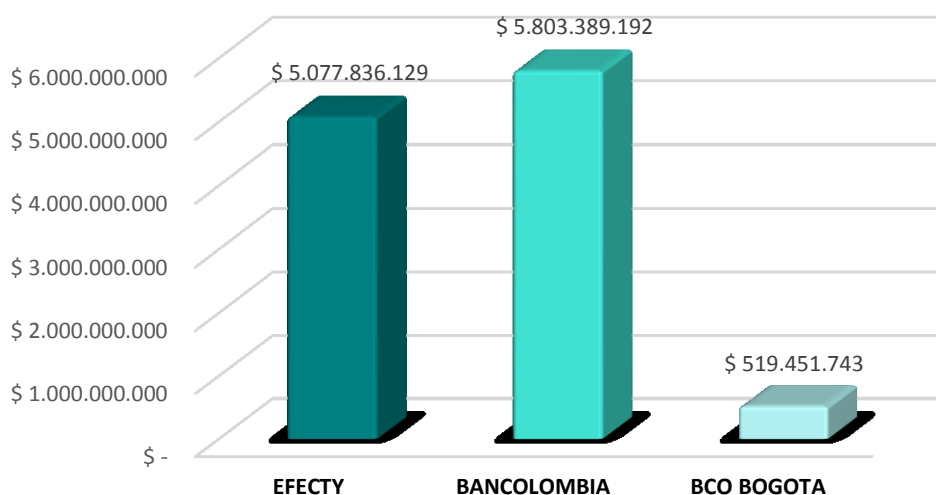
**Soporte con aliados:** Los integrantes de la mesa de operaciones tiene comunicación directa con la mesa de ayuda de Visionamos/ Red Coopcentral, en el cual se canaliza vía telefónica y por solicitudes de servicio todo lo concerniente al servicio, enrolamiento de multiportal, soporte de transacciones, entre otros requerimientos que se puedan tener con relación a la tarjeta Golden y al multiportal transaccional.



**Recaudo externo:** En la mesa de operaciones aplica los pagos recaudados por los canales externos habilitados por la Cooperativa (Efecty, Bancolombia y Banco de Bogotá), por medio de archivos planos los cuales son suministrados por los aliados externos.

RECAUDO EXTERNO 2020	
EFACTY	\$ 5.077.836.129
BANCOLOMBIA	\$ 5.803.389.192
BCO BOGOTA	\$ 519.451.743
TOTAL DE RECAUDO	\$ 11.400.677.064
No TRANSACCIONES	16.015

### TOTAL RECAUDADO AÑO 2020



## Proceso Gestión De La Información

### Protección de datos personales

Cootenjo cumpliendo con los lineamientos normativos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios aplica la Política de protección de datos personales, adoptada por el Consejo de Administración mediante Acuerdo No. 7 de noviembre 21 de 2015, para



respaldar el tratamiento de los datos de asociados, proveedores, funcionarios y terceros; así como, la gestión permanente de Acuerdo de Confidencialidad y Autorización de Tratamiento de Datos Personales.

## Perspectivas 2021

- PSE de recaudo a través del portal web transaccional.
- Avances en transformación digital de la entidad – Crédito y vinculación digital.

## Gestión documental

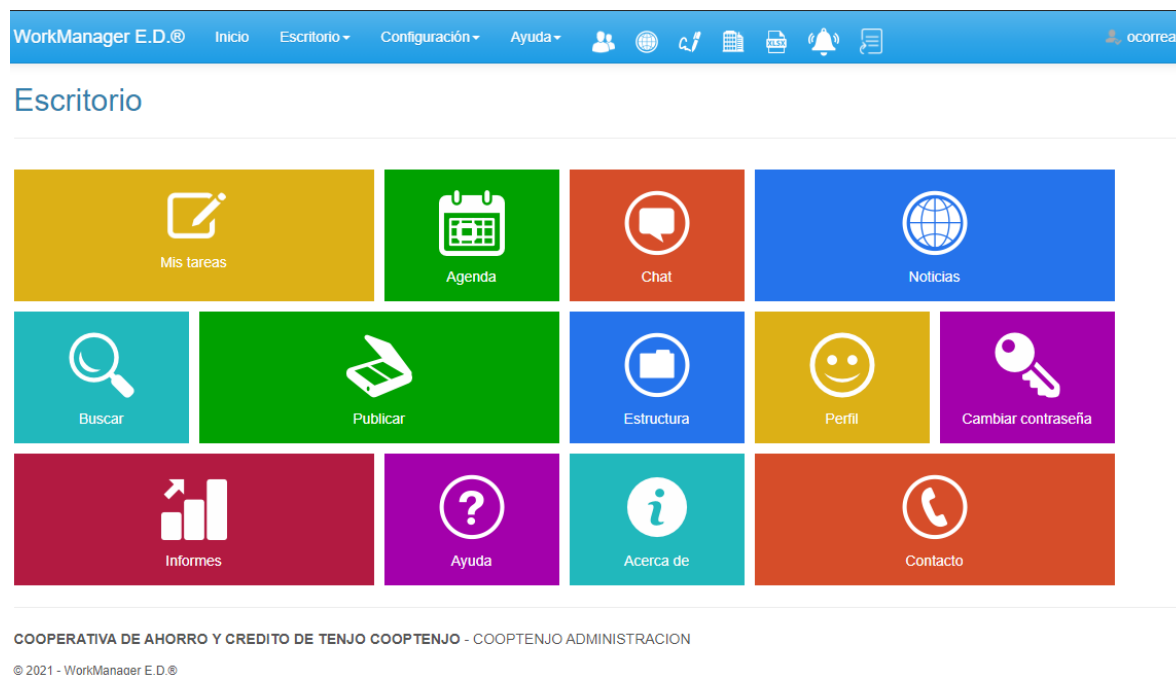
Herramienta para el manejo del sistema de Gestión Documental en Cooptenjo, esta herramienta permite en manejo y control de la información de los procesos operativos y administrativos de la Cooperativa ofreciendo a los funcionarios ofrecer un servicio óptimo y con calidad para los Asociados con la disposición oportuna de la información.

La Aplicación organiza los documentos de la empresa según grupos, subgrupos y asuntos, posibilidad de crear la estructura de directorios (carpetas) que representa toda la estructura archivística manual o las T.R.D. Tablas de Retención Documental; los documentos pueden ser capturados desde un scanner, examinados y publicados en WorkManager E.D.® en caso de que ya residan en su PC (como documentos de Word, Excel, archivos PDF, etc.). Una vez capturado el documento, se indexa en formularios (metadatos) diseñados según el asunto, donde se introduce la información relacionada del documento, de forma que podamos recuperarlo posteriormente. El Sistema WorkManager E.D.® atiende todos los procesos documentales que están relacionados con las diferentes áreas y dependencias dentro de la entidad, tanto procesos misionales como los de apoyo. El sistema permite tener el control de toda la información que fluye desde el momento en que se recibe un documento mediante la radicación y digitalización de

éste, facilita su evaluación, revisión y remisión a otras personas o áreas dentro o fuera de la organización, registra todo su flujo de trabajo, seguimiento y lleva a cabo un control que permite generar reporte de todas las novedades de ejecución y trazabilidad hasta la finalización de su trámite.

Software de Gestión Documental, de Información y Flujos Electrónicos de Documentos o WorkFlow. Es una plataforma integral, colaborativa y participativa que tiene como propósito distribuir y gestionar el conocimiento y la información de la empresa en formato electrónico. Con acceso remoto a través de internet, puede también desplegarse en cualquier dispositivo móvil y en todos los navegadores disponibles.

WorkManager E.D.® permite libremente crear ilimitados procesos de flujo de trabajo de documentos electrónicos y crear ilimitadamente formularios (metadatos) de captura para procesos específicos de cada cliente. WorkManager E.D.® permite administrar los documentos del Sistema de Gestión Integrado con control de versiones y notificación de publicación de documentos y administración de registros en cada uno de los expedientes de la entidad.





# COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

La cooperación entre cooperativas genera experiencias memorables que contribuyen al logro de los resultados, es por esto que Cooptenjo aplicando este principio cooperativo hace presencia en diferentes entidades del sector, contribuyendo al fortalecimiento del modelo y garantizando un mejor servicio para sus asociados.

### Presencia en el sector

Cooptenjo a través de su representante legal forma parte como asociado en las siguientes entidades:

La Asociación Colombiana de Cooperativas, Ascoop es un organismo de integración y representación de las cooperativas, caracterizado por su liderazgo gremial y su presencia permanente como interlocutor sectorial



ante las diferentes instancias públicas y privadas. En virtud de lo anterior desarrolla actividades en diversos frentes, tales como la salvaguarda de un marco normativo adecuado para el sector, la incidencia ante las instancias de gobierno, nacional, regional o local, la promoción de la integración gremial y económica de las cooperativas y la difusión de las ideas y el pensamiento cooperativo.

Cooperativa constituida para fomentar cultura de previsión y asegurar a las personas, sus familias, sus bienes y sus empresas. De propiedad de las cooperativas, entidades sin ánimo de lucro y sus propios trabajadores, promovemos el fortalecimiento del



cooperativismo y la práctica de sus principios y valores.

Asociación de industriales y residentes del occidente de la sabana, es una asociación que tiene como misión respaldar a sus empresas afiliadas ante cualquier organización pública o privada, canalizando las necesidades de las empresas y creando sinergia para unir fuerzas e implementar proyectos que beneficie a las compañías integrantes. Asooccidente está conformada por empresas ubicadas en Bogotá, Cajicá, Chía, Cogua, Cota, Gachancipá, Nemocón, Sopó, Tabio, Tenjo, Tocancipá y Zipaquirá.



Es la Cooperativa de servicios funerarios mediante la cual se prestan planes de previsión exequial para nuestros asociados y comunidad en general.



La federación colombiana de cooperativas de ahorro y crédito y financieras tiene como principal objetivo integrar económicamente las cooperativas de ahorro y crédito y Financieras, contribuir al fortalecimiento de las mismas y representarlas en el ámbito internacional. Las entidades fundadoras son: Comultrasan, Juriscoop, Congente, Alianza, Credicoop, Comerciacoop, Creafam, Financiar, Coofisam, Norboy, Cofincafe y Cooptenjo.



## **Asistencia a eventos cooperativos**

### **Conversatorio Financiero 2020**

El 29 de enero Cooptenjo asistió al conversatorio financiero realizado por Fecolfin en la ciudad de Bogotá, quien reunió a más de 140 representantes de cooperativas afiliadas e invitadas ubicadas en Bogotá y Cundinamarca. Durante la jornada académica, se trataron temas relacionados a la economía colombiana y perspectivas para el 2020, sistema de administración de riesgos, generalidades y alcance de la ley de insolvencia.

### **Asamblea General Asooccidente 2020**

El 19 de febrero, Cooptenjo asistió a la Asamblea General de afiliados de Asooccidente (Asociación de industriales, comerciantes y residentes del occidente de la sabana), donde se trataron temas habituales de la asamblea, en la elección de junta directiva, la gerencia general de Cooptenjo fue elegido segundo suplente numérico.

### **Invitación Embajada de Canadá despedida en honor del Sr. François Dionne**

El pasado 12 de marzo Cooptenjo asistió a la invitación realizada por el señor Marcel Lebleu, Embajador de Canadá para despedir al término de su misión en Colombia, al señor François Dionne, Director para Colombia de Développement International Desjardins – DID, líder del proyecto PASAC del cual Cooptenjo participó activamente, esta tuvo lugar en la Residencia oficial de Canadá, en la ciudad de Bogotá.

### **Asamblea General Coopcentral 2020**

El pasado 26 de marzo, se realizó la Asamblea General de Delegados del Banco Coopcentral, de manera virtual. Los resultados de esta y las cifras del Banco pueden consultarse en [www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co). En representación de Cooptenjo el gerente

general de Cooptenjo fue elegido como Consejero Suplente personal del Señor Jaime Parra, Representante de la Cooperativa Cootradecún.

### **Asamblea Ascoop**

El pasado 29 de abril se llevó a cabo de manera virtual la Asamblea General Ordinaria de Ascoop, con la participación de cooperativas de todo el país, donde se trataron los temas habituales de norma los cuales se pueden consultar en la página web de Ascoop. En esta oportunidad no hubo proceso eleccionario de directivos.

### **Asamblea Fecolfin**

De igual manera el día 30 de abril se realizó de manera virtual la Asamblea General Ordinaria de la Federación en la que se trataron los temas habituales de norma, donde fui elegido como miembro principal de la Junta Directiva. Los resultados y demás temas pueden consultarse en fecolfin.coop.

### **Foro Virtual Día Internacional Cooperativas**

De igual manera el 01 de julio, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS, realizó una nueva emisión de los Foros #ConexiónSolidaria, que, en esta ocasión, tuvo como tema central la celebración del Día Internacional de las Cooperativas, #CoopsClimateAction, y que reunió a varios dirigentes del sector y de entidades estatales, para hablar sobre los roles de esas entidades que trabajan y median en pro del desarrollo del sector.

### **Ascoop: Foro Cooperativas y su Acción por el Clima**

El 4 de julio Ascoop celebró el día internacional de las cooperativas con el Foro virtual, el cual contó con la asistencia de 400 personas y las intervenciones del vicepresidente de Cooperativas de las Américas Apolinar Ortiz, la viceministra de Políticas y Normalización

Ambiental, María Claudia García y los principales dirigentes del cooperativismo nacional. También se presentaron cinco experiencias de aporte cooperativo a las acciones por el clima.

### **Congreso – Confecoop**

El Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Gerencia General asistieron de manera virtual el 17 de septiembre de 2020 al 19 congreso nacional cooperativo, evento que se enfocó en hablar del paradigma cooperativo; concepto que se ha querido ubicar en un contexto de reflexión profunda, que lleve a una nueva visión sobre la esencia que por décadas ha definido una manera diferente de ver las relaciones económicas, poniendo al ser humano en el centro de las preocupaciones.

### **Conversatorio virtual Fecolfin, presentación de la herramienta SARC de la SES**

La superintendencia de Economía Solidaria se encuentra ajustando el modelo de referencia de pérdida esperada, que permitirá a las cooperativas asociadas determinar una simulación de los impactos de las provisiones al 31 de diciembre de 2019 y al 30 junio del 2020 bajo el modelo propuesto por la Supersolidaria y que se constituirá, una vez aprobada por la SES en el Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC. Fecolfin realizó el pasado 06 de octubre el Conversatorio Virtual N° 21 que tuvo como objetivo compartir la herramienta diseñada por la Federación para analizar los impactos de dicho proyecto.

### **Jornada Técnica – Fecolfin**

Los días 25 y 26 de noviembre Cooptenjo asistió de manera virtual a la VII Convención Financiera Cooperativa 2020, un espacio en el que se compartió con más de 1.500 asistentes y un grupo de conferencias y paneles de expertos del más alto nivel.

## Jornada – Ascoop

Los integrantes del Consejo de administración, Junta de Vigilancia y la Gerencia General participo los días 20 y 21 de octubre a la 35 jornada de opinión



## Jornadas de Capacitación 2020

El presidente del Consejo de Administración, Junta de vigilancia y secretario del Consejo de Administración participaron del 01 de octubre al 29 de octubre en las jornadas organizadas de FOGACOOOP “Generando valor en el sector cooperativo en tiempos de pandemia”, se trataron los siguientes temas:

1. “Buenas prácticas de Gobierno Corporativo en una cooperativa con actividad financiera”.  
Conferencista: Darío Castillo Sandoval, vinculado a organizaciones de la economía social de la Provincia de Quebec, Canadá.
2. “Cómo lograr la mejor representatividad de la base social en la administración de la cooperativa. Caso FINCOMERCIO”  
Conferencista: Jairo Ramírez, gerente de FINCOMERCIO.
3. “Riesgo de crédito en tiempos de pandemia. Caso COMULTRASAN”  
Conferencista: Socorro Neira, Gerente de COMULTRASAN
4. “Cómo hacer de los problemas oportunidades – la Ciencia de los Resultados”  
Conferencista: Mónica María Arroyabe Betancur, Gerente Nacional del

Sector Solidario en Aseguradora Solidaria

5. “Rol de FOGACOOOP en tiempos de pandemia (se incluye el tema de Convenios de FOGACOOOP con las cooperativas inscritas)”

Conferencistas: miembros del equipo de la Subdirección Técnica de Cooperativas de FOGACOOOP

## Jornadas de Capacitación y de negocios ASOCCIDENTE 2020

Asooccidente en alianza con ADEN pone al servicio de directivos y funcionarios de la Cooperativa un programa de formación virtual entre el 31 de julio y el 13 de octubre con el título “Habilidades de Gestión en Tiempos de Crisis”, dividido en 10 temas, el cual tuvo una participación activa por parte de la cooperativa.

La Asociación comprometida con apoyar la recuperación económica del sector industrial y productivo del occidente de la sabana, realizó la "PRIMERA RUEDA DE NEGOCIOS VIRTUAL GRATUITA # ASOCCIDENTE COMPRA LO NUESTRO 2020" el 17 de septiembre, con la participación de la cooperativa para generar vínculos con empresas del sector.



## Seminario de transformación digital y competitividad Reto Colac 4.0 Ruta Fintech

Los días 11, 12 y 13 de marzo de 2020 Cooptenjo participó en el seminario de inmersión de 30 horas marcando la diferencia y obteniendo el sello de

transformación digital y competitividad COLAC 4.0, el seminario buscó que las entidades participantes lideren y sean pioneros en transformación digital de la región, como también garantizar un escenario en el cual las cooperativas demuestren, de forma permanente, que sus productos están alineados con el proyecto de madurez digital de la región, integrar estrategia, creatividad, conocimiento, innovación, uso de contenidos en canales digitales y herramientas tecnológicas tipo Fintech de manera eficaz y confiable, trayendo crecimiento, sostenibilidad para sus asociados y ROI y garantizar que las cooperativas estén alineadas con nuevos principios de gobernanza, crecimiento y finanzas sostenibles más riesgos conductuales.

## Otros eventos

### Reunión Cooperativa Coopetrol

El día 4 de febrero se realizó una reunión con funcionarios de la Cooperativa Coopetrol, cuyo objetivo fue conocer el desarrollo de los comités de evaluación y calificación de cartera para intercambiar experiencias y conocimientos al respecto.

### Reunión vía Skype con Comerciacoop

El pasado 6 de febrero se adelantó con la Cooperativa Comerciacoop, a través de herramientas de carácter tecnológico, una jornada de intercambio de conocimiento por medio de la cual se logró evidenciar la forma como dicha entidad emplea en su modelo de negocio el módulo de Fábrica de créditos del proveedor OPA, con la finalidad de evaluar la funcionalidad del mismo dentro del proceso de implementación de SARC al interior de Cooptenjo.

### **Visita no presencial de la Superintendencia de la Economía Solidaria y Fogacoop al Consejo de Administración, Gerencia General y Comité de Gerencia de Cooptenjo.**

Con la temática indicada en el numeral 5.5, el 17 de junio se llevó a cabo esta visita no presencial en la que se apreció en el chat la presencia de 18 funcionarios de la Superintendencia de Economía Solidaria y de Fogacoop, junto con Consejo de Administración, Gerencia General y Comité de Gerencia de Cooptenjo

Una vez expuestos los escenarios y estimaciones que habían sido solicitados, fueron satisfechas las inquietudes planteadas y se recomendó a Cooptenjo, entre otros, la formulación de un escenario menos optimista para el desempeño de la entidad en lo que resta del año 2020.

### **Reunión Fecolfin, Superintendencia de la Economía Solidaria, Dirección de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda y Fogacoop**

Producto del intercambio de inquietudes, el pasado 19 de junio se llegó a la conclusión de conformar una mesa técnica de trabajo con delegados de Fecolfin y de la Supersolidaria para tratar de manera precisa asuntos relacionados con el sector solidario y en particular con la puesta en marcha de nuevas disposiciones de SARC. Así mismo se pidió a la Dirección de regulación financiera del Ministerio de Hacienda la revisión y ajuste de algunas políticas de ayuda, apoyo y demás, pertinentes para el sector solidario en tiempos de emergencia sanitaria.

### **Reunión de entidades región central de la Red Coopcentral**

Con el ánimo de socializar los avances de la Red Visionamos Coopcentral, el pasado 25 de junio se realizó este evento en el que se trataron temas de situación actual y nuevos productos de la Red a saber Transfiyá y código QR entre otras evoluciones que ha tenido la red.

### **Mesa técnica de trabajo de Fecolfin**

En julio 2 Cooptenjo participó en la reunión de la mesa técnica de trabajo de FECOLFIN con la Supersolidaria para efectos de analizar la normatividad vigente, cartas circulares y su impacto en las cooperativas.



# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

La responsabilidad social empresarial cooperativa es asumir un compromiso social como integrantes de la comunidad a la que pertenecen los asociados, sus familias y la comunidad en general. Es por esto por lo que para este año 2020 con la crisis de salud a causa del COVID-19, Cooptenjo enfoca gran parte de sus esfuerzos por el cuidado de la salud de su comunidad en general.

## Reprogramación Solidaria de Créditos



Durante el año 2020 se efectuó la modificación de condiciones iniciales de crédito para los asociados acogidos al Plan de Alivios que solicitaron esta alternativa para la correcta atención de sus obligaciones producto de la emergencia sanitaria y económica decretada por el Gobierno Nacional y que cumplieron con los requisitos de norma de cara a las Circulares Externas 11, 17 y 18 emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Esta alternativa denominada en la Cooperativa “Reprogramación Solidaria de Créditos” ha sido una labor efectuada desde el mes de julio de 2020 para un total de 3.947 obligaciones representadas en 3.310 asociados, con saldos de capital totales por \$40.121.130.022.

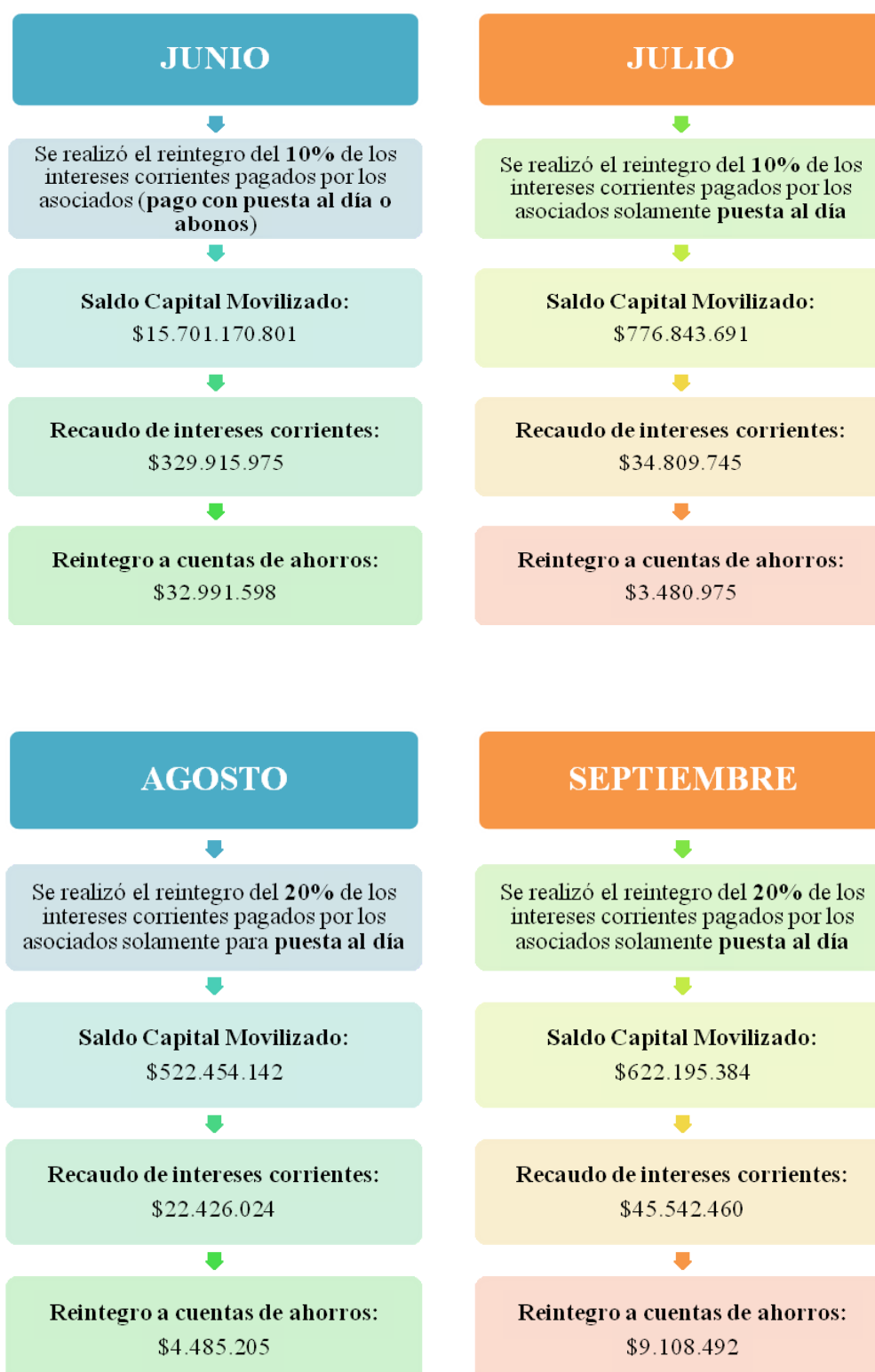
Las cifras detalladas de reprogramaciones de créditos, consolidadas de julio a diciembre por agencia se muestran a continuación:

REPROGRAMACIONES TOTALES POR AGENCIA						
AGENCIA	JUL - SEP - OCT - NOV		DICIEMBRE		TOTAL	
	No. OPERACIONES	SALDO CAPITAL	No. OPERACIONES	SALDO CAPITAL	No. OPERACIONES	SALDO CAPITAL
TENJO	111	\$ 1.072.738.387	3	\$ 238.002.041	114	\$ 1.310.740.428
LA PUNTA	87	\$ 919.008.713	9	\$ 234.658.195	96	\$ 1.153.666.908
EL ROSAL	220	\$ 2.738.979.858	32	\$ 686.758.734	252	\$ 3.425.738.592
LA VEGA	248	\$ 1.947.496.838	15	\$ 635.986.591	263	\$ 2.583.483.429
MOSQUERA	271	\$ 2.762.380.025	12	\$ 469.086.571	283	\$ 3.231.466.596
ANAPOIMA	211	\$ 1.608.980.128	9	\$ 100.606.334	220	\$ 1.709.586.462
LA MESA	346	\$ 2.886.244.698	18	\$ 249.312.414	364	\$ 3.135.557.112
CACHIPAY	190	\$ 1.001.247.988	17	\$ 255.896.761	207	\$ 1.257.144.749
TABIO	167	\$ 1.579.405.602	25	\$ 229.878.495	192	\$ 1.809.284.097
CHIA	193	\$ 1.574.920.381	3	\$ 25.398.237	196	\$ 1.600.318.618
TOCANCIPA	146	\$ 1.432.483.489	8	\$ 110.019.592	154	\$ 1.542.503.081
FACATATIVA	127	\$ 1.222.028.956	7	\$ 165.070.892	134	\$ 1.387.099.848
COTA	154	\$ 1.293.215.974	10	\$ 133.660.058	164	\$ 1.426.876.032
QUIRIGUA	67	\$ 562.299.561	5	\$ 195.307.551	72	\$ 757.607.112
CHOCONTA	236	\$ 1.852.226.966	5	\$ 78.135.399	241	\$ 1.930.362.365
UBATE	127	\$ 1.259.527.994	5	\$ 77.433.275	132	\$ 1.336.961.269
FUNZA	195	\$ 1.845.191.204	15	\$ 122.409.798	210	\$ 1.967.601.002
ZIPAQUIRA	128	\$ 1.391.990.056	15	\$ 2.095.990.034	143	\$ 3.487.980.090
CAJICA	136	\$ 1.712.416.627	5	\$ 115.730.709	141	\$ 1.828.147.336
MADRID	114	\$ 941.602.351	9	\$ 148.054.221	123	\$ 1.089.656.572
SOPO	81	\$ 730.244.730	2	\$ 10.550.572	83	\$ 740.795.302
VILLET	151	\$ 1.202.569.576	12	\$ 205.983.446	163	\$ 1.408.553.022
<b>TOTAL</b>	<b>3706</b>	<b>\$ 33.537.200.102</b>	<b>241</b>	<b>\$ 6.583.929.920</b>	<b>3947</b>	<b>\$ 40.121.130.022</b>

De acuerdo a su segmentación dada por el nivel de afectación, la Circular Externa N. 21 del 28 de diciembre de 2020 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria y siempre y cuando sea emitido un Acuerdo por parte del Consejo de Administración, durante el año 2021 se podrá continuar la labor de reprogramación de créditos de nuestros asociados que han superado recientemente su afectación, la gran mayoría de ellos aún en periodo de gracia.

En el año 2020, se desarrolló una campaña destinada a aquellos asociados beneficiados con periodo de gracia que al poner al día sus obligaciones se beneficiaron de la devolución de un porcentaje de los intereses corrientes

cancelados, dicha devolución se realizó bajo la modalidad de reintegro a la cuenta de ahorros; los resultados de la misma, fueron los siguientes;



### **Periodos de gracia**

Al corte del mes de diciembre se cuenta con 387 asociados con periodo de gracia marcados en el sistema con un saldo total de 463 operaciones con un saldo capital de \$7.100.876.348, los cuales se encuentran pendientes de reprogramación solidaria de sus respectivos créditos.

### **Gestión comité de solidaridad**

Teniendo en cuenta la crisis sanitaria actual y atendiendo nuestro sentido solidario, la asamblea general de delegados aprobó en la reunión ordinaria la destinación final de los recursos del fondo de solidaridad para compra de elementos de bioseguridad, beneficiando así a los asociados y comunidad en general que visitan nuestras instalaciones y desde luego a nuestro equipo de funcionarios.

### **Banco elementos ortopédicos**

La Cooperativa cuenta con un banco de elementos ortopédicos compuesto por sillas de ruedas, muletas, caminadores y bastones canadienses, al servicio de los asociados y sus familias, lo cuales se entregan en calidad de préstamo o donación. En el año 2020 se recibieron 19 solicitudes de préstamo, las cuales se atendieron en su totalidad y apoyaron la recuperación de quienes presentaron una situación médica.

## Bono solidario

### “Fomentando la cultura de la previsión”

Dando cumplimiento a la perspectiva solidaria de nuestra entidad Cooperativa durante el año 2020 se buscó sembrar en nuestros asociados el sentido solidario, incentivando el uso del portafolio de protección y prevención como un mecanismo que garantice su tranquilidad y la de su familia, es así como se otorgó un apoyo económico para nuestros asociados **“Bono Solidario”** logrando impactar **2.301** asociados y sus familias, quienes tomaron la decisión de protegerse a través de un seguro de vida o un plan de previsión exequial.



### Educación formal: “Cooptenjo apoya tu educación superior”



De conformidad con la Ley 863 de 2003 y en cumplimiento del Decreto 2880 de 2004 y la Carta Circular del 28 de junio de 2005 emanada del Ministerio de Educación Nacional sobre inversión de excedentes cooperativos en educación formal, Cooptenjo en convenio con ICETEX en el año 2020 inició la ejecución del proyecto educativo denominado: **“Cooptenjo apoya tu educación superior”**.

El objetivo de esta iniciativa es facilitar el acceso y permanencia al sistema educativo para formación de pregrado y/o posgrado, mediante la adjudicación de

subsidios educativos directos en instituciones de educación superior públicas, que apoyen el pago de matrículas de asociados de la Cooperativa.

Atendiendo al llamado, se postularon **19 asociados** los cuales se beneficiaron por un valor total de **\$19.973.021** en las convocatorias 2020-1 y 2020-2.

### Comunidad interna

De acuerdo con la normatividad colombiana vigente, se gestionaron las actividades necesarias para mantener el mejor equipo humano al servicio de la Cooperativa en los ámbitos inherentes al desempeño humano organizacional.

De igual manera se realizó en forma oportuna el proceso de liquidación de nómina, vacaciones, aportes a seguridad social y parafiscales entre otros relacionados con el equipo de colaboradores de la Cooperativa.

### Sistema de gestión de calidad

Se continuó con el proyecto actualización de procedimientos, así como la creación e inclusión en el aplicativo de ISOLUCIÓN y S.G.C de formatos, instructivos, manuales y documentos externos que requieran las diferentes áreas; brindando información oportuna para los funcionarios en pro de la mejora continua cumpliendo con la política y objetivos de calidad.

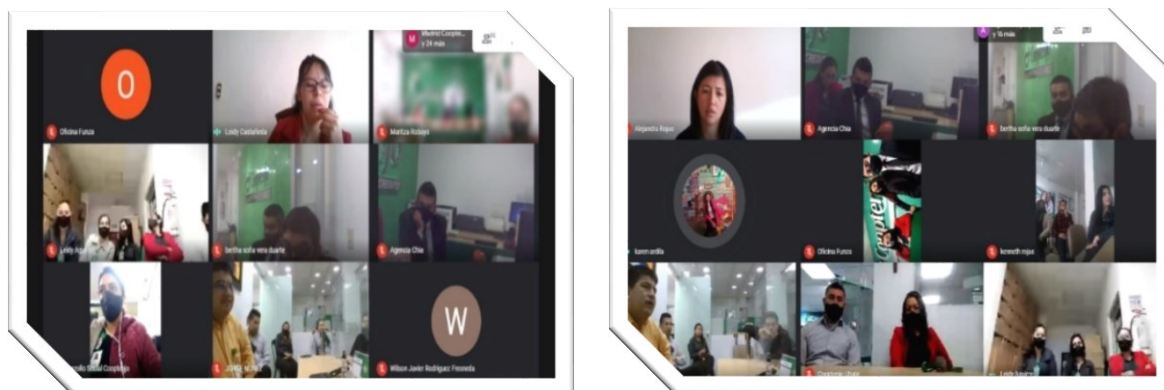
### Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo – SGSST

La Cooperativa en búsqueda de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones laborales, la protección y promoción de la salud de los funcionarios, por medio de la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de en todas las labores posee un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollando un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua incluyendo la política, organización, planificación,

aplicación, evaluación, auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

## Simulacro nacional

Acorde a la Circular 068 del día 18 de septiembre de 2020, emitida por la unidad Nacional para la gestión del riesgo de desastres y debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, se oficializo el no desarrollo de simulacro nacional, el cual fue modificado por una capacitación la cual se desarrolló a toda la Cooperativa.



## Plan de emergencias

Durante el mes de septiembre se realizó la actualización del documento del plan de emergencias de la administración central y de la agencia de Tenjo, también se elaboraron los PON (procedimiento operativo normalizado) de acuerdo a los diferentes tipos de riesgos a los cuales nos encontramos expuestos.

## Inspecciones de seguridad

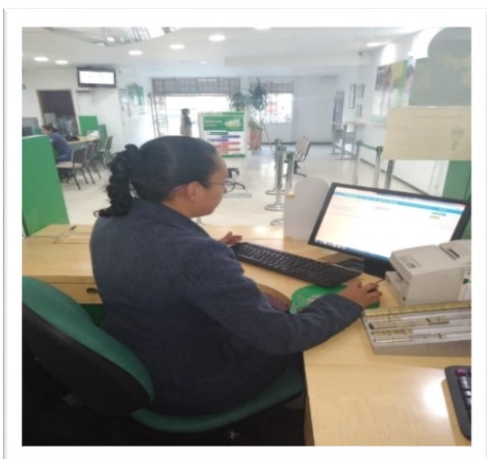
Las inspecciones de seguridad tienen como finalidad la identificación, localización, análisis y control de situaciones o condiciones subestándar, que encierran la posibilidad de generar alteraciones a la dinámica normal de la Cooperativa, las cuales fueron realizadas bajo la modalidad virtual identificando los riesgos prioritarios y recomendando la medida correctiva en los respectivos informes entregados.

## Sistema de vigilancia Osteomuscular

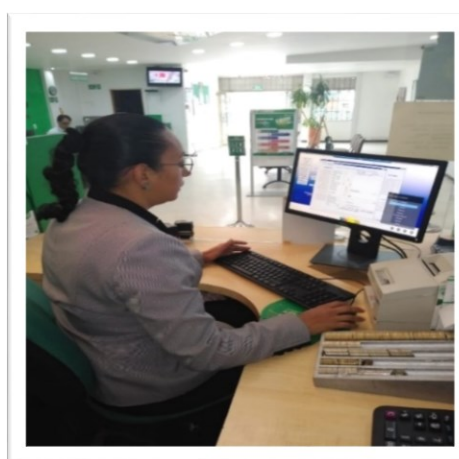
Las condiciones ergonómicas desfavorables presentes en el medio laboral facilitan la aparición de las afecciones del sistema músculo esquelético, las cuales deben ser estudiadas como un síndrome complejo y multicausal que requiere de una vigilancia epidemiológica de su efecto temprano sobre un funcionario sano.

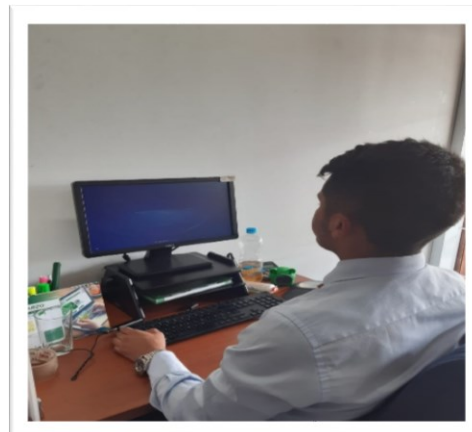
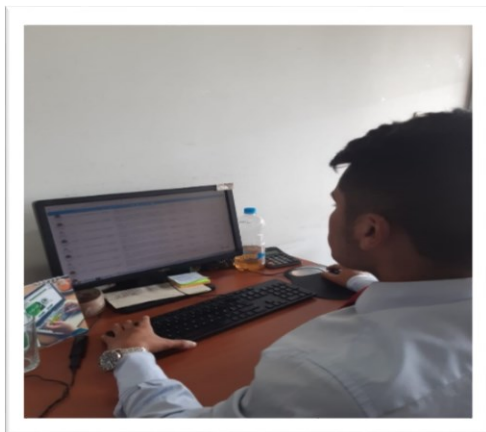
Se realizó el cambio de pantallas de computador de todos los cajeros por unas con altura ajustable y bases ergonómicas a los equipos que lo necesitaran con el fin de mejorar las condiciones ergonómicas de los funcionarios.

**Antes**



**Después**



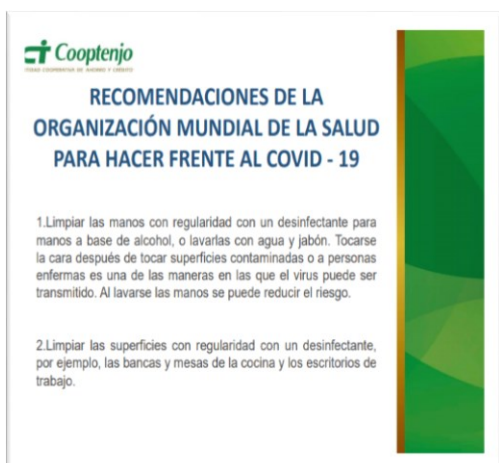


### **Comité de convivencia laboral**

El comité tiene como finalidad de dar solución a las inquietudes de los funcionarios, respecto a posibles casos de acoso laboral, se realizó una campaña sobre trabajo en equipo con mensajes positivos, el cual fue difundido por los diferentes medios.

### **Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST):**

El comité se reúne mensualmente con la finalidad de adelantar las actividades programadas, se realiza publicación de Noti Copasst con las gestiones que están realizando mes a mes, y tips que motiven al funcionario a preservar su integridad y salud.



## Patrullas activas

A partir de febrero, el COPASST dio inicio a la actividad “patrullas activas” con el fin de incentivar a los funcionarios a realizar las pausas activas de una forma lúdica.



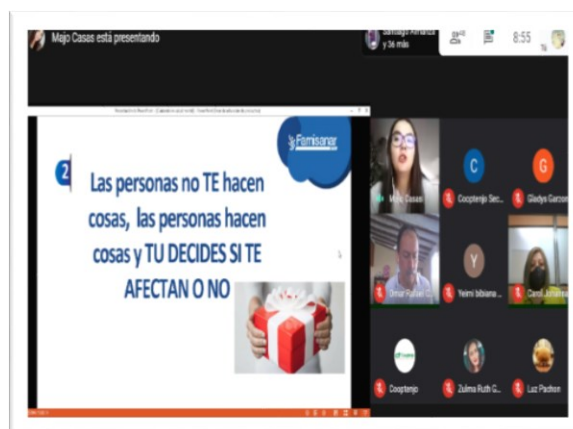
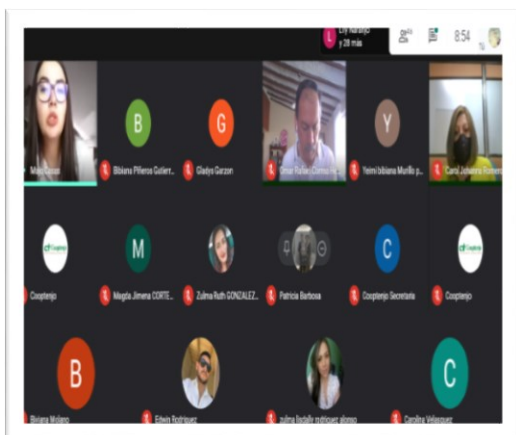
## Mes de La Salud

Se realizan actividades que aportan y promueven las emociones positivas, la importancia de la conciencia del momento y la necesidad del equilibrio de la mente y el cuerpo a través de actividades como Danzaterapia, Mindfulness y Risoterapia.



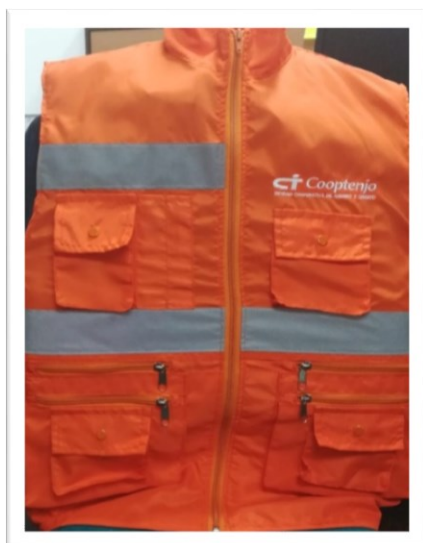
### Batería riesgo psicosocial:

La batería es una herramienta para evaluar el riesgo psicosocial desde el ámbito intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrenta el funcionario, se realizaron actividades encaminadas a disminuir este riesgo, como capacitación para todos los funcionarios sobre el manejo de las emociones y la importancia de cuidar nuestra salud mental.



### Brigada de emergencia

La Cooperativa cuenta con su brigada de emergencias para la cual se determinó dotar con un chaleco como distintivo e imagen, a lo cual se desarrolló el respectivo proceso de compra y entrega a cada uno de los brigadistas.



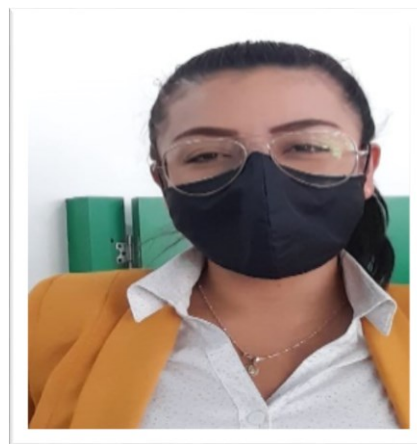
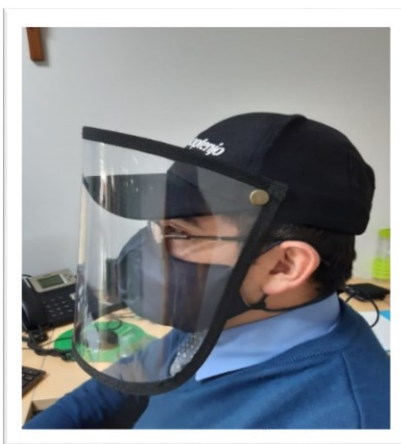
### Contingencia Frente Al COVID – 19

Teniendo en cuenta la situación de salud pública por la cual pasa nuestro país, pensando en la calidad de vida de nuestros funcionarios desde Bienestar se tomaron las siguientes medidas:

- Capacitación en temas de bioseguridad, uso de EPP, control de temperatura, el lavado frecuente de manos, el uso obligatorio de tapabocas y autocuidado.



- Reorganización de planta de personas en Agencias para que estén ubicados lo más cerca posible a sus hogares, se adecuo la jornada laboral de acuerdo a las normas locales y departamentales.
- Organización para trabajo remoto desde casa de funcionarios mayores de 60 años, personal administrativo que puede realizar su labor desde casa y funcionarias en estado de embarazo.
- Programación de vacaciones acorde a las necesidades.
- Acompañamiento y apoyo desde Gestión Humana a todos los funcionarios frente a las dificultades que se presentan durante esta situación.
- Seguimiento a las condiciones de salud de los funcionarios por medio de la app de productividad.
- Toma de temperatura al ingreso de las instalaciones, desinfección y limpieza tanto de los lugares de trabajo, como al ingreso de las instalaciones.
- Entrega periódica de EPP (tapabocas, careta tipo gorra)



- Instalación de acrílicos en las oficinas para



- Realización de piezas de información con relación al autocuidado, actividades en casa y tips a tener en cuenta para el manejo de esta situación, como es la guía de actividades en casa.

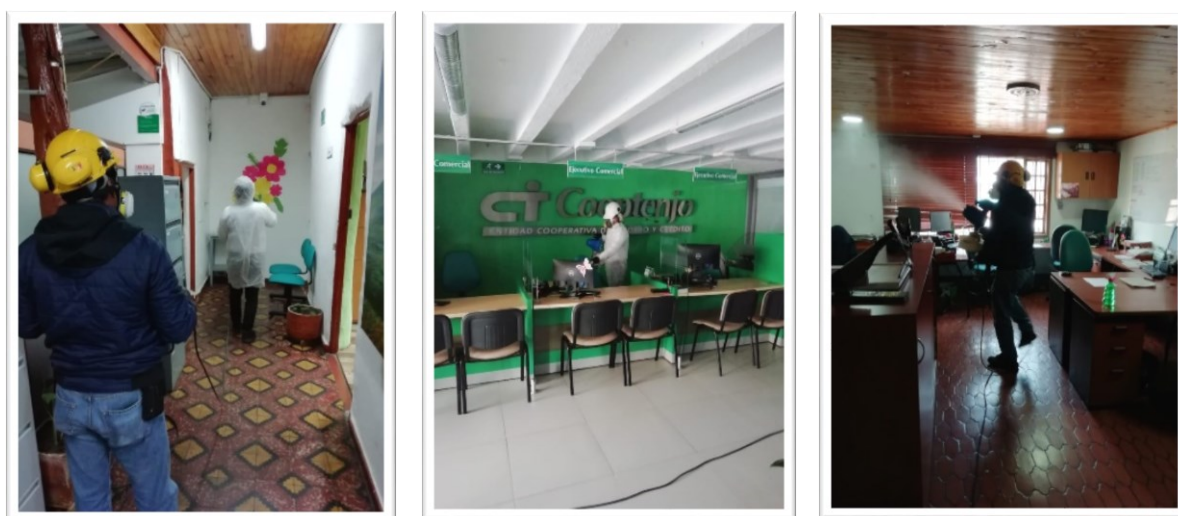


- Implementación de elementos de bioseguridad en toda las agencias y Administración Central.

- Implementación el protocolo de Bioseguridad para todos los funcionarios realizando, toma de temperatura, planilla de limpieza y desinfección.



- Fumigación como medida preventiva en control integral, higienización e inocuidad, para llevar a cabo con su experiencia la desinfección de ambientes, en toda la Cooperativa.



- inocuidad, para llevar a cabo con su experiencia la desinfección de ambientes, en toda la Cooperativa.
- Invitación a nuestros asociados a usar los diferentes canales y herramientas transaccionales virtuales por su seguridad y así evitar el desplazamiento a las agencias en la medida de lo posible.

### Actividades de Bienestar

El plan de bienestar es un proceso permanente enfocado a crear, mantener, mejorar y fortalecer las condiciones y necesidades que favorezcan el desarrollo integral de los funcionarios, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la Cooperativa por medio de diversas actividades resaltando los valores cooperativos.

La Cooperativa posee una política que otorga beneficios laborales, propiciando condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, trabajo en equipo y valores organizacionales en función de una cultura de servicio, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad, dentro de las actividades realizadas encontramos:

## Detalle de cumpleaños

La fecha de cumpleaños es un día muy importante dado que se conmemora un nuevo año de vida, motivo por el cual se realiza una llamada telefónica, se envía tarjeta virtual y se entrega un detalle a cada uno de los funcionarios.

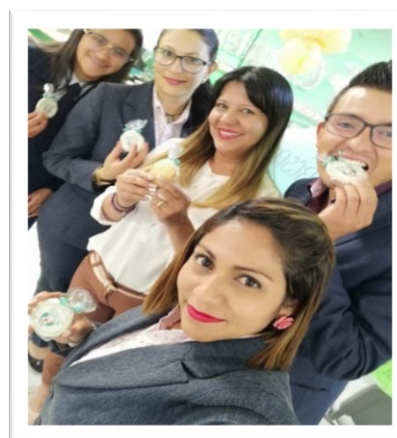
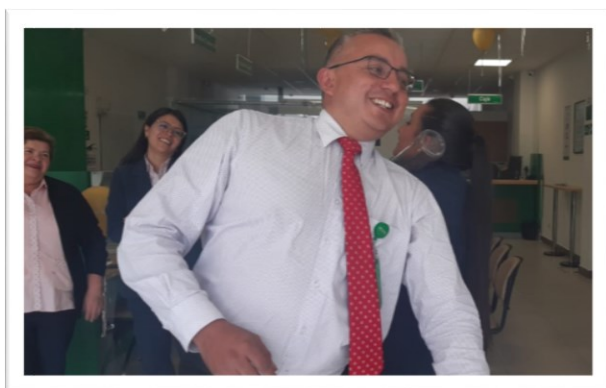
## Infocooptenjo

Mensualmente se realiza una publicación interna en la plataforma de comunicación Isolucion, donde se incluye fechas de cumpleaños, actividades de bienestar, entretenimiento y donde se trabaja un tema específico como manejo de estrés y el optimismo inteligente, comunicación asertiva, estilos de vida saludable, vitalidad y actividad física, carga laboral y responsabilidad, equilibrio de mente, cuerpo y espíritu, comunicación y gestión del cambio, trabajo en equipo y resiliencia, clima laboral y riesgo psicosocial.



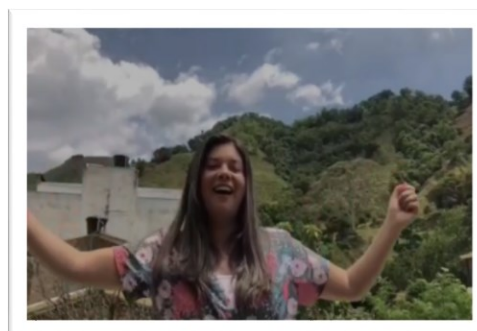
### Conmemoración Cumpleaños 52 de Cooptenjo

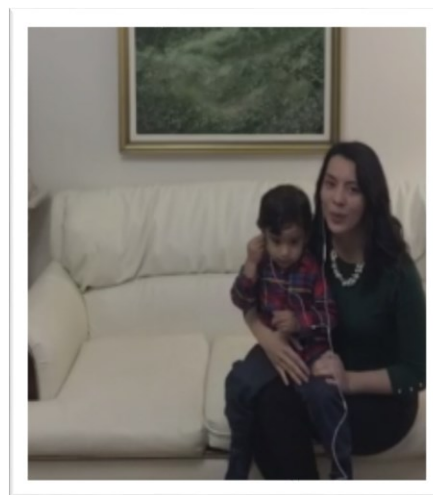
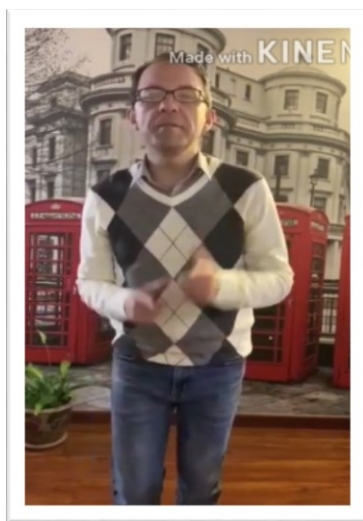
En el mes de febrero se conmemoró los 52 años de la cooperativa promoviendo una actividad de trabajo en equipo para resaltar la importancia de la cohesión, la comunicación y trabajar todos por un mismo fin, se hace entrega a cada funcionario un obsequio.



### Video Color Esperanza

Teniendo la situación relacionada con los temas de emergencia sanitaria es importante entregar con un mensaje de esperanza a todos los que hacen parte de la familia Cooptenjo por medio de un video.





### Mensajes Positivos para los funcionarios

Con el fin de promover pensamientos y emociones positivas a nuestros funcionarios periódicamente se comparte mensajes que promueven hábitos saludables, habilidades, autocuidado y bienestar.





### Día de la mujer y del hombre

Se realizó video acorde a la fecha del día de celebración a todos los hombre y mujeres resaltando sus cualidades, fortalezas, valor e importancia para nosotros en la cooperativa.

### Día de la Felicidad

Se realizó reto virtual en donde los funcionarios en equipo, solos o con su familia podía realizar un Tik Tok para concursar, este video se publicaba en los estados del Whatsapp de Gestión Humana para que todos los funcionarios realizaran una votación.

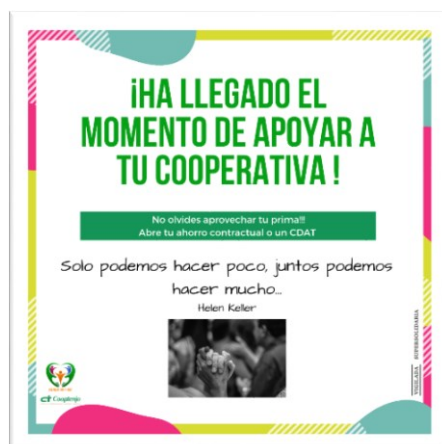
### Celebración día de la familia

Con el fin de celebrar el día de la familia se realizó un virtual show al cual los funcionarios con sus familias podían acceder y compartir un momento de esparcimiento viendo un espectáculo musical, una obra de teatro y un stand – up comedic, los cuales contenían mensajes de positivismo frente a la actualidad



### Campaña es momento de apoyar a nuestra cooperativa

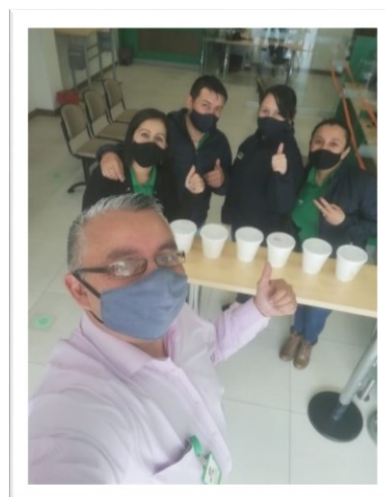
En el mes de junio en conjunto con el departamento comercial se lazo campaña para los funcionarios con el fin de incentivar la apertura del ahorro contractual y CDAT, teniendo buena acogida de participación.



## Amigo Secreto Virtual

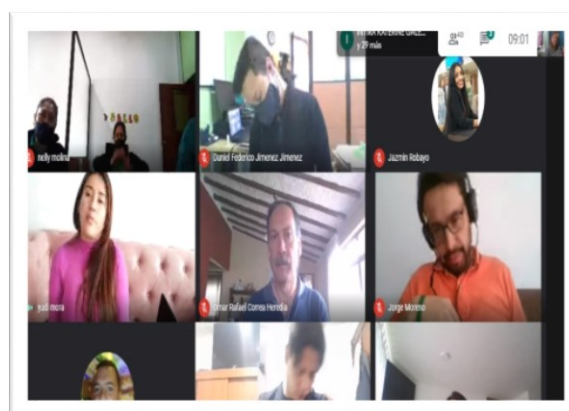
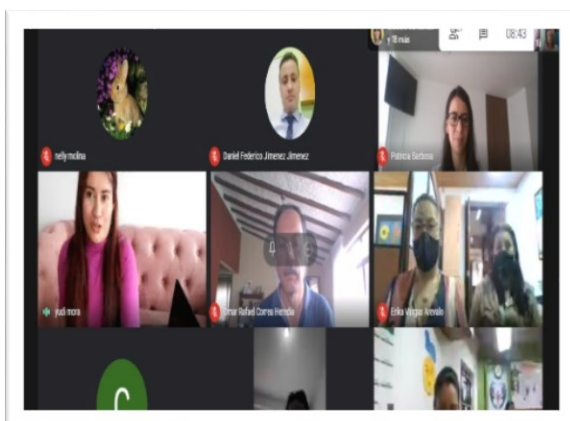
Se realiza actividad amigo secreto virtual por grupos en donde participan todas las agencias y departamentos, por medio de esta actividad se busca la integración y la participación de todos los funcionarios.





## Celebración Día del Amor y Amistad

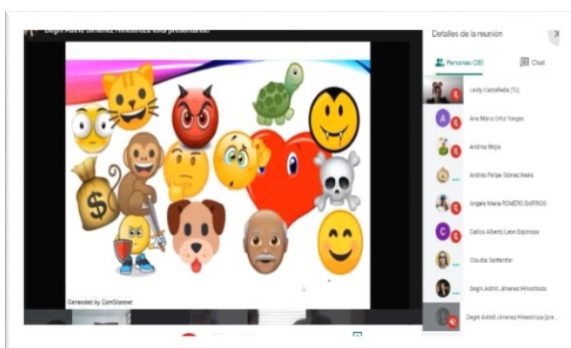
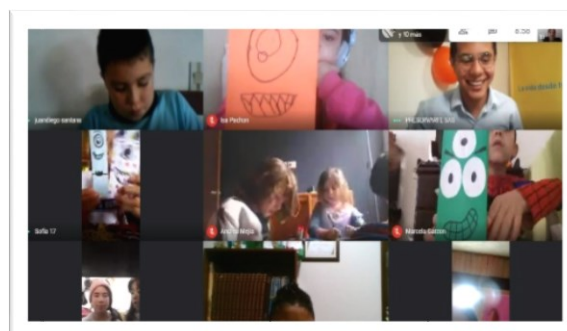
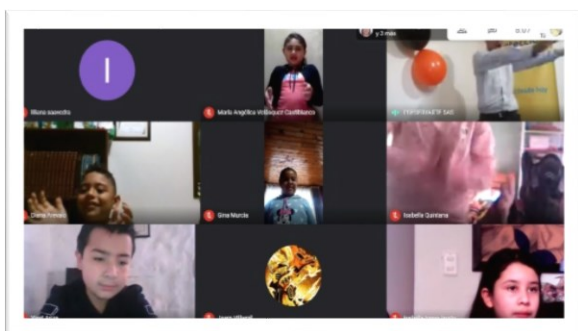
En el mes de septiembre se realizó la celebración virtual de amor y amistad con una actividad de risoterapia y rumboterapia, para toda la Cooperativa.



## Día Dulce Kids

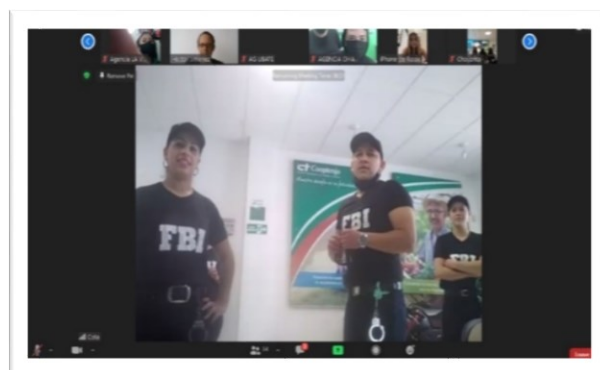
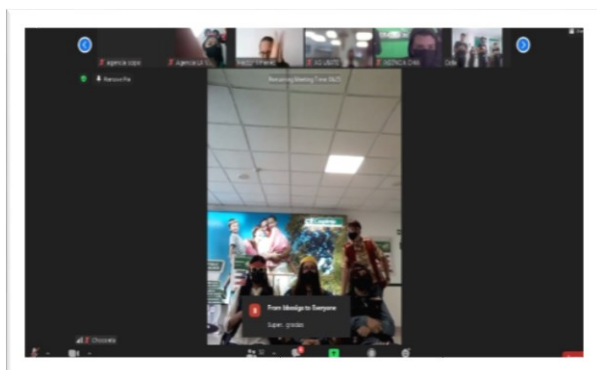
En el mes de octubre se realizó Día Dulce Kids el cual se fue dedicado a los hijos de los funcionarios en donde se contaron con 5 actividades:

- Taller de Origami
- Adivinanzas con Emoticones
- Taller de Plastilina
- Show de Magia
- Rumba Kids



## Celebración Día Dulce

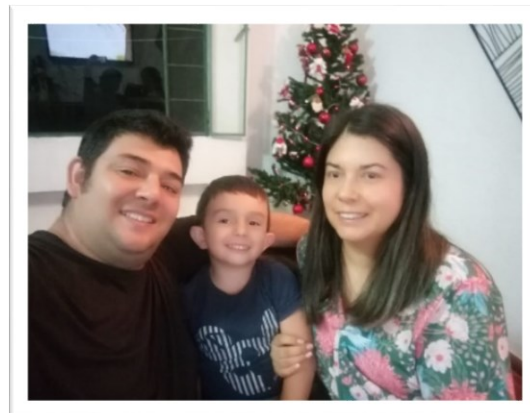
El día 31 de octubre se realizó el día dulce para todos los funcionarios en donde cada agencia y/o departamento de disfrazaban, adicional contamos con una actividad de rumba virtual para todos.



## Bingo Familia Cooptenjo

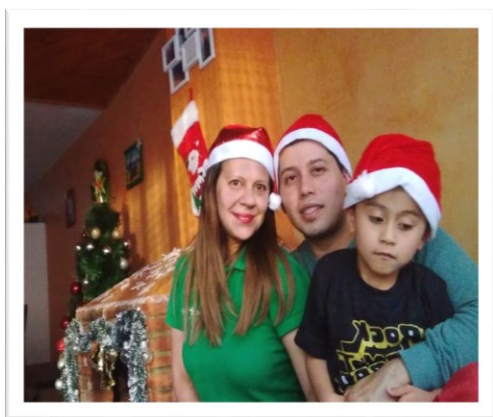
En el mes de diciembre se realizó la actividad virtual de fin de año – Bingo Familia Cooptenjo para todos los funcionarios en donde se contó con la participación de funcionarios y directivos.





### Novenas de Aguinaldos

Durante el mes de diciembre se realizaron las novenas en donde participaron las agencias y departamentos de la cooperativa de forma virtual.



## Comunidad externa

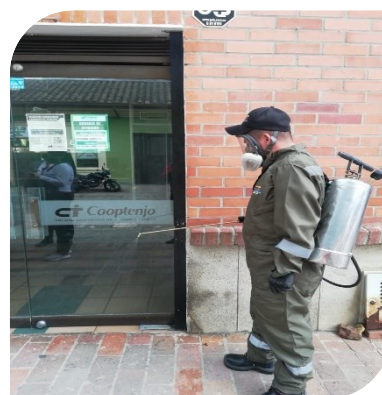
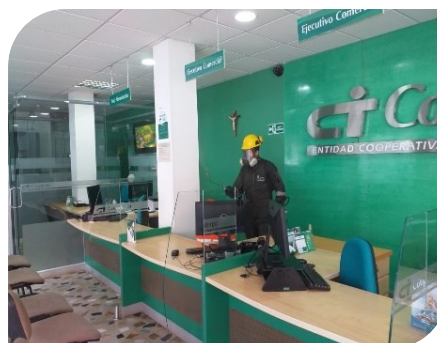
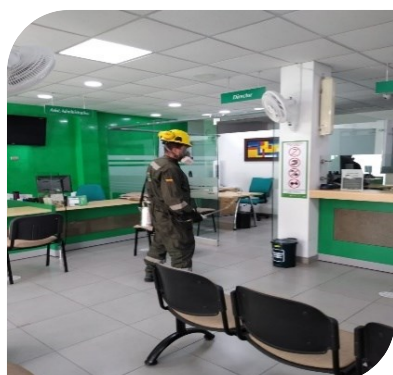
### Remodelaciones, mantenimientos preventivos y correctivos

Se relacionan a continuación las gestiones que se realizaron en el 2020 desde al área Administrativa de Cooptenjo, en desarrollo de nuestro compromiso con la Comunidad:

1. Se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados de las agencias de clima cálido ubicadas en Villeta Anapoima y La Vega, estos equipos permiten que cuando nuestros asociados ingresan a nuestras instalaciones encuentran un ambiente agradable así mismo nuestros funcionarios pueden desarrollar sus actividades laborales de una manera cómoda.



2. Se realizó fumigación para la desinfección de ambientes y puestos de trabajo en nuestras 22 agencias de Cooptenjo y la Administración Central de la cooperativa incluida la Sede Administrativa, esto a razón de la emergencia sanitaria por la que estamos pasando en el mundo en prevención del contagio del Coronavirus Covid-19, estas labores se llevaron a cabo en los meses de abril, junio, septiembre y noviembre del 2020

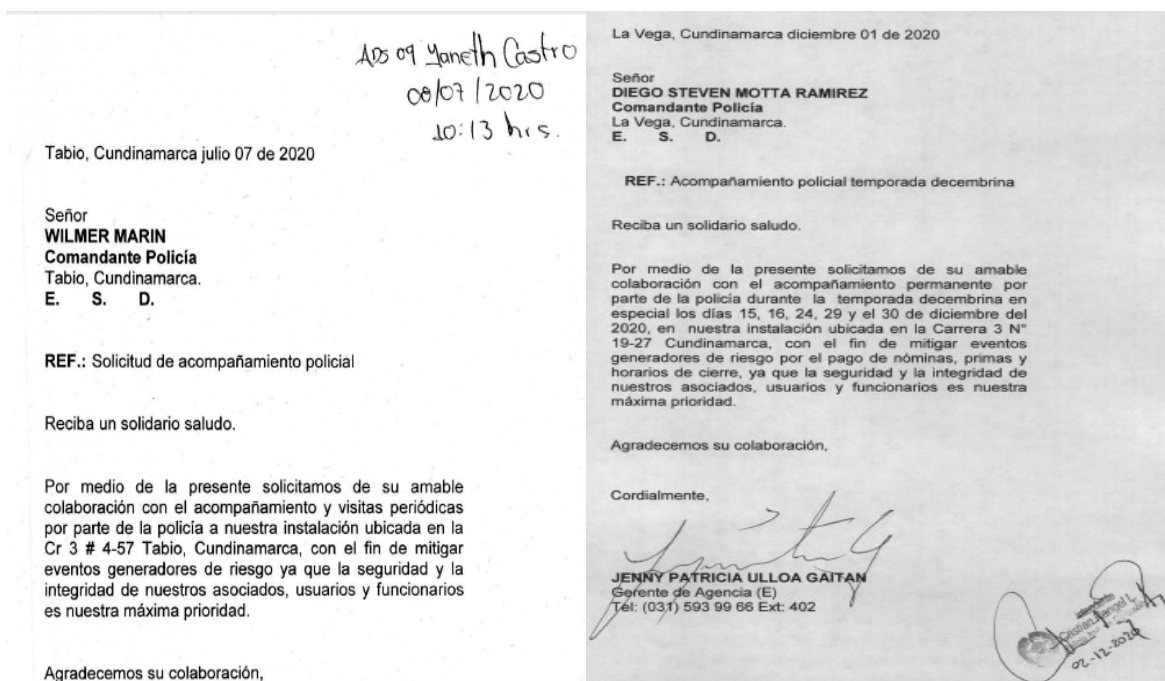


3. En los meses de abril y mayo del 2020 se realizó el retiro de los cajeros automáticos ATH Grupo Aval, ubicados en las agencias La Vega, El Rosal y Tenjo, se publicaron avisos en estos espacios donde se informa

a nuestros asociados de los canales digitales y plataformas virtuales que tiene nuestra cooperativa a su disposición.



4. Durante los meses de julio, noviembre y diciembre del año 2020 se radicaron cartas a las estaciones de policía en los municipios donde la cooperativa hace presencia, solicitando acompañamiento permanente y visitas periódicas a nuestras instalaciones con el fin de mitigar eventos generadores de riesgo y salvaguardando la seguridad y la integridad de nuestros asociados, usuarios y funcionarios.



5. Alienado con el tema de seguridad y compromiso con la comunidad se publicaron avisos en las carteleras informativas de nuestra red de agencias para que nuestros asociados, usuarios y funcionarios tuvieran a la mano los números de emergencia y autoridades locales actualizados en caso de ser necesarios.



6. Desde el mes de marzo del año 2020 cuando inicio la emergencia sanitaria para prevenir la propagación del covid-19, se ha venido trabajando para que Cooptenjo cumpla en toda la red de agencias con las medidas administrativas emitidas por los entes Gubernamentales, Departamentales y Municipales en temas como:

- Suspensión de servicio en agencias por toques de queda o retracción de movilidad de la población en algunos municipios.
- Control de ingreso para prestación de servicio por pico y cédula.
- Control de ingreso para prestación de servicio por pico y género.
- Control de ingreso de usuarios y asociados por cantidad de personas permitidas dentro de las instalaciones.
- Control de ingreso de usuarios y asociados con medición de temperatura y desinfección al ingreso de las instalaciones de acuerdo a los protocolos de seguridad.
- Cambio de horarios de atención al público de acuerdo a los permisos de prestación de servicio de actividades comerciales en algunos municipios.
- Estas labores se informaron mediante avisos en las agencias, publicaciones por las redes sociales y fueron debidamente reportados a la Superintendencia de Economía Solidaria, dando cumplimiento a lo estipulado en Circular básica jurídica.

## Pico y cédula CHÍA

7 Ene. 2021 - 11 Ene. 2021

En la agencia Cooptenjo Chía te informamos que adoptando el decreto expedido por los entes administrativos municipales y departamentales, tomamos las medidas de cuidado para el ingreso de personal de la siguiente manera:

**Enero 7 y 9**

Ingresan cédulas terminadas en  
**0,2,4,6,8**

Disponemos de canales digitales y físicos para que puedas realizar tus transacciones seguras desde donde te encuentres. Conoce más en nuestra página web

[www.cooptenjo.com](http://www.cooptenjo.com)

**Enero 8**

Ingresan cédulas terminadas en  
**1,3,5,7,9**

## Pico y cédula CHÍA

7 Ene. 2021 - 11 Ene. 2021

En la agencia Cooptenjo Chía te informamos que adoptando el decreto expedido por los entes administrativos municipales y departamentales, tomamos las medidas de cuidado para el ingreso de personal de la siguiente manera:

**Enero 7 y 9**

Ingresan cédulas terminadas en  
**0,2,4,6,8**

Disponemos de canales digitales y físicos para que puedas realizar tus transacciones seguras desde donde te encuentres. Conoce más en nuestra página web

[www.cooptenjo.com](http://www.cooptenjo.com)

**Enero 8**

Ingresan cédulas terminadas en  
**1,3,5,7,9**

## NUEVO HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Cooptenjo informa a sus asociados y comunidad en general que por prevención contra el Coronavirus (COVID 19), nuestro horario de atención a partir del día 1 de septiembre del 2020 es:

**Lunes a viernes**

**8:30 a.m a 12:00 m**  
**1:00 p.m. a 4:00 p.m.**

**Sábado**

**8:00 a.m a 12:00 m**

Disponemos de canales físicos y electrónicos para que puedas realizar tus transacciones, conoce más en nuestra página web

[www.cooptenjo.com](http://www.cooptenjo.com)



Escanéa el código

**Cooptenjo**  
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
*Nuestro desafío es su felicidad*

## NO ATENCIÓN AL PÚBLICO AGENCIA COTA

En vista del Decreto emitido por la Alcaldía de Cota N° 108 de fecha 11 de agosto del 2020, se informa a nuestros asociados y comunidad en general que **NO SE PRESTARÁ SERVICIO** el sábado 15 de agosto de 2020.

Disponemos de canales físicos y electrónicos para que puedas realizar tus transacciones, conoce más en nuestra página web

[www.cooptenjo.com](http://www.cooptenjo.com)



Escanéa el código

**Cooptenjo**  
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
*Nuestro desafío es su felicidad*

De: Cooptenjo  
Para: Nuestros Asociados

### UN MENSAJE PARA TI

Queremos informarte que el 24 de diciembre del 2020 tendremos atención al público hasta las 12M. Los días 25, 31 de diciembre del 2020, 1 y 2 de enero del 2021 **NO** habrá atención al público. A partir del 4 de enero del 2021 retomaremos el horario habitual.

*Felices Fiestas*

Les desea  
**Cooptenjo**  
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
*Nuestro desafío es su felicidad*

## PICO Y GÉNERO

Cooptenjo informa a sus asociados y comunidad en general que el decreto emitido por la administración municipal de Tenjo estableció pico y género para la atención al público aplicable de la siguiente manera:

**HOMBRES**

**LUNES**  
**MIÉRCOLES**  
**VIERNES**

**MUJERES**

**MARTES**  
**JUEVES**  
**SÁBADO**

**Cooptenjo**  
ENTIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

## Participación en eventos, actividades y celebraciones municipales

Cooptenjo se unió a las celebraciones más importantes de los municipios donde hace presencia:

### XLIII Reinado Nacional de la Panela



En el mes de enero, la Cooperativa estuvo presente en la “XLIII versión del Festival Turístico, Reinado Nacional de la Panela y Muestra Folclórica Colombiana” en el municipio de Villeta, participando activamente en desarrollo del evento como patrocinador oficial.

Se realizó cubrimiento especial a la actividad a través de nuestras redes sociales, logrando un alcance de **12.537** personas.

### Participación en el programa Sábados Felices

El 4 de abril la Cooperativa participó en uno de los programas más representativos del país, con presencia de delegados, Directivos y Funcionarios, al igual que una participación muy activa de asociados.

## Actividad Virtual “Concierto Para Las Mamitas”

El día 30 de mayo a las 07:00 pm se llevó a cabo la actividad virtual “Concierto para las mamitas Cooptenjo” en conmemoración a la labor de las madres, agradeciendo su apoyo y amor incondicional.

La transmisión se realizó por el canal institucional de Youtube logrando un total de **3.231** visualizaciones y un alcance de **15.632** personas en redes sociales.

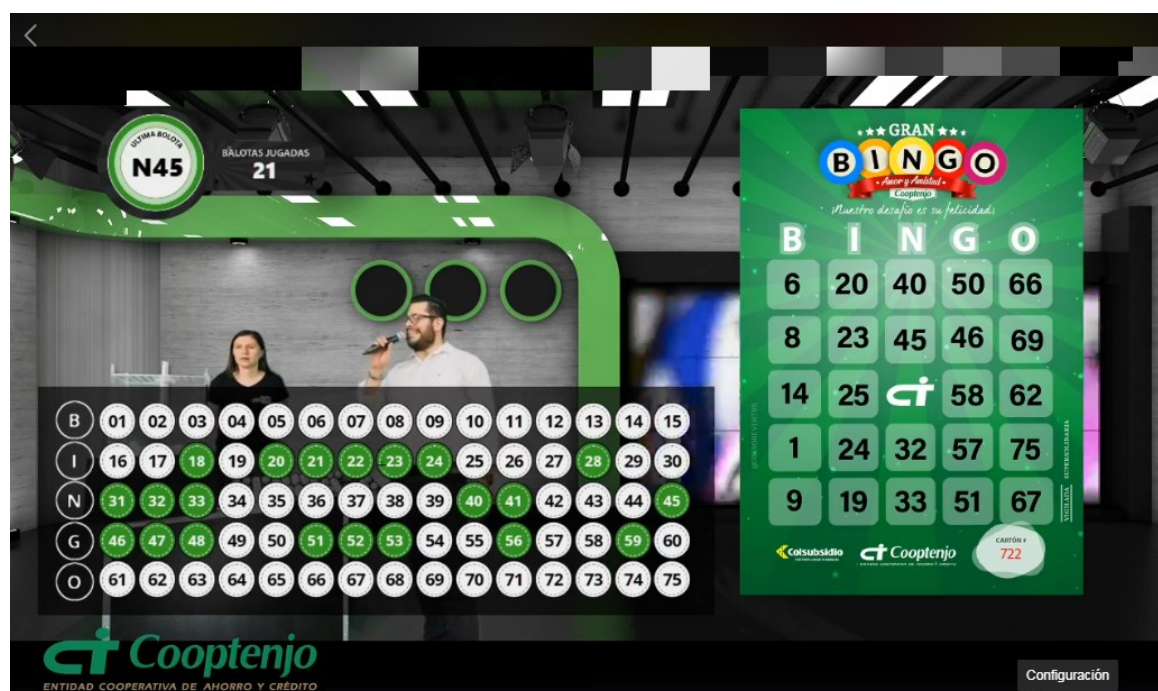
Este tipo de actividades evidencian la aceptación de nuestros asociados quienes participan activamente a pesar de las circunstancias actuales.



## Actividades de integración familiar

### “Gran Bingo Amor y Amistad Cooptenjo”

En el mes de septiembre se realizó la actividad “Gran Bingo Amor y Amistad Cooptenjo” de manera virtual, con el fin de promover espacios de esparcimiento y diversión para los asociados de la Cooperativa afianzando las relaciones comerciales y sociales que identifican la actividad solidaria desarrollada por la entidad.



Dicha actividad se llevó a cabo el día 26 de septiembre de 2020 a las 7:00 p.m. por transmisión de Facebook Live en nuestra fan page @Cooptenjo, logrando la inscripción y participación de **1.440 asociados** y sus familias y un alcance total de **24.351** personas en redes sociales.

## Conferencia La Suerte no existe, la construyes tú



Como obsequio navideño para nuestros delegados, directivos, funcionarios, asociados y comunidad en general, el pasado 27 de noviembre de 2020 se llevó a cabo la teleconferencia en vivo “La Suerte no existe, la construyes tú”, con la Doctora Mónica Arroyave Betancur, una experiencia maravillosa que nos invitó a reflexionar y ver la vida de otra manera.

A continuación, compartimos link del evento:

<https://drive.google.com/drive/folders/1W4m3QgFHVQealKmH0bX2SiptUHC0i?usp=sharing>

## Concurso Máscara Coopy



Con el fin de incentivar el portafolio de captación en los asociados menores a través de nuevas vinculaciones y aperturas de ahorros contractuales y a su vez promover momentos de felicidad, unión familiar, cultura de ahorro y cuidado con el medio ambiente, se desarrolló la actividad Máscara Coopy.

El cual consistió en la elaboración de una máscara de la mascota de la cooperativa con materiales reciclables y los finalistas fueron publicados en nuestras redes sociales donde sus familiares y amigos debían compartir para lograr el mayor número de “Me gusta”.

Se logró la inscripción y participación de **63 niños** y un alcance total de **22.800** personas en redes sociales.

## Cumplimiento de normas

### Aplicación Normas Internacionales de Información Financiera

Dando cumplimiento a la aplicación de las normas internacionales de información financiera, nos permitimos relacionar a continuación las leyes, decretos y circulares emitidas tanto por el Gobierno Nacional como por la Superintendencia de Economía Solidaria.

La Cooperativa aplica la normatividad vigente para el sector solidario, a saber: **Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, Circular Básica Jurídica 006 de 2015**; además de la legislación cooperativa y solidaria vigente, contenida, entre otras normas en las **Leyes 79 de 1988, 454 de 1998 y 795 de 2003**. De igual manera acoge lo dispuesto en el Estatuto Tributario emitido por el Gobierno Nacional.

**Ley 1314 de 2009:** Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

**Decreto 3022 de 2013:** Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 2.

**Decreto 2496 de 2015:** Por el cual se modifica el Decreto 2420 de 2015 Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones, en cuyos artículos 3 y 4 estableció el régimen normativo aplicable para los preparadores

de información financiera vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria que hacen parte de los Grupos 1, 2 y 3.

**Circular externa No. 08 de 2020 Superintendencia de economía solidaria:**

De conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Ley 454 de 1998, modificado por el artículo 99 de la Ley 795 de 2003, la Superintendencia efectuó el cobro de la tasa de contribución para el año 2020, así:

TASA DE CONTRIBUCIÓN	FECHA INICIO PAGO	FECHA LÍMITE PAGO
Primera Cuota	1 de febrero de 2020	29 de febrero de 2020
Segunda Cuota	1 de agosto de 2020	31 de agosto de 2020

**Ley 1793 de julio 07 de 2016:** por medio de la cual se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.

**Circular Externa No. 04 de enero 27 de 2017:** la Superintendencia de Economía Solidaria reglamenta la implementación del modelo de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT

**Decreto 2150 del 20 de diciembre de 2017:** por medio del cual el Gobierno Nacional reglamentó lo relacionado con el Régimen Tributario Especial de las entidades de que trata el artículo 19-4 del Estatuto Tributario, es decir, las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero.

**Decreto 961 del 5 de junio de 2018:** por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con el sector de economía solidaria que presta servicios de ahorro y crédito, y se dictan otras disposiciones.

**Circular Externa No. 14 de diciembre 12 de 2018:** la Superintendencia de Economía Solidaria compila y modifica las instrucciones para la administración del riesgo de LA/FT.

**Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018:** por medio de la cual se expiden normas de financiamiento para el restablecimiento del equilibrio del presupuesto general y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 704 de abril de 2019:** por medio de la cual se regula lo relacionado con la Administración del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito.

**Circulares Externas 11, 17 18 y 21 de 2020:** Por medio de las cuales se establecen medidas prudenciales en materia de cartera de créditos por la emergencia sanitaria.

### Erogaciones a órganos de administración y control

EROGACIONES A ORGANOS DE ADMINISTRACION Y CONTROL A DIC 31 DE 2020		
CEDULA	CONCEPTO	VALOR (ML\$)
412.385	Honorarios	\$ 31.600.908
412.405	Honorarios	\$ 34.234.317
3.198.531	Honorarios	\$ 31.600.908
3.199.073	Honorarios	\$ 30.723.105
4.831.727	Honorarios	\$ 31.600.908
11.426.239	Honorarios	\$ 25.456.287
11.435.991	Honorarios	\$ 34.234.317
20.995.580	Honorarios	\$ 34.234.317
79.633.122	Honorarios	\$ 877.803
79.635.749	Honorarios	\$ 30.723.105
80.409.393	Honorarios	\$ 25.456.287
81.745.108	Honorarios	\$ 25.456.287
1.078.368.017	Honorarios	\$ 33.356.514
3.199.175	Pagos Laborales	\$ 187.310.522

## Gastos de publicidad

GASTOS DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA 2020	VALOR
MERCADEO ESTRATEGICO	\$ 1.000.000
FORTALECIMIENTO COMERCIAL	\$ 983.750
GASTOS FIJOS PUBLICIDAD - COMERCIAL	\$ 118.789.787
GASTOS COMPLEMENTARIOS PUBLICIDAD	\$ 29.363.113
GASTOS POR VIATICOS GESTION COMERCIAL	\$ 100.788.250
IVA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 18.990.936
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 269.915.836</b>

## Inversiones en Instrumentos del Patrimonio

INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DEL PATRIMONIO A DIC 2020	VALOR
APORTES EN LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES	\$ 31.143.083
APORTES EN COOPCENTRAL	\$ 84.276.562
APORTES EN LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA	\$ 59.114.084
APORTES EN FECOLFIN	\$ 2.603.751
APORTES EN ASCOOP	\$ 375.506
APORTES EN GESTANDO INCUBADORA EMPRESARIAL	\$ 6.428.800
APORTES EN COOPERACION VERDE	\$ 6.402.287
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 190.344.072</b>
DETERIORO APORTES GESTANDO INCUBADORA	-\$ 6.428.800
<b>TOTAL INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DEL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 183.915.272</b>

## Certificación sobre la Ley 603

En cumplimiento de las Leyes 603 de 2000 y 222 de 1995, Cooptenjo ha tomado todas las medidas tendientes y ha impartido las instrucciones necesarias a las áreas con el fin de asegurar el uso del software, de conformidad con la normatividad vigente. Además, en desarrollo de las labores propias del objeto social, la Cooperativa utiliza única y exclusivamente software con el manejo en cuanto a la propiedad intelectual, celebrando (cuando no se trata de desarrollos propios) los contratos con los autores o el licenciamiento individual con las empresas autorizadas para la concesión de las licencias.

Adicionalmente, se han reforzado los procedimientos para la evaluación y detección de software y se formalizó el uso de los computadores a través de las circulares normativas, que registraron el uso de software no autorizado.

### **Acontecimientos importantes acaecidos después del cierre del ejercicio**

Como Consejo de Administración y Representante legal, confirmamos que a la fecha no se registran eventos subsecuentes relevantes que pudieran afectar las cifras y los hechos económicos de la cooperativa contenidos en el presente informe y que las cifras presentadas a ustedes en los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 son fielmente tomadas de los libros y registros contables de la entidad y reflejan las transacciones y situación financiera al final del ejercicio.

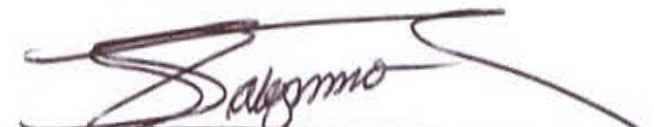
Declaramos que, con corte al 31 de diciembre de 2020 no existen circunstancias que constituyan una amenaza real y objetivamente determinable para la continuidad de la cooperativa.

### **Operaciones con consejeros y delegados**

Todos los asociados a la cooperativa acceden a sus productos y servicios en las mismas condiciones, sin consideraciones especiales, no obstante ser miembros del Consejo de administración, Junta de Vigilancia y representantes legales, sus operaciones activas son previamente aprobadas por el Consejo de Administración, de acuerdo con lo establecido por las normas legales y el estatuto de la cooperativa. Los valores depositados por los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Representantes legales en la Cooperativa por concepto de aportes, ahorros y CDAT's corresponden a valores recibidos efectivamente en cada uno de los productos.

## **Evolución previsible de la Cooperativa**

En lo referente a la evolución previsible del negocio, conforme al desarrollo de las estrategias y objetivos definidos en la Planeación Estratégica de la Cooperativa, se espera desarrollar nuevos mercados y profundizar los mercados actuales, crecer en asociados nuevos y en nuevos productos de mayor valor agregado que nos diferencien de nuestros competidores y nos permitan mantenernos en nuestro territorio como la mejor experiencia cooperativa en ahorro y crédito, con inclusión social. Se prevé para el año 2021 lograr una recuperación, estabilización y mantenimiento de los productos de la cooperativa posterior a la situación de contingencia del año 2020, de igual manera se estima para los próximos años lograr un crecimiento, aumento de canales transaccionales, innovación tecnológica al servicio de los asociados, entre otros, lo que le permitirá a la Cooperativa diversificar y mantenerse en el mercado.



**SILVINO ANTONIO SALGUERO FORERO**

Presidente Consejo de Administración



**VÍCTOR HUGO CAMACHO CORREA**

Gerente General