

2023



Informe de **Gestión**

 **Prosperando**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¡Más que ahorro y crédito!



Sus depósitos están protegidos por el
SEGURO PARA SU AHORRO
www.fogacoop.gov.co

fogacoop
Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas

República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria

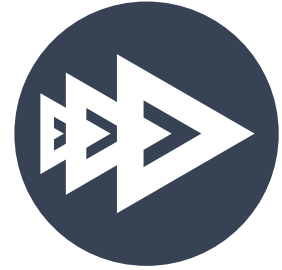


Tabla de Contenido

04

- Informe de Gestión

07

- Gestión Financiera

23

- Gestión Comercial

59

- Informe de la Junta de Vigilancia

63

- Indicadores Financieros

69

- Notas y Revelaciones a los Estados Financieros

138

- Dictamen del Revisor Fiscal



ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL

CONSEJO ADMINISTRATIVO

Principales

Rodrigo Tafur
 Álvaro Enrique Molina Quiñonez
 Juan Guillermo Zuluaga Villermo
 Hugo Hernando Escobar
 Rodríguez
 Edgar Eduardo Valdés Ortegón
 Luz Ángela Calle Barrero
 Germán Ignacio Ávila Bernal
 Johan Mauricio Rojas Nieto
 Esperanza Mahecha de Bastidas

Suplentes

Flor María Parra Torres
 Henry Guzmán Ramírez
 Jesús Alfredo Lombana Triviño

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

Yazmin Torres Álvarez
 María Del Carmen Medina
 Montealegre
 Liliana Cuenca Sánchez

Suplentes

Jairo Guzmán
 German Enrique Arciniegas
 Cruz
 Myriam Guzmán Martínez

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Principales

Juan Guillermo Zuluaga Villermo
 Álvaro Enrique Molina Quiñonez
 Esperanza Mahecha De Bastidas

Suplentes

Germán Ignacio Ávila Bernal
 Edgar Eduardo Valdés Ortegón

COMITÉ DE APELACIONES

Hernán Osorio Arévalo
 Julián Fernando Varela Cabezas
 María Esther Ochoa De Guerrero

REVISOR FISCAL C&H AUDITORES

Camilo José Cardozo Castellanos

GERENTE GENERAL

Diana Lucía Roa Díaz



Informe de Gestión vigencia 2023

Al elaborar el Informe de gestión de la vigencia 2023, nos encontramos bajo una reflexión sobre los diversos desafíos enfrentados, las decisiones estratégicas tomadas y los esfuerzos colectivos realizados a nivel directivo, gerencial y de talento humano. El 2023 fue una vigencia marcada por incesantes esfuerzos humanos, estratégicos, económicos y financieros, pese a reconocer que los resultados logrados este año no cumplieron con las expectativas fijadas por la Entidad.



Sin embargo, frente a la adversidad existe una oportunidad para la introspección y la resiliencia. El propósito de este informe no es sólo presentar los hechos reales y concretos que permitan la toma de decisiones, sino también proporcionar una narrativa integral que capture los matices de todo el proceso vivido. La transparencia que caracteriza a Prosperando como principio rector, reconociendo que una comprensión total de los desafíos es el primer paso para trazar un rumbo de mejora, en las siguientes páginas encontrarán un análisis exhaustivo de los factores clave que influyeron en el desempeño y resultado final, una reflexión sobre las decisiones estratégicas tomadas y parte de las acciones que se están implementando. Si bien las cifras pueden contar una historia de reveses, es de no olvidar que los desafíos a menudo sirven como catalizadores del crecimiento e innovación.

PANORAMA ECONÓMICO

El contexto económico global del 2023, caracterizado por la incertidumbre, desencadenó una serie de desafíos significativos. La inflación, siendo uno de los principales protagonistas, provocó una evaluación constante de estrategias por parte de los agentes económicos. A pesar de los esfuerzos para controlarla, mediante ajustes y aumentos en las tasas de intervención, la persistencia de la presión inflacionaria desafió constantemente las previsiones más optimistas. En este escenario, las empresas se vieron obligadas a realizar ajustes continuos para adaptarse a una demanda más moderada y a costos operativos elevados derivados de los grandes incrementos salariales en los últimos dos años. Las familias, por su parte, experimentaron una prolongada incertidumbre financiera, buscando equilibrar sus presupuestos en un entorno de precios persistentemente altos.

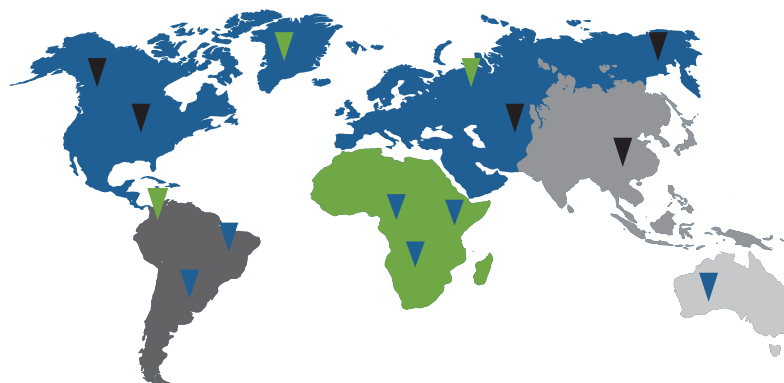
América Latina y el Caribe enfrentaron desafíos significativos en la gestión de la inflación durante el 2023, vinculados a las decisiones de la Reserva Federal de los Estados Unidos. A pesar de cierta moderación proyectada para el 2023 y 2024, con un 11,4% y 5,2% para Colombia respectivamente, los resultados recientes superaron las expectativas, cerrando el año con una inflación del 9,28%. Esto plantea interrogantes sobre la sostenibilidad y la gestión futura frente a desafíos globales como guerras, cambios climáticos y desaceleración económica mundial.

Crecimiento Económico

| Región | 2022 | 2023 Pr | 2024 Pr |
|----------------------------|------|---------|---------|
| Mundo | 3,5 | 3,0 | 2,9 |
| Estados Unidos | 2,6 | 1,5 | 1,4 |
| Zona euro | 3,3 | 0,7 | 1,2 |
| Japón | 1,0 | 2,0 | 1,0 |
| América Latina y el Caribe | 4,1 | 2,3 | 2,3 |
| Colombia | 7,3 | 1,4 | 2,0 |



Fuente: Fondo Monetario Internacional octubre 2023



Por otra parte, el descenso del ritmo del crecimiento económico, era el costo de oportunidad que se debía asumir para controlar la inflación; es así, como los indicadores presentados por el Fondo Monetario Internacional en su último informe no producen sorpresa, por el contrario, confirmaron lo que ya se esperaba; a nivel mundial hubo un descenso del 0,5% de 2022 a 2023 en el crecimiento económico; del mismo modo, se estima que para el 2024 la desaceleración continúe y el crecimiento anual sea del 2,9%, por lo que, se espera continúe repercutiendo negativamente en los ingresos de los individuos y de igual forma en sus decisiones

de gastos e inversiones a nivel global.

A nivel regional se pronostica una desaceleración abrupta de 7,3% en el 2022 a 2,3% en el 2023 y en el 2024 del 2,0%, mostrando el gran impacto de los incrementos de la tasa de intervención en el crecimiento económico nacional; sin embargo, al comparar el crecimiento estimado por el FMI de Colombia con los países de América Latina y el Caribe, la diferencia es de tan solo 3 puntos básicos, permitiendo destacar que el país crecerá a un ritmo similar al de sus vecinos limítrofes.

Crecimiento Económico

| Región | 2022 | 2023 Pr | 2024 Pr |
|----------------------------|------|---------|---------|
| Mundo | 3,5 | 3 | 2,9 |
| Estados Unidos | 2,6 | 1,5 | 1,4 |
| Zona euro | 3,3 | 0,7 | 1,2 |
| Japón | 1 | 2 | 1 |
| América Latina y el Caribe | 4,1 | 2,3 | 2,3 |
| Colombia | 7,3 | 1,4 | 2 |



La adversa coyuntura económica del 2023 impactó fuertemente al sector financiero, evidenciando un riesgo de mercado palpable. El aumento de los precios llevó a un mayor gasto por parte de las familias, reduciendo su capacidad de pago y de ahorro, escasez de liquidez y encarecimiento del fondeo de las entidades financieras, forzado además por las condiciones de tasa del mercado derivado de las decisiones del Banco de la República de aumentar las tasas de intervención, afectando directamente el principal producto generador de ingresos para estas instituciones, e incidiendo en una disminución en la demanda de crédito por parte de la población.

De igual manera, la desaceleración económica, que resultó en una baja en los ingresos de los agentes económicos, dificultó el cumplimiento de compromisos contractuales, materializando el riesgo de crédito. En este complejo escenario, la adaptabilidad e implementación de estrategias resilientes se volvieron esenciales para mantener la estabilidad en el sector financiero en medio de condiciones económicas desafiantes.

Ante la proyección del comportamiento de la inflación y crecimiento económico para el 2024, se vislumbra una necesidad imperante de ajustes en las políticas monetarias y fiscales. Un enfoque estratégico que favorezca la inversión y estimule la actividad económica será crucial para superar los efectos persistentes ya mencionados. Así mismo, se espera que las instituciones financieras jueguen un papel activo en el apoyo a la recuperación, ofreciendo condiciones favorables y herramientas que impulsen la inversión y la estabilidad financiera; y por su parte, que el sector de la economía social y solidaria, se haga más protagonista y participativo en el desarrollo y fortalecimiento de las economías de su comunidad de asociados, ampliando su impacto a nuevos asociados. En resumen, el panorama económico del 2023 puso a prueba la resiliencia de las economías a nivel mundial, exigiendo respuestas innovadoras y coordinadas para abordar los desafíos derivados de la inflación persistente y la desaceleración económica, preparando a los actores nacionales para un inicio de vigencia 2024, con un papel claro y no menos desafiante.

GESTIÓN FINANCIERA

El año 2023 correspondió a un tiempo de desafíos amplios derivado por el panorama macroeconómico que afectó la estructura financiera de la entidad, principalmente por la materialización del riesgo de tasa de interés, generado por las constantes decisiones gubernamentales de incremento de la tasa interbancaria para regular la economía nacional, A pesar de las expectativas de reducción desde el mes de marzo, esto no se logró sino hasta el mes de diciembre y en muy mínima proporción, rompiendo todos los presupuestos. Se suma a ello un incremento en gastos por deterioro de cartera, en especial en el segundo semestre del año, que, pese a que se evidenciaba que nuestros deudores preferían pagar a Prosperando frente a su endeudamiento con las otras entidades financieras, el detrimento de la capacidad de pago y los efectos inflacionarios de la vigencia, desplazaron el pago de las obligaciones crediticias para cubrir las necesidades básicas.

Para la siguiente vigencia los desafíos continúan su curso en materia de tasa y riesgo de crédito, con una expectativa de reducción de tasa de interés que esperemos se siga cumpliendo, con sus mayores descensos estimados para el segundo semestre del año, tal como se observa en los pronósticos macroeconómicos y un primer semestre fuerte en riesgo de crédito; en tal sentido, los estudios y análisis al interior de la entidad se vienen fortaleciendo, lo que nos lleva a definir una serie de nuevas acciones a poner en marcha encaminadas en la mejora del resultado del ejercicio de la entidad, para contrarrestar los efectos negativos derivado de la inestabilidad del entorno económico y los nuevos desafíos en materia normativa generados como la aplicación de pérdida esperada y Ley 2300.

A continuación, detallaremos el desempeño de la Cooperativa en el año con los impactos presentados, derivados por los factores externos, a través de sus estados financieros:

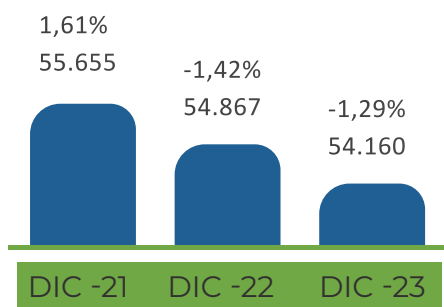
En cuanto al Estado de Situación Financiera, podremos evaluar enseguida el comportamiento de sus principales componentes que dieron lugar a los resultados alcanzados en la vigencia que se analiza:

Nombre cuenta PUC NIIF

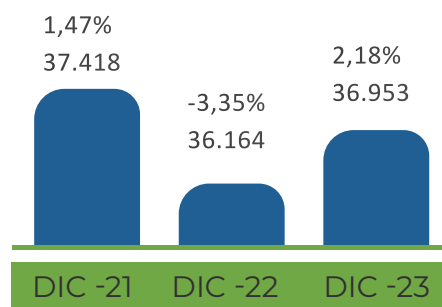
| Activo | Dic-22 | Dic-23 | Vrn Anual% | Vrn |
|--|-----------------------|-----------------------|------------------------|---------------|
| 1 1 ACTIVO | 54.866.587.474 | 54.160.108.070 | (706.479.403) | -1,29% |
| 11 2 EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO | 6.886.904.225 | 5.359.810.888 | (1.527.093.337) | -22,17% |
| 12 2 INVERSIONES | 1.330.030.167 | 2.065.586.558 | 735.556.390 | 55,30% |
| 14 2 CARTERA DE CREDITOS | 42.737.119.162 | 43.062.935.351 | 325.816.189 | 0,76% |
| 16 2 CUENTAS POR COBRARY OTRAS | 100.488.588 | 117.892.489 | 17.403.902 | 17,32% |
| 17 2 ACTIVOS MATERIALES | 3.437.721.895 | 3.241.665.942 | (196.055.953) | -5,70% |
| 19 2 OTROS ACTIVOS | 374.323.437 | 312.216.843 | (62.106.594) | -16,59% |
| 2 1 PASIVOS | 36.163.518.056 | 36.952.606.171 | 789.088.115 | 2,18% |
| 21 2 DEPOSITOS | 33.948.638.518 | 34.655.044.326 | 706.405,808 | 2,08% |
| 23 2 OBUGACIONES FINANCIERAS Y OTROS PASIVOS FINA | 260,000 | 21.583.236 | 21.323.236 | 8201,24% |
| 24 2 CUENTAS POR PAGARY OTRAS | 871.162.394 | 898.141.175 | 26,978,781 | 3,10% |
| 26 2 FONDOS SOCIALES Y MUTUALES | 563.240.980 | 549.189.345 | (14.051.636) | -2,49% |
| 27 2 OTROS PASIVOS | 780.216.164 | 828,648,089 | 48.431.926 | 6,21% |
| 3 1 PATRIMONIO | 18.703.069.418 | 17.207.501.899 | (1.495.567.519) | -8,00% |
| 31 2 CAPITAL SOCIAL | 13.139.570.018 | 13.335.614.316 | 196.044.297 | 1,49% |
| 32 2 RESERVAS | 2.788.912.653 | 2.871.305.567 | 82.392.913 | 2,95% |
| 33 2 FONDOS DE DESTINACION ESPECIFICA | 1.631.858.432 | 1.796.644.259 | 164.785.827 | 10,10% |
| 34 2 SUPERAVIT | 77.298.221 | 77.298.221 | - | 0,00% |
| 35 2 EXCEDENTES Y/O PERDIDAS DEL EJERCICIO | 411.964.566 | (1.526.825.989) | (1.938.790.556) | -470,62% |
| 36 2 RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCION POR PRIMER | 653.465.526 | 653.465.526 | - | 0,00% |

i. ACTIVO, PASIVO Y PATRIMONIO

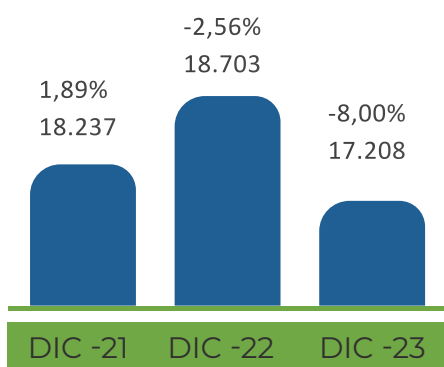
ACTIVO



PASIVO



PATRIMONIO



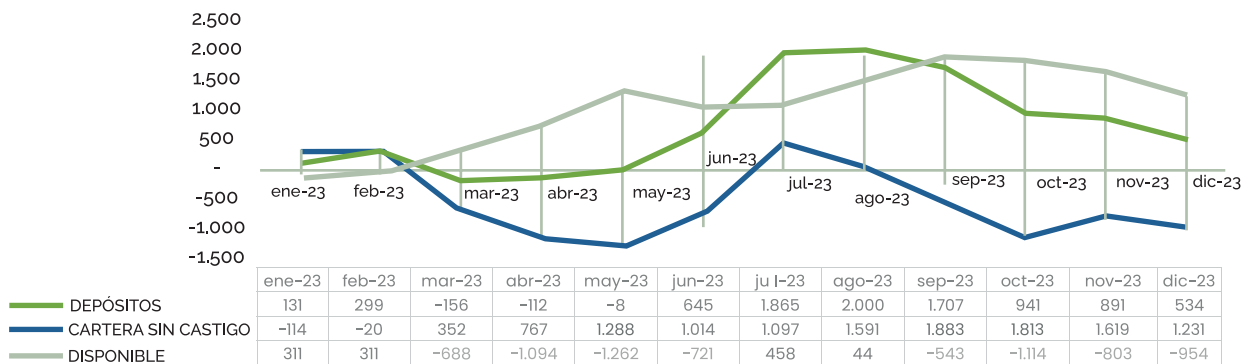
En el Estado de Situación Financiera al 2023, el Activo presentó un descenso de \$706 millones equivalente al 1.29% respecto al año inmediatamente anterior, finalizando con un saldo acumulado de \$54.160 millones, generando una recomposición interna hacia los activos de mayor productividad, teniendo en cuenta la baja capacidad de crecimiento de la cartera de crédito durante el año por las condiciones de mercado, lo que hizo necesario un replanteamiento de la estrategia para obtener mayores ingresos, sin generar un aumento en el Activo Total. El Pasivo ascendió a \$36.953 millones con un crecimiento del 2.18% (\$789 millones) igualmente frenado por la baja necesidad de fuentes de fondeo para atender el limitado desempeño en la cartera de crédito. Y finalmente en cuanto al Patrimonio alcanzo una cifra de \$17.208 millones descendiendo el 8%, asumiendo el resultado del ejercicio de la vigencia.

ii. DISPONIBLE.

Durante la vigencia 2023 el Efectivo y Equivalente al Efectivo correspondió a una de las variables de mayor descenso (\$954 millones), derivado como primera medida a la estrategia referida, aplicada en particular para el segundo semestre del año, de reducción de la liquidez ociosa para recomponerla al activo productivo, aspecto bastante favorable en materia de rentabilidad, logrando que la cartera de crédito sin castigo registrara un crecimiento de:

 **\$1.231 millones.**

Variaciones Cartera sin castigo, Depósitos y Disponible



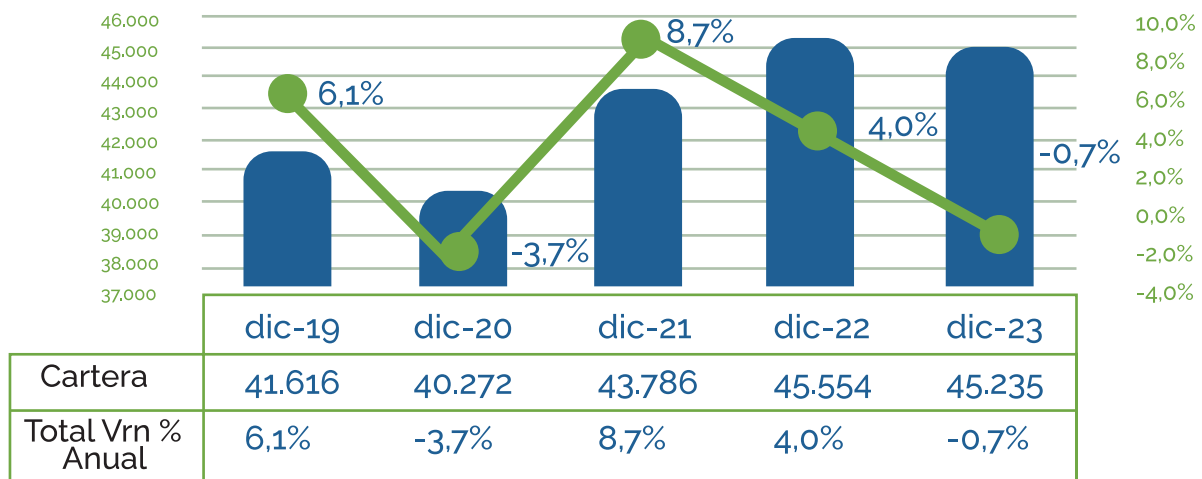
A lo largo del año se realizaron estrategias permanentes para la adecuada administración y control en los niveles de liquidez, enfocadas por un lado al control de captaciones, vencimientos, concentraciones y cupos de crédito, y por otro generación de flujos de entradas de recursos bajo la movilización de ahorros a través de los diferentes canales dispuestos para ello tanto físicos como virtuales, para lo que fueron dispuestos encuentros presenciales y en línea con los asociados en busca de llevarlos a la autogestión de sus productos de ahorro, el aumento de tráfico transaccional y el ofrecimiento de nuevos servicios para atraer nuevos recursos como Red Coopagos y para gestionarlos fácilmente como el Portal Transaccional. A continuación, nos permitimos detallar algunas de las estrategias que la entidad desarrolló para la adecuada administración y control de los niveles de liquidez:

- a) Seguimiento diario de la liquidez, junto las salidas de efectivo estimadas por productos de ahorro, créditos aprobados y en estudio, a fin de confrontarlas con los niveles de liquidez disponible para desembolso.
- b) Gestión de vencimiento de los depósitos de ahorro a término, a fin de generar alertas de manera preventiva de probabilidades de retiro de recursos que afecten la liquidez de la Cooperativa.
- c) Seguimiento semanal de la DTF y de tasas del sector financiero y cooperativo, a fin de identificar variaciones en tasas por plazos conforme a la cartelera de Prosperando.
- d) Seguimiento mensual de indicadores de permanencia de CDAT, concentración de depósitos de ahorradores y deudores, análisis de volatilidad y asimetría de los saldos del disponible y depósitos a la vista.
- e) Disponibilidad de cupos de créditos con entidades financieras, para casos en que la entidad alcance los límites mínimos definidos de liquidez.

iii. CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de crédito de la Cooperativa culminó en la vigencia 2023 con un saldo de \$45.235 millones, generando un descenso de 0.7% es decir de \$319 millones, pese a los esfuerzos realizados para generar un mejor desempeño, aun frente a las condiciones adversas del año.

Saldo de Cartera



A continuación, se detallan los aspectos que derivaron el descenso:

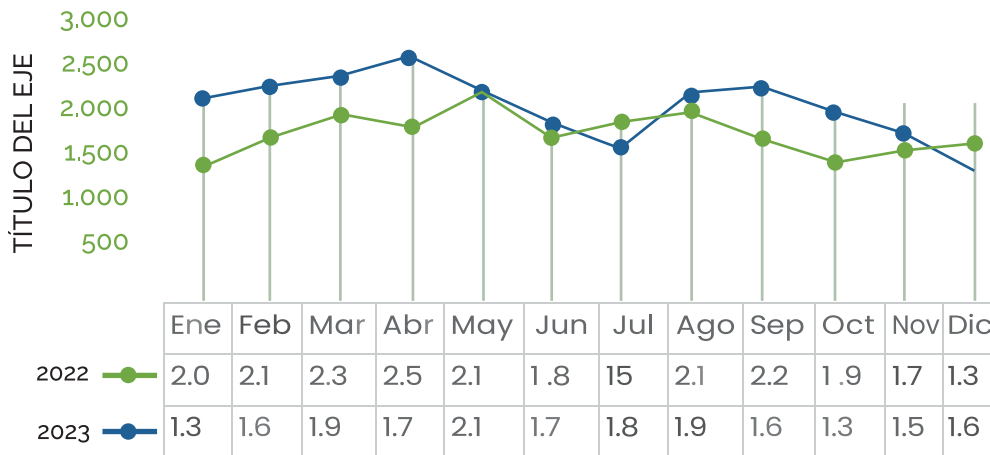
a) Aplicación de castigo de cartera aproximadamente por \$1.550 millones dado por:

- Depuración de los saldos de cartera vencida de aquellos deudores que a la fecha no lograron sobreponerse a los efectos económicos negativos de la Pandemia por Covid-19
- Los fuertes impactos económicos en la población derivados de las condiciones macroeconómicas limitando su capacidad de pago y haciendo cada vez poco probable, la recuperación de estos créditos. Las condiciones de ilocalización de los deudores, dentro de los que toman preponderancia en la última vigencia aquellos asociados que han cambiado de ubicación (dirección, ciudad o país).

b) Descenso en la colocación en \$3.333 millones aproximadamente respecto a la vigencia anterior, que equivale al 13.8%, generada principalmente por el mismo fenómeno económico generando en la población:

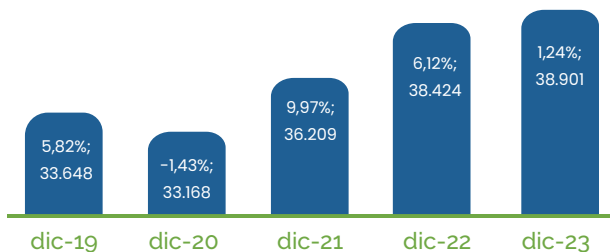
- Reducción de la capacidad de pago para asumir nuevas deudas o refinanciar las existentes, bien por la reducción de sus ingresos personales o por el aumento en las tasas de colocación
- Baja demanda de crédito derivada de las decisiones de la población de no asumir nuevos endeudamientos por desconfianza o incertidumbre frente a la recuperación económica del país.

Desembolsos netos año 2023 - 2022

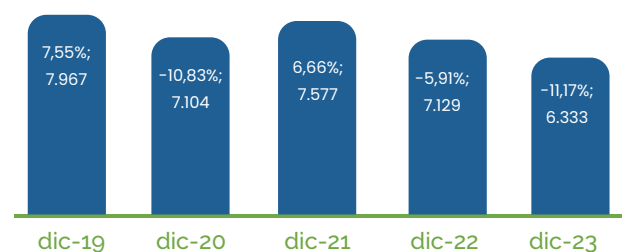


La cartera de crédito por modalidad al cierre del año 2023, culminó con un saldo en Consumo y Comercial de \$38.901 y un crecimiento del 1.24%; por su parte, la cartera de Microcrédito terminó con un saldo de \$6.333 millones, con un descenso de \$796 millones, que equivale al 11.17%, siendo su reactivación uno de los principales objetivos para la Cooperativa, teniendo en cuenta la rentabilidad que genera el portafolio, favoreciendo el aumento en los ingresos operacionales y con ello el margen de intermediación de tasa, aspectos que contribuyen a la recomposición del excedente.

Consumo Comercial



Microcrédito



A continuación se detallan algunas de las estrategias puestas ya en marcha y otras en implementación para la recuperación del portafolio de Microcrédito:

- a) Redefinición, reasignación y ampliación de zonas por concentración geográfica para mejorar el desempeño de la fuerza de ventas.
- b) Fortalecimiento de la fuerza comercial en especial en aquellas zonas en que el recaudo es mayor a la capacidad de colocación de los asesores actuales, evitando un estancamiento o descenso en el total del portafolio.
- c) Ajuste a las metodologías, herramientas y periodicidades de seguimiento al resultado sobre la originación y recuperación de la cartera vencida

d) Rediseño y aplicación permanente del programa de capacitación y formación a la fuerza de venta, con el propósito de garantizar la aplicación de la metodología de captura de información, haciendo énfasis en las oportunidades de mejora que se evidencian en las revisiones realizadas por el área de crédito en su proceso de verificación y análisis.

e) Ajuste de la política de microcrédito al perfil de nuevos asociados, enmarcado en nuevas señales de alerta identificadas.

f) Revisión y ajustes al proceso de análisis y verificación de crédito.

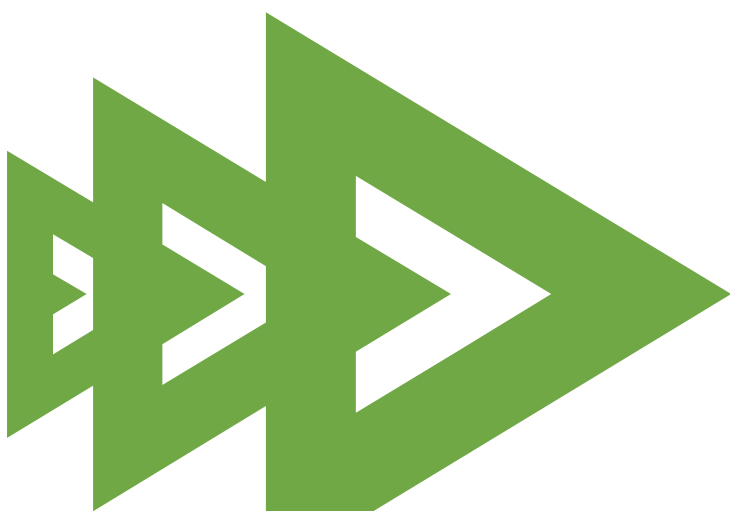
g) Consolidación de la herramienta de resultados comerciales y operacionales PRI—para el seguimiento de los resultados del programa que contribuya al incremento de la productividad comercial.

h) Redefinición del modelo de gestión de cobro para los microempresarios, fortaleciendo la gestión en las etapas preventiva y administrativa, incluyendo lo dispuesto en la Ley 2300 de julio 10 de 2023, que trajo con ella una limitación para el cobro y una nueva metodología para la gestión de cobranza.

i) Creación de microsegmentos de mercado por nivel de riesgo para otorgamiento.

j) Redefinición del apetito de riesgo y tolerancia para el programa.

k) Análisis de Rentabilidad del programa.



iii. CARTERA DE CRÉDITOS

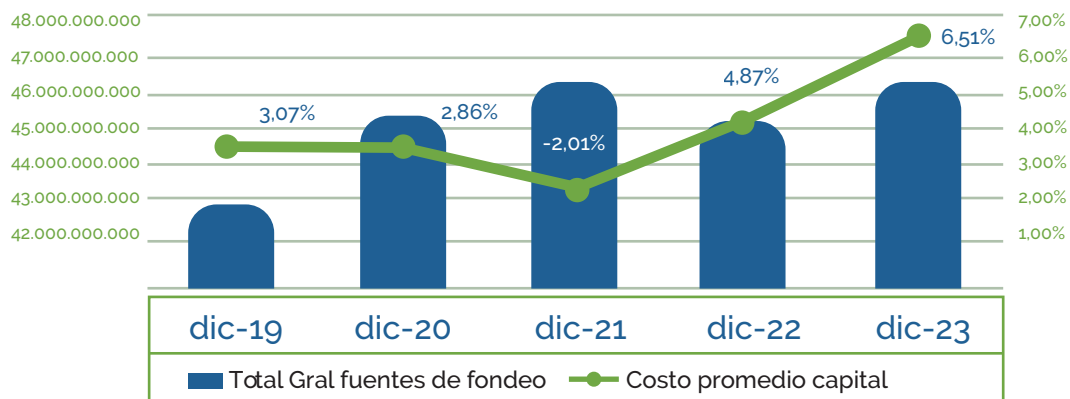
A diferencia de lo evidenciado en el año 2022, el cambio en la composición de los depósitos por modalidades de ahorro para el 2023 no fue la más adecuada desde el punto de vista de rentabilidad, generando un mayor efecto en el costo del fondeo, teniendo en cuenta que los saldos acumulados en CDAT pasaron de una participación sobre el total de fuentes de fondeo del 65.19% al 69.40%, puntos que fueron cedidos por las modalidades de ahorro de menor costo financiero como el ahorro a la vista, perdiendo 233 puntos básicos. En lo concerniente a los Aportes Sociales presentaron un crecimiento de 1.5% es decir, \$ 196 millones.

En cuanto a las fuentes de fondeo externas mediante operaciones de crédito, es preciso manifestar que como se evidencia en el párrafo anterior el apalancamiento de la Cooperativa se da fundamentalmente con fondeo propio; por lo tanto, el uso de cupos de créditos para la colocación de cartera tiene un reducido peso del 0.04%, derivado de la ejecución del proyecto de crédito de fomento agropecuario con redescuento de FINAGRO.

| Variable | Saldo | % Participación |
|--------------------------|-----------------------|-----------------|
| Depósito | 34.655.044.326 | 72,18% |
| Aportes | 13.335.614.316 | 27,78% |
| Obligaciones Financieras | 21.583.236 | 0,04% |
| Total | 48.012.241.878 | 100,00% |

La evolución del Costo del Capital Promedio Ponderado de las fuentes de fondeo al cierre del año 2023 presentó una curva de ascenso considerable, cristalizando el impacto del riesgo de tasa mencionado al inicio del presente informe financiero, culminando con una tasa del 6.51%; es decir, un incremento del 33%, que equivale a 164 pb, derivado del crecimiento de las tasas pasivas de captación y la recomposición de saldos en las modalidades de ahorro de mayor costo financiero como el CDAT.

Costo Promedio ponderado de Capital



En cuanto al Estado de Resultados, el análisis que a continuación se realiza estará centrado en el efecto al margen financiero generado del riesgo de tasa enfrentado, una evaluación de gastos, dentro de los que se encuentran los gastos por deterioro de cartera derivado del riesgo de crédito igualmente asumido y el comportamiento de los otros ingresos que menguaron los anteriores efectos:

| VARIABLES DE ANÁLISIS | Acumulado 2023 | Acumulado 2022 | Vnr \$ | Vnr % | Estructura 2023 | Estructura 2022 | Vnr |
|--|------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| INGRESOS DE CARTERA | 9.145.973.934 | 8.474.483.652 | 671.490.282 | 7,9% | | | |
| COSTO DEL FONDEO | 2.895.283.431 | 1.328.537.608 | 1.566.745.824 | 117,9% | 31,7% | 15,7% | 16,0% |
| OTROS COSTOS | 300.262.300 | 297.435.567 | 2.826.733 | 1,0% | 3,3% | 3,5% | -0,2% |
| MARGEN FINANCIERO | 5.950.428.202 | 6.848.510.477 | (898.082.275) | -13,1% | 65,1% | 80,8% | -15,8% |
| GASTOS DE PERSONAL | 4.005.571.937 | 3.690.688.022 | 314.883.915 | 8,5% | 43,8% | 43,6% | 0,2% |
| GASTOS GENERALES | 3.060.018.744 | 2.686.313.524 | 373.705.220 | 13,9% | 33,5% | 31,7% | 1,8% |
| AMORTIZACION + DEPRECIACION | 334.074.193 | 354.661.038 | (20.586.845) | -5,8% | 3,7% | 4,2% | -0,5% |
| TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS | 7.399.664.874 | 6.731.662.585 | 668.002.290 | 9,9% | 80,9% | 79,4% | 1,5% |
| MARGEN OPERACIONAL ANTES DE DETERIORO | (1.449.236.672) | 116.847.893 | (1.566.084.565) | -1340,3% | -15,8% | 1,4% | -17,2% |
| RECUPERACIONES DE DETERIORO | 948.169.190 | 1.166.034.434 | (217.865.294) | -18,7% | 10,4% | 13,8% | -3,4% |
| DETERIORO | 1.846.398.369 | 1.234.859.511 | 611.538.858 | 49,5% | 20,2% | 14,6% | 5,6% |
| DETERIORO NETO | 898.279.179 | 68.825.027 | 829.404.152 | 1205,1% | 9,8% | 0,8% | 9,0% |
| MARGEN OPERACIONAL OTROS INGRESOS | (2.347.465.851) | 48.022.865 | (2.395.488.717) | 4988,2% | -25,7% | 0,6% | -26,2% |
| OTROS INGRESOS | 952.535.980 | 505.119.079 | 447.416.902 | 88,6% | 10,4% | 6,0% | 4,5% |
| GASTOS NO OPERACIONALES | 131.896.119 | 141.177.378 | (9.281.259) | -6,6% | 1,4% | 1,7% | -0,2% |
| MARGEN NO OPERACIONAL | 820.639.862 | 363.941.701 | 456.698.161 | 125,5% | 9,0% | 4,3% | 4,7% |
| EXCEDENTE DEL EJERCICIO | (1.526.825.989) | 411.964.566 | (1.938.790.556) | -470,6% | -16,7% | 4,9% | -21,6% |



CRECIMIENTO
15%

\$ 195 millones



i. Margen financiero:

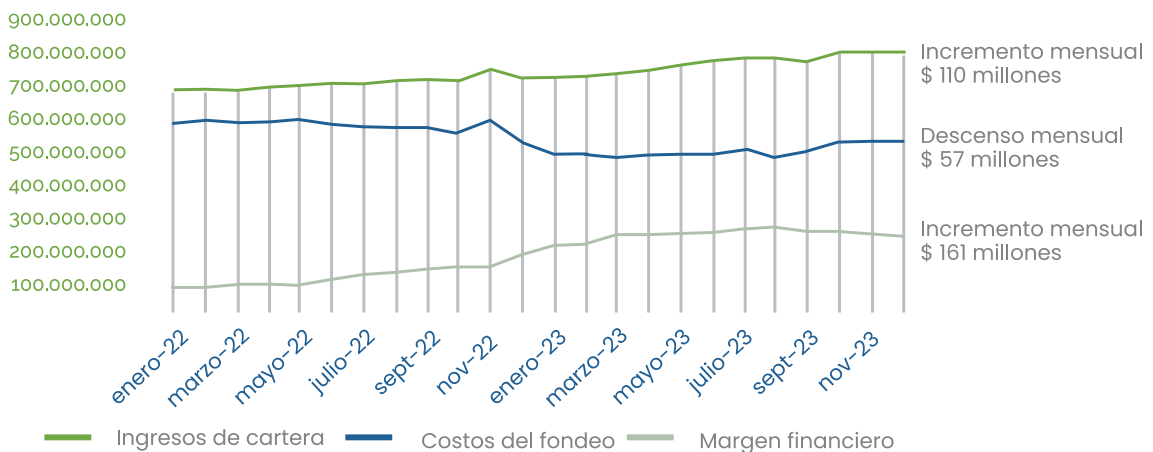
Corresponde a una de las variables de mayor impacto en el 2023 con un descenso de 15.8 puntos porcentuales, significando una reducción de \$898 millones respecto al acumulado a diciembre de 2022, producido, como ha sido reiterado, por la materialización del riesgo de tasa de interés, que generó un abrumador aumento de \$1.566 millones (117%) en los costos de captación respecto al incremento en los ingresos por cartera de crédito, que tan solo ascendieron a \$671 millones, mostrando un marcado descalce del margen financiero.

Todo ello se derivó del reprecio en las captaciones y cartera sobre la velocidad del plazo de maduración de cada una de ellas, que rápidamente afectó la recomposición interna de los depósitos,

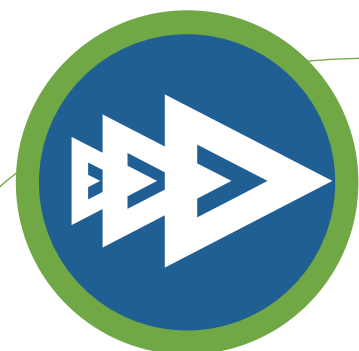
al generarse una mayor demanda en el producto CDAT ocasionada por las atractivas tasas de mercado, ganando mayor participación dentro de la mezcla del fondeo, incluso por traslados de recursos a la vista.

Al efectuar un análisis comparativo de los componentes del margen financiero en la ejecución de resultados al mes de enero de 2022 donde el efecto de tasa de interés aún no se presentaba, respecto al corte del mes de diciembre de 2023 los ingresos de cartera de crédito registraron un incremento mensual de \$110 millones, mientras que los costos de los depósitos un aumento de \$161 millones; es decir, 1.47 veces al crecimiento de los ingresos, generando un descalce mensual en el margen financiero bruto de \$57 millones.

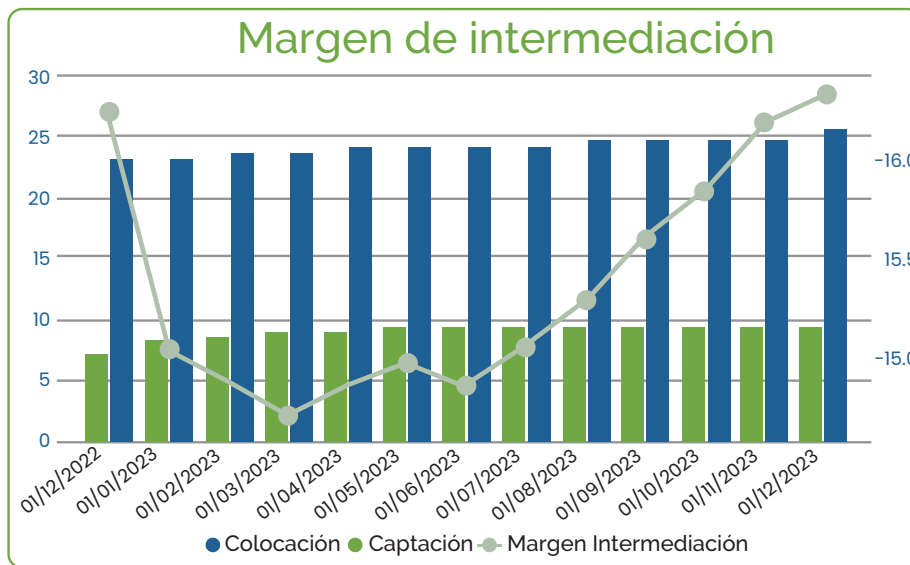
Margen Financiero Mensual



Es preciso señalar, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, que a partir del mes de abril de 2023 el Margen de Intermediación viene mostrando una constante recuperación, después de haber alcanzado su punto más bajo en el mes de marzo con un indicador del 14,72, es decir, 151 puntos básicos de descenso respecto a diciembre de 2022.

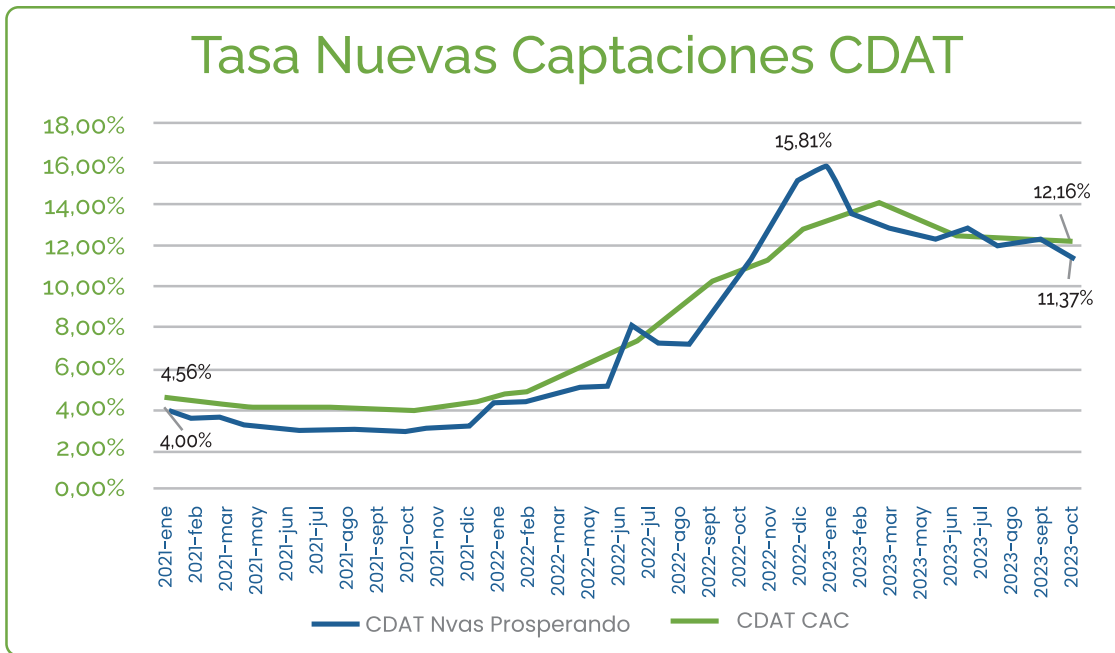


Así mismo, al comparar el indicador de margen de intermediación de diciembre de 2023 respecto a diciembre de 2022 es preciso señalar que mientras el costo de captación aumenta en 228 puntos básicos, la tasa promedio ponderada de colocación presenta un incremento de 234 puntos básicos, es decir, para el último mes de la vigencia se evidencia que el incremento de la tasa de captación es cubierto por la de colocación, generando una leve mejora en el margen de intermediación de 6 puntos básicos terminando con un indicador de 16.29%, aspectos que favorecerá para la vigencia 2024 con una marcada recuperación del margen de tasa.

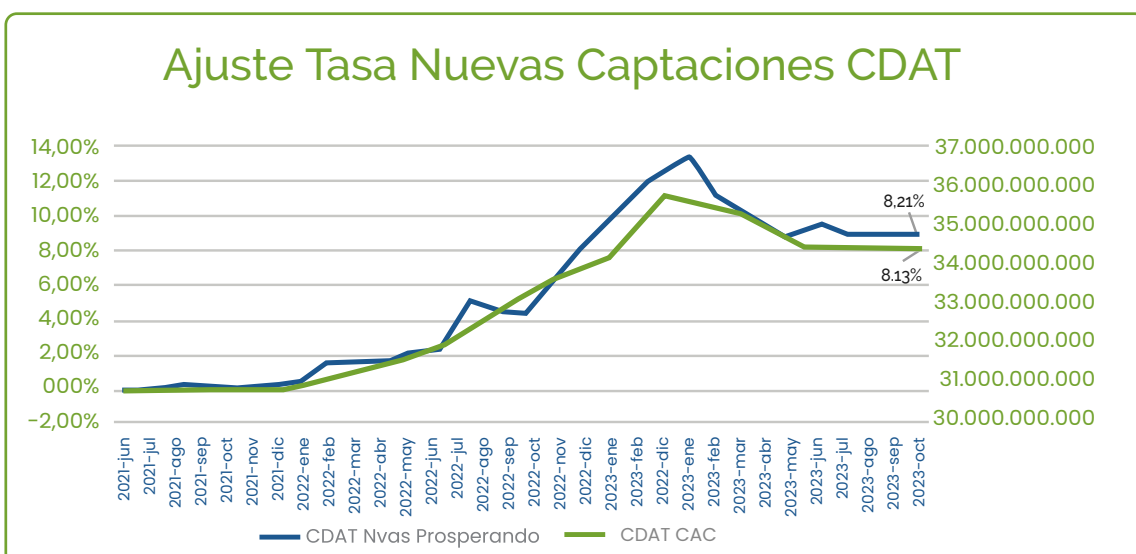


| Fecha | Colocación | Captación | Margen Intermediación |
|------------|------------|-----------|-----------------------|
| 01/12/2022 | 23,04 | 6,81 | 16,23 |
| 01/01/2023 | 23,15 | 8,11 | 15,04 |
| 01/02/2023 | 23,45 | 8,55 | 14,89 |
| 01/03/2023 | 23,70 | 8,98 | 14,72 |
| 01/04/2023 | 23,96 | 9,10 | 14,86 |
| 01/05/2023 | 24,16 | 9,19 | 14,97 |
| 01/06/2023 | 23,96 | 9,10 | 14,86 |
| 01/07/2023 | 24,16 | 9,10 | 15,06 |
| 01/08/2023 | 24,49 | 9,20 | 15,29 |
| 01/09/2023 | 24,82 | 9,22 | 15,59 |
| 01/10/2023 | 24,98 | 9,14 | 15,83 |
| 01/11/2023 | 25,11 | 8,95 | 16,16 |
| 01/12/2023 | 25,38 | 9,09 | 16,29 |
| Total | 24,18 | 8,82 | 15,37 |

Vale la pena resaltar que la Cooperativa previo al inicio de la exposición de este riesgo se caracterizaba por su excelente manejo del costo del fondeo, ubicándose con tasas por debajo del sector, como se evidencia en la siguiente gráfica, en donde a enero de 2021 mientras que el sector administraba tasas de captación en nuevos recursos a través de CDAT del 4.56%, Prosperando se encontraba en el 4%; es decir, 56 puntos básicos por debajo.

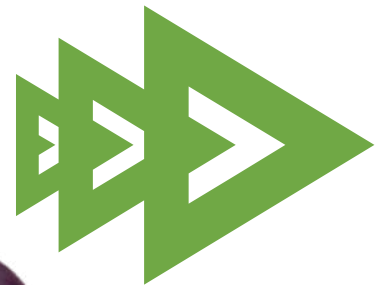


Lo anterior, obligó a que la entidad tuviese que efectuar un mayor esfuerzo para llegar a los ofrecimientos del mercado, generando un efecto al costo más alto para mantener y generar nuevas captaciones; para el efecto, al corte de agosto de 2023, la tasa de captaciones nuevas se ubicaba sobre el 11.37% en el sector con una leve diferencia a favor de Prosperando de 79 puntos básicos; no obstante, mientras el ajuste acumulado del sector en sus tasas pasivas es del 8.13% para la Cooperativa es del 8.21%, 9 puntos básicos por encima.



Dentro de las actividades que la entidad viene desarrollando a fin de mejorar el margen de intermediación de tasa y con ello mitigar los impactos de la materialización del riesgo de tasa de interés, se encuentran:

1. Ajuste de tasas pasivas conforme al comportamiento de la DTF.
2. Escalonamiento de atribuciones en tasas pasivas en diferentes instancias, generando una mayor oportunidad de negociación para los directores de Oficina y fuerza comercial.
3. Generación de campañas con tasas atractivas, similares a las establecidas para los depósitos a término, en productos de ahorro a la vista, para saldos representativos, a fin de facilitar y hacer más oportuno el ajuste de tasa una vez inicie una tendencia de descenso en el mercado, evitando esperar hasta el vencimiento de una captación a término para realizar una modificación del costo, buscando así recomponer las tasas pasivas con mayor velocidad.
4. Ajuste de las tasas activas por segmentos, perfiles de riesgo y nivel de rentabilidad.
5. Rentabilización de la cartera de consumo, orientando el cumplimiento de metas comerciales en aquellos segmentos, perfiles y líneas de crédito de mayor rentabilidad.
6. Desarrollo de una herramienta para el seguimiento del margen de tasa, evaluando mediante diferentes escenarios los impactos negativos o positivos para la entidad conforme al comportamiento del mercado, a fin de tomar medidas predictivas para posteriores eventos de riesgo de tasa.



ii. Gastos Administrativos

El incremento de esta variable se da especialmente en los gastos generales, que representan un aumento acumulado de \$373 millones al corte de diciembre, donde el 42% comprende la implementación de las exigencias normativas derivadas de la implementación de la Circular Externa 036 expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria frente a Instrucciones sobre seguridad y calidad de la información para la prestación de servicios financieros, en lo que respecta a la puesta en marcha de un sistema de alta disponibilidad para sistemas de TI, redes, y procesos críticos. El DRAAS (Recuperación de desastres como servicio) con el cual se cubre la continuidad de negocio en caso de una afectación significativa de los servicios y servidores de misión crítica de Prosperando, cuenta con una conjunción de última tecnología de nube y software especializado que permite brindar tanto la replicación síncrona de la base de datos por medio de centros de datos ubicados en el exterior, como operar directamente en el ambiente contingente mientras se restablece el servicio en el ambiente principal. Todo esto acompañado de servicios profesionales especializados de ingeniería requeridos para el monitoreo y mantenimiento de la plataforma, realizados de forma permanente, que le permiten a Prosperando tener un RPO del servidor de base de datos de la última transacción realizada (en línea) y RTO de 5 minutos. Así mismo se han ejecutado análisis de vulnerabilidades informáticas basados en hardware de propósito específico totalmente separado e independiente de cualquier dispositivo de procesamiento de información, de comunicaciones y /o de seguridad informática

Otros gastos de importancia en la ejecución (Aprox. \$45 millones) corresponden a eventualidades presentadas en el edificio Bancoquia actualmente al servicio de la administración central, en donde un incidente en las tuberías atribuido a la acumulación de sedimento en un segmento de la red sanitaria de la sala de juntas colapsó, por lo cual la Cooperativa se vio obligada a intervenirlo realizando la reparación, adecuación y cambio de tubería de red sanitaria domiciliaria a red terciaria municipal; la obra se extendió a labores preventivas junto con acabados de obra blanca del inmueble. Esta situación conllevó a que los puestos de trabajo de la administración central tuvieran que ser reubicados en el back de las oficinas de atención al público, incurriendo de esta manera en gastos de adecuación de puntos eléctricos, de red y estaciones de trabajo.

Otro de los rubros que presentó un incremento importante en la ejecución (aproximadamente \$93 millones) correspondió a impuestos, derivado especialmente por las actualizaciones en las bases y tarifas del impuesto de industria y comercio en los municipios en donde la Cooperativa tributa.

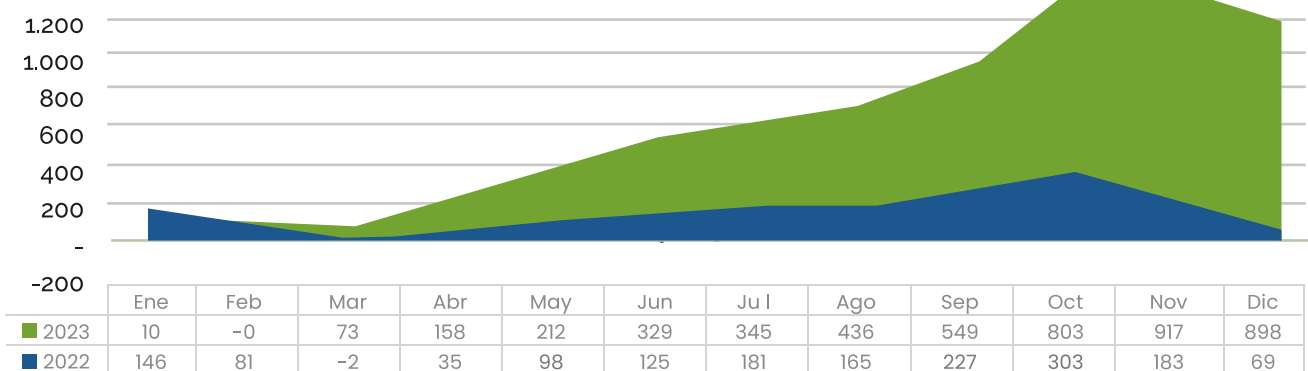


iii. Deterioro Neto:

Esta variable igualmente fue protagónica en el 2023 con un incremento de \$829 millones respecto al mismo corte del año anterior, derivado de una mayor ejecución mensual en gastos a partir del segundo trimestre del año, y en mayor impacto a partir del mes de junio respecto a los derivados en la vigencia de 2022, reconociendo al gasto una ejecución mensual en promedio superior a \$62 millones. Este aumento es originado, de acuerdo con los seguimientos y estudios internos practicados, del detrimento en la capacidad de pago de los deudores por los efectos macroeconómicos, pérdida de empleos, calamidades familiares y traslados de ubicación de los deudores quedando ilocalizados para la gestión de recuperación de cartera; alcanzando un acumulado en deterioro neto en el Estado de Resultados de \$898 millones, como se puede apreciar en la siguiente gráfica comparativa.



Comportamiento deterioro neto



Frente al deterioro neto registrado en el mes de diciembre de 2023 que corresponde a \$-19 millones, es preciso señalar que este resultado se encuentra incidido por un ajuste normativo en los porcentajes de provisión de la clasificación de Microcrédito, generando una reversión de \$252 millones, como se muestra a continuación:

| Calificación | % provisión Microcrédito Anterior | Valor Provisión Microcrédito Anterior | % Provisión Microcrédito ajustado | Valor provisión microcrédito ajustado | Vrn Provisión |
|--------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| A | 4% | 217.073.065 | 150% | 81.402.417 | - 135.670.648 |
| B | 30% | 54.256.133 | 10% | 18.085.384 | - 36.170.749 |
| C | 50% | 47.488.002 | 20% | 18.995.201 | - 28.492.801 |
| D | 90% | 118.449.945 | 50% | 65.805.533 | - 52.644.412 |
| E | 100% | 498.892.515 | 100% | 498.892.515 | - |
| TOTAL | | 936.159.660 | | 683.181.050 | -252.978.610 |

En la siguiente tabla se aprecia, un descenso en la cartera productiva de \$487 millones. La cartera vencida descendió en \$319 millones, siendo la más representativa la calificación E, con \$854 millones; cabe destacar que se ejecutó un castigo de cartera de \$1.550 millones; en tal sentido, el resultado neto de esta calificación corresponde a un incremento de \$696 millones (sin castigo).

Vrn Dic 2022 - 2023

| Calificación | Cartera Diciembre 2023 por calificación | Cartera Diciembre 2022 por calificación | Vrn Provisión |
|----------------------------|---|---|----------------------|
| A | 41.879.610.691 | 42.367.127.600 | (487.516.909) |
| B | 869.129.776 | 550.474.000 | 318.655.776 |
| C | 273.223.731 | 181.461.046 | 91.762.685 |
| D | 734.058.960 | 121.632.743 | 612.426.217 |
| E | 1.478.494.341 | 2.333.058.236 | (854.563.895) |
| TOTAL GENERAL | 45.234.517.499 | 45.553.753.625 | (319.236.126) |
| CARTERA VENCIDA | 3.354.906.808 | 3.186.626.025 | 168.280.783 |
| I.C.CC | 7,42% | 7,00% | 0,42% |
| I.C.C. IMPRODUCTIVO | 5,50% | 5,79% | -0,29% |
| % CARTERA D + E | 4,89% | 5,39% | -0,50% |
| %CARTERA E | 3,27% | 5,12% | -1,85% |

Derivado de estos resultados, la Cooperativa ha implementado en lo corrido del año una serie de actividades complementarias a las que hacen parte del modelo de gestión de cobro, a fin de contrarrestar el deterioro de cartera generado, que a continuación se detallan:

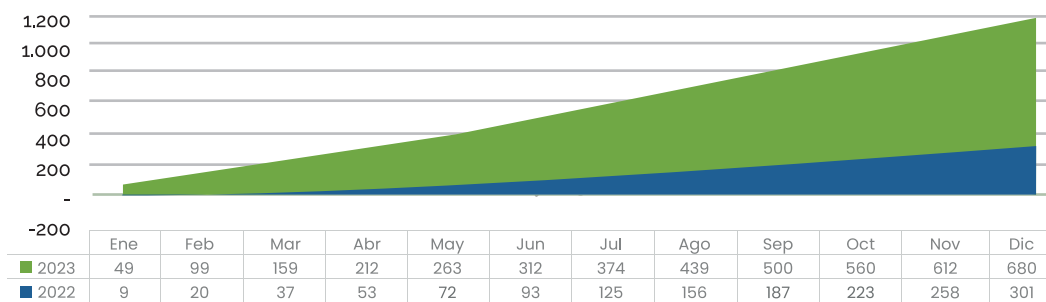
- Tercerización de la Cartera Jurídica a una entidad especializada en manejo de procesos de ejecutivos
- Ajuste del ciclo de cobro conforme a la nueva normativa y buscando la eficiencia en el proceso de cobro con mora inferior a 60 días, a fin de buscar la normalización de esta cartera y evitar los rodamientos con sus respectivos efectos

- Implementación de notificación previa de reporte por medio de Datacredito Experian.
- Implementación de comisiones del Aval FRG por perfil de riesgo, a fin de mejorar la cobertura.
- Consecución de alternativas que apoyen a nuestros deudores en situaciones de inestabilidad económica mediante el uso de seguros de desempleo y calamidad familiar.
- Seguimiento diario y preventivo al comportamiento de la cartera de crédito, con el propósito de controlar los rodamientos a categorías de mayor riesgo.

iv. Otros Ingresos:

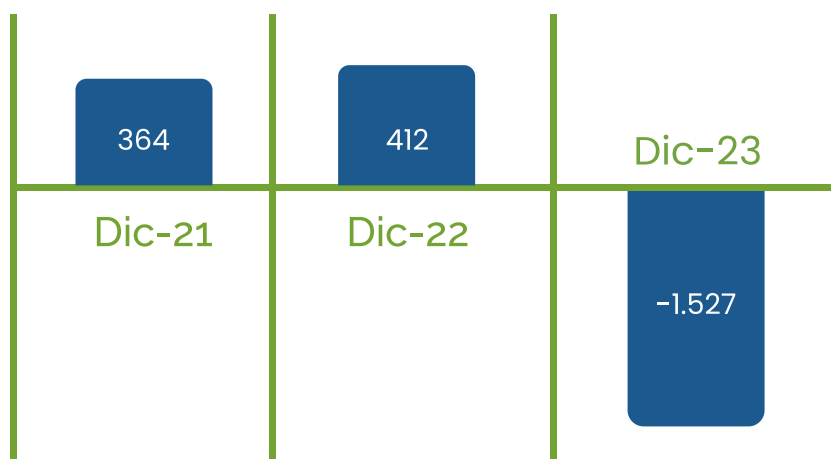
El resultado en los ingresos por valoración de inversiones, que corresponde a los rendimientos obtenidos por la administración del Efectivo y Equivalente al Efectivo y el Fondo de Liquidez, respecto a diciembre de 2022 presentó un crecimiento de \$379 millones superando las expectativas presupuestales; cabe destacar que este aumento se da de igual manera por la presión del mercado en el incremento de las tasas, que desde la administración del efectivo e inversiones se orientó al aprovechamiento de las condiciones favorables del mercado para éstas.

Comportamiento ingreso por valoración de inversiones



Finalmente, el resultado de la Cooperativa al cierre de 2023 presentó un acumulado de pérdidas por \$1.527 millones derivados de los efectos negativos de la materialización del riesgo de tasa hasta la fecha que como se pudo apreciar generó mayores costos de captaciones por 1.566 millones y el reciente incremento del deterioro en la cartera de crédito evidenciado principalmente en el detrimento de los deudores en su capacidad de pago, variables que fueron analizadas y evaluadas en detalle anteriormente, que generó mayores gastos aproximadamente por \$372 millones.

Excedentes anuales





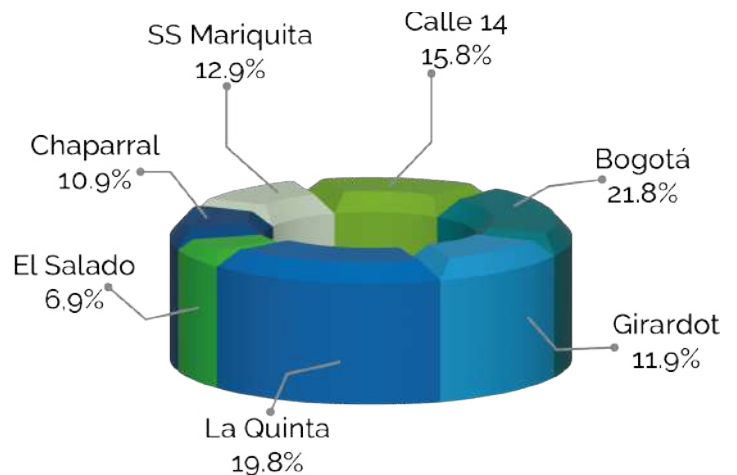
GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año la entidad se mantuvo en constantes ajustes para adaptarse a las cambiantes preferencias y comportamientos del consumidor. En este contexto, la estabilización y aprovechamiento efectivo de diversos canales, tales como: oficinas, digital, externos y el reciente de convenios digitales, son elementos fundamentales en el proyecto que buscará la optimización de la presencia de la Cooperativa en el mercado.

Este informe comprende el impacto estratégico de los canales de venta en el desempeño de la entidad, la eficacia de las estrategias implementadas, la sinergia entre los distintos canales y las oportunidades de mejora en la gestión de estos, con el objetivo de fortalecer la posición competitiva de Prosperando en el entorno empresarial desafiante.

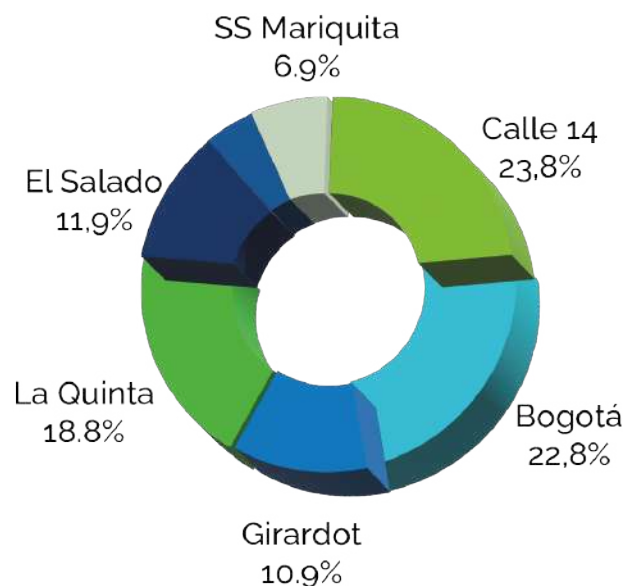
COMPORTAMIENTO DE LA COLOCACIÓN POR CANALES

Este canal contribuye con un 39%, siendo el de mayor participación en el total de la colocación, destacándose la oficina de Bogotá con un 21.8%, seguida de la oficina de la Quinta con un 19.8%, dado el desempeño alcanzado por ésta, en particular durante el segundo semestre del año.



CANAL BASE DE DATOS

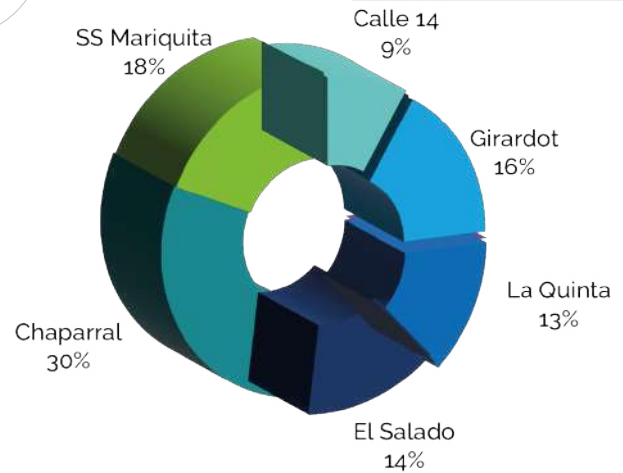
En la profundización de relaciones con asociados actuales como estrategia para mantener las relaciones con los asociados desde el conocimiento a través del tratamiento de la base de datos, se logró afianzar el vínculo comercial mediante la atención personalizada y especializada, alcanzando una participación del 14% en la colocación total, tal como se aprecia en el siguiente gráfico, que visualiza el comportamiento de las bases asignadas en la contribución a cada una de las oficinas.



CANAL MICROCRÉDITO

El canal de colocación de cartera de microcrédito juega un papel fundamental en el acceso a recursos financieros para segmentos de la población que buscan impulsar sus pequeños emprendimientos; este canal concentró el 20% de la colocación anual, esperando para la vigencia 2024 un desempeño destacable, teniendo en cuenta las mejoras adelantadas durante el año que se analiza, como fortalezas

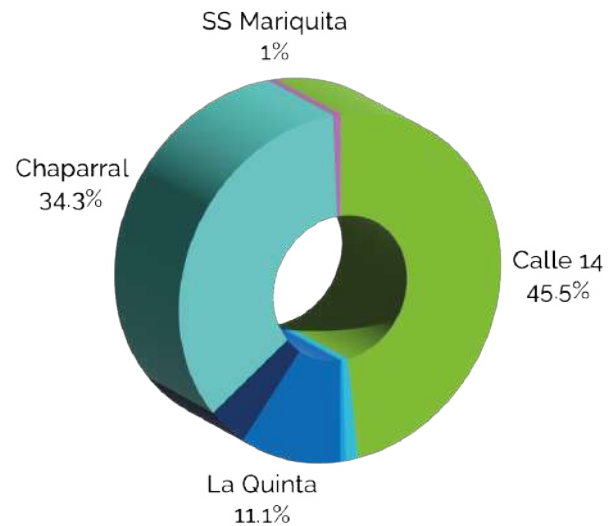
para el aprovechamiento de los programas de economía popular que representan una oportunidad significativa para impulsar el desarrollo económico inclusivo. Estas iniciativas que buscan fomentar la participación de pequeños emprendedores y comunidades locales en la economía, brindándoles acceso a recursos y herramientas financieras que históricamente les han sido limitados, se convierten en un escenario importante para los proyectos en la entidad.



CANAL CONVENIOS

El canal de colocación de cartera a través de convenios centra su estrategia en el establecimiento de acuerdos colaborativos con aliados externos, como empresas, organizaciones o entidades gubernamentales, para facilitar el acceso a sus trabajadores al portafolio que Prosperando ha creado para el beneficio de éstos. Este canal implica la creación de convenios que permiten la distribución y colocación de productos de ahorro y crédito, a través de la red de empresas vinculadas, ampliando así la cobertura y alcanzando un mayor número de asociados potenciales.

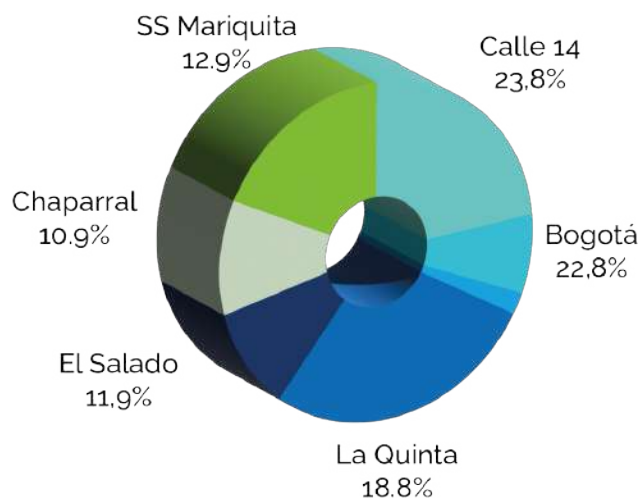
Para finales del 2023 este canal logró superar su principal limitante comercial, con la implementación del portal jurídico como herramienta que facilita a las empresas aliadas la gestión diaria de transacciones financieras y la interacción con los productos y servicios financieros



de la Cooperativa, permitiéndoles la automatización de procesos financieros, como el pago de nómina, facturación y otros procesos recurrentes, mejorando la eficiencia operativa de las empresas y contribuyendo a los procesos de gestión y control de sus tesorerías, ampliando la posibilidad de acceder a nuevos convenios de forma más dinámica y competitiva.

CANAL DIGITAL

El canal Digital, constituido como herramienta de acceso a servicios financieros a través de dispositivos electrónicos, como computadoras, tabletas y teléfonos móviles, continúa siendo el canal más atractivo para acceder al servicio de crédito por la facilidad y agilidad en el trámite. En el primer trimestre presentó el mayor de volumen de operaciones, destacándose en la vigencia la colocación en la oficina la Quinta con el 28%, seguido de los asociados de Calle 14 con el 24%.



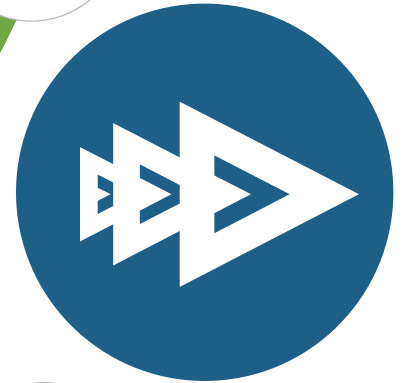
Finalizando el 2023, se realizó el lanzamiento de la nueva Línea de Crédito de Fomento Agropecuario, una iniciativa que tiene como principal objetivo fortalecer el sector agrícola y rural en beneficio de la población Tolimense.

Esta línea, es una herramienta para los pequeños, medianos y grandes productores del departamento del Tolima. El objetivo perseguido a través de esta línea es brindar, de la mano de Finagro, el respaldo financiero necesario para invertir en capital de trabajo y adquisición de activos fijos, relacionados directamente con la actividad agrícola y rural, de modo que esta población pueda mejorar su productividad, optimizar sus procesos y alcanzar un crecimiento sostenible.

Prosperando se encuentra comprometido con el desarrollo sostenible y el fortalecimiento de la producción alimentaria en nuestra región. Por eso, una vez superadas con éxito las diferentes etapas de implementación para la línea de fomento y culminadas exitosamente las validaciones del proceso operativo y financiero, salió en piloto esta línea para el sector rural en 2 (dos) de los 46 municipios del Tolima en donde la entidad hace presencia, como son San Sebastián de Mariquita y Chaparral, en busca de adquirir un conocimiento más profundo y rápido de las necesidades y desafíos del sector agrícola y rural.

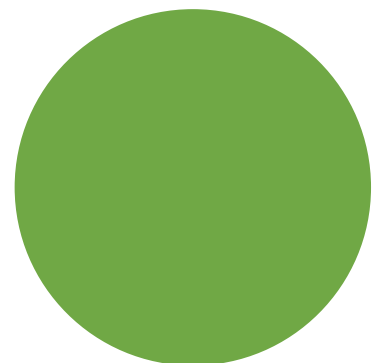
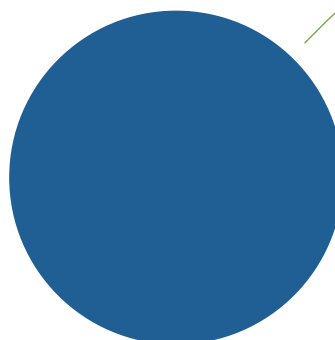


COMUNICACIÓN AL ASOCIADO

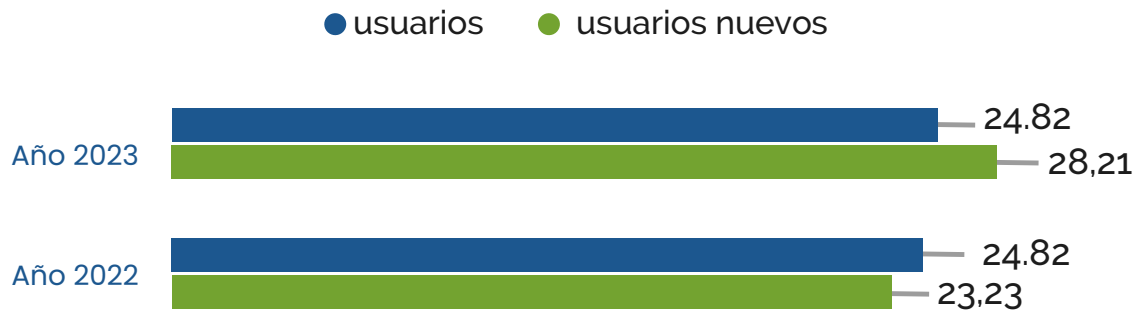


Durante la vigencia 2023, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del mercado y dando continuidad al proceso de mejora en el vínculo, transmisión, circulación y efectividad en la información al asociado, la Cooperativa se dio a la tarea de incrementar el uso de canales digitales, mejorar la experiencia de usuario en redes sociales con contenido de valor y la difusión del portafolio de productos y servicios facilitando la comunicación e interacción de los asociados.

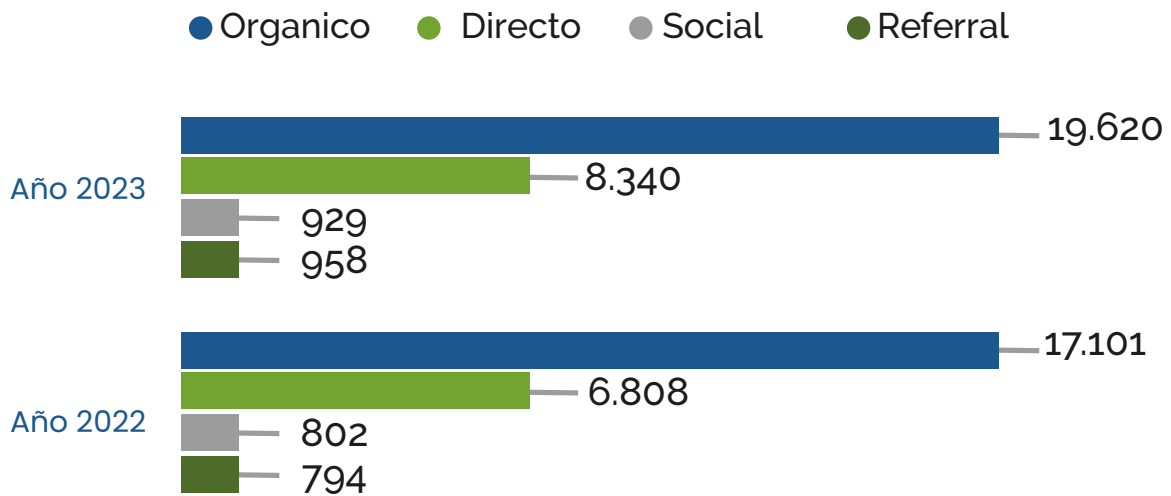
La estrategia de comunicación durante el año estuvo orientada a fortalecer y facilitar la autogestión digital de los asociados en el sitio web de la Cooperativa, obteniendo como resultado el incremento del número de usuarios, con un aumento en el alcance anual del 121% y en usuarios que regresan a visitar nuevamente el sitio web del 102%.



Usuarios nuevos y antiguos 2022 vs 2023



Tipo de trafico - Sitio web



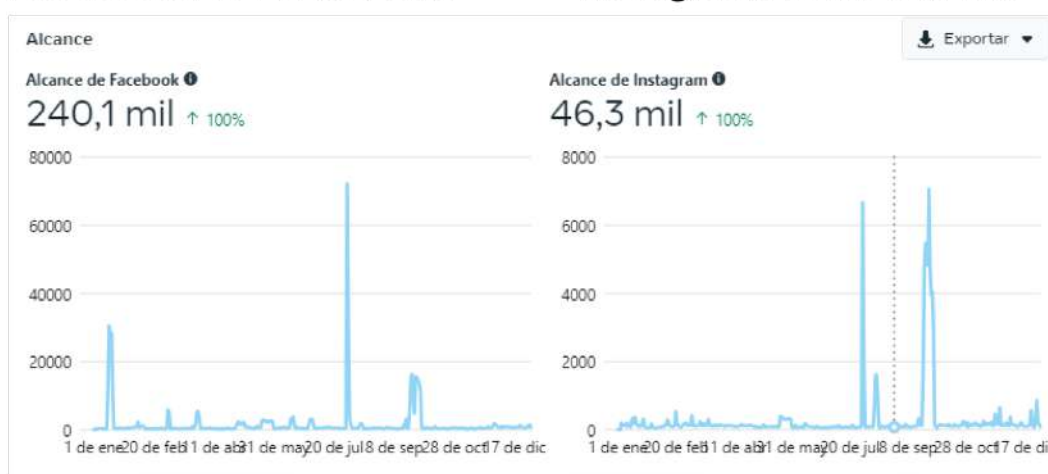
Canal orgánico: visitas procedentes de los buscadores tras una consulta del usuario.
Canal directo: el tráfico de aquellas personas que colocan la dirección en su navegador.
Canal social: visitas que vienen desde las redes sociales.
Canal referral: visitas que se generan desde otras páginas webs que tienen un enlace hacia la nuestra.



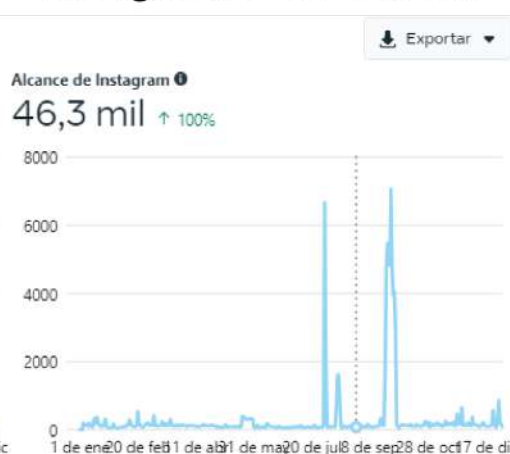
En comparación con el año 2022, las redes Facebook e Instagram siguen siendo las de mayor acogida por la comunidad digital de la Cooperativa, logrando incrementar a nivel general el número de publicaciones y el alcance (número de personas), obteniendo no solo el crecimiento de la comunidad digital, sino la interacción, como una constante comunicación de doble vía.

Durante el 2023 se puede evidenciar el crecimiento que se obtuvo en las redes sociales, aumentando así su alcance gracias a las estrategias utilizadas, publicaciones y contenido de valor creado para lograr el acercamiento de forma más personalizada con los asociados.

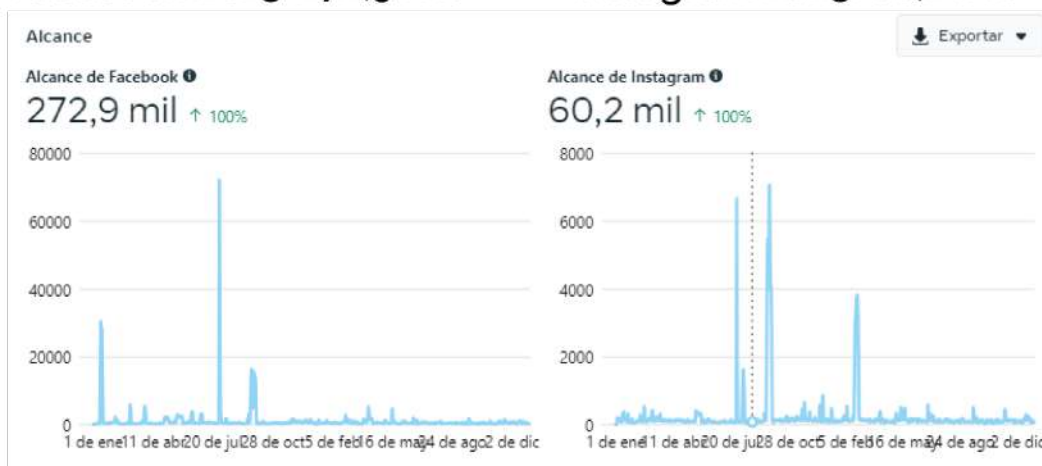
Facebook 2022: 240,1 mil



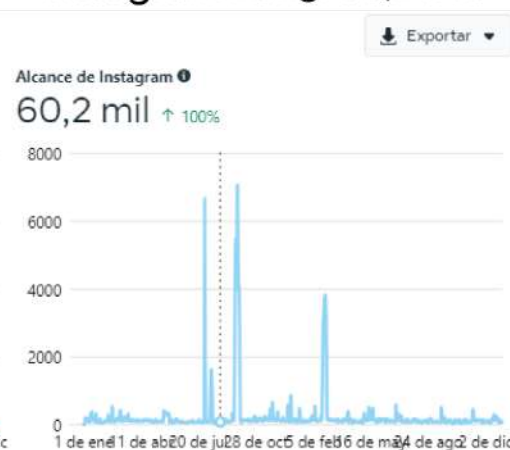
Instagram 2022: 46,3 mil



Facebook 2023: 272,9 mil



Instagram 2023: 60,2 mil



Comparando estos datos, se observa un aumento en el alcance en Facebook e Instagram respecto al 2022, que para Facebook pasó de 240.1 mil a 272.9 mil, mientras que Instagram aumentó de 46.3 mil a 60.2 mil. Este crecimiento indica una mayor eficacia en las estrategias para aumento en la audiencia y participación en ambas plataformas durante el año 2023.

CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES COMERCIALES:

Durante el año 2023, Prosperando buscó fomentar el hábito del ahorro en sus asociados y su participación en todas las actividades; por esto se realizaron diferentes campañas pensando en un bien común.

En el primer semestre se realizó la campaña “sábados del ahorro” la cual tenía como objetivo incentivar la apertura en cuentas de ahorro a la vista (Diario Ahorro, Ganames, Megahorro y Pinitos) y aumentar el saldo de Aportes Sociales mediante la capitalización de mínimo tres cuotas e incentivar el pago de saldos en mora, esto enfocado en la toma de productos principalmente los sábados durante un mes.

En busca de aumentar la habilidad de asociados se lanzó la campaña flash “Aporta y Gana” con el objetivo de incrementar el acceso a los beneficios como asociados por medio de la captación de saldos de Aportes Sociales e incentivar el pago oportuno de los mismos.

“Ahorrando con Prosperando” fue otra de las campañas orientadas al ahorro cuyo objetivo fue orientado a incentivar e incrementar los saldos del producto de ahorro programado, premiando a los asociados ahorradores por apertura y el pago oportuno de su ahorro.

Así mismo, en busca de concientizar a los asociados en el manejo de sus finanzas y enseñarles cómo ahorrar, se creó la campaña “Rodando con Prosperando” dirigida especialmente a incrementar los saldos de todos los productos de ahorro de la Cooperativa, mediante aperturas, capitalización de Aportes Sociales e inmovilizaciones de sus productos de ahorro.

Durante el segundo semestre, se continuó trabajando el incremento de los saldos de ahorro con la implementación de la campaña “La Ruleta Ganadora” con el objetivo de incrementar la captación de saldos de ahorro a la vista y Aportes Sociales en los asociados, así como educando a los participantes frente a la importancia del hábito del ahorro.

Buscando contar con una base de datos actualizada con información de calidad, precisa, veraz y confiable para tener siempre un contacto efectivo con el asociado, la Cooperativa ejecutó la campaña “Actualiza y Gana”, se logró incentivar a los asociados para participar a través de los canales digitales con los que cuenta la entidad.

Una campaña más de ahorro generada fue “Recárgate con CDAT” en búsqueda de estimular la desconcentración de títulos en montos altos e incrementar los saldos en oficinas.

Por otro lado, se realizaron campañas relámpago enfocadas en premiar la fidelidad y activación de los asociados como fueron los sorteos del día de la madre, día del padre y asociados Pets Lovers, buscando la participación de los asociados por las diferentes redes sociales de la Cooperativa.



GESTION HUMANA

A medida que el tiempo avanza, la Cooperativa ha sido proactiva en la identificación de diversas necesidades y riesgos que requieren una gestión y control efectivos del talento humano para garantizar la continuidad del negocio. Prosperando está comprometido no solo con el cumplimiento de sus obligaciones legales y reglamentarias sino con una auténtica cultura de gestión que favorezca el florecimiento profesional y personal de nuestro equipo, entendiendo que su éxito individual se traduce directamente en el éxito colectivo de nuestra cooperativa.

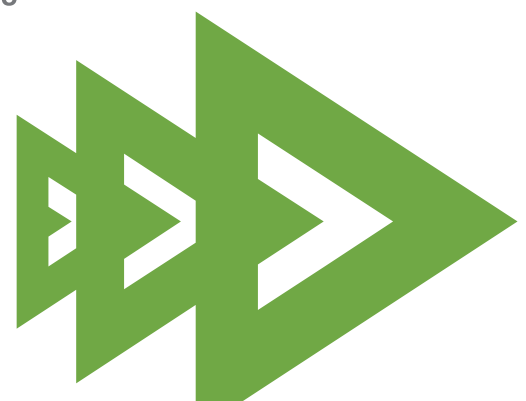
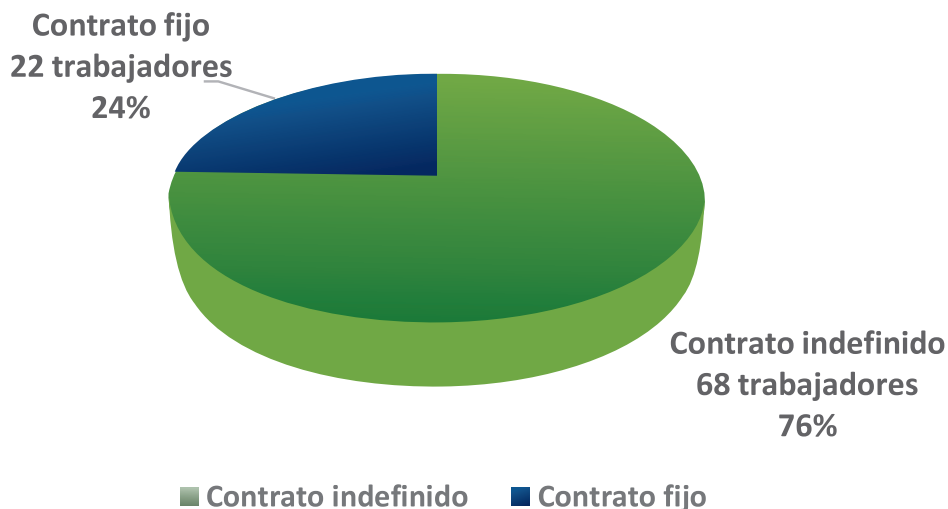
A lo largo del tiempo, esta gestión ha contribuido al incremento sostenido de la productividad y a la estabilidad en posiciones críticas.

En relación con lo mencionado, a continuación, se presentan los diversos aspectos abordados durante el año 2023:

En cuanto al personal, al concluir el año 2023, contamos con un total de 90 empleados, distribuidos entre contratos a término fijo e indefinido. Este número refleja nuestro compromiso continuo con la creación de empleo sostenible y la generación de oportunidades laborales estables.

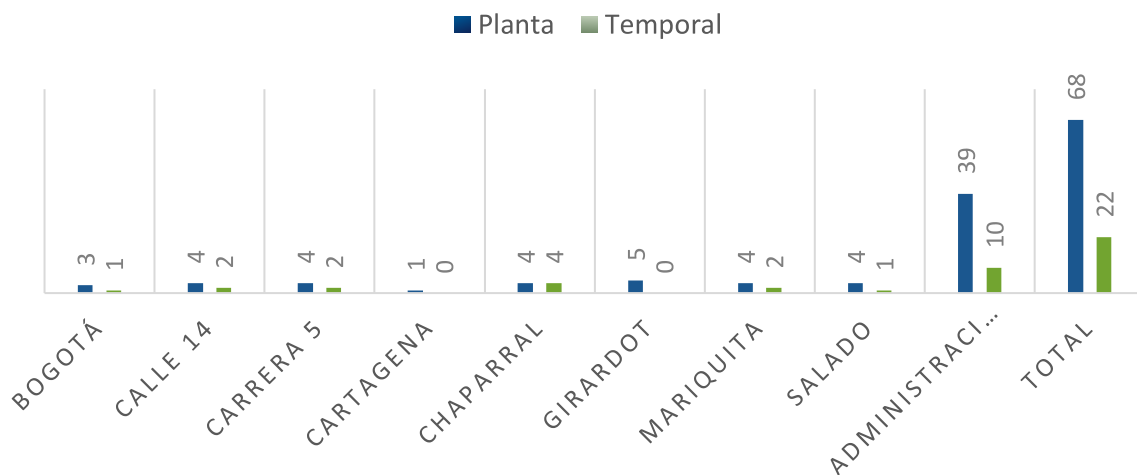
Tipo de contratación, que proporciona una visión detallada del porcentaje que corresponde cada tipo de contratación.

Tipo de contratación



La gráfica revela que, al finalizar diciembre, la fuerza laboral total asciende a 90 trabajadores. Un dato destacado es que el 76% de estos empleados, es decir, 68 personas, disfrutan de contratos directos a término indefinido con la cooperativa. Esta cifra refleja un compromiso sólido con la estabilidad laboral a largo plazo. Además, el 24% de la fuerza laboral, representado por 22 personas, opera bajo contratos fijos por temporalidad durante su periodo de prueba.

DISTRIBUCIÓN POR SEDES

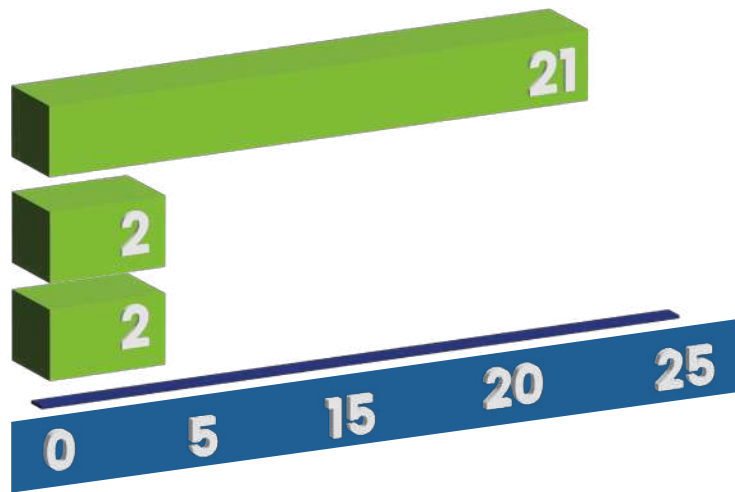


La distribución del personal al cierre de diciembre de 2023 refleja un enfoque equilibrado en la gestión del talento. La sede de administración destaca con 49 empleados, 29 de ellos con contratos indefinidos y 10 con contratos temporales, evidenciando una estrategia mixta para satisfacer las demandas específicas del área administrativa.

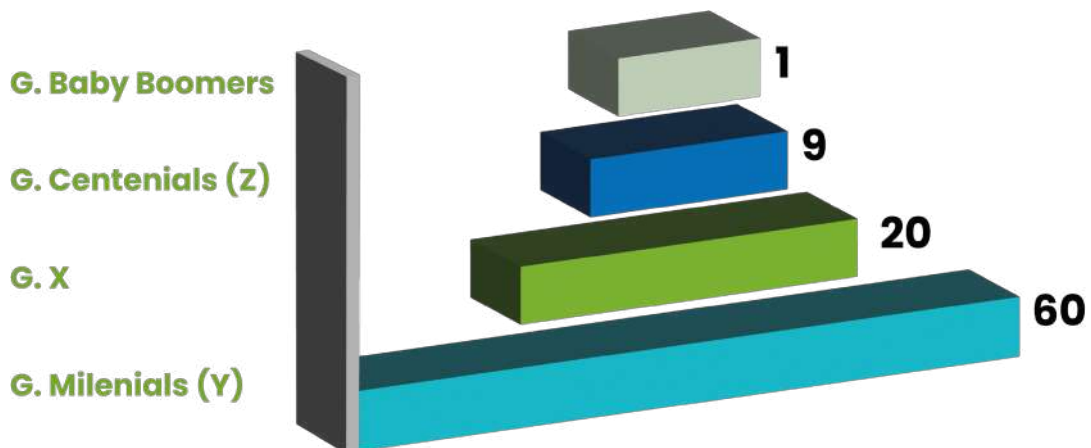
Rotación de Personal 2023

Durante el año 2023, hemos observado un porcentaje de rotación de personal del 31%, un indicador que nos pide a una reflexión estratégica. Conscientes de la importancia de mantener un equipo sólido y comprometido, hemos intensificado nuestros esfuerzos para fortalecer la retención del personal, estamos trabajando activamente en el reforzamiento de nuestra cultura organizacional, fomentando un entorno de trabajo que promueva la satisfacción, el desarrollo profesional y el sentido de pertenencia. Estas iniciativas no solo buscan reducir la rotación, sino también cultivar un ambiente propicio para el crecimiento y la colaboración, asegurando así un futuro laboral más sólido y enriquecedor para todos nuestros trabajadores.

CAUSALES DE RETIRO 2023

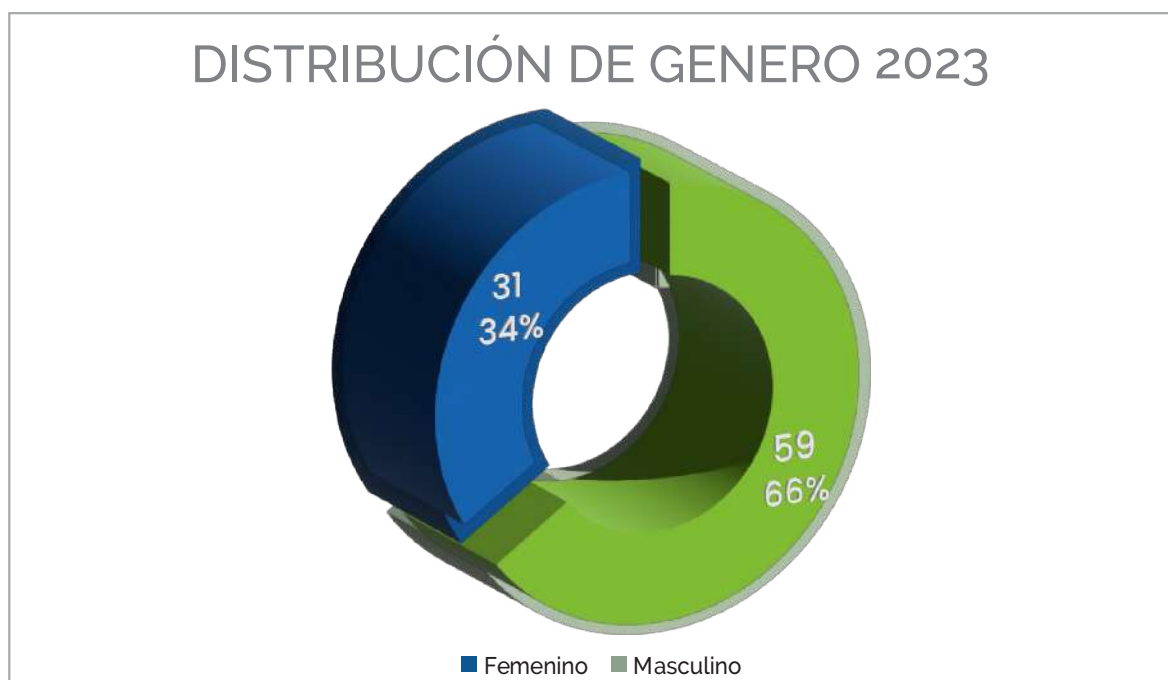


DISTRIBUCIÓN GENERACIONAL 2023



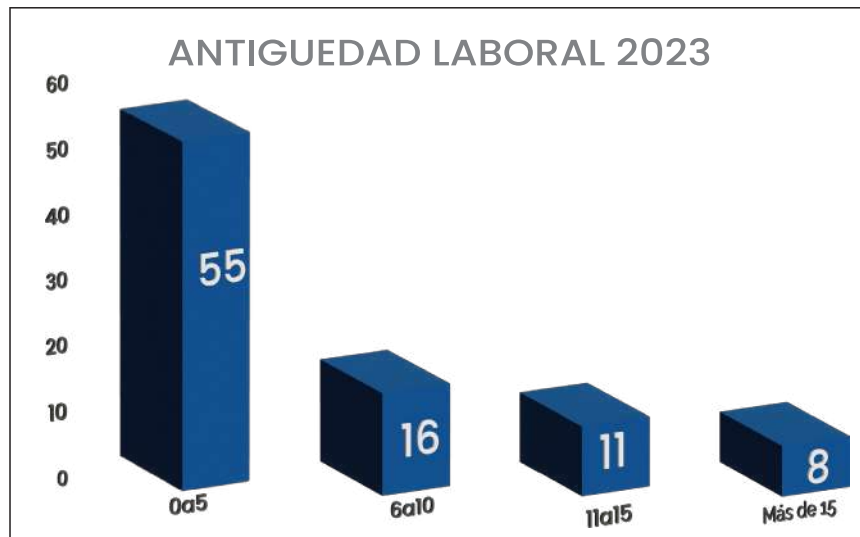
A cierre de diciembre de 2023, observamos que la generación de los Millennials predomina significativamente en nuestra Cooperativa, mientras que se registra una menor presencia de los Centennials y los baby Boomers. Este perfil demográfico nacido entre principios de la década de 1980 y mediados de la década de 1990 refleja un cambio generacional en nuestra fuerza laboral, donde los Millennials ocupan una posición destacada, aportando su perspectiva innovadora y orientada al uso eficiente de las tecnologías en el desarrollo de nuestras operaciones. La presencia limitada de centennials y baby boomers sugiere la importancia de adaptar nuestras estrategias de gestión de talento para abordar las necesidades específicas de cada generación, fomentando un entorno inclusivo que valora la diversidad de experiencias y perspectivas

| Generación | Año de nacimiento | Edad |
|----------------|-------------------|----------------------------------|
| Baby Boomers | 1946 | Entre los 78 años y los 60 años. |
| X | 1965 | Entre los 59 años y los 44 años. |
| Milenials (Y) | 1981 | Entre los 43 años y los 25 años. |
| Centenials (Z) | 2000 | Entre los 24 años y los 12 años. |



El 68% de la fuerza laboral está compuesta por mujeres, destacando su contribución significativa. Este equilibrio refleja no solo un compromiso con la diversidad, sino también la valiosa presencia femenina en nuestra organización, enriqueciendo el ambiente laboral con perspectivas diversas y habilidades únicas. Al mismo tiempo, la participación de los hombres, aunque en menor proporción, es esencial para el equilibrio y la sinergia en nuestros equipos, promoviendo así un entorno de trabajo colaborativo y enriquecedor.

En la reciente celebración de fin de año de Cooperativa Prosperando, se llevó a cabo un emotivo reconocimiento a aquellos trabajadores cuya dedicación y compromiso han perdurado a lo largo del tiempo. Cinco (5) destacados miembros fueron honrados por su increíble década de servicio, mientras que otros tres (3) fueron celebrados por su quinquenio en la organización. Este gesto no solo rindió tributo a la constancia y dedicación de estos profesionales, sino que también fortaleció el sentido de pertenencia en nuestra gran familia Prosperando. El reconocimiento por antigüedad no solo celebra el tiempo dedicado, sino también la conexión profunda y significativa que estos miembros han construido con la cooperativa a lo largo de los años.



La gráfica de antigüedad en la Cooperativa destaca una predominancia de empleados con 0 a 5 años de labor, reflejando una tendencia hacia la incorporación de nuevos talentos. Por otro lado, se observa una menor presencia de trabajadores con más de 15 años de antigüedad. Este perfil nos ha llevado a implementar dinamismo y adaptabilidad en nuestra fuerza laboral, con una apreciación por la experiencia de quienes llevan más tiempo en la organización, por esta razón se está desarrollando con nuestro talento de mayor antigüedad la transferencia del conocimiento a las nuevas generaciones del equipo, por medio de la estrategia del Backup Humano.

A lo largo del año, en nuestra empresa hemos llevado a cabo diversas actividades que han fortalecido el tejido social y el bienestar en nuestro entorno laboral. Desde la celebración del Día del Tamal hasta el festejo del amor y la amistad, pasando por la divertida participación de nuestros empleados en Halloween, cada evento ha contribuido

a crear un adecuado ambiente laboral. La celebración del fin de año fue un momento especial para compartir logros y proyectar metas futuras, mientras que la entrega de regalos a los hijos de nuestros trabajadores reforzó el sentido de comunidad y aprecio entre las familias. Además, la Semana de la Salud demostró nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestro talento humano. Estas actividades no solo añaden un toque de compañerismo, sino que también promueven la colaboración, reducen el estrés y fortalecen los lazos que trascienden el ámbito laboral. En definitiva, estas iniciativas reflejan nuestra dedicación a crear un entorno laboral positivo.

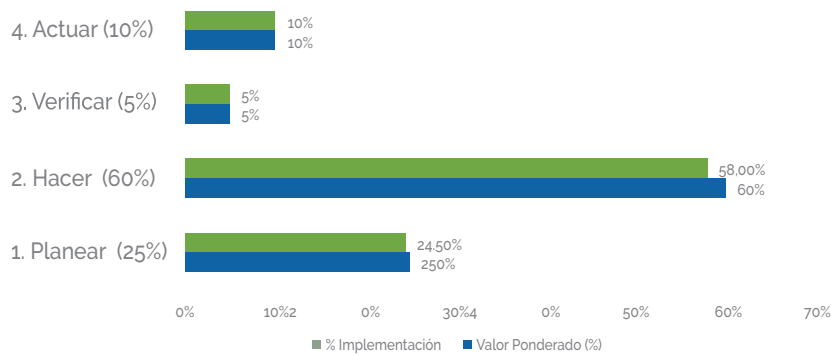


SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

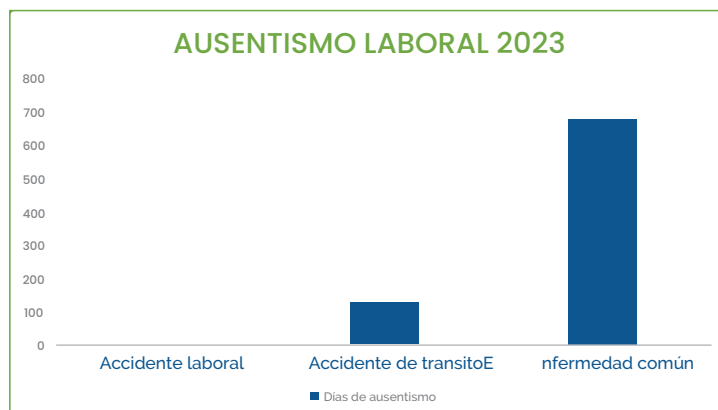
La salud y bienestar de nuestro equipo son prioridades fundamentales para la cooperativa, en un compromiso continuo con la creación de un entorno laboral seguro y saludable, se han implementado diversas medidas preventivas, capacitaciones y evaluaciones de riesgos para asegurar el bienestar integral de nuestros trabajadores.

En cumplimiento a la normatividad vigente, actualmente la Cooperativa Prosperando se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SS) y para ello se aplicó la herramienta diagnóstica de la Resolución 0312 de 2019 cuyo resultado obtenido fue del 97% y se presenta a continuación:

CICLO PHVA SST 2023



Referente al ausentismo laboral, se destaca que, durante el periodo analizado, se registró un total de 807 días de ausencia en la Cooperativa. Un aspecto relevante es que la principal causa de esta ausencia fue la incapacidad por enfermedad general. En vista de estos datos, se proyecta la implementación de programas de salud y prevención, así como la promoción de hábitos de vida saludables, con el objetivo de reducir el ausentismo y mejorar la calidad de vida de nuestro equipo laboral.



Durante el año 2023, se registró un accidente laboral en la oficina Bogotá, específicamente en el mes de mayo. El diagnóstico fue una contusión en otras partes de la mano y la muñeca, con una incapacidad de cuatro días. A pesar de este único acontecimiento, se reafirma el compromiso con la seguridad en el trabajo y la salud de nuestros empleados.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO DE PROYECTOS

Prosperando reconoce la innovación como el elemento más importante en el camino a la evolución de los servicios financieros; en ese sentido ha orientado su plan estratégico al desarrollo de soluciones que satisfagan las necesidades de sus asociados, simplifiquen sus esfuerzos para el acceso a productos y del mismo modo incorporen elementos de eficiencia y seguridad para la operación interna de la entidad.

Bajo estas premisas, durante la vigencia del 2023 se ejecutaron las siguientes iniciativas:

1. **Identidad digital:** Ofrece la posibilidad de realizar el proceso de vinculación de manera remota o en oficina con una reducción del 50% del tiempo empleado en un proceso tradicional; además, incorpora elementos de verificación de identidad avanzados como el reconocimiento facial, permitiendo un proceso seguro y amigable al usuario.

La operación tras la creación de la identidad digital está soportada con un RPA (automatización robótica de procesos), por lo tanto, el proceso no requiere intervención humana, elimina el margen de error y aumenta el retorno sobre la inversión.

Esta nueva implementación es el inicio de un proceso que podría escalar la automatización de tareas repetitivas en toda la organización.

2. **Portal empresarial:** Alienado

con los esfuerzos de fortalecer los canales diseñados por la Cooperativa para atender los diferentes segmentos de mercado y lograr una movilización masiva de productos, se ha liberado el Portal Empresarial, una herramienta focalizada en pequeñas empresas para lograr procesos de bancarización no solo para la entidad jurídica si no para sus trabajadores, automatizando y haciendo más seguros los pagos de nómina y proveedores para pequeños negocios.

3. **Recaudo de servicios complementarios:** Construir elementos que permitan el acceso a productos financieros a pequeños negocios y a aquellos que están en sus inicios, ha sido una de las prioridades durante 2023, es por ello que se liberó el recaudo de servicios complementarios, una funcionalidad que permite a negocios de todo tipo recibir en sus cuentas de ahorros de Prosperando pagos por internet de conceptos como: mensualidades, cuotas de administración, matrículas y cualquier otro concepto que se encuentre a un par de clics de distancia. Con ello hemos logrado ofrecer alternativas para la movilización de recursos y acceso a soluciones digitales de inclusión financiera.

4. **Actualización de crédito digital:** La reducción del esfuerzo para que los asociados puedan acceder a productos y la mejora constante en su experiencia nos impulsa a optimizar las soluciones actuales; por ello, de manera constante el crédito digital experimenta actualizaciones no solo

en funcionalidades si no en elementos que permitan el cumplimiento de los requisitos legales emergentes como las leyes de tratamiento de datos personales; con esto se logra tener un producto dinámico y escalable que permite al solicitante obtener de manera inmediata su aprobación.

Lo anterior nos ha permitido ser pioneros en el departamento en el otorgamiento de créditos productivos por medio de canal digital, además de contar con herramientas claves para seguir avanzando en la profundización del mercado de manera ligera y sin barreras de acceso para quienes encuentren en Prosperando, una forma asequible de cubrir sus necesidades.

TECNOLOGÍA

El mercado actual exige un entorno dinámico, colaborativo y ágil; con el fin de cubrir esas exigencias, la Cooperativa ha realizado un proceso de optimización de su core financiero, evaluado los procesos de alta operación e intervención humana con el fin de alivianar cargas y reducir el margen de error mediante flujos de automatización; aquellos alcances que no pueden ser cubiertos por las funcionalidades básicas del sistema legado han sido complementados con procesos de integración, logrando aumentar las capacidades resolutorias del sistema al incorporar herramientas como inteligencia artificial para el cobro efectivo de cartera, generación de indicadores de gestión y seguimiento de ventas por medio de POWER BI, control de transaccionalidad en sistemas especializados en riesgos, entre otros.

En términos de infraestructura tecnológica la ejecución permanente de

monitoreos a los elementos de hardware y el análisis al desempeño de la base de datos, permiten el aseguramiento de la disponibilidad del servicio y un mejor desempeño de los elementos de TI de la Cooperativa permitiendo mayores niveles de eficiencia en las operaciones de la entidad.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La nueva realidad demuestra que la información que es el activo más importante de las empresas está en riesgo permanente. Según cifras de Fortinet, compañía especializada en ciberseguridad, Colombia fue el objetivo de más de 5.000 millones de intentos de ciberataques solo en el primer semestre de 2023, ubicándose en el cuarto lugar a nivel regional, solo superada por Brasil, México y Venezuela. Como respuesta a ello la Cooperativa se reinventa permanentemente y para el 2023 implementó planes de seguridad de la información que proporcionan medidas y herramientas necesarias para el resguardo de los datos confidenciales de la entidad y de sus asociados; las medidas implementadas abarcan la instalación de software de seguridad especializado, formación permanente al talento humano, pruebas de vulnerabilidad a los activos de información y la adopción de protocolos de seguridad física.

El diseño de este ecosistema conlleva no solo a que la Cooperativa realice inversiones significativas en términos presupuestales para resguardar sus activos de información y dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios, sino que también implica que se debe contar con los recursos necesarios para atender y prevenir eventualidades.

Los avances logrados en seguridad de la información no corresponden exclusivamente a controles técnicos y lógicos establecidos a nivel de software y hardware por la alta gerencia y responsables del sistema, sino que también están orientados al desarrollo del factor humano mediante un proceso de capacitación consistente, que involucra pruebas, simulacros y ataques controlados logrando de esta manera la generación de conciencia y el aseguramiento de la permanencia de buenas prácticas que controlen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La proliferación de ocurrencia de incidentes de seguridad de información y el aumento de desastres naturales como consecuencia de los cambios climáticos marcan un ambiente de incertidumbre y desafíos constantes que deben enfrentar las empresas para evitar la interrupción de sus operaciones. Para contrarrestar estas amenazas que pueden llegar a impactar de manera catastrófica a una organización, la Cooperativa durante lo corrido 2023 desarrolló un conjunto de estrategias y procedimientos de gestión de riesgos que tienen como objetivo evitar interrupciones en los servicios de misión crítica y restablecer la función completa de la organización de la forma más rápida y sencilla posible.

Para ello ha dispuesto su ambiente contingente en un datacenter alterno certificado en ISO 27001 (gestión de la seguridad de la información) diseñado con sistemas para mantener servidores y aplicaciones de misión

crítica en operación 7x24 al contar con redundancia energética, en refrigeración, redes de datos, equipos antincendios y altos estándares de seguridad física y del entorno. Para efectos de minimizar el riesgo se encuentra ubicado fuera del territorio colombiano.

La alta inversión realizada por la Cooperativa en términos económicos y de personal calificado brinda la posibilidad de una sincronización automática en línea de sus bases de datos para una pérdida mínima de información, permitiendo además restaurar los procesos críticos de la entidad en un tiempo inferior a 30 minutos.

De esta manera la Cooperativa continuará cuantificando los riesgos a los que se encuentra expuesta, determinando las consecuencias potenciales de la interrupción del servicio y la probabilidad de ocurrencia de tales siniestros para determinar las mejoras prácticas y herramientas a la medida de la entidad que permitan asegurar la continuidad del negocio y la debida gestión en seguridad de la información frente a situaciones adversas.



SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Comprometidos con la eficiente gestión de riesgos, al interior de Prosperando se identifican, miden, controlan y monitorean los distintos eventos a los que se ve expuesta la entidad, evitando que afecten la generación de valor y continuidad del negocio. Por lo tanto, se implementaron estrategias para mitigar adecuadamente el impacto de los posibles riesgos, para permitir el cumplimiento de los objetivos enmarcados en el plan estratégico.

Del mismo modo, con el propósito de alcanzar las metas trazadas se desarrollaron estrategias dentro de las que se destacan las siguientes:

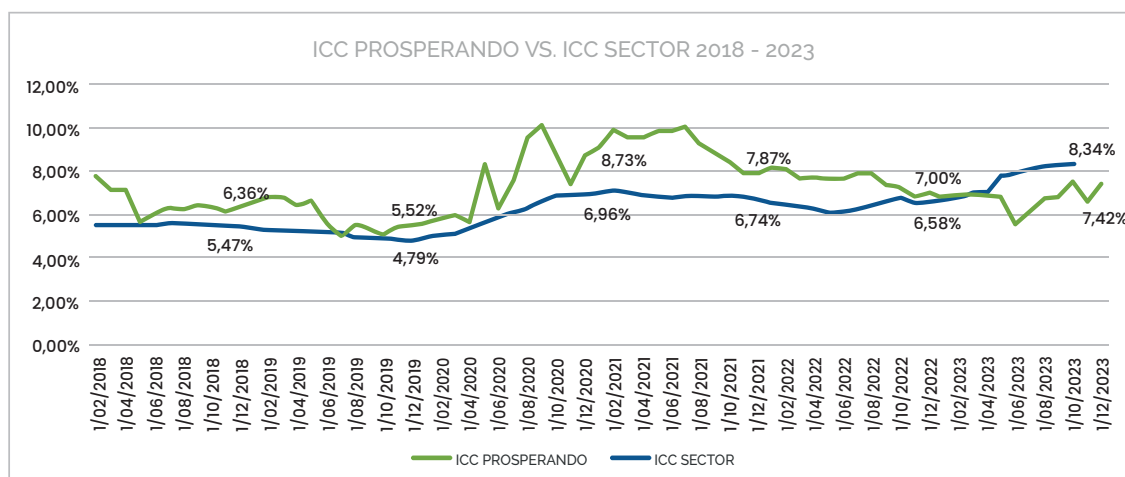
- El Desarrollo de nuevas directrices en cuanto al talento humano, mejorando el bienestar, los incentivos y la productividad.
- Ajuste a los manuales y políticas

de cada uno de los sistemas de administración de riesgos; de acuerdo, a los nuevos requerimientos normativos y retos que surgieron.

- Apertura de nuevas zonas comerciales permitiendo a Prosperando un mejor posicionamiento de imagen y participación del mercado .

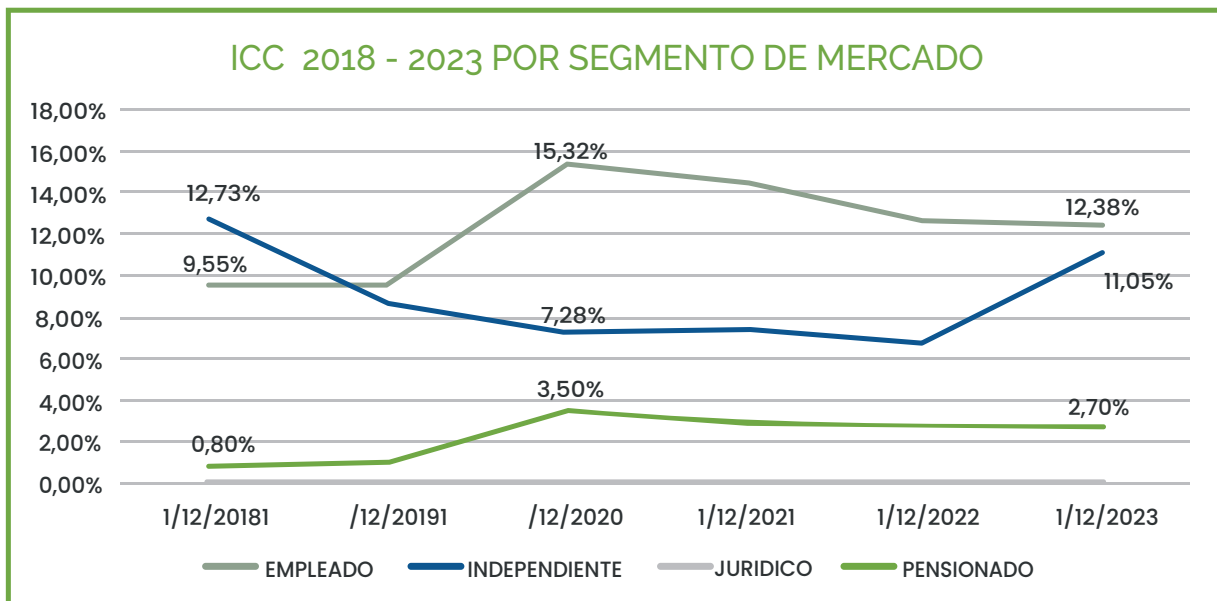
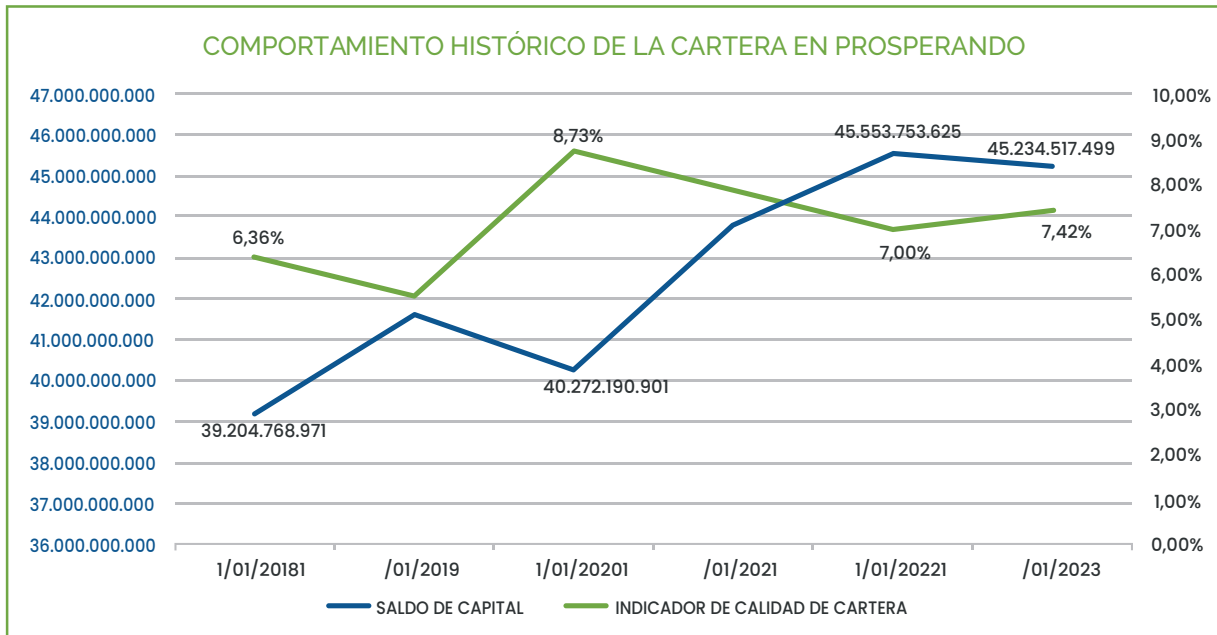
RIESGO DE CRÉDITO

Derivado del proceso de mejora continua, en los procesos de colocación y recuperación de cartera, la Cooperativa ha venido estabilizando la calidad en el índice de morosidad en 2023 permitiendo de esta manera que, El este indicador arrojara resultados por el nivel e incluso un poco mejores al reportado por el sector de Ahorro y Crédito, sin desconocer, el efecto en la calidad de cartera que les ha traído la implementación del modelo de referencia a las Cooperativas de mayor tamaño financiero, como se aprecia en la siguiente gráfica.



A lo largo del tiempo Prosperando ha experimentado un crecimiento sostenido en su saldo de cartera, con algunas excepciones debido a situaciones coyunturales como la pandemia en el 2020 y la complejidad macroeconómica del 2023. Adicionalmente, al analizar el indicador de calidad de cartera,

observamos un comportamiento contra cíclico en comparación al saldo de cartera; indicando que la Cooperativa es sensible a la situación económica por la que atraviesa el país; por lo tanto, con la expectativa de recuperación de la actividad económica en el 2024 y como la gráfica lo indica, se espera un mejor efecto frente a la cartera vencida aportado por la expectativa de crecimiento en el principal activo productivo de la Cooperativa.



En lo referente a la calidad de cartera desagregado por segmento de mercado, se observa que los Independientes y Pensionados presentaron una tendencia al descenso desde el 2020; sin embargo, los Empleados para el último año incrementaron el impago de sus obligaciones crediticias, propiciado fundamentalmente por la disminución de los ocupados en el país, pues según el boletín técnico del DANE de diciembre, este indicador para el año cayó del 58% al 55,5% a nivel nacional; lo que permite concluir en parte que, el deterioro presentado en la cartera de Prosperando se debe a factores externos y coyunturales más que a cuestiones internas, fundamentado además por las diferentes acciones emprendidas durante el año como planes de mejoras tanto en colocación como en recaudo, de las cuales se pueden resumir:

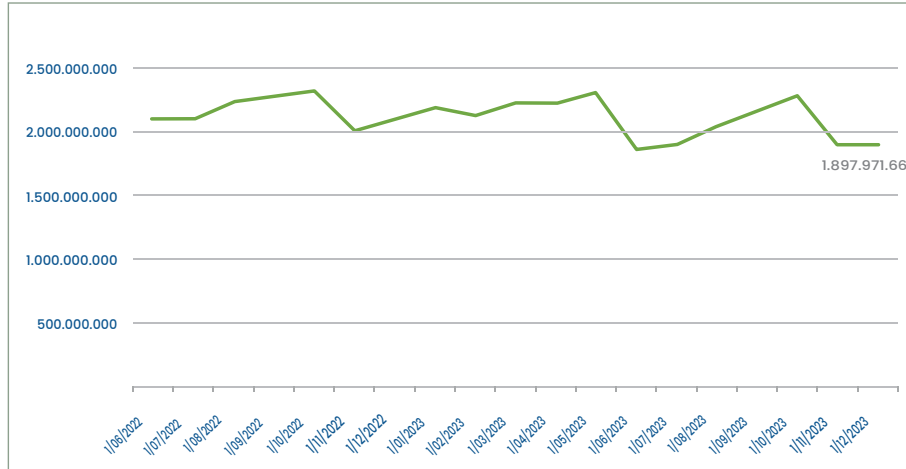
- a. Ajuste de política en asociados nuevos en especial en el segmento de microcrédito, basado en las señales de alerta que el asociado presente.
- b. Parametrización y ejecución de pruebas del modelo de originación mediante la definición del perfilamiento del solicitante de crédito, de acuerdo con los árboles de decisión elaborados en conjunto con la central de información.
- c. Redefinición y ajuste en los procesos de verificación y validación del titular.
- d. Ajuste en el estimador de ingresos en los motores de decisión de crédito digital, proceso especial para la generación de bases de profundización y readquisición de créditos.
- e. Redefinición de los modelos de segmentación de deudores y priorización en la gestión de cobro haciendo uso de herramientas de omnicanalidad en la cartera persuasiva.

- f. Ajustes del ciclo de cobro en cada una de sus etapas conforme a las nuevas condiciones de mercado y normativas, teniendo en cuenta las condiciones económicas de cada segmento.

En relación con la inminente implementación del modelo de referencia para la Cooperativa, en cumplimiento del Título IV Capítulo II y su anexo II de la Circular Básica Contable y Financiera se ha desarrollado estrategias de cobro con una perspectiva Inter temporal, tal como sugiere el modelo; además, se han llevado a cabo procesos de venta cruzada no solo para nuevos desembolsos, sino también para créditos vigentes. De esta manera, se busca prevenir un posible impacto significativo una vez el modelo entre en vigor. Como se muestra en la siguiente gráfica, el comportamiento de la pérdida esperada, según estimaciones propias de Prosperando, oscila alrededor de los \$2.000 millones; es importante destacar que, en la actualidad, la Cooperativa cuenta con una provisión de \$1.200 millones, quedando un valor por constituir al gasto estimado de \$800 millones.

Respecto a estas estimaciones, con la emisión de la Circular Externa No. 54 en la que la Superintendencia de Economía Solidaria ha ampliado los rangos para la determinación de la calificación y ha incrementado el porcentaje de garantías para los deudores con mora menor a 30 días, se espera que contribuya a reducir el valor calculado hasta el momento y, en consecuencia, disminuir el impacto financiero de esta métrica.

HISTÓRICO PÉRDIDA ESPERADA

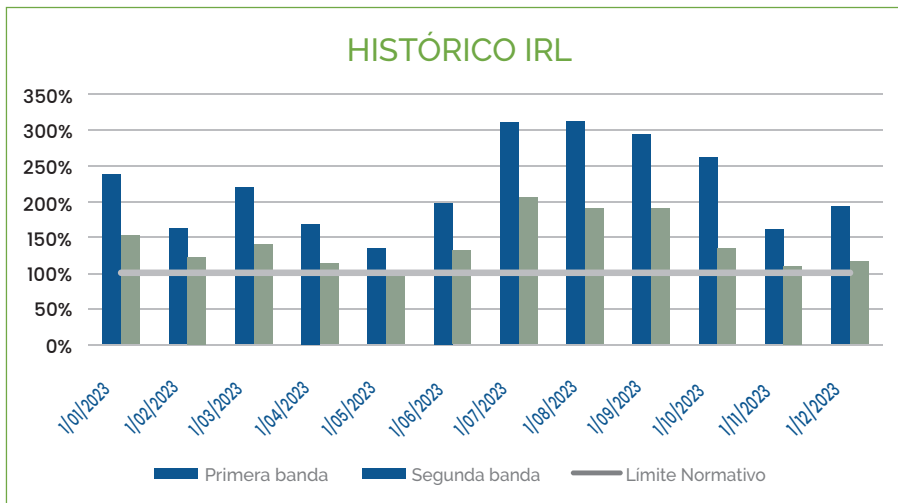


RIESGO DE LIQUIDEZ

La gestión de la Liquidez en la Cooperativa ha posibilitado mantener un equilibrio constante a lo largo de 2023, gestionando hábilmente los flujos financieros tanto positivos como negativos. Este equilibrio se traduce en el cumplimiento normativo, evidenciado por los Índices de Riesgo de Liquidez (IRL) situados permanentemente por encima del 100% en las dos primeras

bandas de tiempo, demostrando así la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones financieras en el corto plazo Y permitiéndole: mantener la capacidad para hacer frente a posibles tensiones o eventos adversos en el mercado, mitigar el riesgo de liquidez, sostener la confianza en los ahorradores y asociados en general, evitar recurrir a endeudamiento externo, entre otros.

HISTÓRICO IRL



A continuación, nos permitimos detallar algunas de las estrategias que la entidad desarrolló para la adecuada administración y control de los niveles de liquidez:

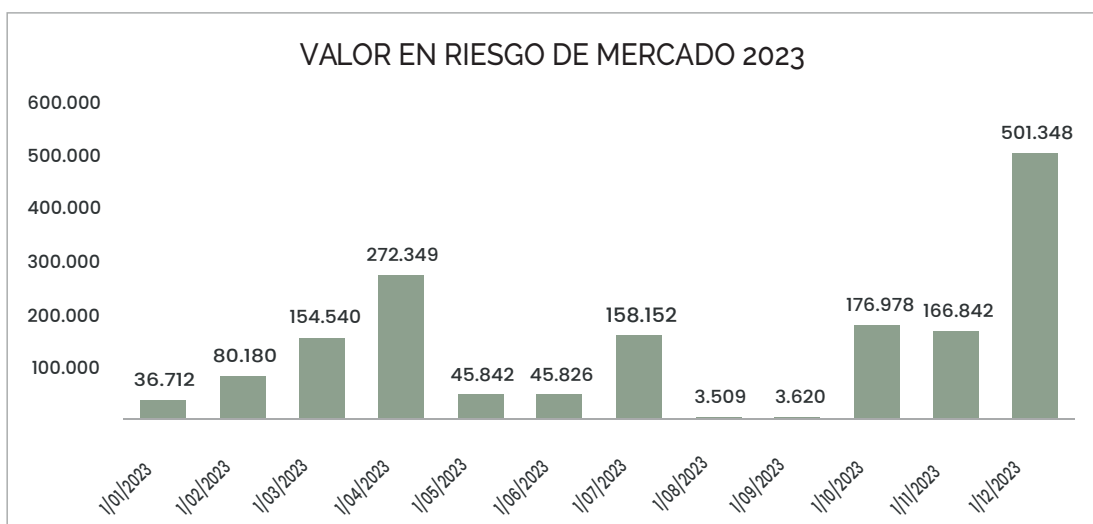
- a) Seguimiento diario de la liquidez, junto las salidas de efectivo estimadas por productos de ahorro, créditos aprobados y en estudio, a fin de confrontarlas con los niveles de liquidez disponible para desembolso.
- b) Gestión de vencimiento de los depósitos de ahorro a término, a fin de generar alertas de manera preventiva de probabilidades de retiro de recursos que afecten la liquidez de la Cooperativa.
- c) Análisis permanentes de concentraciones de Captaciones y

generación de campañas comerciales enfocadas en la atomización de saldo en ahorradores.

- d) Seguimiento semanal de la DTF y de tasas del sector financiero y cooperativo, a fin de identificar variaciones en tasas por plazos conforme a la cartelera de Prosperando.
- e) Seguimiento mensual de indicadores de permanencia de CDAT, concentración de depósitos de ahorradores y deudores, análisis de volatilidad y asimetría de los saldos del disponible y depósitos a la vista.
- f) Disponibilidad de cupos de créditos con entidades financieras, para casos en que la entidad alcance los límites mínimos definidos de liquidez

RIESGO DE MERCADO

Como parte de la eficiente administración de las inversiones, Prosperando realiza su monitoreo por medio de dos indicadores, el cálculo del valor en riesgos (VER) y la ecuación de Fisher. Por medio del primero, estimamos la pérdida máxima en un periodo determinado en condiciones normales del mercado y en cuanto al otro, permite visualizar la rentabilidad real de la inversión, es decir, descontando la inflación. De esta manera, a través de la ecuación de Fisher se logró durante el 2023 (periodo de alta inflación), ajustar las tasas de rentabilidad de las inversiones y mitigar los efectos adversos del incremento constante del IPC, evitando pérdidas por negociaciones a tasas inferiores. Por otra parte, como se observa en la siguiente gráfica, el valor en riesgo de mercado de la Cooperativa durante todo el 2023, estuvo en niveles bajos sin evidenciar altos niveles de exposición.



Finalmente, las políticas establecidas en el manual SARM permitieron a la Cooperativa sobresalir de la compleja coyuntura económica vivida durante el 2023, logrando que en todo momento las inversiones presentaran el menor riesgo posible y generaran la rentabilidad que les permitiera cubrir la devaluación provocada por la alta inflación.

RIESGO OPERATIVO

Los cambios tecnológicos constantes producen modificaciones significativas en la manera como se prestan los servicios financieros y por ende afectan los procesos que soportan la operación; por lo tanto, la gestión de riesgo operativo se ha convertido en parte esencial de la estrategia empresarial de la Cooperativa, es por ello que durante el 2023 se buscó el fortalecimiento de las metodologías técnicas adaptas para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo operativo, esto permitió un análisis más detallado de los procesos y condujo a la actualización permanente de la matriz de riesgo, teniendo como resultado un riesgo inherente moderado y un riesgo residual bajo esto como producto de la incorporación de controles automatizados derivados de los proyectos de transformación

digital ejecutados. Un claro ejemplo es el proyecto de identidad digital que generó una reducción en los procesos de vinculación del 36% y en total general de todos los eventos de riesgo del 12%.

Para la vigencia del 2024 la Cooperativa proyecta fortalecer sus controles y la oportunidad de implementación de éstos bajo la creación del área de aseguramiento de la calidad cuyo objetivo principal se enfoca en monitorear la correcta apertura, administración y cancelación de productos, mediante procesos de mejora continua, que involucren no solo herramientas de automatización, si no el fortalecimiento de los procesos de capacitación y formación del personal.



SARLAFT

Orientados por el desarrollo del marco nacional y el objetivo de la mejora continua, desde Prosperando el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo (SARLAFT) implementado y ejecutado durante el año 2023 buscó infundir la cultura y debida diligencia que deben tener los involucrados en la respectiva ejecución del Sistema, utilizando diferentes canales de comunicación y generando recursos nuevos para tal fin. Durante el año se realizaron una serie de capacitaciones y actividades participativas para los trabajadores, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. Dando cumplimiento con lo establecido en el Título V de la Circular Básica y Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria al realizar un proceso de capacitación continuo tanto en procesos de inducción de los trabajadores, actualizaciones de procedimientos internos y la capacitación anual sobre el sistema LA/FT

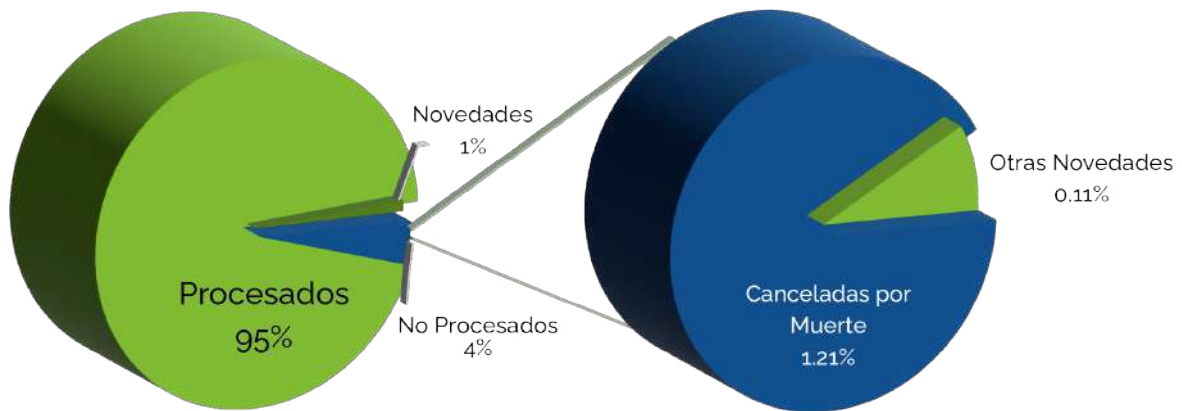
En el año se realizaron actividades como:



PROSPERANDO, en el desarrollo de lo digital estableció metodologías con plataformas que ayudan a gestionar los riesgos de una manera rápida y eficaz, con señales de alerta cuantitativas y cualitativas haciendo más fácil la identificación de agentes generadores de riesgo LA/FT para la entidad, haciendo que los reportes a la UIAF fueran realizados de manera oportuna durante toda la vigencia del año.

En la debida diligencia de tener una base de datos actualizada, se realizó la consulta única en la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el objetivo de identificar el estado actual de los documentos registrados en la data, obteniendo que el 4% del total consultado no logró ser procesado y el 1.21% presentó novedades de documentos cancelados por fallecimiento y el 0.11% presentaba otras novedades (cédulas de Extranjería, cédulas duplicadas, etc)

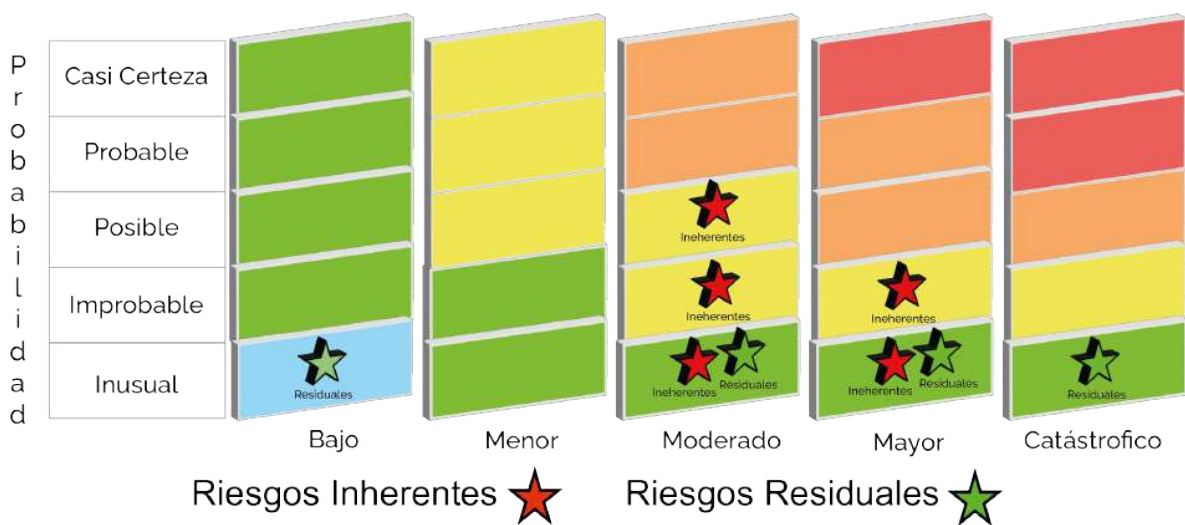
Consulta en Registraduría 2023



Además, se motivó al asociado a participar en campañas comerciales con el objetivo de lograr un impacto en la actualización de datos y consolidar un perfilamiento sociodemográfico para la segmentación de asociados.

El SARLAFT de Prosperando es un sistema transversal a los procesos de la Cooperativa, haciéndose necesario la colaboración de todo el personal de la entidad, además de una revisión periódica de los procedimientos,

controles, causas y consecuencias identificados en la matriz de riesgo; así mismo, como la identificación de nuevos riesgos a partir de la implementación de nuevos productos, canales, jurisdicciones o demás factores de riesgo. En la vigencia se logró una ejecución del SARLAFT cumpliendo con lo establecido normativamente y lo estipulado en las políticas internas de la institución, manteniendo un nivel de riesgo en zonas de tolerancia, tal como se muestra en el mapa de calor.



GESTIÓN AL ASOCIADO

Durante el año 2023 Servicio al Asociado continua consolidándose como uno de los principales medios de gestión y comunicación para comprender las necesidades y expectativas de los Asociados en relativo a la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; para ello, ha dispuesto de diferentes medios como correo electrónico, página web, buzón de sugerencias y radicación de oficios, los cuales han demostrado ser efectivos de acuerdo con las siguientes estadísticas:



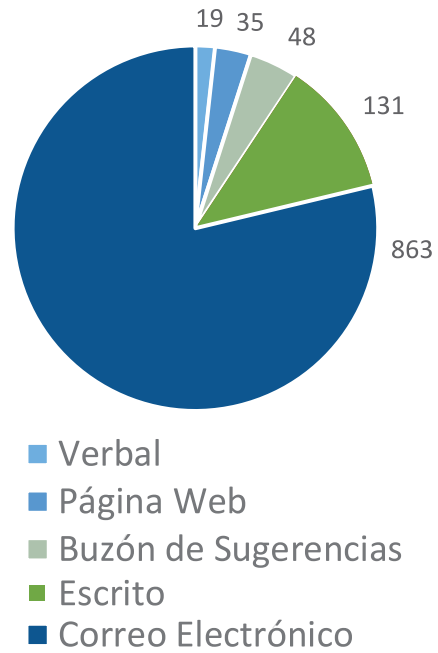
Requerimientos por Tipología y Canal de Recepción Empleado

Durante el año Servicio al Asociado recibió y gestionó un total de 1.112 requerimientos, en su mayoría correspondientes a peticiones con una participación del 68,9%, oficios de Juzgado 17,5% y derechos de petición 3,7%. Entrando un poco más en detalle en la naturaleza de las peticiones, tienen una mayor concentración las solicitudes de Embargos de otras entidades financieras, solicitudes de retiro de asociados principalmente por necesidad del dinero y peticiones de cruce de cuentas con 167, 106 y 86 eventos respectivamente, las cuales en conjunto cuentan con una participación del 32% de los requerimientos gestionados.



Con relación al medio de radicación de las PQRSF, el canal de recepción predominante durante la vigencia del 2023 fue el Correo Electrónico servicioalasociado@prosperando.co representando el 78,70% del total general, lo que confirma que este medio es el más utilizado por nuestros asociados para registrar sus pretensiones. En segundo lugar, la entrega formal y escrita representó el 12% de las PQRSF recibidas, seguida del buzón de sugerencias con un 4,40% del total.

Medio de Radicación



PQRSF por Áreas de Servicio

En el marco del análisis de la recepción de requerimientos por parte del área de servicio al asociado, se llevaron a cabo la implementación de planes de mejora en colaboración con las diversas áreas de la Cooperativa, obteniendo como resultado una gestión oportuna y efectiva a las peticiones radicadas.

El área de Servicio al Asociado asumió una participación más activa con un 39,8% siendo responsable de la mayor proporción de las solicitudes atendidas. Por otra parte, el área de cartera tuvo una participación del 22,4% seguido por el área de Mercadeo, Ventas y servicios con un 21.2%.

| ÁREA | 2022 | % | 2023 | % | VARIACIÓN |
|---------------------------------|------|-------|------|--------|-----------|
| Servicio al Asociado | 349 | 34% | 438 | 39,80% | 5,80% |
| Cartera | 279 | 31% | 248 | 22,40% | -8,60% |
| Operaciones | 92 | 8% | 88 | 8,10% | 0,10% |
| Administrativa y Talento Humano | 58 | 2,50% | 35 | 3,10% | 0,60% |
| Sistemas | 9 | 1% | 5 | 0,50% | -0,50% |
| Contabilidad | 18 | 1,60% | 39 | 3,50% | 1,90% |
| Crédito | 19 | 1,70% | 5 | 0,50% | -1,20% |
| Mercadeo, Ventas y servicios | 278 | 20% | 232 | 21,20% | 1,20% |
| Gerencia | 4 | 4% | 5 | 0,50% | -3,50% |
| oficial de cumplimiento | 6 | 1% | 4 | 0,40% | -0,60% |
| Total | 1112 | 100% | 1099 | 100% | -5% |

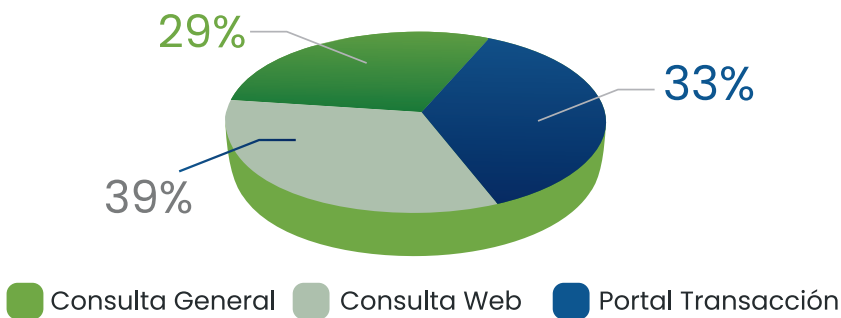
Experiencia del Servicio

La Cooperativa a través de la herramienta de evaluación y seguimiento telefónico realizó medición de la experiencia de nuestros asociados durante la entrega de soluciones financieras, obteniendo como resultado un índice de satisfacción general (CSAT por sus siglas en inglés Customer Satisfaction Score) de 4.91 de 5 puntos posibles, garantizando una excelente calidad en la prestación del servicio.

Por su parte, el Índice de recomendación Net Promoter Score (NPS), que mide el nivel de lealtad y el grado de recomendación de nuestros asociados, tuvo un resultado extraordinario al identificar que 9 de cada 10 asociados están dispuestos a recomendar la Cooperativa a familiares y amigos.

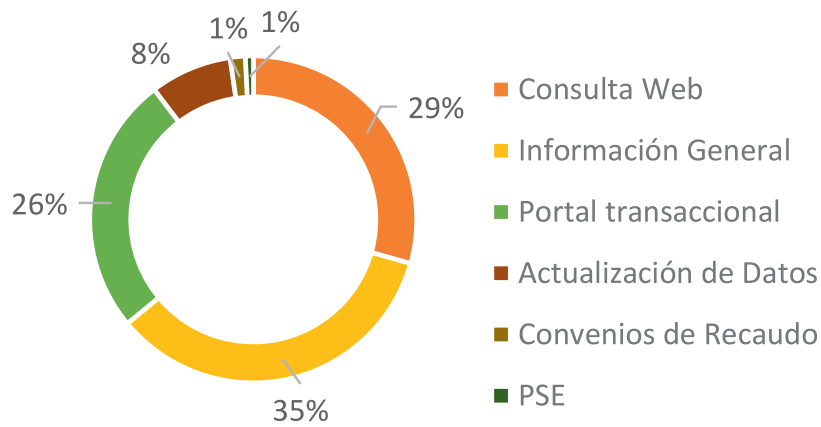
La Línea de Atención Única de Respuesta al Asociado (L.A.U.R.A.), dispuesta como canal de atención al servicio de los asociados, permitió durante el año 2023 brindar acompañamiento a los asociados e interesados en general, respecto a información general, la consulta web y el portal transaccional, con una participación del 39%, 33% y 29% respectivamente.

Tráfico de Llamadas



La línea de atención L.A.U.R.A. se ha ubicado como el principal canal de atención a través del Chat Bot y vía telefónica de los asociados, brindando asesoría, acompañamiento y soporte referente al uso de la Oficina Virtual; entre las diferentes solicitudes se encuentran: información general, activación de las plataformas consulta web y portal transaccional, consultas, transferencias, apertura de productos digitales como ahorro programado y CDAT, solicitud de certificados, pagos por PSE, solución a peticiones, generando los siguientes indicadores:

GESTIÓN L.A.U.R.A



Total de
llamadas
949



Total Llamadas
Entrantes
229



Total Llamadas
Salientes
720



Total de llamadas
a Leads
438



Total de llamadas
efectivas
667



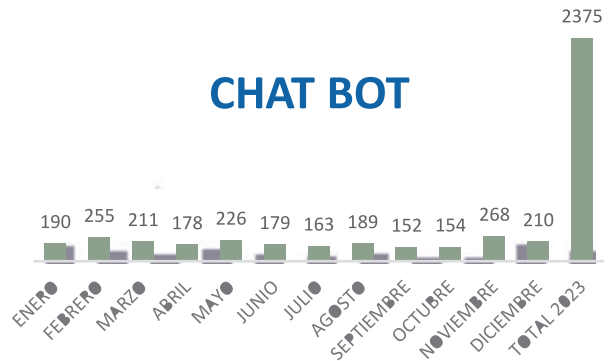
Tiempo medio de
operación efectiva
0:08:45

A través de la línea L.A.U.R.A. durante el año 2023 se gestionaron un total de 949 llamadas, 667 efectivas, 229 entrantes y 438 salientes, por medio de las cuales se brindó información comercial sobre el portafolio de productos y servicios de la Cooperativa.



Avance del Chat Bot:

Actualmente el Chat Bot es el medio preferido por los asociados y sociedad en general para comunicarse con la Cooperativa, para realizar sus consultas y solicitar información; al cierre del año 2023 se realizó gestión por este canal de comunicación con 2.375 contactos, evidenciando el crecimiento exponencial frente a los resultados obtenidos en el último trimestre del año 2022 donde tuvo lugar su implementación.



Con respecto a los indicadores de servicio, para el año 2023 se efectuaron 892 llamadas sobre encuestas de retiros y 2.225 encuestas de desembolso, a través de las cuales se midió el nivel de satisfacción de los asociados con el servicio recibido, obteniendo como resultado un índice de satisfacción del cliente (CSAT) de 4.91 de 5 puntos posibles, garantizando una excelente calidad en la prestación del servicio. En consecuencia, el Índice de recomendación Net Promoter Score (NPS), fue del 90,4 indicando que 9 de cada 10 asociados están dispuestos a recomendar la Cooperativa a familiares y amigos.

NORMATIVIDAD



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Social Prosperando desde un criterio objetivo y basado en su proceso de mejora continua, se encargó de asegurar normativamente los intereses de sus asociados, definiendo políticas que fueron fijadas desde el Consejo de Administración hasta cada líder de proceso, siendo así implementadas para el ejercicio del año 2023 con un enfoque basado en riesgos.

En este sentido, Prosperando en ejecución de su razón social dio alcance regulatorio dicha vigencia, dentro de la cual se detallan las acciones más significativas llevadas a cabo:

CIRCULAR EXTERNA No. 45.

El Gobierno Nacional dispuso de medidas tributarias transitorias en el artículo 91 de la Ley 2277 de 2022, con el propósito de disminuir de manera temporal los intereses de mora causados, en un 50%, de la tasa de interés establecida en el artículo 635 del Estatuto Tributario Nacional, con la expedición de la mencionada Ley “por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones”.

Es así como la Superintendencia de Economía Solidaria invitó en la citada Circular a sus vigiladas, acogerse al beneficio tributario mencionado; el cual, está dirigido a quienes se encuentren en mora en el pago de las contribuciones. Esta reducción transitoria le permite UNICAMENTE pagar el 50% de los intereses de mora causados sobre el capital de la deuda.

En atención a lo anterior, la Cooperativa presentó un cumplimiento efectivo en el pago de sus obligaciones tributarias por lo cual no requirió acogerse a este beneficio tributario.

CIRCULAR EXTERNA No. 46. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 38 de la Ley 454 de 1998, la Superintendencia de la Economía Solidaria, en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, realizó el cálculo del crecimiento de activos para la vigencia 2023, con el fin de efectuar los respectivos cobros de la tasa de contribución para las entidades que reportaron extemporáneamente el periodo de diciembre 2022.

PROSPERANDO al registrar cumplimiento en el pago de la mencionada tasa de contribución, no requiere dar alcance a la circular.

CIRCULAR EXTERNA No. 49. con el propósito de impulsar el acceso a la financiación formal, a través de la creación de nuevas modalidades de crédito que propenden por la generación de eficiencia en los costos financieros para viabilizar y promover los procesos productivos de la población vulnerable del país, la Superintendencia de Economía Solidaria da a conocer las acciones del Gobierno Nacional a través del Decreto 455 de 2023, modificó los artículos 11.2.5.1.1. y 11.2.5.1.2. y adicionó el artículo 11.2.5.1.5. al Decreto 2555 de 2010, en el cual se determinaron las modalidades de crédito cuyas tasas de interés deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así las cosas, **PROSPERANDO** incorporó los lineamientos impartidos en el Decreto 455 de 2023, respecto al cambio de las modalidades de crédito en las instrucciones relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, contenidas en el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, al igual que en el Formulario Oficial de Rendición de Cuentas.

CIRCULAR EXTERNA No. 52. La Superintendencia de la Economía Solidaria impartió instrucciones respecto al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC), incluidos los lineamientos que se deben seguir para el cálculo del deterioro y definió un cronograma para su implementación. No obstante, ante las dificultades tecnológicas que han manifestado algunas entidades para dar cumplimiento a la aplicación de la norma, se hizo necesario ajustar el cronograma de implementación del modelo de referencia y adicionar algunos aspectos del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC).

Por lo anterior, con la presente circular se adicionaron numerales al capítulo de riesgo de crédito en donde se incluyó la modalidad de crédito de consumo de bajo monto señalado en el Decreto 455 de fecha 29 de marzo de 2023; así mismo, se modificó el cronograma de implementación, anexo del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera 20 de 2020, respecto a la Fase III relacionada con el modelo pérdida esperada (desarrollos internos y pruebas), documentación, suspensión en la causación de intereses, sistema de actualización de datos y la Fase IV frente a la constitución de deterioros individuales por pérdida esperada - consumo y comercial.

CIRCULAR EXTERNA No. 53. Expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, por medio de la cual se establecen los criterios técnicos para la elección y autorización de la posesión de los consejeros de administración, debido a que se habían evidenciado algunas dificultades en la interpretación y aplicación del numeral 5.1.2 y 6.5.1 del Capítulo VI del Título II de la Circular Básica Jurídica, por parte de los actores involucrados en el proceso de postulación, elección y autorización de la posesión de los consejeros de administración de las cooperativas de ahorro y crédito y las multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito.

CIRCULAR EXTERNA No. 54. Notificada por la Superintendencia de Economía Solidaria, en ella se incorporaron mecanismos bajo los cuales las organizaciones solidarias y sus asociados pueden realizar cambios en las condiciones inicialmente pactadas de los créditos ante escenarios de incertidumbre financiera, que propendan por mantener el adecuado pago de las obligaciones.

Así mismo, producto del análisis y seguimiento realizado por la Superintendencia a las cooperativas de ahorro y crédito que aplican los modelos de referencia y que adelantan una buena gestión de administración del riesgo de crédito, teniendo en cuenta el panorama anteriormente expuesto, se realizaron modificaciones al Anexo 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, con el ánimo de permitir la recuperación del gasto por deterioro, incentivar la cobranza preventiva y una eficiente gestión financiera, ajustando los porcentajes de deterioro para la modalidad de cartera de microcrédito, con el propósito de incentivar la irrigación de créditos a la economía solidaria, popular y comunitaria.

LEY 2300 DE 2023 que busca salvaguardar la privacidad de los colombianos en torno al constante contacto que realizan diferentes empresas para efectos de cobro y gestión comercial de manera telefónica, digital y presencial. En este sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Social Prosperando, desde el 10 de octubre del año 2023, implementó la citada norma, esta fue expedida por el Senado de la República cuyo objeto principal radica en proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

PROCESOS JURÍDICOS EN CONTRA

Al cierre de la vigencia 2023 Prosperando recibió el cierre del proceso en contra del señor Jesús Antonio Montero Martínez que se venía informando en los anteriores informes de gestión, proceso que llegó a sala de casación con fallo a favor de la Cooperativa.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

Prosperando informa que todos los materiales, contenidos y propiedad intelectual utilizados y difundidos por nuestra cooperativa cumplen plenamente con las leyes y regulaciones de derechos de autor que rigen la propiedad intelectual en Colombia. Afirmamos que se ha ejercido la debida diligencia para obtener los permisos, licencias y aprobaciones necesarios para el uso de cualquier material protegido por derechos de autor dentro

de nuestras operaciones, materiales promocionales y comunicaciones.

Proyectos para la vigencia 2024

El desarrollo de nuevas tecnologías trae consigo grandes oportunidades de mercado, sin embargo, involucra estar inmerso en un panorama extremadamente competitivo por su tamaño y por las características de los ecosistemas digitales en los que integran los servicios financieros. Para abordar retos la Cooperativa desplegará los siguientes proyectos de transformación digital para la vigencia del 2024.

La inclusión financiera de pequeños negocios es una parte fundamental de la estrategia de crecimiento de la Cooperativa, para apalancar estas iniciativas se encuentra en fase de pruebas una alternativa para que los clientes de los pequeños comercios puedan adquirir los productos que estos ofertan mediante financiación otorgada por Prosperando. Esto se realizará por medio de una herramienta digital de manera inmediata directamente en tales comercios.

Para dinamizar la captación de recursos la Cooperativa realizará una renovación total de la forma de acceder a los productos de ahorro, modificando drásticamente los procesos de autogestión existentes para hacerlos mucho más dinámicos y de fácil acceso, otorgando a sus asociados alternativas livianas y de bajo costo.

La masificación en el otorgamiento de créditos productivos es uno de los objetivos para la nueva vigencia, esto requiere una transformación profunda en el proceso existente, para el primer semestre del año venidero Prosperando

ejecutará una optimización general del aplicativo de microfinanzas buscando una reducción en tiempos de respuesta del 50% mejorando exponencialmente la experiencia del asociado y aumentando los índices de productividad de la fuerza comercial.

Autoevaluación Consejo de Administración

Al cierre de la vigencia fue efectuada la autoevaluación del Consejo de Administración en cumplimiento de las exigencias normativas a nivel interno y externo, como ha venido siendo manejado fueron evaluados dos grandes componentes los cuales son a nivel grupal y la contribución individual, obteniendo los siguientes resultados:

Evaluación Grupal: 97.69% sobre 100%, presentando una mejora de 9.69 puntos porcentuales frente a los resultados de hace un año, por lo que se plantea continuar trabajando en el acceso a la información a tratar por los consejeros con mayor anticipación.

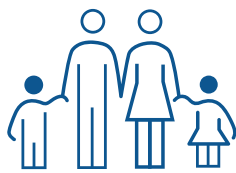
Evaluación Individual: 87% sobre 100%, obteniendo algunas opciones de mejora en la participación en las capacitaciones o formación, así como la lectura y análisis de los documentos suministrados y la asistencia permanente a las reuniones, por lo que se continuará trabajando en la mejora continua de estas variables.



BALANCE SOCIAL

En cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 23 de 2020 y Circular Externa 28 de 2021, la cooperativa se permite presentar a los Asambleístas e interesados el Balance Social de la vigencia 2023:

Al cierre de la vigencia la cooperativa finalizó con una base social de 18.084 asociados donde el 61% corresponden a mujeres.



Hombres 6.969

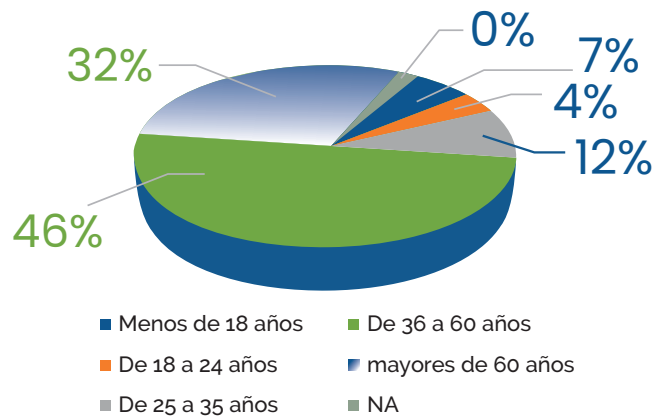
Mujeres 11.032

Total base Social: 18.084

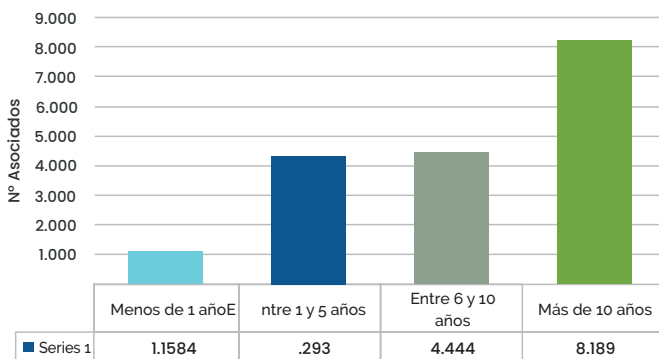
Jurídicos 83

Rango de Edades

Los rangos de edad que predominan en Prosperando se encuentran de los 25 a 35 años con el 45.47% de los asociados, seguido de las edades entre los 36 a 60 años con el 30.68%:



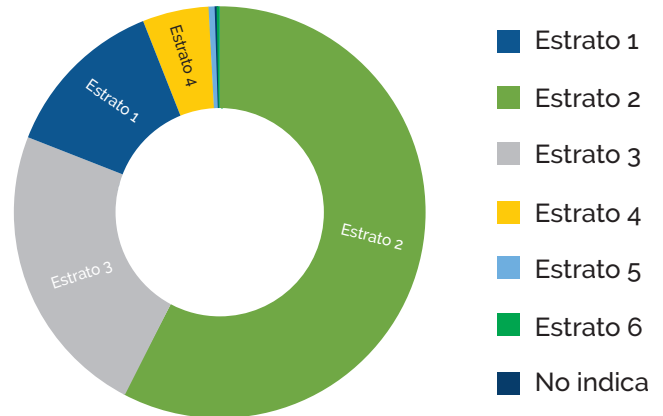
Asociados por Antigüedad



Así mismo, destaca como el 45.28% de la base social cuenta con una antigüedad superior a los 10 años de vinculación.

Como ha sido detallado en anteriores informes, la cooperativa centra su volumen de asociados en los estratos socioeconómico 1, 2 y 3, por lo que en los últimos años viene fortaleciendo las actividades educativas y sociales en el fortalecimiento o incentivar la creación de emprendimientos, entre las actividades desarrolladas se encuentran:

Estrato Socioeconómico

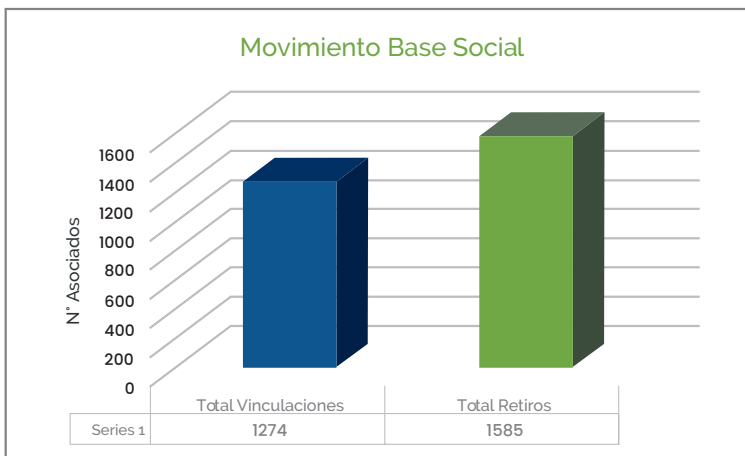


* Taller de Ventas por Whatsapp

* Emprendimiento navideño – creación de faroles de navidad, creación de figuras en Fommy

* Capacitación finanzas a microempresarios sobre gestión del efectivo

* Ventas por WhatsApp



De igual manera, durante la vigencia 2023 se generó una disminución de la base social de 311 asociados, lo anterior, dado el proceso de retiro voluntario de parte de los asociados, los cuales en su mayoría informaron tener necesidad de dinero dada las condiciones macroeconómicas presentadas en el país.

La Cooperativa finalizó vigencia con un nivel de apalancamiento propio del 24.62% sobre su activo total así mismo mejorando su indicador en el 0.67 puntos porcentuales frente a la vigencia 2022, así mismo, fue recibido por parte de la entidad Serfuncoop los Olivos la suma de \$31 millones con destino a fortalecer las actividades del Fondo de Educación.

Original firmado

RODRIGO TAFUR
Presidente Consejo Administración

Original firmado

DIANA LUCIA ROA DIAZ
Gerente General



INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA A LA LXVII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2024

Señores (as) DELEGADOS (AS)

Dando cumplimiento a lo consagrado en el artículo 40 numeral 7 de la Ley 79 de 1988, rendimos informe de las actividades realizadas durante el periodo 2023 – 2024, así:

Tras la elección de la Junta de vigilancia durante la LXVI Asamblea General Ordinaria de Delegados, se convocó a una reunión de instalación posterior para definir el calendario propuesto de reuniones, apegándose a la alineación de las normas vigentes que rigen el funcionamiento de la Junta, las mismas fueron efectuadas predominantemente a través de plataformas virtuales, complementando estos procedimientos de rutina con exigentes reuniones extraordinarias convocadas para deliberar rápidamente sobre asuntos emergentes a lo largo del año.

Es imprescindible resaltar que, dentro del plazo previsto para el informe, no se emitieron notificaciones de amonestación a los asociados de la Cooperativa por incumplimiento de deberes.

Además, se informa a la Asamblea General que, en el año 2023, se realizaron esfuerzos concertados para garantizar el estricto cumplimiento de los actos de la Administración y del Consejo de Administración con los requisitos legales, estatutarios, reglamentarios y principios de cooperación vigentes. De conformidad a la Circular Básica Jurídica Capítulo X, Numeral 3, y el Estatuto.

Así mismo, la Junta de Vigilancia presenta informe detallado subrayado por el principio fundamental de transparencia, aclarando la asignación y utilización juiciosas del presupuesto conferido por la Asamblea con el fin de ejecutar las funciones que le han sido asignadas y facilitar los esfuerzos de desarrollo de estas.

| Actividad | Recursos | % participación |
|----------------------------|-------------------|-----------------|
| Jornads educativas | 2.385.256 | 8.52% |
| Conectividad o transportes | 10.898.000 | 38.92% |
| Presupuesto sobrante | 14.716.744 | 52.56% |
| TOTAL | 28.000.000 | 100.00% |

Dentro del cumplimiento de los deberes encomendados, se dio cumplimiento a la certificación ante el ente de control de los perfiles de los candidatos electos en la pasada Asamblea General de Delegados.

Así mismo, se efectuó validación trimestral de la utilización de los fondos sociales dejando constancia de este hecho mediante actas de cada una de las reuniones, encontrando que se cumple con lo permitido normativamente

Dentro del cumplimiento de los deberes encomendados, se dio cumplimiento a la certificación ante el ente de control de los perfiles de los candidatos electos en la pasada Asamblea General de Delegados.

Así mismo, se efectuó validación trimestral de la utilización de los fondos sociales dejando constancia de este hecho mediante actas de cada una de las reuniones, encontrando que se cumple con lo permitido normativamente

FONDO DE EDUCACIÓN

| Tipo Capacitación | Asociados | Directivos | Empleado | TotalGeneral |
|------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| Capacitación técnica | | 11.246.600 | 3.141.200 | 14.387.800 |
| Charlas y conferencias | | | 2.951.843 | 2.951.843 |
| Educación cooperativa | 27.407.465 | | | 27.407.465 |
| Otros programas educativos | 4.758.518 | | | 4.758.518 |
| Otros programas sociales | 10.148.472 | | | 10.148.472 |
| Sensibilización ambiental | 5.454.039 | | | 5.454.039 |
| Pago renta y complementarios | | | | 41.196.500 |
| TOTAL GENERAL | 47.768.494 | 11.246.600 | 6.093.043 | 106.304.637 |

FONDO DE SOLIDARIDAD

| DETALLE | CANT | VALOR |
|---------------------------------|------------|-------------------|
| Auxilio de servicios medicos | 83 | 22.314.000 |
| Auxilio por calamidad domestica | 8 | 2.453.000 |
| Auxilio por fallecimiento | 54 | 18.300.000 |
| Plan Exequial trabajadores | 68 | 10.208.000 |
| Declaracion de renta | | 41.196.500 |
| TOTAL GENERAL | 155 | 94.471.500 |

FONDO DE BIENESTAR

| DETALLE ACTIVIDAD | VALOR INVERTIDO | N° DE BENEFICIARIOS |
|----------------------|--------------------|---------------------|
| Bingo | 49.566.093 | 2405 |
| Poliza | 146.407.801 | 15996 |
| TOTAL GENERAL | 195.973.894 | 18.401 |

La Cooperativa siendo conocedora de la necesidad de fortalecer los perfiles de los integrantes del Gobierno Corporativo, fueron realizadas jornadas de capacitación en los siguientes temas:

- Seguridad de la Información (Circular Externa 036)
- Sistema de Administración de Riesgo (SARLAFT, SARL, SARO, SARC y SARM)

En lo corrido de la vigencia 2023, fueron atendidos 9 traslados de queja por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria correspondiente a 6 asociados, entre los temas tratados se encuentran: Gestión de Cobro recibida por parte de la cooperativa, aclaración de alivios financieros, vinculación nuevamente a la Cooperativa, entrega de certificaciones y entrega de auxilio de solidaridad, todos fueron tramitados dentro de los términos de Ley.

En cumplimiento al Decreto 962 de 2018, al Estatuto y Reglamento de la Junta de Vigilancia, fue efectuada autoevaluación de desempeño; es de destacar que la autoevaluación fue aplicada a los integrantes principales de la Junta, en donde el 100% manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones de cada uno de los cuatro criterios evaluados: Aspectos Estratégicos, Desempeño de la Junta, Aporte y Compromiso Individual de los integrantes y Participación de la Administración.

Para concluir, la Junta de Vigilancia, en su compromiso con la defensa de los derechos de los asociados, asumió activamente el papel de garante en los sorteos de las campañas creadas por la Cooperativa, validando meticulosamente el cumplimiento de los requisitos estipulados y garantizando la correcta ejecución de estas. Así mismo, de toda actuación de la Junta fue generado documento escrito como constancia de sus actuaciones.

Cordialmente,

JUNTA DE VIGILANCIA

Original firmado

YAZMIN TORRES ALVAREZ
Presidenta Junta de Vigilancia

Original firmado

MARIA DEL CARMEN MEDINA
MONTEALEGRE
Vicepresidenta Junta de vigilancia

Original firmado

LILIANA CUENCA SANCHEZ
Secretaria Junta de Vigilancia