

XCV

ASAMBLEA GENERAL
DE DELEGADOS

3 de marzo de 2024





CUADRO DIRECTIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Principales

José Hermes Pineda Gómez
Marco Tulio Ocampo Ocampo
Jaime Arturo Carrascal Castillo
Martha Lucía Gaviria Vargas
Luis Hernando Mazo Posada

Suplentes

Bernardo Dutley Osorio Corena
Carlos Humberto Zapata Montoya

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

Ramiro de Jesús Aragón Cataño
Gloria Marina Piza Cano
José Agustín Velásquez

Suplentes

Stella Cardona de Yepes
Edilma Ester Tuirán Villegas

REVISORÍA FISCAL

Auditoría y Consultoría Integrales – ACI

Natalia Andrea Gallego Sierra

Dora Lucía Sucerquia Ardila

COMITÉ DE APELACIONES

José Domingo Cardona Cano
Antonio María Estrada Saldarriaga
María Consuelo Cuadros Londoño

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Blanca Nelly Rodríguez Muñoz
Lina Claudia Gaviria Zapata
Claudia María Ortega Restrepo

COMITÉ DE CRÉDITO

Verónica María Ossa Arboleda
Claudia Patricia Ospina Ospina
Mónica Yulieth Salazar Hernández

GERENTE

María Mercedes Jaramillo Pulgarín

**DIRECTORA DE RIESGOS**

Lina María Guzmán Vélez

DIRECTORA CONTABLE Y FINANCIERA

Gloria Maritza Hoyos Quintana

DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Juan Carlos Causil Sierra

DIRECTOR COMERCIAL

Alfredo Acosta Ramírez

COORDINADORA FÁBRICA DE CRÉDITOS

Mónica Yulieth Salazar Hernández

COORDINADORA DE CARTERA

Claudia Patricia Ospina Ospina

COORDINADORA C.A.D

Carmen Natalia Mora Bedoya

OPERADOR DE MEDIOS DE INFORMACIÓN

Walter Alfonso Castrillón Londoño

TESORERA

Carol Johana Moreno Álvarez

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Diana Patricia Cruz Velásquez

ASISTENTE CONTABLE

Héctor Alonso Rueda Pino

ASISTENTE DE CARTERA

Boris Alonso Morelo Fabra

ASISTENTE APORTES Y AHORROS

Ingrid Carolina Gómez Mora

ASISTENTE DE RIESGOSBeatriz Elena Molina Vera
Viviana Lizeth Pulido Cáceres**ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

Carolina Urrea Cuervo

**ASISTENTE COMERCIAL**

Juliana Zuluaga Arango

ASISTENTE DE SISTEMAS

Sebastián Zuleta Calle

AUXILIAR DE CRÉDITOLeidy Estefani Orozco Molina
Isabel Cristina Correa Giraldo**AUXILIAR CONTABLE**

Andrés Felipe Ripoll de la Barrera

AUXILIAR DE SERVICIOS SOLIDARIOS

Laura Cristina Pérez Gil

AUXILIAR C.A.D.

Megan Dayana Padilla Hernández

AUXILIAR DE CARTERA

Katherine Bedoya Londoño

RECEPCIONISTA

Milena Patricia Sánchez Montoya

AGENCIA MEDELLÍN**DIRECTORA DE AGENCIA**

Martha Ligia Madrid Palacio

ASISTENTE OPERATIVA

Vanesa Gutiérrez Durango

CAJERA

Elizabeth Palacio Montoya

ASESORAS COMERCIALESDaniela González Garces
Verónica Velásquez Causil**AGENCIA CAUCASIA****DIRECTORA DE AGENCIA**

Leidy Enith Román Choperena

ASISTENTE OPERATIVO

Francisco Javier Miranda Rodríguez

**CAJERO**

Norberto Castillo Escobar

ASESORES COMERCIALES

Andrés Felipe Caballero Guerrero

Sandra Milena Menco Rojas

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Elizabeth Pulecio Castro

AGENCIA TARSO**DIRECTORA DE AGENCIA**

Dora Lilia Caro Rodríguez

ASISTENTE OPERATIVA

Sindy Marcela Soto Ortega

CAJERA

Valeria Velásquez Velásquez

AGENCIA CHIGORODÓ**DIRECTORA DE AGENCIA**

Luz Adriana Becerra Blanco

CAJERA

Ada Yakelin Mejía Soto

ASESORAS COMERCIALES

María Angélica Potes Rico

Yarledy Arboleda Cogollo

AGENCIA ARBOLETES**DIRECTORA DE AGENCIA**

Nelcy Esther Pérez Petro

CAJERA

Valtiery Rebolledo López

ASESORA COMERCIAL

Aura Cristina Guerrero Tordecilla

PUNTO DE ATENCIÓN LA PINTADA**ASISTENTE OPERATIVA**

María Camila Hernández García



INTRODUCCIÓN

“La cooperación descansa en el simple principio de que como seres humanos nos necesitamos mutuamente”.
James Peter Warbasse.

El cierre del año 2023 se dio con el optimismo por la caída de la inflación a un dígito, quedando en el 9,28%, cifra muy importante teniendo en cuenta que se venía de una inflación del 13,12% en el 2022 y que sigue muy distante de la meta del Banco de la República del 3%, en un rango de más o menos 1 punto porcentual, en un horizonte entre 12 y 18 meses.

Esta es una pequeña luz de esperanza si consideramos que todo el 2023 fue de contracción de la economía a causa de las altas tasas de interés, el incremento del gasto de los hogares, y que la mayoría de los sectores económicos presentaron descenso en su crecimiento o comportamientos negativos, lo que tiene efectos adversos en la generación de empleo. El crecimiento económico apenas logró el 0.6%, cifra aproximada a lo pronosticado por diferentes especialistas y muy por debajo del anhelado 3%.

Adicional a los factores propios de la economía, también se encuentra la crisis social donde se percibe preocupación en los hogares y empresas por la inseguridad manifestada en robos, hurtos, secuestros, extorsiones y bloqueos ilegales de carreteras. En el caso empresarial están la piratería terrestre, el microtráfico, las extorsiones, los bloqueos, los ciberdelitos y manifestaciones que impiden la libre circulación de mercancías.

A la problemática nacional, se suma el contexto internacional con altibajos en la geopolítica y geoeconomía. En 2022 la invasión de Rusia a Ucrania, desestabilizó la economía por las disrupciones causadas en las cadenas globales de valor. En 2023 se escaló el conflicto entre Israel y Hamás poniendo en jaque la “estabilidad” diplomática de naciones de occidente con el mundo árabe.

El sector cooperativo de ahorro y crédito no es ajeno a la situación económica y social que se presenta, y enfrenta retos respecto a que, a octubre, de las 173 cooperativas con actividad financiera 133 reducen sus excedentes frente al año 2022 y 24 entidades acumulan pérdidas en 2023.

COOTRAMED, a pesar de los múltiples esfuerzos realizados durante el año en busca de obtener los resultados planeados, estos se lograron parcialmente. En el mes de marzo se pasó de evaluar la cartera bajo la modalidad de pérdida incurrida a Pérdida Esperada, teniendo que deteriorar créditos por variables muy ácidas de probabilidad de incumplimiento PDI que, si bien está metodología, a la fecha no ha generado impacto negativo en la estructura financiera, gracias a los niveles históricos de deterioro y a la buena gestión de cartera. El efecto del cambio se dio en las políticas para el otorgamiento de crédito y definición del perfil del deudor dado que, para no afectar el deterioro se volvió más exigente y conservador, limitando el



acceso al crédito a los actuales asociados y a los prospectos, todo por la acidez del análisis de las diferentes variables para determinar la viabilidad del crédito, frente a las exigencias normativas en la búsqueda permanente de mitigar la probabilidad de incumplimiento de pago por parte del asociado, o evitar glosas de algún ente de supervisión, lo que hacía en ocasiones que se desistiera del crédito o se interrumpiera el proceso.

El indicador de calidad de cartera por riesgo de COOTRAMED fue del 4,66% y el promedio del indicador de las cooperativas fue del 8,34% (último dato publicado por la Supersolidaria) el cual se incrementó, pues al cierre de 2022 fue de 6,58%. Con este comparativo se puede concluir que el resultado para nuestra Cooperativa fue excelente.

El patrimonio presenta un crecimiento del 2% con unos aportes sociales que aumentaron el 4% y su participación en el patrimonio es del 64%, un punto más que el año anterior.

El retiro de asociados presentó una disminución del 26% respecto del año 2022 cuando los retiros fueron de 833 y en el 2023 los retiros fueron 617.

Si bien la base de datos presentó una disminución de asociados, esta pudo ser mayor por la necesidad manifiesta de requerir sus aportes para cubrir gastos del hogar, organizar sus finanzas, imposibilidad de pagar los créditos con la cooperativa, o simplemente no querer o no poder adquirir nuevas obligaciones, lo que llevó a intensificar estrategias de retención de asociados y evitar más retiro de asociados.

El saldo neto de las captaciones presentó una variación negativa del 3%, que, a pesar de las buenas tasas de interés y estímulos para atraer y retener los ahorros, no en todos los casos los asociados tenían la disponibilidad para conservarlos y se vieron avocados a retirarlos bien fuera para llevarlos a entidades financieras con tasas de interés más altas que en la Cooperativa o para cancelar obligaciones y cubrir gastos.

Perspectivas 2024

Dicen diferentes expertos que la política monetaria contractiva implementada desde septiembre de 2021 ha logrado el ajuste macroeconómico necesario. Lo que se refleja en la desaceleración del consumo y la fuerte caída de la inversión, junto con la corrección del déficit en cuenta corriente y fiscal. A pesar de estos ajustes, se espera un crecimiento débil en 2024.

Las proyecciones económicas para Colombia se presentan como desafíos y oportunidades. La atención se centra ahora en cómo el país enfrentará estos desafíos y qué medidas se tomarán para estimular un crecimiento económico más robusto en el futuro.



Las proyecciones de crecimiento 2024-2025 que se sitúan por debajo del potencial 3%, son motivos para esperar una reducción de las tasas de interés del mercado, sobre todo a partir del mes de abril de 2024 cuando sea mucho más claro el impacto que pudo tener en la inflación el fenómeno del niño, especialmente en el precio de los alimentos y de la energía.

El contexto económico, político, social y proyecciones de mínimo crecimiento de la economía nacional para el 2024, aunado a nuestros logros en el 2023, lleva a COOTRAMED a enfrentar reales desafíos en busca de un crecimiento responsable y sostenido que permita muchos años más de vida institucional, objetivo que está bien interiorizado en sus directivos que, por su sentido de pertenencia y compromiso, cada vez se comprometen mucho más con el fortalecimiento y futuro de la Cooperativa.

En el ejercicio del principio solidario de administración democrática, este año será la elección de nuevo Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, a quienes de antemano agradecemos su participación, le damos la bienvenida y auguramos muchos éxitos en su gestión a favor de la Cooperativa y por ende del sector cooperativo.

COOPERAR, entendida como el obrar juntamente con otro u otros para la consecución de un fin común, es uno de los principios que deberá continuar guiando nuestro papel de asociados, delegados, directivos y empleados, que hoy más que nunca tenemos que tener claro que se trata de un valor moral y social que nos permite mantener armoniosas relaciones que nos lleven a obtener los mejores resultados.

De parte del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerencia, los comités, así como de los empleados, reciban la más cordial bienvenida y los agradecimientos por su presencia, participación y aporte para el desarrollo exitoso del más importante evento de la Cooperativa que es nuestra Asamblea.



DESEMPEÑO DE LA COOPERATIVA EN LAS DIFERENTES UNIDADES ESTRATÉGICAS

BASE SOCIAL: La razón fundamental del éxito de COOTRAMED radica en nuestros asociados. Sin ellos la Cooperativa no tendría razón de existir.

Por lo anterior, en el 2023 se tuvo un mayor enfoque de gestión comercial de retención y fidelización de asociados, esta estrategia surgió debido al riesgo identificado de un aumento de retiros voluntarios por las diversas variables de mercado. Se previó que las personas buscarían reorganizar sus finanzas familiares, lo que implicaría reducir gastos, cuotas de crédito, ahorro, aportes sociales y compromisos societarios. En este contexto, el acceso al valor de sus aportes sociales lo podrían ver como opción viable de recursos, lo que podría motivar la solicitud de retiro.

El retiro de asociados presentó una disminución del 26% en comparación con el año 2022. En ese año, se registraron 833 retiros, mientras que en el año 2023 la cifra disminuyó a 617.

En el siguiente cuadro el comportamiento de la Base Social en el 2023:

Concepto	Medellín	Caucasia	Tarso	Chigorodó	Arboletes	La Pintada	Consolidado
Asociados 2022	2.981	3.541	1.076	2.337	1.387	497	11.819
Más Ingresos	122	124	45	92	97	6	486
Menos Retiros	163	141	107	124	24	58	617
Más Traslados	18	3	446	0	1	0	468
Menos Traslados	3	10	8	1	1	445	468
Asociados 2023	2.955	3.517	1.452	2.304	1.460	0	11.688
Variación	-26	-24	376	-33	73	-497	-131

El 2023 lo iniciamos con 11.819 asociados, durante el año se registraron ingresos de 486 y retiros por 617, para terminar el año con una Base Social de 11.688, una diferencia de 131 Asociados respecto al 2022, equivalente a una variación del 1%.

Las agencias que registraron mayor número de ingresos en su orden fueron, Caucaasia, Medellín y Arboletes y el mayor número de retiros fueron Medellín, Caucaasia y Chigorodó.

Los asociados de la Agencia de La Pintada fueron trasladados a la Agencia de Tarso, por el cierre de dicha agencia y apertura de Punto de Atención en este municipio.

Asociados Menores: Al final del período registramos en la Base Social 474 niños y jóvenes, que representan el 4% del total de los Asociados, la disminución fue de 22 asociados, respecto al período anterior (2022 con 496). En el año 2024, se seguirá implementando estrategias orientadas al incremento de nuestra base de asociados, con el objetivo de asegurar la sostenibilidad y permanencia a largo plazo de la Cooperativa.



Al final del período el 37% de los Asociados estaban hábiles y el 63% inhábiles, las agencias con mayor número de Asociados inhábiles en su orden son: Chigorodó con el 72%, Caucasia y Arboletes con el 69% cada una.

Medios de Ingreso

Origen	Asociados 2023	Asociados 2022	% Origen/Ingresos
Gestión Comercial	310	471	63
Iniciativa Personal	92	118	19
Referido	69	100	14
Medios publicitarios y electrónicos	8	33	2
Reingreso	4	22	1
Codeudor	3	3	1
Total	486	747	100

Los ingresos disminuyeron un 35%, representados en 261 asociados, respecto al 2022 (747).

Los medios de ingreso de Asociados más representativos son: Gestión comercial, la iniciativa personal y referidos.

Motivos de Retiro

Causas de Retiro	Nro. Asociados 2023	Nro. Asociados 2022	% causas/retiros 2023
Requerimiento de aportes	295	170	48
Exclusión por mora en créditos	90	152	15
Sin capacidad de endeudamiento	82	148	13
Desvinculación Laboral	44	118	7
No interesado en los servicios	39	103	6
Cambio de domicilio	30	51	5
Créditos con otra entidad	25	51	4
Fallecimiento	10	33	2
Crédito de Vivienda	2	7	0
Total	617	833	100

Los motivos más representativos fueron: Requerimiento de aportes, exclusión de la Cooperativa por mora en créditos y sin capacidad de endeudamiento, que sumados corresponden al 76% de los retiros.

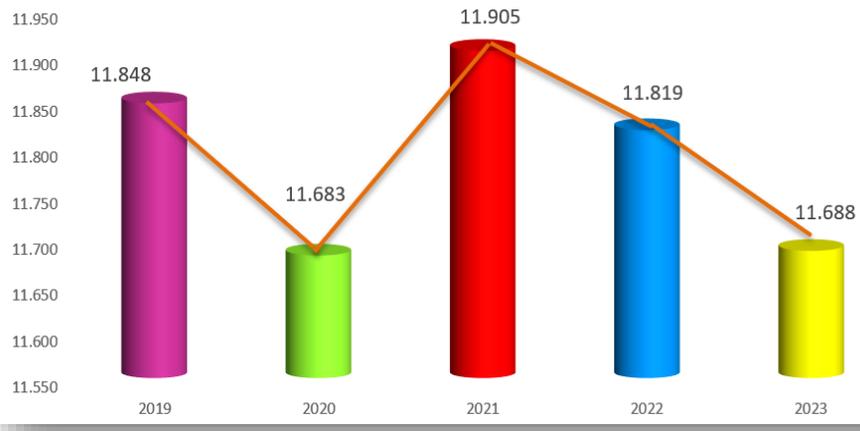
Ejecución Base Social

Agencia	Meta 2023	Asociados 2023	Meta por cumplir
Medellín	3.331	2.955	376
Caucasia	3.641	3.517	124
Tarso	1.810	1.452	358
Chigorodó	2.437	2.304	133
Arboletes	1.487	1.460	27
Total	12.706	11.688	1.018

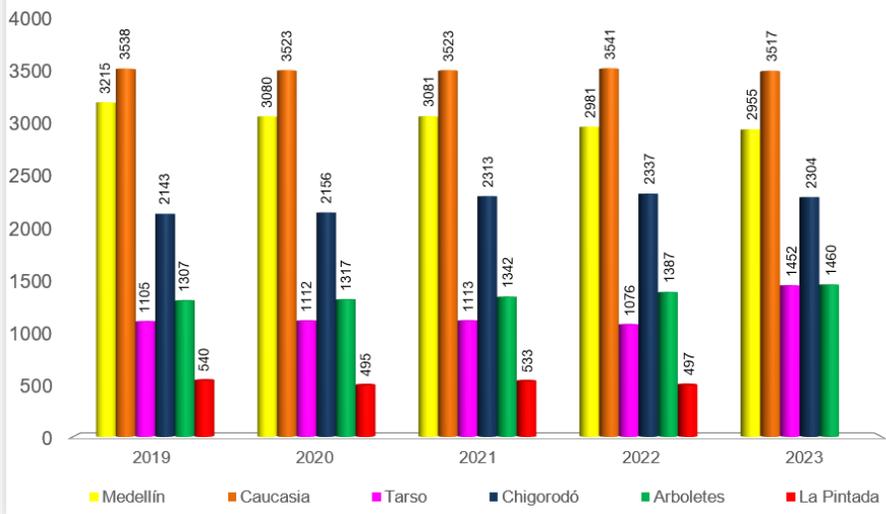


Al finalizar el año, alcanzamos el 92% del total de asociados presupuestados para la vigencia; teniendo en cuenta que, para cumplir la meta proyectada de Base Social a diciembre de 2023 fue de 12.705 Asociados, quedó faltando el 8,01% representado en 1.018 Asociados.

BASE SOCIAL



ASOCIADOS POR AGENCIA





Estrategias de Fidelización

Como herramienta de fidelización tenemos:

1. Comunicación permanente con los asociados: La comunicación frecuente con los asociados a través de boletines informativos, correos electrónicos, mensajes de texto o redes sociales, permite a los asociados estar informados de los diferentes beneficios, actividades o eventos de COOTRAMED, manteniendo su interés y compromiso como asociados. En estas comunicaciones se busca asegurar la efectividad de los diferentes canales y el cumplimiento de la Ley 2300 de octubre de 2023 que tiene como propósito proteger el derecho a la intimidad y privacidad de los consumidores, regulando los horarios, canales y los tiempos en los que se puede contactar a los asociados.

Además de la atención personalizada en las agencias, punto de atención, corresponsales solidarios, visitas comerciales y eventos, los siguientes medios fueron los más comunes:

- **Mensajes de texto:** Durante el año se enviaron 499.670 SMS personalizados con los siguientes motivos:
 - Recordando servicios y beneficios de ser asociado.
 - Invitando a participar en las campañas ejecutadas.
 - Invitando a participar en eventos como los 85 años de COOTRAMED, capacitación al curso de finanzas personales.
 - Invitando a participar en el proceso de inscripción y elección de nuevos delegados.
 - **Email Marketing:** Esta herramienta nos permitió enviar 251.744 comunicados personalizados a nuestros Asociados, con los siguientes eventos: Boletín Informativo “CoopNotas”, convocatoria Asamblea COOTRAMED, campañas de retanqueo, compra de cartera y estatutarias, aperturas de Cootrabonos, invitación a la celebración de los 85 años de COOTRAMED, capacitaciones de diversos temas, notificación a Centrales de Riesgo, horarios para diciembre y mensaje navideño.
 - **B2chat:** Es una plataforma que le permite a la Cooperativa centralizar y gestionar todos los canales de mensajería en un sólo lugar, desde WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, e Instagram. En el año se atendieron 87.059 conversaciones por este medio, representando mayor facilidad para los Asociados y se viene buscando mejorar cada vez más la atención por este canal.
- 2. PSE:** Con el objetivo de facilitar las transacciones a los Asociados, sin desplazamientos, desde la comodidad de sus hogares o lugares de trabajo, se continúa fortaleciendo la posibilidad de realizar compras virtuales y pagos,



mediante el Botón PSE, ubicado en el Portal Web de la Cooperativa, con la tarjeta débito y solicitando la activación de este servicio, el cual permite ahorrar tiempo y dinero. En el año se realizaron 2.771 transacciones virtuales por valor de \$1.428.659.110.

3. **Credifiel:** Como estímulo a los Asociados más antiguos, continuamos con la línea de crédito CREDIFIEL, con el cumplimiento de requisitos mínimos como la antigüedad, el valor en aportes sociales y capacidad de pago.
4. **Convenios de Descuento de Nómina:** Durante el período continuamos consolidando la utilización de los códigos, FIDUPREVISORA, FOPEP, SEDUCA, jubilados del Departamento de Antioquia, municipio de Medellín, Metrosalud, Empresas Públicas, Empresas Varias, Pensiones Antioquia, entre otros; mediante diferentes campañas; con el objetivo de dinamizar e incrementar esta modalidad de descuentos, como otra estrategia de fidelización y mantenimiento de los asociados antiguos, que van alcanzando su edad de jubilación y con el objetivo de seguir prestándoles los servicios, sin necesidad de retirarse de la Cooperativa, a tasas de interés especial, con la misma comodidad y seguridad por deducción de nómina, únicamente cambiando la entidad que realiza los descuentos.
5. **Programa de Referidos:** Con el que se premia a los asociados que refieren a la Cooperativa con sus compañeros de trabajo, conocidos, amigos y familia que el ingreso se haga efectivo se paga \$15.000 si el nuevo asociado ingresa con crédito y \$10.000 si el ingreso es como ahorrador. En el año 69 asociados fueron recompensados por referirnos y contribuir con el crecimiento de COOTRAMED.
6. **Condonación Cuotas Estatutarias:** Este programa busca facilitar la reactivación de los asociados que por algún motivo dejaron de pagar sus compromisos con la Cooperativa por concepto de Aportes Sociales y Promoción Social, perdiendo sus derechos como asociado.

COLOCACIONES. COOTRAMED ofrece servicios financieros y sociales.

Colocaciones, Comportamiento de la Cartera de Asociados y Cartera Vencida.

Fábrica de Créditos (FC)

Solicitudes de Crédito Aprobadas Discriminadas por Instancias

Instancia de Aprobación	Nro. Solicitudes	Montos (miles)	% Nro. Solicitudes	% Monto
Comité de Crédito	776	8.470.023	58	72
Consejo de Administración	21	158.727	2	1
Coordinador Fabrica de Créditos	515	3.007.573	39	25
Gerencia	21	246.029	2	2
Total	1.333	11.882.352	100	100



Respecto al total de las colocaciones se tiene una diferencia de \$751.428, entre el valor de créditos procesados en la Fábrica de Créditos y los créditos desembolsados en OPA, esto es por los avances de los Cupos Rotativos durante el año.

Del total de solicitudes de crédito procesadas en la Fábrica de Crédito, se aprobaron 1.333, lo que representa el 83% del total. Además, se rechazaron 272 solicitudes, lo que equivale al 17% del total procesado.

Consolidado de Procesos Tramitados Mediante Fábrica de Crédito

Solicitudes	Nro. Solicitudes	Montos (miles)	% Nro. Solicitudes	% Monto
Solicitudes Aprobadas 2023	1.333	11.882.352	83	85
Solicitudes Rechazadas 2023	272	2.158.783	17	15
Total	1.605	14.041.135	100	100

Solicitudes de Crédito Rechazadas Discriminada por Agencias

Agencia	Nro. Solicitudes	Montos (miles)	% Nro. Solicitudes	% Monto
Medellín	78	773.126	29	36
Arboletes	56	323.282	21	15
Chigorodó	53	440.134	19	20
Caucasia	47	479.076	17	22
Tarso	31	110.300	11	5
La Pintada (Punto de Atención)	7	32.864	3	2
Total	272	2.158.782	100	100

En el período 2023 se presentaron 272 solicitudes rechazadas, por un monto total de \$2.158.782.

Los motivos de rechazo fueron los siguientes:

Motivo de Rechazo	Cantidad
No cumple con políticas de otorgamiento	190
Titular desiste del crédito	77
En etapa de validación se presentan inconsistencia en los datos.	5
Total	272

Fondo de Garantías

Colocación con respaldo en el Fondo de Garantías en el año 2023

Discriminado por Agencias

Agencia	Cantidad	Colocaciones (miles)
Medellín	3	12.584
Caucasia	24	136.679
Tarso	6	22.185
Chigorodó	8	43.989
Arboletes	21	98.375
La Pintada (Punto de Atención)	9	31.700
Total	71	345.512



Durante el año 2023, se otorgaron 71 créditos respaldados por el Fondo de Garantías, con un valor total de colocación de \$345.512.

El Saldo del Fondo de Garantías es el siguiente:

Concepto	Valores (miles)
Nro. Obligaciones con saldo	166
Saldo vigente en capital con el Fondo	\$578.395
Total reclamaciones desde la entrada en vigencia del Fondo	21.905
Saldo Fondo	\$104.511
Cobertura	18%

El saldo vigente con respaldo del Fondo de Garantías tiene una cobertura del 18%, la cual incrementó en 6% respecto al año 2022 que era del 12%.

Comportamiento del Fondo por Agencias

El número de obligaciones y el capital inicial corresponde a todas las operaciones de crédito respaldadas con el Fondo de Garantías desde su inicio.

Agencia	Nro. Obligaciones	Capital Inicial (miles)	Nro. Obligaciones Vigentes	Saldo Capital a la fecha (miles)	% Participación
Medellín	92	338.649	10	26.985	5
Caucasia	369	1.359.570	52	203.096	35
Tarso	141	319.147	27	69.057	12
Chigorodó	543	1.995.457	38	150.435	26
Arboletes	139	521.293	39	128.823	22
La Pintada	181	494.995	0	0	0
Total	1.465	5.029.111	166	578.396	100

A diciembre del 2023, se han realizado 1.465 colocaciones por valor de \$5.029.111 y se tiene vigente 166 obligaciones por valor de \$578.396, con el Fondo de Garantías.

El estado de calificación de las obligaciones en el Fondo de Garantías es el siguiente:

Categoría	Obligaciones	Saldo (miles)	% Participación
A	153	543.318	93
B	2	3.160	1
C	2	3.408	1
D	2	2.464	0
E	7	26.046	5
Consolidado	166	578.396	100

De las trece (13) obligaciones en mora, dos (2) se encuentran en proceso jurídico y once (11) en proceso administrativo.



En el 2023 se realizaron 14 castigos de cartera respaldadas con el Fondo de Garantías por un valor total de \$51.813.166, (valor en pesos) de los cuales se encuentran en cobro jurídico diez (10) titulares, los otros cuatro (4) en cobro administrativo por no tener solvencia o bienes a embargar.

Reclamaciones realizadas al Fondo de Garantías en el 2023

En el año se realizaron 8 reclamaciones por valor de \$18.790.564 (valor en pesos), de las cuales se ha reintegrado al Fondo \$87.418 (valor en pesos) por recuperación de la deuda.

Ejecución Meta de Colocación (valores en miles de pesos)

Agencia	Colocaciones 2023 \$	Colocaciones 2022 \$	Diferencia 2023 - 2022 \$	Meta 2023 \$	Diferencia Meta con lo Ejecutado \$	% Cumplimiento
Medellín	4.143.311	4.494.185	-350.873	11.000.000	6.856.689	38
Caucasia	2.716.706	3.569.383	-852.677	5.500.000	2.783.294	49
Tarso	1.237.538	1.287.393	-49.856	2.750.000	1.512.462	45
Chigorodó	1.927.309	2.202.049	-274.740	3.575.000	1.647.691	54
Arboletes	2.379.844	2.685.427	-305.582	3.025.000	645.156	79
La Pintada	229.072	768.735	-539.663	1.650.000	1.420.928	14
Total	12.633.780	15.007.172	-2.373.391	27.500.000	14.866.220	46

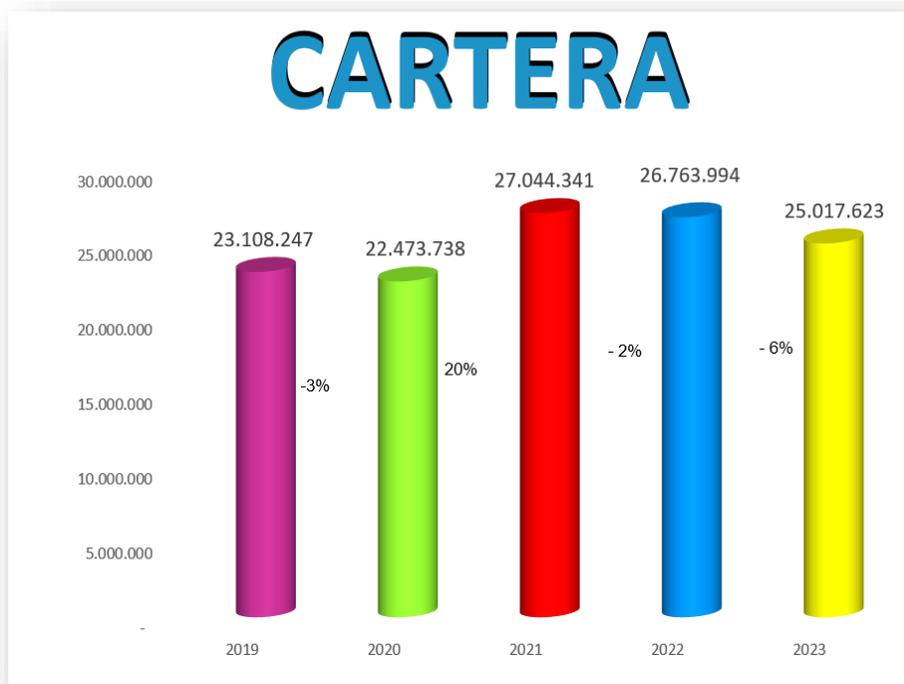
Para el cumplimiento de la meta consolidada anual de colocaciones se presentó una variación del 54%, por valor de \$14.866.220 representa cumplimiento del 46%.

La Agencia Arboletes fue la que más se aproximó a la meta, seguida por la Agencia Chigorodó, y en tercer lugar la Agencia de Cauca.





Comportamiento de la Cartera de Crédito en el 2023



(valores en miles de pesos)

Agencia	Cartera 2023	Cartera 2022	Variación \$	%
Medellín	9.038.333	9.982.076	-943.742	-9,5
Caucasia	4.593.155	5.027.096	-433.941	-9
Tarso	2.828.320	2.293.407	534.913	23,3
Chigorodó	3.660.261	3.656.868	3.393	0
Arboletes	4.897.554	4.436.424	461.130	10,4
La Pintada	0	1.368.123	-1.368.123	-100
Total	25.017.623	26.763.994	-1.746.370	-6,5

El valor total de la Cartera de los Asociados incluido convenios, presentó una variación del -6,5% con respecto al 2022, representado en una disminución \$1.746.371.

La tasa promedio efectiva anual de las colocaciones fue del 16,93%.

Compras de Cartera (valores en miles de pesos)

Agencia	Compra Cartera 2023	Nro. Créditos 2023	Compra Cartera 2022	Nro. Créditos 2022	Diferencia en Valor	Diferencia en Nro. Créditos
Medellín	498.408	49	361.534	37	136.873	12
Caucasia	179.577	14	172.398	16	7.179	-2
Tarso	140.374	18	18.199	1	122.174	17
Chigorodó	71.905	13	280.246	23	-208.341	-10
Arboletes	17.067	3	61.920	6	-44.853	-3
La Pintada	11.590	2	35.749	7	-24.158	-5
Total	918.921	99	930.046	90	-11.126	9



El valor de las compras de Cartera fue por \$918.921, representa el 3,7% del saldo total de la cartera a diciembre 31 por \$25.017.623, afectando el crecimiento por el mismo valor y porcentaje en el saldo neto.

Durante el 2023, las compras de cartera disminuyeron en un 1%, lo que equivale a \$11.126 menos que en el año 2022. Esta disminución se refleja en la adquisición de 9 créditos adicionales en comparación con el año anterior.

De los 99 créditos prepagados, el 51% fueron adquiridos por el sector bancario, el 43% con recursos propios del asociado, el 6% por entidades cooperativas y el 1% por cajas de compensación familiar.

En los motivos de retiro se observó 25 casos por créditos en otras entidades, que representaron el 4% del total de los retiros de Asociados durante la vigencia 2023, lo que se observa como una consecuencia adicional de las compras de la cartera, además, de la disminución de los ingresos al dejar de percibir los intereses proyectados por estas obligaciones.

Castigos de Cartera (valores en miles de pesos)

Agencia	Nro. de Créditos 2023	Valor Castigos Cartera 2023	Nro. de Créditos 2022	Valor Castigos Cartera 2022	Diferencia en Valor	% Castigo/Total
Medellín	19	128.712	26	125.336	3.375	3
Caucasia	60	70.447	42	83.010	-12.563	-15
Tarso	13	38.226	20	21.726	16.500	76
Chigorodó	30	91.628	25	62.889	28.740	46
Arboletes	4	6.875	2	603	6.273	1.040
La Pintada	12	40.022	7	26.181	13.841	53
Total	138	375.910	122	319.745	56.165	18

El valor de los castigos de cartera en el 2023, aumentaron el 18%, por \$56.165, respecto al 2022 y en número de créditos aumentó en 16 casos, lo que representa el 13%.

La agencia que presentó mayor capital castigado fue Medellín, en valores por \$128.712 y la de mayor incremento respecto al año anterior fue la Agencia Chigorodó, representado en el 46%.

Las agencias con mayor participación en los castigos fueron Medellín, Chigorodó y Caucaasia.

El impacto de los castigos de cartera del año fue del 1,50% sobre el valor total de la cartera al 2023 (\$25.017.623), este porcentaje es superior en el 0,31% respecto al 2022, cuando representó el 1,19%.



Es importante informar que la cartera castigada se encontraba deteriorada al 100%, al igual que el valor total vencido al final del período, adicionalmente, se continúa con el cobro jurídico y el reporte en las centrales de riesgo.

Cartera Vencida (valores en miles de pesos)

Agencia	% Indicador 2023	Valor Mora 2023 \$	% Indicador 2022	Valor Mora 2022 \$	Variación %	Variación \$
Medellín	3,39	306.423	2,65	263.233	0,74	43.190
Caucasia	5,22	240.148	4,2	208.425	1,02	31.723
Tarso	9,94	281.288	3,45	77.444	6,49	203.843
Chigorodó	5,64	206.427	4,05	147.906	1,59	58.522
Arboletes	2,72	133.026	4,51	199.314	-1,79	-66.287
La Pintada	0	0	10,13	133.482	-10,13	-133.482
Total	4,66	1.167.312	3,88	1.029.804	0,78	137.509

- El indicador de cartera vencida pasó del 3,88%, al 4,66%, presentando un incremento del 0,78% con respecto al 2022, con la claridad que la metodología en el 2022 fue pérdida incurrida y en este año fue con pérdida esperada
- La agencia con mayor porcentaje de cartera vencida es Tarso, teniendo en cuenta que la Agencia La Pintada paso a ser Punto de Atención, los asociados fueron trasladados a esta agencia.
- El total de la mora es por un total de \$1.167.311 que respecto al año anterior presentó un incremento de \$137.509 producto de deterioro de obligaciones y la implementación de los modelos de referencia para la estimación de la pérdida esperada para la modalidad de consumo con libranza, consumo sin libranza y comercial persona natural.
- De acuerdo con esta metodología, la pérdida esperada aumentará en función del monto del crédito o exposición crediticia y de la probabilidad de deterioro de cada activo; la pérdida será menor entre más alta sea la tasa de recuperación esperada.

Comparación Pérdida incurrida Vs Pérdida Esperada (valores en miles de pesos)

Categoría	Nro. Créditos 2023 Incurrida	Valor Cartera 2023 Incurrida	%	Nro. Créditos 2023 P.E	Valor Cartera 2023 P.E	%	Diferencia en \$
Categoría A	4.498	24.047.631	96,12	4.473	23.850.311	95,33	197.320
Categoría B	57	81.950	0,33	64	180.688	0,72	-98.738
Categoría C	31	147.085	0,59	42	177.691	0,71	-30.606
Categoría D	23	139.073	0,56	27	170.880	0,68	-31.807
Categoría E	114	601.884	2,41	117	638.053	2,55	-36.169
Vencida	225	969.992	3,88	250	1.167.312	4,67	-197.320
Total	4.723	25.017.623	100	4.723	25.017.623	100	0



Clasificación de la Cartera Consolidada (valores en miles de pesos)

Categorías	Nro. Créditos 2023	Valor Cartera 2023	%	Nro. Créditos 2022	Valor Cartera 2022	%	Diferencia en \$	Diferencia en %
A	4.473	23.850.311	95,33	5.376	25.734.191	96,15	-1.883.880	0,82
B	64	180.688	0,72	54	405.217	1,51	-224.529	0,79
C	42	177.691	0,71	41	155.178	0,58	22.513	-0,13
D	27	170.880	0,68	28	154.083	0,58	16.797	-0,10
E	117	638.053	2,55	92	315.325	1,18	322.728	-1,37
Vencida	250	1.167.312	4,67	215	1.029.803	3,85	137.509	-0,82
Total	4.723	25.017.623	100	5.591	26.763.994	100	-1.746.371	0

- En la clasificación de cartera por edades, observamos una disminución en la categoría B por un valor de \$224.529, lo cual corresponde a rodamiento a categorías superiores por nivel de riesgo, esto después de iniciar con el modelo de referencia para la estimación de la pérdida esperada.
- El total de la cartera en mora aumentó en \$137.509 respecto al año anterior, representando un 13%.
- Se debe continuar con una buena administración del cobro de cartera, dado la entrada en vigencia de la aplicación del modelo para la estimación de la pérdida esperada, ya que se vuelve más sensible a generar deterioro.
- Producto de la aplicación de la evaluación de la cartera al corte de noviembre, en el mes de diciembre se recalificó e incrementó el deterioro a 55 titulares de 78 obligaciones por valor de \$63.267.896. Se amplia información en las revelaciones.

Cartera vencida según la etapa de cobro (valores en miles de pesos)

Proceso	Nro. de Créditos	Cartera Vencida \$	% de Vencimiento
Jurídico	54	561.245	48
Administrativo	196	606.067	52
Total	250	1.167.312	100

El 48% de la cartera vencida se encuentra en cobro jurídico y el 52% administrativo.

Durante el año el valor de las recuperaciones de cartera fue de \$458.830, los cuales corresponde a: gestiones administrativas, recuperaciones de los abogados por procesos jurídicos, cartera castigada y reintegro de provisiones de años anteriores.

Este valor de las recuperaciones fue inferior a las del 2022 en \$462.472, equivalente al 50,2%. El año anterior fueron de \$921.302.



Esta cartera también se encontraba deteriorada al 100% y con reporte en las Centrales de Riesgo.

El cobro jurídico es la alternativa que se lleva a efecto después de una gestión permanente desde el área de cartera, donde las estrategias implementadas, además de la persuasión y diálogo con los asociados y codeudores, también se traducen en el uso de herramientas tecnológicas que facilitan canales de comunicación y pago como los que veremos a continuación:

Botón de Pagos: PSE (valores en miles de pesos)

Este servicio se ofrece como alternativa de pago, facilitando el uso de los medios tecnológicos a los Asociados que prefirieron la comodidad y seguridad de realizar sus transacciones desde sus hogares. Durante el año 2023, el uso de este medio de pago experimentó un aumento, con 457 transacciones adicionales y un incremento en el valor total en \$83.307.

Tipo de Transacción	Nro. de Transacciones 2023	2023 \$	Nro. de Transacciones 2022	2022 \$
Aprobadas	2.340	1.143.551	1.962	1.051.938
Rechazadas	422	265.270	326	253.762
Fallidas	9	19.838	26	39.652
Total	2.771	1.428.659	2.314	1.345.352

Esta cultura de pago está siendo cada vez más utilizada, las transacciones aumentaron el 20% y en valores el 6%.

Mensajes de Texto: Continuamos con la recordación de fechas de pago a través de teléfonos móviles, por cuanto hoy es el medio más común y eficiente.

Débito Automático: Es una autorización que los Asociados realizan para debitar de sus cuentas bancarias las sumas correspondientes a los compromisos mensuales con la Cooperativa.

Corresponsales Solidarios: Como estrategia de cobertura y acercamiento de la Cooperativa a los Asociados, terminamos el año con 9 Corresponsales, con la autorización de la Superintendencia de la Economía Solidaria, para la apertura de correspondencias, del 27 de abril 2017 Radicado Nro. 20172100080031.

Este canal de atención tiene el objetivo de acercar los Asociados a la Cooperativa, con horarios de atención más amplios y evitar moras en sus compromisos, por las distancias con las agencias a las cuales pertenecen, por consiguiente, se debe consolidar comercialmente para el 2024, teniendo en cuenta que, en el 2023, su utilización fue la siguiente:



Transacciones Realizadas: (valores en miles de pesos)

Corresponsal	Ingresos \$ 2023	Ingresos \$ 2022	Retiros \$ 2023	Retiros \$ 2022	Nro. de Transacciones 2023	Nro. de Transacciones 2022
Itagüí	18.576	19.220	13.758	5.946	50	74
La Apartada	136.352	119.214	18.003	11.866	348	314
Montelíbano	45.831	37.314	7.448	30	108	102
Cáceres	45.469	72.006	47.775	60.993	184	241
Pueblorrico	272.506	290.077	32.047	44.746	876	1.068
Apartadó	6.208	18.428	900.	2.640	24	66
San Juan de Urabá	196.477	134.094	71.612	24.522	471	339
La Pintada	351.083	247.482	35.396	2.296	2848	7.004
Papel Leed	79.273	0	6.916	0	156	0
Total	1.151.775	937.835	233.955	153.038	5.065	9.208

- Las consignaciones aumentaron en \$213.940, correspondiente al 23%, respecto al año anterior, ya que pasaron de \$937.834 a \$1.151.775.
- Los retiros aumentaron en \$80.817, equivalente al 53%.
- La disminución en el número de transacciones fue del 45%, al pasar de 9.208 a 5.065, que representa 4.143 transacciones menos que en el 2022.

CAPTACIONES

Comportamiento de las Captaciones, del total de los Ahorros y los Intereses reconocidos.

(valores en miles de pesos)

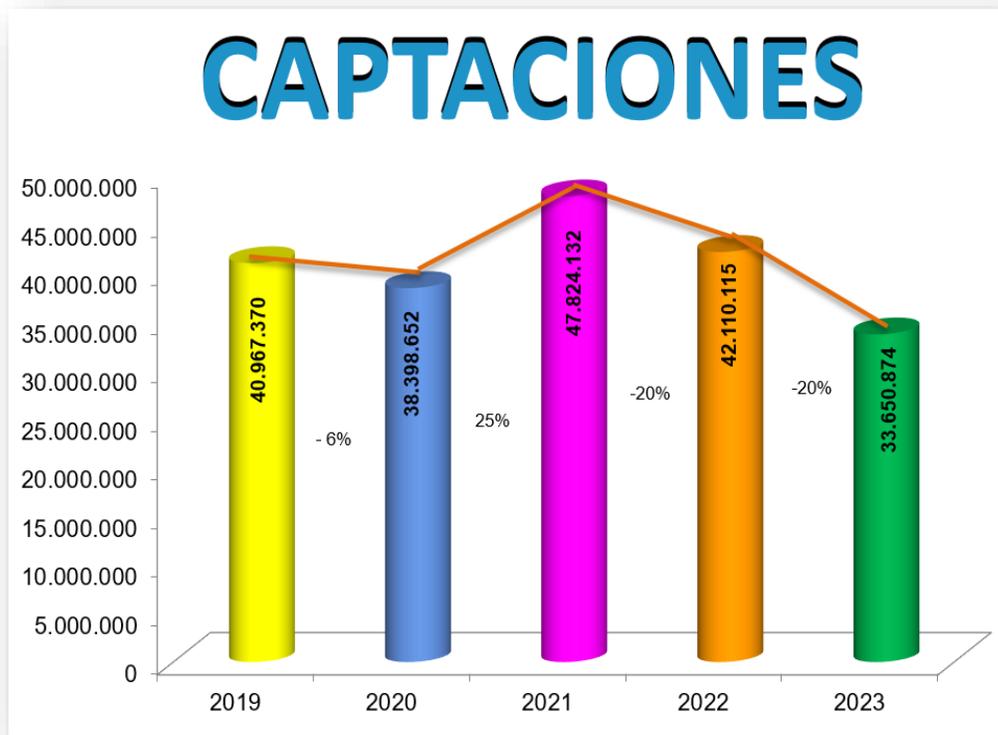
Agencia	Captaciones	Participación %	Intereses reconocidos \$	Participación %
	2023 \$			
Medellín	12.760.180	38	641.841	68
Caucasia	7.067.387	21	152.532	16
Tarso	7.900.884	23	76.001	8
Chigorodó	3.698.830	11	48.996	5
Arboletes	933.824	3	19.200	2
La Pintada	1.289.770	4	367	0
Total	33.650.875	100%	938.937	100%

Las captaciones durante el año fueron de \$33.650.875, una disminución de \$8.459.241, lo que corresponde al 20%, teniendo en cuenta que en el 2022 las captaciones fueron de \$42.110.116, este comportamiento obedece a que los asociados en el 2023, a pesar de la oferta de campañas de ahorro e incremento de tasas de interés, acogieron otras ofertas con tasas más altas a la del sector solidario.

Los intereses reconocidos por todas las líneas fueron de \$938.937 este valor representó un incremento del 66% por \$372.464, teniendo en cuenta que lo cancelado por intereses el año anterior fue de \$566.473.



La tasa promedio efectiva anual para los ahorros a la vista fue del 1%, contractuales del 5% y para los depósitos a término, el 10,15% efectivo anual.



Comportamiento en el Saldo Total de los Ahorros (valores en miles de pesos)

Agencias	Depósitos 2023 \$	%	Depósitos 2022 \$	%	Variación \$	% Crecimiento
Medellín	8.004.610	59	8.621.569	60	-616.958	-7
Caucasia	2.858.982	21	2.947.128	21	-88.146	-3
Tarso	1.417.780	10	1.110.885	8	306.896	28
Chigorodó	778.835	6	906.197	6	-127.362	-14
Arboletes	415.687	3	386.969	3	28.719	7
La Pintada	149.004	1	254.918	2	-105.914	-42
Subtotal	13.624.898	100	14.227.665	100	-602.767	-4
Intereses causados	433.863		303.079		130.784	43
Total	14.058.761	100	14.530.744	100	-471.983	-3

- Los depósitos consolidados disminuyeron \$471.983 lo que representa el 3%.
- Las agencias que disminuyeron en ahorros fueron Medellín, Caucaasia, Chigorodó y La Pintada; con respecto al año anterior.



- Los ahorros alcanzaron el 56%, del valor de la Cartera Bruta de los Asociados.
- Por modalidad tenemos que el 59% de los ahorros corresponde a depósitos a término fijo CDAT, el 35% ahorro a la vista y el 6% es por la modalidad del ahorro contractual, como lo vemos a continuación:

(valores en miles de pesos)

Agencia	A La Vista \$	CDAT \$	Contractual \$	Total Ahorros \$
Medellín	2.041.895	5.570.274	392.441	8.004.610
Caucasia	1.440.396	1.342.926	75.661	2.858.982
Tarso	632.850	697.627	87.304	1.417.780
Chigorodó	288.591	388.927	101.316	778.835
Arboletes	168.571	154.437	92.679	415.687
La Pintada	137.449	-5.000	16.555	149.004
Total	4.709.752	8.149.191	765.956	13.624.898
Porcentaje	35%	59%	6%	100%

Meta Depósitos (valores en miles de pesos)

Agencia	Depósitos 2023 \$	Meta 2023 \$	Variación \$	%
Medellín	8.004.610	9.910.894	-1.906.284	-19%
Caucasia	2.858.982	3.282.296	-423.314	-13%
Tarso	1.417.780	1.481.435	-63.655	-4%
Chigorodó	778.835	1.422.119	-643.285	-45%
Arboletes	415.687	825.275	-409.588	-50%
La Pintada	149.004	731.929	-582.925	-80%
Subtotal	13.624.898	17.653.948	-4.029.051	-23%

- La meta se cumplió en el 23%, una diferencia de \$4.029.051 para el 100%.
- En ninguna de las agencias se cumplió la meta.
- A pesar de las campañas de ahorro realizadas con el objetivo de crear cultura de ahorro, mejorar el comportamiento financiero y contrarrestar los efectos de las altas tasas de captaciones en el mercado, los retiros de ahorro que se presentaron en el mes de diciembre, nos disminuyeron las captaciones en el 6%, producto de las altas tasas de interés ofrecidas en el sector bancario



Campañas

Durante el 2023 se realizaron campañas con el objetivo de incrementar Ahorro, Crédito, la Base Social, así como aumentar los asociados hábiles de tal forma que se beneficiara al Asociado, con tasas especiales, premios u otros incentivos.

(valores en pesos)

CAMPAÑA	AGENCIAS	ESTIMULO
CAMPAÑA DE CRÉDITOS RETANQUEO Y COMPRA DE CARTERA	TODAS	Tasa de interés unitaria y preferencial para ambos medios de pago; nómina y taquilla, la tasa aumenta según el plazo y va desde la mínima tasa equivalente a 360 días al 1,80% hasta la máxima que va hasta los 3600 días en una tasa equivalente al 2,25%.
CAMPAÑA PAGO DE ESTATUTARIAS ANTICIPADAS 2023		12 cuotas estatutarias por el precio de 11 y 1 sorteo de \$1.000.000.
CAMPAÑA "INVIRTIENDO Y GANANDO"		Se realizan 2 sorteos, cada uno por valor de quinientos mil pesos (\$500.000), para la apertura de Cootrabonos VACACIONAL Y PROGRESO igual o superior a 13 meses se entrega un Mini Termo Licuadora y/o Humidificador y para apertura de Cootrabonos AMIGO superiores a 13 meses se entregó una Diadema.



<p>CAMPAÑA “MAS ++ METROSALUD”</p>		<p>Si realizan el pago de estutarias anual anticipado se obsequia una cuota, no se aplica cobro de consulta a data crédito, tasa de interés preferencial para los descuentos de nómina del 1.65% NM. Obsequia lapicero al momento de la asesoría y regalo valor promedio c/u \$16.000.</p>
<p>CAMPAÑA DE CRÉDITO DÍA DE LA MADRE 2023</p>		<p>Tasa de interés preferencial para créditos que va desde 1,2% al 1,65% por nómina y por taquilla 2,20% hasta el 2,65%.</p>
<p>CAMPAÑA DE CRÉDITO DÍA DEL PADRE 2023</p>		<p>Tasa de interés preferencial para créditos que va desde 1,2% al 1,65% por nómina y por taquilla 2,20% hasta el 2,65%.</p>
<p>CAMPAÑA DE CRÉDITO “ANIVERSARIO 85” Mes de Octubre.</p>		<p>Tasa de interés especial tanto para créditos de retanqueo que va del 1% por nómina y hasta el 1,4% por taquilla y para crédito nuevos, tasas del 0,96% por nómina y por taquilla 1,5%.</p>

Por las campañas: pago anticipado de los aportes y solidaridad 2023, apertura de Cootrabonos, campaña Metrosalud se reconocieron estímulos por valor de \$2.960.000.

El valor en premios entregados por los sorteos de los COOTRABONOS el último viernes de cada mes fue de \$17.166.000 favoreciendo a 17 asociados, quienes recibieron el doble de su monto programado en ahorro, según lo estipula el Reglamento, en cada una de las agencias se tuvo un ganador.

La promoción de las campañas y servicios de la Cooperativa, se realizó mediante el envío mensajes de texto, correo electrónico, redes sociales, telemercadeo y asesoría personalizada.

Publicidad

La inversión en publicidad fue de \$33.637, en los diferentes medios a través de los cuales se realizó promoción de los servicios de la Cooperativa, de acuerdo con las posibilidades en cada agencia, así:



(valores en miles de pesos)

Agencia	Inversión \$
Medellín	14.293
Caucasia	5.009
Tarso	3.409
Chigorodó	4.110
Arboletes	4.230
La Pintada	2.586
Total	33.637

- Para ello, se utilizaron redes sociales, impresión y distribución de volantes, perifoneo, radio, televisión, material POP y participación en eventos comerciales.
- Este rubro disminuyó 56% respecto al año anterior, correspondiente a \$75.698, el valor del año anterior.
- Este decrecimiento se debió a que la promoción centró en las empresas en convenio y la segmentación para las diferentes campañas y promoción de los productos y servicios de la Cooperativa.
- Importante resaltar el énfasis en las redes sociales, los cuales tenemos enlazados a la plataforma B2Chat.

Sitio Web

El Portal Web www.cootramed.coop, Google realizó una migración de su plataforma de Analytics GA3, ya que esta dejó de procesar datos nuevos y se perdió el acceso a la interfaz. La actual Google Analytics 4 (GA4) es la evolución de las propiedades Web+App para medición de eventos y el análisis del comportamiento de los usuarios, en lugar de las visitas de páginas y sesiones. Por ello, la información que tenemos del año anterior es desde el 7 de septiembre y desde esta fecha al 31 de diciembre se recibieron 5.209 visitas, para un promedio de 46 diarias.

- Los usuarios visitaron 18.470 enlaces.
- La mayoría de nuestros visitantes se encuentran entre los 25 y 34 años.
- Porcentualmente, el 65,1% de los visitantes fueron mujeres y el 34,9% hombres.

Redes Sociales

Las redes sociales continúan como medio de información importante con las nuevas generaciones.



- Facebook: El 2023 finalizó con 7.783 seguidores con un alcance a través de sus publicaciones de 55.389 personas, con un promedio mensual de 4.616.
- Los “Me Gusta” por mes, de las publicaciones compartidas con mayor alcance orgánico y mayor alcance por las pagadas, variaron de acuerdo con los tipos de campaña que se realizaron y los contenidos publicados. Por este ítem tuvimos 852.
- La cuenta de Instagram terminó con 7.320 seguidores y obtuvimos 656 “Me Gusta” en las publicaciones.

Tanto en Facebook como Instagram, se realiza constantemente una depuración de los seguidores y seguidos con miras a cualificarlos.

Operaciones celebradas con los administradores

La información de la posición neta, da cuenta de los valores acumulados a diciembre 31 de 2023 de las operaciones que se han realizado con los administradores de la Cooperativa, de la siguiente manera:

Consejo de Administración y Junta de Vigilancia

Colocaciones	Aportes	Captaciones	Posición Neta Negativa
182.813	52.494	45.873	- 84.446

Suplentes y Administrativos

Colocaciones	Aportes	Captaciones	Posición Neta Positiva
201.455	33.859	178.650	11.054

Total Posición Neta Entidad

Colocaciones	Aportes	Captaciones	Posición Neta Negativa
384.268	86.353	224.523	-73.392

GOBIERNO CORPORATIVO

A continuación, se informa las gestiones realizadas acerca de los diferentes aspectos relacionados con el Buen Gobierno Corporativo.

Consejo de Administración y la alta gerencia: Estas instancias están al tanto de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos y están debidamente enterados de los procesos y de la estructura de negocios con el fin de brindar apoyo, monitoreo y el debido seguimiento. Las políticas, el perfil de riesgo



de COOTRAMED y los límites de las diferentes negociaciones u operaciones están determinadas y debidamente aprobadas por el Consejo de Administración.

Políticas y división de funciones: La Política Integral de Gestión de Riesgos ha sido aprobada e impartida por el Consejo de Administración y es transversal a todas las operaciones de la Cooperativa.

Reportes al Consejo de Administración: Mínimo una vez al mes en la reunión ordinaria del Consejo de Administración se revisa y evalúa la información de las diferentes áreas de gestión.

Infraestructura tecnológica: Todas las áreas de la Cooperativa cuentan con infraestructura tecnológica y planes de contingencia para el desarrollo del objeto social.

Medición de riesgos: Se cuenta con los procedimientos y metodologías que permiten identificar, medir y controlar los diferentes tipos de riesgo, acorde con las operaciones y tamaño de COOTRAMED.

Estructura organizacional: La estructura organizacional se ha venido adaptando acorde con las necesidades de la Cooperativa, buscando prevenir y evitar el conflicto de interés. Cuenta con áreas funcionales donde se tienen separadas funcional y administrativamente las actividades comerciales de las actividades operativas y de las actividades de administración de riesgos, para lo cual se cuenta con líderes capacitados para cada uno de los siguientes departamentos: Departamento Comercial, Departamento Contable y Financiero, Departamento Administrativo y Gestión Humana, Departamento de Riesgos y Departamento de Sistemas de Información, los cuales cuentan con autonomía e independencia para el desempeño de sus funciones y logro de los objetivos organizacionales.

Recurso Humano: Dentro del equipo humano se tiene un director de riesgos y dos asistentes de riesgos, con las competencias y compromiso requeridos en el tema de riesgos y todo el personal recibe capacitación en riesgos.

Verificación de operaciones: Se cuenta con mecanismos de apoyo y de información que permiten constatar que las operaciones se hicieron en las condiciones pactadas y de acuerdo con las facultades.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Talento Humano

Características sociolaborales: En el 2023 la planta de personal terminó con 49 empleados a través de diferentes tipos de contrato:

Tipo de Contrato	A Término Indefinido	A Término Fijo	Temporal	Total
Nro.	38	3	8	49
%	78	6	16	100



Al cerrar el año contamos con 2 aprendices que corresponde a la cuota asignada, según el número de empleos directos.

Además, están vigentes cuatro contratos de prestación de servicios:

- Servicio de mensajería.
- Limpieza y aseo en la Agencia Medellín y Sede Administrativa.
- Abogado.
- Asesora externa del SGSST y de gestión humana

Adicional, a los cuatro contratos relacionados con servicios tercerizados, se cuenta con otros contratos requeridos para el normal funcionamiento y cumplimiento normativo, como lo es para la infraestructura tecnológica y Revisoría Fiscal.

Durante el 2023, la Cooperativa continuó conservando los diferentes puestos de trabajo, y al cerrar el año se contaba con dos vacantes por renuncia de empleados.

La Cooperativa cumplió al 100%, con el pago oportuno de los salarios y sus respectivas prestaciones sociales.

Variables Demográficas

Esta información se presenta con el personal permanente en la Cooperativa:

Sexo	Nro. Empleados	%
Hombres	11	22
Mujeres	38	78
Total	49	100

Civil	Nro. Empleados	%
Casados	22	45
Solteros	27	55
Total	49	100

Antigüedad promedio	5,1 años
Edad promedio	36,3 años

Distribución por Oficina		
Agencia	Empleados 2023	%
Operativo Central	21	43
Sede Administrativa	6	12
Agencia Medellín	5	11
Agencia Caucaasia	6	12
Agencia Chigorodó	4	8
Agencia Tarso	3	6
Agencia Arboletes	3	6
Punto de Atención La Pintada	1	2
Total	49	100



Vivienda	Nro. Empleados	%
Propia	15	31
Familiar	16	33
Arrendada	18	37
Total	49	100

Nivel Estudios	Nro. Empleados	%
Técnicos	18	37
Tecnólogos	15	31
Universidad - Pregrado	12	24
Especialización	3	6
Bachilleres	1	2
Total	49	100

(Valores en pesos)

Se realizó la entrega de dotación en bonos a quienes tienen el derecho, según especificaciones de la Ley. El valor por la entrega de dotación fue de \$16.573.000.

Igualmente, como aporte a la calidad de vida de los empleados y sus familias, todos disfrutaron del día del cumpleaños libre, con el objetivo de compartir este día especial con su grupo familiar.

Otro beneficio importante que aporta a la calidad de vida del equipo de trabajo, es el de premiar la permanencia y compromiso de los empleados, como parte importante del quehacer de la Cooperativa, en este sentido todos los empleados tienen una prima de antigüedad por cada quinquenio, equivalente a un día de salario por cada año de servicio cumplido; aprobada por el Consejo de Administración.

Durante el año se entregó este beneficio a 4 empleados que cumplieron: 30 años un (1) empleado, 15 años dos (2) empleados y 10 años un (1) empleado, con una inversión de \$6.686.000

Todos los empleados tienen derecho al servicio exequial, que consiste en un auxilio por fallecimiento por un valor de \$5.000.000. Además, cuentan con un seguro de vida que equivale a 12 veces el salario devengado por cada uno. Este seguro cubre no solo el auxilio por fallecimiento, sino también el auxilio por hospitalización e incapacidad.

Pagos al Personal

El mínimo salario pagado fue de \$583.000 (por medio tiempo en algunas labores de la Agencia Caucaasia).

En salarios se cancelaron en el 2023, \$1.122.300.000 y en 2022, \$891.327.000; en auxilio de transporte en el 2023, \$46.316.000 y en el 2022, \$29.056.000, en aportes a la seguridad social en el 2023, \$200.644.000 y en 2022, \$153.160.000



Las prestaciones sociales, bonificaciones e indemnizaciones sumaron en el 2023 \$277.025.000 y en 2022 \$228.228.000.

Por servicios temporales se cancelaron en el 2023 \$213.522.000 y en 2022 \$489.802.000, una disminución de \$276.281.000 con respecto al año anterior.

El pago de aprendices fue de \$16.356.000 en el 2023 y \$24.800.000 en el 2022, una disminución de \$8.444.000 respecto al año anterior. Por el incremento del índice de desempleo, la cuota de sostenimiento de aprendices continuó siendo del 75% del SMMLV.

Tecnología

Los rápidos cambios en el mercado y evolución en la tecnología nos llevan a la necesidad de fortalecer e implementar la estructura tecnológica de forma permanente para lo cual se requiere la continuidad en los procesos con talento humano competente y permanente, al reconocer que es un área crítica dentro de la organización la cual requiere de especial cuidado en la selección y retención de sus empleados, al igual que contar con fortaleza patrimonial para las inversiones que se requieren en tecnología.

La transformación digital, siempre ha estado enfocada en el mejoramiento de los servicios prestados a los asociados, buscando mejorar los actuales procesos para brindar un servicio más ágil y oportuno lo que representa una evolución estratégica fundamental hacia la modernización de sus operaciones mediante la integración de tecnologías innovadoras con la adopción de las iniciativas estratégicas que fueron identificadas en el planteamiento del Plan de vuelo 2024-2026 con la metodología de la generación MEGA de la Cámara de Comercio de Medellín.

Este proceso ha implicado la necesidad de redefinir procesos y servicios a través de soluciones tecnológicas funcionales que acerquen los servicios al usuario y mejore su experiencia, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad del servicio, costos y la toma de decisiones.

Los procesos realizados durante el 2023 son:

- **Renovación de licenciamiento de herramientas de seguridad:** Renovación anual Firewall principal ubicado en la sede administrativa, para la protección de ataques cibernéticos externos, proteger la navegación de los empleados hacia internet, VPN para conectar al Cloud Datacenter, los usuarios para trabajo en casa.



- **Reposición de equipos**

De acuerdo al plan de actualizaciones se realizó cambio de equipos portátiles y con esta opción, en preparación para la posibilidad de trabajo en casa.

Compra de 3 portátiles para la validación de biometría en las agencias, con el objetivo de facilitar la biometría dactilar en las agencias de manera externa.

Se continuó con la implementación de la Circular Externa No. 36 del 5 de enero de 2022

Se ajustaron controles de seguridad en el antivirus, firewall, se documentan los procedimientos necesarios para la gestión de eventos e incidentes de seguridad, con el objeto de garantizar la protección de los activos de información.

Ajustes de configuración del correo Corporativo: Validación y reconfiguración de registros existentes para proteger el correo sobre suplantación de identidad y recepción de correos que no cumplan con los estándares internacionales sobre correos seguros, se implementó los registros SPF, DMARC y DKIM.

Implementación conectividad SDWAN: En 2023, se finalizó el proyecto de implementación del mejoramiento de la conectividad de las agencias con la sede principal y el Cloud Datacenter mediante una tecnología de SDWAN que permite establecer conexiones redundantes ante fallas en el servicio, también se aprovechó para ampliar los canales de conexión de las agencias para darle mayor eficiencia en el uso y acceso a las aplicaciones y servicios informáticos.

- **Proceso de cierre de oficina La Pintada:** Se acompañó el proceso de cierre de la agencia de La Pintada, se hace apertura de un nuevo corresponsal solidario y de un punto de atención y su posterior traslado al centro comercial el Crucero, donde inició la atención y gestión en la Pintada.
- **Realización de Pentesting sitios web publicados:** Se realizó un pentesting de los sitios expuestos hacia internet, igualmente de aplicaciones que se encuentran expuestas por medio del dominio <https://sucursalvirtual.cootramed.coop/autenticar> y <https://www.cootramed.coop/>, servicios de protección del Firewall.

Alcance: Recolección de Información, escaneo de la Red, análisis de Vulnerabilidades, Explotación de Vulnerabilidades, Post Explotación, Informes, Re testeo.



- **Renovación de licencias:** Se realizó la gestión para la renovación de 483 licencias, así:

Descripción	Cantidad
Sistemas Operativos de escritorio	102
Ofimática	85
Windows Server CAL SNGL OLP NL USER CAL	60
Licencias no propias pagadas por uso renovables anualmente	104
Licencias no propias pagadas por uso en Cloud	77
Licencias de Software o aplicaciones propias instaladas en servidores:	46
Licencias instaladas de uso libre	9
Total licencias activas	483

Plan de Contingencia Tecnológica

COOTRAMED, dispone de una infraestructura de TI, del 90% en nube, con un cloud datacenter de categoría IV que garantiza alta disponibilidad de los servicios con un plan de contingencia en caso de fallas, además de contar con herramientas y procedimientos de protección para evitar cualquier situación que afecte la prestación de servicio y el cuidado ante cualquier amenaza de los activos de información.

Registro de Marca

La Cooperativa mantiene su marca y slogans registrados en la Superintendencia de Industria y Comercio, como titular **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOTRAMED”**, según las siguientes especificaciones:

Registro	Certificado	Resolución	Vigencia
Marca Figurativa 	654267	204701	Hasta el 02 de julio del 2030
LC. “UNA COOPERATIVA PARA TI”	655164	22522	Hasta el 21 de marzo del 2024
LC. “¡VIVIR MEJOR SI ES POSIBLE!”	655863	24723	Hasta el 21 de marzo del 2024

Se encuentra en trámite la renovación del registro de la marca COOTRAMED y del lema comercial **“UNA COOPERATIVA PARA TI”**.

Marco Legal

En cumplimiento de la política de respeto por la normatividad vigente, COOTRAMED realizó todos los compromisos de orden legal en los diferentes ámbitos que le competen como empresa de la economía solidaria y de acuerdo con la especialización de ahorro y crédito.



En materia tributaria, los pagos y reportes se realizaron oportunamente, cumpliendo con la declaración de renta, declaración de retención en la fuente, gravamen a los movimientos financieros, información exógena según Artículos 623 y 631, del Estatuto Tributario, Declaración al Impuesto del Valor Agregado (IVA). Desde enero del 2022 se empezó a cancelar al municipio de Chigorodó el impuesto de industria y comercio, en cumplimiento del Acuerdo 008 del 2021 de esta Entidad.

Los reportes del Fondo y el Riesgo de Liquidez a la Superintendencia de la Economía Solidaria también respondieron a los parámetros de esta entidad.

Aportes a la Seguridad Social: La responsabilidad como empleador se cumplió con el pago adecuado de los aportes a la Seguridad Social, en cuanto a la oportunidad y en lo correspondiente a los porcentajes que aportan los trabajadores; según los artículos 19, 19-4 y 114-1 del Estatuto Tributario vigente, las cooperativas se encuentran exoneradas del pago de aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cotizaciones al Régimen Contributivo de Salud, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, menos de diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes. (art 204 ley 1955 del 26 mayo 2019 PND).

Sistema Integral de Administración del Riesgo

La Cooperativa COOTRAMED por su actividad de intermediación (Captación – Colocación), está expuesto al riesgo financiero, que se define como la posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte negativamente los resultados financieros, dentro de los cuales se encuentran el riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo de mercado.

La Cooperativa tiene definidas las políticas de gestión de riesgo aprobadas por el Consejo de Administración, las cuales corresponden con la práctica diaria de la gestión financiera y administrativa, para el seguimiento adecuado del cumplimiento de dichas políticas se tienen establecidos los siguientes comités:

- Comité de Crédito
- Comité de Riesgo de Liquidez
- Comité Integral de Riesgo

Dentro de la gestión de riesgos se presentan de forma periódica informes a los diferentes estamentos de la Cooperativa, como la Gerencia, el Comité Integral de Riesgo y el Consejo de Administración, frente a la actualidad de los niveles de riesgo que presenta la Cooperativa en los diferentes sistemas de administración de riesgos: Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgo de Lavado de Activos (SARLAFT), y Riesgo Operativo (SARO). En el documento de revelaciones se encuentra los resultados de la gestión del sistema integral de administración de riesgos.



Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo

Para el 2023 se continuó avanzando en la implementación y fortalecimiento del SG-SST; el puntaje de la autoevaluación de estándares mínimos ARL SURA fue del 98.75%, igual puntaje de autoevaluación de estándares mínimos del Ministerio de Trabajo.

Se realizan actividades propias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG - SST de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015 y a la Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019, donde se definen los estándares mínimos del Sistema para empleadores y contratantes, las actividades realizadas fueron:

- La SEMANA DE LA SALUD, basada en actividades tales como: pausas activas, hábitos de vida saludable, relajación, cuidado bucal, orden y aseo, charla: el cuerpo como instrumento de vida y trabajo, entre otros.
- Durante el año se realizó inducción y reinducción de Seguridad y Salud en el trabajo a empleados con sus respectivas evaluaciones.
- Se realizó Inducción y reinducción en identificación y clasificación de residuos sólidos.
- Se capacitó a los empleados de la Cooperativa, en diferentes riesgos de salud y seguridad.
- Se asistió a capacitaciones de ARL SURA por parte de los integrantes del Comité de Convivencia Laboral - CCL y Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo – COPASST y Brigadas de Emergencia.
- Se realizaron diferentes comunicaciones de diferentes riesgos por medio de correo electrónico e intranet.
- Se realizaron diferentes comunicaciones de Hábitos de Vida Saludable, en pro del bienestar de nuestros empleados.
- Realización de Inspección de Seguridad de las Agencias Medellín, La Pintada, Chigorodó, Cauca, Sede Administrativa y CAD.
- Se actualizó y difundió la Política Integral de Gestión y los objetivos del SG-SST.
- Se realiza la actualización de la matriz de peligros de las diferentes agencias y sede administrativa.
- El Comité de Convivencia Laboral y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST y los empleados realizan la rendición de cuenta frente al Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Se actualizó e implementó el plan de comunicaciones del Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Se realiza la actualización del perfil sociodemográfico.
- Realización del curso de las 50 Horas del SGSST por parte de los integrantes de los diferentes comités.
- Se coordinó la realización de exámenes médicos de ingreso y se realizaron las respectivas recomendaciones médicas a los empleados que así lo requirieron.



- Se realizó el simulacro de evacuación por sismo en la Sede Administrativa y Centro de Administración Documental - CAD.
- Se divulgó protocolos de seguridad en caso de robo, sismo o terremoto, hábitos de vida saludable, entre otros.
- Se coordinó el mantenimiento a las instalaciones locativas y equipos, acorde con las necesidades sugeridas.
- Se documentó e implementó las acciones correctivas, preventivas y de mejora en la matriz de hallazgos.
- Se socializó los estándares de riesgo biomecánico.
- Se realizó la ejecución de actividades de acuerdo al informe de la medición del riesgo psicosocial a través de la aplicación de la batería de riesgo.
- Se actualizó el Programa de Riesgo Osteomuscular, mediante el método Rosa (técnica para la inspección de puestos de trabajo) y matriz legal de PVEO (Programa de Vigilancia Epidemiológico Osteomuscular).
- Se realizó jornadas de orden y aseo en las agencias y sede administrativa.
- Sensibilización a los empleados acerca de la importancia de la realización de pausas activas.
- Se realizó seguimiento mensual a los indicadores del SG-SST.

RUNEOL

En marzo de 2023 se cumplió con la renovación del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza (RUNEOL).

Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

COOTRAMED viene dando cumplimiento a todas las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de acuerdo con la ley 603 de 2000, dentro de las que se incluyen las diferentes licencias de software.

Es así como la Cooperativa registra 483 licencias activas debidamente certificadas, de las cuales 77 son utilizadas en la infraestructura en la NUBE.

Protección de Datos Personales

La Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 que regulan la protección de datos personales se aplica bajo los lineamientos vigentes: La política se encuentra publicada en el sitio Web, se tiene identificadas las diferentes bases de datos, así como la información contenida en las mismas y la información es actualizada anualmente conforme a los procedimientos de la superintendencia de industria y comercio SIC

ESTRUCTURA FINANCIERA 2023



Los rubros más representativos son la Cartera en el Activo, los Ahorros en el Pasivo y los Aportes Sociales en el Patrimonio, en cumplimiento del objeto social, de la Cooperativa.

Información en miles de pesos

Cuenta	2023 \$	2022 \$	Variación	Variación Horizontal %	Participación Vertical 2023 %
Activo	31.395.128	31.595.405	-200.277	-1	100
Cartera Asociados	25.031.400	26.763.993	-1.732.593	-6	80
Deterioro (Cartera Vencida)	-950.265	-1.029.803	79.538	-8	-3
Cartera Neta	24.081.135	25.734.190	-1.653.055	-6	
Efectivo, CxC, Propiedad Planta y Equipo	7.313.993	5.861.215	1.452.778	25	23
Pasivos	15.008.240	15.487.121	-478.881	-3	100
Depósitos Asociados	14.058.762	14.530.745	-471.983	-3	94
Fondos Sociales	164.315	199.958	-35.643	-18	1
Otros Pasivos	785.163	756.418	28.745	4	5
Patrimonio	16.386.888	16.108.284	278.604	2	100
Aportes Social	10.688.315	10.298.255	390.060	4	65
Reservas	4.431.342	4.351.999	79.343	2	27
Fondos, Superávit, Revalorización Planta y Equipo	1.259.670	1.259.670	0	0	8
Excedentes	7.561	198.361	-190.800	-96	0

Análisis Horizontal y Vertical

En la estructura financiera de la Cooperativa, el 48% está representado en los Pasivos y el 52% en el Patrimonio.

En las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio, tenemos.

Activos

- En los períodos analizados 2023-2022, encontramos que el total de activos disminuyó el 1%.
- En cumplimiento de su objeto social, el principal rubro del activo es la cartera de crédito, con una participación neta del 80%.
- Igualmente, la cartera de asociados disminuyó el 6% neto, resaltamos la disminución del valor de la Cartera Vencida por \$79.538, representado en el 8%, respecto al período anterior.
- Las otras cuentas del activo (Efectivo, CxC, Propiedad Planta y Equipo), representan el 23%.

Pasivos



- Los Pasivos disminuyeron el 3%, teniendo en cuenta que los Depósitos o ahorros de los Asociados, como su principal rubro, también disminuyó el 3%, respecto al año anterior y representan el 94% de los Pasivos.
- Los Fondos Sociales disminuyeron el 18% y representan el 1% del pasivo, si le sumamos la participación de los ahorros, tenemos que el 95% es pasivo interno con asociados.

Patrimonio

- El Patrimonio, corresponde al 52%, del total de los activos, presentó un crecimiento del 2%, respecto al 2022.
- Los Aportes Sociales son el 65%, como principal rubro del patrimonio y su incremento fue del 4%
- Las Reservas crecieron el 2% y representan el 27% y los otros rubros son el 8% del patrimonio.
- Los Excedentes son el 0,05% del patrimonio, Disminuyó en \$190.800, respecto al año anterior, representando una disminución del 96%

Composición de los Aportes Sociales

Los Aportes Sociales se han construido, de manera que la Cooperativa consolide cada vez más su estructura financiera, con un capital institucional fortalecido, así:

(valores en miles de pesos)

Concepto	31-dic-23	31-dic-22	Variación	%
Aportes Sociales Ordinarios	5.468.315	5.798.255	-329.940	-6%
Capital Mínimo irreductible	5.220.000	4.500.000	720.000	16%
Total Capital	10.688.315	10.298.255	390.060	4%

Del total de los Aportes Sociales, el 52%, son Ordinarios y el 48% corresponde al Capital Mínimo e Irreductible.

El capital mínimo e irreducible para la Cooperativa, establecido en el artículo 30 del Estatuto, es de 4.500 SMMLV (aprobado en asamblea de delegados el 07 de marzo de 2015) correspondiente para el 2023 a \$5.220.000

Composición del Capital Mínimo Irreducible \$5.220.000, de los cuales el 48% son Aportes Amortizados y el 52% Ordinarios.

(valores en miles de pesos)

Concepto	Valor	%
Aportes Ordinarios	2.692.926	52
Aportes Amortizados	2.527.074	48
Capital Mínimo Irreductible	5.220.000	100



Estado de Resultados (valores en miles de pesos)

Cuenta	2023 \$	2022 \$	Variación \$	Variación Horizontal	Participación Vertical %
Ingresos de Operación	4.986.033	5.066.967	-80.934	-2	91
Otros Ingresos	491.576	276.181	215.395	78	9
Total Ingresos	5.477.609	5.343.148	134.461	3	100
Costos y Gastos de Operación	5.269.567	4.976.509	293.058	6	96
Otros Gastos	200.481	168.279	32.202	19	4
Total Costos y Gastos	5.470.048	5.144.788	325.260	6	100
Excedente Neto del Período	7.561	198.361	-190.800	-96	0,14
Resultado Integral	7.561	198.361	-190.800	-96	0,14

Análisis Horizontal y Vertical (en miles de pesos)

El 91% de los ingresos por \$4.986.033, provienen del desarrollo del objeto social con los asociados, presentaron una disminución del -2% respecto al año anterior.

Igualmente, el 96% de los costos y gastos son operacionales, producto de la actividad de ahorro y crédito, aumentaron un 6% respecto al año anterior

Los excedentes disminuyeron correspondiente a \$190.800, respecto al año anterior y representan el 0.14% de los ingresos del año 2023.

Cuenta	2023 \$	2022 \$	Variación	Variación Horizontal	Participación Vertical %
Gastos de Operación	5.269.567	4.976.509	293.058	6	96
Deterioro Cartera	665.040	862.135	-156.605	-15	13
Otros Gastos de Operación	4.604.527	4.114.374	463.163	13	83

Producto de un permanente control y seguimiento a la cartera, observamos en los Gastos de Operación que el 13%, corresponde al Deterioro de la Cartera de los Asociados, con una disminución del 15% con base al año anterior, cuyo valor paso de \$862.135 a \$665.040 en el 2023, con cargo al periodo.

Producto de la aplicación de la evaluación de la cartera al corte de noviembre, en el mes de diciembre se recalificó e incrementó el deterioro a 55 titulares de 78 obligaciones por valor de \$63.267.896.

Indicadores 2023

Indicador Principal	Riesgo	Nombre Indicador	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23	Apetito Riesgo Bajo	Apetito Riesgo Alto
CAME	Quebranto Patrimonial	Quebranto patrimonial	158%	156%	154%	153%	>120%	<100%
CAME	Capital	Aportes sociales mínimos no reducibles	41%	40%	44%	49%	<50%	>80%
CAME	Capital	Capital Institucional	14%	13%	14%	14%	>10%	<5%
CAME	Activo	Activo Productivo	81%	89%	90%	88%	>90%	<80%



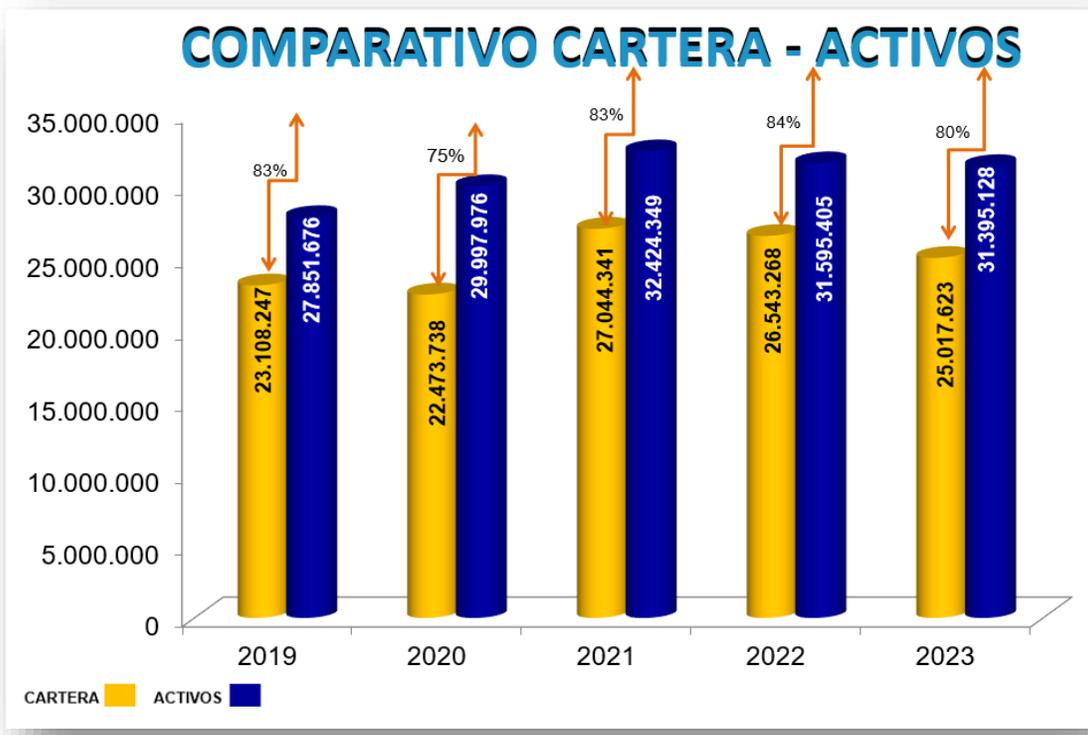
CAME	Administración	Indicador de Margen Operacional	5,13%	4,55%	2,43%	-5%	>20%	<10%
CAME	Administración	Estructura de Balance	105%	112%	196%	196%	>120%	<100%
CAME	Administración	% Participación Obligaciones financieras sobre el pasivo	0,00%	0,00%	0,00%	0%	<10%	>20%
CAME	Rentabilidad	Indicador de rentabilidad sobre recursos propios - ROE	0,45%	0,75%	16,15%	1%	>3%	<0%
CAME	Rentabilidad	Indicador de margen neto	1,78%	1,25%	3,94%	0,002	>10%	<0%
CAME	Rentabilidad	Indicador de rentabilidad sobre el capital invertido - ROIC	0,29%	0,45%	3,93%	0,001	>2%	<0%

Indicador Principal	Riesgo	Nombre Indicador	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23	Apetito Riesgo Bajo	Apetito Riesgo Alto
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de calidad por riesgo	2,77%	4,50%	3,88%	4,70%	<=3%	>5%
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de cartera por Riesgo en Consumo sin Libranza.	4,86%	7,33%	4,90%	7,13%	<4%	>6%
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de cartera por Riesgo en Consumo con Libranza	0,02%	0,81%	2,34%	1,70%	<=3%	>5%
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de Cobertura de la Cartera de Consumo en Riesgo	155,79%	100,12%	102,73%	84,06%	>50%	<20%
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de Crecimiento Cartera Bruta total	-2,72%	21,28%	-2,25%	-6,47%	>3%	<0
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de Crecimiento de Cartera Bruta de Consumo Sin Libranza	-12,13%	19,88%	5,67%	-14,45%	>3%	<0

Indicador Principal	Riesgo	Nombre Indicador	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23	Apetito Riesgo Bajo
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de Crecimiento de Cartera Bruta de Consumo Con Libranza	10,97%	22,93%	-12,05%	5,00%	>3%
RIESGO	Riesgo Crédito	Indicador de Crecimiento de Cartera Bruta Comercial	-23%	-89%	2604%	-16%	>3%
RIESGO	Riesgo Liquidez	Indicador de relación entre Activos Líquidos ampliados a depósitos de corto plazo	57,39%	33,76%	32,88%	43,18%	>30%
RIESGO	Riesgo Liquidez	Indicador de concentración de Depósitos	24%	24%	25,65%	26,70%	<20%
RIESGO	Riesgo Liquidez	Indicador de concentración de Aportes Sociales	1,14%	1,13%	1,53%	1,50%	<30%
RIESGO	Riesgo Liquidez	Indicador de concentración de Cartera	7,07%	6,70%	8,08%	8,50%	<20%
RIESGO	Riesgo Liquidez	Fondo de liquidez	11,00%	10,91%	12,42%	13,68%	>=10%
RIESGO	Riesgo Liquidez	Solvencia	33,62%	29,58%	31,55%	35,90%	>=9%

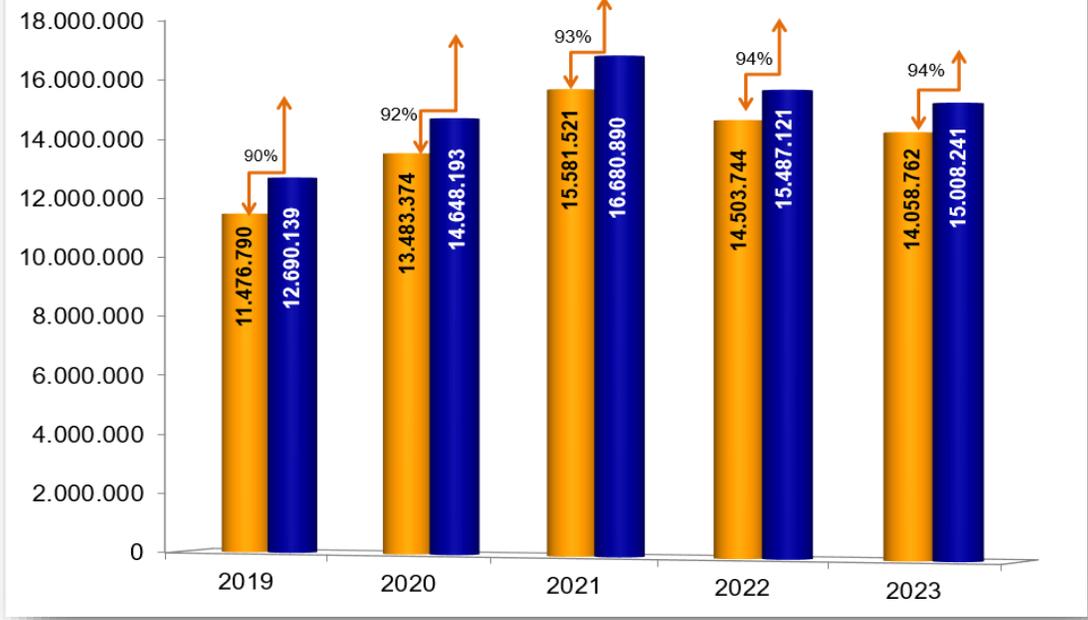
Gráficos, principales cuentas financieras de los últimos 5 años



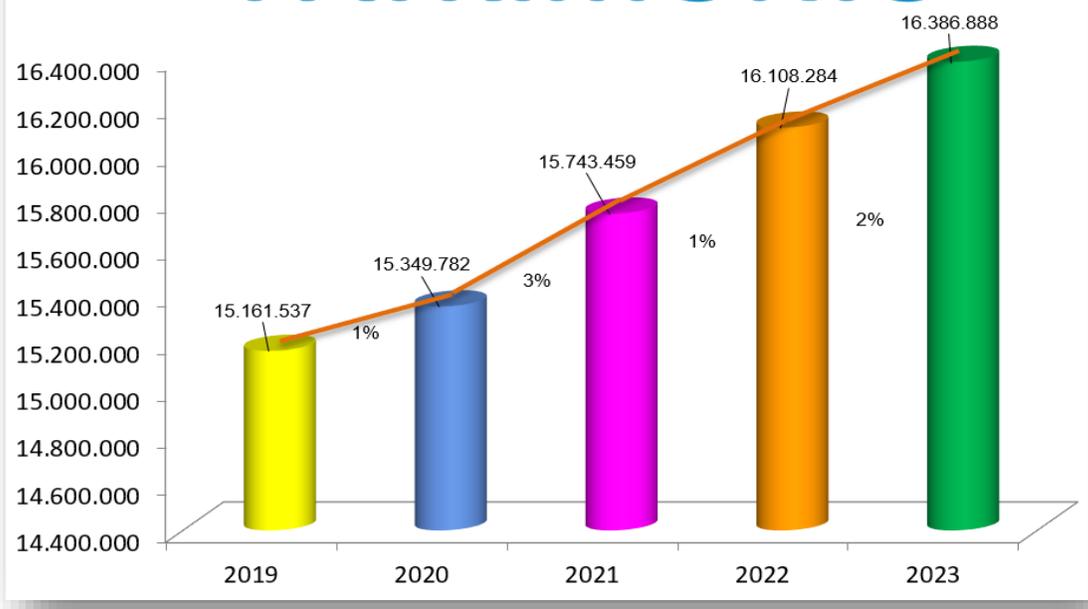




COMPARATIVO DEPÓSITOS - PASIVOS

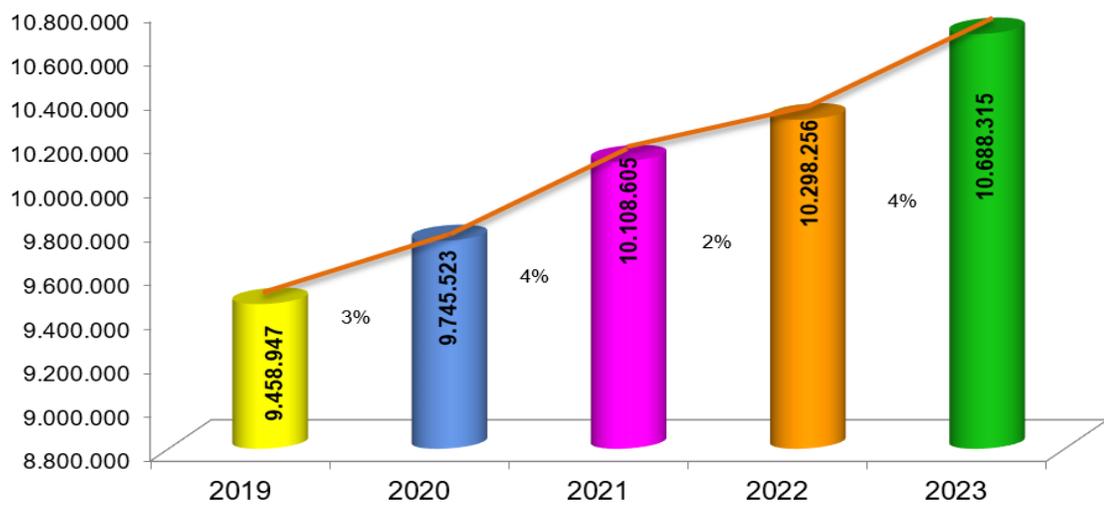


PATRIMONIO

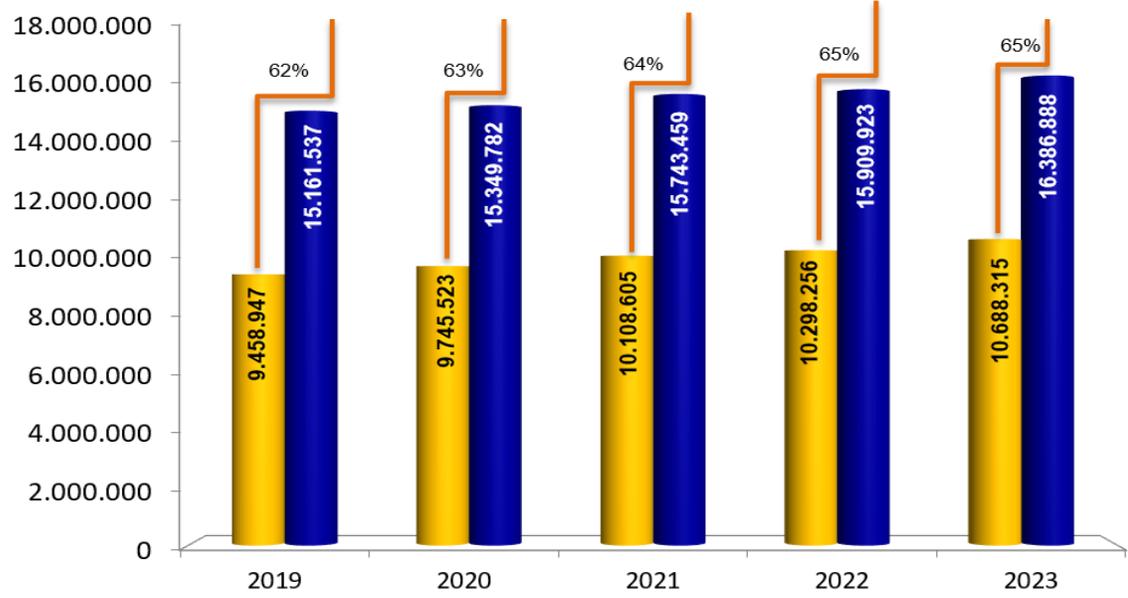


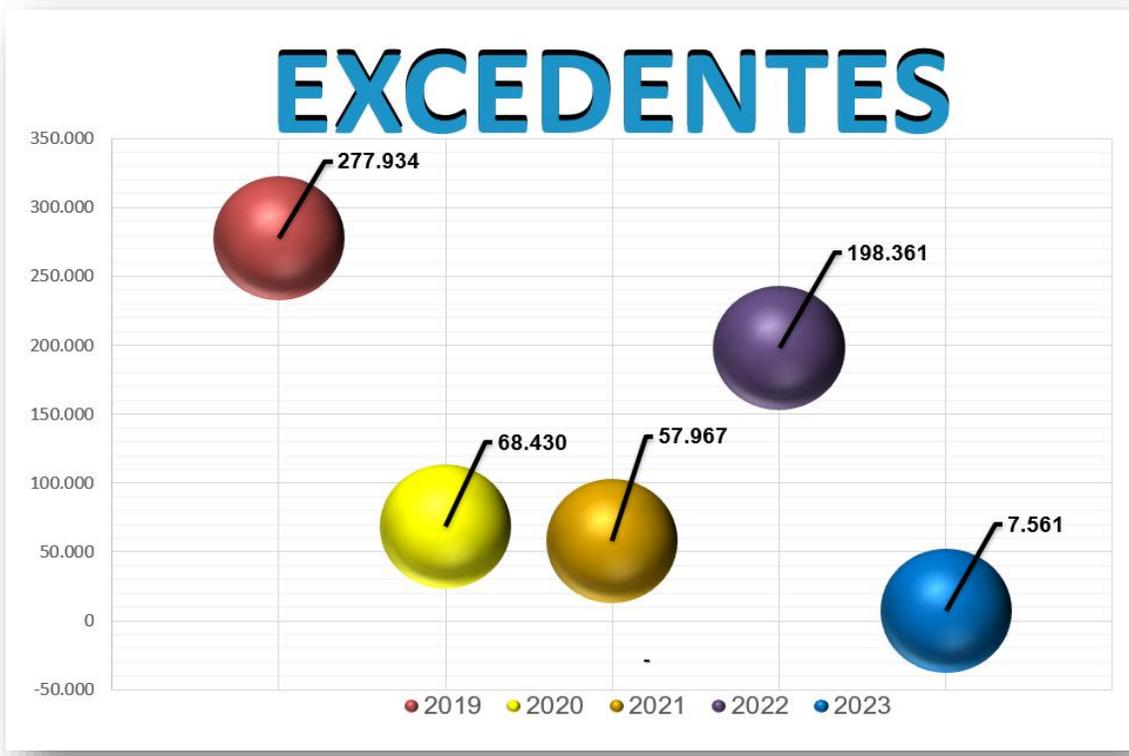


APORTES SOCIALES



COMPARATIVO APORTES - PATRIMONIO





ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL CIERRE

La administración certifica que después del cierre del ejercicio económico, correspondiente al período 2023, los hechos más importantes que puedan afectar de forma material la situación financiera y las perspectivas de la Cooperativa, corresponden al entorno económico donde, a pesar de la leve tendencia en la baja de las tasas de interés, con lo que se espera la reactivación de los créditos, persiste el factor incertidumbre por el aumento del desempleo, la economía informal, la falta de crecimiento económico, el gasto de los hogares, con lo que el acceso al crédito se vuelve más limitado por el manejo del riesgo de crédito, lo que se plantea como un real desafío para COOTRAMED y para el sector financiero.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA

Plan de vuelo Generación MEGA

Implementar la metodología de gestión Generación MEGA, programa de la Cámara de Comercio de Medellín, que busca el crecimiento y consolidación de sus empresas afiliadas a través de este programa, al cual COOTRAMED se postuló y fue admitida y con el aval del Consejo de Administración y el equipo de gerencia desarrolló la metodología que llevó a consolidar un plan de vuelo para la Cooperativa en sus próximos tres años.



El plan de vuelo lleva implícita una gestión dinámica, con ajustes y redefinición de estrategias, acorde con las tendencias y comportamientos del mercado, reconociendo la importancia del fortalecimiento tecnológico para lograr las mejoras en los actuales procesos, apuntando a servicios más ágiles y oportunos que nos ayuden en la satisfacción del asociado para el logro de las metas comerciales y la eficiencia en los procesos.

Se buscará continuar honrando los atributos con los que hacemos la diferencia en el mercado y ser atractivos para el público objetivo; estos fueron validados con nuestros actuales asociados, empleados y público no asociado, son ellos:

Atributo 1: Beneficios solidarios: Estamos comprometidos con el progreso y bienestar del asociado, su familia y nuestras comunidades mediante un modelo asociativo sostenible.

Atributo 2: Confiabilidad y seguridad: Nuestras acciones están orientadas al cumplimiento normativo y buenas prácticas empresariales y solidarias que inspiran confianza y seguridad para el asociado.

Atributo 3: Atención y servicio: Con estándares que nos diferencien en el mercado y en constante proceso de innovación y mejoramiento, para la satisfacción del asociado.

Atributo 4: Ágil respuesta: Atención y prestación de servicio con oportunidad y calidad.

Estos atributos al igual que el propósito central, la propuesta de valor, la mega, la misión y la visión de COOTRAMED, se harán realidad mediante el desarrollo e implementación de las actividades estratégicas, con un liderazgo transformador y unos equipos de trabajo inspirados por los principios y valores cooperativos y los propios de la Cooperativa, que contribuyan con la consolidación de la cultura organizacional que impacte positivamente en el logro de los resultados para la sostenibilidad y crecimiento de la Cooperativa.

El desarrollo del plan de vuelo 2024-2026, destaca la oferta de valor que engloba las siguientes 14 iniciativas estratégicas:

- Medición periódica de la satisfacción del asociado
- Actualizar e implementar modelo de prestación del servicio.
- Formación constante en la normatividad y buenas prácticas de seguridad al asociado y a los colaboradores.
- Implementar modelos ágiles y seguros para la captura de información completa y veraz de los asociados.
- Automatizar el otorgamiento del crédito con motor de decisión claro y confiable.
- Modelo de PQRSF y Customer journey
- Protocolos y capacitación del modelo de atención



- Crear el plan de mercadeo, impactando la gestión integral
- Actualizar, validar y comunicar con los asociados el portafolio de beneficios solidarios.
- Desarrollar un plan de retención y fidelidad
- Incrementar los servicios de ahorro y crédito mediante educación financiera, generando con ellos beneficios a los asociados y sus familias.
- Reforzar el posicionamiento de marca
- Fortalecer convenios y alianzas para otorgar los beneficios a los asociados
- Establecer mecanismos para medir la confianza de los asociados y proveedores.

Plan de acción comercial

Para garantizar la sostenibilidad de la Cooperativa, el logro de las metas comerciales es un pilar fundamental, razón por la cual en el presenta año se tendrá un especial enfoque en el logro de los resultados a través de la ejecución del plan de acción comercial y sus estrategias.

Impactar, recuperar y vincular nuevos asociados:

- Fortalecer la gestión para ingresar nuevos asociados con ahorro y crédito.
- Recuperar y activar asociados Inhábiles.
- Gestionar el ingreso de asociados con perfiles de estudiantes, recién empleados y menores de edad que garanticen la renovación de la base social.
- Conservar la cartera sana.
- Continuar con campañas permanentes, diferenciadoras y segmentadas que generen impacto positivo en los resultados de la Cooperativa y satisfacción del asociado.

Fortalecimiento del área comercial

- Consolidar un equipo comercial de alto rendimiento y resultado a través de capacitaciones permanentes, seguimiento al desempeño individual y trazabilidad de su gestión.
- Atención y servicio a los asociados hábiles, buscando que se vuelvan verdaderos embajadores de la Cooperativa.
- Implementación de nuevos procesos tecnológicos que ayuden y vuelvan competitivos nuestra Cooperativa.
- Retomar buenas prácticas que ayuden con la interacción de nuestros asociados y creen ese ADN que tiene la Cooperativa.
- Mejorar el método de seguimiento de las metas del equipo comercial.

Fidelización y satisfacción

- Una de las propuestas más importantes para la dirección comercial es la creación del cargo “Fidelización y Satisfacción” de nuestros asociados, con



esta persona garantizamos: eventos, atención privilegiada, mejor relación con nuestra base social; esta es una forma de atender a nuestros asociados de forma permanente y prevenir la inactividad y posterior retiro.

- Mensualmente los primeros 10 días de cada mes las agencias deben hacer inducción y reinducción de asociados, espacios para recordar todos los beneficios de la Cooperativa y una oportunidad de red de negocios y contactos para los mismos asociados

¿Cómo lo vamos a lograr, que debemos hacer?

- Fortalecer la atención por el B2chat con la reducción del tiempo de respuesta, mayor promoción de los diferentes canales como el sitio web, el PSE, corresponsales solidarios, redes sociales y más comunicación con los asociados a través de mensajes de textos, email marketing y telemercadeo.
- Potencializar los corresponsales solidarios, ellos son un canal para el servicio a nuestros asociados y de referidos para nuevos asociados con productos de ahorro y crédito.
- Gestión a los convenios y aliados mediante visitas de mantenimiento y fidelización más frecuentes.
- Los sorteos que vamos a realizar serán transmitidos vía Facebook live por nuestra página oficial, motivando así la conexión de nuestros asociados y que se vigile la transparencia de estos, aquí es importante mencionar que tendremos campañas de expectativas durante la semana en curso, previa al sorteo.
- Relanzamiento de la agencia Medellin con el traslado al local propio en el edificio Nuevo Centro la Alpujarra.
- Acompañamiento y seguimiento para la finalización efectiva de las actividades y tareas Modelo de Acción Comercial (MAC)

Metas Comerciales (valores en miles de pesos)

Mediante la cultura del logro, para el 2024 se tiene previsto alcanzar las siguientes metas en las diferentes áreas del desempeño del objeto social de COOTRAMED:

Base Social	Colocaciones	Depósitos de Asociados	Indicador Cartera Vencida
12.300	27.000.000	15.300.000	6%

Estas proyecciones se realizaron para dar continuidad al cumplimiento del objeto social y sostenibilidad de la Cooperativa, en sus unidades estratégicas; con lo que se persigue además que los empleados sean muy comerciales y ofrezcan el



portafolio integral de los servicios a los Asociados con el objetivo de fidelizar los que tenemos, y cumplir las metas propuestas en incremento de la base social, colocaciones, captaciones y control de la cartera vencida.

Tecnología

Desde lo tecnológico este año se estará centrados en:

Optimización Operativa: Implementar tecnologías que mejoren la eficiencia en la identificación y gestión de procesos claves como: Afiliación, Colocaciones, captaciones, Gestión de cartera.

Automatizar procesos para reducir costos operativos y tiempos de respuesta en procesos como otorgamiento de créditos, apertura de productos de ahorros, solicitudes de servicios de solidaridad, analítica para la gestión de riesgos.

Experiencia del Usuario Mejorada: Mejorar la accesibilidad y la usabilidad de los servicios a través de servicios virtuales (Gestión de atención Virtual) generando confianza y cultura del servicio utilizando herramientas de validación de biometría no presencial, Firma electrónica, entrevistas virtuales, atención de canales como: WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram por medio de la plataforma de B2CHAT.

Proyectos en proceso:

- Nueva plataforma de firma electrónica
- Validación biometría no presencial
- Cambio de plataforma para la operación de corresponsales.
- Herramientas para entrevistas virtuales para proceso de ingreso de nuevos asociados.
- Adquisición App para el Área Comercial como apoyo a procesos externos sin necesidad de exponer el core financiero hacia Internet.
- Adquisición de la App transaccional para asociados
- Automatización de gestión de cartera.
- Continuar con el apoyo a la dirección de riesgos para la integración para la gestión de los riesgos.
- Implementar nuevos corresponsales.
- Retomar cambio del Core financiero y contable y presentar propuestas.

Gestión Eficiente de Datos: Implementar procesos en los sistemas de validación y gestión de información para garantizar la calidad de los datos registrados para un manejo eficiente de datos internos y externos.

Facilitar el análisis y crear la cultura de la importancia de los datos para tomar decisiones informadas y estratégicas.



Seguridad y Confiabilidad:

- Aplicar buenas prácticas en los controles y gestión de seguridad de información con base en la circular 036.
- Reforzar medidas de ciberseguridad para proteger la integridad de la información y la confianza de los usuarios.
- Garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios a través de soluciones tecnológicas sólidas.

Innovación Continua:

- Fomentar una cultura de innovación en COOTRAMED que promueva la exploración de aplicación de procesos ágiles y la adopción de nuevas tecnologías.
- Buscar en el mercado aliados tecnológicos para mantenerse a la vanguardia en soluciones digitales.

Continuidad del Negocio

En cumplimiento de la normatividad sobre la Seguridad y Calidad de la Información para la Prestación los Servicios Financieros, se continuará con la realización de las gestiones necesarias con el objetivo de garantizar que COOTRAMED esté preparada para responder a emergencias, recuperarse de ellas y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de los servicios críticos para la atención de los Asociados.

Las etapas de la administración de continuidad deben ser ejecutadas por cada una de las áreas de la Cooperativa con la guía y coordinación del Área de Riesgos.

Se establecen planes de contingencia sobre los recursos que soportan los procedimientos identificados como críticos a través de la aplicación del análisis de impacto de la Cooperativa y la revisión de riesgos de continuidad.

En el manual de continuidad de negocio, los planes incluyen los criterios de seguridad de la información, siendo el activo de mayor valor de la organización. COOTRAMED ha tomado todas las precauciones necesarias para mantener y preservar la información, ha venido desarrollando y evolucionando su modelo de seguridad de la información soportado en tres ejes fundamentales: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.

También es necesario dar continuidad a los proyectos iniciados en vigencias anteriores como:

- Implementar al 100% la firma digital de los documentos necesarios para la prestación de los servicios, a los Asociados que así lo requieran.
- Test o pruebas de Hacking Ético para detectar vulnerabilidades en aplicaciones web y herramientas de seguridad.



- Capacitación en seguridad informática a los empleados, con el objetivo de sensibilizarlos en ISO 27001 y riesgos informáticos para generar cultura organizacional en protección de los datos.
- Continuar con la renovación gradual de equipos, de acuerdo a los nuevos cambios tecnológicos y de licencias de aplicaciones con el ánimo de evitar la obsolescencia tecnológica.

ADMINISTRACIÓN ENFOCADA EN RIESGOS

Sabemos por nuestra experiencia que cualquier acontecimiento de orden económico, político o social nos puede afectar. Por lo tanto, le corresponde a la Administración, con el concurso, orientación y respaldo del Consejo de Administración estar valorando periódicamente las múltiples situaciones que se presentan para determinar el impacto que pueda tener nuestro ejercicio operativo o administrativo. Nuestro patrimonio se sigue consolidando, hasta la fecha, tenemos una buena liquidez, nuestra relación de solvencia supera el indicador establecido por la normatividad vigente. Con este marco es previsible seguir avanzado y para ello se ha estado valorando por parte del Consejo de Administración la necesidad que se tiene de hacer diversos ajustes, especialmente en el área de tecnología de tal forma que nuestra labor sea más eficaz y eficiente.

Esperamos en el presente año tener un crecimiento principalmente en el objeto misional de COOTRAMED de tal forma que impacte positivamente la estructura financiera de la Cooperativa, y para poder materializarlo, requerimos de un compromiso mancomunado de todos, explicándoles a los asociados y potenciales asociados las ventajas que significa ser asociado de COOTRAMED, que los ingresos que se originan por intereses de cartera de crédito se revierten en nuestro propio beneficio, bien sea por los intereses que se reconocen por los ahorros, los eventos institucionales que realizan, por la solidaridad que brindamos, por los convenios que se tienen con tarifas especiales entre otros.

En este año 2024, se continuará con el gran proyecto de la implementación del Sistema de Integrado de Administración Riesgos (SIAR), potenciando el desarrollo tecnológico, que cada día se hace más trascendental para el mejoramiento de los servicios a menor riesgo que le ofrecemos a los asociados, de tal forma que nos permita ser más competitivos y eficientes.

Nuestro mayor interés es el de consolidar esta empresa asociativa. Este informe refleja no solo nuestra gestión sino nuestra responsabilidad social. Nuestras acciones siempre han ido más allá de nuestras funciones y de las normas que nos regulan, confirmando que el modelo empresarial cooperativo, bien direccionado, actuando en forma íntegra y transparente, puede contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, a tener una sociedad más equitativa.

En este orden no vemos en el corto y mediano plazo situaciones que pongan en riesgo nuestra actividad financiera, por dificultades de liquidez u otro riesgo que



ponga en entredicho la solvencia y por lo tanto la permanencia de la entidad. De ahí que, permanentemente, nuestra labor sea la de minimizar el riesgo.

Durante el año 2024, el área de riesgos y oficial de cumplimiento principal y suplente, estarán enfocados en continuar con la implementación y mejoramiento de la administración del aplicativo de riesgos llamado BiRisk para la identificación, medición, control y monitoreo de los mismos, por lo que se hará necesario continuar con la actualización y si es del caso la determinación de manuales, políticas, procesos, procedimientos, metodologías, matrices de evaluación de riesgos, entre otros, para cada uno de los riesgos SARLAFT, SARL, SARC, SARO y SARM.

PROCESOS DE INTEGRACIÓN

En práctica de los principios de ayuda mutua y cooperación entre cooperativas, COOTRAMED continúa fortaleciendo su estrategia de integración, con la vinculación a diferentes entidades y organismos que aportan conocimiento y la generación de acciones conjuntas en beneficio del Sector Solidario y, por ende, de las cooperativas y sus Asociados.

Las entidades del sector a las cuales pertenece COOTRAMED son:

CONFECOOP ANTIOQUIA	Entidad de segundo grado que representa e integra a las cooperativas Antioqueñas
VIVIR LOS OLIVOS	Entidad de segundo grado, que a su vez es Asociada a COOTRAMED y mediante la cual prestamos el Servicio Exequial y el auxilio de \$5.000.000, con el cumplimiento de requisitos.
FOMENTAMOS	Corporación para el Microcrédito y las microfinanzas orientada a las personas excluidas del sistema financiero, de la que COOTRAMED es fundadora y en nuestra política solidaria es una extensión de los servicios de solidaridad, ayuda mutua y cooperación entre cooperativas, ya que es una entidad creada desde 2003 mediante la integración entre cooperativas y ONG's
UNIONCOOP	Unión de Cooperativas, creada hace 18 años con el producto bandera de convenio de afinidad de Tarjeta Débito y lograr economías de escala en otros servicios transversales a las Cooperativas que lo integran, tales como el servicio de biometría, fondo de Garantías, asistencia de protección familiar, firma electrónica entre otros.
AGENCIA DE SEGUROS - VAMOS SEGUROS	Agencia de seguros del sector Cooperativo de la cual COOTRAMED, hace parte y mediante la cual adquirimos los seguros Institucionales y de los Asociados, logrando economías de escala.
SINERGIA - CENTRO DE SERVICIOS COMPARTIDOS	Proyecto de integración a través del cual se pretende lograr economías de escala. Actualmente la Cooperativa se beneficia de la tarifa especial en el servicio de mensajes de texto, vigilancia, compras de insumos de aseo y cafetería y del convenio para el aplicativo de administración de riesgos BiRisk.
FECOLFIN - Federación Especializada de Cooperativas de Ahorro y Crédito & Financieras de Colombia	Creada en mayo de 2012 como organismo de segundo grado de carácter cooperativo. Su objetivo principal es asumir la defensa y representación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito & Financieras. COOTRAMED ingresó en el mes de junio de 2018.
CONCEPT BPO	Unidad de Contact Center, para servicios integrados, transversales a todas las entidades que la conforman, como un apoyo a la actividad comercial y de recuperación de cartera.



COOPCENTRAL	Banco Cooperativo, donde se trasladaron las inversiones que el sector cooperativo tenía en los anteriores bancos cooperativos, entre ellos Megabanco.
SEGUROS LA EQUIDAD	Entidad aseguradora de la cual COOTRAMED es asociada
CONSUMO	COOTRAMED, hace parte del grupo de cooperativas que sumó sinergias con el objetivo de lograr la recuperación, desarrollo y sostenibilidad de la Cooperativa CONSUMO. Actualmente allí se tiene aportes sociales.
COOPERACIÓN VERDE	Entidad de reforestación comercial y compensación ambiental que se fundó en el año 2009 con el firme propósito de ofrecerle a Colombia y al mundo un programa integral que mitigue el cambio climático y demás impactos ambientales negativos ocasionados por el hombre.

DONACIONES Y APORTES A ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO (valores en pesos)

Razón Social	Agencia	Concepto	Valor	Beneficiarios
Fecolfin	Bogotá	Cuota de sostenimiento	11.060.000	4.325
Asociación Antioqueña de Cooperativas - CONFECOOP ANTIOQUIA	Medellín	Aporte festival cooperativo 2023, encuentro de líderes, renovación licencia plataforma cooperativa. Cuotas de sostenimiento.	25.668.000	6.200
Sinergia	Medellín	Cuota de sostenimiento	10.440.000	4.325
Corporación Colombia Solidaria	Medellín	Apoyo a la difusión de los valores cooperativos	13.200.000	1.500
Total			60.368.000	16.350


JOSÉ HERMES PINEDA GÓMEZ
Presidente
Consejo de Administración


MARIA MERCEDES JARAMILLO P.
Gerente