

INFORME:
GERENTE GENERAL

“Mejorando Nuestra Dinámica Financiera y Social”

Señores delegados:

Dando cumplimiento a los estatutos de la Cooperativa y de conformidad con las normas legales vigentes, la Gerencia de Coopemtol presenta a sus delegados el informe de la gestión realizada durante el 2019, donde se consignan las actividades de mayor relevancia ejecutadas, y una visión del entorno actual y futuro del país, resaltando los logros obtenidos y los nuevos retos propuestos para el 2020, sin dejar de lado el compromiso de brindar mejores y más eficientes servicios sociales y financieros a los asociados.

1. Identidad Organizacional

Durante el 2019 las acciones de la Cooperativa, encabezadas por la Gerencia y el Consejo de Administración, estuvieron orientadas principalmente hacia alcanzar el crecimiento de nuestra base social, posicionar la imagen de Coopemtol en todo el departamento, y proyectar una empresa mucho más identificada con el perfil de sus asociados.

Para lograr este objetivo, se pusieron en marcha diferentes programas sociales y financieros, soportados en estrategias de difusión dinámicas, que hoy en día permiten presentar los excelentes resultados conseguidos en el 2019.

Estas iniciativas fueron de la mano con la generación de procesos eficientes y servicios oportunos a partir de mejores medios y canales de comunicación, que facilitaron la interacción con los asociados ubicados en los municipios más distantes de nuestro departamento.

Junto con estas acciones encaminadas hacia la construcción de una empresa más dinámica y eficiente, se dio continuidad a los diferentes programas sociales realizados por la Cooperativa, logrando optimizar algunos aspectos relacionados con medios de pago y reglamentación en general.

En el 2020 se ajustaron algunos aspectos de la estructura organizacional, definiendo nuevos cargos y roles que entraron a apoyar el desarrollo de las estrategias comerciales de la empresa, incluyéndose de forma clara dentro de las líneas de mando de la institución.

Las áreas funcionales de la empresa están integradas dentro del Código de Ética y Buen Gobierno, del cual se desprenden las normas que rigen el accionar de la organización, a partir de sus principios morales y éticos.

Las políticas generales se encuentran compiladas en el documento “Manuales y Reglamentos Coopemtol”, el cual está compuesto por los Estatutos, Reglamentos de los Comité Sociales y Técnicos, y el Sistema Integral para la Administración de Riesgos.

Se sigue llevando a cabo una evaluación permanente a la aplicación del modelo de Gobierno Corporativo, contemplando los lineamientos establecidos en las Circulares 014 y 015 del 2015, y la 004 de 2014 de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

La ética es vista como un pilar fundamental en la construcción de la identidad de Coopemtol, construida con elementos de la cultura organizacional, donde se fomentan principios, valores y conductas en el equipo de funcionarios y directivos, buscando que estas irradian en los asociados.

Este compromiso nace del Código de Ética y Buen Gobierno, teniendo por objeto asegurar el manejo eficiente y adecuado de los recursos administrados.

2. Análisis Contexto Económico

El año 2019 fue positivo para la economía del país, con un crecimiento económico superior al logrado por los demás países de la región; con una inflación controlada, una situación fiscal manejable, la producción industrial y las ventas del comercio creciendo, las tasas de interés en

niveles bajos y los precios de varios de los principales productos nacionales recuperados en los últimos meses, se tienen argumentos que respaldan esta afirmación; sin embargo el 2019 no ha sido bueno para el empleo y las exportaciones, con un malestar generalizado donde el país necesita emprender reformas en educación, salud, pensiones y ajustar la normatividad laboral.

En el 2019 la economía presentó un comportamiento alentador en diferentes variables, según las cifras del Producto Interno Bruto (PIB) publicadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), la economía creció 3,3% en el tercer trimestre, el crecimiento más alto en los últimos 15 trimestres.

Aunque el país ha mostrado un buen desempeño en materia de crecimiento económico, se tienen que resolver desafíos asociados con la baja productividad, el desempleo, el déficit de la cuenta corriente, y por supuesto, con la desigualdad social.

La contrariedad presente entre crecimiento económico y variables como la tasa de desempleo y el nivel de confianza se explican con choques positivos específicos como: mayor apalancamiento y dinamismo en el consumo de los hogares, mayor consumo por la población inmigrante en el país y por la población flotante en zonas de frontera, formalización del consumo a través de la mayor compra en tiendas de bajo costo y aumento en ingresos de los hogares (salarios y remesas).

Una nueva problemática presente en el crecimiento económico, relacionada con la generación de empleo, es que hay sectores que están demandando menos personal para crear los mismos niveles de valor agregado, es decir que hay varias actividades de la economía que se expanden y generan valor, tan sólo que lo hacen con menos personas.

En el 2019 la tasa de inflación cerró en 3,80% según lo revelado por el DANE, con una variación de 0,62 frente al mes de diciembre de 2018, donde la inflación terminó en el 3,18%.

El Banco de República continúa firme en su meta del 3% para la inflación, y todas las proyecciones económicas apuntan que para el 2020 esta cifra se terminará alcanzando durante el año.

En cuanto al desempleo, entre enero y noviembre del 2019 la tasa fue de 10,6%, estando por encima del

informe de los 12 meses de 2018, cuando la cifra fue de 9,7%.

Para el mes de noviembre de 2019 la tasa de desempleo fue 9,3%, presentando un aumento del 0,5 respecto al mismo mes de 2018, donde el desempleo del país fue de 8,8%. La tasa global de participación se ubicó en 63,7% y la tasa de ocupación en 57,8%.

El mayor crecimiento en la generación de empleos se dio en los sectores de comercio, hoteles y restaurantes, y la construcción.

En el crecimiento económico se destacan las actividades financieras y comerciales, como las de mayor crecimiento; de acuerdo con el informe de "Actualidad del Sistema Financiero" correspondiente al mes de octubre de 2019 que publicó la Superintendencia Financiera de Colombia, entre enero y octubre de 2019, las utilidades acumuladas de las entidades bancarias crecieron un 23,9%, pasando de \$7,57 billones a octubre de 2018 a \$9,39 billones a octubre de 2019.

Los bancos nacionales que tuvieron las ganancias más altas fueron: Bancolombia con \$2,89 billones, 61,8% más que a octubre de 2018; Banco de Bogotá con \$2,24 billones, 4,8% menos, y Davivienda con \$1,07 billones, con un crecimiento de 15,3% con respecto al mismo período del año anterior.

El Banco de la República durante todo el 2019 mantuvo estable su tasa de interés en el 4,25%; con una inflación controlada, se espera que para el 2020 esta tasa continúe sin variaciones.

La tasa de usura para cartera de consumo y ordinaria durante todo el año 2019 presentó reducciones en su indicador; en enero de 2020 inicia con una cifra más baja que en diciembre, para créditos de consumo y ordinarios de 28,16%, que disminuyó 0,21 %, con respecto a la cifra de diciembre, que se ubicó en 28,37% efectiva anual.

Según los datos reportados por la Superfinanciera, con corte al 20 de diciembre de 2019 todos los bancos están por debajo del tope de interés para enero, ubicándose en un promedio del 24,76% efectiva anual.

Para el mes de octubre de 2019, el saldo total de la cartera de los establecimientos de crédito ascendió a \$496.2 billones, registrando un crecimiento real anual de 4.42% con un incremento de \$2.6 billones frente al mes

anterior, resultado del comportamiento favorable de las diferentes modalidades.

La cartera de consumo ha crecido en una variación real anual de 10.6% y las carteras de vivienda y microcrédito han crédito en el año un 6.8% y 0.3%, respectivamente. La cartera comercial tuvo un crecimiento de 0.59%.

El indicador de calidad de la cartera total fue de 4.5%, registrando en octubre un saldo de \$22.4 billones, equivalente a una variación real anual de -3.88%. Las provisiones totales mostraron una variación real anual de 4.71%, alcanzando un valor de \$30.9 billones, de las cuales \$5.5 billones correspondieron a la categoría A (de menor riesgo) y representaron el 17.8%.

El sector solidario presentó un comportamiento de mayor impacto en estos resultados frente al sector financiero, pues para el mes de octubre de 2019 el indicador de calidad de la cartera total llegó al 5.1%. Sin embargo, las provisiones del sector solidario, los niveles de castigo de cartera y las garantías admisibles, dan un nivel de riesgo menor que permite ver con serenidad esta diferencia de 0,6 puntos.

Podemos concluir que la economía no logra todavía alcanzar su crecimiento potencial, la inflación y sus expectativas requieren culminar su convergencia a la meta, y el déficit de la cuenta corriente debe reducirse para asegurar un nivel sostenible.

En cuanto a la situación del sistema financiero colombiano, no existen riesgos importantes que amenacen su estabilidad, a pesar del incremento reciente de los indicadores de mora.

Vemos un 2020 positivo en términos generales, donde la economía presenta estabilidad en las principales variables financieras, y principalmente en aquellas que tienen un impacto directo en las finanzas de la Cooperativa. Esto nos conmina a continuar generando un manejo mesurado de gasto, con una dinámica en la colocación de créditos que reacción de manera anticipada a los movimientos del mercado, y seguir cumpliendo con la misión filosófica de la solidaridad, donde se busca de forma permanente dar solución a las necesidades de los asociados, que son quienes posicionan la imagen de la empresa, y potencian el crecimiento de la base social.

3. Gestión de Riesgos

Buscando sumar a los procesos que mejoren las prácticas desarrolladas por la Cooperativa, desde el 2017 se viene desarrollando la implementación de un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que a partir de la estructuración de cada uno de los riesgos a los que se expone Coopemtol como empresa (crédito, mercado, operativo, liquidez y lavado de activos), pueda desarrollar acciones que ayuden a prevenir, control y mitigar esta exposición, a partir del ajuste en muchos de sus procedimientos, y algunas de sus prácticas.

Existe un total compromiso por parte de la Gerencia y los estamentos directivos de apoyar y reforzar la gestión integral del riesgo, para ello ha delegado un funcionario para que de manera exclusiva desarrolle esta labor dentro de la organización, además de contar con el soporte, apoyo y acompañamiento de Cosecoop S.A.S., empresa líder a nivel nacional en la implementación del SIAR.

El Coordinador de Riesgos, que también desempeña el cargo de Oficial Cumplimiento, reporta al Consejo de Administración de forma periódica, contando con total independencia respecto a las áreas de negocio; junto a él, el Comité de Riesgos realiza una labor de acompañamiento, contando con funcionarios conocedores de las actividades económicas y características organizacionales de la empresa.

Se ha venido ajustando el marco normativo dentro de la organización, con el fin de articular en él las necesidades que el sistema va generando a la par de su desarrollo, permitiendo establecer roles y responsabilidades en toda la estructura, teniendo como objeto instaurar los lineamientos para la gestión por parte de los empleados, altos directivos, asociados y demás contrapartes.

Este marco se complementa con los procedimientos, actividades y puntos de control desarrollados en cada una de las áreas funcionales de la entidad.

Todos los avances en este tema dan cumplimiento a la Circulares Externas 14 y 15 del 2015 y la 04 del 2017 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que determina los aspectos principales que deben cumplirse para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR.

El estado actual de la implementación de los subsistemas que integran la gestión del SIAR, es el siguiente:

Riesgo de Lavado de Activos: Partiendo de la Circular Externa 04 del 2017 emitida por la Supersolidaria, se cuenta con un sistema, implementado y funcionando, con el objeto de prevenir que la Cooperativa sea utilizada con fines delictivos de blanqueo de dinero y el apoyo de grupos terroristas.

Dicho sistema cuenta con un manual aprobado por el Consejo de Administración desde el 2017, en donde se plasman las políticas, procedimientos, mecanismos y herramientas para la identificación, evaluación, control y monitoreo del riesgo en los diferentes segmentos como: cliente, producto, canal y jurisdicción que se involucran en el desarrollo social y económico de COOPENTOL.

Se cuenta con una Matriz de Riesgos donde se evidencia de forma específica, aquellos riesgos que puedan afectar las operaciones diarias de la empresa relacionadas con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.

También se ha puesto en marcha una metodología de evaluación para perfil de riesgo de cada asociado, el cual cuenta con cinco criterios de calificación en donde se establecen cuatro niveles de riesgo, cumpliendo con las obligaciones de consulta de listas restrictivas vinculantes, y políticas de debida diligencia reforzada, para las personas que registran calificación de riesgo alto.

También, se incorporan dentro de los análisis la evaluación de los riesgos ligados a legitimación de capitales para los nuevos productos, servicios y canales.

Adicionalmente, se cuentan con mecanismos de monitoreo de transacciones en efectivo de mayor cuantía, transacciones conglomeradas de los asociados que permiten detectar situaciones inusuales o exceso en los parámetros acorde a los perfiles de comportamiento de cada asociado.

En el 2019, se incluyó la aplicación de procedimiento para la identificación del beneficiario, entendiendo como una necesidad dada la naturalidad de la intermediación por parte de los asociados que, aplicando el principio de la buena fe, permiten que terceros accedan a estos servicios.

De igual forma, se adelantaron procesos de adecuación y actualización del Manual SARLAFT, en donde se enfatizó sobre la aplicación del conocimiento de los proveedores, la aplicación de la segmentación de los factores de riesgo pertinentes en la matriz de riesgos documentados en la Cooperativa, y la asignación del Oficial de Cumplimiento como responsable de la exoneración del reporte de transacciones individuales en efectivo superiores a 10 millones de pesos y múltiples superiores a 50 millones de pesos.

Riesgo Liquidez: Dando cumplimiento a la Circular Externa 014 de la Supersolidaria, en donde se imparten las instrucciones para la gestión del riesgo de liquidez, Coopentol ahora dispone del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, aprobado en enero del 2019 del Consejo de Administración.

Se tiene a disposición el manual en donde se plasman los procedimientos, políticas, mecanismos y herramientas para la identificación, evaluación, control y monitoreo de los factores de riesgo que atañen a la gestión de la Cooperativa. De igual forma, se cuenta con una matriz de riesgos que aborda las posibles causas y consecuencias de la materialización de este riesgo.

Las acciones para la mitigación y control del riesgo se enfocan en el análisis de necesidades de liquidez, de acuerdo con las obligaciones contractuales y no contractuales en corto plazo, considerando las entradas y salidas de efectivo; se realizan escenarios de sensibilidad y estrés, seguimientos de los niveles de concentración de las captaciones y fuentes de fondeo, análisis de variaciones de depósitos a la vista, comportamiento de la cartera de crédito y la distribución del fondo de liquidez.

De igual forma, dados los eventuales casos de materialización del riesgo de liquidez, la Cooperativa cuenta con un Plan de Contingencia, aprobado por el Consejo de Administración en diciembre del 2019, donde se establecen las acciones a realizar dada la situación de iliquidez, fuentes alternativas de fondeo, identificación de circunstancias de alerta, estrategias, responsables de su ejecución, y demás consideraciones sobre la gestión del riesgo.

Riesgo Crediticio: Siguiendo con el cumplimiento de la Circular Externa 015 del 2015 de la Supersolidaria, continua con el proceso de adecuación e implementación del Sistema de Administración del

Riesgo de Crédito – SARC, que cuenta con las bases preliminares del Manual para la Gestión del Riesgo de Crédito, y las herramientas financieras para el análisis y control de la cartera en la Cooperativa.

Las acciones de mitigación y control establecidas se enfatizan en la realización del análisis de la capacidad de pago de cada solicitud de crédito, análisis de las concentraciones de la cartera de crédito, seguimiento a las operaciones con atraso, definición de las principales variables que inciden en el comportamiento de pago, análisis de sensibilización y estrés, cálculo del valor en riesgo bajo, monitoreo de posibles señales de alerta, así como los niveles de endeudamiento de la base asociativa.

En conjunto para la gestión del riesgo de crédito, se actualizó el reglamento del Comité Evaluador de Cartera, en donde se adhirieron las condiciones de la Circular 03 del 2013 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, atendiendo a las Carta Circular 03 de julio del 2019; sobre los criterios de evaluación de la cartera de créditos, metodología estadística aplicada a la evaluación general de la misma.

De igual forma, durante el 2019 se establecieron mecanismos para la revisión mensual del reporte de cartera, para la detección de irregularidades en el comportamiento de las calificaciones de los créditos de los asociados, la provisión de capital y de intereses, con los límites establecidos en la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria de 2004, logrando una reducción significativa en los casos detectados de enero a diciembre del mismo año.

Riesgo Operativo y Mercado: Frente a los subsistemas para la administración de los riesgos de mercado y riesgo operativo, se está llevando el proceso de creación de los manuales para la gestión de dichos riesgos, las herramientas para el análisis y evaluación; al igual que las normativas pertinentes para el cumplimiento por parte de los funcionarios y administrativos para la debida gestión.

4. Composición Social

A 31 de diciembre de 2019 Coopemtol contó con 5912 asociados, donde se vincularon 428 nuevos afiliados, 84 más que los registrados en el 2018, mostrando un crecimiento en este aspecto del 24,41%, esto gracias a

las estrategias de vinculación realizadas por la Cooperativa durante todo el 2019; la base social termino presentando con la composición demográfica a partir de su género: 4068 mujeres y 1844 hombres.

La distribución por género continua con la misma tendencia desde hace más de 10 años, donde por cada 10 hombres asociados a la Cooperativa existe 22 mujeres afiliadas.

Durante el 2019 se desvincularon 334 asociados, así: 36 fueron exclusiones, 30 retiros por fallecimiento y 268 por retiro voluntario; es importante destacar que para el 2019 las exclusiones realizadas también incluyeron asociados que perdieron su plaza por ser docentes en provisionalidad, sin embargo, la variable más significativa que es el retiro voluntario de asociados, tan solo se incrementó en 6 casos, ya que en el 2018 se desafiliaron 262 personas de manera voluntaria y en el 2019 tan solo 268. Esta variable permite inferir, en parte, el nivel de satisfacción y aceptación del cual gozan los servicios de la Cooperativa, entre sus asociados.



Aunque el número de desvinculaciones aprobadas no vario significativamente de un año al otro, el valor de los dineros retirados por concepto de aportes sociales si se incremento, pues el comportamiento historico muestra que en el 2017 se aprobaron 284 desvinculaciones y con estas se retiraron recursos por \$4.004 millones, entre exclusiones, retiros voluntarios y fallecimientos, para el 2018 con 298 desvinculaciones se retiraron recursos por \$6.652 millones; mientras que para el 2019 la salida de recursos por este concepto represento \$4.361 millones de pesos, en 334 retiros aprobados.

La base social de la Cooperativa, cuenta con la siguiente distribución a partir de las edades de los asociados:



Encontramos que el 62,6% de los asociados son personas mayores de 50 años, que en su mayoría son docentes nombrados a través del decreto 2277 de 1979, quienes cuentan con mejores ingresos, pues logran acceder a los beneficios para ascenso en el escalafón, además de la posibilidad de contar con una y hasta dos pensiones, simultáneas al salario devengado.

Es importante también identificar el crecimiento que se viene presentando en los asociados con menos de 40 años, que son vinculados a través del Decreto 1278 de 2002; que cuenta con unos rangos de ingresos mucho más amplios, que genera una expectativa positiva tanto para los nuevos docentes, como dentro del crecimiento económico esperado por la empresa.

Con estas nuevas condiciones de vinculación, y la dinámica presente en el nombramiento de nuevos docentes, Coopemtol continúa desarrollando estrategias orientadas hacia lograr nuevas afiliaciones, dinamizando la formación en economía solidaria, el curso de inducción y la manera de brindar la información referente a la Cooperativa.

Durante el 2019 se realizaron visitas a diferentes municipios del departamento, con la intención de llevar asesoría financiera y comercial para los asociados activos, y la vinculación de nuevos afiliados, dando un cambio a la dinámica de estas capacitaciones, con un servicio más personalizado, donde se busca dar solución a las necesidades y expectativas de las personas interesadas en vincularse a Coopemtol, pero siempre con la conciencia de una información clara, transparente y oportuna, que los oriente a tomar la mejor decisión, sin dejar de lado la intención de crecer en número de asociados.

Junto a las estrategias de vinculación para nuevos asociados, se vienen desarrollando iniciativas para acercar a aquellos exasociados que por problemas financieros se retiraron de la Cooperativa, y tienen el deseo de volver a vincularse.

También se vienen realizando esfuerzos importantes para la fidelización y permanencia de los asociados, dinamizando servicios y facilitando el acceso a los beneficios sociales que brinda la Cooperativa, frente a temas como: manejo de requisitos para la solicitud de auxilios, tiempos de atención para créditos y ahorros, asesorías remotas por medio del servicio de whatsapp web, formas de pago mediante diferentes canales, y el acceso a las condiciones de aprobación de créditos, de manera oportuna.

5. Comportamiento Estructura Financiera

Las cifras que acompañan los resultados financieros consolidados de Coopemtol han sido preparadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera aceptadas en Colombia (NIIF).

Cuentas del Balance General:

En cifras generales, Coopemtol termina el 2019 con activos totales por valor de \$164.225 millones, con un crecimiento del 8,43%, un menor crecimiento frente a los resultados obtenidos en el 2018, donde los activos se incrementaron en un 10,19%; la dinámica de crecimiento redujo su ritmo por la estrategia de colocación lanzada para los meses de septiembre a diciembre de 2019, donde se incrementaron los desembolsos de dinero, impactando de forma directa en la liquidez de la Cooperativa, reduciendo sus saldos en cuentas bancarias y disponible.

Dentro de los activos de la Cooperativa, la cartera tiene una participación del 88,81%, llegando en el 2019 a los \$145.843 millones, aumentando su participación en un 5,17%, frente al año anterior. El crecimiento de la cartera, como principal cuenta del activo, muestra el potencial económico que tiene la empresa, pues le da la posibilidad de crecer en el mercado, y sostener una estructura financiera eficiente.

El comportamiento de los activos en los últimos años, muestra una tendencia clara de crecimiento, teniendo un promedio de 2015 a 2019 del 8,13%, donde en el

2005 se contaba con activos de \$120.240 millones, y a 31 de diciembre de 2019 se ha alcanzado un crecimiento del 36,58% en estos 5 años.

Estos resultados evidencian la administración eficiente de los recursos financieros y las decisiones oportunas en cuanto a inversión que ha tomado la administración de la Cooperativa, conservando políticas prudentes a partir de un gran conocimiento de la dinámica económica de los asociados y de la región, ajustados a los presupuestos establecidos y con la intención de hacer inversiones de mediano y largo plazo en diferentes vigencias.

Los pasivos totales pasaron de ser \$28.984 millones a 31 de diciembre de 2018, a \$33.486 millones a la misma fecha de 2019, generando un crecimiento del 15,53% frente a los resultados del año anterior; este incremento fue levemente menor al presentado entre los años 2017 y 2018, donde los pasivos crecieron en \$4.610 millones, con respecto a los \$4.501 alcanzados en el 2019.

La composición de los pasivos conserva una distribución muy estable en los 3 últimos años, sin que se presenten variaciones significativas, conservando un promedio de 88,45% en depósitos de asociados.

En los servicios de ahorro, la mayor participación sigue concentrada en los Certificados de Depósito a Término – CDAT, que corresponden al 77,16% del total de dineros ahorrados por asociados y al 68,25% del total de pasivos de la Cooperativa.

En cuanto al patrimonio, Coopemtol continúa fortaleciéndose, cerrando el 2019 con un saldo total de \$130.738 millones, consolidando un crecimiento de \$8.267 millones que representa un aumento del 6,75% frente al saldo presentado al mismo corte de 2018.

Dentro del patrimonio la cuenta principal está representada por el capital social, que para diciembre de 2019 llegó a los \$96.371 millones, creciendo en \$7.381 millones frente al saldo de 2018, lo que representa un 73,71% del total del patrimonio de la empresa.

Las cuentas principales que representan los dineros a nombre de asociados cerraron a 31 de diciembre de 2019 con los siguientes saldos:



Estos tres aspectos tuvieron un comportamiento positivo durante el 2019, con crecimientos del 8,29%, 15,13% y 14,60% para la cartera, capital social y ahorros respectivamente. El incremento en estas cuentas, muestra la aceptación que sigue teniendo la Cooperativa dentro del mercado, y la confianza transmitida por los asociados en los productos financieros que ofrece Coopemtol, pues esto representa más colocación de créditos, mayor número de asociados aportando y más personas depositando sus ahorros en la Cooperativa.

Analizada la estructura del balance general y las principales cuentas, Coopemtol posee una cartera de \$145.843 millones, respaldada por un capital social por valor de \$96.371 millones, es decir que existe una cobertura del 66,08% del total de la cartera, sin tener en cuenta las garantías reales existentes.

Cuentas del Estado de Resultados:

En las cuentas de resultado se observa un crecimiento en los ingresos totales de 4,71%, cerrando a 31 de diciembre de 2019 con un valor de \$17.283 millones; este crecimiento es inferior comparado con el alcanzado en el 2018, que fue del 7,36%; estos resultados son consecuencia de la dinámica de crédito que se dio durante todo el 2019, donde la colocación no presentaba el crecimiento esperado, en parte por la competencia de las entidades financieras, que presentaron tasas muy competitivas, afectando no solo la colocación de nuevos préstamos, si no el pago anticipado de deudas, por créditos realizados para recoger deudas con Coopemtol.

Para los meses de septiembre a diciembre de 2019, se lanzó una estrategia mucho más agresiva para la colocación de nuevos préstamos, que busco posicionar de nuevo el servicio de crédito de la Cooperativa, con tasas de interés atractivas, crédito para la recoger deudas adquiridas en otras entidades, además de

dinamizar servicio con aprobaciones semanales, ganando un mayor reconocimiento entre los asociados y frente a la competencia.

La disminución en el crecimiento de los ingresos impacto de manera directa en los excedentes del ejercicio para el 2019, que pasaron de ser \$9.081 millones en el 2018 a \$8.150 millones a 31 de diciembre de 2019.

Los gastos administrativos tuvieron un aumento principalmente por concepto del mayor valor pagado por seguro sobre cartera y aportes, pues actualmente se subsidia parte de estos costos a los asociados; también encontramos otras erogaciones que se incrementaron para el 2019 como: reparaciones locativas y beneficios a empleados. Pero el mayor crecimiento lo presento la cuenta de deterioro de cartera, que, aunque no genera un desembolso de dinero, si afecta la estructura de ingresos y gastos de la Cooperativa, la cual se incrementó en \$836 millones, producto de la revisión continúa realizada por el Comité Evaluador de Cartera, que considero prudente incrementar los valores en los deterioros, con el fin de contar con un mayor respaldo para la cartera que pueda ubicarse en un rango de difícil cobro; para esta decisión, se tomo como apoyo la evaluación de cartera que se realiza a partir de las modelos de valoración establecidos por las centrales de riesgo financiero, que permiten evaluar la exposición que tiene cada asociado, a partir de su endeudamiento externo junto con su moralidad comercial y los ingresos devengados.

Finalizado el cierre del ejercicio contable de 2018, no se presentaron hechos importantes ni operaciones adicionales que debieran ser incluidos dentro de las revelaciones, y aclaradas en el presente informe.

Los resultados alcanzados en el 2019, junto con las medidas tomadas para dinamizar el servicio de crédito, son el punto de partida esperar grandes resultados económicos en el 2020; para ello se continuará con el modelo financiero que ha venido implementando la administración de la Cooperativa, con un manejo prudente de los recursos de liquidez, una posición austera frente al gasto, que reduzca el impactado de los diferentes cambios que puede presentar la economía del país en el futuro.

Servicio de Crédito:

La cuenta de mayor importancia dentro de la estructura financiera de la Cooperativa, por los movimientos que presenta y ser la fuente principal de sus recursos, es la cartera de créditos, la cual cerró a 31 de diciembre de 2019 en \$145.843 millones.

El total de la cartera termino distribuida en el 2019 con los siguientes saldos en cada una de sus líneas:

LÍNEA	SALDO
COMERCIO	\$ 13.356
CONSUMO	\$ 123.451
MICRO-CRÉDITO	\$ 103
VIVIENDA	\$ 8.933

La distribución de la cartera muestra la mayor participación en la línea de consumo, que representa el 84,65%; dentro de los créditos de consumo que tienen un saldo total de \$123.451 millones, el 91,11% corresponden a créditos pactados por descuento de nómina, que en teoría cuentan con un mayor respaldo por su forma de pago, que la colocación con pago por ventanilla.

Las demás líneas: comercio, vivienda y microcrédito, solo representan el 15,35% del total de la cartera, donde comercio cuenta con el saldo más representativo, teniendo el 9,16% del total de créditos vigentes.

En el 2019 se alcanzó el impacto esperado tras las iniciativas desarrolladas con el fin de darle una mayor relevancia al servicio de crédito bajo la línea de comercio, logrando que la cartera por esta línea llegara a los \$13.356 millones, principalmente orientados hacia inversiones en negocios temporales o cualquier actividad generadora de renta, principalmente bajo la modalidad de crédito inmediato, con pago por ventanilla.

Los créditos de vivienda sufrieron una disminución en su saldo, pasando de \$9.513 millones en el 2018 a \$8.933 en el 2019; las condiciones ofertadas por la Cooperativa para la colocación de recursos a través de esta línea, contrastan de manera negativa con los beneficios que por Ley pueden brindar las entidades financieras y las cajas de compensación, lo que estanco el crecimiento de la colocación de nuevos préstamos para la compra de vivienda.

Frente a esta limitante, para septiembre de 2019 se lanzó un programa de vivienda, con condiciones mucho más favorables, frente a tasa y plazo, que busca incrementar la colocación bajo esta línea, en por lo menos \$3.500 millones para el 2020, buscando que con ello muchos más asociados puedan cumplir con el sueño de tener casa propia.

El Microcrédito presentó un incremento para el 2019 de tan solo \$20 millones en su saldo final; para el 2020 existe el compromiso de dinamizar esta línea, a través de las capacitaciones y el banco de proyectos que se espera consolidar con la puesta en marcha del PESEM-2020, donde la creación de empresas, la asesoría a empresarios y comerciantes, y las condiciones para generar nuevos negocios productivos, sea una pieza fundamental en la formación impartida por la Cooperativa, y pueda conectarse con la importancia de incrementar la colocación por esta línea de crédito.

Colocación de Nuevos Créditos: Para el 2019 la colocación de nuevos créditos alcanzó una cifra histórica de \$119.710 millones durante los 12 meses del año, que comparados con los \$90.546 millones desembolsados en el 2018, logró un crecimiento de \$29.163 millones, que representa el 32.21%.

Durante el año, la dinámica de crédito no presentaba un comportamiento positivo, principalmente por la oferta de los créditos realizados a asociados en otras entidades financieras para recoger cartera de Coopemtol, que para los docentes ofrecen condiciones especiales con tasas diferenciales, cuando de hacer créditos para restar cartera a la competencia se trata; esta situación llevó a que a la colocación a 31 de agosto de 2019 sumara únicamente \$61.905 millones, que solo representaba un crecimiento frente al año anterior, a la misma fecha de corte, del 4,62%.

Considerando esta situación, y afrontando la cartera que estaba siendo recogida por parte de los bancos a los asociados, se tomó la decisión de realizar una oferta agresiva de tasas de interés, considerando los siguientes aspectos:

- A finales de agosto de 2019, se contaba con excedentes de liquidez que permitirían responder ante una amplia solicitud de créditos que se podría presentar con una llamativa oferta de tasas.

- Se consideró optar por una campaña temporal, que abarcara los meses de mayor colocación del año, buscando generar un impacto en el reconocimiento de la empresa por parte de la base social.
- En el mes de agosto se llevó a cabo la celebración del Día del Asociado, siendo este un escenario propicio para hacer el lanzamiento de esta nueva oferta de crédito, llegando de forma directa a más de 1600 asociados, que utilizarían el “voz a voz” para masificar la información, multiplicando el impacto de esta iniciativa.
- Lanzar la línea para recoger créditos que tuvieran los asociados con otras entidades financieras, con una tasa especial exclusiva para este tipo de inversión.
- Generar una estrategia donde se incentivará la recuperación de la cartera que había sido comprada por otras entidades, sin dejar de lado una oferta de tasas llamativa para los asociados que quisieran hacer inversiones distintas a pago de deudas en otras entidades financieras.
- Incentivar la vinculación de nuevos asociados, a través de tasas diferenciales y una dinámica de crédito con ofertas temporales, que fuera una razón más para disfrutar de estos beneficios financieros, al ser parte de la Cooperativa.
- Se decidió llevar a cabo la iniciativa para los meses de septiembre a diciembre, con el fin de reducir el impacto en la rentabilidad, que se vería afectada por la nueva colocación que encontraría su principal recaudo para los meses de diciembre de 2019, enero y febrero de 2020.
- Junto con esta medida, para contrarrestar el impacto en la rentabilidad al prestar recursos con tasas de interés más bajas, se determinó reducir también las tasas de captación para los productos de ahorro.
- Finalmente, con estos cambios se articularon mejoras en los procesos, tanto de aprobación de créditos como de grabación y desembolso de los mismos, reduciendo los tiempos establecidos, y traduciendo esto en una imagen de eficiencia administrativa, y oportunidad al momento de ver a Coopemtol como una solución financiera.

Este conjunto de acciones que dio paso a la estrategia de colocación, permitió que en los meses de septiembre a diciembre se desembolsaran créditos por valor de \$57.805 millones, logrando aprobar en estos 4 meses el 48.29% de total colocado durante el 2019.

Las cifras alcanzadas lograron llevar la colocación a nuevos máximos históricos para la Cooperativa, donde se desembolsaron nuevos créditos en el mes de septiembre de \$14.527 millones, en octubre de \$15.546 millones, en noviembre \$12.959 millones y en diciembre \$14.773 millones; antes de estas cifras, el monto máximo que había logrado la colocación de un mes era de \$9.025 millones, en mayo de 2018.

Recaudo de Cartera: El recaudo de cartera también tuvo un comportamiento positivo para el año 2019, aunque su crecimiento no fue tan exponencial como en la colocación, si se logró pasar de \$78.841 millones en el 2018, a \$100.545 millones en el 2019, lo que representa un incremento del 27.53%.

Mientras que la colocación para los meses de enero a agosto de 2019 presentaba un comportamiento negativo frente a los resultados del 2018, el recaudo venía incrementándose, pasando de \$50.772 millones en el 2018 a \$58.376 millones en estos meses para el 2019.

Del total recaudado durante el 2019, el 73,11% corresponde a créditos pactados para descuento por nómina, si lo comparamos con la colocación por libranza que fue del 77,99% del total de créditos colocados, vemos el impacto que se genera por el tiempo que transcurre entre el desembolso de un crédito y el pago de su primera cuota, que al ser por nomina, esta puede pactarse uno o hasta dos meses después, a partir de las políticas establecidas por las entidades nominadoras encargadas del pago de salarios y pensiones, con quien Coopemtol tiene convenio vigente.

Finalmente, el comportamiento del recaudo por nomina tiene un crecimiento mayor que la colocación, en términos porcentuales, pues por cada peso que recibe la Cooperativa por concepto de pago de deuda, el 26,89% es un pago para créditos de ventanilla, que con una colocación donde participa del 22,01%, se cuenta con una recuperación mucho más rápida, por las condiciones de pago, que no cuentan con meses de gracia o espacios amplios para la cancelación de la primera cuota.

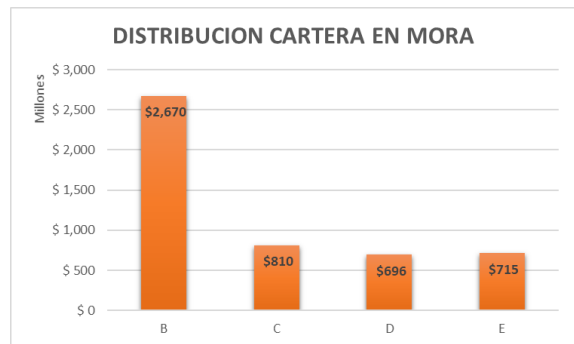
Índice de Morosidad: Este indicador cerró en diciembre de 2019 en el 3,35%, con un promedio durante el año de 3,24%, lo que indica un crecimiento en el promedio frente al 2018, donde el indicador señalaba que en promedio el 3,02% de la cartera presentaba una morosidad superior a 30 días.

El saldo total del capital en mora sumo \$4.892 millones, de los cuales el 54.59%, la mayor participación, corresponde a cartera en categoría de riesgo B - aceptable, que se encuentra dentro de los 60 días de mora para créditos de consumo y microcrédito, hasta los 90 para créditos de comercio y hasta los 150 para créditos de vivienda.

Una participación tan alta en esta categoría, es un síntoma alentador, pues presenta el riesgo más bajo con la mayor probabilidad de recuperación; adicionalmente debemos considerar que de los \$2.670 millones en mora reportados en categoría B, el 57,68% corresponde a créditos con libranza, que pueden presentar algún tipo de inconveniente al momento de su primer descuento, pero que, gracias a la gestión eficiente de cobro del departamento de Cartera, tiende a solucionarse en el corto plazo.

En la cartera reportada como vencida a 31 de diciembre de 2019 por valor de \$4.892 millones, \$2.770 millones corresponden a saldos de deuda que se encuentran al día, que por la ley de arrastre deben ser reportados con la calificación del crédito que se encuentre en mora, ya que pertenecen a un mismo asociado; esto quiere decir que del total de la morosidad reportada, el 56,63% es cartera que se encuentra al día, pero se califica con el nivel de riesgo que tenga otro crédito en mora, de la misma línea.

La composición del índice de morosidad es la siguiente:



Las políticas de colocación de crédito siguieron restringiendo el acceso a nuevos préstamos para aquellos asociados que hubiera presentado alguna morosidad en categoría C, D o E, con la Cooperativa; limitando con ello la posibilidad de créditos inmediatos que superen el 80% del total de aportes sociales, en su endeudamiento global.

A 31 de diciembre de 2019 se registraron 24 obligaciones reportadas en proceso jurídico, con un saldo a capital total de \$569 millones que representan el 79,58% del total en mora de esta categoría.

Dentro de los procesos en cobro jurídico, se encuentran 3 créditos con garantía real, que suman un saldo a capital de \$183 millones, que representan un 32,17% del total de cartera en jurídico; estos casos tienen una dificultad especial, que, aunque gozan del respaldo de una garantía, lograr que esta se haga efectiva requiere un proceso más extenso, con el impacto social que tiene para la Cooperativa, hacerse a un bien que ayudo a conseguir al asociado.

Servicio de Ahorro:

Dentro de los servicios de ahorro, que ocupan el 88,45% de los pasivos de Coopemtol, la cuenta de mayor relevancia por su saldo corresponde a los Certificados de Depósito de Ahorro a Término Fijo - CDAT, que a 31 de diciembre de 2019 sumaron \$22.854 millones, presentando un crecimiento del 11,75% frente a los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior.

Aunque el saldo de estos títulos en el 2019 comparado con el ritmo de crecimiento de los últimos años se mantiene estable y hasta supera el promedio, los resultados alcanzados en el 2018 llegaron a un punto muy alto, donde se creció en \$3.685 millones; en el 2019 se logró un incremento de \$2.403 millones en los productos de renta fija.

Las cuentas de ahorro sin embargo, presentaron un crecimiento superior al alcanzado en el 2018, donde a 31 de diciembre terminaron con un saldo total de \$5.150 millones, y a la misma fecha de 2019 este saldo llegó a los \$6.345 millones, alcanzando un crecimiento de 23,20%; esto principalmente como efecto de la colocación de nuevos créditos, pues en consecuencia de esto se presentaron muchos casos en los que la el pago de deudas con créditos propios, genero devoluciones

favor del asociado para los meses de noviembre y diciembre, que fueron consignados directamente en cuenta de ahorros, y terminaron incentivando el crecimiento de estas líneas.

Para el 2019 la estrategia de difusión diseñada por el área de Depósitos, permitió generar información de manera continua, para que el asociado pudiera conocer la oferta de tasas para los productos de renta fija, los beneficios de las cuentas de ahorros, y los nuevos servicios ofrecidos por la Cooperativa, como el ahorro programado.

Este último, el ahorro programado, también alcanzó un crecimiento en el 2019, llegando a los 223 títulos de corto y largo plazo, superando las cifras de 2018 donde se terminó con 180 títulos, que sumaron más de \$245 millones de pesos. Los saldos de los títulos para el 2019 a corto plazo llegaron a los \$226 millones, y de largo plazo \$194 millones, para un total de \$420 millones, que representan un incremento del 71,42%.

Además de mejorar la composición de los productos de ahorro e impulsar su crecimiento, el ahorro programado es un producto en ascenso, que esperamos se consolide como una alternativa para dinamizar la cultura del ahorro entre los asociados.

Finalmente, durante el 2019 Coopemtol continuó brindando beneficios exclusivos para los productos de ahorros, con la intención de premiar la fidelidad de los asociados, asumiendo el impuesto del 4 x 1000 en todas las transacciones que realizan, las cuales generaron un gasto por valor de \$98 millones de pesos, que fue asumido en su totalidad por Coopemtol.

También se dio continuidad a la política de generar incentivos para los asociados que deciden invertir sus ahorros en la Cooperativa, otorgando obsequios por la apertura de CDAT, invirtiendo más de \$20 millones durante el 2019.

Pagos por Honorarios:

Durante el 2019 se pagaron \$12 millones por concepto de asesoría para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR a la empresa Cosecoop S.A.S.; también se realizaron pagos por \$22 millones a nombre de la empresa Jorjweb Ltda., para la asesoría y soporte técnico del sistema de información y software contable de la Cooperativa SicoopWeb.

También se contrataron los servicios de administración, soporte y mantenimiento para el software que permite llevar el control de los activos fijos de la Cooperativa, con la empresa APPSCLOUD SAS, invirtiendo para el 2019 más de \$5 millones; por último, se pagaron honorarios para la implementación y acompañamiento en del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) por valor de \$8 millones invertidos durante el año.

Pagos a Directivos:

Durante el 2019 se realizaron diferentes pagos a los estamentos directivos de la Cooperativa, discriminados en los siguientes conceptos:

TIPO DE EGRESO	VALOR
BONIFICACIONES	\$ 12'375.000
GASTOS DE REPRESENTACION	\$ 59'624.352
HONORARIOS	\$ 266'874.010
OTRAS EROGACIONES	\$ 39'505.733
SALARIOS	\$ 233'062.500

Dentro de estos valores se incluyen los pagos realizados durante todo el 2019 a la empresa encargada de la Revisoría Fiscal, KRESTON RM S.A.

Gastos Propaganda:

Para el 2019 se invirtieron \$4 millones en la elaboración de 5500 calendarios, como herramienta para la difusión de los servicios sociales y financieros de la Cooperativa, que fueron distribuidos entre los asociados y algunas instituciones educativas del departamento.

Otros Conceptos:

En este informe se deja constancia que durante el año 2019 no se realizaron transferencias de dinero o bienes a favor de personas naturales o jurídicas; tampoco se tuvieron dinero u otros bienes en el exterior, ni obligaciones en moneda extranjera; y no se realizaron inversiones en otras sociedades nacionales o extranjeras.

Finalizado el cierre del ejercicio contable de 2019, no se presentaron hechos importantes ni operaciones

adicionales que debieran ser incluidos dentro de las revelaciones, y aclaradas en el presente informe.

6. Resultados de la Gestión Social

Los resultados financieros obtenidos en el 2019, permitieron sostener los diferentes programas sociales que ha venido consolidando la Cooperativa, orientados a generar bienestar, no solo en los asociados y sus familias, también en aquellas comunidades de menos recursos, afectadas por diferentes situaciones adversas que se viven en nuestro país.

A través de los fondos sociales de la Cooperativa se invirtieron recursos por valor \$4.890 millones, distribuidos así:



La inversión social para el 2019 se incrementó en un 7,87% frente al valor desembolsado a 31 de diciembre de 2018 que fue de \$4.533 millones; este aumento de \$357 millones muestra el compromiso adquirido por la Cooperativa y su administración, en la generación de beneficios directos en sus asociados y grupos de interés.

Dentro de las inversiones sociales realizadas por la Cooperativa, encontramos que el fondo de educación es el que mayores pagos efectúa, con una participación del 36,50%, seguido por el fondo de solidaridad con un 32,36% y el fondo para otros fines con el 29,24%.

Los aportes otorgados por concepto de capacitación, auxilios educativos para asociados y beneficiarios, y los gastos correspondientes a las actividades recreativas para asociados pensionados retirados, se desembolsan a través del fondo para otros fines sociales, donde el gasto más representativo está destinado a los auxilios educativos.

Hoy en día, la Cooperativa cuenta con un balance social con apoyo para diferentes situaciones que enfrentan sus diferentes grupos de interés, con un portafolio de servicios amplio, que cuenta con más de 12 auxilios directos, y diferentes servicios y actividades sociales, que buscan el beneficio integral del asociado, en aspectos determinantes para su vida y bienestar como lo son: educación, integración, solidaridad y salud.

De igual manera, Coopemtol también continua dando vida a iniciativas sociales limitadas por la ley, que contribuyan de manera directa al fortalecimiento del sector educativo en el departamento, como lo son las donaciones en materiales, obras de infraestructura, mobiliario y demás aportes a los colegios, que se ha convertido en una bandera que la Cooperativa defiende, como la manera de generar, no solo mejores condiciones educativas para los estudiantes en el Tolima, sino también condiciones laborales dignas para los docentes dentro de sus aulas de clase.

Estas iniciativas sociales, de toda índole, son el claro ejemplo del compromiso de Coopemtol con la generación de espacios sociales, que consoliden una imagen corporativa donde la empresa no sea vista únicamente como una entidad dedicada al crédito y ahorro, sino una empresa dinámica, interesada en mejorar la calidad de vida de sus asociados y sus familias, en todos los aspectos posibles.

Fondo de Educación:

Este fondo presentó los siguientes saldos a final de 2019:

SALDO INICIAL	\$ 988.071.681,63
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	\$ 1.816.271.162,00
RECAUDO	\$ 0,00
GASTOS	\$ 1.748.798.106,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	\$ 1.055.544.737,63

De los recursos disponibles durante el año 2019, el fondo de educación realizó inversiones por \$1.748 millones, que equivalen al 62,36% del total disponible, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Producción e impresión del informativo Coopemtol 2019, con 5000 ejemplares y la elaboración del informe ejecutivo para la asamblea general de 2018, por más de \$12 millones de pesos.

- Coopemtol, a través de sus funcionarios y directivos participo en diferentes seminarios, talleres y congresos a nivel nacional, sobre temas inherentes el funcionamiento administrativo de la empresa, invirtiendo \$11 millones durante el año.
- Por concepto de impuesto de renta del año gravable 2018, se pagaron a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la suma de \$1.271 millones.

COOPEMTOOL, dando cumplimiento a lo establecido en Estatuto Tributarios, suscribió un convenio con el ICETEX en diciembre del 2018, el cual tiene por nombre Fondo Educativo Coopemtol Vigencias 2017 y 2018, con la intención de financiar la totalidad de la educación técnica, tecnológica y profesional de asociados, beneficiarios y población vulnerable no vinculada a la Cooperativa, perteneciente a los estratos 0, 1, 2 y 3, en Instituciones de Educación Superior del sector Público; este Convenio tiene vigencia hasta el agotamiento de los recursos.

Cerrando año fiscal de 2019, se realizó el pago correspondiente al 5% de los excedentes, como impuesto de renta del año 2018, enviando a este fondo con el ICETEX \$454 millones, con el cual se espera en el 2020 brindar incentivos para que estudiantes de bajos recursos económicos, puedan culminar su formación en educación superior.

Fondo de Solidaridad:

Este fondo presentó los siguientes saldos a final de 2019:

SALDO INICIAL	582.874.077,11
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	1.608.135.581,00
RECAUDO	209.838.000,00
GASTOS	1.550.485.199,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	850.362.459,11

A través del fondo de solidaridad se lleva a cabo la asignación de diferentes auxilios y servicios sociales que le permiten a los asociados, sus familias y grupos de interés, contar con el apoyo de la Cooperativa frente a situaciones adversas que los afecten, a través de auxilios de salud, auxilios de solidaridad y los servicios de la Red de Salud.

En el 2019 este fondo conto con recursos por valor de \$2.400 millones, de los cuales se utilizaron el 64,58% con gastos que llegaron a los \$1.550 millones, superando en \$58 millones las inversiones realizadas durante el 2018, lo que representa un crecimiento del 3,89%.



Las principales inversiones del fondo estuvieron concentradas en: auxilios de salud, auxilios de solidaridad y servicios de la Red de Salud, por valor de \$1.244 millones; de forma adicional aparecen las inversiones hechas en infraestructura para diferentes instituciones educativas del departamento y el pago de impuesto de renta y complementarios a la DIAN por un valor total de \$306 millones.

Las principales inversiones realizadas por el fondo, estuvieron distribuidas de la siguiente forma:

Auxilios de Salud: Los auxilios de salud son contribuciones en dinero que brinda la Cooperativa para los asociados y sus familias, cuando se presentan situaciones calamitosas que afectan su calidad de vida.

En el 2019 se invirtieron \$840 millones, que beneficiaron a más de 1500 personas, por los siguientes conceptos:

- Auxilios por gastos médicos generados en enfermedades permanentes cuyos tratamientos médicos no son cubiertos en su totalidad por alguna EPS, por valor de \$556 millones, beneficiando a pacientes y familias de 329 asociados y 584 beneficiarios. En el 2018, los favorecidos con estas ayudas fueron 306 asociados y 528 beneficiarios, con una inversión de \$475 millones, logrando un incremento para el 2019 en estas ayudas.
- Para incapacidad médica y maternidad de asociados, se otorgaron un total de 399 auxilios por

valor de \$214 millones, con un crecimiento del 5,41% frente al año anterior, donde se invirtieron \$204 millones.

- Dentro de los servicios complementarios que brinda la Cooperativa en el área de Solidaridad, están los auxilios en dinero para aquellos gastos médicos y hospitalarios que no son cubiertos por la EPS del magisterio, donde se otorgaron auxilios por valor de \$40 millones para 100 pacientes.
- Finalmente, para el 2019 se crearon nuevos auxilios en salud, con el ánimo de contribuir ante situaciones específicas como son: pago de cuotas moderadoras, compra de elementos ortopédicos y gastos por desplazamiento a otras ciudades, por estos conceptos se beneficiaron 98 personas, con una inversión de \$25 millones.

Auxilios de Solidaridad: Dentro de los aportes brindados por el fondo de solidaridad, están los auxilios solidarios, que generaron desembolso de recursos por valor de \$298 millones, brindando beneficios a 236 familias; los auxilios otorgados por este concepto fueron:

- Los auxilios más representativos en este grupo corresponden a los brindados por el fallecimiento del asociado y beneficiario, que, para el 2019 brindo a 196 familias recursos por valor de \$271 millones.
- Por calamidad domestica generada a partir de los daños en bienes de propiedad del asociado, producto de desastres naturales, accidentes o diferentes situaciones fortuitas, se ubicaron recursos por \$15 millones, para 19 familias vinculadas a Coopemtol.
- Por último, encontramos los auxilios por desplazamiento forzado y perdida de plaza para docentes provisionales, donde 14 asociados recibieron un aporte económico que sobrepaso los \$11 millones.

Servicios Red de Salud: Junto a los auxilios brindados por salud y solidaridad, Coopemtol continua su compromiso con generar servicios complementarios para los asociados y sus familias, en aquellas cosas que la EPS no brinda cobertura a través de la Red de Salud, bajo la cual se desembolsaron en el 2019 alrededor de \$110

millones, generando beneficios para 548 pacientes, asociados y beneficiarios, en los siguientes servicios:

- Servicios odontológicos en los municipios de Ibagué, Espinal y Chaparral, donde se atendieron 173 pacientes, recibiendo subsidios por valor de \$68 millones durante el 2019.
- Atención en optometría para padres de los asociados y para asociados pensionados retirados, que beneficiaron a 43 personas, con apoyos económicos por valor de \$23 millones.
- Medicina general y exámenes de diagnóstico para los padres de los asociados y sus hijos mayores de 18 años, que no tienen cobertura por parte de la EPS del magisterio, dando atención a 130 personas, con una inversión de \$5 millones.
- Se brindaron para 166 personas, exámenes especializados y algunos de control como citologías y antígeno prostático por más de \$9 millones.
- Finalmente, para el 2019 se dio inicio al programa de actividad física para funcionarios de la Cooperativa, buscando generar espacios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la planta de personal de la empresa, invirtiendo \$4 millones durante el año.

A través del fondo de solidaridad reglamentariamente también se desembolsaron recursos para el pago de impuesto de renta y complementarios por valor de \$91 millones.

Finalmente, buscando contribuir con mejores condiciones para dar una educación de calidad en del departamento, se invirtieron alrededor de \$215 millones en la construcción de la unidad sanitaria en la Institución Educativa San Luis Gonzaga y cerramiento para la Institución Educativa Lagunilla, ambas en el municipio de Chaparral.

Fondo de Recreación y Deportes:

Este fondo presentó los siguientes saldos a final de 2019:

SALDO INICIAL	39.161.885,00
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	160.000.000,00

RECAUDO	0,00
GASTOS	90.975.080,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	108.186.805,00

La actividad más importante desarrollada por este fondo, a cargo de su comité, durante el 2019, fue la organización de las XI Olimpiadas Coopemtol, que se llevaron a cabo en dos fases: la primera a través de zonales realizados en los municipios de: Chaparral, Líbano, San Antonio y San Luis, y la segunda, las finales de todas las disciplinas en la ciudad de Ibagué, en la Sede Social de la Cooperativa.

Para estas justas deportivas se inscribieron más de 660 deportistas de todos y cada uno de los municipios del Tolima, lo que evidencia la gran acogida que tienen este tipo de eventos dentro del magisterio.

Se conto con una participación cercana a los 600 asociados, en disciplinas grupales como: Baloncesto masculino y femenino, Fútbol, Futsal masculino y femenino, Tejo, Minitajo masculino y femenino, voleibol masculino y femenino, principalmente.

Esta actividad recreativa permitió a todos los asociados interesados en compartir una jornada deportiva, practicar su deporte favorito, más allá de sus condiciones técnicas o físicas, solo con la intención de participar y fortalecer los lazos de amistad entre los asociados.

La conformación de equipos a través de sorteo, y la descentralización de cada disciplina, permitió que esta actividad tomara un valor importante dentro de la base social, creando la necesidad de abrir nuevos escenarios para la práctica del deporte entre los asociados.

Estas justas deportivas generaron gastos por valor de \$44 millones en su primera fase de eliminación y \$14 millones en la disputa de las finales, para una inversión total de \$58 millones.

A partir de los resultados deportivos y la presentación individual de cada deportista en estas olimpiadas, se dio inicio al proceso de preselección de asociados que participaran en los próximos juegos nacionales del sector educativo solidario, organizados por Fensecoop, que para el 2020 se llevaran a cabo en la ciudad de Yopal Casanare; la selección se llevó a cabo por el equipo de técnicos que será el encargado de la preparación y

acondicionamiento de los deportistas para estas justas nacionales.

Como resultado de este proceso, el 7 de diciembre de 2019 se llevó a cabo la primera convocatoria de deportistas que buscan representar a Coopemtol en estos juegos nacionales, para ello se contó con la participación de más de 100 deportistas en diferentes disciplinas, para lo cual la Cooperativa invirtió alrededor de \$5 millones en transporte de asociados, entrenadores, hidratación y almuerzos.

Finalmente, dentro de las actividades desarrolladas a través del fondo de recreación, deportes y turismo, estuvo la participación de Coopemtol en el IV Encuentro Folclórico Nacional de Fensecoop, realizado en la ciudad de Manizales en el mes de octubre de 2019, que contó con la participación de artistas que representaron a la Cooperativa en: música, danzas, canto y pintura.

Coopemtol hizo parte de este evento con un grupo de casi 50 artistas, que dejaron el alto en nombre de la Cooperativa, destacándose por sus habilidades histriónicas y la buena representación del arraigo cultural tolimese.

Para la participación en este evento, se invirtieron alrededor de \$28 millones de pesos, que comprendieron: transporte de asociados para los ensayos, vestuarios, desplazamiento a la ciudad de Manizales, alojamiento, alimentación e inscripción en el evento.

Para Coopemtol, las erogaciones realizadas a través de este fondo vienen generando frutos importantes, pues se ha logrado generar una conciencia deportiva y cultural dentro del magisterio, invitando a sus docentes a realizar nuevas actividades lúdico-recreativas, que generen espacios de sana convivencia y el fortalecimiento de los lazos de amistad; estos resultados son la motivación principal para continuar y mejorar las inversiones en este tipo de actividades brindadas por parte de la Cooperativa.

Fondo Social para Otros Fines:

Este fondo presentó los siguientes saldos a final de 2019:

SALDO INICIAL	404.693.924,00
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	1.200.000.000,00

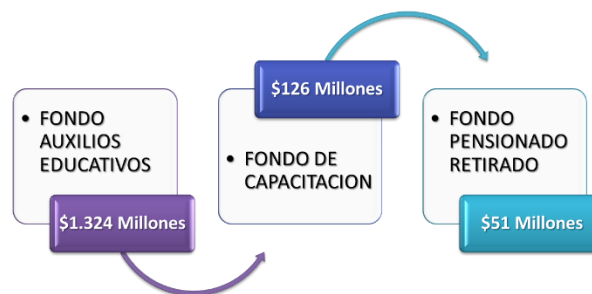
RECAUDO	209.838.000,00
GASTOS	1.500.765.592,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	313.766.332,00

Este fondo concentra todas aquellas inversiones que según lo determinado dentro del estatuto de la Cooperativa y la Circular Básica Contable y Financiera a través de la Circular Externa 004 del 28 de agosto de 2008, no pueden ser desarrolladas a través de los fondos de educación, solidaridad o recreación; por esta razón, se concentran diversas actividades en las que se busca ampliar la cobertura de servicios, que generen bienestar para los asociados y sus familias.

Durante el 2019 a través de este fondo se invirtieron \$1.500 millones, que representan un 30,68% del total de gastos sociales realizados a través de los fondos por parte de Coopemtol.

En el 2018 los aportes desembolsados por este fondo sumaron \$1.357 millones, logrando un incremento para el 2019 de \$143 millones, que representan un crecimiento en la acción social del 10,53%.

El fondo para otros fines sociales distribuyó sus gastos de la siguiente manera:



Fondo de Auxilios Educativos: Este fondo invirtió durante el 2019 más de \$1.324 millones, superando el valor del año anterior, donde se desembolsaron auxilios por \$1.264 millones, lo que representa un crecimiento del 4,74%.

Para el año 2019, se amplió la reglamentación que determina, no solo las pautas para la recepción de documentos, sino la cobertura para aquellos grupos de interés que pueden tener acceso a estos beneficios, permitiéndole recibir este auxilio a los estudiantes que realizaran el semestre introductorio para carreras de

pregado y la disminución del promedio de notas tanto para beneficiarios como asociados, que paso 4,0 a 3,8.

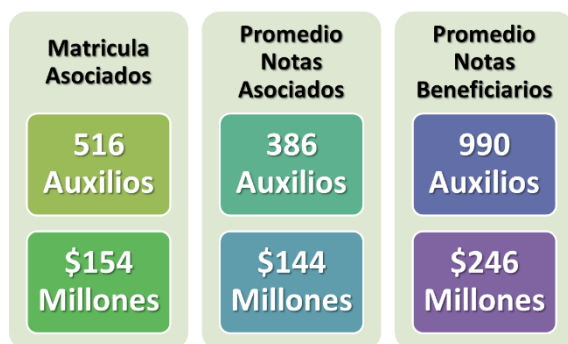
Los auxilios de matricula para beneficiarios se distribuyeron durante el 2019 de la siguiente manera:



Por concepto de matrícula de beneficiarios se entregaron un total de 4157 auxilios durante todo el año, desembolsando más de \$773 millones en el 2019; dentro de estos pagos encontramos que el mayor número de auxilios se otorgan para el nivel de educación superior, por ser de frecuencia semestral.

Este incentivo se ha venido consolidando como la iniciativa social que mayor cobertura de asociados genera, siendo este uno de los principales argumentos bajo el que se vinculan nuevos docentes.

Los auxilios de matricula para asociados y promedio para beneficiarios se distribuyeron durante el 2019 de la siguiente manera:



Por estos auxilios se invirtieron más de \$544 millones, beneficiando a 902 asociados y 990 beneficiarios; para el 2019 se hizo un incremento en los montos individuales para los auxilios educativos, que contribuyeron al crecimiento general de esta inversión.

Dentro de las mejoras en este proceso, para el 2019 se puso en marcha un mecanismo diferente para la forma de pago de estos auxilios, permitiendo el retiro de los valores aprobados a través de los puntos Efecty de todo el departamento del Tolima, facilitando el acceso a estos recursos para los asociados que se encontraban en municipios distantes, o se les dificultaba hacer el retiro en las oficinas de Coopemtol.

De los 6049 auxilios pagados y aprobados por Coopemtol, 3522 fueron desembolsados en los puntos Efecty, esto representa un 58,22% de la población; las solicitudes restantes fueron pagadas a través de las cuentas de ahorro de Coopemtol, para quienes contaban con el servicio de tarjeta debito activo.

Este mecanismo ágil y oportuno, es una muestra del compromiso que tiene Coopemtol en mejorar su dinámica de servicio al cliente, siempre buscando mecanismos que beneficien a los asociados que se encuentran en los municipios más lejanos del departamento.

Fondo de Capacitación: Para el 2019 por concepto de capacitación se desembolsaron \$126 millones, triplicando el valor invertido en el 2018 donde solo se realizaron pagos por \$46 millones.

A través de este fondo se llevaron a cabo pagos por capacitaciones en diferentes municipios del Tolima, con el ánimo de vincular nuevos asociados y llevar los servicios de crédito y ahorros a los afiliados activos, logrando dar una mayor dinámica en la atención para aquellas personas que se encuentran laborando fuera de Ibagué; se visitaron más de 20 instituciones, llegando a municipios, corregimientos y veredas de todo el departamento.

Junto a los cursos de inducción, también se brindó capacitación para coordinadores, delegados y directivos de la Cooperativa, que, junto a los cursos de inducción y actualización, generaron desembolsos por \$5 millones de pesos en el 2019.

Para este mismo año también se reactivaron los programas de capacitación técnica y los cursos de formación brindados por el centro de formación de Coopemtol, Cetdecoop, invirtiendo alrededor de \$8 millones, en programas de: artes y danzas, panadería,

música, manualidades, gastronomía, banda marcial, deportes, inglés, emprendimiento, entre otras.

La inversión realizada en el 2019 supero en 14 millones el valor desembolsado en 2018, donde se pagaron solo \$44 millones en cursos de capacitación no formal.

Adicionalmente, la Cooperativa llevó a cabo una capacitación especial para las personas que participaron en el concurso para acceso al servicio docente, en zonas rurales afectadas por el conflicto armado, donde se desembolsaron recursos por \$62 millones de pesos, para que, asociados y no asociados, pudieran tener acceso a la información que podrían enfrentar en esta prueba, buscando con ello generar más opciones para que los maestros del Tolima, puedan acceder a estas plazas.

Fondo Asociado Pensionado Retirado: A través de este fondo se desarrollaron las actividades que buscan generar nuevos escenarios de integración y convivencia para los asociados que se han retirado de su actividad docente, permitiéndoles compartir sus experiencias con otros asociados que también gozan del buen retiro, consolidando esta iniciativa social como una de las fortalezas en integración lideradas por Coopemtól.

Las diferentes integraciones realizadas en Ibagué y en algunos municipios del departamento, requirieron recursos por valor de \$9 millones de pesos, donde se compartieron experiencias con los pensionados, además de escuchar sus necesidades.

Otra de las iniciativas realizada con recursos de este fondo y por intermedio del Comité de Pensionados Retirados, fue el viaje al Bogotá para disfrutar del Tren de la Sabana y a los termales en Santa Rosa de Cabal, donde compartieron más de 429 pensionados, con una inversión total por parte de Coopemtól de \$34 millones.

Finalmente, para cerrar el 2019, la Cooperativa llevó a cabo su tradicional cena navideña para pensionados retirados, donde alrededor de 360 pensionados se integraron en una tarde de música y tertulia, donde Coopemtól invirtió un total de \$7 millones, en 4 eventos.

En estos eventos también se ha podido brindar información valiosa para los pensionados, buscando utilizar estos espacios para tratar temas de interés como: hábitos de vida saludable, medicina preventiva, actividad física y recreativa.

7. Otras Iniciativas Sociales

De forma conjunta con estas actividades, Coopemtól desarrollo otras acciones sociales que fueron desembolsadas por cuentas diferentes a los fondos sociales.

Día del Asociado Coopemtól:

Dentro de las iniciativas sociales que no son ejecutadas directamente por alguno de los fondos sociales, se encuentra principalmente la celebración del Día del Asociado Coopemtól, una fecha institucionalizada por la Cooperativa y reconocida por los asociados, como el espacio de integración que fortalece los lazos de amistad entre los asociados y conmemora la importancia que tiene para Coopemtól su base social.

Para el 2019 se desarrolló una dinámica diferente en este evento, buscando una actividad de mayor integración, donde se contará más alternativas de entretenimiento, acordes a los diferentes tipos de asociados que componen la Cooperativa.

Dentro de las acciones nuevas llevadas a cabo para el Día del Asociado de 2019, se destacan:

- La participación en el evento de un animador, asociado a Coopemtól, que se encargó de dinamizar todo el evento, además de informar sobre servicios y productos ofertados por la Cooperativa.
- Presentaciones de grupos de danzas y bailes modernos, que dieron un toque distinto al evento, logrando uno de los principales objetivos de la Cooperativa, rescatar espacios culturales dentro de los asociados.
- Zona de juegos tradicionales, para que los asociados que no disfrutaban del baile y la música, pudieran realizar actividades diferentes, con la dinámica de animadores que apoyaron la coordinación de cada stand de juegos.
- Presentación de un trovador, que amenizó la hora del almuerzo, con una actividad diferente que entretuvo a los asociados en ese momento.

- Se entregaron gran variedad de premios, regalos, viajes y se reconocieron talentos individuales de los asociados, premios grupales para las delegaciones con mayor participación y más activas en el evento.
- Bebidas ilimitadas para todos los asociados, con la intención de que este aspecto no fuera una preocupación o algo que limitara el desarrollo del evento, y permitiera a los asociados poder compartir más con sus compañeros.
- Campañas de crédito para recoger cartera que tengan los asociados en otras entidades, y fidelización de asociados con tasas de interés competitivas, que permitieron que, entre los meses de septiembre a diciembre de 2019, se alcanzaran resultados históricos frente a la colocación de nuevos préstamos.
- Visitas a los diferentes municipios del departamento, con la intención de llevar servicios financieros, asesoría de créditos y cursos de inducción para nuevos asociados.

Finalmente, para esta actividad se desembolsaron recursos por valor de \$117 millones, contando con la participación de 1623 asociados de todos los municipios del departamento, una participación histórica que se convierte en el punto de partida para sostener y mejorar este tipo de actividades desarrolladas por la Cooperativa.

Junto a esta actividad, también se llevó a cabo la celebración del Día del Asociado Pensionado Retirado, con una participación de 361 asociados, en un evento mucho más sobrio, realizado en el Coliseo del Colegio San Simón en la ciudad de Ibagué, con presentaciones de grupos musicales, de danzas y diferentes artistas que lograron generar un espacio de diversión y sano esparcimiento para los pensionados.

En esta última actividad, se invirtieron más de \$23 millones de pesos.

Otros Incentivos:

En aras de fortalecer la imagen institucional de la empresa, y buscando posicionar el nombre del Coopemtol entre los asociados, a través de la entrega de beneficios y servicios que denoten su compromiso social, durante el 2019 se invirtieron alrededor de \$63 millones, en obsequios para estimular el ahorro, en la celebración de fiestas especiales como: día de la mujer, día del maestro y cumpleaños de la Cooperativa, y el apoyo a otras actividades culturales llevadas a cabo en diferentes instituciones educativas del departamento.

A la par de las diferentes inversiones sociales realizadas por la Cooperativa, se llevaron a cabo otras actividades importantes que no generaron un desembolso de recursos, pero si generaron un impacto social, entre ellas se destacan:

- Revisión de reglamentos y políticas según los parámetros establecidos por la Supersolidaria.
- Revisión del Estatuto de la Cooperativa.
- Lanzamiento de la línea de crédito para seguros, con tasas y plazos diferenciales para los asociados.
- Avance en la construcción del Sistema de Administración de Riesgos, a partir de la estructuración de sus cinco subsistemas.

Estos resultados se fundamentan en el voto de confianza de los estamentos directivos y de vigilancia de la Cooperativa con la Gerencia, lo que permite desarrollar un trabajo armonioso, que hoy se evidencia en los resultados obtenidos por la empresa en el 2019.

8. Innovación y Tecnología

En un sector tan competitivo como el financiero, donde las condiciones del mercado son muy similares para todas las entidades frente a temas como tasas y plazos, la dinámica en los servicios, su agilidad y oportunidad, toman un papel determinante a la hora lograr la aceptación de sus productos.

Coopemtol no es ajena a esta necesidad, y debe competir contra la banca tradicional, que financieramente tiene la posibilidad de acceder o desarrollar adelantos tecnológicos, permitiéndole estar a la vanguardia en comunicaciones e interacción con sus clientes, identificando sus gustos y expectativas.

Cada día se introducen nuevas plataformas en el mercado, que son la muestra del nivel de competitividad entre las distintas instituciones financieras.

Coopemtol, consciente de esta necesidad, aunque no logra tener el músculo financiero para desarrollar aplicaciones propias, hace una continua revisión a sus procesos internos, buscando generar mejoras en las operaciones, reducir tiempos y hacer más amables los servicios, de cara al asociado.

Durante el 2019, se han podido realizar los siguientes avances en este tema:

- Servicio de WhatsApp especializado para el área de Crédito, y un servicio aparte para atención a usuarios en general.
- Reestructuración de la página Web de Coopemtol, cambio en su diseño y actualización de contenidos, con nuevos espacios para mejorar la interacción con el asociado y usuarios en general.
- Nueva dinámica para el proceso de afiliación, rediseño del curso y la mecánica del mismo, con charlas personalizadas, brindadas en cualquier horario en las oficinas de Coopemtol.
- Revisión y reestructuración de los procesos de crédito, buscando la reducción en los tiempos de espera, y mejor información de cara al asociado.
- Apoyo logístico por parte de coordinadores y delegados municipales, en la asesoría de servicios básicos para asociados y sus familias.
- Dispersión de pagos a través del convenio Efecty, para que los asociados puedan hacer el retiro de sus auxilios educativos desde su municipio, sin tener que desplazarse hasta las oficinas de Coopemtol.
- Ajuste a la reglamentación interna de los diferentes servicios y auxilios brindados por la Cooperativa, en aras de crear mayor dinamismo para los asociados, tanto en la presentación de documentos, como el análisis y aprobación de los mismos.

Para el 2020, dentro de las iniciativas relacionadas con el área de tecnología, conectividad y acceso remoto a servicios, se tiene proyectado desarrollar las siguientes acciones:

- Mejorar la interactividad del asociado con la página Web de la Cooperativa, permitiendo descargar, además del Certificado de Ingresos y Retenciones de cada año, información financiera como: estados de cuenta y estado de las solicitudes de auxilios educativos.
- Desarrollar el registro para la participación de todos los eventos llevados a cabo por la Cooperativa, a través de la página Web de Coopemtol.
- Poner en marcha el servicio de retiro de cuenta de ahorros Efecty, a través del cual el asociado podrá solicitar retiros de su cuenta de ahorros, para que estos sean pagados a través de los puntos Efecty en cualquier parte del departamento.
- Construcción de aplicaciones de apoyo, para el manejo de documentos que soportan las solicitudes de auxilios y servicios sociales.
- Evaluación de programas y aplicaciones de apoyo para la gestión de riesgos y administración de los subsistemas estructurados en el SIAR.

En este último año Coopemtol ha dado pequeños pasos para acercarse a sus asociados, mejorando procesos internos, además de crear aplicaciones que permitan alcanzar las metas planteadas frente a la conectividad y el acceso a servicios, para las personas que se encuentran en municipios distantes.

Legalidad de Software:

Existe un fiel compromiso por parte de la Cooperativa en cumplir con los lineamientos sobre legalidad de los programas que se manejan, por tal motivo podemos certificar que el software utilizado por Coopemtol tiene licencia y cumple con las normas relacionadas con los derechos de autor según lo establece el artículo 1º de la Ley 603 de 2000.

9. Proyectos para el 2020

Al evaluar al comportamiento de las diferentes variables económicas del país, frente a los resultados de la gestión administrativa, financiera y social de la Cooperativa, podemos ver el 2019 como un año de buenos resultados, donde variables importantes generaron un crecimiento sostenible en el mediano plazo para la empresa, lo que

es un buen síntoma para afrontar el 2020, con la intención de crecer en nuevos aspectos y posicionar aún más el nombre de Coopemtol dentro de la economía regional.

Situaciones importantes que tendrían un impacto en el 2019 como el no poder realizar inversiones en educación formal, que tantos beneficios y reconocimiento generaron desde la puesta en marcha del Decreto 2880 de 2004, fueron contrarrestadas con estrategias más agresivas en la vinculación de nuevos asociados, la colocación de créditos y la fidelización de la base social, a través de servicios más ágiles y oportunos.

Buscando generar nuevos elementos de fidelización e identidad, proyectamos estrategias diseñadas para la vinculación de asociados y la creación de nuevos servicios, tanto financieros como sociales, que sean determinantes para alcanzar las metas trazadas en el 2020 y crecer como entidad solidaria.

Dentro de los principales proyectos que se tienen para este nuevo año se encuentran:

- Desarrollo del nuevo Proyecto Educativo Socio Empresarial Solidario – PESEM COOPEMTOLO 2020, que oriente la ejecución de actividades educativas, en los ámbitos de investigación, promoción, formación, capacitación y asistencia técnica de asociados, empleados, sus familias y la comunidad en general.
- Presentar ante la honorable Asamblea de Delegados, una reforma estatutaria que aporte a la dinámica de algunos servicios ofrecidos por la Cooperativa, y se ajuste a las necesidades actuales de la empresa.
- Continuar con las visitas a todos los municipios del departamento, brindando asesoría comercial de manera personalizada a los asociados, creando nuevos canales de comunicación entre ellos y la Cooperativa.
- Puesta en marcha de nuevos canales de comunicación para realizar retiros de cuenta de ahorros desde cualquier municipio de Tolima, y acceso a nuevos servicios financieros de manera remota.

- Desarrollo de nuevos servicios a través de la página Web de Coopemtol, de cara a una mayor interactividad entre el asociado y la Cooperativa.
- Revisión de los subsistemas de administración de riesgos establecidos por la Súpersolidaria, y ajustes al SIAR.
- Selección de deportistas y entrenamientos de cara a la participación en los IX Juegos Nacionales Fensecoop, que se realizarán en el mes de julio de 2020, en Yopal Casanare.
- Nuevas estrategias para incrementar la vinculación de asociados, y facilitar el reintegro de los docentes que se desvincularon de la Cooperativa por razones de fuerza mayor.
- Elaboración y evaluación del proyecto para la puesta en marcha del servicio de Turismo de Coopemtol.
- Revisión de procesos internos, estructuración de cargos y funciones, para dinamizar diferentes servicios de ahorro y crédito.
- Fortalecimiento de la línea de crédito para Seguros como: SOAT, todo riesgo vivienda y vehículo, seguro de vida, entre otros, con tasas especiales.
- Rediseño de las estrategias comerciales para la difusión de servicios y productos financieros ofrecidos por la Cooperativa, buscando fortalecer nuevos canales de comunicación con el asociado.
- Entrega de becas para estudio en universidades públicas a través del convenio con el Ictetex, para beneficiarios y comunidad vulnerable.
- Reactivación del programa de donaciones para instituciones educativas en todo el departamento, a través de los recursos administrados por el fondo de solidaridad.

La continua disposición al cambio, la búsqueda de nuevos escenarios y la puesta en marcha de estrategias que ayuden a alcanzar las metas propuestas, seguirán siendo las banderas de esta administración.

El compromiso de la Gerencia con los asociados es mantener el liderazgo empresarial alcanzado a nivel regional, y sostener una estructura financiera próspera

como la lograda en esta última década, fomentar la visión en donde los asociados son y siempre serán el eje principal de las actuaciones de la empresa, y articular sus necesidades con posibilidades financieras de la empresa, primando el bienestar común, el crecimiento como organización y el fortalecimiento social de los grupos de interés.

Espero poder contar con su apoyo y dedicación para enfrentar los nuevos retos que vienen para la organización en el 2020, y con eficiencia, transparencia y trabajo duro, continuar generando bienestar a los asociados de Coopemtol.

Ibagué, enero 30 del 2020.



JULIÁN GÓMEZ GUZMÁN
Gerente General