



# CONTENIDO



## Informe de Gestión:

Contexto Económico y Social

Identidad Organizacional

Composición Base Social

Estructura Financiera

Servicios de Crédito y Ahorro

Gestión Social

Gestión de Riesgos

Innovación y Tecnología

Dando cumplimiento al Estatuto de la Cooperativa y de conformidad con las normas legales vigentes, la Gerencia de Coopentol presenta a los delegados el informe de la gestión realizada durante el 2021, 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 2022, sin dejar de lado el interés por brindar mejores y más eficientes servicios sociales y financieros a los asociados.

El compromiso de la Gerencia con los asociados es mantener el liderazgo empresarial alcanzado a nivel regional, y sostener una estructura financiera prospera como la lograda en esta última década; fomentar una visión donde los asociados son y siempre serán el eje principal de las actuaciones de la empresa, y articular las necesidades con las posibilidades financieras de la Cooperativa, primando el bienestar común, el crecimiento como organización, el fortalecimiento social de los grupos de interés y población vulnerable, y el compromiso con el medio ambiente.

Espero poder contar con su apoyo y dedicación para enfrentar los nuevos retos que vienen para la organización en el 2022, y con eficiencia, transparencia y trabajo duro, continuar generando bienestar a los asociados de la Cooperativa.

Ibagué, 28 de febrero de 2022.



**JULIÁN GÓMEZ GUZMÁN**  
Gerente



# Contexto Económico Y Social

## CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL

El año 2021 trajo diferentes y nuevos retos para todos, empezamos a utilizar la expresión **Nueva Normalidad**, para explicar la adaptación que venimos viviendo a causa de la pandemia generada por el virus del Covid-19; un 2021 que inició con el mayor crecimiento en casos de contagio y víctimas fatales, que comenzó a experimentar una reducción en estas cifras a partir de la segunda mitad del año; sin embargo, finalizando el 2021 se vio el repunte de casos, contrastado por una disminución en el número de víctimas mortales, como consecuencia de los programas de vacunación desarrollados en el país, y la pérdida de letalidad del virus.

El crecimiento económico también se comportó de la forma que se estimaba en todas las proyecciones; un efecto de rebote frente a las cifras alcanzadas en el 2020, donde la contracción económica fue del -6,8%, permitía estimar un crecimiento para el año 2021 que se esperaba fuera del 7,7% sobre el PIB, según lo proyectado por el Banco Mundial; sin embargo, la economía colombiana alcanzó un crecimiento del 10,02% durante el año, según el DANE.

Aunque el crecimiento de la economía, a simple vista parece un resultado positivo, el comportamiento de otras variables demuestra las grandes dificultades que en esta materia presenta nuestro país; una inflación desbordada, que llegó a cierre del 2021 al 5,62%, la cifra más alta en los últimos 5 años, con un aumento de casi el 250% frente a los resultados del año anterior, sumado al malestar general por el incremento en el precio de los alimentos y bebidas no alcohólicas, que según el DANE tuvo una variación del 17,23% anual, son factores que contradicen un crecimiento, que después de descontar la contracción, en realidad fue del 3,22%.

Productos como la papa ha tenido un incremento en su precio que sobrepasa el 111%, la carne 33% y la leche casi un 13%, afectando directamente el bolsillo de la mayor parte de la población. Según el DANE, la inflación para el 2021 a partir del nivel de ingresos, para los más pobres estuvo en el 6,85%, para la clase media en el 5,78% y para personas con ingresos altos del 5,62%.

El incremento en el costo de los insumos, en su mayoría importados, y en sí la creciente cifra de las importaciones, con un dólar que durante todo el 2021 se mantuvo por encima de los \$3.400, llegando a romper límites históricos

con un valor de \$4.023 a cierre del año, terminaron afectando drásticamente el índice inflacionario, y logrando que el hambre en el país, según cifras del DANE, afecte al 31% de los colombianos.

Junto al comportamiento de estas cifras económicas, otra variable que presenta movimientos negativos durante el 2021 fue la tasa de desempleo que para el mes de diciembre llegó al 13,7%; aunque esta cifra es inferior a la alcanzada a finales del 2020, el punto de comparación apropiado es el año 2019, pues en el 2020 los efectos de la pandemia y el aislamiento obligatorio afectaron drásticamente las cifras de desocupación en el país.

El peso colombiano fue una de las monedas latinoamericanas más devaluada durante el 2021 (14,4 por ciento), superando los \$4.000 pesos por dólar de Estados Unidos.

La cifra de desempleo del 2019 fue del 10,5%, en el 2020 el porcentaje de desocupación alcanzó el 15,9%, y para el 2021 fue del 13,7%; un desempleo creciente, con cifras de crecimiento económico y del PIB en aumento, con una inflación desbordada y acentuada en el encarecimiento de la canasta familiar a niveles muy por encima de la inflación, son los argumentos para hablar de una situación económica difícil en los hogares colombianos, y una crisis real, donde la desigualdad y el crecimiento de la riqueza en manos de unos pocos, se sigue agudizando en el país.

El crecimiento de la deuda externa en un 13,2%, llegando a representar el 53,1% del PIB nacional, está generando compromisos fiscales muy difíciles de soportar en el mediano plazo, más aún, con el crecimiento excesivo del gasto estatal y de la estructura de gobierno; esto hace que sea inminente una reforma tributaria, que si se enfoca bajo los mismos parámetros que las últimas 3 que ha propuesto el actual gobierno, volverá a generar un estallido social, probablemente más fuerte que el vivido en mayo del 2021.

La banca tradicional es ajena a los efectos negativos de la economía, por el contrario, con la misma infraestructura sigue generando utilidades que para el 2021 alcanzaron los \$11,7 billones, un crecimiento del 178% frente al mismo periodo del año 2020.

La tasa de intervención impuesta por el Banco de la República durante todo el 2021 fue reajustada en los últimos meses del año, buscando reducir el impacto de la creciente inflación; en enero se inició el año con una tasa del 1,75%, la más baja de los últimos 25 años, como medida para impulsar la economía y amparada por el bajo índice de inflación, pero los efectos inflacionarios obligaron a incrementar esta tasa en el mes de septiembre, octubre y noviembre, terminando el año en el 3,0%, y con la expectativa de continuar estos incrementos durante los primeros meses del 2022.

La tasa de usura se mantuvo estable durante el año, cerrando en diciembre en el 26,19%, y la tasa de interés bancario corriente bajo la modalidad de consumo cerró el 2021 en 17,46%.

El año 2022 presenta grandes retos en política económica para el país, además de un panorama político complejo a partir de los resultados económicos del presente gobierno, acompañado del mayor índice de desaprobación ciudadana en la gestión de todas las instituciones del estado, en la historia.

Las proyecciones de crecimiento para el 2022 son poco alentadoras por parte de la mayoría de entidades calificadoras de riesgo e investigadores financieros, que ven como la económica pueda crecer al ritmo del 2,1% aproximadamente, sin esperar que dentro del panorama mejore la presión inflacionaria, la volatilidad cambiaria y la lenta recuperación del empleo.

La Cooperativa continuará receptiva a los movimientos de las tasas de interés del mercado, con una visión clara de fortalecimiento interno, con un manejo controlado del gasto y la inversión, sin dejar de lado la dinámica en la colocación de créditos, con el compromiso constante sobre la misión solidaria de la empresa y la búsqueda permanente de soluciones a las necesidades de los asociados.



# Identidad Organizacional

## **IDENTIDAD ORGANIZACIONAL**

En el 2021 se trazaron objetivos frente a la identidad de Coopentol y la consolidación de su imagen institucional; en cabeza del equipo Comercial, el Gerente y el Consejo de Administración, se retomaron las visitas a diferentes instituciones educativas del departamento, buscando la difusión de los servicios, con la intención de vincular nuevos asociados y afianzar la fidelidad de la base social actual.

Esta estrategia permitió fortalecer el carácter social y solidario de la organización, socializando los principios y valores que rigen las actuaciones de la empresa, además de difundir de manera directa el modelo de servicio y atención a los asociados, con el que funciona la empresa.

Se fortalecieron los canales de información, virtualizando gran parte de los procedimientos que se manejan de cara al asociado, consolidando una imagen dinámica en la atención y logrando el reconocimiento como una empresa innovadora, con cambios constantes y comprometida en la generación de bienestar a sus asociados, ya que estas mejoras en el servicio se han centrado en dar solución a las dificultades que tienen algunos asociados para trasladarse desde zonas apartadas del departamento hacia las oficinas de Coopentol, siempre enfocadas hacia brindar un servicio oportuno, una asesoría clara y una atención de calidad.

Para finales del 2021 se implementó una iniciativa que busca medir el grado de satisfacción de los servicios con los asociados que solicitan su desvinculación de la Cooperativa, implementando una encuesta virtual orientada, no solo hacia la valoración de la experiencia como asociado de Coopentol, sino con la intención de determinar debilidades y fortalezas en diferentes servicios, además de las expectativas del asociado frente a la creación de nuevos programas y actividades sociales.

En el 2021 se establecieron nuevos cargos y procesos, orientados hacia fortalecer algunos aspectos de la estructura organizacional, de cara al cumplimiento de la normatividad vigente en diferentes temas, y buscando dar un mayor dinamismo a la operación interna de la Cooperativa, a partir de las necesidades que día a día se vienen generado por el crecimiento de la empresa.

Las acciones de la empresa y las actuaciones de directivos y trabajadores se encuentran enmarcadas dentro del Código de Ética y Buen Gobierno, del cual se desprenden los principios morales y éticos de la organización; estas pautas son conocidas por el equipo de trabajo de la empresa, y son de fácil consulta para todos.

Dentro de las medidas implementadas durante el 2021, a partir de la reforma estatutaria aprobada en la Asamblea LIV de 20 de marzo de 2021, que busco modificar diferentes temas como: vinculación de asociados, retiro voluntario, normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo, y algunos aspectos de funcionamiento de los comités internos, que fueron tomados como punto de partida para modificar diferentes reglamentos, en un proceso que aún continúa, donde a partir de cada uno de los artículos del Estatuto, se estructura su impacto y como se establecen las normas a partir de reglamentos, políticas y circulares, que faciliten la interpretación y aplicación de las directrices aprobadas por la honorable asamblea de delegados.

Los ajustes frente al manejo de la reglamentación general de la empresa se encuentran compilada en el documento Manuales y Reglamentos de Coopentol, el cual está compuesto por el Estatuto, Reglamentos y Políticas de los Comités Sociales y Técnicos, y de los servicios de la Cooperativa, así como en el Sistema Integral para la Administración de Riesgos SIAR.

El proceso de evaluación del modelo de Gobierno Corporativo se continúa realizando de forma permanente, siguiendo los lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica, actualizada con la Circular Externa 20 de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

El pilar fundamental en la construcción de la identidad de Coopentol se centra en la Ética, construida con elementos de la cultura organizacional, donde se fomentan principios, valores y conductas en el equipo de trabajadores y directivos, enmarcados dentro del Código de Ética y Buen Gobierno, teniendo por objeto asegurar el manejo eficiente y adecuado de los recursos administrados.



# Composición Base Social

## COMPOSICIÓN BASE SOCIAL

Después de los resultados alcanzados en el 2020 frente al comportamiento del número de asociados que ingresaron y ser retiraron de la Cooperativa, donde se presentó una disminución de 54 personas en el total de la base social a 31 de diciembre, se tomó la decisión de desarrollar diferentes estrategias comerciales para revertir estos resultados negativos durante el 2021, y alcanzar la meta proyectada de 6.000 asociados.

La estrategia parte de algunos ajustes en lo establecido dentro del Estatuto, buscando dar flexibilidad al reingreso de asociados, además de facilitar la creación de estrategias para la vinculación de nuevos docentes; estas medidas dieron el punto de partida para iniciar la visitas a diferentes municipios del departamento, articulando principalmente el sur del Tolima, donde la vinculación de nuevos maestros a la planta de la Secretaria de Educación, a partir de los resultados del concurso de postconflicto, generaron el escenario propicio para dar a conocer los servicios de Coopentol, y lograr una vinculación masiva de nuevos asociados.

Es así como se logró incrementar la base social de forma histórica para el 2021, superando la meta propuesta y llegando a los 6.096 asociados a 31 de diciembre; conociendo la dinámica que viene presentándose con las desvinculaciones, se aumentaron los esfuerzos para afiliar nuevos asociados, logrando vincular durante el año a 654 personas, entre nuevos asociados y asociados que se reintegraron; esta es una cifra histórica para la empresa, logrando un crecimiento del 175% en el número de afiliaciones, comparado con el número de ingresos realizadas durante el 2020 que fue de 237.

Para analizar el comportamiento de las vinculaciones en todo el departamento, se evaluó el número de vinculaciones a partir de las zonas establecidas por el DANE en el Tolima, que se encuentran conformadas por los siguientes municipios:

**Zona Ibagué:** Alvarado, Anzoátegui, Cajamarca, Coello, El Espinal, Flandes, Ibagué, Piedras, Rovira, San Luis y Valle de San Juan.

**Zona Nevados:** Casabianca, Herveo, Lérida, Líbano, Murillo, Santa Isabel, Venadillo y Villahermosa.

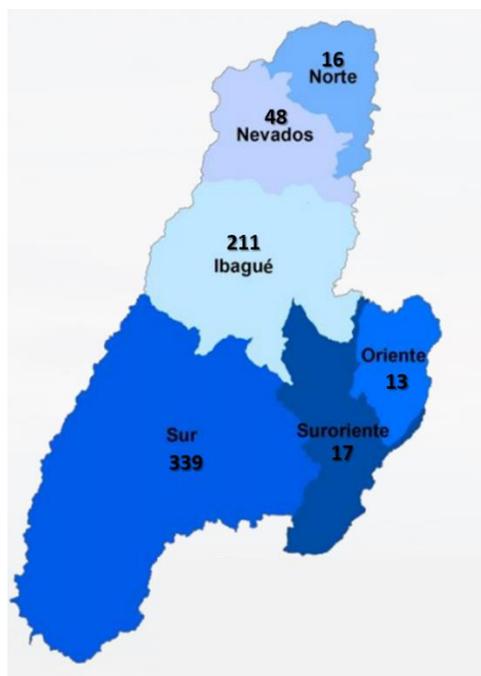
**Zona Norte:** Ambalema, Guayabal, Falan, Fresno, Honda, San Sebastián de Mariquita y Palocabildo.

**Zona Oriente:** Carmen de Apicalá, Cunday, Icononzo, Melgar y Villarrica.

**Zona Sur:** Ataco, Chaparral, Coyaima, Natagaima, Ortega, Planadas, Rioblanco, Roncesvalles y San Antonio.

**Zona Suroriente:** Alpujarra, Dolores, Guamo, Purificación, Prado, Saldaña y Suárez.

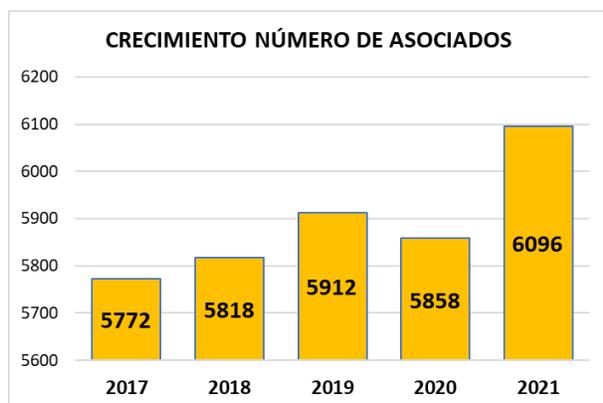
La distribución de la vinculación de nuevos asociados a partir de las zonas descritas, durante el 2021, fue la siguiente:



Adicionalmente, se vincularon 10 nuevos asociados que laboran en otros departamentos, diferentes al Tolima.

Con estos resultados, además de superar una meta propuesta durante varios años, se logró un crecimiento del 4% en el número total de asociados, esto representa 238 personas más integrando la base social de la Cooperativa.

El número de asociados en los últimos 5 años ha tenido el siguiente comportamiento:



De igual manera, la desvinculación de asociados para el 2021 también presenta un incremento considerable, que fue absorbido gracias a la gestión realizada en el tema de afiliaciones, logrando que su impacto se redujera frente al total de asociados a cierre 31 de diciembre del 2021.

Encontramos que también se presentó un aumento de las desvinculaciones del 43%, pasando de 291 en el año 2020 a 416 durante el año 2021.

Las desvinculaciones estuvieron distribuidas así:

- Los **retiros voluntarios** durante el 2021 fueron 416, reduciendo el saldo de aportes sociales en \$5.627 millones; el número de solicitudes se incrementó en un 40% y el valor del retiro de aportes sociales en un 47%, frente a los resultados de año anterior.
- La cifra de asociados **fallecidos**, que para el 2020 había sido de 29 personas, en el 2021 paso a ser de 49 asociados, un crecimiento del 69% en el número de casos, concentrados en los 4 primeros meses del año, donde fallecieron 21 asociados; el saldo total en aportes sociales de los fallecidos en el 2021 sumó \$833 millones.
- Las **exclusiones** por morosidad tuvieron un comportamiento estable durante el año, pasando de 1 caso en el 2020 a 2 para el 2021.

El saldo total en aportes sociales de las desvinculaciones aprobadas durante el año sumó \$6.508 millones, un aumento del 49% frente al valor total del año anterior que fue de \$4.371; este incremento también va de la mano con

el crecimiento del saldo promedio que tiene el asociado al momento de su desvinculación, que paso de \$14 millones en el 2020 a \$15 millones en el 2021, esto expresa que la desafiliación se presenta en mayor medida sobre asociados antiguos, probablemente con más de 10 años de vinculación a la Cooperativa, esto es una característica importante al momento de inferir el grado de aceptación de los servicios, pues quienes se desvinculan han permanecido un tiempo importante como asociados a la empresa.

A finales del mes de septiembre del 2021, se tomó la decisión de incorporar un instrumento de evaluación para conocer las impresiones de los asociados que solicitaban su retiro voluntario de la Cooperativa, frente a aspectos como: satisfacción de los servicios brindados, expectativas no cubiertas y la posibilidad de reintegrarse en un futuro como asociado.

Frente al motivo de la desvinculación, el 72% de los asociados manifestó que está conforme con los servicios que brinda la Cooperativa, pero necesita el dinero de sus aportes sociales, mientras que el 12% argumentó que son muchos los servicios que encuentra en Coopentol, pero siente que no lo benefician, y el 7% expresa que tiene dificultades para continuar pagando su cuota de aportes.

Estas respuestas darán el punto de partida para hacer ajustes en la estrategia de servicio de la empresa.

De igual manera, se tomaron medidas frente a algunos temas, con disposiciones importantes como la posibilidad de entrar a negociar el valor de la cuota de aportes sociales para casos especiales, permitiéndole al asociado disminuir el valor ahorrado mensualmente y poder seguir como asociado, sin afectar los beneficios a los que tiene derecho.

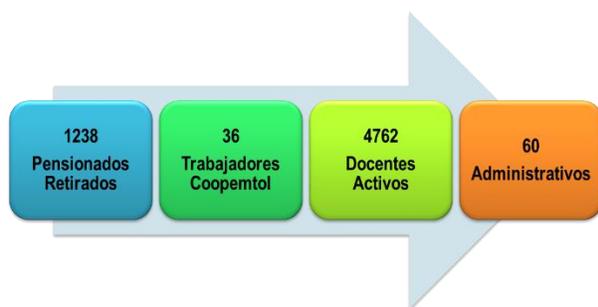
También se tomaron decisiones frente a la cobertura de los servicios para el núcleo familiar del asociado, permitiendo vincular a un nieto en el caso de no contar con hijos como beneficiarios por haber superado el límite de edad permitida; esto amplía la posibilidad de otorgar beneficios a un grupo que ya no estaba recibiendo auxilios desde hace algunos años, generando una nueva motivación para que continúen como asociados por más tiempo.

Otra de las preguntas relevantes se orientó a conocer la posibilidad de volver a ser parte de la Cooperativa en el futuro, a lo que el 89% de las personas que presentaron su solicitud de desvinculación manifestaron que si les gustaría volver a afiliarse, y el 8,5% que aún no están seguros;

únicamente el 2,4% respondió de manera expresa que no volvería a asociarse a la Cooperativa.

Finalmente, se evaluó la experiencia que tuvo como asociado a Coopentol, en una escala de 1 a 10, donde 10 representa que esta fue muy satisfactoria y 1 una mala experiencia; en esta pregunta el 93,8% calificó su experiencia como muy satisfactoria, con puntuación de 8, 9 y 10 puntos, cifras que muestran un gran nivel de aceptación frente a los servicios y beneficios que brinda la empresa.

Las iniciativas desarrolladas también se fundamentan en la composición de la base social, que según la ocupación del asociado, está distribuida de la siguiente manera:



Para el 2021 se logró disminuir la participación de los asociados que gozan del buen retiro, no porque se hubieran disminuido el número de personas, sino gracias al incremento en la vinculación de nuevos asociados que son docentes activos, principalmente en el sur del Tolima y en Ibagué.

Dentro del análisis de la base social se encuentra la siguiente distribución, a partir de la edad de los asociados:

<b>RANGO DE EDADES</b>	<b>CANTIDAD</b>
MENORES DE 35 AÑOS	487
ENTRE 35 Y 55 AÑOS	2.547
ENTRE 56 Y 70 AÑOS	2.336
MAYORES DE 70 AÑOS	726

Esta tabla muestra una composición homogénea a partir de un rango de 55 años, siendo este el punto medio que divide la población de la Cooperativa.

Uno de los aspectos importantes es el crecimiento del número de asociados con menos de 35 años, que paso de 444 personas a 487 en el 2021, un incremento del 10%, el

segundo más significativo dentro de estos rangos, después de los mayores de 70 años; el aumento del número de personas jóvenes en la base social, es un incentivo en aras de lograr sostenibilidad en el tiempo para la empresa, y además de proyectar un relevo generacional que fortalece la base social de todas las organizaciones.

Finalmente, se continúan desarrollando iniciativas para acercar a aquellos exasociados que se desvincularon de la Cooperativa por problemas financieros y tienen el deseo de volver a afiliarse.

Todas estas estrategias e iniciativas tienen la intención de continuar aumentando la participación de la Cooperativa frente al total de docentes y empleados activos de la planta de personal de la Secretaría de Educación del departamento del Tolima y del municipio de Ibagué.



# Estructura Financiera

## ESTRUCTURA FINANCIERA

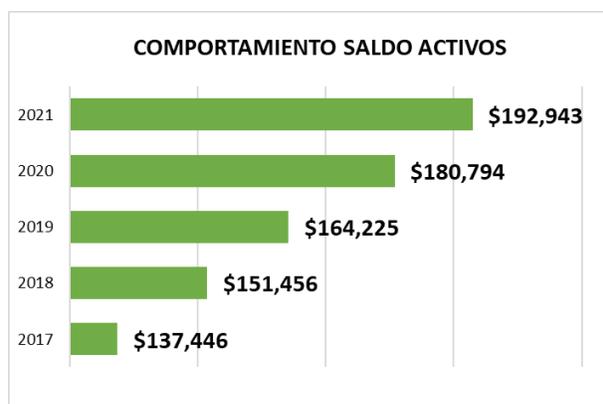
Las cifras que acompañan los resultados financieros consolidados de Coopentol, han sido preparadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera aceptadas en Colombia (NIIF).

En términos generales, el 2021 fue un año de buenos resultados, considerando el impacto en la economía que aún se vive por cuenta de la pandemia del Covid-19; más allá de estas dificultades, se sostuvieron cifras de crecimiento y en algunos casos incrementos mayores a los logrados en el 2019, lo que muestra una estructura financiera sólida, soportada en los buenos indicadores de liquidez y la estabilidad de los excedentes año tras año.

### Estado de Situación Financiera:

A 31 de diciembre de 2021 los activos totales de la Cooperativa sumaron \$192.942 millones, esto representa un crecimiento del 6,72%, aunque inferior a los resultados del año anterior donde el aumento fue del 10,09%, el crecimiento de los activos sigue dentro del promedio de los últimos 5 años; la principal razón para la disminución en el ritmo de crecimiento se centra en las cuentas de efectivo y equivalentes de efectivo, que cerraron el 2021 en \$11.635 millones menos que el año anterior, como consecuencia de una dinámica de crédito ya recuperada durante todo el año, y en sí, en el retorno de las actividades normales de la empresa, que generan una mayor salida de recursos.

El siguiente ha sido el comportamiento de los activos en los últimos 5 años:



Dentro de los activos, la mayor participación está concentrada en la cartera de crédito, que ocupa el 82,96%

del total de los activos, superando el porcentaje del 2020 donde esta participación fue del 76,31%.

Aunque la dinámica de la colocación aumento para el 2021 y la operatividad de la empresa volvió prácticamente a la normalidad, fue posible sostener niveles de liquidez muy por encima de los alcanzados antes de la pandemia, esto representa un manejo prudente frente al desembolso de recursos, fortalecido en gran medida por un crecimiento estable en el recaudo de la cartera.

En cuanto a los pasivos totales, el siguiente ha sido su comportamiento en los últimos 5 años:



Encontramos que los pasivos totales pasaron de \$40.293 millones a corte del 31 de diciembre de 2020, para terminar el 2021 con \$46.041 millones, esto representa un crecimiento del 14,26% generado principalmente por el aumento de la cuenta de depósitos de asociados en el corto plazo, que paso de ser \$35.801 millones en el 2020, para llegar a los \$40.276 millones a 31 de diciembre de 2021.

Este incremento en los saldos de los pasivos viene consolidándose en los últimos 5 años y muestra una tendencia sólida frente al comportamiento de esta cuenta dentro de la estructura de pasivos, y en general dentro del Estado de Situación Financiera Comparativo.

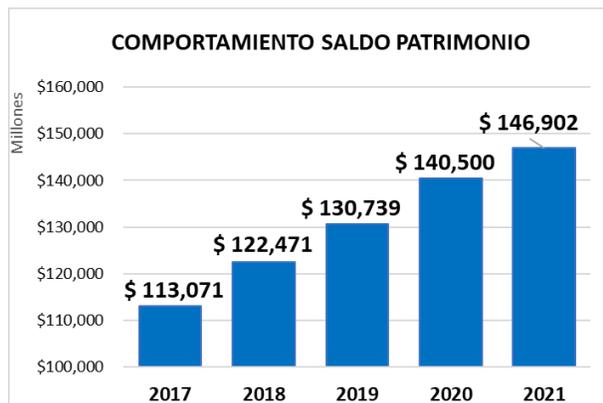
La composición de los pasivos conserva una distribución muy estable, donde en promedio el 88,05% está representado por los saldos en productos de ahorros de corto y largo plazo, que en total para el 2021 sumaron \$40.539 millones, teniendo un crecimiento del 12,64%, manteniendo la concentración de las cuentas por pagar a

nombre de asociados, como el principal pasivo con que cuenta la Cooperativa.

El patrimonio de Coopentol continúa fortaleciéndose año tras año, cerrando el 2021 en \$146.901 millones, generando un crecimiento del 4,56% frente a los resultados del 2020 donde esta cuenta terminó con un saldo de \$140.500 millones.

Es importante destacar que los efectos del creciente número de desvinculaciones no afectó de forma determinante el comportamiento del patrimonio, que tiene en el capital social, su cuenta contable más importante.

El siguiente ha sido el comportamiento de la cuenta de patrimonio en los últimos 5 años:



La cuenta con mayor participación dentro del patrimonio es el Capital Social, que a 31 de diciembre de 2021 llegó a los \$110.370 millones, lo que representa el 75,13% del total del patrimonio, incrementando este porcentaje en el 0,96% frente a los resultados del año anterior.

De igual forma, es relevante destacar dentro de la composición del patrimonio, el fortalecimiento interno de la empresa a partir del crecimiento de las reservas para protección de aportes sociales, que para el 31 de diciembre de 2021 alcanzaron los \$22.076, un crecimiento del 8,28% en comparación con el año anterior, donde este rubro cerró con \$20.387 millones; actualmente la reserva para protección de aportes representa el 15,02% del total de patrimonio de Coopentol.

Las cuentas contables que representan dineros por parte de los asociados, que en los pasivos son los depósitos de corto y largo plazo, y en el patrimonio es el capital social, sumaron \$150.519 millones, si lo comparamos con el saldo de la cartera de crédito que para la misma fecha, este fue

de \$160.065 millones, es decir que el total de la cartera el 94,04% está respaldada con los dineros que los asociados tiene a su favor en la Cooperativa, esto sigue siendo un aspecto importante y muestra la estabilidad financiera de la empresa, además de su crecimiento constante en las cuentas más representativas dentro del Estado de Situación Financiera Comparativo.

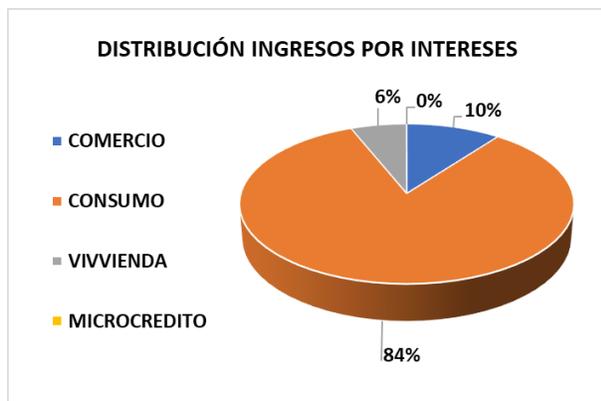
Si analizamos los resultados de la relación entre los ahorros, aportes y crédito, a cierre del 2020 frente a los resultados alcanzados en el 2021, podemos ver como la dinámica de crédito ha vuelto a tomar fuerza, mostrando la evidente recuperación del servicio y la reactivación en muchos aspectos de la economía personal de los asociados, quienes retoman actividades de inversión, de consumo y de comercio, viendo superados muchos aspectos de la pandemia y adaptándose a la nueva normalidad.

### Estado de Resultados:

En estas cuentas se observa una leve disminución en los ingresos por intereses y valoraciones, que es donde se registran los intereses por concepto de créditos y algunos instrumentos financieros de inversión con que cuenta la Cooperativa; a 31 de diciembre de 2021 esta cuenta registro un valor total de \$16.722 millones, mientras que a la misma fecha del 2020 su saldo fue de \$16.728, eso representa una disminución del 0,04%.

Aunque durante el año se presentó un crecimiento representativo en el saldo de cartera y principalmente en la colocación de nuevos préstamos, la decisión de reducir la tasa de interés tomada en el mes de marzo de 2021, terminó impactando los ingresos por intereses, debido a que la mayoría de los préstamos realizados por los asociados buscan descontar cartera interna o créditos que tienen actualmente con Coopentol; esta medida, aunque tiene un impacto directo en la rentabilidad, siempre ha estado orientada a fortalecer la imagen de la empresa, la competitividad, y continuar generando beneficios de forma directa para el asociado, pues una tasa de interés baja siempre será bien recibida por la base social.

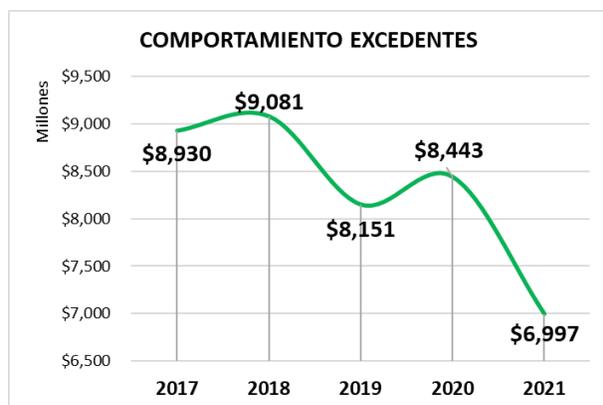
La distribución de los ingresos por intereses a 31 de diciembre de 2021 fue la siguiente:



Por su parte, en la cuenta de gasto, el retorno a la operación normal de la empresa durante el 2021 generó un crecimiento en los egresos operacionales en un 14,11%, pasando de \$5.631 millones en el 2020 a \$6.425 millones a 31 de diciembre del 2021.

El incremento de los egresos operacionales, frente al leve aumento de los ingresos por intereses, generó una disminución en los excedentes para el 2021, pasando de \$8.442 millones en el año anterior, a \$6.996 millones; esto representa una reducción del 17,12%, la más alta en los últimos años; la baja de tasas, el crecimiento en la nómina de trabajadores y el retorno a la actividad normal de la empresa durante el 2021, son los principales factores que incidieron en el decrecimiento de esta cuenta.

El siguiente ha sido el comportamiento de los excedentes en los últimos 5 años:



Aunque el valor alcanzado por los excedentes durante el 2021 es inferior al saldo del año anterior, este superó en un 12,37% el valor presupuestado para el año, donde se

esperaba llegar a excedentes de \$6.226 millones, y se logró superar esa cifra en \$770 millones, lo cual es un resultado positivo para la empresa.

Las estrategias de vinculación para nuevos afiliados, la fidelidad de la base social, y un servicio de crédito eficiente y oportuno, han permitido que para el 2021 se continúen generando excedentes, sin dejar de lado el compromiso con las acciones sociales, el otorgamiento de auxilios y beneficios para los asociados y sus familias.

También es importante destacar el fuerte impacto que ha tenido dentro de la estructura financiera de la Cooperativa, y principalmente dentro de los gastos operativos, el valor de la póliza de seguro de vida por créditos que tiene vigente Coopemtol; en cada crédito el asociado paga mensualmente una tasa del 0,06% por concepto de seguro de vida que respalda las obligaciones crediticias en el evento del fallecer el asociado; sin embargo, el valor de la póliza de seguro cobrada por la aseguradora contratada es mucho mayor a este valor, pues para el 2021 la tasa cobrada por la aseguradora llegó al 0.093%.

Esta diferencia entre la tasa del 0,060% pagada por el asociado y la tasa del 0,093% cobrada por la aseguradora, es asumida directamente por la Cooperativa, asumiendo un poco más del 35% de valor pagado por seguro de vida del asociado, esto suma durante el año más de \$604 millones.

Coopemtol actualmente asume el costo total de la póliza de vida sobre los aportes sociales de cada asociado, lo que genera un costo anual para la empresa de \$1.039 millones.

Estas medidas tomadas por la Cooperativa tienen la intención inicial de continuar sosteniendo una tasa de interés competitiva y generar un beneficio que favorezca el bolsillo del asociado, además de brindar un respaldo adicional para las familias en el caso de su fallecimiento; estas decisiones, aunque afectan la generación de excedentes, impulsan el concepto de beneficiar principalmente a los asociados, quienes son el activo más importante de la empresa y los principales generadores de crecimiento para la organización.

Los resultados alcanzados en el 2021, no solo en aspectos financieros, sino considerando las mejoras en servicios y el crecimiento de la base social, son el punto de partida para pensar en buenos resultados financieros para el 2022; aunque el panorama del país en materia económica no es el mejor, Coopemtol siempre ha sido una empresa que se

ha destacado por crecer cuando más difícil es el entorno, y fortalecerse en época de crisis.

Un manejo prudente de los recursos de liquidez, una posición austera frente al gasto, continuarán como políticas básicas en el manejo financiero de Coopentol, buscando contar con reacciones tempranas frente a los cambios que la dinámica económica traiga para el país, sin dejar de lado el compromiso adquirido con los asociados, no solo de ser la mejor alternativa financiera, sino una empresa solidaria comprometida con la generación de beneficios sociales para los grupos de interés que la componen.

### **Pago de Honorarios:**

Para el 2021 se pagaron honorarios para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, a la empresa Cosecoop S.A.S. por valor de \$3,5 millones; también se realizaron pagos por \$26 millones a nombre de Jorjweb Ltda., encargada del mantenimiento y soporte técnico del software contable SicoopWeb.

También se pagaron honorarios para continuar con el proceso de implementación y acompañamiento en del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST por valor de \$9,5 millones durante el 2021.

Administración, soporte y mantenimiento del software que permite llevar el control de los activos fijos de la Cooperativa, generó honorarios por valor de \$5,4 millones pagados a la empresa Appsccloud S.A.S.

Para el 2021 también fue necesario contar con la asesoría jurídica de varios profesionales en derecho, en temas relacionados con la administración de la Sede Social de Coopentol y el proceso jurídico contra el Club Deportivo Tolima Real, donde se desembolsaron recursos en asesorías por más de \$9 millones de pesos.

También se giraron recursos por \$1,4 millones para temas referentes a la actualización del reglamento interno de trabajo, y la elaboración, aplicación y tabulación del informe sobre actividades de intervención para el riesgo psicosocial de los trabajadores de Coopentol.

Se contrataron honorarios por concepto de asesorías contables durante el 2021 por valor de \$10,5 millones, a nombre de Jhon Nelson Vargas Bedoya y Luz Marina Castro Velandia.

Estos gastos representaron contratos por asesorías, soporte técnico y pago de honorarios por un total de \$65,5 millones durante todo el año 2021.

### **Pago a Directivos:**

Durante el 2021 se realizaron diferentes pagos a los estamentos directivos de la Cooperativa, discriminados en los siguientes conceptos:

<b>EROGACIONES</b>	<b>VALOR</b>
BONIFICACIONES	12.993.600
GASTOS DE REPRESENTACIÓN	65.413.872
HONORARIOS	240.678.124
OTRAS EROGACIONES	50.829.558
SALARIOS	252.653.333

Dentro de estos valores se incluyen los pagos realizados durante todo el 2021 a Juan Jose Bonilla Rendon, Revisor Fiscal de la Cooperativa.

### **Gastos en Publicidad y Propaganda:**

Para el 2021 se invirtieron más de \$36 millones en diferentes piezas publicitarias con el fin de promover, no solo la imagen y los servicios de la Cooperativa, sino también como apoyo para diferentes eventos, como el lanzamiento de los servicios del Sistema AhorroFácil y la celebración de los 55 años de Coopentol, donde por concepto de papelería, souvenirs, compra del dummy inflable con el logo de la empresa, y videos promocionales sobre estos servicios, se desembolsaron \$11,5 millones.

Adicionalmente, estos eventos fueron cubiertos por la emisora Ecos del Combeima, con transmisión radial y transmisión en vivo a través de la plataforma Facebook, con un costo total en el año de \$4 millones.

Finalmente, se invirtió en publicidad escrita para difundir los servicios de Coopentol, con nuevos portafolios de servicios, pasacalles, además de la elaboración de los calendarios que entrega la Cooperativa a todos sus asociados, por un total de \$20,8 millones.

### **Contratos Vigentes y Proceso Jurídicos:**

A lo largo del año 2021 se realizaron 15 contratos para diferentes obras desarrolladas por la Cooperativa en

municipios y veredas del departamento del Tolima, como iniciativa solidaria que apoya el fortalecimiento del sector educativo, generando mejores condiciones laborales para los docentes y un ambiente propicio para la educación de los niños y niñas tolimeses; estos 15 contratos tienen un costo de \$1.008 millones, de los cuales se ha pagado a 31 de diciembre \$396 millones, en 9 obras totalmente terminadas, entregadas y sin saldos por pagar; de igual manera se desembolsaron por concepto de anticipos \$395 millones para 6 obras que se encuentran en ejecución vigente, con un saldo por pagar pendiente de \$222 millones que se presupuesta cancelar en la vigencia del 2022, a la entrega a satisfacción de estas obras.

En cuanto a los procesos jurídicos vigentes, Coopentol figura como demandante ante el Club Deportivo Tolima Real S.A.; en el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Ibagué se inició trámite de incumplimiento del contrato de arrendamiento suscrito con esta entidad.

En laudo arbitral del 11 de noviembre del 2021, el Tribunal de Arbitramento declaró el incumplimiento del mismo y en consecuencia ordenó: restitución del inmueble en 10 días hábiles, el pago de los cánones adeudados desde el mes de marzo del 2021 a la fecha de entrega del bien, entrega de servicios públicos al día, y condenar al Club Deportivo a pagar a Coopentol la suma de \$1,8 millones como cláusula penal, al igual que las agencias en derecho y las costas. Este proceso ya fue terminado con el laudo del 11 de noviembre del 2021.

A 31 de diciembre se encontraba vigente el proceso ordinario de nulidad de contrato entre Matilde Trujillo de Forero, obrando como demandante, y Ernesto Trujillo y otros, obrando como demandados, interpuesto ante el Juzgado 5 Civil del Circuito de Ibagué, en el cual Coopentol, al ser acreedor hipotecario del proceso, es llamado en garantía respondiendo a la demanda; el estado actual del proceso es: notificación a los demandados.

### Otros Conceptos:

En este informe se deja constancia que durante el año 2021 no se realizaron transferencias de dinero o bienes a favor de personas naturales o jurídicas, tampoco se tuvieron dineros u otros bienes en el exterior, ni obligaciones en moneda extranjera, y no se realizaron inversiones en otras sociedades nacionales o extranjeras.

### Hechos Relevantes del Ejercicio Anterior:

Finalizado el cierre del ejercicio contable de 2021, no se presentaron hechos importantes ni operaciones adicionales que debieran ser incluidos dentro de las revelaciones, y aclaradas en el presente informe de gestión.

### Operaciones de Factoring de Proveedores:

La Cooperativa no obstaculizó de ninguna forma las operaciones de factoring que los proveedores y acreedores han pretendido hacer con las sus respectivas facturas de venta, según lo determinado en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

# Servicios de Crédito y Ahorro

## SERVICIOS DE CRÉDITO Y AHORRO

### Servicios 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 ingresos, es la cartera de créditos, que cerró a 31 de diciembre de 2021 en \$160.065 millones.

Al comparar los resultados con el 2020, un año afectado por los efectos de la pandemia, donde la cartera había tenido una reducción del 5,40%, en el 2021 se alcanzó un crecimiento superior al 16,01%, incrementando el saldo de este rubro en \$22.094 millones. Si la comparación se realiza sobre los resultados del 2019, el crecimiento también sería superior al promedio de los últimos años, aumentando en 9,75% el saldo que para esa fecha fue de \$145.843 millones, representando un incremento superior a los \$14.222 millones.

Las variaciones en los saldos de la cartera en los últimos 5 años, han tenido el siguiente comportamiento:



En un momento donde la economía del país crece a un ritmo del 10,02% durante el 2021, hablar de un crecimiento de la cartera, que es el principal activo productivo de la empresa, que superó el 16%, muestra resultados exitosos en el manejo de la oferta del servicio, pues un crecimiento de los saldos acompañado del aumento en el recaudo, junto con un favorable índice de liquidez, son los principales elementos para ver de forma positiva las cifras alcanzadas a cierre del 2021, y ver un panorama favorable para la empresa de cara a los retos que traerá el 2022.

El saldo total de la cartera terminó distribuido en el 2021 con los siguientes valores, en cada una de las líneas:

TIPO DE LÍNEA	SALDO
CONSUMO	137.777.638.197
COMERCIO	13.083.911.245
VIVIENDA	9.203.968.051
MICROCRÉDITO	-

La línea de consumo fue la de mayor recuperación durante el 2021 creciendo en un 19,07%, por encima del saldo a 31 de diciembre del 2020 que fue de \$115.706 millones; las demás líneas tuvieron comportamientos estables en sus saldos de un año a otro, vivienda decreció en un 1,88% reduciendo su saldo en \$176 millones y comercio paso de \$12.801 millones en el 2020 a \$13.083 millones en el 2021, que representa un crecimiento del 2,20%.

También es necesario mencionar el comportamiento de la línea de microcrédito, que terminó el año sin saldo a 31 de diciembre, principalmente debido a que la Cooperativa utiliza esta línea para el apoyo de proyectos agrícolas, con créditos pactados a una única cuota, buscando generar una alternativa para un grupo muy pequeño de docentes que invierte en este tipo de negocios; dadas estas condiciones, para cierre del año, la cartera vigente había sido cancelada en su totalidad, esperando que a comienzo del año 2022 se presenten nuevas solicitudes.

La participación de las líneas de cartera sobre el saldo total para el 2021 no tuvo mayores variaciones, continuando con la tendencia de años anteriores donde la línea de consumo representa el 86,07% del total de la cartera. Dentro de los \$137.777 millones con los que cerró esta línea, el 91,99% corresponden a créditos pactados por descuento de nómina que suman \$126.749 millones, mientras que para pago por ventanilla los créditos alcanzaron los \$11.027 millones a cierre del 2021.

Las líneas de comercio y vivienda solo representan el 13,92% del total de la cartera, donde comercio cuenta con el saldo más significativo con \$13.083 millones, siendo el 8,17% del total de la cartera vigente.

La dinámica en la operación de crédito también se recuperó para el 2021, incrementando el número de solicitudes aprobadas frente a los resultados del año anterior; en el 2020 se desembolsaron 6.553 nuevos créditos, mientras que para el 2021 se aprobaron 8.626 nuevos préstamos; sin embargo, la cantidad total de créditos vigentes se redujo del 2020 al 2021, pasando de 10.044 créditos activos en el 2020, a 9.620 a 31 de diciembre de 2021, lo que demuestra el aumento en el saldo promedio de cada deuda, al igual que el incremento de los montos solicitados, que en parte también conecta con el crecimiento de la inflación que sufre el país.

**Colocación de Nuevos Créditos:** Para el 2021 los resultados en la colocación fueron muy favorables, no solo comparados con el año 2020, también se acercaron a las cifras alcanzadas en el 2019, que ha sido considerado como un año histórico en este tema para la Cooperativa.

En el 2021 se proyectó una colocación con expectativas de crecimiento muy discretas, dada la incertidumbre dejada por la pandemia durante el 2020 y el incremento de casos de Covid-19 al finalizar el mismo año.

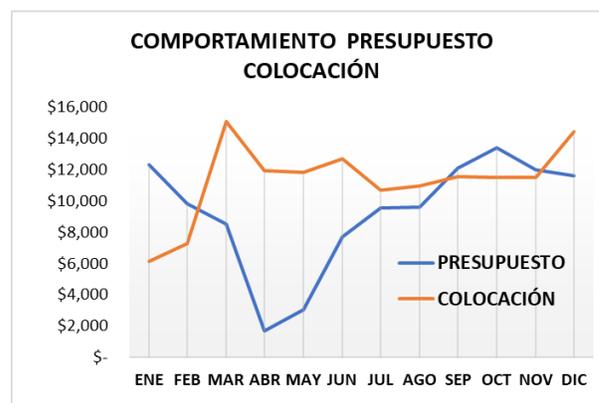
De esta manera, se esperaba una colocación de \$111.325 millones durante el año, y se alcanzó un total de \$135.672 millones a 31 de diciembre del 2021, es decir que el cumplimiento del presupuesto estuvo por encima del 121%.

La construcción del presupuesto se vio afectado por el comportamiento de la colocación durante el periodo de aislamiento obligatorio vivido durante el 2020, donde enero fue un mes con una colocación alta, producto del impacto positivo causado por la reducción de tasas de interés realizado en septiembre del 2019; sin embargo, al comparar estas cifras con enero de 2021 se encuentra un cumplimiento negativo frente al presupuesto, debido a las dificultades de contar con una operatividad normal en el servicio de crédito, a partir del incremento en los contagios y casos de Covid-19, que impacto directamente en la colocación de recursos frente al valor esperado.

Para los meses de febrero a junio, en las proyecciones se esperaba un estancamiento en la colocación, que fue repuntado por el crecimiento en la demanda de créditos, dada la nueva dinámica económica y la disminución de casos de Covid-19, que generó un clima de mayor tranquilidad para la población en general, con un escenario positivo para afrontar la nueva normalidad a la que se debía enfrentar la población.

Con este nuevo ritmo de crecimiento, se lograron desembolsar en los meses de marzo a junio 2021, un total de 2.895 solicitudes por valor de \$51.590 millones.

El siguiente es el comportamiento del presupuesto de colocación, frente a la colocación real del 2021:



La puesta en marcha del programa Crédito Digital, permitió desarrollar todo el servicio de crédito de manera remota para el asociado, desde la asesoría a través de las líneas de whatsapp, pasando por la radicación de las solicitudes a través de la plataforma Escala - Datacrédito, con firma digital de la solicitud y el pagaré, hasta la posibilidad de hacer desembolsos con abono a cuenta bancaria del asociado o a su cuenta ahorros de Coopentol, todo esto desde la comodidad de su casa; este servicio fue lanzado en mayo de 2021, siendo un incentivo importante para aumentar la dinámica en la colocación de nuevos créditos.

En cifras, durante el 2021 se tramitaron 192 préstamos bajo la modalidad de Crédito Digital, desembolsando recursos por más de \$4.329 millones; este es un buen comienzo para un sistema nuevo, que busca facilitar el acceso al servicio para aquellos asociados que se encuentran en zonas distantes del departamento o fuera de él.

Durante el 2021, en cuanto a la operatividad del servicio de crédito, se dio continuidad a lo establecido por el Consejo de Administración en acta 973 del 6 de abril de 2020, que buscó darle celeridad al proceso de aprobación de créditos, otorgándole potestad al Gerente para aprobar solicitudes sin la necesidad de que su desembolso estuviera condicionado por una reunión del Comité de Crédito; permitiendo que los asociados de otros municipios pudieran solicitar y desembolsar sus préstamos el mismo día, evitando más desplazamientos hasta las oficinas de la Cooperativa.

Estas disposiciones, además de contribuir al crecimiento de la colocación, han consolidado una imagen de dinamismo y mejorando la percepción de los servicios de la Cooperativa de cara al asociado, además han permitido generar un escenario diferente para que el Comité de Crédito pueda realizar una evaluación más frecuente de las condiciones de aprobación, y analizar de forma general la operatividad del servicio, enfocando sus esfuerzos en la creación de nuevas y mejores estrategias, que busquen consolidar un servicio de calidad para el asociado.

Junto a la consolidación de los canales virtuales, como una nueva ruta de acceso a los servicios de la Cooperativa, fue necesario además de ajustar procesos internos, adaptar la infraestructura física y tecnológica de la empresa, para afrontar la creciente demanda de solicitudes virtuales y poder garantizar que estos servicios sean sostenibles en el tiempo; con algunas dificultades, y los retos que trae la adaptación al cambio, hoy en día Coopentol puede mostrarle a sus asociados que el Crédito Digital es una realidad, que su acceso está garantizado para todos, y que día a día se fortalece el compromiso de buscar mejores condiciones para que los asociados vean en la Cooperativa su mejor alternativa financiera.

Dentro de las medidas complementarias que brindó Coopentol durante el 2021, en aras de garantizar e incrementar la colocación de créditos, estuvieron:

- Competir con una mejor oferta en la tasa de interés para compra de cartera, pasando del 0,79% al 0,75%, brindando una solución quienes ven en este tipo de créditos, la motivación más importante para vincularse a la Cooperativa.
- Continuar y mejorar los programas de fidelización, brindando tasas especiales para los asociados que no acceden frecuentemente al servicio de crédito, ofreciendo préstamos hasta por el valor de sus aportes sociales con un interés del 0,40%.
- Finalizando el 2021, se lanzó el nuevo servicio de Crédito Educativo, orientado a financiar matriculas para el asociado o cualquiera de sus familiares, con una tasa de interés muy competitiva, 0,50% para pago por nómina y 0,60% para pago por ventanilla, con un plazo máximo de 60 meses; este servicio busca fortalecer la formación, no solo de los asociados, sino de todas las personas que integran su núcleo familiar.

Estas iniciativas, sumadas a la mejora en los procesos y tiempos de respuesta, fortalecieron la colocación durante gran parte del año, que alcanzó un repunte en el mes de diciembre, donde se desembolsaron créditos por un valor total de \$14.428 millones, superando la cifra presupuestada en \$2.793 millones.

El 2021 fue un año donde se logró consolidar la funcionalidad del servicio a partir de los cambios que se pusieron en marcha como consecuencia del confinamiento y la recesión económica que vivió el país durante el 2020; el reto se centró en aprovechar aquellos aspectos que generan valor para el asociado, mejorarlos y convertirlos en una práctica constante de la empresa.

También se puede concluir que el crecimiento en la colocación de nuevos créditos no generó efectos negativos en la liquidez de la empresa, que es la variable más importante para la estabilidad financiera dentro de cualquier organización; sin embargo, la apuesta de mejorar las tasas, de mejorar la infraestructura tecnológica y los servicios de cara al asociado, causaron un aumento en los costos que impactó en mayor medida los excedentes del 2021, efecto que no necesariamente se trasladará a los años venideros, lo que brinda un escenario favorable para la empresa en el futuro inmediato.

**Recaudo de Cartera:** El recaudo de cartera para el 2021 volvió a los niveles normales presentados en años anteriores, donde se encontraba sobre el 80% del total colocado; para el 2021 se recaudaron \$115.046 millones por pago de cuotas y abono a préstamos, de los cuales el 81,49% corresponde a pagos pactados por nómina y el 18,51% por ventanilla.

Durante los meses de marzo, julio y diciembre se dio el mayor recaudo durante el año, principalmente ocasionado por el comportamiento de los pagos que realizan los entes territoriales al magisterio, pues en el mes de julio se canceló para toda la planta de la secretaria de educación, departamental y municipal, lo correspondiente al retroactivo de salarios del año 2021, y en el mes de diciembre el crecimiento en el recaudo siempre es motivado por el pago de primas de servicios; un mayor ingreso para el asociado siempre se va a traducir en un mayor recaudo para la Cooperativa.

El siguiente es el comportamiento del recaudo frente a la colocación, durante el 2021:



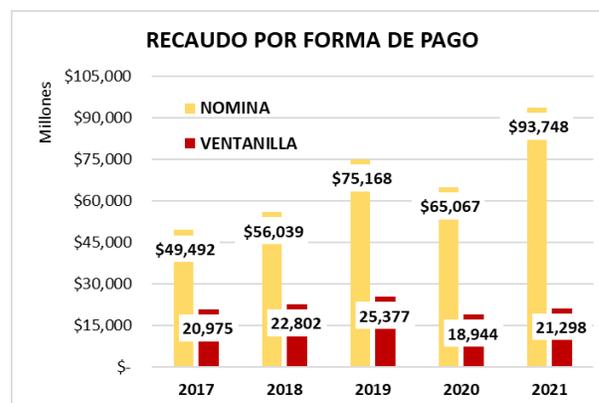
En el mes de marzo también se logró un incremento importante en la recuperación de cartera, principalmente por el crecimiento de la colocación, que para ese mes fue de \$15.089 millones, frente a un recaudo de \$12.845 millones, el más alto durante todo el 2021.

El crecimiento de la colocación siempre condiciona de manera directa un incremento en el recaudo, debido a que gran parte de los créditos que desembolsa la Cooperativa están destinados a descontar saldos de deuda vigentes con Coopentol.

De la misma manera, los meses de menor colocación son los que generan los menores valores de recaudo mensual durante el 2021; en enero y febrero la colocación de nuevos créditos fue por \$6.150 y \$7.271 millones, en estos mismos meses el recaudo estuvo sobre los \$6.521 y \$8.082

millones, superando las cifras de colocación, situación que no volvió a presentarse en ningún otro momento durante el año, donde la tendencia fue una colocación que superó el recaudo en un 17,68% en promedio.

El siguiente es el comportamiento de recaudo en los últimos 5 años, por nómina y ventanilla:



El recaudo de cartera durante el 2021 para pagos por ventanilla cerró en \$21.298 millones, muy cerca del promedio de los últimos 5 años, que se ubicó en \$21.879 millones. El recaudo a partir de esta modalidad de pago ha tenido un comportamiento estable, siempre cercado al monto total de la colocación, que para el 2021 fue de \$23.657 millones, es decir que por cada peso prestado por ventanilla se están recaudando al mismo tiempo \$9 centavos, dentro de la dinámica ingresos y salidas de la empresa.

Mientras que el recaudo por ventanilla ha presentado un comportamiento normal en los últimos años, la modalidad de libranza o descuento por nómina viene presentando un crecimiento importante, pasando de recaudar \$65.066 millones en el 2020, a \$93.748 millones en el 2021, esto representan un crecimiento del 44,08%, muy por encima del crecimiento promedio de los últimos años ha sido del 19,50%.

Estas cifras brindan un mejor escenario para la recuperación de la cartera, pues si bien es cierto la forma de pago no genera una garantía, contar con una mayor colocación a través de créditos por nómina, genera un menor riesgo para la Cooperativa, más aún dentro de un contexto como el que vive el magisterio, donde la percepción de estabilidad laboral es muy alta.

Para fortalecer estas medidas, también se ha buscado crear mecanismos de respaldo adicional para aquellos

asociados con vinculación laboral especial, que si pueden estar expuestos a la pérdida de su cargo de manera intempestiva, por estar contratados bajo la figura de provisionalidad; para ellos Coopemtol, buscando generar espacios donde puedan acceder al servicio de crédito, viene implementando el respaldo de sus obligaciones a través de Garantías Comunitarias, que es una empresa contratada para brindar respaldo a los préstamos que por su nivel de riesgo lo requieran, pagando una tarifa especial por parte del asociado que se acumula en un fondo común, cuyo fin es pagar los créditos cubiertos que no puedan ser cancelados; esto para Coopemtol brinda un escenario de menor riesgo, y para el asociado una alternativa ágil en el momento de acceder a créditos, sin la necesidad de buscar la firma de un codeudor.

Junto a todas estas acciones tomadas por la empresa, la Superintendencia de la Economía Solidaria consideró necesario prorrogar las medidas contenidas en las Circulares Externas 17 y 18 de 2020, que imparten instrucciones en aras de direccionar el otorgamiento de alivios financieros a los asociados de la Cooperativa, con una vigencia del 1 de enero hasta el 30 de junio de 2021.

A partir de esta medida, Coopemtol determino prorrogar la Circular Interna 05, para dar continuidad al programa de alivios, tomando como primer segmento a los asociados con créditos por ventanilla.

En este periodo se presentaron 40 solicitudes de prórroga, para créditos por un total de \$446 millones, distribuidos así:

LÍNEA	SALDO
CONSUMO	187.610.118
VIVIENDA	146.783.386
COMERCIO	114.714.105

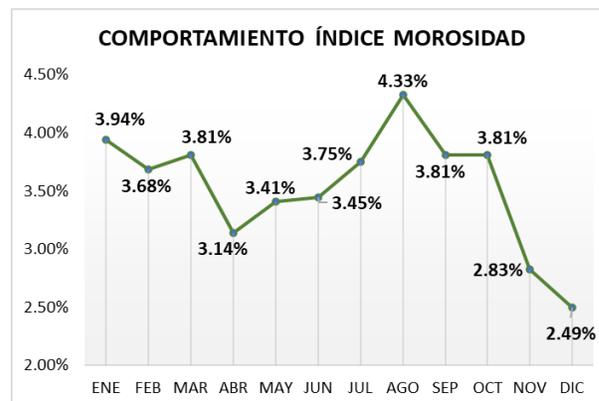
Durante el mes de marzo se recibieron 25 solicitudes de prórroga por un total de \$8 millones; en total, las 40 solicitudes afectaron el recaudo esperado para el primer semestre tan solo en \$12 millones.

Finalmente, para el año 2022 se establecen retos importantes frente a las modalidades de pago, la puesta en marcha del sistema AhorroFácil le permitirá al asociado hacer transferencias desde cualquier cuenta bancaria a su cuenta de ahorros de Coopemtol, esto genera una valiosa alternativa, no solamente para el incremento de los recursos de ahorros, sino que también facilitara el pago de

cuotas de crédito, sin la necesidad de desplazarse hasta las oficinas de Coopemtol; además, también se tiene proyectado contar con el servicio de pagos PSE para que los asociados puedan pagar directamente sus préstamos por internet, de forma ágil y mucho más práctica para ellos, y más eficiente en cuanto al manejo de la información para la Cooperativa; estas iniciativas buscan dar mayor agilidad a los trámites y facilitar la transacciones más recurrentes que realiza el asociado.

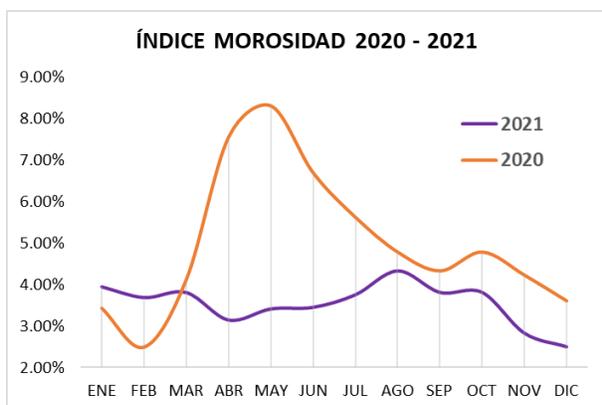
**Índice de Morosidad:** Este indicador cerró en diciembre de 2021 en el 2,49%, con un promedio durante el año de 3,54% y un total de cartera vencida que sumó \$3.991 millones, presentando una disminución en el promedio del indicador frente al año anterior que fue del 4,99%; esta es una disminución muy importante, con una recuperación de \$983 millones en saldos de créditos que para el 2020 se encontraban con una calificación negativa, y que para el 2021 hacen parte de la cartera al día.

El siguiente es el comportamiento del índice de morosidad durante el 2021:



Los resultados en cuanto a la recuperación de cartera vencida durante el 2021 fueron muy positivos para la Cooperativa; el año cerró con \$2.750 millones en cartera con más de 30 días de mora, esto representa un índice del 1,72% sin tener en cuenta la ley de arrastre, que indica que todos los créditos de un asociado que se encuentren registrados dentro de la misma línea (consumo, comercio, vivienda y microcrédito) deben ser calificados con la categoría individual más baja, es decir que del índice de morosidad alcanzado a 31 de diciembre de 2021, que fue del 2,49%, representa saldos por más de \$3.991 millones, de los cuales tan solo el 68,90%, es decir \$2.750 millones, se encontraban realmente en mora, los \$1.241 millones adicionales pertenecen a créditos al día.

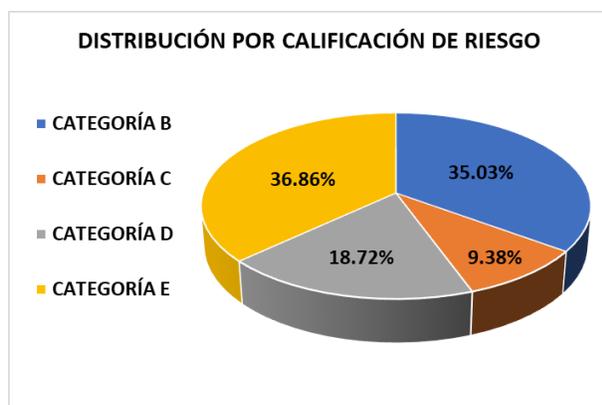
El siguiente es el comportamiento del índice de morosidad del año 2021, comparado mes a mes con el año 2020:



El año 2020 fue uno de los más difíciles a nivel financiero para todo el mundo, y los asociados de Coopentol no fueron ajenos en pequeño segmento a esta situación; el 2021 inició con los efectos del 2020, con un índice de morosidad del 3,94%, el más alto para un mes de enero en toda la historia de la Cooperativa; la reactivación económica, la nueva normalidad y las estrategias en la gestión de cobranza, forzaron el mejor comportamiento de este indicador, alcanzando un promedio del 3,33% en el segundo trimestre del año 2021, muy por debajo de índice en el mismo periodo del año 2020 que fue del 7,51%.

La variación real de la cartera vencida fue del -24.64% entre el 2020 y 2021, disminuyendo en \$983 millones, es decir que el 97.5% de los créditos a cierre del 2021 se encontraban al día.

La distribución de los saldos en mora, según la calificación de riesgo a 31 de diciembre de 2021 fue la siguiente:

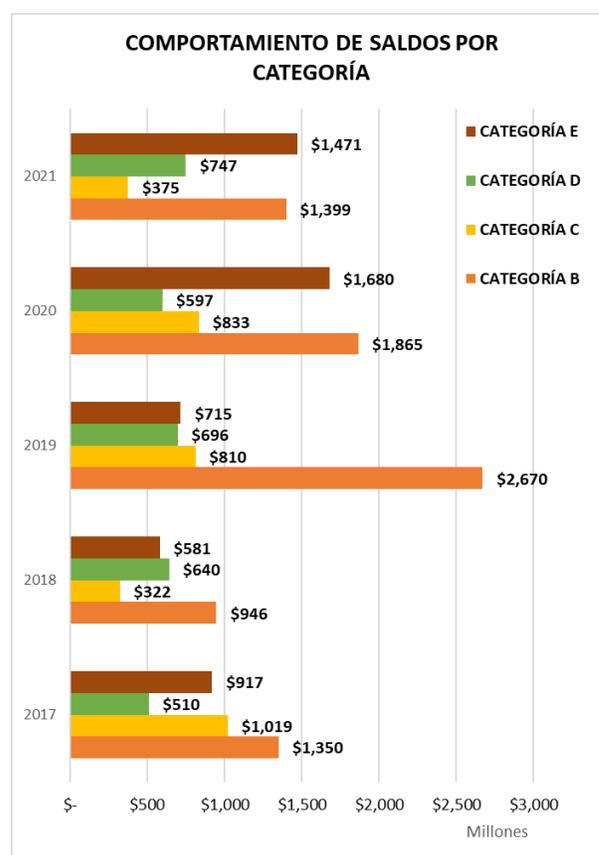


Los saldos que reportan 60 días de mora para créditos de consumo y microcrédito, 90 para créditos de comercio y

150 para créditos de vivienda, pertenecen a la categoría B que representa el 35,03% del capital en mora, alcanzando los \$1.398 millones.

A 31 diciembre de 2020 el saldo de la cartera vencida en categoría E fue de \$1.471 millones, lo que significó un incremento anual de \$208 millones respecto al mismo mes de 2020, y terminó con una participación sobre el total de la cartera vencida del 36,86%.

El siguiente es el comportamiento de los saldos por categoría de riesgo, a 31 de diciembre, de los últimos 5 años:



La categoría B es la que mayor variación presenta en su comportamiento y la más sensible a cambios, pues sus saldos tienden a trasladarse entre categorías de forma drástica de un mes a otro; al comparar el saldo a 31 de diciembre de 2020, que fue de \$1.865 millones, con el saldo a la misma fecha del 2021, \$1.399 millones, se encuentra una disminución de \$466 millones que representa una disminución del 25,02%, afectando de forma positiva el valor el saldo total en mora y el índice de morosidad.

Junto con la categoría B, la categoría C también presenta un comportamiento favorable con una disminución en su saldo al compararlo con los resultados del año anterior, donde cerró con \$832 millones, mientras que a 31 de diciembre de 2021 esta cifra fue de \$374 millones, una disminución del 55,02%.

Dando cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria, se registró un deterioro de cartera individual por valor de \$1,838 millones y un deterioro general por \$1,600 millones; estos valores obedecen principalmente al incremento de los saldos de cartera en los niveles de riesgo D y E, cuyos porcentajes de provisión son más altos, y a la aplicación de un mayor deterioro para 63 créditos, según lo determinado en el proceso de Evaluación General de Cartera realizado en el mes de diciembre, a partir de los parámetros establecidos por la Circular Externa 22 de diciembre 2020, que imparte instrucciones para realizar este proceso dos veces al año, con la intención de generar mayores provisiones que permitan salvaguardar a futuro los posibles créditos incobrables.

Dentro de los procesos de gestión de cobranza existen 55 casos que fueron remitidos al área Jurídica para iniciar procesos en una instancia superior, donde sus saldos suman \$1.291 millones, y de ellos se encuentra: 1 caso en el que existe declaratoria de insolvencia económica por parte del asociado con un saldo de cartera de \$57 millones, 8 procesos jurídicos activos y 3 con acuerdo de pago, todos en trámite con un saldo a capital de \$279 millones, y finalmente se cuenta con 43 créditos en proceso pre-jurídico que suman \$954 millones.

El compromiso del área de Cartera y el área Jurídica es no aumentar el número de procesos judiciales por cartera vencida, centrando la gestión de cobranza en la búsqueda de acercamientos y cobros pre-jurídico, que permitan encontrar soluciones mucho más eficientes y oportunas para el asociado y la empresa.

Durante el 2021 se llevó a cabo el castigo de cartera de 2 obligaciones de la línea consumo, autorizados por el Consejo de Administración mediante acta 1009 del 21 de diciembre, siguiendo los parámetros y lineamientos emitidos por la Supersolidaria; a 31 de diciembre estos casos acumulaban 2.891 y 2.922 días en mora, y un capital total de \$27 millones.

El Comité Evaluador de Cartera gestionó el monitoreo de la cartera a partir de la segmentación por características

afines del asociado como: edad, ingresos y tipo de vinculación laboral, para anticipar eventos negativos en el comportamiento de los pagos, reclasificar este tipo de créditos y revisar las condiciones en cuanto a garantías.

La información suministrada por las centrales de riesgo como resultado de la Evaluación de Cartera de Créditos es la principal herramienta para desarrollar este tipo de análisis.

El rodamiento de la cartera a las categorías de mayor riesgo, D y E, es una de las problemáticas de mayor impacto que enfrenta la Cooperativa, por ello se tiene proyectado el diseño de estrategias que reduzcan este comportamiento, buscando disminuir esta tendencia y reducir la participación de las categorías de mayor riesgo sobre el saldo total vencido.

Se ha logrado un trabajo de manera articulada entre el Gerente, el Consejo de Administración, el área de Cartera y el área Jurídica, que permite realizar una gestión especial sobre casos de morosidad complejos, alcanzando arreglos especiales donde se ponen en marcha nuevas alternativas, que mejoren las condiciones de pago del asociado, a partir de su situación económica actual.

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

### **Servicios de Ahorro:**

Para el año 2021, los productos de ahorro incrementaron su saldo total en \$4.558 millones frente a los resultados del año anterior, donde el saldo a 31 de diciembre fue de \$35.590 millones, esto representa un incremento del 12,81%, llegando a los \$40.149 millones a la misma fecha de corte del 2021.

El mayor incremento porcentual se presentó en las cuentas de ahorros donde los saldos crecieron un 31,25%, pasando de tener \$6.637 millones a 31 de diciembre de 2020, a \$8.711 millones a la misma fecha del 2021; siendo este el crecimiento más representativo en los últimos 5 años para este producto, que en promedio venía presentando un incremento porcentual del 9,38%.

Los saldos a 31 de diciembre de 2021 de los productos de ahorros son los siguientes:

<u>TIPO DE PRODUCTO</u>	<u>SALDO</u>
CUENTAS DE AHORRO	8.711.438.206
AHORRO PROGRAMADO	439.130.856
CDAT	30.998.575.876

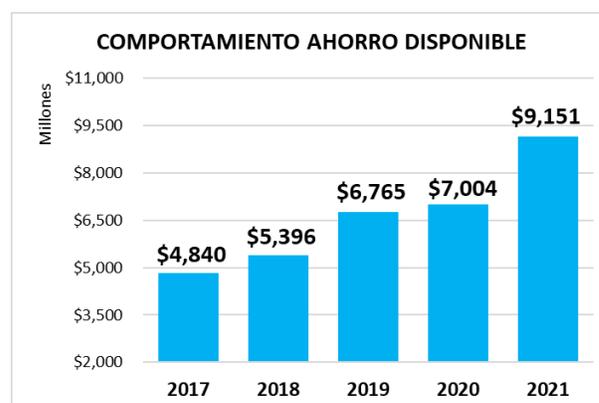
Las dos modalidades que maneja la Cooperativa en cuenta de ahorros: ahorros A la Vista y Crecediario, terminaron el año con saldos totales de \$7.167 y \$1.544 millones, alcanzando un incremento del 38,04% y 6,85% respectivamente, frente a los resultados del año anterior; el crecimiento de estas líneas es muy importante para Coopemtól, pues en ellas está el creciente reconocimiento del servicio de ahorros; hoy en día, con la vinculación de transacciones virtuales, son más los asociados que utilizan estos productos, facilitando el desembolso de créditos a cuenta de ahorros para ser retirado con la tarjeta débito de Coopemtól, o utilizado a través de los nuevos canales transaccionales a los que tiene acceso el asociado.

La cantidad de productos de ahorro por cada línea a 31 de diciembre, están representados en la siguiente tabla:

<u>TIPO DE PRODUCTO</u>	<u>CANTIDAD</u>
AHORROS A LA VISTA	6.038
AHORRO CRECEDIARIO	388
AHORRO PROGRAMADO	146
CDAT A CORTO PLAZO	367
CDAT A LARGO PLAZO	1.202

A 31 de diciembre de 2021 Coopemtól llegó a los 6.038 asociados con cuentas de ahorros vigentes, logrando una cobertura en los productos de ahorro sobre la base social del 99,04%; aunque porcentualmente disminuye esta participación en un 0,69%, en gran medida como consecuencia en el incremento considerable de las afiliaciones realizadas para el mes de diciembre, la Cooperativa y el área de Ahorros, vienen implementando diferentes estrategias que permitan que cada asociado tenga activa su cuenta de ahorros de forma simultánea con el proceso de afiliación; sin embargo, hablar de una cobertura en los productos de ahorro superior al 99% de la base social, siempre será una cifra importante dentro de la gestión realizada por la empresa en este aspecto.

El ahorro programado cerró el año con 146 productos activos, de los cuales 101 fueron pactados a corto plazo con un saldo total de \$235 millones y 45 a largo plazo con saldos totales de \$203 millones; esto representa un crecimiento en el saldo total de esta línea del 19,85%, con una disminución en la cantidad de productos activos, pasando de 157 títulos a 146, logrando un incremento en el saldo promedio individual para cada producto en el 2021.



Dentro del ahorro disponible encontramos los saldos en cuentas de ahorro A la Vista y Crecediario, además del Ahorro Programado, que, si bien cuenta con productos enmarcados dentro del largo plazo, estos tienen la posibilidad de ser redimidos de forma anticipada, ubicándolos como un producto que puede convertirse en efectivo con facilidad.

El comportamiento de estos productos sumados, en los últimos años muestra un comportamiento positivo, donde es visible el crecimiento de sus saldos; a 31 de diciembre de 2021 alcanzaron un total de \$9.151 millones, lo que representa un aumento del 30,65% sobre el año anterior, es decir, un crecimiento en el saldo que supera los \$2.146 millones.

Uno de los factores importantes para alcanzar este crecimiento en los saldos de las cuentas de ahorro, es la puesta en marcha la nueva plataforma de los servicios de ahorro de Coopemtól, nombrada como AhorroFácil.

Desde finales del año 2020 se iniciaron negociaciones con el Banco Cooperativo Coopcentral, para utilizar su plataforma tecnológica a través de la cual los asociados podrían realizar transacciones con sus cuentas de ahorro, por medio del Multiportal y la App Móvil de este banco.

Después de 15 años vinculados con el Banco de Bogotá, a través del convenio de afinidad para tarjeta débito, que

permitía al asociado movilizar los recursos de su cuenta de ahorro a través con una tarjeta débito amparada, se logró implementar un convenio mucho más completo, que además de brindar la posibilidad de usar una tarjeta débito, también le permite al asociado realizar operaciones financieras al mismo nivel que cualquier entidad bancaria, con transacciones como: pagos PSE, compras en línea, transferencias bancarias, consultas de saldos y movimientos, entre otras.

Estos nuevos canales transaccionales se dispusieron para el asociado con el nombre de sistema AhorroFácil, que comprendía: una nueva tarjeta débito con la franquicia de Visa Electrón, para ser utilizada en los cajeros de la red Servibanca, la más fuerte en los municipios del Tolima, un Multiportal para hacer operaciones desde su computador y una App Móvil para realizar transacciones desde la comodidad del celular.

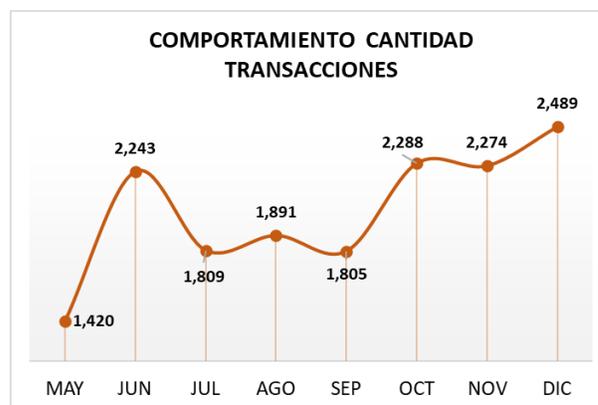
Este cambio en los servicios de ahorro representa un hito en el modelo transaccional de Coopentol, desarrollando un proyecto tecnológico y comercial que se construyó durante más de 6 meses, el cual fue puesto en marcha a partir del mes de mayo de 2021.

La aceptación del sistema AhorroFácil, la difusión llevada a cabo con la estrategia de lanzamiento y el esquema de soporte transaccional que fue desarrollado, y la nueva gama de operaciones que podrían realizar los asociados, se convirtió en la motivación principal para que a 31 de diciembre de 2021 se lograran activar 1.178 asociados como usuarios en el Multiportal y la App Móvil, y se asignaran 975 nuevas tarjetas débito.

Desde la puesta en marcha del sistema AhorroFácil, se ha logrado un incremento en el volumen de transacciones del 75,28%, creciendo a un ritmo de 153 operaciones más por cada mes; eventos importantes como: la consignación de auxilios educativos, el pago de transportes por la integración del Día del Asociado, la devolución de mayores valores descontados por nómina, entre otros, generan un aumento en el nivel transaccional mucho mayor en meses como junio y diciembre, donde se reportaron 2.243 y 2.489 operaciones, respectivamente, a través de estos nuevos canales.

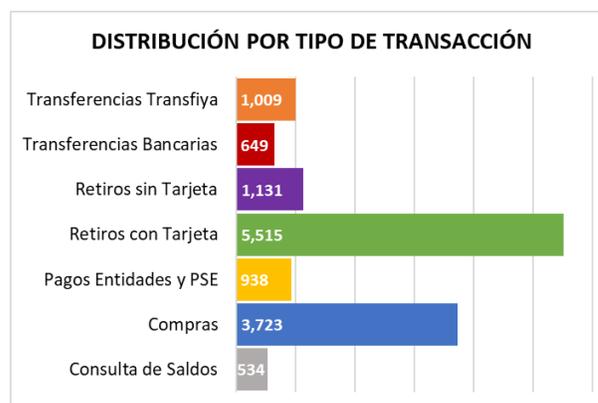
Durante el 2021 se movilizaron recursos por más de \$4.919 millones a través de los nuevos canales del sistema AhorroFácil, que recibieron un total de 16.219 operaciones.

El siguiente es el comportamiento a partir del número de transacciones durante el año 2021:



Dentro de estas 16.219 operaciones realizadas durante el 2021, se encuentran 13.499 transacciones exitosas que representan el 83,22%, mientras que 2.720 fueron operaciones que por diferentes motivos no tuvieron el resultado esperado por el asociado, representando un 16,77% en transacciones no exitosas.

Las operaciones exitosas estuvieron distribuidas durante el 2021 de la siguiente manera:



Es muy relevante destacar la participación de las transacciones que ahora son posibles con el sistema AhorroFácil, y que a través del convenio de afinidad con el Banco Bogotá no existían. Estas nuevas opciones representaron 4.261 transacciones como: pagos a otras entidades y pagos PSE, retiros sin la necesidad de tarjeta débito, transferencias bancarias y transferencias a través de la opción Transfiya, que hoy en día consolidan un servicio sólido, de cara a todos los cambios tecnológicos que trajo la pandemia, garantizando: oportunidad, seguridad y eficiencia, para que los asociados puedan utilizar los recursos de sus cuentas de ahorros, las 24 horas

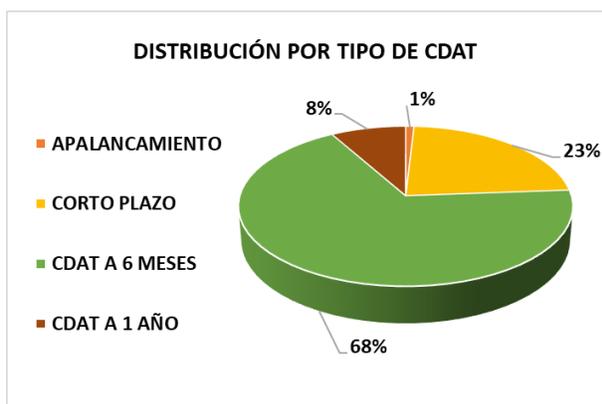
del día, los 365 días del año, desde la comodidad de su casa o al alcance de su mano, desde un celular.

También es valioso resaltar el alto número de transacciones con tarjeta, pues una de las fortalezas de este nuevo convenio es la posibilidad de usar los cajeros de la Red Servibanca, aliada al Banco Agrario, que es la entidad financiera con mayor cobertura en red de oficinas en todo el departamento del Tolima, esto brinda mayor acceso para que los asociados puedan usar los servicios de la tarjeta débito de Coopentol; sin embargo, una de las funcionalidades nuevas y de gran relevancia que presenta el sistema AhorroFácil, es la posibilidad de realizar retiros sin la necesidad de una tarjeta débito, a través de los más de 2.700 cajeros automáticos de la Red Servibanca, las más de 500 oficinas de la Red Cooperativa del Banco Coopcentral, y los más de 9.000 puntos Efecty en todo el país, todo esto desde la App Móvil.

Adicionalmente, para hacer realidad estos servicios y brindar mayor facilidad en su acceso para el asociado, la Cooperativa tomo la decisión de asumir los costos por cuota de manejo, administración y entrega de plásticos, además de todo el proceso de implementación tecnológica, buscando generar un beneficio tangible para el asociado, para poder encontrar en el sistema AhorroFácil, diferencias representativas en los costos financieros por el uso de sus canales transaccionales frente a la banca tradicional.

Finalmente, la mayor participación y relevancia por su saldo, dentro de los productos de ahorro, la tienen los títulos de renta fija CDAT, que a 31 de diciembre sumaron \$30.998 millones, representando el 77,21% del total de las captaciones.

La siguiente es la distribución por tipo de CDAT, a partir de sus saldos a 31 de diciembre de 2021:



En los CDAT's la mayor participación siempre ha estado enfocada en los títulos de largo plazo, específicamente los pactados a 6 meses, que alcanzaron un saldo a 31 de diciembre de 2021 de \$20.619 millones; sin embargo, para el año 2021 se abrió un nuevo plazo para este tipo de productos creando el CDAT para inversión de 12 meses, con una tasa mucho más alta que la ofertada para títulos a 6 meses; esta nueva línea de ahorro permitió que 88 asociados hicieran inversiones por más de \$2.495 millones, ubicando esta línea como la de mayor promedio individual por producto, con \$28 millones.

Durante el 2021 Coopentol continuo con su política de asumir el impuesto de 4x1000 en todas las transacciones realizadas por el asociado, en sus productos de ahorro y saldos a favor, invirtiendo más de \$96 millones por este concepto.

Según cada producto de ahorro, el impuesto asumido durante el 2021 fue el siguiente:

<u>TIPO DE PRODUCTO</u>	<u>VALOR</u>
AHORROS A LA VISTA	60.147.843
AHORRO CRECEDIARIO	10.038.963
AHORRO PROGRAMADO	197.111
CDAT A CORTO PLAZO	11.571.722
CDAT A LARGO PLAZO	14.311.423

Este incentivo se suma a las tasas de interés de captación que la Cooperativa ha mantenido estables durante los últimos años, premiando la fidelidad de aquellos asociados que ven en Coopentol una entidad sólida, a la que pueden confiar sus ahorros, y que adicionalmente les genera valores agregados, fortaleciendo el concepto de ser la mejor alternativa financiera para el magisterio tolimense.



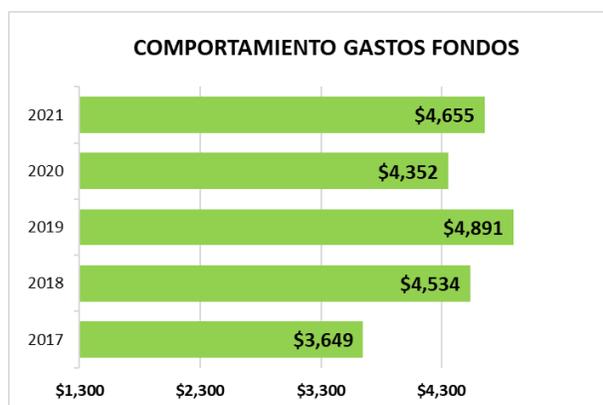
# Gestión Social

## GESTIÓN SOCIAL

Las inversiones sociales realizadas durante el 2021, permitieron continuar consolidando la imagen solidaria y de bienestar que busca proyectar la Cooperativa en los asociados, sus familias, diferentes comunidades y grupos de interés.

A través de los fondos sociales Coopentol invirtió recursos por valor \$4.655 millones, una cifra superior a la alcanzada en el 2020 donde se desembolsaron ayudas y beneficios sociales por valor de \$4.352 millones, esto representa un crecimiento del 6,97% por un valor superior a los \$303 millones.

El siguiente ha sido el comportamiento de los gastos realizados en los últimos 5 años, a través de los fondos:

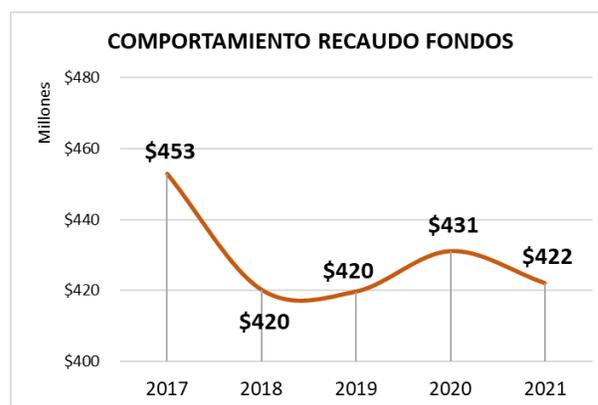


Para iniciar el 2021, se contaba con saldos iniciales de cada fondo social por valor de \$3.068 millones, que sumados a la distribución de los excedentes generados en el 2020 donde fueron asignados en el 2021 recursos por un total de \$4.586 millones, más un recaudo durante el año de \$422 millones, permitido que se contara con un total disponible de \$8.077 millones durante el año, cifra muy superior al resultado del año anterior, donde se contó con \$7.420 millones para realizar actividades a beneficio de los asociados y grupos de interés.

Sin embargo, es muy importante hacer claridad sobre el concepto de los fondos sociales, que determinan asignaciones presupuestales con que cuenta la Cooperativa para destinar recursos hacia la acción social, beneficio de los asociados y pago de algunos compromisos tributarios; pero esos recursos no son una realidad si la empresa no alcanza una estabilidad financiera a partir de

la generación de liquidez, de un uso racional de los recursos y un recaudo eficiente de los dineros colocados en calidad de crédito; estos saldos en fondos sociales no son recursos que estén en cuentas bancarias o fondos de inversión, son partidas presupuestales que solo se hacen reales gracias a la dinámica financiera de la Cooperativa, que logra cumplir con los compromisos sociales que reglamentariamente establece con sus asociados, beneficiarios y grupos de interés.

Mientras que los gastos sociales crecen cada año, el recaudo por fondos sociales presenta el siguiente comportamiento en los últimos 5 años:

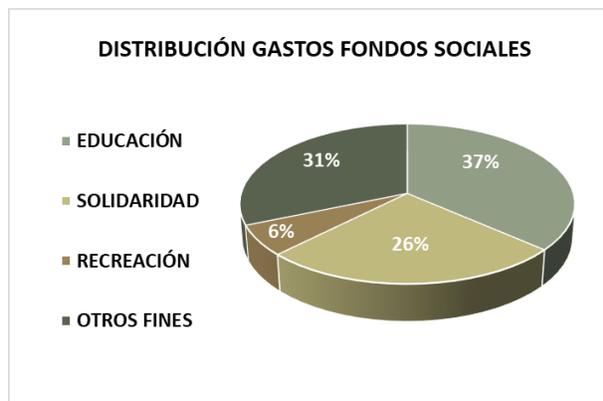


Durante los últimos 5 años, los fondos sociales no vienen presentando crecimiento, debido a que este rubro está ligado directamente al incremento de la base social; en el último año los Fondos de Educación y Auxilios Educativos recaudaron \$212 y \$210 millones respectivamente, esto representa una disminución en su total del 2,08%, recibiendo casi \$9 millones menos que en el último año.

Aunque el número de afiliaciones se incrementó durante el 2021, el 73,08% se dio durante el segundo semestre y el 47,40% durante el último trimestre, es decir que muchas más personas terminaron pagando fondos sociales a finales del año, pero no durante todo el año 2021.

Mientras que a junio se habían vinculado 176 nuevos asociados, las desvinculaciones fueron 204, es decir que durante más meses en el año se dejaron de recibir pagos por concepto de fondos de asociados desvinculados, que empezar a recibir pagos de fondos por nuevas afiliaciones.

La distribución de los gastos según cada fondo social a 31 de diciembre de 2021, fue la siguiente:



Dentro de los dineros desembolsados por cada fondo, educación presenta la mayor participación con el 36,41%, seguido por el fondo para otros fines sociales con el 31,32%.

Los aportes otorgados por concepto de capacitación, auxilios educativos para asociados y beneficiarios, y los gastos en actividades de integración para asociados pensionados retirados, son desembolsados a través del fondo para otros fines sociales, donde el gasto más representativo está destinado a los auxilios educativos.

Todas estas iniciativas sociales permiten la generación de espacios que ayudan a consolidar una imagen social, y de organización interesada en mejorar la calidad de vida de los asociados, sus familias y grupos de interés.

El siguiente es el comportamiento de cada uno de los fondos sociales con que cuenta la Cooperativa:

#### Fondo de Educación:

Este fondo presentó el siguiente comportamiento contable a 31 de diciembre de 2021:

SALDO INICIAL	1.132.734.449,63
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	1.688.553.866,00
RECAUDO	-
GASTOS	1.694.900.220,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	1.126.388.095,63

De los recursos disponibles durante el año 2021, el fondo de educación realizó inversiones por \$1.694 millones, que equivalen al 60,08% del total disponible.

Los gastos más representativos dentro del fondo están a cargo del pago de impuesto de renta del año 2020 que se realizó en abril y julio de 2021 por valor de \$1.679 millones, esto ocupa alrededor del 99,09% de estos gastos; algo muy importante a tener en cuenta, considerando que a través del fondo de solidaridad también se pagaron \$88 millones por este concepto, es decir que del total de gastos que realiza la Cooperativa a través de los fondos sociales, el 37,98% son destinados directamente al pago de impuestos y no pueden ser utilizados para hacer acción social.

Con los recursos restantes, a través del fondo se cancelaron capacitaciones, seminarios y diplomados por más de \$15 millones, para fortalecer los conocimientos de trabajadores y directivos, sobre temas afines a la empresa como: sistemas integrales de riesgo, actualización laboral, reporte de información exógena, manejo de tablas de retención documental, y dirección de comités sociales.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 026 del 17 de julio del 2018 del Ministerio de Educación Nacional, Coopentol tiene vigente el convenio con el ICETEX desde diciembre del 2018, con la intención de financiar educación técnica, tecnológica y profesional para asociados, beneficiarios y población vulnerable no vinculada a la Cooperativa, perteneciente a los estratos 0, 1, 2 y 3, con ingresos inferiores a 4 SMMLV, en instituciones de educación superior del sector público en Colombia, financiando en un 100% el valor de la matrícula.

Durante el 2021, el programa ha beneficiado un total de 116 estudiantes de 20 instituciones educativas, desembolsando recursos por \$145 millones, distribuidos en 3 desembolsos durante el año; se estima que para el 2022 se cuente con un total de \$1.263 millones disponibles, sin contar con el rendimiento del fondo para el segundo semestre del 2021.

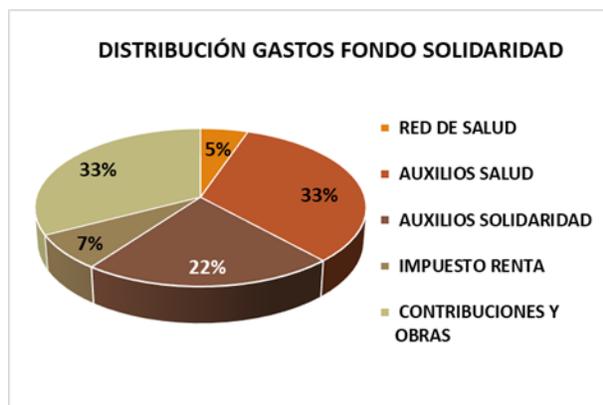
La Universidad del Tolima es la institución educativa donde más estudiantes beneficiados tiene este programa, llegando en el 2021 a 54 personas, seguida de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y la Universidad del Magdalena, con 26 y 13 estudiantes respectivamente; entre estas 3 instituciones educativas se concentran el 80,17% de las personas beneficiadas.

**Fondo de Solidaridad:**

Este fondo presentó el siguiente comportamiento contable a 31 de diciembre de 2021:

SALDO INICIAL	1.225.703.461,11
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	1.548.276.934,00
RECAUDO	212.306.133,00
GASTOS	1.214.672.793,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	1.771.613.735,11

El fondo de solidaridad desembolsó durante la vigencia del 2021 un total de \$1.214 millones en ayudas y contribuciones, una cifra inferior en \$199 millones a la girada durante el 2020; este fondo es el que mayor variedad de beneficios brinda para los asociados, sus familias y comunidad en general, contando con más de 14 auxilios de solidaridad y salud, además de los de servicios complementarios brindados a través de la Red de Salud, entre otros servicios, que se distribuyen de la siguiente manera, según los valores desembolsados en el 2021:



Las inversiones del fondo estuvieron enfocadas principalmente en los auxilios de salud y las obras de infraestructura en instituciones educativas como apoyo a la educación formal; estos ítems ocuparon el 65,62% de los recursos del fondo, con desembolsos que superaron los \$797 millones.

**Auxilios de Salud:** Para el 2021 se brindaron auxilios por valor de \$400 millones, representados en 984 ayudas destinadas para el apoyo de los asociados y sus familias en gastos de salud por concepto de: compra de prótesis, pago de cuotas moderadoras, compra de elementos ortopédicos, manejo de enfermedades permanentes, gastos médicos y hospitalarios, gastos por traslados entre

ciudades para atención médica, incapacidades y licencias de maternidad.

Estas 984 ayudas beneficiaron a 494 asociados y 490 familiares del asociado, donde el mayor aporte se brindó para el manejo de enfermedades permanentes, que representa desembolsos por \$149 millones con destino a 291 asociados, y que, para otros integrantes del grupo familiar del asociado, llegó a 456 personas, con recursos que superaron los \$162 millones.

**Red de Salud:** Estos servicios complementarios en salud para asociados y beneficiarios, recibieron recursos durante el 2021 por valor de \$63 millones en atención médica por diferentes conceptos como: servicios de odontología, optometría para asociados pensionados retirados, toma de exámenes generales de laboratorio, citologías y antígeno prostático, y demás exámenes de diagnóstico; estas iniciativas beneficiaron a 466 personas.

Dentro de los servicios brindados a través de la Red de Salud se destacan los aportes en optometría para asociados pensionados retirados, donde 54 personas recibieron el apoyo económico de la Cooperativa con un valor individual de \$282.000 para el pago de su consulta y la compra de lentes y montura, girando un total en el año 2021 de \$15 millones; esta iniciativa tiene una connotación especial, al buscar, no solo mejorar condiciones de salud para los asociados, sino también premiar a aquellos docentes que gozan del buen retiro, y que en su mayoría han sido asociados a la Cooperativa por muchos años, y para quienes cualquier aporte es una valiosa contraprestación para ese voto de confianza dado a la empresa durante tanto tiempo.

Sin embargo, la mayor inversión de la Red de Servicios de Salud de Coopemtol se centró en los aportes en odontología, que para el 2021 sumaron \$35 millones, representando el 55,54% del total de gastos de la Red, generando beneficios a 112 asociados y 21 beneficiarios, que recibieron estos servicios en municipios como: Ibagué, Espinal, Guamo, Prado y Chaparral.

Para Coopemtol, una de los resultados más importantes dentro de este servicio es el crecimiento en exámenes de diagnóstico como: citologías y toma de antígeno prostático, donde para el 2021 se atendieron a 187 personas, con un costo total de \$4 millones; la importancia de los exámenes preventivos va de la mano con la intención de la Red de Salud de Coopemtol, de ser una alternativa oportuna y de fácil acceso, para que los asociados y sus familias puedan

recibir este tipo de servicios, de cara a mejorar su calidad de vida.

**Auxilios de Solidaridad:** Por este concepto fueron desembolsados durante el 2021 más de \$265 millones, con los que se beneficiaron 325 personas, principalmente asociados que perdieron a sus seres queridos y pudieron recibir una ayuda solidaria de la Cooperativa.

Durante el año se presentaron 197 solicitudes de auxilio funerario por fallecimiento de beneficiario, las cuales fueron aprobadas en su totalidad, con recursos que sumaron \$121 millones.

En el 2021 también se presentó un incremento del número de asociados fallecidos y por ende en la cantidad de auxilios aprobados por este concepto, alcanzando las 45 solicitudes, por un valor de \$86 millones.

Dentro de los auxilios más importantes brindados por la Cooperativa durante el 2021, está la ayuda brindada a 71 docentes asociados que se encontraban vinculados al magisterio bajo la figura de provisionalidad, ellos hicieron parte de los más de 400 maestros en el Tolima que fueron desvinculados como consecuencia del concurso docente para zonas de postconflicto; estos asociados que perdieron su trabajo, recibieron un auxilio individual por valor de \$726.821, para un total desembolsado de \$51 millones; adicionalmente también recibieron un alivio financiero en el pago de sus cuotas, con el otorgamiento de 3 meses como periodo de gracia sin cobro de intereses, y la reducción de la cuota mensual de aportes sociales, sin perder el acceso a los servicios, auxilios y beneficios sociales que brinda la Cooperativa.

Adicionalmente, se brindaron auxilios por accidentes de tránsito y calamidades domésticas por un valor de \$5,6 millones para 11 personas; las iniciativas solidarias se han constituido en uno de los aportes más importantes que ofrece Coopemtól, permitiéndole al asociado contar con una pequeña ayuda económica, en diferentes situaciones que afectan su bienestar y el de su familia.

**Contribuciones y Obras:** Uno de los aspectos más relevantes puestos en marcha durante el 2021, fue el ajuste normativo realizado al reglamento de solidaridad, a partir de los cambios aplicados en el Estatuto de la empresa, con la intención de continuar brindando ayudas educativas a las poblaciones más vulnerables y distantes del Tolima; desde hace 6 años Coopemtól viene brindando aportes a las

instituciones educativas en ayudas como: medios audiovisuales, apoyos en mobiliarios, bibliobancos, entre otros aspectos, permitiendo que prácticamente en cada colegio público del Tolima, exista un aporte por parte de Coopemtól.

Sin embargo, concedores de las crecientes necesidades del sector educativo que no han podido ser suplidas por el estado, y los limitados recursos asignados en el presupuesto de cada institución, se tomó la determinación dar un mayor enfoque a los recursos del fondo de solidaridad destinados a ayudas educativas, hacia todo lo que tiene que ver con obras de construcción y mejoramiento de la infraestructura de su planta física.

Muchas fueron las ayudas brindadas en diferentes aspectos para las instituciones educativas del departamento, y no de menor importancia, pero para la Cooperativa el 2021 fue el momento de dar un enfoque de mayor impacto a estos aportes, concentrando los esfuerzos en aspectos como: construcción de aulas, baterías sanitarias, mejoras en pisos, cubiertas y remodelaciones en general.

Sobre estos aspectos, para el año 2021 se desembolsaron recursos por \$396 millones de pesos, enfocados en las siguientes obras:

En la **Institución Educativa Simón Bolívar**, ubicada a 1 hora y 30 minutos del municipio de Chaparral, en zona rural, se realizó: cambio del cielo raso, cambio total de los pisos por baldosa en sus dos niveles, se pintó toda la infraestructura junto con la fachada, además de curar humedades. También se hicieron arreglos en la batería sanitaria, pintura y techado de los tanques de almacenamiento de agua.

En la sede San Pedro de la misma institución, ubicada a casi 2 horas de la sede principal, se realizó: arreglo en los techos, dejando cielo raso y curando humedades, también pintura dentro y fuera de la sede.

También fueron pintadas las sedes: Dos Quebradas, Espíritu Santo y Santuario, de la misma institución Simón Bolívar.

El total invertido en estas obras para la institución Simón Bolívar y sus sedes sumó \$73 millones, beneficiando a una población escolar de 500 estudiantes, y a un número muy representativo de docentes asociados que laboran allí.

En la **Institución Educativa Fernando Villalobos**, sede los Cucharos, ubicada en zona rural del corregimiento del Totumo, en la ciudad de Ibagué; en esta sede se hizo reconstrucción de la unidad sanitaria con cambio de pisos, se construyó una nueva cocina, remodelación de 2 salones de clase con arreglos en la plancha y techos, resane de paredes, pintura interna y externa, y arreglos en general que generaron un cambio total a esta sede.

Esta obra tuvo un costo de \$59 millones, que sirvió para que 50 estudiantes de una de las instituciones con más número de asociados en Ibagué, pudiera recibir los beneficios y el apoyo solidario de la Cooperativa.

En la **Institución Educativa Medalla Milagrosa**, ubicada en el municipio de Chaparral, se realizó la construcción de un muro de contención de alrededor de 20 metros de ancho por 4 metros de alto, para mitigar el riesgo latente de deslizamientos de tierra sobre las aulas y zonas sociales de la institución; también se construyó su desagüe, trecho, canaletas, y 2 puertas de ingreso.

Adicionalmente, se realizó la adecuación de 2 aulas con la construcción de cielo raso, revisión y acondicionamiento de la parte eléctrica, cambio de pisos, pintura interna y externa, y arreglos en tanques de reserva de agua.

Estas obras, que fueron solicitadas en repetidas ocasiones por la institución ante los entes gubernamentales por el inminente riesgo presente, solo fue posible que se llevaran a cabo con los aportes de Coopentol, asumiendo el 100% de la obra, con una inversión que superó los \$67 millones, y beneficio a una comunidad educativa de 440 estudiantes.

Para la **Institución Educativa Bilbao**, ubicada en el corregimiento Bilbao, a 3 horas del municipio de Planadas, siendo de las zonas más distantes y de peor acceso vial en el Tolima, se entregaron donaciones por concepto de bibliobancos que sumaron \$3,3 millones, para una comunidad educativa de 1087 estudiantes.

En la **Institución Educativa La Fila**, ubicada en la vereda la Fila del municipio de Icononzo, fue necesario demoler la unidad sanitaria existente que se encontraba en pésimas condiciones, para construir la nueva unidad en la que se realizaron cimientos y adaptación del pozo séptico a más de 50 metros de la unidad, además de mampostería, estructura metálica, cubierta y mesones de mármol, se dejó esta obra totalmente resguardada con rejas, para la seguridad de los elementos que allí se instalaron.

Los recursos invertidos en esta construcción superaron los \$98 millones, en una institución educativa con alrededor de 300 estudiantes, que se encuentran en uno de los Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación, que el gobierno dispuso como parte de la implementación de los acuerdos de paz.

En la **Institución Educativa La Risalda** de zona rural, en su sede Vista Hermosa ubicada a 3 horas del municipio de Chaparral, se presentó un desastre natural en el mes de octubre del 2020, un vendaval que se llevó la totalidad del techo de la institución dejando problemas en la infraestructura, daños en algunas paredes y caída de otras más, generando pérdidas en la sala de sistemas, mobiliario y destrucción total de la parte eléctrica; desde esa fecha les fue necesario suspender las clases presenciales, pues no existían condiciones aptas para poder desarrollar las actividades académicas.

Con la visita de Coopentol, en cabeza del Gerente, se evidenció el estado de las instalaciones, además de conocer de primera mano las múltiples gestiones desarrolladas por la Rectoría y la comunidad en general, donde se tocaron puertas de la administración municipal, gobernación, secretaria de educación y demás entes de gobierno, sin tener respuestas claras, ni posibles alternativas que dieran por lo menos una estela de esperanza para pensar en la reconstrucción de esta sede.

Ante la magnitud de los daños y el impacto en una comunidad tan distante de la zona urbana, Coopentol inició obra en el mes de septiembre en la institución, realizando: restauración de los salones que se encontraban agrietados en sus paredes, cambio total de la cubierta, instalando cerchas y tejado, reconstrucción de toda la parte eléctrica, pintura interna y externa, y cambio de pisos en una de las aulas menos afectados por el vendaval; de esta manera fue posible recuperar 5 salones que se encontraban totalmente inhabilitados para albergar estudiantes y mejorar la única aula que se encontraba apta para su uso.

Con estas obras que sumaron \$87 millones, los 273 estudiantes y los docentes de esta sede pudieron regresar a la presencialidad, con una obra que engalana una región muy apartada en el Tolima, donde el compromiso y la eficiencia de las actividades de la Cooperativa, permitieron que en tiempo récord se terminara una obra a la que los entes territoriales le cerraron la puerta totalmente.

En la **Institución Educativa Pablo Sexto**, ubicada en el corregimiento de Playarrica, municipio de San Antonio, se

elaboraron e instalaron rejas y ventanas para proteger el salón ambiental, de arte y folclor, con el fin de salvaguardar los bienes de la institución, invirtiendo \$5,5 millones para una comunidad que cuenta con 908 estudiantes.

A 31 de diciembre el 2021 existen 6 obras en desarrollo en diferentes instituciones y municipios del Tolima; para darles inició se han desembolsado anticipos por valor de \$389 millones, con la proyección de que sean terminadas y entregadas en el primer semestre del año 2022.

**Fondo de Recreación, Deportes, Cultura y Turismo:**

Este fondo presentó el siguiente comportamiento contable a 31 de diciembre de 2021:

SALDO INICIAL	238.515.705,00
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	100.000.000,00
RECAUDO	-
GASTOS	287.532.786,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	50.982.919,00

El fondo de recreación, deportes y turismo presenta gastos por valor de \$287 millones a 31 de diciembre de 2021, la suma más alta en los últimos años, como consecuencia de la participación de la Cooperativa en los IX Juegos Nacionales de la Federación Nacional de las Cooperativas del Sector Educativo Fensecoop, evento que había sido aplazado en el 2020 por la pandemia del Covid-19, y que fue llevado a cabo en el mes de diciembre de 2021, en la ciudad de Yopal, capital de Casanare, ejerciendo como anfitriona la Cooperativa de Educadores del Casanare COO MEC.

De los recursos utilizados por el fondo durante el 2021, el 98,20% fueron destinados a la participación de la Cooperativa en los Juegos Nacionales, \$282 millones; dentro de 1,80% de los recursos utilizados con otra finalidad por este fondo, se encuentra el pago de viáticos para la participación de los cuadros directivos en el Encuentro Nacional de Comités de Recreación, Deportes y Turismo; adicionalmente se brindó un incentivo especial creado por Coopemtól para premiar a los asociados que participan en el torneo de fútbol del magisterio celebrado en la ciudad de Ibagué, donde participan alrededor de 250 maestros, premiando a los equipos con mayor representación de asociados; entre estas dos iniciativas, a

través del fondo se pagaron un poco más de \$5 millones durante el año.

Con la participación de 13 cooperativas de diferentes ciudades de Colombia, en el mes de diciembre se llevaron a cabo los Juegos Nacionales de Fensecoop; Coopemtól contó con 172 deportistas y una delegación cercana a las 200 personas, logrando la representación más numerosa en la historia de la empresa dentro de esta competencia, para quienes la Cooperativa brindó todas las condiciones logísticas y de preparación, buscando dejar en alto el nombre de la empresa en este evento deportivo.

Del proceso iniciado en marzo del 2020, se contó con los equipos y deportistas preseleccionados, fortalecidos por un proceso de preparación más amplio, que le permitió a Coopemtól desempeñar el papel más memorable alcanzado en todas las ediciones de estos juegos, haciendo parte del cuadro de honor, donde se ocupó el tercer lugar en el medallero; que estuvo integrado en su podio por las siguientes cooperativas:

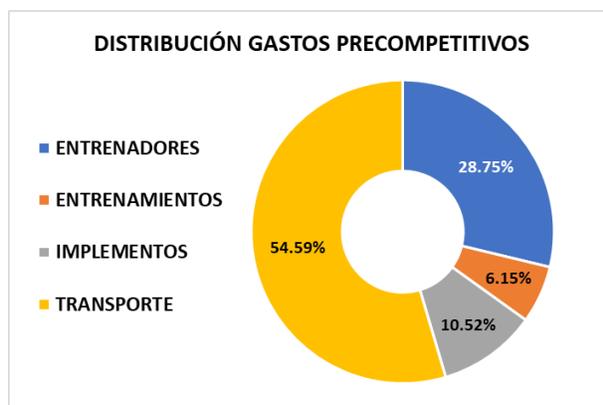


La destacada participación en estas justas deportivas fue el resultado de un proceso de preparación y acompañamiento a los deportistas seleccionados, quienes lograron dejar en alto el nombre de la Cooperativa, y vistieron los colores institucionales de Coopemtól con el mayor decoro y responsabilidad.

Para alcanzar estos resultados se invirtieron alrededor de \$1,6 millones por deportista, para quienes se invirtieron recursos por concepto de hospedaje, alimentación, transportes, entrenadores, entrenamientos, viáticos, uniformes, elementos deportivos, entre otros.

Estos gastos estuvieron distribuidos entre las actividades previas a la competencia y las realizadas directamente en

el evento deportivo; los gastos precompetitivos sumaron \$62 millones, distribuidos así:



La mayor participación en estos gastos esta encabeza de los gastos por transporte; dentro de las iniciativas que ha sostenido la Cooperativa a lo largo de los años, es brindar un auxilio en dinero para contribuir al pago de transporte para los deportistas que quedan seleccionados, con el fin de que puedan participar de las jornadas de entrenamiento programadas previo a los Juegos Nacionales; para el 2021 el proceso inició con mayor antelación, y desde el mes de julio se programaron entrenamientos que generaron gastos de transporte por valor de \$34 millones.

También fueron contratados entrenadores para las 10 disciplinas deportivas en las que se participó, con gastos cercanos a los \$18 millones, además de pagos por concepto de compra de implementos deportivos, alquiler de escenarios, hidratación y refrigerios en la reunión de entrega de uniformes, todo un valor de \$10 millones.

Para la participación de Coopentol en los Juegos fue necesario invertir recursos por casi \$220 millones, distribuidos de la siguiente manera:



El mayor gasto se concentró en los viáticos pagados a cada deportista para su manutención en el evento; aunque la Cooperativa asume los costos por alojamiento y alimentación de toda la delegación que representa a la empresa, se dieron \$400.000 a cada deportista por concepto de viáticos para la participación en el evento; este pago en total de \$65 millones fue el más representativo, ocupando el 24,82% de estos gastos.

En hospedaje y compra de uniformes la Cooperativa invirtió más de \$105 millones, garantizando siempre las mejores condiciones y la calidad de la ropa de presentación y competencia para todos los deportistas.

Los resultados alcanzados y la inversión realizada por la empresa, muestran el compromiso creciente de Coopentol con el deporte y con la renovación de la base social, que ve en este tipo de escenarios de sana competencia, una motivación más para pertenecer a una entidad que no escatima en gastos, para brindar a sus deportistas las mejores condiciones en este tipo de evento, siendo un referente a nivel nacional y destacándose ante las demás entidades solidarias del país.

### Fondo Social para Otros Fines:

Este fondo presentó el siguiente comportamiento contable a 31 de diciembre de 2021:

SALDO INICIAL	471.818.772,00
DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES	1.250.000.000,00
RECAUDO	209.772.000,00
GASTOS	1.457.802.720,00
SALDO FINAL DEL EJERCICIO	473.778.052,00

Este fondo concentra todas aquellas ayudas y beneficios sociales que no pueden ser pagados a través de los fondos de educación, solidaridad o recreación.

En el 2021 se invirtieron \$1.457 millones, superando el valor desembolsado en el 2020 en más de \$143 millones, logrando un crecimiento del 10,92% durante el año.

Este fondo está compuesto por 3 fondos independientes, que para el 2021 presentaron el siguiente comportamiento:

**Fondo Auxilios Educativos:** Se invirtieron durante el año \$1.435 millones, superando en el valor desembolsado en el

2020 que fue de \$1.309 millones, esto muestra un crecimiento del 9,59%, generando beneficios para 5768 asociados y beneficiarios.

Los auxilios educativos y gastos del fondo durante el 2021 fueron distribuidos de la siguiente manera:

TIPO DE AUXILIO		CANT.	VALOR PAGADO
Matrícula Beneficiarios	Básica	1,112	189,040,000
	Media	339	64,410,000
	Superior	1,929	443,670,000
Matrícula Asociados		612	195,550,000
<b>SUBTOTAL MATRICULA</b>		<b>3,992</b>	<b>892,670,000</b>
Promedio Notas Beneficiarios		1,271	343,170,000
Promedio Notas Asociados		505	196,950,000
<b>SUBTOTAL PROMEDIO NOTAS</b>		<b>1,776</b>	<b>540,120,000</b>
Comisiones Efecty 2021-A			<b>2,818,320</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5,768</b>	<b>1,435,608,320</b>

En lo corrido del 2021 tan solo fueron negadas 305 solicitudes de auxilio educativo.

Para estos auxilios, durante el 2021 se continuaron viviendo algunos de los efectos de la pandemia dentro del calendario académico, muchos estudiantes de universidades públicas no pudieron radicar sus solicitudes por auxilio de matrícula y promedio dentro de los tiempos establecidos, para estas personas Coopentol dio un plazo adicional, generando que 238 solicitudes correspondientes a la vigencia del 2021 fuera radicadas en enero del 2022 y serán desembolsadas en la vigencia del este año.

La implementación de la plataforma web para la radicación de solicitudes ha sido uno de los avances más importantes en el tema de auxilios para la Cooperativa, pues hoy en día todas las peticiones se tramitan de forma virtual, brindándole al asociado y sus beneficiarios mayor comodidad al momento de gestionar sus auxilios, además de un proceso práctico, sencillo, oportuno y eficiente, que hoy por hoy facilita el acceso y aumenta la cobertura de los beneficios sociales brindados por la empresa.

De cara a los procesos internos, con esta plataforma existe una mayor interacción del Comité de Educación con cada una de las solicitudes, soportada en: la distribución de los casos, independencia en el proceso de estudio, facilidad en los parámetros de evaluación, y en los casos que sea necesario, validación conjunta de los integrantes del comité para las solicitudes que así lo requieran.

Algo muy valioso dentro de los rubros entregados por concepto de auxilios educativos, es el crecimiento de los valores individuales; aunque la Cooperativa invierte en infraestructura y mejoras tecnológicas para la recepción estas solicitudes, se han asumido estos gastos sin afectar el valor aprobado para cada auxilio.

**Fondo Capacitación:** Para el 2021 a través del fondo se desembolsaron recursos por \$11 millones, para la formación de delegados y coordinadores frente a los servicios, auxilios y beneficios que brinda la Cooperativa, dentro de estos gastos el más representativo corresponde al pago de transporte para estos 85 asociados de diferentes municipios de departamento, a quienes se les giraron en total \$7 millones; adicionalmente la Cooperativa brindó refrigerios en algunas capacitaciones de las desarrolladas en varios municipios del departamento, invirtiendo un poco más de \$4 millones durante todo el año 2021.

**Fondo Asociado Pensionado Retirado:** Para el 2021 a través del fondo se desembolsaron recursos por valor de casi \$11 millones, principalmente para dar continuidad a un programa virtual establecido desde el 2020, donde los pensionados de diferentes lugares del departamento, realizan actividades físicas y lúdico-recreativas de forma semanal, bajo la supervisión de una profesional de la salud, consolidando un grupo de 40 asociados que han visto en este espacio, un escenario para fortalecer los lazos de amistad, sin dejar de lado la prevención ante la amenaza del virus Covid-19, que aún sigue latente.

#### Otras Iniciativas Sociales:

Dentro de las actividades sociales adicionales realizadas durante el 2021 por la Cooperativa, de cara a los asociados, se encuentran:

La **Celebración del Día del Asociado y Día del Pensionado Retirado**; después de un año 2020 donde la pandemia evito la conmemoración de un evento tan importante para Coopentol y para su base social, en el 2021, con muchas dificultades, se logró llevar a cabo esta

integración, donde participaron 1.485 docentes activos, la mayor asistencia de la historia, y 267 pensionados, todos ellos distribuidos en 2 eventos.

Por la dinámica de salud pública, donde las nuevas variantes del Covid-19 y la volatilidad en el número de contagios afectaban la realización de eventos masivos, se tomó la decisión de realizar una celebración con una orientación cultural, presentando diferentes actos que redujeran en parte la interacción de los asociados; aunque esta orientación no es muy acorde a la filosofía que año tras año ha tenido esta actividad, si fue la mejor alternativa para poder realizar el evento en el mes de diciembre del 2021.

Se llevaron a cabo dos eventos, como es tradicional, en los que se invirtieron recursos por \$206 millones, distribuidos así:

ALMUERZO	42.021.000,00
ANIMACIÓN Y SHOWS	15.400.000,00
HIDRATACIÓN	48.247.900,00
LOGÍSTICA Y DECORACIÓN	6.075.000,00
TRANSPORTE ASOCIADOS	94.454.000,00

El valor más representativo dentro de esta actividad, corresponde al pago efectuado por concepto de transporte para los asociados que viven en municipios diferentes a Ibagué, este valor representa el 45,80% de los gastos de esta actividad, siendo una de las características más emblemáticas en este evento, donde Coopentol busca motivar a los asociados para que participen masivamente de una fiesta que tiene la intención de estrechar los lazos de amistad entre la base social.

Otra actividad importante es la entrega del **Obsequio Navideño**, que premia la fidelidad de los asociados y se ha convertido en una tradición año tras año.

Para el 2021 se invirtieron recursos por \$775 millones, que permitieron que fuera posible entregar obsequios a más de 5.735 asociados; adicionalmente, se dio un estímulo para aquellos nuevos asociados que se vincularon durante los meses de noviembre, diciembre del 2021 y enero del 2022, quienes también recibieron un obsequio de bienvenida por pertenecer a la Cooperativa.

Coopentol continuó brindando durante el 2021 **Incentivos para Ahorradores**, adquiriendo más de \$28 millones en

electrodomésticos que se entregan a los asociados por la apertura de nuevos CDAT.

Durante el año se conmemoraron fechas especiales como el **Día de la Mujer**, con una serenata en la que participo un grupo pequeño de pensionadas, con transmisión en vivo por redes sociales; se llevó a cabo el **Lanzamiento del Sistema AhorroFácil**, en la ciudad Ibagué, Chaparral y Espinal, con la participación de un grupo exclusivo de asociados y la cobertura del evento por parte de la emisora regional Ecos del Combeima, donde se realizaron diferentes sorteos para las personas que presenciaron el evento o siguieron desde su casa esta actividad.

Dentro de los eventos y conmemoraciones importantes llevadas a cabo por la Cooperativa durante el 2021, se encuentra la celebración de los **55 Años de Coopentol**, con un evento donde se resaltó la obra y labor de los cuadros directivos, además de la participación de algunos asociados y diversos sorteos entre toda la base social, además de la cobertura de la emisora aliada Ecos del Combeima.

Estas actividades adicionales tuvieron un costo total de \$9,8 millones, distribuidos entre gastos de logística, compra de premios y souvenirs, refrigerios, entre otros.

De la misma forma en que la Cooperativa invierte en auxilios y beneficios que son percibidos por el asociado de forma directa, también existen gastos importantes que no son tan reconocidos por la base social, pero que impactan de forma determinante la estructura financiera, estos son los seguros sobre aportes y crédito que mensualmente paga Coopentol, los cuales están distribuidos así:



El **Seguro sobre Crédito Pagado por el Asociado**, corresponde a los valores cobrados en cada cuota de préstamo, durante el 2021 la Cooperativa recibió recursos por valor de \$1.053 millones por este concepto; actualmente la póliza de seguro de vida tomada por Coopemtol con la Aseguradora Solidaria de Colombia para créditos, tiene un costo mensual promedio de \$138 millones y en el año alcanzó un valor total \$1.658 millones; la diferencia entre el valor recaudado a través de los pagos que realiza el asociado y el valor cobrado por la aseguradora, viene siendo **asumido por Coopemtol**, esto genera un alivio sobre la tasa de interés final cobrada al asociado que equivale al 36,47%, que para la Cooperativa genera un desembolso de recursos por casi \$605 millones durante el año; este ayuda en el pago del seguro beneficia de manera directa el valor de la cuota pagada por el asociado en cada crédito, pues el seguro es un porcentaje adicional que se paga sobre la tasa, e incrementa el costo financiero de cada crédito.

Actualmente, el asociado paga una tasa del 0.06% por concepto de seguro de vida cada uno de sus créditos, este le garantiza el pago total de la deuda en el caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente, pero la tasa cobrada realmente por la aseguradora durante todo el 2021 fue del 0.093%.

Junto al alivio en la tasa de seguro de crédito brindado por la Cooperativa, existe otro beneficio muy importante que es el **Seguro sobre Aportes Sociales**; cada asociado actualmente está incluido en una póliza de seguro de vida que respalda hasta el 100% del saldo en aportes sociales que tenga al momento de su fallecimiento, esto significa que cuando un asociado deja de existir, la Cooperativa entrega a los beneficiarios establecidos por ley el valor de sus aportes más la indemnización adicional recibida por parte de la aseguradora, que consiste en otro 100% adicional que es pagado en su totalidad a los reclamantes de ley.

Este beneficio póstumo tiene un costo anual para Coopemtol de \$1.039 millones, que tiene como finalidad premiar la permanencia de aquellos asociados que decidieron estar vinculados a la Cooperativa hasta el final de sus días, con la intención de dejar sus aportes para el disfrute de sus beneficiarios.

Para Coopemtol es fundamental que sus delegados, asociados, beneficiarios, grupos de interés y comunidad en general, identifiquen el amplio número de beneficios sociales y la inversión en cada uno, pero sobre todo, el

compromiso de la empresa con hacer realidad las iniciativas sociales, que se traducen en una inversión anual que supera los \$6.221, donde adicionalmente es necesario tener en cuenta el pago de impuesto de renta por la generación de excedentes y contribuciones a entidades de control, que por ley la empresa está obligada a realizar, que sumaron durante el año \$1.971 millones, donde \$129 millones son pagado a la Supersolidaria.

La siguiente gráfica presenta todos los pagos orientados al beneficio de los asociados, sus familias y comunidad en general, que realizo Coopemtol durante el 2021:



Para la Cooperativa, la descripción de sus principales actividades sociales en el informe financiero y social del 2021, es uno de los aspectos más importantes, donde se evidencia la gestión de la empresa con su base social y el interés por generar una mejor calidad de vida

Todas estas iniciativas consolidan la imagen de Coopemtol como una entidad solidaria, que, a partir de su eficiencia financiera, genera los recursos para ser participe del crecimiento social del departamento del Tolima.



# Gestión De Riesgos

## GESTIÓN DE RIESGOS

Frente a los avances en la implementación del Sistema Integral de Riesgos SIAR, se ejerció control en diferentes aspectos que garantizan el cumplimiento de los lineamientos determinados por la Superintendencia de la Economía Solidaria, quien para el 2021 estableció un cronograma para la implementación por fases de cada uno de los subsistemas que componen el SIAR, con proyección hasta el 2022.

Se implementó el **Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos**, en donde se conglomeran las políticas, estructura organizacional, órganos de control, requisitos y características de la administración de riesgos y la definición del apetito de riesgo de la Cooperativa.

Se puso en marcha el **Software de Riesgos** contratado con la empresa Cosecoop S.A.S. que permite realizar cálculos como: índice de riesgo de liquidez, análisis de cosechas de crédito, matrices de transición de categoría de riesgo de crédito, segmentación de asociados, canales, productos y jurisdicciones, y señales de alerta SARLAFT.

Frente las acciones desarrolladas a través del **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación para Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SARLAFT**, durante el 2021 se analizaron un total de 749 solicitudes de afiliación, las cuales fueron consultados en las listas vinculantes y validación de identidad, en las que no se detectó coincidencia alguna que conllevara a una negación ni reporte de operación sospechosa por coincidencia en listas restrictivas.

También se llevó a cabo la evaluación de un total de 25 proveedores de productos y servicios que tienen o tuvieron una relación contractual con la Cooperativa, sin presentarse señales de alerta relevantes.

Se realizaron los ajustes normativos frente a la Circular Externa 020 de diciembre del 2020, donde se incorpora el título V: Instrucciones para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, en donde se modificaron y adicionaron aspectos como: la incorporación el término de “fomento para la proliferación de armas de destrucción masiva” a los riesgos LA/FT.

También se modificó la periodicidad de las auditorias por parte de la revisoría, la periodicidad y condiciones para los reportes externos a la UIAF, se eliminó el reporte de clientes exonerados, y la periodicidad para la presentación de informes al Consejo de Administración.

Frente al **Sistema de Administración del Riesgo de Crédito SARC**, acatando las instrucciones impartidas por la Supersolidaria, se efectuó la evaluación general de cartera para la identificación del riesgo de crédito dos veces al año, con cortes de mayo y noviembre, para revelar los resultados en los reportes de cartera de junio y diciembre.

Para el primer semestre con esta evaluación se determinó realizar el deterioro de la calificación a los créditos de 31 asociados, los cuales son titulares de 66 créditos, cuyo saldo de capital era \$1.028 millones, generando un incremento de la provisión individual de cartera en \$237 millones.

Para el segundo semestre se deterioró la calificación de 23 asociados, quienes son titulares de 65 créditos que representan un saldo de \$1.280 millones y un incremento en la provisión individual de cartera de \$117 millones.

En cuanto a la implementación del SARC, en su primera fase fueron aprobadas por el Consejo de Administración: políticas, deterioro general de cartera, estructura organizacional en la gestión de riesgo de crédito, documentación, órganos de control y supervisión.

En su segunda fase se contemplaron los siguientes aspectos: procesos de la administración del riesgo de crédito, infraestructura tecnológica, documentación y reglas adicionales.

Y en la tercera fase fueron desarrollados: modelo de pérdida esperada (desarrollos internos y pruebas), documentación, y sistema de actualización de datos.

Frente al **Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez SARL**, se atendieron oportunamente los reportes semanales sobre: saldos de balance de cuentas, saldos de depósitos, y flujo de caja, y los reportes mensuales de fondo de liquidez y brechas de Liquidez.

También fue desarrollada la primera fase de implementación del **Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO** donde se incluyeron: políticas, procedimientos para la gestión del riesgo operativo, estructura organizacional, documentación, registro de eventos, y órganos de control.

En la segunda fase se contemplaron los siguientes aspectos: identificación, medición, documentación, e infraestructura tecnológica.

Finalmente, en cuanto al **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM**, en su primera fase se aprobaron los siguientes aspectos: políticas, procedimientos, documentación, y órganos de control.

Para el 2022 se espera contar con una implementación al 100% del SIAR, cumpliendo con lo establecido en el cronograma de la Supersolidaria, y adelantando las actividades necesarias por cada uno de los subsistemas por parte de la Cooperativa.



# Innovación Y Tecnología



## INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Durante el 2021 se continuaron desarrollando iniciativas que mejoraran la conectividad y el acceso a los servicios por parte del asociado, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación existentes; para alcanzar estas metas, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

**Lanzamiento del Sistema AhorroFácil**, que consiste en la vinculación a la Red Coopcentral y todo su ecosistema de servicios como: Tarjeta débito, cupo rotativo, pagos PSE, Multiportal y App transaccional, donde se hizo toda la adaptación de la plataforma tecnológica de la empresa de cara al servicio, pruebas de los procesos de compensación, y cambios toda la operatividad necesaria para que el servicio hoy en día funcione de manera apropiada, y sea una valiosa solución para los asociados.

También se dio apertura a la **Plataforma de auxilios de Solidaridad**, que permite radicar y estudiar los auxilios de manera virtual, facilitando el proceso y seguimiento para el asociado en cada una de sus solicitudes.

En la plataforma web de la Cooperativa se logró generar el **Reporte Diario de los Extractos**, permitiendo que todos los días el asociado cuente con la información del saldo en sus cuentas de ahorro, créditos y aportes sociales, las veces que lo necesiten, desde la comodidad de su casa, a través de su correo electrónico.

Se implementó el **Módulo de Eventos** en la plataforma web, que permite registrar, administrar y controlar la asistencia a las principales actividades de integración realizada por Coopemtol. Con esta plataforma se realizó la administración y registro de eventos como: el Día del Asociado Activo y Día del Asociado Pensionado.

Se incorporó todo el proceso que corresponde a la **Facturación Electrónica en Lote** en los pagos recibidos por concepto de fondos sociales para el sostenimiento de la sede social, esto genera mensualmente un promedio de 5.800 facturas, que hoy en día pueden reportarse y procesarse de forma automática, garantizando el apropiado manejo de la información, una reducción de la operatividad y el cumplimiento de la normatividad vigente frente a este tema.

De igual manera, se puso en marcha el proyecto para la implementación de la plataforma de **Nómina Electrónica**,

dando cumplimiento a la Resolución 13 del 11 febrero de 2021, los ajustes en el módulo de nómina de trabajadores y los procesos operativos derivados de la adopción de la norma.

Buscando prevenir posibles pérdidas de información, se implementó un servicio de **Respaldo en la Nube** para las estaciones de trabajo y documentos digitalizados.

Finalmente, se llevó a cabo la **Migración a la Plataforma Web de la Información Complementaria** sobre beneficiarios, propiedades, vehículos, entre otros datos auxiliares del asociado.

Actualmente, el área de Sistemas tiene proyectado para el 2022 la implementación del Botón de Pagos PSE para que los asociados puedan realizar de forma virtual la cancelación de sus obligaciones de crédito, con recursos que tengan consignados en entidades bancarias, de forma ágil, con la facilidad de visualizar todos sus compromisos financieros con la Cooperativa, y poder evitar el envío de soportes de pago por cada transacción, además del descargue automático de las operaciones dentro del sistema de información de la empresa.

También se están realizando los adelantes técnicos para que sea posible el pago de cuotas de cupo rotativo a través de la App Móvil de la Red Coopcentral.

Junto a estas medidas, se está implementando el documento soporte que reemplazara la factura equivalente según lo dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, en su Resolución 13 del 11 de febrero de 2021.

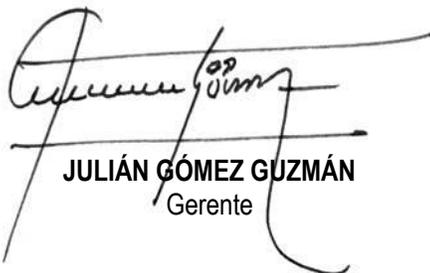
Finalmente, se tiene proyectado automatizar el proceso de emisión de facturas electrónicas derivadas del servicio de crédito, buscando reducir la operatividad de este proceso y su margen de error.

**Legalidad Software:** La Cooperativa viene cumpliendo con los lineamientos sobre legalidad de los programas que se manejan, por tal motivo se puede certificar que todo lo concerniente al software utilizado por Coopemtol tiene licencia y cumple con las normas relacionadas con los derechos de autor según lo establece el artículo 1 de la Ley 603 de 2000.

## **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

Mediante la Ley 603 de julio de 2000, se establece que el Informe de Gestión anual que deben presentar todas las sociedades, debe disponer del estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la entidad, dentro del cual hace parte la legalidad del software. Por lo tanto, declaramos que esta sociedad ha obrado de acuerdo a la Ley, para ello cuenta con el software que se relaciona a continuación:

- Microsoft Windows 11 profesional
- Microsoft Windows 10 profesional
- Microsoft Windows 7 profesional
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office 2016 - 2019
- Kaspersky End Point Security for Business
- SICSEST 2.2
- SIAF
- SicoopWeb (Sistema Integrado para Cooperativas)
- Programa de Nomina y Activos
- Suse Linux Enterprise Server 11
- Enpacto Administrativo
- Infometric
- Webcaja
- Abby PDF Transformer 3.0
- Winzip 14.5 Pro
- Wondershare



**JULIÁN GÓMEZ GUZMÁN**  
Gerente



**CARLOS JAVIER ALBA MEJÍA**  
Administrador del Sistema