

## **INFORME DE GESTIÓN DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA GENERAL DE SERVIMCOOP PARA EL PERÍODO 2022**

Apreciados delegados de la septuagésima cuarta (74<sup>a</sup>) Asamblea General Ordinaria.

Como administradores de Servimcoop, atendiendo la regulación del Estado, el estatuto y en concordancia con la responsabilidad que nos asiste en nuestra calidad de Directivos nombrados por la Asamblea General de delegados elegidos para esta responsabilidad para el periodo 2021-2023 y la Representante Legal nombrada por el Consejo de Administración a partir de enero de 2018, presentamos el informe conjunto de la gestión para la vigencia de 2022.

A continuación, presentamos los acontecimientos económicos que han impactado de forma directa e indirecta los indicadores de gestión de SERVIMCOOP como consecuencia de las políticas macroeconómicas aplicadas a nivel mundial, nacional y local.

### **1. COMPORTAMIENTO DEL ENTORNO ECONOMICO MUNDIAL, COLOMBIANO Y DEL SECTOR FINANCIERO**

#### **a) PANORAMA MUNDIAL:**

La economía mundial indica gran volatilidad de los agregados macroeconómicos de los países como el ahorro, la inversión, el desempleo, la producción, la comercialización y el consumo, como consecuencias de diversas situaciones que se presentaron en el 2022; para citar algunas:

- La invasión de Rusia a Ucrania desacelerando sus economías: Bajo su producción de recursos energéticos y producción de alimentos, generando desabastecimiento y con ello subida en los precios (Inflación de materias primas)
- La permanencia y amenazas de nuevas variantes del COVID y otros virus en diversos países en especial China: El confinamiento produjo reducción en el consumo y la producción provocando desaceleración en su economía e impacto en los otros países. (efecto dominó)
- La inflación global por los desequilibrios en la oferta y demanda agregada: La subida en los precios de los bienes y servicios derivados por los aranceles y prácticas especulativas del mercado.
- Las migraciones de la población buscando mejores condiciones de vida y los problemas que esto acarrea como la xenofobia y otras consecuencias sociales y económicas: Protestas, huelgas, violencia entre sus comunidades.
- Los desajustes en la logística internacional de comercio de bienes y servicios ante la ausencia de los medios de transporte como los containers: Los bajos despachos

de mercancías ante una alta demanda por las reactivaciones económicas de algunos países provocó acaparamiento y una subida en los precios.

- Las medidas de ajustes a las tasas de interés en los bancos centrales como la FED (Reserva federal de los EEUU) y el BCE (banco central europeo): La inversión se refugió en títulos de deuda pública, provocando escasés de divisas y con ello una fuerte devaluación en las monedas locales.

Al igual que otras situaciones, marcaron un panorama de permanentes ajustes en nuestras variables financieras como aumento en las tasas de interés, reducción en el gasto, aumento en las provisiones y deterioro de cartera.

El 2022 han impactado a nivel general en nuestras vidas, empresas, país y en específico a la cooperativa.

#### **b) PANORAMA NACIONAL**

En respuesta a los acontecimientos que el país vivió en el 2022, por los efectos del resto del mundo, el Banco de la República ajustó su política monetaria de subir gradualmente las tasas de interés de intervención para contrarrestar la inflación y con ello ayudar al poder de compra del dinero y a si mantener la economía en reactivación. Esta medida provocó de igual manera un aumento en las tasas de captación y colocación para SERVIMCOOP con ajustes necesarios para proteger los depósitos y la colocación.

De igual manera, el banco central con política cambiaria busca equilibrar el impacto en la subida del precio del dólar, para que tanto importaciones como exportaciones fluyan con un tipo de cambio flexible, A 31 de diciembre cierra operaciones a un valor de 4.810 COP por 1 USD.

El cambio de presidente y con ello nuevas reformas como la tributaria, dejan abierto nuevos escenarios de incertidumbre para las decisiones de inversión, ahorro y consumo para los agentes económicos.

El aumento del salario mínimo legal mensual (16%) por encima del IPC (13.12%) deja a los trabajadores formales en un nivel de remuneración concertado entre empresarios, sindicatos y gobierno.

Se da comienzo a una nueva política de paz total.

Se continúa con los acuerdos establecidos en la JEP entre víctimas y victimarios.

El cambio climático no es ajeno a las situaciones vividas en el 2022 que han dejado a familias en situaciones vulnerables.

La apertura de frontera con el vecino país de Venezuela constituye una esperanza comercial para las empresas que exportan y que ven posibilidad de penetrar su producción con costos de logística bajos por su cercanía. A los empresarios de Bucaramanga esta es su oportunidad. Servimcoop abre una oportunidad para mercadear crédito y ahorro a este segmento de población.

Crecimiento de la banca capitalista por el mismo apoyo del Estado con los manejos de los fondos públicos, traslado de subsidios y otros servicios a través de la bancarización a la población beneficiada, mayor aprobación de portafolio de servicios financieros, ha contribuido a fortalecerlos cada vez más, donde los bancos reportaron utilidades acumuladas por \$13,2 billones, las corporaciones financieras por \$1,9 billones, las compañías de financiamiento por \$29.800 millones y las cooperativas de carácter financiero por \$77.200 millones (Información a 30 de Octubre de 2022 – superfinanciera).

Así mismo, las entidades cooperativas a corte del tercer trimestre del año 2022 tienen un valor de activos por \$42. billones de pesos, de los cuales corresponde un total de \$24 billones de pesos la cartera de créditos; respecto de los excedentes de las entidades cooperativas se reportan un total de \$615.446 millones de pesos. (Supersolidaria)

### c) RETOS PARA EL SECTOR SOLIDARIO CON ACTIVIDAD FINANCIERA

- Conforme con la dinámica económica de incertidumbre, se ha notado que hay un crecimiento en el indicador de calidad de la cartera y la expectativa de default, especialmente microcrédito y el de consumo.
- Se ha aumentado el retiro voluntario de asociados que buscan cuadrar sus deterioradas finanzas familiares retirando sus ahorros y aportes, de igual manera pagan cuotas de créditos cruzando aportes, esta práctica cada vez es más usada por la falta de liquidez de corto plazo.
- La baja demanda de crédito estará supeditada a los ajustes (alzas) en las tasas de interés que ponen en riesgo los ingresos de la cooperativa y los altos costos por su captación derivados de la competencia de la banca tradicional y cooperativas de mayor músculo financiero aumentando la presión sobre la liquidez.
- Los márgenes de intermediación financiera no son suficientes para generar excedentes operativos y que, sumado a los altos gastos por efecto de nómina, servicios públicos, arrendamientos, seguros, etc, impactaran los excedentes netos que son los recursos para fortalecer el patrimonio y dar beneficios a los asociados a través de los fondos sociales.
- Normativamente las entidades de nivel 1 y 2 deberán incrementar las provisiones en los próximos años por la aplicación de la pérdida esperada.
- En la hoja de Ruta de la Unidad de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda publicada en junio de 2022 se plantea unificar la supervisión del subsector de ahorro y crédito compuesto por cooperativas con actividad financiera, fondos de empleados y mutuales con ahorro y crédito, creando para ellas también la obligación del seguro de depósito.
- Los fondos de empleados serán gravados con el 20% de impuesto a la renta sobre ingresos obtenidos de actividades comerciales.
- La DIAN incrementará sus controles, especialmente a los gastos y su relación de causalidad, necesidad y proporcionalidad, incrementando el riesgo legal para las Cooperativas y mutuales que registran con cargo al gasto programas sociales, celebraciones, obsequios y similares.
- Se hace necesario implementar componentes tecnológicos que permitan identificar las necesidades reales de los consumidores para ofrecerles un portafolio de servicios financiero más oportuno y de menos trámite (Servicios digitales, dispositivos móviles).

- Fortalecer los sistemas informáticos para proteger la información que genera la actividad financiera (ciberseguridad)

## **2. DESEMPEÑO DE SERVIMCOOP EN SUS DIFERENTES ÁREAS Y LÍNEAS DE NEGOCIO.**

El año 2022 permitió un crecimiento importante de la cartera de crédito por la utilización de los recursos que en las dos vigencias anteriores se registraban acumulados en el disponible, se muestra una reducción en los depósitos de ahorros con mayor intensidad en el último semestre motivada por la alta volatilidad de las tasas de interés, entre tanto que los aportes sociales evolucionaron positivamente gracias a las campañas promocionales, la revalorización de los aportes sociales y la reciprocidad para nuevas operaciones de crédito. Destacable además que se obtienen excedentes cooperativos importantes que permitirán mayor fortalecimiento del patrimonio con el incremento en las reservas y los aportes sociales, además de apoyar a la creación de fondos para atender la gestión social y el pago de impuesto a Estado.

Los activos de Servimcoop crecieron al 2,03% inferior al 8.04% del año inmediatamente anterior, sin embargo, la cartera bruta lo hizo al 8,68% producto de la liberación de la totalidad el exceso de recursos registrados en efectivo y equivalente al efectivo que se registraban al cierre de la vigencia de 2021.

Las entidades del sector solidario vieron frenado su crecimiento de su fuente principal de apalancamiento por la fuerte competencia; en especial porque las entidades de la banca tradicional incrementaron las tasas de captación para CDT, que conllevó a la migración de algunos asociados, entre tanto, que otros encontraron en otro tipo de inversión una mayor rentabilidad.

### **Ejecución presupuestal vigencia de 2022:**

En el siguiente resumen se consigna el comportamiento del presupuesto respecto a los principales rubros del estado de situación financiera y estado de resultados:

Rubro	Presupuesto	Saldos a diciembre 2022	cumplimiento \$	cumplimiento %
Cartera de Crédito	80.749.745.230	77.356.528.001	-3.393.217.229	95,80%
Depósitos	78.418.638.852	70.955.143.931	-7.463.494.921	90,48%
Aportes Sociales	8.981.230.432	9.045.461.082	64.230.650	101.0%
Ingresos	12.809.228.786	11.152.671.955	-1.656.556.831	87,07%
Gastos	8.504.891.323	6.675.987.663	-1.828.903.660	78,50%

Costos de Ventas	3.410.390.056	2.964.229.341	-446.160.715	86,92%
Excedentes	893.947.407	1.512.454.951	618.507.544	169,19%

La volatilidad en las tasas de interés tanto activas como pasivas obstaculizó el cumplimiento de las metas en la cartera de crédito, las altas tasas de interés ofrecidas por los bancos y otras entidades financieras alejaron de forma considerable el cumplimiento de lo proyectado para los depósitos de ahorro, lo que obligó a recurrir a recursos de crédito externo para atender de manera apropiada la operación.

Para Servimcoop sigue siendo una prioridad el incremento del capital social con el propósito de mejorar la estructura del estado de situación financieras e indicadores de gestión financiera. La campaña de “Capitalizando vamos ganando” ha sido artífice importante para llegar a los \$9,045.4 millones.

Se presenta un desfase en los ingresos generado por el menor valor alcanzado en el saldo proyectado de la cartera de crédito.

En lo referente a los gastos se muestra un cumplimiento, destacando que principalmente se debe al menor esfuerzo en constitución de deterioro para la protección de la cartera, teniendo en cuenta el aplazamiento de la entrada en vigencia de la adopción del modelo de la pérdida esperada para la cartera de consumo y comercial de personas naturales por parte del supervisor, sin embargo, se ajustaron las provisiones de la cartera comercial, de acuerdo con los porcentajes incluidos en el cronograma de implementación del SARC.

También se destaca que en materia de costos por servicios representado principalmente por los intereses que se reconoce a los ahorradores, se cumplió pese a que durante los últimos meses del año se tuvo que ajustar de forma considerable las tasas para evitar la migración de depósitos de CDAT, a lo que se suma el menor saldo de los ahorros base para la liquidación de estos.

Resaltamos que para el año 2023 se proyecta un panorama económico de expectativas e incertidumbre, sin embargo, se dará continuidad al esfuerzo comercial por incrementar la cartera de crédito con calidad para contar con recursos suficientes para apalancar la consolidación de la entidad.

El nuevo año constituirá una responsabilidad como administradores de impulsar el crecimiento y consolidación de acuerdo con el objetivo social, apoyando y manteniéndonos atentos y expectantes a la evolución y cambios radicales en el sector financiero como la volatilidad de las tasas propias de la intermediación, así como otros indicadores y variables propias de la economía local como la DTF, la tasa máxima legal, la tasa representativa del mercado, la tasa de intervención del banco emisor, la inflación, entre otros, que

necesariamente afectan la economía doméstica, así mismo, el cumplimiento del objeto social que las entidades de economía solidaria tienen frente a las comunidades.

#### BALANCE ECONOMICO Y BASE

RUBROS	CIFRAS RECIBIDAS 2020	CIFRAS ENTREGADAS 2022	VARIACION	%
ACTIVOS	82,311,737,616	90,728,683,261	8,416,945,645	10.23%
CARTERA DE CREDITO	59,270,962,662	73,247,409,489	13,976,446,827	23.58%
PASIVOS	69,491,957,217	74,431,334,744	4,939,377,527	7.11%
DEPOSITOS	68,115,989,435	70,955,143,931	2,839,154,496	4.17%
PATRIMONIO	12,819,780,399	16,297,348,517	3,477,568,118	27.13%
EXCEDENTE NETO	24,327,296	1,512,454,951	1,488,127,655	6117.11%
BALANCE SOCIAL (asociados)	27,801	28,930	1,129	4.06%
INDICADOR MORA	5.78%	4.61%	-1.17%	
INDICE DE CALIDAD	9.01%	8.71%	-0.30%	

Tal como lo indica las cifras, el trabajo desarrollado por este consejo de administración, muestra un gran compromiso de crecimiento para SERVIMCOOP, alcanzando nuevos límites que, en los 66 años de vida jurídica, nunca se habían reflejados. Por ello, el reto para los nuevos miembros del consejo es mejorarlos, esa es nuestra invitación para hacer que la cooperativa siga cumpliendo el sentido de su **MISIÓN** que es contribuir al desarrollo social y económico de nuestros asociados.

Gracias al excedente, la cuenta del patrimonio se fortalece permitiendo crecer los rubros de la reserva de protección de aportes, el fondo para revalorización de aportes, los fondos sociales, que son los ejes para trasladar esos recursos a los asociados y comunidad en general donde SERVIMCOOP hace presencia en los programas establecidos en el PESEM (Proyecto educativo social y empresarial), específicamente en educación, solidaridad y promoción social.

#### 2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

El Consejo de Administración y la Gerencia General como responsable de la ejecución de las determinaciones de la Asamblea General de Delegados han asumido y cumplido con esta responsabilidad observando criterios sanos y prudentes en sus determinaciones, procurando en todo momento el continuo mejoramiento económico, financiero y social de

Servimcoop, acatando las normas legales y atendiendo siempre los valores y principios cooperativos.

Dentro de las principales actividades desarrolladas durante la vigencia objeto de información se destacan las siguientes:

**a) CUMPLIMIENTO DE NORMAS, REQUERIMIENTOS Y DEMÁS DIRECTRICES ESTATALES:**

Servimcoop acató las normas emitidas por el Estado en materia de intermediación financiera, regulación fiscal, legislación laboral, normas contables, controles de ley y las emitidas de orden interno relacionadas con la actividad, así:

- **Normas de Información Financiera - NIF:** Los estados financieros fueron preparados teniendo en cuenta lo consagrado en el decreto 2420/2015 y sus modificatorios y las políticas contables internas.
- **Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor:** La entidad ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1 de la Ley 603 de 2002, sobre normas de propiedad intelectual y derechos de autor.
- **Requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria:** Servimcoop atendió los requerimientos de la instancia de supervisión, en los términos y oportunidad solicitados. La entidad realizó la transmisión de los estados financieros, formatos, flujos de caja, saldos de balances y demás informes requeridos por el Supervisor, de acuerdo con los plazos y contenido exigidos.
- **Pliego de Cargos:** Una vez evaluados los argumentos esbozados por directivos y empleados, la Superintendencia de la Economía Solidaria cerró el pliego de cargos abierto en contra consejeros de la vigencia de 2018, bajo el argumento que la metodología de la época para la evaluación de la cartera de la cooperativa no evaluaba la totalidad de la cartera y excluye algunas operaciones de crédito.
- **Seguimiento Fogacoop:** Teniendo en cuenta que Servimcoop cumplió con los indicadores exigidos por el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas, la instancia de estado levantó el convenio de seguimiento. La cooperativa hace seguimiento a los indicadores que emite dicha instancia.
- **Registro de reforma estatutaria:** Se hizo el registro de la reforma estatutaria aprobada en Asamblea General de Delegados de marzo de 2022 ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga y se remitieron a la Superintendencia de la Economía Solidaria para el Control de Ley. El estatuto actualizado y las anteriores versiones están publicadas en la página Web de la cooperativa.
- **Código de Ética y Buen Gobierno:** Una vez aprobado por la Asamblea General de Delegados este importante documento normativo, se procedió a su socialización y publicación en la página Web de la entidad.

- **Informes de Revisoría Fiscal:** La administración atendió los informes originados por la Revisoría Fiscal, los cuales estuvieron enfocados principalmente a explicar los hallazgos en temas de los sistemas de administración de riesgos, control interno de la entidad, aspectos contables, de talento humano, de tipo comercial, entre otros. En los mismos se consignaron los compromisos, fechas y responsables de superación de estos.
- **Asamblea General de delegados:** Con éxito se desarrolló de forma mixta la septuagésima tercera edición de la Asamblea General de Delegados, en la cual se agotaron los puntos previstos en la convocatoria, entre otros la reforma del estatuto y del código de ética y buen gobierno, la aprobación de los estados financieros, la presentación de los diferentes informes de instancias de control y administración, entre otros puntos.
- **Operaciones con Administradores y familiares de los mismos:** Servimcoop atendió los términos de Ley y el reglamento de crédito respecto a las operaciones celebradas con los asociados y administradores y sus familiares dentro de los grados de consanguinidad y afinidad. Las aprobaciones de los créditos se hicieron por parte del Consejo de Administración por decisión unánime conforme a la exigencia, dejando constancia en las actas sobre el cumplimiento de la votación favorable de las 4/5 de la composición del Consejo de Administración. Al igual que en la anterior vigencia se precisa que no se pudo atender solicitudes de crédito de algunos directivos y familiares de estos, teniendo en cuenta la dificultad para obtener el quorum, por contar solo con seis (6) miembros de la instancia administrativa.
- **Normas prudenciales:** Servimcoop ha atendido los controles de Ley establecidos por el Supervisor en materia de fondo de liquidez, activos improductivos, límites de endeudamiento individual con otras garantías y garantías admisibles, límites de captaciones e inversiones, montos máximos de aportes sociales en persona natural y jurídica y la relación de solvencia, conforme lo explicado en forma detallada en las notas de revelación.
- **Seguridad Social:** Se cumplió de manera oportuna con los pagos de seguridad social y aportes parafiscales, de conformidad con las normas vigentes a través del sistema de planilla unificada.
- **Responsabilidades tributarias:** La cooperativa atendió la liquidación, presentación y pago oportuno de los impuestos a cargo: Renta, IVA, GMF y Retenciones, conforme lo establece la DIAN.
- **Actualización del registro Web de las entidades del Régimen Tributario Especial:** Servimcoop cumplió con este requisito legal, en los términos dispuestos por el Estado, se mantiene publicada en la página Web la información requerida, disponible para las personas o entidades que la requieran.
- **Información exógena:** Se presentó con la oportunidad y contenido la información de medios magnéticos a la DIAN, conforme la reglamentación emitida por dicha instancia fiscal.

- **Pago de impuestos municipales y Renovación de Registro Mercantil de la Cámara de Comercio:** Servimcoop canceló el impuesto predial y complementario sobre los tres (3) bienes raíces de su propiedad, así como el impuesto de industria y comercio en cada uno de los municipios. De igual forma se realizó la renovación del registro mercantil ante la Cámara de Comercio.
- **Seguro de Depósitos:** La cooperativa realizó la liquidación del seguro de depósitos y canceló al Fogacoop el valor correspondiente a cada trimestre en las fechas establecidas para dicha responsabilidad, en los términos de liquidación prevista por la instancia del estado. Se recibieron las capacitaciones por parte de la instancia del estado para la aplicación del indicador de riesgo de la cooperativa, el cual será la base para el cálculo de la prima. En la vigencia de 2022 se canceló la suma de \$388,5 millones por este concepto.
- **Contribución Superintendencia de la Economía Solidaria:** Servimcoop realizó los pagos conforme a los plazos y montos requeridos en materia de cuota contribución, la cual se calculó de acuerdo con la metodología expedida por la instancia de control y vigilancia. Durante la vigencia de 2022 se canceló por este concepto \$63,4 millones.
- **Ley 1581 de 2012 - Tratamiento de los datos:** En cumplimiento de los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, la entidad continuó gestionando la seguridad de la información de acuerdo con el Sistema de Gestión de Datos Personales. En el año 2022 no se presentaron reclamaciones, quejas o requerimiento por parte de instancia estatal por incumplimiento de la directriz legal, de igual forma, se cumplió con la exigencia de actualizar las bases de datos.
- **Ley 1266 de 2008 – Habeas Data:** En atención a esta disposición estatal se realizó el reporte oportuno a las centrales de riesgos de Datacredito y Cifin de Transunion, de acuerdo con la autorización de los obligados de los créditos, en los términos y condiciones exigidas; a la vez que se atendieron las reclamaciones que se presentaron respecto a reportes negativos, en especial las que se presentaron con motivo de la vigencia de la ley 2157 de 2021 o de borrón y cuenta nueva con vigencia hasta octubre de 2022. Las consultas y reportes de datos ante la central de riesgo se hicieron con la autorización previa y expresa del titular, cuyo objetivo básicamente se orienta a la medición del riesgo de crédito.
- **Ley 2009 de 2019:** En relación con la disposición estatal de entregar un paquete de productos y servicios sin costo para los asociados se explica que la entidad ha venido aplicando importantes incentivos como la gratuidad en expedición de certificaciones, extractos, cuota de manejo, retiros y consignaciones nacionales, entre otros incentivos. En la página Web de la cooperativa se publican tanto las tasas de interés activas y pasivas, pero de igual forma, las tarifas incluyen los servicios sobre los cuales Servimcoop no cobra valor alguno.
- **Ley de costos financieros (1793 de 2016):** La entidad ha cumplido cabalmente con el reconocimiento de intereses sobre depósitos de ahorro. Además, la exigencia en materia de cobro de cuotas de manejo de tarjeta débito que son asumidas por la cooperativa, además no aplica saldo mínimo en cuenta de ahorro.

- **Educación Formal:** Se dio cumplimiento a lo señalado en las normas legales referente a la aplicación de los recursos destinados a educación formal, conforme el reglamento establecido, de acuerdo con lo aprobado en la distribución de excedentes cooperativos por parte de la Asamblea General de Delegados, el total del 20% se consignó a favor de la DIAN conforme lo dispone la regulación estatal.
- **Sistema General de Salud y Seguridad en el trabajo SG-SST:** En atención a las normas impartidas por el Ministerio de Trabajo principalmente el Decreto único Reglamentario del sector Trabajo 1072 de 2015 y los Estándares Mínimos del SG-SST Resolución 0312 de 2019, la entidad está ejecutando los estándares e indicadores requeridos de acuerdo con su clasificación de riesgo y número de trabajadores. Durante 2022, las capacitaciones fueron una gestión permanente a cargo del área de Talento Humano y la Gerencia General, incluyendo las actividades de prevención y promoción de la salud para todos los funcionarios de la entidad.
- **Comité de Convivencia Laboral – COLAB y Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo-COPASST:** Estas dos importantes instancias compuestas por el Empleador y los trabajadores que hacen parte del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, operaron de forma normal para atender el cumplimiento de los objetivos en pro del bienestar del personal, conforme a la Resolución 2013 de 1986, Ley 1295 de 1994, Ley 1562 de 2012, Ley 1295 de 1994, Resolución 652 de 2012 y Resolución 1356 de 2012 y la normatividad vigente.
- **Atención a requerimientos Judiciales:** Servimcoop atendió oportunamente las comunicaciones y requerimientos originados por instancias judiciales relacionadas principalmente con embargos de cuentas por procesos ejecutivos, de alimentos o solicitud de información sobre personas. De igual forma, lo hizo en los casos de procesos coactivos adelantados por instancias públicas.
- **Entrega de la información exigida por la UIAF:** En atención a lo dispuesto por la Unidad técnica adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito y Público, se entregaron los informes mensuales y trimestrales contenidos en la Circular Básica Jurídica, esto es reporte de operaciones iguales y superiores a \$10 millones, múltiples de \$50.0 millones, productos, operaciones sospechosas y operaciones con tarjeta débito. La entidad preparó lo concerniente a los cambios en los valores de transacciones para la nueva vigencia.
- **Evaluación de la cartera:** En atención a lo dispuesto por la Superintendencia de la Economía Solidaria la entidad practicó la evaluación y calificación semestral a la totalidad de la cartera de crédito, cuyos resultados se reflejan en los estados financieros muestran en las notas de revelación y las actas del Consejo de Administración y Comité de Riesgos encargado de la evaluación y calificación de la cartera. Como resultado de esta evaluación se muestra un indicador de calidad del 8,71% frente a una mora del 4,61%, al concluir 2022.
- **Ley de Insolvencia:** La entidad mantiene los mismos cinco (5) casos con saldo de \$335,4 millones por capital, de asociados que se acogieron a la regulación del estado en materia de insolvencia cuyos pagos se encuentran suspendidos. La administración

ha asistido a las audiencias en notaría o juzgado. Estos créditos afectan la liquidez por los plazos que se fijan para el cumplimiento de los compromisos por parte del deudor, impactan el indicador de la cartera y el estado de resultados por las provisiones que se requirieron en años anteriores. No se presentaron nuevos casos en la vigencia de 2022.

- **Implementación de riesgos:** La entidad cuenta con la aprobación de los manuales correspondientes a cada uno de los sistemas de administración de riesgos, para el año 2022, se realizaron actividades para dar cumplimiento con las políticas y procedimientos de dichos Sistemas.

De igual forma se desarrollaron las actividades de plan de acción para el año 2023, en la cuales se toman en consideración las acciones de mejora y elementos a fortalecer para la mitigación efectiva de los riesgos financieros, así como del aseguramiento del cumplimiento normativo expuesto por la Superintendencia de la economía solidaria.

## 2.2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA ADMINISTRACIÓN:

A continuación, se presentan algunas de las actividades desarrolladas por la administración durante la vigencia de 2022:

- **Alivio estatal a personas - PIS:** Servimcoop participó activamente en la dispersión de recursos a las cuentas de ahorros de asociados beneficiados con el apoyo estatal Esta labor la ha venido desarrollando en el convenio establecido con el Banco Coopcentral.
- **Sesenta y seis (66) años Servimcoop:** El julio 01 de julio se conmemoró los 66 años de arduo trabajo y amor por la cooperativa, con actos sencillos que incluyeron celebraciones litúrgicas, amenización y compartir a los asociados, recordamos el sexagésimo sexto aniversario de fundada Servimcoop.



### • **Mes del ahorro – Huertas ecológicas:**

Con motivo y conmemoración del mes del ahorro se desarrollaron talleres pedagógicos de huertas ecológicas abarcando un promedio de 450 niños en edades de 9 a 12 años, de los 9 municipios donde hacemos presencia. Cada taller tuvo enfoque de educación cooperativa y cuidado del medio ambiente. Se suministro kits de insumos (abono y sustrato orgánico, semillas y micorrizas) necesarios para el desarrollo de los talleres.



- **Global Money Week:** Servimcoop se vinculó a la semana mundial de la educación financiera promoviendo esfuerzos destinados a mejorar la educación financiera de los niños, niñas y jóvenes de las comunidades donde hacemos presencia.



- **Celebración de días especiales:** Siguiendo con la tradición Servimcoop celebraron fechas importantes como el día del niño y el ahorro, porque consideramos de vital importancia educar y preparar este importante segmento de nuestra base social y fomentar en ellos la cultura del ahorro y compromiso por la cooperativa. De igual forma, son fechas de grata recordación el día de la familia, del maestro, acontecimientos en los cuales expresamos nuestro aprecio, cariño y respeto por los componentes de estos importantes segmentos de las municipalidades. Con alegría la entidad celebró el día de la mujer ese ser vital, dador de vida y fundamental en los hogares, las empresas y en general en toda la comunidad. Servimcoop rindió un pequeño homenaje con tarjeta especial y dulces como muestra de cariño para este ser especial.



- **Seguridad y salud para el asociado:** Nuestra entidad ha dado continuidad a la tranquilidad de los asociados mediante el seguro de vida de los depósitos de ahorros y aportes sociales, como una medida de previsión ante circunstancias adversas a las que estamos expuestos, lo que permite el reconocimiento de seguros a los beneficiarios, para apoyar esos momentos de dificultad. Esta labor social se extiende a la previsión exequial mediante el aporte del 40% para la contratación de planes exequiales con
- Funerales los Olivos, así como al seguro de vida Servida y el plan de salud Siglo 21.
- **Adulto Mayor:** Servimcoop rindió homenaje y expresó su gratitud y aprecio por los adultos mayores, recordando esta fecha especial para ellos, mediante un acompañamiento para hacer sentir su importancia por sus grandes esfuerzos en años anteriores en la formación de la actual sociedad.



- **Atención a los asociados, instancias del estado y usuarios:** La administración dio respuesta a las comunicaciones recibidas de asociados y otras instancias, cuyo resumen está consignado en el informe de gestión desarrollado por la Junta de Vigilancia.
- **Vinculación a actividades comunitarias:** La entidad se vinculó a importantes actividades culturales propias de las regiones, procurando fomentar el arraigo por las costumbres y tradiciones de los pueblos, bajo la premisa que este tipo de eventos le dan mayor identidad a los pobladores y los municipios.



- **Vinculación de Niños como asociados:** La base social de menores de edad constituye una prioridad, porque en ésta se concibe la continuidad institucional en el tiempo, razón más que suficiente para que la institución continúe apoyando con el 40% del valor de los aportes sociales para la vinculación.
- **Gravamen a los movimientos financieros:** La administración de la cooperativa continuó con la directriz social de asumir el gravamen a los movimientos financieros para incentivar la permanencia de los asociados y estimular el manejo de sus recursos a través de nuestra entidad, representando un gasto por \$286,1 millones. Se continúa con la labor de procurar que los asociados suscriban la carta de exención para reducir este gasto asumido.
- **Cupos de créditos aprobados a Servimcoop:** La entidad mantiene aprobadas contingencias para eventuales necesidades de liquidez, mediante créditos con Banco de Bogotá por \$500 millones. Banco Cooperativo Coopcentral por \$5.000 millones y el Banco de Comercio Exterior - Bancoldex por \$2.000 millones. En el último semestre del 2022 la entidad hizo uso de recursos suministrados por el Banco Coopcentral (saldo \$2.548,2 millones) necesarios para apoyar la liquidez de la cooperativa.
- **Campaña “capitalizando vamos ganando”:** En el mes de junio de 2022 se dio continuidad a la gestión de capitalizar a Servimcoop, este año se incentivó con sorteo de premios en el mes de diciembre de 2022, esta campaña permitió que los aportes sociales se incrementaran en \$276,6 millones como aporte al crecimiento total por \$996,7 millones.



- **Primer concurso de fotografía:** Uno de los logros importantes de las sesiones de los comités sociales corresponde a la decisión de dar inicio al primer concurso de fotografía POR AMOR A LA VIDA Y LA NATURALEZA, cuyo principal objetivo era la selección de las doce (12) mejores fotografías que hacen parte del calendario y almanaque institucional 2023. Este concurso fue un éxito total tanto por la nutrida participación de 143 personas, la temática de tanta actualidad, así como por el derroche de belleza que se impregnó en cada fotografía.



- **Kits escolares:** En un esfuerzo más por apoyar el proceso educativo de niños y jóvenes la cooperativa promovió la entrega de la cartuchera, bonos para útiles escolares y carné de seguro estudiantil, este año se beneficiaron un total de 3629 asociados.



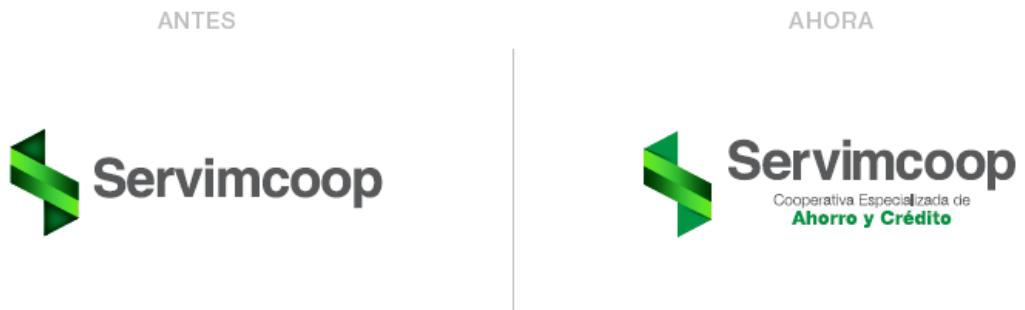
- **Brigadas de salud:** En cumplimiento del objeto social de la entidad se realizó jornada de salud 2022 para asociados de Servimcoop, mediante alianza con Médicos especialistas de la Fundación Multiactiva, orientada a la atención integral a comunidades vulnerables en áreas rurales y urbanas de difícil acceso a los especialistas, con servicios de salud enfocados a Ginecología, Medicina Interna, fisiatría, Higiene Oral y Glucometría, además incluyó jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para el mejoramiento de la convivencia ciudadana y el bienestar personal y familiar. Se logró atender a 225 Asociados.



- **Convenio de cooperación PROFEM:** De acuerdo con el convenio realizado con el Banco Coopcentral, Servimcoop se encuentra en la fase de implementación del proyecto PROFEM, orientado a ejes tales como: Crédito, Atención diferencial (servicio al asociado) y Educación Financiera para Jóvenes y mujeres rurales.
- **Visitas comerciales y de mercadeo realizadas:** Como parte de las actividades de contacto y promoción del portafolio de productos de ahorro y crédito de la cooperativa, se realizaron visitas comerciales en el casco urbano y rural de las zonas de influencia de la Servimcoop.



- **PESEM:** Servimcoop preparó el proyecto educativo socio empresarial solidario (PESEM), que orienta la ejecución de actividades educativas, en los ámbitos de investigación, promoción, formación, capacitación y asistencia técnica como soporte del plan de desarrollo con el fin de alcanzar las metas sociales planteadas para los asociados, empleados, sus familias y la comunidad en general.
- **Actualización de marca SERVIMCOOP:** Ante el cambio de razón social de Servimcoop y exigencia para incluir la especialidad; se robustece el manual de marca SERVIMCOOP donde se incluya publicidad gráfica y parámetros para la utilización de la marca.



- **Canales de atención y medios de comunicación:** Servimcoop cuenta con medios de comunicación y canales de atención para fortalecer una buena comunicación con los asociados y comunidad, ayudando a transmitir noticias, novedades, información y demás estrategias con el mantener actualizado los acontecimientos de la cooperativa. Se encuentra a disposición los siguientes medios:

**a. Virtuales**

- Línea de atención nacional: 6076916087
- WhatsApp: 6076916087
- Correo electrónico: [info@servimcoop.com](mailto:info@servimcoop.com)
- Página web: [www.servimcoop.com](http://www.servimcoop.com)
- Atención PQRSF – Virtual
- Redes sociales: Facebook, Instagram, Youtube, Twitter.

**b. Presenciales**

- Atención personalizada en la red de oficinas
- Buzones de sugerencias
- Carteleras oficinas

**c. Medios de comunicación**

- Emisoras comunitarias y comerciales: Mogotes Stereo, Cerinza Stereo, Tundama Stereo, Andes Stereo, RCN San Gil, RCO Onzaga, Luna Stereo, Latina Stereo, La cometa, entre otros, programas: Mañaneando – TeleSangil
- **Seguimiento especial oficina Covarachía:** La administración en cabeza de su Representante Legal, realizo un plan de desempeño para estimular el crecimiento del portafolio de servicios ofrecido en este municipio de acuerdo a la normatividad establecida en la Circular Básica Jurídica Capítulo VIII – respecto de la viabilidad de la misma, por lo tanto, se definieron los parámetros para el proceso de recuperación. Esto permite construir indicadores para documentarlo y determinar la continuidad de la oficina en el mediano plazo.
- **Convocatoria de delegados para suplir cargos directivos y de control social:** Se hizo la invitación a directivos interesados en suplir cargos para Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, tanto en carteleras de oficinas y página web, finalmente se registraron dos asociados para hacer parte del Consejo de Administración, que fueron elegidos en la Asamblea General de marzo de 2022, sin embargo, el registro de posesión ante el supervisor no se surtió, pese a que se hicieron las respuestas y acreditaron documentos en los actos administrativos emitidos por la instancia de control, de tal forma que no se pudo contar con los servicios de estos asociados.  
En relación con la integrante de la Junta de Vigilancia se incorporó a la composición de dicha instancia de control social.
- **Asambleas Confecoop Oriente, Fecolfin y Fenalco:** La entidad participó en las asambleas de las agremiaciones Fecolfin, Confecoop y Fenalco.
- **Participación en reuniones de entidades del sector solidario:** En nuestra calidad de asociados de entidades como el Banco Coopcentral, Visionamos, Confecoop y Seguros la Equidad se participó en las reuniones de consejos de administración o juntas

directivas de dichas entidades. También la entidad por intermedio del representante legal se participó en Asamblea Fundequidad y la Asamblea zonal de Coopcentral.

- **Congreso de la Red Coopcentral:** La entidad participó en el congreso anual de la red Coopcentral para conocer los avances y logros en la integración del sector solidario para hacer más eficiente el servicio y poder competir en un mundo cada vez más moderno que exige más y mejores servicios.
- **Pólizas contratadas por Servimcoop:** La entidad mantiene actualizadas y vigentes las pólizas que mitigan el riesgo a que estamos expuestos, se destaca la contratación de la póliza Infidelidad y Riesgos Financieros IRF, con la Aseguradora Solidaria de Colombia con cobertura hasta \$1.100.0 millones, así como la póliza de Directivos y Administradores, las que protegen a tarjetahabiente y accidentes escolares. De igual manera se mantienen vigentes las pólizas multriesgos para los bienes materiales de la entidad, vida grupo para asociados y aportes y vida deudores.
- **Emisión de circulares y comunicaciones gerenciales:** Atendiendo el principio de divulgación de la información interna, la gerencia general divulgó un total de 93 circulares reglamentarias y 200 comunicaciones gerenciales, que permitieron la socialización de manuales, reglamentos, procedimientos, políticas, jornadas de capacitación, ajustes a reglamentaciones, en general orientadas al mejoramiento en las operaciones e imprimir mayor seguridad en las transacciones y operaciones, además de reducir en nivel de exposición de Servimcoop a los riesgos. En algunas ocasiones estas comunicaciones fueron expuestas en capacitaciones virtuales con todos los empleados.
- **Resultados de la encuesta de satisfacción:** Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de servicio del asociado y su opinión respecto a los productos y servicios que Servimcoop ofrece, la entidad aplica anualmente dos encuestas de satisfacción para los meses de abril y diciembre, el último resultado de la encuesta de 17 preguntas se aplicó para un total de 129 asociados; donde el 50% califican el servicio como excelente, seguidamente del 27% muy bueno, el 16% bueno, 5% regular y finalmente el 2% deficiente.
- **Capacitaciones y eventos de integración:** 2022 fue un año abundante en capacitaciones en diferentes temáticas, en buena parte mediante la virtualidad que continúa siendo una herramienta fundamental para estos procesos, en los cuales asociados, directivos y empleados participaron de jornadas de capacitación programadas por Fecolfin, Fogacoop, la Superintendencia de la Economía Solidaria, aseguradoras y otras entidades, de las cuales destacamos la semana del riesgo , tratamiento de datos por parte de la superintendencia de industria y comercio y la U de riesgos, manejo del plan exequial, sistemas de administración de riesgos financieros por parte de la firma consultora y Confecoop Oriente, preparación de proyecciones orientada por la SES, hoja de ruta de la regulación del sector URF con el apoyo de Fogacoop.
  - ✓ Precisamos que más de 400 asociados y no asociados accedieron de forma gratuita al curso de cooperativismo, fundamental para adquirir más conocimientos de economía solidaria y arraigar el compromiso con Servimcoop. De otra parte, se

realizaron capacitaciones internas sobre riesgo de liquidez y lavado de activos en cumplimiento de normativas, de igual forma las organizadas por la gerencia y las diferentes áreas de la entidad, de las cuales se deja constancia.

- ✓ La Junta de Vigilancia participó en la jornada de capacitación para las instancias de control social IV encuentro de Juntas de Vigilancia y Comités de Control Social liderado por Confecoop Oriente, de igual manera se capacitaron en Siar, Sarlaft y Sarl participaron directivos y empleados
- ✓ La entidad participó en la Convención Financiera Cooperativa Internacional, Fecolfin 2022, en su novena edición, cuya temática principal fue “La Perspectiva del futuro” celebrada en Medellín. También lo hizo en Bucaramanga en el encuentro No XII para gerentes y directivos de las cooperativas del oriente colombiano liderado por Confecoop Oriente.
- ✓ Servimcoop hizo presencia en el Comité zonal Santanderes dirigido por visionamos participantes de la red Visionamos Sistemas de pago y visionamos tecnología, desarrollado en Bucaramanga.



- **Funcionamiento comités:** Los diferentes comités de crédito operaron oportunamente para decisiones ágiles y oportunas a las solicitudes de crédito y la normalización de cartera con dificultad, aplicando principios de prudencia y responsabilidad en sus decisiones en procura de minimizar el riesgo. De igual forma operaron los comités de Administración de Riegos, comité de tratamiento de datos personales y control interno, Copasst, Convivencia, cuyas actuaciones están consignadas en las respectivas actas. Los comités de educación, solidaridad, promoción social sesionaron de forma oportuna para atender la reglamentación propia de los mismos y decidir sobre las solicitudes presentadas por personas naturales y jurídicas con cargo a los recursos de solidaridad, promoción social y educación asignados en la pasada vigencia, tal como se explicará más detalladamente en el informe de la Junta de Vigilancia.
- **Proposiciones y recomendaciones pasada Asamblea General Ordinaria:** El Consejo de Administración analizó las propuestas presentadas por los delegados en sesión de marzo de 2022, se dio la correspondiente respuesta a los delegados o grupos de delegados que la presentaron. De parte de la administración expresamos gratitud por las recomendaciones, felicitaciones e iniciativas presentadas, teniendo en cuenta

que las mismas constituyen herramientas fundamentales para el mejoramiento institucional.

- **Acompañamiento a oficinas:** El equipo de trabajo de dirección general durante la vigencia de 2022 realizó visitas presenciales a las oficinas, haciendo acompañamiento en diversas actividades, validando la ejecución de los procesos inherentes al objeto social de Servimcoop, capacitando a los funcionarios en diversos temas, socializando informes, entre otros aspectos. Así mismo desde dirección general, se adelanta permanente acompañamiento a las oficinas, mediante la utilización de las Tics, permitiendo así el dinamismo, oportunidad e idoneidad en el desarrollo de las actividades diarias.
- **Planeación Estratégica Arcoiris 2022 - 2025:** como herramienta de gestión fundamental para Servimcoop, se realiza seguimiento frecuente a los proyectos establecidos durante la vigencia 2022, esto permitió establecer el quehacer y el camino que debe recorrer la entidad para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.

### 2.3. TALENTO HUMANO

El factor humano constituye una base sólida para el crecimiento y funcionamiento de la entidad, por esta razón se continúa apoyando el proceso formativo de los funcionarios, procurando una mejor fuerza laboral y un desarrollo profesional de los trabajadores. Destacamos los esfuerzos personales de los funcionarios por lograr alcances a nivel profesional, en los cuales la cooperativa ha aportado porque tiene claro que estos logros personales traducen en mejoramiento de la calidad de vida del empleado y su familia, además que son gran aporte al crecimiento y consolidación de Servimcoop.

Al terminar el año 2022 la entidad registra 51 funcionarios, 2 aprendices Sena y 6 personas por contratación tercerizada para servicios generales. Esto constituye un aporte importante a la generación de empleo en las localidades en las cuales se hace presencia, a la vez que se contribuye al bienestar de sus familias.

#### - Capacitaciones

En conjunto con la ARL La Equidad Seguros y la caja de compensacion familiar Cajasan se ejecuto el cronograma de capacitaciones para los funcionarios.





- **Dotacion de Personal:** La entidad hace entrega a sus funcionarios de la dotacion anual constituye una identidad institucional, dando cumplimiento a la normatividad vigente.



- **Bienestar de funcionarios:** Propiciando por mejorar la calidad de vida de los funcionarios su familia y el ambiente laboral, la entidad realiza diversas actividades como: celebración de cumpleaños, celebración del día de la mujer, integración de amor y amistad, celebración del día de la secretaria, celebración del día del hombre, actividades de fin de año.



- **Seguridad y Salud en el Trabajo:** La entidad realiza actividades encaminadas al cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST y demás normatividad vigente en materia. Se resaltan actividad de prevención y promoción de la salud en pro de mejorar condiciones de vida de los trabajadores como:

- **8<sup>a</sup> Jornada Saludable**

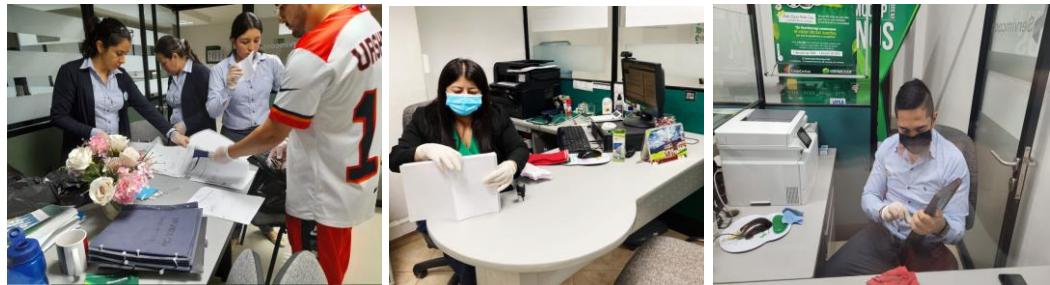
Se desarrollo del 08 al 12 de agosto de 2022 con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los funcionarios y contribuir a mejorar hábitos y estilos de vida saludables, con actividades como: Desayuno saludable, Masajes corporales, exámenes de laboratorio, exámenes ocupaciones periódicos, spa facial, pausas activas frutales, Mastervimcoop, Bingo saludable, bailoterapia, optometría, Spa de Manos y tamizaje cardiovascular. Para el desarrollo de las actividades se contó con el apoyo de nuestros aliados como Cajasan, ARL La Equidad Seguros, IPS contratadas, Nueva EPS, Copasst, Colab.



- **Caminata Ecológica:** Esta actividad fue propuesta por el Comité de convivencia Laboral con la finalidad de integrar los grupos y contribuir fortalecimiento de la comunicación.



- **Jornada de Orden y Aseo:** Actividad propuesta por el COPASST, acompañada de una charla de la ARL, con el fin de generar conciencia y cuidado de los ambientes y lugares de trabajo.



- **Entrega de Elementos de protección personal -EPP:** Velando por la integridad, protección y seguridad de los trabajadores, la entidad hace entrega de los EPP al personal de servicios generales y encargados de manejar las plantas electricas.



- **Pausas Activas:** Se desarrollan dando cumplimiento a las directrices de la entidad y acompañamiento del Copasst, con la finalidad de generar espacios para mitigar el riesgo psicosocial.



- **Simulacros de evacuacion:** Con la finalidad de medir la capacidad de respuesta ante una emergencia, la entidad realiza estos ejercicios en todas sus sedes.



## 2.4. SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

- ✓ **Net2phone:** La entidad adquirió el Servicio VoIP o telefonía IP, sistema que permite realizar llamadas a través de internet, buscando brindar una mejor atención a nuestros asociados y dar cumpliendo a la normativa vigente. Esta metodología ha permitido la actualización de información de los asociados guardando los principios de confidencialidad y se proyectará para realizar la gestión de cobranza, en especial en lo referente a la aplicación de la exigencia de la ley 1266 de 2008, en lo relacionado con informar al deudor previo al reporte a las centrales de riesgo.
- ✓ **Microsoft 365:** Herramienta adquirida por la entidad, la cual ofrece un sinnúmero de aplicaciones y servicios de productividad, comunicación y colaboración, así como seguridad y administración de TI. Este avance incluye el cambio de proveedor de correo electrónico.
- ✓ **Mejoramiento del proceso de otorgamiento:** A la parte de los ajustes documentales se realizó inversión importante en equipos y se rediseñó el procedimiento para el otorgamiento de crédito mediante el desarrollo propio de la herramienta Cencreser, lo que permitió imprimir mayor dinamismo en este importante proceso, además de la reducción en los gastos y riesgos por movilización de documentos, aunado a un archivo electrónico apropiado de los negocios de crédito para facilitar la parte operativa y de control.
- ✓ **Mejoramiento en el proceso de atención requerimientos internos:** Se diseñó e implementó una herramienta para el manejo de solicitudes y requerimientos por parte de áreas y las oficinas, la cual permite en forma ordenada atender de forma oportuna las necesidades de los empleados, tanto a nivel de la aplicación Linix como de Hardware
- ✓ **Circular 036 Supersolidaria:** Dando cumplimiento a lo exigido por la Superintendencia de Economía Solidaria en su circular externa emitida el 05 de enero de 2022, se avanzó significativamente en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de

Seguridad de la Información (SGSI), blindando a la cooperativa a las diversas vulnerabilidades físicas, tecnológicas y de la información. Por consiguiente, la entidad dará continuidad a las disposiciones contenidas en dicha circular, ejecutando los planes de mejora a que haya lugar.

- ✓ **Servicios virtuales:** Con motivo del sexagésimo sexto aniversario, se realizó el lanzamiento oficial del Portal – Multiportal de Servimcoop, constituyó un motivo de satisfacción poner en operación el multiportal, la APP, transferencias Transfiyá y el convenio suscrito con Efecty, los que se promocionaron a través de Redes Sociales, página web, mensajes de texto y red de oficinas.

## 2.5. INFORME FINANCIERO

A continuación, se hace un breve resumen de estados financieros preparados con base en las Normas de Información Financiera-NIF y las políticas que orientan la contabilidad de Servimcoop:

### 1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Los activos de Servimcoop crecen en un 2% y alcanza los \$90.728,6 millones de activos, entre los cuales la cartera neta por concepto de capital ocupa el 80,0% con un saldo de \$72.564,2, una cartera total de \$77.356,5 millones con un crecimiento del 8,7%. La cartera muestra un indicador de calidad del 8,71% y de mora del 4,61%, esto es una relación entre los dos indicadores del 1,89%.

El equivalente al efectivo suma \$15.014,0 que representa el 16,5%, en este grupo se destaca el fondo de liquidez por \$7.582,4 millones, es el 10,84% del total de los depósitos, por encima del mínimo exigido por el estado.

Respecto al pasivo se destaca que los depósitos de ahorros suman \$70.955,1 millones, con una reducción de \$2.334,7 millones frente al saldo del cierre de 2021, reducción que obedece a la aguerrida gestión comercial de los establecimientos bancarios por obtener liquidez que los llevó a incrementar de forma exagerada las tasas. Los depósitos de ahorro se distribuyen porcentualmente así: 42,52% en ahorro a la vista, 56,64% en CDAT y 0,84% en ahorro contractual.

En razón a la reducción de los depósitos se recurrió al crédito bancario que registra un saldo por \$2.548,9 millones.

En lo atinente al patrimonio se destaca su crecimiento en \$1.617,0 millones, para cerrar con \$16.297,0 millones esto es un 11%, destacando que los aportes sociales (incluyendo amortizados) que alcanzaron los \$9.045,4 millones, lo que implica un crecimiento en lo corrido de 2022 por \$996,7 millones, entre tanto que la reserva para la protección de aportes sociales se sitúa en \$5.157,2 millones. La base social registra 28.930 asociados.

Respecto a los resultados, Servimcoop alcanza excedentes por \$1.512,4 millones superando lo logrado en 2021 por \$1.493,3 millones.

#### ✓ ESTADO DE RESULTADOS

Los ingresos totales anuales se incrementaron \$258,2 millones para alcanzar la suma de \$11.152,6 millones. Los intereses de la cartera de crédito constituyen el mayor ingrediente de los ingresos y se logró un incremento por \$313,6 millones para recibir un total de \$9.836,7 millones. La tasa promedio ponderada de los créditos es del 14,50% efectiva anual.

El recaudo de recuperaciones de provisiones efectuadas en años anteriores y de cartera castigada alcanzó la suma de \$864,2 millones respecto al año anterior que alcanzó \$959,6 millones, que aunado a los rendimientos financieros por las inversiones en CDT en establecimientos bancarios por \$397,6 millones y otros ingresos contribuyeron de forma apreciable al resultado final.

Los gastos de administración y otros gastos ascendieron a \$6.675,9 millones frente a \$6.401,1 millones en el 2021. En la vigencia se incurrió en gastos generales por \$2.301,5 millones (2021: \$2.117,3 millones); entre tanto que los gastos por beneficios a empleados alcanzaron la suma de \$2.325,9 millones respecto a \$2.209,0 millones del año que antecede.

El gasto por las provisiones de cartera y cuenta por cobrar alcanzó los \$1.387,2 millones respecto a los \$1.409,3 millones de 2021.

Atendiendo las normas contables NIF se aplicó depreciación a los activos fijos que generaron gastos por \$92,5 millones comparada con los \$90,0 millones del año anterior.

La principal fuente de apalancamiento del objeto social se incurrió en costos por reconocimiento de intereses sobre los depósitos de los asociados por \$2.964,2 millones, frente a 2021 que fue de \$2.999,8 millones, teniendo como base el crecimiento en los depósitos de ahorros y la aplicación de tasas de mercado.

Reiteramos que el resultado final neto se refleja en excedentes cooperativos por \$1.512,4 millones respecto de \$1.493,3 millones del año 2021.

#### 2.6. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS FINANCIEROS

Estos últimos años ha sido abundante en regulación por parte del supervisor en materia de administración de riesgo principalmente con las modificaciones de la Circular Básica Contable y Financiera, así como la básica jurídica, en temas relacionados con los riesgos de crédito, operacional, mercado, así como de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo reglamentado por el supervisor se consideró prudente la contratación de una asesoría especializada, lo que permitirá el apoyo operativo para implementación de los sistemas de administración de riesgo, así como el acceso a herramienta de riesgos que facilita el establecimiento de las diferentes exigencias en las

etapas de identificación, medición, control y monitoreo, así como la generación de informes propios de cada riesgo, para su correspondiente análisis y toma de decisiones.

**a) Sistema de Administración para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT:**

Durante la vigencia de 2022 se continuó aplicando las políticas, controles y procedimientos tendiente a controlar el nivel de exposición por ingreso de recursos de actividades ilícitas o el destino de recursos a la financiación del terrorismo. Se hizo modificación al manual SARLAFT bajo el acto administrativo del 30 de junio de 2022

Servimcoop atendió apropiadamente la entrega de información a la UIAF, en los términos y plazos indicados, precisando que durante la vigencia no se presentaron operaciones sospechosas.

Esta administración se pronuncia respecto a la operatividad de este sistema de administración de riesgo que está implementado de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, expresando que el SARLAFT permite administrar apropiadamente el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y apoyar la lucha del Estado en contra de este flagelo. Se tiene la documentación necesaria y los elementos exigidos para atender esta gran responsabilidad, tal como se expresa en las notas de revelación.

**b) Riesgo de Crédito:**

Durante la vigencia de 2022 se profundizó sobre la aplicación de los manuales SIAR – SARC, mediante capacitaciones, y ajustes sobre los límites de exposición de crédito, mediante el ajuste a los plazos de otorgamiento y las tasas de contribución que reflejen las dinámicas económicas, esto permitió aumentar la participación de los ingresos y la generación de excedentes para la cooperativa sobre sus productos de crédito.

Se incentivó la colocación de cartera en las líneas de microcrédito, fortaleciendo los procesos de selección y adjudicación de líneas a partir del análisis del destino de la inversión por parte de los equipos comerciales.

De igual forma se ajustó la metodología de aplicación de la evaluación y recalificación de la cartera de crédito de Servimcoop la cual se alinearán a la dinámica económica actual y reflejará el riesgo a partir del balance de los costos financiero para la entidad. Se dio cumplimiento a la evaluación, y los resultados fueron presentados a los órganos de supervisión y control, como indica la circular básica contable y financiera.

En las notas de revelación se amplían los principales avances.

**c) Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez SARL:**

Se dio continuidad a la administración de este importante ingrediente financiero de la entidad, se actualizó el manual SARL, de igual forma se dio continuidad al cálculo del indicador de riesgo de liquidez y a la brecha de liquidez, indicadores que resultaron positivos para la entidad, enfatizando que para el caso la brecha (formato 029) se presenta un impacto fuerte por la concentración de vencimientos de certificados de depósito a términos,

pero en el seguimiento de los comportamiento se pudo verificar que los indicadores de renovación de los depósitos a término resultan favorable a la entidad.

La entidad hizo seguimiento al flujo de caja semanal antes de su transmisión a la Superintendencia de la Economía Solidaria, el cual mostró durante la vigencia un resultado positivo en las proyecciones.

Durante la vigencia del año 2022, se realizaron ajustes regulares a las tasas de captación y colocación de recursos económicos, en relación con las dinámicas económicas y al contexto financiero, con el fin de garantizar una competitividad de Servimcoop frente a la promoción de productos de ahorro y crédito.

**d) Sistema de Administración del Riesgo Operacional - SARO:**

Durante el año 2022, se dio cumplimiento a la implementación del manual SARO, identificando los elementos de mejora y acciones correspondientes al plan de acción del año 2023, respecto del Sistema de Gestión y Seguridad de la Información (SGSI), contenido en la circular 036, que permitan asegurar mediante la inversión de recursos económicos el aseguramiento de la información y el cumplimiento normativo

Este procedimiento ha sido auditado por la revisoría fiscal, sobre el cual Servimcoop ha diseñado planes de mejora continua que permita garantizar el cumplimiento normativo y el aseguramiento de las operaciones financieras para nuestros asociados.

**e) Sistema de Administración de Riesgo de Mercado- SARM**

durante el desarrollo de las actividades del año 2022, se dio seguimiento a la documentación remitida para la implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, que permita medir y establecer el grado de exposición de las inversiones que actualmente presente la cooperativa en su portafolio, mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para tal fin.

A la fecha se ha realizado la evaluación mensual de estos resultados, indicado los hallazgos respectivos ante el comité de riesgos y consejo de administración.

### **3. BALANCE SOCIAL 2022**

El eje social constituye un diferencial que identifica a Servimcoop, por esta razón no ha ahorrado esfuerzo por aplicar de la mejor manera recursos reservados en la Asamblea General para el fondo de Solidaridad, fondo de educación y fondo de promoción social, así como la apropiación de recursos del gasto para poder atender actividades de impacto social. La entidad realiza esfuerzos para dar cumplimiento con su objeto social, así mismo, destinó recursos con cargo al gasto para atender las siguientes actividades de tipo social: útiles escolares a un promedio de 4.000 asociados por valor de \$115.8 millones.

En el 2022 se presenta aplicación de recursos en los fondos sociales producto de los excedentes del año 2021, los cuales se aplicaron así:

#### **3.1.1. FONDO Y COMITÉ DE EDUCACIÓN:**

En atención a normativa vigente, Servimcoop en la 73<sup>a</sup> Asamblea general ordinaria asignó el 20% de los excedentes del año 2021, cuyo valor ascendía a \$298.7 millones, los cuales se cancelaron en su totalidad a la Dian.

Es importante mencionar que Servimcoop cuenta con un comité de educación que orienta las actividades de educación cooperativa de los asociados actuales y potenciales, desarrollando planes de formación, capacitación, información y divulgación para todos los asociados, directivos y funcionarios de Servimcoop, con el fin de mantener la filosofía, principios y fines del Cooperativismo; motivar a los asociados y brindar entrenamiento a la administración y funcionarios sobre el manejo de la entidad, de acuerdo con la ley, así como en armonía a su objeto social.

Durante la vigencia 2022, el comité sesionó en 04 oportunidades de manera ordinaria, dando cumplimiento a sus funciones tal como lo contempla el artículo 9 del reglamento del comité de educación, por lo anterior se destacaron actividades tales como: la recepción de solicitudes que fueron rechazadas por la ausencia de recursos, y el proceso de construcción del PESEM de Servimcoop junto con la junta de vigilancia, comité de solidaridad, promoción social y la administración.

REUNIONES - COMITÉ DE EDUCACIÓN - AÑO 2022				
Cantidad	Fecha de sesión	Modalidad virtual/presencial	Tipo de reunión	
			Ordinaria	Extraordinaria
0004	27/04/2022	Mixta	x	
0005	14/06/2022	Mixta	x	
0006	07/09/2022	Mixta	x	
0007	24/11/2022	Mixta	x	

### 3.1.2. FONDO Y COMITÉ DE SOLIDARIDAD:

En atención a normativa vigente, Servimcoop en la 73<sup>a</sup> Asamblea general ordinaria asignó el 10% de los excedentes del año 2021, se destinaron los recursos apropiados por \$149.3 millones que se orientaron a la renovación de planes exequiales, brigadas de salud y actividades incluidas en el PESEM.

El comité de solidaridad administra y autoriza los auxilios otorgados con cargo al fondo de solidaridad de la cooperativa. Esta instancia es nombrada por el consejo de administración, a través de los recursos asignados al fondo de solidaridad, atendió necesidades de calamidad doméstica, otorgó auxilios de servicios exequiales y arreglos fúnebres, así mismo aportó para la ejecución de programas de desarrollo sostenible de los asociados y comunidad en general, entre otras actividades. Todo en concordancia con lo reglamentado para tal fin.

Por lo anterior, durante la vigencia 2022, el comité sesionó en 05 oportunidades de manera ordinaria, dando cumplimiento a sus funciones tal como lo contempla el artículo 02 del reglamento del comité de solidaridad.

REUNIONES - COMITÉ DE SOLIDARIDAD - AÑO 2022				
Acta Nro.	Fecha de sesión	Modalidad virtual/presencial	Tipo de reunión	
			Ordinaria	Extraordinaria
0003	27/04/2022	Mixta	x	
0004	14/06/2022	Mixta	x	
0005	07/09/2022	Mixta	x	
0006	25/10/2022	Mixta	x	
0007	24/11/2022	Mixta	x	

### 3.1.3. FONDO Y COMITÉ DE PROMOCIÓN SOCIAL

Servimcoop en la 73<sup>a</sup> Asamblea general ordinaria asigno el 1% de los excedentes del año 2021, se registran recursos por \$14.9, los cuales fueron agotados en vinculación de festividades en los municipios donde Servimcoop hace presencia.

El comité de promoción social administra el fondo de promoción social, cuyo propósito fundamental es el de orientar los recursos asignados por la Asamblea General principalmente al fomento del deporte, el cuidado del medio ambiente, fuentes hídricas, reforestación, cultura, arte, recreación, rescate y conservación de las tradiciones populares, apoyo a festividades la conservación de sitios históricos y de interés público entre otros, que se revierten en bienestar para los asociados y la comunidad en general.

Durante la vigencia 2022, el comité sesionó en 05 oportunidades de manera ordinaria, dando cumplimiento a sus funciones tal como lo contempla el artículo 2 del reglamento del comité de promoción social.

REUNIONES - PROMOCIÓN SOCIAL - AÑO 2022				
Cantidad	Fecha de sesión	Modalidad virtual/presencial	Tipo de reunión	
			Ordinaria	Extraordinaria
0003	27/04/2022	Mixta	x	
0004	14/06/2022	Mixta	x	
0005	07/09/2022	Mixta	x	
0006	25/10/2022	Mixta	x	
0007	24/11/2022	Mixta	x	

Finalmente, Servimcoop – Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito presenta el informe de balance social solidario a la Superintendencia de Economía Solidaria, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida por la cooperativa, se evalúa un total de 53 indicadores de gestión agrupados en 7 principios solidarios alineados con los objetivos de desarrollo sostenible; los resultados del balance social se presentan anualmente a la Asamblea General para dar cumplimiento con lo establecido por el ente de control.

Servimcoop ha cumplido con la exigencia del supervisor en la transmisión de la información relacionada con el balance social y los resultados corresponden a los indicadores calculados y emitidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los cuales hacen

parte integral de este informe y que permanecerán a disposición en la página web de la entidad.

#### **4. ACONTECIMIENTOS RELEVANTES POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO 2022**

Hacemos constar que posterior al cierre del ejercicio económico de 2022 no se han presentado hechos importantes que requieran ser revelados o que puedan afectar los resultados y la continuidad de Servimcoop.

#### **5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ARTÍCULO 446, NUMERAL 3, DEL CÓDIGO DE COMERCIO.**

- a) **Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de transportes y cualquier otro valor pagado a directivos de Servimcoop, los cuales están establecidos en el estatuto Arts. 67, 68 y 81.**

##### **Miembros Consejo de Administración y Junta de Vigilancia**

Durante 2022 se incurrió en gastos para atender principalmente la participación de los miembros del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia para asistir en las sesiones programadas por dichas instancias, así como los relacionados con el contrato de la Revisoría Fiscal y la vinculación laboral de los representantes legales principal y suplente:

(cifras expresadas en pesos)

Cargo	salarios	Bonificación (*)	Honorario	Viático	Transporte	Otras (**)	Total
Consejo de Administración	-	3.450.000	31.381.287	-	1.501.800	4.133.487	40.466.574
Junta de Vigilancia	-	2.250.000	9.590.500	-	88.000	609.113	12.537.613
Representante Legal Princ.	126.755.505	450.000	-	2.823.000	7.200.000	-	137.228.505
Representante Legal Supl.	56.213.659	450.000		49.000			56.712.659
Representante Legal Supl.	74.654.948	150.000	-	826.000	-	-	75.630.948
<b>Total</b>	<b>257.624.112</b>	<b>6.750.000</b>	<b>40.971.787</b>	<b>3.698.000</b>	<b>8.789.800</b>	<b>4.742.600</b>	<b>322.576.299</b>

El representante legal suplente corresponde a Maurilia Pinto López y Oliverio Quintero Gómez que hizo dejación del cargo en agosto de 2022.

(\*) Corresponde a bonos de cumpleaños y navidad

(\*\*) Se consignan los conceptos de gastos de viaje y capacitaciones.

A continuación, se presenta un resumen de los depósitos de ahorros, aportes sociales y créditos a cargo de miembros de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Representantes Legales:

<b>Concepto</b>	<b>Captación</b>	<b>Colocación</b>	<b>Aportes</b>	<b>Erogaciones</b>
Consejo de Administración	68,988,349	288,943,390	16,958,191	40,466,574
Representantes Legales	84,591,576	9,626,629	6,647,518	269,572,112
Junta de Vigilancia	27,272,410	16,697,840	5,494,664	12,537,613
Revisor Fiscal	0	0	0	54,637,105
<b>Total</b>	<b>180,852,335</b>	<b>315,267,859</b>	<b>29,100,373</b>	<b>377,213,404</b>

**b) Detalle de egresos por conceptos anteriores pagados a asesores y gestores vinculados, para tramitar asuntos ante entidades públicas y privadas.**

Servimcoop no incurrió en pago alguno por concepto de asesores o gestores para tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas.

**c) Transferencias de dineros o demás bienes a título de donación entregados por la cooperativa.**

Durante la vigencia de 2022, la entidad no realizó transferencias de dineros o bienes a título de donación, de igual forma, enfatizamos que no se han recibido donaciones a favor de Servimcoop. Los apoyos efectuados a los asociados o entidades con cargo a los fondos sociales corresponden a los establecidos en los respectivos reglamentos de fondos sociales

**d) Gastos de propaganda y publicidad y de relaciones públicas debidamente discriminados.**

El Consejo de Administración destinó recursos importantes para la promoción del portafolio de productos y servicios, premios para sorteos, publicitar la entidad y celebrar eventos con el propósito de estimular a los asociados, los cuales se resumen así:

<b>Concepto</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Publicidad	\$73.491.856	\$57.016.109
Mercadeo	\$224.855.132	\$116.158.136

**e) Inversiones en cooperativas y otras entidades**

Servimcoop mantiene solo inversiones permanentes en entidades del sector solidario en las cuales utiliza los servicios financieros, de seguros y gremiales:

<b>Entidad</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Banco Coopcentral	\$180.000.001	\$125.969.411
La Equidad Seguros de Vida	\$55.968.272	\$52.968.272
La Equidad Seguros Generales	\$24.467.935	\$21.467.935
Confecoop	\$454.263	\$454.263
Fecolfin	\$811.172	\$781.476
<b>Total</b>	<b>\$261.701.643</b>	<b>\$201.641.357</b>

Servimcoop atendió los incrementos en los aportes sociales establecidos por las Asambleas Generales de las entidades en las cuales somos asociados.

## **6. PLAN DE ACCIÓN 2023**

Para el año 2023 Servimcoop dará continuidad al fortalecimiento de la entidad observando lo trazado en la planeación estratégica 2022-2025 teniendo en cuenta bases fundamentales para la consolidación de Servimcoop, entre las cuales destacamos:

- a) Continuidad en el proceso del mejoramiento en el servicio a los asociados con base en la tecnología que les facilite sus transacciones, teniendo en cuenta factores importantes como la información a la nube, aplicación de regulación contenida en la Circular 036 de 2022 y la utilización de nuevos servicios virtuales que ofrece la Red Coopcentral.
- b) Revisión y dinamización del portafolio de productos y servicios con el propósito de lograr un equilibrio adecuado entre las captaciones y las colocaciones, que permita atender de forma apropiada la demanda de crédito con responsabilidad y prudencia, así como estimular la cultura del ahorro y la inversión.
- c) Continuidad del proceso de mejora sobre modelo de producción de documentos de la entidad.
- d) La continuidad en la administración de sistemas de administración de riesgos.
- e) El mantenimiento de políticas de optimización en la utilización de los recursos a costos razonables y regulación de los gastos.
- f) Continuidad en la profundización de la base social, mediante campañas permanentes.
- g) Cumplimiento de las metas presupuestales que para el año 2023, pese a la incertidumbre económica y social que se cierne para la nueva vigencia.
- h) El desarrollo de una cultura orientada al resultado y el crecimiento de las personas
- i) Motivar el aprendizaje y la comunicación continua del equipo de trabajo.
- j) Mejoramiento de la infraestructura tecnológica, física, visual (manual de marca).
- k) Ejecución del proyecto educativo socio empresarial – PESEM, de acuerdo con los recursos asignados por la Asamblea.

## **7. RECONOCIMIENTOS Y GRATITUD**

El Consejo de Administración y la Gerencia General expresan gratitud por el interés, entusiasmo, esfuerzo y sentido de pertenencia expresado por todos y cada uno de los que hacen parte de esta familia, esto es, asociados, directivos, empleados, usuarios, proveedores y otras instancias precisando que esta actitud ha facilitado la terminación de

otro ejercicio económico y social con resultados positivos y crecimientos comparables con el sector.

La Asamblea General seguirá siendo un escenario especial para recordar al padre Isaías Ardila Diaz y el grupo de visionarios que hace 66 años estructuraron las bases que hoy son una gran realidad, para ellos y sus familias la gratitud y admiración permanente, además de nuestro deseo porque Dios les recompense por la semilla que cosecharon, y continúa nuestro compromiso de tener como referencia esta huella, haciendo nuestro trabajo con enfoque social. Gratitud extendida a todos los benefactores fallecidos que impulsaron con sus ideas la creación y consolidación de entidades con sentido solidario, hoy al servicio de las comunidades.

Agradecemos a todas las personas que durante la vida de la cooperativa han sido consejeros, miembros de la Junta de Vigilancia, representantes legales, revisores fiscales, miembros de comités, empleados y asociados por el trabajo realizado en estos 66 años, que se reflejan en las cifras financieras de la entidad, así como en la labor social que hoy permiten mostrar una Servimcoop consolidada, ellos son en realidad los responsables de los buenos resultados que entregamos.

Hacemos extensivo nuestro reconocimiento y gratitud a la Superintendencia de la Economía Solidaria por sus exigencias y aportes a la institución, al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – Fogacoop que constituye una prenda de seguridad de los ahorros de los asociados, así como a todas las entidades públicas y privadas y personas naturales que desinteresadamente han apoyado a nuestra cooperativa en el camino de la consolidación.

#### **“SERVIMCOOP SERVICIOS FINANCIEROS AL ALCANCE DE TODOS”**

*Original Firmado*  
**JOSÉ DEL CARMEN MARTÍNEZ DELGADO**  
Presidente Consejo

*Original Firmado*  
**AURA ELISA BECERRA VERGARA**  
Gerente General