



GESTIÓN INTEGRAL

2019

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico



**OFICINA
PRINCIPAL**



POBLADO



LAURELES



RIONEGRO



SANTA BÁRBARA

La mejor opción financiera del gremio médico

La mejor opción financiera del gremio médico

La mejor opción financiera del gremio médico

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

INFORME

2019

**ASAMBLEA LXVII
MARZO 12 DE 2020**



POLÍTICA DE CALIDAD

COMEDAL está comprometida con el desarrollo e implementación de acciones de mejoramiento continuo en sus productos, servicios y procesos, generando confianza a sus asociados y partes interesadas.

MISIÓN

Aunar y dirigir esfuerzos hacia el mejoramiento profesional, económico y sociocultural de los asociados y sus familias, apoyados en una estructura administrativa, competitiva y confiable. Con una base social sólida y de crecimiento permanente.

La mejor alternativa para financiar sus metas

VISIÓN

Llegar a ser la Cooperativa de ahorro y crédito más reconocida y aceptada por el gremio médico del país.

VALORES

- » Respeto «
- » Honestidad «
- » Transparencia «
- » Equidad «



CONTENIDO

Pág.

Cifras COMEDAL	6
Datos del entorno	7

1. INFORMES DE GESTIÓN

Introducción	11
Gestión de la Comunicación	16
Evaluación y Control de la Gestión	22
Gestión Financiera	37
Gestión de Mercadeo	77
Gestión Administrativa	84
Sistema de Gestión de la Calidad	96
Gestión Informática	103
Balance Social	109
COMEDAL y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	126

2. INFORMES FINANCIEROS

Certificación de Estados Financieros	131
Dictamen de la Revisoría Fiscal	132
Estado de Situación Financiera	136
Estado de Resultados Integral	137
Estado de Cambio en el Patrimonio	138
Estado de Flujo de Efectivo	139
Notas a los Estados Financieros	140

3. INFORMES DE ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Consejo de Administración	181
Junta de Vigilancia	183
Comité de Educación	185

4. ÍNDICE DE GRÁFICAS Y TABLAS 190



ÓRGANOS DIRECTIVOS



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Mesa Directiva

Presidente

Jamel Alberto Henao Cardona

Vicepresidente

Mauricio Echeverri Díez

Secretario

Isauro Barbosa Aguirre

Integrantes

Principales

Adriana María Toro Brand

Ana Pacheco Vargas

Carlos Alberto González Ossa

Germán Augusto Gómez Tamayo

Gonzalo de Jesús Echeverry López

Isauro Barbosa Aguirre

Jhon Jairo Vesga Rodríguez

Jamel Alberto Henao Cardona

Mauricio Echeverri Díez

Suplentes

Jorge Antonio Pacheco Codina

David Ricardo Vélez Vargas

Alonso de Jesús Peña López

Jorge William Salazar Henao

Rubén Darío Trejos Castrillón

Felipe Aguirre Arias

Javier Darío Roldán Gómez

Jorge Alonso Yepes Rodríguez

Jorge Iván Álvarez Soto

JUNTA DE VIGILANCIA

Principales

Juan Alberto Toro García – Presidente

Oscar Javier Restrepo Vásquez – Secretario

Hugo Fernando Granada Restrepo

Suplentes

Lucy Ceballos Cárdenas

Edgar Adel Noreña Mosquera

Byron Ramírez Osorio

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Principales

Gonzalo Echeverry López – Presidente

Roberto López Campo – Secretario

Juan Antonio Arango Mejía

Rubiela Gallego Gómez

José Francisco Polo Gómez

Suplentes

Fernando Giraldo Piedrahita

Judith Emilsen Ruíz Yepes

Guillermo de Jesús Sánchez López

Javier Humberto Vásquez Calle

Rodrigo Mario Pimienta Restrepo

COMISIÓN DE SEGUROS

Representantes del Consejo de Administración

Edwin Ángel Arbeláez Monsalve

Juan Carlos Arango Marinacci

Jorge Antonio Pacheco Codina

COMITÉ DE APELACIONES

Principales

Roberto López Campo
Rodrigo Mario Pimiento Restrepo
Edwin Ángel Arbeláez Monsalve

Suplentes

Javier Humberto Vásquez Calle
Carlos Mario Bedoya Quintero
Rubiela Gallego Gómez

COMITÉ INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ - SIAR

Representantes del Consejo de Administración

Mauricio Echeverri Díez
Jamel Alberto Henao Cardona
Juan Alberto Toro García
Germán Gómez Tamayo

Gerente

Ricardo Álvarez García

Directora Financiera

Sandra Elena Restrepo Mejía

Directora Administrativa

Nancy Zapata Jiménez

Jefe de Riesgos

Héctor Mauricio Rendón López

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA

Gerente

Ricardo Álvarez García

Directora Financiera

Sandra Elena Restrepo Mejía

Jefe de Crédito y Cartera

Víctor Alfonso Vélez Ruiz

Analista de Crédito

Jhon Jader López Guerra

EQUIPO DIRECTIVO

Gerente

Ricardo Álvarez García

Directora Administrativa

Nancy Zapata Jiménez

Directora Financiera

Sandra Elena Restrepo Mejía

Directora de Mercadeo

Yully Andrea Valencia Franco

Director Regional Bogotá

Fabián Armando Pinilla Benítez

Coordinadora Regional Costa

Sulay Andrea Vanegas Gómez

Coordinadora Regional Antioquia

Elcy Elena Montoya Valencia

Coordinador Regional Occidente

Hoover Moisés Sánchez Tunubala

Coordinador de Sistemas

Mario Zuluaga Tobón

Jefe de Comunicaciones

Natalia Montoya Ramírez

Jefe de Riesgos

Héctor Mauricio Rendón López

Jefe de Calidad

Mónica Sánchez Arteaga

Jefe de Crédito y Cartera

Víctor Alfonso Vélez Ruiz

Jefe de Atención al Asociado

Anderson Castrillón Rivera

Contadora

Lina Marcela Ocampo Varela

Tesorera

Luz Adriana Ricardo Vélez

Oficial de Cumplimiento Suplente

Luz Victoria Ramírez Bustamante

Analista de Seguros

Dora Elena Colorado Muñoz

CIFRAS COMEDAL 2019

CAPTACIONES

\$122.655
Millones



CARTERA DE CRÉDITO BRUTA

\$194.359
Millones



EXCEDENTES

\$2.946
Millones



ACTIVOS

\$211.598
Millones



APORTES

\$31.684
Millones



BALANCE SOCIAL

\$17.005
Millones



MARGEN EBITDA

30,24%



ASOCIADOS

9.073



EMPLEADOS

64



OFICINAS

Medellín

- ▶ Ciudad del Río
- ▶ Unicentro
- ▶ Milla de Oro

Rionegro

- ▶ Centro Comercial San Nicolás

Bogotá

- ▶ Santa Bárbara
- ▶ Centro Comercial Gran Estación

Barranquilla

- ▶ Centro Comercial Viva Barranquilla

Valledupar

- ▶ Edificio Piñeres

Pereira

- ▶ Centro Comercial Pereira Plaza

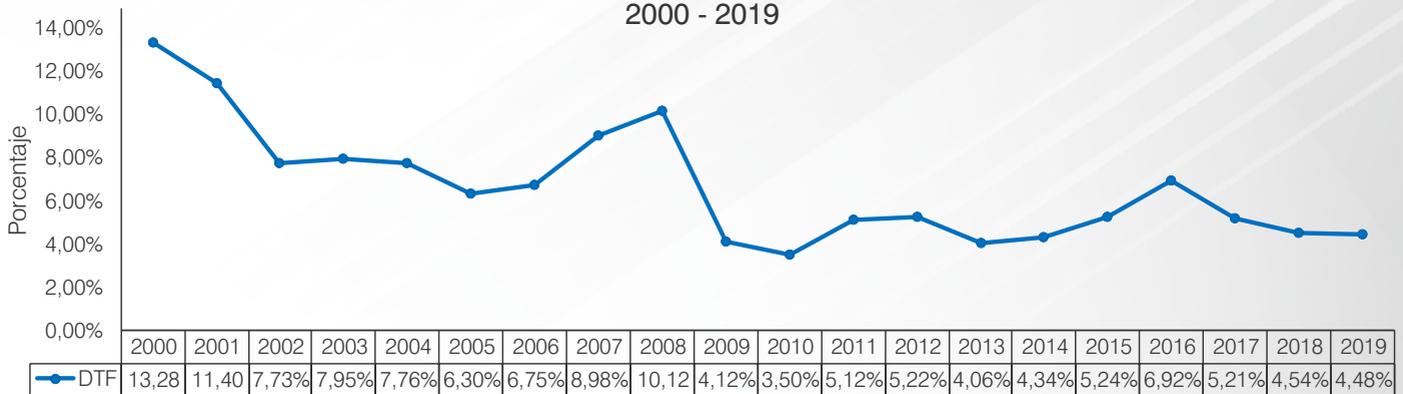
Cali

- ▶ Centro Comercial Unicentro



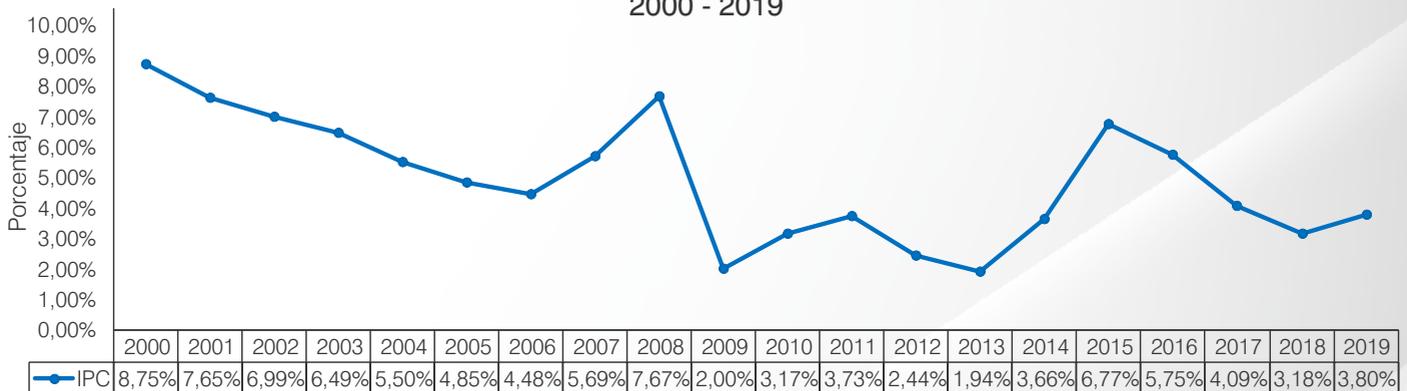
DATOS DEL ENTORNO

Gráfica 1
DTF (EA)
2000 - 2019



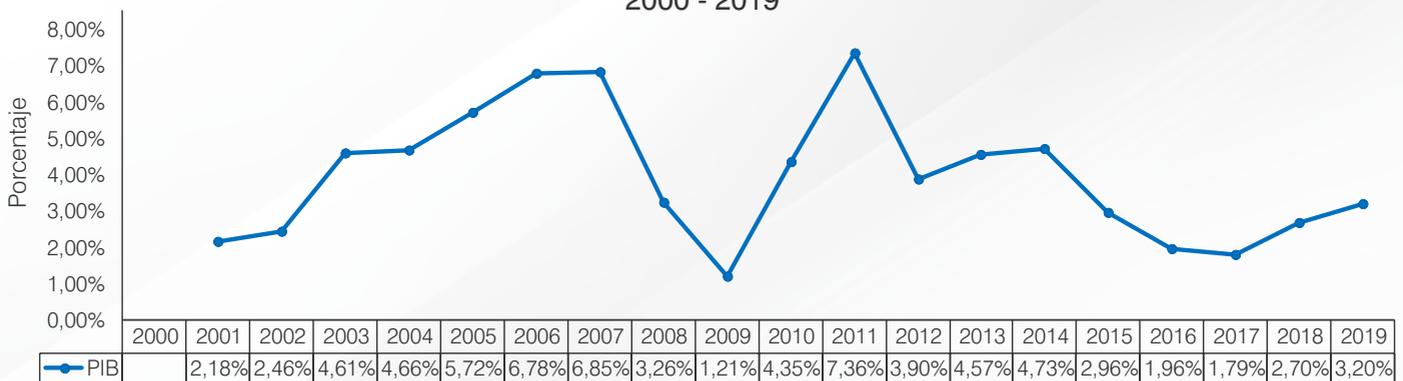
FUENTE: BANREP

Gráfica 2
IPC
2000 - 2019



FUENTE: BANREP

Gráfica 3
PIB (Anual)
2000 - 2019



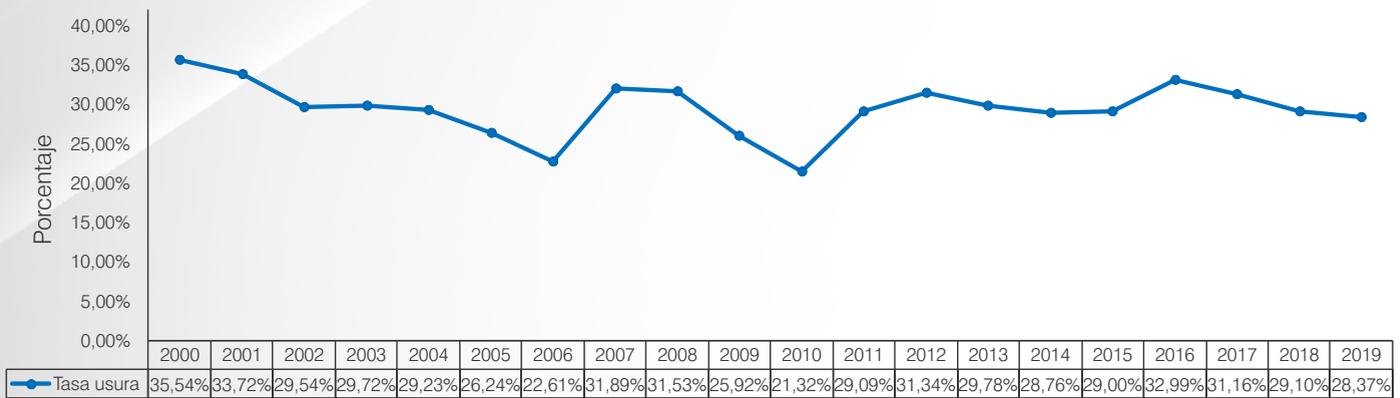
FUENTE: BANREP

Gráfica 4
Tasa de desempleo
2000 - 2019



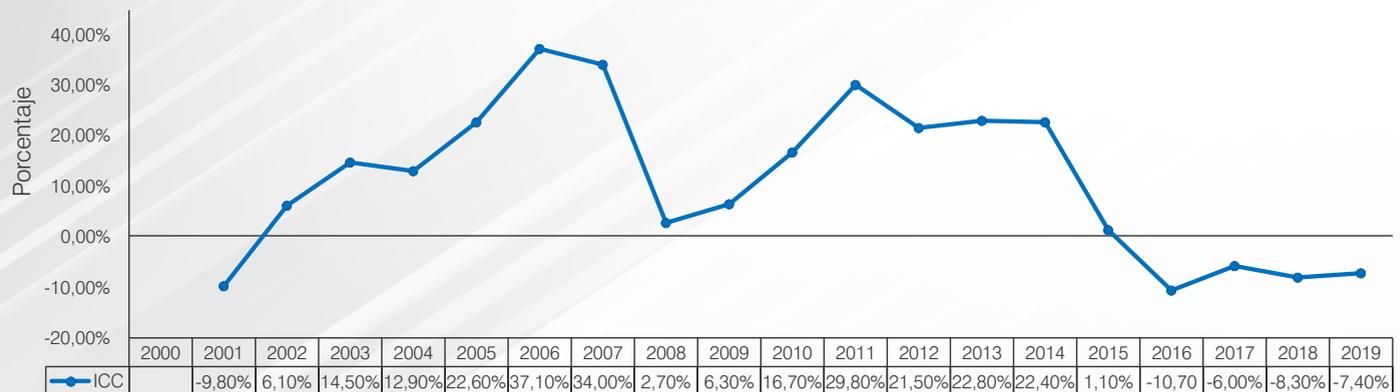
FUENTE: BANREP

Gráfica 5
Tasa de usura
2000 - 2019



FUENTE: SUPERFINANCIERA

Gráfica 6
Índice de confianza del consumidor
2000 - 2019



FUENTE: FEDESARROLLO

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

INFORMES DE GESTIÓN RESULTADOS 2019

1



COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

▶▶ AHORRO



▶▶ CRÉDITO



▶▶ SEGUROS





INTRODUCCIÓN

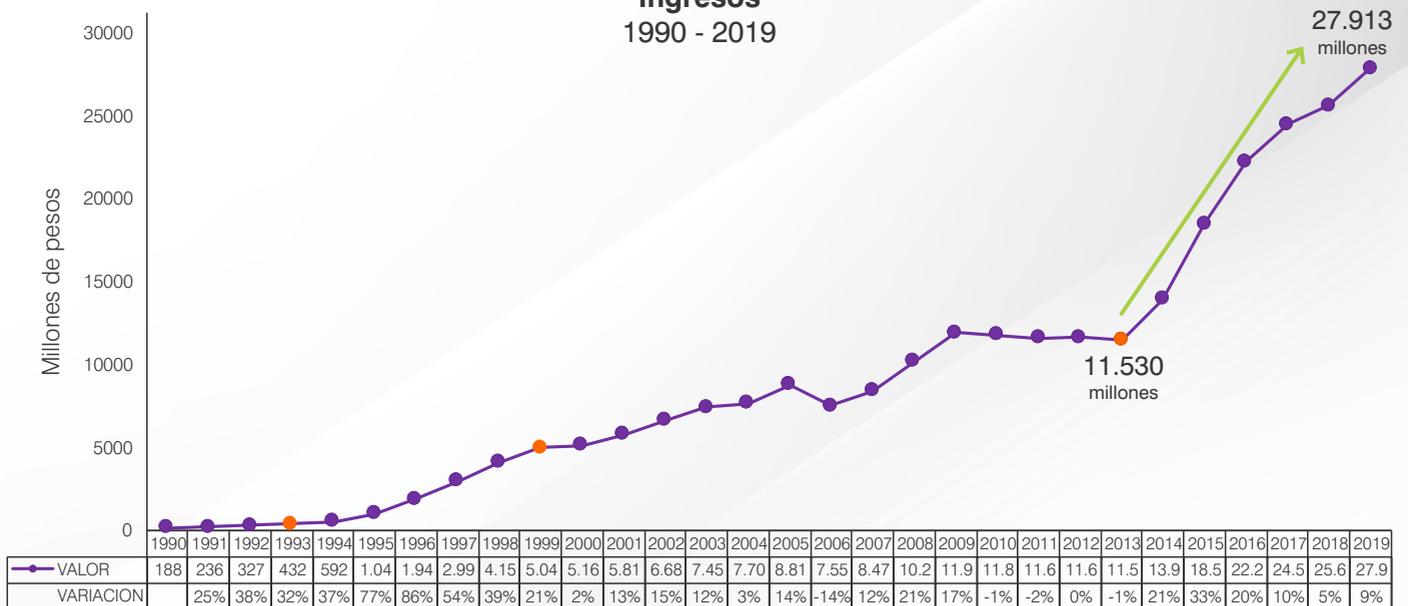
COMEDAL es una Cooperativa de ahorro y crédito, constituida en el año de 1963 por 29 médicos que buscaron soluciones ante necesidades financieras comunes, a través de la ayuda mutua. Desde entonces nos hemos fortalecido en pro de convertirnos en **la mejor opción financiera del gremio médico** y los resultados que presentamos a continuación, respaldan esta premisa.

En los últimos años, valiéndonos de estrategias de eficiencia en la gestión, con el apoyo de Consejo de Administración y un buen equipo de trabajo, hemos transformado nuestro esquema empresarial a partir del eje central de nuestra gestión: la satisfacción del asociado, convirtiendo nuestra cultura organizacional en un estilo de vida, hasta convencernos de que “desvivirnos por el asociado” es un compromiso de todos en COMEDAL. (Ver gráfica 8)

En el marco de la celebración de la LXVII Asamblea General de Delegados y con el propósito de que nuestros grupos de interés conozcan los resultados de nuestra gestión 2019, nos complace presentar los resultados financieros y de balance social obtenidos durante el año, acompañados de una visión del entorno económico y financiero, para comprender el crecimiento de la Cooperativa en el mercado nacional.

Los ingresos muestran un crecimiento del 139,2% en un período de 6 años, pasando de \$11.530 millones en 2013 a \$27.913 millones al cierre de 2019; esto obedece al crecimiento de la cartera, ya que los ingresos están representados en su mayoría por intereses de créditos. En el informe de la SES a noviembre de 2019, COMEDAL ocupa la posición Nro. 18 por ingresos entre las 181 cooperativas con actividad financiera vigiladas por esta Superintendencia.

Gráfica 7
Ingresos
1990 - 2019

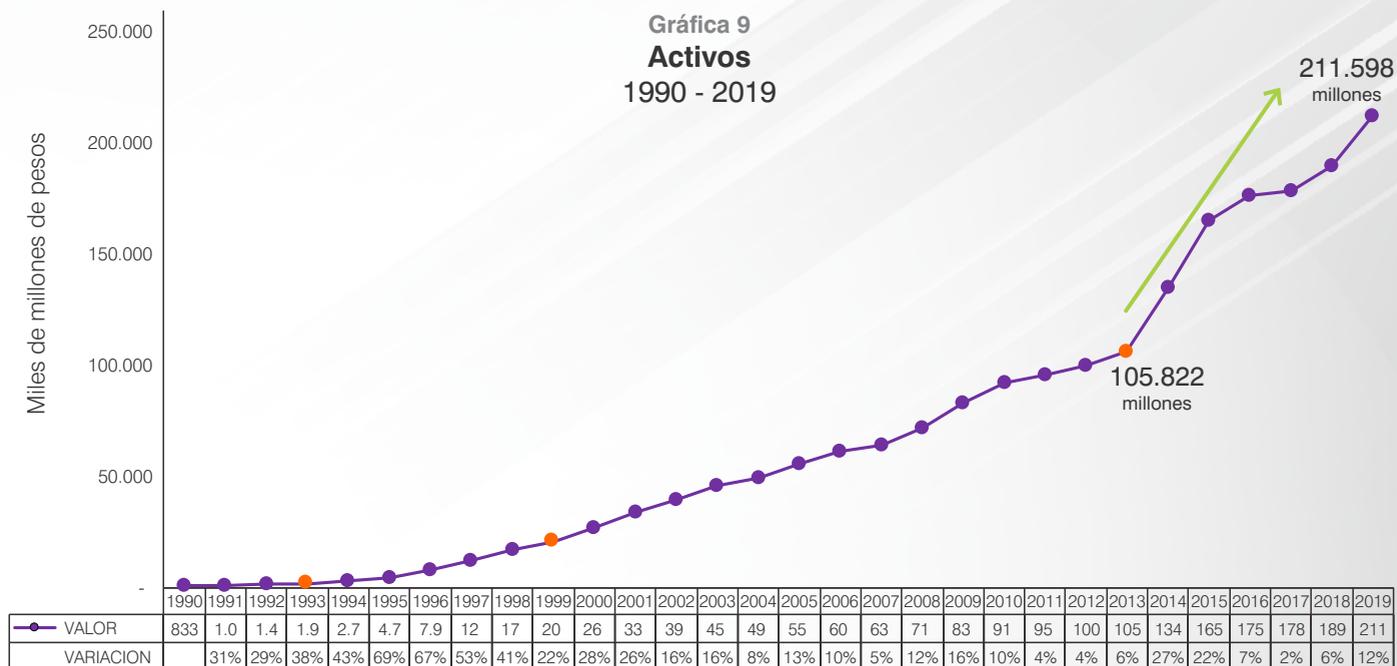


● Representa el cambio de administración: 1993 Ernesto Giraldo Macías 1999 Sergio Iván Toro Londoño 2013 Ricardo Álvarez García

Gráfica 8
Esquema empresarial
2019

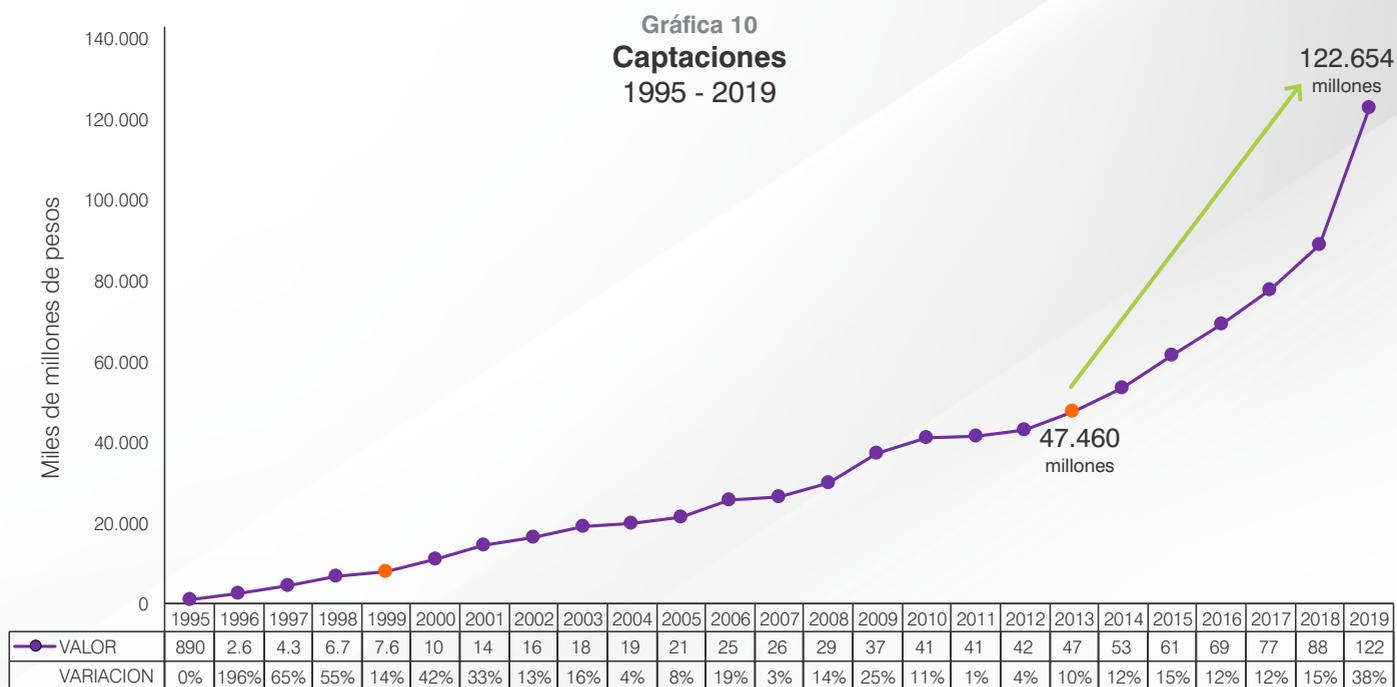


Con unos activos de \$211.598 millones a diciembre de 2019, donde la cartera de crédito (\$194.359 millones), tiene una participación del 92%, nos convertimos en una de las cooperativas de ahorro y crédito más importantes del país, respondiendo a las necesidades de crédito de nuestros asociados, con las mejores tasas posibles del mercado; obligándonos eso sí, a ser cautelosos en esta materia y aplicar las políticas de crédito establecidas para mantener una cartera sana.



● Representa el cambio de administración: 1993 Ernesto Giraldo Macías 1999 Sergio Iván Toro Londoño 2013 Ricardo Álvarez García

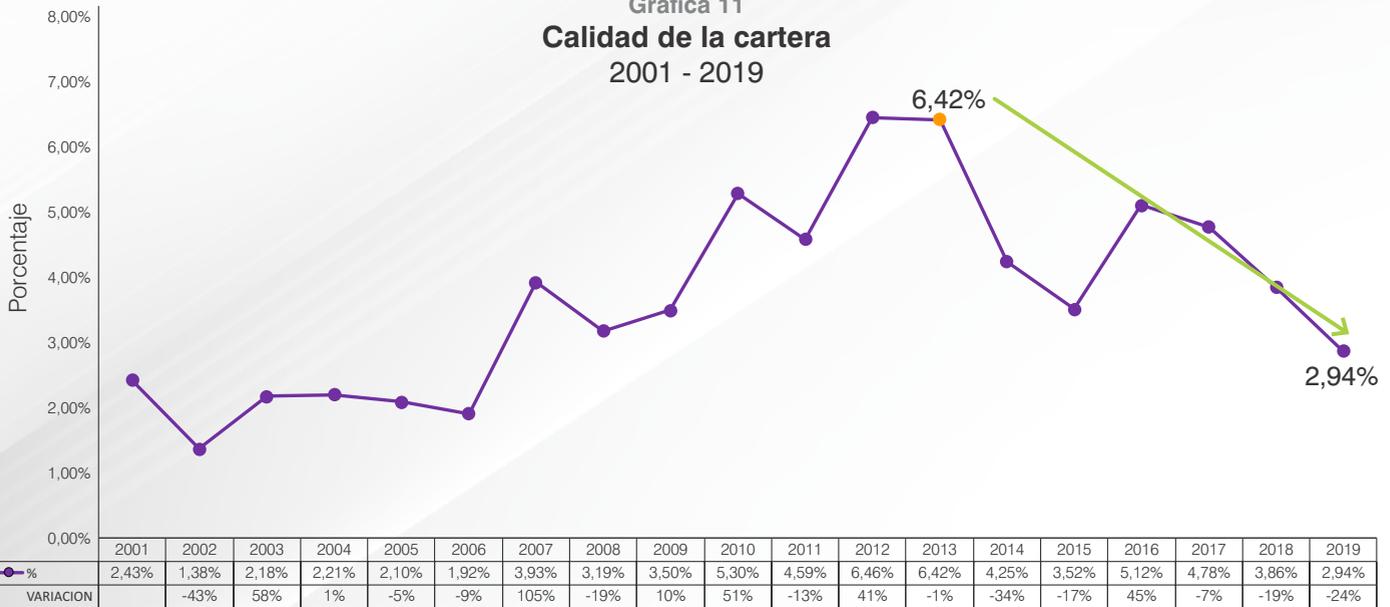
Las captaciones son un rubro que nos enorgullece y nos compromete por el significado que tienen, al evidenciar la confianza de nuestros asociados. Pasar de \$43.430 millones en 2012 a \$122.655 millones en el 2019, dan cuenta de la responsabilidad adquirida de mantener la mejor tasa posible y responder a esa confianza, garantizando seguridad para los asociados.



● Representa el cambio de administración: 1999 Sergio Iván Toro Londoño 2013 Ricardo Álvarez García

El índice de cartera morosa registró el porcentaje más bajo de los últimos 12 años, un 2.94% al 31 de diciembre, resultado de la mejora en las políticas de asignación de créditos, la gestión de cartera y también del respeto de los asociados por el cumplimiento de sus compromisos con la Cooperativa. Comparados con entidades del sector solidario, vemos que también somos altamente eficientes administrativamente para el manejo de la cartera de crédito. (Gráficas 56 a 58)

Gráfica 11
Calidad de la cartera
2001 - 2019

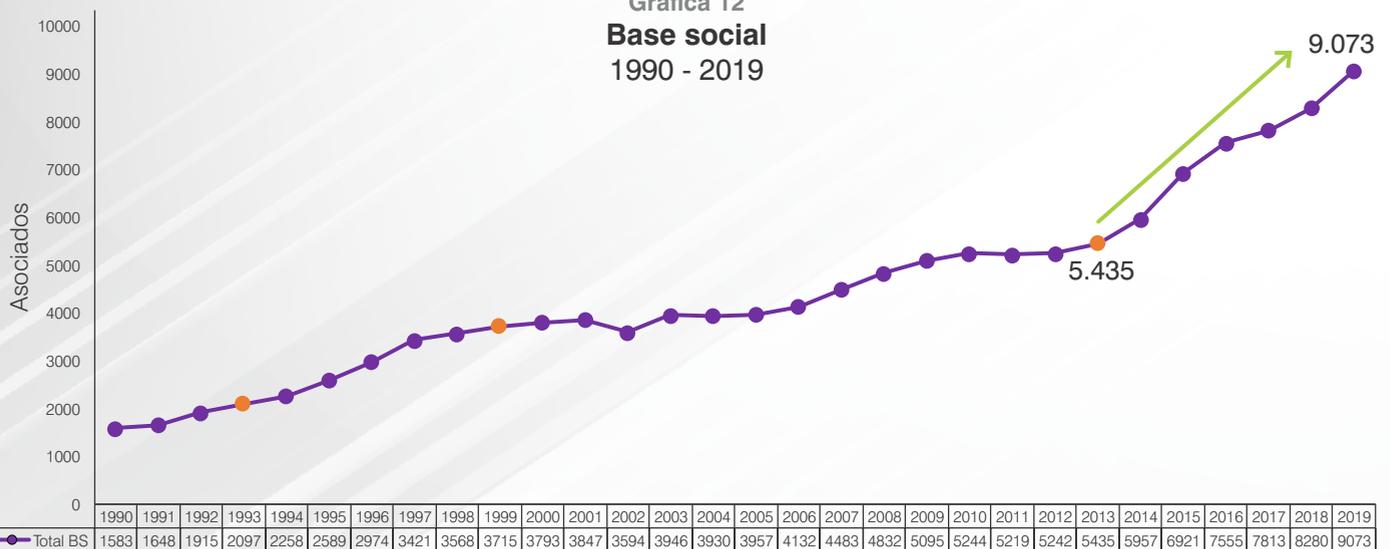


● Representa el cambio de administración: 2013 Ricardo Álvarez García

La Base Social es sin lugar a dudas, nuestro activo más importante, y su crecimiento se debe a las estrategias implementadas, la apertura de oficinas y la afiliación de asociados jóvenes en los últimos años. Es importante destacar que en el 2019 la Sede Cali creció en 263 asociados y que la Sede Bogotá, cerró el año con 2.188 asociados y una disminución importante en la cartera morosa, demostrando que se puede crecer con seguridad. (Ver gráfica 117)

En concordancia con lo anterior, nos satisface compartir que cerramos el año con una base social de 9.073 asociados, un incremento del 60% en los últimos 6 años y en la que se puede ver un relevo generacional importante, pasando de 47,5 años de edad promedio a 43,7 años en el año 2013 a 2019. Es importante resaltar que en 2010 los asociados entre 20 y 40 años, representaban el 21 % y que para el 2019, este rango de edad ocupa el 53% de nuestra base total. (Ver página 78)

Gráfica 12
Base social
1990 - 2019



● Representa el cambio de administración: 1993 Ernesto Giraldo Macías 1999 Sergio Iván Toro Londoño 2013 Ricardo Álvarez García

Las cifras por sí solas señalan los logros alcanzados en los últimos años; dan cuenta de la madurez social y solidez financiera de la Cooperativa, de la competitividad de COMEDAL, de nuestra eficiencia administrativa en todas las áreas de la entidad; del trabajo permanente por la mejora continua, fundamentados en la política y los objetivos de calidad, ratificados en la visita del ICONTEC el año anterior, cuando renovó y autorizó ampliar el alcance del Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad, a la versión 2015 de la norma ISO 9001. (Ver página 96)

Las cifras evidencian el compromiso permanente de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados, donde enfatizamos en ofrecerles no solo productos sino asesoría financiera oportuna para sus proyectos personales, y de paso prevenir el deterioro de la cartera.

El Plan de Desarrollo aprobado por el Consejo de Administración para el período 2019-2021, se constituyó en la carta de navegación entregando los lineamientos básicos para trabajar desde las perspectivas financiera, comercial y administrativa, por el logro de tres indicadores principales, incremento de la base social, disminución de la morosidad e incremento de las captaciones, todo enmarcado dentro de nuestro objetivo misional: la satisfacción de los asociados.

Gráfica 13
Componentes del plan de desarrollo
2019 - 2021



Podemos decir con gran satisfacción que en el año 2019, nuevamente logramos superar las metas propuestas, con mayores beneficios para nuestros médicos asociados, continuando con nuestro compromiso indeclinable, que el asociado se lleve el beneficio directamente al momento de utilizar los servicios de ahorro, crédito y seguros.

Nuestro interés no está concentrado en generar excedentes, obviamente éstos son importantes en la medida en que los destinamos prioritariamente al fortalecimiento de nuestro patrimonio y al desarrollo empresarial; ante todo, estamos enfocados en ser la mejor cooperativa, más no la cooperativa más grande.

Los invito a leer este informe que resume nuestra gestión durante el 2019, un año lleno de retos, aprendizajes y logros.



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

En el año 2019 la Comunicación en COMEDAL continuó siendo el eje fundamental para el contacto con los públicos de interés y nuestros asociados, con una visión estratégica que busca ir más allá al transmitir un mensaje, obteniendo un verdadero impacto en las acciones comunicativas.

COMEDAL busca la eficiencia y la oportunidad en la transmisión de la información a nuestros asociados, por ello nos enfocamos en proporcionar y monitorizar diferentes canales de comunicación:

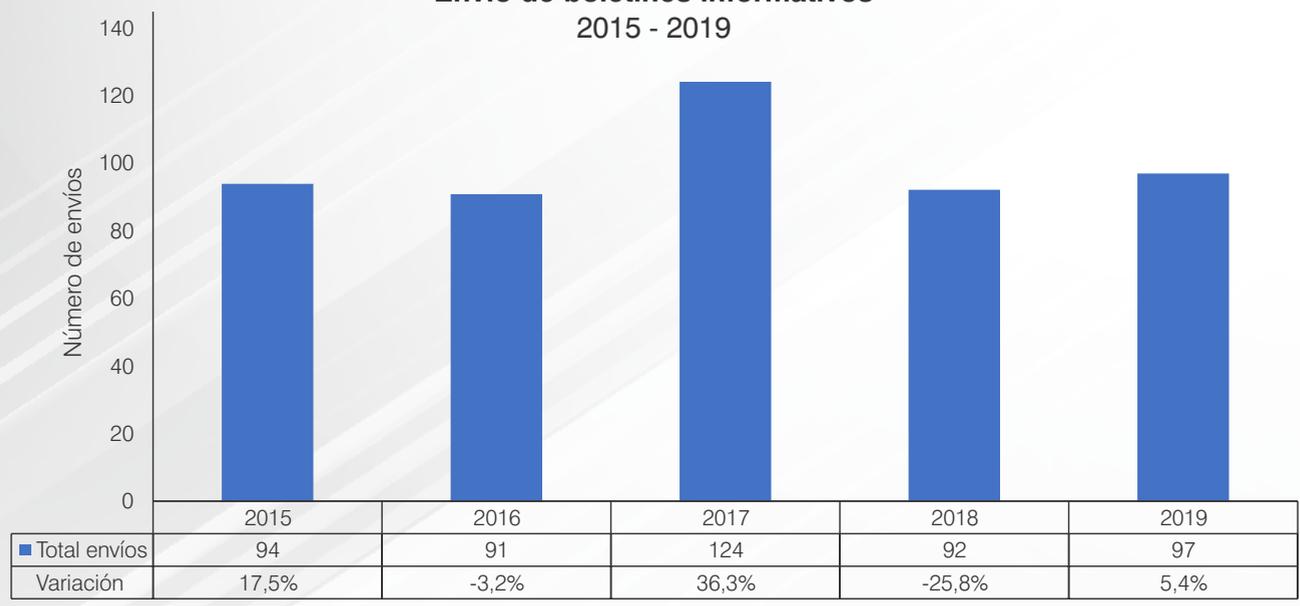
Boletines electrónicos

Continuamos utilizando la mensajería masiva como uno de los medios informativos más importantes de COMEDAL.

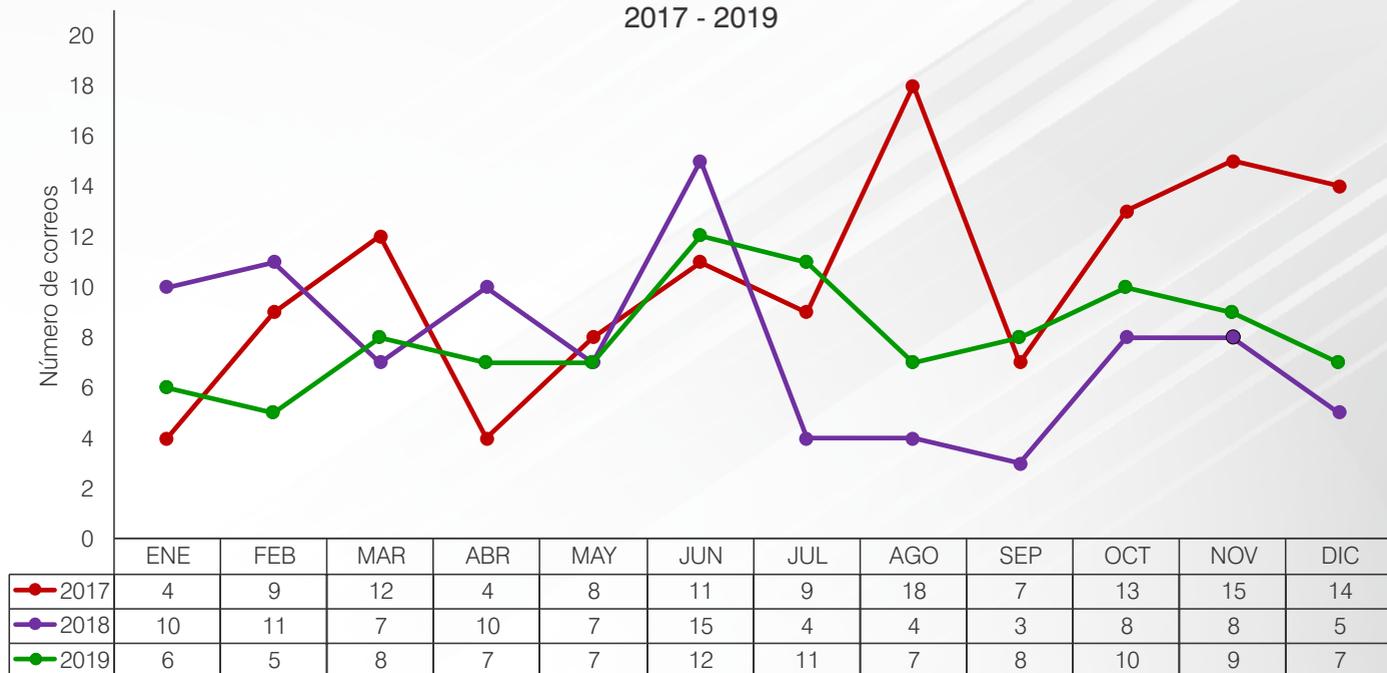
El envío de boletines parte de una estrategia de optimización de la información, de suficiencia de contenidos y conocimiento del asociado, implementada desde el año 2012 para lograr una mayor efectividad en la entrega de los correos. La ventaja principal de este tipo de canal es que además de proporcionar información oportuna, permite conocer en detalle los resultados de cada envío, si fue leído, si rebotó o tuvo errores de entrega, horas de lectura, entre otros datos útiles para el desarrollo de indicadores que nos permitieron monitorear la efectividad en la entrega de la información, la calidad de los datos de contacto del asociado y la legibilidad de los mensajes.

Durante el año se realizaron 97 envíos de mensajes, número similar al 2018. Con esto mantenemos informado a nuestro público objetivo. (Ver gráficas 14 y 15)

Gráfica 14
Envío de boletines informativos
2015 - 2019

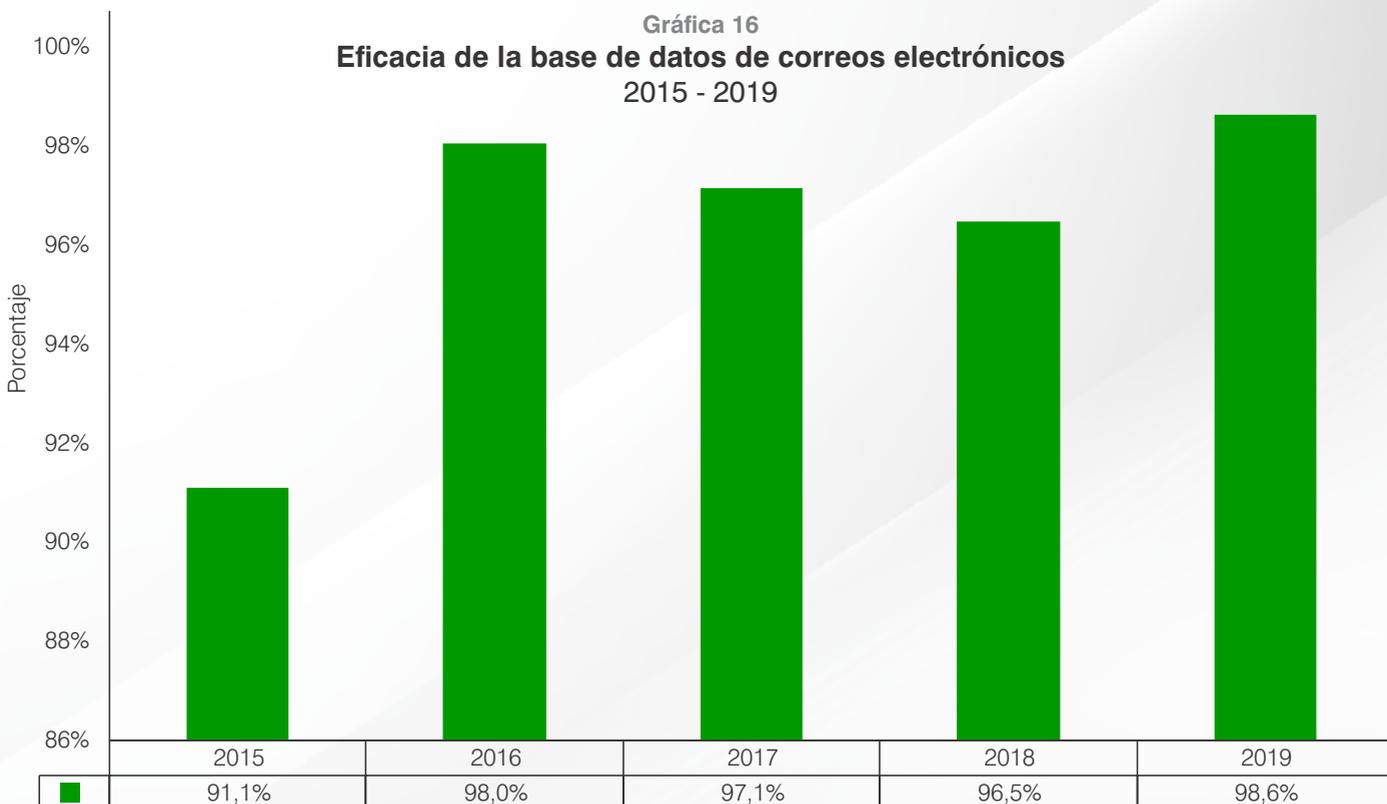


Gráfica 15
Boletines informativos por mes
2017 - 2019

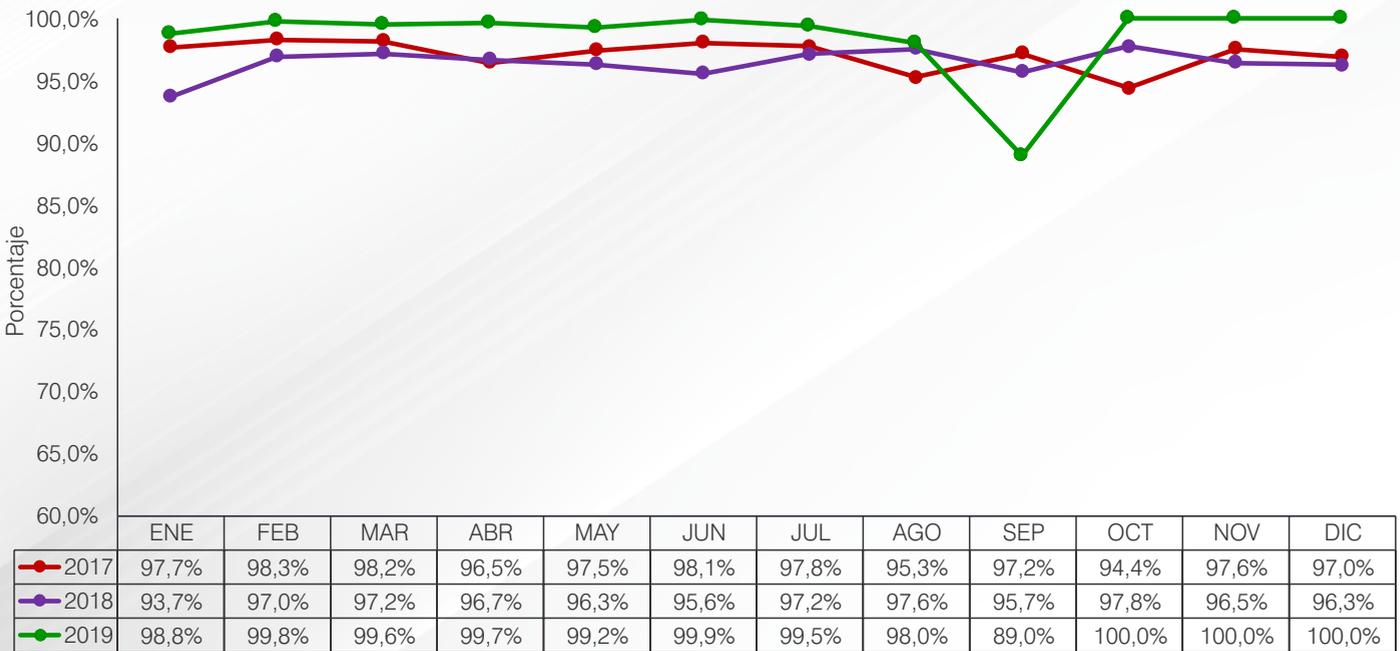


Uno de los indicadores definidos en comunicaciones es el de eficacia de la base de datos de correos electrónicos, gracias al que podemos identificar que las direcciones de correo proporcionadas por los asociados reciben nuestra información correctamente. El promedio de eficacia de nuestra base de datos en el 2019 fue del 98,6%, siendo la cifra más alta de los últimos 5 años, producto de una estricta validación de datos al momento de afiliar los asociados, de la gestión de rebotes y de la actualización de los datos contacto de los asociados, lo que a su vez nos posiciona en la red como dominio seguro. (Ver gráficas 16 y 17)

Gráfica 16
Eficacia de la base de datos de correos electrónicos
2015 - 2019

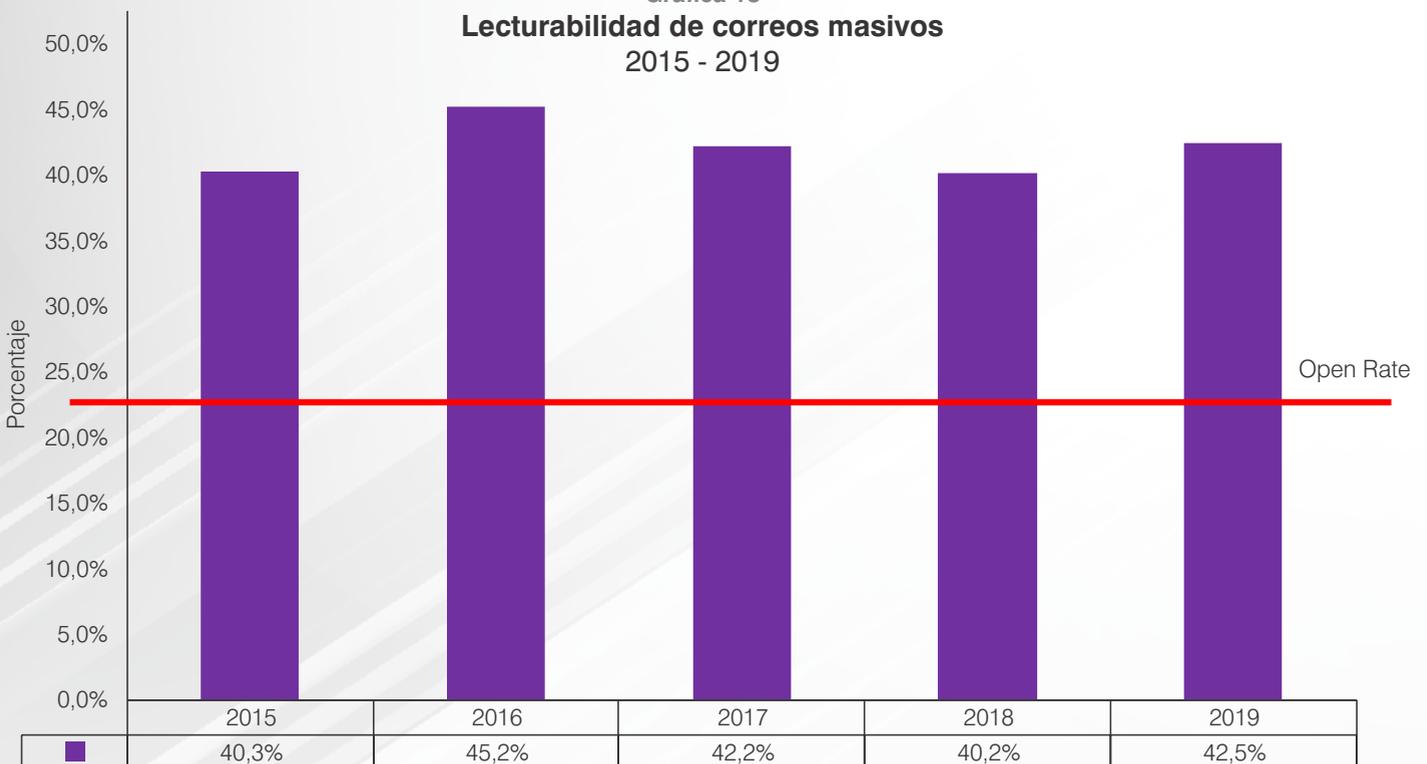


Gráfica 17
Eficacia de la base de datos por mes
2017 - 2019

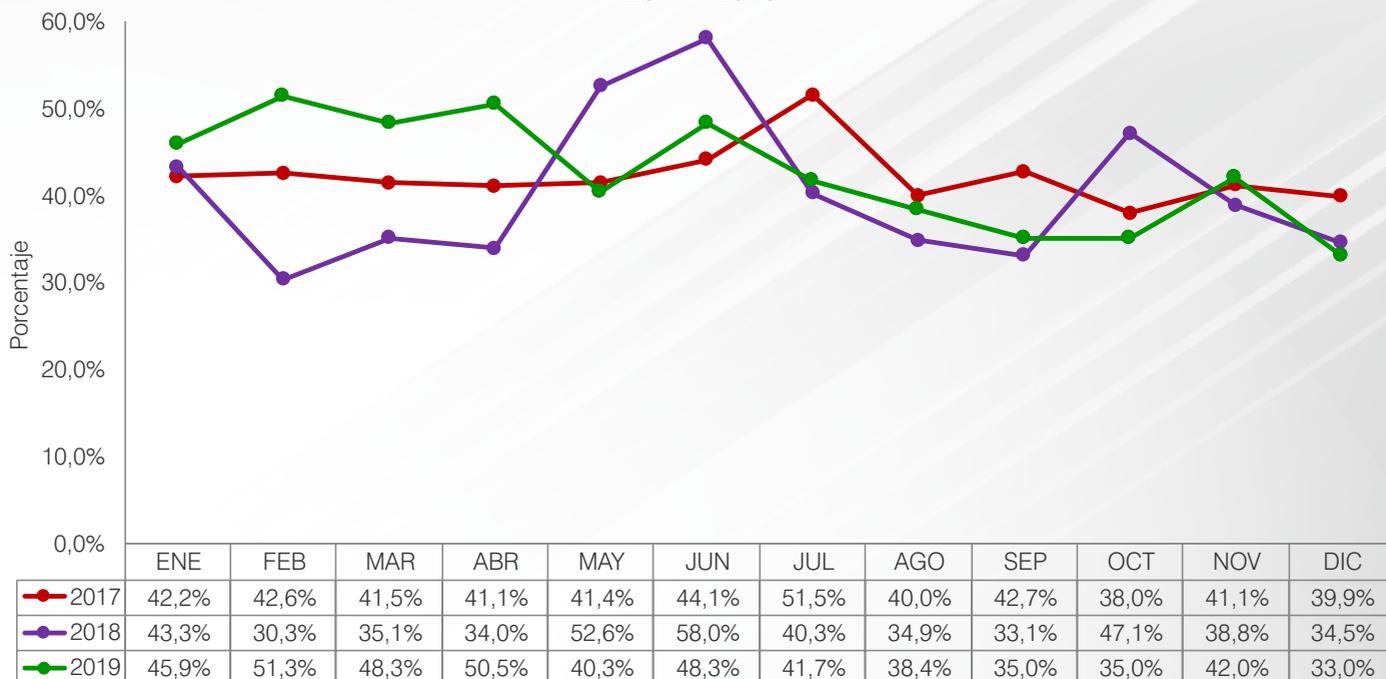


El indicador de lecturabilidad nos permite monitorear la interacción del asociado con la información que enviamos, porque nos muestra la cantidad de aperturas de correos sobre los envíos realizados, para que podamos tomar medidas de refuerzo en la entrega de la información, al momento de detectar que aún no se ha leído. Este promedio se considera óptimo, con base en un estándar de emailmarketing llamado Open Rate, que nos muestra una tasa de apertura para el sector financiero del 20.20%, según el informe de Campaign Monitor 2019. En COMEDAL, la tasa de apertura de correos fue del 42,5%, evidenciando un alto interés de nuestros asociados por la información que les proporcionamos. (Ver gráficas 18 y 19)

Gráfica 18
Lectorabilidad de correos masivos
2015 - 2019



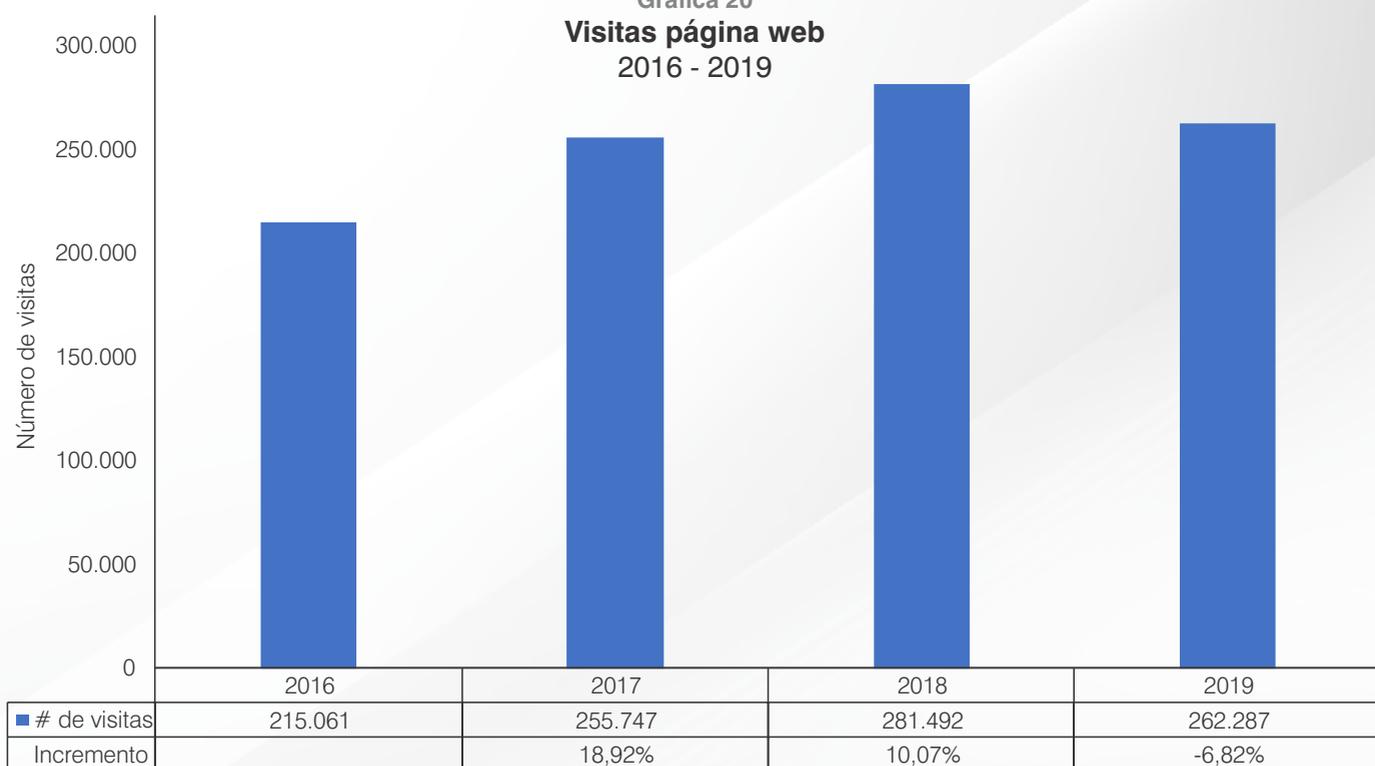
Gráfica 19
Lecturabilidad de correos masivos por mes
2017 - 2019



Página WEB

Durante el 2019 tuvimos 262.287 visitas al sitio web www.comedal.com.co, provenientes de buscadores como Google y referidas de los boletines electrónicos. Las visitas al sitio web han variado en estos años conforme a las novedades en los servicios de COMEDAL y mantienen un comportamiento similar, acorde con la información publicada y con el soporte de difusión en otros canales de comunicación de la Cooperativa. La web de COMEDAL es una de las principales fuentes de consulta para temas como Sucursal Virtual, productos de la Cooperativa, beneficios, clasificados y eventos.

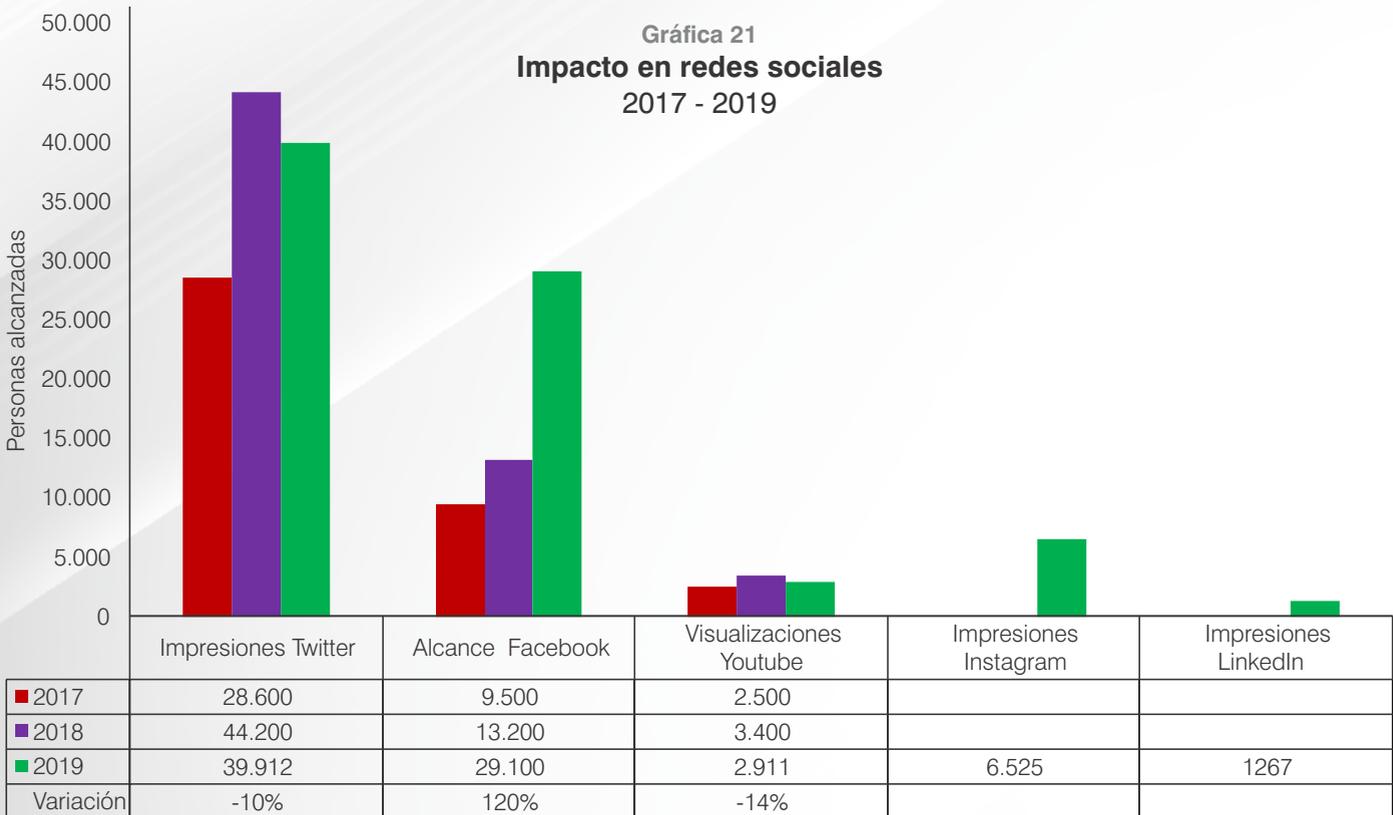
Gráfica 20
Visitas página web
2016 - 2019



Redes sociales

Las redes sociales de COMEDAL son un canal alternativo de comunicación, en el que los asociados pueden interactuar de una forma más cercana con la Cooperativa, enterándose de las novedades del día a día y la actualidad del sector.

Durante el 2019, redefinimos nuestra estrategia de gestión de redes como Twitter, Facebook y YouTube, incrementando las publicaciones y generando contenido de valor para nuestros stakeholders. En este sentido, en el mes de noviembre abrimos nuestras cuentas de Instagram y LinkedIn, con el objetivo de ser más visibles y fortalecer la marca.



Carteleras digitales

Suprimimos las carteleras físicas en las áreas de atención en todas las oficinas de COMEDAL, en ellas contamos con carteleras digitales en televisores de alta definición, en los que se proyecta información relevante para el asociado de forma atractiva y dinámica. Este canal que se actualiza mensualmente facilita la publicación de videos tutoriales para la utilización de nuestros servicios, videos corporativos y novedades de información de forma ágil y oportuna.

Encuentros COMEDAL

En el 2019 hemos posicionado diferentes espacios de encuentro con los asociados en los que, además de proporcionar un momento de integración con colegas, familiares y amigos, se dan a conocer las buenas noticias de la Cooperativa con énfasis en el portafolio y las novedades en sus productos.

Los temas ofrecidos en estos encuentros han sido sugeridos a través de las encuestas de satisfacción de cada evento y cuentan con una metodología de invitación, inscripción y evaluación totalmente virtual, a través del correo electrónico, lo cual nos permite garantizar que la invitación llega al público objetivo, analizar anticipadamente su perfil y ofrecerles información de acuerdo con sus necesidades.

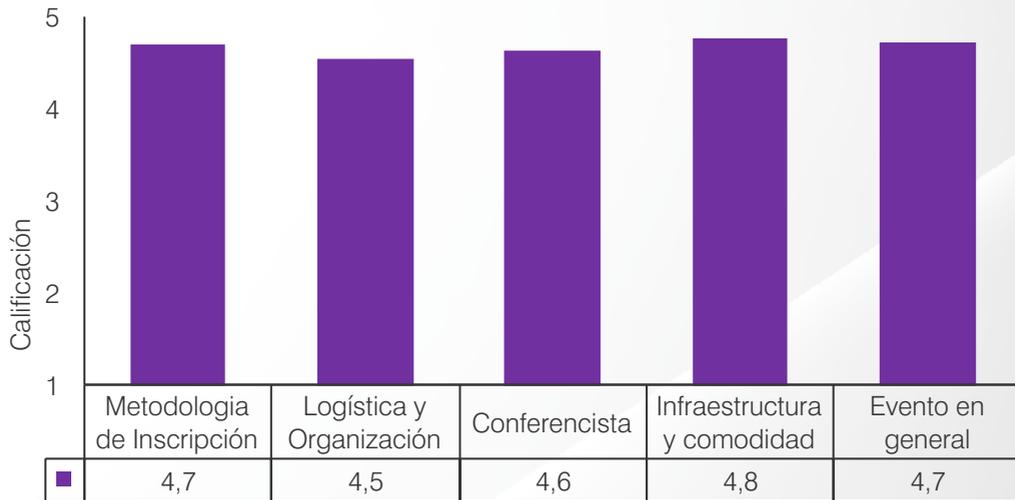
Como estrategia de cubrimiento de la base social, la convocatoria se envía a los asociados que aún no han participado de encuentros en los 6 meses anteriores, permitiendo que una mayor cantidad de asociados se beneficien de estas actividades.

En el 2019 tuvimos 10 encuentros temáticos, alcanzando a 1.002 asistentes entre asociados y sus acompañantes, en temas como:

- ▶ Redes Sociales: “Una herramienta para profesionales como tú”.
- ▶ El arte de cultivar un Bonsai.
- ▶ Ante el público el cuerpo habla (Expresión Oral y Corporal).
- ▶ Tributo a Celia Cruz y la Sonora Matancera.
- ▶ Folclore Vallenato.
- ▶ Personas extraordinarias construyendo vidas sanas. (Equilibrio y Bienestar)
- ▶ Máquina de sueños. (Programación Neurolingüística)
- ▶ Maquillaje para el alma. (Cuidado personal)
- ▶ Finanzas Emocionales. (Influencia de las emociones en los gastos personales)
- ▶ Ciclo Cultural 2019: Biografía y ecología del linaje humano, de los últimos Australopitecos a los primeros Sapiens.

En la Cooperativa se evalúa cada encuentro al día siguiente de realizado el evento, obteniendo una calificación general promedio de 4.7 sobre 5.

Gráfica 22
Evaluación encuentros COMEDAL
2019





EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO

En cumplimiento de los parámetros indicados en el Acuerdo de Basilea III y la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria, en temas relacionados con el concepto del Buen Gobierno Corporativo y la debida diligencia en la gestión de riesgos, damos a conocer los avances sobre el Sistema Integrado de Administración de Riesgos -SIAR-:

El Consejo de Administración y la alta gerencia, están al tanto de la responsabilidad que implica el manejo de los diferentes riesgos y de los procesos de diseño del Sistema de Administración de Riesgos-SIAR -en COMEDAL.

En el año 2019 el Consejo de Administración aprobó para los sistemas de riesgo de liquidez y lavado de activos, las políticas, los integrantes del comité de riesgos, la periodicidad de sus reuniones, la división de funciones, los reportes y las metodologías para la medición.

GESTIÓN DE RIESGOS

El objetivo fundamental de la gestión de riesgos es apoyar el adecuado desarrollo de la misión y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa, en función de un perfil de riesgo conservador que permita la protección de los recursos de los ahorradores, generar confiabilidad en el desarrollo de las actividades y responder al cumplimiento de las normas.

En el marco de una economía globalizada, los factores de riesgo socio económicos son cada vez mayores, generando incertidumbre sobre el desarrollo de la economía local. Gestionar los riesgos a los que se enfrenta la Cooperativa proporciona alternativas orientadas a disminuir el grado de incertidumbre y brinda información para tomar decisiones que permitan la consecución de los objetivos estratégicos.

Es por lo anterior que la Cooperativa ha orientado sus esfuerzos en consolidar un Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), que brinde seguridad razonable acerca del perfil de riesgo deseado para el logro de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Tabla 1
Riesgos priorizados
2019

Objetivo de Plan de Desarrollo	Riesgo Estratégico	Descripción del Riesgo	Efectos
Disminución de la morosidad	Riesgo Financiero	Aquellos factores relacionados con el ejercicio económico de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Indicador de calidad de cartera Presupuesto captaciones y Colocaciones Cumplimiento de Obligaciones Eficiencia financiera
Aumento de la Base Social	Riesgo de mercado y contraparte	Aquellos factores relacionados con el público objetivo, sus necesidades y las tendencias del mercado.	<ul style="list-style-type: none"> Base social Cobertura de productos Penetración del mercado
Satisfacción al cliente	Riesgo operacional	Eventos asociados con los procesos, las personas, el método y la tecnología, que, si se controlan adecuadamente, brindan estabilidad organizacional, mayor confianza de los stakeholders y credibilidad en la información.	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad organizacional Confianza de los stakeholders Credibilidad en la información Reprocesos



SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO - SIAR

Para COMEDAL un adecuado SIAR forma parte fundamental de la estrategia, éste se basa en las mejores prácticas definidas en la Norma ISO 31000 y se fundamenta en el cumplimiento de la normatividad emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES), su función primordial es fomentar cultura en materia de riesgos, facilitar el diseño de controles para operar en forma adecuada e implementar políticas y procedimientos que permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, para que de manera preventiva y articulada se cuente con herramientas efectivas para gestionar los riesgos a los que se expone la Cooperativa en el desarrollo de las actividades y se oriente a minimizar el impacto de su materialización sobre los resultados, con el fin de preservar la confianza de los asociados sobre la estabilidad de la Cooperativa y proponer un desarrollo en el mercado que proporcione transparencia, competitividad y seguridad. Este sistema se compone de cinco riesgos que se describen a continuación:

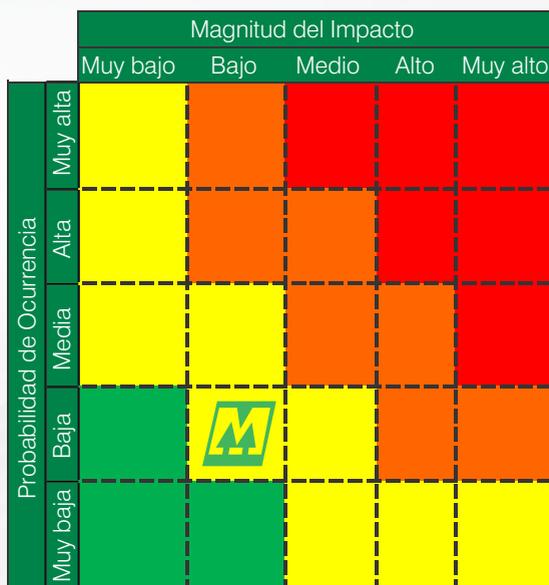


Para cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos se valora la Probabilidad de Ocurrencia (PO) y la Magnitud del Impacto (MI) en cada uno de los riesgos que los componen, dando como resultado consolidado una escala de 1 a 5, siendo 1 el de menor ocurrencia o impacto y 5 el de mayor. De acuerdo con los controles que actualmente se tienen para mitigar la Probabilidad de Ocurrencia y la Magnitud del Impacto, se obtiene la Criticidad Residual (CR), la cual da cuenta del nivel de afectación de los riesgos a la Cooperativa, es decir, el Apetito al Riesgo del Sistema.

Podemos concluir que el Apetito de Riesgo que actualmente presenta la Cooperativa, medido a través de su Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), se encuentra en una Zona Moderada, lo que evidencia que se establecieron los controles necesarios para dar seguridad a los riesgos detectados.

SIAR	#	PROMEDIO INHERENTE				
		Riesgo	PO	MI	CI	
	1	SARL	2	2	Moderado	5
	2	SARC	2	2	Moderado	5
	3	SARM	1	2	Inferior	2
	4	SARO	2	2	Moderado	5
	5	SARLAFT	1	4	Moderado	4
		SIAR COMEDAL			Moderado	4

CRITICIDAD DEL RIESGO		
Inferior	Superior	Riesgo
1	2,25	Inferior
2,25	6,25	Moderado
6,25	12,25	Alto
12,25	25	Muy Alto



A continuación, se detalla cada uno de los riesgos que componen el Sistema SIAR y la gestión que se ha llevado a cabo desde su puesta en marcha en COMEDAL.

Riesgo de Liquidez – SARL

Corresponde a la posibilidad de pérdida derivada de no poder cumplir plenamente y de manera oportuna las obligaciones contractuales y/o las obligaciones inesperadas a cargo de la organización solidaria, al afectarse el curso de las operaciones diarias y/o su condición financiera. En este riesgo debe incluirse el riesgo legal de la posible cesación de pagos por parte de la Cooperativa, la cual se constituye en causal de toma de posesión.

COMEDAL realizó una adecuada administración y mitigación del riesgo de liquidez, garantizando el cumplimiento de sus obligaciones con los asociados - particularmente con ahorradores-, brindando estabilidad en los resultados, evitando pérdidas derivadas del riesgo de liquidez y en general, garantizando la viabilidad financiera de la Cooperativa. Además, con la implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, se garantizó que la Cooperativa está en la capacidad de reaccionar ante posibles eventos y conocer el capital mínimo que se requiere en diferentes periodos de tiempo para su óptimo funcionamiento.

► Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL)

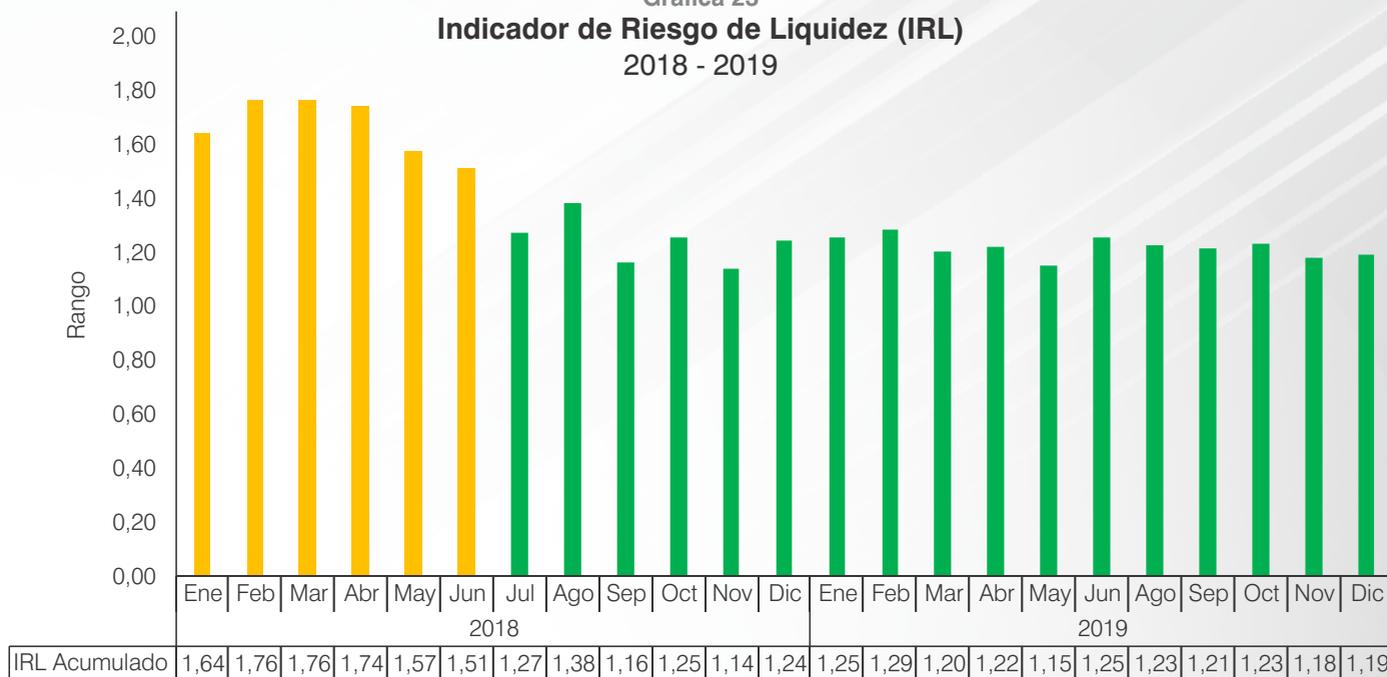
La metodología del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) permite cuantificar los niveles mínimos de activos líquidos que se debe mantener para prevenir la materialización del riesgo de liquidez y así cumplir plena y oportunamente con las obligaciones de la Cooperativa.

La clasificación de rangos para medir los límites de exposición al riesgo del liquidez, define una zona de riesgo crítico cuando el indicador de riesgo de liquidez (IRL) es inferior a 1. Cuando el indicador es superior a 2, es señal de exceso de liquidez y genera alerta por concebirse como recursos inoperantes.

IRL	Zona de riesgo	Color
≥ 2	Moderada-Alta	Blue
$\geq 1.5 < 2$	Bajo	Yellow
$\geq 1.1 < 1.5$	Estable	Green
$\geq 1 < 1.1$	Moderada	Orange
< 1	Crítico	Red

A continuación se detalla el IRL mes a mes para los años 2018-2019, finalizando con un IRL de 1,19 y ubicándose durante el periodo sobre 1, lo que demuestra un buen manejo de la liquidez de la Cooperativa al encontrarse en una zona de riesgo estable, presentándose en el año 2019 una mayor eficiencia en la utilización de los recursos en comparación con el año anterior.

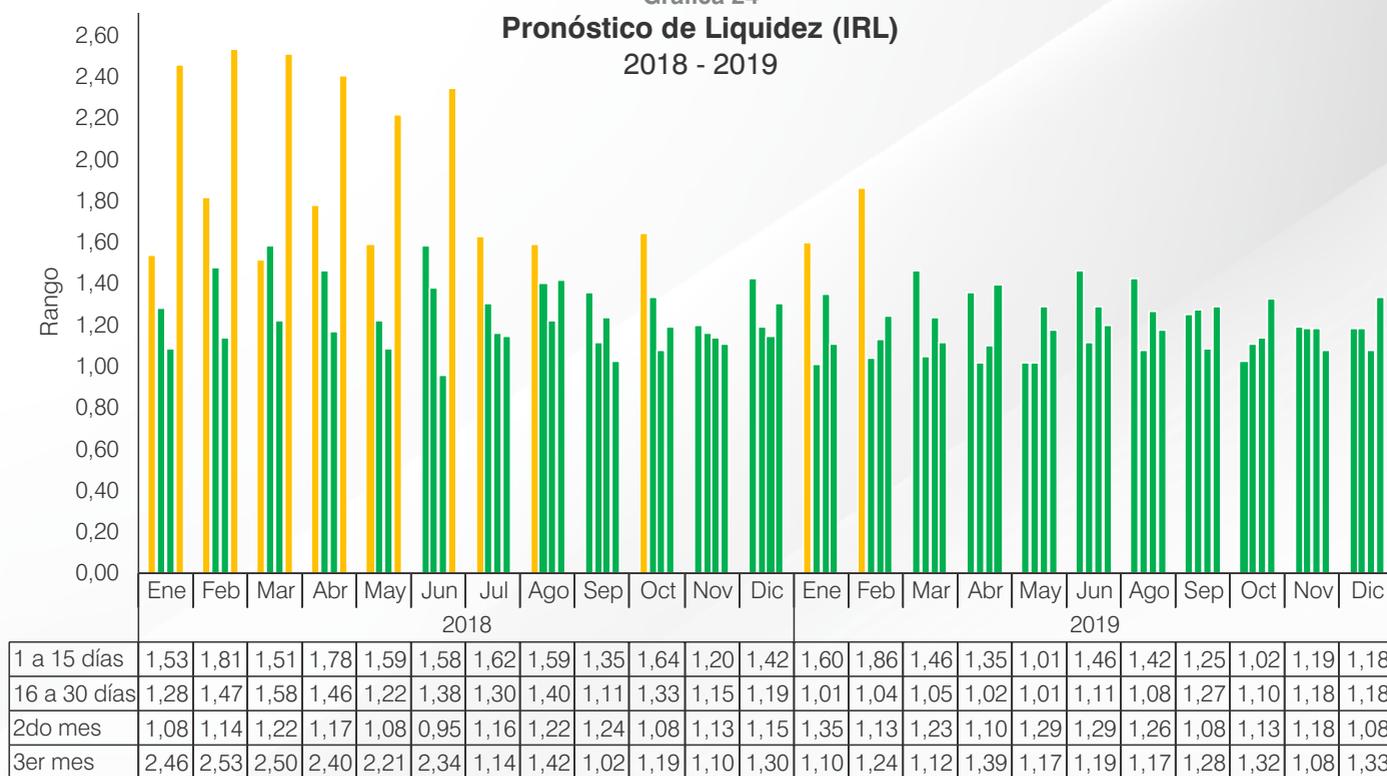
Gráfica 23
Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL)
2018 - 2019



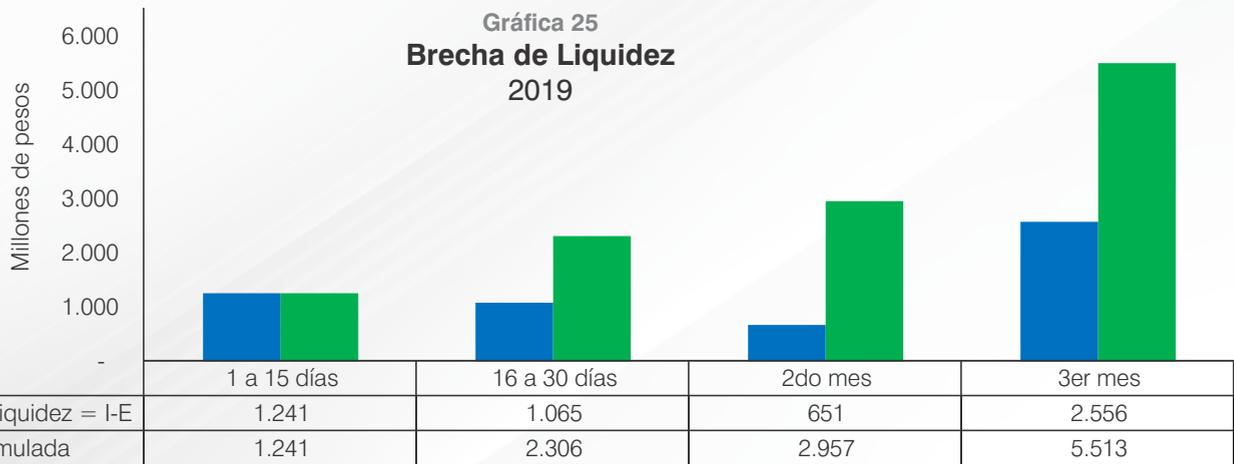
► Pronóstico de Liquidez (IRL)

La medición del Riesgo de Liquidez también permite pronosticar las necesidades de capital que se tendrán en los siguientes tres meses. En los últimos dos años se demuestra que la Cooperativa ha cubierto correctamente sus necesidades, por lo que se pronostica un IRL estable para el primer trimestre de 2020.

Gráfica 24
Pronóstico de Liquidez (IRL)
2018 - 2019



El pronóstico también se aplica para la brecha de liquidez, que es la diferencia entre los ingresos y egresos líquidos, de manera que se demuestra que se han cubierto debidamente las necesidades de liquidez previstos para el próximo trimestre.



EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

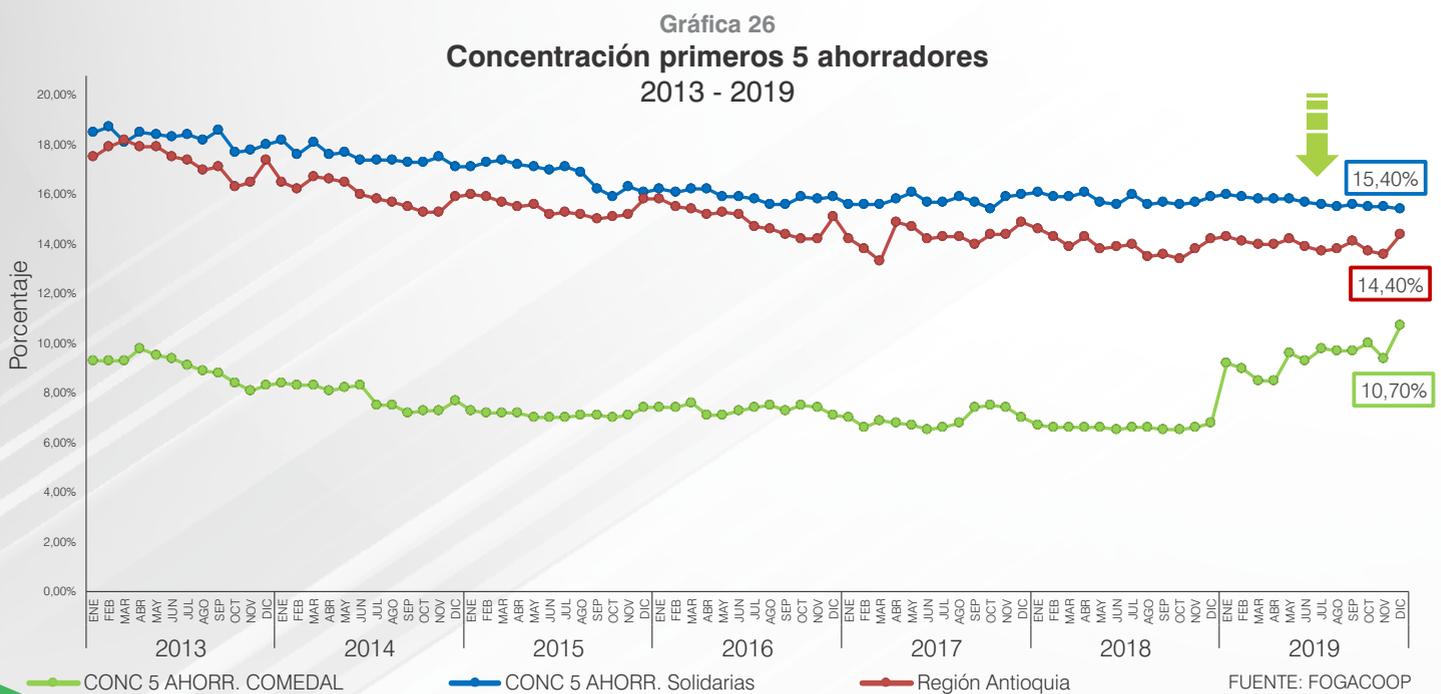
► Controles de ley: Fondo de Liquidez

COMEDAL cumplió con las siguientes disposiciones establecidas por la Circular Básica Contable y Financiera para este fondo:

- Los títulos que componen el fondo de liquidez fueron debidamente custodiados.
- Los informes reglamentarios fueron remitidos mensualmente a la Superintendencia de Economía Solidaria.
- El Revisor Fiscal, en desarrollo de sus funciones, verificó el estricto cumplimiento de lo dispuesto para el Fondo de Liquidez e incluyó su pronunciamiento expreso sobre el particular en sus informes.

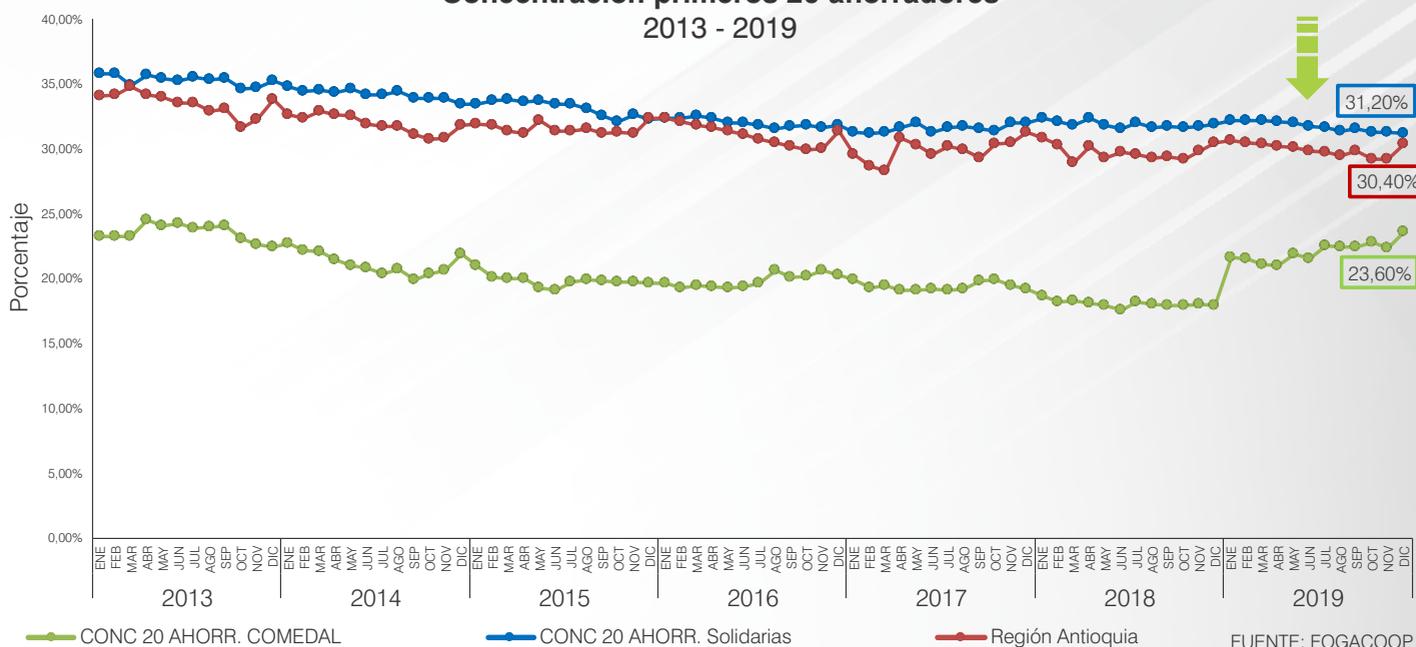
► Concentración de ahorradores

En la gráfica se presenta la participación de los primeros 5 ahorradores en COMEDAL, que cerró en 10,70%, lo que representa un riesgo bajo para la Cooperativa, en el evento en que un asociado retirara sus recursos. En el mercado se considera un riesgo que la concentración de recursos de los 5 ahorradores esté por encima del 15%.



La participación de los primeros 20 ahorradores fue del 23,60% al cierre de diciembre de 2019, como se evidencia en la gráfica, lo que representa un riesgo bajo para la Cooperativa, en el evento en que un asociado retirara sus recursos. En el mercado se considera un riesgo que la concentración de 20 primeros ahorradores esté por encima del 30%.

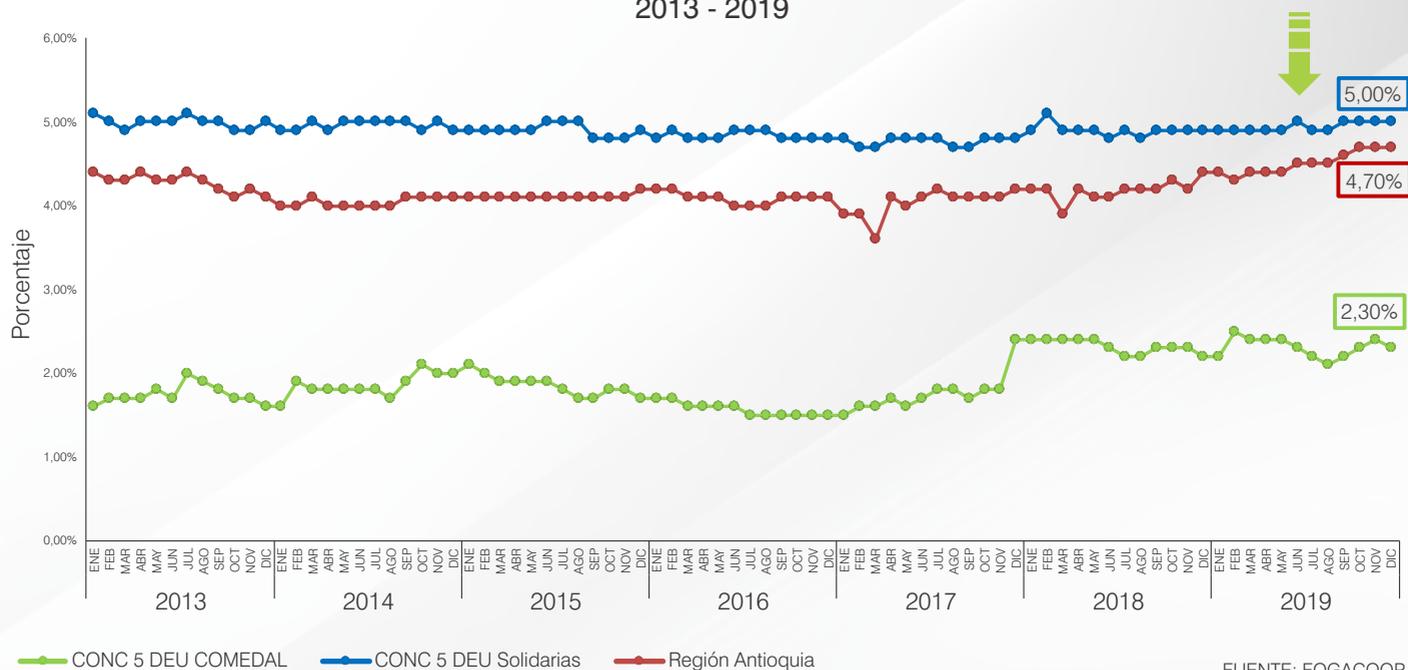
Gráfica 27
Concentración primeros 20 ahorradores
2013 - 2019



► Concentración de deudores

En COMEDAL la concentración de los primeros 5 deudores fue del 2,30% al cierre de 2019, lo que disminuye el riesgo en caso de que estos asociados entraran en mora. Para el mercado se considera riesgoso que la concentración de los 5 primeros deudores esté por encima del 5%.

Gráfica 28
Concentración primeros 5 deudores
2013 - 2019



La concentración de los primeros 20 deudores fue del 5,50%, lo que disminuye el riesgo en caso de que estos asociados entraran en mora. Para el mercado, se considera un riesgo que la concentración de los 20 primeros deudores esté por encima del 10%.

Gráfica 29
Concentración primeros 20 deudores
2013 - 2019



FUENTE: FOGACOOP

Riesgo de Crédito – SARC

También llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera. En otras palabras, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía. En este sentido, la administración integral del riesgo de crédito es muy importante porque permite detectar las pérdidas potenciales que el inadecuado manejo puede implicar para una entidad, éstas van desde afectar considerablemente el patrimonio, hasta incluso la quiebra de la entidad.

En COMEDAL, la gestión de los recursos económicos y la adecuada administración del riesgo de crédito permitieron establecer un nivel de tolerancia que garantizó la rentabilidad de las diferentes fuentes de ingresos, la protección de los aportes y el sostenimiento de la Cooperativa a través del tiempo.

La Superintendencia de Economía Solidaria emitió la Carta Circular No. 03 de Julio de 2019, en la cual recordó los parámetros mínimos establecidos para realizar el proceso de evaluación de cartera de créditos, que permita identificar el riesgo de crédito por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del mismo; es decir, por la disminución de la capacidad de pago del deudor, solvencia o calidad de las garantías que los respaldan y, con ello, determinar la suficiencia en el nivel de cubrimiento del deterioro.

COMEDAL realizó dicho proceso de evaluación de la cartera de créditos, cumpliendo con lo previsto en el numeral 2.4. del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, reflejando los resultados al corte de diciembre 31 de 2019.

► Rodamiento de Calificaciones de Cartera

Una de las etapas para el cálculo del riesgo de crédito es la evaluación del rodamiento de calificación de las obligaciones vigentes, para identificar el porcentaje de deterioro y la probabilidad de que un crédito calificado en “A”, que es la calificación más sana, se deteriore y pase a calificación “D” o “E”.

En COMEDAL la probabilidad de que los créditos que se encuentran en “A” pasen a una calificación “D” o “E” en un año sería del 1,61%, lo que puede entenderse como una probabilidad muy baja de deterioro de cartera.

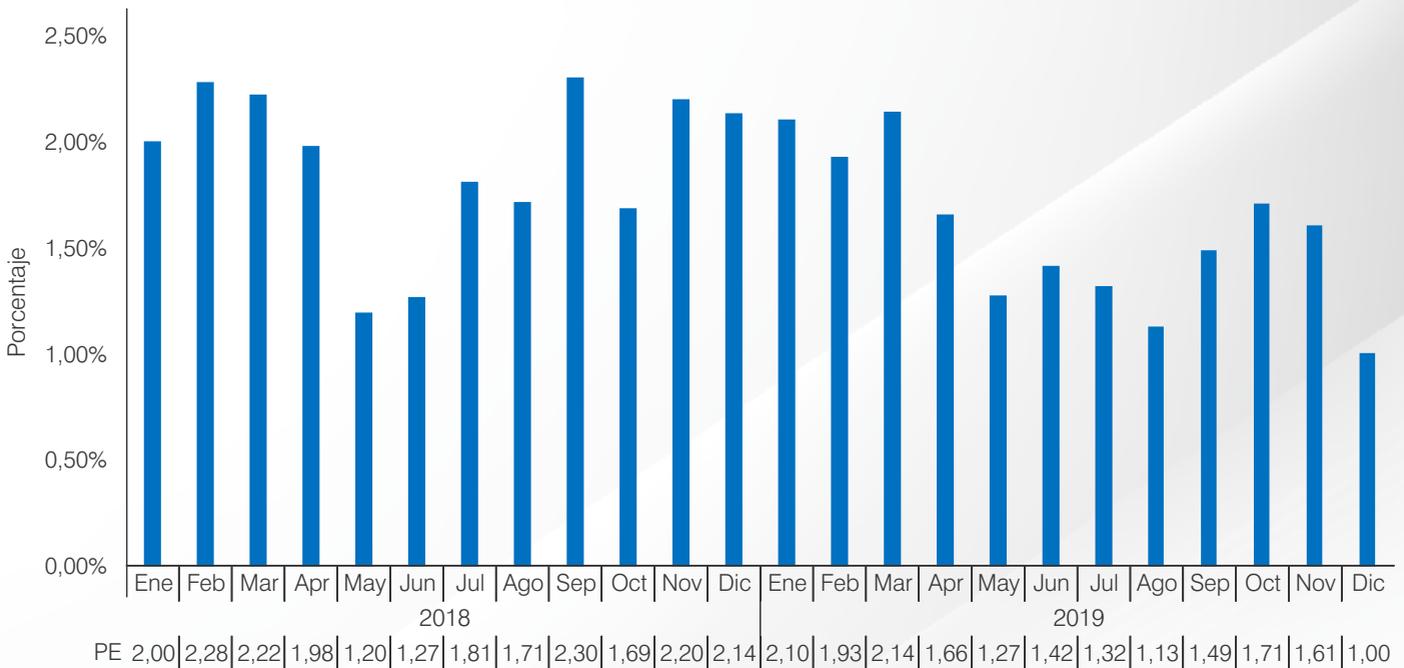
► Pérdida esperada

La metodología de pérdida esperada representa el porcentaje que afectaría a la totalidad de los activos, si los créditos de la Cooperativa no se pagaran, y se entiende como alto el porcentaje que represente más del 4,40%.

COMEDAL identificó la variación que ha tenido la calificación de la cartera mensualmente para determinar la probabilidad de deterioro y el resultado de afectación fue del 1,0% del total del activo, un porcentaje que ubica a la Cooperativa en zona de riesgo muy baja, producto de la alta cobertura que se tiene.

Pérdida esperada permitida			
Escala	Zona de Riesgo	Limite Inferior	Limite Superior
	Muy baja	0,00%	2,38%
	Baja	2,39%	3,14%
	Moderada	3,15%	4,39%
	Alta	4,40%	6,00%
	Muy alta	6,01%	∞

Gráfica 30
Pérdida esperada permitida sin incluir calificación A
2018 - 2019



Riesgo de Mercado y Contraparte – SARM&C

El Riesgo de Mercado evidencia la exposición de las inversiones de COMEDAL frente a valores de unidad, variaciones de precios y tasas de interés; el riesgo de la contraparte, es el que nos permite medir la salud financiera de las entidades con quienes COMEDAL tiene negocios de intermediación financiera.

La gestión de los recursos económicos y la adecuada administración del riesgo de mercado y contraparte, permiten establecer un nivel de tolerancia que garantice como mínimo la rentabilidad de las diferentes fuentes de fondeo, la protección de los aportes y el sostenimiento de COMEDAL a través del tiempo.

► Valor en Riesgo - VaR

Indica la probabilidad de sufrir una determinada pérdida en una inversión, es medida a través del valor en riesgo, conocido comúnmente como VaR (Value at Risk), siendo una técnica estadística para medir dicho riesgo financiero en la inversión.

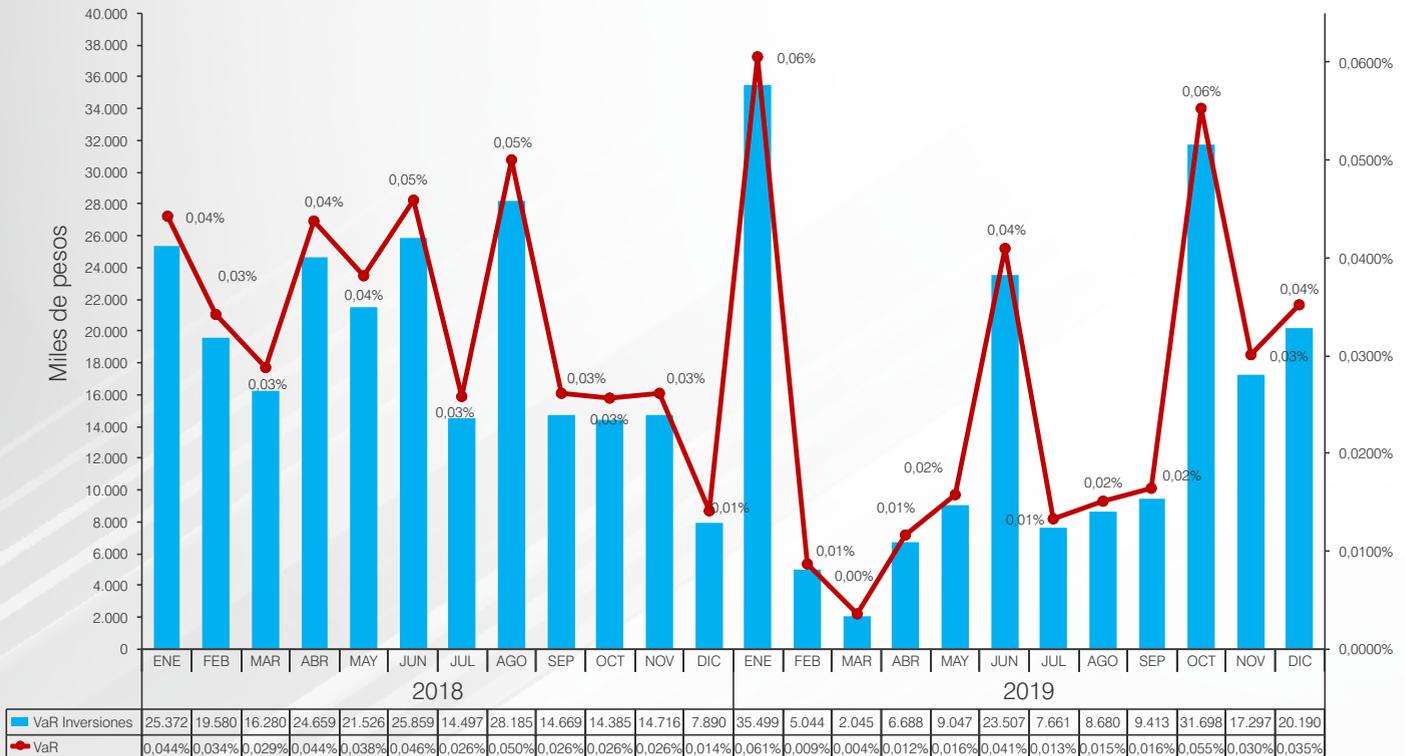
La siguiente es nuestra clasificación de rangos para medir los límites de exposición al riesgo del portafolio de inversiones:

VaR sobre Activo			
Escala	Zona de Riesgo	Límite Inferior	Límite Superior
	Muy baja	0,00%	0,20%
	Baja	0,20%	0,50%
	Moderada	0,50%	0,80%
	Alta	0,80%	0,90%
	Muy alta	0,90%	∞

La máxima pérdida posible del portafolio de inversiones a diciembre de 2019 es de \$20.000.000 que representa el 0,035% del patrimonio, están compuestas por el fondo de liquidez que son inversiones a menos de 90 días y las inversiones temporales que han disminuido a través del tiempo priorizando la disposición de recursos hacia el asociado en servicios de crédito.

EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Gráfica 31
VaR sobre patrimonio portafolio
2018 - 2019



Riesgo Operativo - SARO

El riesgo operativo está presente en cada uno de los procesos y actividades que realiza la Cooperativa y puede generar consecuencias importantes reflejadas en pérdidas económicas, deterioro de la imagen, problemas legales, pérdida de información, entre otros; lo que lleva a la necesidad de implementar y ejecutar un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) que permita disminuir las posibles pérdidas y adicionalmente, ayude a la mejora continua de todos los procesos, a fortalecer la relación y la confianza de los diferentes grupos de interés, contribuir en la continuidad del negocio y al logro de los objetivos estratégicos y operativos.

Durante el 2019 COMEDAL continuó consolidando la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos, comprometiéndose a empleados y órganos de administración en la ejecución de los controles definidos para garantizar la seguridad que requiere COMEDAL.

La identificación y consolidación de riesgos nos permitió promover actividades de control y definir oportunidades de mejora que se integren en un plan de acción correctivo y así disminuir el riesgo operativo.

- ▶ Plan de comunicación anual para fortalecer la cultura de riesgos en la Cooperativa.
- ▶ Seguimiento a implementación del software de riesgos.
- ▶ Seguimiento al cumplimiento de los requerimientos legales frente a la CE 015 de 2015 expedida por la SES.
- ▶ Consolidación del Comité de Riesgos.
- ▶ Campaña para incentivar el registro de hallazgos en riesgo operativo.
- ▶ Implementación de la Tablet para un proceso más ágil y seguro en la afiliación de asociados.
- ▶ Integración del concepto de Riesgo dentro del Plan de Desarrollo.
- ▶ Mecanismos de validación de la identidad de los asociados: huella biométrica, validación en Experian - Datacrédito mediante su servicio de “Evidente” y preguntas de seguridad.
- ▶ Traslado de la recepción en la oficina Ciudad del Río con el fin de controlar el ingreso desde los ascensores.
- ▶ Aumento en el número de cámaras, en resolución y capacidad de almacenamiento de imágenes para todas las oficinas.
- ▶ Instalación de cantoneras en todas las oficinas para mejorar la seguridad.
- ▶ Cambios en las condiciones para retiros en cheque.
- ▶ Cambios en los montos para retiros en efectivo.
- ▶ Asignación de responsable único para el cambio de correo electrónico y el número de contacto.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo - SARLAFT

El riesgo LAFT se define como la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad, al ser expuesta para ser utilizada directamente o a través de sus operaciones, como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades.

COMEDAL ha implementado un sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT de acuerdo a lo establecido en la Circular Externa 04 de 2017 de la Superintendencia de Economía Solidaria, en concordancia con las recomendaciones y mejores prácticas impartidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Este sistema abarca todas las actividades que se realizan en el objeto social de la Cooperativa y establece los procedimientos y metodologías para prevenir la materialización de este riesgo.

La Cooperativa en su SARLAFT ha establecido directrices, controles y procedimientos basados en la Administración del Riesgo, los cuales se encuentran contenidos en el Manual SARLAFT aprobado por el Consejo de Administración, entre los cuales se incluyen el conocimiento de asociados, el monitoreo de sus operaciones y la segmentación de los factores de riesgo.

► Desempeño del sistema

El SARLAFT permitió que se presentaran de manera oportuna los reportes externos y se llevaran a cabo acciones preventivas relacionadas con el conocimiento del asociado y el monitoreo transaccional, entre otras:

- Consulta en listas de control de los asociados, terceros y proveedores que se vincularon a la Cooperativa; esto con el objetivo de prevenir el ingreso de personas relacionadas con el Lavado de Activos y/o la Financiación del Terrorismo.
- Análisis a las operaciones que superaron los topes establecidos por la ley, teniendo en cuenta la información económica de los asociados y los soportes presentados.
- Procesos de actualización de información y poblamiento de base de datos.
- Verificación periódica de la totalidad de la base social en la lista vinculante y las de control.
- Relaciones con terceros vinculados en listas.
- Relaciones con terceros delictivos aún no condenados.
- Producto de ahorro y crédito utilizado por un asociado en actividades LA/FT.
- Producto de ahorro y crédito utilizado por un usuario y/o beneficiario final en actividades LA/FT.
- Garantías ilegales y/o ilícitas.
- Uso de canales para realizar actividades de LA/FT.
- Jurisdicciones bloqueadas o catalogada por su exposición al LA/FT.
- Empleados relacionados en listas o condenados por delitos de LA/FT.
- Proveedores relacionados en listas o condenados por delitos de LA/FT.

La información verificada y actualizada del asociado es el principal mecanismo de conocimiento, es un eje transversal de la Cooperativa para la toma de decisiones por parte de la administración y permite apoyar de manera efectiva a cada uno de los procesos.

► Actualización de datos

Durante el año 2019 las bases de datos de los asociados de COMEDAL se gestionaron orientadas a la mejora en la calidad y poblamiento de la información, verificando y cruzando los datos de las dos principales centrales de riesgo del país CIFIN y Data Crédito, para garantizar consistencia y eficacia.

Actualización de datos de la base social

De 9.073 asociados que conforman nuestra base social a diciembre de 2019, el 84% (7.611) está actualizado. A continuación, se detalla el nivel de actualización en los últimos tres años.

Gráfica 32
Actualización de datos de la base social
2017 - 2019



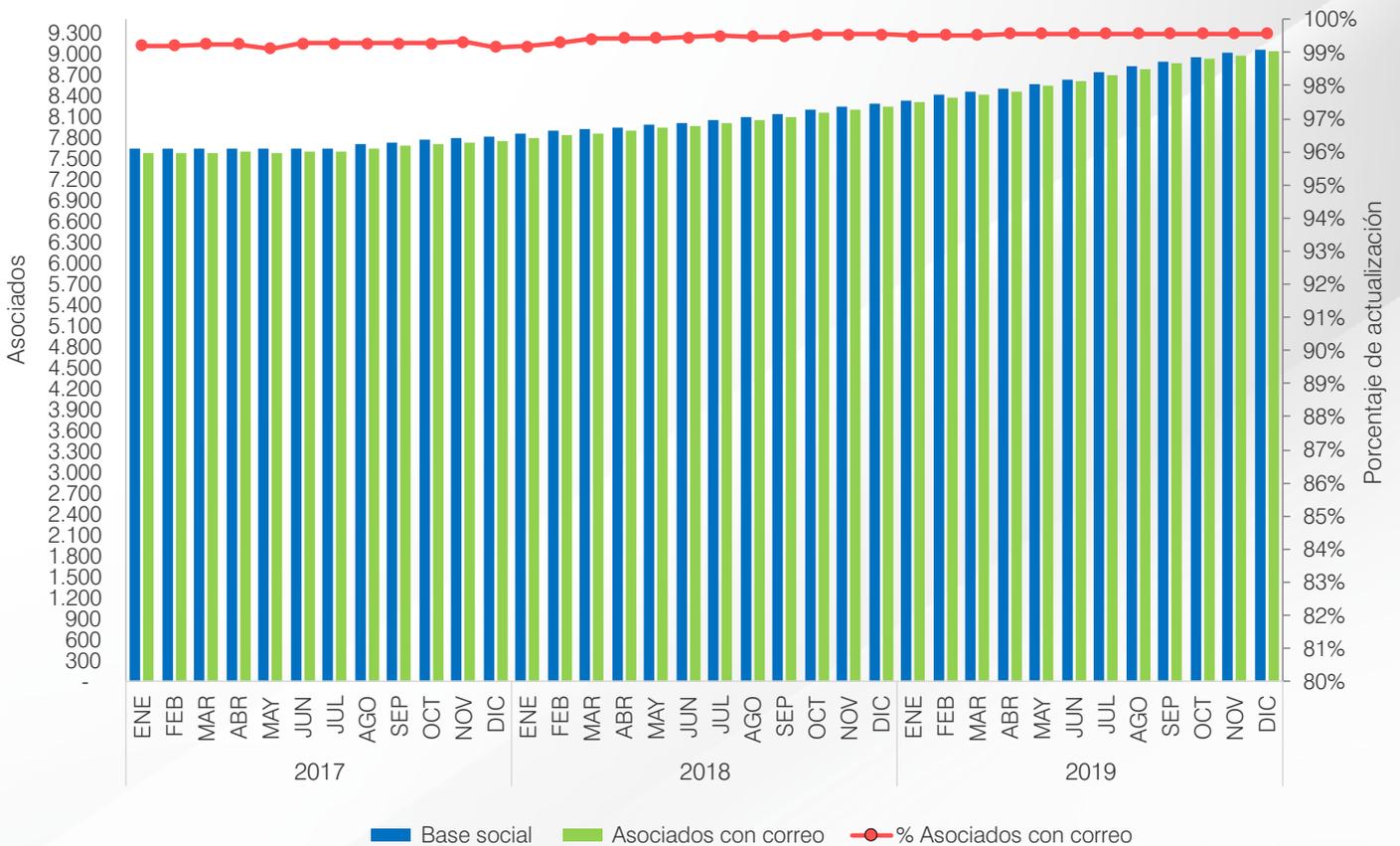
Para el 2020 se continuarán las estrategias para alcanzar la meta de actualización de datos del 90%:

- ▶ Actualización de datos de asociados en los diferentes eventos realizados por la Cooperativa: Encuentros COMEDAL, Día del Médico y los diferentes cursos dirigidos por el área de atención al asociado.
- ▶ Mensualmente notificar y gestionar la actualización de datos de los asociados que superen 365 días sin actualizar.
- ▶ Trimestralmente se verificarán los datos de los asociados con respecto a las bases de datos contacto, adquiridas con las centrales de riesgo.
- ▶ Generación de cultura de actualización de datos al momento de establecer contacto con el asociado para la prestación del servicio.
- ▶ Sensibilización de actualización de datos en los diferentes medios de comunicación de la Cooperativa, boletín, e-mails y carteleras.
- ▶ Calidad de los correos electrónicos de la base social

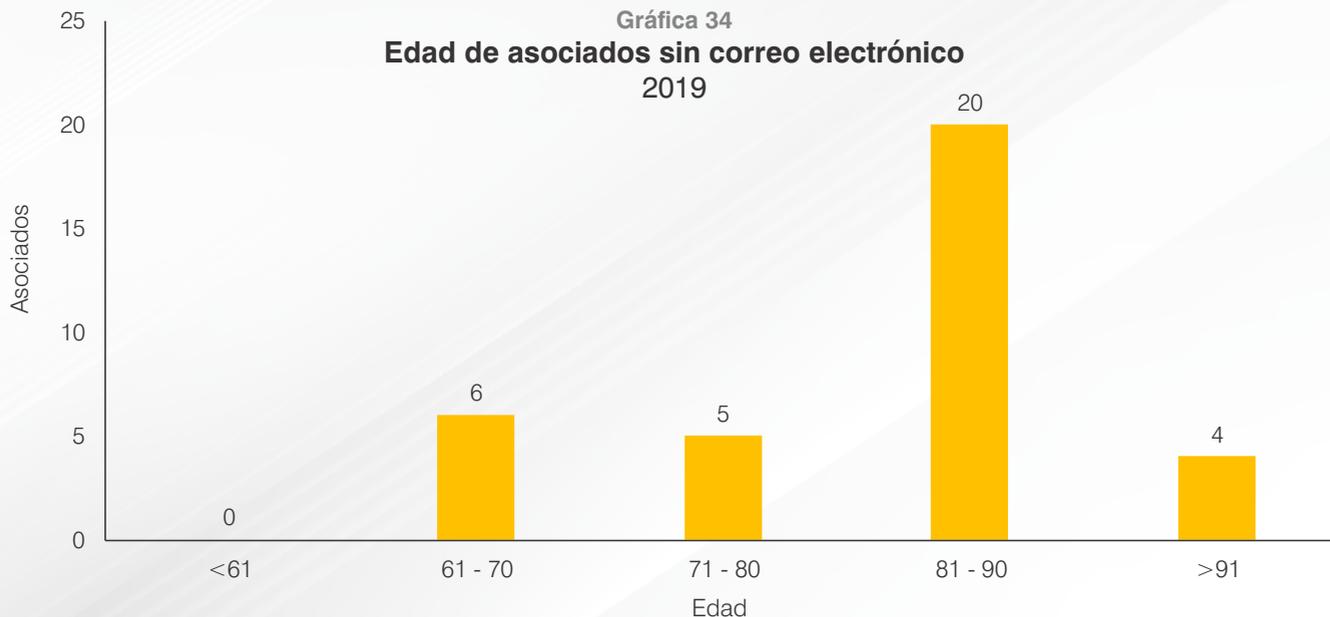
Asociados con correo electrónico

Entendemos la comunicación virtual como parte fundamental del mundo actual, y por ello nuestra base social al término del año 2019 refleja un 99.57% de los asociados con correo electrónico registrado, mientras que el 0,43% afirma no tener correo electrónico y corresponde a asociados mayores de 60 años, como se detalla a continuación. (Ver gráficas 33 y 34)

Gráfica 33
Base social con correo electrónico
2017 - 2019



Gráfica 34
Edad de asociados sin correo electrónico
2019

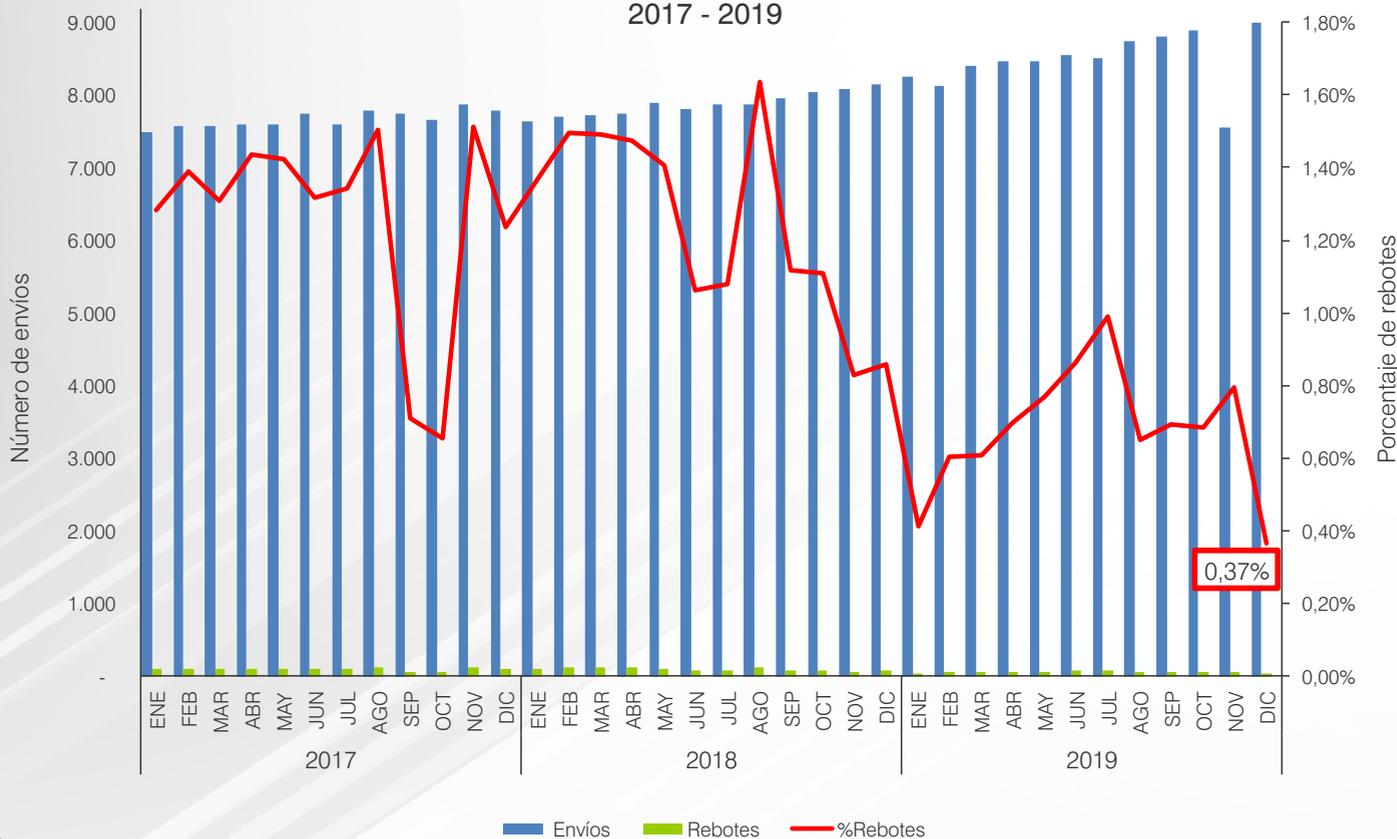


► Rebote de estados de cuenta virtuales

Para el año 2019 de los estados de cuenta enviados a nuestros asociados por correo electrónico se presentaron 57 rebotes promedio mes, es decir 0,37% de entregas fallidas que se originaron por bandejas de correo llenas y direcciones incorrectas.

Estos rebotes se analizaron y gestionaron mensualmente para mejorar la calidad de los datos y garantizar la entrega oportuna de los estados de cuenta a los asociados; gracias a ello en el 2019 tuvimos un 99,6% de entregas efectivas.

Gráfica 35
Rebote de estados de cuenta virtuales
2017 - 2019



PROTECCIÓN DE BASES DE DATOS

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios que amplían su aplicabilidad, fue aprobada la política de protección de datos personales mediante Acta No. 1294 del 11 de julio de 2017 del Consejo de Administración, garantizando así los derechos de privacidad y confidencialidad de la información que se encuentran en nuestras bases de datos de asociados, empleados, proveedores y demás grupos de interés.

Durante el 2019 se realizaron las siguientes acciones:

- Registro de las bases de datos en la plataforma de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en cumplimiento del Decreto 090 de 2018.
- Implementación y funcionamiento del manual de tratamiento de datos, publicado en la página Web.
- Disposición de canales de atención a los asociados para ejercer el derecho a la protección de datos: Página Web corporativa, teléfono y correo electrónico, los cuales son atendidos por el Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa.

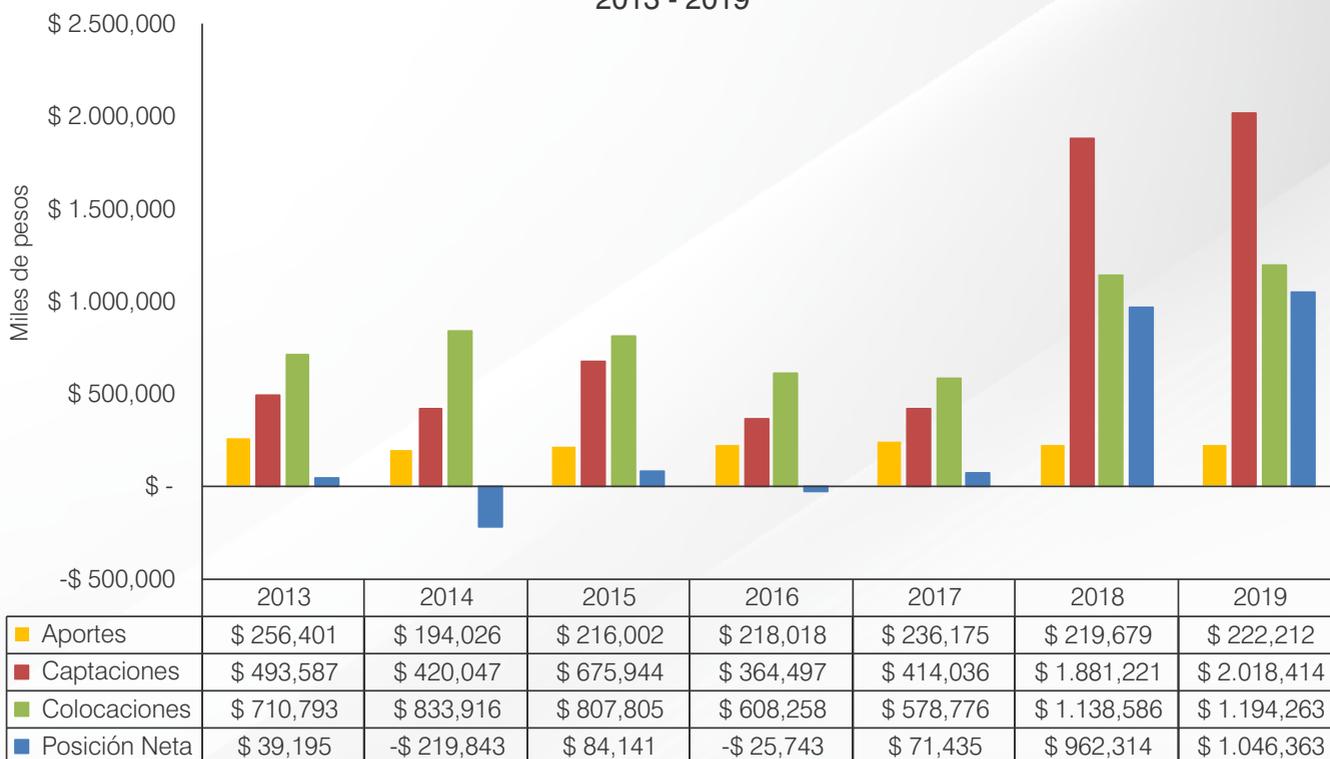
INFORME DE DIRECTIVOS

Informe de Posición Neta

Periódicamente realizamos monitoreo de la Posición Neta, que es la diferencia entre cartera y la sumatoria de captaciones y aportes de los directivos, miembros de junta y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.

Para el año 2019 el resultado de la posición neta fue positivo con 1.046.363 millones.

Gráfica 36
Posición neta de directivos, administradores y miembros Junta de Vigilancia
2013 - 2019



Erogaciones

Los créditos otorgados fueron aprobados por el Consejo de Administración conforme a la política definida en el reglamento de crédito y a la normatividad vigente en las actas N° 1340, 1344, 1347, 1348, 1350, 1351, 1353, 1355, 1356, 1359, 1364, 1365, 1372 y 1373.

Tabla 2
Erogaciones de órganos de administración y control

Concepto	Nro. Directivos	Valor
Aguinaldo	28	\$81.413.642
Auxilios de Salud	5	\$500.000
Auxilios Educativos	1	\$135.000
Prestaciones Sociales	4	\$168.475.704
Salarios	4	\$395.439.669
Gastos de Viaje	12	\$38.589.851
Honorarios Revisoría Fiscal	1	\$11.900.000
Total general	55	\$696.453.866

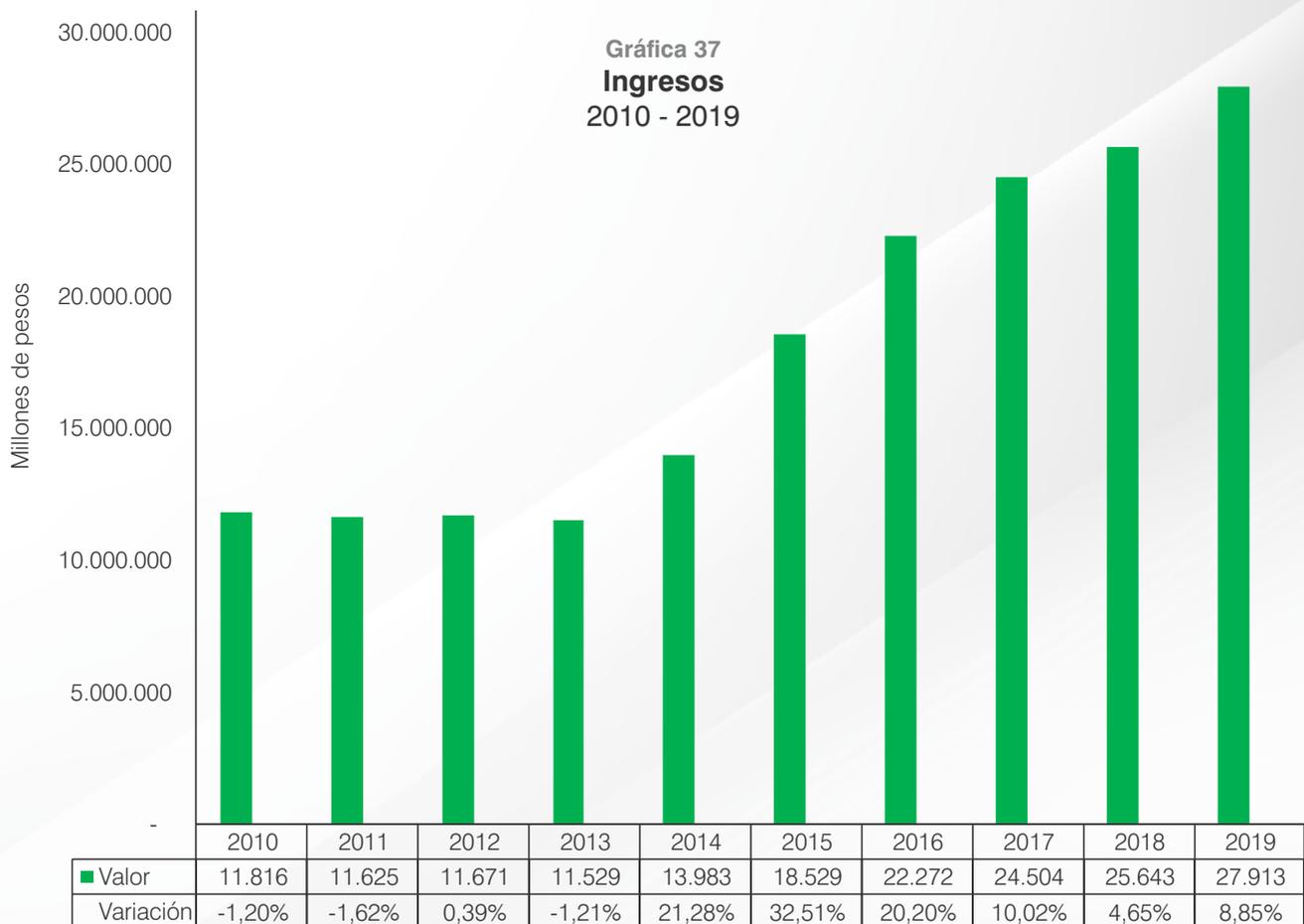




GESTIÓN FINANCIERA

INGRESOS

Los Ingresos tuvieron un crecimiento del 8,85% con respecto al año anterior, alcanzando un valor de \$27.913 millones; cifra que durante los últimos 6 años ha tenido un crecimiento del 100%. Estos resultados obedecen principalmente a los ingresos de los intereses de créditos en categoría A, B y C, de la recuperación de provisiones de cartera, de los ingresos por inversiones y el retorno de seguros.

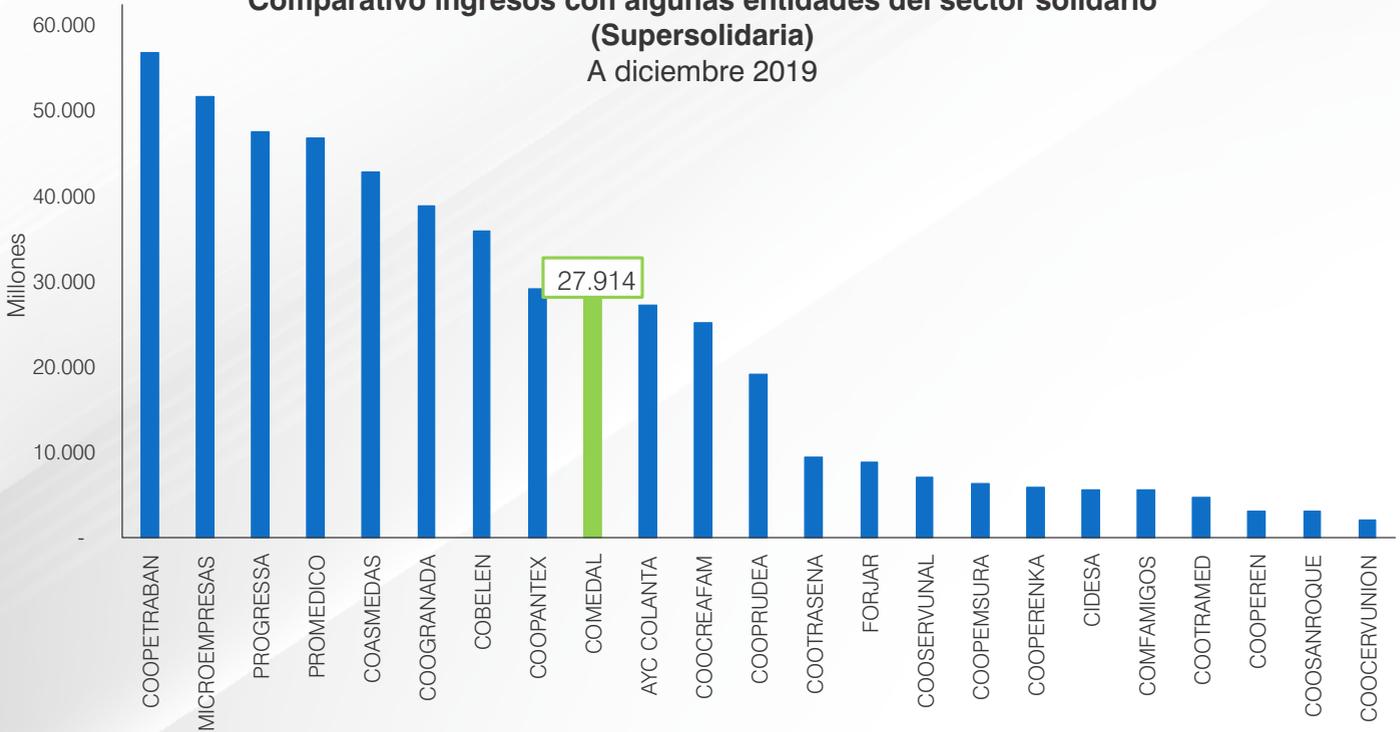


GESTIÓN FINANCIERA

Anexamos el comparativo de ingresos con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. (Ver gráficas 38 a 40)

Gráfica 38

Comparativo ingresos con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
A diciembre 2019



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 39

Comparativo ingresos por asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
A diciembre 2019

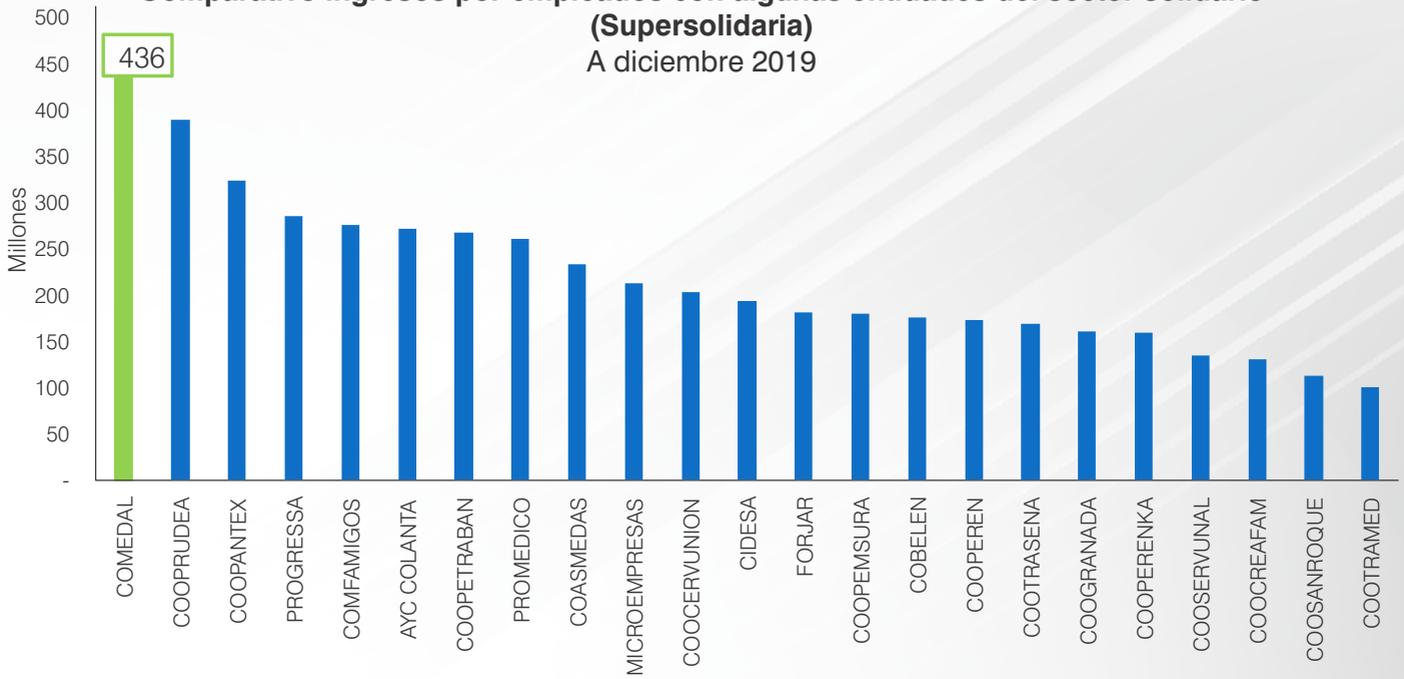


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 40

Comparativo ingresos por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)

A diciembre 2019



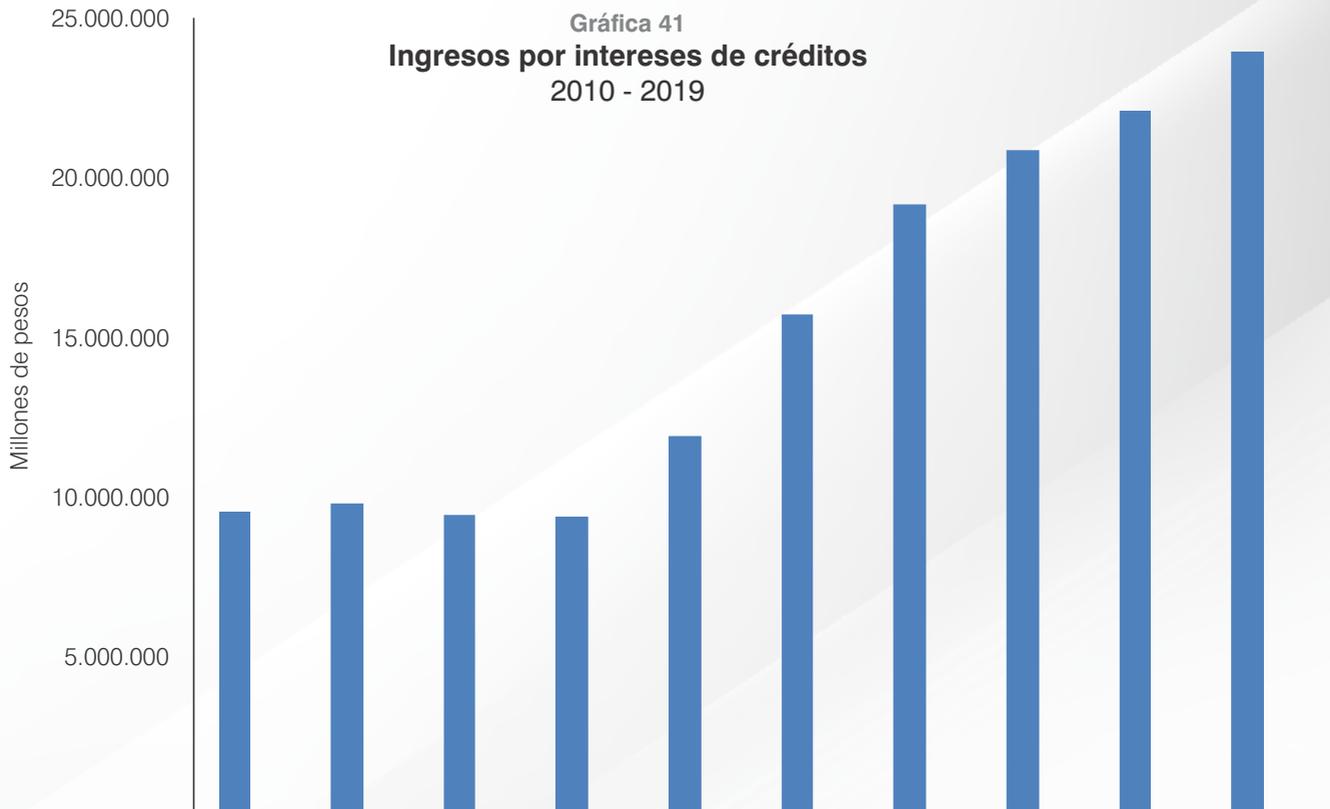
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Ingresos por intereses de créditos

El monto de ingresos por intereses de crédito representa el 85,87% del total de los ingresos de la Cooperativa. Para el año 2019 ascendieron a \$23.969 millones, con un crecimiento del 8,4% con respecto al año anterior.

Gráfica 41

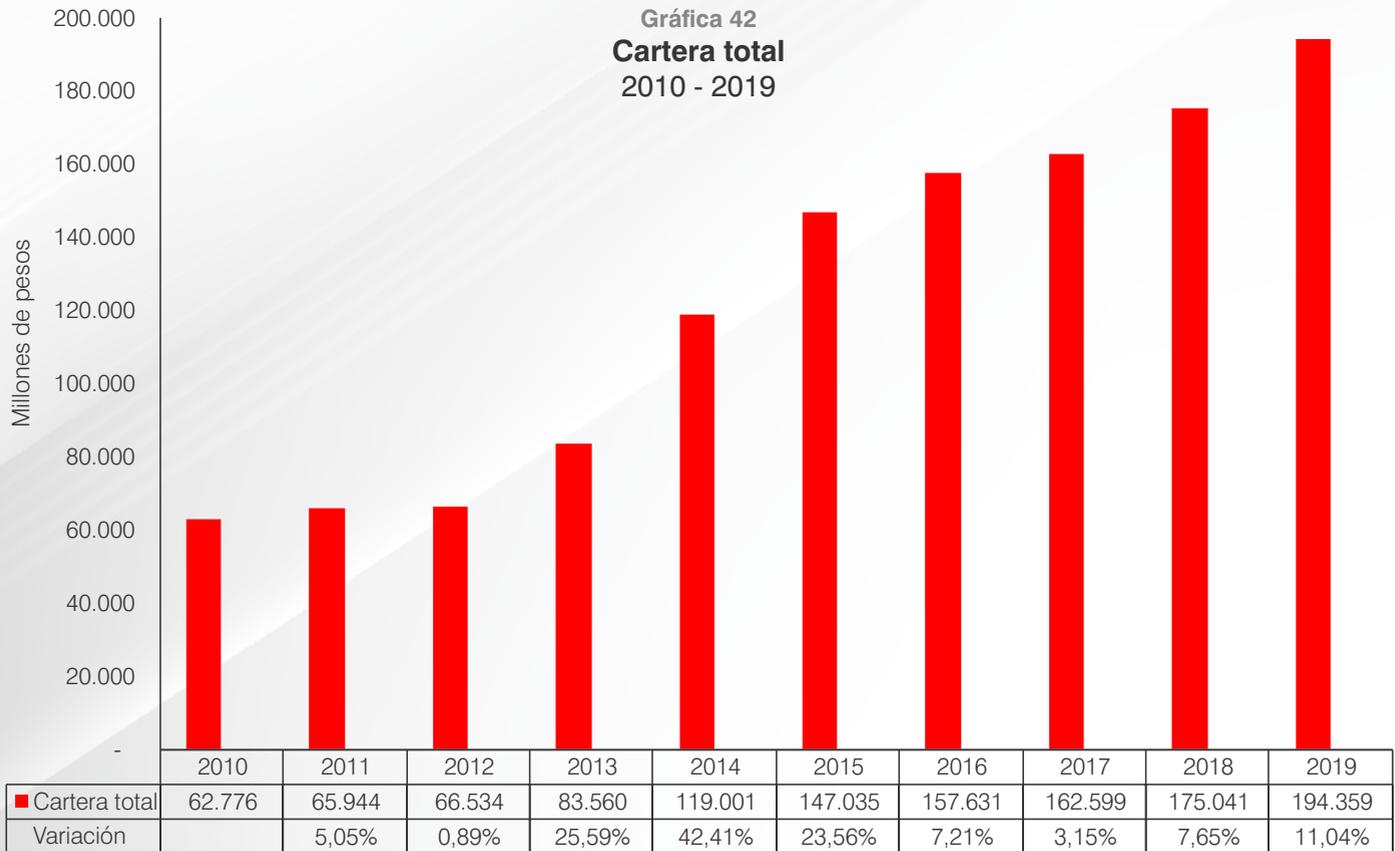
Ingresos por intereses de créditos 2010 - 2019



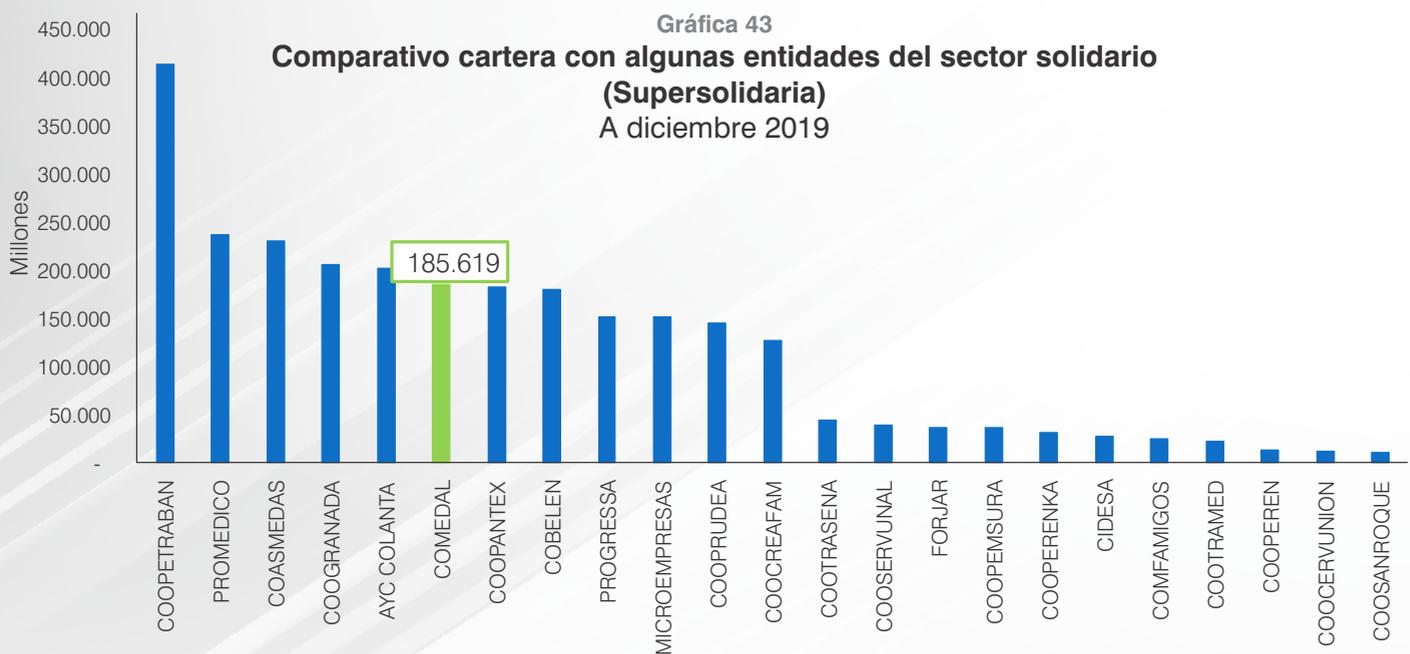
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
■ Intereses por créditos	9.565	9.809	9.433	9.424	11.901	15.722	19.161	20.858	22.111	23.969
Variación		2,6%	-3,8%	-0,1%	26,3%	32,1%	21,9%	8,9%	6,0%	8,4%

Cartera

La cartera es nuestro activo más importante, con una participación del 92% y es la principal fuente de ingresos de la Cooperativa. Al finalizar el año alcanzó una cifra de \$194.359 millones, obteniendo un crecimiento del 11,04% frente al año anterior.



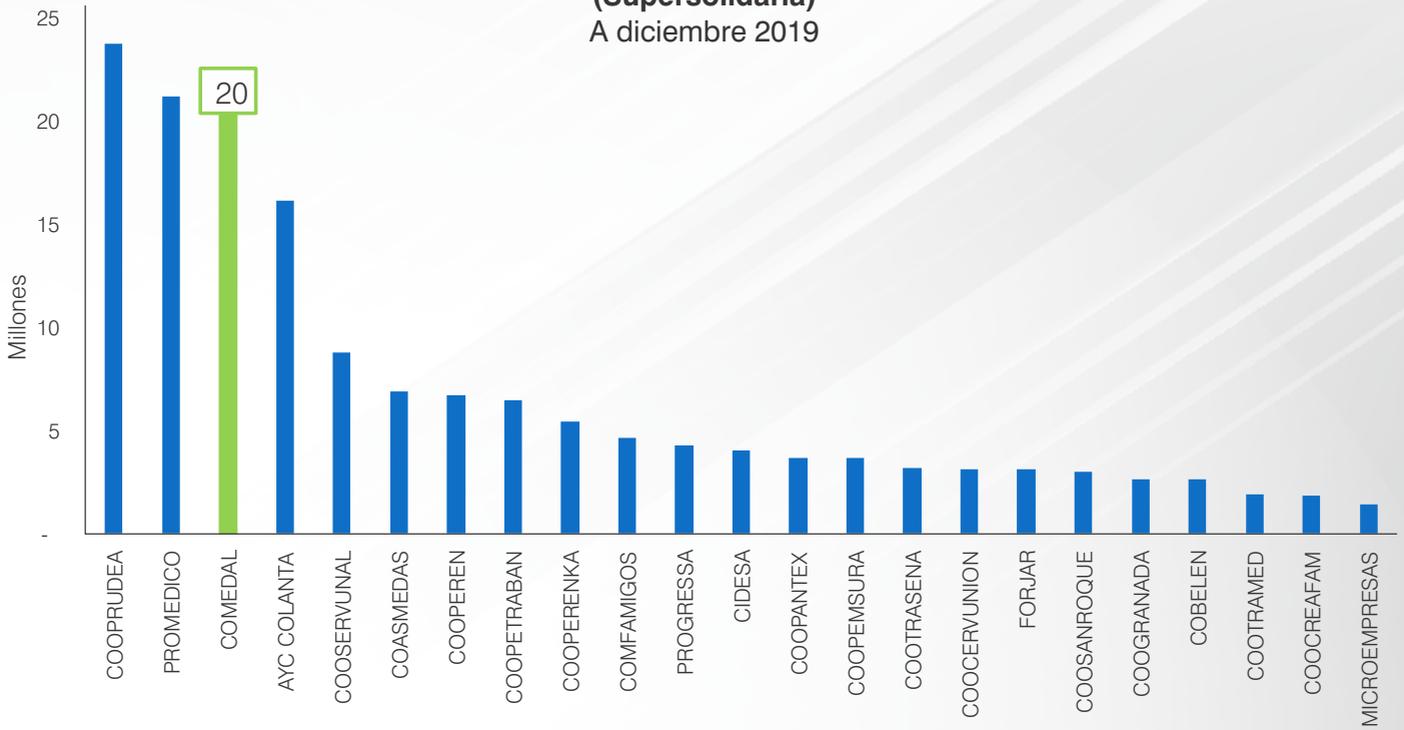
Anexamos el comparativo de cartera con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. (Ver gráficas 43 a 45)



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 44

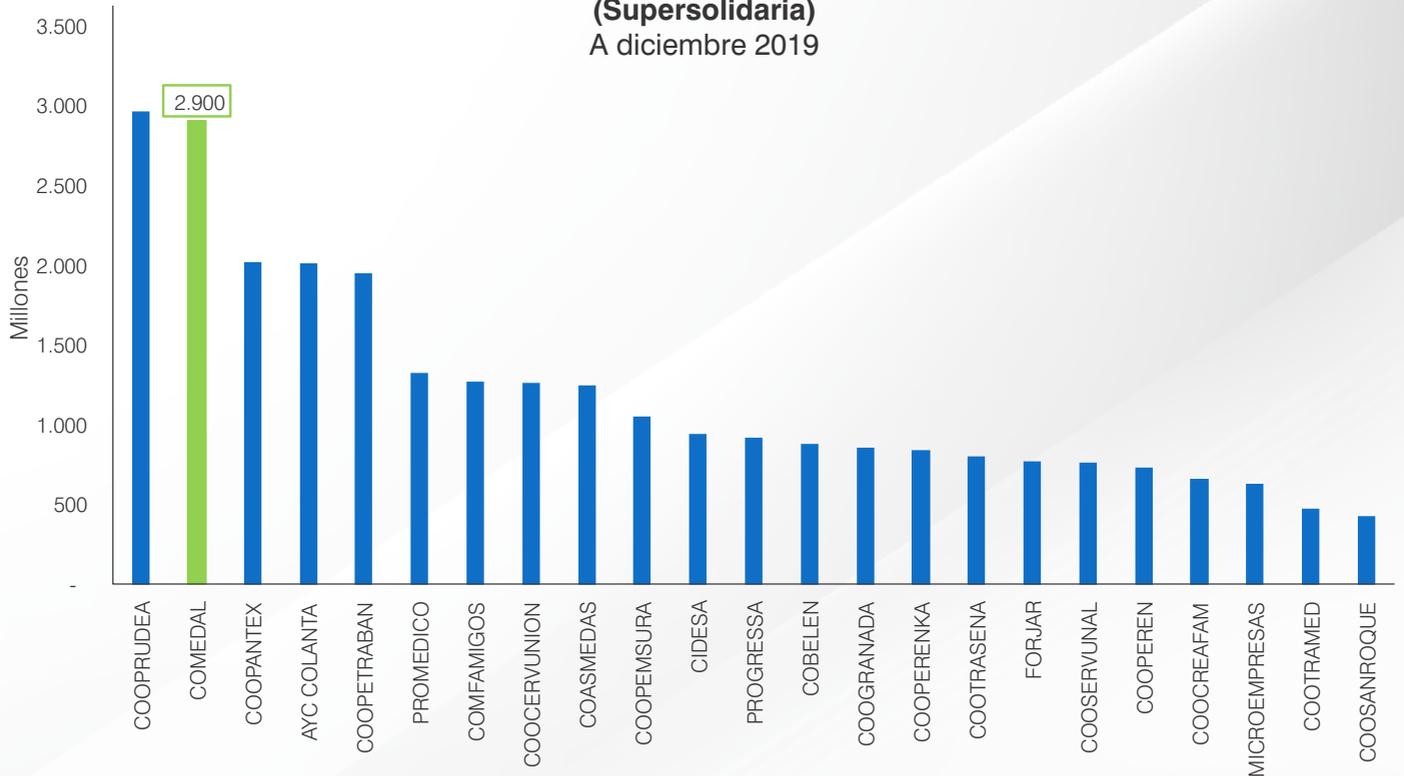
Comparativo cartera por asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
A diciembre 2019



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 45

Comparativo cartera por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
A diciembre 2019



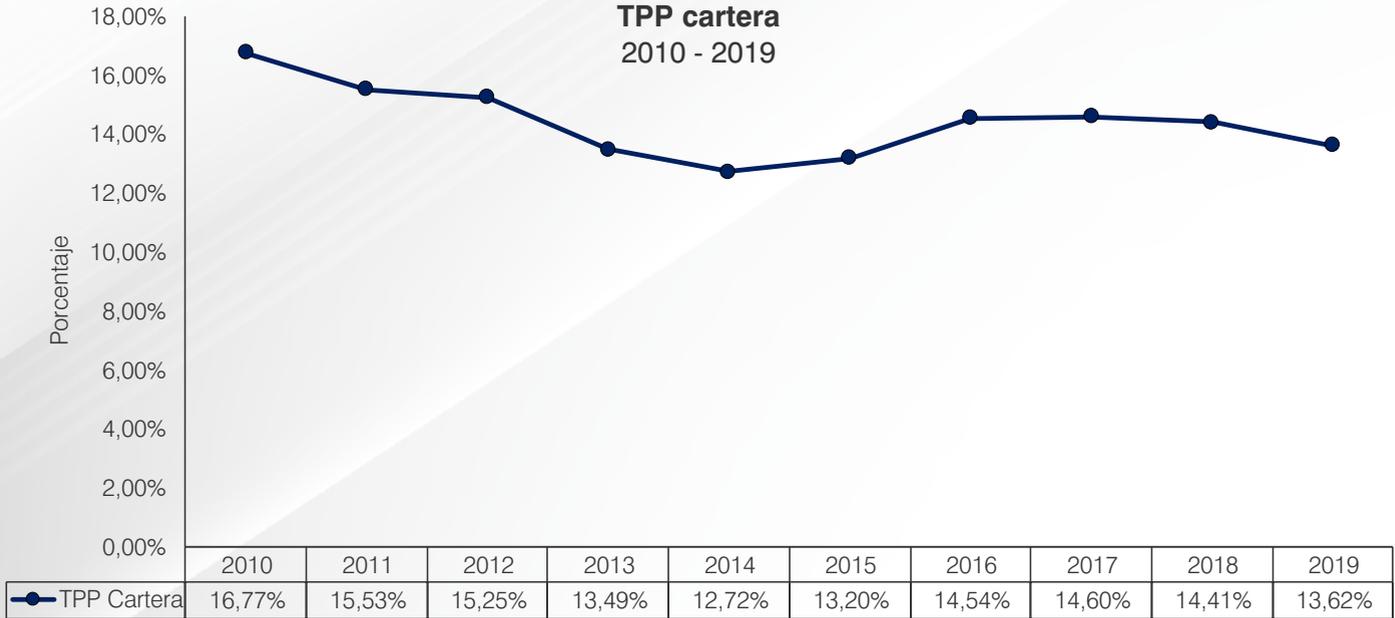
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Tasa promedio ponderada de cartera

La TPP de cartera es la ponderación de los créditos vigentes de los asociados. Para la obtención de este dato se tiene en cuenta la tasa de los créditos vigentes, su monto y participación sobre el total de la cartera.

En el año 2019 la TPP de COMEDAL finalizó en 13,62% E.A. (tasa mensual promedio 1,07%). Esto principalmente por la política de colocación, basados en análisis del entorno macroeconómico y en cumplimiento de nuestro compromiso de ser la mejor opción financiera del gremio médico.

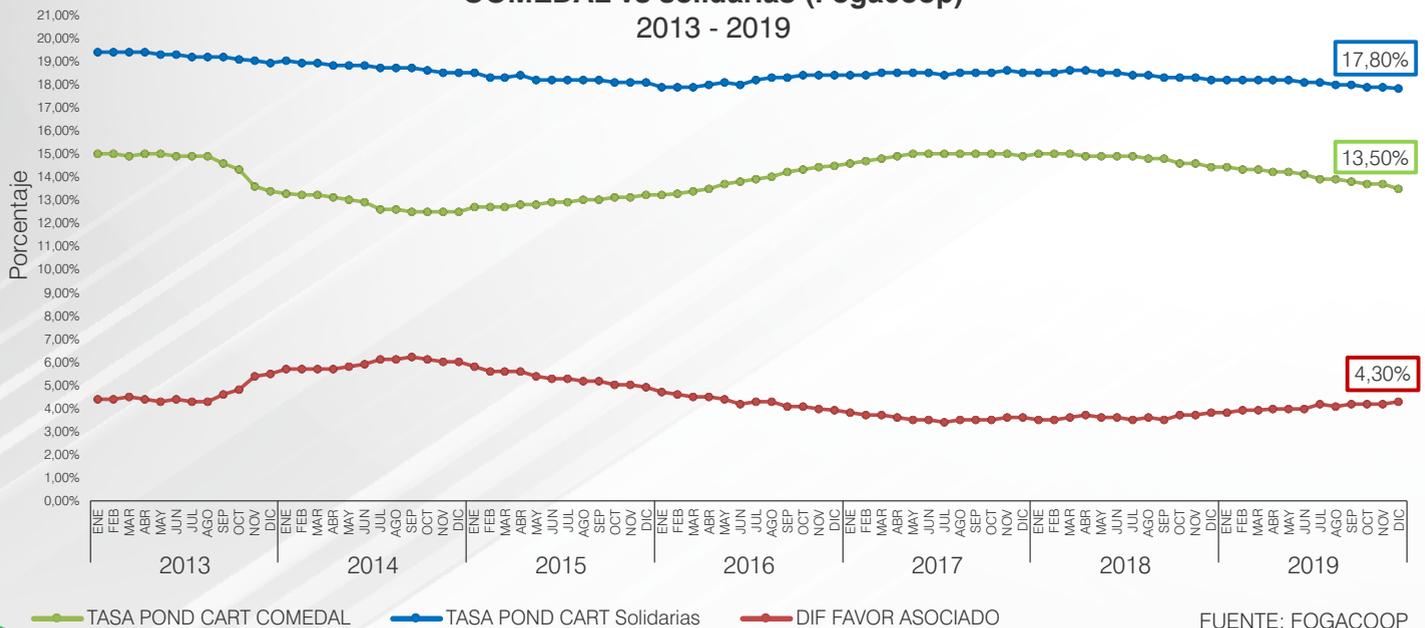
Gráfica 46
TPP cartera
2010 - 2019



Anexamos el comparativo de TPP de cartera de COMEDAL con la TPP promedio del sector solidario, según informe del FOGACOO.

La línea en rojo representa la diferencia en tasa a favor del asociado, para cada uno de los períodos, siendo del 4,40% para diciembre del 2019.

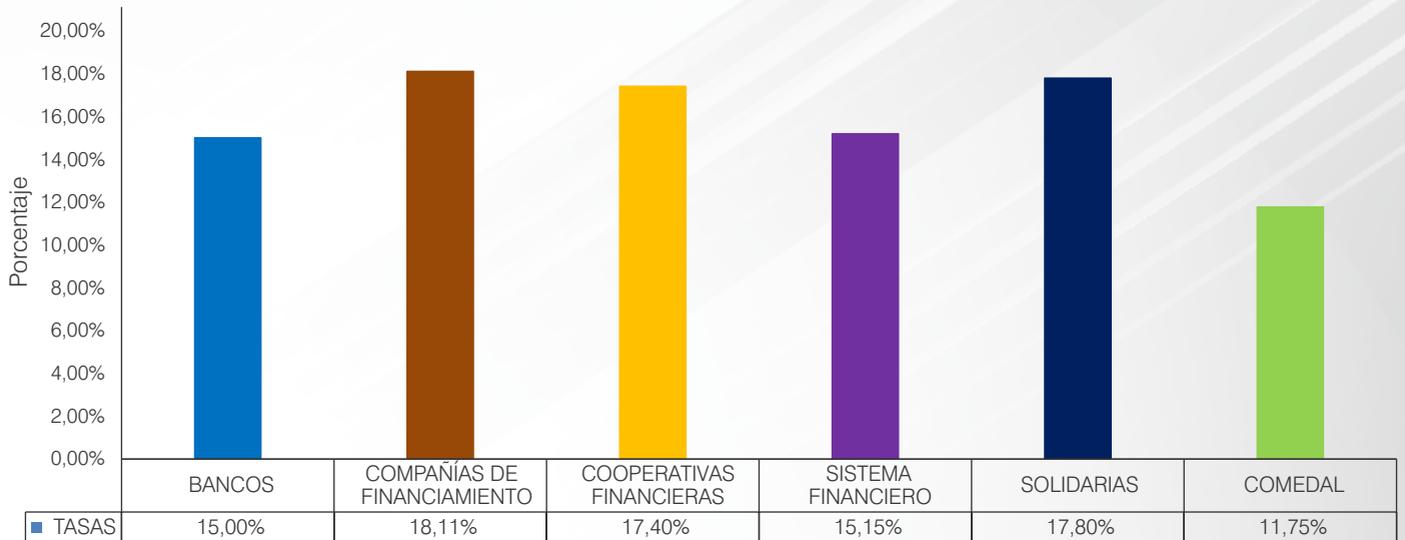
Gráfica 47
Comparativo TPP de cartera
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
2013 - 2019



FUENTE: FOGACOO

A continuación, presentamos el comparativo de tasas de consumo de COMEDAL con respecto a las entidades de crédito, según el informe de la Superintendencia Financiera a diciembre de 2019.

Gráfica 48
Tasas de interés créditos de consumo sector financiero
 2019



FUENTE: SUPERFINANCIERA y FOGACOOOP

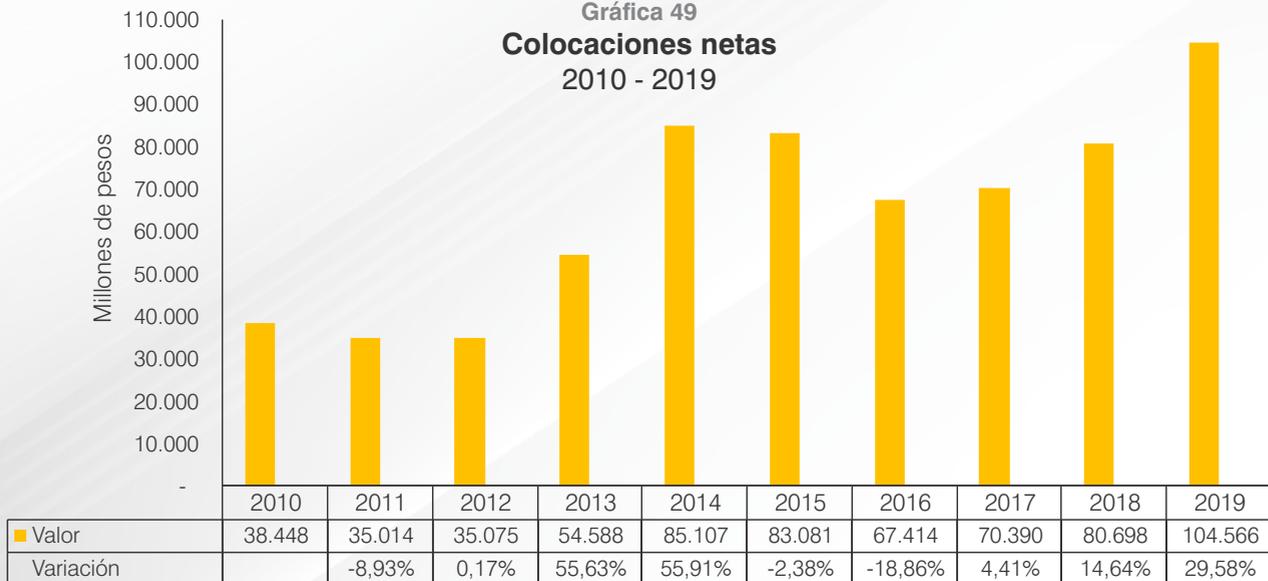
GESTIÓN FINANCIERA



Colocaciones netas

Las colocaciones netas en el año 2019 fueron de \$104.566 millones, lo que representó un crecimiento del 29,58% comparado con el año anterior. Este resultado obedece a la mejora en la oferta de tasas que hizo más competitivos los productos de crédito.

Gráfica 49
Colocaciones netas
2010 - 2019



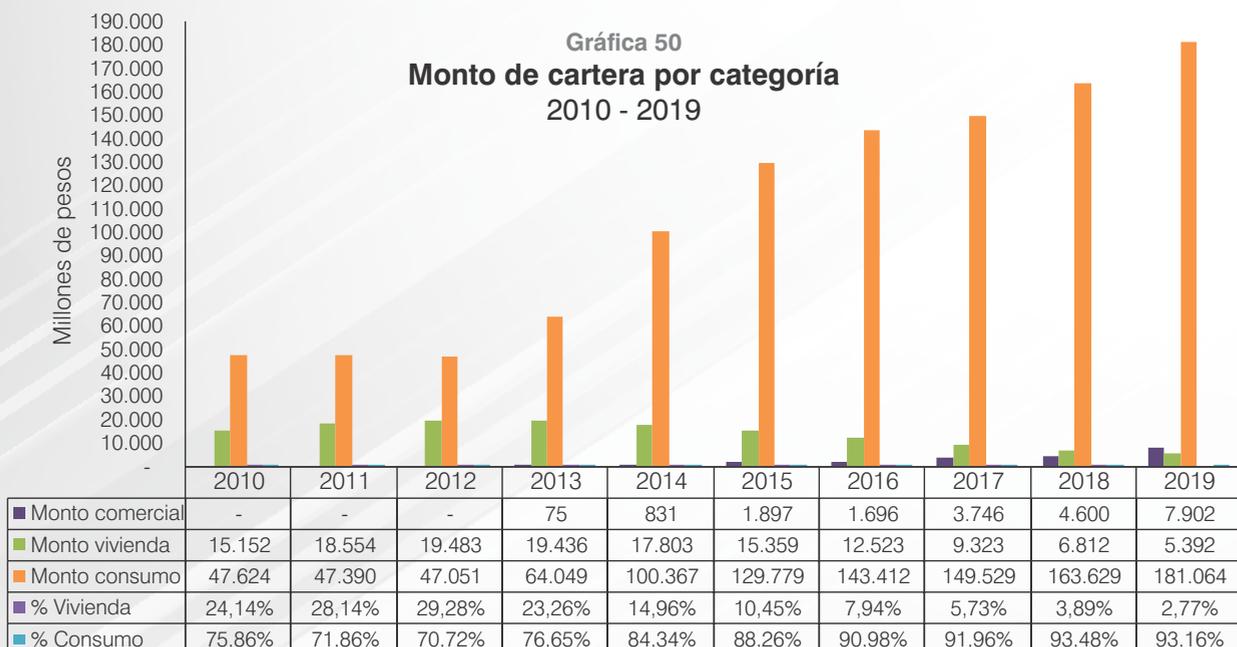
Monto de cartera por categoría

La cartera está compuesta por tres categorías: comercial, vivienda y consumo, esta última es la que mayor participación tiene sobre el total de la cartera con un 92,86% y un saldo de \$181.064 millones.

La reducción del monto de créditos de vivienda obedece a una directriz del Consejo de Administración, que buscó bajar la oferta de este producto para mitigar el riesgo de colocar montos importantes con una tasa fija a largo plazo y disminuir el descalce entre las colocaciones y las captaciones. Con esta estrategia logramos cambiar la composición de las colocaciones pasando el porcentaje de créditos de vivienda de un 29,28% en el 2012 a un 2,77% en 2019.

Para el 2019 el Consejo de Administración autorizó un cupo de hasta \$20.000 millones para crédito de vivienda, con tasa ligada a la DTF (Tasa variable).

Gráfica 50
Monto de cartera por categoría
2010 - 2019

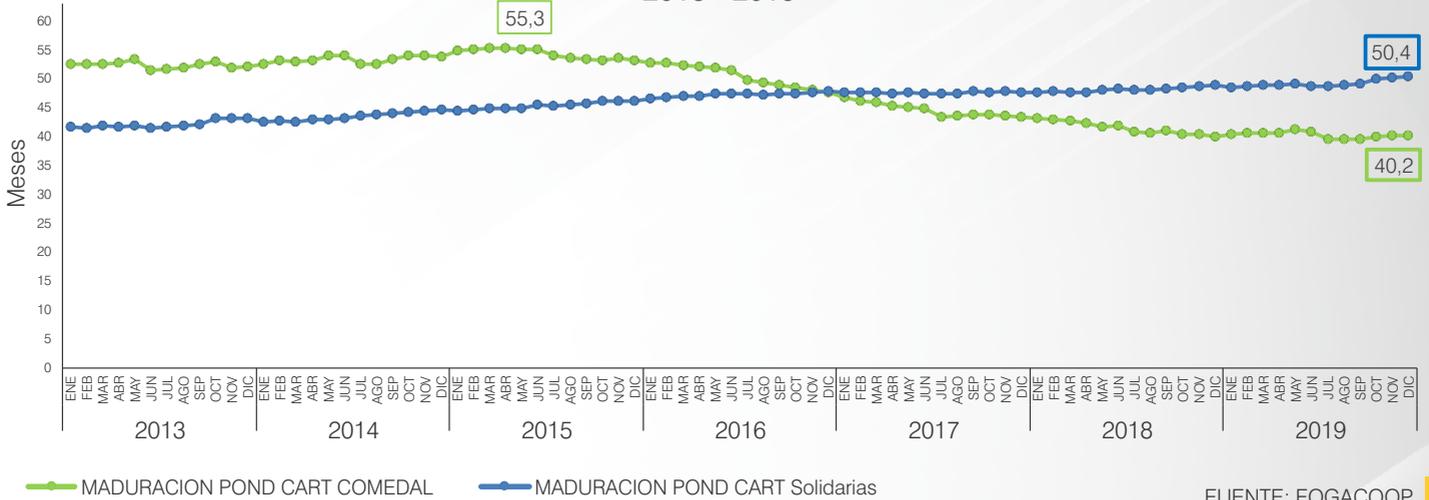


Maduración ponderada de cartera y depósitos

La maduración es el plazo en meses a los que se vencen tanto cartera como depósitos. Por esta razón la Cooperativa está trabajando en lograr un mejor calce teniendo como política disminuir el monto de créditos a largo plazo y aumentar el plazo de las captaciones.

Con esto hemos logrado pasar de una maduración de la cartera de crédito de 55 meses en el 2015 a 40.2 meses al finalizar el año 2019, mientras que el sector solidario terminó con una maduración promedio de 50.4 meses, de acuerdo al informe publicado por el FOGACOOOP.

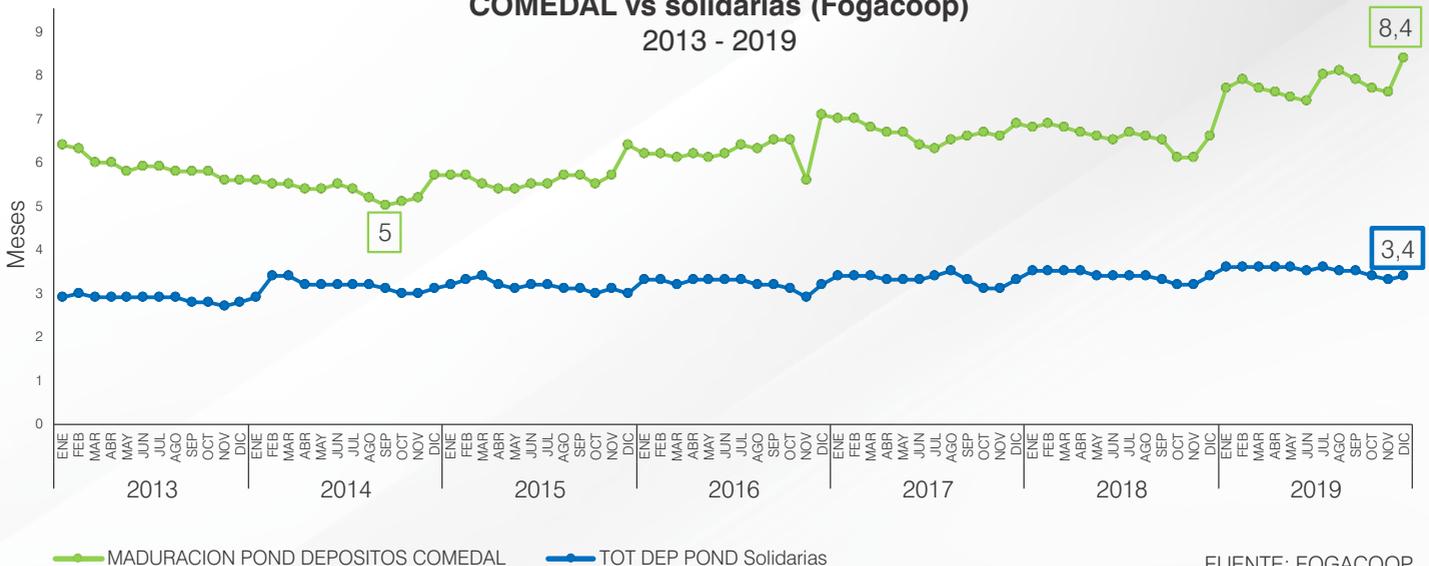
Gráfica 51
Maduración ponderada de cartera
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
2013 - 2019



FUENTE: FOGACOOOP

De igual manera, la maduración ponderada de los depósitos de COMEDAL pasó de 5 meses en el 2014 a 8.4 meses finalizando el 2019, cifra muy superior a la informada para el sector solidario, la cual finalizó para el mismo período en 3.4 meses. Esto fue posible alcanzarlo gracias a la política establecida por el Consejo de Administración de ofrecer la mejor tasa posible en las captaciones a mediano y largo plazo.

Gráfica 52
Maduración ponderada de depósitos
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
2013 - 2019

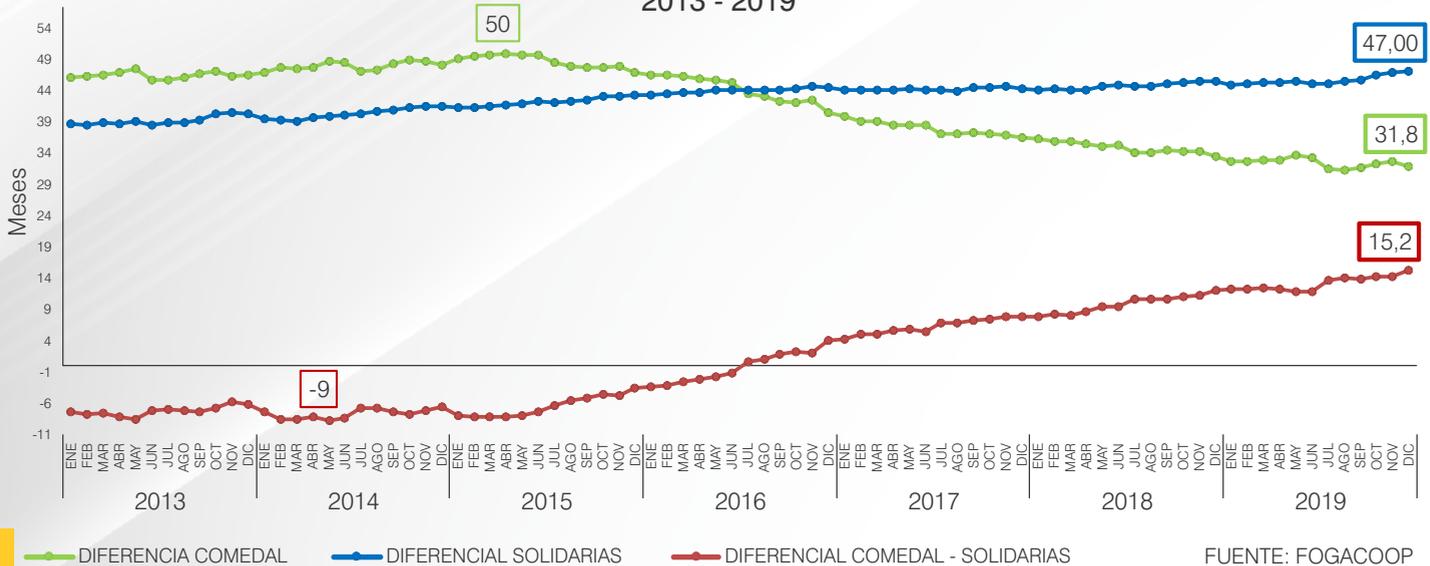


FUENTE: FOGACOOOP

Como consecuencia de lo anterior, COMEDAL ha venido mejorando el calce, que es la diferencia entre la maduración de las colocaciones menos la maduración de las captaciones, pasando de 50 meses en el 2015 a 31.8 al finalizar el 2019, observamos que COMEDAL tiene un mejor calce que el promedio del sector que está en 47 meses.

Se puede evidenciar con este comparativo (ver línea roja) como COMEDAL ha venido mejorando al pasar de una diferencia de calce con respecto al consolidado del sector solidario de menos 9 meses, a un resultado positivo de 15.2 meses, disminuyendo los riesgos de liquidez que esto implica.

Gráfica 53
Diferencia de maduración entre cartera y depósitos
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
 2013 - 2019



GESTIÓN FINANCIERA

Calidad de cartera por calificación

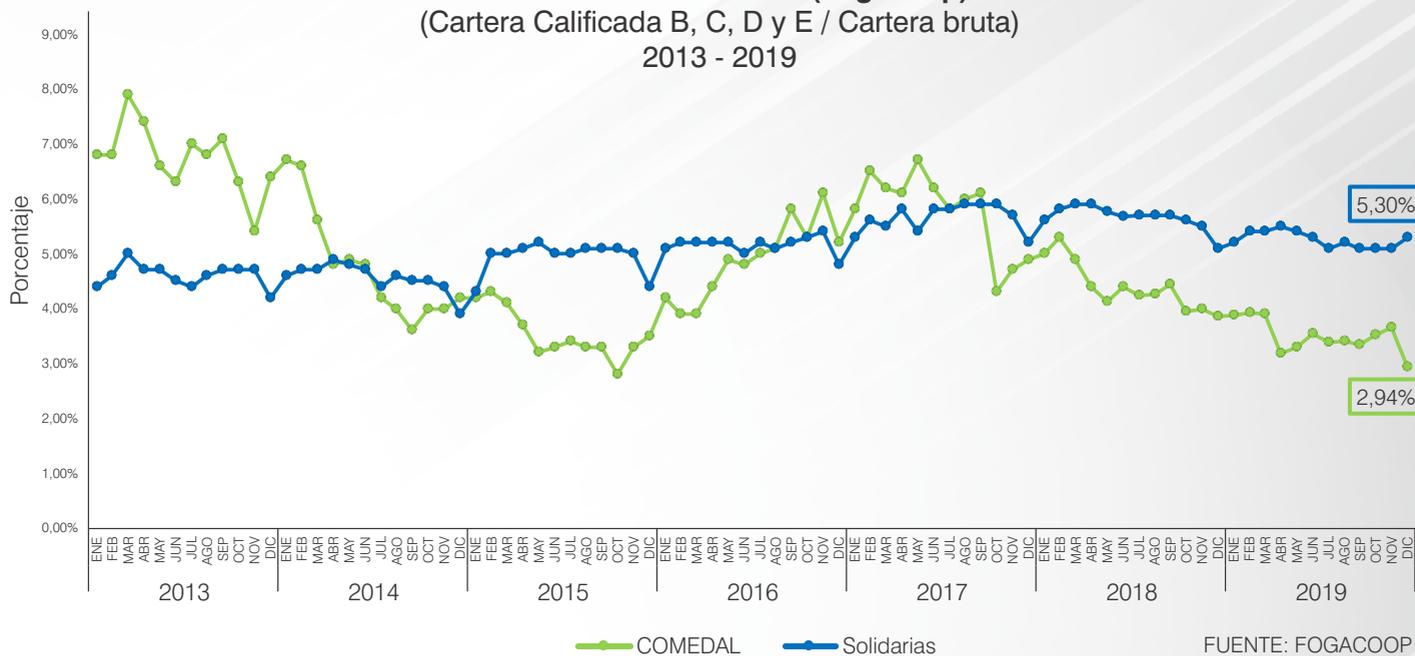
La calidad de cartera por calificación se obtiene de la suma de los saldos de créditos en categorías B, C, D y E sobre el total de la cartera. La Cooperativa ha venido mejorando en forma importante este indicador, pasando de una morosidad de 6,46% en el 2012 al 2,94% en el 2019, este resultado obedece al ajuste en las políticas de otorgamiento de crédito, a la gestión de cobranza y la aplicación de diferentes estrategias de recuperación de la cartera en todas sus alturas de mora.

Gráfica 54
Calidad de la cartera por calificación
 2010 - 2019

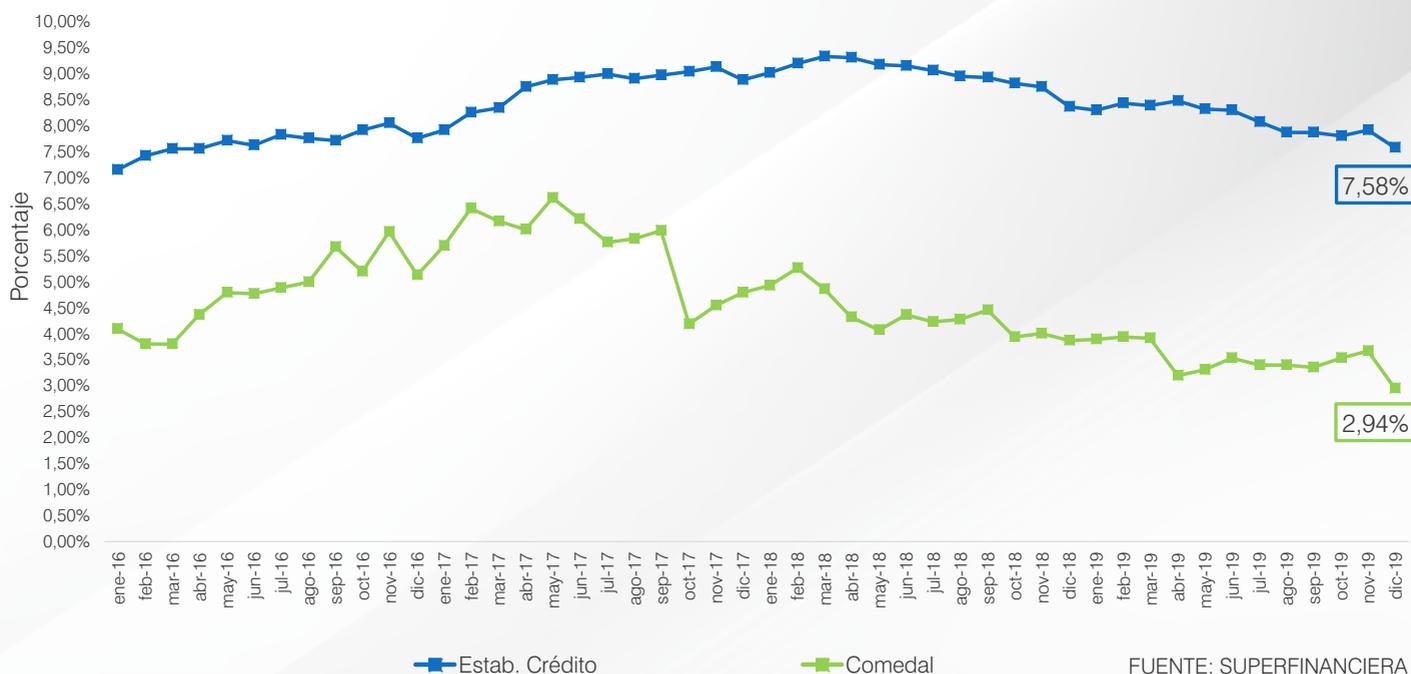


A continuación presentamos el comparativo del indicador de cartera de COMEDAL frente a este mismo indicador en el informe publicado por el FOGACOO y la Superfinanciera, donde se evidencia que la Cooperativa con el 2,94% está por debajo del sector solidario y el sector financiero, ubicados en el 5,30% y el 7.58% respectivamente. (Ver gráficas 55 a 57)

Gráfica 55
Comparativo indicador de calidad de cartera por calificación
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
 (Cartera Calificada B, C, D y E / Cartera bruta)
 2013 - 2019

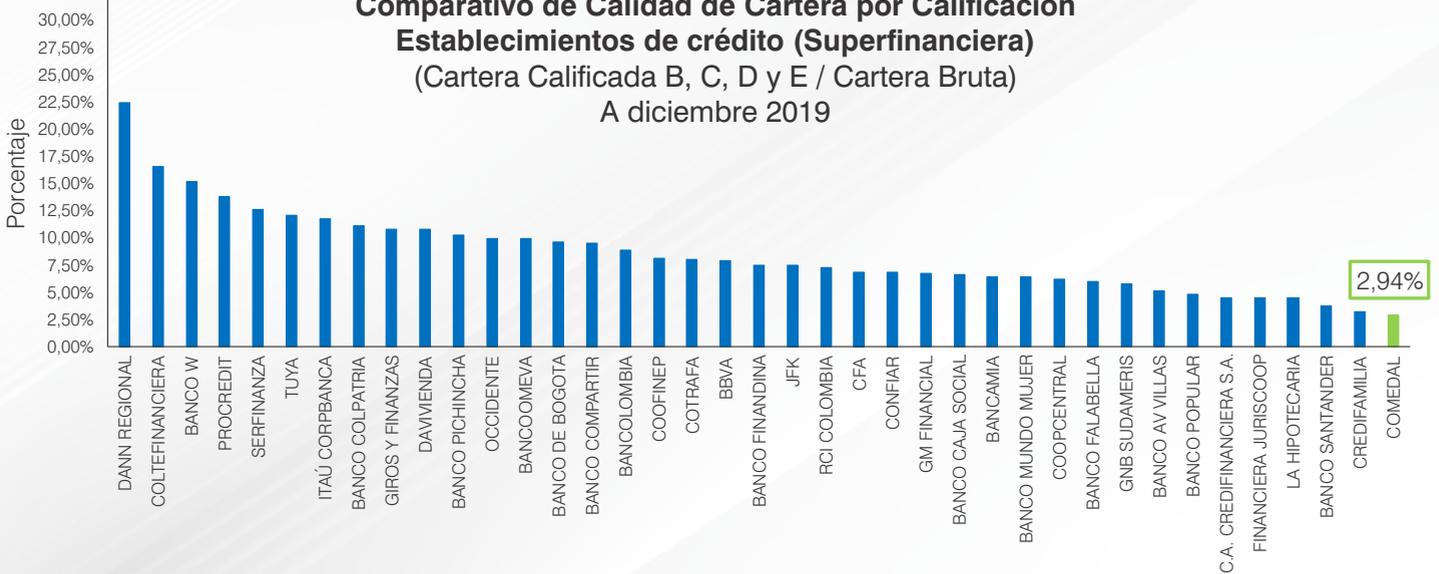


Gráfica 56
Comparativo indicador de calidad de cartera de consumo
COMEDAL vs establecimientos de crédito (Superfinanciera)
 (Cartera Calificada B, C, D y E/Cartera Bruta de Consumo)
 2016 - 2019



Gráfica 57

Comparativo de Calidad de Cartera por Calificación
Establecimientos de crédito (Superfinanciera)
 (Cartera Calificada B, C, D y E / Cartera Bruta)
 A diciembre 2019



FUENTE: SUPERFINANCIERA

Comportamiento de cosechas

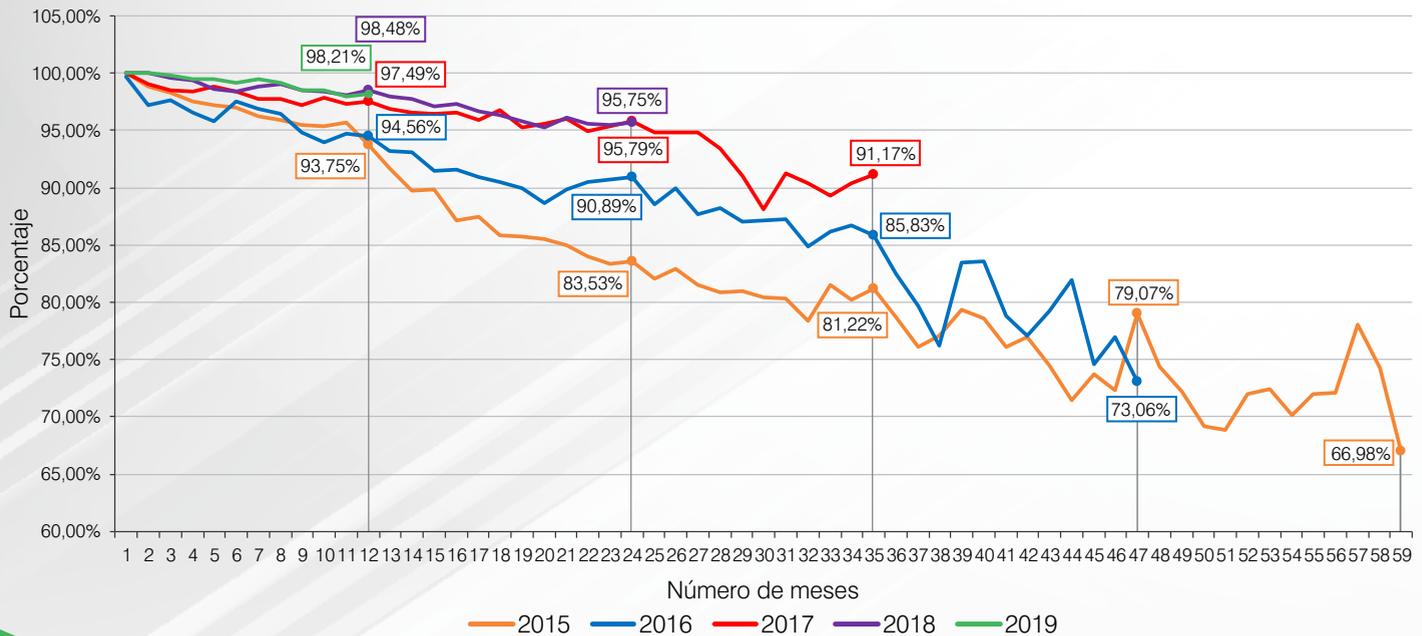
El comportamiento de las cosechas se mide tomando como base en el horizonte del tiempo la colocación de la cartera de un año respectivo, se le hace seguimiento durante los años siguientes, permitiendo comparar verticalmente cada cosecha con la de los otros años en el mismo tiempo de maduración y determinar si las estrategias implementadas fueron efectivas o no para el control de la morosidad.

Observamos que las mejores cosechas en la maduración de cartera a los 12 meses son las del 2018 y 2019, evidenciando que las decisiones tomadas para el control de la morosidad y la gestión de la cartera vienen siendo eficientes. La disminución del apetito al riesgo en la asignación de créditos, aprobada por el Consejo de Administración, basados en los estudios del perfil de la mora de nuestros asociados y el establecimiento de políticas de crédito de acuerdo con la segmentación de los riesgos, ha permitido obtener estos resultados.

GESTIÓN FINANCIERA

Gráfica 58

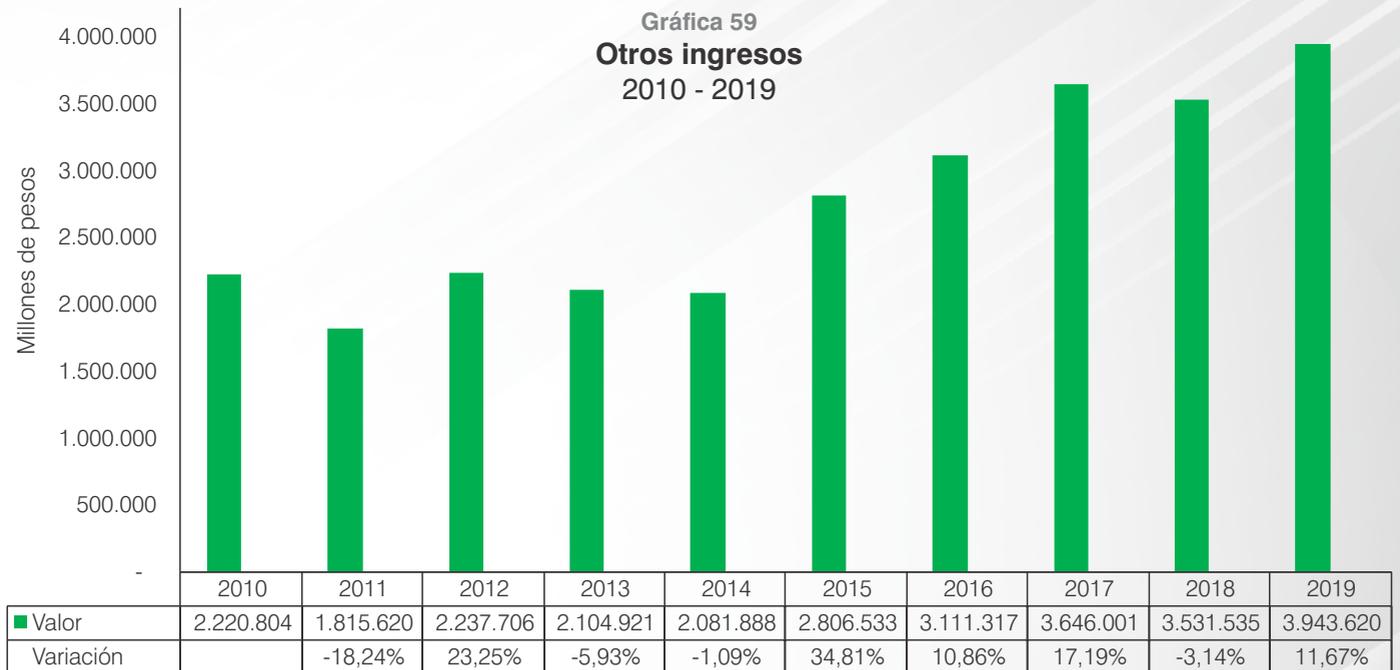
Comparativo cosechas de cartera al día por año
 2015 - 2019



Otros ingresos

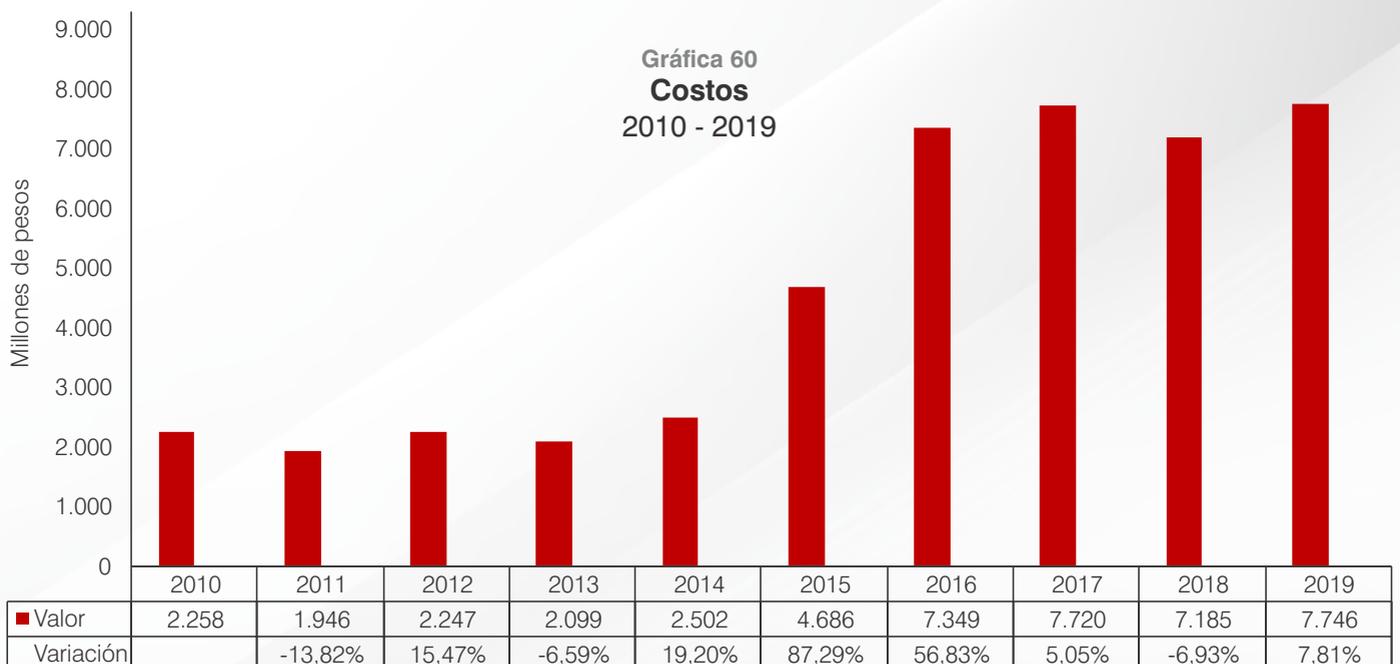
Están conformados por los rendimientos de las inversiones, recuperación de provisiones, recuperación de cartera castigada, retorno de seguros y cuotas de admisión.

Para el año 2019, este rubro cerró con \$3.944 millones y presentó una disminución del 11,67%, comparado con el año anterior, impulsado principalmente por la recuperación de cartera, que es el rubro que más tiene participación y este tuvo un incremento del 29,25%, siendo el más alto presentado en los últimos 5 años.



COSTOS

El total de los costos es el consolidado entre los pagos efectuados por intereses de las captaciones y por intereses de créditos externos. Para el año 2019 este valor fue de \$7.746 millones, con un incremento del 7,81% con respecto al 2018, basado principalmente en el aumento significativo en las captaciones.



Costo por captaciones

Es el pago realizado a los asociados por el depósito de sus ahorros, este rubro representa el 86% de los costos totales y su tasa está ligada a las variaciones que se presenten en el mercado, teniendo como principal referencia la DTF, garantizando la mayor rentabilidad posible para el asociado.

Gráfica 61
Costo por captaciones
2010 - 2019



Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
■ Valor	2.258	1.946	2.247	2.100	2.203	2.917	3.752	4.691	5.084	6.670
Variación		-13,82%	15,46%	-6,56%	4,95%	32,40%	28,59%	25,04%	8,38%	31,20%

Captaciones

La Cooperativa ha venido incrementando en forma importante las captaciones desde el año 2012, las cuales pasaron de \$43.430 millones a \$122.655 millones en el 2019, que representa un incremento del 182%, es decir que en los últimos 7 años las captaciones se multiplicaron 2.82 veces. Este aumento se explica principalmente por el incremento del monto total de los CDAT.

Los resultados evidencian el compromiso de COMEDAL de ofrecer ahorros con la mejor tasa posible y reafirman la confianza que depositan nuestros asociados en la Cooperativa.

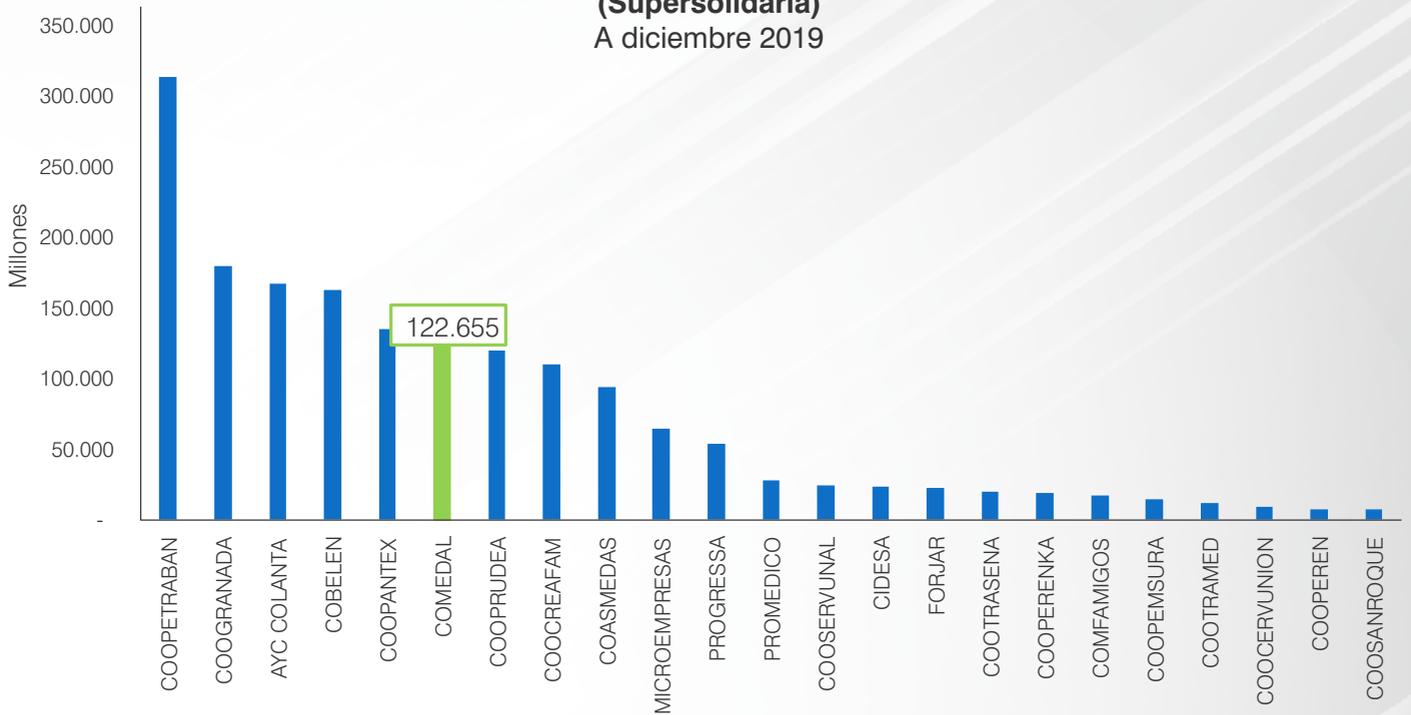
Gráfica 62
Captaciones
2010 - 2019



Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
■ Valor	41.638	41.902	43.431	47.897	53.831	62.317	69.140	77.468	88.843	122.655
Variación		0,63%	3,65%	10,28%	12,39%	15,76%	10,95%	12,05%	14,68%	38,06%

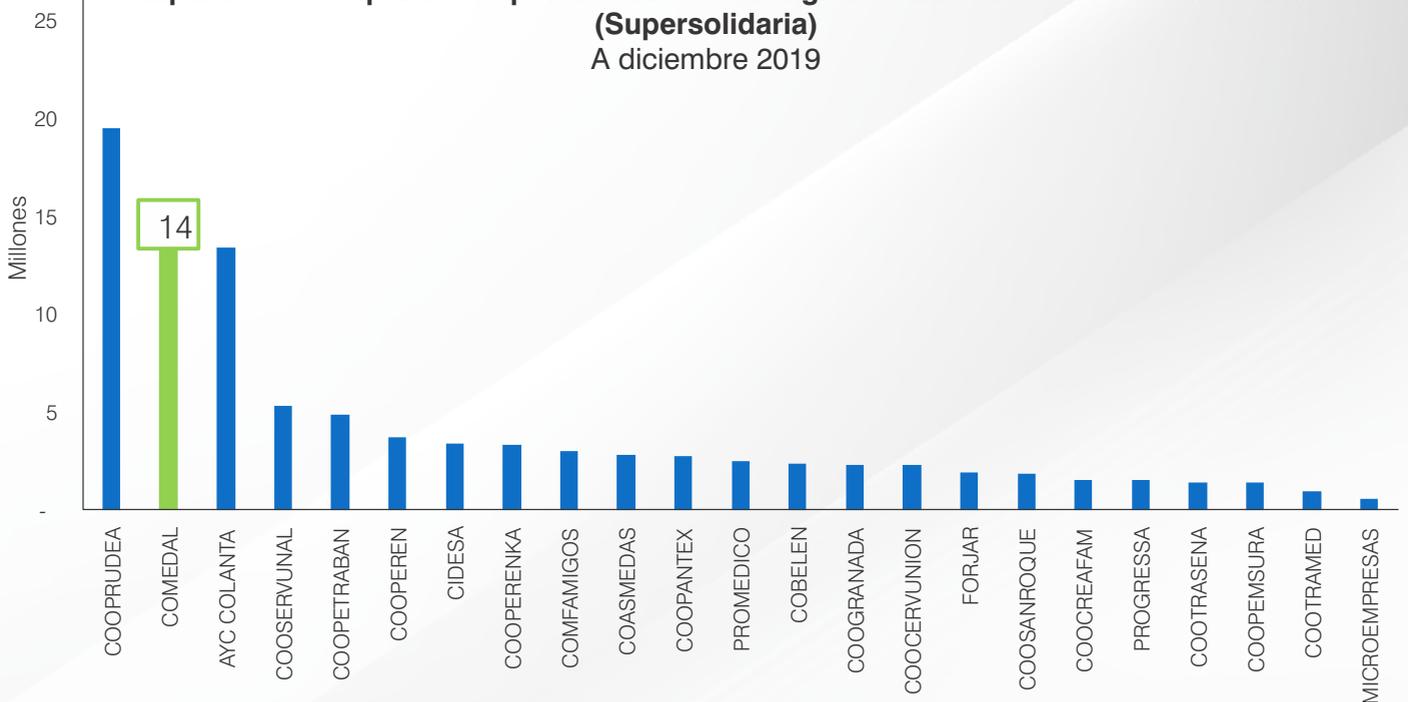
En las gráficas siguientes, mostramos el total de captaciones de COMEDAL al finalizar el año 2019, comparado con algunas instituciones del sector, con base en el informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. (Ver gráficas 63 a 65)

Gráfica 63
Comparativo captaciones con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
 A diciembre 2019



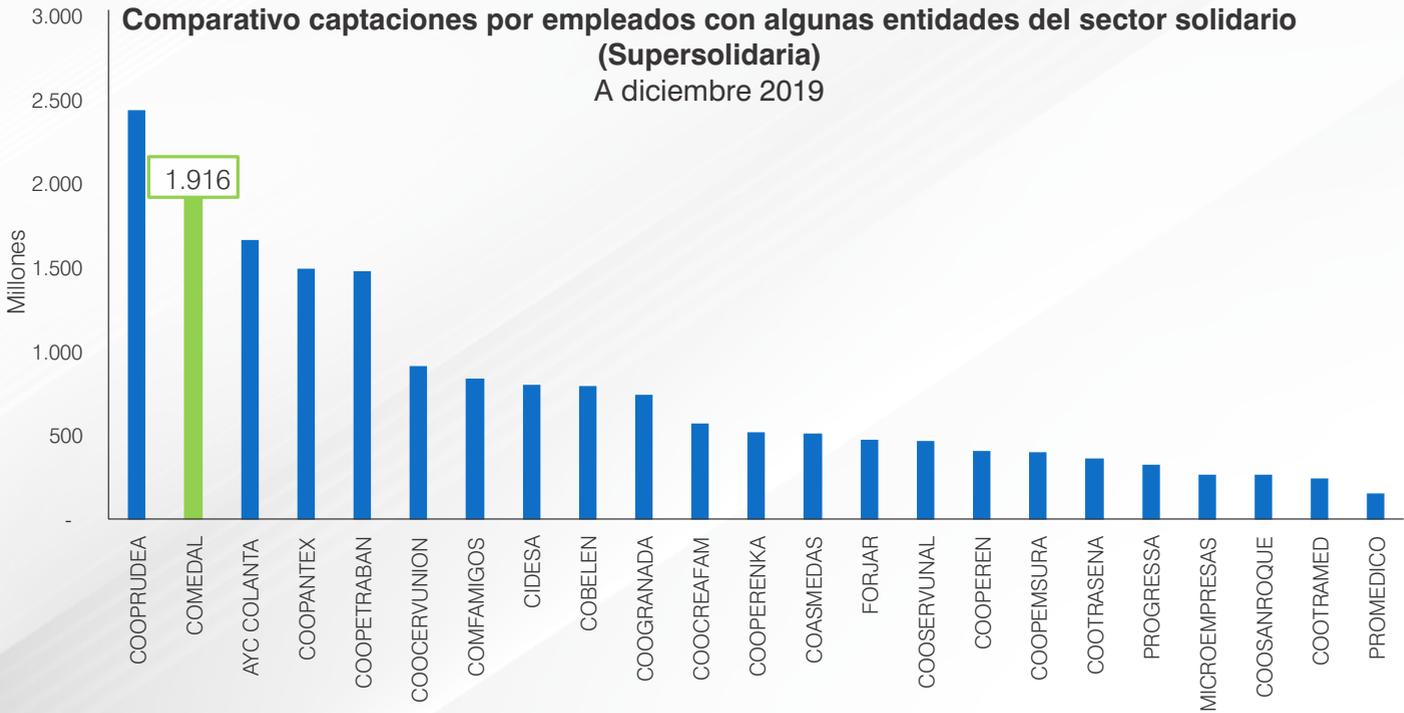
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 64
Comparativo de captaciones por asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
 A diciembre 2019



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 65



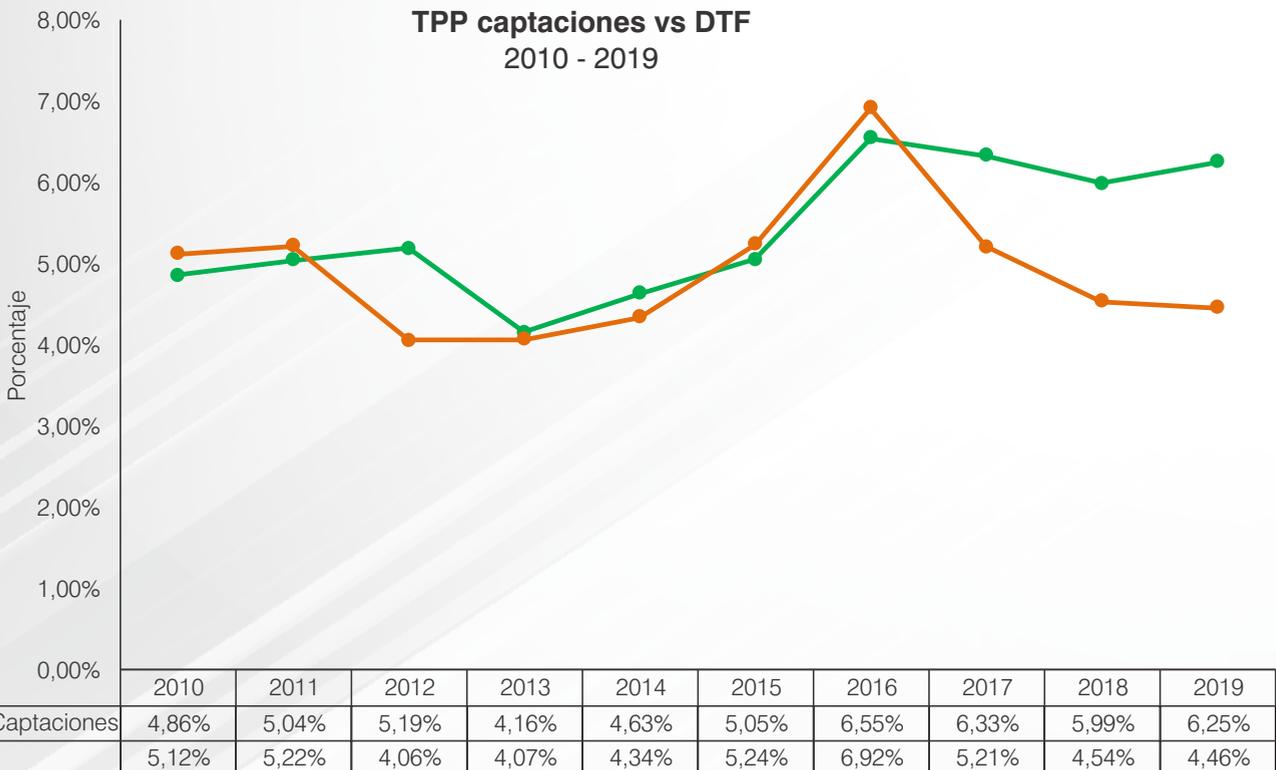
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Tasa Promedio Ponderada (TTP) captaciones acumuladas E.A.

Históricamente la tasa ponderada de captaciones presenta una tendencia similar a la variación de la DTF. En los últimos 3 años fue mucho más alta, principalmente por el incremento en las tasas a los diferentes productos de captación para nuestros asociados, que demuestra el cumplimiento del compromiso de ser la mejor opción financiera del gremio médico, alcanzando en 2019 un diferencial de 1,79% respecto a la DTF.

GESTIÓN FINANCIERA

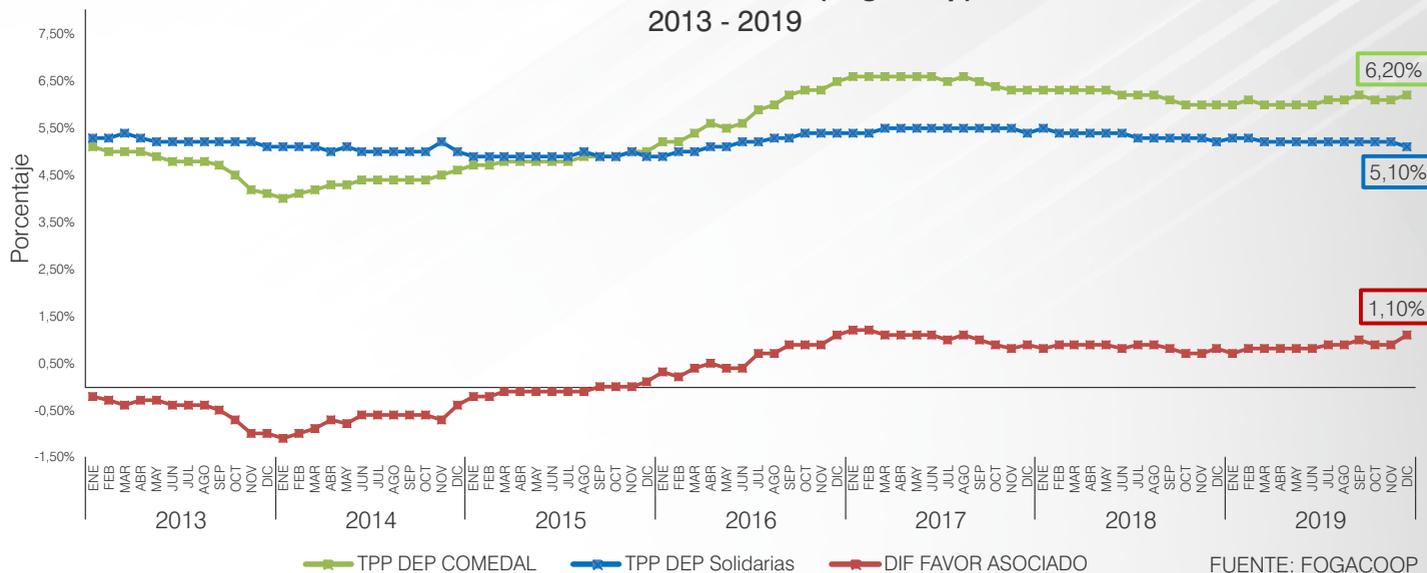
Gráfica 66
TTP captaciones vs DTF
2010 - 2019



Tasa Promedio Ponderada (TPP) Depósitos solidarias vs COMEDAL

Una de las estrategias del Consejo de Administración es ofrecer la mejor tasa posible de los depósitos, como se evidencia en la gráfica siguiente donde la TPP de COMEDAL viene siendo más alta que la del sector cooperativo a partir del año 2016, la cual ha venido conservando un diferencial importante frente al mercado a favor del asociado, en el último año fue del 1,10%.

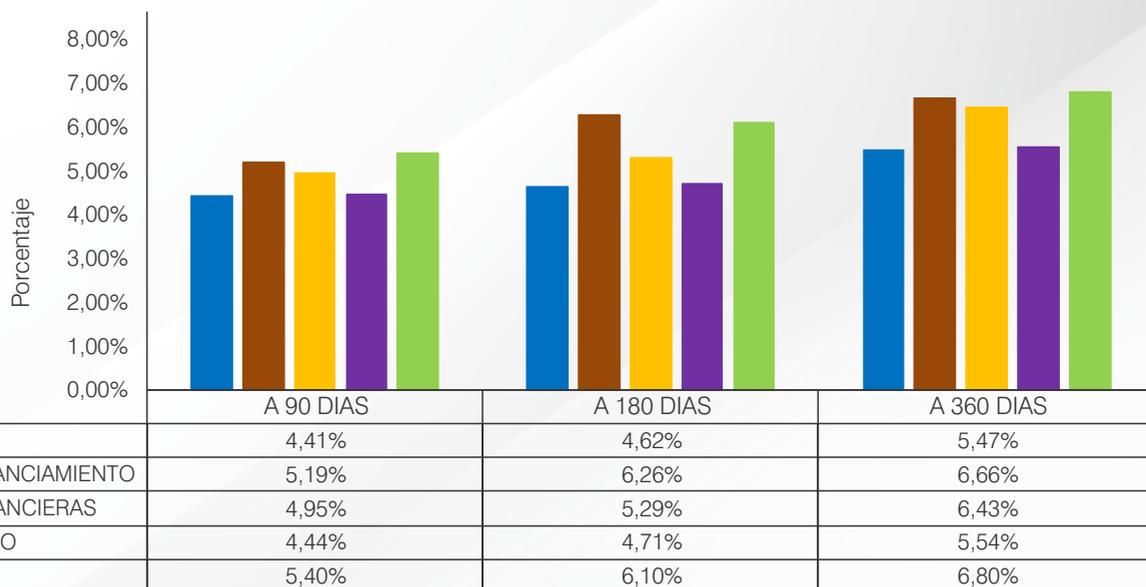
Gráfica 67
Comparativo TPP de depósitos con el mercado
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
2013 - 2019



Comparativo de tasas CDT

En la siguiente gráfica se evidencia que COMEDAL ofrece la mejor tasa para los diferentes plazos, comparado con los promedios de los establecimientos de crédito, según el informe de la Superfinanciera a diciembre de 2019.

Gráfica 68
Comparativo de tasas CDT COMEDAL vs. sector financiero
2019



FUENTE: SUPERFINANCIERA

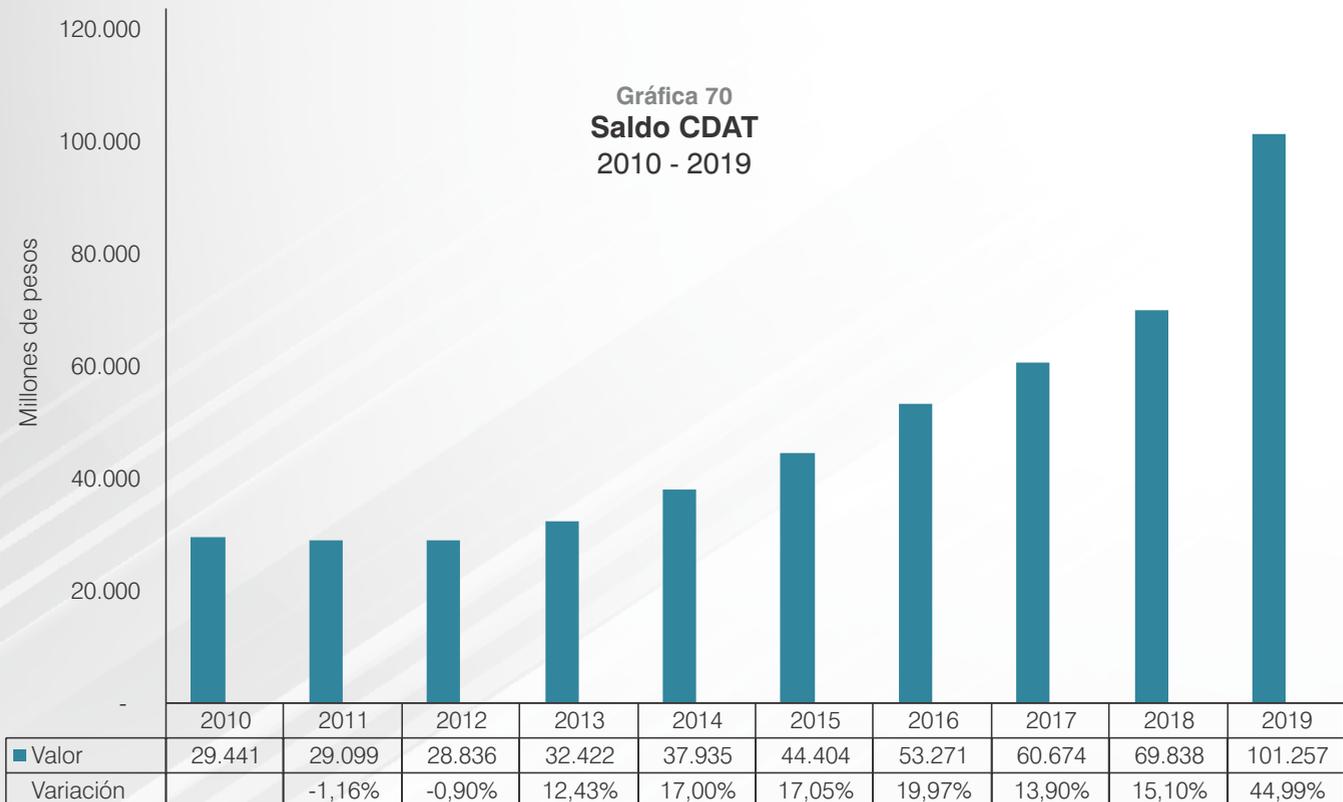
Saldo de captaciones por línea

La Cooperativa tiene tres grandes líneas: cuentas de ahorro disponible, CDAT y ahorros contractuales.



CDAT

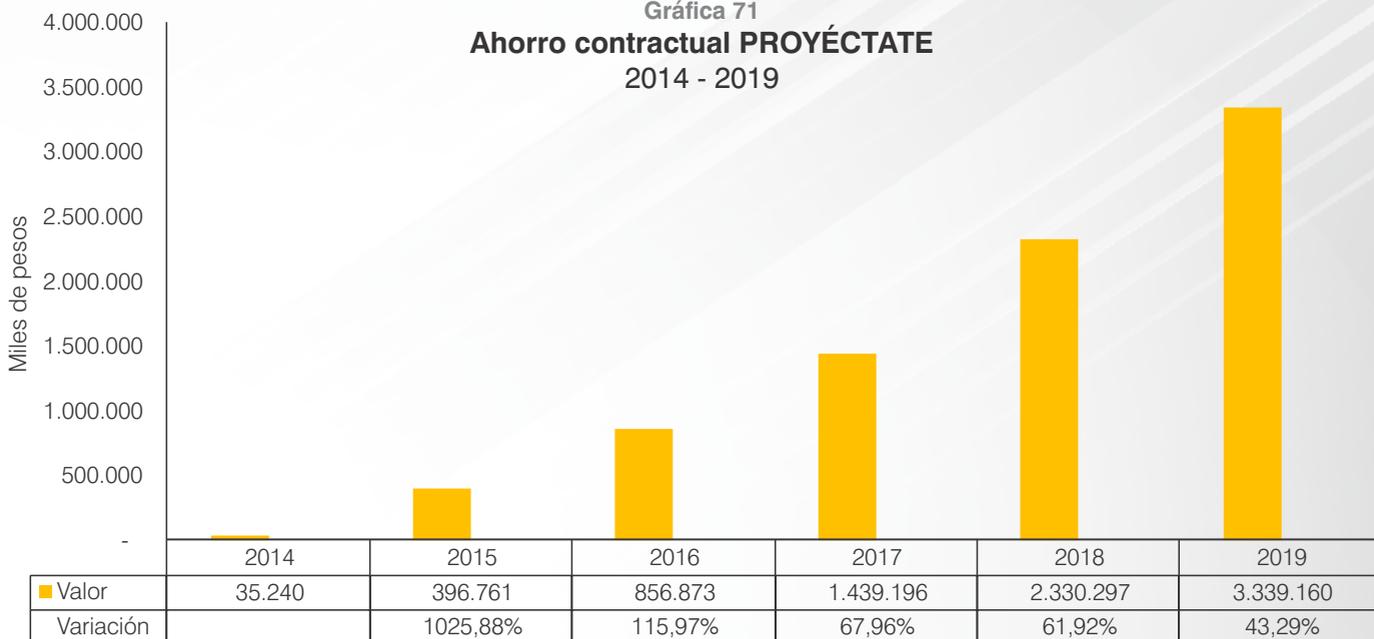
El saldo total de CDAT cerró en \$101.257 millones, un aumento de \$31.419 millones comparado con el año anterior, con el que se obtiene una participación del 83% sobre el total de las captaciones. Monto que se ha triplicado desde el 2012.



Ahorro PROYÉCTATE

Este producto fue creado en el 2014 con el objetivo de captar ahorro a largo plazo y satisfacer una necesidad sentida de nuestros asociados, generando una excelente rentabilidad para ellos. Es un ahorro periódico que va desde los 60 a 240 meses con una cuota mensual mínima del 10% SMMLV y que aumenta cada año de acuerdo al mismo indicador. Actualmente se tiene una cifra de \$3.339 millones, que representa un incremento del 43,29%.

Gráfica 71
Ahorro contractual PROYÉCTATE
2014 - 2019



Costo financiero

El costo pagado por endeudamiento externo disminuyó en un 48,83% con respecto al año anterior, debido a la reducción en el monto de créditos externos en un 47,34%, evidenciando que venimos cumpliendo la política implementada por el Consejo de Administración de cambiar el apalancamiento, mejorando las tasas de captación y así poder disminuir el endeudamiento externo.

Además, esto evidencia lo competitivos que son nuestros productos de ahorro en el mercado y lo más importante la confianza que tienen nuestros asociados en la Cooperativa para traer sus ahorros a COMEDAL. (Ver gráficas 72 a 74)

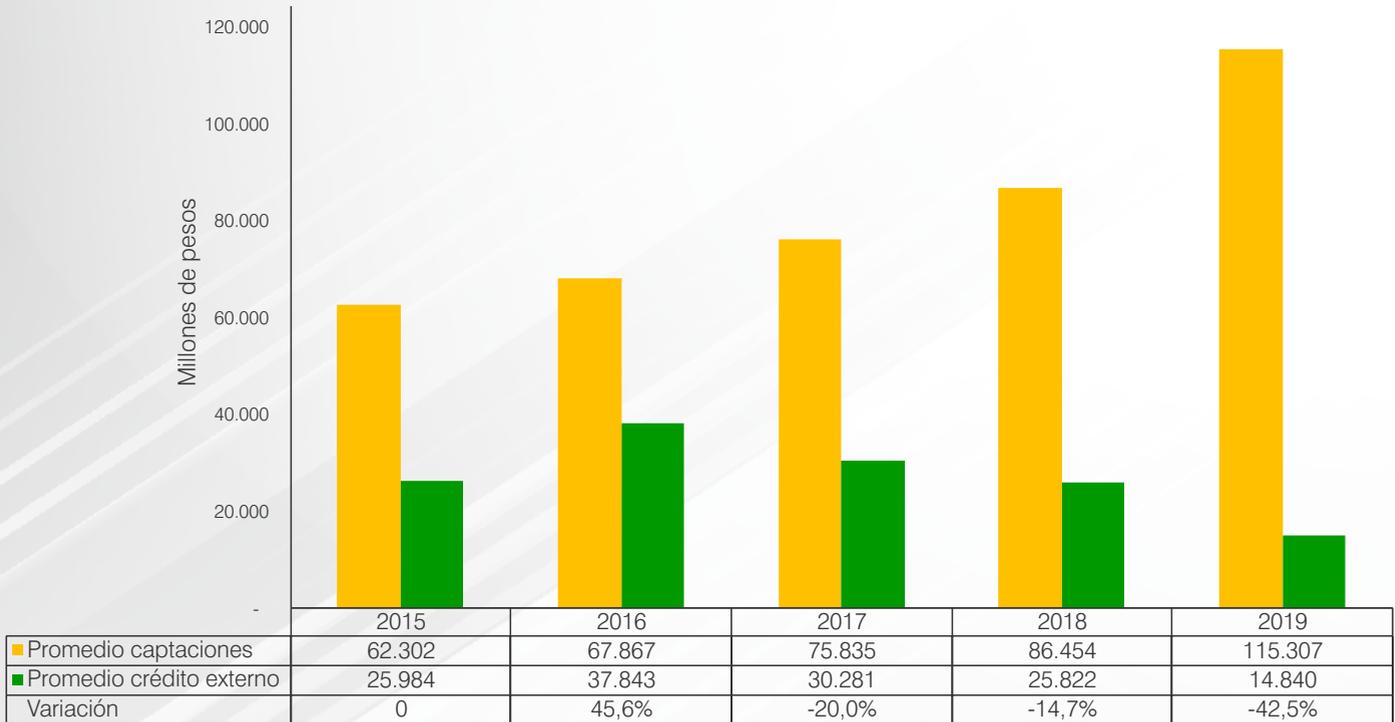
Gráfica 72
Monto Crédito Externo
2014 - 2019



Gráfica 73
Intereses crédito externo
2013 - 2019



Gráfica 74
Monto promedio captaciones y crédito externo
2015 - 2019

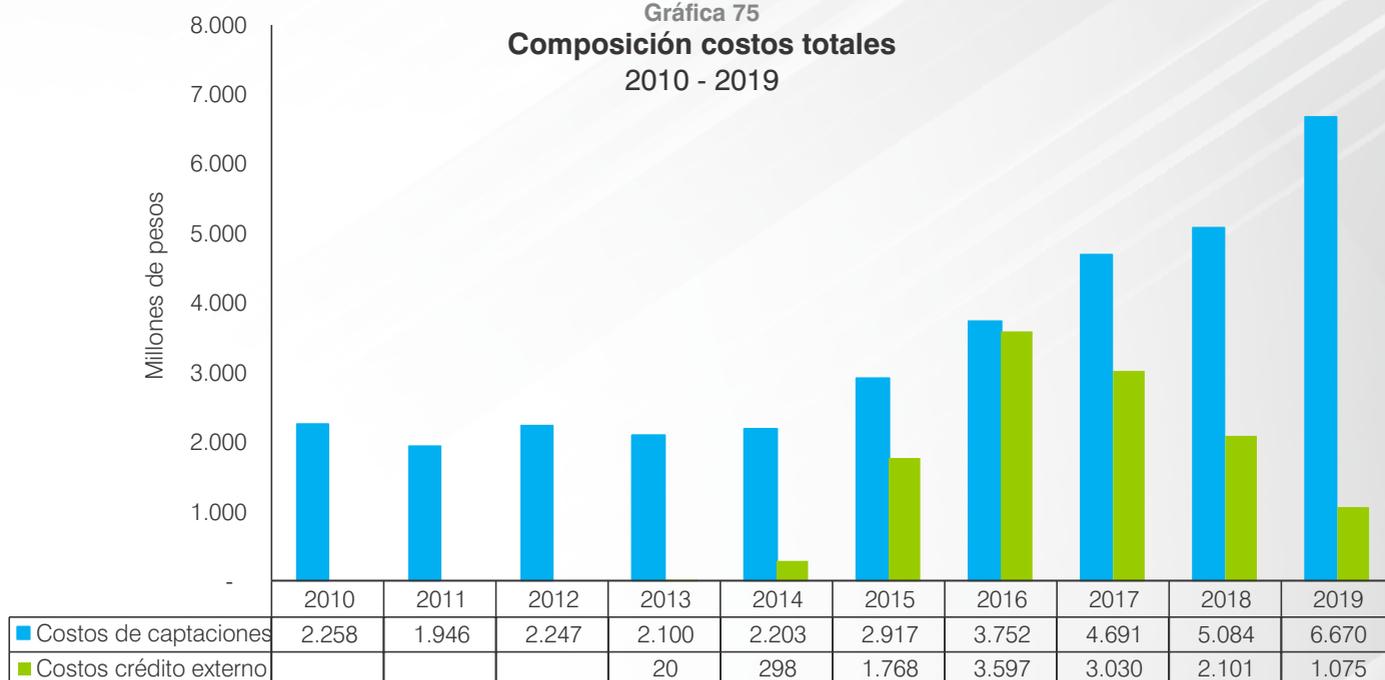


Composición costos totales

La composición de costos varió de un 70,76% de participación en captaciones en el 2018 a un 86,12% al cierre del año.

En el 2019, entregamos mejor rentabilidad a los asociados que utilizan nuestros productos de ahorro, cumpliendo así con nuestra promesa de valor de ser La Mejor Opción Financiera del Gremio Médico y garantizando que el asociado reciba el beneficio directamente, en la medida en que utiliza los productos de la Cooperativa.

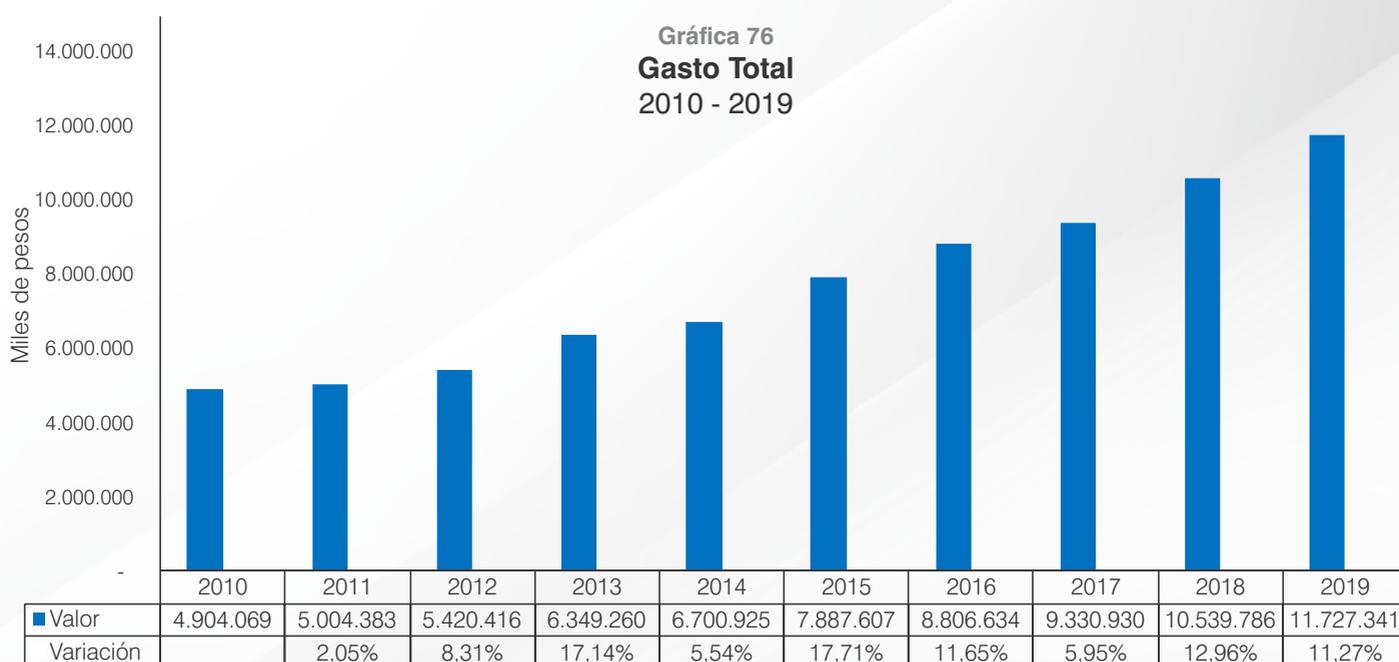
Gráfica 75
Composición costos totales
2010 - 2019



GASTOS

El gasto total está conformado por gastos de personal, administrativos y financieros; este rubro tuvo un aumento del 11,27% con relación al año anterior.

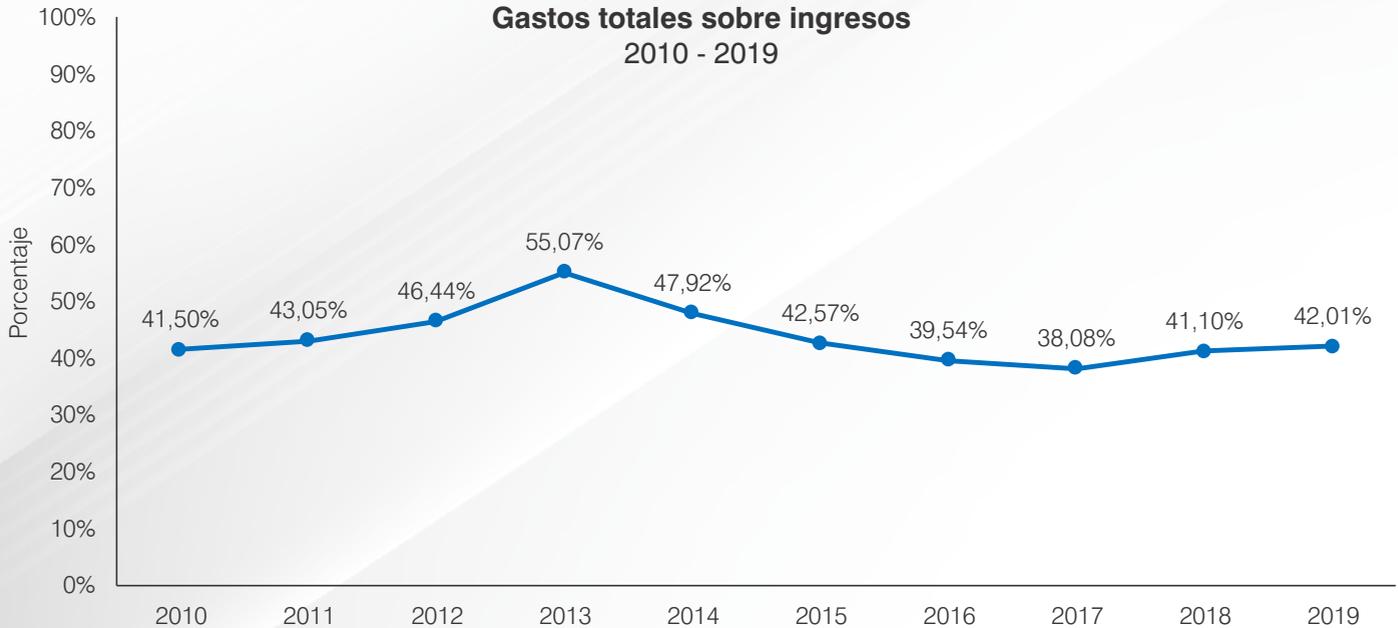
Gráfica 76
Gasto Total
2010 - 2019



Gastos totales sobre ingresos

Representa el valor de los ingresos que se destinan para cubrir los gastos de personal, administrativos y financieros. Para el año 2019 la relación de gastos sobre ingresos fue del 42,01%.

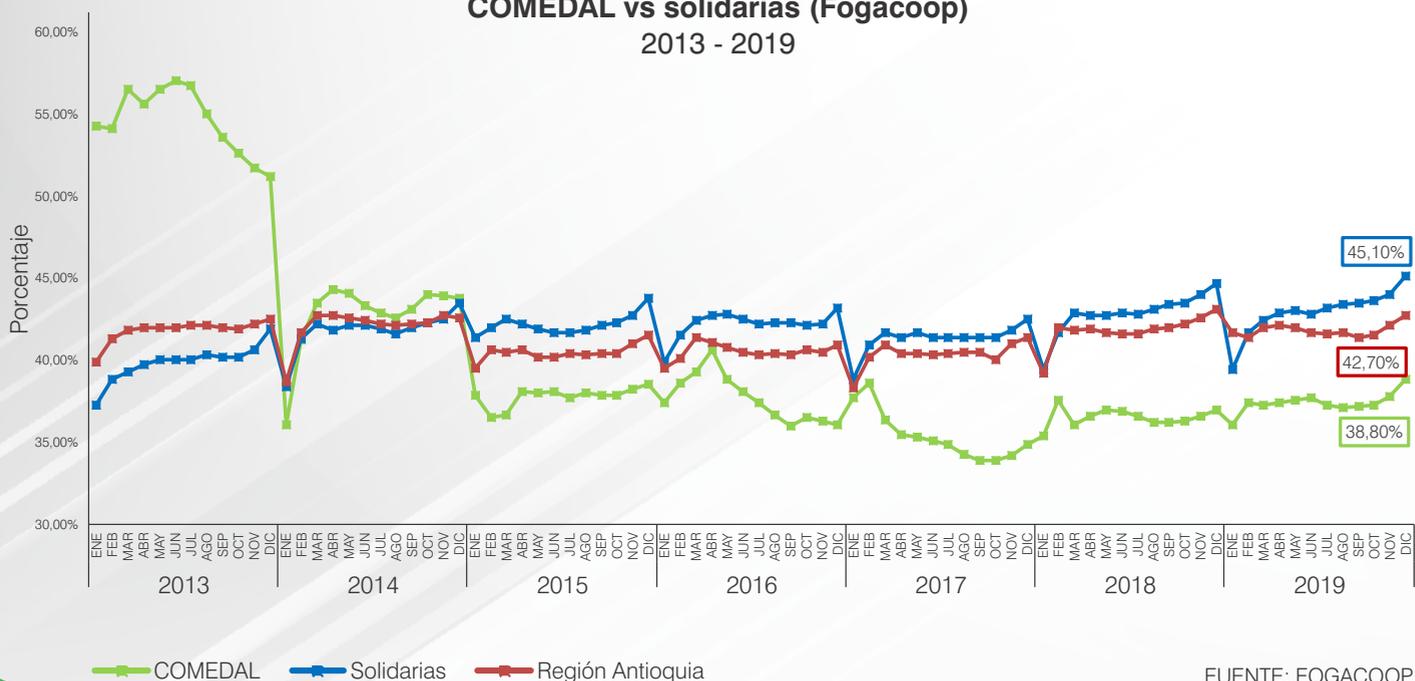
Gráfica 77
Gastos totales sobre ingresos
2010 - 2019



Gastos de personal y administrativos sobre los ingresos frente al mercado (FOGACOO)

La Cooperativa ha sido eficiente con sus recursos y viene mejorando de forma significativa este indicador, que está por debajo del sector solidario y la región Antioquia desde el 2014, evidenciado en el informe del FOGACOO. Esto se ha logrado a través del aumento de los ingresos, de la eficiencia administrativa, la optimización de procesos, la incorporación de la metodología Workflow y actividades automatizadas.

Gráfica 78
Gastos de personal y administrativos sobre ingresos operacionales
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)
2013 - 2019

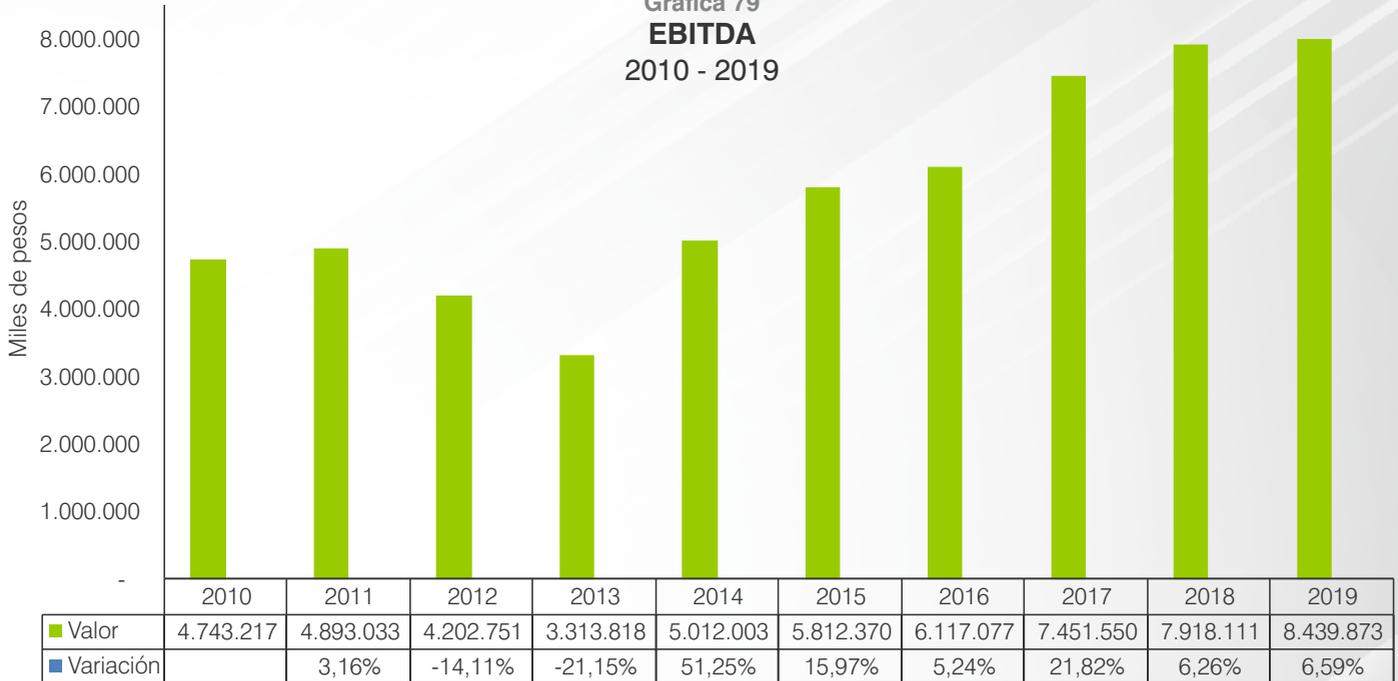


FUENTE: FOGACOO

EBITDA

El EBITDA viene mejorando en forma significativa desde el año 2013, pasando de \$3.313 millones a \$8.439 millones en el 2019, representando un incremento del 155% en los últimos 6 años, lo cual evidencia la alta capacidad de la Cooperativa para generar beneficios, considerando únicamente su actividad productiva (sin tener en cuenta provisiones y depreciaciones).

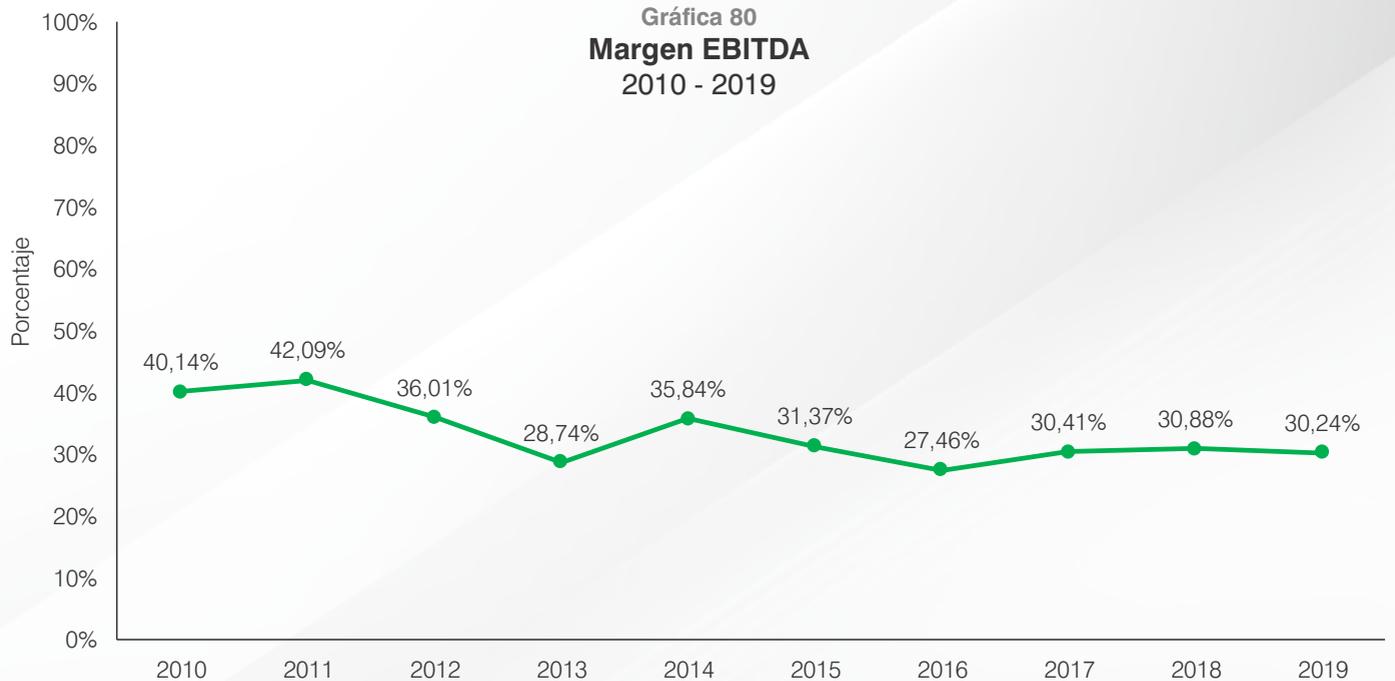
Gráfica 79
EBITDA
2010 - 2019



Margen EBITDA

El margen EBITDA presenta una tendencia similar sin muchas variaciones durante los últimos 3 años, conservándose en un valor aproximado del 30% sobre los ingresos.

Gráfica 80
Margen EBITDA
2010 - 2019



Provisiones por año

Las provisiones de cartera del 2019 terminaron en \$5.085 millones, con una disminución del 1,04% comparado con el año anterior.

Las provisiones se constituyen con cargo al estado de resultados de acuerdo con la normatividad y no implican una salida real de dinero. Se dividen en dos categorías:

- **Provisión general:** Es un porcentaje del total de la cartera, aprobado por el Consejo de Administración entre el 1% y 5%.
- **Provisión individual:** Es un porcentaje del valor de la cartera vencida según la categoría o altura de mora de la obligación. (Ver tabla en nota de estados financieros)

Gráfica 81
Monto provisiones por año
2010 - 2019



Monto provisiones acumuladas

Las provisiones acumuladas de cartera terminaron en \$8.570 millones en el 2019, lo que representa un aumento del 9,46% comparado con el año anterior.

Gráfica 82
Monto provisiones acumuladas por año
2010 - 2019

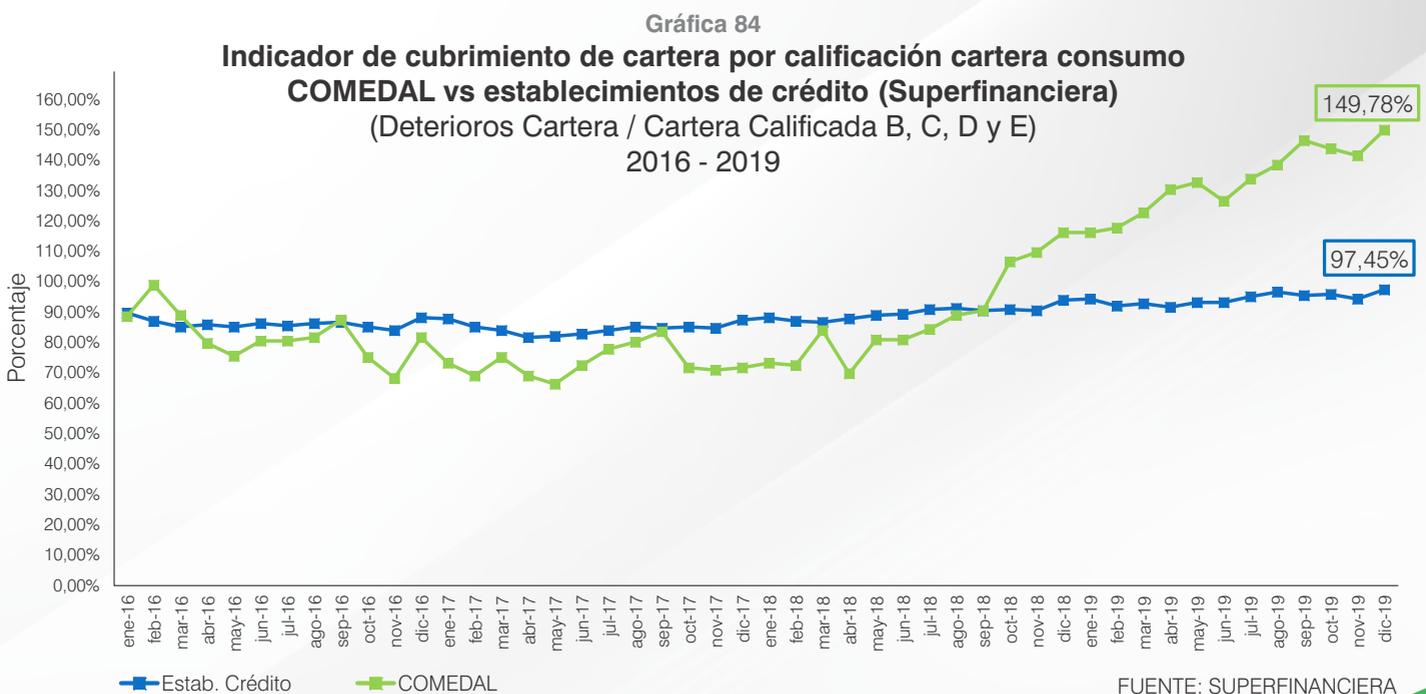
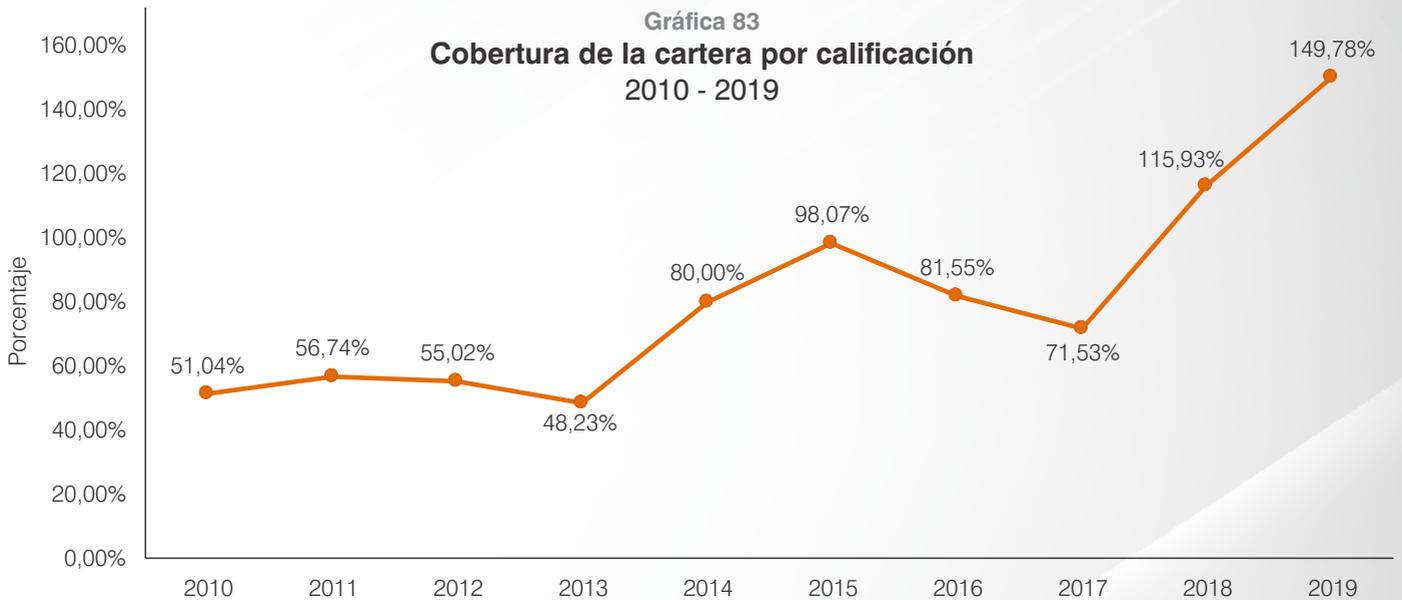


Cobertura de cartera por calificación

La cobertura de cartera por calificación se entiende como el porcentaje que tiene la Cooperativa provisionado, con relación al saldo de la cartera vencida (categorías B, C, D Y E). Para el 2019 el porcentaje de cobertura fue del 149,78%, presentando un crecimiento del 29,19% respecto al año anterior y que se dio principalmente por el ajuste que se hizo en las políticas de otorgamiento de crédito, lo cual nos ha permitido tener muy buenas cosechas en los últimos años, sumado a la buena gestión de cobranza.

Este es un indicador sobre el que los órganos de control realizan especial seguimiento. Evidencia la seguridad que tiene la Cooperativa en el caso de presentar un incremento en el deterioro de cartera, garantizando que no distribuya excedentes de dineros que aún no ha recaudado, dándole mayor solidez y credibilidad a la Cooperativa y sus resultados financieros.

En la gráficas 83 y 84 se evidencia el cubrimiento de la cartera de COMEDAL, en comparación con la del sector financiero, según el informe de la Superfinanciera a diciembre 2019.



FUENTE: SUPERFINANCIERA

Gerencia de la cartera

El castigo de cartera es una actividad empresarial que permite depurar la cartera que lleve más de un año sin obtener ningún recaudo y debe estar provisionada al 100%. Los abogados deben certificar su difícil cobro, a su vez la Revisoría Fiscal verifica y certifica el castigo antes de pasarlo al Consejo de Administración para su aprobación. Con ello se busca sanear los estados financieros, mostrando en los activos las cuentas por cobrar que realmente sean recuperables; además, se consigue marcar los deudores en centrales de riesgo colocándoles la máxima calificación negativa, cerrándoles aún más las posibilidades de acceso a créditos en el sistema financiero; lo que a su vez agiliza la necesidad del deudor en sanear la deuda con la Cooperativa y reactivar su vida crediticia.

El castigo no afecta directamente el estado de resultados porque se resta del saldo que se tenga en la provisión acumulada. Cuando se recuperan recursos del castigo, éstos se reflejan en el ingreso.

Gráfica 85
Comportamiento cartera castigada
2006 - 2019

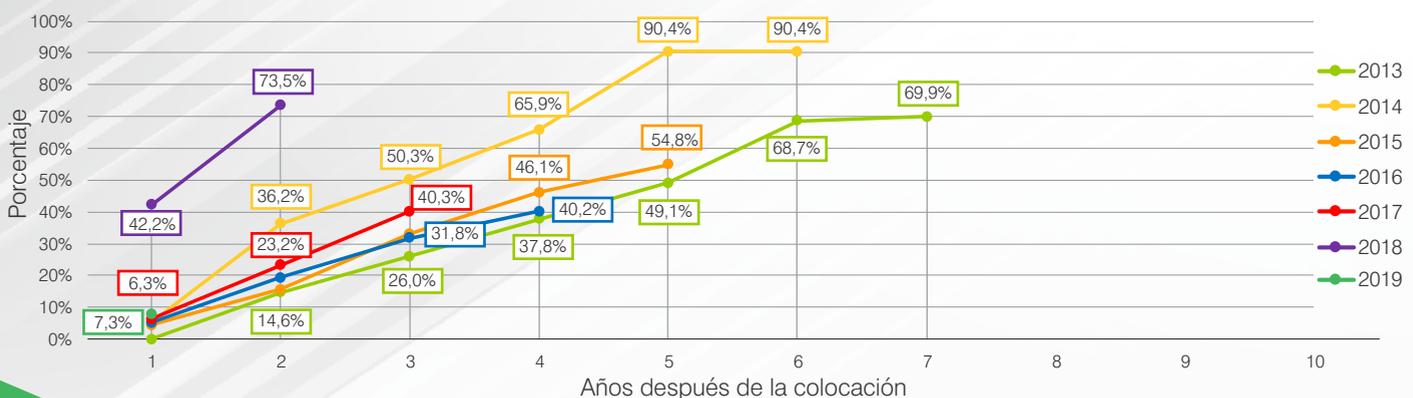


Para el año 2019 se recuperó un 26%, que representó un monto de \$2.851 millones de pesos.

Desde el 2018 creamos una estrategia de sensibilización anticipada al castigo, con el fin de brindar la oportunidad al asociado de normalizar su obligación, ofreciendo un descuento sobre el monto a recuperar; al momento de realizar el castigo, continuamos con la oferta por un plazo máximo de 6 meses. Esta estrategia ha permitido que nuestros abogados puedan contactar más fácilmente a los asociados que se encuentren en este estado y se pueda hacer un proceso de negociación mucho más ágil, en beneficio de todas las partes.

En la gráfica 86 observamos como el porcentaje de recuperación de la cartera castigada en el 2018 es, con creces, el mejor frente a los años anteriores.

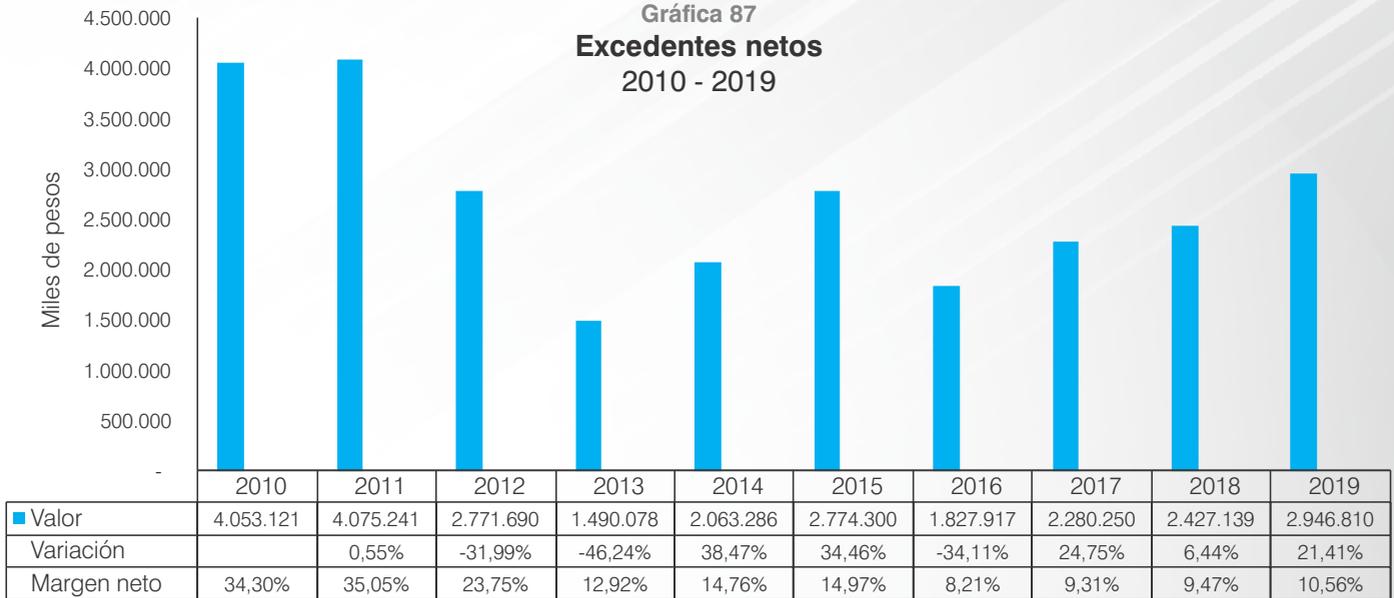
Gráfica 86
Evolución anual del porcentaje de recuperación de cartera castigada
de acuerdo al año de colocación
2013 - 2019



EXCEDENTES NETOS

El objetivo fundamental de la Cooperativa no es generar grandes excedentes, es lograr que el beneficio se lo lleven los asociados en la medida que utilicen los servicios de cartera, captaciones y seguros. Con los excedentes alcanzados se debe garantizar el crecimiento de la Cooperativa, fundamentado en el fortalecimiento patrimonial y el desarrollo de proyectos importantes. Para el año 2019, se alcanzaron unos excedentes de \$2.947 millones teniendo un incremento del 21,41% comparado con el año anterior.

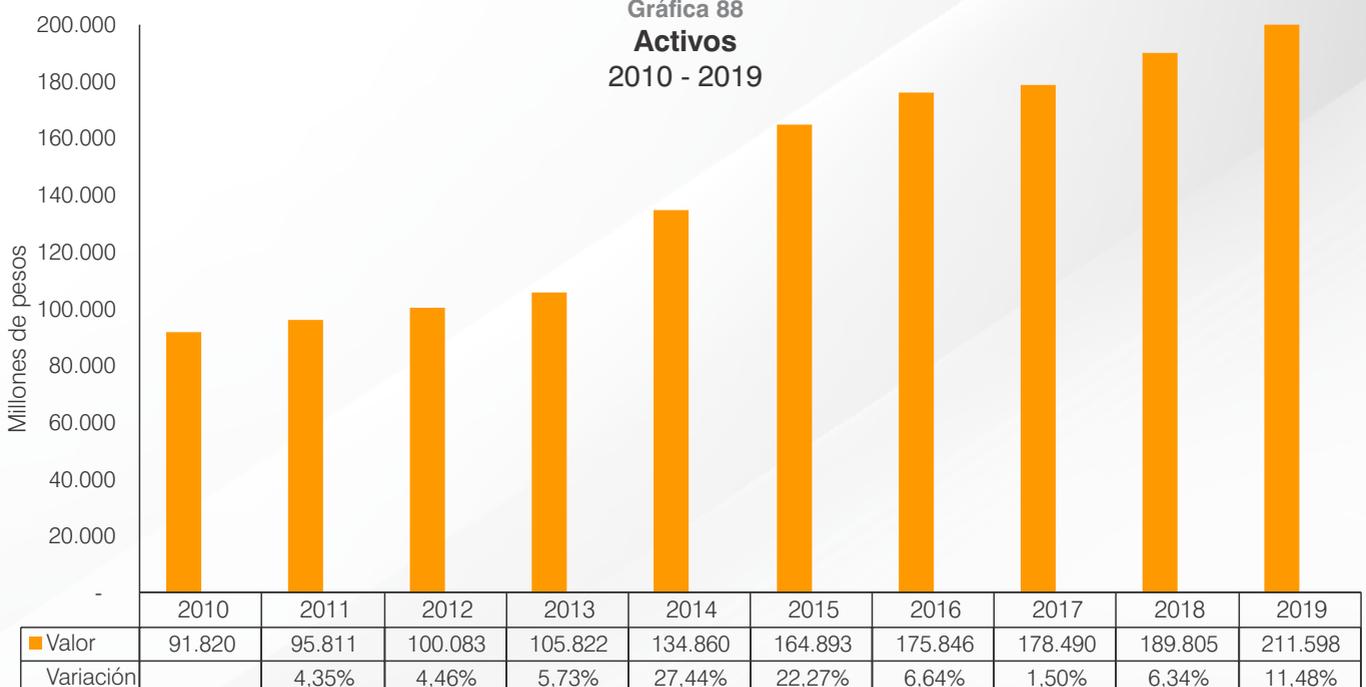
Gráfica 87
Excedentes netos
2010 - 2019



ACTIVOS

Los activos totales ascienden a \$211.598 millones, con un incremento del 11,48% comparado con el año anterior. El rubro principal es la cartera de crédito con una participación del 91,85% y el 8,75% restante está compuesto por disponible, inversiones, activos fijos y cuentas por cobrar.

Gráfica 88
Activos
2010 - 2019



Anexamos el comparativo de activos con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria a diciembre de 2019. (Ver gráficas 89 a 91)

Gráfica 89

**Comparativo activos con algunas entidades del sector solidario
(Supersolidaria)
A diciembre 2019**



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 90

**Comparativo activos por asociados con algunas entidades del sector solidario
(Supersolidaria)
A diciembre 2019**

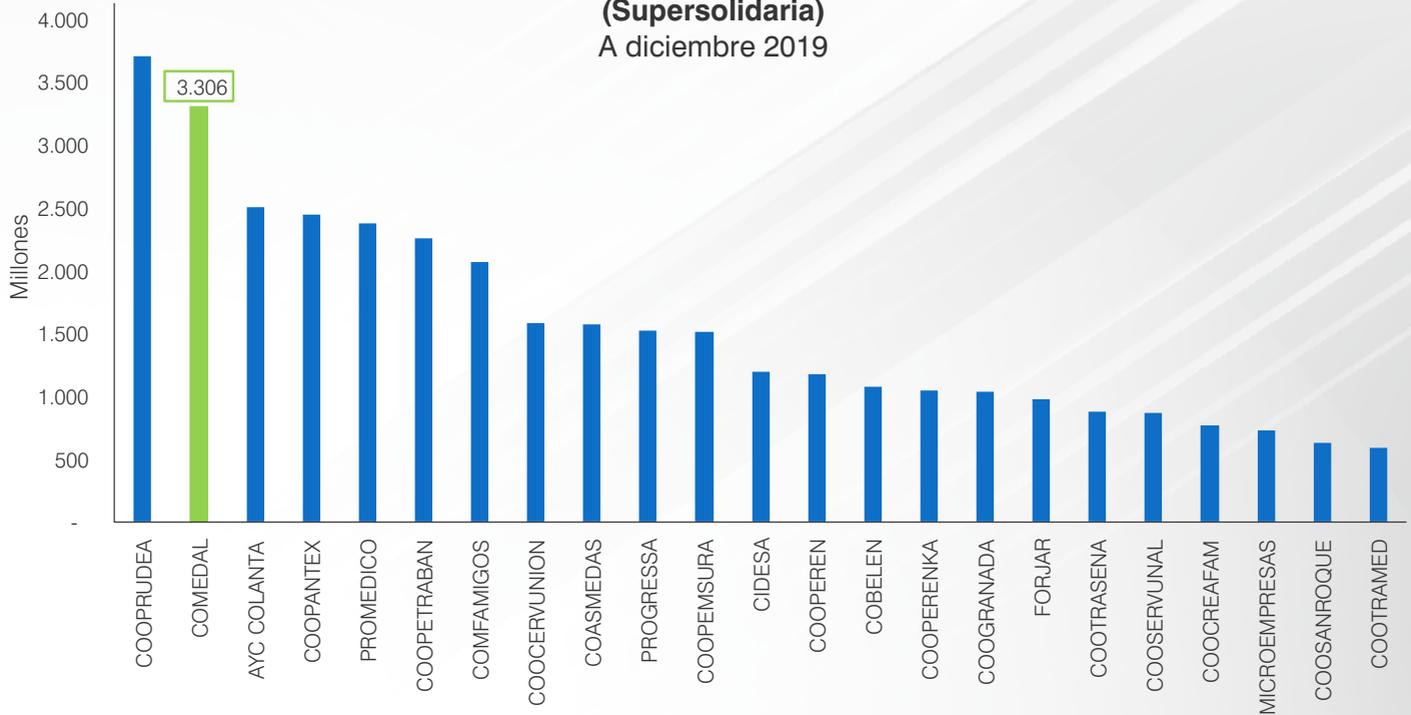


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 91

Comparativo activos por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)

A diciembre 2019



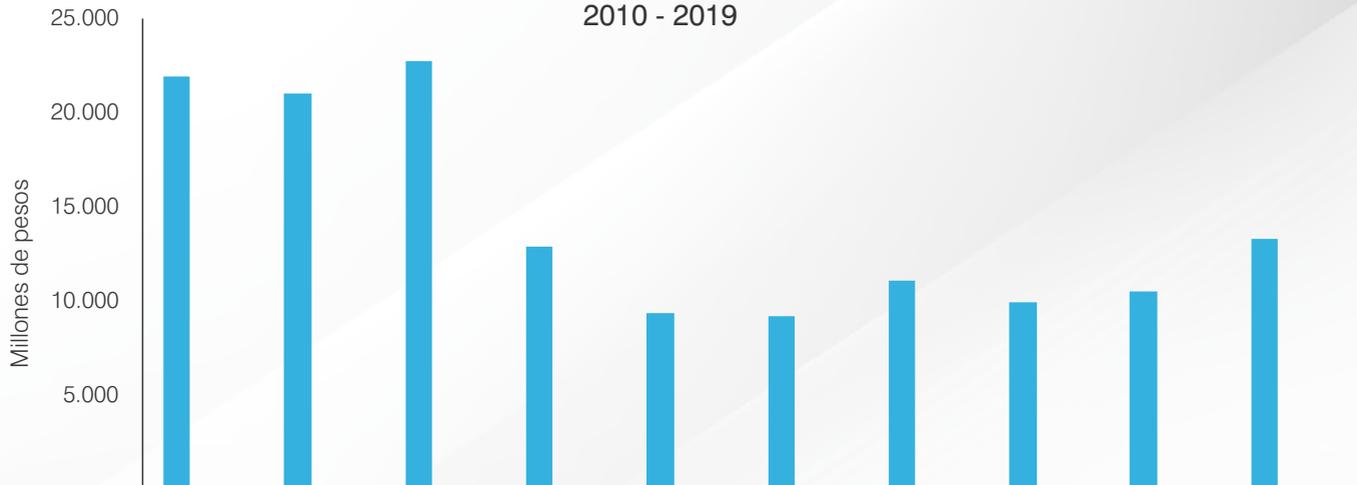
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Portafolio de inversiones

El portafolio de inversiones está compuesto por el fondo de liquidez, las inversiones temporales y las inversiones permanentes. Cerró el año con un monto de \$13.261 millones, un aumento del 26,79%, comparado con el año anterior.

El portafolio de inversiones generó una rentabilidad del 3,98% E.A

Gráfica 92
Portafolio de inversiones
2010 - 2019

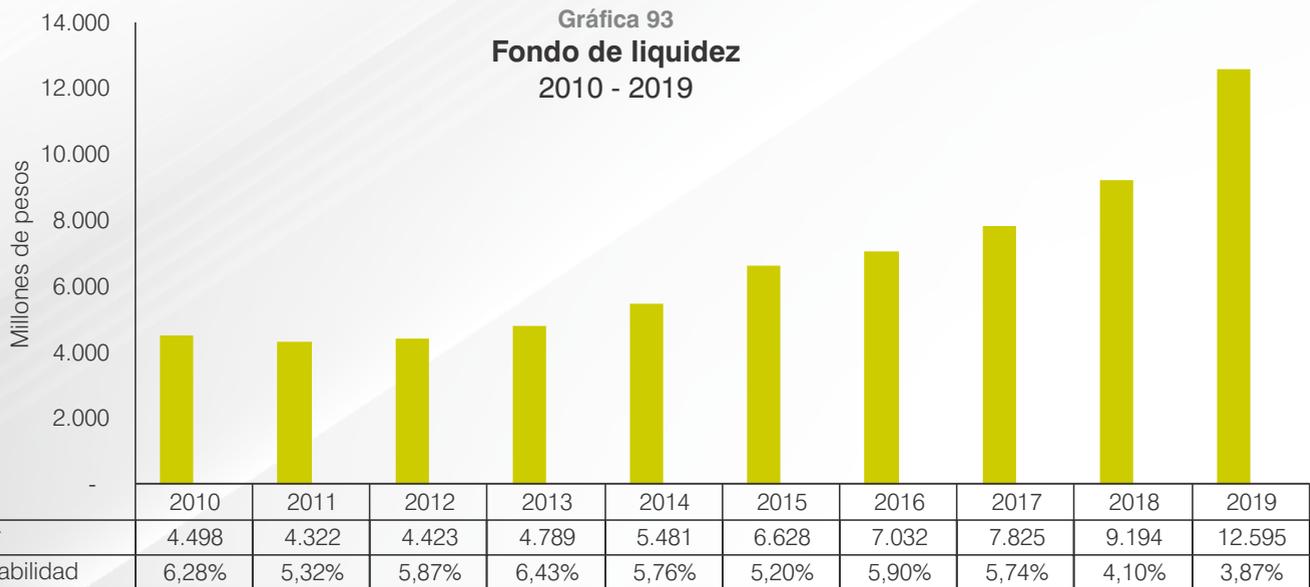


	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
■ Valor	21.912	20.975	22.731	12.827	9.305	9.121	10.999	9.839	10.459	13.261
Rentabilidad	5,08%	5,55%	9,92%	5,45%	3,32%	4,21%	5,71%	5,51%	4,44%	3,98%
Variación		-4,28%	8,37%	-43,57%	-27,46%	-1,98%	20,58%	-10,55%	6,30%	26,79%

► Fondo de liquidez

De acuerdo con la Circular Básica Contable y Financiera, emitida por la SES, el fondo de liquidez debe ser mínimo del 10% del saldo de las captaciones. A diciembre de 2019 el fondo de liquidez cerró con un valor de \$12.595 millones, un crecimiento del 36,99% con respecto al año anterior. El incremento de este fondo se dio por el crecimiento de las captaciones (38%).

El portafolio se mantuvo líquido, distribuido en renta fija menor a 90 días y fondos de inversión a la vista, la tasa promedio ponderada de rentabilidad del fondo es de 3,87% E.A.



► Inversiones temporales

El portafolio de inversiones temporales por valor de \$134 millones, tuvo una disminución del 82,66% comparado con el año anterior, recursos que fueron destinados para la colocación de créditos en el asociado.

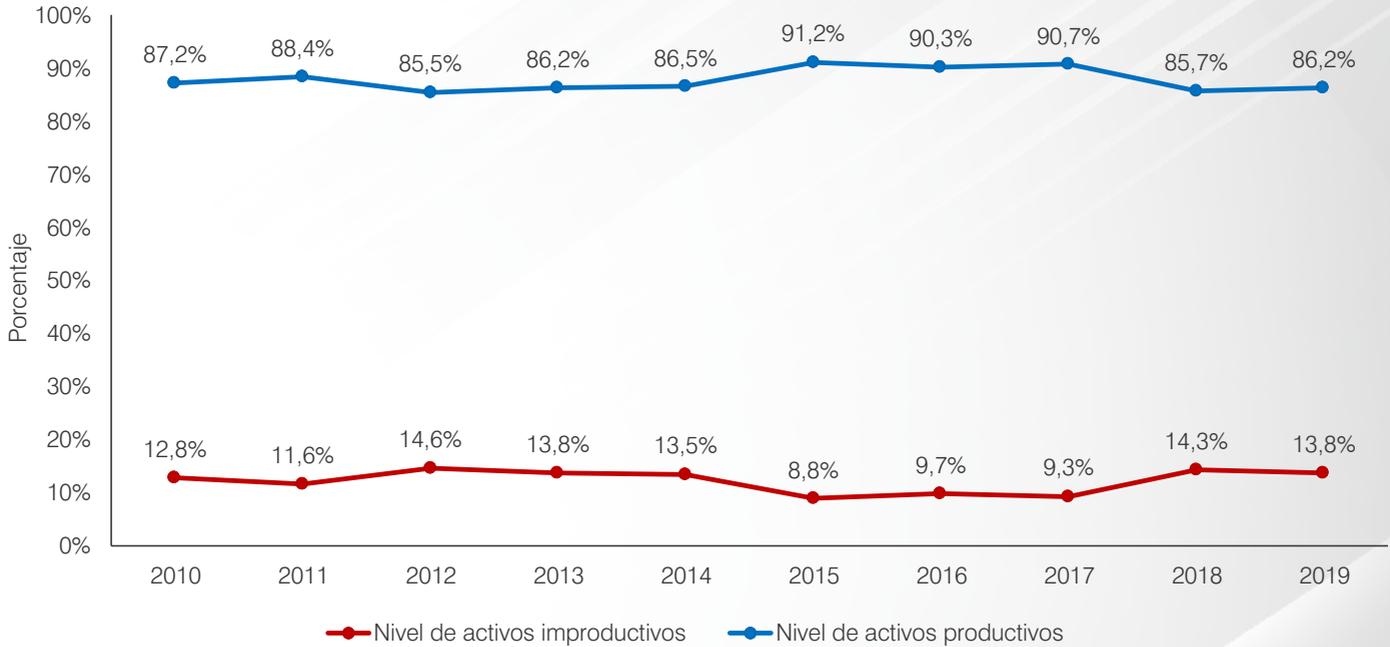


Nivel de activos productivos e improductivos

Los activos productivos están conformados por cartera en calificación A y B, cuentas de ahorros y las inversiones. A diciembre de 2019 este indicador terminó en 86,2%.

Los activos improductivos están conformados por cuentas corrientes, inversiones permanentes, propiedad, planta y equipo, y cartera en calificación C, D, y E; este indicador se ubicó en el 13,8%, lo que representa una disminución de 0.5% respecto al año anterior.

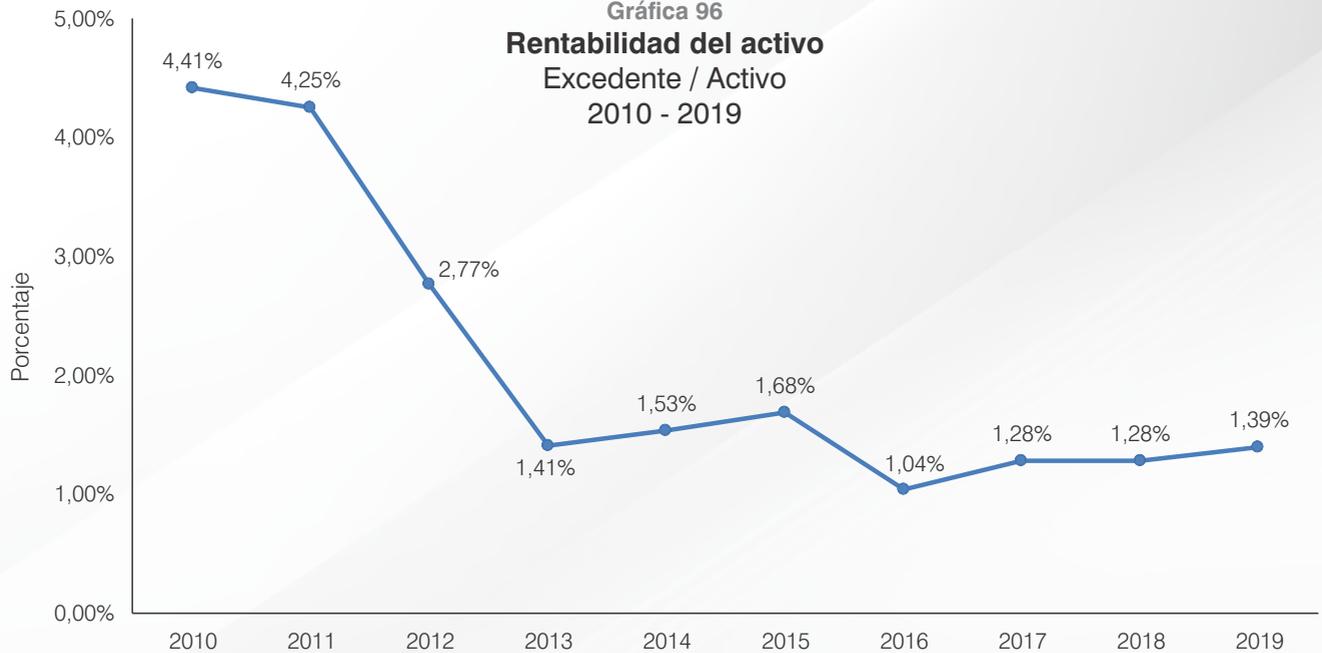
Gráfica 95
Nivel de activos productivos e improductivos sobre activo total
2010 - 2019



Rentabilidad del activo

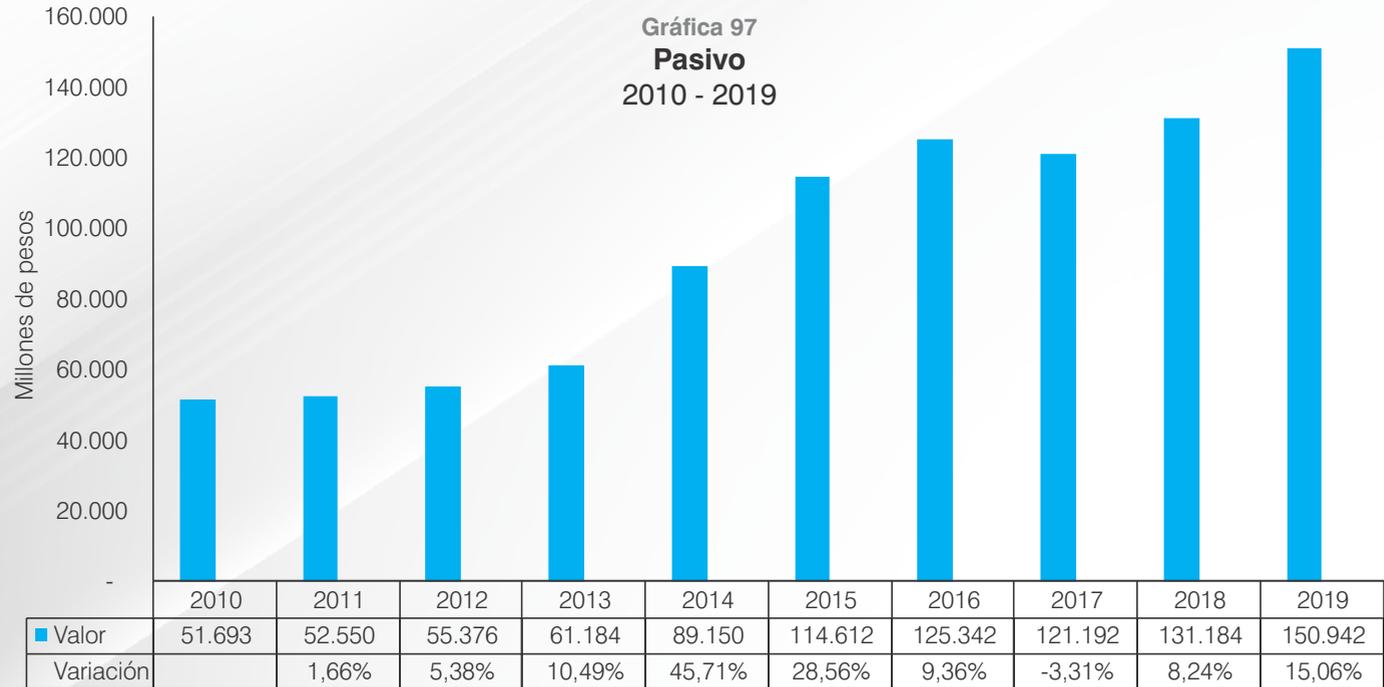
Permite medir la eficiencia con la que se invierten los recursos disponibles para generar excedentes. Para el año 2019 cerró en 1,39%.

Gráfica 96
Rentabilidad del activo
Excedente / Activo
2010 - 2019



PASIVO

Los pasivos totales ascendieron a \$150.942 millones, donde las captaciones participan con un 81,26%, los créditos externos con el 9,21% y el 9,53% restante está representado en cuentas por pagar y los fondos sociales. El pasivo tuvo un aumento del 15,06% con respecto al año anterior, impulsado principalmente por las captaciones.



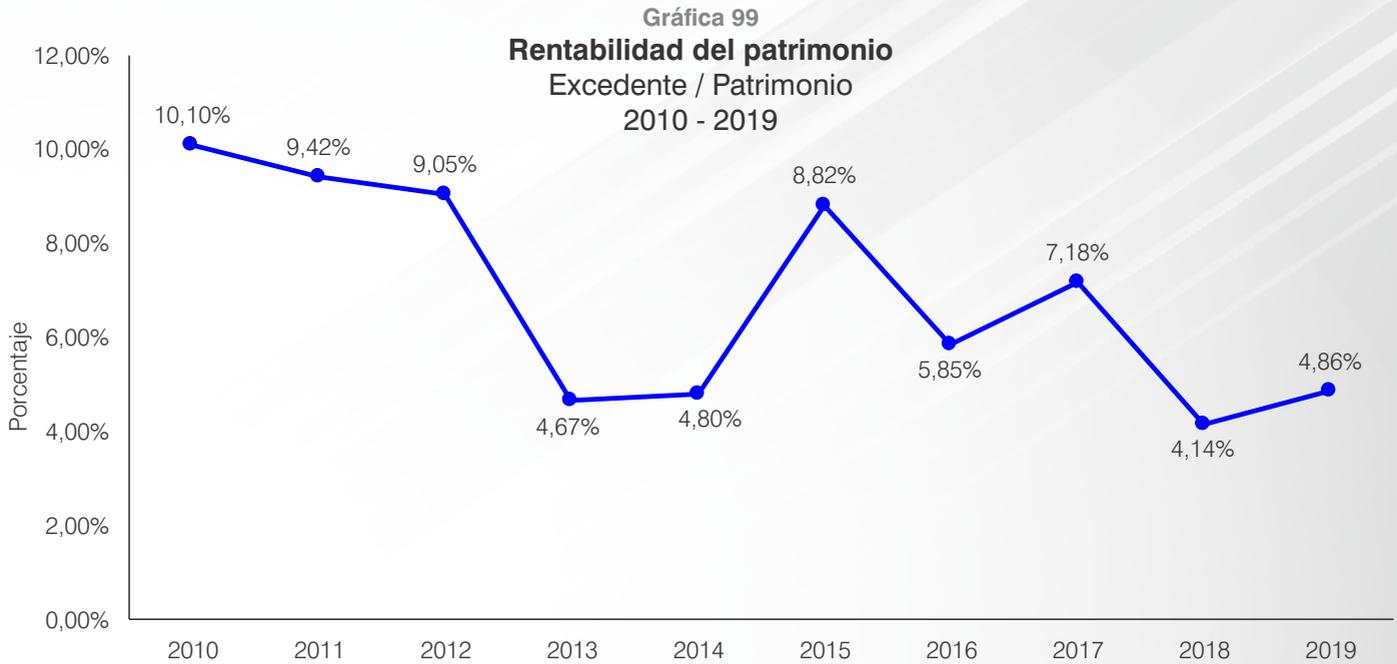
PATRIMONIO

El patrimonio a 2019 terminó en \$60.656 millones, con un crecimiento del 3,47% comparado con el año anterior.



Rentabilidad del patrimonio

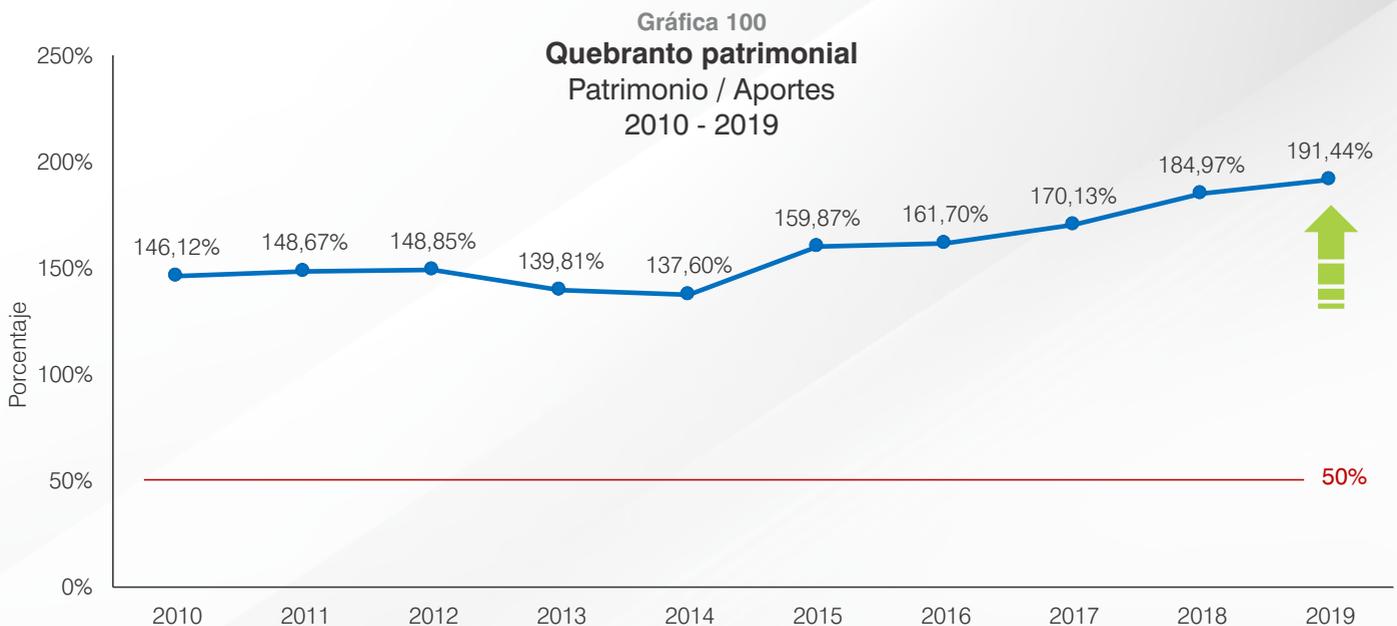
Mide la capacidad de generar excedentes con los recursos que invierten los asociados en la Cooperativa. Para el cierre del año 2019, se ubicó en 4,86%.



Quebranto patrimonial

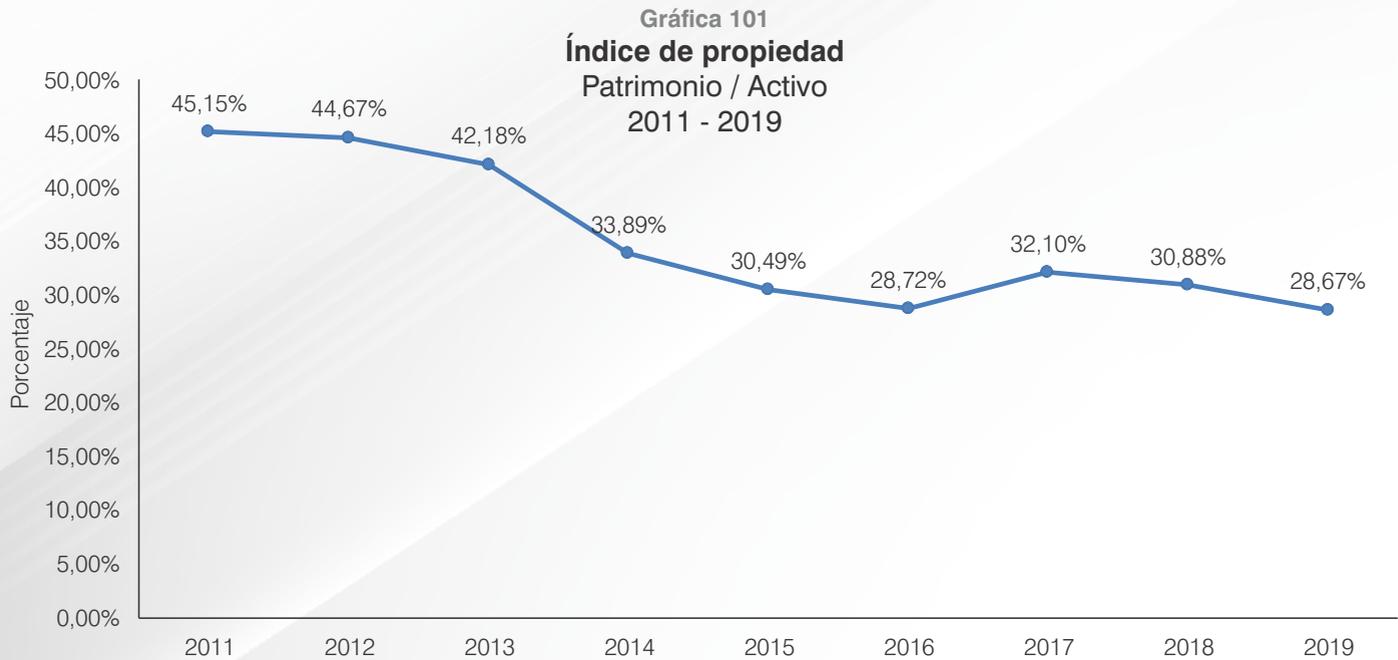
Con este indicador es posible determinar la solidez de la estructura patrimonial de la Cooperativa, señala el momento en el que se debe intervenir la entidad. Se toma como referencia el patrimonio respecto al capital social, de acuerdo con la normatividad en caso de que el indicador esté por debajo del 50% se considera como causal de disolución.

Para el año 2019 el indicador estuvo en un 191,44%, siendo la cifra más alta de los últimos 10 años.

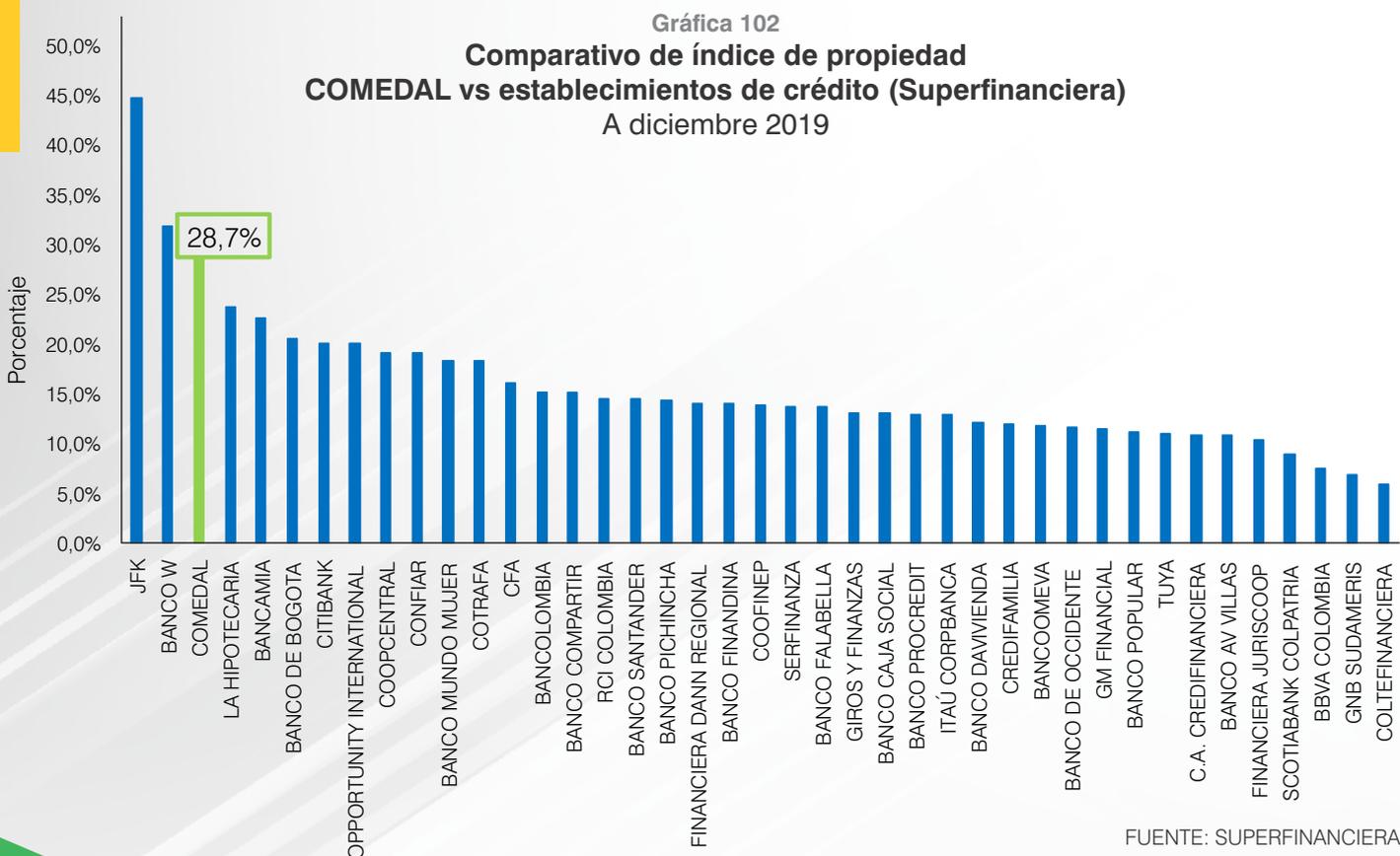


Índice de propiedad

El índice de propiedad representa el porcentaje de participación de los recursos propios, es decir, el patrimonio sobre el activo. En el 2019 este indicador estuvo en un 28,67%.



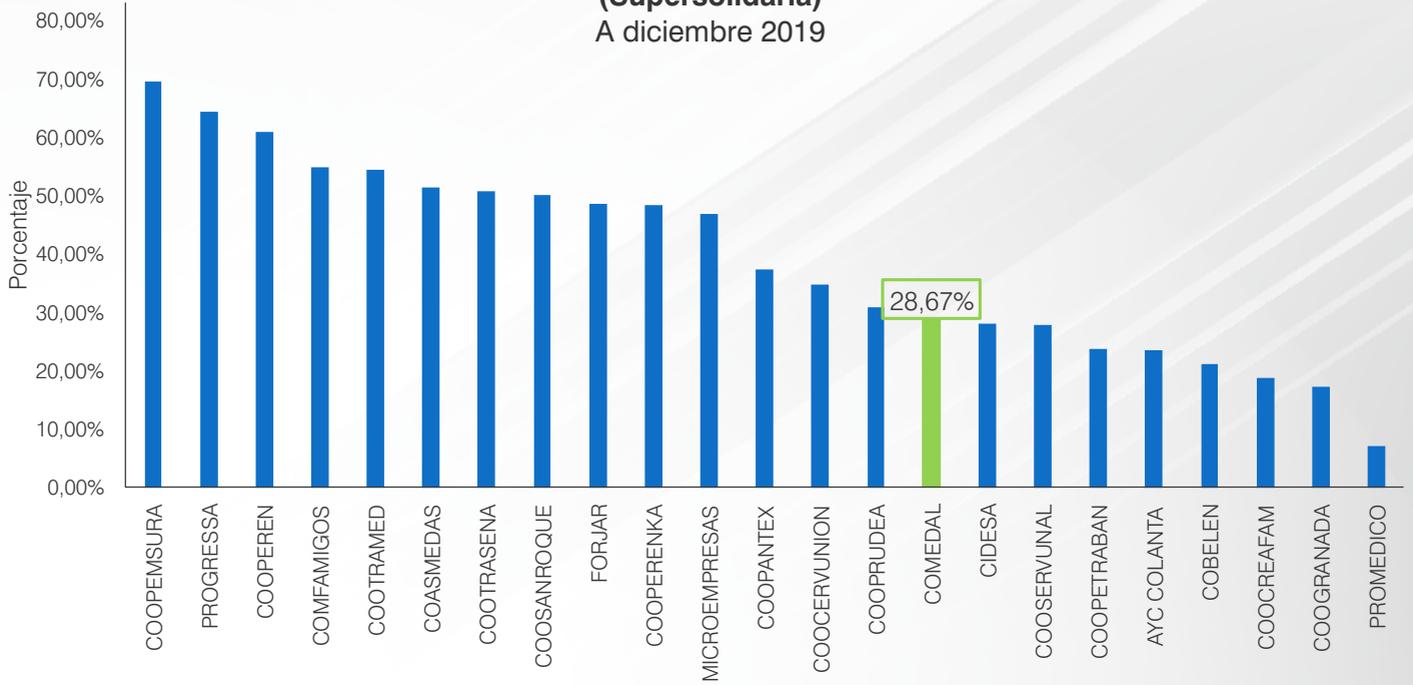
En las gráficas 102 a 105 se muestra este indicador en comparación con el sector solidario y financiero, según el informe publicado por la Superfinanciera y la SES a diciembre de 2019.



Gráfica 103

Comparativo Patrimonio/Activo con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)

A diciembre 2019

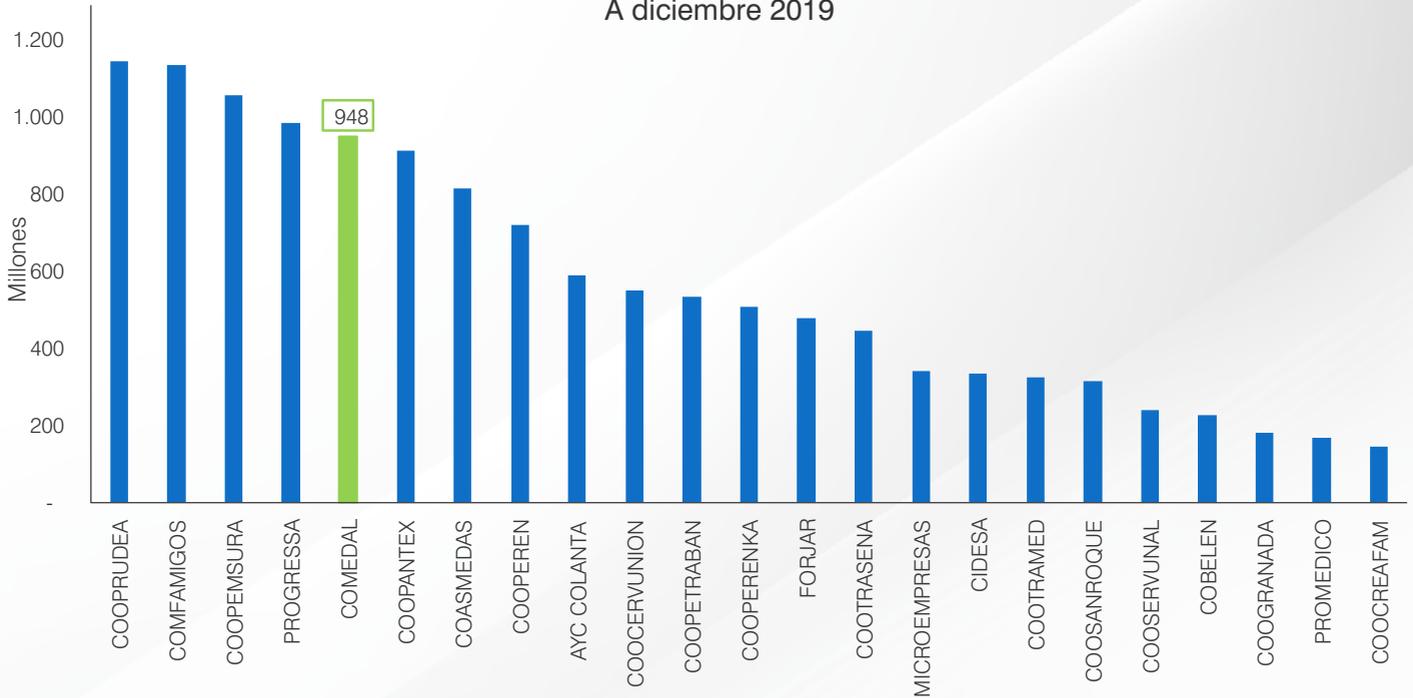


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Gráfica 104

Comparativo Patrimonio/Empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)

A diciembre 2019

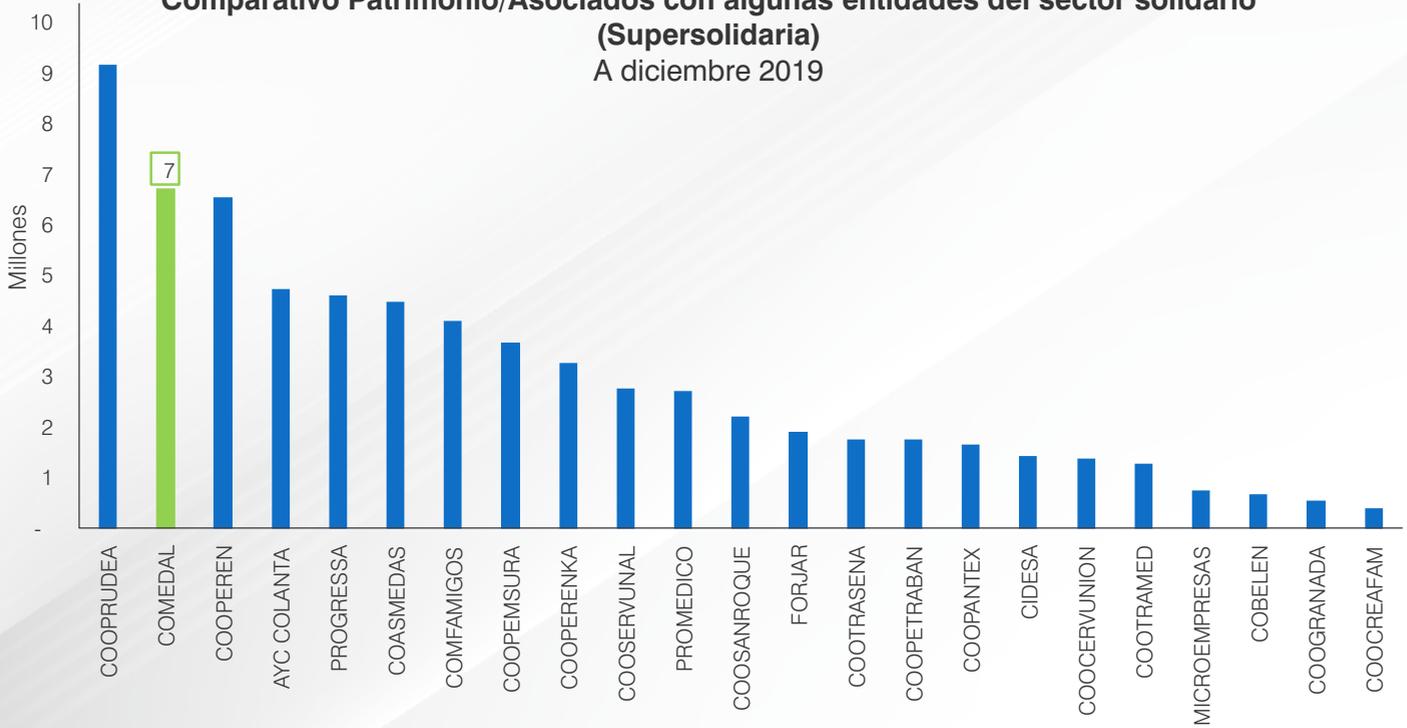


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

GESTIÓN FINANCIERA

Gráfica 105

Comparativo Patrimonio/Asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)
A diciembre 2019

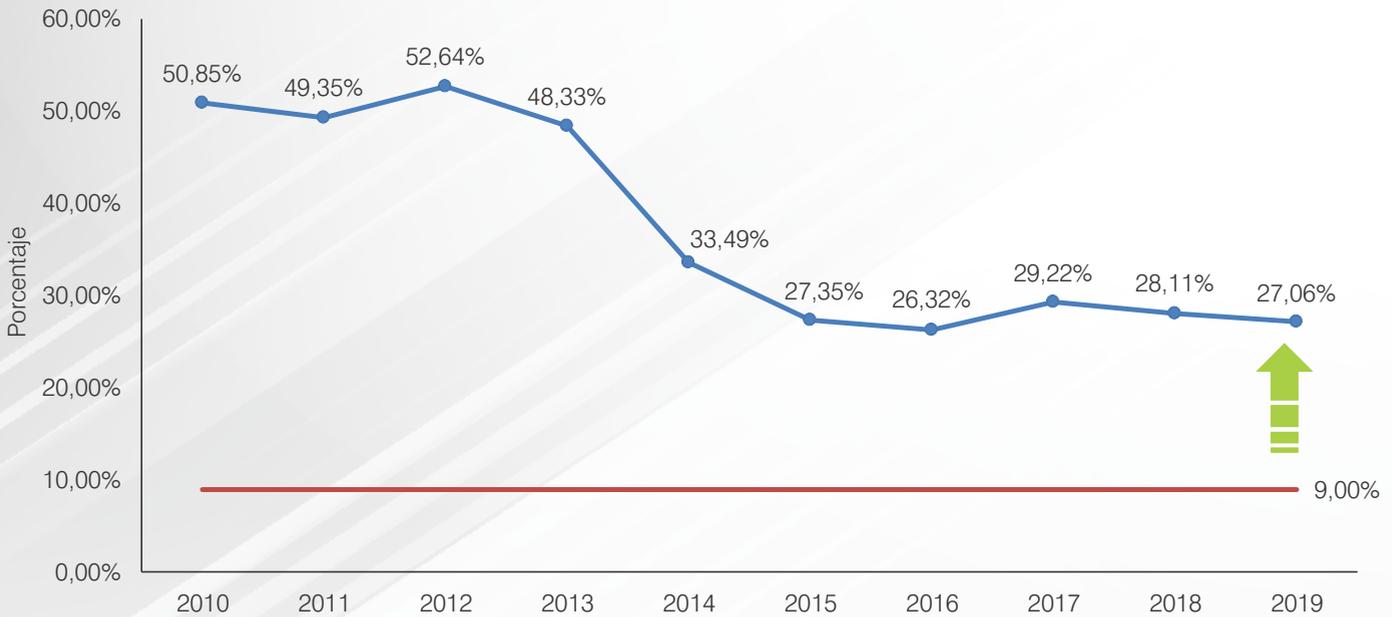


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Relación de solvencia

Este indicador mide el nivel de capitalización de la Cooperativa, es el resultado de la ponderación de los activos sobre el patrimonio técnico. El margen mínimo de solvencia exigido por la SES es del 9%. Al cierre de 2019 el indicador fue del 27,06%.

Gráfica 106
Relación de solvencia
Patrimonio / Ponderación de activos
2010 - 2019

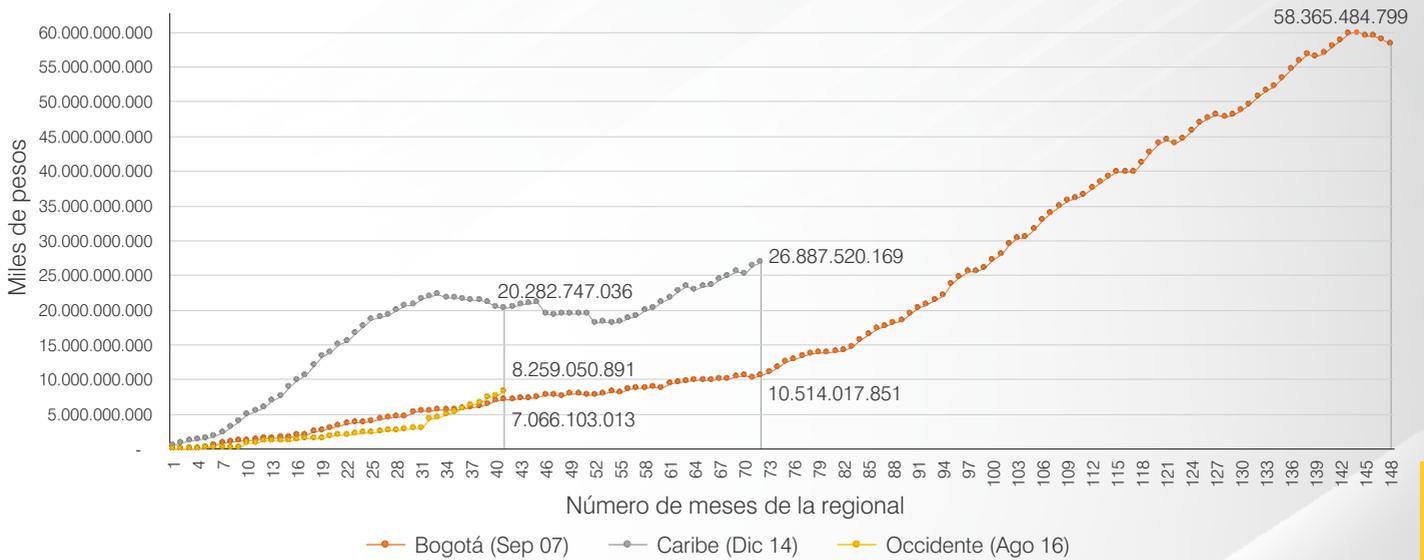


INFORME POR REGIONES

Cartera por regiones

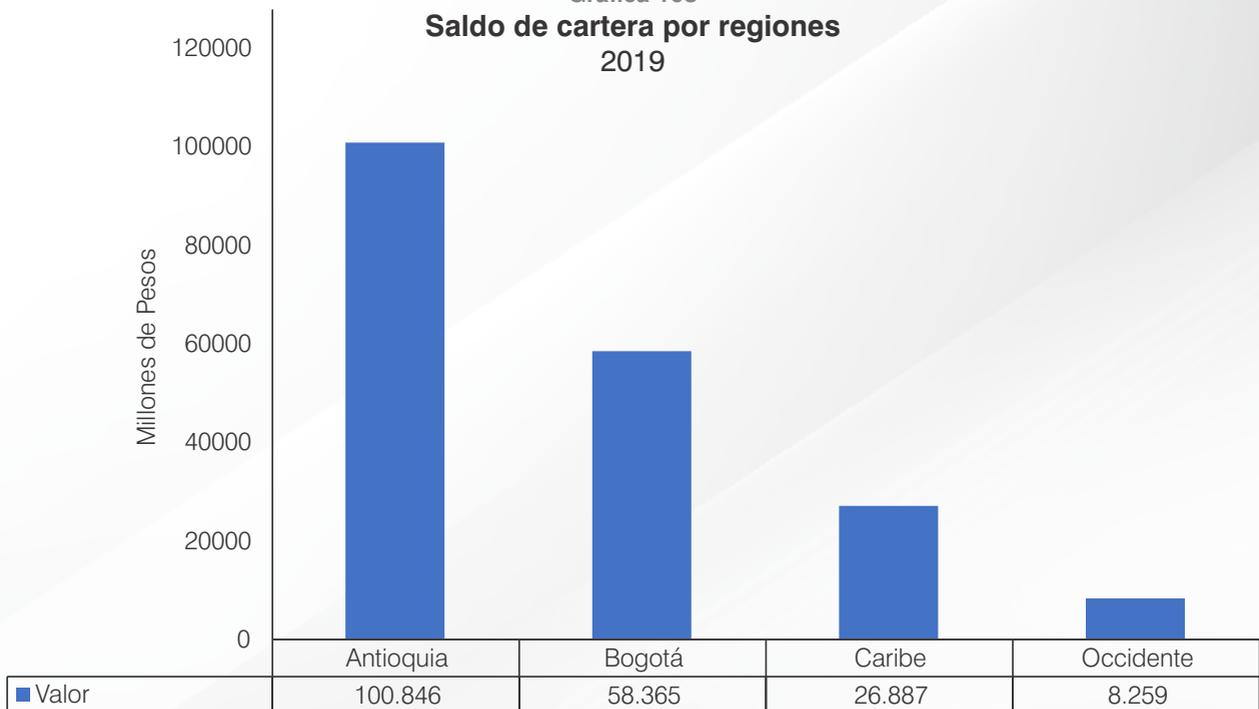
Los saldos de cartera mes a mes de las diferentes regiones (Bogotá, Occidente y Caribe), permiten ver la evolución por cosechas, para el período de maduración de 41 meses, observamos que la Región Bogotá alcanzó un saldo de \$7.066 millones, la Región Occidente de \$8.259 millones y la región Caribe un monto de \$20.282 millones en ese mismo período. Igualmente en el mes 72, la Región Bogotá alcanzó un saldo de \$10.514 millones, mientras que la región Caribe ascendió a \$26.887 millones.

Gráfica 107
Cartera por regiones de acuerdo al número de meses de evolución



A continuación, se detallan los saldos de cartera de cada una de las regiones a diciembre de 2019.

Gráfica 108
Saldo de cartera por regiones 2019

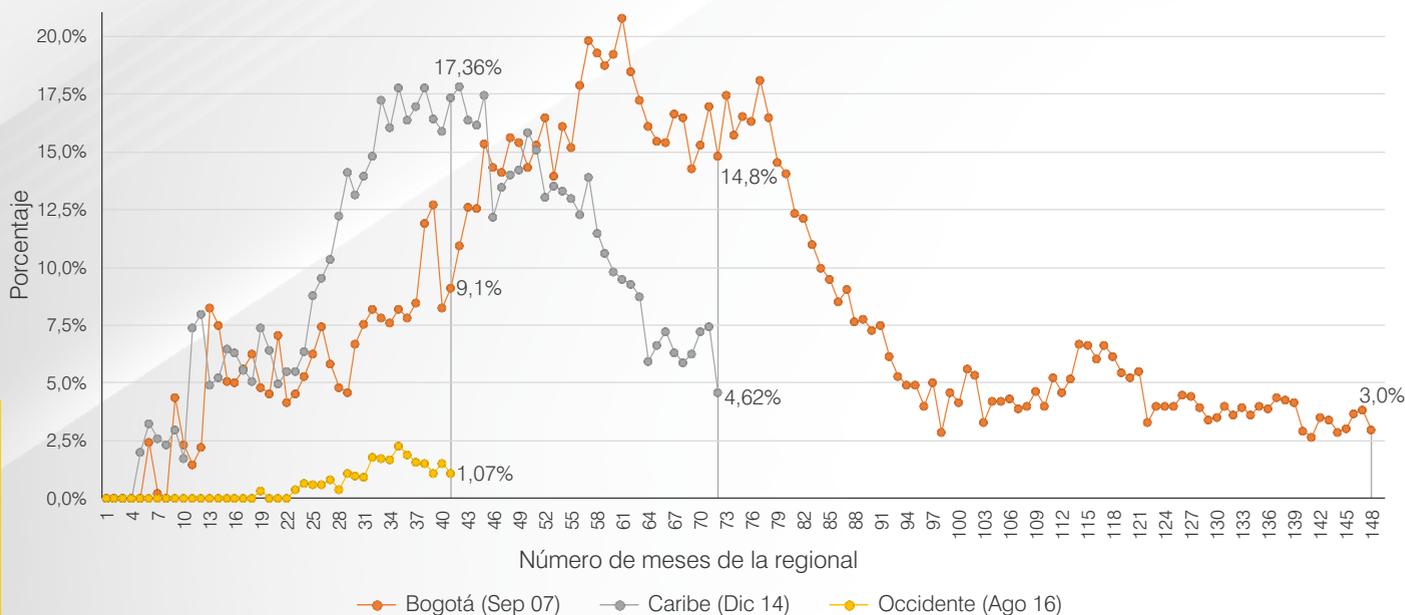


Morosidad por regiones

La calidad de la cartera ha presentado variaciones significativas durante los últimos años, principalmente en las zonas de Bogotá y Caribe. Antioquia ha sido la región con los índices de mora más bajos y sin mucha volatilidad; de igual forma, la región Occidente ha presentado un comportamiento estable, debido a una mejor segmentación del mercado.

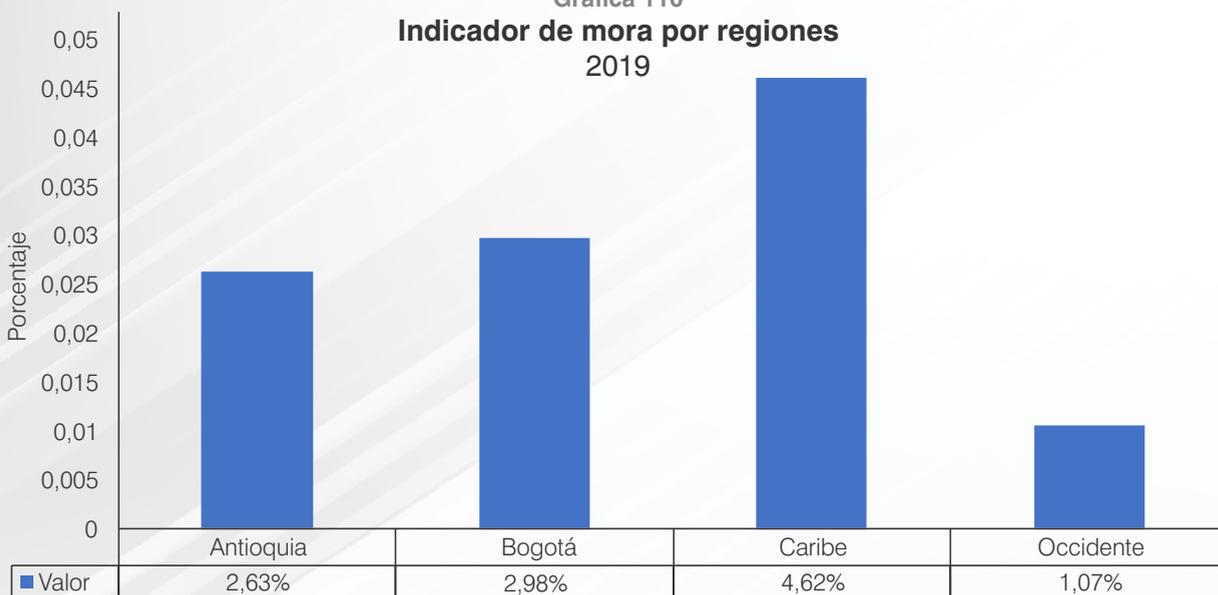
El indicador de mora mes a mes de las diferentes regiones (Bogotá, Occidente y Caribe), permite ver la evolución por cosechas, para el período de maduración de 41 meses, observamos que la Región Bogotá alcanzó una morosidad de 9,1%, la Región Occidente de 1,07% y la Región Caribe con un indicador del 17,36% en ese mismo período. Igualmente en el mes 72, la Región Bogotá alcanzó una morosidad de 14,8%, mientras que la región Caribe bajó significativamente su indicador al 4,62% en el mismo período.

Gráfica 109
Morosidad por regiones de acuerdo al número de meses de evolución



A continuación, se detalla el indicador de morosidad de cada una de las regiones a diciembre de 2019.

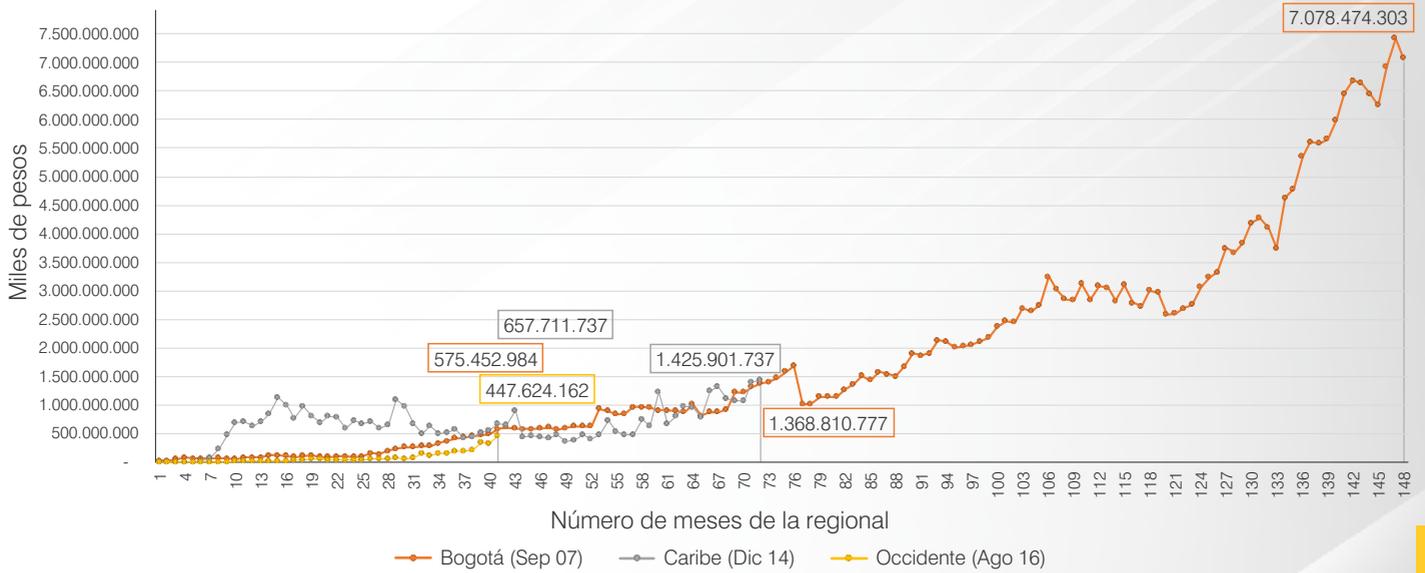
Gráfica 110
Indicador de mora por regiones 2019



Captaciones por regiones

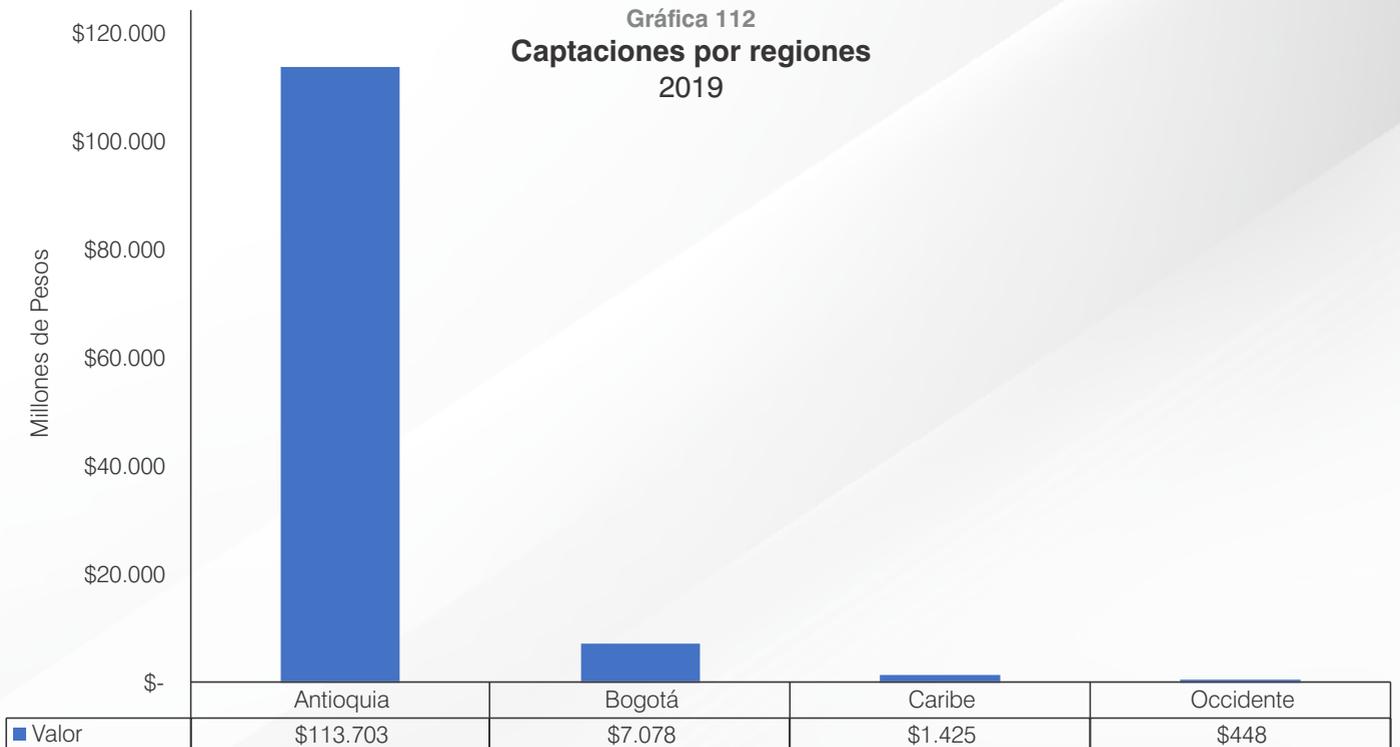
Los saldos de captaciones mes a mes de las diferentes regiones (Bogotá, Occidente y Caribe), permiten ver la evolución por cosechas, para el período de maduración de 41 meses, observamos que la Región Bogotá alcanzó un saldo de \$598 millones, la Región Occidente de \$447 millones y la Región Caribe terminó con un monto de \$657 millones en ese mismo período. Igualmente en el mes 72, la Región Bogotá alcanzó un saldo de \$1.401 millones, mientras que la región Caribe ascendió a \$1.426 millones.

Gráfica 111
Captaciones por regiones de acuerdo al número de meses de evolución
 2019



A continuación, se detallan los saldos de captaciones de cada una de las regiones a diciembre de 2019.

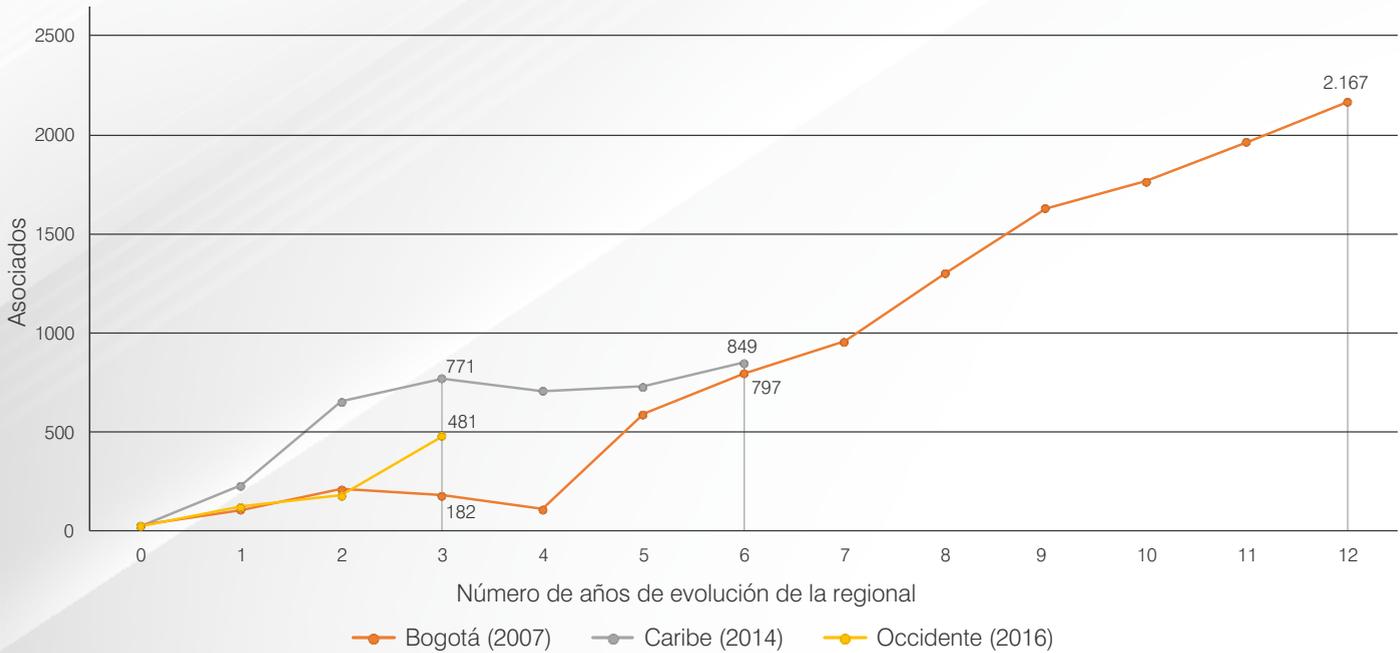
Gráfica 112
Captaciones por regiones
 2019



Base social por regiones

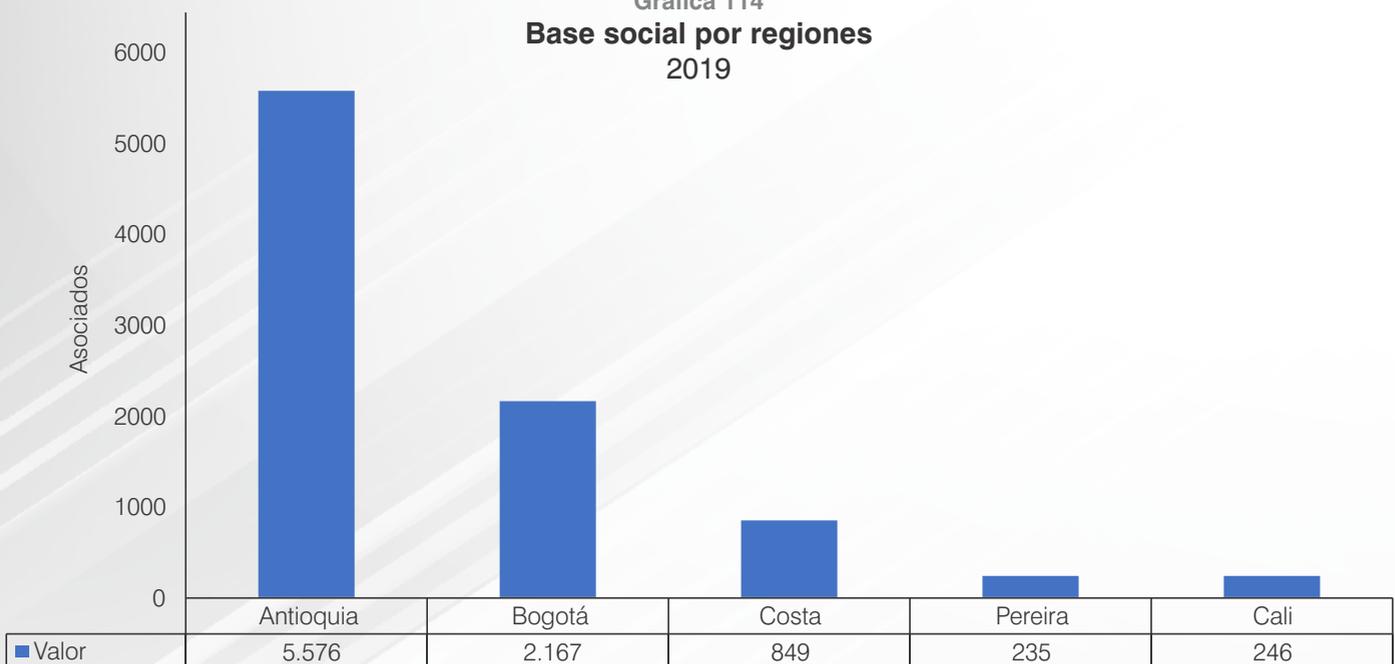
En cuanto a la base social, si analizamos el comportamiento de los asociados netos en un periodo de 3 años, se puede evidenciar que mientras la región Bogotá ascendía a 182 asociados, la región Occidente terminó con 481 y la región Caribe alcanzó 771 asociados ese mismo periodo de tiempo. Y en el sexto año, Bogotá tenía una base neta de 797 asociados mientras la región Caribe llegaba a los 849 asociados.

Gráfica 113
Base social por regiones de acuerdo al número de años de evolución



A continuación, se detalla la base social neta de cada una de las regiones a diciembre de 2019.

Gráfica 114
Base social por regiones
2019





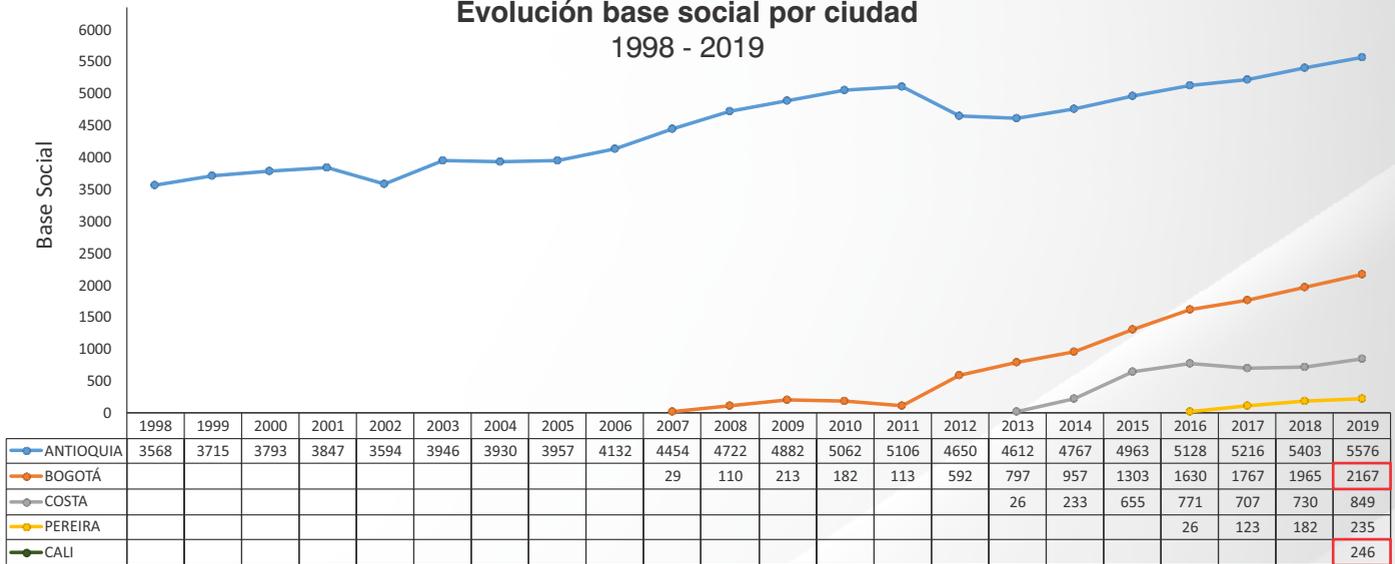
GESTIÓN DE MERCADERO



BASE SOCIAL

En el 2019 el incremento en la base social representó el 9,58%, cerramos con 793 asociados más que en 2018. Este año se sumó la sede en Cali que para final de año alcanzó los 246 asociados, con excelentes expectativas de crecimiento en 2020. Se destaca además la sede Bogotá, que ya superó los 2000 asociados, representando el 24% del total de la base social. El crecimiento en las 9 sedes del país, permitió que al cierre de 2019 alcanzáramos la cifra más alta de asociados en la historia de la Cooperativa, con un total de 9.073 médicos.

Gráfica 115
Evolución base social por ciudad
1998 - 2019



Base social por especialidad

La base social en COMEDAL está compuesta por personas naturales y personas jurídicas, clasificadas por su nivel de estudio de la siguiente manera:

Tabla 2
Base social por especialidad

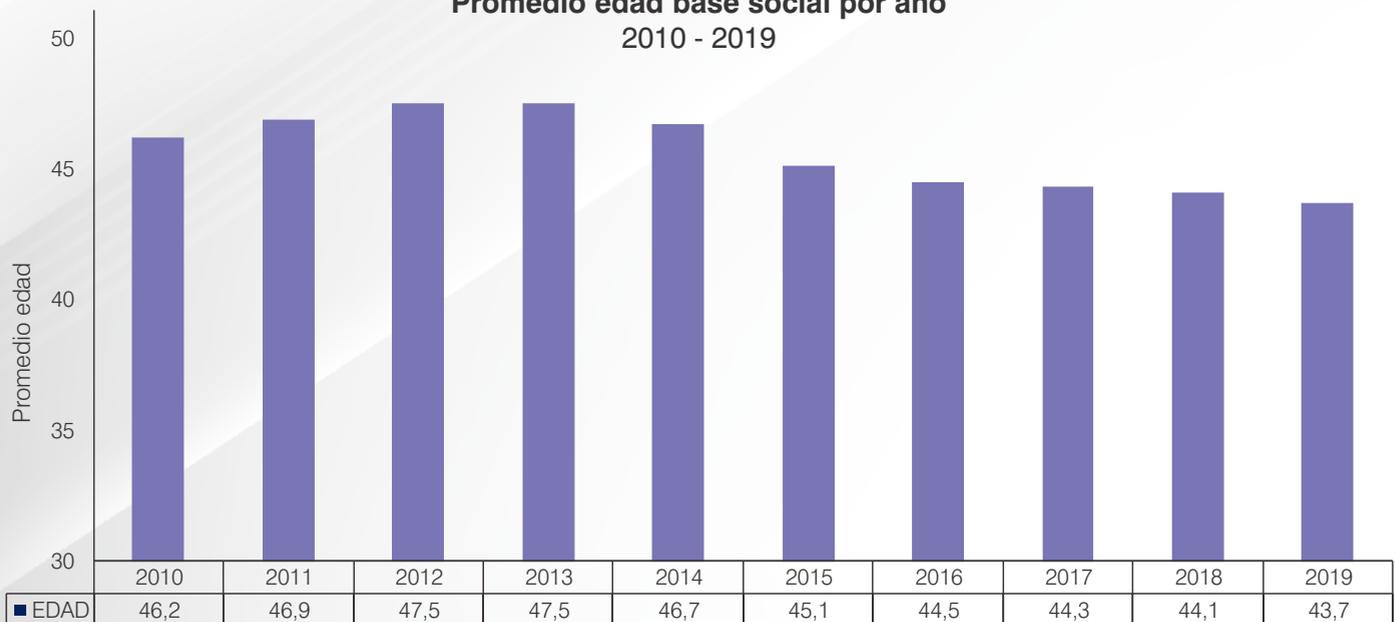
Nivel de Estudio	N° Asociados	% Participación
Médico General	4.839	53,4%
Especialista Clínico	2.868	31,6%
Residente	842	9,3%
Especialista Administrativo	456	5,0%
Jurídicas	58	0,6%
Interno Estudiante	6	0,1%

Promedio de edad de la Base Social

El promedio de edad de nuestros asociados viene disminuyendo, pasando en los últimos 5 años de 45,1 a 43,7 años; lo que demuestra que contamos con un portafolio de servicios de ahorro, crédito y seguros, que atrae a nuevos médicos a nuestra Cooperativa, principalmente público joven, dinamizando la base social y garantizando la permanencia de COMEDAL en el tiempo.

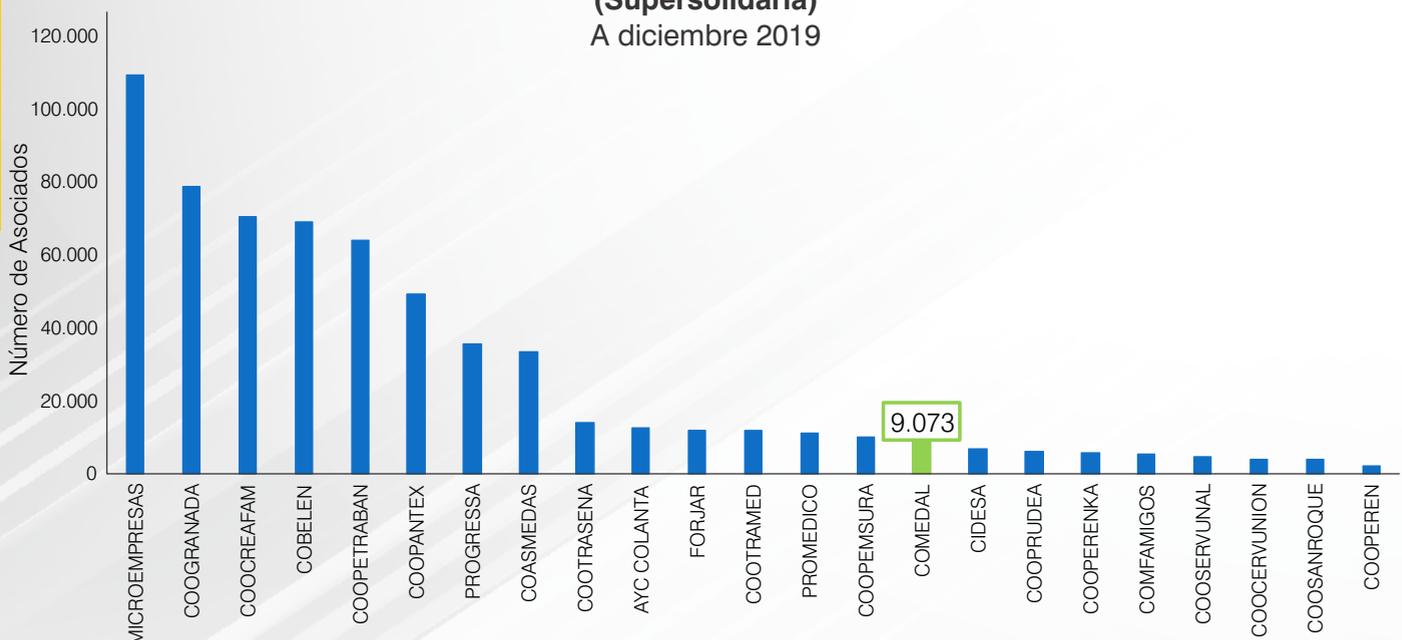
La variación mencionada está impactada por los nuevos asociados que ingresaron a la Cooperativa durante el 2019 con un promedio de edad de 33,4 años.

Gráfica 116
Promedio edad base social por año
2010 - 2019



Gráfica 117

Comparativo de número total de asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) A diciembre 2019

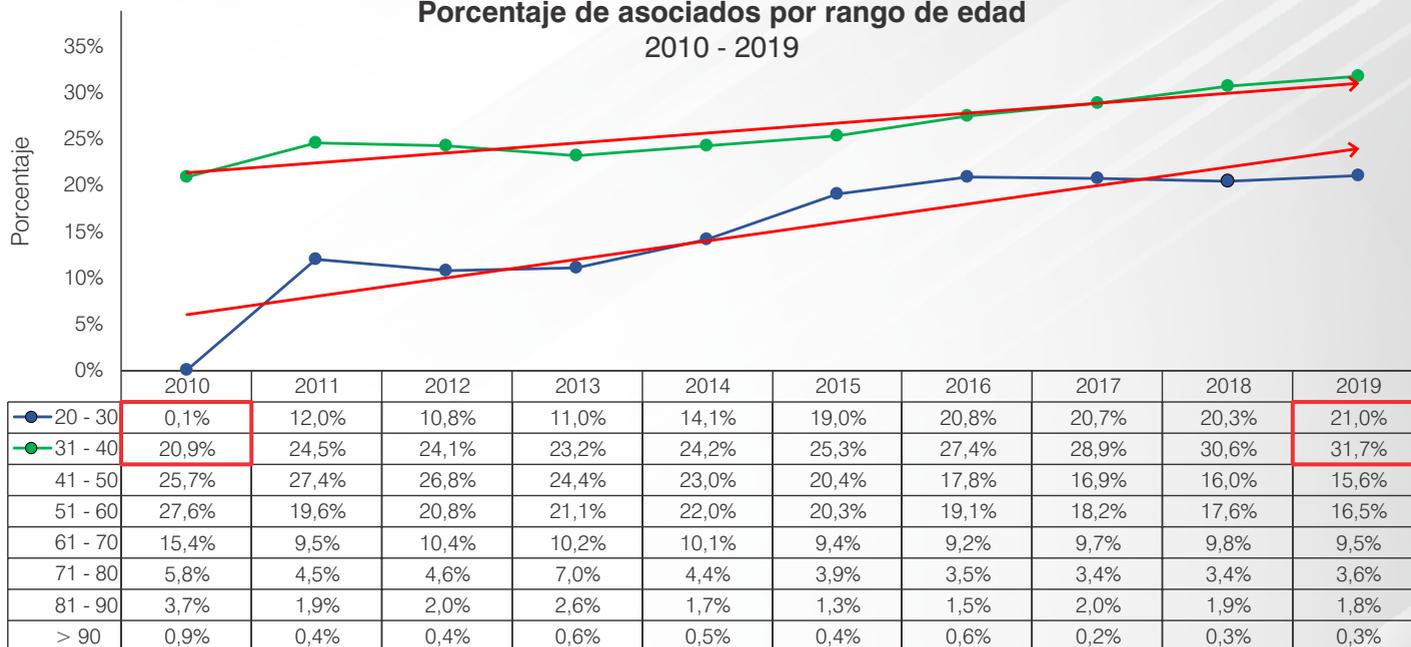


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

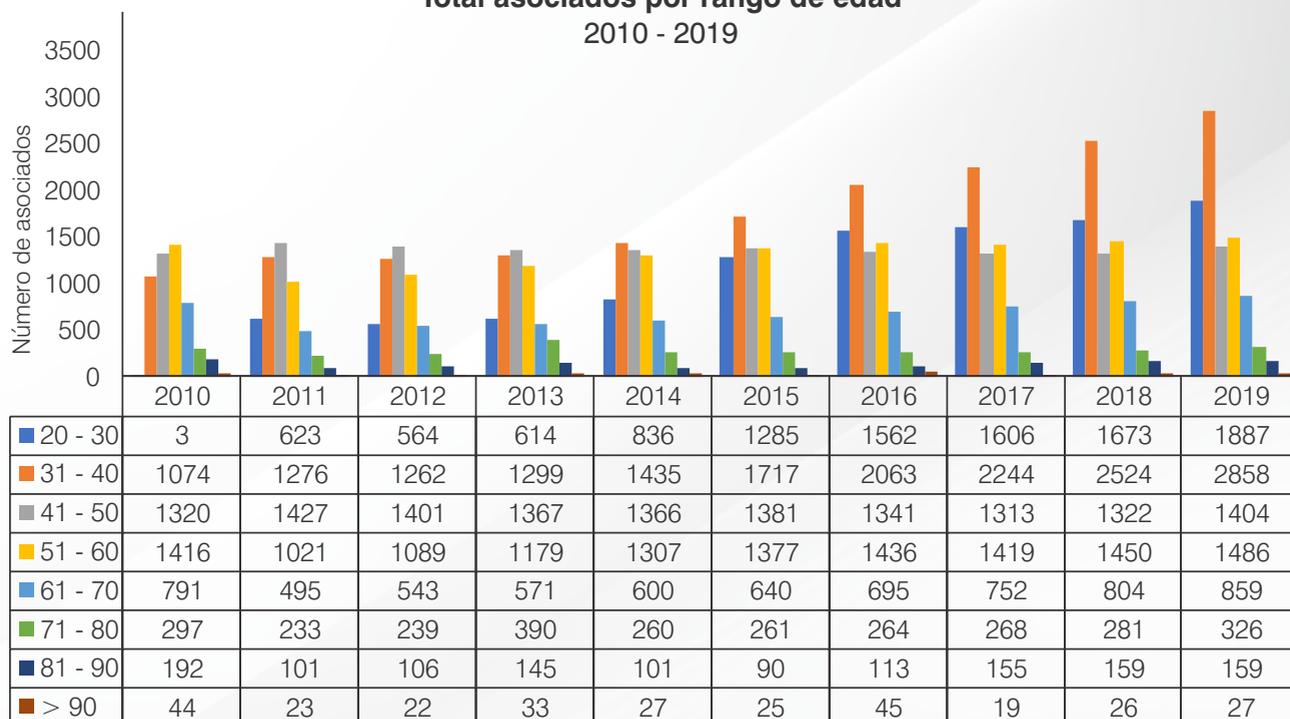
Con el objetivo de atraer nuevos asociados, realizamos actividades dirigidas a impulsar la Cooperativa entre los médicos recién graduados y los residentes, mostrando nuestra fortaleza desde la competitividad del portafolio, desde la solidez y eficiencia administrativa.

En los últimos 10 años los menores de 40 años pasaron de representar el 21% de la base social a un 53% en el 2019.

Gráfica 118
Porcentaje de asociados por rango de edad
2010 - 2019



Gráfica 119
Total asociados por rango de edad
2010 - 2019



Tener una mezcla en los rangos de edad nos garantiza una mejor cobertura del portafolio de servicios, ya que su uso se relaciona en gran medida con la edad de nuestros asociados y sus necesidades que van cambiando a través del tiempo.

El producto de CDAT es el que concentra asociados con mayor promedio de edad (57 años), seguido por póliza de autos (55 años), ahorros (51 años), cartera (44 años), ahorro contractual (42 años) y póliza de responsabilidad civil (35 años).

Gráfica 120
Promedio edad por producto
2019

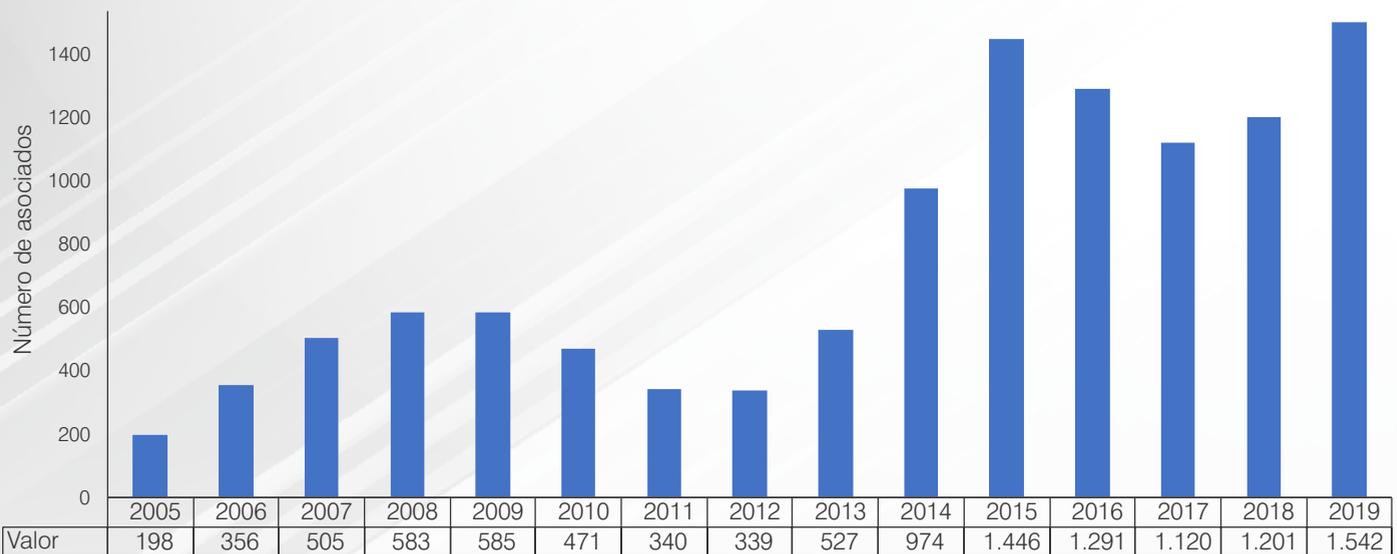


Afiliaciones:

Seguimos creciendo en afiliaciones y para el 2019 logramos 1.542 nuevos ingresos que representaron un incremento importante frente al año anterior (341 asociados) y además una notable tendencia de crecimiento que obedece a la estrategia de expansión de la Cooperativa y a la consolidación de una fuerza de ventas más preparada para asesorar los médicos en las distintas regiones.

En los últimos 5 años han ingresado 6.600 asociados, representando un 73%.

Gráfica 121
Afiliación de asociados por año
2005 - 2019



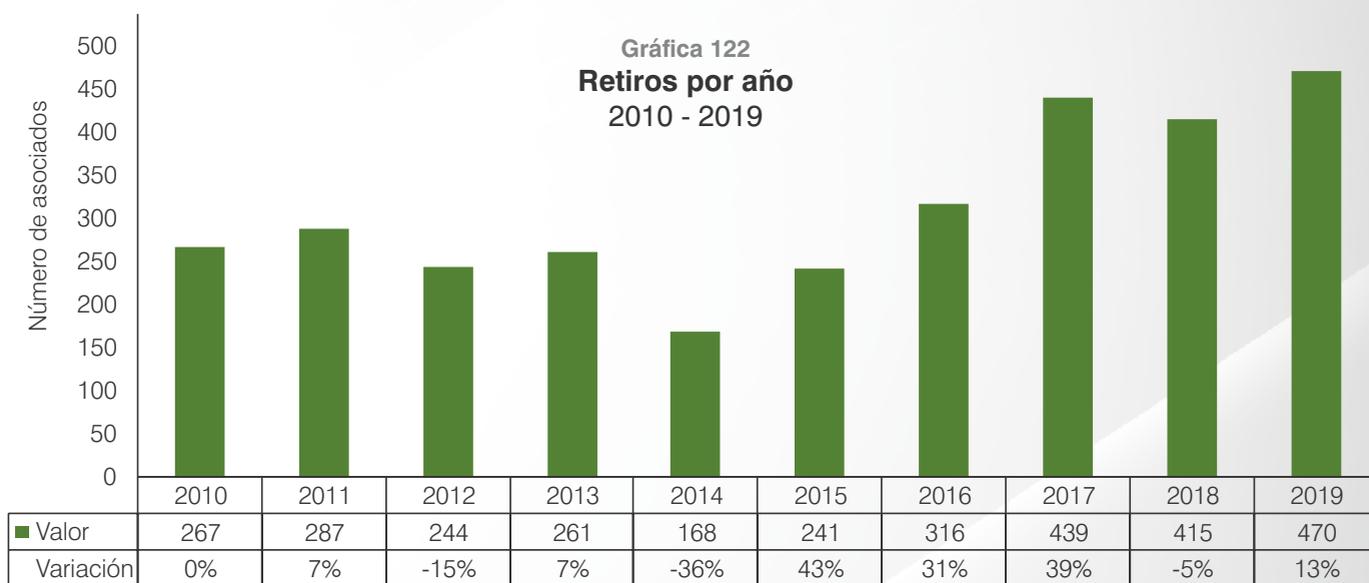
La distribución por especialidad de los asociados que ingresaron en el 2019 es la siguiente:

Tabla 4
Asociados nuevos por especialidad 2019

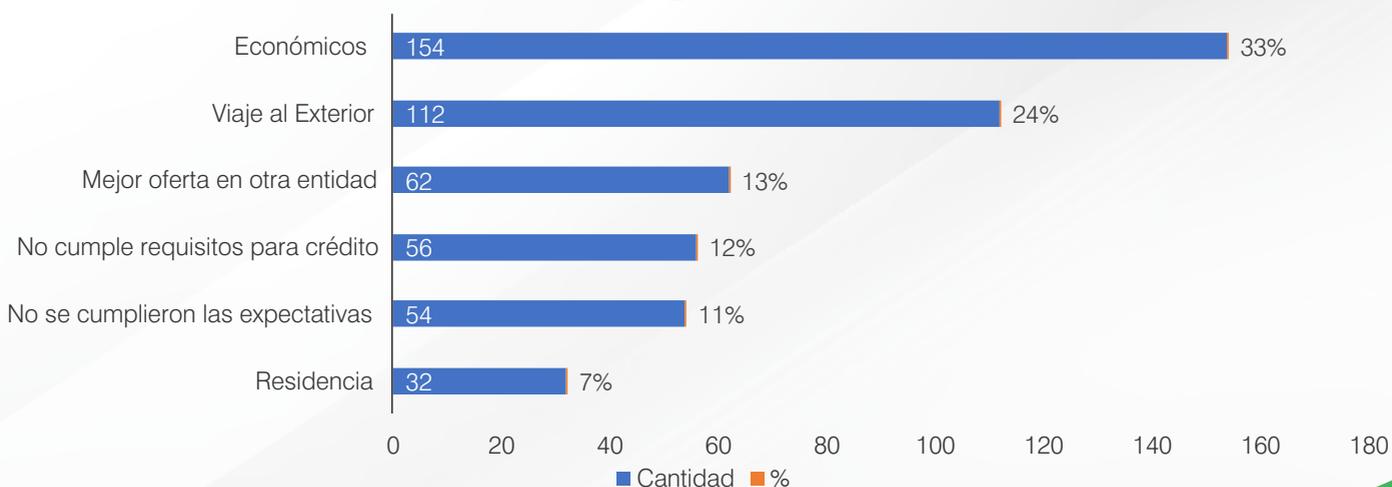
Especialidad	No. Asociados	Especialidad
Médico General	812	56%
Especialista Clínico	285	20%
Residente	241	17%
Especialista Administrativo	79	6%
Jurídicas	18	1%
Interno Estudiante	6	0,40%

Retiros:

En el 2019, se retiraron 470 asociados, 55 más que en el periodo anterior; siendo las causales más comunes, motivos económicos (No pueden asumir costos fijos por desempleo o situación financiera) 33%; viaje al exterior 24%, mejor oferta en otra entidad 13%, no cumple requisitos de crédito 12%, no se cumplieron expectativas 11% y Residencia 7%.



Gráfica 123
Motivos de retiro
2019



Exclusiones

Aunque el proceso de exclusión impacta el resultado neto de la base social, se hace necesario ya que busca que los asociados cumplan con las obligaciones adquiridas y se cuide debidamente el patrimonio de la Cooperativa y sus ahorradores.

En cumplimiento del Estatuto en el artículo 16, numeral 8, “los asociados serán sujetos de exclusión, por mora en sus obligaciones financieras durante más de noventa (90) días calendario. Posterior a la notificación de exclusión y pasados 120 días de incumplimiento en el pago, se procede a la exclusión del asociado en mora”.

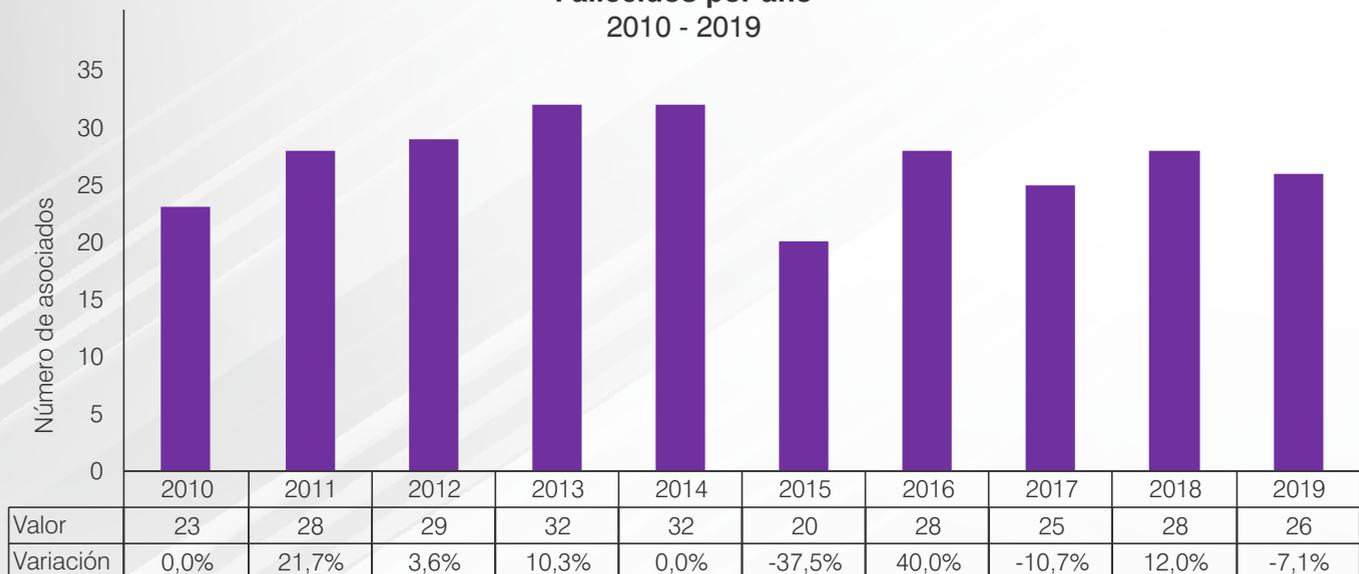
En el 2019 se excluyeron 253 asociados, un 12,8% menos que en el año anterior, manteniendo una tendencia a la baja, que evidencia buenas prácticas en los procesos de cobranza y recuperación de la cartera.

Gráfica 124
Exclusiones por año
2010 - 2019



Fallecidos:

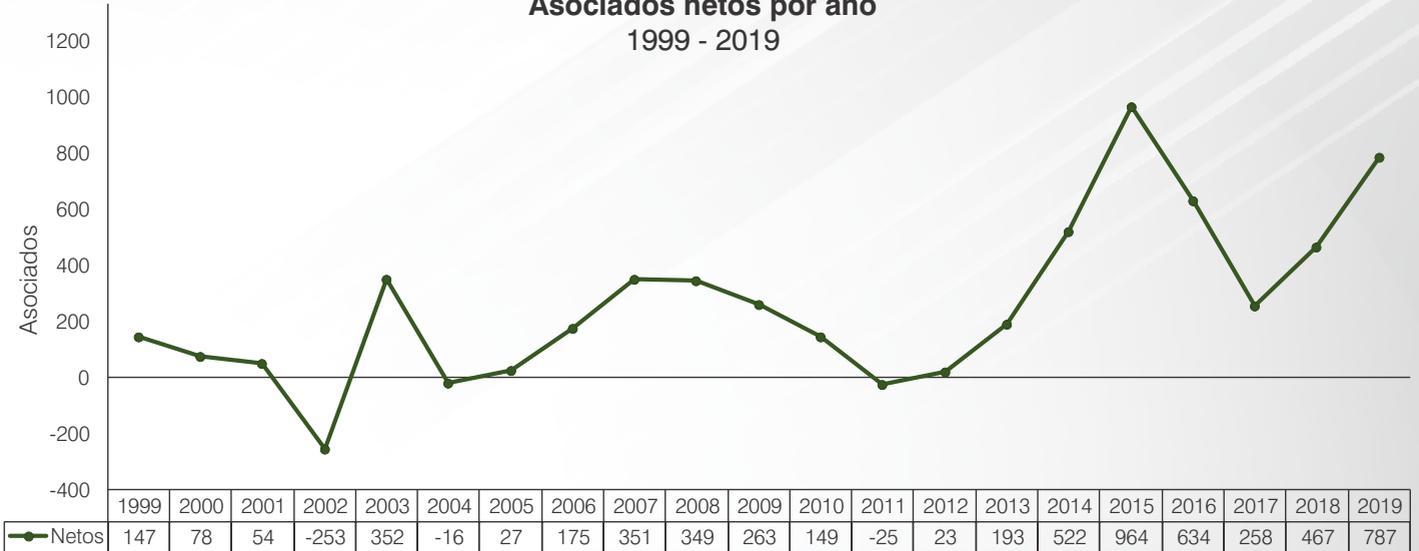
Gráfica 125
Fallecidos por año
2010 - 2019



Afiliados Netos

El resultado neto de la base social se deriva de restarle a las afiliaciones los retiros, las exclusiones y los fallecidos, para así obtener el resultado de crecimiento en asociados netos año tras año. Para el 2019 el resultado final fue de 787 Asociados netos, siendo el segundo año de mayor ingreso a la Cooperativa durante toda su historia, superado sólo por el año 2015 con 964.

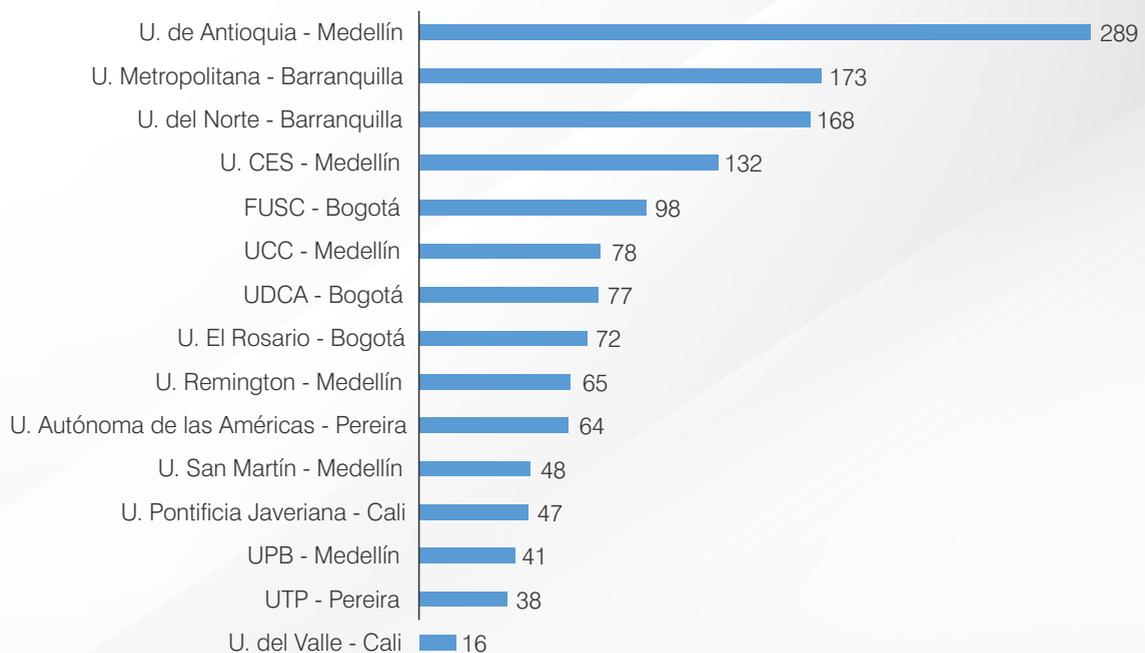
Gráfica 126
Asociados netos por año
1999 - 2019



Eventos realizados en el 2019

Durante el año se realizaron eventos comerciales con las universidades, en total 1.406 graduandos participaron de actividades en donde se buscó principalmente posicionar la Cooperativa como la mejor opción financiera y promover de manera especial el crédito de residente y la póliza de responsabilidad civil médica.

Gráfica 127
Asistentes a eventos realizados con universidades
2019





GESTIÓN ADMINISTRATIVA



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Competencias organizacionales

Con base en los lineamientos del plan de desarrollo 2019 - 2021, en el que se tiene como objetivo “Capacitar al personal en las competencias organizacionales”, junto a los resultados de la evaluación de desempeño, riesgo sicosocial y clima organizacional aplicada en el año 2018, se definió que las competencias corporativas que requieren continuar en desarrollo individual y organizacional son: trabajo en equipo 70%, comunicación efectiva 68% y orientación al logro 65%. Adicional a estas competencias, abordamos nuevamente la comunicación efectiva y la confianza y seguridad en sí mismo.

1. Iniciamos con el proyecto “Expedición COMEDAL”, que busca mejorar la competencia de trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo a través del reaprendizaje de comportamientos positivos que favorezcan un clima de confianza, tranquilidad y de mejoramiento de estas competencias, enfocados en temas del SER, buscando un verdadero trabajo en equipo que impacte las demás competencias y se logren los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Este proyecto se diseñó en 2 rutas de aprendizaje:

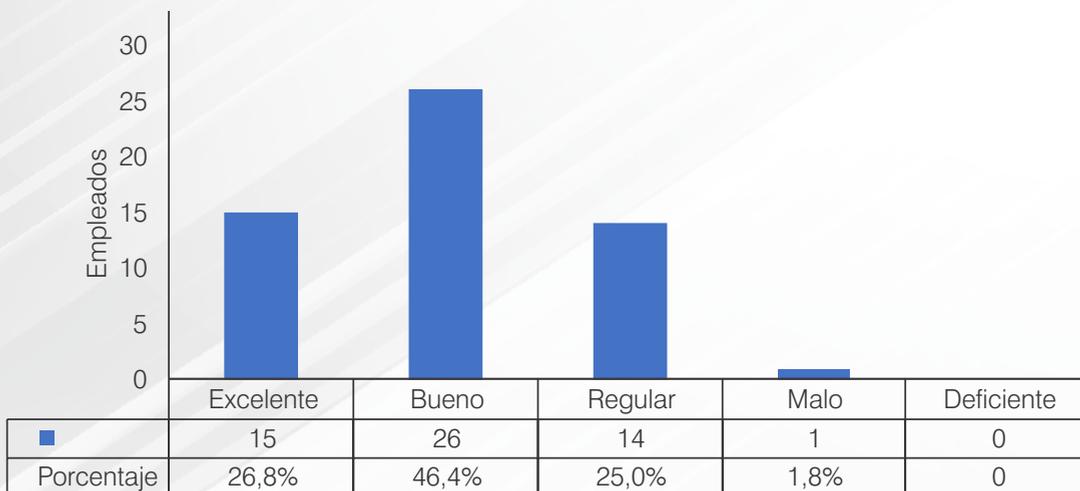
Ruta 1. Tejiendo Puentes desde las siguientes temáticas:

- a) Explorando los fundamentos del trabajo en equipo.
- b) La fuerza de la complementariedad.
- c) La magia de la coordinación.
- d) La fortaleza de la comunicación.
- e) La sutileza de la confianza.
- f) La impecabilidad del compromiso.

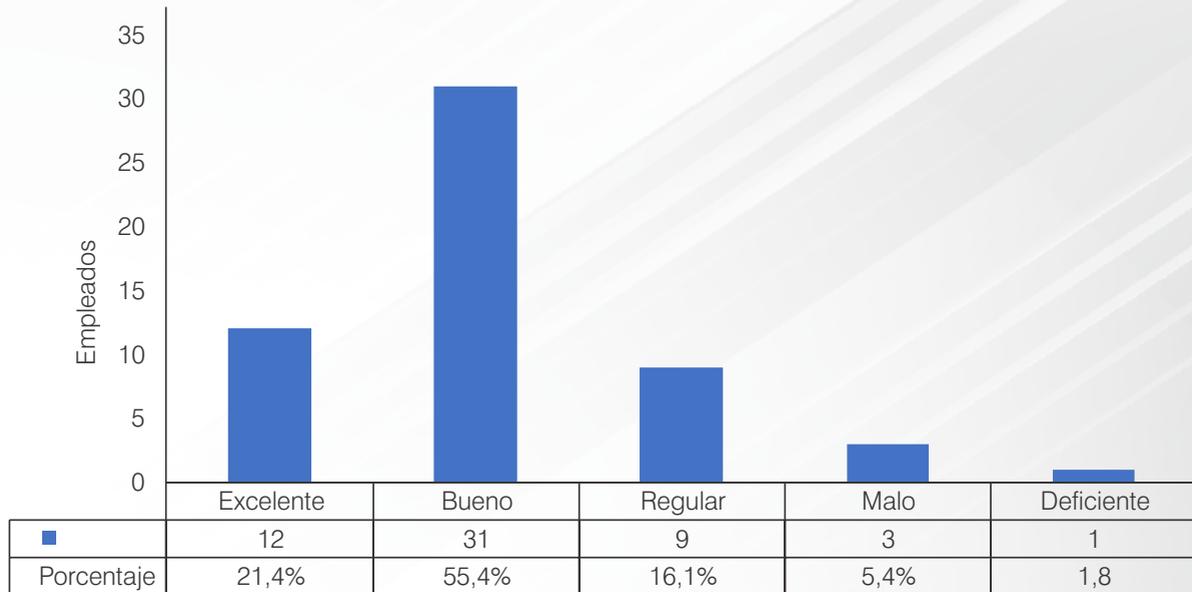
Resultados de encuesta anónima de satisfacción de la primera Ruta, con muestra de 56 empleados.

Gráfica 128

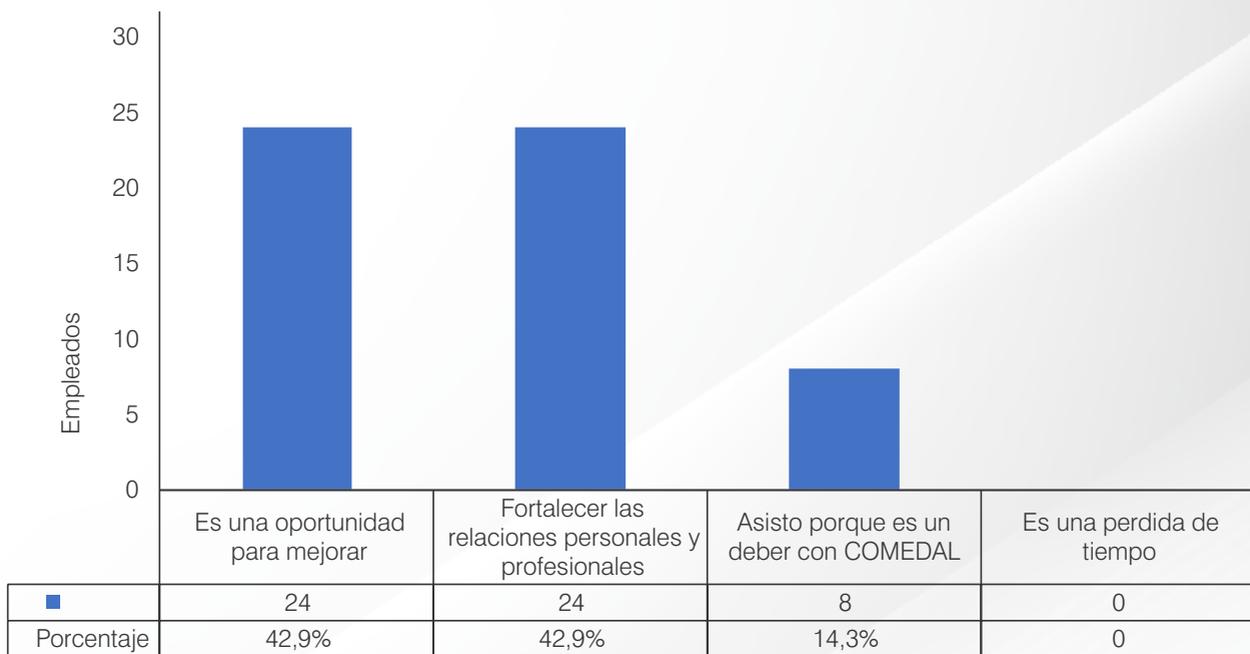
¿Cómo le ha parecido el programa EXPEDICIÓN COMEDAL?



Gráfica 129
Equilibrio teórico-práctico en el abordaje de los temas



Gráfica 130
Cuándo a usted le mencionan EXPEDICIÓN COMEDAL piensa en



Como resultado de esta valoración, se está aplicando una encuesta de validación del impacto del proyecto, en compañía de los líderes de área, de manera que se identifiquen oportunidades de mejora y si es necesario, se ajuste la metodología del programa.

Para el 2020 continuaremos con la Ruta #2, en la que se abordarán temas como principios del trabajo en equipo, productividad para asegurar los resultados, positividad para asegurar la sostenibilidad.

2. Para la competencia de Orientación al logro se diseñó el proyecto especial para el equipo comercial al que llamamos “Orquestador de posibilidades”. Este proyecto está inspirado en las tres habilidades de un orquestador de posibilidades, derribando viejos juicios que limitan la capacidad de cooperar, dar u ofertar ayuda y avanzar juntos hacia las metas, basado en tres premisas:
- Desarrollar la capacidad de estar con los otros y para los otros.
 - Cultivar la fortaleza emocional y el poder personal.
 - Comprender que vender es abrir posibilidades.

Durante el año trabajamos con 7 enfoques dirigidos al equipo comercial en temas como:

- Fortalecimiento de equipo
- Responsabilidad incondicional
- Cómo construir confianza y confiabilidad
- Cuál es nuestra misión como equipo
- Conversar para abrir posibilidades.
- Ciclo efectivo de trabajo
- Acuerdos de equipo para avanzar hacia los resultados

Estos ejercicios nos permitieron identificar que se requería una nueva evaluación de las competencias del personal, para obtener resultados específicos que permitan orientar con mayor efectividad el proceso de formación.

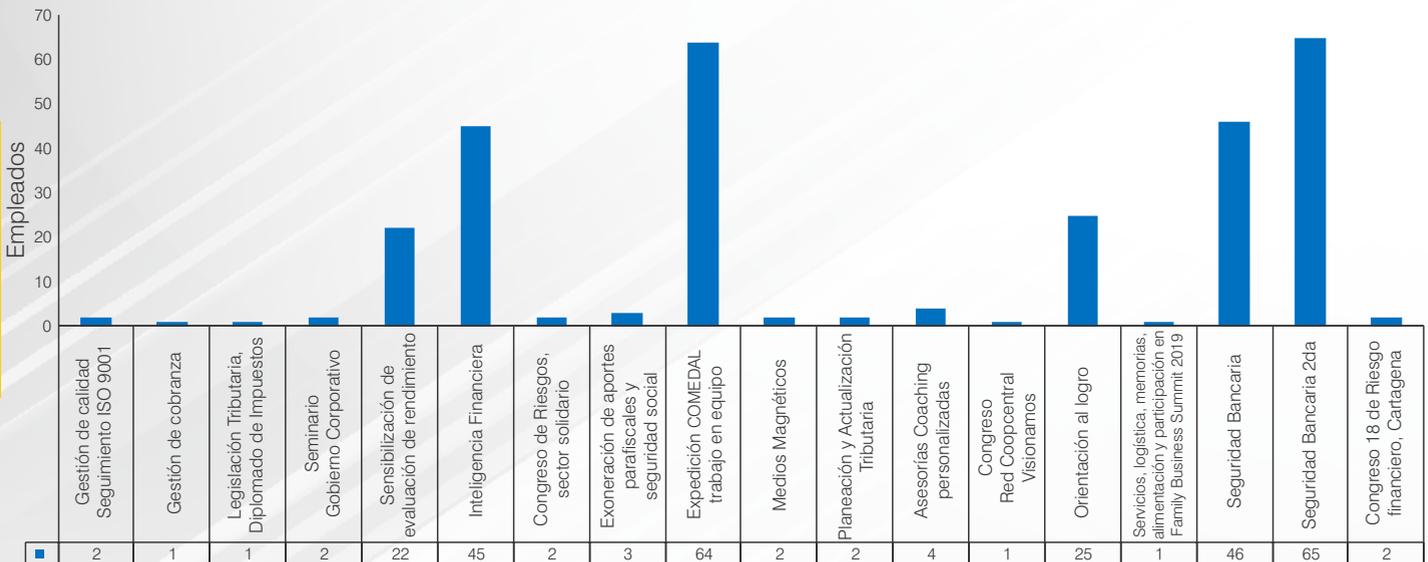
Con base en la prueba KompeDISC, que mide las competencias de resultados, interpersonales, cognitivas e intrapersonales, pudimos establecer que hay una alta motivación al logro, aunque se deben fortalecer los factores que les permitirán alcanzar la competencia para orientarse hacia el logro como son: planeación, persistencia, negociación y proactividad.

Con estos hallazgos reestructuramos el plan de trabajo con intervención individual por regiones, que tendrá lugar en el año 2020.

Capacitaciones técnicas

En COMEDAL hemos fortalecido la formación en competencias técnicas y de conocimiento entre los empleados, dando continuidad a los espacios de capacitación en temas que orientan la mejora en cada uno de los procesos en los que se desempeñan.

Gráfica 131
Asistentes por capacitación técnica
2019



Ausentismo

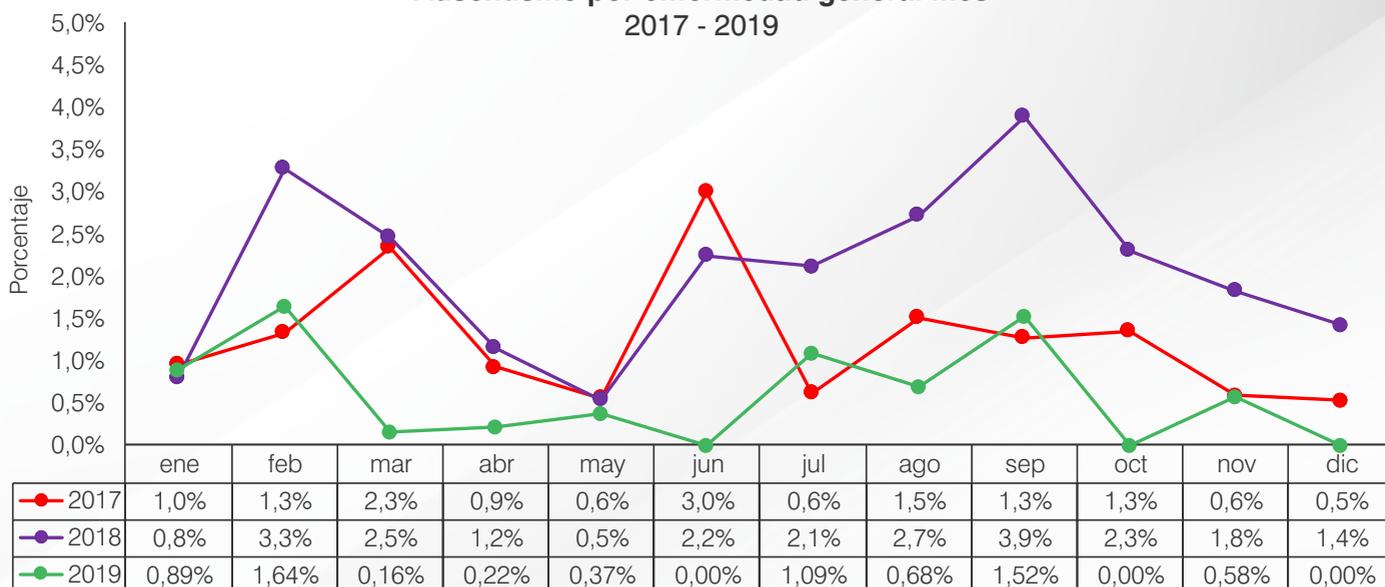
Para el año 2019 no se presentaron incapacidades por enfermedades atribuibles a causa laboral, lo que permitió deducir que todas nuestras instalaciones están adecuadas correctamente y son seguras; además, que disponemos de un buen ambiente laboral y un trato cordial al colaborador, sin sobrecarga laboral.

Las incapacidades de mayor impacto para el indicador de ausentismo se dieron en el mes de febrero por enfermedad ortopédica de origen común, en julio por resfriados y en septiembre por procedimiento quirúrgico; ninguna de ellas está relacionada con causas laborales.

Gráfica 132
Ausentismo atribuible a lo laboral
2017 - 2019



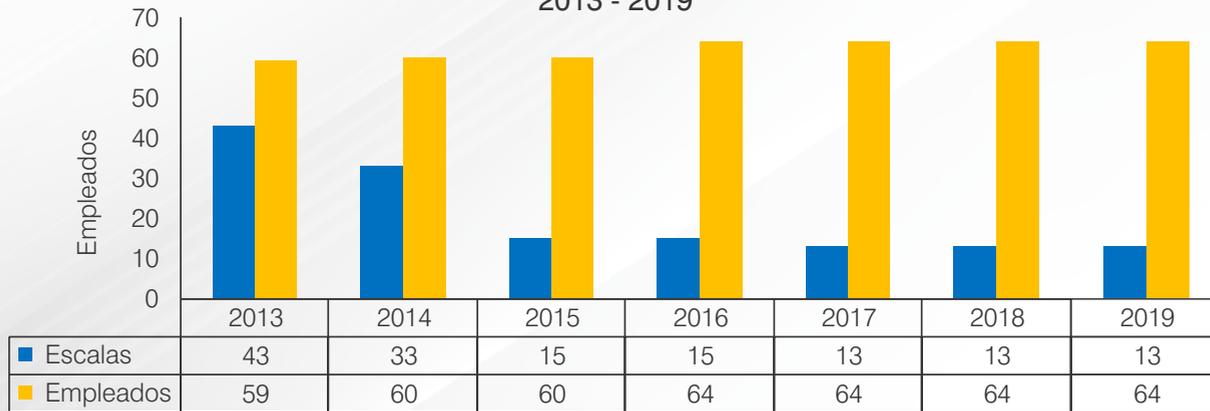
Gráfica 133
Ausentismo por enfermedad general mes
2017 - 2019



Escala salarial

En el año 2019 la Cooperativa sostuvo las 13 escalas salariales para los empleados, siguiendo los lineamientos planteados en el Plan de Desarrollo 2019- 2021.

Gráfica 134
Escala salarial
2013 - 2019



EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

La Cooperativa con el fin de consolidar su eficiencia administrativa inició en el 2015 la separación de las funciones del Front, Back, Mesa de Ayuda y Front virtual y enfocó sus estrategias para el año 2018 en actividades que permitieran medir la eficiencia.

Front Office

Atendemos y brindamos asesoría al asociado de forma integral y personal. No atienden telefónicamente.



Back Office

Validamos todas las operaciones del día a nivel nacional. Controlamos el riesgo operativo. Retroalimentamos las fallas encontradas en los procesos.



Mesa de Ayuda

Brindamos atención telefónica a nivel nacional, impactando positivamente la oportunidad del servicio y garantizando la trazabilidad del proceso.



Front Virtual

Atendemos las solicitudes que nuestros asociados de todas las sedes del país envían por correo electrónico, con un asesor integral, optimizando el tiempo de respuesta.



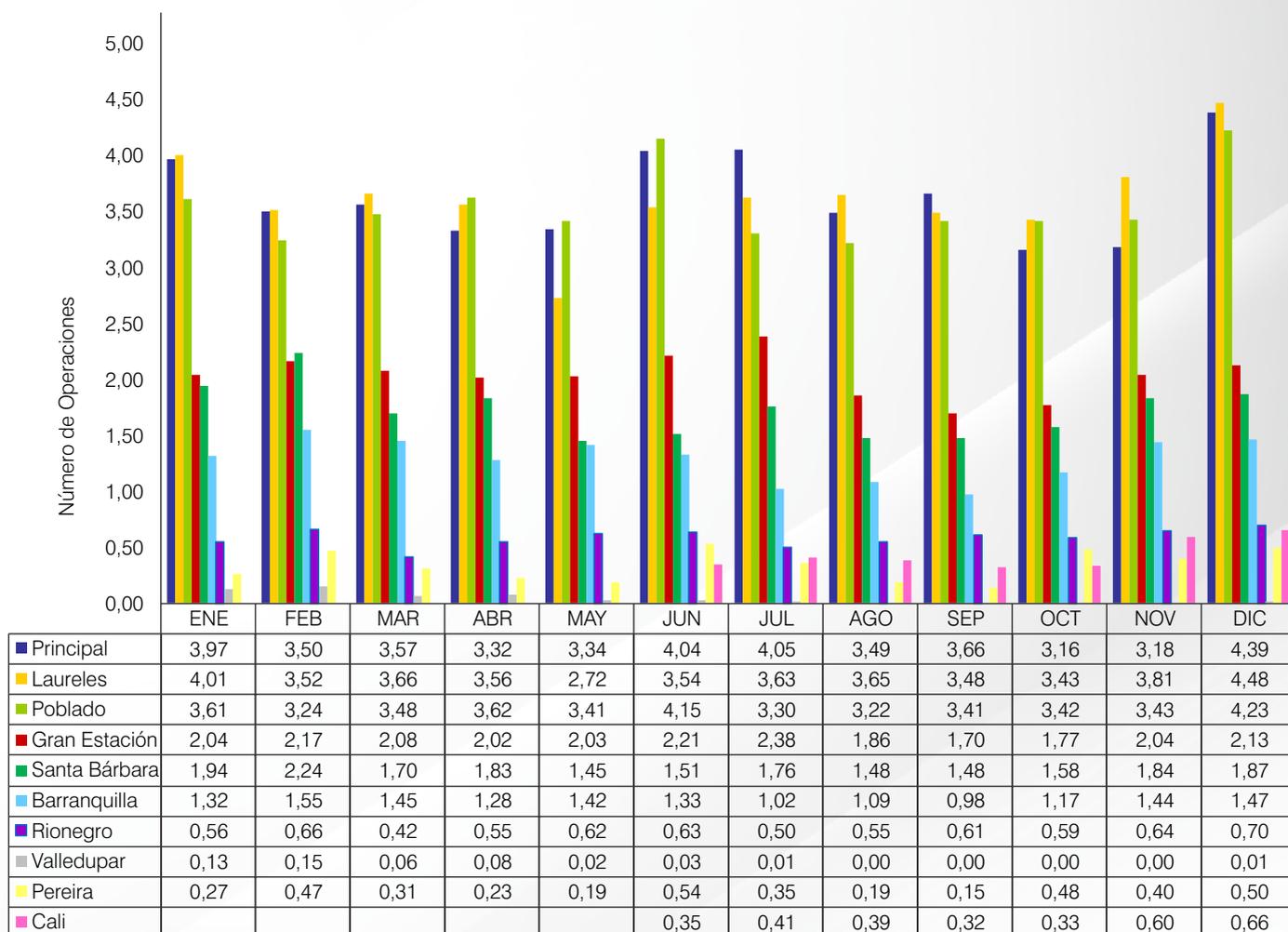
Atención por asesores integrales

Medimos el volumen de las transacciones que realizan los auxiliares integrales, con el objetivo de identificar el número de atenciones por hora, para así optimizar el servicio y los tiempos de respuesta al asociado y vigilar permanentemente la productividad de nuestros colaboradores, evitando la ineficiencia o la sobrecarga laboral.

Las oficinas de mayor transaccionalidad por hora / asesor promedio en el último año, son Principal 3.64, Laureles con 3.62 y Poblado con 3.54. En la región Bogotá, la oficina Gran Estación tuvo un promedio de 2.04, mientras que Santa Bárbara del 1.79; por su parte, en la región Caribe, la oficina de la ciudad de Barranquilla presentó un promedio de 1.29. Esto se debe además del incremento en la base social, a la reubicación de oficinas en zonas de mejor acceso para los asociados.

En las demás oficinas se planean estrategias que permitan aumentar el indicador, al igual que Cali en la que se continúan las actividades de penetración de mercado.

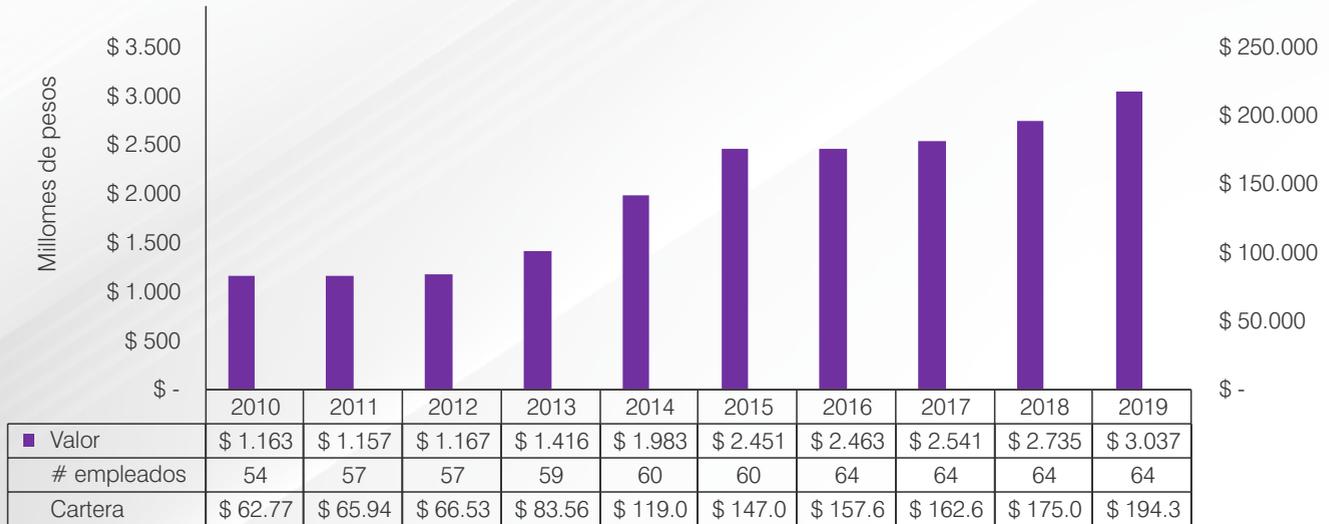
Gráfica 135
Transacciones por hora / asesor
2019



Número de cartera por empleado

Durante los últimos 9 años la Cooperativa aumentó el volumen del total de cartera por empleado, pasando de un valor de \$1.163 millones en el año 2010 a \$3.037 millones al cierre de 2019, que implica un crecimiento del 161% en la productividad.

Gráfica 136
Cartera/Empleado
2010 - 2019



Número de captaciones por empleado

La Cooperativa aumentó el volumen del total de captaciones por empleado en los últimos 9 años, pasando de \$771 millones en 2010 a \$1.916 millones en 2019, que implica un crecimiento del 149%.

Gráfica 137
Captación/Empleado
2010 - 2019



Número de asociados por empleado

COMEDAL aumentó el promedio de asociados por empleado, pasando de 97 a 142, una variación del 33% en los últimos 9 años.

Gráfica 138
Asociado/Empleado
2010 - 2019



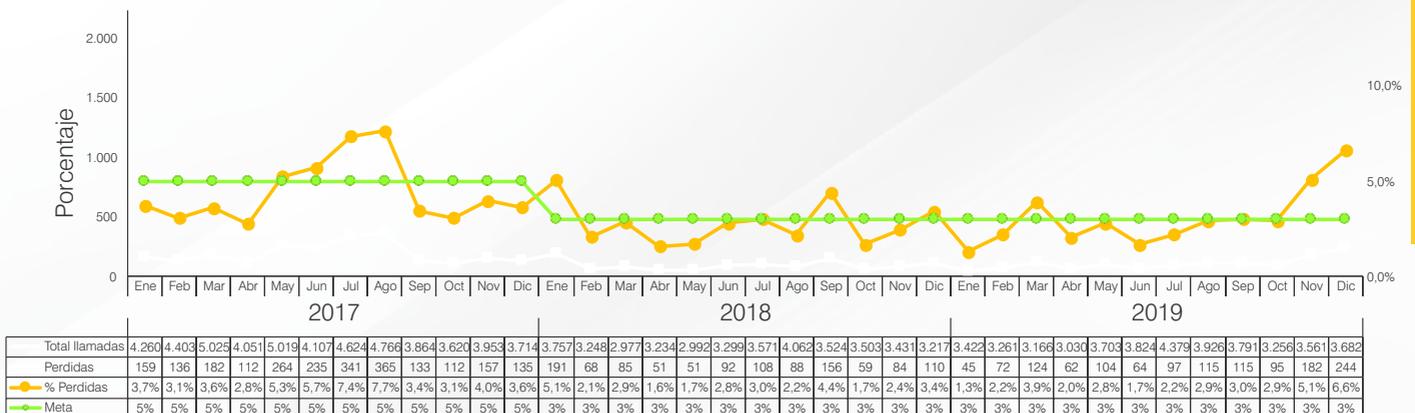
La Cooperativa viene realizando un manejo eficiente de su recurso humano, fundamentado en la gestión por procesos, la sistematización y automatización de ellos sin descuidar la satisfacción del empleado y en consecuencia la del asociado.

GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Mesa de ayuda (atención del servicio telefónico)

El total de llamadas recibidas durante el 2019 fue de 43.001, de las cuales fueron atendidas 41.682, es decir el 97%, reflejando un control sobre las llamadas perdidas que tienen como meta no superar el 3%. En los meses noviembre y diciembre se refleja un incremento en las llamadas perdidas producto de las campañas de crédito y la invitación a la noche del asociado. Para cubrir la necesidad de atención en mesa de ayuda, se asignaron dos asesores integrales de apoyo de la Regional Bogotá y se organizó un nuevo cuadro de turnos en horarios específicos.

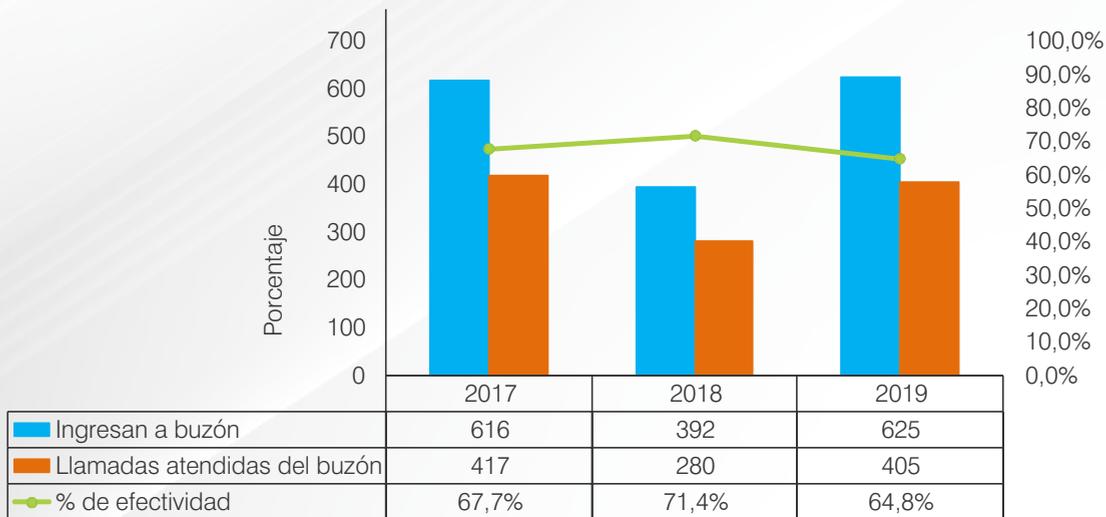
Gráfica 139
% de llamadas perdidas
2017 - 2019



Con el objetivo de brindar atención al asociado, se estableció desde el 2017 el buzón de mensajes, en el que el asociado puede solicitar que le regresen su llamada.

Gracias a esta estrategia, de las 625 llamadas que ingresaron al buzón durante el 2019, fueron atendidas 405, correspondientes al 64,8%.

Gráfica 140
Atención llamadas buzón de mensajes
2017 - 2019



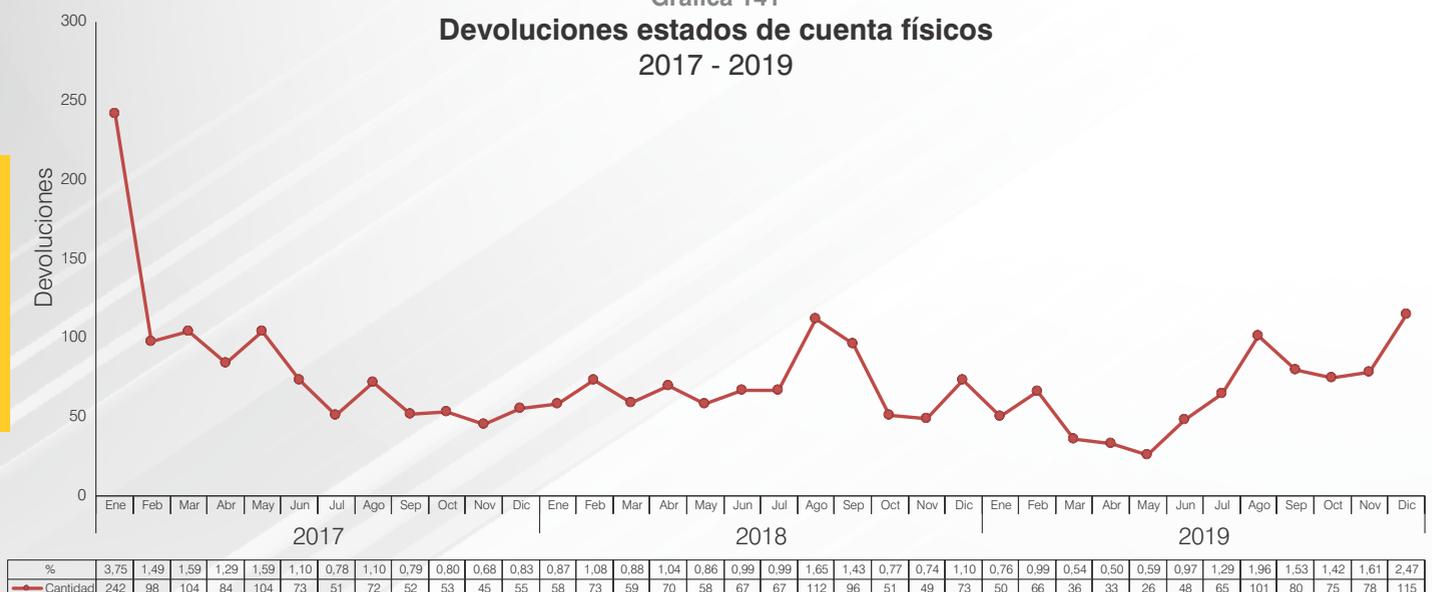
Gestión de correspondencia

- Envío de estado de cuenta

COMEDAL envía mes a mes el estado de cuenta a sus asociados y desde el área documental se hace la gestión a las devoluciones que se presentan por diferentes causas, esta gestión nos permite mantener una base social actualizada, estar en permanente contacto con los asociados y disminuir el indicador de morosidad.

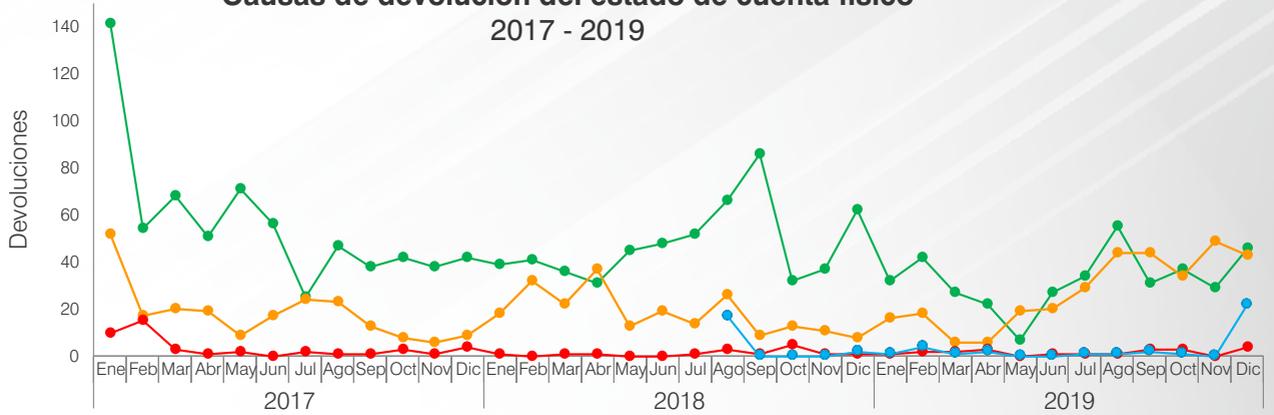
En 2019 el promedio de las devoluciones estuvo en el 1.2%.

Gráfica 141
Devoluciones estados de cuenta físicos
2017 - 2019



En la siguiente gráfica se evidencia que la causal que presenta mayor devolución es no reside o desconocido, que corresponde a los cambios de dirección de correspondencia del asociado no reportados a la Cooperativa, con un promedio durante el año 2019 del 52%, seguida de dirección incompleta e incorrecta que es del 41%. A través de nuestros medios de comunicación, hacemos campañas con nuestros asociados para que al momento de cambiar su dirección de correspondencia registre el cambio desde la sucursal virtual o cualquier otro medio y así mantener nuestra base de datos actualizada facilitando la comunicación.

Gráfica 142
Causas de devolución del estado de cuenta físico
2017 - 2019



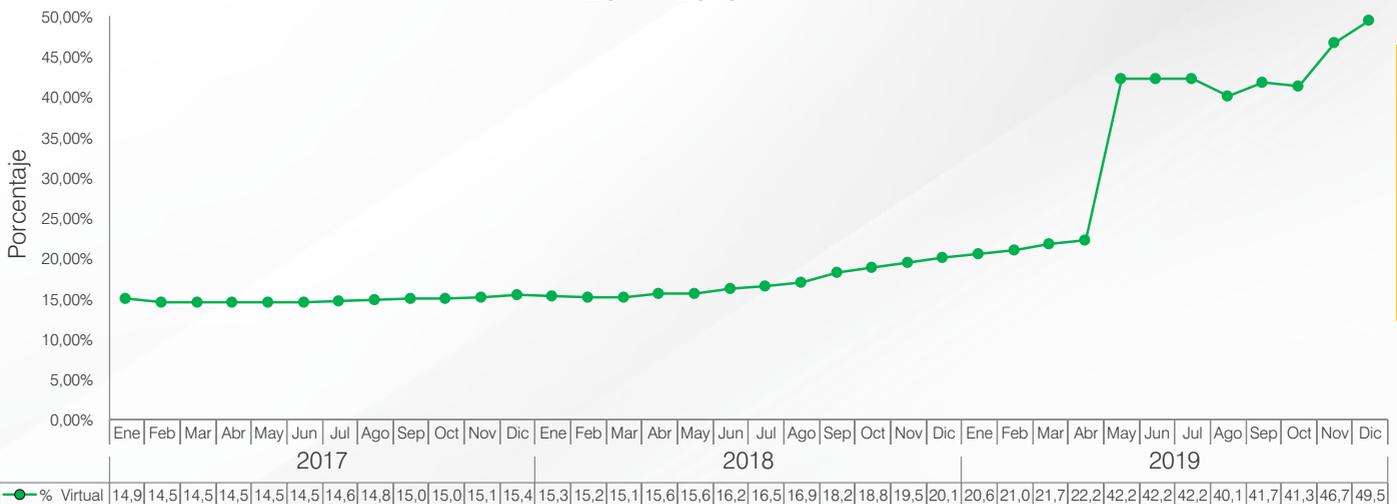
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
● No reside/desconocido	141	54	68	51	71	56	25	47	38	42	38	42	39	41	36	31	45	48	52	66	86	32	37	62	32	42	27	22	7	27	34	55	31	37	29	46
● Incorrecta/incompleta	52	17	20	19	9	17	24	23	13	8	6	9	18	32	22	37	13	19	14	26	9	13	11	8	16	18	6	6	19	20	29	44	44	34	49	43
● Rechazado/ difícil acceso	10	15	3	1	2	0	2	1	1	3	1	4	1	0	1	1	0	0	1	3	1	5	1	1	1	2	2	3	0	1	1	1	3	3	0	4
● No hay quien reciba																				17	0	0	0	2	1	4	1	2	0	0	1	1	2	1	0	22

Estado de Cuenta Virtual

Con el objetivo de estimular el envío de estado de cuenta virtual, durante el 2019 se realizaron tres campañas dirigidas a los asociados que aún reciben el estado de cuenta físico, lo que representa un beneficio para el asociado al acceder a su información en forma más rápida y desde cualquier lugar.

Como resultado de esta estrategia, pasamos de tener un 14,9% de envíos de estado de cuenta virtual en el año 2017, a un 49,5% al cierre del 2019, contribuyendo además con el ahorro de papel y el cuidado del planeta.

Gráfica 143
Envío de estado de cuenta virtual
2017 - 2019



GESTIÓN ADMINISTRATIVA



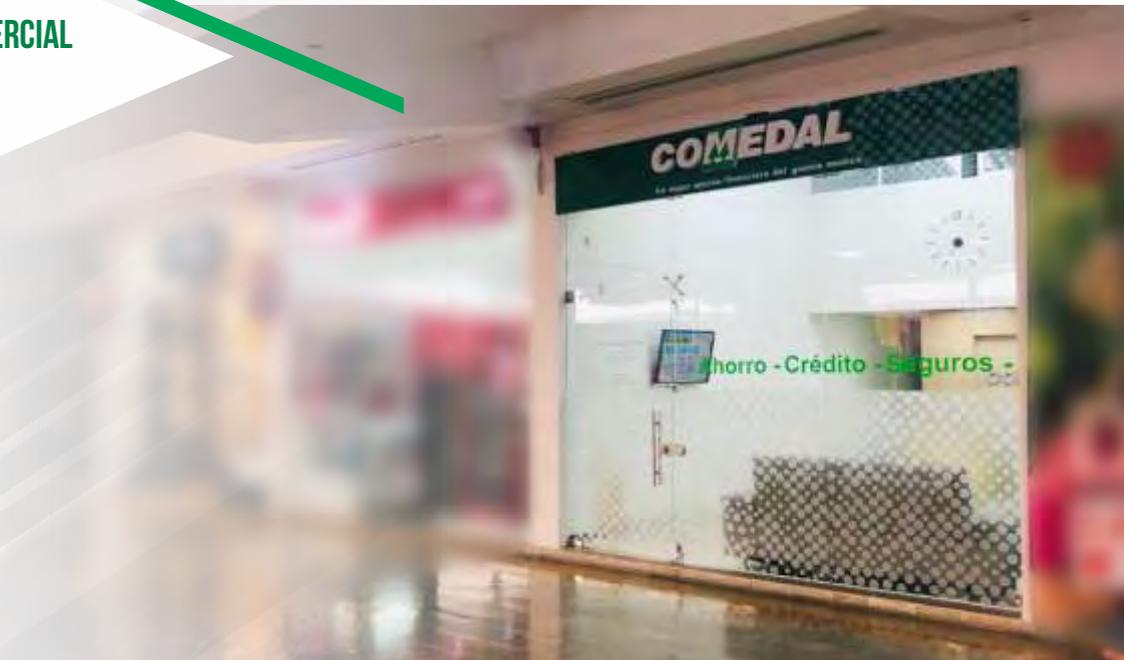
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Una de las estrategias de COMEDAL en los últimos 5 años, para darle mayor visibilidad a las oficinas es la reubicar las sedes en espacios modernos, confortables, de fácil acceso y con posibilidades de parqueo, preferiblemente en los primeros pisos de centros comerciales, conservando la identidad corporativa que distingue el resto de oficinas en el país.

En mayo del año 2019, como parte del proyecto de expansión de COMEDAL y del estudio de mercado realizado el año anterior, abrimos sede en la ciudad de Cali, con una oficina ubicada en el Centro Comercial Unicentro, local 194. Esta oficina está cerca de universidades, clínicas y una de las principales zonas de servicios médicos del sector.



**COMEDAL CALI
CENTRO COMERCIAL
UNICENTRO
LOCAL 194**



Para el segundo semestre del año 2020 se tiene proyectado hacer apertura de una sede en la ciudad de Bucaramanga.

Evaluación de proveedores

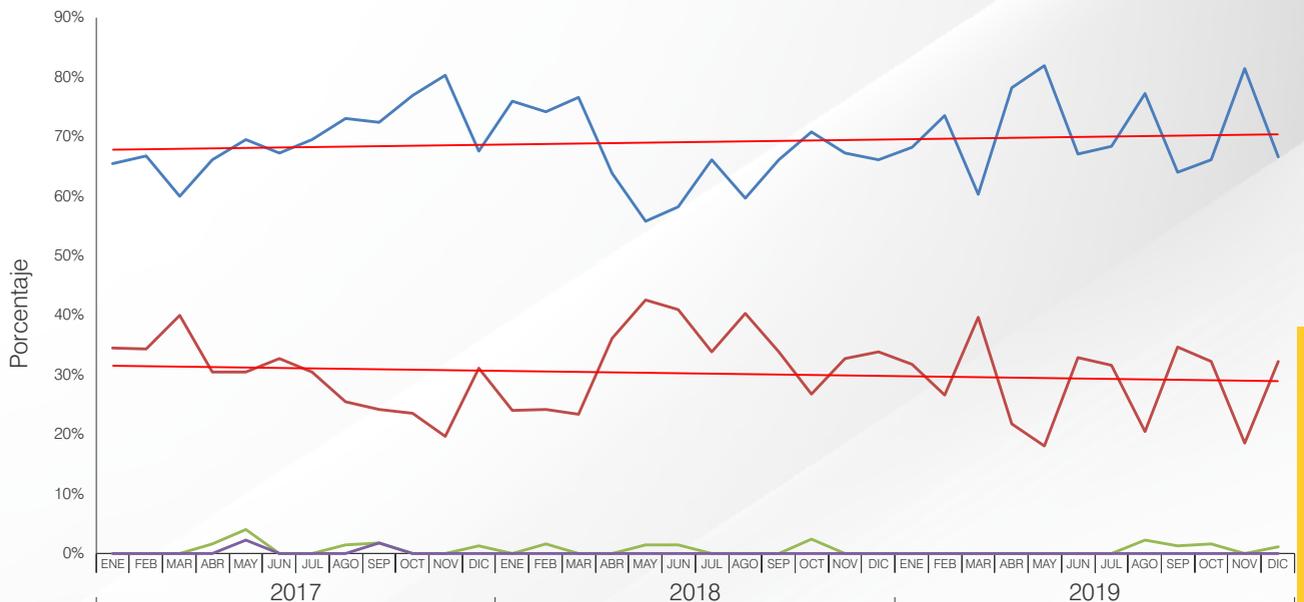
El proceso de evaluación de los proveedores, permite valorar el cumplimiento de los acuerdos al momento de solicitar el servicio, la calidad, oportunidad y los criterios en los que deben mejorar, con el fin de afianzar la relación comercial con la Cooperativa.

COMEDAL evalúa a todos los proveedores, de acuerdo al impacto sobre la calidad de los productos y servicios que se entregan al Asociado y lo hace como requisito previo al pago de las facturas presentadas por el proveedor. Para esta evaluación se clasifican en grupos; el Grupo 1, los que entregan productos o servicios que se incorporan en los productos para el asociado, tales como papelería, material publicitario, entre otros; Grupo 2, los que entregan al asociado servicios en convenio con COMEDAL, como Los Olivos y EMI; Grupo 3, los cuales ejecutan un proceso de COMEDAL o parte de él, como es el caso del Corredor de seguros y Abogados; Grupo 4, Otros proveedores que no afectan el portafolio de servicios.

Semestralmente consolidamos las evaluaciones e informamos a cada proveedor el resultado obtenido, de manera que se reconozca la buena labor en los mejor calificados y se creen oportunidades de mejora en los que tuvieron calificaciones bajas. Adicionalmente, a los proveedores de servicios por Convenio (grupo 2), intermediario de seguros (grupo 3) se les realiza periódicamente validación del servicio, que permite conocer la calidad del servicio prestado al asociado.

En el último año las evaluaciones de nuestros proveedores han estado entre altamente confiable, confiable y medianamente confiable. Los medianamente confiables son invitados a revisar los criterios a mejorar para mantener la calidad del servicio.

Gráfica 144
Evaluación de proveedores
2017 - 2019



	2017												2018												2019											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
— ALTAMENTE CONFIABLE	66%	67%	60%	66%	70%	67%	70%	73%	72%	77%	80%	68%	76%	74%	77%	64%	56%	58%	66%	60%	66%	71%	67%	66%	68%	73%	60%	78%	82%	67%	68%	77%	64%	66%	81%	67%
— CONFIABLE	35%	34%	40%	31%	30%	33%	30%	25%	24%	24%	20%	31%	24%	24%	23%	36%	43%	41%	34%	40%	34%	27%	33%	34%	32%	27%	40%	22%	18%	33%	32%	20%	35%	32%	19%	32%
— MEDIANAMENTE CONFIABLE	0%	0%	0%	2%	4%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	2%	0%	1%
— POCO CONFIABLE	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

» SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Renovación del certificado de calidad

En septiembre de 2019 recibimos la visita del ICONTEC como ente certificador, quien realizó la auditoría de renovación y ampliación al Sistema de Gestión de la Calidad de COMEDAL, para verificar la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema de gestión. Igualmente verificar la inclusión de los elementos exigidos en la nueva versión de la ISO 9001:2015 como: gestión de los riesgos, las relaciones con las partes interesadas, la transferencia del conocimiento y la agilidad y simplificación en los procesos para obtener un enfoque más integral hacia la satisfacción de los requisitos de nuestros asociados. Las fortalezas que el ente certificador nos destacó fueron:

- La buena disposición y la apertura mental que se evidencia en el equipo de trabajo para atender el servicio de auditoría externa, permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua del mismo.
- Se observa en un video realizado con motivo de la celebración de los 55 años de la Cooperativa, los testimonios de diferentes asociados acerca del cumplimiento de los principios y valores cooperativos de: Transparencia, eficiencia, responsabilidad y enfoque hacia el servicio, lo que demuestra la coherencia con el direccionamiento estratégico institucional.
- Se evidencia un crecimiento exponencial en los último 5 años de la Cooperativa, en las dimensiones de: Base social – captaciones – disminución de la morosidad – satisfacción del asociado (Agilidad, Claridad, Calidez, Confiabilidad), lo que demuestra la capacidad de gestión de parte del equipo directivo.
- Se cuenta con un sistema de información financiero, denominado “Termómetro COMEDAL” para monitorear en tiempo real el estado de resultados, como soporte para la toma de decisiones operativas y de dirección, lo que permite anticiparse a posibles desviaciones en función de asegurar las metas propuestas.
- La rigurosidad con la cual se insiste en la lectura y comprensión de las comunicaciones acerca de las campañas por parte de los asociados, demuestra el compromiso de la alta dirección con la estrategia de acercamiento con ellos, además de mantener informados a las partes interesadas sobre las actividades de la Cooperativa.
- El enfoque para el diseño de las campañas dirigidas a la satisfacción de las necesidades específicas de un segmento de asociados, que tiene en cuenta igualmente el comportamiento de éstos, da respuesta a la estrategia corporativa de “conocimiento del asociado”.
- El resultado que se entrega mensualmente a los asociados sobre beneficios sociales, demuestra además de la capacidad de gestión de la Cooperativa, la motivación por estar asociado a la Cooperativa dado que se evidencia la diferencia en términos de rendimientos con relación al sector financiero.

- La adecuación de las decisiones de otorgamiento de los créditos se observa en un indicador de 97.79 % asociados con pago a 0 días (2018) el cual ha mejorado frente a la gestión obtenida en el año 2017 (95.77%); el fallo en la colocación de la cartera de COMEDAL terminó el año 2018 en 0.4%, a diferencia de otros solidarios el cual estaba alrededor de 1.1% para la misma fecha.
- La disminución de la edad de la base social de 47,5 años en el 2013 a 44,1 años en el 2018 muestra la participación de mayor proporción de asociados más jóvenes, lo cual garantiza la permanencia de la organización en el tiempo
- Se evidencia fortaleza en el componente tecnológico por medio de la implementación de tics las cuales facilitan tanto la medición, le evaluación de la información, así como, su socialización, lo cual deriva en mayor adherencia de las personas a los procesos y a la alineación con objetivos y metas planificadas.
- Se logró evidenciar compromiso del personal operativo con el cumplimiento de lo planificado en los diferentes procesos, lo cual brinda una garantía importante en la eficacia del sistema de gestión.
- La gestión de infraestructura tecnológica, en respuesta a las líneas de: Virtualidad – Automatización de procesos - y Seguridad, a través de proyectos, va a permitir la generación de valor para los asociados que sea reconocida por éste, en términos de diferenciación, como aporte de sostenibilidad con criterios de competitividad y calidad.

Como conclusión el ICONTEC recomendó renovar y ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión de la calidad, el cual cumple con los requisitos necesarios para actualizar la certificación a la versión 2015 de la norma ISO 9001.



Validación del servicio

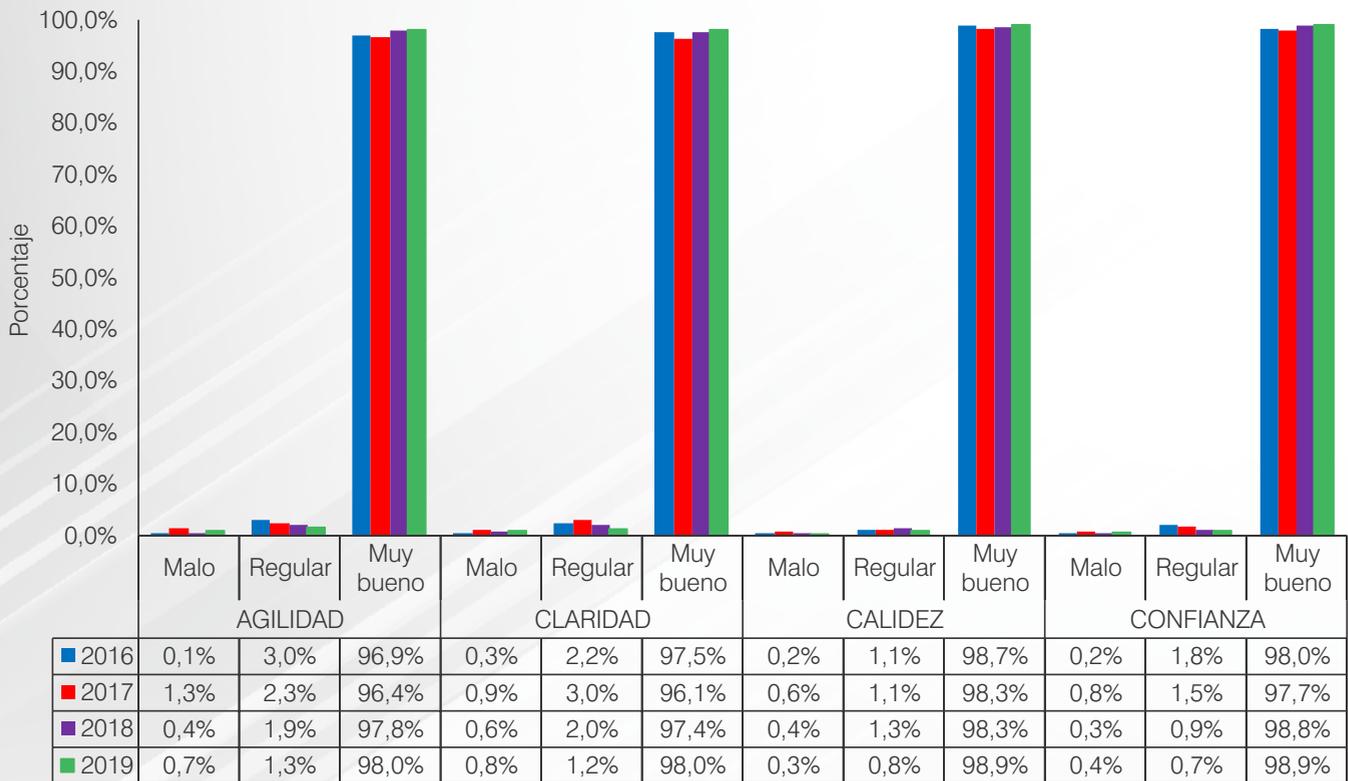
Desde el 2018 iniciamos con las encuestas de validación del servicio automatizadas, lo que nos ha permitido aumentar el promedio de asociados que responden la encuesta mes a mes, pasando de un 6,2% promedio en 2017 al 19% en el año 2019.

Gráfica 145
Encuestas Recibidas
2017 - 2019



Los resultados de las encuestas realizadas mes a mes durante el 2019, en las que evaluamos las variables de agilidad, calidez, claridad y confianza estuvieron por encima del 98%, aumentando un 0.40% más que el año anterior y cumpliendo con la meta trazada del plan de desarrollo que fue del 95%.

Gráfica 146
Satisfacción del asociado
2016 - 2019



En COMEDAL premiamos los asociados que a través de la validación del servicio nos permiten conocer el grado de satisfacción, inquietudes y sugerencias frente a la agilidad, la claridad, la calidez y la confianza que les brindamos. De esta manera tomamos acciones de mejora para nuestros productos y servicios.

Con el fin de estimular la participación en la encuesta de satisfacción del servicio e incentivar el ahorro en nuestra Cooperativa, se realizó el sorteo de 20 CDATs, cada uno (1) de \$600.000, entre los 3.836 asociados que recibieron el servicio y respondieron la encuesta.

Procedimiento para gestionar PQRS

Para el tratamiento de las PQRS continuamos realizando el registro a través del procedimiento workflow, que permite al asociado radicar su requerimiento por medio de la página WEB, el correo electrónico, o llamar a la Mesa de Ayuda; posteriormente, son clasificadas y enviadas a cada líder del proceso para su debido tratamiento. Cada una de ellas fue analizada en la reunión semanal del equipo directivo, donde se hizo el seguimiento, la corrección a todos los hallazgos y se implementaron las acciones correctivas necesarias para evitar que ocurra nuevamente por la misma causa.

Gráfica 147
**Procedimiento para gestionar PQRS
 2019**



Porcentaje de PQRS

En 2019 se recibieron 177 PQRS, de las cuales el 43.5% (77) fueron quejas y reclamos que corresponde a un 0,07% de nuestra base social. Este porcentaje ha venido disminuyendo en los últimos años demostrando así que las acciones implementadas fueron efectivas y han aumentado la satisfacción del asociado en la prestación del servicio. (Ver gráfica 148)

Gráfica 148
Porcentaje quejas y reclamos vs asociados netos
 2014 - 2019

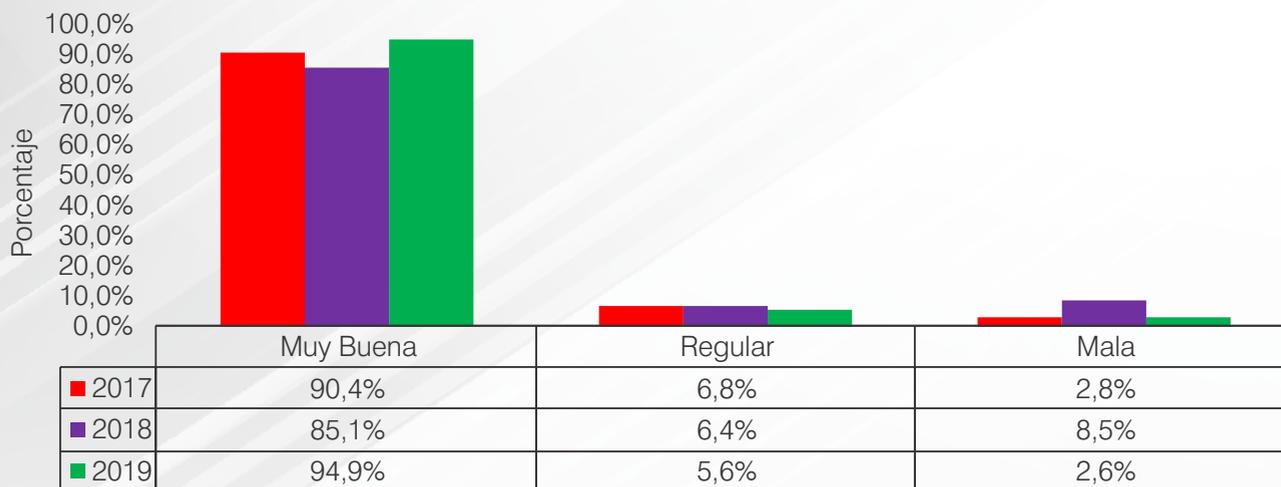


Evaluación de oportunidad y satisfacción en la respuesta a las PQRS

Luego de la respuesta que se envía al asociado de la PQRS recibida, desde el área de calidad se hace el cierre a través de una llamada o del correo electrónico para evaluar la oportunidad, la solución brindada y la satisfacción en la respuesta.

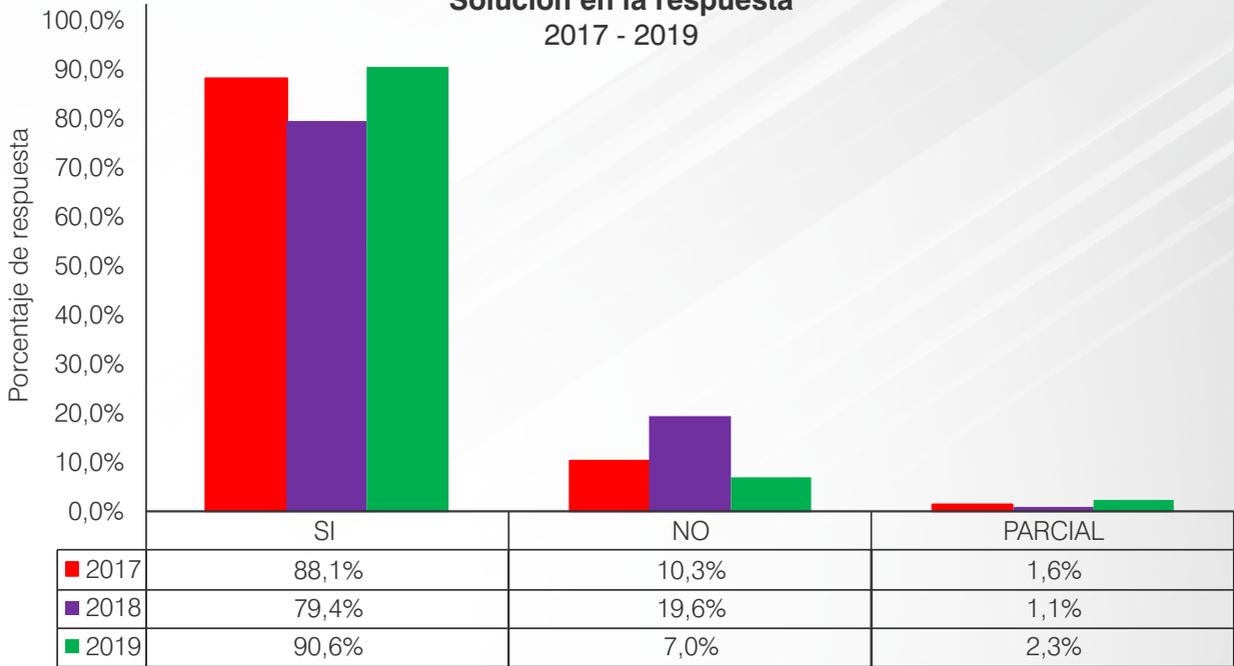
Como resultado se evidenció que la oportunidad en la respuesta a las PQRS para el año 2019 fue del 94.9%.

Gráfica 149
Oportunidad en la respuesta
 2017 - 2019



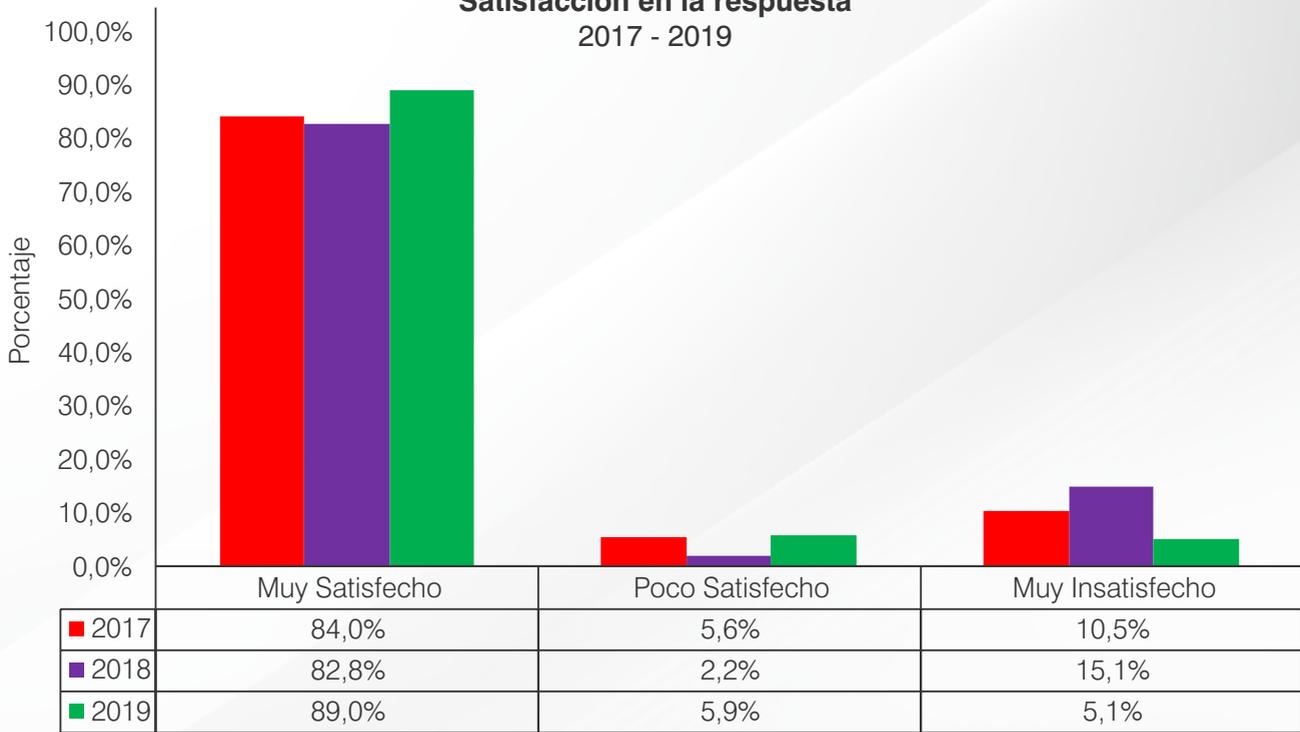
El 90,6% de nuestros asociados dicen que se les dio solución a sus PQRS. Es importante resaltar que no todas las PQRS se resuelven de forma positiva para el asociado, es el caso de los reportes negativos a las centrales de riesgo, debido a que por Ley Habeas Data no se pueden retirar.

Gráfica 150
Solución en la respuesta
2017 - 2019



En cuanto a la satisfacción del asociado con la respuesta que le brindamos a su PQRS para 2019 fue del 89%. Entre los que no quedaron satisfechos con la respuesta, se encuentran inconformidades por no retirar los de centrales de riesgo, cobros de cartera en asociados excluidos y no pagos de beneficios por incumplimiento de los requisitos establecidos.

Gráfica 151
Satisfacción en la respuesta
2017 - 2019



Las siguientes son algunas acciones de mejora en la prestación del servicio, teniendo en cuenta las sugerencias de nuestros asociados.

- ▶ Envío del certificado para declaración de renta al correo electrónico de los asociados.
- ▶ Apertura de nueva oficina en Cali, para continuar con el crecimiento de la base social y ofrecer las mejores opciones financieras para el gremio médico.
- ▶ Mejoras en el Proyecto Tablet en la firma y la huella biométrica y lector de código de barras para escanear la cédula de asociados.
- ▶ Remodelación de la oficina Rionegro, para brindar mayor comodidad en la prestación del servicio.
- ▶ Atendiendo la recomendación de la Auditoría de certificación del ICONTEC; el comité de educación aprobó una amplia agenda de talleres en temas financieros, tributarios y cooperativos, agenda que iniciamos desde el mes de febrero hasta el mes de noviembre con un total de 28 eventos y la participación de 482 asociados en todo el año.
- ▶ Encuentros con asociados nuevos donde se abordan temas principales como la Doctrina Cooperativa (los principios y valores cooperativos) y la presentación de COMEDAL entregando sus resultados económicos y sociales y el portafolio de servicios que tienen a disposición.
- ▶ Mejoramos los topes para compras en línea a través del PSE, ahora el tope por día es hasta \$3.000.000 y máximo por mes hasta \$10.000.000.
- ▶ Nueva póliza de salud colectiva “Salud Evolucionaria” emitida por seguros Sura, un plan que nos brinda servicios ambulatorios y hospitalarios con una amplia cobertura y excelentes tarifas.
- ▶ Se implementaron nuevas medidas de seguridad en la atención presencial y telefónica, a través de la autenticación biométrica y preguntas de seguridad, brindándole a nuestros asociados una mayor seguridad en el manejo de su información personal y de sus recursos.
- ▶ Se reactivó la línea de crédito de vivienda brindando al asociado mejores tasas y plazos.
- ▶ Se realizaron cambios en la línea de crédito empresarial, con destinación para capital de trabajo, compra de activos fijos, compra de cartera y cupo automático.
- ▶ Se implementó una nueva línea de crédito “Crediaportes” con la finalidad de atender a los asociados hasta por el doble del valor de los aportes con una tasa más competitiva y dejando estos como respaldo de la operación de crédito.
- ▶ Se unificó el servicio exequial con los Olivos, obteniendo mejores tarifas y servicios.
- ▶ Se creó una cuenta con usuario para el correo de comedal@comedal.com, donde llegan los requerimientos realizados por los asociados a través de la opción “Contáctenos” en la sucursal virtual, para el seguimiento diario y respuesta oportuna a los asociados.



» GESTIÓN INFORMÁTICA



El área de tecnología continúa desarrollando herramientas que ayuden a la automatización de los procesos, mejoren la agilidad en la prestación de los servicios a los asociados y cada vez las operaciones sean más seguras. También hemos buscado en la virtualidad soluciones para que el asociado pueda realizar transacciones a través de un dispositivo móvil, establezca comunicación sobre sus productos y pueda manejar sus recursos de forma ágil y segura.

Proceso de afiliaciones desde la Tablet

A finales del año 2018 y principios del año 2019 se entregó a los asesores comerciales una aplicación para Tablet que permite abordar de manera integral el proceso de afiliación, durante la visita al médico que está interesado en asociarse a la Cooperativa. La aplicación permite consultar en línea el comportamiento crediticio del médico y con esta información, junto a variables como ingresos y capacidad de pago, la herramienta sugiere diferentes alternativas de crédito, basados en las políticas de topes y condiciones definidas en el reglamento. Adicionalmente, pueden hacerse simulaciones de productos de captaciones como CDAT y Ahorros Contractuales.

Cuando el médico manifiesta su interés de afiliarse, la aplicación permite recopilar toda la información necesaria para tramitar la solicitud y diligenciar en ella los documentos necesarios:

- ▶ Captura del consentimiento exigido para el tratamiento de datos.
- ▶ Captura de toda la información básica del futuro asociado.
- ▶ Solicitud de servicios completamente diligenciada.
- ▶ Solicitud diligenciada para la póliza del seguro de vida.
- ▶ Pagaré en blanco, diligenciado en las partes pertinentes y carta de instrucciones adjunta que establece como diligenciar los restantes espacios en blanco.
- ▶ Simulación del plan de pagos que tendría que asumir el médico en el caso de un crédito.
- ▶ Captura de todos los documentos que se deben adjuntar a la solicitud, tales como cédula escaneada, copia del título o acta de grado, fotografía, carta laboral, certificado de ingresos, entre otros. Estos documentos se adjuntan a partir de las copias electrónicas que tenga disponible el médico y usando las capacidades de escaneo y de fotografiar de la misma Tablet.

La aplicación ayuda a que la información se ingrese una sola vez reduciendo la posibilidad de errores. También propicia la agilidad del proceso de afiliación, porque el asesor puede dar inicio al flujo de trabajo sin desplazarse a COMEDAL.

Lo anterior, también es representa un beneficio para las demás áreas en aspectos como:

- ▶ Mantener las tasas vigentes de todos los productos de la Cooperativa.
- ▶ Crear el prospecto de asociado a partir del escaneo de la cédula, lo cual reduce la posibilidad de errores ortográficos en la escritura de los nombres y disminuye el riesgo operativo.
- ▶ Posibilidad de consultar herramientas que le ayudan a completar la asesoría, como el portafolio de servicios y la cartilla de ventas.
- ▶ Los documentos que se adjuntan a la solicitud viajan de manera electrónica a nuestro sistema de administración documental, eliminando el riesgo de pérdida o deterioro de documentos y mejorando la agilidad del proceso.
- ▶ Facilidad para compartir desde la aplicación las simulaciones que se hacen durante la asesoría a través del correo electrónico.
- ▶ Dispone de controles para garantizar el poblamiento y la calidad de la base de datos.
- ▶ Se puede verificar en el momento de la visita, por medio de envío de claves dinámicas, que el número de celular y la dirección de correo electrónico queden debidamente diligenciadas. Esto es fundamental para prestar un buen servicio, dado que el contacto permanente entre la Cooperativa y el asociado se realiza en forma importante a través de estos dos medios.
- ▶ La Tablet cuenta con alertas para identificar si hay actualizaciones de la aplicación disponibles y la fecha en que se realizó.
- ▶ La aplicación está diseñada para integrar la información en el software ERP, el sistema de Administración Documental y en el CRM, facilitando que la documentación de cada asociado quede actualizada en los tres sistemas de forma simultánea.

APP Móvil con Transferencias a Bancos

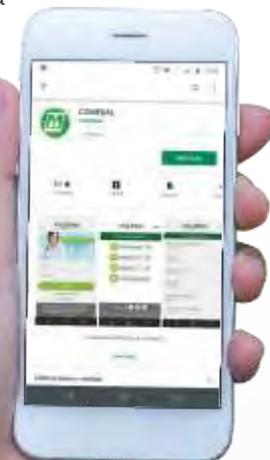
Para la Cooperativa es muy importante brindar soluciones que le permitan al asociado interactuar con otros bancos para movilizar sus recursos desde su cuenta de ahorros COMEDAL, por esto se habilitó este servicio también desde la APP de COMEDAL, así el asociado continúa recibiendo los beneficios de tener su cuenta de ahorros en la Cooperativa y moviliza sus recursos con la facilidad que le ofrece una Tablet o celular.

El proceso de transferencia funciona de la manera tradicional, primero se hace la inscripción de la cuenta de un tercero y un banco, luego de activada la cuenta queda disponible para transferir dinero. Como elemento de seguridad, cada transacción debe ser validada a través de una clave dinámica que es enviada al celular registrado en la Cooperativa y la transacción se realiza en el siguiente corte ACH que es de práctica común en el sector bancario.

La APP Móvil incorpora características que son muy importantes para garantizar la seguridad de las transacciones además de la clave dinámica. El ingreso puede configurarse a través de la huella digital que tenga registrada en el dispositivo o por medio de clave; en este último caso si el ingreso a la aplicación falla tres veces, queda bloqueado y debe solicitarse el desbloqueo a través de la Mesa de Ayuda, de esta manera, si se pierde el dispositivo móvil o una persona extraña se apodera del mismo, no podrá realizar transacciones por medio de la APP. Para desbloquear, en la Mesa de Ayuda validarán la identidad del asociado por medio de preguntas de seguridad, para confirmar que el titular es quien está solicitando el desbloqueo de la APP Móvil.

Otras características de mencionar de la APP móvil son:

- ▶ Enlace a PSE para el pago de obligaciones con la Cooperativa.
- ▶ Zona de mensajes en donde queda un registro de todas las transacciones hechas, para tener visibilidad de las diferentes transacciones hechas.
- ▶ Visualización de saldos de los diferentes productos adquiridos con la Cooperativa.



- ▶ Descarga de documentos como estado de cuenta, certificado de retención en la fuente, extracto de la cuenta de ahorros.
- ▶ Apertura de ahorros y abono a sus obligaciones.

Plataforma para la desmaterialización de documentos

Un requisito muy importante para tener documentos electrónicos debidamente diligenciados y que se pueda garantizar su inalterabilidad es la desmaterialización de los mismos. El proceso de replicar documentos de papel en un contexto digital para transferirlos electrónicamente se ha denominado desmaterialización. Desde el punto de vista jurídico y de los negocios, un documento desmaterializado debe tener el mismo significado que el documento en papel, sin sacrificar la eficacia legal y las ventajas del documento electrónico. Por tanto, la figura de la firma digital tiene la misma fuerza y los mismos efectos que las firmas manuscritas o las realizadas por otros medios distintos a los electrónicos.

En el 2019 COMEDAL implementó esta plataforma que permite:

- ▶ Dar certeza a la participación personal en el acto de firmar, lo cual normalmente se logra con el envío de claves, de un solo uso y aleatorias, a dispositivos que solamente están en poder del titular de la firma.
- ▶ El concepto de originalidad vinculándolo a un método de autenticación que garantice la inalterabilidad del documento desde el momento en que se redactó. Esto normalmente se logra con la encriptación del documento utilizando una clave aleatoria que es inviolable, además de un estampado de tiempo que registra el instante del firmado digital. Si por cualquier motivo el documento se llegara a alterar, cualquier plataforma de verificación es capaz de detectar que el documento fue alterado.
- ▶ Reproducir y leer. Esto es el equivalente funcional de un escrito en papel.

En la actualidad se está trabajando en un proyecto que permite hacer la verificación de la identidad de la persona por medio de preguntas acerca de su historia crediticia. Esto será complementario al envío existente de claves dinámicas.

Mejoras en el termómetro

A nuestro tablero de mando, conocido con el nombre interno de “El Termómetro”, de manera permanente se le incorpora más información o indicadores clave del desempeño de la operación. En el 2019 se incluyeron estas mejoras:

- ▶ Ítem de transacciones y del porcentaje de cobertura en el termómetro.
- ▶ Promedio ponderado y la maduración de CDATS, captaciones.
- ▶ Ajustes al ítem de la tasa de intermediación del termómetro.
- ▶ Inclusión del día 32 y 33 en la gráfica de cartera.
- ▶ Ajuste a las transacciones virtuales y presenciales tanto en el termómetro como en el reporte de LINIX que se tiene para ello
- ▶ Ítem de saldo contable vs bancos con sus respectivas gráficas.
- ▶ Presentación de gráficas de morosidad por regiones.
- ▶ Cambios en el diseño del termómetro para visualizar resultados por cada regional.
- ▶ Complementación del detalle de asociados netos.
- ▶ Modificación del % de cobertura.
- ▶ Modificación del ítem de saldo contable y bancos para tomar los días no hábiles en el saldo de bancos del último día hábil.



- ▶ Incorporación de un nuevo ítem en el termómetro sobre el vencimiento esperado de capital.
- ▶ Inclusión ítem de seguros en el termómetro
- ▶ Modificación al reporte de pagos anticipados del termómetro, para ser generado por regiones.
- ▶ Inclusión en el termómetro de las gráficas por regiones para el porcentaje de cobertura y las de vencimiento de capital.
- ▶ Ajustes al proceso de balance social en el termómetro.

Campañas Electrónicas

Las campañas electrónicas son una herramienta que permite el envío masivo de correos electrónicos a los destinatarios que se considere pertinente. Dicha herramienta guarda un registro de si el correo fue recibido de manera exitosa y almacena todas las respuestas recibidas para cada campaña. En el 2019 se hicieron mejoras a esta herramienta como:

- ▶ Duplicación de campanas (en campañas electrónicas) lo que hace más rápido el proceso de creación de boletines.
- ▶ Mejoras en los reportes de campañas electrónicas para facilitar el procesamiento de datos.
- ▶ Asignación de un perfil para envío de mensajes desde el intermediario de Seguros.
- ▶ Opción para que las respuestas a campañas que deriven modificar datos de correspondencia, se apliquen directamente al ERP corporativo.

Mejoras en la automatización de procesos

Uno de los ejes de gestión de la Cooperativa es tener cada vez más automatizados los procesos, de manera que se reduzca el trabajo operativo, se aumente la eficiencia y disminuyan los errores humanos. En este aspecto, para el año 2019, aplicamos las siguientes mejoras:

- ▶ Ajustes al informe de validación del servicio.
- ▶ Mejoras al proceso de seguimiento de pagos incluyendo los documentos soporte.
- ▶ Automatización del proceso para la marcación de los asociados Plus y ajustes a la marcación de los asociados Gold.
- ▶ Automatización de certificados de retención.
- ▶ Mejoras en el cálculo de vencimientos para la distribuir a partir de un valor ingresado, incluyendo dos nuevas prioridades, interés corriente y capital.
- ▶ Informe de validación del servicio en el software de administración documental.
- ▶ Ajustes a la fábrica de crédito.
- ▶ Desarrollos para el producto Proyéctate.
- ▶ Ajustes al proceso de transferencias electrónicas del APP móvil para el tope de traslados.
- ▶ Realización del ranking semestral en las comisiones y ajustes en los reportes para ello.
- ▶ Creación de herramienta de consulta para marcación de clientes a fidelizar.
- ▶ Ajustes al reporte de hábitos de pago.
- ▶ Parametrización para realizar la marcación de los asociados afiliados por medio de referidos
- ▶ Informe para listar los asociados con algún tipo de marcación mostrando la información de ultima afiliación, centro de costos, sucursal, regional, score y acierta.
- ▶ Automatización para que el área financiera realice la marcación de los asociados sin productos según las condiciones que considere.
- ▶ Modificaciones en el proceso de pre-notificación en el proceso de transferencias de dinero por medio de la APP móvil, para identificar el número del proceso y realizar controles adicionales.

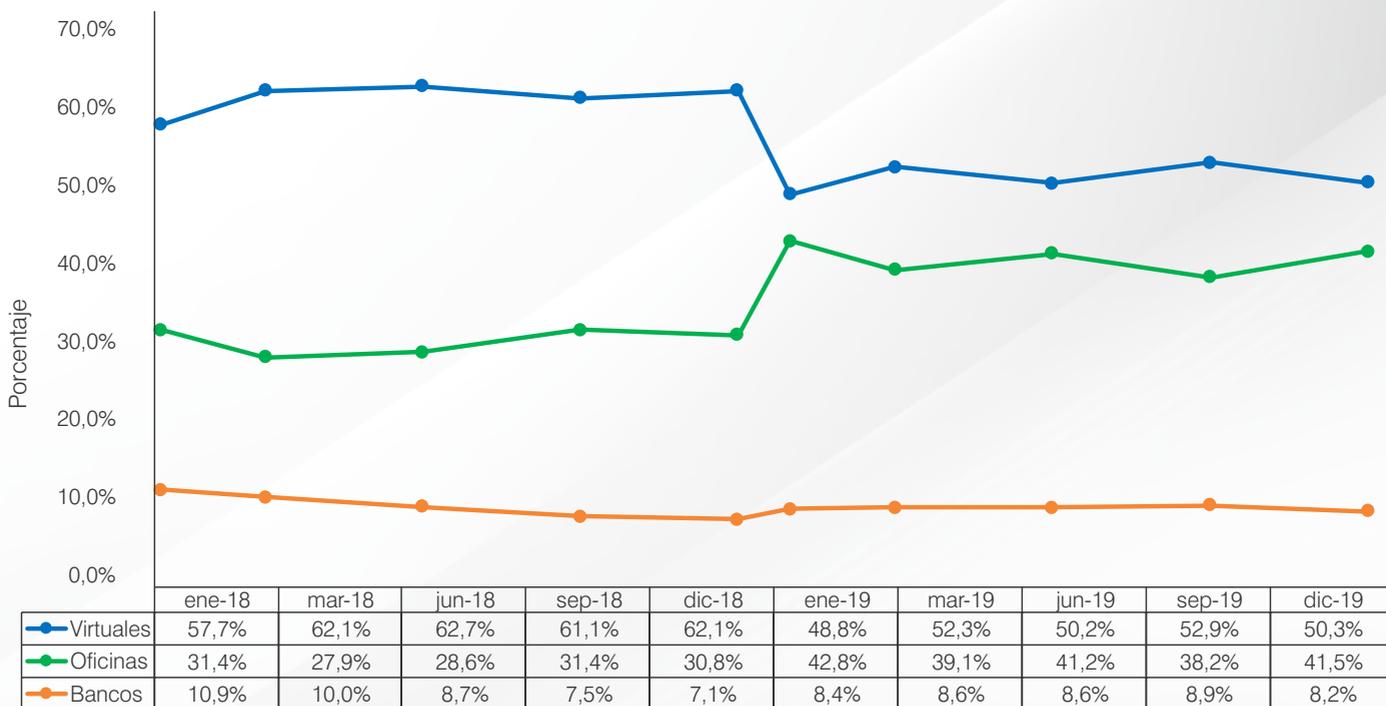
- ▶ Informe productividad para mercadeo.
- ▶ Realización de informe de devoluciones en el sistema de administración documental.
- ▶ Modificaciones a la carta de bienvenida para que sea únicamente virtual.
- ▶ Ajuste al reporte de marcación de asociados para ver si tuvo productos de créditos, CDATS, proyéctate o siembra futuro en un periodo de 2 años.
- ▶ Mejoras en el reporte de comportamiento en centrales de riesgo.
- ▶ Modificaciones al flujo de afiliaciones para el pago de los primeros aportes.
- ▶ Modificaciones al reporte de transacciones para SARLAFT, según estructura requerida.
- ▶ Proceso para generar el archivo plano con la información de los asociados, empleados, codeudores y proveedores según estructura solicitada por Supersolidaria.
- ▶ Realización de reporte para validación de la programación de residentes.
- ▶ Montaje del flujo de trabajo para auditar la modificación de datos sensibles.
- ▶ Realización opción para cargar los presupuestos del termómetro.
- ▶ Implementación de reporte de las centrales de riesgos para ser accedido desde la Tablet que apoya la gestión de los asesores comerciales.
- ▶ Generación de extractos de cuentas de ahorros.
- ▶ Automatización del mensaje de textos para los asociados que no tienen el saldo suficiente en la cuenta de ahorros para pagar el estado de cuenta.

TRANSACCIONES VIRTUALES Y PRESENCIALES

La organización está trabajando en diversas opciones que permitan realizar transacciones sin necesidad de acudir a una oficina. Los proyectos en curso, tienen por objeto crear más y mejores herramientas que incentiven y faciliten la virtualidad.

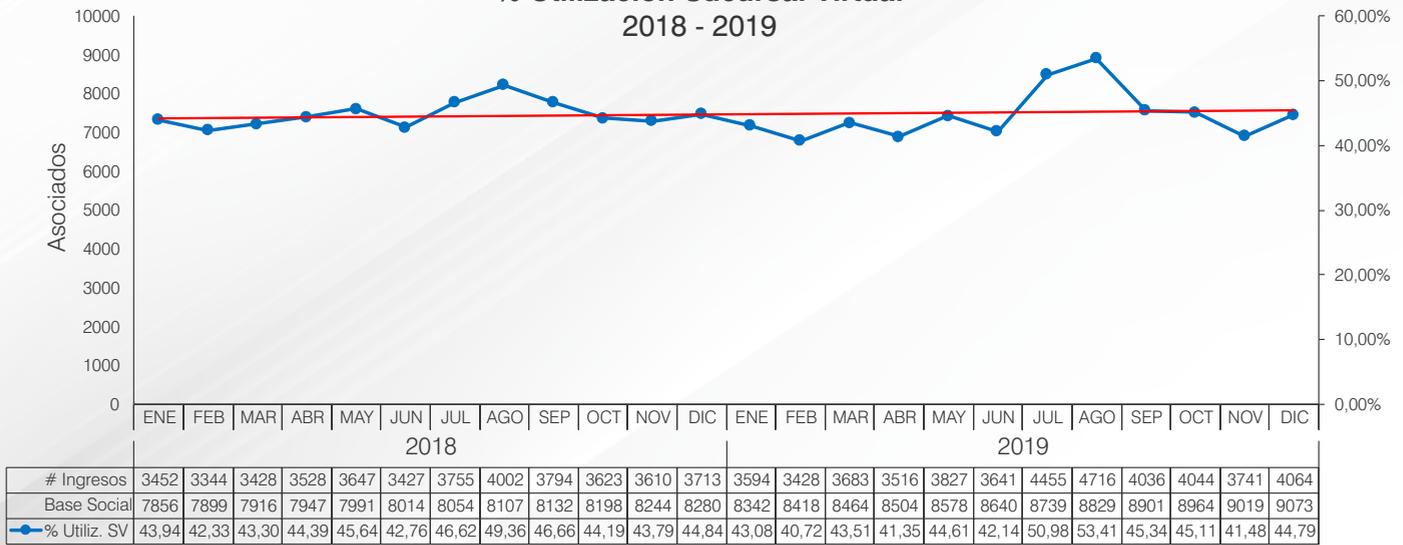
Permanentemente invitamos a nuestros asociados a que también hagan un uso intensivo de la sucursal virtual, por cuanto una cantidad importante de transacciones las puede realizar desde allí. En la gráfica 152 podemos ver que las transacciones virtuales siguen siendo superiores a las realizadas en oficinas de COMEDAL o en otros bancos.

Gráfica 152
Transacciones Virtuales VS Presenciales
2018 - 2019



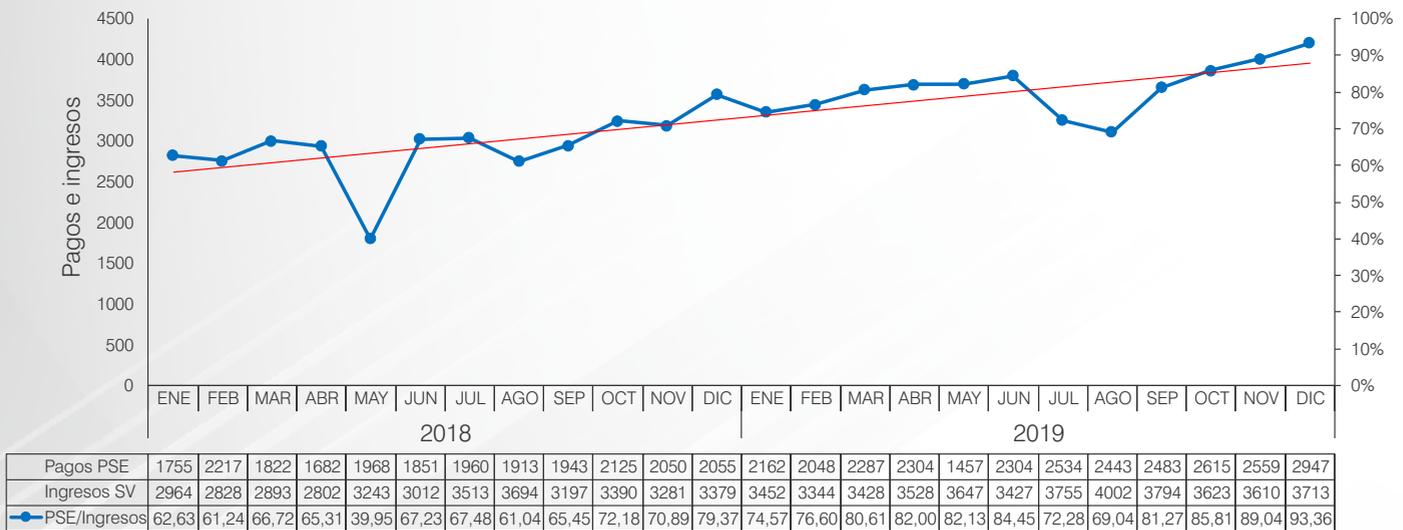
Evidenciamos que el uso de la Sucursal Virtual se viene consolidando como una herramienta útil para el manejo de los productos en la Cooperativa, con una tendencia positiva que aumenta cada vez más.

Gráfica 153
% Utilización Sucursal Virtual
2018 - 2019



Cumpliendo con el objetivo de facilitar a los asociados el manejo de sus transacciones sin tener que trasladarse a una oficina, se puso a disposición del asociado los pagos por PSE desde la Sucursal Virtual de COMEDAL, servicio sobre el que vemos una evolución importante, evidenciada en un 93,36% de transacciones, sobre el total de ingresos a la sucursal virtual.

Gráfica 154
Transacciones PSE / Ingresos Sucursal Virtual
2018 - 2019



LEGALIDAD DEL SOFTWARE Y DERECHOS DE AUTOR

El suscrito representante legal deja constancia de que el software de COMEDAL está respaldado con sus respectivas licencias, en cumplimiento de la ley 603 de 2000 y según certificado emitido por el Coordinador de Sistemas Mario Zuluaga Tobón, quien declara que cumple.



» **BALANCE SOCIAL**

BALANCE SOCIAL

En COMEDAL nos desvivimos por el asociado, y los resultados obtenidos, dan cuenta de este precepto. Es que no solo trabajamos para captar o colocar recursos entre nuestros asociados, se trata de ir más allá, trabajar por cumplir sus expectativas y ofrecerles el apoyo financiero que necesitan para alcanzar sus sueños y llevar a cabo sus proyectos de vida.

Las cifras presentadas en páginas anteriores, muestran los resultados financieros de la Cooperativa durante el año 2019 y para que estos resultados fueran posibles, de manera simultánea, enfilamos nuestros esfuerzos en pro de la satisfacción de los asociados, garantizándoles el mayor beneficio al momento de utilizar los servicios, es decir, al otorgarles las tasas más altas posibles en las captaciones y las tasas más bajas posibles en las colocaciones. Igualmente, gestionamos convenios colectivos con aseguradoras, entidades de salud, previsión exequial y diversas empresas, que permitieron ampliar el portafolio de beneficios para contribuir con el desarrollo económico y social de los asociados, familiares y empleados. Es decir que entregar una variada oferta de seguros, un abanico de posibilidades en descuentos y tarifas diferenciales, nos compromete todos los días para construir un balance social positivo.

A continuación encontrarán las cifras más representativas de nuestro Balance Social durante el año 2019:

Tabla 5
Balance Social (Miles de pesos)
2017 - 2019

Concepto	2017	2018	2019	Diferencia 2019-2018	%	% Participación
Beneficios financieros	6.428.077	6.334.666	7.587.852	1.253.186	19,8%	44,6%
Diferencial en tasa	5.719.344	5.569.280	6.969.801	1.400.521	25,1%	41,0%
Valor Diferencial de tasas de Captaciones	265.432	324.182	368.280	44.098	13,6%	2,2%
Valor Diferencial de tasas de Cartera	4.540.883	5.083.026	6.306.744	1.223.718	24,1%	37,1%
Revalorización de aportes	913.029	0	-	-	0,0%	0,0%
Cuota de Manejo Tarjeta débito	0	162.072	294.777	132.705	81,9%	1,7%
Otros beneficios financieros	708.733	765.386	618.051	(147.335)	-19,2%	3,6%
Gravamen a los movimientos financieros	228.305	255.488	324.539	69.051	27,0%	1,9%
Póliza seguro de deuda	480.428	509.898	293.512	(216.386)	-42,4%	1,7%
Beneficios Integrales	4.316.187	5.652.547	8.297.176	2.644.629	46,8%	48,8%
Fondo de solidaridad	61.000	55.700	55.000	(700)	-1,3%	0,3%
Auxilio funerario	1.500	-	-	-	0%	0,0%
Auxilio de salud	59.500	55.700	55.000	(700)	-1,3%	0,3%
Educación Formal	447.425	508.353	419.121	(89.232)	-17,6%	2%
Fondo Educación básica y media	110.210	92.316	93.611	1.295	1,4%	0,6%
Fondo Educación superior	214.386	189.077	193.713	4.636	2,5%	1,1%
Fondo COMEDAL por la Educación UDEA	122.829	94.921	47.202	(47.719)	-50,3%	0,3%
Subsidio Universidad Pública	-	132.039	84.595	(47.444)	-35,9%	0,5%
Fondo de educación	203.336	158.547	169.117	10.570	6,7%	1%
Curso Cooperativo	93.430	47.557	55.525	7.968	16,8%	0,3%
Encuentros cooperativos - Asambleas	-	80	0	(80)	-100,0%	0,0%
Publicaciones , Boletines y Biblioteca Virtual	30.975	23.484	22.206	(1.278)	-5,4%	0,1%
Capacitación para asociados, empleados y comunidad	62.959	64.349	66.607	2.258	3,5%	0,4%
Auxilio para congresos médicos	5.890	4.290	5.734	1.444	33,7%	0,0%
Beca Gilberto Arango Orozco	10.082	18.787	19.045	258	1,4%	0,1%
Otros beneficios	346.341	535.985	476.487	(59.498)	-11,1%	2,8%
Publicaciones , Boletines y Biblioteca Virtual	13.265	246	1.656	1.410	573,2%	0,0%
Convenios	10.847	149.409	243.859	94.450	63,2%	1,4%
Atención al asociado y estímulo a los ahorradores	306.997	353.691	191.241	(162.450)	-45,9%	1,1%
Cheque girados	15.232	16.401	19.338	2.937	17,9%	0,1%
seguro de robo tarjeta debito	-	16.238	20.393	4.155	25,6%	0,1%
TOTAL	11.802.366	13.245.798	17.004.753	3.758.955	28,38%	100,0%

BENEFICIOS FINANCIEROS

Para el año 2019, se obtuvo un beneficio de \$7.587 millones por la utilización de los productos de ahorro y crédito, una participación sobre el total de los beneficios del 44.6%. Los beneficios financieros se clasifican en diferencial en tasas y otros beneficios financieros.

Diferencial en Tasas

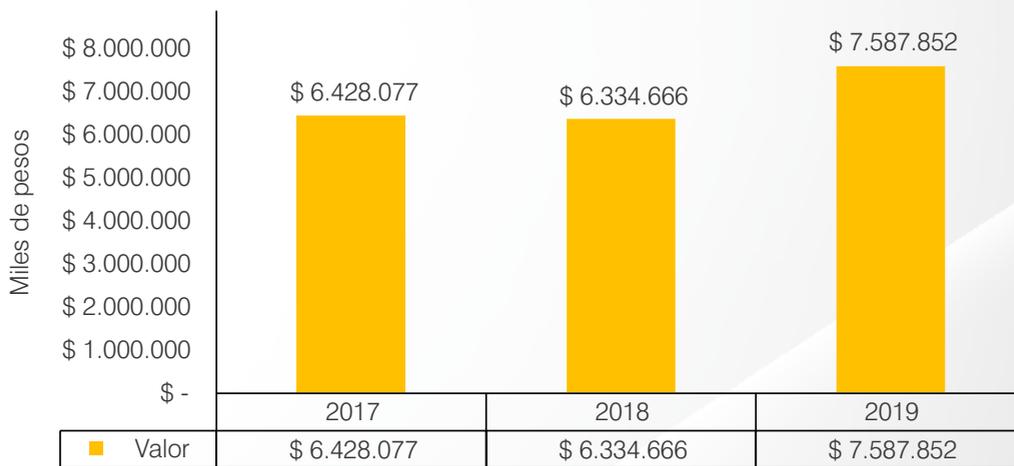
Es una tasa en favor del asociado por la utilización de los servicios de ahorro y crédito, que se evidencia cuando el asociado toma un producto y reconoce la diferencia del servicio con respecto al mercado financiero. Para el año 2019 este beneficio ascendió a \$6.969 millones entre las colocaciones, las captaciones y la cuota de manejo de la tarjeta débito, con una participación del 41.0% sobre el total del balance social.

Otros Beneficios Financieros

Están compuestos por el gravamen a los movimientos financieros (4x1000) y el seguro de deuda, la póliza que protege los créditos del asociado hasta 100 millones de pesos.

Para el 2019 estos beneficios fueron de \$618 millones con una participación del 3.6%.

Gráfica 155
Total beneficios financieros
2017 - 2019



BENEFICIOS INTEGRALES

La póliza de beneficios integrales en COMEDAL, constituye una práctica solidaria a través de la ayuda mutua, porque cuando todos los asociados la pagan, facilita todas las ventajas que trae una negociación colectiva en beneficio de los asociados.

Al vincularse hacen parte de una póliza creada exclusivamente para COMEDAL con unas características únicas, que no se encuentran en el mercado asegurador

Gracias a que toda la Base Social de la Cooperativa adquiere el seguro, podemos garantizar un pago de prima más económica especialmente a las personas de mayor edad. En una póliza individual esta varía de acuerdo con el sexo y la edad, como lo pueden evidenciar en la siguiente tabla.

Tabla 6
Comparativo
 Póliza Individual Vs Poliza Beneficios Integrales

	**Valor anual vida individual		**Valor anual Beneficios Integrales en COMEDAL	Ahorro anual con la Póliza de Beneficios Integrales	
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
Edad: 20 a 30 años	\$1.548.800	\$1.210.850	\$960.000	\$588.800	\$250.850
Edad: 31 a 40 años	\$1.873.205	\$1.420.147	\$960.000	\$913.205	\$460.147
Edad: 41 a 50 años	\$1.800.967	\$1.597.733	\$960.000	\$840.967	\$637.733
Edad: 51 a 60 años	\$2.545.180	\$2.099.847	\$960.000	\$1.585.180	\$1.139.847
Edad: 61 a 70 años	\$3.415.233	\$2.832.314	\$960.000	\$2.452.233	\$1.872.314
Edad: 71 a 80 años	\$5.016.180	\$3.197.521	\$960.000	\$4.056.180	\$2.237.521
Edad: 81 a 90 años	No asegurable	No asegurable	\$960.000	>\$4.056.180	>\$2.237.521

**Promedio de cotización aseguradoras Sura, Estado y SBS

Es importante resaltar que en las primas arriba referenciadas no se incluye el valor del seguro por desempleo, implantes y coronas dentales, ni el seguro de la deuda por 100 millones de pesos que cubre actualmente la Cooperativa. Por lo tanto, la diferencia a favor del asociado sería mayor.

La edad de permanencia en una póliza individual es hasta a los 80 años, mientras que en COMEDAL los asociados están asegurados hasta los 90, siendo prácticamente la única en el mercado que cubre hasta este rango de edad.

Los beneficios integrales incluyen un seguro a la deuda por un monto máximo de cien millones de pesos hasta los 70 años de edad. En el sector financiero, una persona mayor de 70 años, no puede acceder a créditos. En COMEDAL pueden acceder al servicio de crédito, hasta un tope equivalente al valor que tenga en la póliza de beneficios integrales, utilizando como garantía el seguro de vida.

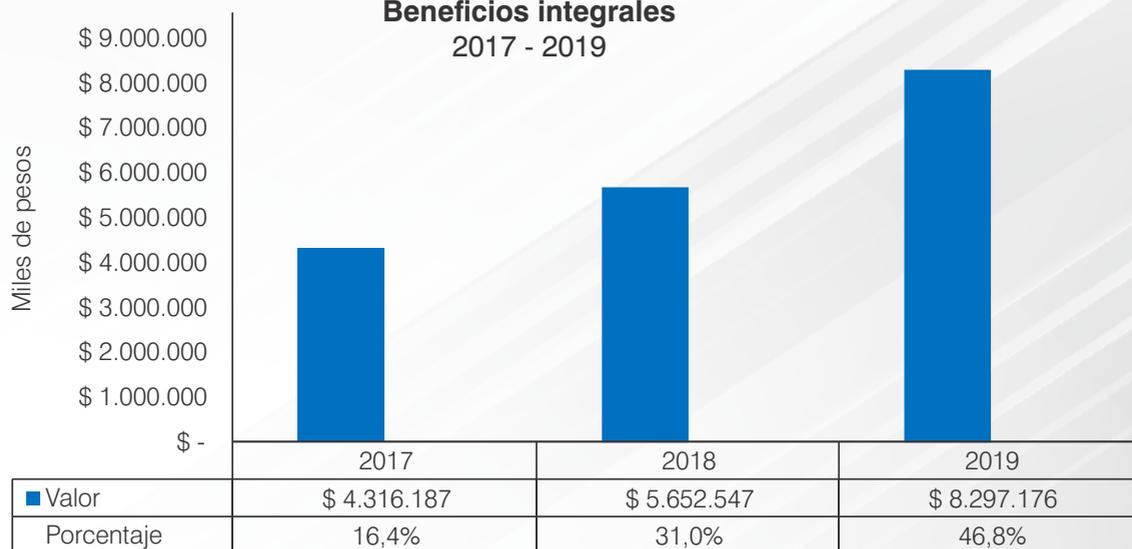
El pago de los siniestros en COMEDAL gracias a la negociación que hemos logrado con la empresa donde tenemos contratados los seguros, se realiza dentro de los 15 días hábiles siguientes a la entrega de documentos completos para su reclamación, mientras que lo común en el mercado de los seguros es que paguen en un tiempo estimado de 30 días hábiles.

Este seguro se convierte realmente en un beneficio para toda la población asociada a COMEDAL, dado que podemos obtener importantes ahorros frente al mismo producto en el mercado y múltiples amparos para el beneficio del asociado y/o su familia.

El Consejo de Administración, la Comisión de Seguros y la Gerencia de COMEDAL, tienen especial interés en que los beneficios sean sostenibles a través del tiempo, por ello monitoreamos permanentemente el comportamiento de este producto, controlando el resultado técnico para garantizar la permanencia de estos beneficios para todos los asociados de la Cooperativa.

Para el año 2019 la cifra de Beneficios integrales fue de \$8.297 millones, con un incremento del 46.8% con respecto al año anterior y una participación de 48.8% sobre el total del balance social.

Gráfica 156
Beneficios integrales
2017 - 2019



Amparos

1. Beneficio de Vida, ITP y enfermedades graves

Cobertura por asociado	De 18 a 70 años	De 71 a 80 años	De 81 a 90 años
Beneficio de Vida	\$100.000.000	\$60.000.000	\$40.000.000

2. Beneficio de Renta: Por \$100.000 diarios, aplica hasta los 70 años.

3. Beneficio de Desempleo: La cobertura reconoce el valor del Estado de Cuenta hasta por \$ 1.500.000 durante 3 meses y aplica hasta los 70 años.

4. Beneficio de implantes y coronas dentales:

Edades	Valor máximo asegurado
Entre 18 y 90 años	\$3.000.000

5. Beneficio Funerario: Se otorga una sola vez en la vigencia por grupo familiar inscrito a COMEDAL. Para el año 2019 es de \$1.500.000, se entrega de acuerdo al estado civil de asociado, así:

Asociado	Cobertura
Casados	Por fallecimiento del cónyuge o compañero permanente e hijos hasta los 25 años.
Solteros	Por fallecimiento de los padres con una edad inferior de 75 años e hijos hasta los 25 años. Cuando el padre del asociado soltero supere los 75 años, se le pagará el 50% del valor del beneficio en la vigencia.

6. Seguro a la Deuda: Cubierto por la póliza de beneficios integrales hasta por 100 millones para menores de 70 años. Este seguro se garantiza siempre y cuando el asociado esté al día en sus pagos con la Cooperativa.

FONDO DE SOLIDARIDAD

El artículo 54 de la Ley 79 de 1988 obliga a destinar como mínimo un diez por ciento (10%) de los excedentes del ejercicio de las cooperativas para el Fondo de Solidaridad.

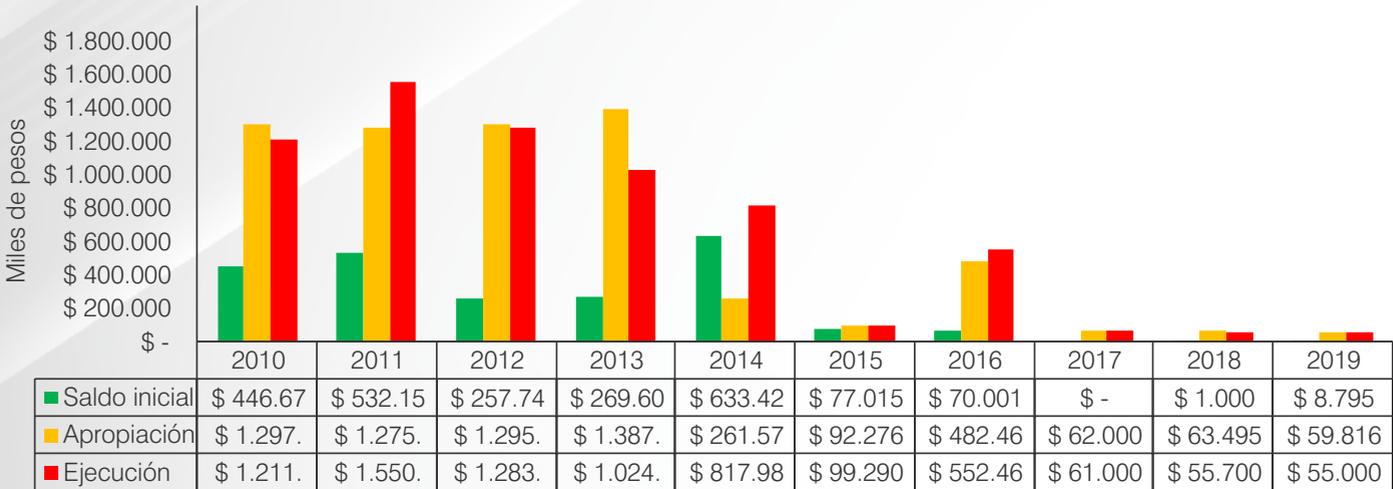
Para el año 2019 se asignaron un total de \$58.503 millones, de los cuales se utilizó el 94% en el auxilio de salud.

Auxilio de Salud

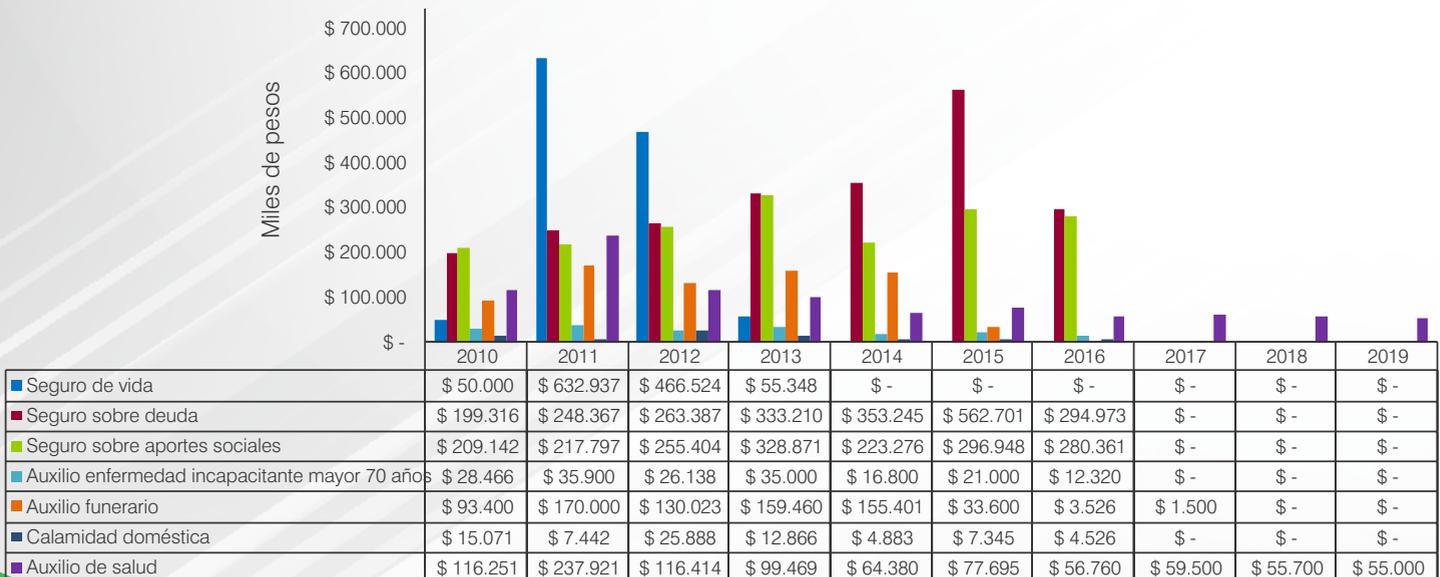
Beneficio entregado a los asociados que pagan un plan complementario de salud, medicina prepagada, pólizas de salud o la totalidad de la seguridad social y cumplen el requisito de ser usuarios activos de los servicios de ahorro y crédito; beneficia prioritariamente a quienes pagan su póliza de salud por medio de COMEDAL.

Para el año 2019 se entregaron \$55 millones beneficiando a 550 asociados.

Gráfica 157
Inversión fondo de solidaridad
2010 - 2019



Gráfica 158
Ejecución detallada fondo de solidaridad
2010 - 2019



EDUCACIÓN FORMAL

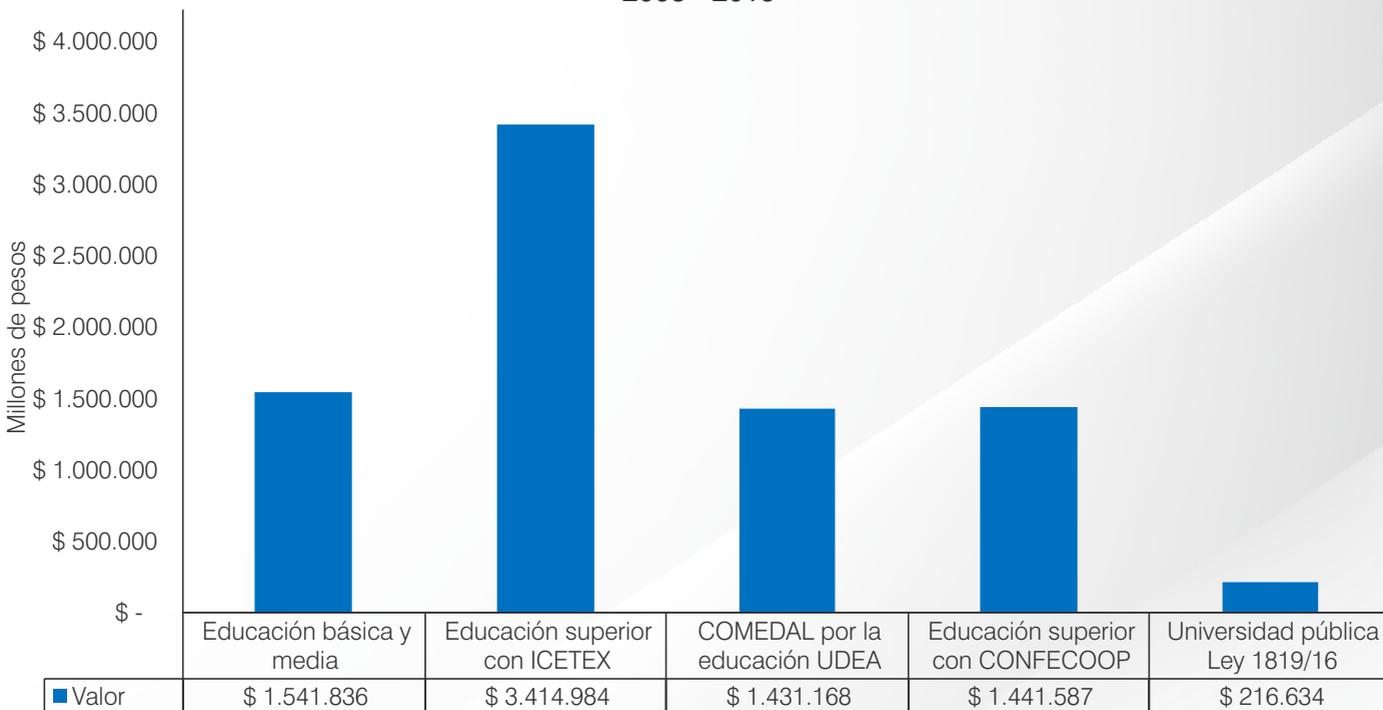
Desde el año 2003 el Estatuto Tributario en el Artículo 8 de la Ley 863, estableció que las cooperativas debían aportar el 20% de los excedentes, tomado en su totalidad de los fondos de educación y solidaridad para educación formal. Con la entrada en vigencia de la Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016, se estableció un aporte del 10% para educación formal con los excedentes del 2017 y del 5% en el 2018, desapareciendo este rubro para el año 2020. Es decir, que las cooperativas pagarán el 20% de impuestos tomados de los dos fondos y ya no habrá recursos para educación formal autorizados por el Estado.

Estos recursos se destinan para los siguientes fondos:

- ▶ Fondo de Educación Básica y Media
- ▶ Fondo de Educación Superior
- ▶ Fondo COMEDAL por la Educación
- ▶ Fondo Subsidios Universidades Públicas Ley 1819/16

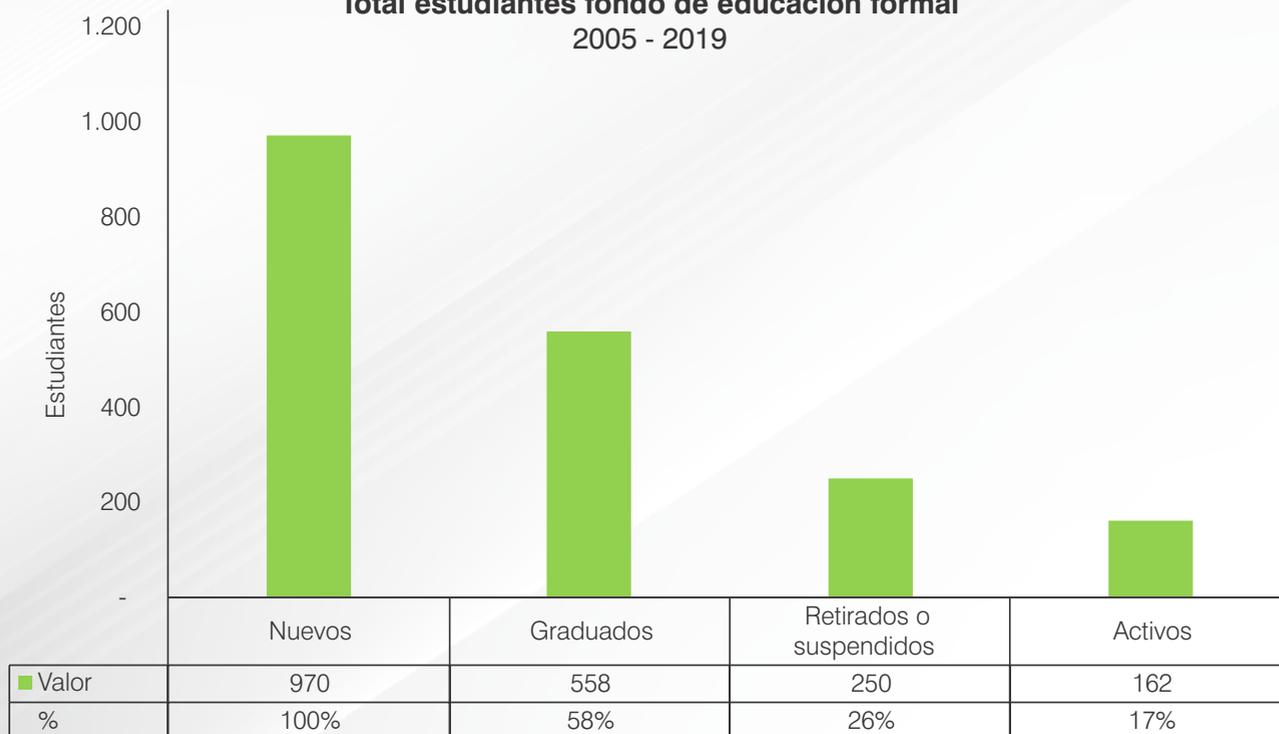
A continuación, mostramos el total de recursos invertidos y se detalla la distribución consolidada del fondo de educación formal.

Gráfica 159
Total inversión por fondo de educación formal
2005 - 2019



El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo, ascendió a 970 estudiantes entre todos los niveles de educación. De este número se han graduado 543 (56%), se han retirado o suspendido 250 (26%) y se encuentran activos 177 (18%). (Ver gráfica 160)

Gráfica 160
Total estudiantes fondo de educación formal
2005 - 2019



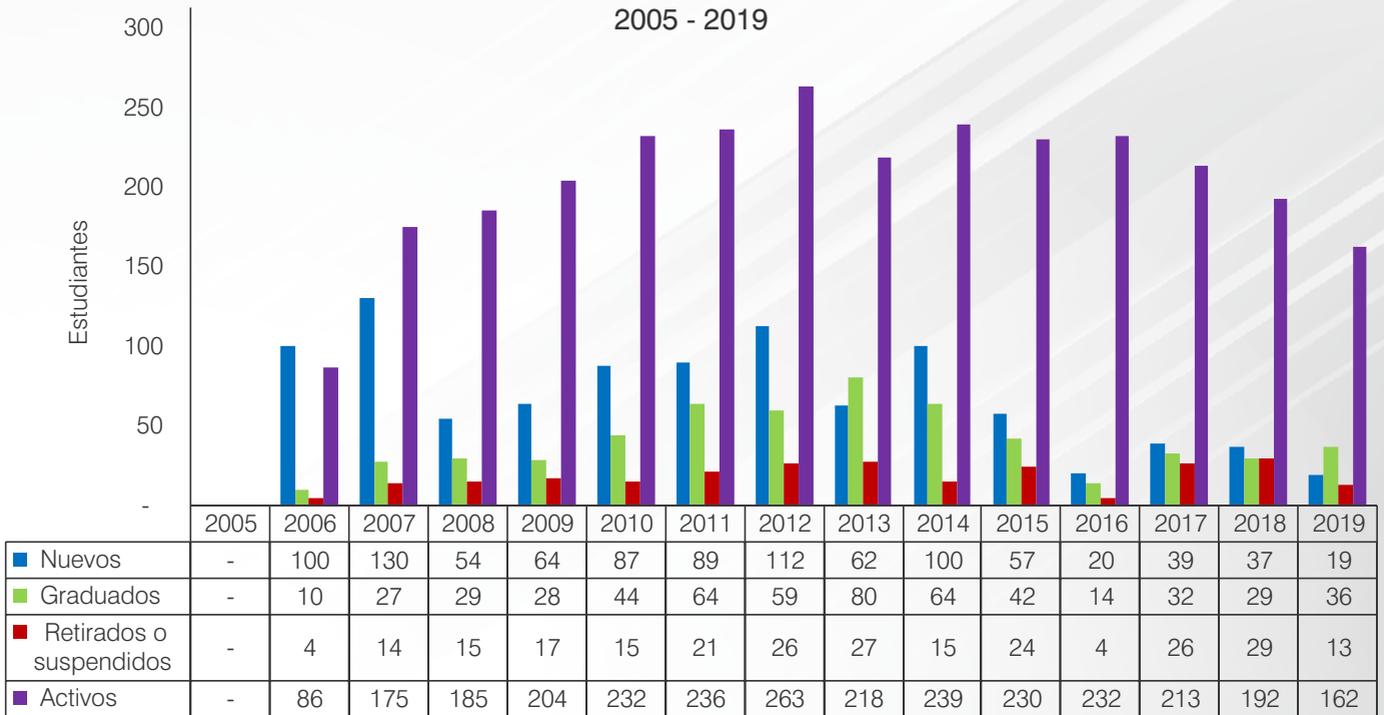
En el año 2019 se consignaron \$84,5 millones al fondo de educación formal, alcanzando una cifra total de \$8.046 millones desde su constitución en el año 2005.

Detallamos la inversión en educación formal año a año y los beneficiarios desde la constitución del fondo.

Gráfica 161
Inversión en educación formal
2010 - 2019



Gráfica 162
Beneficiarios fondo de educación formal
2005 - 2019



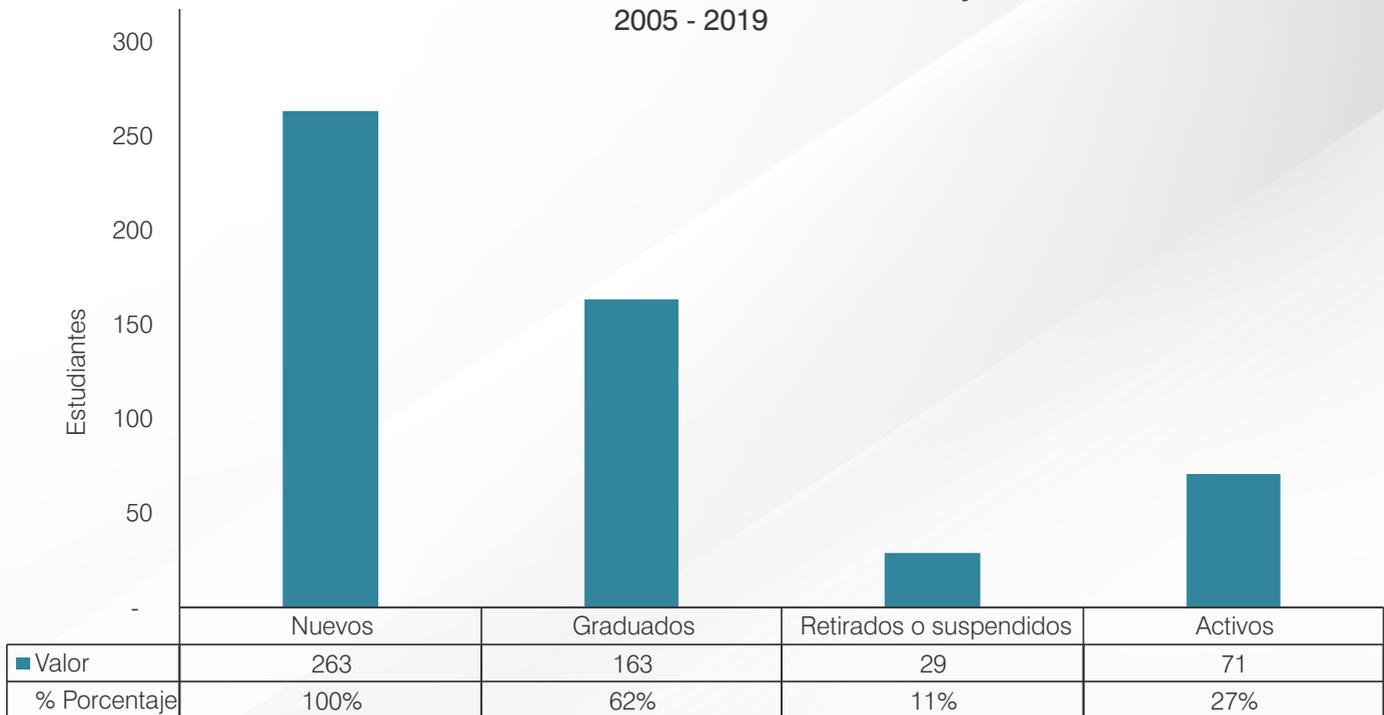
BALANCE SOCIAL

Fondo de Educación Básica y Media

En el año 2019, los recursos utilizados fueron \$93 millones para los estudiantes de básica y media.

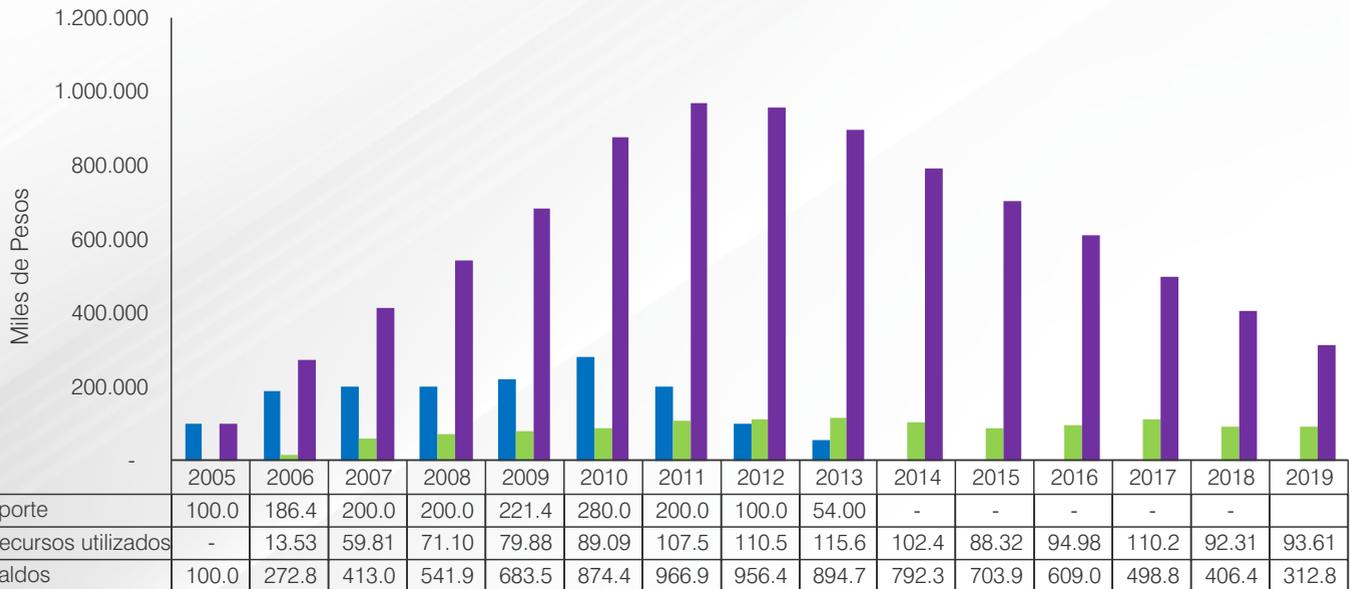
El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ascendió a 263 estudiantes, de los cuales se han graduado 163 (62%), se han retirado o suspendido 29 (11%) y se encuentran activos 71 (27%).

Gráfica 163
Total beneficiarios fondo de educación básica y media
2005 - 2019

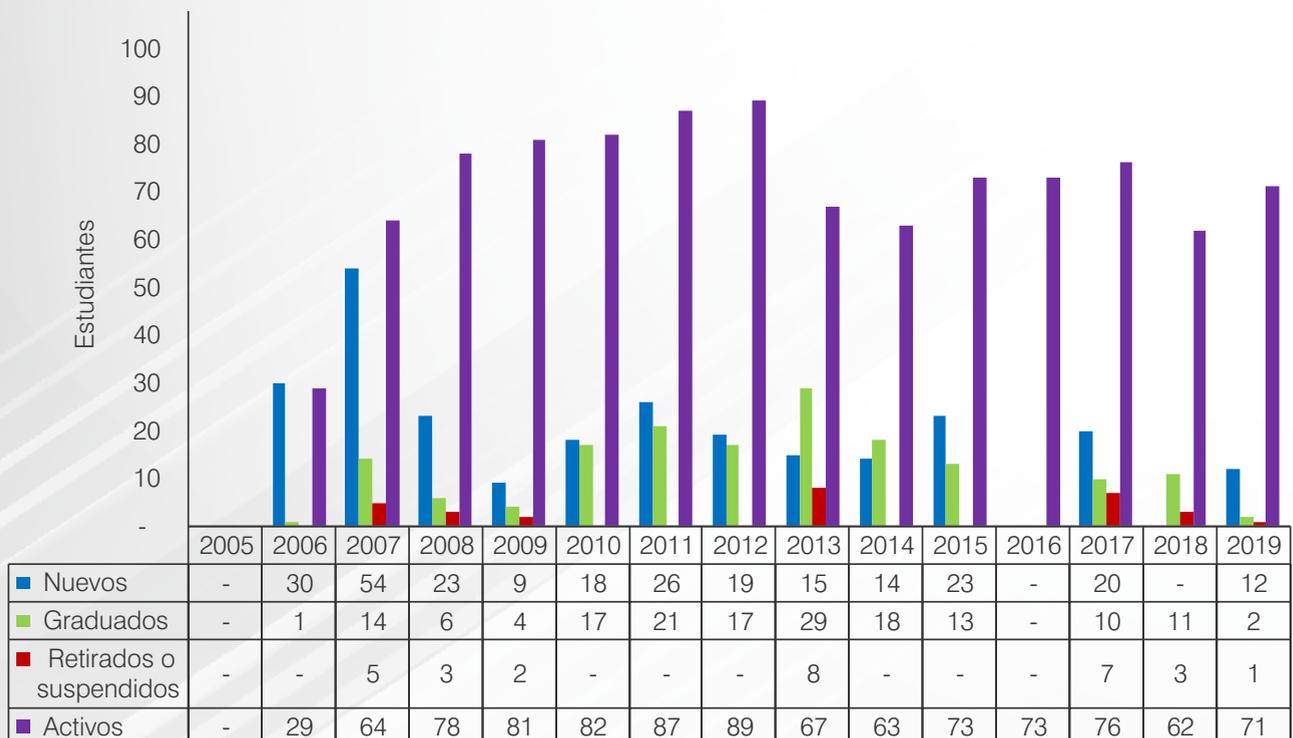


Relacionamos la inversión en el fondo de educación básica y media año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

Gráfica 164
Inversión Fondo de Educación Básica y Media
2005 - 2019



Gráfica 165
Beneficiarios fondo de educación básica y media
2005 - 2019

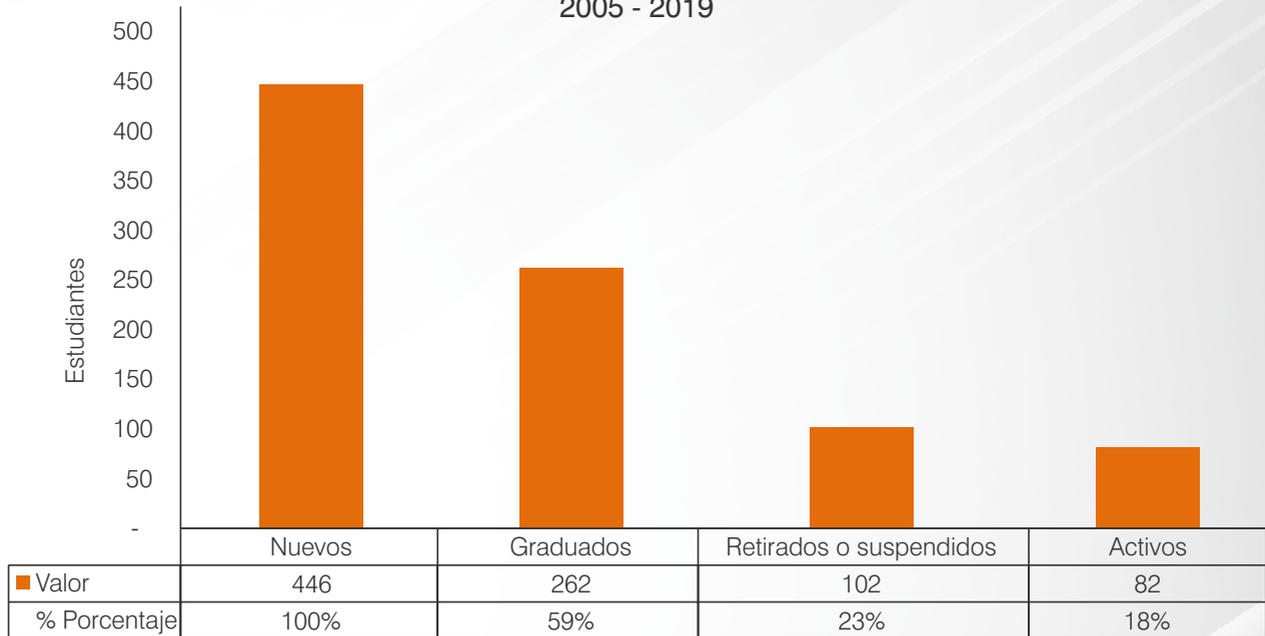


Fondo de Educación Superior

En el año 2019, los recursos utilizados fueron \$205 millones para los estudiantes de educación superior.

El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ascendió a 446 estudiantes, de los cuales se han graduado 262 (59%), se han retirado o suspendido 102 (23%) y se encuentran activos 82 (18%) beneficiarios.

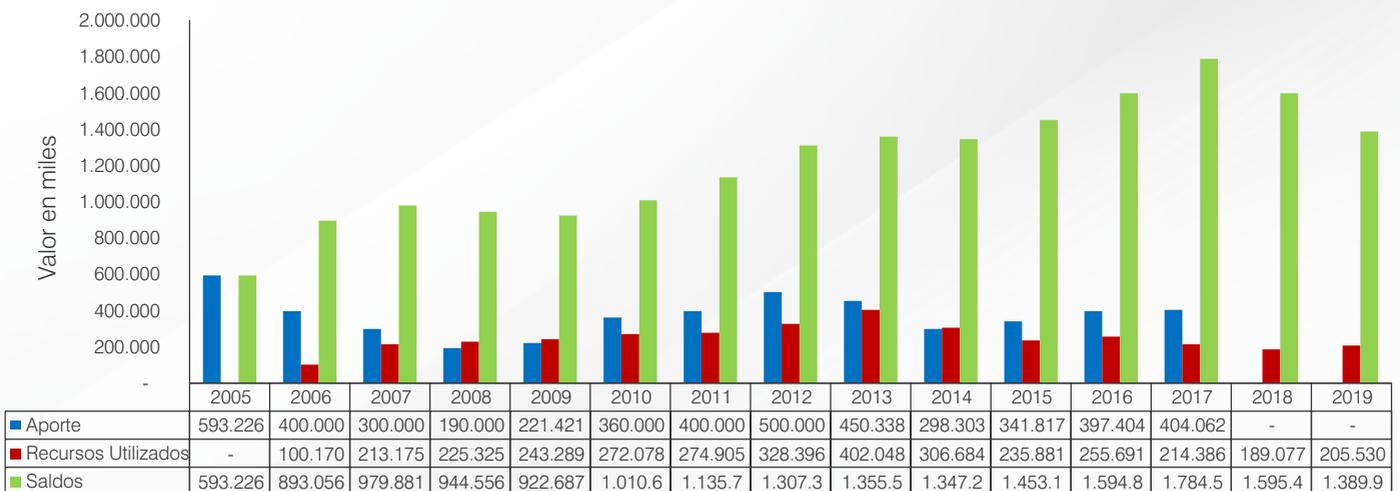
Gráfica 166
Total beneficiarios fondo de educación superior
2005 - 2019



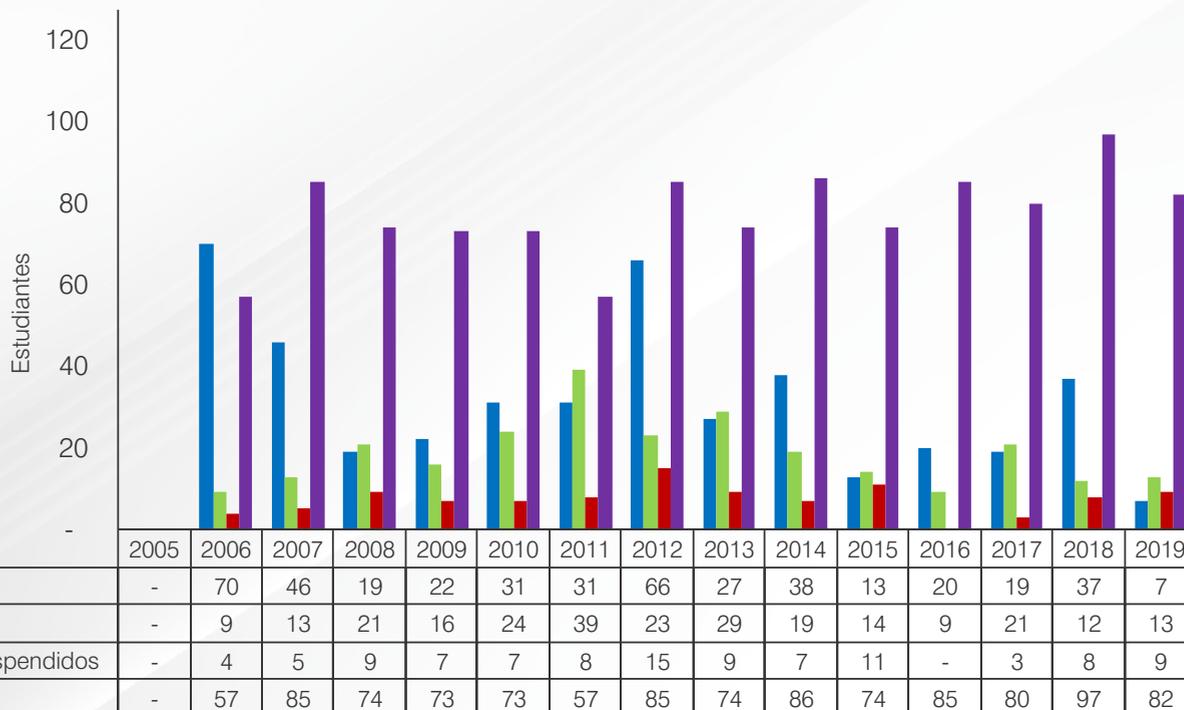
BALANCE SOCIAL

Detallamos la inversión en el fondo de educación superior año a año y los beneficiarios desde la constitución del fondo.

Gráfica 167
Inversión Fondo de Educación Superior
2005 - 2019



Gráfica 168
Beneficiarios fondo de educación superior
2005 - 2019

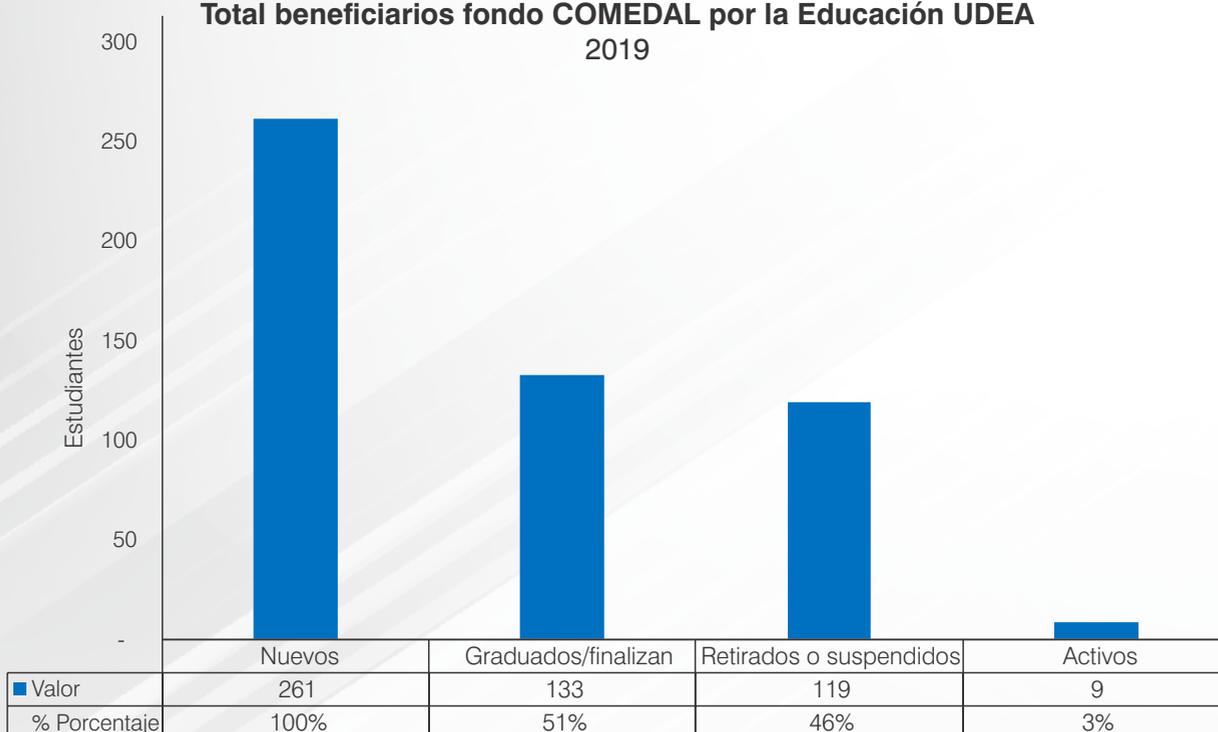


Fondo COMEDAL por la Educación

En el año 2019, los recursos utilizados fueron \$47 millones para los estudiantes de medicina de la Universidad de Antioquia.

El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ascendió a 261 estudiantes, de los cuales se han graduado 133 (51%), se han retirado o suspendido 119 (46%) y se encuentran activos 9 (3%) beneficiarios.

Gráfica 169
Total beneficiarios fondo COMEDAL por la Educación UDEA
2019



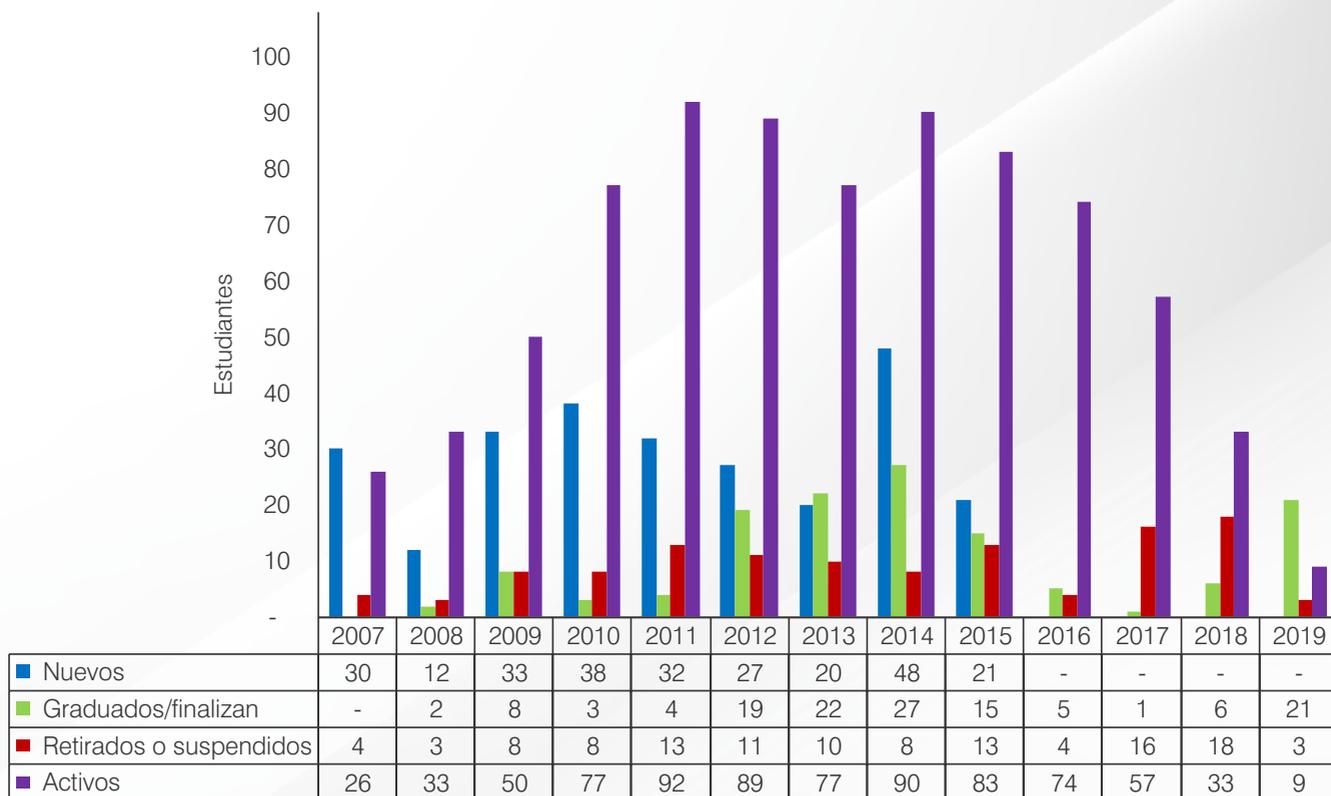
A continuación, se relaciona la inversión en el fondo COMEDAL por la educación año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

Gráfica 170
Inversión Fondo COMEDAL por la Educación en la UDEA
2005 - 2019



BALANCE SOCIAL

Gráfica 171
Beneficiarios Fondo COMEDAL por la Educación UDEA
2007 - 2019

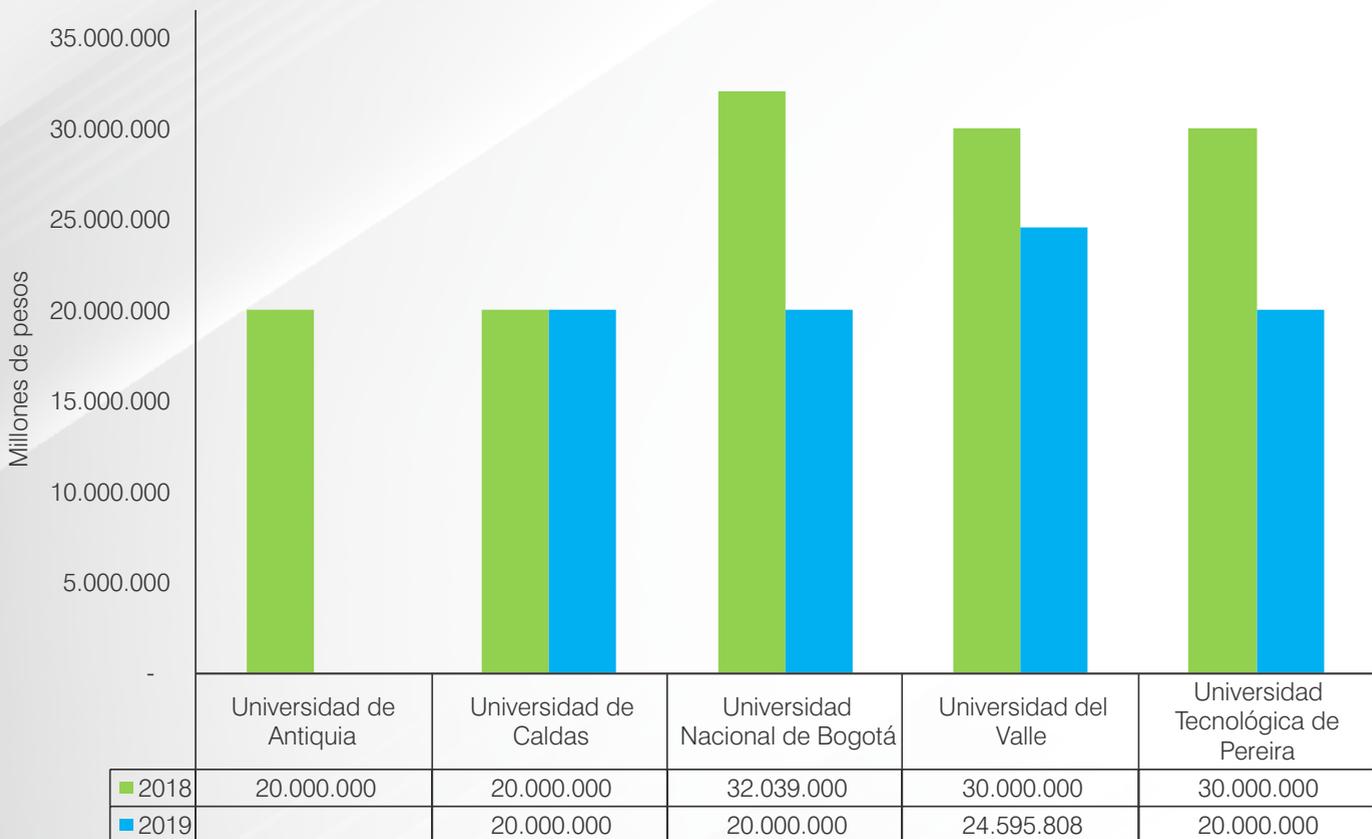


Fondo Subsidios para estudiantes de medicina de universidades públicas

En el año 2016 la Ley 1819 determinó financiar cupos y programas en instituciones públicas de educación superior, autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional. COMEDAL logró negociar que los recursos fueran destinados a estudiantes de medicina en las facultades del país, priorizando en las regiones donde tenemos presencia institucional.

La siguiente gráfica muestra la distribución de los recursos asignados por institución universitaria según lo establece la Norma:

Gráfica 172
Aporte Ley 1819 para estudiantes de medicina en universidades públicas
2019



FONDO DE EDUCACIÓN

Desde este fondo se contribuye con el Balance Social de COMEDAL, a través de las actividades de formación e integración cooperativa donde participan los asociados, directivos, empleados y familiares. En el año 2019 se asignaron para este fondo \$163 millones.

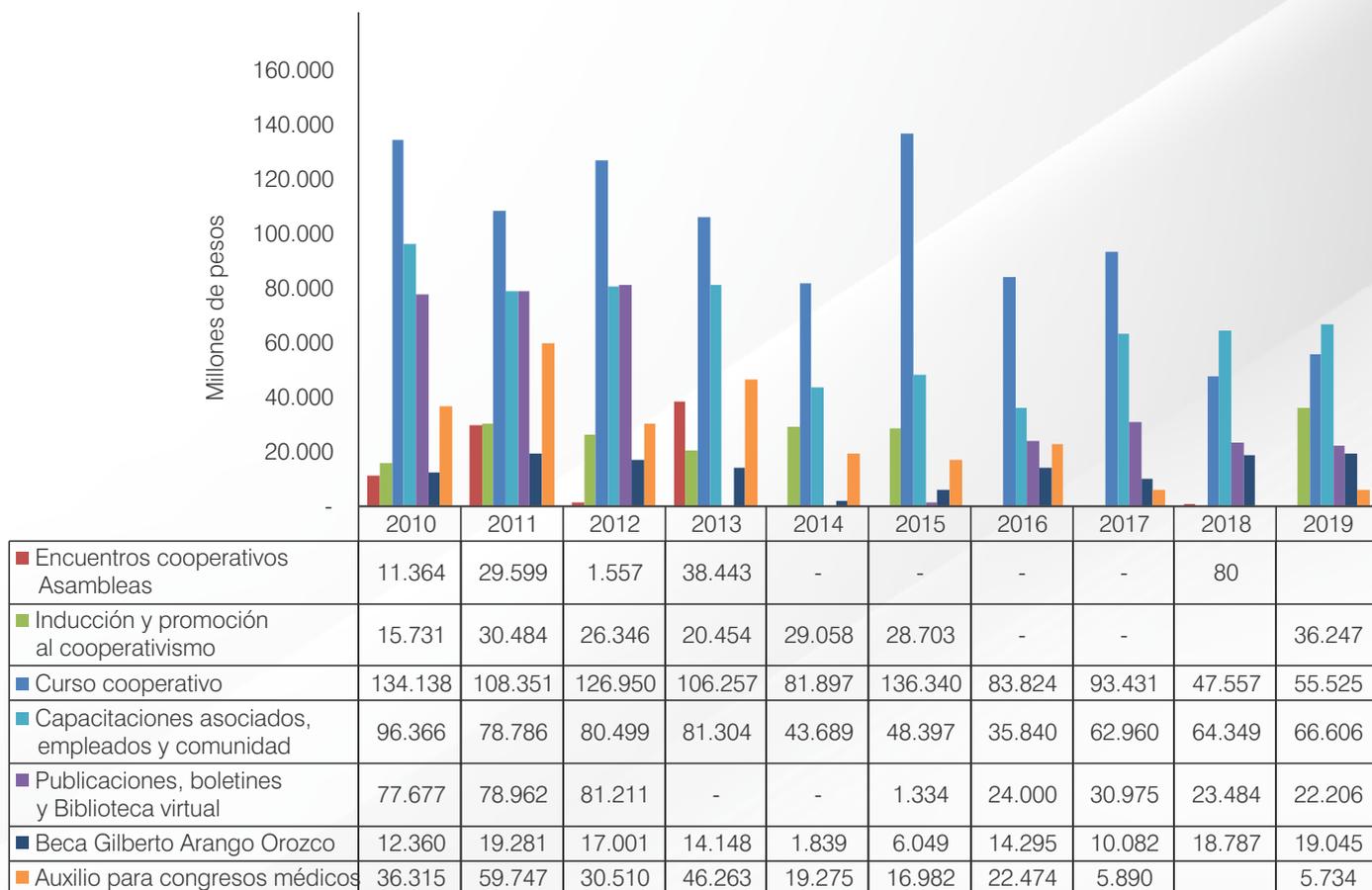
Gráfica 173
Inversión fondo de educación
2010 - 2019



BALANCE SOCIAL

La siguiente gráfica detalla la ejecución del fondo por cada uno de los rubros desde el año 2010.

Gráfica 174
Ejecución detallada del fondo de educación
2010 - 2019

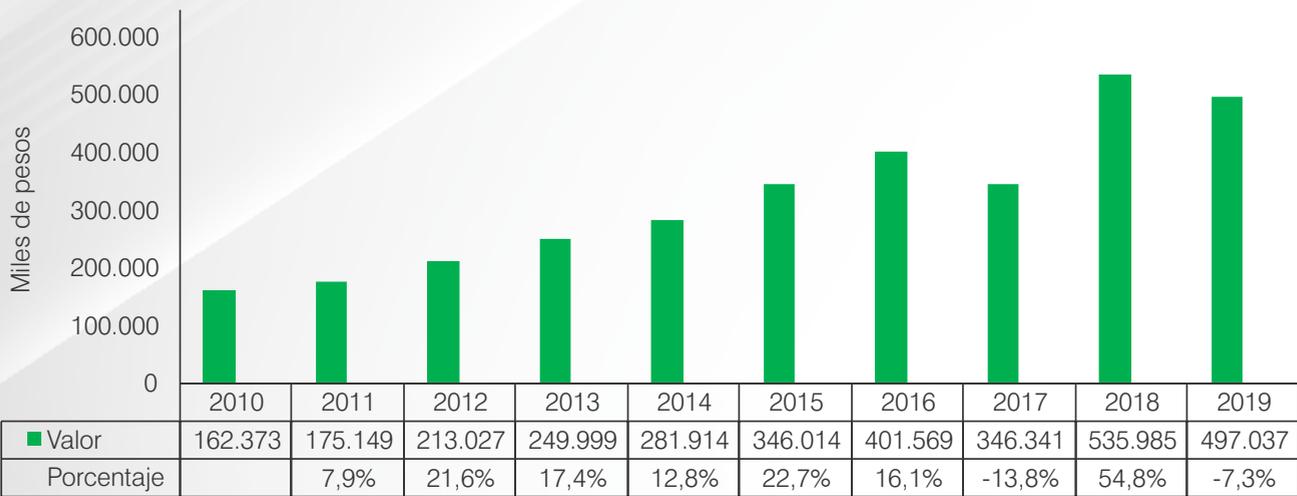


OTROS BENEFICIOS

En este rubro, se contemplan los beneficios que tiene COMEDAL para sus asociados y está compuesto por atención al asociado y estímulo a los ahorradores, descuentos por convenios, biblioteca virtual y cheques girados.

En el año 2019 este rubro fue de \$476 millones, representando una disminución del 11% con referencia al año anterior y una participación del 2.8% sobre el total del balance social.

Gráfica 175
Total otros beneficios
2010 - 2019



Atención al asociado y estímulo a los ahorradores

Constituyen este beneficio los encuentros COMEDAL, las tertulias, el ciclo cultural, los talleres en convenio con las cajas de compensación y la fiesta del asociado.

Convenios

En el año 2019, consolidamos 74 convenios, entre los cuales se ofrecen descuentos en servicios como vehículos, hotelería, recreación, idiomas y servicios inmobiliarios, entre otros. Estos convenios se establecen como beneficio para el asociado y su familia, representado en descuentos especiales sobre el valor comercial en cada servicio.

Biblioteca Virtual EBSCO

La inversión en la Base de Datos EBSCO se mantuvo en el año 2019 y fue de \$22 millones. Los asociados pueden consultarla desde la Sucursal Virtual de COMEDAL las 24 horas al día, sin límite de ingreso, accediendo a contenidos científicos en formato electrónico en publicaciones como Medline Complete, Dynamed Plus y Business Source Elite.

Cheques Girados

Para el año 2019, el valor asumido por cheques girados fue de \$19 millones. Una de las ventajas que tienen los asociados para ahorrar en COMEDAL, es poder retirar diariamente hasta 3 cheques sin costo (cada cheque cuesta promedio \$5.500).

Para concluir, el total del balance social ascendió \$17.005 millones, con un incremento del 28.38% respecto al año anterior. El beneficio promedio recibido por cada asociado fue de \$1.872.000.

Gráfica 176
Total Balance Social
2017 - 2019




RICARDO ÁLVAREZ GARCÍA
Gerente



COMEDAL Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En el año 2015, en el marco de la aprobación de la Agenda de Desarrollo 2030, los Estados Miembros de la ONU, adoptaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus 169 metas tienen un alcance mundial y son de aplicación universal, teniendo en cuenta los niveles de desarrollo, las políticas y la realidad de cada país. Un desafío que supone un compromiso intersectorial en los ámbitos político, económico y social.

En concordancia con estos objetivos y la Agenda para el año 2030, COMEDAL enfoca sus estrategias para enfrentar este desafío, desde las gestiones administrativa, comercial y financiera.

Gráfica 177

Objetivos y estrategias de COMEDAL frente a los ODS

Objetivos Estratégicos	Estrategias	Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU
Satisfacción del asociado	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Un equipo que se centra en el asociado. ▶ Ganar asertividad y agilidad en la oferta. ▶ Impecabilidad operativa. ▶ Vinculación programa desarrollo sostenible Cooperación Verde. ▶ Mejora de la experiencia. 	
Crecimiento de valor y negocios clave	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Generadores de liquidez: aumento de captaciones. ▶ Generadores de ingresos: aumento de cartera y disminución de la morosidad. ▶ Rentabilizar asociados a través del portafolio de productos. ▶ Aumento de la base social. 	
Transformación e innovación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Transformación tecnológica para el crecimiento y la innovación (Tablet, automatización de procesos). ▶ Transformación experiencia en sucursales. ▶ Una experiencia de pago fácil sin fricción. ▶ Cultura de simplicidad. ▶ Oferta digital y móvil enriquecida 	
Consolidación nacional y gremial	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Posicionamiento de marca. ▶ Fortalecimiento del voz a voz entre asociados. ▶ Potenciar modelo regiones. ▶ Fortalecimiento de convenios y nuevas alianzas. ▶ Gerencia de base de datos. ▶ Afiliación a Confecoop Antioquia, Banco Cooperativo, Visionamos y Salianza. 	
Gestión estratégica del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestión proactiva del marco regulatorio. ▶ Establecimiento de un sistema de administración de riesgos. ▶ Capturando valor: adecuado balance entre flexibilidad y control. ▶ Fortalecimiento de la seguridad. 	
Gestión innovadora del talento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fortalecimiento del liderazgo. ▶ Evolucionando nuestras formas de trabajo, ganando agilidad, simplicidad y visión del cliente. ▶ Enriqueciendo la propuesta de valor como empleador, para atraer, desarrollar y mantener el mejor talento. 	

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



COMEDAL AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

En el año 2019, COMEDAL se vinculó al programa de Desarrollo Sostenible Cooperación Verde, liderado por 52 entidades solidarias. Este programa cuenta con una trayectoria de más de 10 años en pro de la sostenibilidad y donde se han realizado entre otras actividades, la plantación de 2 millones de árboles con tecnología GPS para producir biomasa a gran escala en zonas postconflicto, que ha capturado 280 mil toneladas de CO₂ certificadas y vendidas a través de Bonos de Carbono, principal objetivo de Pacto Verde Cooperativo.

La administración mantiene su compromiso con el medio ambiente, promoviendo el uso de la tecnología entre los asociados con el envío de documentos por correo electrónico, recibo de la factura virtual y los pagos a través de la Sucursal Virtual o de PSE. Con la virtualización de los servidores, se ha logrado tener entre 4 y 5 servidores en una sola máquina, disminuyendo el consumo de energía por ahorro en ventilación, calor y fuentes de poder.

El trabajo en la automatización de los procesos, dirigido a la meta de “cero papel”, contribuye a minimizar el impacto ambiental que produce el consumo de un alto número de resmas de papel y reduce el intercambio de documentos físicos entre la cooperativa y los asociados. Con la implementación del uso de la Tablet, tanto el asesor comercial como el asociado, pueden controlar los servicios desde su solicitud hasta la respuesta final, bien sea afiliación y desembolso de crédito, sin necesidad de diligenciar e imprimir ningún documento.

En permanente campaña de ahorro de energía, se organizaron las luces de las oficinas, aprovechando la luz del día y eliminando bombillas que significan gasto adicional en recursos económicos y energéticos, Así mismo, el sistema de iluminación controlado por sensores de presencia y fotoceldas permite un importante ahorro de energía a través del tiempo, sistema de iluminación que cumple con la norma RETILAP, Resolución Número 91872 de 28 de diciembre de 2012. (Minminas.gov.co, 2012)

Se mantiene la política de actualización periódica de los equipos de cómputo que cumplen 3 años, lo que trae beneficios en materia de consumo de energía y menor ruido, porque los dispositivos están adaptados con tecnología verde, tecnología para salvar el planeta.

Se cumple con normativas locales e internacionales en el uso de gases no contaminantes para la extinción de incendios, instalados en el Centro de Administración Documental y el cuarto de servidores y comunicaciones, un sistema que activa un agente limpio gaseoso (ENERGEN).





COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico



INFORMES FINANCIEROS

2

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

▶▶ AHORRO



▶▶ CRÉDITO



▶▶ SEGUROS





CERTIFICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Señores

Asamblea General de Asociados

Cooperativa Médica de Antioquia- COMEDAL
Ciudad

Los suscritos Representante Legal y Contador Público de la Cooperativa Médica de Antioquia.

Certificamos:

Que hemos preparado los Estados Financieros Básicos de Propósito General: Estado de situación Financiera , Estado de Resultados integral, Estado de Cambios en el Patrimonio, y Estado de Flujos de Efectivo a Diciembre 31 de 2019, de acuerdo ley 1314 de 2009 y los Decretos Reglamentarios 2784 de 2012 y 3023 de 2013, incluyendo las Notas a los Estados Financieros.

Los procedimientos de valuación, valoración y presentación han sido aplicados uniformemente con los del año inmediatamente anterior y reflejan razonablemente la situación financiera de la cooperativa a diciembre 31 de 2019. Así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera y el flujo de Efectivo.

Además certificamos:

- a) Que las cifras incluidas son tomadas fielmente de los libros registrados de la cooperativa.
- b) No hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados, que puedan tener efecto de importancia relativa sobre los estados financieros enunciados.
- c) Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos, valuados utilizando métodos de reconocido.
- d) Confirmamos la integridad de la información proporcionada teniendo en cuenta que todos los hechos económicos, han sido reconocidos en los estados financieros.
- e) Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los Estados Financieros Básicos y sus respectivas notas, incluyendo sus gravámenes, restricciones a los activos, pasivos reales y contingentes.
- f) No se han presentado hechos posteriores que modifiquen los Estados Financieros.
- g) La cooperativa ha cumplido con las normas de Seguridad Social y Parafiscales de acuerdo con el Decreto 1406/99 y el pago se ha realizado oportunamente.

Para constancia se firma la presente certificación a los 21 días del mes de febrero de 2020.


RICARDO ALVAREZ GARCÍA
Gerente


LINA MARCELA OCAMPO VARELA
Contadora T.P. 115890-T



DICTAMEN DE LA REVISORÍA FISCAL



Medellín, marzo 2 de 2020

Señores:

Asamblea General Ordinaria de Delegados
COOPERATIVA MEDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL
Ciudad

Estados Financieros

Como Revisora Fiscal de la Cooperativa, designada por la firma GBS CONSULTORES SAS, les informo que he auditado los Estados Financieros adjuntos a este dictamen, de COOPERATIVA MEDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL a 31 de diciembre de 2019, los cuales se presentan comparados con los de 2018, y comprenden:

1. Estado de Situación Financiera
2. Estado de Resultados Integral
3. Estado de Cambios en el Patrimonio
4. Estado de Flujos de Efectivo; y
5. Políticas contables y notas a los Estados Financieros.

Los Estados Financieros del año 2018 comparados con 2017, fueron dictaminados por otro Revisor Fiscal sin salvedades.

Responsabilidad de la Administración

La Administración de COMEDAL es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros de conformidad con el Marco Técnico Normativo vigente en Colombia, contenido en el Anexo N° 1 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificado por el Decreto 2496 de 2015, mediante los cuales se incorporan las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF"; estos reflejan su gestión y en consecuencia se encuentran certificados con sus firmas por el Doctor Ricardo Álvarez García, en calidad de Gerente y Representante Legal, identificado con la Cédula de Ciudadanía 8'720.723, y por la Contadora Pública Lina Marcela Ocampo Varela, con Tarjeta Profesional 115890-T.

La responsabilidad de la Administración incluye:

- ▶ Diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno que garantice que la preparación y presentación de los estados financieros se encuentren libres de errores de importancia relativa, ya sea por fraude o por error;
- ▶ Seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas;

- ▶ Realizar estimaciones contables razonables, de acuerdo con la realidad económica de la Cooperativa; y
- ▶ La implementación de las normas expedidas por la Superintendencia de Economía Solidaria de Colombia, aplicables a sus entidades vigiladas.

Responsabilidad del Revisor Fiscal

Mi responsabilidad es expresar una opinión a dichos estados financieros, con base en mi auditoría. Mi labor de fiscalización fue ejecutada conforme al Anexo N° 4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015 y 2132 de 2016, que incorpora las Normas Internacionales de Auditoría “NIA” y Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar “ISAE”, y demás normas vigentes en Colombia para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, atendiendo los principios éticos y los criterios de planeación y ejecución del trabajo, para obtener seguridad razonable sobre si los Estados Financieros se encuentran libres de incorrecciones materiales debido a fraude o error; entre estos criterios, se encuentran:

- ▶ La planeación y ejecución de mi labor de fiscalización se realizó con autonomía e independencia de criterio y de acción respecto a la Administración de la Entidad, basada en un enfoque de fiscalización integral, que cubre la gestión de los Administradores, el Sistema de Control Interno, la gestión de riesgos, el cumplimiento de las obligaciones legales y la información financiera.
- ▶ Con los programas de fiscalización aplicados, garanticé permanencia, cobertura, integridad y oportunidad en la evaluación de los diversos objetos de fiscalización; y
- ▶ Mi gestión está respaldada en los respectivos “Papeles de Trabajo”, los cuales están dispuestos para los fines y autoridades pertinentes. Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre las operaciones comerciales, los saldos de las cuentas y la información revelada en los estados financieros; la selección de dichos procedimientos depende del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación fiel de los estados financieros, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría adecuados en función de las circunstancias, y con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la pertinencia de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros separados. Considero que la evidencia que he obtenido en mis auditorías me proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión como Revisora Fiscal de COMEDAL.

Descripción de la Labor Realizada

Mi labor se orientó a formarme un juicio profesional acerca de la objetividad de la información contable, el cumplimiento de la normatividad legal, el Estatuto y las decisiones de los Órganos de Dirección y Administración; así como el cumplimiento de normas sobre libros y documentos comerciales; la efectividad del Sistema de Control Organizacional y la gestión de riesgos; el cumplimiento del Objeto Social; la proyección social; la responsabilidad y diligencia de los Administradores; y la concordancia de las cifras incluidas en el Informe de Gestión preparado por los Administradores con los informes contables.

Considero que he obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir adecuadamente mis funciones. Adicionalmente, durante el periodo recibí de parte de la Administración la colaboración requerida para mi gestión.

Auditoría de Cumplimiento

En cumplimiento de lo contemplado en el marco normativo vigente en el país, incluidas las instrucciones impartidas por la Superintendencia de economía Solidaria, informo que:

- ▶ La actuación de los administradores, durante el transcurso del año 2019, estuvo enfocada al direccionamiento estratégico de la Cooperativa, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias.
- ▶ Las operaciones registradas en los libros se ajustan al Estatuto de COMEDAL y a las decisiones de la Asamblea General de Delegados.
- ▶ La contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de contabilidad se llevan y conservan adecuadamente.
- ▶ Las cifras que se presentan en los Estados Financieros han sido tomadas fielmente de los libros de contabilidad.
- ▶ Las cifras contables incluidas dentro del Informe de Gestión, presentado por la Administración de la Cooperativa, concuerdan con los Estados Financieros de fin de ejercicio, objeto del presente dictamen.
- ▶ Se ha dado cumplimiento a las diversas obligaciones de Ley que aplican a la Cooperativa, entre otras:
 - Reportes a la UIAF, sobre el monitoreo y seguimiento de su sistema para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo;
 - Reportes periódicos a la Superintendencia de economía Solidaria;
 - Legislación laboral; específicamente, en el período comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre de 2019, se calcularon y se registraron en forma adecuada los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social, efectuando los pagos dentro de los plazos establecidos por la Ley;
 - Impuestos, gravámenes y contribuciones Nacionales, Departamentales y Municipales; y
 - Respeto a la propiedad intelectual y derechos de autor, específicamente el uso de software licenciado.
- ▶ La clasificación, valoración y el cálculo del deterioro de las inversiones, así como la evaluación, clasificación, calificación, deterioro y castigo de la cartera de crédito, se realizaron atendiendo los parámetros normativos vigentes, expedidos por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- ▶ Se han observado adecuadas medidas de Control Interno, encaminadas a la preservación de sus bienes, respecto a lo cual, durante el transcurso del ejercicio comuniqué por escrito mis observaciones y recomendaciones a las instancias de la Cooperativa que consideré necesarias, para su evaluación e implementación de los correctivos pertinentes. En esencia, las reclasificaciones, causaciones y ajustes contables sugeridos por la Revisoría Fiscal, fueron atendidos por la Administración, incorporándolos a los Estados Financieros.
- ▶ Las observaciones y recomendaciones de la Revisoría Fiscal, generadas en el transcurso del ejercicio 2019, fueron dadas a conocer oportunamente al Consejo de Administración, a la Gerencia y a la Junta de Vigilancia, en quienes encontré receptividad a mis recomendaciones.
- ▶ La revelación de los hechos importantes y la discriminación de la información que ordena el marco técnico vigente en Colombia, está dispuesta en las Notas a los Estados Financieros, como parte integral de éstos.
- ▶ Igualmente, estuve atento a los diversos requerimientos de parte de los organismos de vigilancia del estado y entes de fiscalización, observando que la entidad les dio el trámite interno y externo requerido.
- ▶ Asimismo, manifiesto que, a la fecha de este informe, no existen glosas o requerimientos por atender o que permitan advertir sobre algún incumplimiento reglamentario por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria, que afecten materialmente los Estados Financieros o comprometan el patrimonio de los asociados.

Auditoría de Control Interno y Gestión de Riesgos

En materia de gestión de riesgos, particularmente en relación con el Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo –SARLAFT–, y otros, inherentes a su actividad, de acuerdo con mis evaluaciones, se evidenció que la Cooperativa ha adoptado las políticas, procedimientos y metodologías sobre administración de riesgos prescritas por la Superintendencia de Economía Solidaria, para efectos de la detección, administración y monitoreo de los mismos, encontrándolos eficientes y efectivos según los resultados de nuestras pruebas.

Como resultado de estas evaluaciones, observé algunas oportunidades de mejoramiento que fueron comunicadas a la Administración de la Entidad, para su conocimiento y gestiones pertinentes; además, conocí que la Administración de la Cooperativa, durante el período, identificó y gestionó lo pertinente a vulnerabilidades y eventos de riesgo que la llevaron a tomar las medidas administrativas y legales que consideró pertinentes.

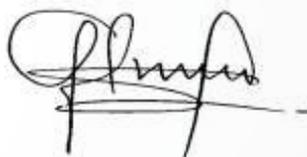
Opinión sin salvedades

En mi opinión, los Estados Financieros Individuales de Propósito General, relacionados en el segundo ítem del presente informe, certificados y adjuntos, que han sido tomados fielmente de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera al 31 de diciembre de 2019, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y el flujo de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia “NCIF”, de acuerdo con los Decretos 2420 y 2496 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” y las Normas Internacionales de Aseguramiento “NIA”.

Empresa en Marcha

Manifiesto además que, no tengo conocimiento de eventos o situaciones posteriores a la fecha de corte de los Estados Financieros de Fin de Ejercicio del año 2019, que puedan modificarlos o que, en el inmediato futuro, afecten la marcha normal de los negocios y operaciones de la COOPERATIVA MEDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL.

Atentamente,



BLANCA GLADIS BUITRAGO SALAZAR
Revisora Fiscal
Tarjeta Profesional 41785-T
Designada por la firma
GBS CONSULTORES SAS.

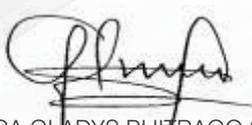
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Diciembre 2019 y 2018 (miles de pesos)

Concepto	Nota	2019	2018	Variación	
				Absoluta (\$)	Relativa (%)
Efectivo y equivalente de efectivo	5	15.415.253	11.034.170	4.381.082	40%
Inversiones temporales	6	178.384	833.454	-655.070	-79%
Cartera Consumo	7	66.174.310	58.069.065	8.105.245	14%
Cartera Vivienda	7	1.229.673	1.496.301	-266.628	-18%
Cartera Comercial	7	2.294.918	1.228.956	1.065.962	87%
Creditos Empleados consumo	7	187.293	154.637	32.656	21%
Convenios por cobrar	7	251.266	1.010.401	-759.135	-75%
Proteccion Cartera corto plazo	7	-1.876.686	-1.223.898	-652.788	53%
Otras cuentas por cobrar	8	152.918	746.784	-593.866	-80%
Bienes y servicios pagados por anticipado	10	49.170	44.281	4.889	11%
Total Activo Corriente		84.056.499	73.394.150	10.662.349	14,5%
Cartera Consumo	7	112.921.488	101.130.730	11.790.758	12%
Cartera Vivienda	7	3.875.056	5.263.784	-1.388.728	-26%
Cartera Comercial	7	5.517.273	3.220.702	2.296.571	71%
Creditos Empleados consumo	7	385.263	344.132	41.131	12%
Protección cartera largo plazo	7	-5.341.337	-3.483.401	-1.857.936	53%
Inversiones permanentes	6	487.204	431.705	55.499	13%
Propiedad, planta y equipo	9	9.696.455	9.417.456	278.999	3%
Total Activo no Corriente		127.541.402	116.325.108	11.216.294	9,6%
Total Activo		211.597.901	189.719.258	21.878.643	11,5%
Depositos c.p	11	96.989.609	76.694.284	20.295.325	26%
Obligaciones financieras	12	10.984.082	5.122.837	5.861.245	114%
Cuentas por pagar	13	9.361.454	10.237.926	-876.472	-9%
Obligaciones Laborales	14	575.556	474.824	100.732	
Impuestos y gravamen	15	114.920	97.586	17.334	18%
Pasivos estimados y provisiones	16	0	0	0	NA
Fondos sociales	17	554.028	556.018	-1.990	0%
Total Pasivo Corriente		118.579.649	93.183.474	25.396.174	27,3%
Depositos L.p	11	25.665.001	12.149.067	13.515.934	111%
Obligaciones financieras	12	6.696.977	25.765.495	-19.068.519	-74%
Total Pasivo no Corriente		32.361.978	37.914.562	-5.552.585	-14,6%
Total Pasivo		150.941.626	131.098.037	19.843.590	15,1%
Capital social	18	31.684.263	31.692.014	-7.751	0%
Reserva protección de aportes	19	17.545.841	17.207.457	338.383	2%
Fondos patrimoniales	20	3.937.017	3.034.937	902.081	30%
Revaluación propiedad planta y equipo	21	4.706.583	4.422.648	283.934	6%
Adopcion NIIF	22	-162.974	-162.974	0	0%
Excedentes del ejercicio		2.945.545	2.427.140	518.405	21%
Total Patrimonio		60.656.275	58.621.222	2.035.053	3,5%
Total Pasivo y Patrimonio		211.597.901	189.719.258	21.878.643	11,5%

ESTADOS FINANCIEROS


RICARDO ALVAREZ GARCÍA
Gerente


BLANCA GLADYS BUITRAGO SALAZAR
Revisor Fiscal T.P. 41785-T
GBS Consultores S.A

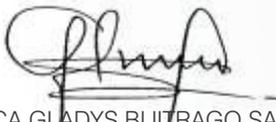

LINA MARCELA OCAMPO VARELA
Contadora T.P. 115890-T

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Enero a diciembre de 2019 (miles de pesos)

Concepto	Nota	2019	2018	Variación	
				Absoluta (\$)	Relativa (%)
Ingresos	24	27.913.736	25.643.218	2.270.518	8,85%
Costo del servicio	25	7.745.788	7.185.321	560.467	7,80%
Excedente bruto		20.167.948	18.457.897	1.710.051	9,26%
				Variación	
Concepto	Nota	2019	2018	Absoluta (\$)	Relativa (%)
Gastos de personal	26	4.293.714	3.987.354	306.361	7,68%
Gastos generales	27	7.435.626	6.552.432	883.194	13,48%
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	28	5.493.062	5.490.972	2.091	0,04%
Excedente Neto		2.945.545	2.427.140	518.405	21,36%


RICARDO ALVAREZ GARCÍA
Gerente


BLANCA GLADYS BUITRAGO SALAZAR
Revisor Fiscal T.P. 41785-T
GBS Consultores S.A


LINA MARCELA OCAMPO VARELA
Contadora T.P. 115890-T

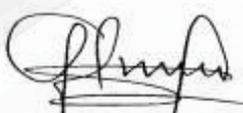
ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO

A diciembre 31 de 2019 (miles de pesos) **Nota 29**

Detalle	Aportes	Capital mínimo no reducible	Reserva legal	Fondos	Revaluación	Adopción NIIF	Excedente del ejercicio	Total patrimonio
Patrimonio a diciembre 31 de 2014	8.002.616	23.717.650	9.976.531	1.087.520	0	4.245.043	2.063.286	49.092.646
Aportes netos del periodo	-392.334							(392.334)
Ajuste capital no reducible		123.300						123.300
Excedentes del presente ejercicio							2.774.300	2.774.300
Excedentes de ejercicios anteriores								-
Distribución excedentes ejercicios anteriores			392.030				-2.063.286	(1.671.256)
Fondos sociales capitalizados				354.199				354.199
Patrimonio a diciembre 31 de 2015	7.610.282	23.840.950	10.368.561	1.441.719	0	4.245.043	2.774.300	50.280.855
Aportes netos del periodo	-1.891.008							(1.891.008)
Ajuste capital no reducible		1.668.885						1.668.885
Excedentes del presente ejercicio							1.827.917	1.827.917
Excedentes de ejercicios anteriores						-331.742		(331.742)
Distribución excedentes ejercicios anteriores			937.017				-2.581.905	(1.644.888)
Fondos sociales capitalizados				594.884				594.884
Patrimonio a diciembre 31 de 2016	5.719.274	25.509.835	11.305.578	2.036.603	0	3.913.301	2.020.312	50.504.903
Aportes netos del periodo	-1.236.011							(1.236.011)
Ajuste capital no reducible		1.785.694						1.785.694
Excedentes del presente ejercicio							2.280.250	2.280.250
Distribución excedentes ejercicios anteriores							-2.020.311	(2.020.311)
Fondos sociales capitalizados				5.637.802				5.637.802
Revaluación Propiedad planta y equipo					346.373			346.373
Patrimonio a diciembre 31 de 2017	4.483.263	27.295.529	11.305.578	7.674.405	346.373	3.913.301	2.280.251	57.298.700
Aportes netos del periodo	-1.697.204							(1.697.204)
Ajuste capital no reducible		1.610.425						1.610.425
Excedentes del presente ejercicio							2.427.140	2.427.140
Distribución excedentes ejercicios anteriores			1.223.941				-2.280.250	(1.056.309)
Fondos sociales capitalizados			5.637.802	-5.637.802				-
Fondo para amortización de aportes				38.471				38.471
Revaluación Propiedad planta y equipo								-
Patrimonio a diciembre 31 de 2018	2.786.059	28.905.954	18.167.321	2.075.074	346.373	3.913.301	2.427.140	58.621.222
Aportes netos del periodo	-1.742.089							(1.742.089)
Ajuste capital no reducible		1.734.338						1.734.338
Excedentes del presente ejercicio			338.383				2.945.545	3.283.928
Distribución excedentes ejercicios anteriores							-2.427.140	(2.427.140)
Fondos sociales capitalizados				735.223				735.223
Fondo para amortización de aportes				166.857				166.857
Revaluación Propiedad planta y equipo					283.934			283.934
Patrimonio a diciembre 31 de 2019	1.043.971	30.640.292	18.505.704	2.977.154	630.307	3.913.301	2.945.546	60.656.275

*La nota 29 hace parte integral de los estados financieros.


RICARDO ALVAREZ GARCÍA
Gerente


BLANCA GLADYS BUITRAGO SALAZAR
Revisor Fiscal T.P. 41785-T
GBS Consultores S.A.


LINA MARCELA OCAMPO VARELA
Contadora T.P. 115890-T

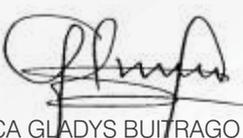
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

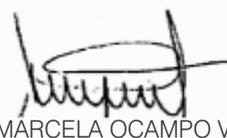
Enero 1 a diciembre 31 de 2019 - Comparado con 2018

	2019	2018
Actividades de operación		
Excedente del ejercicio	2.945.545	2.427.140
Partidas que no afectan el efectivo		
(+) Depreciación activos fijos	358.058	352.615
(+) Deterioro de cartera y otros conceptos	5.135.005	5.138.357
(+) Amortización activos diferidos	80.590	18.530
(-) Ganancia en venta de activos	0	0
Total efectivo generado en operaciones	8.519.197	7.936.641
Cambios en activos y pasivos de operación		
(-) Colocación de cartera	-184.908.006	-100.955.156
(+) Recaudo de cartera	146.217.621	76.541.633
(-) Castigo de cartera	-2.987.552	-2.245.371
(-) Cuentas por cobrar	-1.893.455	-8.480.658
(+) Recaudo cuentas por cobrar	3.528.874	16.138.700
(+) Captaciones de depósitos de los asociados	354.825.502	256.627.995
(-) Retiro de depósitos de los asociados	-321.014.244	-245.633.198
(+/-) Cuentas por pagar	13.863.714	1.498.868
(+/-) Impuesto gravámenes	17.334	18.557
Capital de trabajo neto operativo CTNO	7.649.788	-6.488.629
Total flujo de efectivo en actividades de operación	16.168.985	1.448.012
Actividades de inversión		
(+/-) Inversiones Temporales	-599.572	318.419
(-) Inversiones permanentes	55.436	44
(+/-) Propiedad, planta y equipo	305.069	450.927
Flujo de efectivo neto después de actividades de inversión	-239.067	769.390
Actividades de financiación		
(+) Fondos sociales	238.678	539.226
(-) Fondos mutales	0	4.380
(+) Créditos externo	-12.493.518	-1.543.745
(+/-) Sobregiro contable	713.755	673.959
(+) Ingreso aportes sociales	880.641	770.397
(-) Retiro de aportes sociales	-888.392	-869.896
(+/-) Apertura NIIF	0	0
Flujo de efectivo neto después de actividades de financiación	-11.548.836	-425.679
Variación del efectivo	4.381.082	1.791.723
(-/+) Disponible	979.121	423.022
(-/+) Fondo de liquidez	3.401.961	1.368.702
Total efectivo año anterior	11.034.170	9.242.447
(+) Disponible	1.840.657	1.417.635
(+) Fondo de liquidez	9.193.514	7.824.812
Total efectivo del año 2018	15.415.253	11.034.170
(+) Disponible	2.819.778	1.840.657
(-/+) Fondo de liquidez	12.595.475	9.193.514

*La nota 29 hace parte integral de los estados financieros.


RICARDO ALVAREZ GARCÍA
Gerente


BLANCA GLADYS BUITRAGO SALAZAR
Revisor Fiscal T.P. 41785-T
GBS Consultores S.A


LINA MARCELA OCAMPO VARELA
Contadora T.P. 115890-T



NOTAS

A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019,
(Valores expresados en miles de pesos colombianos)

NOTA 1

ENTIDAD REPORTANTE

LA COOPERATIVA MÉDICA DE ANTIOQUIA – COMEDAL, constituida el 17 de junio de 1963, mediante Escritura Pública No. 2625, Notaría 1ª de Medellín, autorizada mediante Resolución 1084 de octubre 6 de 2000 para ejercer la actividad financiera, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria; es un organismo cooperativo de primer grado especializada en ahorro y crédito, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada y de número de asociados y de capital social variables e ilimitados. Cumple además con las normas y requisitos señalados en la legislación colombiana, la doctrina Cooperativa y las normas que rigen el sistema solidario en Colombia y los estatutos. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Medellín, cuenta con una red de oficinas distribuidas de esta manera: Tres están ubicadas en Medellín, dos en la ciudad de Bogotá, una en la ciudad de Barranquilla, una en la ciudad de Valledupar, una en la ciudad de Pereira y una en el municipio de Rionegro – Antioquia.

Tiene como organismos de control a la Superintendencia de la Economía Solidaria, al FOGACOOOP en lo referente al seguro de los depósitos de ahorro, a la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN y las Administraciones Municipales en los conceptos que a ellos corresponden.

El objeto social de COMEDAL radica en desarrollar la actividad especializada de ahorro y crédito, de manera que facilite el crecimiento personal, profesional, económico y sociocultural del asociado y de su grupo familiar, que actúa con base en el esfuerzo propio, fomenta la solidaridad y la ayuda mutua, y aplica los principios universales del cooperativismo.

COMEDAL para el logro del objetivo general, realiza actividades autorizadas para Cooperativas de ahorro y crédito, mediante la captación de depósitos a la vista o a término, a través de la expedición de Certificados de Depósito de Ahorro a Término (CDAT) y recursos de ahorro contractual, para celebrar operaciones activas de crédito y convenios dentro de las disposiciones legales vigentes, así como la prestación de otros servicios que generan ingresos adicionales para la Cooperativa.

La duración de la Cooperativa es indefinida, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse en cualquier momento, en los casos previstos por la ley y el estatuto.

En cuanto a reformas de Estatutos, la última fue aprobada por la Asamblea General Extraordinaria de Delegados, celebrada en acta LXVI EL 14 de marzo de 2019.

A diciembre 31 de 2019 la Cooperativa tenía un total de 64 empleados vinculados, 3 aprendices y 1 practicante, 10 asesorías externas.

NOTA 2

DECLARACION DE CUMPLIMIENTO

Según las características financieras de la cooperativa, la entidad aplicaría las NIIF para PYMES (Grupo 2), pero dado el crecimiento constante que ha presentado COMEDAL en los últimos años, decidió acogerse voluntariamente a NIIF PLENAS (grupo 1) pero en tiempo de NIIF PYMES

Los estados financieros de la Cooperativa han sido preparados de acuerdo al marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el grupo 1, el cual se fundamenta en las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”) emitidas por el IASB, “International Accounting Standards Board.” que hayan sido aprobadas por el gobierno colombiano, las cuales comprenden la ley 1314 de 2009 y los Decretos Reglamentarios 2784 de 2012 y 3023 de 2013.

Mediante el decreto 2496 del 23 de diciembre del 2015, el ministerio de comercio, industria y turismo modificó parcialmente el decreto 2420 de 2015, con el fin de incluir algunas disposiciones especiales, particularmente las relacionadas con el tratamiento contable de la cartera de créditos y los aportes sociales en cooperativas.

En el artículo 3 del Decreto 2496 de 2015 se hace mención a cambios efectuados a los Capítulos, 5 y 6, al Título 4, de la Parte 1, del Libro 1 del Decreto 2420 de 2015, así:

- ▶ Capítulo 5 Normas de información financiera aplicable a los preparadores de información financiera, vigilados por la superintendencia de la economía solidaria. Artículos 1.1 4.5.1, 1.1.4.5.2 y 1.1.4.5.3, expresa que **la cartera de crédito tendrá igual tratamiento al que se ha venido haciendo hasta ahora**, es decir, tomando como base la normatividad legal vigente expedida por el ente de supervisión.
- ▶ Capítulo 6 Tratamiento de los aportes sociales en las entidades de naturaleza solidaria. Artículo 1.1.4.6.1. Tratamiento de los aportes sociales. La preparación de los estados financieros individuales y separados, las organizaciones de naturaleza solidaria realizarán el tratamiento de los aportes sociales en los términos previstos en la Ley 79 de 1988 y sus modificatorios. Es decir, que los **aportes sociales tienen carácter patrimonial en su totalidad**.

Los últimos Estados Financieros individuales de la Cooperativa Médica de Antioquia, elaborados bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y bajo la supervisión e instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria para sus vigilados, fueron los emitidos al 31 de diciembre de 2015.

Los estados financieros fueron autorizados por el Concejo de Administración y el representante legal para su presentación y aprobación por parte de la Asamblea General de Delegados el 12 de marzo de 2020, fecha en la que se llevará a cabo la sesión ordinaria de la asamblea y en la cual este organismo de dirección aprobará y/o de ser necesario sugerirá ajustar los estados financieros.

NOTA 3

TRANSICIÓN A LAS NORMAS DE CONTABILIDAD Y DE INFORMACION FINANCIERA ACEPTADOS EN COLOMBIA

El nuevo marco técnico contable fue elaborado con base en las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF-, las Normas Internacionales de Contabilidad –NIC-, las interpretaciones SIC, las interpretaciones CINIIF y el marco conceptual para la información financiera, emitidas en español hasta agosto de 2013, por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés).

Los primeros estados financieros de la Cooperativa Médica de Antioquia de acuerdo con las con las Normas de Contabilidad e Información Financiera Aceptadas en Colombia se prepararon al 31 de diciembre de 2016. Las políticas de contabilidad indicadas en la Nota 4 se han aplicado de manera consistente desde el balance de apertura con corte al 1 de enero de 2015 (fecha de transición).

En la preparación del balance de apertura, la Cooperativa Médica de Antioquia ha ajustado las cifras reportadas previamente en los estados financieros preparados de acuerdo con los PCGA colombianos. Una explicación de cómo la transición de los PCGA colombianos a las NIF ha afectado la posición financiera de la Cooperativa se expone a continuación:

NOTA 4

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Las principales políticas contables aplicadas por la Cooperativa durante los ejercicios 2018 y 2019 se detallan a continuación:

4.1 BASE CONTABLE DE CAUSACIÓN (ACUMULACIÓN O DEVENGO)

Para la elaboración de los Estados Financieros se utilizará la base contable de causación, es decir, las partidas se reconocerán como activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos y gastos, cuando satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento bajo las NIIF.

4.2 MATERIALIDAD O IMPORTANCIA RELATIVA Y AGRUPACIÓN DE DATOS

La Cooperativa presentará por separado en los Estados Financieros todas aquellas partidas similares que posean la suficiente importancia relativa y agrupará aquellas partidas similares que individualmente sean inferiores al 5% del total del grupo a que se hace referencia en la Nota correspondiente.

4.3 EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

Esta cuenta se conoce actualmente con el nombre de Disponible; para NIIF cambia su nombre y concepción, razón por la cual se introduce conceptos como Efectivo Restringido y Equivalentes al Efectivo.

El alcance de esta política contable, abarca los activos financieros que se clasifican en: efectivo y equivalentes de efectivo.

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los recursos de liquidez inmediata con los que cuenta COMEDAL y que puede utilizar para el desarrollo de su objeto social, dentro de los cuales se encuentran las siguientes:

- ▶ Caja general.
- ▶ Cajas menores.
- ▶ Cuentas bancarias en moneda nacional.
- ▶ Inversiones de corto plazo y otras que cumplan las condiciones para ser efectivo.
- ▶ Efectivo restringido.

Equivalentes al Efectivo: Inversiones que sean de corto plazo (tres meses: porque se considera en este tiempo dinero a la vista), gran liquidez y cambios poco significativos en su valor. Ejemplo: CDT, fiducias.

Efectivo Restringido: Dinero del cual la entidad no puede hacer uso del mismo, y por lo cual, deberá ser presentando por separado del que se constituye como dinero disponible de la entidad. Ejemplo: Convenios de reciprocidad, embargos, fondo de liquidez, entre otros.

Estos activos son reconocidos en la contabilidad en el momento en que el activo es recibido como resultado de las operaciones de la Cooperativa o es transferido por la Cooperativa y por terceros directamente una entidad financiera cuyo titular o beneficiario es COMEDAL, a manera de depósitos a la vista, cuentas corrientes o de ahorros; su valor es el importe nominal, del total de efectivo o el equivalente del mismo recibido.

Tanto en el reconocimiento y medición inicial como en la medición posterior, el valor asignado para las cuentas de efectivo y sus equivalentes constituyen el valor nominal del derecho en efectivo, representado en la moneda funcional definida para la presentación de información bajo NIIF.

4.4 INVERSIONES

Las inversiones, se clasificarán de acuerdo a la intención que COMEDAL tenga para las mismas; de este modo COMEDAL en su política define:

Inversiones a Costo Amortizado: Serán aquellas inversiones de las cuales se espera respetar los flujos de efectivo. Ejemplo: CDT, Bonos.

Medición Inicial	Medición Posterior
A valor razonable, que es su valor de mercado más todos los costos atribuibles a su adquisición. Ejemplo: Comisiones.	Será calculando el costo amortizado, a través de la tasa de interés efectiva. Para esto se procederá a calcular los flujos de efectivo, lo cual permitirá encontrar la tasa que iguala todos los datos: TIR. Con esta tasa se procederá a efectuar la amortización de la inversión

En la medición posterior de las inversiones a costo amortizado:

La valoración posterior se efectuará mensualmente al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva. El cálculo se efectuará de la siguiente manera:

- ▶ Si el título fuese comprado por el mismo valor nominal y no hay gastos en la compra o estos son inferiores al 1,5%, la valoración posterior se realizará calculando el rendimiento financiero sobre el nominal a la tasa de interés efectiva establecida en él.
- ▶ Si el título fuese comprado por un menor o mayor valor del nominal, se calculará la TIR del instrumento en dicha fecha comparando el desembolso inicial (más los gastos incurridos en la compra si estos exceden del 1,5% de la operación) con sus flujos futuros.

Esta tasa será utilizada para descontar los flujos futuros del instrumento a la fecha de la valoración los cuales conformarán el nuevo valor del instrumento que será comparado con el valor en libros y su diferencia, reconocida como un ingreso financiero por rendimientos financieros.

Inversiones a Valor Razonable con Efecto en Resultados:

La intención que se tendrá en este tipo de inversiones, será aprovechar los cambios en el mercado para comprar o vender títulos. Ejemplo: Acciones.

Medición Inicial	Medición Posterior
Se hará por su valor razonable, el cual es su valor de mercado que usualmente es el de compra. En esta clase de inversiones, los costos atribuibles a las compras serán llevados directamente al gasto	Se realizará por su valor razonable

Al vencimiento el título se vende por el valor nominal y cualquier diferencia con respecto al valor en libros será una ganancia o pérdida en la venta del título.

Las erogaciones incurridas en la venta o retiro de los títulos se reconocen como gasto en el momento en que se incurre en ellas; es decir cuando se realiza la venta o retiro.

Los gastos en que se incurra para la venta del título, como la comisión pagada al comisionista, se lleva a gastos generales.

Inversiones a Valor Razonable con Efecto En ORI: Se permite que una empresa elija una forma irrevocable de presentar en ORI, los cambios posteriores en el valor razonable de un instrumento de patrimonio siempre y cuando no sean mantenidos para negociar.

En la medición posterior de estas inversiones se hará al precio del mercado o por la valoración que le de la empresa y las variaciones se llevan contra ORI.

4.5 CARTERA Y CUENTAS POR COBRAR

El objetivo de esta política es establecer las bases contables para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los saldos de cuentas por cobrar que representan derechos a favor de COMEDAL.

Esta política aplica para todas las cuentas por cobrar de COMEDAL consideradas en las NIIF como un activo financiero en la categoría de préstamos y partidas por cobrar de la sección 11 Instrumentos Financieros, dado que representan un derecho a recibir efectivo u otro activo financiero en el futuro. En consecuencia, incluye:

- ▶ Cuentas por cobrar Cartera de créditos
- ▶ Cuentas por cobrar deudores varios.

Esta política no aplica para Anticipos y Avances que tienen que ver con la adquisición de inventarios, activos intangibles y propiedades, planta y equipo, en vista de que este rubro corresponde a dineros otorgados en forma anticipada que no representan un derecho para COMEDAL a recibir efectivo o algún otro instrumento financiero, por tanto, deben registrarse en la cuenta que mejor refleje la destinación u objeto por el cual fue otorgado el anticipo.

Los otros anticipos se reclasifican a las cuentas contables de:

- i) Gastos pagados por anticipado, cuando el servicio o la actividad para la que se entrega el anticipo no se ha ejecutado a la fecha de presentación de las cifras a NIIF;
- ii) Costo o gasto en el estado de resultados, cuando el servicio o actividad (como viajar en caso de viáticos) ya se ha ejecutado a la fecha de presentación de las cifras a NIIF y
- iii) Propiedades, planta y equipo, inventario o activos intangibles, cuando el anticipo este destinado para adquisición de éstos.

Si la Cuenta por Cobrar fuese ejecutada por el mismo valor nominal y no hay gastos adicionales a la transacción o estos son inferiores al 1,5%, la valoración posterior se realizará calculando el rendimiento financiero sobre el mismo valor nominal a la tasa de interés efectiva establecida en la cuenta por cobrar.

▶ CARTERA DE CRÉDITOS

Según el artículo 3 del Decreto 2496 de 2015 se hace mención a cambios efectuados a los Capítulos, 5, al Título 4, de la Parte 1, del Libro 1 del Decreto 2420 de 2015, así:

“Capítulo 5 Normas de información financiera aplicable a los preparadores de información financiera, vigilados por la superintendencia de la economía solidaria. Artículos 1.1.4.5.1, 1.1.4.5.2 y 1.1.4.5.3, expresa que la cartera de crédito tendrá igual tratamiento al que se ha venido haciendo hasta ahora, es decir, tomando como base la normatividad legal vigente expedida por el ente de supervisión”

Este activo está compuesto por operaciones de crédito otorgadas a los asociados de COMEDAL bajo las modalidades de crédito de consumo, vivienda y comercial. Los créditos son inicialmente aprobados mediante un estudio y, de acuerdo a los reglamentos estipulados para esta actividad por la Cooperativa, se encuentran expuestos a riesgos crediticios que son permanentemente evaluados.

Los recursos provienen tanto de recursos propios de la Cooperativa, como de todos los depósitos recibidos por los asociados, entre otras fuentes de financiamiento.

Riesgo Crediticio: Es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento en el pago de las obligaciones de sus deudores.

La manera de evaluar el riesgo crediticio radica en el proceso de otorgamiento de los créditos a los asociados, de tal forma que exige la aplicación de medidas para el conocimiento del deudor, su capacidad de pago, solvencia, garantías, fuentes de pago, condiciones del préstamo, además de un proceso de seguimiento y control con el fin de identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorar la capacidad de pago, solvencia o calidad de garantías que lo están respaldando.

El proceso de seguimiento y control se lleva a cabo de manera periódica, según determinaciones del Consejo de Administración, por el Comité de Evaluación de Cartera teniendo en cuenta la exposición al riesgo crediticio estipulado para COMEDAL. El Consejo de Administración define con claridad los criterios y políticas para la administración de dicho riesgo, bajo los cuales la Cooperativa debe evaluar, calificar, asumir, controlar y cubrir el riesgo crediticio; así mismo se establecen los controles para asegurar el cumplimiento estricto de las políticas con respecto al riesgo que presenta el servicio.

Clasificación de la Cartera: La Cooperativa Médica de Antioquia, cuenta actualmente con tres modalidades de crédito que ofrece a sus asociados:

- ▶ **Créditos de Consumo:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales y cuyo objetivo radica en financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independiente de su monto.
- ▶ **Crédito de Vivienda:** Al igual que el crédito anterior, se otorga a personas naturales y está destinado a la adquisición de vivienda nueva o usada, construcción de vivienda individual o liberación de hipotecas.

Los créditos de vivienda se encuentran amparados con garantía hipotecaria de primer grado constituida sobre la vivienda financiada; deben estar denominados en moneda legal; el plazo de amortización se encuentra entre cinco (5) años como mínimo y diez (10) años como máximo; los intereses se cobran de manera vencida y no son capitalizables; el monto de crédito se otorga hasta un setenta por ciento (70%) del valor del inmueble y en cuanto a financiación de vivienda de interés social el monto asciende hasta el ochenta por ciento (80%) del valor del inmueble; los inmuebles a financiar deben estar asegurados contra riesgos como incendio y terremotos.

- ▶ **Créditos Comerciales:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, para el desarrollo de actividades económicas de manera organizadas.

Niveles de Riesgo: Para efectos de provisión de la cartera, los créditos se califican de acuerdo a las siguientes categorías:

- ▶ **Categoría A o “riesgo normal”:** Los créditos de esta categoría cuentan con una atención apropiada, lo que indica una capacidad de pago adecuada hacia la Cooperativa, en términos de monto y origen de ingresos de parte de la persona a cargo del crédito.
- ▶ **Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”:** En esta categoría, los créditos se encuentran aceptablemente atendidos y protegidos, sin embargo cuentan con ciertas debilidades que pueden afectar de manera transitoria o permanente la capacidad de pago del deudor.
- ▶ **Categoría C o “riesgo apreciable”:** Se califican en esta categoría, los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor comprometiendo el normal recaudo de la obligación de acuerdo a los términos acordados al momento de la adquisición del crédito.
- ▶ **Categoría D o “riesgo significativo”:** son créditos con un alto grado de incumplimiento según los términos pactados al otorgar el crédito y cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.
- ▶ **Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”:** Los créditos con riesgo de incobrabilidad poseen una probabilidad de recaudo mínima.

De acuerdo a la edad de vencimiento, la cartera de créditos se califica según lo estipula la Superintendencia de la Economía Solidaria y de manera obligatoria así:

Categoría	Comercial	Consumo	Vivienda
A	0-30 días	0-30 días	0-60 días
B	31-90 días	31-60 días	61-150 días
C	91-180 días	61-90 días	151-360 días
D	181-360 días	91-180 días	361-540 días
E	> 360 días	> 180 días	> 540 días

Provisiones: Las provisiones se constituyen con cargo al estado de resultados de acuerdo a lo que la norma exige de la siguiente manera:

- ▶ **Provisión General:** Provisión mínima del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta. La decisión de constituir una provisión general superior al mínimo exigido corresponderá a una política adoptada por el Consejo de administración. COMEDAL aplico para el cierre del mes de diciembre el 3,71%.
- ▶ **Provisión Individual:** Provisión para la protección de los créditos calificados en categorías de riesgo B, C, D, E, de acuerdo a los siguientes porcentajes. No podrá ser inferior a los rangos señalado en la circular básica contable y financiera 004/2008 y La constitución de provisiones individuales por encima de los mínimos establecidos por la circular, corresponderá a una política adoptada por el consejo de administración.

	Comercial		Consumo		Vivienda		Microcrédito	
	Días	Provisión	Días	Provisión	Días	Provisión	Días	Provisión
A	0-30	0%	0-30	0%	0-60	0%	0-30	0%
B	31-90	1%	31-60	1%	61-150	1%	31-60	1%
C	91-180	20%	61-90	10%	151-360	10%	61-90	20%
D	181-360	50%	91-180	20%	361-540	20%	91-120	50%
E	>360	100%	181-360	50%	541-720	30%	>120	100%
			>360	100%	721-1080	60%		
					>1080	100%		

COMEDAL aplica la provisión individual y general dentro de los siguientes rangos, de acuerdo a lo aprobado por el Consejo de Administración en el acta 1374 del 13 de diciembre de 2019

	Comercial		Consumo		Vivienda		Microcrédito	
	Días	Provisión	Días	Provisión	Días	Provisión	Días	Provisión
AA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A	30	1% - 5%	30	1% - 3%	30 - 60	1% - 3%	30	1% - 10%
B	31 - 90	5% - 19%	31 - 60	4% - 9%	61 - 150	4% - 9%	31 - 90	10% - 19%
C	91 - 180	20% - 49%	61 - 90	10% - 19%	151 - 360	10% - 19%	91 - 180	20% - 49%
D	181 - 360	50% - 99%	91 - 180	20% - 49%	361 - 540	20% - 29%	181 - 360	50% - 99%
E	>360	100%	181 - 360	50% - 99%	541 - 720	30% - 59%	>360	100%
			>360	100%	721 - 1080	60% - 99%		
					>1080	100%		
Provisión general								1% - 5%

Garantías: Las garantías son necesarias para el cálculo de pérdida esperada en caso del no pago de la obligación, de esta manera permite determinar el nivel de provisiones. Las garantías por normatividad son idóneas y cuentan con un valor de acuerdo a criterios técnicos y objetivos para el respaldo eficaz del pago de la obligación. Los criterios de evaluación de la garantía son: liquidez, valor, cobertura y la celeridad con que puede hacerse efectiva. Las garantías exigen además de parte de la Cooperativa una actualización del valor comercial anual mediante el análisis de personas idóneas.

Al momento de la provisión, las garantías sólo respaldan el capital de los créditos, por cuanto los saldos a amortizar de los créditos amparados con garantías admisibles, según el decreto 2360 de 1993 en los artículos 3 y 4, se provisionan en el porcentaje que corresponde según la calificación del crédito, aplicando dicho porcentaje a la diferencia entre el valor del saldo insoluto y el valor de la garantía aceptada.

Se establece que para poder descontar los aportes sociales para el cálculo de la provisión, éstos deben ser considerados garantía admisible. Y son garantía admisible si el valor de los mismos es superior al 100% del saldo de la totalidad de los créditos en la entidad.

Sólo podrán descontar aportes si la solvencia patrimonial no está respaldada en más del 80% por capital mínimo irreductible.

Para calcular el valor de las garantías hipotecarias se requerirá de un avalúo emitido por un perito inscrito en Lonja, donde conste el valor comercial del bien y su nivel de comerciabilidad.

Castigo de Cartera: El castigo de cartera registra el valor de los activos que se dan de baja debido a que dejaron de generar beneficios económicos futuros. Corresponde a la depuración contable de las partidas o cantidades registradas en el activo y que son consideradas irre recuperables. El castigo de la cartera de crédito de la Cooperativa Médica de Antioquia se practica teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- ▶ La cartera debe encontrarse vencida con un plazo mayor a 180 días para los créditos de consumo y mayor a 540 días para los créditos de vivienda. Si la garantía admisible es prendaria debe estar vencida en más de 720 días y si es hipotecaria en más de 1.080 días de vencida la obligación. Es decir, la obligación debe estar situada en categoría E de calificación.
- ▶ La obligación y cuentas por cobrar derivadas de la cartera morosa deben encontrarse provisionadas al 100%.
- ▶ Al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, se efectúa el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado, por tanto no puede existir castigo de estas operaciones sobre deudores que continúen asociados a la organización solidaria.

- ▶ Para el castigo de la cartera es obligatorio en primer lugar la gestión administrativa para el cobro y recuperación. Dada por terminada esta acción el crédito es enviado a cobro pre-jurídico y luego a cobro jurídico, llevándose un control en cuentas de orden. Contablemente, en caso de recuperarse la obligación, el valor irá a cuentas de resultado como un ingreso para la Cooperativa.
- ▶ La cartera que se castiga limita el derecho de un asociado para pertenecer a los órganos de dirección de la Cooperativa Médica de Antioquia, reconocidos como asociados administradores, incluyendo a su familia hasta segundo grado de consanguinidad, pues se debe tener como requisito el cumplimiento debido con las obligaciones que se tengan entre las partes.
- ▶ Por normatividad, la Cooperativa está obligada a informar a La Superintendencia de la Economía Solidaria el castigo de cartera, mediante el formato correspondiente conforme a la periodicidad del reporte del formulario de rendición de cuentas.

4.6 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

En la aplicación de NIIF PLENAS, en la medición posterior se debe ajustar el costo de los activos por el valor revaluado (Terrenos y Edificaciones), es decir, que implicaría hacer un avalúo técnico, por política se estable realizar dicho avalúo cada tres años y se aplicará el modelo del costo (Muebles, Enseres, Equipo de Oficina) en los activos que pierdan valor de dinero en el tiempo.

De acuerdo a la política de Propiedad, Planta y Equipo, los activos que clasifican en esta cuenta, serán aquellos activos cuyos flujos de efectivo se deriven de la utilización de los mismos en la operación de la cooperativa

Clase de Activo	Valor de Activacion
Terrenos	Siempre se activan
Edificios	Siempre se activan
Equipos de Cómputo	2 SMLMV
Muebles y enseres	2 SMLMV
Equipos de Oficina	2 SMLMV

Para determinar la vida útil de los activos es importante que consideren el tema del Deterioro de valor, el cual debe ser realizado cada año, con el fin de ajustar los elementos de Propiedad, Planta y Equipo a Valor Razonable; razón por la cual, si la vida útil del activo es por ejemplo 10 años, durante ese mismo tiempo deben calcular el Deterioro de Valor.

4.7 PROPIEDADES DE INVERSIÓN

Aplica para aquellos activos inmuebles (terrenos, edificios, partes de un edificio, o ambos), que COMEDAL posee (bien sea mediante la titularidad legal recibidos o porque los haya recibido en arrendamiento financiero) y de los cuales se espera percibir rentas por concepto de arrendamiento operativo o beneficios económicos por el aumento de su valorización o plusvalías, o ambas, en lugar de su uso en la producción o suministro de bienes o servicios, para fines administrativos o para la venta en el curso ordinario de las operaciones.

Las Propiedades de Inversión, generan flujos de efectivo que son en gran medida, independientes de los procedentes de otros activos poseídos por COMEDAL.

Los flujos de efectivo que se perciben de estos activos, se presenta no por su uso en las actividades ordinarias de la cooperativa, sino por actividades distintas cuya intención es la obtención de rentas o plusvalías.

Medición Inicial	Medición Posterior
Se hará al costo más todos los costos atribuibles en la adquisición del mismo.	Modelo del valor razonable: El valor razonable menos el deterioro de valor.

Cuando se entregue en arrendamiento una parte de una edificación se tratará como Propiedad de Inversión siempre que se cumpla con las siguientes dos condiciones:

El área entregada en arrendamientos supere el 40% del total del área construida.

El valor de la edificación supere el 5% del total del rubro de Propiedad, Planta y Equipo.

4.8 ACTIVOS INTANGIBLES

Esta política contable aplica para aquellas erogaciones que tengan el carácter de intangible y sobre las cuales: Se espera obtener beneficios económicos futuros, posea el control y sean plenamente identificables.

Incluye las siguientes clases de activos intangibles, siempre y cuando cumplan con los lineamientos indicados anteriormente:

- ▶ Derechos de software
- ▶ Licencias

Las erogaciones que no cumplan las condiciones para el reconocimiento como activos intangibles, deberán ser llevadas al Estado de Resultados Integral, en el periodo en que se incurran en ellas.

Se entiende por activo intangible, todo activo identificable de carácter no monetario, sin apariencia física, sobre el cual se posee el control, es plenamente cuantificable y se espera obtener beneficios económicos futuros del mismo. Las tres (3) condiciones siguientes se deben presentar simultáneamente para poder reconocer el activo como intangible:

- ▶ Sea identificable
- ▶ Se posea el control
- ▶ Genere beneficios económicos futuros.
- ▶ Cuyo costo exceda más de treinta (30) SMLMV, como criterio de materialidad

En la medición inicial, COMEDAL, reconoce un elemento como activo intangible cuando cumple la totalidad de las condiciones anteriormente mencionadas.

Para la medición posterior, las licencias y derechos de software se medirán bajo el modelo del costo, por tanto se mantiene el costo asignado en la medición inicial hasta el retiro del activo. El saldo en libros del intangible reflejará el costo, menos los cargos por amortización acumulada y valores acumulados por pérdidas de deterioro de valor.

Todas aquellas erogaciones posteriores a la compra del activo, tales como actualizaciones y similares que superen el 20% del costo bruto del activo principal, se reconocerán como un mayor valor del activo, y a su vez amplia el uso o vida útil de éste y en caso contrario se llevara a resultados en el periodo en que se incurra en ellas.

Los activos intangibles de COMEDAL se amortizarán por el método de línea recta sobre el 100% de su costo según la vida útil proyectada.

4.9 ARRENDAMIENTOS

Esta política aplica a todos los contratos de arrendamiento que celebra COMEDAL relacionados con los bienes muebles e inmuebles ya sea cómo arrendamientos financieros o como arrendamientos operativos. Se hace necesario analizar en detalle cada uno de los contratos y sus particularidades, para poder realizar una correcta clasificación.

Los arrendamientos se clasifican en:

- ▶ **Arrendamiento financiero:** Arrendamiento en el que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo.

Ejemplo: Adquirir muebles o inmuebles a través de esta figura, independientemente si se tiene la opción de compra. Estos activos se tratarán como activos propios de la Cooperativa.

- ▶ **Arrendamiento operativo:** Es cualquier acuerdo de arrendamiento distinto a arrendamiento financiero.

El que un arrendamiento sea financiero u operativo dependerá de la esencia económica y naturaleza de la transacción, más que de la forma del contrato.

COMEDAL, considerará un arrendamiento financiero siempre y cuando cumpla con una de las siguientes dos características:

- ▶ Desde el inicio del contrato se pacta que COMEDAL tiene la opción de comprar el bien a un precio significativamente inferior al valor razonable, Esto sucederá cuando la opción de compra sea menor o igual al 10% del valor del bien.
- ▶ Al inicio del arrendamiento, el valor presente de los cánones más la opción de compra (en la medida en que su valor sea el 10% o menos del valor razonable del bien), se encuentre entre el 90% y el 111% del valor razonable del activo arrendado.

Si al efectuar el análisis COMEDAL aún no tienen claro si el contrato de arrendamiento cumple con las características para ser clasificado como arrendamiento financiero, deberá revisar adicionalmente los siguientes indicadores. El análisis sigue este orden y si cumple al menos uno de las siguientes condiciones será clasificado como financiero:

- a) Los activos arrendados son de una naturaleza tan especializada que sólo el arrendatario tiene la posibilidad de usarlos sin realizar en ellos modificaciones importantes.
- b) Si el arrendatario puede cancelar el contrato de arrendamiento, y las pérdidas sufridas por el arrendador a causa de tal cancelación fueran asumidas por el arrendatario.
- c) Se transfiere la propiedad del activo (riesgos y beneficios asociados al mismo) a COMEDAL al finalizar el plazo del arrendamiento.
- d) El plazo del arrendamiento cubre el 85% o más de la vida económica del activo, siendo este el periodo durante el cual se espera que el activo sea utilizable económicamente.
- e) El arrendatario tiene la capacidad de prorrogar el arrendamiento durante un período secundario, efectuando unos pagos por arrendamiento inferiores a los del mercado por lo menos en un 40%.

4.10 GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

Esta política aplica para aquellas erogaciones en las cuales se acuerda su pago antes de obtener el beneficio que del mismo se deriva, a fin de asegurar la obtención de un bien o servicio.

Debe cumplirse las siguientes características para reconocer un Gasto Pagado por Anticipado:

- ▶ Su valor sea cuantificable fiablemente.

- ▶ La erogación cubra más de un mes desde la fecha en que se efectúa el pago.
- ▶ Que fluyan beneficios económicos futuros a COMEDAL asociados al prepago.
- ▶ Que sea probable el reembolso del prepago no consumido.

Las demás erogaciones que no cumplen con las condiciones de reconocimiento se reconocerán como gasto en el Estado de Resultados Integral correspondiente.

Los gastos pagados por anticipado deben ser reconocidos como tales al momento en que se efectúa el pago o se reciba la factura, lo que ocurra primero, y por el valor pactado con el proveedor o vendedor y se amortizan por el método de línea recta sobre el 100% de su costo en el tiempo de duración del contrato. La amortización se efectúa contra la cuenta contable de costos o gastos, en la medida en que se utilicen los beneficios y en forma proporcional al tiempo del prepago.

Los seguros pagados por anticipado se miden inicialmente con base en el valor de las primas de seguro pactadas con COMEDAL y se amortizan de acuerdo al período de vigencia de cada póliza, contra el Estado de Resultados Integral, en la medida en que transcurre el tiempo y se obtiene la cobertura contra los riesgos asociados al mismo.

4.11 CUENTAS POR PAGAR

Esta política contable aplica para cuentas por pagar a proveedores y otras cuentas por pagar de COMEDAL, que se encuentran bajo la categoría de instrumentos financieros de tipo pasivo, a saber:

- ▶ Proveedores por compras de bienes y servicios nacionales.
- ▶ Acreedores por arrendamientos, seguros, bienes y servicios en general.
- ▶ Impuestos por pagar diferentes al impuesto de renta.
- ▶ Otras cuentas por pagar.
- ▶ Otras cuentas por pagar a terceros.
- ▶ Depósitos

COMEDAL reconoce como un pasivo financiero de naturaleza acreedor (cuentas por pagar) los derechos de pago a favor de terceros originados en prestación de servicios recibidos o por la compra de bienes a crédito, y en otras obligaciones contraídas a favor de terceros.

Se reconoce una cuenta por pagar en el Estado de la Situación Financiera, en la medida en que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) El servicio o bien haya sido recibido a satisfacción.
- b) La cuantía del desembolso a realizar pueda ser evaluada con fiabilidad.
- c) Sea probable que como consecuencia del pago de la obligación presente se derive la salida de recursos que llevan incorporados beneficios económicos futuros.

Los saldos por pagar se reconocen en el momento en que COMEDAL se convierte en parte obligada (adquiere obligaciones) según los términos contractuales de la operación.

COMEDAL deberá identificar desde el reconocimiento inicial, si la cuenta por pagar es de largo o corto plazo para efectos de la medición posterior del pasivo financiero. Las cuentas por pagar corrientes (inferiores a 12 meses) se medirán a su valor nominal. Las cuentas por pagar a largo plazo se medirán utilizando el costo amortizado mediante el método de la tasa de interés efectiva.

4.12 OBLIGACIONES FINANCIERAS

Esta política aplica para las obligaciones contraídas por COMEDAL, como resultado de la obtención de recursos provenientes de bancos, entidades e instituciones financieras, públicas o privadas u otras entidades nacionales o extranjeras, en desarrollo de su objeto social o en cumplimiento de disposiciones del Gobierno Nacional, con las debidas autorizaciones.

No aplica para las obligaciones financieras por concepto de leasing, ya que su tratamiento contable se determina en la política de Arrendamientos.

Para el reconocimiento inicial, COMEDAL reconocerá como menor valor del efectivo recibido todos los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la obligación financiera, que superen el 1% del valor nominal del pasivo.

Una obligación financiera podrá ser retirada si se trata de una refinanciación y las condiciones implican modificaciones que equivalen a una diferencia inferior al 20% entre el saldo del pasivo y su nuevo valor presente, los costos de la modificación harán parte de los flujos y por lo tanto no se cargarán de inmediato a resultados.

4.13 BENEFICIOS A EMPLEADOS

El tratamiento descrito en la presente política contable aplica para las obligaciones laborales surgidas en virtud de la relación contractual entre COMEDAL y sus empleados, las cuales se clasifican en beneficios de corto y largo plazo.

COMEDAL agrupa dentro de los beneficios a corto plazo, aquellos otorgados a los empleados actuales, pagaderos en un plazo no mayor a los doce meses siguientes al cierre del periodo en el que se ha generado la obligación o prestado el servicio, a saber: salarios, prima legal, cesantías, vacaciones, entre otros.

Los beneficios a largo plazo, son beneficios a los empleados, diferente de los beneficios post- empleo y beneficios por terminación, cuyo pago no ha de ser liquidado en el término de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el que los empleados hayan prestado sus servicios. Este beneficio corresponde a la prima de antigüedad.

Para la prima de antigüedad por quinquenios se considera necesario contratar a un actuario que evalúe la posibilidad de pago de éstos, teniendo en cuenta las diferentes hipótesis económicas y demográficas.

4.14 PROVISIONES, ACTIVOS Y PASIVOS CONTINGENTES

COMEDAL aplicará ésta política contable al proceder a contabilizar sus provisiones, activos y pasivos de carácter contingente, correspondiente a las demandas y litigios a favor o en contra de COMEDAL, de cualquier tipo.

Provisión: Representa un pasivo de COMEDAL calificado como probable, cuyo monto es estimable confiablemente pero cuyo valor exacto final y la fecha de pago es incierta.

Pasivo contingente: Es aquel cuyo monto es determinable o no en forma confiable pero su desenlace final es incierto o remoto. También se incluyen como pasivos contingentes aquellos cuyo desenlace final es probable pero su monto no es determinable en forma confiable.

Los pasivos contingentes posibles no se reconocerán en los Estados Financieros; sólo se revelarán en notas cuando su monto sea significativo, (exceda el 0,5% del resultado neto del ejercicio), en cuyo caso describirá la naturaleza del mismo y su estimación.

Activo contingente: Representa la probabilidad de que COMEDAL obtenga beneficios económicos futuros producto de demandas, pleitos y litigios a su favor y cuyo desenlace futuro confirmará o no la existencia del activo.

Clasificación	Rango	Descripción
Probable	Superior al 80%	La tendencia indica que seguramente se concretará
Posible	Superior al 10% hasta el 79%	Puede presentarse o no.
Remoto	Del 0% al 9%	No se presentará o no producirá efectos para la COMEDAL.

COMEDAL reconocerá las provisiones cuando se cumpla la totalidad de los siguientes requisitos:

- ▶ Debido a un suceso pasado, COMEDAL tenga la obligación y/o compromiso, ya sea implícito o legal, de responder ante un tercero.
- ▶ La probabilidad de que COMEDAL tenga que desprenderse de recursos financieros para cancelar tal obligación es mayor a la probabilidad de que no ocurra.
- ▶ Pueda realizarse una estimación confiable del monto de la obligación aunque su plazo de liquidación y valor no sea conocido.

El valor inicial de las provisiones para litigios y demandas, es el monto que tendría que desembolsar COMEDAL en la fecha del cierre contable; según la estimación realizada por los abogados externos

Al final de cada mes los abogados externos actualizarán la información de cada uno de los pleitos teniendo en cuenta las consideraciones indicadas en el numeral anterior, la situación actual de cada proceso y la nueva información obtenida de cada uno de los mismos. Esto con el fin de realizar los ajustes contables pertinentes.

4.15 INGRESOS

Los ingresos son definidos en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los asociados de la entidad.

El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos de actividades ordinarias propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como intereses, rentas entre otros. El objetivo de esta Política es establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a COMEDAL y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad. Esta Política identifica las circunstancias en las cuales se cumplen estos criterios para que los ingresos de actividades ordinarias sean reconocidos.

Esta política debe ser aplicada al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- Prestación de servicios.
- El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, rentas o plusvalías.
- Intereses de créditos.
- Rendimientos de las inversiones.
- Descuentos aseguradoras.
- Recuperación de provisiones.

4.16 COSTOS Y GASTOS

Se reconoce un costo o un gasto en el estado de resultados cuando ha surgido un decremento en los beneficios económicos futuros, relacionado con un decremento en los activos o un incremento en los pasivos, y además el gasto pueda medirse con fiabilidad. Esto significa que tal reconocimiento del costo o gasto ocurre simultáneamente con el reconocimiento de incrementos en las obligaciones o decrementos en los activos.

NOTA 5

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO

El valor registrado en efectivo y equivalentes de efectivo corresponde al valor disponible en caja, los depósitos en bancos y el efectivo restringido de cada entidad bancaria, como se describe a continuación:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Caja General	363.111	508.948	-145.837	-28,7%
Bancos y corporaciones	2.419.667	1.292.708	1.126.958	87,2%
Bancolombia	907.733	285.978	621.755	217,4%
Banco de occidente	48.043	99.435	-51.392	-51,7%
Banco de Bogotá	215.322	86.519	128.803	148,9%
Banco Caja Social	875.302	541.589	333.713	61,6%
Bbva	16.299	10.578	5.721	54,1%
Davivienda	60.275	78.628	-18.353	-23,3%
Confiar	10.627	92.235	-81.608	-88,5%
Copcentral	35.474	60.433	-24.959	-41,3%
Popular	12.786	37.314	-24.528	-65,7%
Falabella	237.807	0	237.807	NA
Efectivo Restringido	12.632.475	9.232.514	3.399.961	36,8%
Fondo de liquidez	12.595.475	9.193.514	3.401.961	37,0%
Bancolombia	28.000	28.000	0	0,0%
Banco de Occidente	3.000	5.000	-2.000	-40,0%
Banco de Bogota	6.000	6.000	0	0,0%
Total	15.415.253	11.034.170	4.381.083	39,70%

En caja general, está registrado el dinero disponible para atender las operaciones diarias de la Cooperativa con sus asociados, en el momento que éstos requieran efectivo. Estas cuentas a diciembre 31 de 2019 no poseen ningún tipo de gravámenes ni de embargos. COMEDAL cuenta con una póliza Multiriesgo con Seguros del Estado que ampara hasta por \$1.000 millones en efectivo. Para la Oficina Principal, Milla de Oro, Unicentro, Santa Bárbara, Gran Estación, Barranquilla y Cali \$150.000 millones a cada una y las oficinas de Rionegro y Pereira \$50 millones cada una. También se registra en esta cuenta, el dinero de las cajas menores que permanece en las oficinas, con el fin de cubrir necesidades de menor cuantía; por política, el saldo que queda en caja menor al final del año, se consigna el último día del ejercicio y se reembolsa nuevamente el primer día, al iniciar las actividades del periodo contable siguiente.

El saldo en bancos está compuesto en su mayoría por los depósitos que hacen los asociados por pagos de créditos, seguros, ahorros o aportes sociales a la Cooperativa; estos depósitos permanecen en los bancos cuando no alcanzan a ser colocados en algún fondo de inversión antes del cierre de ejercicio.

La Cooperativa tiene dos cuentas bancarias en Bancolombia, de las cuales, una es corrientes y una es de ahorro; en el Banco de Occidente hay cinco corrientes y una de ahorros; en el Banco de Bogotá se tiene doce cuentas once cuentas corrientes y una de ahorros, en Banco Caja Social se tienen dos cuentas una corriente y una de ahorros, en Coopcentral y en el Banco Popular se tiene una cuenta corriente en cada una de las entidades; en BBVA, Davivienda, banco Falabella y la cooperativa Confiar se tiene una cuenta de ahorros en cada entidad.

Entidad	Total de cuentas por entidad	Número de cuentas de ahorros	Número de cuentas corriente
Bancolombia	2	1	1
Banco de Occidente	4	1	3
Banco de Bogotá	12	1	11
Banco Caja Social	2	1	1
BBVA	1	1	0
Banco Davivienda	1	1	0
Banco Coopcentral	1	0	1
Cooperativa Confiar	1	1	0
Falabella	1	1	0
Banco Popular	1	0	1

Al 31 de diciembre existen partidas conciliatorias mayor a 30 días por concepto de cheques girados y no cobrados por valor de \$356 millones de pesos y su participación en el activo es del 0.17%.

El efectivo restringido está dado por los convenios que se realizan con el objetivo de disminuir los gastos bancarios como: comisiones, chequeras, entre otras. A continuación, se relaciona el saldo restringido por cada entidad.

Entidad	Valor restringido
Bancolombia	\$28.000
Banco de Bogotá	\$6.000
Banco De occidente	\$3.000

También hacen parte del efectivo restringido el saldo del fondo de liquidez debido a que este se encuentra en títulos constituidos hasta 90 días (fácil convertir en dinero) y en fondos de valores que son de disponibilidad inmediata, para disponer de estos recursos es necesario tener la autorización de la superintendencia de economía solidaria. El fondo de liquidez presenta un incremento de \$1.408 millones, este es un fondo obligatorio y su valor debe ser mínimo el 10% del saldo de las captaciones, su composición es la siguiente:

Tipo de inversión	2019	2018
CDT	10.324.277	8.720.791
Fondos de valores	2.271.198	472.722
Total fondo de liquidez	12.595.475	9.193.513

NOTA 6

INVERSIONES

El saldo de inversiones al 31 de diciembre se compone así:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Inversiones temporales	178.383	833.454	-655.071	-78,6%
Inversiones permanentes	487.204	431.705	55.499	12,86%
Total	665.587	1.265.159	-599.572	-78,6%

El portafolio de inversiones está compuesto por títulos de alta liquidez y fondos de valores.

El monto total del portafolio de inversión es de \$665.587 millones, disminuyó 78.6% con relación al 2018, los recursos que ingresaron a la cooperativa fueron colocados en nuestros asociados.

Las inversiones permanentes presentan un incremento del 12.86% por el valor actualizado de los aportes con CONFECOOP por valor de \$781.243, en Coopcentral de \$79.499 millones, cooperación verde \$26 millones y en la Cooperativa EPSIFARMA por valor de \$50 millones, adicionalmente se tiene inversiones con la compañía Salianza por valor de \$381 millones.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Inversiones permanentes	487.204	431.705	55.499	12,9%
Confecoop	782	782	0	0,0%
Epsifarma	0	50.000	-50.000	-100,0%
Cooperacion Verde	26.000	0	26.000	NA
Coopcentral	79.499	0	79.499	NA
Salianza	380.923	380.923	0	0,0%
Total	487.204	431.705	55.499	12,9%

NOTA 7

CARTERA DE CRÉDITOS

El saldo de la cartera de crédito a diciembre 31 de 2019, se encuentra clasificada y calificada según lo dispone la superintendencia de economía solidaria respecto a las políticas y prácticas contables.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Cartera Consumo	180.472.627	162.107.705	18.364.923	11%
Categoría A	175.174.113	155.981.913	19.192.200	12%
Categoría B	1.852.256	891.231	961.025	108%
Categoría C	794.673	793.609	1.064	0%
Categoría D	1.497.366	1.589.143	-91.777	-6%
Categoría E	1.154.220	2.851.809	-1.697.589	-60%
Cartera Vivienda	5.160.011	6.811.827	-1.651.816	-24%
Categoría A	4.883.289	6.411.381	-1.528.092	-24%
Categoría B	19.463	0	19.463	NA
Categoría C	0	172.240	-172.240	-100%
Categoría D	0	143.186	-143.186	-100%
Categoría E	257.260	85.020	172.240	203%
Cartera Comercial	7.901.600	4.600.141	3.410.031	74%
Categoría A	7.755.008	4.394.939	3.360.069	76%
Categoría B	50.490	0	50.490	NA
Categoría C	24.678	25.207	-528	-2%
Categoría D	0	0	-	NA
Categoría E	71.423	179.995	-108.572	-60%
Cartera Empleados Consumo	572.556	498.769	73.787	15%
Categoría A	572.556	498.769	73.787	15%
Categoría B	0	0	-	NA
Categoría C	0	0	-	NA
Categoría D	0	0	-	NA
Categoría E	0	0	-	NA
Cartera Empleados Vivienda	0	0	-	NA
Categoría A	0	0	-	NA
Categoría B	0	0	-	NA
Categoría C	0	0	-	NA
Categoría D	0	0	-	NA
Categoría E	0	0	-	NA
Cartera Convenios	251.806	1.022.218	-770.412	-75%
Categoría A	251.266	1.000.008	-748.741	-75%
Categoría B	0	3.543	-3.543	-100%
Categoría C	0	6.563	-6.563	-100%
Categoría D	0	1.269	-1.269	-100%
Categoría E	540	10.835	-10.296	-95%
Total Cartera Bruta	194.358.601	175.040.659	19.426.514	11%
Deterioro(Provision)	-8.740.082	-7.829.250	-910.832	12%
Protección Intereses de cartera	-198.352	-238.412	40.061	-17%
Protección Capital de cartera	-1.323.708	-2.883.539	1.559.831	-54%
Proteccion General	-7.218.023	-4.707.299	-2.510.724	53%
Total Cartera Neta	185.618.518	167.211.409	18.515.682	11%

La cartera bruta presentó una variación de 11% con relación al cierre de 2018, equivalente a \$19.426.514 millones. El incremento del saldo está relacionado con el aumento en las categorías de consumo y comercial en 11% y 74% respectivamente; la categoría de vivienda presentó una disminución del 24%. Al cierre del 2019 la tasa promedio ponderada fue de 13,62% E.A.

La cartera bruta al 31 de diciembre del 2018 es de \$194.358 millones, a corto plazo asciende a \$70,766 millones y la de largo plazo a \$123.592 millones.

El índice de morosidad terminó en 2,94%, presenta una disminución de 0,92% con relación al cierre del año 2018, esto se debe al trabajo realizado en conjunto con los abogados y el endurecimiento de las políticas de otorgamiento de crédito.

Atendiendo la normatividad para las Cooperativas de ahorro y crédito, y bajo las políticas adoptadas por la Cooperativa, el Consejo de Administración de COMEDAL, realizó 2 castigos de cartera en el año, por valor de \$2.988 millones. Detallados de la siguiente manera.

Mes de Castigo	Valor Total Castigado	Capital Castigado	Intereses Castigados	Nro. de Asociados
Abril	\$1.572 Millones	\$1.514 Millones	\$58 Millones	80 Asociados
Diciembre	\$1.416 Millones	\$1.332 Millones	\$84 Millones	76 Asociados

De acuerdo a la circular contable y financiera COMEDAL debe realizar dos tipos de provisiones, la general que es un % por el total de la cartera y la provisión individual que es un % de acuerdo a la morosidad en el que se encuentre las obligaciones de cada asociado. El total de las provisiones es de \$8.740 millones

Provisión individual cartera de créditos: Para el cálculo de la provisión individual, el Consejo de Administración en el acta 1374 del 13 de diciembre de 2019 aprobó realizarla en los siguientes rangos.

	Comercial		Consumo		Vivienda		Microcrédito	
	Días	Provisión	Días	Provisión	Días	Provisión	Días	Provisión
AA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A	30	1% - 5%	30	1% - 3%	30 - 60	1% - 3%	30	1% - 10%
B	31 - 90	5% - 19%	31 - 60	4% - 9%	61 - 150	4% - 9%	31 - 90	10% - 19%
C	91 - 180	20% - 49%	61 - 90	10% - 19%	151 - 360	10% - 19%	91 - 180	20% - 49%
D	181 - 360	50% - 99%	91 - 180	20% - 49%	361 - 540	20% - 29%	181 - 360	50% - 99%
E	>360	100%	181 - 360	50% - 99%	541 - 720	30% - 59%	>360	100%
			>360	100%	721 - 1080	60% - 99%		
					>1080	100%		
Provisión general								1% - 5%

Provisión general: La provisión general aumento \$2.511 millones con respecto al año 2018, equivalente al 53% y relacionado principalmente con el aumento del saldo de la cartera y en el porcentaje de provisión aplicado, para el año 2018 fue del 2,69% y en el 2019 fue del 3,71 % del total de cartera.

NOTA 8

CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar al 31 de diciembre corresponden a:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Otras cuentas por cobrar	152.918	746.783	-593.866	-79,5%
Deudores varios	152.918	746.783	-593.866	-79,5%
Anticipo de impuestos (Ret. en la fuente e ICA)	22.596	2.345	20.252	863,7%
Descuentos de Nomina	37.694	26.567	11.128	41,9%
Cuentas por cobrar a terceros	67.409	716.127	-648.718	-90,6%
Cuentas por cobrar asociados	25.219	1.745	23.474	1345,2%

A continuación se detalla la naturaleza de cada cuenta por cobrar

- ▶ **Anticipo de impuestos (Retención en la fuente)**, Hace referencia a la retención en la fuente practicada generalmente por las Administradoras de Portafolio de Inversiones, por concepto de rendimientos financieros. Este saldo se recupera con la presentación de la declaración de renta del periodo 2019. **(Impuesto de Industria y Comercio)** Hace referencia a la retención por ICA practicada por banco caja social y BBVA de los pagos con Tarjeta de crédito realizados por los asociados, esta se compensa con la presentación del impuesto en el mes de enero.
- ▶ **Descuentos de Nómina:** Son los convenios de libranzas que se tienen con las diferentes entidades, la fecha de creación es diciembre de 2019 y fueron cancelados en el mes de enero del 2020, a continuación se detalla el saldo.

Entidad	2019	2018
Instituto Colombiano del Dolor	-	1,192
ACH	-	655
Clínica Someda	8,811	-
Sindicato Antioqueño de Anestesiología	-	16
Empresa de Medicina Integral – Emi	14,958	1,310
IPS Universitaria	7,163	7,042
Centro de Imágenes Wenceslao	5,040	-
Hospital Manuel Uribe Ángel	1,222	1,219
Laboratorio Clínico Colmédicos IPS	500	-
Clínica de Fracturas de Medellín	-	15,133
Total descuentos de Nómina por Cobrar	37,694	26,567

- **Cuentas por cobrar a terceros:** En esta cuenta se reflejan todos los saldos de los registros facturados por comisiones a las aseguradoras y cancelaciones anticipadas de los productos de seguros, Publicidad en las agendas (Insertos), cuentas por cobrar empleados por compra de tecnología, cobro de parqueaderos a terceros, servicios públicos pagados anticipadamente, estas cuentas se discriminan de la siguiente manera:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Cuentas por cobrar a terceros	67.409	716.127	-648.718	-90,6%
Aseguradoras	33.638	26.645	6.993	26,2%
Servicios publicos	3.725	-	3.725	NA
Inserto y parqueadero	1.659	6.578	-4.919	-74,8%
Empleados	8.808	13.316	-4.508	-33,9%
Casa de bolsa	-	650.401	-650.401	-100,0%
Otras cuentas por cobrar	19.579	19.187	392	2,0%

El saldo de las cuentas por cobrar aseguradoras obedece a que las comisiones, estas se están descontando en el momento en que se realiza el pago de la prima mensual, la disminución del 100% en Casa de bolsa corresponde a la cancelación del convenio de recaudo que teníamos con ellos y el cual pasamos a recaudar en nuestra cuenta de Bancolombia.

Cuentas por cobrar asociados: En esta cuenta se reflejan todos los saldos pendientes por cobrar de comisiones por los retiros en los cajeros con la tarjeta débito, las comisiones por pagos con tarjeta de crédito y la cuota de admisión de los asociados nuevos, estos conceptos son facturados al mes siguiente de su creación.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Cuentas por cobrar asociados	25.219	1.745	23.474	1345,2%
Comisiones Tarjeta Debito	14.432	1.745	12.687	727,0%
Comisiones Tarjeta de Credito	1.288	-	1.288	NA
Cuota de admision	9.499	-	9.499	NA

NOTA 9

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

La base de medición para los activos fijos es la siguiente:

Tipo de activo	Método de medición	Método depreciación
Edificaciones	Revaluación	Línea recta
Muebles y equipo de oficina	Costo	Línea recta
Equipo de cómputo y comunicaciones	Costo	Línea recta

La composición del saldo a cierre de 2019 es la siguiente:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Propiedad planta y equipo	9.696.455	9.417.456	278.999	3,0%
Edificaciones	8.454.233	8.994.334	-540.101	-6,0%
Depreciacion edificaciones	-	-726.769	726.769	-100,0%
Muebles y equipos de oficina	1.913.675	1.820.367	93.308	5,1%
Depreciacion muebles y equipo de oficina	-1.029.124	-859.279	-169.846	19,8%
Equipo de computo y comunicaciones	936.017	827.009	109.007	13,2%
Depreciacion computo y comunicaciones	-681.100	-638.207	-42.893	6,7%
Bienes en contruccion	102.754	-	102.754	NA

Las edificaciones se miden por el método de revaluación, los últimos avalúos fueron realizados y actualizados contablemente en año 2019, a continuación se relaciona la propiedad que posee COMEDAL.

- ▶ **Oficina Ciudad del Río:** La sede de la oficina principal. Ubicada en la carrera 48 # 20-34 piso 15, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río torre 1.
- ▶ **Bodega Parqueadero COMEDAL:** En el edificio parqueadero COMEDAL contamos con una bodega ubicada en la carrera 43 # 49-58.

Concepto	Medellín
SALDO 2014	7.546
Adiciones	107
Retiros	-
Depreciación	-78
SALDO 2015	7.575
Adiciones	-
Retiros	-
Depreciación	-78
SALDO 2016	7.497
Adiciones	945
Retiros	-
Depreciación	-78
SALDO 2017	8.365
Adiciones	-
Retiros	-
Depreciación	-97
SALDO 2018	8.268
Adiciones	186
Retiros	-
Depreciación	-
SALDO 2019	8.454

Para los grupos de Muebles, equipos de oficina, equipos de cómputo y comunicaciones se maneja el valor del costo y los que su valor sea inferior a dos salarios mínimos legales mensuales vigentes se reconocerán en el gasto.

A continuación se realizan los movimientos para muebles y equipos de oficina y equipo de cómputo y comunicaciones expresado en millones de pesos.

Concepto	Muebles y equipo de oficina	Equipo de computo y comunicaciones	Total
SALDO 2016	943	183	1.126
Compras	134	114	248
Donaciones	-	-	-
Retiros	- 14	- 1	- 15
Depreciacion	- 158	- 76	- 234
SALDO 2017	905	220	1.125
Compras	236	41	277
Donaciones	-	-	-
Retiros	- 54	-	- 54
Depreciacion	- 127	- 71	- 198
SALDO 2018	960	190	1.150
Compras	106	148	254
Donaciones	-	-	-
Retiros	- 13	- 39	- 52
Depreciacion	- 170	- 43	- 213
SALDO 2019	883	256	1.139

Las compras realizadas en el año 2017 para Muebles, Equipos de Oficina, computadores y equipo de comunicación son los siguientes:

Concepto	Valor	Oficina
Destructor de papel	4.058	Ciudad del rio
Escritorio, poltronas y sillas	8.863	Ciudad del rio
Computadores, tablet, disco duro y unidad externa	101.934	Ciudad del rio
Grabador video camara y disco duro	2.930	Ciudad del rio
Impresoras	6.090	Ciudad del rio
Atril	2.690	Ciudad del rio
Sistema de vigilancia pereira	1.731	Pereira
Impresora	1.097	Rionegro
Aire acondicionado	18.923	Santa Barbara
Televisor led 60 " samsung	2.800	Santa Barbara
Maquina contadora de billetes	2.921	Santa Barbara
Videobeam optoma	2.802	Santa Barbara
Impresora	1.440	Santa Barbara
Camara hd tv tipo domo	1.348	Santa Barbara
Puestos de trabajo santa barbara	29.491	Santa Barbara
Scanner	2.989	Santa Barbara

Concepto	Valor	Oficina
Aire acondicionado	8.403	Unicentro
Maquina contadora de billetes	2.850	Unicentro
Tv led	1.824	Unicentro
Puestos de trabajo unicentro	41.439	Unicentro
Sistema de vigilancia unicentro	1.694	Unicentro
Poltronas sillas	2.409	Valledupar
Total compras	250.726	

Las compras realizadas en el año 2018 para Muebles, Equipos de Oficina, computadores y equipo de comunicación son los siguientes:

Concepto	Valor	Oficina
Máquina protectora de cheques	2,142,000	Ciudad del Río
Contadora de billetes	2,850,050	Ciudad del Río
Sillas	3,212,048	Ciudad del Río
Computadores y discos duros	15,679,056	Ciudad del Río
Equipo Polycom Group 500 con cámara	20,459,480	Milla de Oro
Televisor y tablet	3,924,700	Rionegro
Sillas	2,956,258	Rionegro
Impresora y escaner	2,231,250	Santa Bárbara
Aire acondicionado	12,923,400	Barranquilla
Aviso luminoso	5,688,750	Barranquilla
Cámara Logitech Group	4,968,189	Barranquilla
Computadores, disco duro y ups	13,430,838	Barranquilla
Fachada en vidrio oficina	15,000,000	Barranquilla
Impresora	2,890,924	Barranquilla
Sillas, mesas, muebles y escritorios	77,577,962	Barranquilla
Televisores	3,559,845	Barranquilla
Vitrina vidrio	2,000,000	Barranquilla
Letrero COMEDAL	4,909,226	Gran Estación
Impresora y escaner	2,231,250	Gran Estación
Sillas, mesas, muebles y escritorios	63,506,255	Gran Estación
Televisor y tablet	4,807,390	Pereira
Muebles y silla	8,136,338	Pereira
Impresora y escaner	2,231,250	Pereira
Total compras	277,316,459	

Las compras realizadas en el año 2019 para Muebles, Equipos de Oficina, computadores y equipo de comunicación son los siguientes:

Concepto	Valor	Oficina
Computadores	94,727,548	Ciudad del Río
Scanner Kodak	8,413,325	Ciudad del Río
Compra de ups	2,568,020	Ciudad del Río
Impresoras	4,729,000	Ciudad del Río
Tablet	2,299,900	Ciudad del Río
Equipo para videoconferencia	7,678,508	Milla de Oro
Scanner Kodak	2,617,587	Rionegro
Máquina contadora de billetes Accubanker AB 4200 Serie 1A	2,850,050	Rionegro
Computadores	8,000,000	Santa Bárbara
Impresora láser Enterprise M506 DN	1,770,000	Barranquilla
Computadores	3,024,759	Barranquilla
Hp Impresora Láser Enterprise M506 DN	1,770,000	Gran Estación
Aire acondicionado	2,799,800	Pereira
Mesa de sala de juntas	2,300,000	Pereira
Sillas y mesas	14,129,568	Cali
Mueble	1,699,900	Cali
Sillas, mesas, muebles y escritorios	64,239,634	Cali
Computadores	13,485,505	Cali
Impresoras y escaner	8,794,400	Cali
Sistema AA de Aire Acondicionado	6,926,770	Cali
Televisor Samsung	3,399,798	Cali
Contadora de billetes y protectora de cheques	5,468,050	Cali
Total compras	63,692,122	

En bienes en construcción se encuentran registrados los anticipos que se han dado para la adecuación de la oficina principal, en la cual se están incluidos 6 nuevos puestos de trabajo, ampliación del salón de reuniones y puesto de recepción ubicado a la salida de los ascensores.

NOTA 10

BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO

En esta cuenta se refleja el saldo de los seguros institucionales pagados por anticipado, estos tienen una vigencia de un año y en caso de cancelar la póliza en el transcurso de la vigencia se tiene derecho a la devolución del saldo pendiente por utilizar en la cobertura de los riesgos, cada mes son amortizados en línea recta, contra el estado de resultados.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Bienes y servicios pagados por anticipado	49.170	44.281	4.889	11%

La renovación de las pólizas se realizó en septiembre del 2019 y las coberturas que adquiridas son:

Tipo póliza	Cobertura
Dineros efectivo y cheques	\$1.000 Millones
Incendio y terremoto	\$10.987 Millones
Responsabilidad civil extracontractual	\$1.500 Millones
Transporte de dinero	\$2.025 Millones

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Seguros pagados por actipado	49.170	44.281	4.889	11,0%
Poliza multiriesgo	22.565	20.705	1.860	9,0%
Poliza multiriesgo transporte de valores	2.349	1.785	564	31,6%
Poliza RC extracontractual	3.407	2.500	907	36,3%
Poliza de infidelidad y riesgos financieros	9.359	9.804	-444	-4,5%
Poliza RC directores y administradores	11.490	9.487	2.002	21,1%

NOTA 11

DEPÓSITOS

Los depósitos ofrecidos a los asociados son:

Ahorro Disponible, Es un tipo de ahorro de disponibilidad inmediata, permite administrar la liquidez de una forma segura, rentable y flexible. No requiere saldo mínimo, cuenta con una tarjeta débito con la cual los asociados pueden realizar retiros en cajeros del grupo aval y realizar compras en los diferentes establecimientos de comercio; la liquidación de los intereses es sobre el saldo diario.

CDAT, Depósito de ahorro captado a término fijo, denominado "Certificado de Depósito de Ahorro a Término - CDAT." permite mantener los ahorros con una mayor rentabilidad y seguridad. Cuenta con diferentes tasas de interés por encima de la DTF dependiendo del tiempo de colocación, el mínimo son 60 días y el máximo 1.080 días. El valor mínimo para apertura es de \$ 500.000.

Ahorro Contractual, Ahorro diseñado para cumplir los objetivos de corto, mediano y largo plazo. Es un ahorro periódico mensual con una cuota mínima de \$42.000 y un plazo desde los 12 hasta 240 meses.

Los intereses del ahorro contractual y los CDAT son causados mensualmente y están incluidos en el saldo del total de los depósitos, a continuación se detalla su composición.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Depositos	122.654.610	88.843.351	33.811.259	38,1%
Ahorro Disponible	15.080.823	12.696.111	2.384.712	18,8%
CDAT	98.584.069	67.988.869	30.595.200	45,0%
Intereses por pagar CDAT	2.673.204	1.849.400	823.804	44,5%
Ahorro Contractual	5.799.475	5.877.866	-78.391	-1,3%
Intereses por pagar ahorro contractual	517.039	431.106	85.934	19,9%

En el año 2019 se realizaron diferentes campañas para incentivar la apertura de nuevos productos de ahorros y la prolongación de los mismos, el resultado se observa en el incremento de los CDAT en \$30.595 millones. La tasa promedio ponderada de los ahorros cerró a diciembre 31 del 2019 en 6,25% E.A.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Depósitos Corto Plazo	96.989.609	76.694.284	20.295.325	26,5%
Depósitos de ahorro a la vista	15.080.823	12.696.111	2.384.712	18,8%
Certificado de dep. de ahorro a término	80.069.970	62.339.076	17.730.894	28,4%
Depósitos de ahorro contractual	1.838.816	1.659.097	179.719	10,8%
Depósitos largo plazo	25.665.001	12.149.067	13.515.934	111,3%
Depósitos de ahorro contractual L.P	4.477.698	4.649.874	-172.176	-3,7%
CDATS superior a un año	21.187.303	7.499.193	13.688.110	182,5%

Los depósitos de los asociados se encuentran respaldados con una prima de seguro de depósito en el fondo de garantías de entidades cooperativas (FOGACOOB).

NOTA 12

OBLIGACIONES FINANCIERAS

El saldo está conformado por los créditos que tiene la Cooperativa en entidades financieras y por la reclasificación contable de los cheques girados y no cobrados por los asociados y los traslados electrónicos, la reclasificación se realiza por la naturaleza de las cuentas del activo que no pueden ser negativas.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Obligaciones financieras	17.681.059	30.888.332	-13.207.274	-42,8%
Créditos en entidades financieras	13.896.976	26.390.495	-12.493.519	-47,3%
Banco caja social	-	2.916.666	-2.916.666	-100,0%
Banco Coopcentral	5.563.643	9.436.138	-3.872.495	-41,0%
Banco de Bogota	7.333.333	8.283.333	-950.000	-11,5%
Banco de Occidente	-	1.637.467	-1.637.467	-100,0%
Banco Popular	1.000.000	523.611	476.389	91,0%
Confiar	-	3.593.279	-3.593.279	-100,0%
Sobregiro Contable	3.784.082	4.497.837	-713.755	-15,9%

Los créditos otorgados por las entidades financieras están destinados para las colocaciones en los asociados, la tasa de intereses está basada en DTF más unos puntos adicionales, los cuales para el mes de diciembre fueron en promedio 2,05%.

NOTA 13

CUENTAS POR PAGAR

El saldo de las cuentas por pagar con corte a diciembre 31 de 2019, incluye cuentas pendientes con proveedores y aseguradoras, incentivo por antigüedad ahorros contractual futuro y remanentes de exasociados.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Cuentas por pagar	9.361.455	10.237.926	-876.471	-8,6%
Costos y gastos por pagar	800.759	494.833	305.926	61,8%
Seguros	7.598.644	8.446.910	-848.266	-10,0%
Remanentes x pagar	419.855	645.558	-225.703	-35,0%
Otras cuentas por pagar e ingr.anticipados	542.197	650.626	-108.428	-16,7%

- **Costos y gastos por pagar:** Es la causación de los costos y gastos a diciembre 31 de 2019, relacionados con las obligaciones adquiridas propias del desarrollo de la operación, entre ellas se encuentran honorarios abogados en procesos jurídico, proveedores, incentivo por antigüedad ahorro contractual futuro, anticipos de los asociados para aplicar a las obligaciones y su detalle es el siguiente:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Costos y gastos por pagar	800.759	494.833	305.926	61,8%
Honorarios abogados	37.924	58.699	-20.774	-35,4%
Proveedores	473.406	151.901	321.505	211,7%
Conciliacion tarjeta debito	5.421	10.817	-5.396	-49,9%
Abonos Para Aplicar a Obligaciones	146.466	135.875	10.591	7,8%
Incentivo Por Antigüedad - Aho	137.542	137.542	-	0,0%

- **Seguros:** Corresponde a saldos por pagar a las diferentes aseguradoras por concepto de: Seguro de Vida, Salud Global, Responsabilidad Civil, Colsanitas, Emergencia Médica Integral (EMI), Hogar Plus, Seguro de Vida Obligatorio y Voluntario, Prever, Seguro de Vehículo, Coomeva Medicina Prepagada, Rentadía, Medisanitas, Coomeva Emergencia Médica (CEM). El valor es de \$7.590 millones, los cuales serán cancelados mensualmente durante el año 2020, presenta una disminución de \$857 millones porque el pago de la prima mensual cambio de un plazo de 45 días a 30ndías.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Seguros	7.598.644	8.446.910	-848.266	-10,0%

- **Remanentes por pagar:** Corresponde al saldo que se le adeuda a los ex asociados por el reintegro de los aportes sociales y ahorros, el saldo de otros remanentes son la cancelación de pólizas de seguros en forma anticipada y que tienen derecho a la devolución del saldo que no fue utilizado el servicio. Actualmente hay 2 procesos en sucesión con saldo de \$ 325 millones, equivalentes al 81,32% del total de remanentes de aportes exasociados.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Remanente por pagar	419.855	645.558	-225.703	-35,0%
Aportes Exasociados	400.233	638.440	-238.207	-37,3%
Depositos Exasociados	731	715	16	2,2%
Otros remanentes por pagar	18.891	6.402	12.489	195,1%

- **Otras cuentas por pagar:** Este rubro se compone de los intereses de cartera pagados por anticipado, saldo a favor de asociados y consignaciones por identificar, se detallan de la siguiente manera.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Otras cuentas por pagar	542.197	650.626	-108.428	-16,7%
Intereses Anticipado	19.887	16.379	3.508	21,4%
Saldo A Favor Asociado- Portafolio	341.018	191.971	149.048	77,6%
Consignaciones por identificar	181.292	442.276	-260.984	-59,0%

- ▶ **Intereses anticipados:** tiene un saldo de \$19 millones correspondientes a intereses de cuotas de créditos pagadas anticipadamente que se llevan de manera transitoria y se cruza una vez existan la causación y se ajusta de acuerdo al plan de pagos.
- ▶ **SalDOS a favor de asociados:** Por valor de \$341 millones que corresponde a pagos realizados por anticipado de la cuota mensual y el reconocimiento de los auxilios pagados por las aseguradoras.
- ▶ **Consignaciones por identificar:** Corresponde a consignaciones realizadas sin la referencia de cada asociado, por lo cual no ha sido identificada a quien pertenece ni su destino.

NOTA 14

OBLIGACIONES LABORALES

Son las obligaciones adquiridas contractualmente con los empleados de la cooperativa, estas obligaciones están conformadas por el pago de la seguridad social (salud, Pensión, ARL, caja de compensación familiar, SENA e ICBF) y las prestaciones sociales (Cesantías, intereses a las cesantías, Vacaciones y prima de vacaciones).

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Obligaciones Laborales	575.556	474.824	100.732	21,2%
Prestaciones sociales consolidadas	483.265	359.905	123.360	34,3%
Aportes Patronales y otras retenciones	92.290	114.918	-22.628	-19,7%

- ▶ **Prestaciones sociales consolidadas:** Corresponde a la causación de las prestaciones sociales de los empleados, con corte a diciembre 31 de 2019. La política de pago está dada por ley para las cesantías, intereses a las cesantías, prima de servicios y vacaciones; la prima de vacaciones, de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Prestaciones sociales consolidadas	483.265	359.905	123.360	34,3%
Cesantas	191.326	182.207	9.119	5,0%
Intereses a las cesantias	26.271	22.942	3.329	14,5%
Vacaciones y prima de vacaciones	265.668	154.756	110.912	71,7%

- ▶ **Aportes patronales y otras retenciones:** Es la causación de los aportes a la seguridad social (Administradoras de salud, pensión y ARL) y parafiscales (CCF, ICBF y SENA) por el mes de diciembre, se cancelan en los primeros días del mes de enero de 2020, se encuentran también las deducciones para pago de libranzas en el banco Davivienda y las deducciones para AFC.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Aportes Patronales y otras retenciones	92.290	114.918	-22.628	-19,7%
Aportes salud	20.297	36.267	-15.970	-44,0%
Aportes pension	53.152	48.584	4.568	9,4%
Aportes ARL	1.655	1.437	218	15,2%
Aportes I.C.B.F	2.343	8.185	-5.843	-71,4%
Aportes SENA	1.562	5.458	-3.897	-71,4%
Aportes CCF	12.630	10.913	1.718	15,7%
Pago de Libranzas	652	1.891	-1.239	-65,5%
Otras retenciones (AFC)	0	2.183	-2.183	-100,0%

NOTA 15

PASIVOS POR IMPUESTOS

Al 31 de diciembre los pasivos por impuestos corrientes corresponden a Retención en la fuente, Gravamen a los movimientos financieros e Impuesto a las ventas.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Impuestos y gravámenes	114.920	97.586	17.334	17,8%
Retención en la fuente	77.944	53.081	24.864	46,8%
Gravamen a los movimientos financieros	7.761	12.349	-4.587	-37,1%
Iva por pagar	29.214	32.156	-2.942	-9,1%

1. **Retención en la fuente:** Corresponde a la retención en la fuente practicada a los asociados y proveedores en el mes de diciembre que se cancelará en el mes enero de 2020
2. **Gravamen a los movimientos financieros:** Se cancela semanalmente. Corresponde al cuatro por mil de las transacciones realizadas por los asociados en productos de ahorros, créditos y aportes, la Cooperativa está obligada a declarar este impuesto de acuerdo a la ley.
3. **IVA por pagar:** Corresponde al impuesto sobre las ventas por las cuotas de administración, reconocimiento de las aseguradoras, arrendamiento de parqueaderos y facturas por publicidad. Esta partida es del bimestre noviembre-diciembre de 2018 que se cancela en los primeros días de enero del 2020.

NOTA 16

PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

La cooperativa cuenta con tres demandas laborales por parte de empleados de EPSIFARMA, no hay probabilidad que COMEDAL deba pagar alguna de ellas por esa razón no se realiza ninguna provisión.

NOTA 17

FONDOS SOCIALES

El saldo a diciembre 31 de 2019 de los Fondos Sociales fue:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Fondos sociales	554.029	556.018	-1.989	-0,4%
Fondo de educación	57.722	63.250	-5.528	-8,7%
Fondo de solidaridad	13.613	10.809	2.804	25,9%
Fondo Social para otros fines	482.694	481.959	735	0,2%

- **Fondo de educación y fondo de solidaridad:** Se manejan de acuerdo al artículo 54 de la ley 79 de 1988, el cual detalla la forma como se debe realizar la distribución de los excedentes. Es así como a diciembre 31 de 2019, de los dineros aprobados en la última asamblea general de delegados para los diferentes fondos, quedó un saldo de \$71 millones para atender las necesidades del primer trimestre de 2020. La ejecución de estos fondos se puede observar en el informe de balance social.

- ▶ **El fondo para otros fines:** Desde el 01 de julio del 2017 se contrató la póliza beneficios integrales, con seguros del estado que cubre todos los auxilios que hacían parte del fondo mutual integral, esto con la finalidad de disminuir los riesgos para COMEDAL y seguir brindando todos los beneficios a los asociados, los asociados que no fueron aceptados para tener cobertura con beneficios integrales se les cubre un seguro de vida por \$10 millones de pesos y un auxilio funerario por \$1.500.000.

NOTA 18

CAPITAL SOCIAL

El capital social a diciembre 31 de 2019 fue:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Capital Social	31.684.263	31.692.014	-7.751	0,0%
Aportes ordinarios	1.043.971	2.786.060	-1.742.089	-62,5%
Capital mínimo irreductible	30.640.292	28.905.954	1.734.338	6,0%

- ▶ **Aportes ordinarios:** los aportes sociales ordinarios se incrementan por el recaudo mensual de la cuota, que para el año 2019 fue de \$8.500 y se disminuye por el retiro de asociados.
- ▶ **Capital mínimo no reducible:** Este valor está dado en los estatutos y corresponde a 37.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes y que en ningún momento podrá disminuirse durante la existencia de la Cooperativa, está conformado por los aportes sociales y los aportes amortizados por COMEDAL que son los aportes readquiridos mediante el fondo de amortización de aportes, aprobado por la asamblea, en la distribución de los excedentes.

NOTA 19

RESERVA PROTECCIÓN DE APORTES

A diciembre 31 de 2019 son:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Reservas	17.545.841	17.207.457	338.383	2,0%
Reserva protección de aportes	12.312.101	11.973.718	338.383	2,8%
Otras Reservas	5.233.740	5.233.740	-	0,0%

- ▶ **Protección de aportes:** De acuerdo al artículo 54 de la ley 79 de 1988, la reserva para protección de aportes corresponde al 20% del total de los excedentes distribuidos. Esta reserva es acumulable y sólo puede ser distribuida por liquidación de la entidad. Conformar el capital institucional de la Cooperativa.
- ▶ **Otras reservas:** Estos recursos provenían del saldo del Fondo mutual Integral y del fondo de incapacidad, al momento de tomar la póliza de beneficios integrales con una aseguradora debido a que las necesidades de estos fondos ya están siendo cubiertas por la póliza de beneficios integrales.

NOTA 20

FONDOS PATRIMONIALES

El saldo de los fondos patrimoniales a diciembre 31 de 2019 fue el siguiente:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Fondos Patrimoniales	3.937.017	3.034.937	902.081	29,7%
Fondo Especial	3.731.661	2.996.438	735.223	24,5%
Fondo para amortización de aportes	205.356	38.499	166.857	433,4%

1. **Fondo especial:** Está integrado por los excedentes no operacionales, originados en la venta de algunas propiedades, los intereses de los préstamos a los empleados, el alquiler de los parqueaderos, la recuperación de la cartera castigada.
2. **Fondo para amortización de aportes:** Fue creado por la Asamblea General LXVI en marzo 14 de 2019, a la fecha el saldo disponible para este fondo es de \$205 millones.

NOTA 21

REVALUACIÓN PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Corresponde a la diferencia entre el valor en libros y el valor comercial de las edificaciones, el último avalúo fue realizado en el mes de diciembre de 2019 para la oficina de Ciudad del Río y la Bodega de Parqueaderos COMEDAL.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Revaluación propiedad, planta y equipo	4.706.583	4.422.648	283.934	6,4%
Ciudad del Río	4.706.583	4.422.648	283.934	6,4%

NOTA 22

ADOPCIÓN NIIF

Es el saldo acumulado de los movimientos de las partidas del activo y del pasivo para la adecuación del balance de apertura de la adopción a NIIF, a continuación, se detallan los movimientos que fueron afectados.

Concepto	Valor
Devolución provisión de inversiones	49,128
Anticipo selección de personal	-912
Baja de activos fijos menos de dos SMLMV	-337,679
Baja depreciación activos fijos menor de dos SMLMV	109,498
Incentivo por antigüedad- ahorro contractual	114,627
Provisión prima de antigüedad empleados	-97,635
	-162,973

Por medio de estas cuentas se lleva control de los intereses contingentes de cartera, cartera castigada, garantías, créditos pendientes por desembolsar, cupos automáticos y Propiedad planta y equipo. Al cierre del 2019 se terminó con los siguientes saldos:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Cuentas de orden	267.649.748	233.294.947	34.354.801	15%
Intereses contingentes	416.210	628.028	-211.818	-34%
Cartera Castigada	8.860.245	7.564.688	1.295.557	17%
Cuentas x cobrar	329.454	231.547	97.907	42%
Bienes y valores recibidos en garantías	246.990.180	214.810.031	32.180.149	15%
Créditos aprobados y no desembolsados	1.312.808	759.888	552.920	73%
Cupo automático	1.733.415	1.827.171	-93.756	-5%
Otras deudores de control	7.449.036	6.915.194	533.842	8%
Propiedad, planta y equipo depreciados	558.400	558.400	-0	0%

- ▶ **Los intereses contingentes:** Son los intereses que se causan por la cartera clasificada en las categorías C, D y E. Estos intereses no afectan el estado de resultados.
- ▶ **Cartera castigada:** Es la cartera clasificada en categoría E, ya provisionada al 100%, a la que se le ha dado gestión administrativa y jurídica. Al realizar el castigo de la cartera no se elimina la obligación, la administración continua con la cobranza. Para controlar esta cartera se lleva el registro en las cuentas de orden.
- ▶ **Bienes y valores recibidos en garantías:** En esta cuenta se contabilizan las garantías que respaldan los créditos entregados a los asociados. Estas garantías pueden ser: hipotecarias, prendarias, de aportes y deudores solidarios.
- ▶ **Créditos aprobados y no desembolsados:** Créditos aprobados durante el año 2019, que no fueron desembolsados en este año.
- ▶ **Cupo automático:** Son créditos pre-aprobados que se encuentran disponibles para ser utilizados por el asociado mediante la tarjeta débito
- ▶ **Otras deudoras de control – Cobros jurídicos:** Cartera que adeudan los asociados y es trasladada a las empresas de cobro jurídico que tienen convenio con la Cooperativa. La cartera que aquí se clasifica, no ha sido castigada.
- ▶ **Propiedad, planta y equipo:** Es el saldo de activos totalmente depreciados y que aún se utilizan en la Cooperativa.

NOTA 24

INGRESOS

La composición de los ingresos al cierre del año 2019 fue:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Ingresos	27.913.736	25.643.218	2.270.518	8,9%
Intereses credito consumo	22.427.921	20.542.807	1.885.114	9,2%
Intereses credito Vivienda	726.921	1.046.330	-319.409	-30,5%
Intereses credito comercial	751.598	458.467	293.131	63,9%
Intereses credito Empleados	62.936	64.079	-1.142	-1,8%
Reintegro Provision cartera	1.186.621	626.479	560.142	89,4%
Recuperacion cartera castigada	1.143.248	1.176.176	-32.928	-2,8%
Ingresos admón seguros	0	82.921	-82.921	-100,0%
Ingresos por servicios	1.061.087	1.035.181	25.906	2,5%
Cuotas de admisión	40.216	24.950	15.266	61,2%
Utilidad en valoración de inversiones	468.795	513.517	-44.722	-8,7%
Otros Ingresos	44.393	72.313	-27.920	-38,6%

- ▶ **Intereses de crédito:** Corresponden a la sumatoria de los intereses cobrados a los asociados y empleados de la Cooperativa por la colocación de la cartera, para el año 2019 se terminó con una cartera de \$194.358 millones con una TPP al 31 de diciembre de 13,62% E.A. Los ingresos por intereses de créditos son el 85,87% de los ingresos totales de la Cooperativa.
- ▶ **Reintegro provisión de cartera:** Es la recuperación de la provisión de cartera realizada en periodos anteriores, esta recuperación se da por la mejora en la calificación de los créditos, esta se puede dar por la cancelación o abonos a las obligaciones
- ▶ **Recuperacion cartera castigada:** Es la recuperación de la cartera castigada, este proceso es realizado por los abogado a través de procesos jurídicos
- ▶ **Ingresos por administración seguros:** Corresponden a la administración de las pólizas de salud Suramericana, Coomeva, Colsanitas y Vida Voluntaria, equivalente al 3% del valor total de la póliza, la disminución corresponde al traslado de modalidad a pólizas con tasa.
- ▶ **Ingreso por servicios:** Son las comisiones percibidas por la gestión administrativa en el cobro de los seguros que están intermediados por las aseguradoras, los descuentos obtenidos con los proveedores por pronto pago y las facturas por publicidad.
- ▶ **Cuotas de admisión:** Corresponde a los ingresos de nuevos asociados durante el año 2019, los cuales cancelaron la suma de \$28 mil si es persona natural y \$397 mil persona jurídica.
- ▶ **Utilidad en valoración de inversión:** Corresponde a la rentabilidad del portafolio de inversiones temporales y del fondo de liquidez (10% de las captaciones). Estos dineros son colocados en CDT, títulos de renta variable y fondos según políticas establecidas por el comité de inversiones, enmarcadas dentro de las normas legales vigentes.
- ▶ **Otros ingresos:** Corresponde al arrendamiento de bienes inmuebles, el cobro de las tarjetas débito e incapacidades reconocidas.

NOTA 25

COSTOS

El saldo del costo del servicio está conformado por los intereses de las captaciones y los intereses por créditos externos, el saldo a diciembre 31 de 2019 fue:

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Total Costos	7.745.788	7.185.321	560.467	8%
Costo del servicio (Intereses por captaciones)	6.670.654	5.084.285	1.586.369	31%
Intereses depósito de ahorro ordinario	264.715	203.691	61.024	30%
Intereses depósito de ahorro a término	6.053.558	4.519.044	1.534.514	34%
Intereses ahorro contractual ordinario	123.998	106.079	17.919	17%
Intereses ahorro contractual futuro	13.973	16.878	-2.905	-17%
Intereses ahorro contractual mediano plazo	35.197	120.737	-85.540	-71%
Intereses ahorro contractual pleno	179.213	117.855	61.358	52%
Intereses Créditos Externos	1.075.134	2.101.036	-1.025.902	-49%
Intereses obligaciones financieras	1.075.134	2.101.036	-1.025.902	-49%

Corresponde a los intereses pagados a los asociados por depósitos a la vista, CDAT y contractuales, con una tasa promedio ponderada de 6,25% E.A. El rubro que tiene mayor participación en los costos es el CDAT, con una tasa promedio ponderada del 6,93% E.A.

Los intereses por los préstamos en las entidades financieras están basado con la DTF más 2,05 puntos en promedio, los préstamos externos son utilizados para aumentar la colocación de la cooperativa

NOTA 26

GASTOS DE PERSONAL

El saldo de los gastos de personal a diciembre 31 de 2019, corresponde a los pagos laborales y carga prestacional de los empleados de las oficinas Principal, Milla de Oro, Unicentro, Rionegro, Barranquilla, Bogotá Santa Bárbara, Gran Estación, Pereira, Valledupar y Cali.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Gastos de personal	4.293.714	3.987.354	306.360	8%
Salarios	2.057.265	1.922.663	134.602	7%
Horas extras	0	379	-379	-100%
Comisiones	366.745	171.906	194.839	113%
Auxilio de transporte	19.294	14.861	4.433	30%
Ayuda para el transporte	76.485	54.105	22.380	41%
Prestaciones Sociales	1.179.605	996.480	183.125	18%
Dotación del personal	4.145	24.286	-20.141	-83%
Aportes Salud, Pensiones y ARL	404.806	525.776	-120.970	-23%
Aportes Subsidio Familiar, Sena, ICBF	139.220	222.419	-83.199	-37%
Indemnizaciones	46.149	54.479	-8.330	-15%

NOTA 27

GASTOS GENERALES

- **Honorarios y otros servicios:** En honorarios se registran las contrataciones por prestación de servicios profesionales como son: Revisoría Fiscal y Asesoría Jurídica, Asesoría en Procesos, para el apoyo de las diferentes áreas de la Cooperativa; y en otros servicios esta la contratación de la mensajería y servicios generales para las oficinas de Ciudad del Río, Milla de Oro y Unicentro.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Honorarios y otros servicios	366.991	292.051	74.940	26%
Honorarios	221.419	169.562	51.857	31%
Servicios temporales	145.572	122.489	23.083	19%

- **Impuestos:** El saldo de esta cuenta a diciembre 31 de 2019 presentó un incremento del 27% con respecto al año anterior. Dentro de este rubro está contemplado el pago de impuesto predial por la oficina de Ciudad del Río; el impuesto de Industria y Comercio (ICA) es por las oficinas: Santa Bárbara, Gran Estación, Barranquilla, Rionegro, Pereira, Valledupar y Cali; en las oficinas de Medellín somos exentos del pago del impuesto según Resolución SH 17-0183 de 2014 de la Alcaldía de Medellín.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Impuestos	230.271	181.985	48.287	27%
Impuesto predial y Valorizaciones	66.295	64.343	1.952	3%
Impuesto de industria y comercio	163.976	117.642	46.334	39%

- **Gastos financieros:** Comprende los gastos bancarios, comisiones de inversiones y el gravamen a los movimientos financieros, el cual es asumido por la Cooperativa.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Gastos financieros	764.567	679.158	85.409	13%
Gravamen a los movimientos financieros	425.914	404.443	21.471	5%
Gastos bancarios	326.264	261.176	65.088	25%
Comisiones	12.389	13.540	-1.151	-8%

Los gastos de las direcciones presentaron un incremento del 24%

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Gastos de las direcciones	2.496.935	2.009.981	486.954	24%
Dirección Administrativa	148.586	62.140	86.447	139%
Publicidad, propaganda y mercadeo	783.041	510.467	272.574	53%
Gastos de directivos	142.633	125.870	16.762	13%
Reuniones y conferencias	248.140	201.157	46.983	23%
Gastos legales	28.576	25.220	3.356	13%
Representación	796	956	-160	-17%
Gastos de viaje	211.693	173.362	38.330	22%
Sistematización	469.744	489.597	-19.853	-4%
Suscripción revistas	1.785	1.806	-22	-1%
Estímulo y Atención asociados	237.973	261.684	-23.711	-9%
Comunicaciones	139.641	84.418	55.223	65%
Auditoría interna	9.197	0	9.197	N/A
Dirección financiera	11.459	2.975	8.484	285%
Gastos SARLAFT	20.500	17.578	2.922	17%
Gasto Asamblea	43.171	52.749	-9.579	-18%

- ▶ **Dirección administrativa:** Durante el año 2019 se realizaron cursos de liderazgo que buscan desarrollar y/o fortalecer las aptitudes personales y profesionales de los empleados, mejorando así la prestación del servicio, algunos empleados participaron en congresos relacionados con el desarrollo del objeto social.
- ▶ **Publicidad, propaganda y mercadeo:** Presenta un incremento del 53% debido a las publicaciones y promociones realizadas durante el año con la finalidad de promover e incentivar los productos ofrecidos por la Cooperativa y buscar nuevos asociados, en la ciudad de Cali se autorizó una campaña publicitaria más agresiva con la finalidad de hacernos conocer en esta ciudad.
- ▶ **Gastos directivos:** Presenta un incremento del 13%, con este rubro se ejecutan la alimentación para las reuniones del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Educación y Comisión de Seguros y aguinaldos entregados en el mes de diciembre.
- ▶ **Reuniones y conferencias:** Presenta un incremento del 23% debido a las reuniones permanentes con el personal de todas las oficinas de la entidad, con la finalidad de controlar asuntos administrativos, la gestión de mora y seguimiento constante a todos los indicadores.
- ▶ **Gastos de viaje:** Presenta un incremento del 22%, eventualmente los directores y el gerente realizan viajes a las diferentes oficinas de la ciudad con la finalidad de realizar seguimiento y control en temas de captaciones, colocaciones, morosidad y asociados.
- ▶ **Gastos SARLAFT:** Presenta un incremento del 17% debido al software para el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, estos cambios son por normatividad de la Superintendencia de Economía Solidaria.
- ▶ **Gastos de gestión documental:** Los gastos de gestión documental están conformados por el envío de los estados de cuenta mensuales y Noticomedal, la papelería que consume la organización y la biblioteca virtual.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Gastos Gestión Documental	266.405	236.450	29.955	12,67%
Portes y cables	196.522	186.793	9.729	5%
Papelería y útiles	68.227	49.410	18.817	38%
Gastos Biblioteca	1.656	247	1.409	571%

- **Gastos de infraestructura:** Corresponden a los recursos utilizados en la operación diaria de la Cooperativa.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Gastos Infraestructura	2.061.703	1.853.856	207.847	11%
Seguros	138.131	127.899	10.231	8%
Arrendamientos	905.868	753.681	152.187	20%
Cuotas de administración	183.380	151.220	32.160	21%
Mantenimiento y reparaciones	309.697	345.624	-35.926	-10%
Aseo y elementos	20.549	15.373	5.176	34%
Cafetería	30.842	23.355	7.487	32%
Servicios públicos	473.236	436.705	36.531	8%

- **Seguros:** Presentaron un incremento del 63% por el incremento en la póliza multiriesgos por el manejo de efectivo para las diferentes oficinas de la Cooperativa, se está asumiendo la póliza de hurto en cajero que anteriormente se le cobraba a los asociados.
- **Arrendamientos y cuota de administración:** Tiene un incremento del 20%, las oficinas que se encuentran en arrendamientos son: Milla de Oro, Unicentro Medellín, Rionegro, Santa Bárbara, Gran Estación, Barranquilla, Valledupar, Pereira y Cali; esta última oficina se apertura en el primer trimestre del año 2019.
- **Mantenimiento y Reparaciones:** En el año 2019 se adecuó la oficina de Cali, la adecuación de esta oficina tuvo un costo de \$180.834.618, también se registran en este rubro el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y comunicaciones, aire acondicionado y todo lo correctivo que se presente en el transcurso del año.
- **Otros gastos:** Presenta una disminución del 4%

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Otros Gastos	1.248.753	1.298.951	-50.198	-4%
Contribuciones y afiliaciones	688.344	581.184	107.160	18%
Gastos de cartera	396.779	308.832	87.947	28%
Gastos varios	34.970	25.454	9.516	37%
Condonaciones y Demandas	68.464	319.416	-250.952	-79%
Pérdida en venta de inversiones	60.196	64.065	-3.869	-6%

- **Contribuciones y afiliaciones:** Son los recursos utilizados en el pago a entidades a las que la Cooperativa se encuentra afiliada: FOGACOO, Superintendencia de la Economía Solidaria, CONFECOOP.
- **Gastos de cartera:** Son los pagos realizados a y Centrales de riesgo como Cifin y Datacrédito.

- ▶ **Gastos varios:** Corresponde a medicamentos para el botiquín, según recomendaciones de la administradora de riesgos profesionales ARP, exámenes médicos para el ingreso y retiro de empleados
- ▶ **Condonaciones y demandas:** Corresponde a la condonación de la cartera recuperada por medio de acuerdos de pago y la materialización del riesgo operativo.
- ▶ **Perdida en venta de inversiones:** Se realiza venta de un fondo inmobiliario, el cual no estaba generando liquidez y su vencimiento es en el 2041, estos recursos fueron utilizados para la colocación de cartera.

NOTA 28

PROVISIONES Y DEPRECIACIONES

- ▶ **Provisiones y depreciaciones:** Corresponde a la provisión general e individual de la cartera de crédito.

Concepto	2019	2018	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	5.493.062	5.490.972	2.091	0,04%
Provisión cartera y otras cuentas	5.135.005	5.138.357	-3.352	-0,1%
Depreciaciones	358.058	352.615	5.443	2%

- ▶ **Provisión cartera y otras cuentas:** Este rubro contiene la provisión individual y general de cartera, provisión de intereses, provisión seguros y provisión de inversiones en patrimonio del año 2019, al 31 de diciembre se contaba con una morosidad del 2,94%.
- ▶ **Depreciación:** Corresponde a la depreciación de edificios, muebles y equipos de oficina, equipos de cómputo y comunicación, maquinaria y equipo.

NOTA 29

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Este estado financiero está compuesto por las cuentas del patrimonio. El objetivo es mostrar y explicar la variación en dichos rubros de manera comparativa, desde el inicio hasta el final del periodo contable. COMEDAL presenta este informe desde el año 2014 hasta el cierre del 2019.

Para el año 2018 se observa un crecimiento del patrimonio de \$ 2,035 millones, equivalente al 3,47% con relación al año anterior, reflejado principalmente por la distribución de excedentes del año 2018.

NOTA 30

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Este estado refleja el efectivo recibido y usado en las actividades de operación, inversión y financiación.

La Cooperativa tiene como fuentes de financiación los aportes sociales, los excedentes del ejercicio y los rendimientos de las inversiones temporales. Estos recursos fueron destinados en las actividades de operación, la principal es la colocación de créditos. Al cierre del año 2019 se cuenta con un disponible de \$2.819 millones y en el fondo de liquidez \$12.595 millones.



3

INFORMES DE ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

▶▶ AHORRO



▶▶ CRÉDITO



▶▶ SEGUROS





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



El 2019 trajo para COMEDAL buenas noticias en diferentes aspectos que nos hacen sentir orgullosos por cumplirle a nuestros asociados en la tarea que nos encomendaron al elegirnos como delegados.

A lo largo del informe se puede evidenciar cómo logramos alcanzar y algunas veces superar las metas propuestas en el Plan de Desarrollo 2019 – 2021 y esto es gracias a un ejercicio juicioso de planeación entre los miembros principales de los órganos directivos y el equipo administrativo de COMEDAL, basados en los informes mensuales, en el análisis del mercado financiero y en el conocimiento del asociado, como fuente fundamental para el desarrollo de productos en la Cooperativa.

Debo hacer referencia a algunos de los buenos resultados que nos dan la seguridad de pertenecer a una cooperativa estable, como es la morosidad, que presentó el índice más bajo de los últimos 12 años, lo que nos hace más seguros; el crecimiento en ingresos de más del 200%, que evidencia nuestra fortaleza financiera; la eficiencia administrativa que se ve reflejada al compararnos con el sector y el mercado financiero, demostrando que los recursos de los asociados están manejados con responsabilidad y un balance social en el que se ve un beneficio promedio superior a 1.800.000 por asociado durante al año, cifra que respalda nuestra promesa de valor.

Beneficios integrales

Como cada año enfrentamos un reto al llegar la renovación de las pólizas que componen los beneficios integrales, negociación que nos lleva a buscar el mayor beneficio para nuestros asociados.

Con el fin de unificar la oferta de seguros en una sola compañía de manera que se obtengan más beneficios, en el 2019 solicitamos a las aseguradoras con las que teníamos convenio, diseñar un producto nuevo que fuera más atractivo y novedoso para nuestros asociados. Como resultado de este ejercicio, Suramericana de Seguros ofreció una propuesta con beneficios y características exclusivas para nuestros asociados, con amplia cobertura y tarifas competitivas llamado: Salud EVOLUCIONA, de la cual pueden conocer más al escanear el siguiente código.



Sugerimos leer
con CamScanner

Política de créditos

Con el seguimiento mensual que se realiza sobre la cartera, pudimos evaluar la política de créditos, que busca un equilibrio entre el apoyo económico a los asociados y el sostenimiento de una cartera sana, mediante el análisis del perfil del solicitante de crédito. Con lo anterior, se realizó una segmentación mayor de las tablas de originación por: entidades jurídicas, libranzas, grupos de edades, nivel de formación del solicitante y formación. Asimismo, se estableció un perfil de mora de cada regional que se integral al análisis previo al otorgamiento de crédito.

Otros cambios que trae la política son: la mejora en los topes de créditos por libranza para médicos especialistas y el ajuste de la metodología de calificación de cartera.

Relaciones con el entorno

Nuestro trabajo este año se enfocó además de acompañar a la gerencia la toma de decisiones en pro de los asociados, en facilitar encuentros con el gremio médico y el sector solidario para posicionar a COMEDAL entre nuestros stakeholders.

Resultado de estos encuentros revisamos convenios educativos con universidades y creamos acercamientos para llevar los servicios de ahorro, crédito y seguros a los médicos en formación de pregrado y posgrado. También consolidamos relaciones con entidades del sector, afines con nuestros objetivos empresariales y con nuestra misión de hacer más visible las bondades del Cooperativismo.

Asociado sobresaliente

En diciembre de 2019, como es tradición dentro de nuestra celebración del día del médico, el Consejo de Administración, según Acta No. 1370 del 19 de noviembre de 2019, otorgó el reconocimiento Asociado Sobresaliente en las categorías **Social - Empresarial** y **Vida Cooperativa**, a dos grandes médicos:

Se entrega al Asociado que se destaca por su participación en el ámbito cultural, social, político, empresarial, académico o científico.

Se entrega al Asociado que ha contribuido al crecimiento y fortalecimiento de COMEDAL, aportando su conocimiento, trabajo y dedicación, en los diferentes órganos de dirección.



Asociado Sobresaliente
Categoría
Social Empresarial

Doctor
Luciano
Vélez Arroyave



Asociado Sobresaliente
Categoría
Vida Cooperativa

Doctor
Sergio Iván
Toro Londoño

JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA
Presidente Consejo de Administración



JUNTA DE VIGILANCIA

Por segundo año consecutivo, los miembros de esta Junta agradecemos a los delegados de esta asamblea por la confianza depositada en nosotros para ejercer el control social de la cooperativa. Esta labor nos ha permitido estar al servicio de nuestros asociados, atendiendo sus solicitudes y requerimientos con fundamento en criterios de investigación y valoración, debidamente documentados, tal como lo establecen la ley y las normas estatutarias, las tendencias actuales del sector, la interconectividad y los cambios sociales de nuestro país.

En el periodo 2019 la Junta de Vigilancia sesionó 14 veces, (reuniones ordinarias). En cumplimiento del objeto social y los principios cooperativos, estuvo atenta al desarrollo y vigilancia de las actividades, al igual de que los actos de los órganos de administración se ajustaran a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias.

- ▶ Participó activamente como invitado a las reuniones del consejo de administración a través de la presencia del presidente de la junta de vigilancia.
- ▶ Revisó las actas del consejo y del comité de educación evidenciando las decisiones más relevantes, verificando la asistencia de sus miembros y el cumplimiento de las normas estatutarias.
- ▶ Acompañamiento a los cursos cooperativos realizados por el comité de educación.
- ▶ Informó a los órganos de administración, al revisor fiscal y a los organismos estatales competentes sobre las irregularidades del funcionamiento de COMEDAL, en lo relacionado con el control social.
- ▶ Conoció los informes de quejas y reclamos y solicitó a la administración la aplicación de los correctivos pertinentes. Igualmente atendió los requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria con relación a las quejas y reclamos que fueron presentadas ante este órgano.
- ▶ Analizó los informes del comité de calidad relacionados con la satisfacción del servicio por parte de los asociados, con el fin de implementar acciones de mejora requeridas.
- ▶ Estuvo enterada de la situación financiera de la cooperativa a través los estados financieros presentados por la gerencia mes a mes, con el objetivo de garantizar su solidez.
- ▶ Conoció y analizó los informes mensuales presentados por el área de riesgos, sobre la posición neta de los asociados administradores y sus parientes, relacionados con el cumplimiento de la normatividad específica que les aplica.
- ▶ Solicitó al Consejo de Administración la aplicación de sanciones disciplinarias para aquellos asociados que incumplieron con el pago de sus obligaciones, cumpliendo con el procedimiento disciplinario establecido en el estatuto y los reglamentos pertinentes.
- ▶ Durante el 2019 no se presentaron irregularidades del funcionamiento de COMEDAL, en lo relacionado con el control social ni se evidenciaron casos que dieran lugar a sanciones para los asociados, diferente a la exclusión hecha de conformidad con la norma disciplinaria vigente.
- ▶ Certificó la habilidad e inhabilidad de los asociados para el proceso electoral y de los delegados elegidos para su participación en la asamblea ordinaria realizada en el 2019.
- ▶ Presentó ante la asamblea general, el informe sobre las actividades desarrolladas durante el periodo anterior.

La Junta de Vigilancia, agradece la colaboración que, para el desarrollo de las actividades, tuvo de todos y cada uno de los empleados, directivos y asociados de la Cooperativa.



COMITÉ DE EDUCACIÓN



Honorables Delegados, en el marco de la Asamblea General, nos complace presentarles el informe de actividades realizadas por el Comité de Educación durante el año 2019, en cumplimiento del Plan de Educación propuesto para esta vigencia y de acuerdo con los objetivos trazados en el Plan de Desarrollo de COMEDAL 2019-2021, donde la gestión educativa es transversal a todos los procesos de la Cooperativa.

Para el diseño del plan tomamos como base la evaluación de años anteriores, las necesidades de los asociados, empleados, familiares y comunidad, las recomendaciones del Consejo de Administración en temas de inversión de los recursos y la normatividad vigente en materia de educación cooperativa.

A continuación presentamos el resultado de las actividades realizadas y dirigidas a fortalecer la filosofía cooperativa como marco rector de la gestión de COMEDAL:

► **Inducción asociados nuevos**

Como nos comprometimos en la Asamblea anterior, durante el año, realizamos nueve Encuentros de Inducción para asociados nuevos, con una invitación personalizada para compartir en una cena especial, que contó con la respuesta de 128 asociados y 104 familiares o acompañantes. En este encuentro, los asistentes recibieron una charla sobre la filosofía cooperativa, las razones por las que es importante estar asociado y la presentación de las cifras más destacadas de COMEDAL.

Además de la positiva respuesta, estos encuentros han sido muy bien calificados y entre sus observaciones, los asistentes se mostraron satisfechos con la invitación a un espacio diferente de un auditorio académico, porque recibieron información relevante para su ejercicio como asociados y se acercaron aún más, al conocimiento de todas las bondades de COMEDAL.

Adicionalmente, desde las direcciones financiera y de mercadeo, se emprendieron campañas de colocación y captaciones entre los invitados a los eventos convocados por el comité, cumpliendo con el propósito de contribuir con los objetivos estratégicos de la cooperativa.

► **Curso Básico de Economía Solidaria**

Manteniendo el compromiso de formar a los asociados en los principios y valores básicos del cooperativismo, adquirimos la Licencia para hacerlo virtualmente, a través de la Plataforma de Confecoop Antioquia, entidad autorizada por la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para impartirlo. De esta manera, todos los asociados tienen la posibilidad de realizar el curso básico con énfasis financiero, desde la comodidad de su hogar o su consultorio.

Para el año 2019, se certificaron 57 personas, de los cuales 29 son asociados, 17 empleados y 11 estudiantes beneficiarios del programa de educación formal. Con el propósito de incrementar el número de asociados

formados, a partir de este mismo año, se agregó a la Carta de Bienvenida a COMEDAL, la invitación para hacer el Curso, donde podrán conocer el funcionamiento básico de una empresa de economía solidaria y acceder a los beneficios que lo tienen como requisito.

► **Curso Nivel Medio de Economía Solidaria**

El comité de educación mantiene el objetivo de formar a los asociados en el Nivel Medio de Economía Solidaria. Un curso donde reciben fundamentos administrativos y organizacionales sobre la cooperativa de la cual son propietarios y donde obtendrán elementos básicos para aspirar a ser parte de los órganos de administración y control de COMEDAL. Claro que más allá de cumplir con este compromiso, hay un propósito etivo muy importante, y es el propósito de promover el relevo generacional entre los directivos; invitar a los asociados de base para que se postulen como delegados y asistan a la Asamblea General, máximo certamen democrático donde tomamos decisiones trascendentales para el funcionamiento de COMEDAL.

Para el 2020 planeamos encuentros con los asociados que lleven 4 años o más en COMEDAL, para presentarles la cooperativa, cifras destacadas y motivarlos a realizar el curso, aprovechando la Licencia contratada con Confecoop Antioquia.

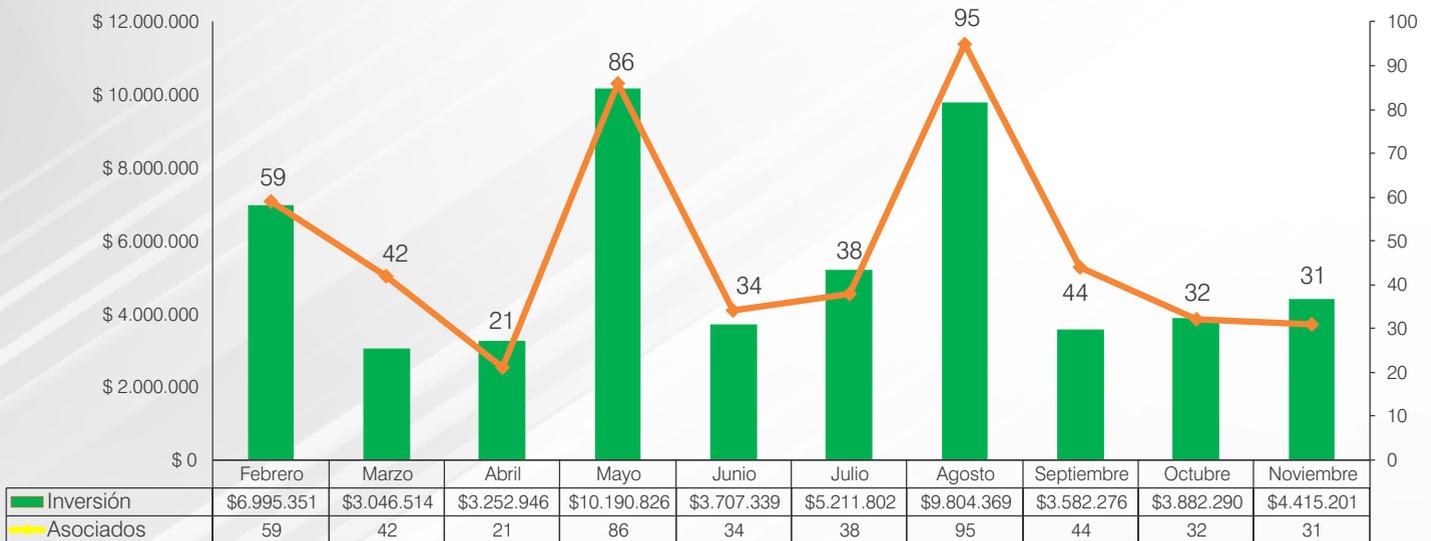
► **Cursos de formación técnica y cooperativa**

Durante el año se organizaron 19 talleres en las ciudades de Barranquilla, Bogotá y Medellín, dirigidos a los asociados para su formación técnica y cooperativa en temas de finanzas personales, planeación financiera y tributaria y ley de financiamiento. Asistieron un total de 354 asociados, 39 acompañantes y un promedio de 4 empleados por evento, dando cuenta de la gran acogida de estas jornadas entre nuestros asociados.

Además de tratar un tema específico, estos talleres han sido espacios fundamentales para presentar a los asistentes, un informe actualizado de COMEDAL, conversar sobre el portafolio de servicios y entregarles, de acuerdo con sus calificaciones en las centrales de riesgo, un crédito preaprobado, con la mayor facilidad posible para su trámite y desembolso.

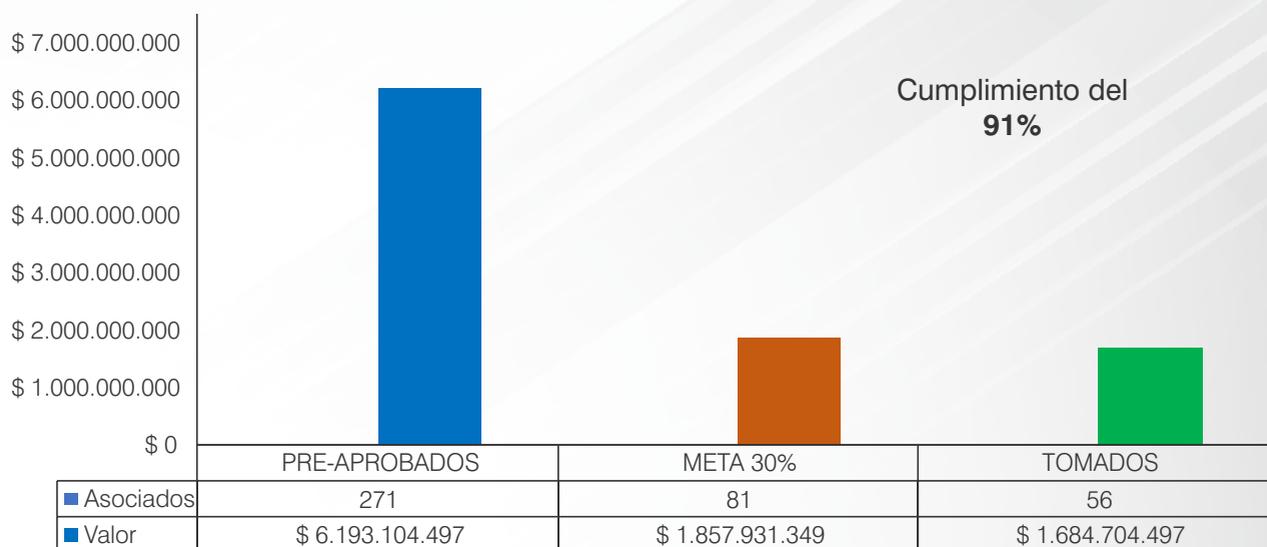
A continuación encontrarán los gráficos de participación del total de asociados y el costo de las actividades organizadas por el Comité durante el año 2019:

Gráfica 178
Inversión Comité de Educación
2019



Apoyando el objetivo propuesto en el plan de acción 2019 – 2021, en relación a apoyar el cumplimiento de las metas del área de mercadeo, se presenta el grafico, que refleja la contribución del Comité de Educación con respecto al desarrollo de las actividades programadas durante el año:

Gráfica 179
Contribución del Comité de Educación al indicador de colocaciones 2019



De acuerdo con los montos pre-aprobados por un valor de: \$6.193 millones durante el 2019, el área comercial tuvo una meta de colocación del 30%, \$1.857 millones y entre los asistentes a las actividades convocadas por el comité, se desembolsaron \$1.684 millones, cumpliendo en un 91%.

Evaluación de las actividades

Cada actividad del Comité de Educación, es evaluada al día siguiente, por medio de la herramienta de campañas facilitada por la Administración, con el fin de que se puedan generar acciones de mejora, si es del caso, y fortalecer los aspectos bien evaluados.

En términos generales, las evaluaciones han sido positivas, los asociados manifiestan su satisfacción con los encuentros y talleres convocados, por el aprendizaje recibido, por la información de primera mano de parte de la cooperativa y el intercambio con sus colegas. Así mismo, han realizado recomendaciones para el mejoramiento, bien sea en materia de temática o atención en los lugares de reunión.



► Taller de Escritores COMEDAL

El Taller de Escritores COMEDAL, sigue creciendo en producción y los resultados del año anterior, nos dejan satisfechos por la inversión aprobada desde el año de 2014, cuando empezó. Durante el año 2019, el grupo de asistentes se mantuvo en un promedio de 17 personas semanales, con una producción de 12 títulos, resultado del trabajo continuado y acumulativo de los años anteriores, bajo la dirección del profesor Luis Fernando Macías Zuluaga.

► Participación en los Encuentros de Egresados

Los integrantes del comité de educación acompañamos a la Dirección de Mercadeo en los encuentros de egresados de medicina, para compartir nuestra experiencia como asociados y motivarlos para que se afilien a COMEDAL y disfruten los beneficios que tenemos para todos.

El siguiente cuadro resume los encuentros asistidos en Medellín y los egresados que respondieron a la convocatoria:

Universidad	Egresados Asistentes
. Universidad de Antioquia	289
. Universidad CES	79
. Universidad Cooperativa de Colombia – UCC	78
. Corporación Universitaria Remington	76
. Universidad Pontificia Bolivariana – UPB	53
. Fundación Universitaria San Martín	48

► Biblioteca Física y Virtual al servicio de los asociados

En el año 2019 se invirtieron \$22.206.000 en la Biblioteca Virtual EBSCO, un servicio ofrecido para todos los asociados y al cual pueden acceder a través de la Sucursal Virtual de COMEDAL, para la búsqueda de contenidos médicos de su interés en las colecciones MEDLINE Complete y DynaMed Plus™.

De otro lado, atendiendo las recomendaciones de los asociados, se compraron algunos libros de literatura que están disponibles en la Biblioteca ubicada en la sede principal de Ciudad del Río:

Libro	Autor
. Sálvese quien pueda	Andrés Appe Nheimer
. Basta de historias	Andrés Appe Nheimer
. Largo Pétalo de Mar	Isabel Allende
. Algún día, hoy	Angela Becerra
. 754 días	Christian Byfield
. Tiempos recios	Mario Vargas Llosa

► Programas de educación formal y Beca Gilberto Arango

Desde el comité de educación se ha mantenido el interés por la educación formal de los asociados y sus familias, y por apoyar a los empleados en su profesionalización.

Es así como durante el año, 3 asociados recibieron para sus hijos, las Becas Gilberto Arango para Medicina y Otra Carrera, por un valor de \$19,045,092. De igual forma, apoyamos la educación formal de los empleados para sus estudios de pregrado y especialización, con auxilios por un monto de \$9,935,267.00 para 6 empleados.

En el campo del Balance Social, se presenta la información de los programas de educación formal con base en el Decreto 2880 desde 2004, la inversión y el número total de estudiantes beneficiados desde el año 2005.

► **Ejecución Presupuestal del Comité de Educación**

El siguiente cuadro resume la inversión de los recursos asignados para la vigencia 2019, en los rubros determinados por el comité de educación para dar cumplimiento al programa establecido:

Tabla 10
Actividades preparadas y financiadas por el Comité de Educación 2018

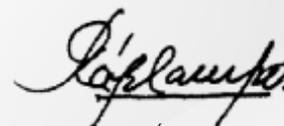
Actividad	No. de eventos	Asistentes				Total asistentes	Inversión
		Directivos	Asociados	No asociado	Empleados		
Inducción asociados nuevos	2	2	39	37	5	83	\$ 4.206.188
Curso Básico de cooperativismo*	2	0	17	44	5	66	\$ 3.678.500
Curso Nivel Medio de Cooperativismo	1	0	7	1	3	11	\$ 6.940.800
Cursos dentro de la ciudad	10	3	192	9	3	207	17.009.706
Curso Cooperativo fuera de la ciudad	2	4	74	84	2	164	\$ 47.637.089
Taller de Escritores	10	1	11	9	0	21	\$ 19.375.000
Beca Gilberto Arango Orozco	6	0	5	0	0	5	\$ 18.787.106
Auxilio para congresos médicos		0	42	0	0	42	\$ 4.190.000
Biblioteca Virtual		0	8280	0	0	8280	\$ 23.484.000
Capacitación asociados, directivos, empleados y		15	0	0	10	25	\$ 13.239.066
TOTALES	33	25	8667	184	28	8904	\$ 158.547.455

Solicitamos a la Honorable Asamblea que nos autorice la apropiación del saldo de \$57 millones para cubrir las actividades realizadas durante el primer trimestre de 2020.

Para finalizar, agradecemos al Consejo de Administración por su confianza al nombrarnos para conformar este comité y su acompañamiento durante el año; a la Junta de Vigilancia por el control realizado en bien del buen uso de los recursos y a los empleados que nos apoyan organizando y difundiendo nuestra labor.



GONZALO DE JESÚS ECHEVERRY LÓPEZ
Presidente



ROBERTO LÓPEZ CAMPO
Secretario

ÍNDICE DE GRÁFICAS Y TABLAS

Pág.

Gráfica 1	DTF (EA) 2000 - 2019	7
Gráfica 2	IPC 2000 - 2019	7
Gráfica 3	PIB (Anual) 2000 - 2019	7
Gráfica 4	Tasa desempleo 2000 - 2019	8
Gráfica 5	Tasa de usura 2000 - 2019	8
Gráfica 6	Índice de confianza del consumidor 2000 - 2019	8
Gráfica 7	Ingresos 1990 - 2019	11
Gráfica 8	Esquema Empresarial 2019	12
Gráfica 9	Activos 1990 - 2019	13
Gráfica 10	Captaciones 1995 - 2019	13
Gráfica 11	Calidad de la cartera 2001 - 2019	14
Gráfica 12	Base social 1990 - 2019	13
Gráfica 13	Componentes del Plan de Desarrollo 2019 - 2021	15
Gráfica 14	Envío de boletines informativos 2015 - 2019	16
Gráfica 15	Boletines informativos por mes 2017 - 2019	17
Gráfica 16	Eficacia de la base de datos de correos electrónicos 2015 - 2019	17
Gráfica 17	Eficacia de la base de datos por mes 2017 - 2019	18
Gráfica 18	Lectorabilidad de correos masivos 2015 - 2019	18
Gráfica 19	Lectorabilidad de correos masivos por mes 2017 - 2019	19
Gráfica 20	Visitas página web 2016 - 2019	19
Gráfica 21	Impacto en redes sociales 2017 - 2019	20
Gráfica 22	Evaluación encuentros COMEDAL 2019	21
Gráfica 23	Indicador de riesgo de liquidez (IRL) 2018 - 2019	25
Gráfica 24	Pronóstico de Liquidez IRL 2018 - 2019	25
Gráfica 25	Brecha de Liquidez 2019	26
Gráfica 26	Concentración primeros 5 ahorradores Fogacoop 2013 - 2019	26
Gráfica 27	Concentración primeros 20 ahorradores Fogacoop 2013 - 2019	27
Gráfica 28	Concentración primeros 5 deudores Fogacoop 2012 - 2019	27
Gráfica 29	Concentración primeros 20 deudores Fogacoop 2013 - 2019	28
Gráfica 30	Pérdida esperada permitida sin incluir calificación A 2018 - 2019	29
Gráfica 31	VaR sobre patrimonio portafolio 2018 - 2019	30
Gráfica 32	Actualización de datos de la base social 2017 - 2019	32
Gráfica 33	Base social con correo electrónico 2017 - 2019	33

Pág.

Gráfica 34	Edad de asociados sin correo electrónico 2019	34
Gráfica 35	Rebote de estados de cuenta virtuales 2017 - 2019	34
Gráfica 36	Posición neta de directivos, administradores y miembros Junta de Vigilancia 2013 - 2019	35
Gráfica 37	Ingresos 2010 - 2019	37
Gráfica 38	Comparativo de ingresos con algunas entidades del sector solidario 2019	38
Gráfica 39	Comparativo de ingresos por asociados con algunas entidades del sector solidario 2019	38
Gráfica 40	Comparativo de ingresos por empleados con algunas entidades del sector solidario 2019	39
Gráfica 41	Ingresos por intereses de créditos 2010 - 2019	39
Gráfica 42	Cartera total 2010 - 2019	40
Gráfica 43	Comparativo de cartera con algunas entidades del sector solidario 2019	40
Gráfica 44	Comparativo de cartera por asociados con algunas entidades del sector solidario 2019	41
Gráfica 45	Comparativo de cartera por empleados con algunas entidades del sector solidario 2019	41
Gráfica 46	TPP Cartera 2010 - 2019	42
Gráfica 47	Comparativo de cartera TPP cartera con el mercado - Fogacoop 2013 - 2019	42
Gráfica 48	Tasas de interés créditos de consumo sector financiero 2019	43
Gráfica 49	Colocaciones netas 2010 - 2019	44
Gráfica 50	Monto de cartera por categoría 2010 - 2019	44
Gráfica 51	Maduración ponderada de cartera Fogacoop 2013 - 2019	45
Gráfica 52	Maduración ponderada de depósitos Fogacoop 2013 - 2019	45
Gráfica 53	Diferencia de maduración entre cartera y depósitos COMEDAL vs Solidarias 2013 - 2019	46
Gráfica 54	Calidad de la cartera por calificación 2010 - 2019	46
Gráfica 55	Comparativo indicador de calidad de cartera por calificación Fogacoop 2013 - 2019	47
Gráfica 56	Comparativo indicador de calidad de cartera de consumo Superfinanciera 2016 - 2019	47
Gráfica 57	Comparativo de calidad de la cartera por calificación - Superfinanciera 2019	48
Gráfica 58	Comparativo cosechas de cartera al día por año 2015 - 2019	48
Gráfica 59	Otros ingresos 2010 - 2019	49
Gráfica 60	Costos 2010 - 2019	49
Gráfica 61	Costo por captaciones 2010 - 2019	50

	Pág.
Gráfica 62	Captaciones 2010 - 2019 50
Gráfica 63	Comparativo de captaciones con algunas entidades del sector solidario 2019 51
Gráfica 64	Comparativo de captaciones por asociados con algunas entidades del sector solidario 2019 . . . 51
Gráfica 65	Comparativo de captaciones por empleados con algunas entidades del sector solidario 2019 . . . 52
Gráfica 66	TPP captaciones vs DTF 2010 - 2019 52
Gráfica 67	Comparativo TPP de depósitos con el mercado Solidarias 2013 - 2019 53
Gráfica 68	Comparativo de tasas CDT COMEDAL vs sector financiero 2019 53
Gráfica 69	Saldo de captaciones por línea 2010 - 2019 . . . 54
Gráfica 70	Saldo CDAT 2010 - 2019 54
Gráfica 71	Ahorro contractual Proyécate 2014 - 2019 . . . 55
Gráfica 72	Monto crédito externo 2014 - 2019. 55
Gráfica 73	Intereses crédito externo 2014 - 2019 56
Gráfica 74	Monto promedio captaciones y crédito externo 2015 - 2019 56
Gráfica 75	Composición costos totales 2010 - 2019. 57
Gráfica 76	Gasto total 2010 - 2019 57
Gráfica 77	Gastos totales sobre ingresos 2010 - 2019 . . . 58
Gráfica 78	Gastos de personal y administrativos sobre ingresos operacionales 2013 - 2019 . . . 58
Gráfica 79	EBITDA 2010 - 2019 59
Gráfica 80	Margen EBITDA 2010 - 2019 59
Gráfica 81	Monto provisiones por año 2010 - 2019. 60
Gráfica 82	Monto provisiones acumuladas por año 2010 - 2019 60
Gráfica 83	Cobertura de cartera por calificación 2010 - 2019 61
Gráfica 84	Indicador de cubrimiento de cartera por calificación cartera de consumo 2016 - 2019 . . 61
Gráfica 85	Comportamiento de cartera castigada 2006 - 2019 62
Gráfica 86	Evolución anual del porcentaje de recuperación de cartera castigada de acuerdo al año de colocación 2013 -2019. 62
Gráfica 87	Excedentes netos 2010 - 2019 63
Gráfica 88	Activos 2010 - 2019 63
Gráfica 89	Comparativo activos con algunas entidades del sector solidario 2019. 64
Gráfica 90	Comparativo activos por asociados con algunas entidades del sector solidario 2019 64
Gráfica 91	Comparativo activos por empleados con algunas entidades del sector solidario 2019 65
Gráfica 92	Portafolio de inversiones 2010 - 2019. 65
Gráfica 93	Fondo de liquidez 2010 - 2019 66
Gráfica 94	Inversiones temporales 2010 - 2019. 66
Gráfica 95	Nivel de activos productivos e improductivos sobre activo total 2010 - 2019 67
Gráfica 96	Rentabilidad del activo 2010 - 2019. 67

	Pág.
Gráfica 97	Pasivo 2010 - 2019 68
Gráfica 98	Patrimonio 2010 - 2019. 68
Gráfica 99	Rentabilidad del patrimonio 2010 - 2019. 69
Gráfica 100	Quebranto patrimonial 2010 - 2019 69
Gráfica 101	Índice de propiedad 2011 - 2019. 70
Gráfica 102	Comparativo de índice de propiedad Superfinanciera 2019 70
Gráfica 103	Comparativo Patrimonio sobre activo con algunas entidades del sector solidario 2019 Supersolidaria. 71
Gráfica 104	Comparativo Patrimonio sobre empleados con algunas entidades del sector solidario 2019 Supersolidaria 71
Gráfica 105	Comparativo Patrimonio sobre asociados con algunas entidades del sector solidario 2019 Supersolidaria 72
Gráfica 106	Relación de solvencia 2010 - 2019 72
Gráfica 107	Cartera por regiones de acuerdo al número de meses de evolución 73
Gráfica 108	Saldo de cartera por regiones 2019. 73
Gráfica 109	Morosidad por regiones de acuerdo al número de meses de evolución 74
Gráfica 110	Indicador de Mora por Regiones 74
Gráfica 111	Captaciones por regiones de acuerdo al número de meses de evolución 75
Gráfica 112	Captaciones por regiones 75
Gráfica 113	Base social por regiones de acuerdo al número de meses de evolución 76
Gráfica 114	Base social por regiones 76
Gráfica 115	Evolución Base social por ciudad 1998 - 2019 77
Gráfica 116	Promedio edad base social por año 2010 - 2019 78
Gráfica 117	Comparativo número total de asociados con algunas entidades del sector solidario 78
Gráfica 118	Porcentaje de asociados por rango de edad 2010 - 2019 79
Gráfica 119	Total asociados por rango de edad 2010 - 2019 79
Gráfica 120	Promedio de edad por producto 2019. 80
Gráfica 121	Afiliación de asociados por año 2005 - 2019 80
Gráfica 122	Retiros por año 2010 - 2019. 81
Gráfica 123	Motivos de retiro 2019 81
Gráfica 124	Exclusiones por año 2010 - 2019. 82
Gráfica 125	Fallecidos por año 2010 - 2019 82
Gráfica 126	Asociados netos por año 1999 - 2019 83
Gráfica 127	Asistentes a eventos realizados con universidades 2019. 83
Gráfica 128	¿Cómo le ha parecido el programa EXPEDICIÓN COMEDAL? 84
Gráfica 129	Equilibrio teórico - práctico en el abordaje de los temas 85

Gráfica 130	Cuándo a usted le mencionan EXPEDICIÓN COMEDAL piensa en	85
Gráfica 131	Asistentes por capacitación técnica 2019	86
Gráfica 132	Ausentismo atribuible a lo laboral 2017 – 2019	87
Gráfica 133	Ausentismo por enfermedad general 2017 - 2019	87
Gráfica 134	Escala salarial 2019	88
Gráfica 135	Transacciones por hora / asesor 2018 - 2019.	89
Gráfica 136	Cartera / empleado 2010 - 2019	90
Gráfica 137	Captación / empleados 2010 - 2019	90
Gráfica 138	Asociados / empleados 2010 - 2019	91
Gráfica 139	Porcentaje de llamadas perdidas 2017 - 2019.	91
Gráfica 140	Atención llamadas del buzón 2017 - 2019.	92
Gráfica 141	Devoluciones estado de cuenta físico 2017 - 2019.	92
Gráfica 142	Causas de devoluciones del estado de cuenta físico 2017 - 2019	93
Gráfica 143	Envío de estado de cuenta virtual 2019 – 2019	93
Gráfica 144	Evaluación de proveedores 2017 - 2019	95
Gráfica 145	Encuestas recibidas 2017 - 2019.	98
Gráfica 146	Satisfacción del asociado 2016 - 2019	98
Gráfica 147	Procedimiento para gestionar PQRS 2019	99
Gráfica 148	Porcentaje quejas y reclamos vs. asociados netos 2014 - 2019	100
Gráfica 149	Oportunidad en la respuesta 2017 - 2019	100
Gráfica 150	Solución en la respuesta 2017 - 2019	101
Gráfica 151	Satisfacción en la respuesta 2017 - 2019	101
Gráfica 152	Transacciones virtuales vs. presenciales 2018 - 2019	107
Gráfica 153	Porcentaje de utilización sucursal virtual 2018 - 2019	108
Gráfica 154	Transacciones PSE / ingresos sucursal virtual 2018 - 2019	108
Gráfica 155	Total beneficios financieros 2017 - 2019	111
Gráfica 156	Beneficios integrales 2017 - 2019	113
Gráfica 157	Inversión fondo de solidaridad 2010 - 2019.	114
Gráfica 158	Ejecución detallada fondo de solidaridad 2010 - 2019.	114
Gráfica 159	Total inversión por fondo de educación formal 2005 - 2019	115
Gráfica 160	Total estudiantes fondo de educación formal 2005 - 2019	116
Gráfica 161	Inversión en educación formal 2010 - 2019.	116
Gráfica 162	Beneficiarios fondo de educación formal 2005 - 2019	117
Gráfica 163	Total beneficiarios fondo de educación básica y media 2005 - 2019	117

Gráfica 164	Inversión fondo de educación básica y media 2005 - 2019	118
Gráfica 165	Beneficiarios fondo de educación básica y media 2005 - 2019	118
Gráfica 166	Total beneficiarios fondo de educación superior 2005 - 2019.	119
Gráfica 167	Inversión fondo de educación superior 2005 – 2019	119
Gráfica 168	Beneficiarios fondo de educación superior 2005 - 2019.	120
Gráfica 169	Total beneficiarios fondo COMEDAL por la educación 2005 - 2019.	120
Gráfica 170	Inversión fondo COMEDAL por la educación en la UDEA 2005 - 2019.	121
Gráfica 171	Beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UdeA 2005 - 2019.	121
Gráfica 172	Aporte Ley 1819 para estudiantes de medicina en universidades públicas 2019.	122
Gráfica 173	Inversión fondo de educación 2010 - 2019	123
Gráfica 174	Ejecución detallada fondo de educación 2010 - 2019.	123
Gráfica 175	Total otros beneficios 2010 - 2019	124
Gráfica 176	Total balance social 2017 - 2019	125
Gráfica 177	Objetivos y Estrategias de COMEDAL frente a los ODS	126
Gráfica 178	Inversión Comité de Educación 2019	186
Gráfica 179	Contribución del Comité de Educación al indicador de Colocaciones 2019	187

Tabla 1	Riesgos priorizados 2019	22
Tabla 2	Erogaciones de órganos de administración y control	36
Tabla 3	Base social por especialidad 2019	77
Tabla 4	Asociados nuevos por especialidad 2019.	81
Tabla 5	Balance social 2017 – 2019	110
Tabla 6	Comparativo Póliza Individual Vs Póliza Beneficios Integrales 2019	112
Tabla 7	Asistencia Consejo de Administración 2019	184
Tabla 8	Asistencia Consejo de Administración 2019	184
Tabla 9	Asistencia Junta de Vigilancia 2019.	184
Tabla 10	Actividades preparadas y financiadas por el Comité de Educación 2018	189

La mejor opción financiera del gremio médico

La mejor opción financiera del gremio médico

La mejor opción financiera del gremio médico

CALI



PEREIRA



VALLEDUPAR



BARRANQUILLA



GRAN ESTACIÓN





Un modelo empresarial
sostenible y en
crecimiento



Este informe está impreso en papel ecológico,
en armonía con nuestra filosofía de cuidado del medio ambiente.

www.comedal.com.co



SC - CER 223587

