



**2020**

**GESTIÓN  
INTEGRAL**

**COMEDAL**

La mejor opción financiera del gremio médico



Carrera 48 No. 20-34  
Piso 15  
Centro Empresarial  
Ciudad del Río

PBX: (4) 322 32 31

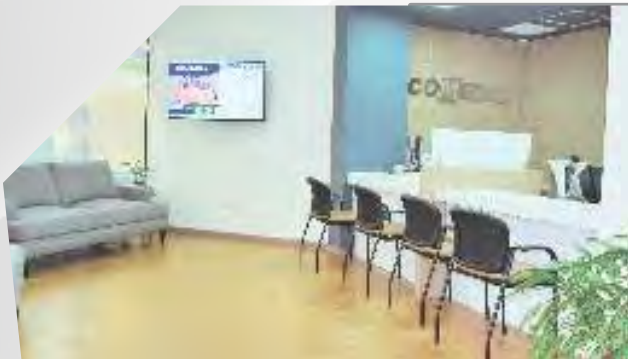
OFICINA  
PRINCIPAL



Carrera 42 No. 3Sur-81  
Milla de Oro  
Distrito de Negocios  
Oficina: 0337

PBX: (4) 322 32 31

POBLADO



Carrera 66B No. 34A-76  
Local 239 Unicentro

PBX: (4) 322 32 31

LAURELES



Calle 43 No. 54-139  
Piso 2 - Local 201  
Contiguo a la salida del  
Éxito - Centro Comercial  
San Nicolás

PBX: (4) 322 32 31

RIONEGRO



Edificio Torre Falabella  
Avenida 19 No. 120-71  
Local 3

PBX: (1) 482 32 30  
Celular Corporativo  
312 776 04 02

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

**2020**

**Informe  
de Gestión  
Integral**



**Asamblea LXVIII  
marzo 18 de 2021**

# La mejor alternativa para financiar sus metas

## 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.

## Visión

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

## 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.

## Valores

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



# Contenido

**Pág.**

Cifras COMEDAL . . . . .	6
Datos del entorno . . . . .	7

## **1. Informes de Gestión**

Introducción . . . . .	11
Gestión de la Comunicación . . . . .	17
Evaluación y Control de la Gestión . . . . .	28
Gestión Financiera . . . . .	43
Gestión de Mercadeo . . . . .	97
Gestión Administrativa . . . . .	106
Sistema de Gestión de la Calidad . . . . .	120
Gestión Informática . . . . .	127
Balance Social . . . . .	134
Cooperación entre cooperativas . . . . .	151

## **2. Informes Financieros**

Certificación de Estados Financieros . . . . .	155
Dictamen de la Revisoría Fiscal . . . . .	156
Estado de Situación Financiera . . . . .	160
Estado de Resultados Integral . . . . .	161
Estado de Cambio en el Patrimonio . . . . .	162
Estado de Flujo de Efectivo . . . . .	164
Notas a los Estados Financieros . . . . .	165

## **3. Informes de Órganos de Administración y Control**

Consejo de Administración . . . . .	207
Junta de Vigilancia . . . . .	207
Comité de Educación . . . . .	212

## **4. Índice de Gráficas y Tablas . . . . . 219**

# Órganos Directivos



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Principales

Jamel Alberto Henao Cardona  
Mauricio Echeverri Díez  
Isauro Barbosa Aguirre  
Adriana María Toro Brand  
Ana Pacheco Vargas  
Carlos Alberto González Ossa  
Germán Augusto Gómez Tamayo  
Gonzalo de Jesús Echeverry López  
Jhon Jairo Vesga Rodríguez

### Suplentes

Jorge Alonso Yepes Rodríguez  
Jorge Iván Álvarez Soto  
Felipe Aguirre Arias  
Jorge Antonio Pacheco Codina  
David Ricardo Vélez Vargas  
Alonso de Jesús Peña López  
Jorge William Salazar Henao  
Rubén Darío Trejos Castrillón  
Javier Darío Roldán Gómez

### Mesa Directiva

Jamel Alberto Henao Cardona - Presidente  
Mauricio Echeverri Díez - Vicepresidente  
Isauro Barbosa Aguirre - Secretario

## 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 (Renunció 14 diciembre 2020).  
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

Edwin Ángel Arbeláez Monsalve  
Juan Carlos Arango Marinacci  
Jorge Antonio Pacheco Codina

## COMITÉ DE APELACIONES

### Principales

Roberto López Campo  
Rodrigo Mario Pimienta Restrepo  
Edwin Ángel Arbeláez Monsalve

### Suplentes

Javier Humberto Vásquez Calle  
Carlos Mario Bedoya Quintero  
Rubiela Gallego Gómez

## COMITÉ INTEGRAL 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

### Representantes del Equipo Administrativo

Ricardo Álvarez García – Gerente  
Sandra Elena Restrepo Mejía – Directora Financiera  
Nancy Zapata Jiménez – Directora Administrativa  
Nathalia Andrea Mejía Bustamante – Jefe de Riesgos

## COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA

Ricardo Álvarez García – Gerente  
Sandra Elena Restrepo Mejía – Directora Financiera  
Víctor Alfonso Vélez Ruiz – Jefe de Crédito y Cartera  
Nathalia Andrea Mejía Bustamante – Jefe de Riesgos

## EQUIPO DIRECTIVO

Ricardo Álvarez García – Gerente

Nancy Zapata Jiménez – Directora Administrativa

Sandra Elena Restrepo Mejía – Directora Financiera

Yully Andrea Valencia Franco - Directora de Mercadeo

Fabián Armando Pinilla Benítez – Coordinador Regiones Bogotá, Costa y Occidente

Elcy Elena Montoya Valencia – Coordinadora Regional Antioquia

Mario Zuluaga Tobón – Coordinador de Sistemas

Natalia Montoya Ramírez – Jefe de Comunicaciones

Nathalia Andrea Mejía Bustamante – Jefe de Riesgos

Mónica Sánchez Arteaga – Jefe de Calidad

Víctor Alfonso Vélez Ruiz – Jefe de Crédito y Cartera

Anderson Castrillón Rivera – Jefe de Atención al Asociado

Lina Marcela Ocampo Varela – Contadora

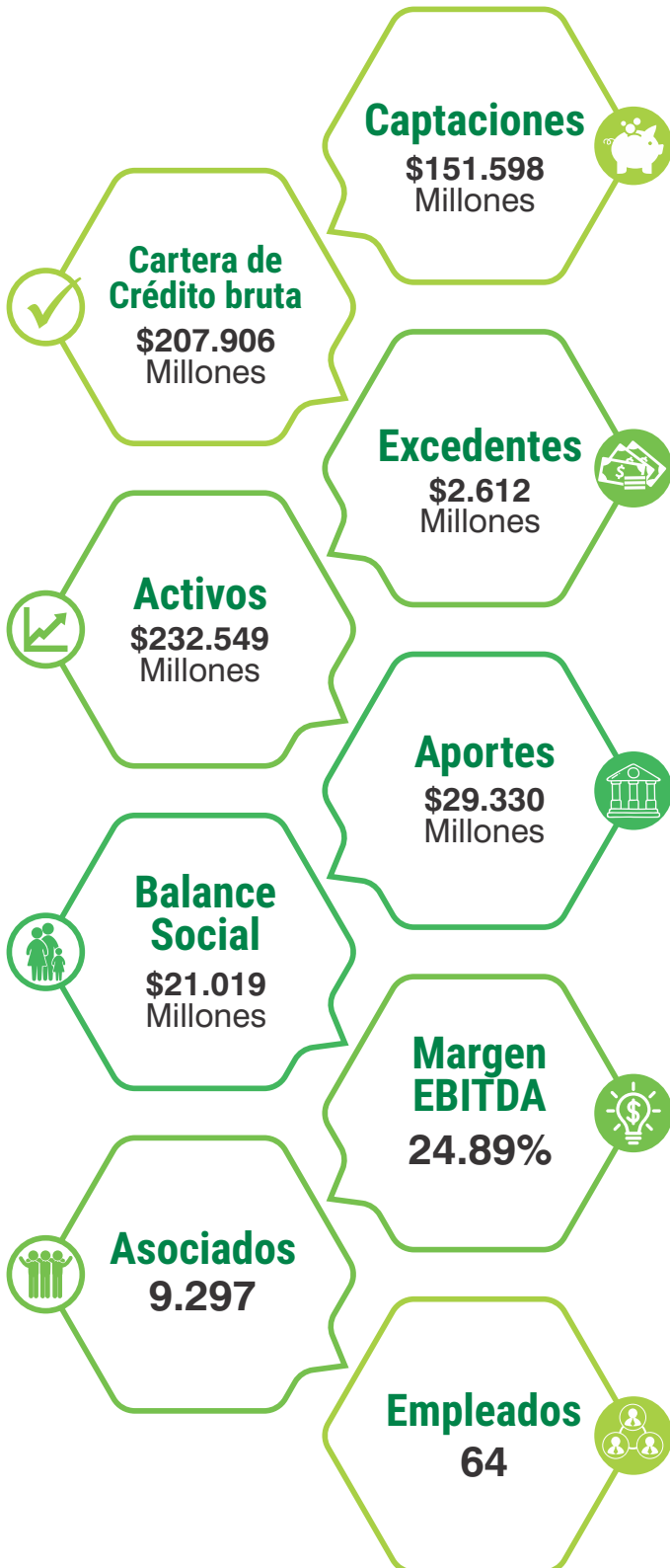
Luz Adriana Ricardo Vélez – Tesorera

Néstor Raúl Restrepo Ciro – Oficial de Cumplimiento

Dora Elena Colorado Muñoz – Analista de Seguros



# Cifras COMEDAL 2020



## SÍGUENOS en nuestras redes SOCIALES



cooperativa\_comedal



@comedal



@comedal



Cooperativa Comedal



comedal

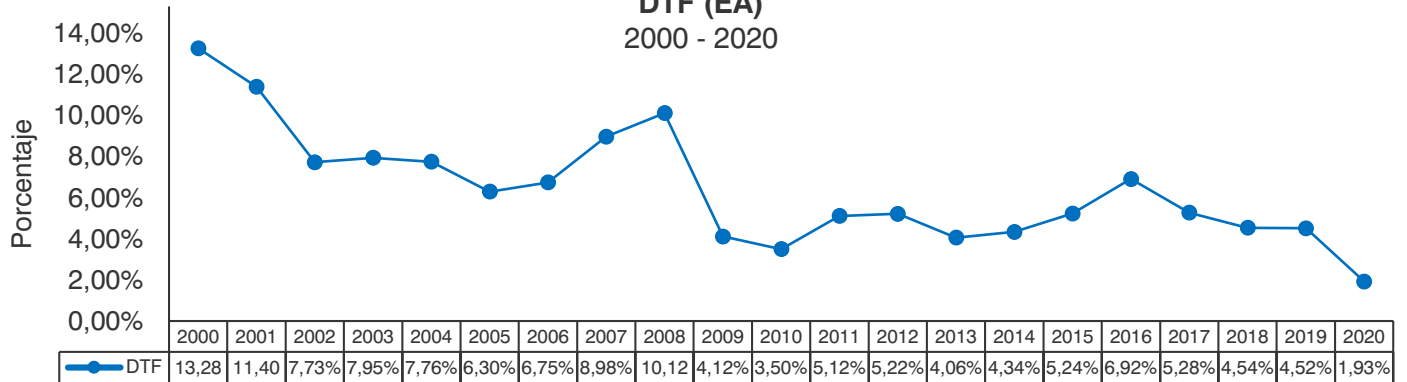






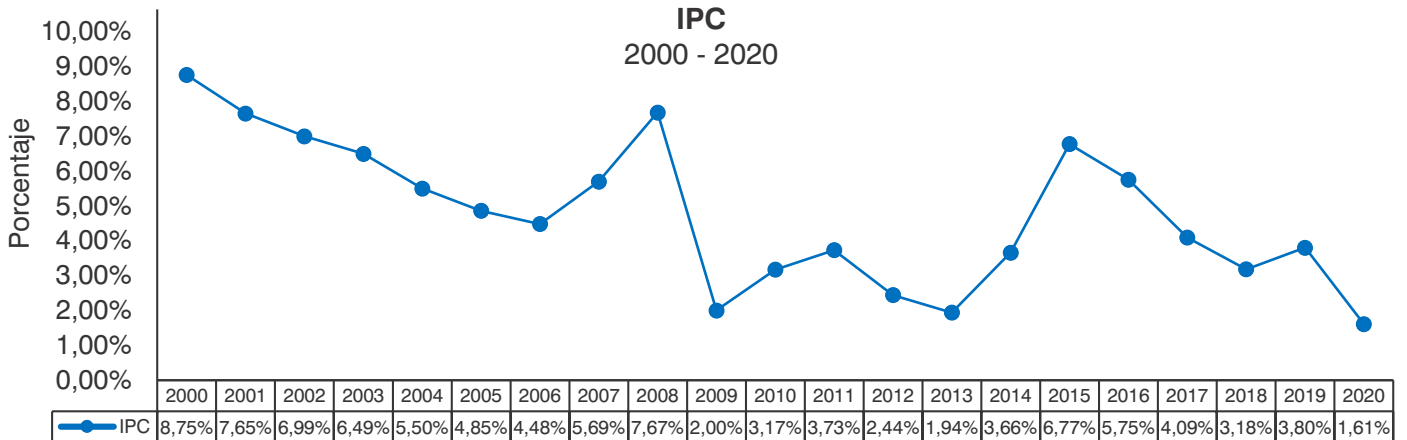
# Datos del Entorno

Gráfica 1  
DTF (EA)  
2000 - 2020



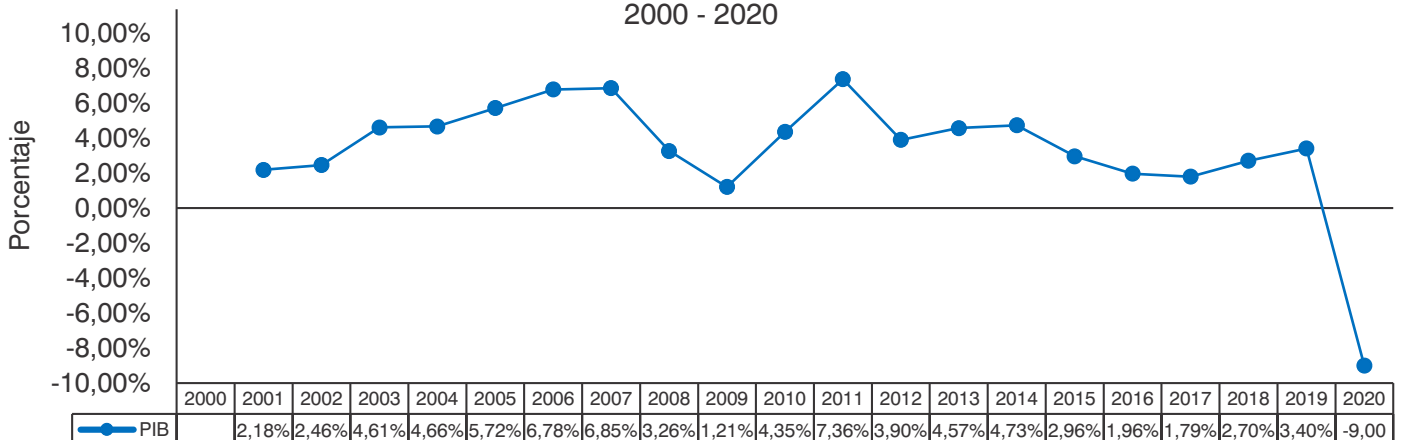
FUENTE: BANREP

Gráfica 2  
IPC  
2000 - 2020



FUENTE: BANREP

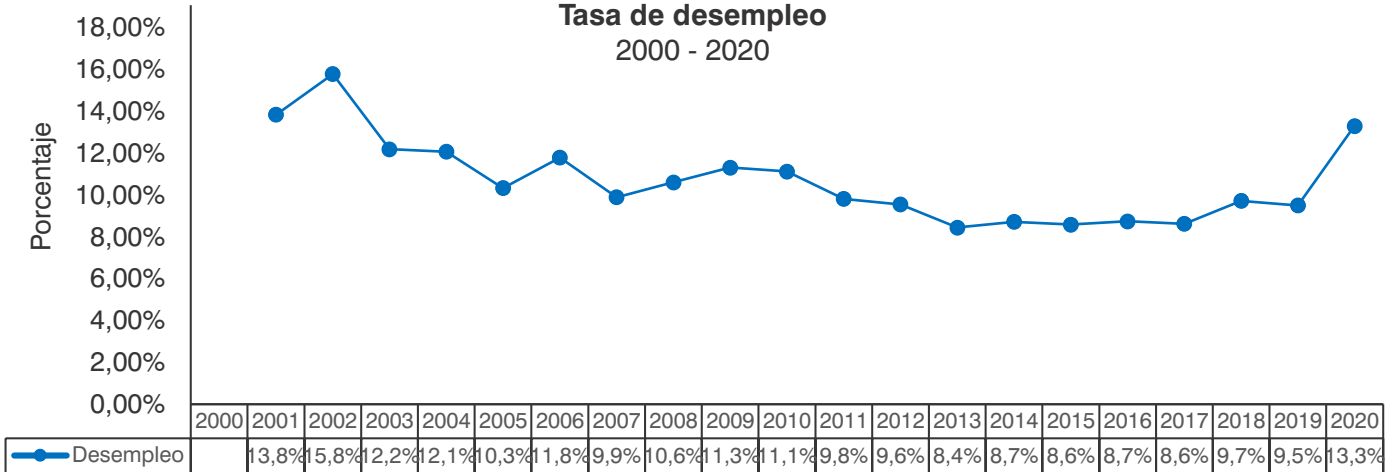
Gráfica 3  
PIB (Anual)  
2000 - 2020



FUENTE: BANREP

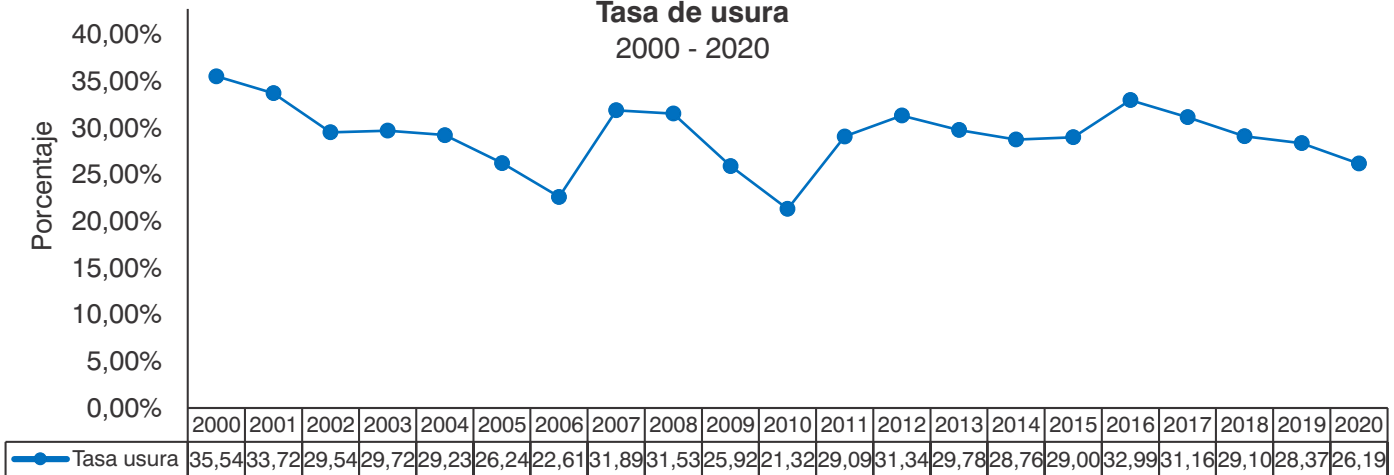


Gráfica 4  
Tasa de desempleo  
2000 - 2020



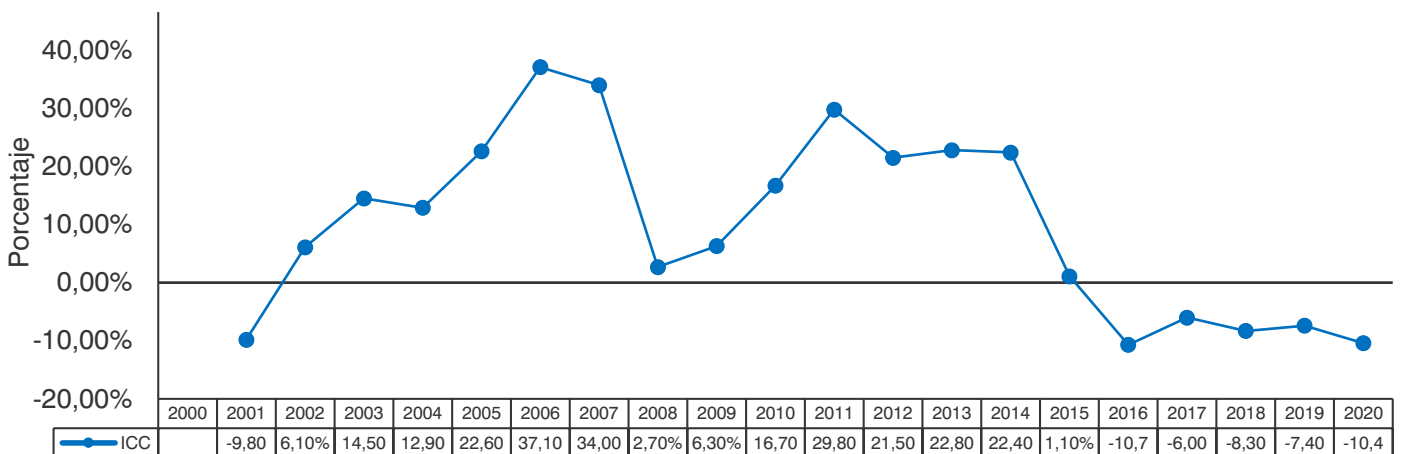
FUENTE: BANREP

Gráfica 5  
Tasa de usura  
2000 - 2020



FUENTE: SUPERFINANCIERA

Gráfica 6  
Índice de confianza del consumidor  
2000 - 2020



FUENTE: FEDESARROLLO

# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

# Informes de Gestión

## Resultados 2020



# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

▶▶ **Ahorro**



▶▶ **Crédito**



▶▶ **Seguros**





# Introducción

## Retos, solidaridad y buenos resultados

El 2020 fue un año de retos importantes, en el que COMEDAL los afrontó desde la filosofía de no generar grandes excedentes y entregarle a nuestros asociados el beneficio directamente con la utilización de los servicios, por lo tanto nuestro compromiso es ofrecer las tasas más altas posibles en las captaciones y las más bajas posibles en las colocaciones.

COMEDAL asumió el reto del 2020 y obtuvo buenos resultados, principalmente por la aplicación de políticas de austeridad en los gastos. Desde el Consejo de Administración y la Gerencia se decidió destinar recursos de los excedentes futuros y entregar más beneficios a nuestros asociados. Por esta razón se obsequió el 50% de los Conceptos Básicos (Beneficios Integrales \$40.000 + Aportes \$4.500) por un valor total de \$44.500 mensuales a quienes estuvieran al día con sus obligaciones al finalizar los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre, también para aquellos asociados que estando en dificultades económicas, efectuaron compromisos de pago y los cumplieron durante ese mismo período, esto implicó un gasto adicional para COMEDAL de aproximadamente \$370 millones mensuales, beneficiando a 8.760 asociados; igualmente varios de nuestros asociados que por diversos motivos presentaron serias dificultades en su flujo de caja, previo estudio de los documentos entregados, les condonamos intereses por un valor aproximado de \$200 millones; por estas dos vías, entregamos una suma aproximada de \$1.700 millones.

Con estas estrategias obtuvimos un efecto de retroalimentación positiva en nuestros asociados, logrando crear cultura de pago oportuno, además ayudamos a muchos de nuestros colegas que tenían serias dificultades en su flujo de caja y generamos una gran satisfacción entre ellos al ver que la Cooperativa les ofrecía alternativas de alivios frente a sus dificultades económicas.

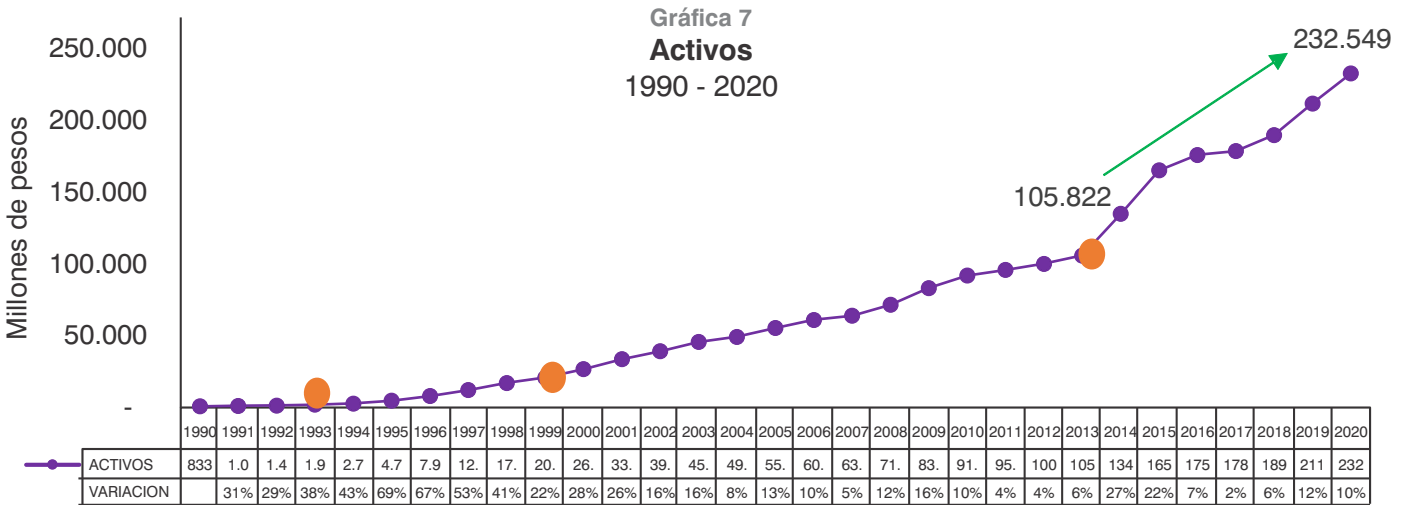
En el mes de marzo iniciamos campaña con el ánimo de ayudar activamente a los asociados que se encontraban atrasados en sus compromisos con la Cooperativa, a quienes se les invitaba a normalizar sus obligaciones y entre otras alternativas, se les ofrecían los alivios financieros, igualmente estos se les otorgaron a quienes estando al día espontáneamente lo solicitaron y cumplieron requisitos. Estas campañas se llevaron a cabo todos los meses hasta finalizar el año. Estos alivios llegaron de forma efectiva a 2.111 asociados, impactando el 35% del total de nuestra cartera, significando un importante beneficio a nuestros asociados al permitirles mejorar su flujo de caja.

En COMEDAL continuaremos con el fortalecimiento de nuestro trabajo cooperativo fundamentado en tres aspectos:

1. Afianzar el objeto social de COMEDAL – Ahorro y Crédito
2. Ofrecer a nuestros asociados las tasas más favorables con el objetivo de que el beneficio sea retribuido al momento de tomar los productos con la Cooperativa.
3. Continuar con la estrategia de focalización de las ayudas hacia dos públicos objetivos:
  - Asociados con dificultades económicas, y que logren evidenciarlas objetivamente.
  - La totalidad de los asociados que cumplan oportunamente sus compromisos con COMEDAL.

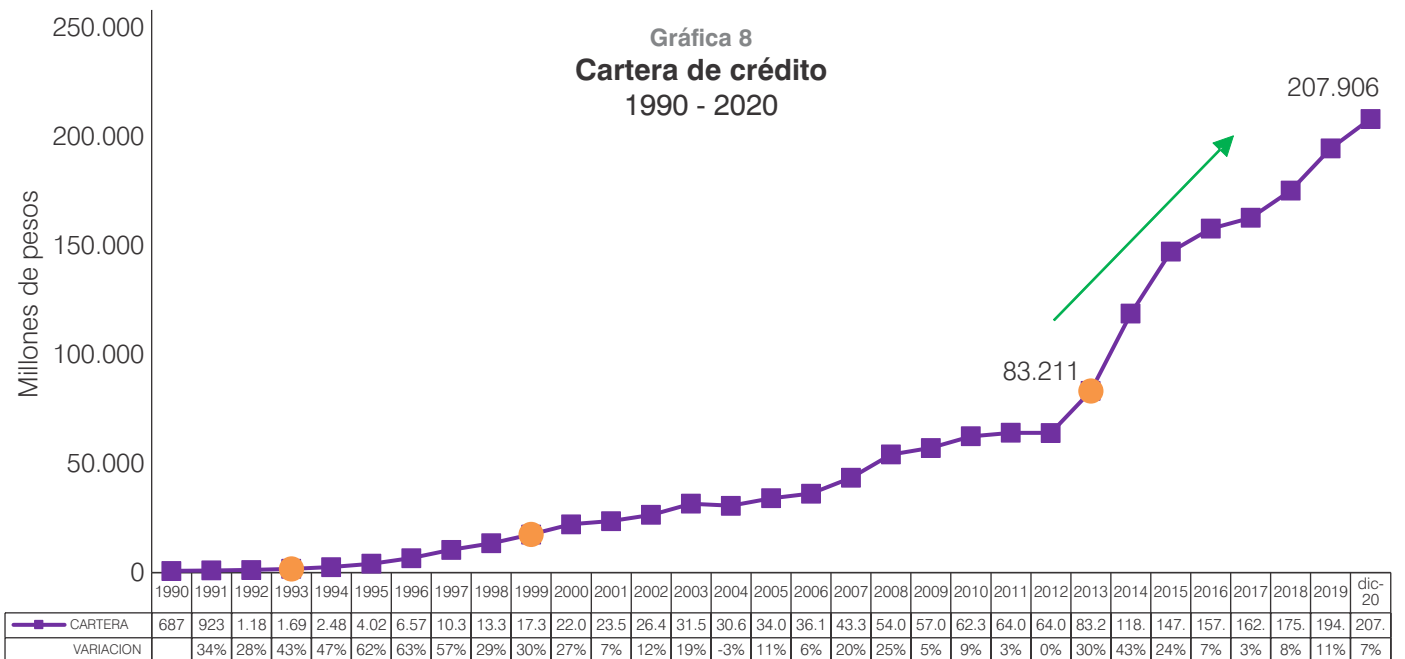
Como resultado de las acciones cooperativas durante la Pandemia resaltamos los valores cooperativos de la solidaridad y ayuda mutua, reiterando nuestro espíritu solidario y compromiso con nuestros médicos generando satisfacción al encontrar en su Cooperativa alternativas de ayuda y alivios para afrontar las dificultades que pudieran presentarse en sus finanzas personales.

Resaltamos el cierre con unos activos de \$232.549 millones a diciembre de 2020 y un crecimiento del 10% con respecto al año anterior. Estos resultados fueron posibles de obtener gracias a que pudimos responder a las necesidades de crédito de nuestros asociados, con las mejores tasas posibles del mercado.



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

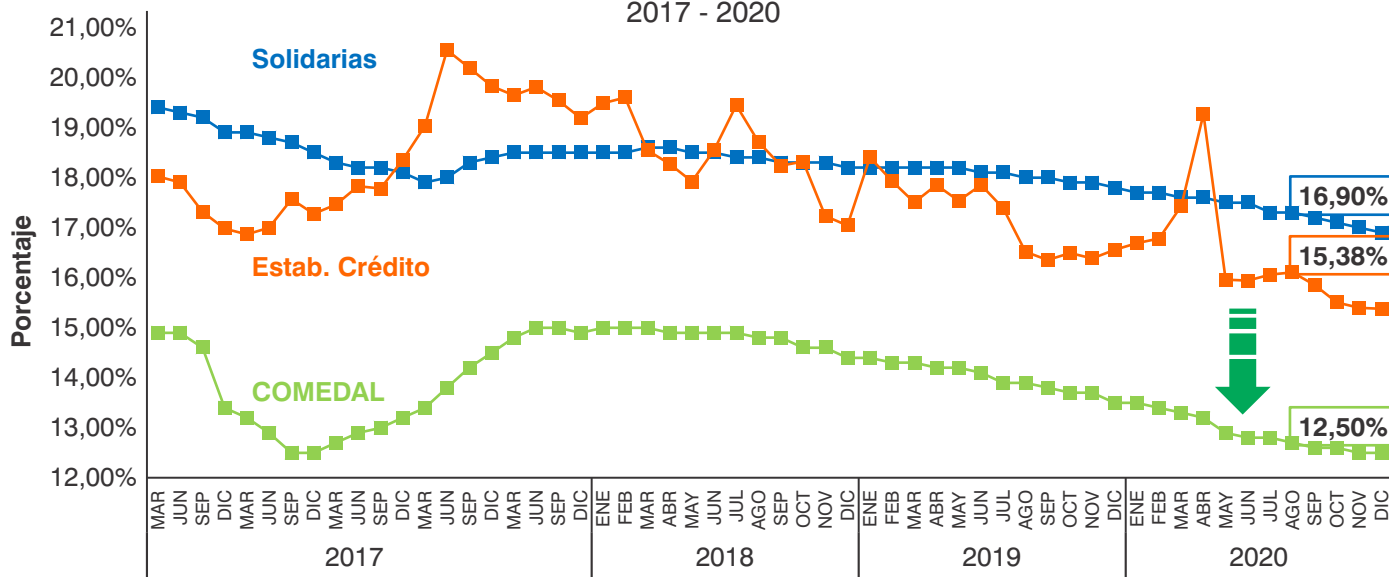
Es de destacar el comportamiento de la cartera, que creció un 7% con respecto al año anterior y que pasó de \$83.211 millones en el año 2013 a \$207.906 en el 2020; prácticamente la hemos triplicado en los últimos 7 años. Este crecimiento proviene entre otros aspectos, de la reducción de las tasas para mejorar la colocación y demuestra que la promesa de servicio se ha cumplido otorgando a los asociados tasas competitivas que responden a sus necesidades financieras.



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

La tasa ponderada de colocación de COMEDAL se ubicó en el 12,50%, mientras que los informes de FOGACOOP y la Superfinanciera, están en el 16,90% y el 15,38% respectivamente. Evidenciando una muy buena tasa para los asociados de COMEDAL..

**Gráfica 9**  
**TPP colocación solidaria / Bancos y Cias. Financieras**  
**Vs COMEDAL**  
**2017 - 2020**



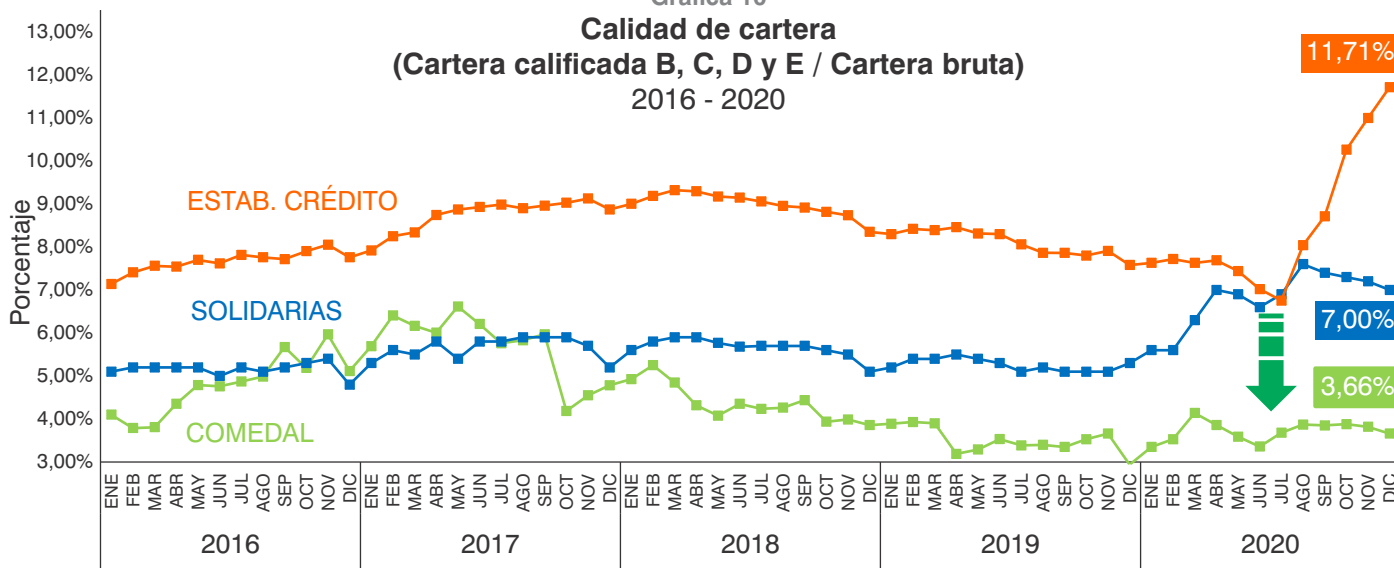
— TASA POND CART COMEDAL

FUENTE: FOGACOOP Y SUPERFINANCIERA

La calidad de la cartera mostró un logro importante frente a los demás establecimientos de crédito y al escenario económico del país, tanto del sector financiero como del solidario.

La morosidad de COMEDAL para el mes de diciembre se ubicó en el 3,66% cifra muy por debajo del promedio de las entidades con actividad financiera que para diciembre de 2020 se registró en el 7,00% y 11,71% de acuerdo con los informes de FOGACOOP y Superfinanciera respectivamente. Esto obedece al conocimiento que hemos adquirido de nuestros asociados, a la gestión de cobranza, al mejoramiento de pagos en los canales electrónicos, a la focalización de las ayudas entregadas, a las campañas para mantener al día los estados de cartera y al fortalecimiento de las políticas de crédito.

**Gráfica 10**  
**Calidad de cartera**  
**(Cartera calificada B, C, D y E / Cartera bruta)**  
**2016 - 2020**



— COMEDAL

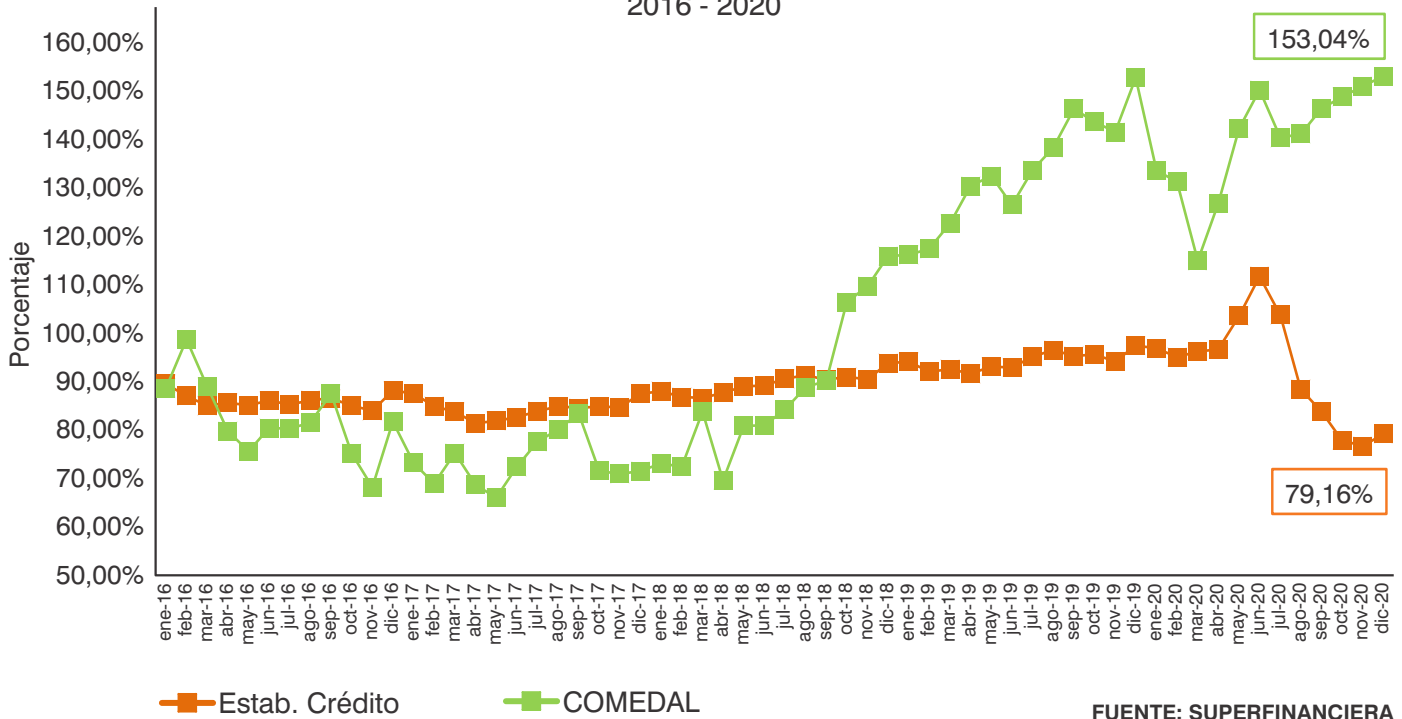
— SOLIDARIAS

— ESTAB. CRÉDITO

FUENTE: FOGACOOP Y SUPERFINANCIERA

Para el 2020 el porcentaje de cobertura fue del 153,04% superando el valor del año anterior y siendo la cobertura más alta de la Cooperativa en toda su historia, según la Superfinanciera los establecimientos de crédito se ubicaron en el 79.16% esto se ha logrado principalmente por el control en la morosidad derivado del fortalecimiento de las políticas de otorgamiento de crédito y la buena gestión de cobranza.

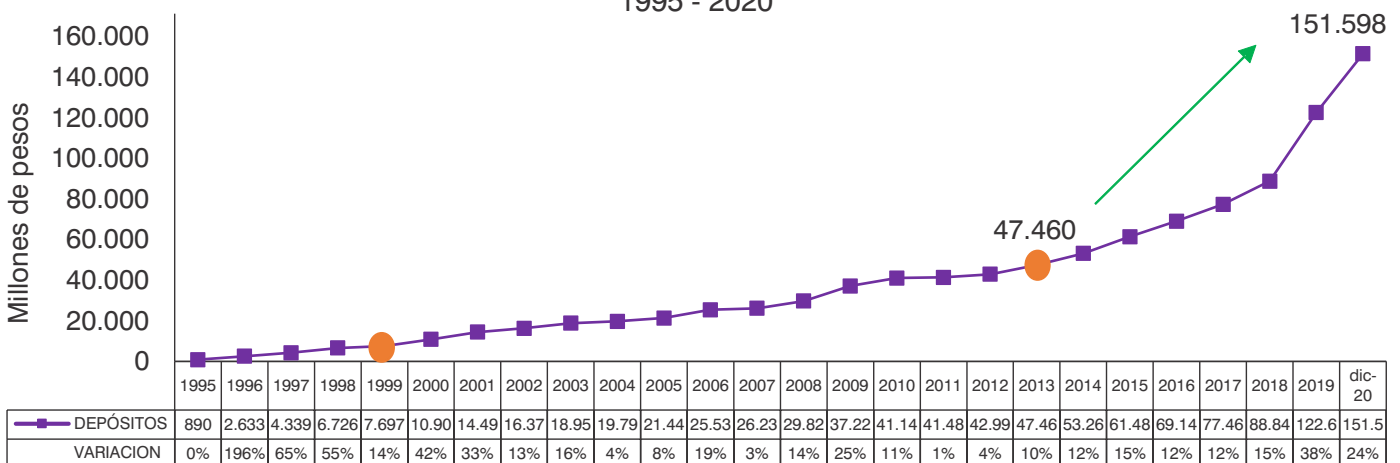
**Gráfica 11**  
**Indicador de cubrimiento de cartera por calificación cartera consumo**  
**(Deterioros cartera / Cartera calificada B, C, D y E)**  
 2016 - 2020



FUENTE: SUPERFINANCIERA

Las captaciones son un rubro que nos enorgullece y nos compromete por el significado que tienen. Pasar de \$47.460 millones en 2013 a \$151.598 millones en el 2020, con un crecimiento del 24 % con respecto al año anterior, dan cuenta de la responsabilidad adquirida de mantener la mejor tasa posible, respondiendo a la confianza y garantizando seguridad para los asociados.

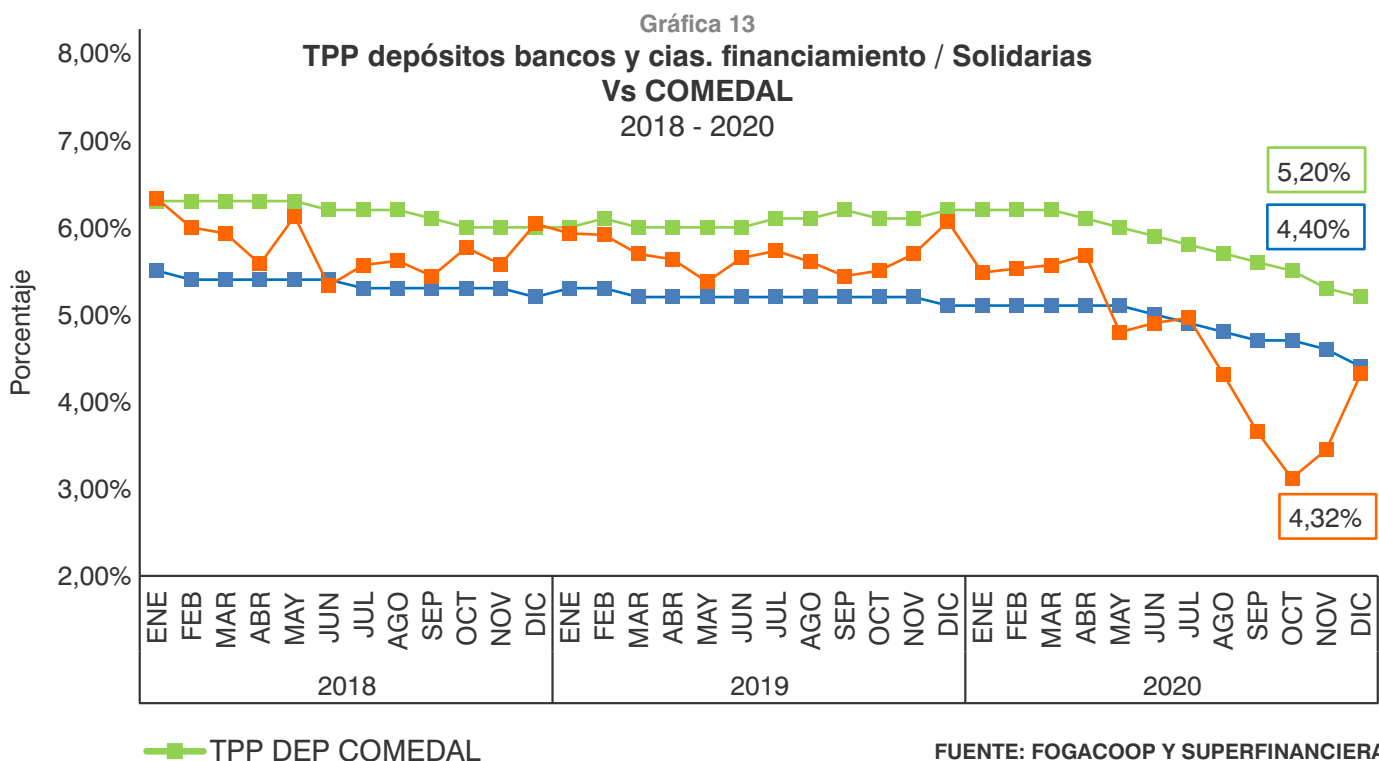
**Gráfica 12**  
**Captaciones**  
 1995 - 2020



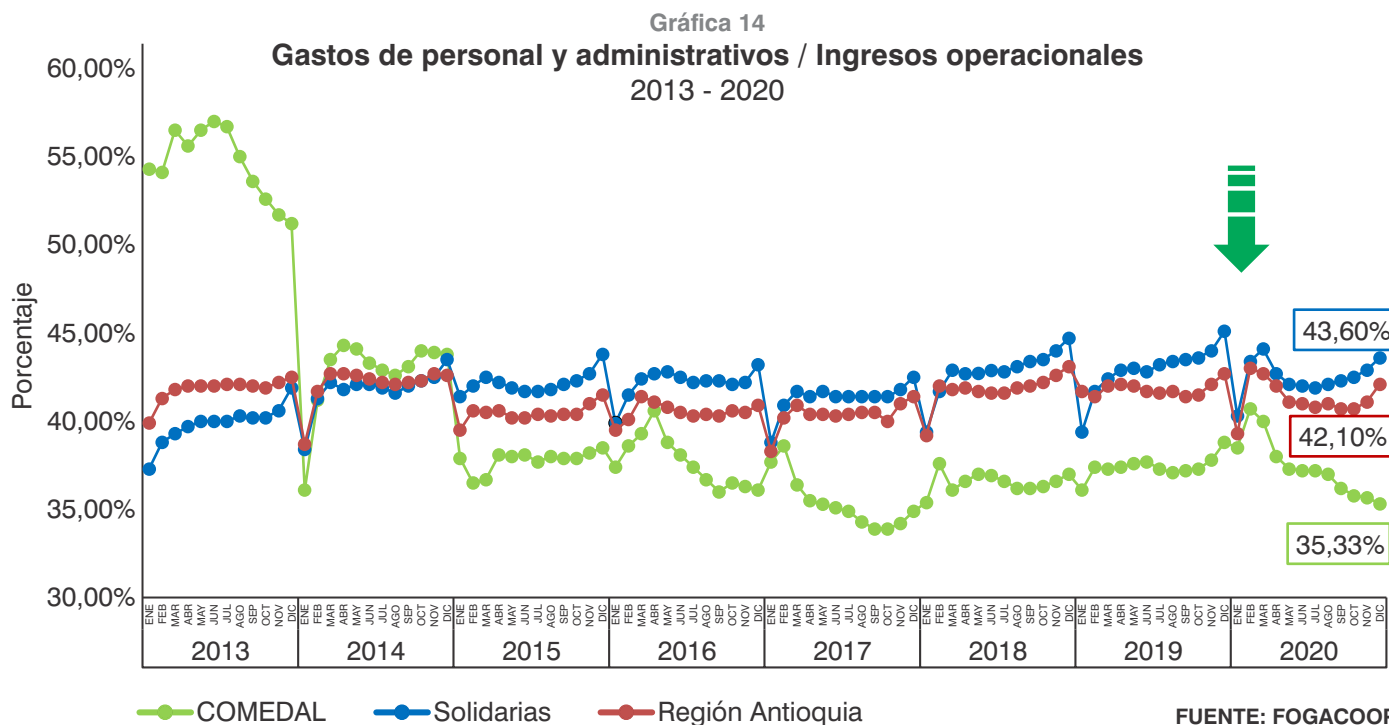
● Representa el cambio de administración: 1999 Sergio Iván Toro Londoño 2013 Ricardo Álvarez García



La tasa promedio ponderada (TPP) para los depósitos en COMEDAL se ubicó en el 5,20%, mientras que en los informes comparativos del mercado de FOGACOOOP y la Superfinanciera las tasas ponderadas están por debajo 4,40% y 4,32% respectivamente. Esto demuestra el compromiso de ser *la Mejor Opción Financiera del Gremio Médico*.



Las cifras por sí solas dan cuenta de los logros alcanzados en la eficiencia administrativa (Gastos de personal/sobre ingresos operacionales) de la Cooperativa, como se evidencia en el informe de FOGACOOOP, este indicador está por debajo del sector solidario nacional y de la región Antioquia. Esto se ha logrado a través del aumento de los ingresos, la optimización de los procesos, la incorporación de la tecnología de Workflow y actividades automatizadas.



Para finalizar podemos decir con gran satisfacción que, en el año 2020 nuevamente logramos superar las metas propuestas, lo que significa mayores beneficios para cada uno de nuestros médicos asociados y que seguimos con nuestro compromiso indeclinable, como es, que nuestro asociado se lleve el beneficio directamente al momento de utilizar los servicios de ahorro, crédito y seguros. Por lo tanto, nuestro interés no está concentrado en generar grandes excedentes, obviamente son importantes, en la medida en que los destinamos prioritariamente al fortalecimiento de nuestro patrimonio y al desarrollo empresarial. Estamos enfocados en ser la mejor cooperativa, más no la cooperativa más grande.

Gráfica 15  
Esquema empresarial  
2020



# Gestión de la Comunicación



En el año 2020 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 pretende ir más allá de transmitir un mensaje, buscando obtener 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 diferentes canales de comunicación:

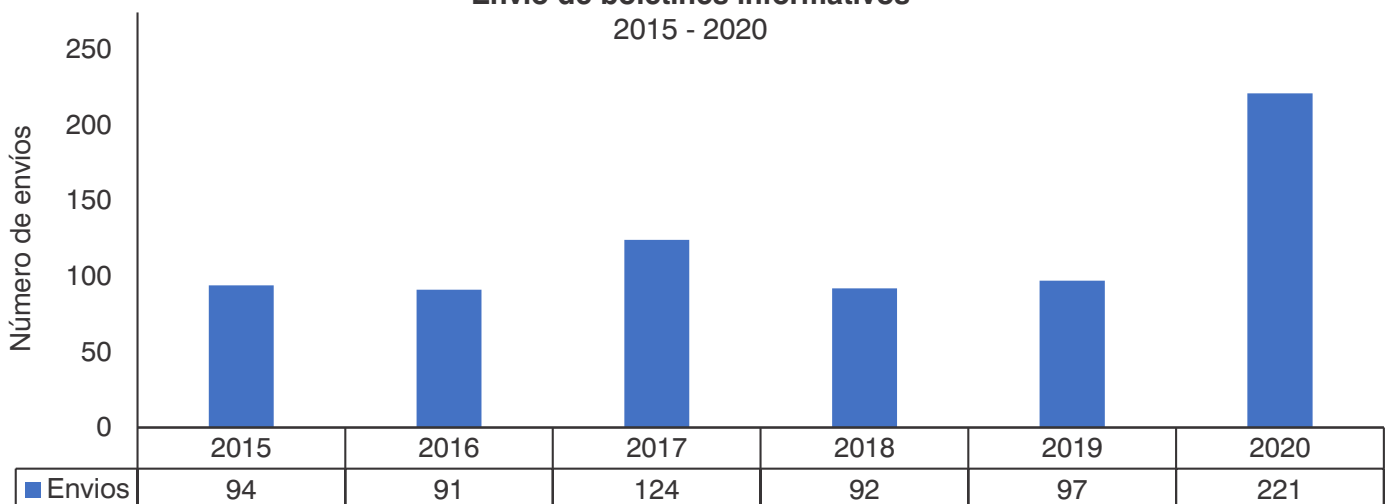
## Boletines electrónicos

Con la tendencia hacia una comunicación cada vez más digital, continuamos utilizando la mensajería masiva como uno de los medios informativos más importantes de COMEDAL.

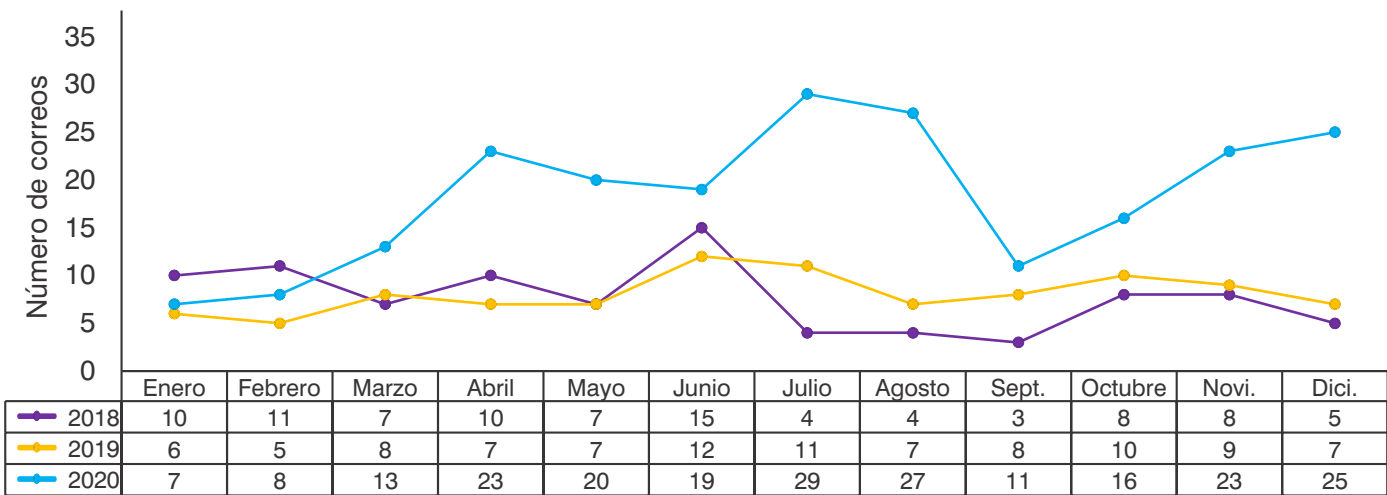
El envío de boletines parte de una estrategia de segmentación de la información, de suficiencia de contenidos y conocimiento del asociado, implementada durante el año para lograr una mayor efectividad en la entrega de los correos. La ventaja principal de este tipo de canal es que además de proporcionar información oportuna, permite conocer en detalle los resultados de cada envío, si fue leído o no, 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 221 envíos de mensajes, duplicando la cifra del 2019. Con esto se pretendió mantener informado lo mejor posible a nuestro público objetivo.

Gráfica 16  
Envío de boletines informativos  
2015 - 2020

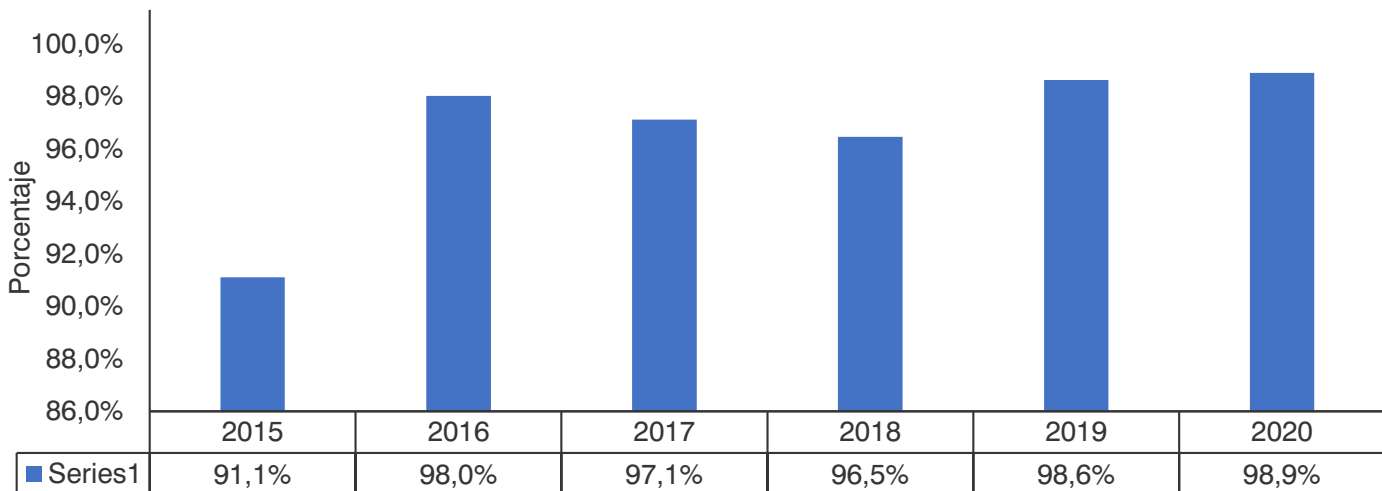


Gráfica 17  
Boletines informativos por mes  
2018 - 2020



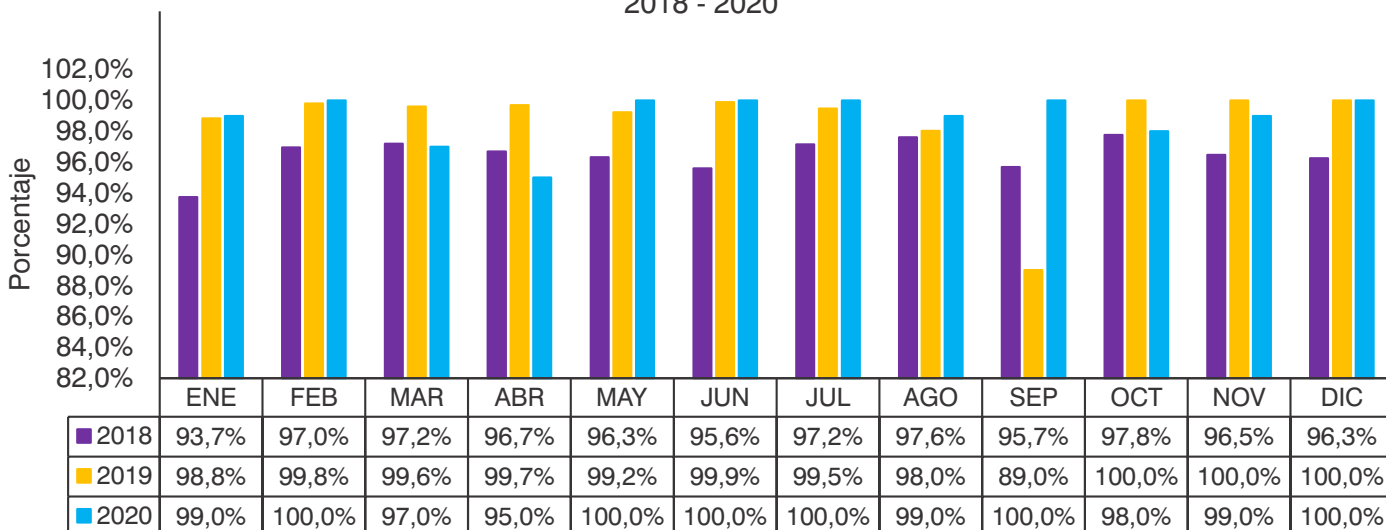
Uno de los indicadores definidos en comunicaciones es la eficacia de la base de datos de correos electrónicos, gracias al que podemos identificar que las direcciones de correo proporcionadas por los asociados reciben nuestra información correctamente. El promedio de eficacia de nuestra base de datos en el 2020 fue del 98,9%, siendo la cifra más alta de los últimos 5 años producto de: una estricta validación de datos al momento de afiliar los asociados, 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.

Gráfica 18  
Eficacia de la base de datos de correos electrónicos  
2015 - 2020

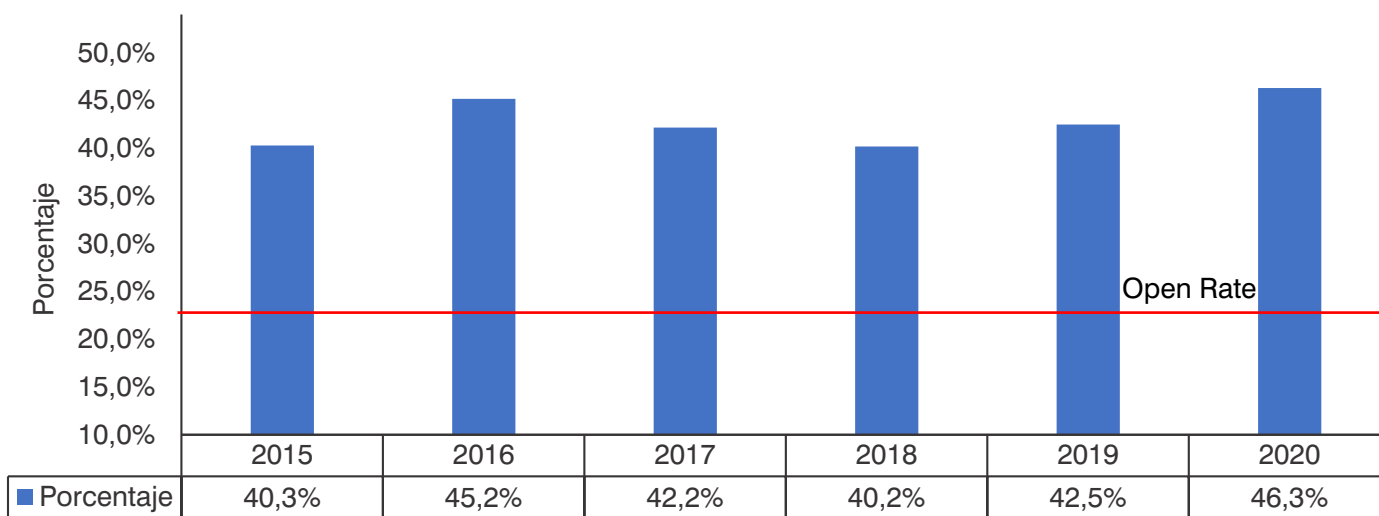


El indicador de lecturabilidad nos permitió monitorear la interacción del asociado con la información que enviamos, porque nos muestra la cantidad de aperturas de correos sobre los envíos realizados, para que pudiéramos tomar medidas de refuerzo en la entrega de la información, al momento de detectar que aún no se ha leído. Este promedio se considera óptimo, con base en un estándar de e-mail marketing llamado (Open Rate), que nos muestra una tasa de apertura para el sector financiero del 20.20%, según el informe de Campaign Monitor 2020. En COMEDAL, la tasa de apertura de correos fue del 46,3%, evidenciando un alto interés de nuestros asociados por la información que les proporcionamos.

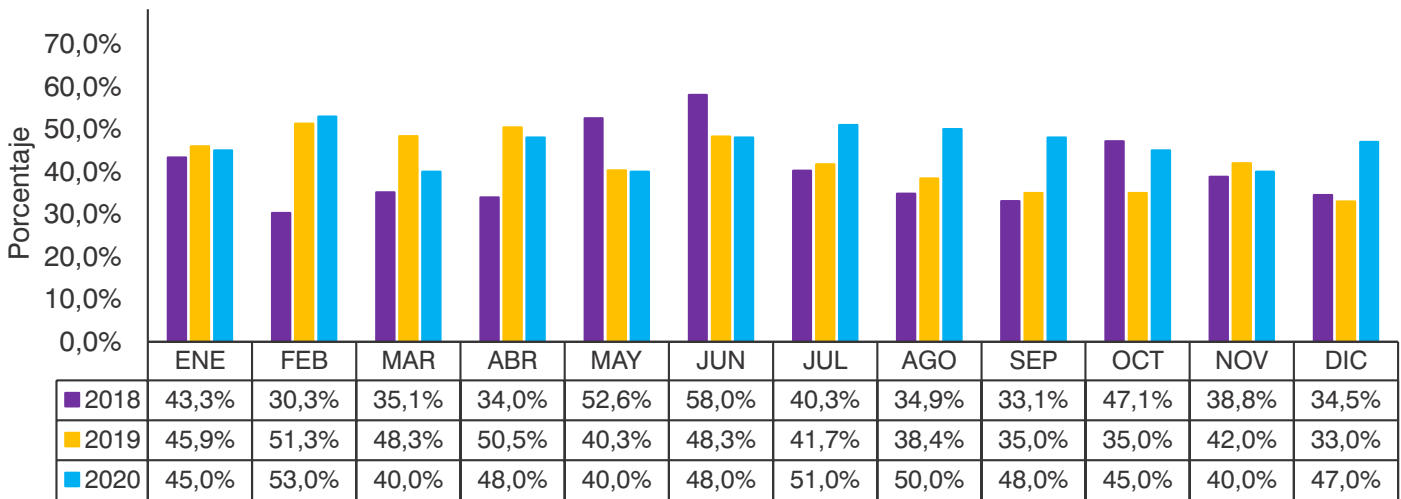
**Gráfica 19**  
**Eficacia de la base de datos por mes**  
2018 - 2020



**Gráfica 20**  
**Porcentaje Lecturabilidad de correos masivos por año**  
2015 - 2020



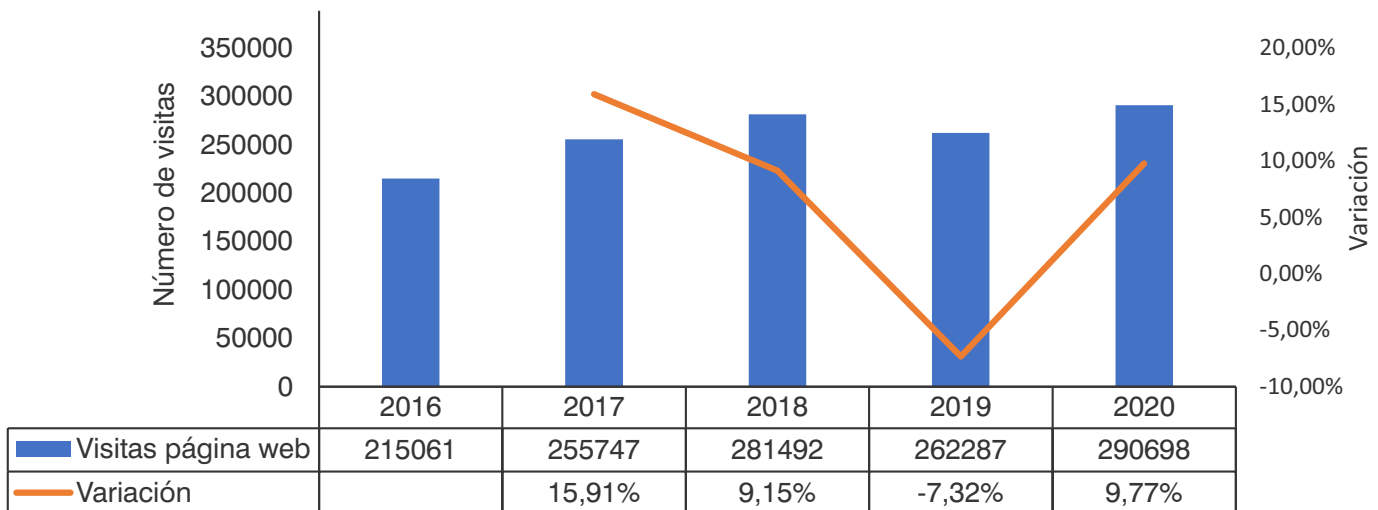
Gráfica 21  
**Porcentaje lecturabilidad de correos masivos por mes**  
 2018 - 2020



## Página WEB

Durante el 2020 tuvimos 290.698 visitas al sitio web [www.comedal.com.co](http://www.comedal.com.co), provenientes de buscadores como Google y referidas de los boletines electrónicos. Las visitas al sitio web variaron en estos años conforme a las novedades en los servicios de COMEDAL y mantuvieron 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 la principal fuente de consulta para temas como Sucursal Virtual, productos de la Cooperativa, beneficios y clasificados.

Gráfica 22  
**Visitas página web**  
 2016 - 2020

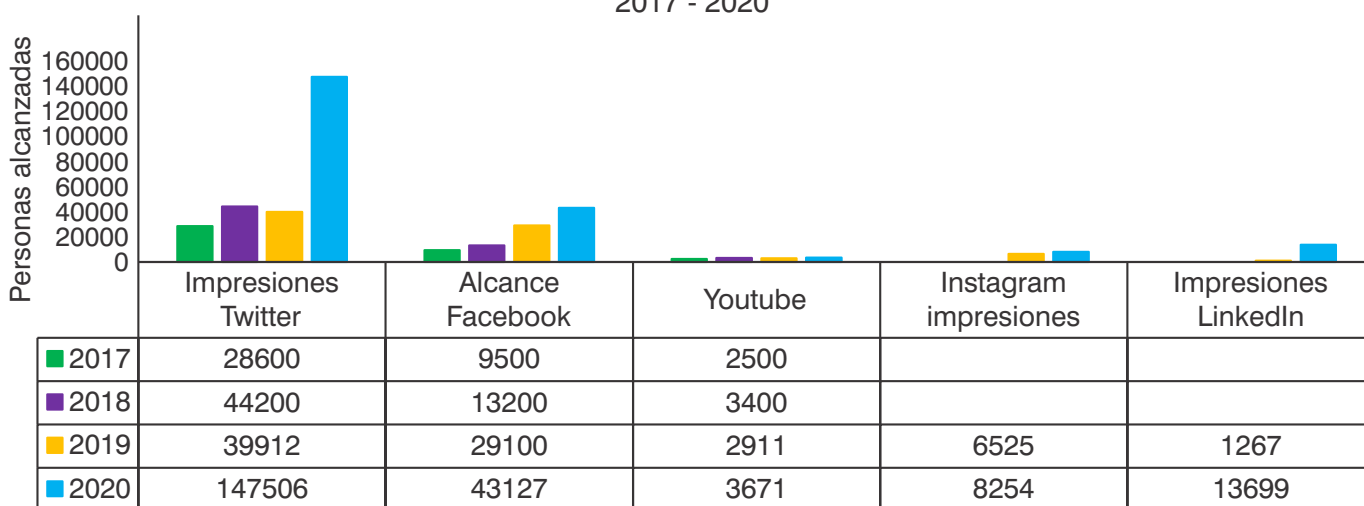


## Redes sociales

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 2020, redefinimos nuestra estrategia de gestión de redes como Twitter, Facebook y YouTube, incrementando las publicaciones y generando contenido de valor para nuestros stakeholders, con el objetivo de ser más visibles y fortalecer la marca.

Gráfica 23  
Impacto en redes sociales  
2017 - 2020



## Carteleras digitales

Contamos con televisores en cada una de nuestras sedes, en los que se proyecta información relevante para el asociado de forma atractiva y dinámica. Este canal que se actualiza mensualmente facilitó la publicación de videos tutoriales para la utilización de nuestros servicios, videos corporativos y novedades de información de forma ágil y oportuna.

## ACCIONES COVID 19

Una vez que se estableció el confinamiento, se implementó un Comité, el cual tenía como principal función el seguimiento y el control de indicadores prioritarios establecidos con el Consejo de Administración con motivo de esta Pandemia; igualmente, se establecieron reuniones con la Mesa Directiva del Consejo con el fin de enterarlos del resultado de estos indicadores y las medidas adoptadas, además de presentar propuestas para los alivios y diversas estrategias a efectuar.

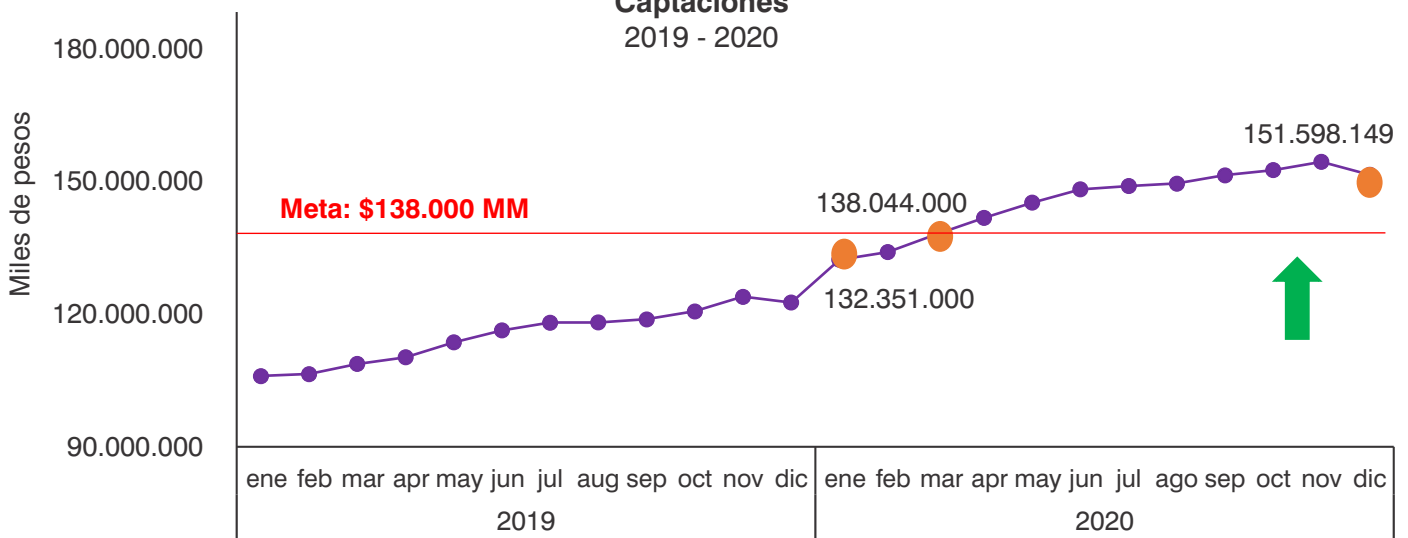
Los indicadores establecidos de vigilancia estricta con el fin de prevenir los efectos negativos originados por el aislamiento obligatorio son los siguientes:

## Metas

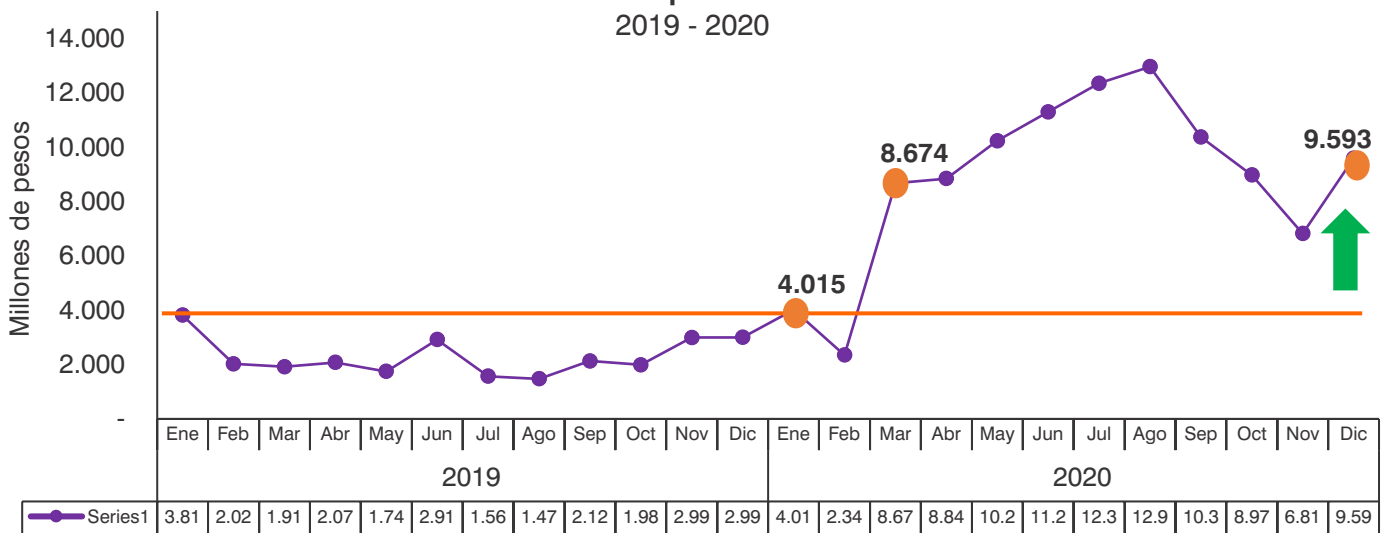
1. Conservar el monto del ahorro, mínimo \$138.000 MM.
2. Mantener una adecuada liquidez.
3. Mantener la morosidad lo más baja posible menor 6%.
4. Conservar el monto de cartera mayor a \$200.000 MM.
5. Mantener cobertura de cartera mayor a 100%
6. Margen sostenible de intermediación por encima de 5.5%
7. No deterioro del P y G.
8. Mantener el % de satisfacción del asociado mayor a 95%.

En las siguientes gráficas se evidenció la evolución desde el año 2019 para cada una de las variables, destacamos como cerramos los meses de enero y marzo de 2020, con el fin de observar como evolucionaba el riesgo luego del aislamiento obligatorio y el efecto de las medidas tomadas para enfrentarlo.

**Gráfica 24**  
**Captaciones**  
2019 - 2020

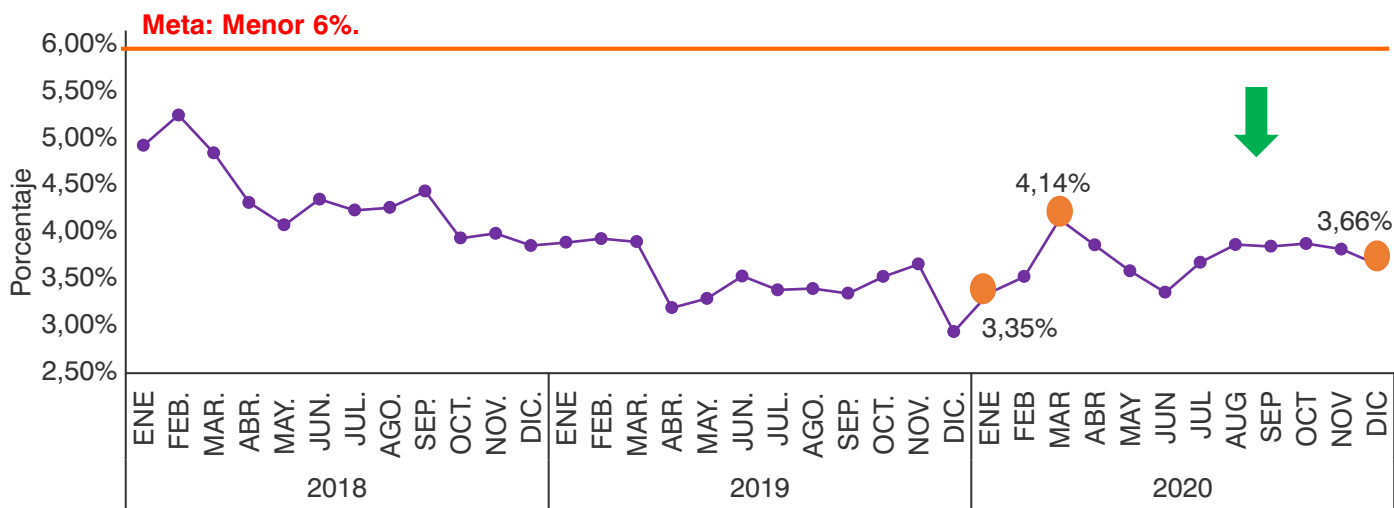


**Gráfica 25**  
**Liquidez**  
2019 - 2020

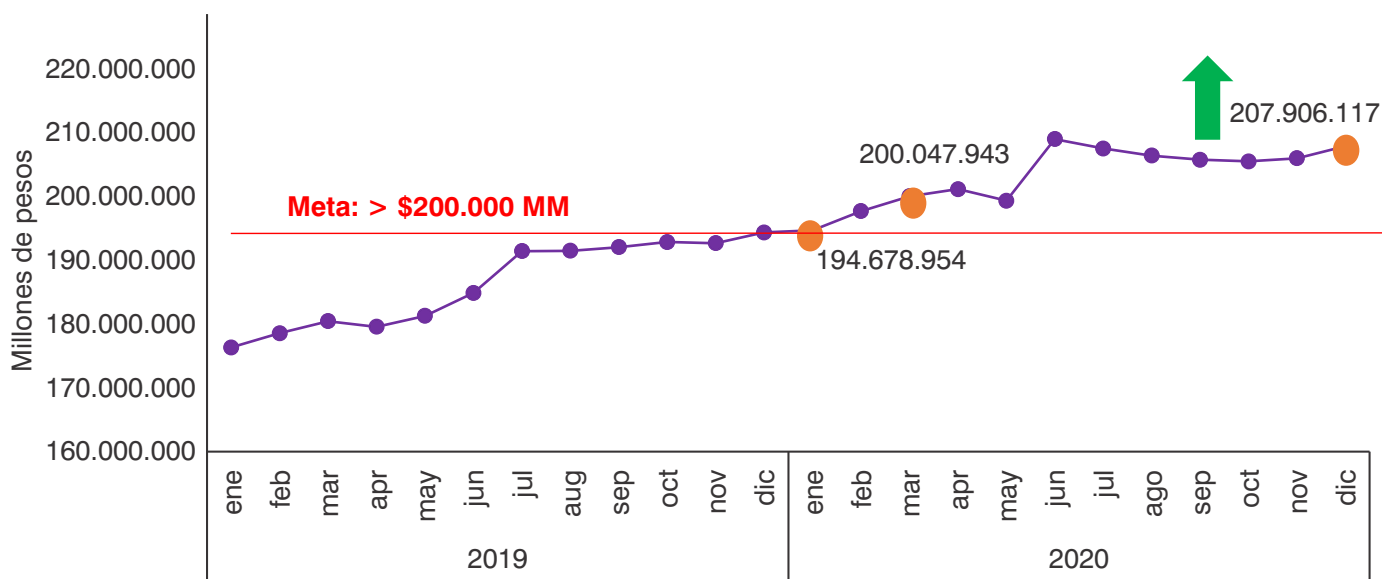




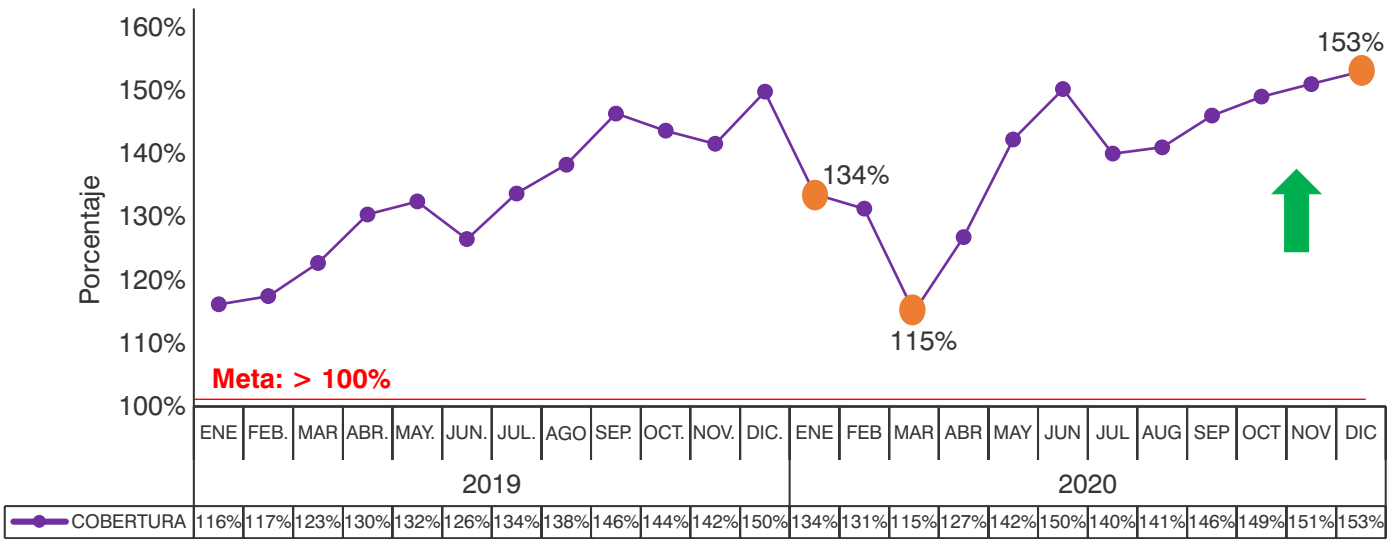
Gráfica 26  
**Índice de morosidad**  
 2018 - 2020



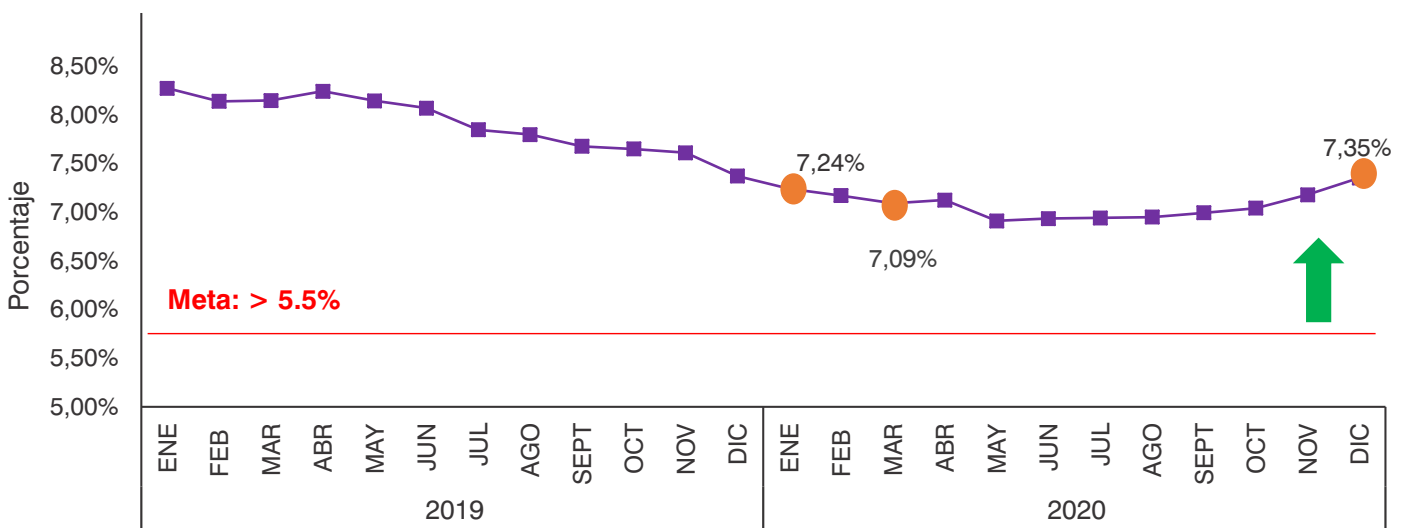
Gráfica 27  
**Cartera**  
 2019 - 2020



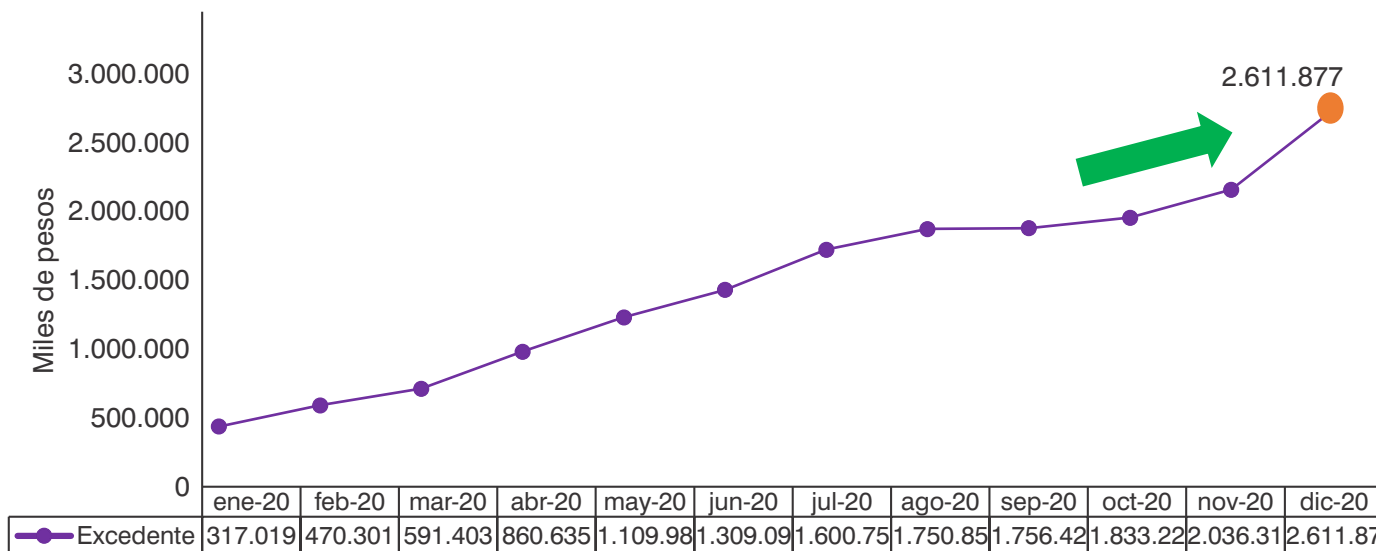
Gráfica 28  
**Cobertura de cartera**  
 2019 - 2020



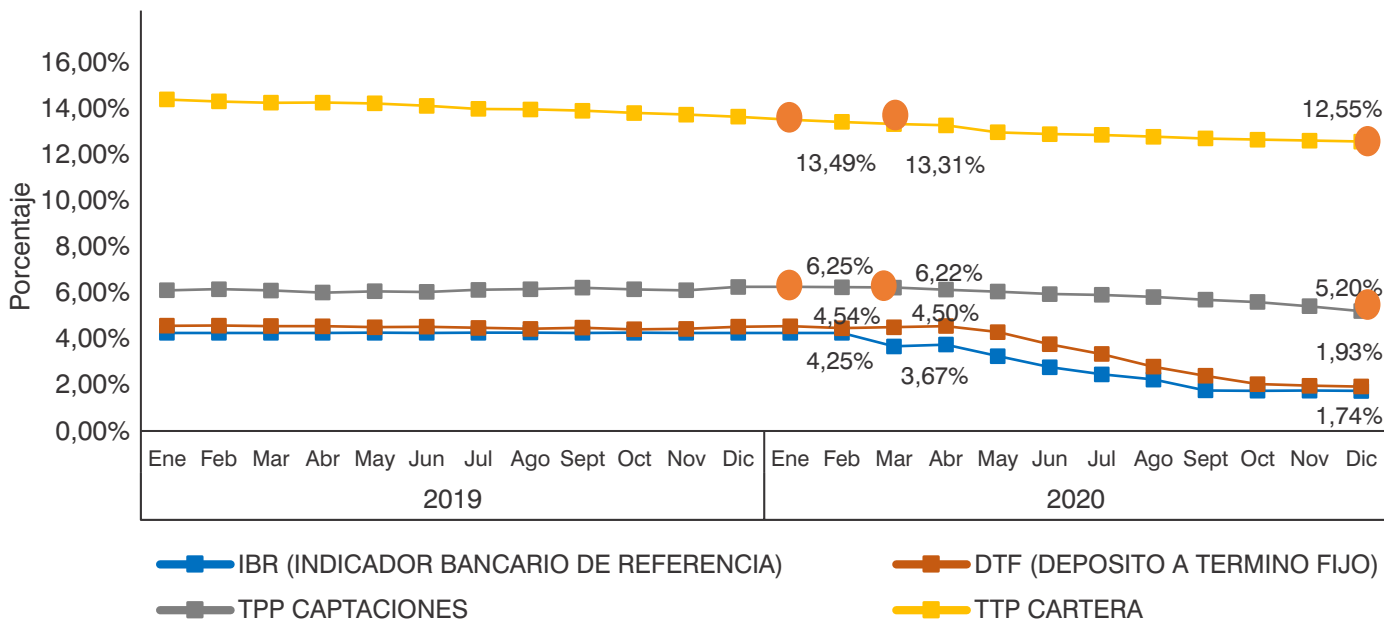
Gráfica 29  
**TPP Acumulada de intermediación**  
 2019 - 2020



Gráfica 30  
Excedente acumulado mes a mes  
2020

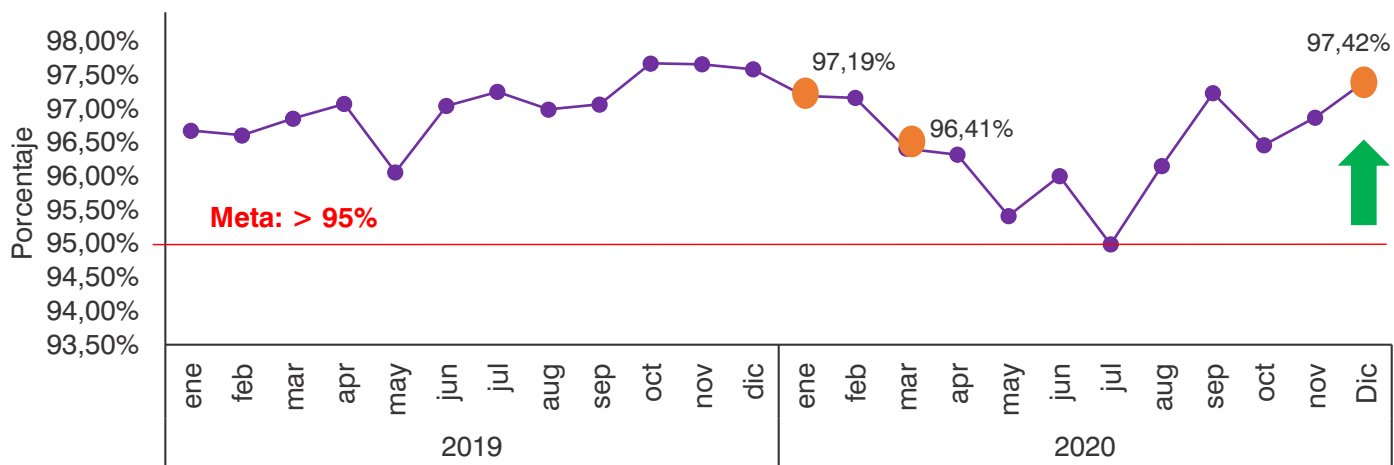


Gráfica 31  
IBR / DTF / TPP captaciones  
2019 - 2020



FUENTE: BANCO DE LA REPÚBLICA

Gráfica 32  
% Satisfacción del servicio  
2019 - 2020



Desde la perspectiva administrativa y financiera se realizaron acciones enfocadas en mantener la sostenibilidad de la organización. La primera fue garantizar la liquidez de la organización, además, solicitamos medidas de alivios en las entidades financieras con las que tenemos créditos vigentes, a los proveedores, especialmente de seguros, a los arrendatarios y a las administraciones de los centros comerciales donde tenemos nuestras oficinas. También implementamos una política de austeridad en el gasto, logrando disminuirlo en un 24%.

Simultáneamente, desarrollamos alternativas de alivios financieros basados en las circulares externas 11 y 17 de la Superintendencia de la Economía Solidaria (Organismo que nos regula) entre los cuales estaban: aumento de plazo en los créditos, periodo de gracia en el pago de capital, reestructuración de obligaciones en mora y una línea especial de liquidez para atender necesidades durante la contingencia.

Al finalizar el año, COMEDAL benefició un total de 2.111 asociados por valor de \$1.700 millones.

## ALIVIOS OFRECIDOS

El amplio portafolio de alivios, nos permitió hacer uso de nuestra creatividad y ofrecer las siguientes alternativas:

- Período de gracia en el pago del capital, el asociado dejó de pagar el capital durante un periodo desde 3 a 6 meses, cancelando en este tiempo solamente los intereses, así mismo, la totalidad del crédito con prorroga en el número de meses elegido para este beneficio.
- Línea especial de liquidez, COMEDAL proporcionó créditos a tasas bajas, con lo cual el asociado obtuvo una capacidad extra de liquidez.
- Aumento de plazo, el asociado podía disminuir el valor de sus cuotas, y extender el plazo para el pago del crédito o de la deuda entre 6 a 18 meses, manteniendo la nueva cuota durante el resto del mismo.
- Pago de intereses, COMEDAL entregó entre sus asociados algunas ayudas muy específicas a quienes previamente demostraron que han perdido su trabajo o disminuyeron en forma importante su capacidad adquisitiva, obsequiándoles parte de los intereses de estos periodos de gracia, lo cual hasta la vigencia 2020 sumó \$200 millones.

## DISMINUCIÓN CONCEPTOS BÁSICOS

Definitivamente, este no fue un año para generar grandes excedentes, entendiendo esta situación, la gerencia y el Consejo de Administración, decidió sacrificar un poco los excedentes futuros; por lo tanto, reestructuró el presupuesto de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre ajustándolo a la nueva realidad y disminuyendo las expectativas de excedentes con el objetivo de incentivar el buen hábito de pago entre sus asociados. Con los alivios, ayudamos a los asociados que se encontraban con dificultades económicas y vieron disminuidos en forma importante su flujo de caja; con esta iniciativa se buscó premiar a los demás asociados que con el pago oportuno son los que nos permiten que la Cooperativa continúe adelante y así poder ayudar a los que tuvieron dificultades. Es así como implementamos una campaña, entre los que pagaron oportunamente su estado de cuenta, la Cooperativa asumió el 50 por ciento del valor de los conceptos básicos, beneficios integrales (\$40.000) más aportes (\$4.500), entregando a cada uno la suma de \$44.500 mensuales; esto implicó un gasto adicional de aproximadamente \$374 millones de pesos mensuales. Esta campaña se inició en el mes de agosto y terminó en el mes de noviembre, para diciembre se ofreció reconocer el valor de los descuentos de los meses no disfrutados a los asociados que pagarán al día dicho mes. Con esta estrategia logramos tener un adecuado control de la morosidad y ayudar a nuestros asociados a mejorar su flujo de caja.





# 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 Integral 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, 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.

COMEDAL ha orientado sus esfuerzos en la construcción y consolidación de cada componente del Sistema Integral de Administración de Riesgos -SIAR- y así brindar seguridad razonable acerca del perfil de riesgo deseado para el logro de los objetivos estratégicos de la Cooperativa, con los resultados y calidad en la gestión, se contribuye al crecimiento económico como uno de los objetivos de desarrollo sostenible definidos en el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo que se ilustra a continuación:

Tabla 1  
**Riesgos priorizados**  
2020

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"> <li>Indicador de calidad de cartera</li> <li>Presupuesto captaciones y Colocaciones</li> <li>Cumplimiento de Obligaciones</li> <li>Eficiencia financiera</li> </ul>
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"> <li>Base social</li> <li>Cobertura de productos</li> <li>Penetración del mercado</li> </ul>
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"> <li>Estabilidad organizacional</li> <li>Confianza de los stakeholders</li> <li>Credibilidad en la información</li> <li>Reprocesos</li> </ul>

## SISTEMA INTEGRAL 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), a través de las circulares externas 014, 015 de 2015 y 14/2018 con los lineamientos para el diseño e implementación del sistema integral de administración de riesgos –SIAR-; si bien la reglamentación para el diseño detallado e implementación de cada componente del SIAR aún no termina por parte de la SES, COMEDAL avanza desde 2016 en el desarrollo del SIAR con la supervisión del Consejo de Administración y la Gerencia. 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:



A continuación, se detalla cada uno de los Sistemas de Administración de Riesgos mencionados 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)

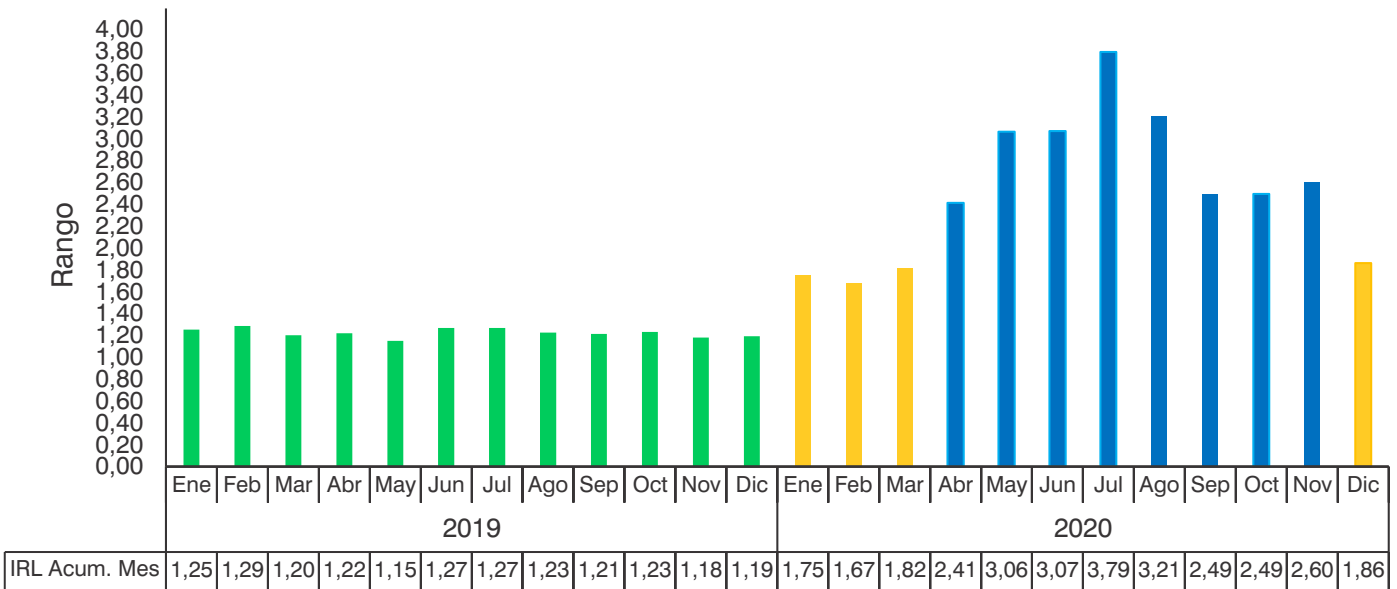
La metodología del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) permite cuantificar los niveles mínimos de activos líquidos que se debe mantener para prevenir la materialización del riesgo de liquidez y así cumplir plena y oportunamente con las obligaciones de la Cooperativa.

La clasificación de rangos para medir los límites de exposición al riesgo de liquidez, define una zona de riesgo crítico si es inferior a 1 presentando una exposición significativa al riesgo de liquidez y genera alertas por falta de recursos para el cumplimiento de las obligaciones, por su parte, cuando el indicador es superior a 2 indica una señal de excedente de liquidez y genera alertas por concebirse como recursos inoperantes.

IRL	Zona de riesgo	Color
$\geq 2$	Moderada-Alta	Azul
$\geq 1.5 < 2$	Bajo	Amarillo
$\geq 1.1 < 1.5$	Estable	Verde
$\geq 1 < 1.1$	Moderada	Naranja
$< 1$	Crítico	Rojo

A continuación, se detalla el IRL mes a mes para los años 2019-2020, finalizando con un IRL de 1,86, lo que demostró un buen manejo de la liquidez de la Cooperativa, pues el 2020 fue un año atípico donde la Cooperativa adquirió crédito externo con diferentes entidades por un monto aproximado de \$7.000 millones, esto con el fin de tener recursos disponibles para afrontar la Pandemia Covid-19, por este motivo a partir del mes de abril se pudo visualizar el exceso de recursos disponibles, así mismo al finalizar el año la Cooperativa terminó con un endeudamiento en cero.

**Gráfica 33**  
**Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL)**  
2019 - 2020

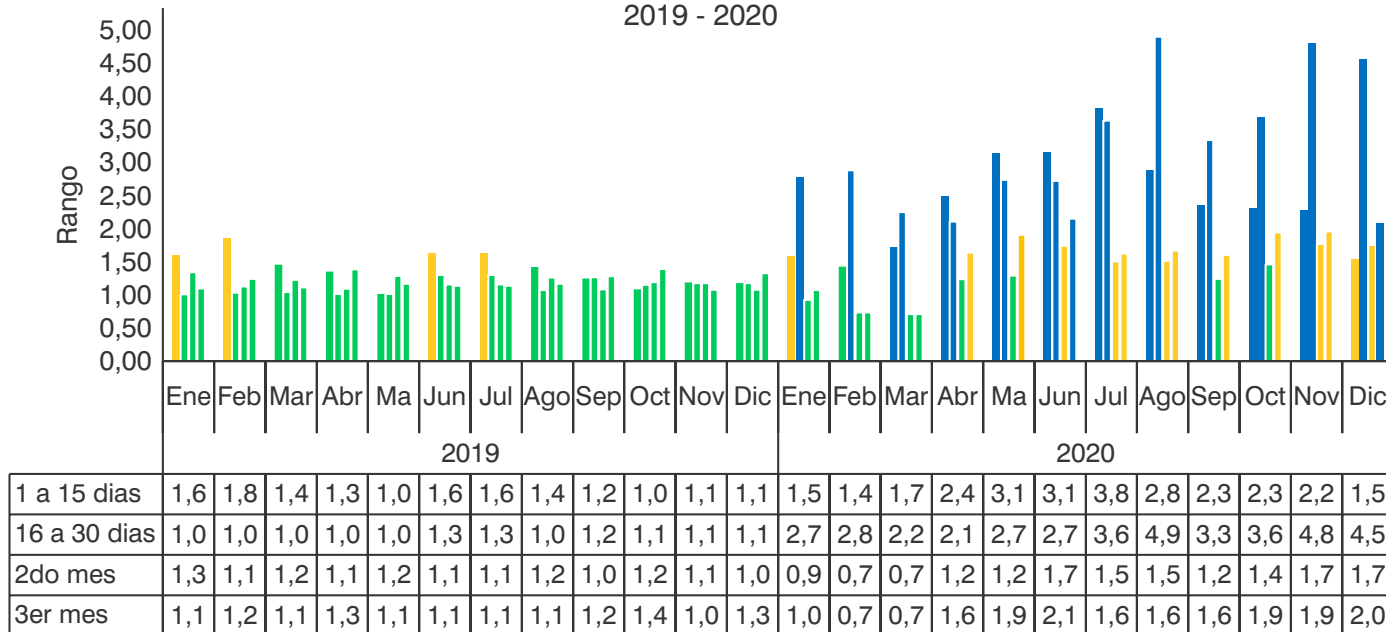




- Pronóstico de Liquidez (IRL)

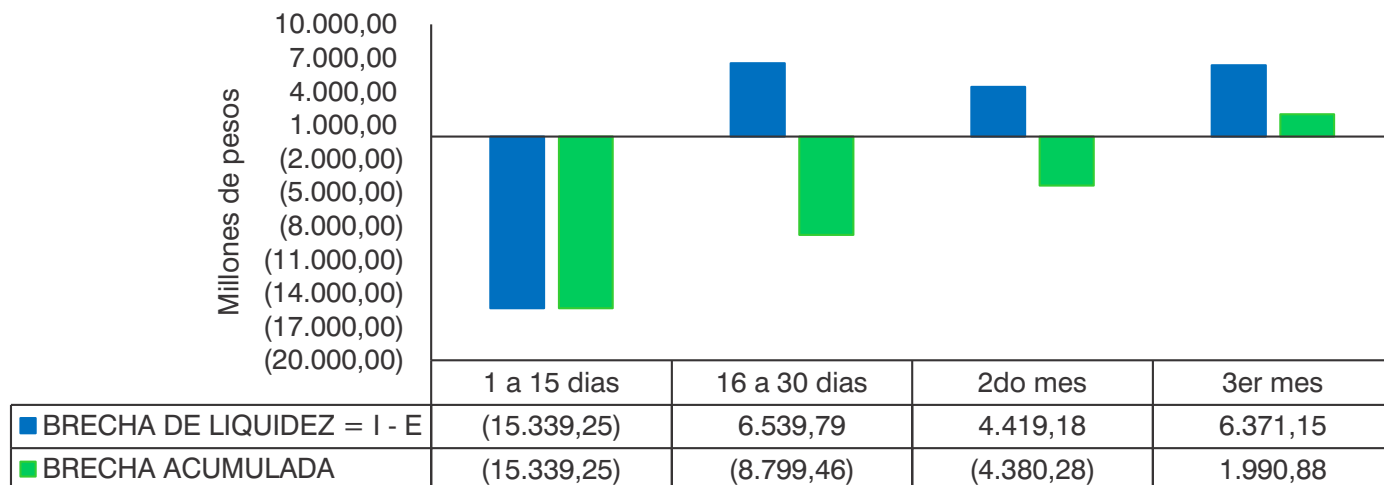
La medición del Riesgo de Liquidez también permitió pronosticar las necesidades de capital que se tendrán en los siguientes tres meses. En los últimos dos años se demuestra que la Cooperativa ha cubierto correctamente sus necesidades y a su vez tiene recursos a disponibilidad inmediata para solventar alguna eventualidad que se pueda presentar por motivos de Pandemia, por lo que se pronostica un IRL bajo para el primer trimestre de 2021.

**Gráfica 34**  
**Seguimiento a la evolución del IRL**  
**Bandas de tiempo**  
2019 - 2020



El pronóstico para la brecha de liquidez derivada del IRL, que es la diferencia entre los ingresos y egresos, se observa una deficiencia en los recursos debido a que, en los primeros 15 días del mes se realiza el pago de los Cdat 's negociados y los sobregiros; mientras que, en los últimos 15 días ingresa el recaudo de cartera. Dicha diferencia se cubrió debidamente con la ayuda de los activos líquidos previstos para el próximo trimestre.

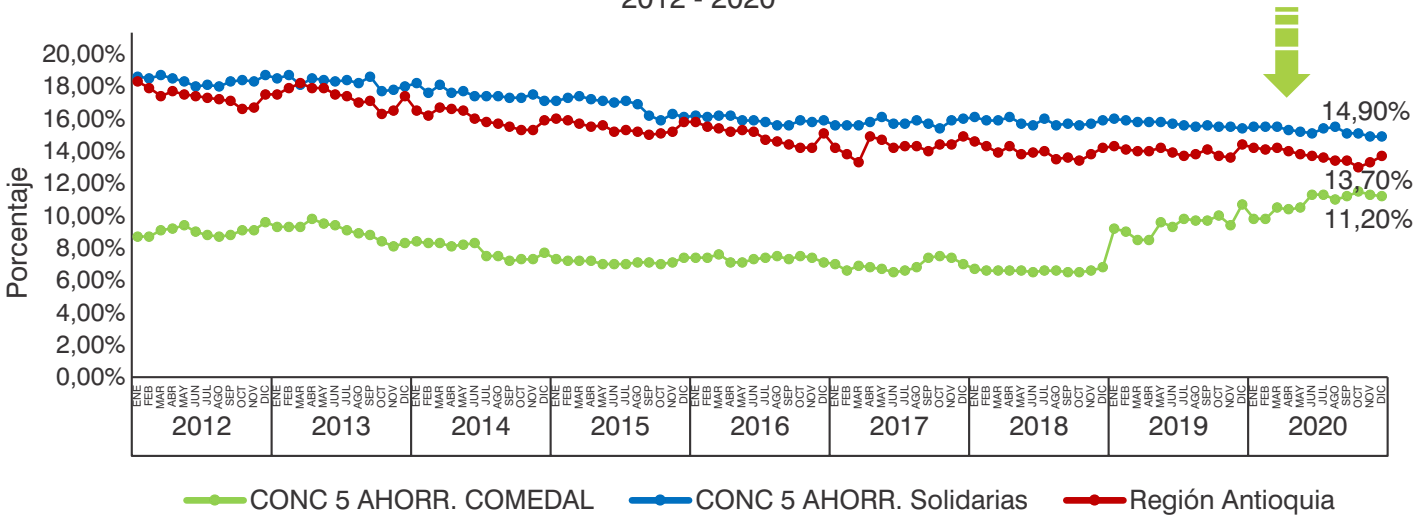
**Gráfica 35**  
**Brecha de Liquidez**  
2020



- Concentración de ahorradores

En la gráfica se presenta la participación de los primeros 5 ahorradores en COMEDAL, que para el cierre del 2020 fue del 11.20%, lo que no representó riesgo 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%.

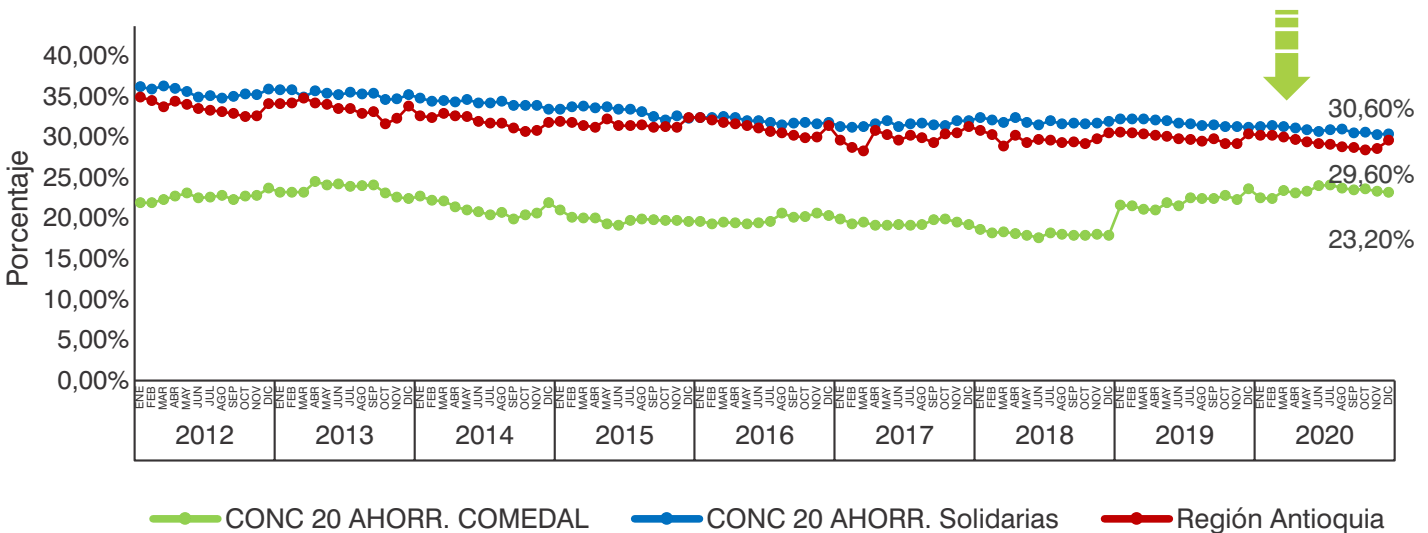
**Gráfica 36**  
**Concentración primeros 5 ahorradores**  
2012 - 2020



FUENTE: FOGACOOP

La participación de los primeros 20 ahorradores fue del 23.20% al cierre de diciembre de 2020, como se evidenció en la gráfica, lo que no representó riesgo 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 37**  
**Concentración primeros 20 ahorradores**  
2012 - 2020

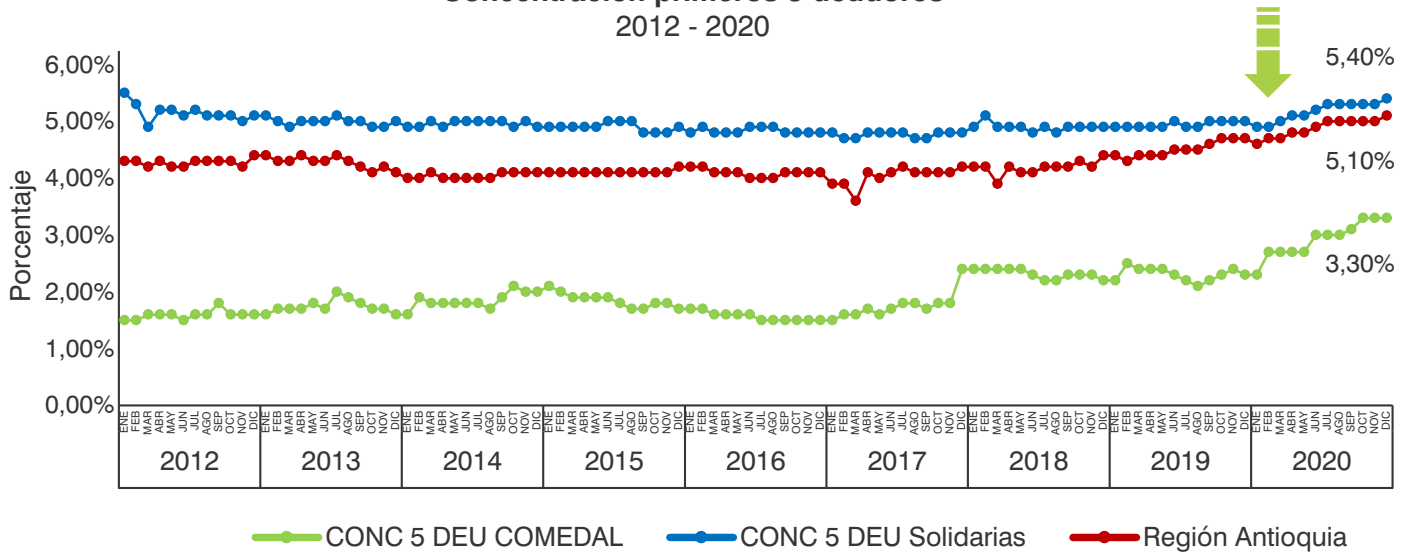


FUENTE: FOGACOOP

- Concentración de deudores

En COMEDAL la concentración de los primeros 5 deudores es del 3,30% al cierre de diciembre de 2020, lo que da seguridad que la Cooperativa pueda continuar en caso de una afectación en alguno de estos deudores. Para el mercado se considera riesgoso que la concentración de los 5 primeros deudores esté por encima del 5%.

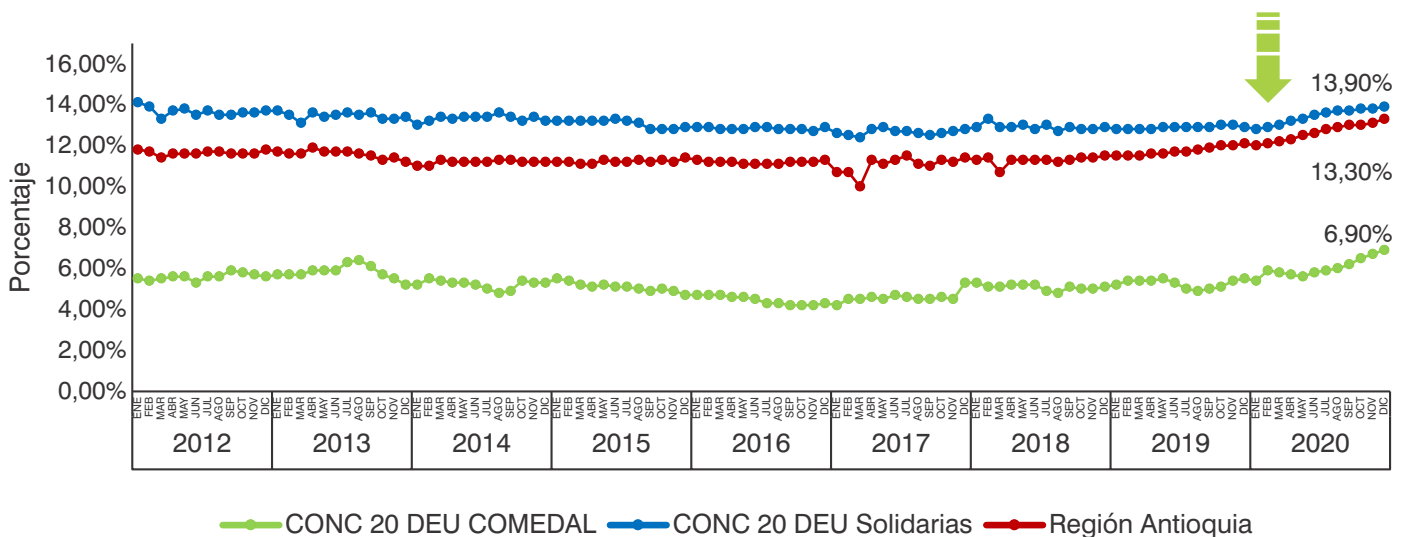
**Gráfica 38**  
**Concentración primeros 5 deudores**  
2012 - 2020



FUENTE: FOGACOO

La concentración de los primeros 20 deudores es del 6.90%, a diciembre 2020 lo que da seguridad de que la Cooperativa pueda continuar en caso de alguna afectación en alguno de estos deudores. Para el mercado, se considera un riesgo que la concentración de los 20 primeros deudores esté por encima del 10%.

**Gráfica 39**  
**Concentración primeros 20 deudores**  
2012 - 2020



FUENTE: FOGACOO

## 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 permitió 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 2020.

- 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 1,60%, lo que puede entenderse como una probabilidad muy baja de deterioro de cartera.

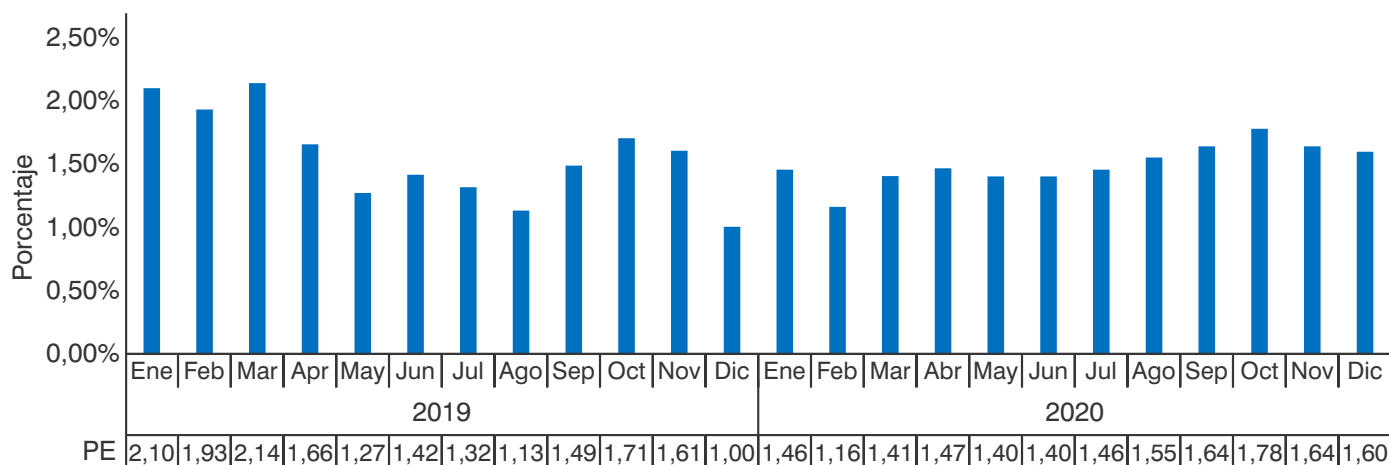
- Deterioro de la cartera (Pérdida esperada)

La metodología de cálculo para el deterioro de la cartera diseñada por la Cooperativa 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 1,60% 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.

Deterioro de la cartera			
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 40**  
**Pérdida esperada permitida sin incluir calificación A**  
 2019 - 2020



### 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.

- Riesgo de Mercado: VaR (Valor en Riesgo)

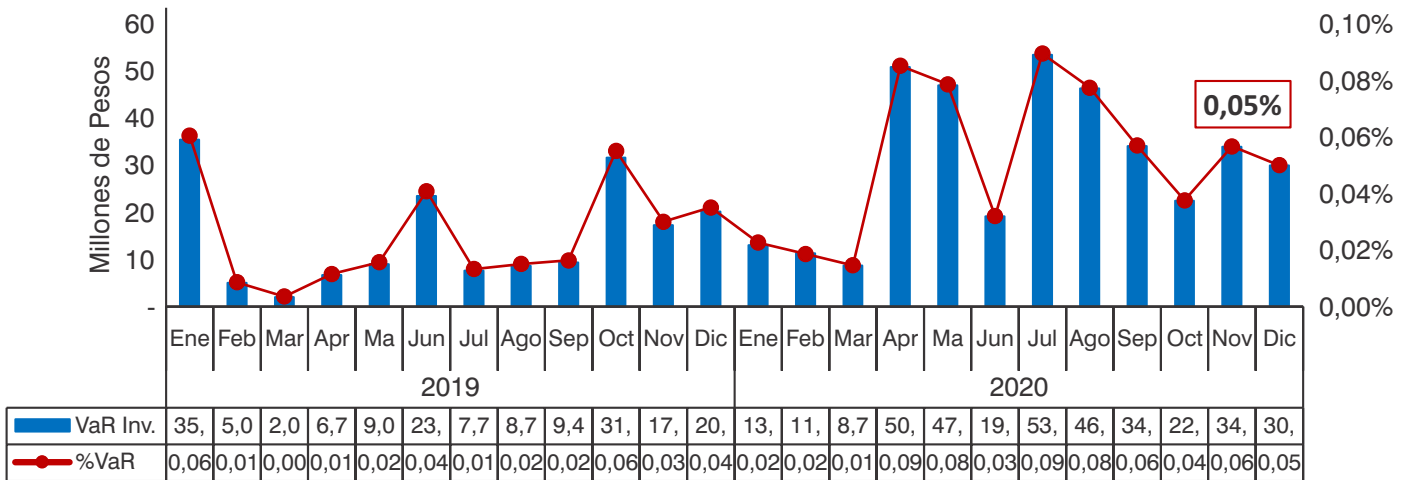
Indica la probabilidad de sufrir una determinada pérdida en una inversión, es medida a través del valor en riesgo, conocido comúnmente como VaR (Value at Risk), siendo una técnica estadística para medir dicho riesgo financiero en la inversión.

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

VaR sobre Patrimonio			
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 2020 fue de \$30 millones que representó el 0,050% del patrimonio, que ubica a COMEDAL en una zona de riesgo muy baja. Esto se deriva de la estrategia administrativa para minimizar al máximo las inversiones en entidades financieras, priorizando la disposición de recursos hacia el asociado en servicios de crédito.

Gráfica 41  
**VaR del portafolio sobre patrimonio**  
 2019 - 2020



## 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 construir una administración del riesgo operativo, que permita disminuir las 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, garantizar la continuidad del negocio y al logro de los objetivos estratégicos.

Durante el 2020 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.

Lo anterior, le permitió a COMEDAL promover actividades de control y definir oportunidades de mejora que se integren en un plan de acción correctivo y así disminuir el riesgo operativo, entre ellas destacamos:

- Seguimiento a implementación del Software y herramientas de riesgos.
- Implementación de trabajo remoto a través de VPN y WEB para la continuidad en la prestación de los servicios de los asociados.
- Ampliación de horarios de mesa de ayuda y front virtual a través de teletrabajo.
- Mejora tecnológica para la atención vía web (sucursal virtual y APP).
- Seguimiento al cumplimiento de los requerimientos legales frente a la CE 015 de 2015 expedida por la SES.
- Consolidación del Comité de Riesgos de la Cooperativa, el cual incluye los Comités de Riesgo de Liquidez y de SARLAFT.
- Acompañamiento a la 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 por medio de la aplicación web de COMEDAL).
- Aumento en el número de cámaras, en resolución y capacidad de almacenamiento de imágenes para todas las oficinas.
- Se colocaron cantoneras en todas las oficinas para mejorar la seguridad.

- 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.
- La Revisoría 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.

### **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 014 de 2018 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 cliente 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 toques 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.

## CONOCIMIENTO DEL ASOCIADO

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.

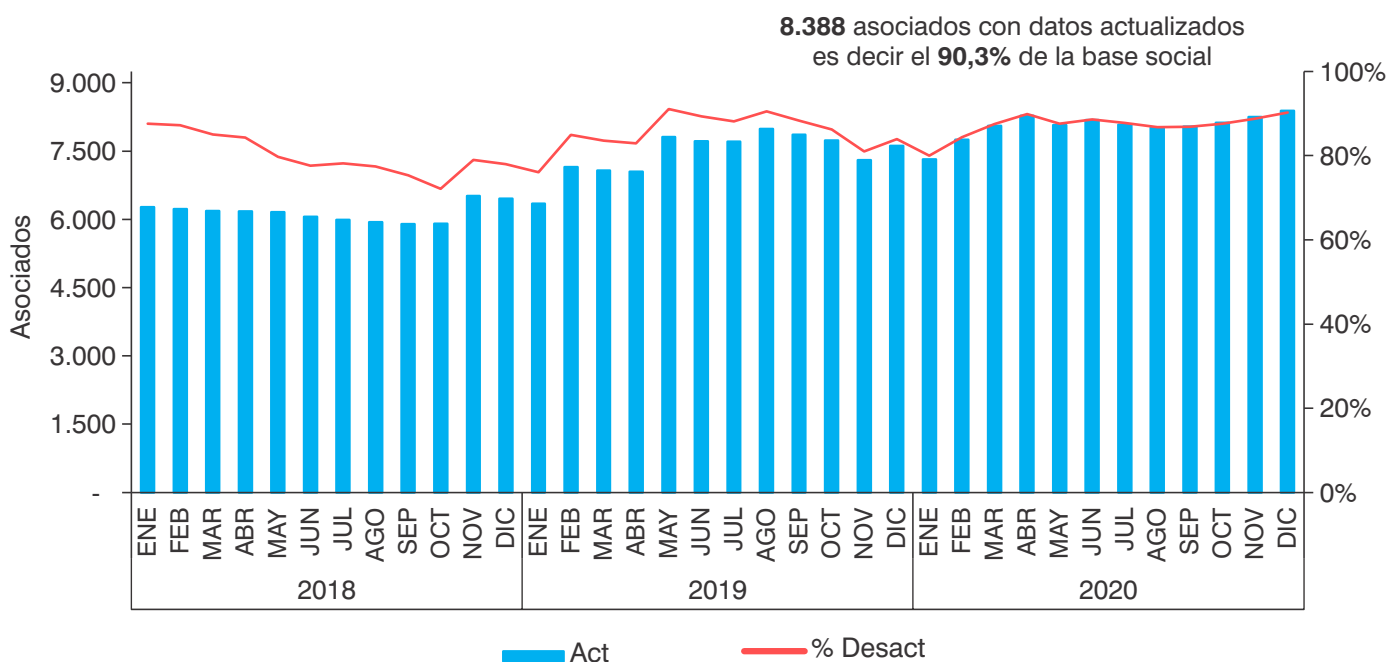
### Actualización de datos

Durante el año 2020 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 una base de 9.297 asociados que conforman nuestra base social a diciembre de 2020, el 90.3% (8.388) se actualizó. A continuación, se detalla el nivel de actualización de la base social en los últimos tres años.

Gráfica 42  
Actualización de datos de la base social  
2018 - 2020





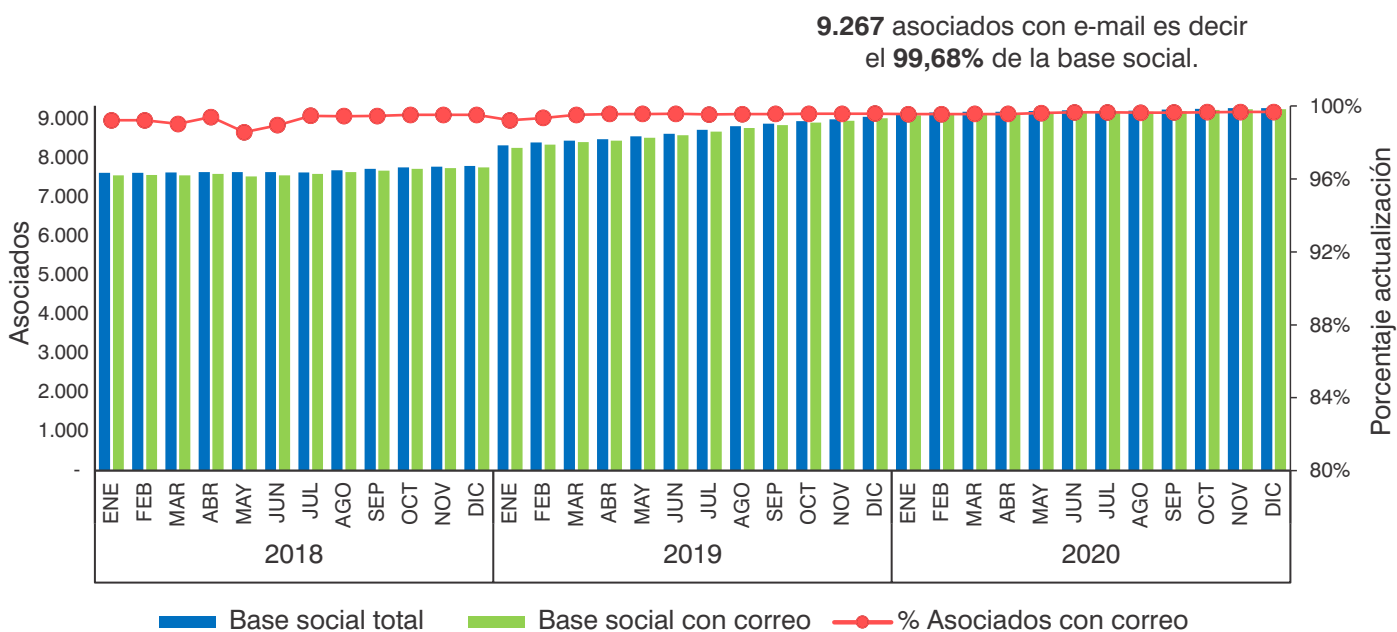
Para el 2021 se continuarán las estrategias para superar la meta de actualización de datos del 90%:

- Actualización de datos de asociados en los diferentes eventos realizados por la Cooperativa: Encuentros COMEDAL 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 verificaron 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, emails y carteleras.
- Calidad de los correos electrónicos de la base social

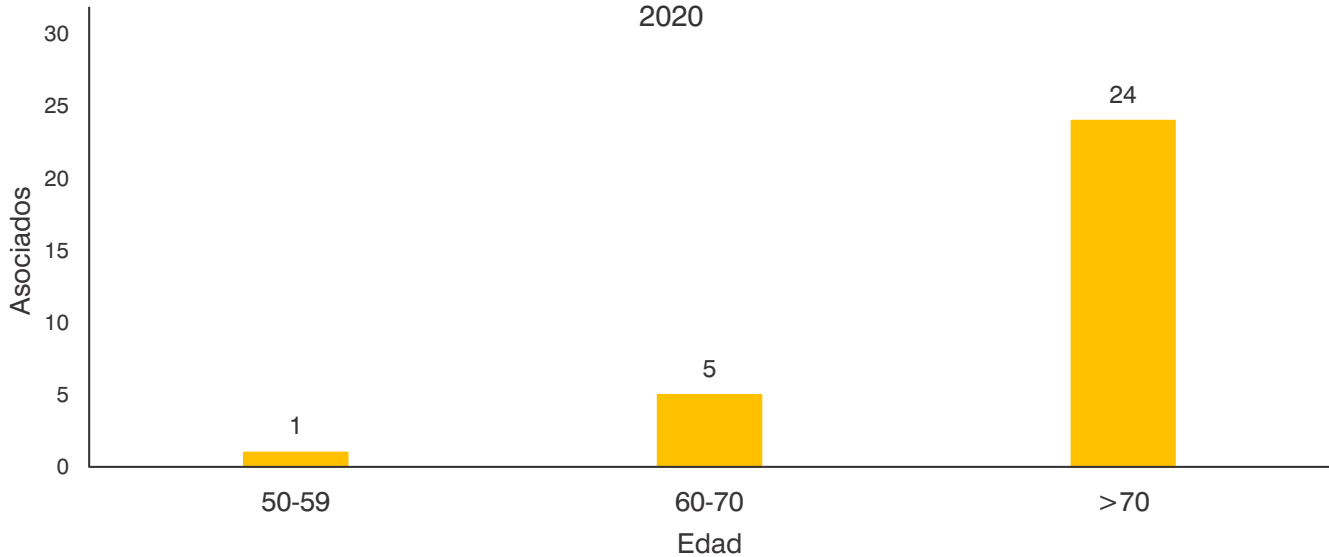
### Asociados con correo electrónico

Entendemos la comunicación virtual como parte fundamental del mundo actual y por ello nuestra base social al término del año 2020 reflejó un 99,68% de los asociados con correo electrónico registrado, mientras que el 0,32% afirmó no tener correo electrónico y corresponde a asociados mayores de 60 años, como se detalla a continuación.

**Gráfica 43**  
**Base social con correo electrónico**  
2018 - 2020



Gráfica 44  
Edad de asociados sin correo electrónico  
2020

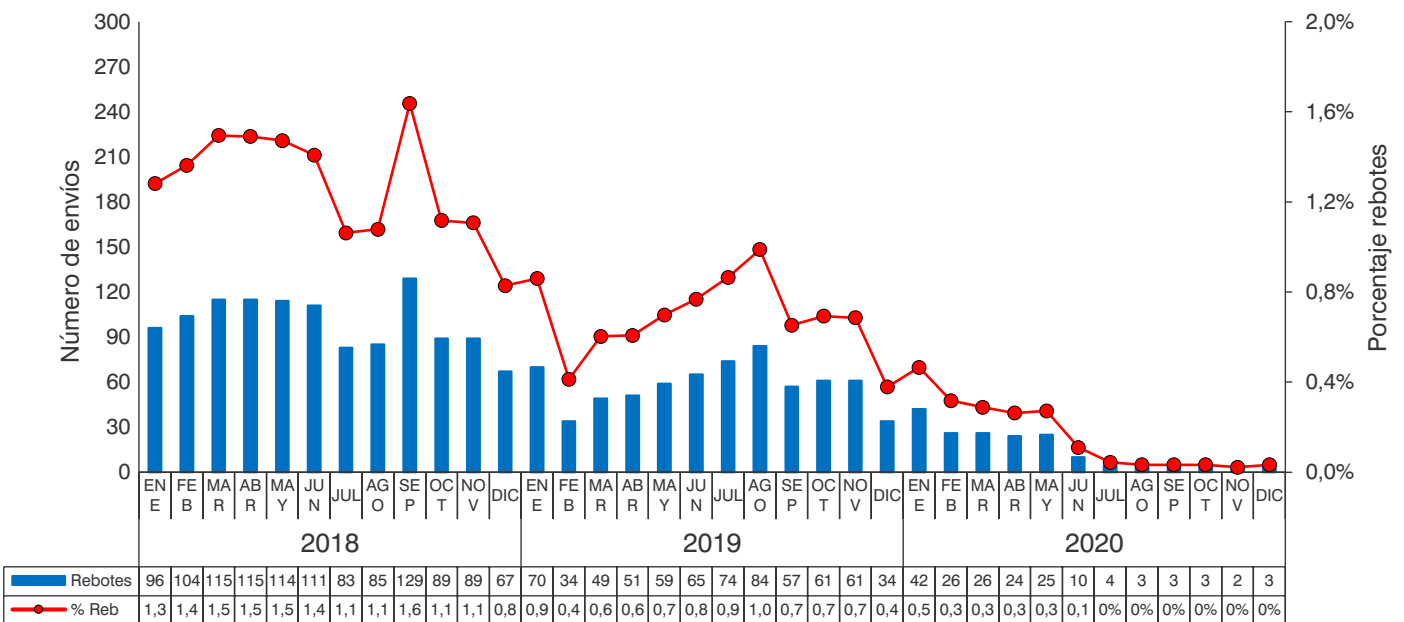


- Rebote de estados de cuenta virtuales

Para el año 2020 de los estados de cuenta enviados a nuestros asociados por correo electrónico se presentaron 15 rebotes promedio mes, es decir 0,16% 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 2020 tuvimos un 99,8% de entregas efectivas.

Gráfica 45  
Rebote de estados de cuenta virtuales  
2018 - 2020



## 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 2020 se realizaron las siguientes acciones:

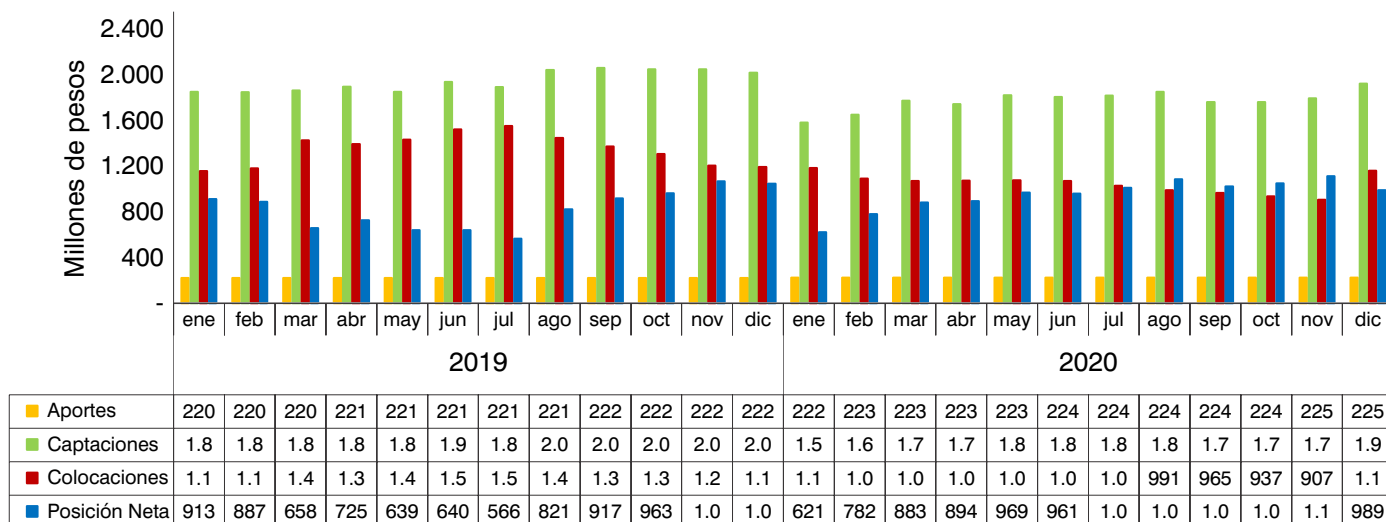
- Registro de las bases de datos en la plataforma de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), en cumplimiento del Decreto 090 de 2018.
- Implementación y funcionamiento del manual de tratamiento de datos, publicado en la página Web.
- Disposición de canales de atención a los asociados para 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 Posición Neta

Periódicamente se realizaron monitoreos 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 2020 el resultado de la posición neta fue positivo con 989.000 millones.

**Gráfica 46**  
**Posición neta de directivos, administradores y miembros Junta de Vigilancia**  
**2019 - 2020**



Los créditos otorgados a los “asociados privilegiados” fueron aprobados por el Consejo de Administración conforme a la política definida en el reglamento de crédito y 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	\$108.777.733
Auxilio de Movilización	1	\$4.232.149
Auxilios Congreso Médico	1	\$150.000
Condonación de Aportes y Beneficios Integrales	25	\$4.583.500
Honorarios Revisoría Fiscal	1	\$74.613.000
Prestaciones Sociales	4	\$144.100.733
Salarios	4	\$427.654.463
Viáticos	5	\$9.618.760
Total general	69	\$773.730.338



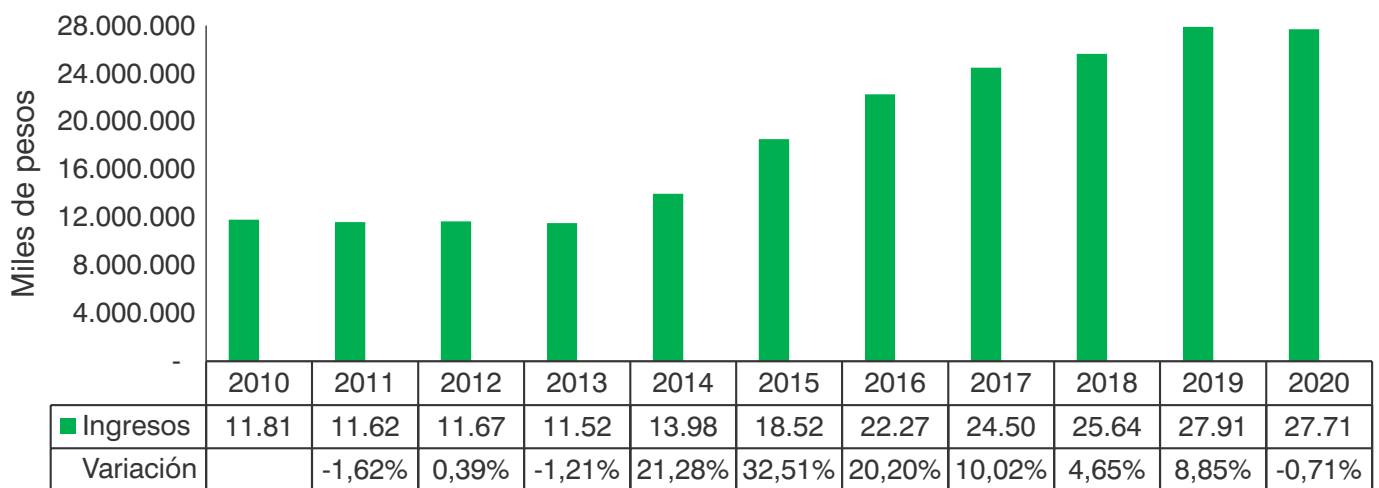
# Gestión Financiera



## INGRESOS

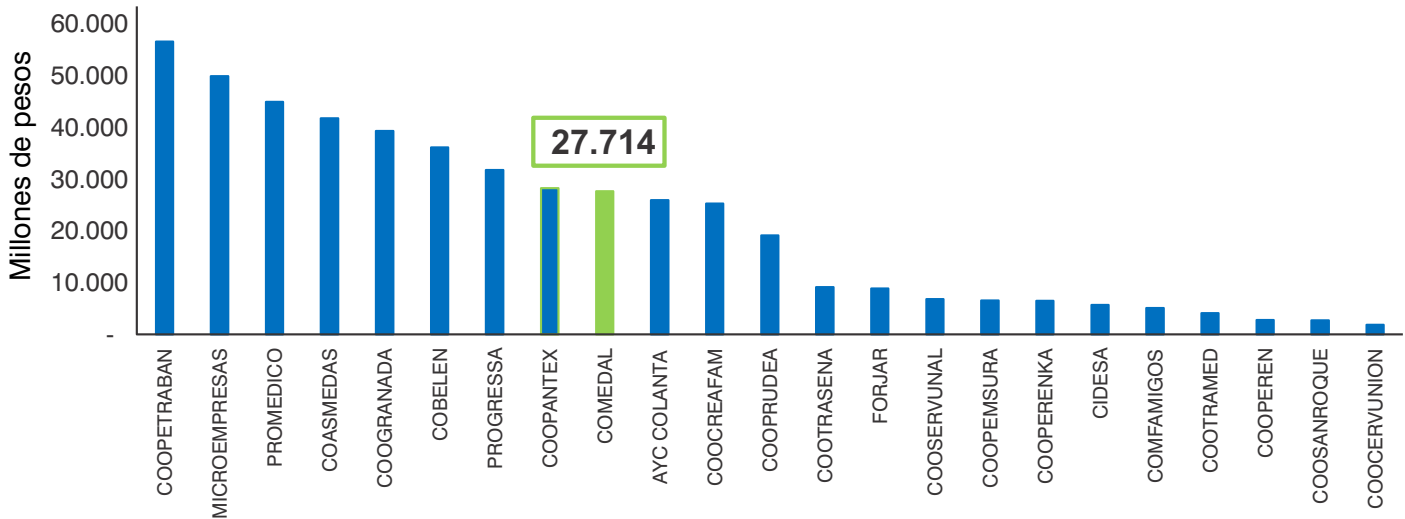
El monto de los ingresos durante el año fue \$27.713 millones; cifra que durante los últimos 7 años ha tenido un crecimiento cercano al 100%. Estos resultados obedecen principalmente a los ingresos de los intereses de créditos en categoría A, B y C, recuperación de provisiones de cartera, ingresos por inversiones y el retorno de seguros.

Gráfica 47  
Ingresos  
2010 - 2020



Anexamos el comparativo de ingresos con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

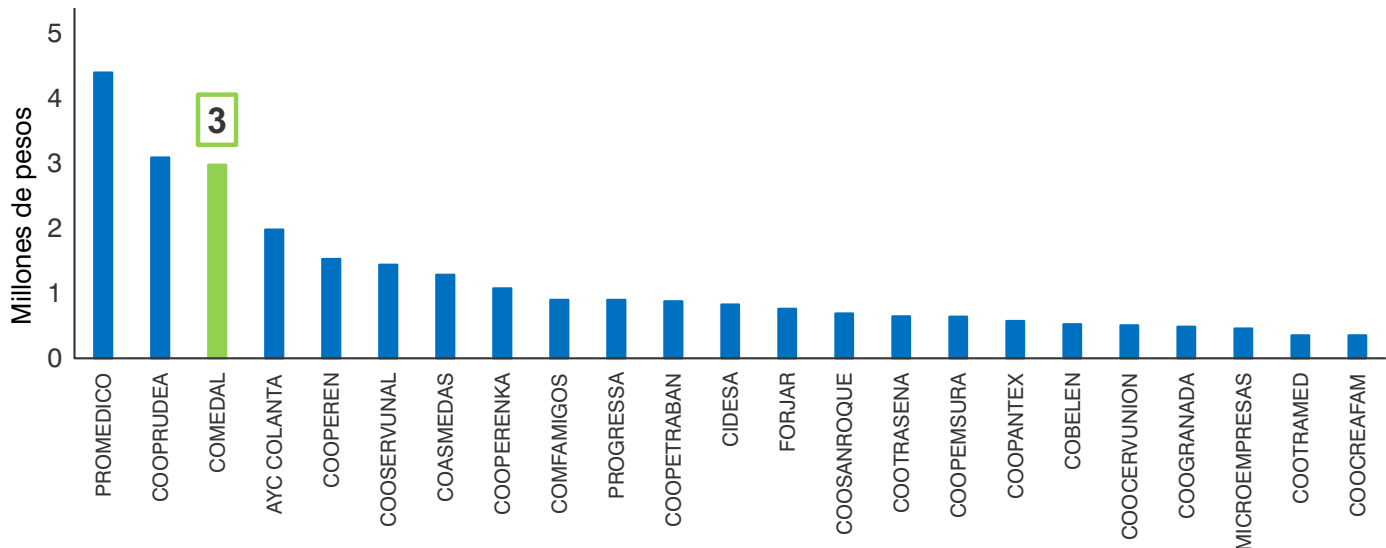
**Gráfica 48**  
**Comparativo ingresos con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de ingresos por asociados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

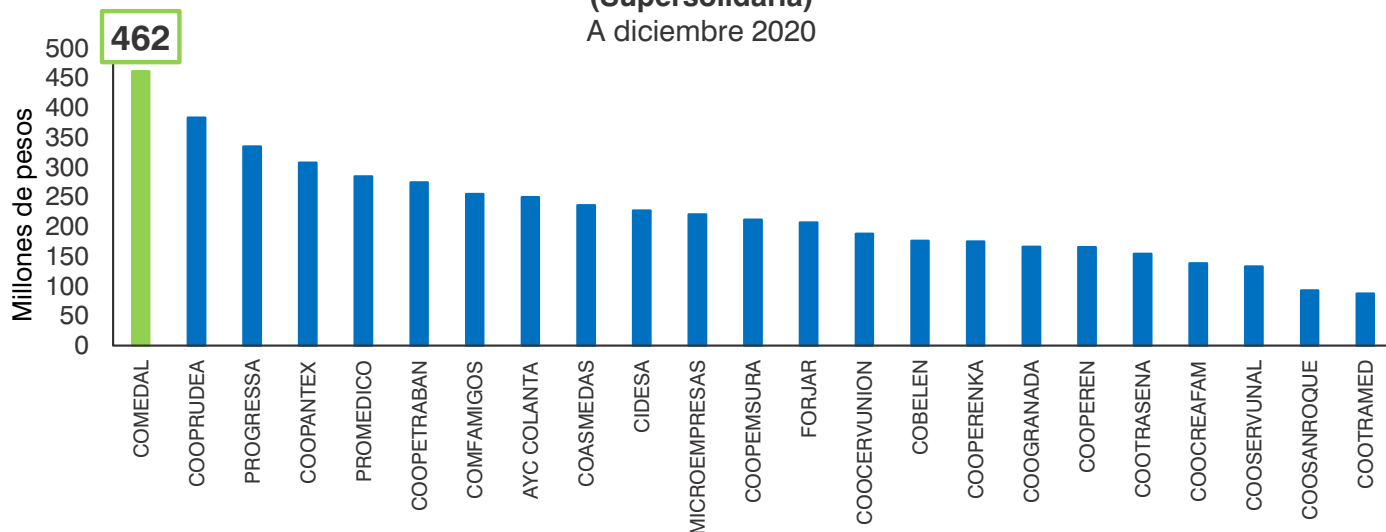
**Gráfica 49**  
**Comparativo ingresos por asociados con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de ingresos por empleados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 50**  
**Comparativo ingresos por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020

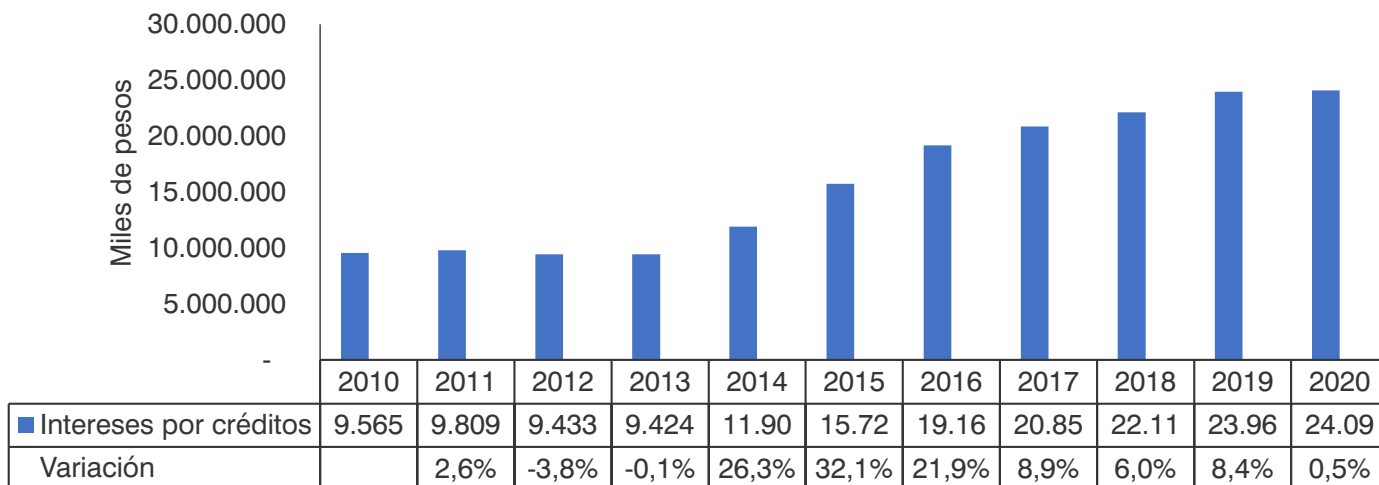


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

### Ingresos por intereses de créditos

El monto de ingresos por intereses de crédito representa el 87% del total de los ingresos de la Cooperativa. Para el año 2020 ascendieron a \$24.090 millones, con un crecimiento del 0.51% con respecto al año anterior.

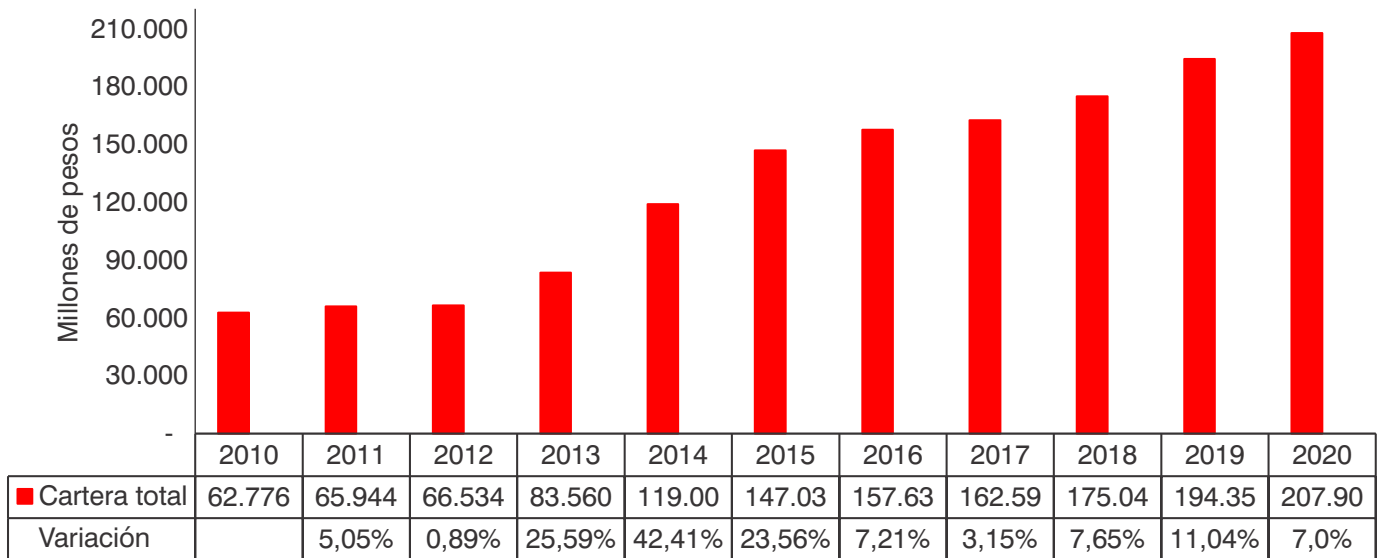
**Gráfica 51**  
**Ingresos por intereses de créditos**  
 2010 - 2020



## Cartera

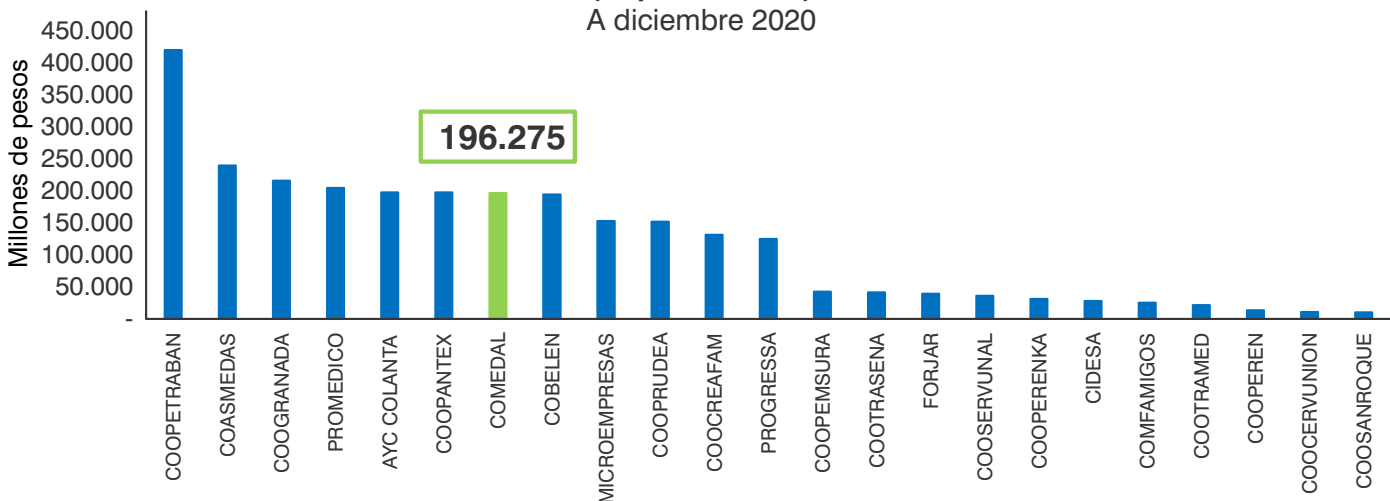
La cartera es nuestro activo más importante, con una participación del 90% frente al total de activos, siendo la principal fuente de ingresos de la Cooperativa. Al finalizar el año alcanzó una cifra de \$207.906 millones, obteniendo un crecimiento del 7% frente al año anterior.

Gráfica 52  
Cartera total  
2010 - 2020



Anexamos el comparativo de cartera con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Gráfica 53  
Comparativo cartera con algunas entidades del sector solidario  
(Supersolidaria)  
A diciembre 2020

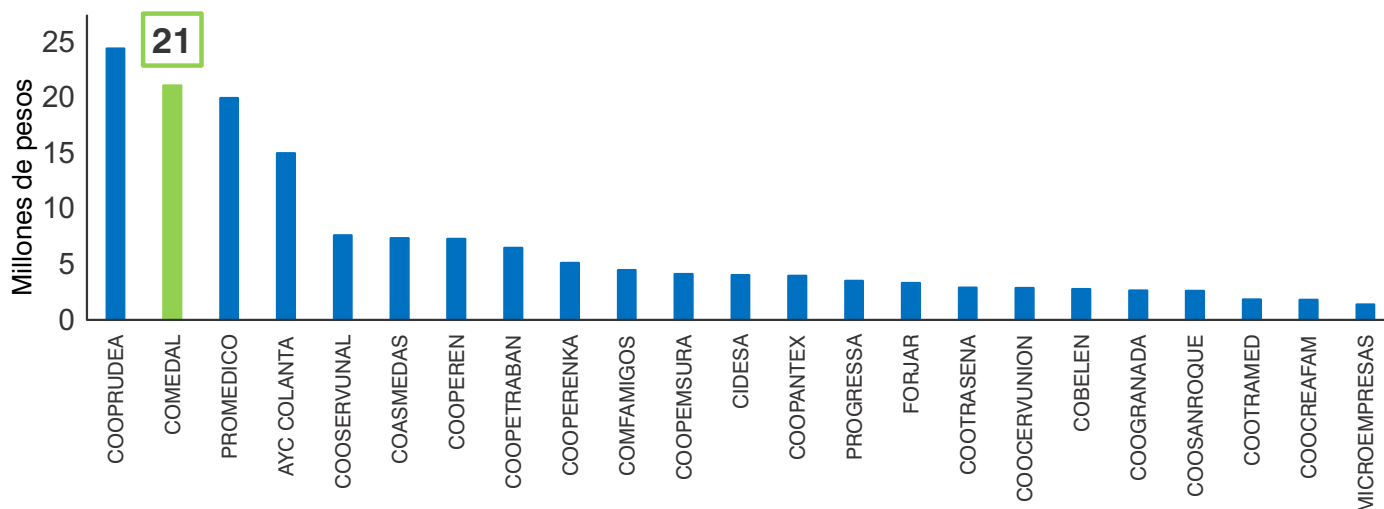


FUENTE: SUPERSOLIDARIA



Anexamos el comparativo de cartera por asociados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

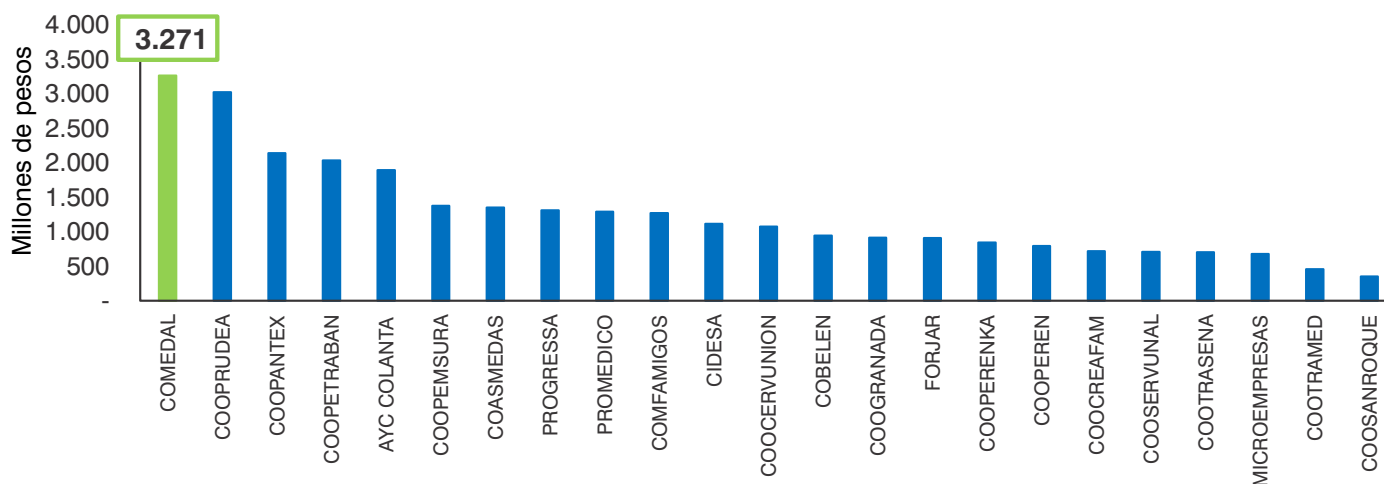
**Gráfica 54**  
**Comparativo cartera por asociados con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de cartera por empleados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 55**  
**Comparativo cartera por empleados con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



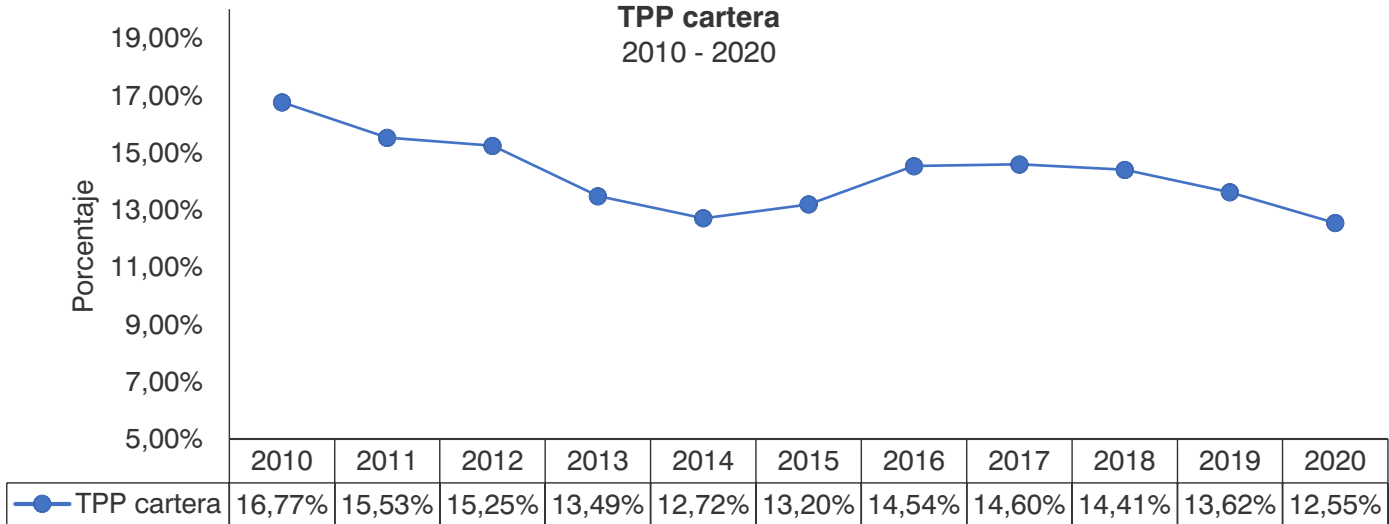
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

## 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 2020 la TPP de COMEDAL finalizó en 12,55% E.A (tasa mensual promedio 0,99%) que representa una disminución de más del 1%, esto principalmente por la contingencia presentada debido a la importante disminución en la tasa de colocación de los nuevos créditos, en cumplimiento de nuestro compromiso de ser *la mejor opción financiera del gremio médico*.

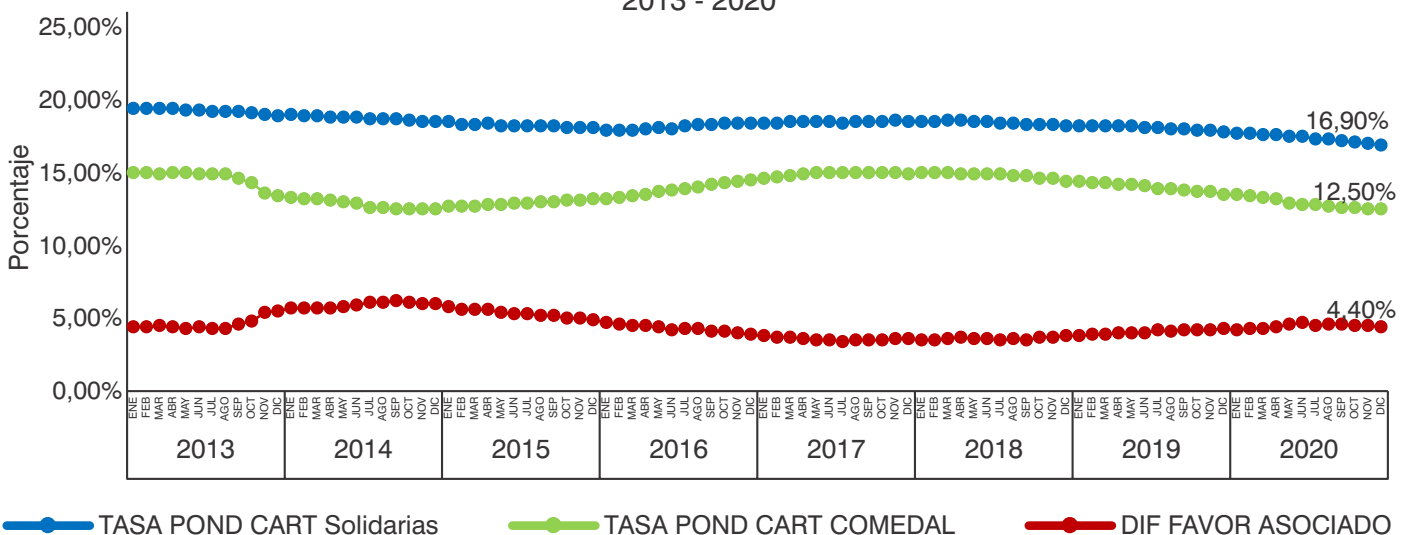
Gráfica 56  
TPP cartera  
2010 - 2020



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 de 2020.

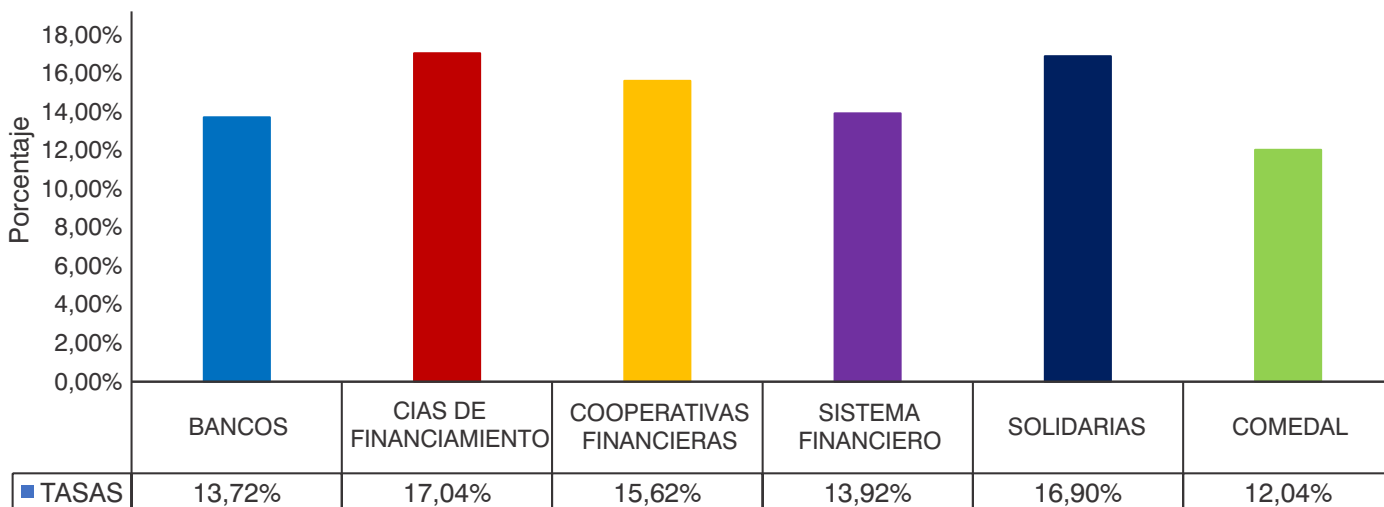
Gráfica 57  
Comparativo TPP de cartera  
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)  
2013 - 2020



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 2020.

**Gráfica 58**  
**Tasas de interés créditos de consumo sector financiero**  
A diciembre de 2020

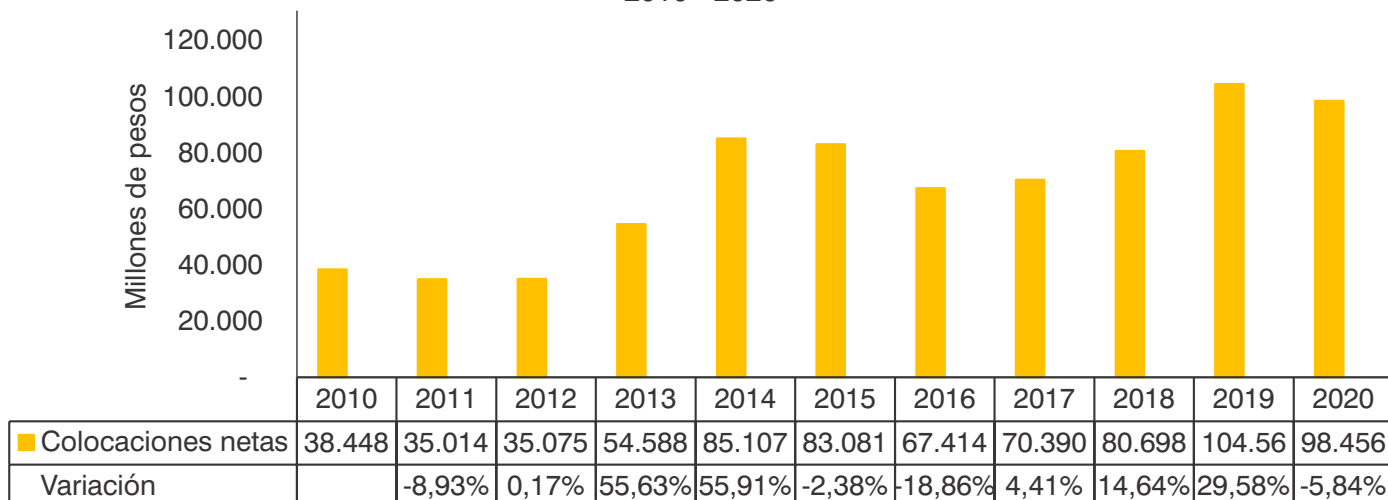


FUENTE: SUPERFINANCIERA y FOGACOOOP

### Colocaciones netas

Las colocaciones netas en el año 2020 fueron de \$98.456 millones, lo que representó una caída del 5,84% comparado con el año anterior, si bien el resultado comparativo se vio afectado, es importante resaltar que se logró crecer el saldo de cartera acumulada principalmente porque hubo menos prepagos y menos compra de cartera que en años anteriores superando el efecto de la Pandemia Covid-19 y la menor confianza para la inversión en bienes y servicios por parte de algunos de nuestros asociados.

**Gráfica 59**  
**Colocaciones netas**  
2010 - 2020

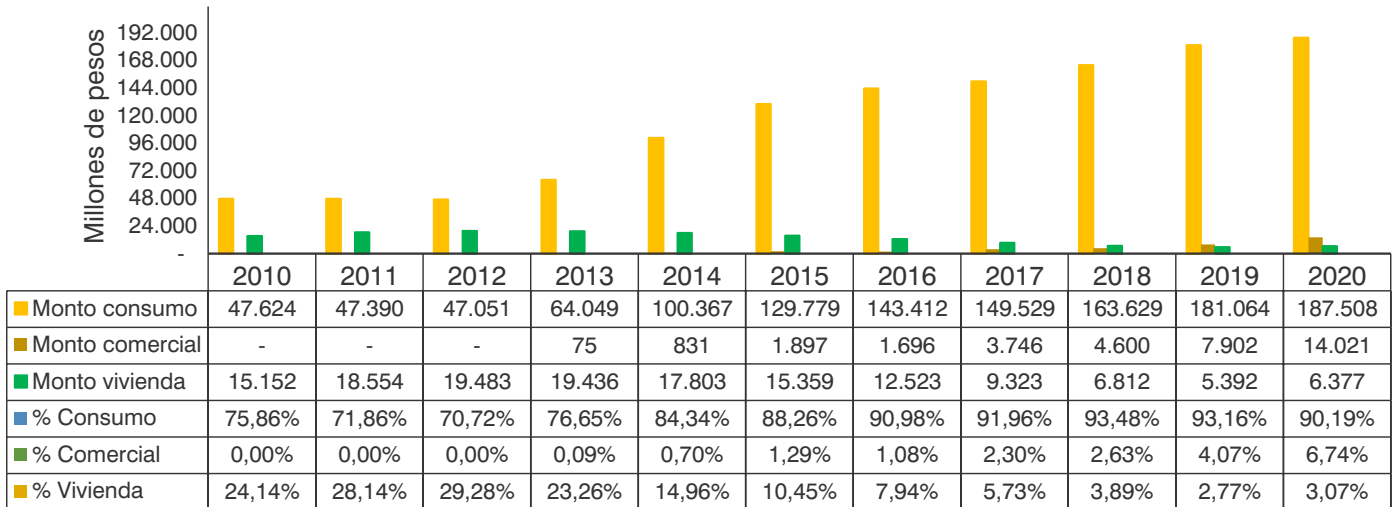


## Monto de cartera por categoría

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 90,19% y un saldo de \$187.508 millones.

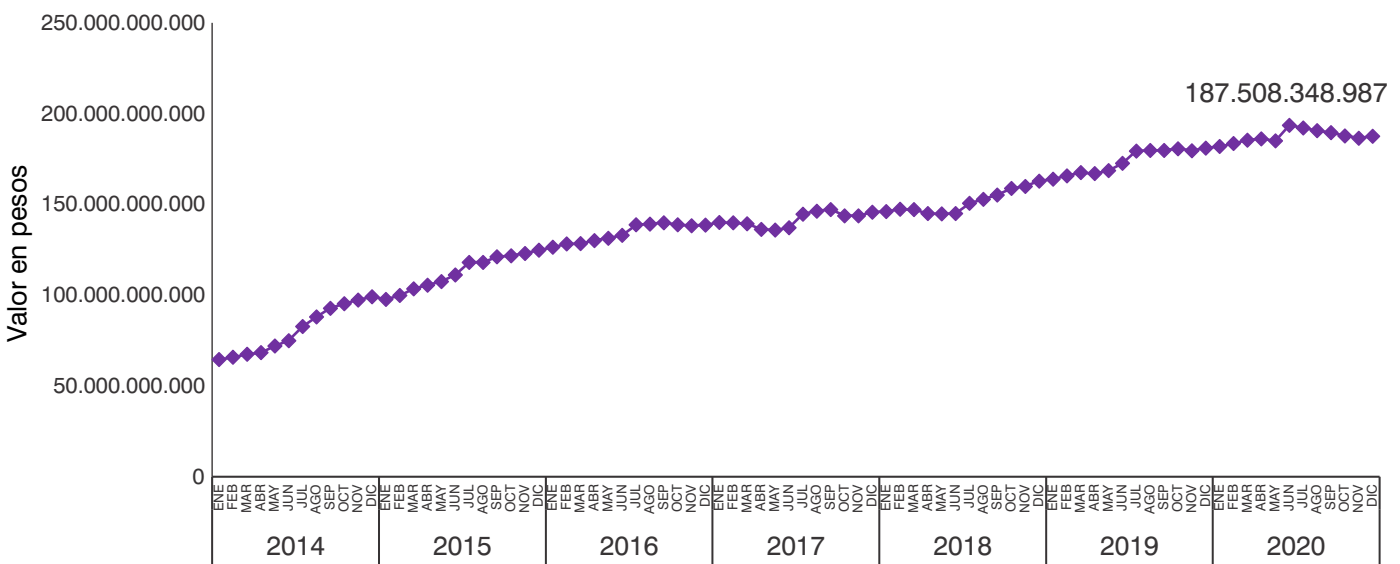
El aumento en créditos comerciales obedeció a una estrategia del Consejo de Administración y la Gerencia, en la cual realizó ajustes a las políticas de otorgamiento para esta línea y la contratación de personal especializado en esta rama, de tal forma que pudiera fortalecer el producto tanto en monto de créditos como en un aumento en las afiliaciones de entidades del sector de la salud.

Gráfica 60  
Monto de cartera por categoría  
2010 - 2020

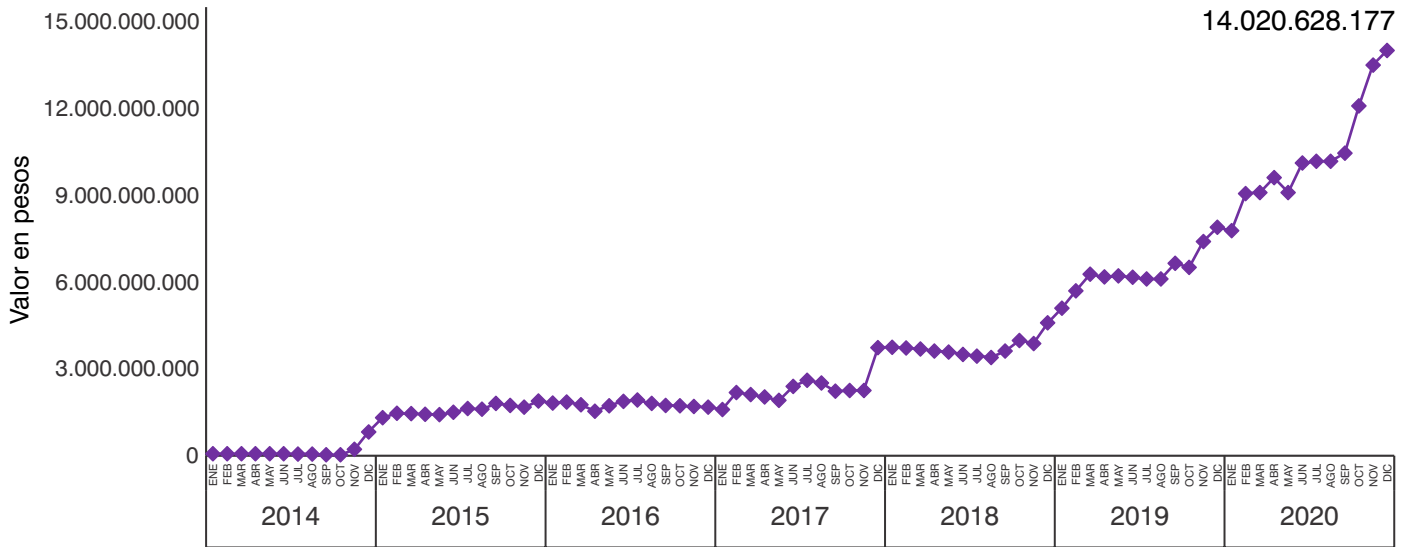


En cuanto a los crecimientos individuales por línea, en la cartera consumo se presentó un crecimiento del 4% en el año 2020 con relación al año anterior, la cartera comercial del 77%, y en cartera de vivienda del 18%

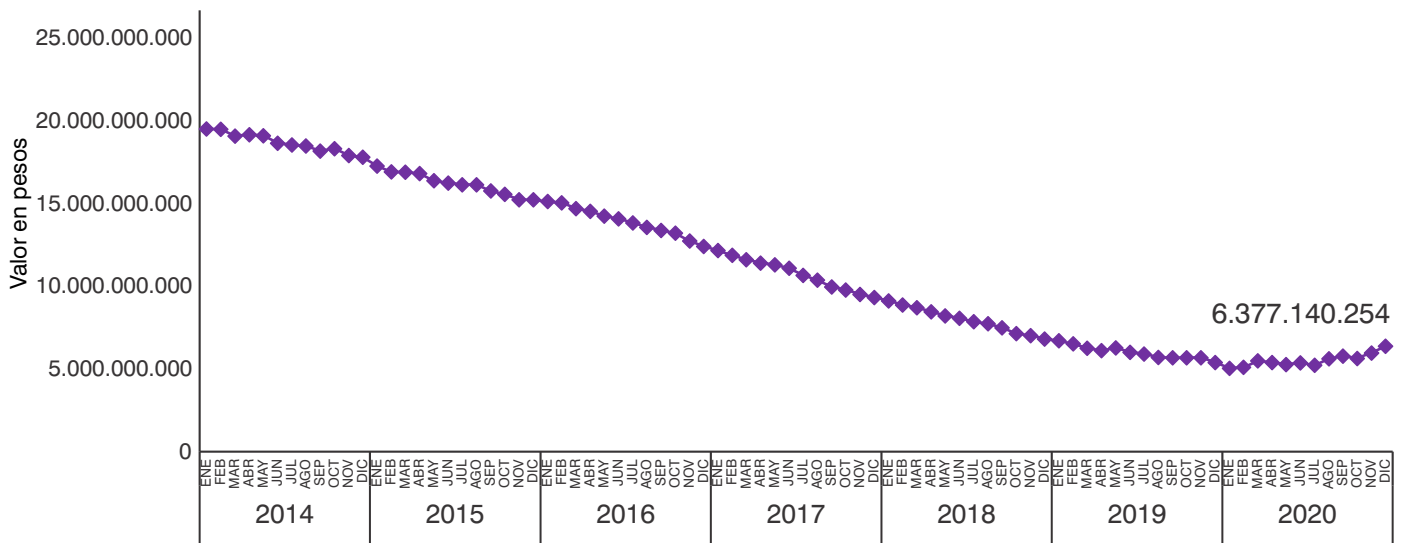
Gráfica 61  
Saldo cartera de consumo  
2014 - 2020



Gráfica 62  
Saldo de cartera comercial  
2014 - 2020



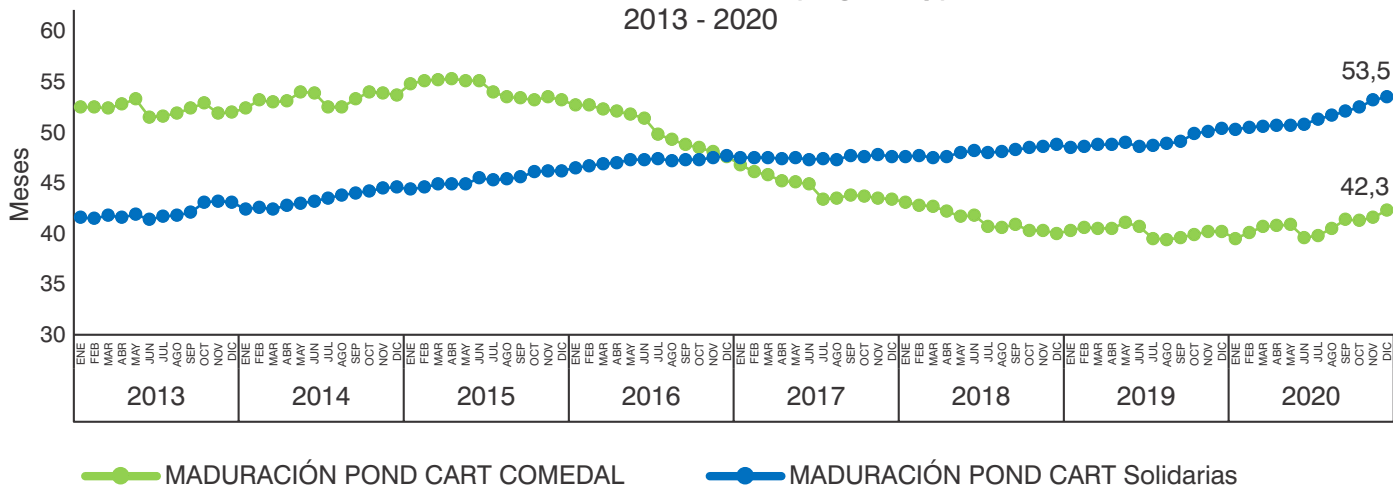
Gráfica 63  
Saldo de cartera vivienda  
2014 - 2020



## 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, logrando pasar de una maduración de la cartera de crédito de 55 meses en el 2015 a 42.3 meses al finalizar el año 2020, mientras que el sector solidario terminó con una maduración promedio de 53.5 meses, de acuerdo con el informe publicado por FOGACOOP.

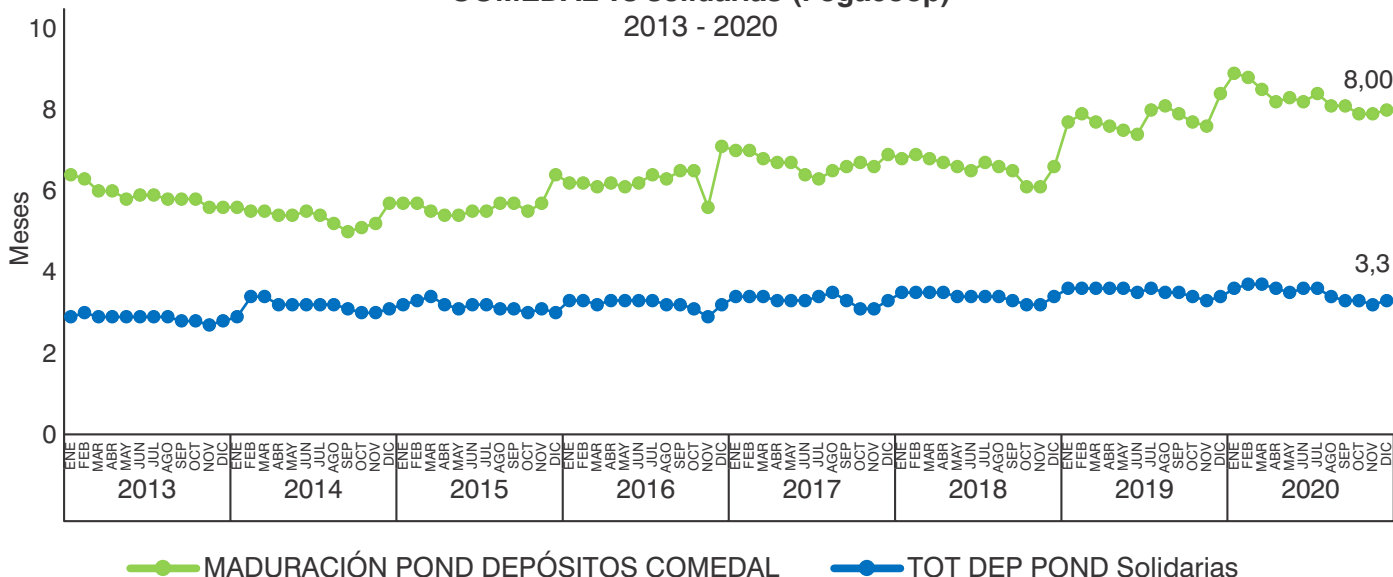
Gráfica 64  
Maduración ponderada de cartera  
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)  
2013 - 2020



FUENTE: FOGACOOP

La maduración ponderada de los depósitos de COMEDAL pasó de 5 meses en el 2014 a 8.0 meses finalizando el 2020 cifra mucho mejor que la encontrada en el sector solidario, la cual finalizó para el mismo período en 3.3 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.

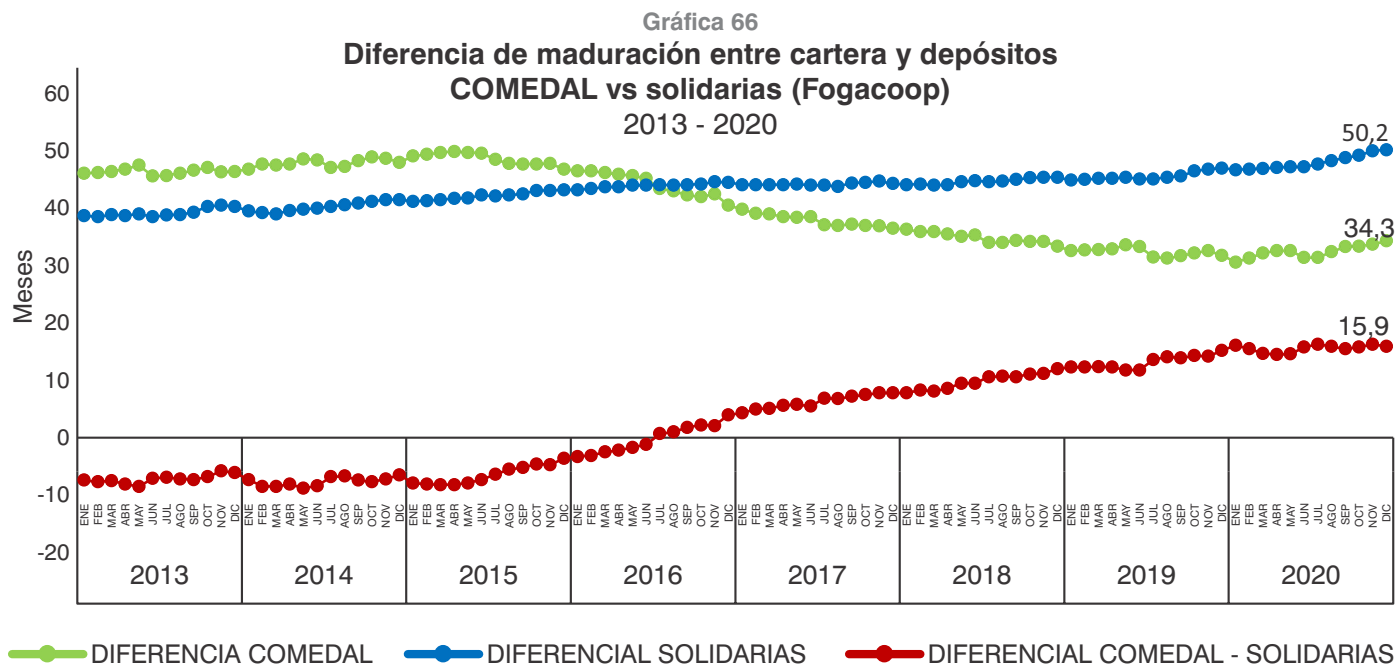
Gráfica 65  
Maduración ponderada de depósitos  
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)  
2013 - 2020



FUENTE: FOGACOOP

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 34.3 al finalizar el 2020, observamos que COMEDAL tiene un mejor calce que el promedio del sector que está en 50.2 meses.

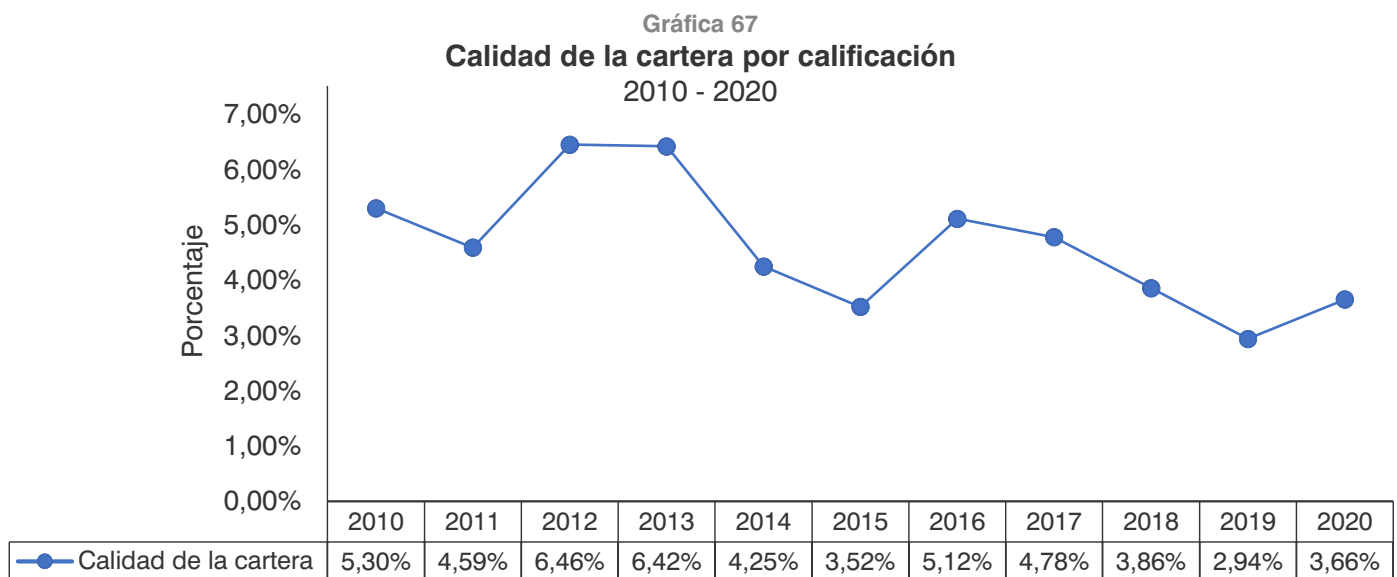
Se puede evidenciar con este comparativo (ver línea roja) como COMEDAL mejoró al pasar de una diferencia de calce con respecto al mercado de menos 9 meses, a un resultado positivo de más 15.9 meses, minimizando los riesgos de liquidez que esto implica.



FUENTE: FOGACOOP

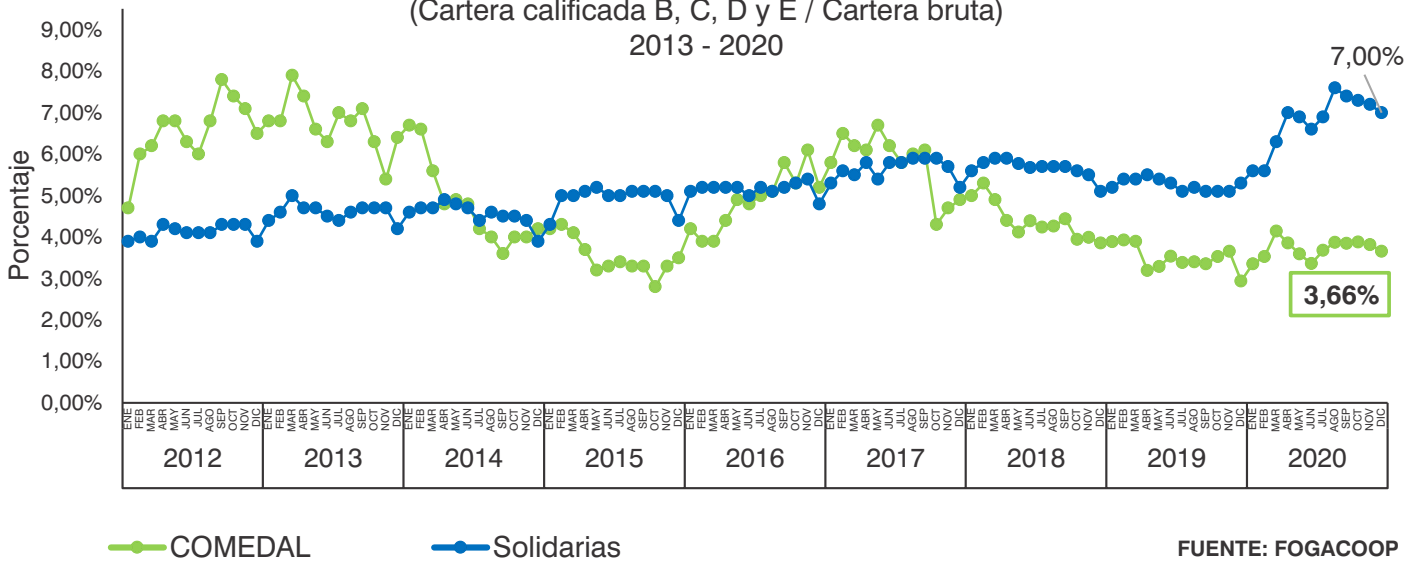
### Calidad de cartera por calificación

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 mejoró este indicador, y pasó de una morosidad de 6,46% en el 2012 al 3,66% en el 2020, este resultado obedeció 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. Es importante resaltar que en el año 2019 se efectuó castigo de cartera, mientras que el año 2020 no hubo castigo.

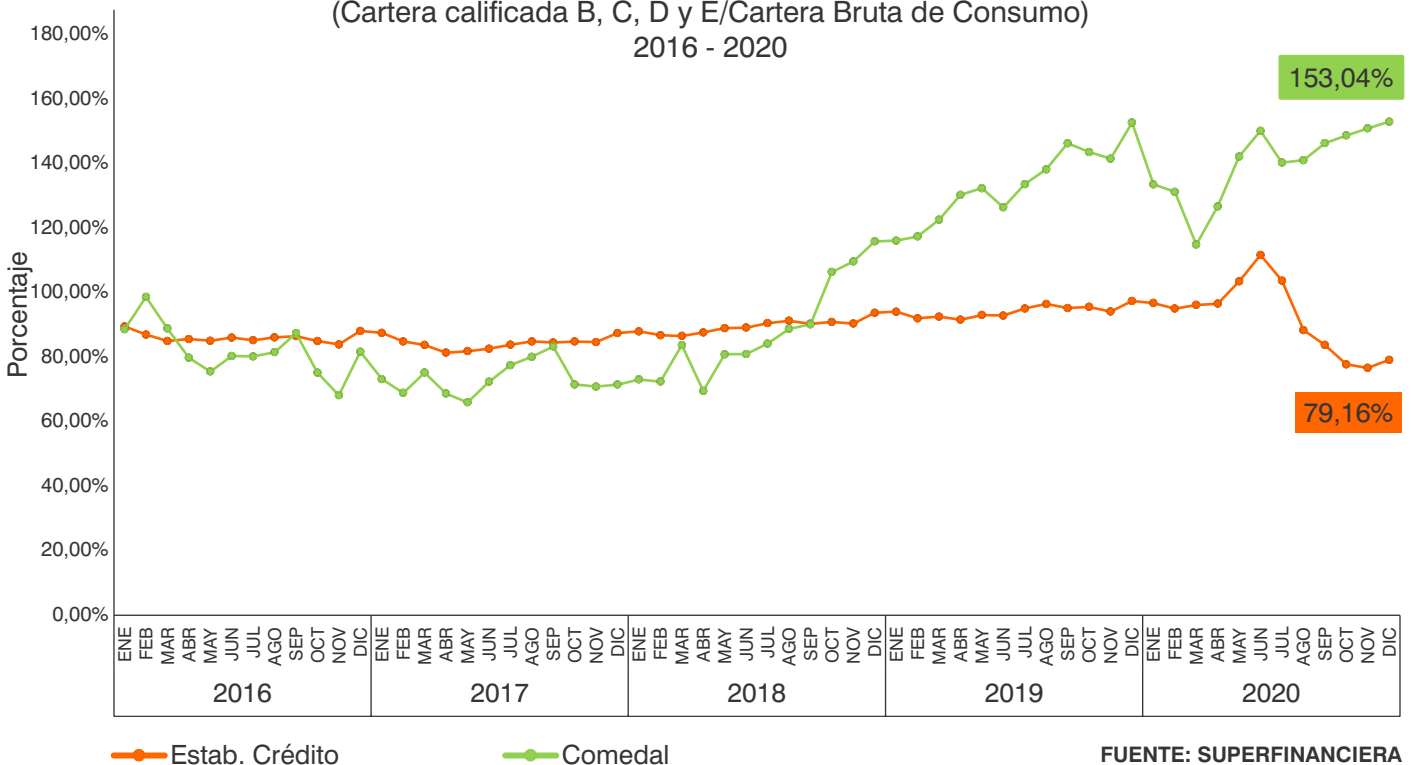


A continuación presentamos el comparativo del indicador de cartera de COMEDAL frente a este mismo indicador en el informe publicado por FOGACOOP y la Superfinanciera, donde se evidencia que la Cooperativa con el 3.66% cifra más baja que las reportadas por el sector solidario y el sector financiero, ubicados en el 7.0% respectivamente.

**Gráfica 68**  
**Comparativo indicador de calidad de cartera por calificación**  
**COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)**  
 (Cartera calificada B, C, D y E / Cartera bruta)  
 2013 - 2020



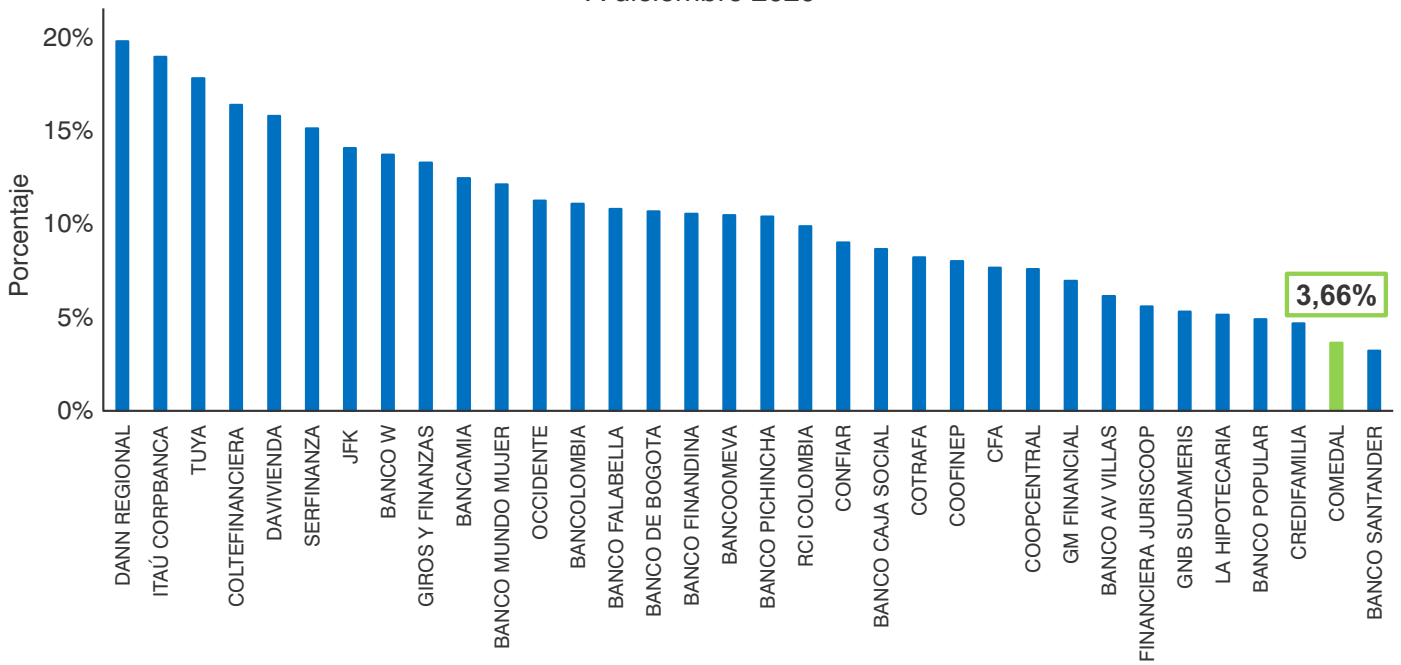
**Gráfica 69**  
**Comparativo indicador de calidad de cartera de consumo**  
**COMEDAL vs establecimientos de crédito (Superfinanciera)**  
 (Cartera calificada B, C, D y E/Cartera Bruta de Consumo)  
 2016 - 2020





Gráfica 70

**Comparativo de calidad de cartera por calificación  
Establecimientos de crédito (Superfinanciera)  
(Cartera calificada B, C, D y E / Cartera Bruta)  
A diciembre 2020**



FUENTE: SUPERFINANCIERA

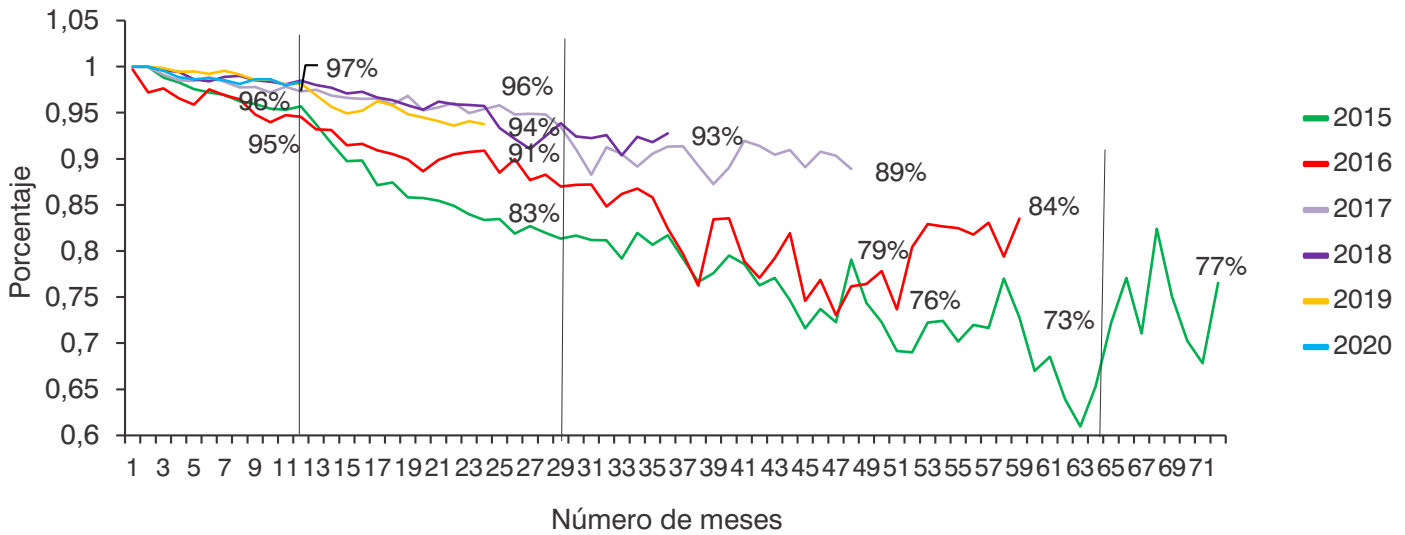
### Comportamiento de cosechas

El comportamiento de las cosechas se mide tomando como base el horizonte del tiempo la colocación de la cartera en 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 en cada uno de los años 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, 2019 y 2020, presentándose en los últimos tres años un comportamiento similar, sin embargo es importante resaltar que la cosecha de 2019 presentó una leve caída para el período 24 de maduración esto principalmente debido a que el crédito de Residentes en segunda etapa, momento en cual los especialistas inician a pagar el capital del crédito que financió sus estudios, la actual situación de Pandemia generada por el Covid-19 ocasionó que esta incorporación al mercado laboral ya como especialistas sea más lenta y afecte los compromisos de pago acordados, cabe resaltar que las decisiones tomadas para el control de la morosidad y la gestión de la cartera fueron eficientes y en los últimos años se ha mantenido más del 94% de la cartera en 0 días de mora.

El cambio en el 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, permitió obtener estos resultados.

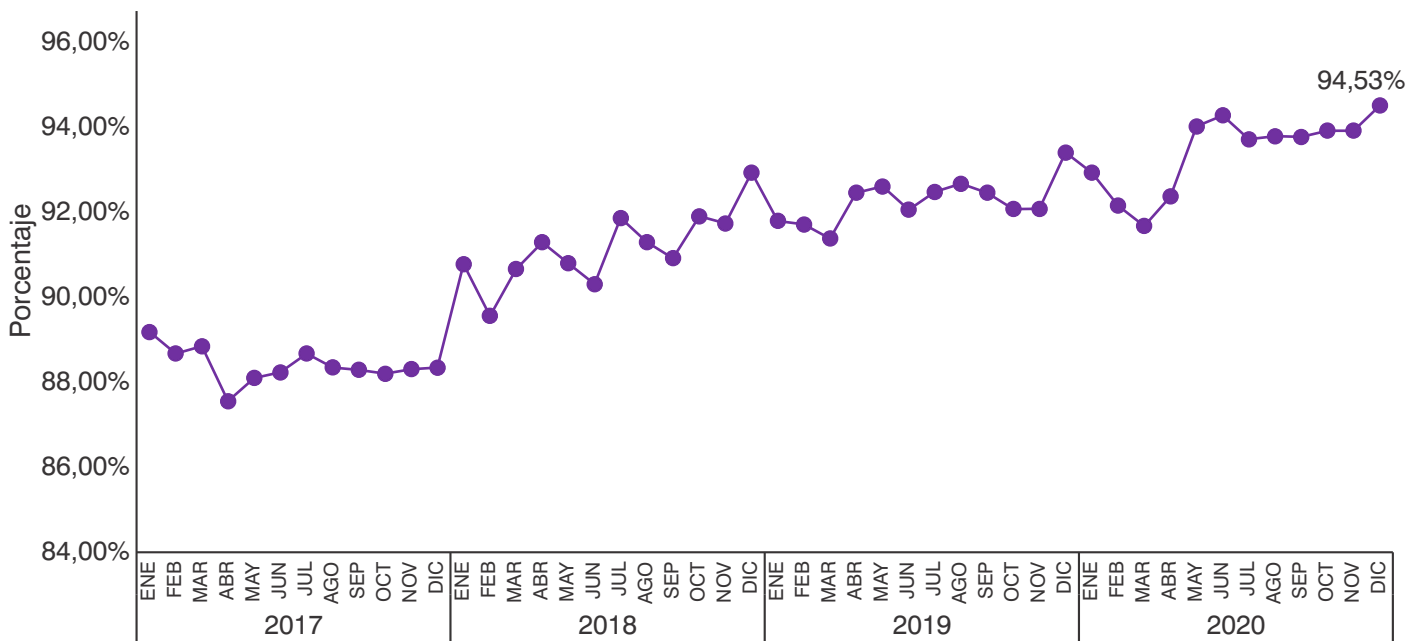
Gráfica 71  
**Comparativo cosechas de cartera al día por año**  
 2015 - 2020



### Cartera con cero días de mora

El comportamiento de la cartera con cero días de mora histórico, evidencia que las políticas para el mejoramiento de la recuperación de cartera y la campaña de entregar el 50% de los aportes y beneficios integrales (Conceptos básicos) durante 4 meses en el 2020 aprobada por el Consejo de Administración; dejó como resultado una cartera mucho más sana y un mejoramiento del hábito de pago de los asociados.

Gráfica 72  
**Comportamiento cartera "AA" cero días de mora al cierre de cada mes**  
 2017 - 2020

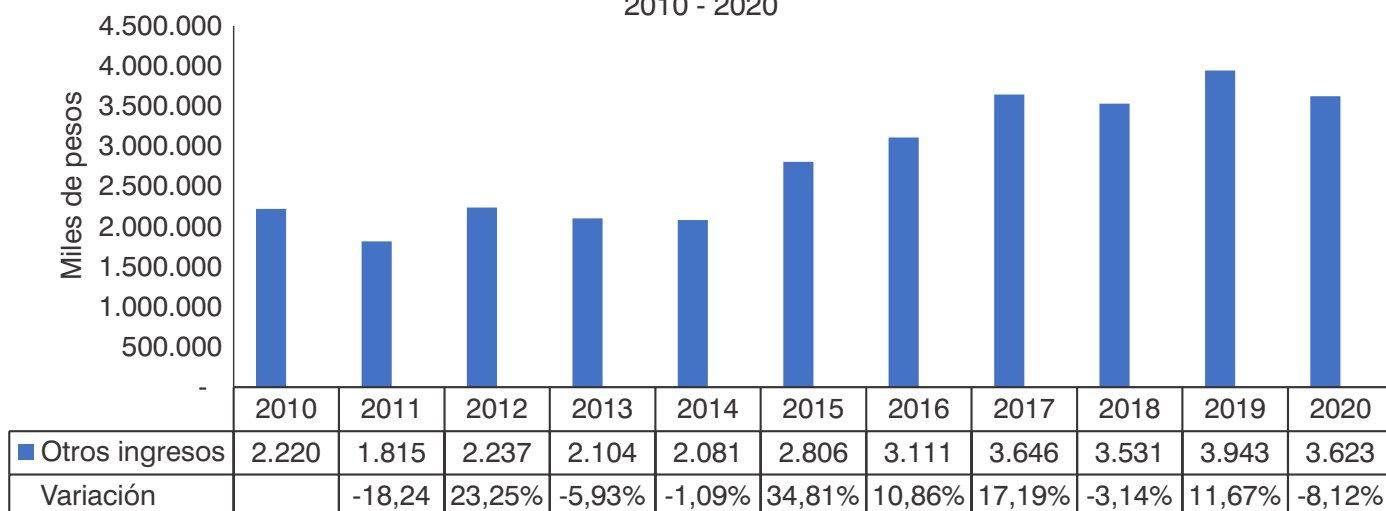


## Otros ingresos

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 2020, este rubro cerró con \$3.623 millones y presentó una disminución del 8,12%, comparado con el año anterior, impulsado principalmente por la disminución en la recuperación de cartera, que es el rubro que más tiene participación y este tuvo una disminución del 26,05%, consecuente con el bajo índice de mora y la disminución en los castigos de cartera.

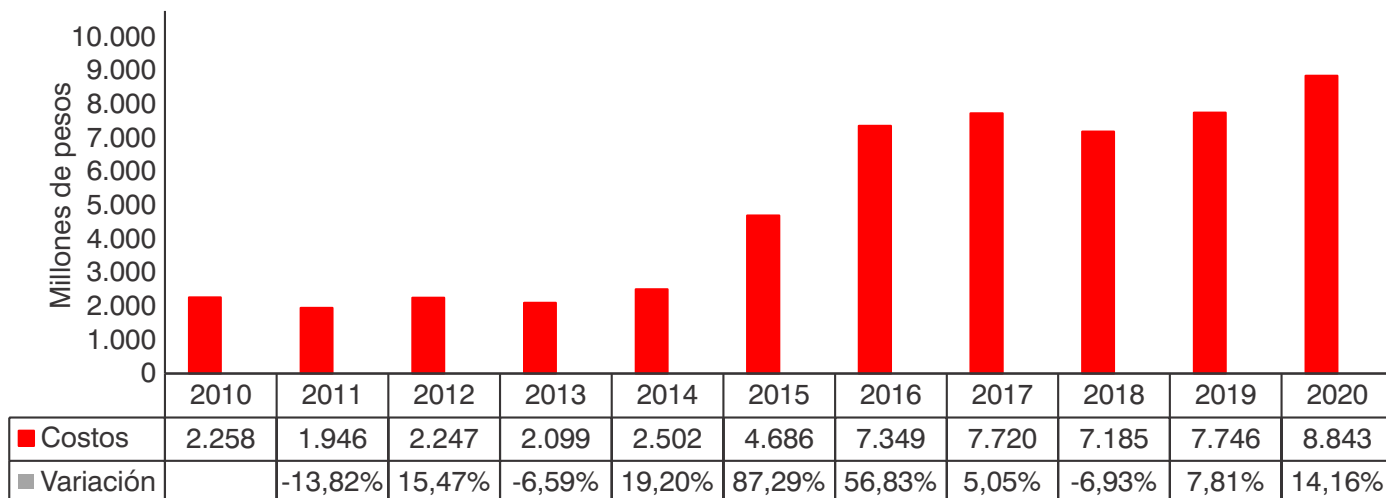
Gráfica 73  
Otros ingresos  
2010 - 2020



## 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 2020 este valor fue de \$8.843 millones, con un incremento del 14,16% con respecto al 2019, basado principalmente en el aumento significativo en las captaciones.

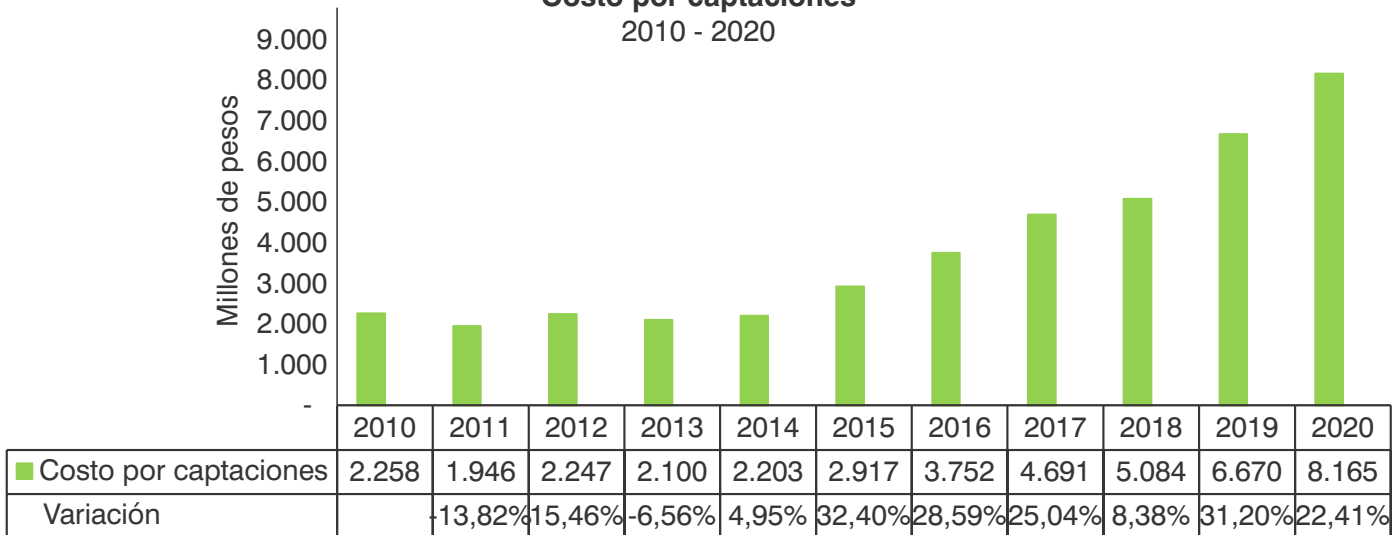
Gráfica 74  
Costos  
2010 - 2020



## Costo por captaciones

Es el pago realizado a los asociados por el depósito de sus ahorros, este rubro representa el 92,23% de los costos totales y su tasa está ligada a las variaciones que se presentaron en el mercado, teniendo como principal referencia la DTF, garantizando la mayor rentabilidad posible para el asociado.

Gráfica 75  
Costo por captaciones  
2010 - 2020

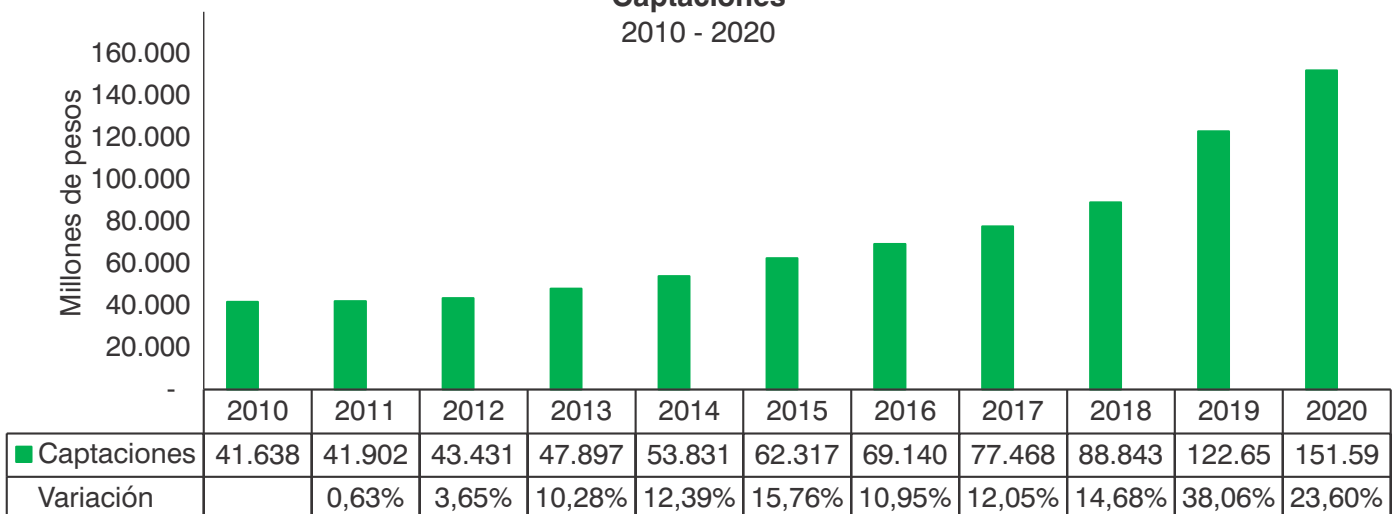


## Captaciones

La Cooperativa ha venido incrementando en forma importante las captaciones desde el año 2012, pasando de un monto de \$43.430 millones a \$151.598 millones en el 2020, incrementando las captaciones en 3,5 veces durante los últimos 8 años. El rubro que mayor crecimiento presentó fue el disponible, en aproximadamente un 30% y que obedeció a las estrategias de vinculación de entidades del sector y a la implementación de convenios.

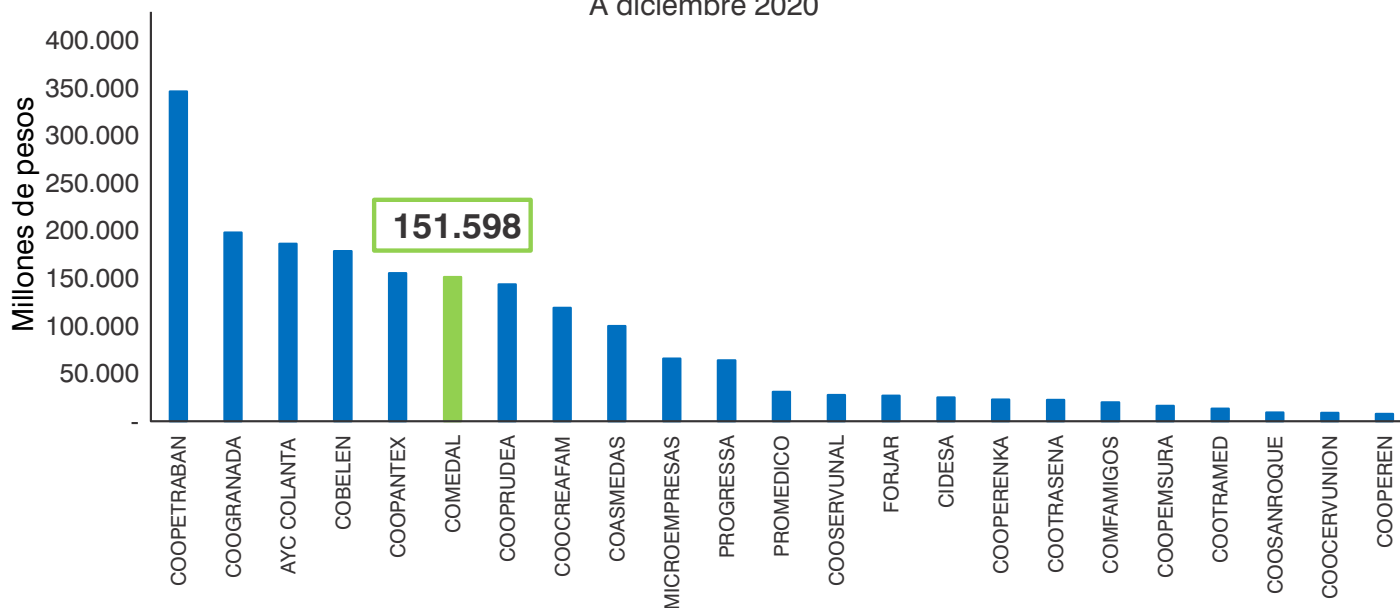
Los resultados evidenciaron el compromiso de COMEDAL de ofrecer ahorros con la mejor tasa posible y reafirman la confianza que depositaron nuestros asociados en la Cooperativa.

Gráfica 76  
Captaciones  
2010 - 2020



En la siguiente gráfica mostramos el total de captaciones de COMEDAL al finalizar el año 2020, comparado con algunas instituciones del sector, con base en el informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

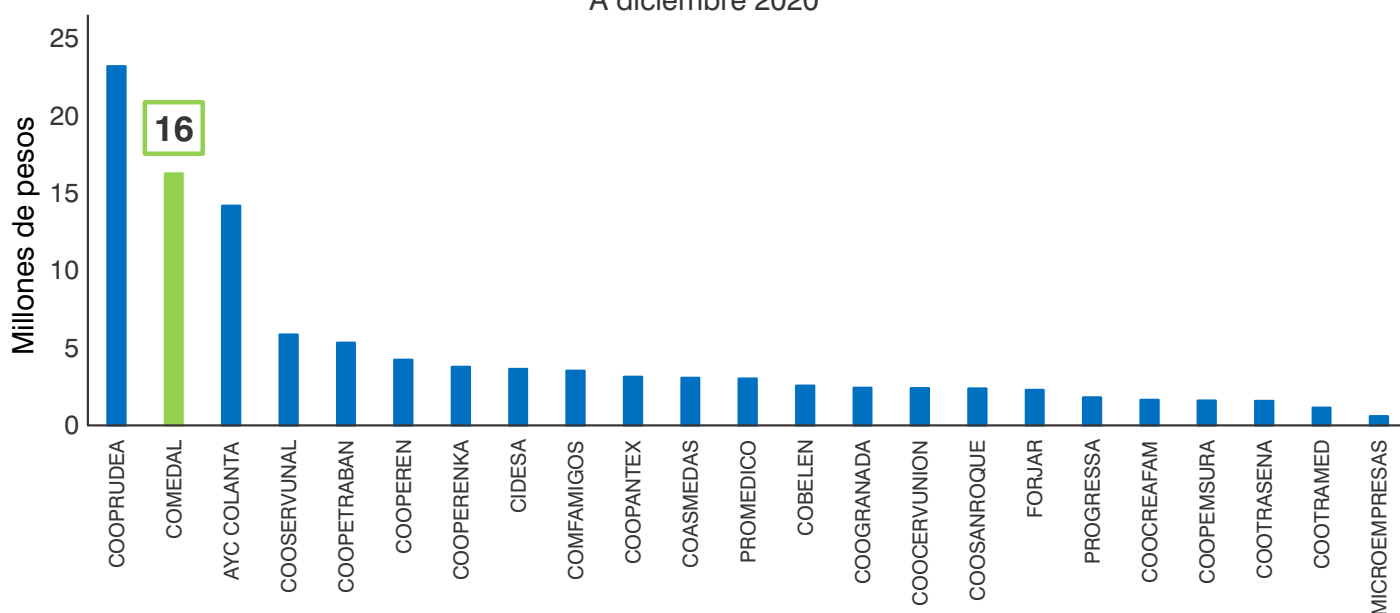
**Gráfica 77**  
**Comparativo captaciones con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de captaciones por asociados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 78**  
**Comparativo de captaciones por asociados con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020

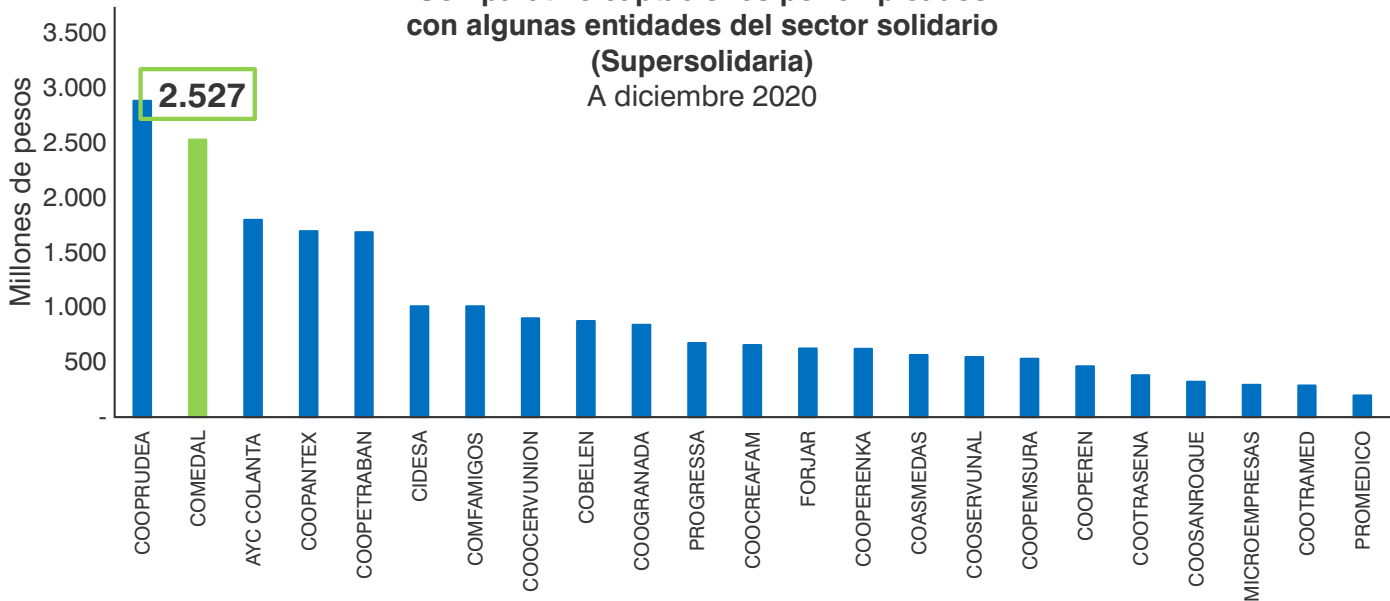


FUENTE: SUPERSOLIDARIA



Anexamos el comparativo de captaciones por empleados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 79**  
**Comparativo captaciones por empleados**  
**con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020

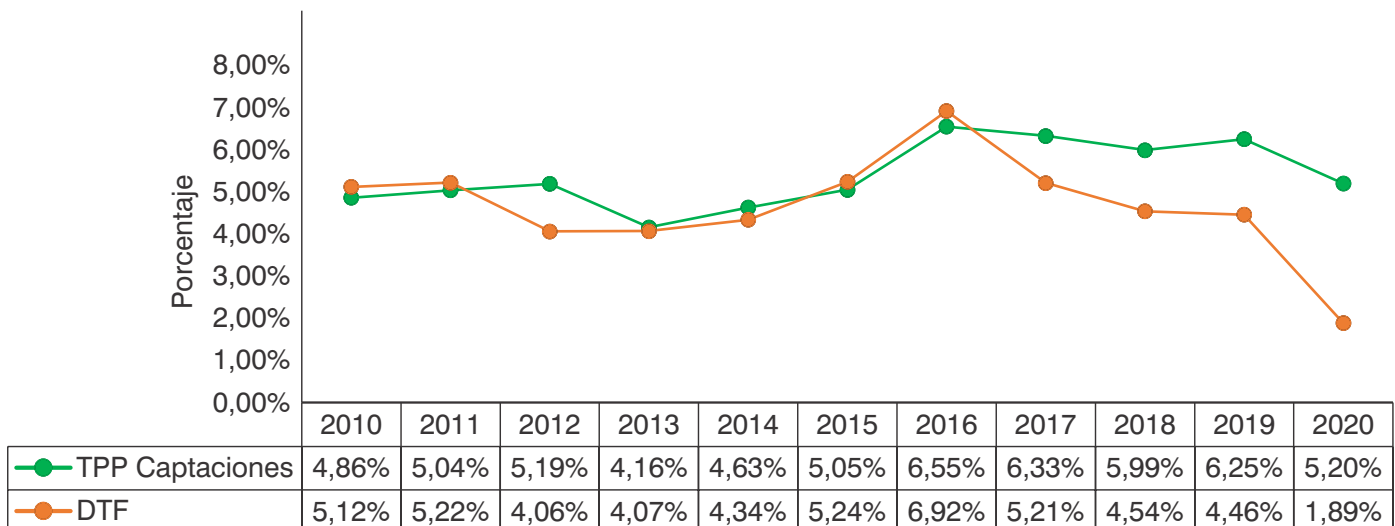


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

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

Históricamente la tasa ponderada de captaciones presentó 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 demostró el cumplimiento del compromiso de ser la mejor opción financiera del gremio médico, alcanzando en 2020 un diferencial de 3,31% respecto a la DTF.

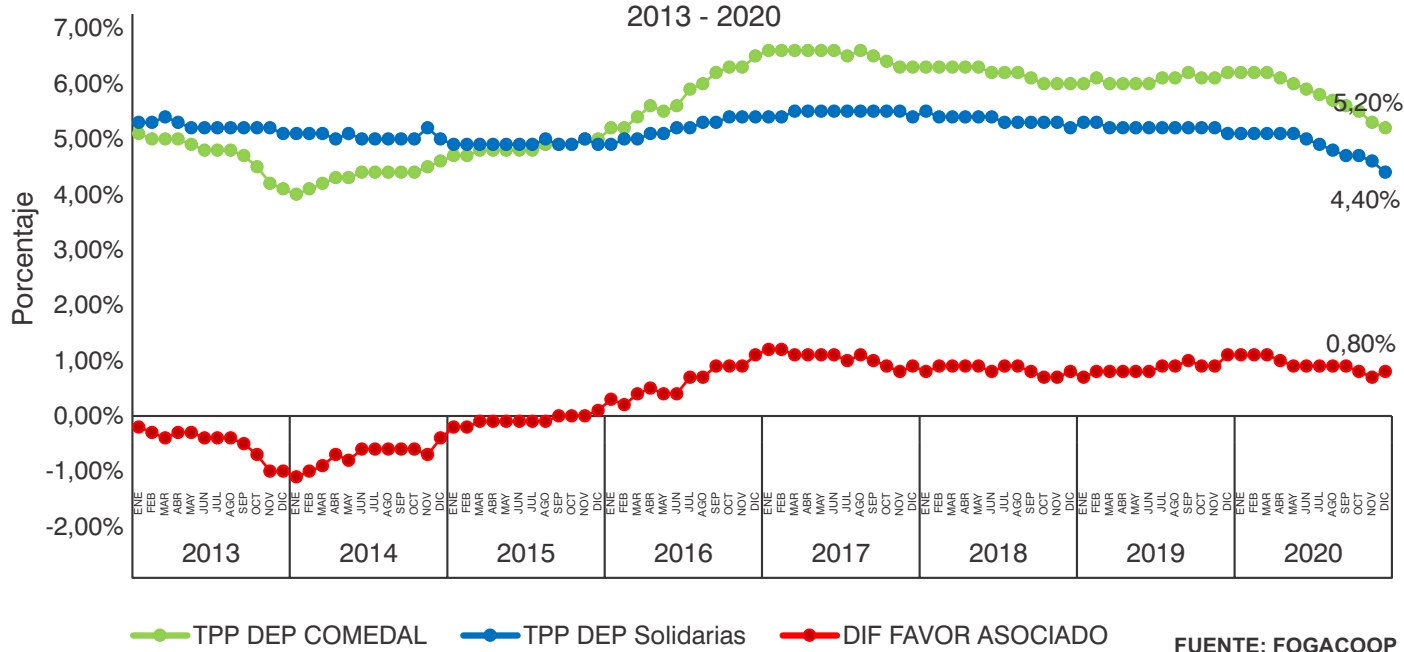
**Gráfica 80**  
**TPP captaciones vs DTF**  
 2010 - 2020



## 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 fue más alta que la del sector cooperativo a partir del año 2016, la cual ha venido conservando un diferencial importante frente al mercado en favor del asociado, en el último año fue del 0.80%.

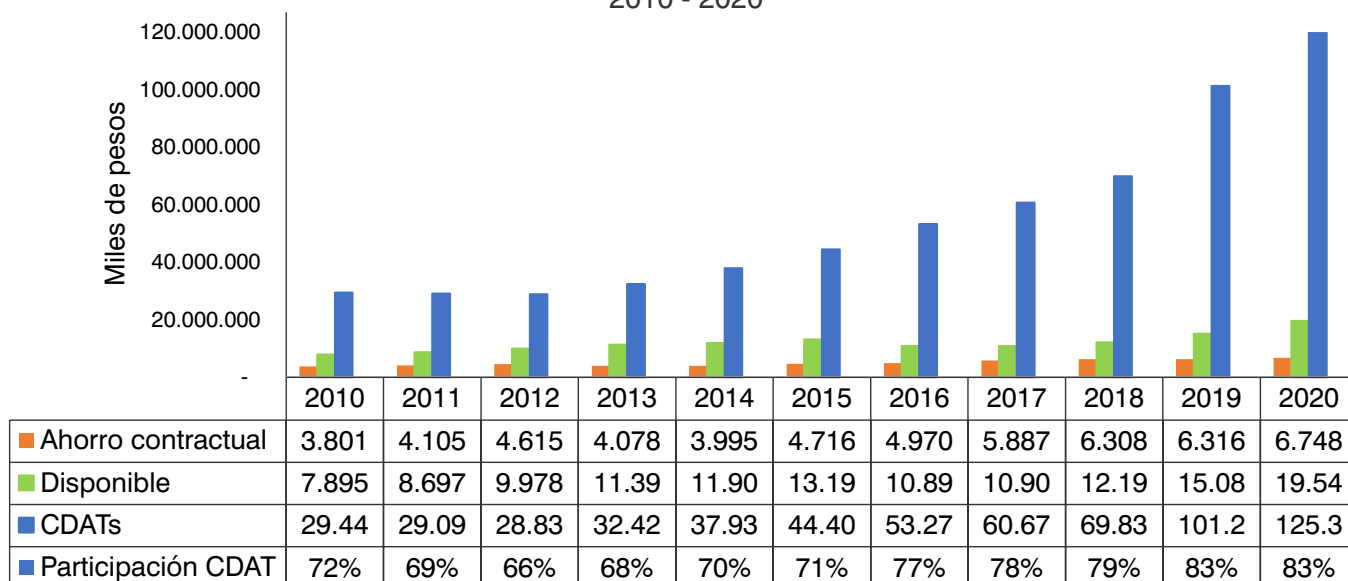
Gráfica 81  
Comparativo TPP de depósitos con el mercado  
COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)  
2013 - 2020



## Saldo de captaciones por línea

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

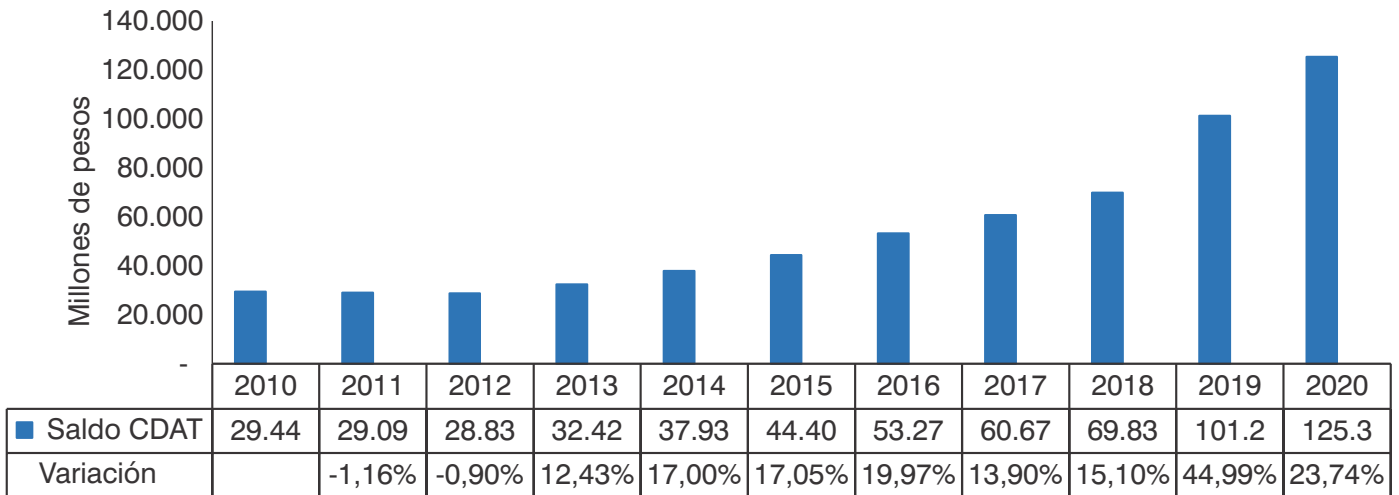
Gráfica 82  
Saldo de captaciones por línea  
2010 - 2020



## CDAT

El saldo total de CDAT cerró en \$125.301 millones, un aumento de \$24.043 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 cuatriplicado desde el 2012.

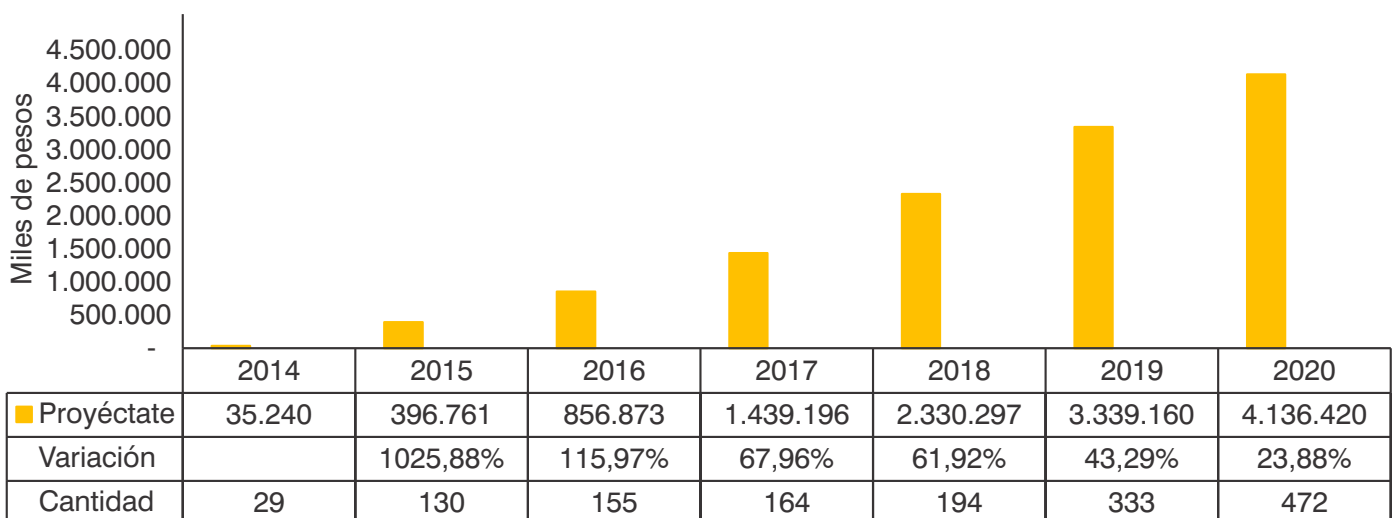
Gráfica 83  
**Saldo CDAT**  
2010 - 2020



## 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 con el mismo indicador. A diciembre se obtuvo una cifra de \$4.136 millones, que representó un incremento del 23,88% en monto y contó con 472 productos aperturados, es decir un aumento del 41,17%.

Gráfica 84  
**Ahorro contractual PROYÉCTATE**  
2014 - 2020



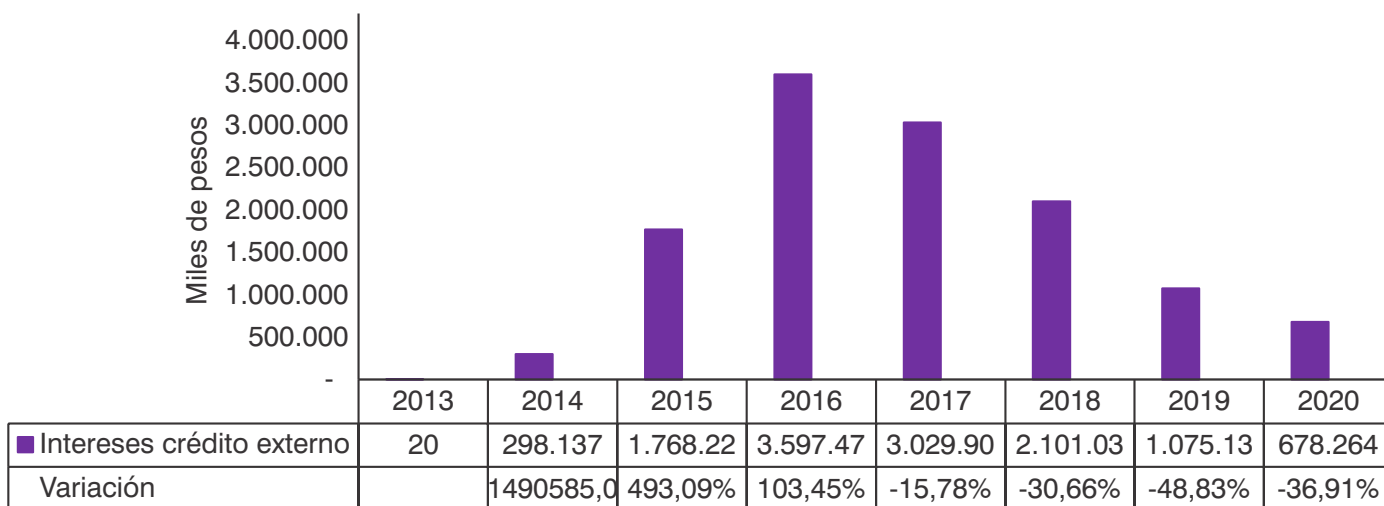


## Costo financiero

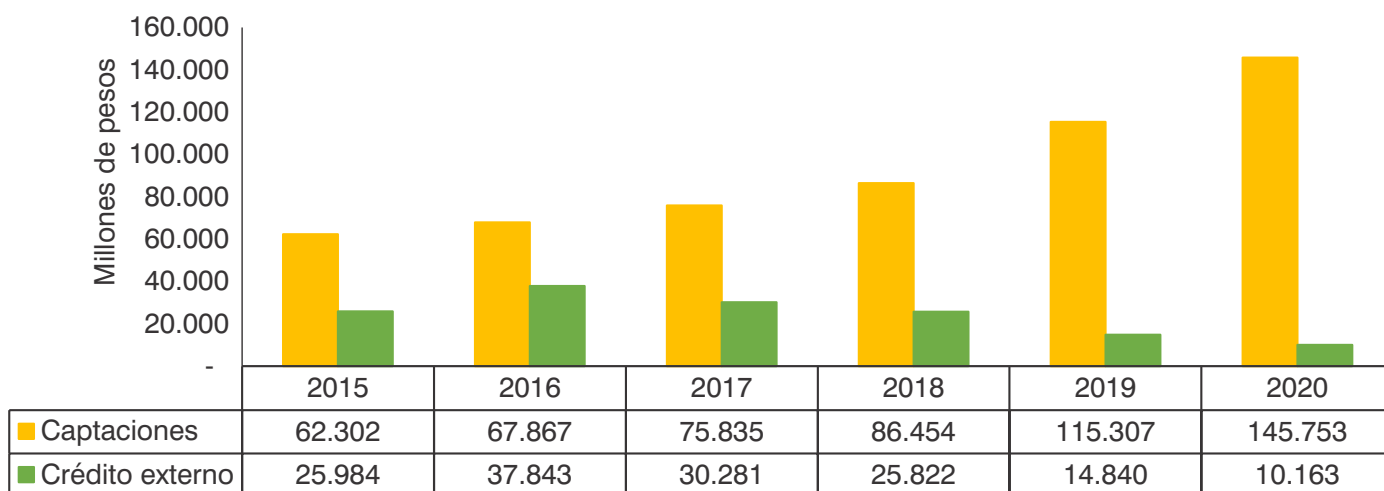
El costo pagado por endeudamiento externo disminuyó en un 36,91% con respecto al año anterior, debido a la reducción en el monto de créditos externos en un 100%, evidenciando que venimos cumpliendo la política implementada por el Consejo de Administración de cambiar el apalancamiento, mejorando las tasas de captación y así poder disminuir el endeudamiento externo.

Además, esto evidenció 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.

Gráfica 85  
Interés crédito externo  
2013 - 2020



Gráfica 86  
Monto promedio captaciones y crédito externo  
2015 - 2020

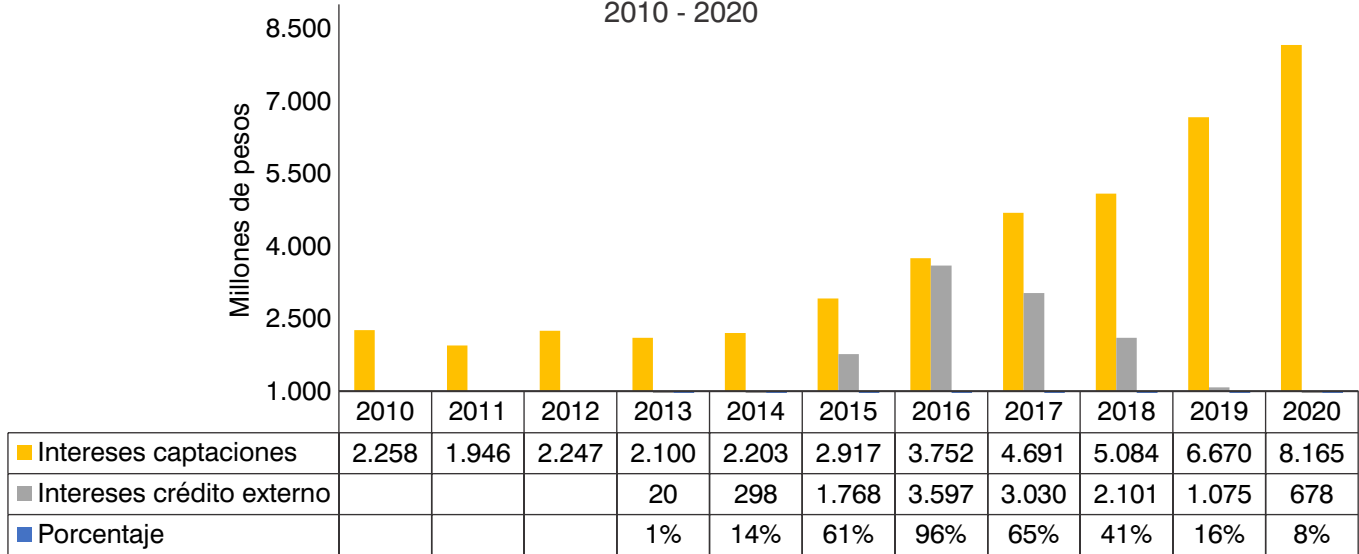


## Composición costos totales

La composición de costos varió de un 86,12% de participación en captaciones en el 2019 a un 92,33% al cierre del año.

En el 2020, 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 87  
Composición costos totales  
2010 - 2020

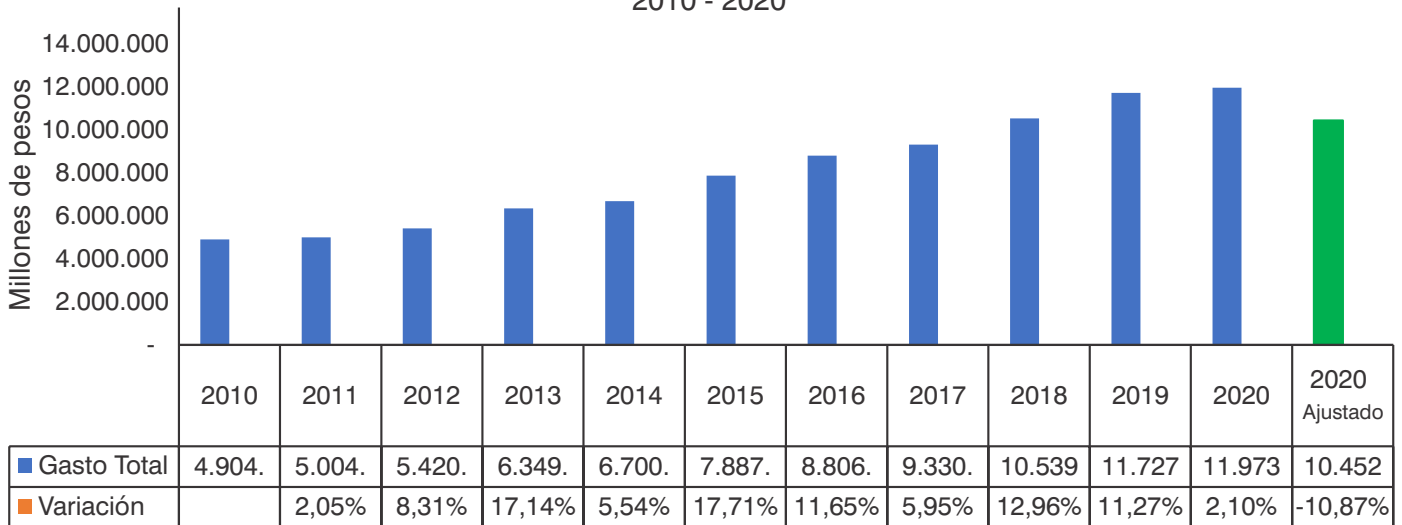


## GASTOS

El gasto total está conformado por gastos de personal, administrativos y financieros; este rubro tuvo un aumento del 2,10% con relación al año anterior.

Durante el año 2020 se condonaron intereses de cartera a los asociados que demostraran dificultades para cubrir sus obligaciones financieras con la entidad, como consecuencia de la variación en los ingresos por temas de Pandemia Covid-19 se condonaron el 50% de los conceptos básicos, aportes sociales y la cuota de beneficios integrales durante 4 meses a los asociados que se encontraran al día al momento de la realización de las campañas. Estos valores afectaron el gasto de la Cooperativa en \$1.521 millones, por lo tanto, si efectuamos un análisis de los gastos reales sin incluir estos últimos la Cooperativa presentó en forma objetiva un gasto total en el año de \$10.453 millones. Lo que corresponde a una disminución del 10,87% frente al año 2019.

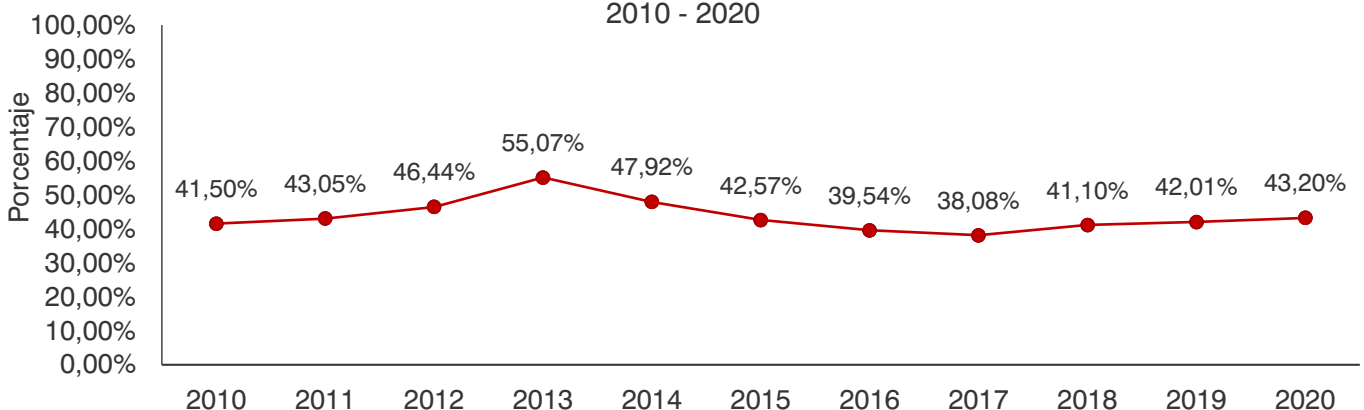
Gráfica 88  
Gasto total ajustado  
2010 - 2020



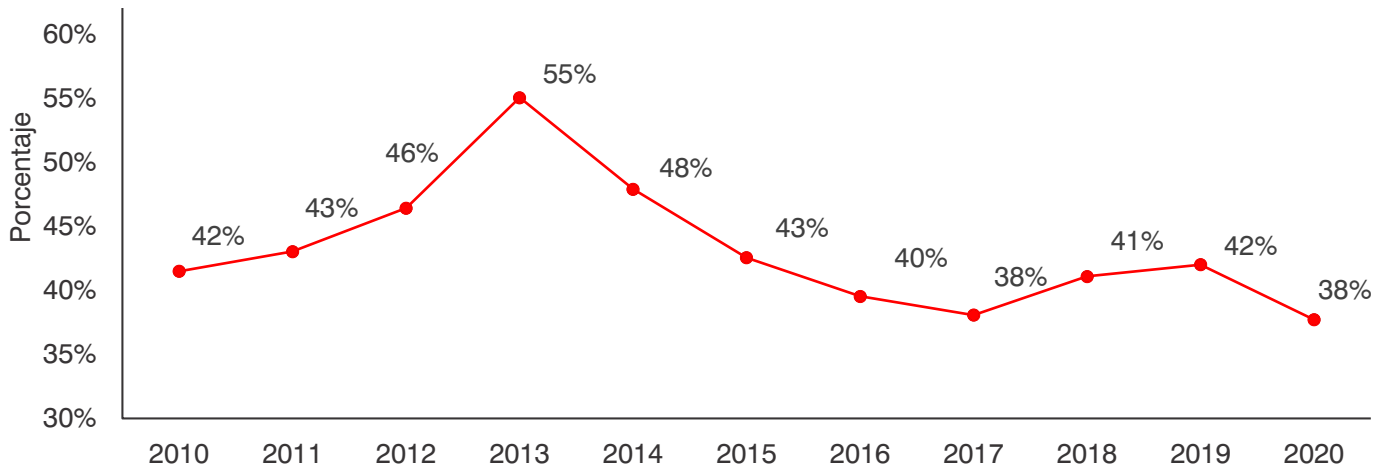
### Gastos totales sobre ingresos

Representa el valor de los ingresos que se destinan para cubrir los gastos de personal, administrativos y financieros. Para el año 2020 la relación de gastos sobre ingresos fue del 43,20%, de la misma forma si hacemos el ajuste y restamos los \$1.521 millones de “gastos” en condonaciones a los asociados tendríamos un indicador de 38% de gastos totales reales sobre ingresos.

Gráfica 89  
Gastos totales sobre ingresos  
2010 - 2020



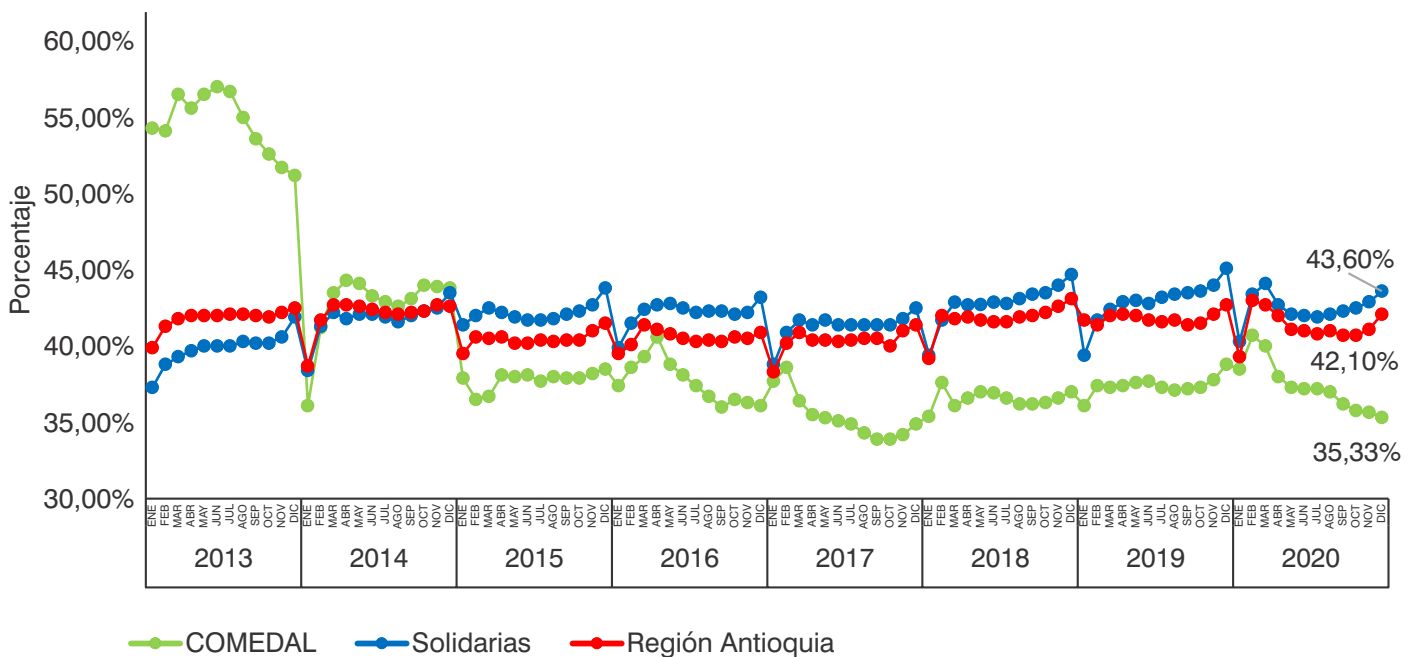
Gráfica 90  
**Gastos sobre ingresos ajustado**  
 2010 - 2020



### 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 de 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 91  
**Gastos de personal y administrativos sobre ingresos operacionales**  
**COMEDAL vs solidarias (Fogacoop)**  
 2013 - 2020

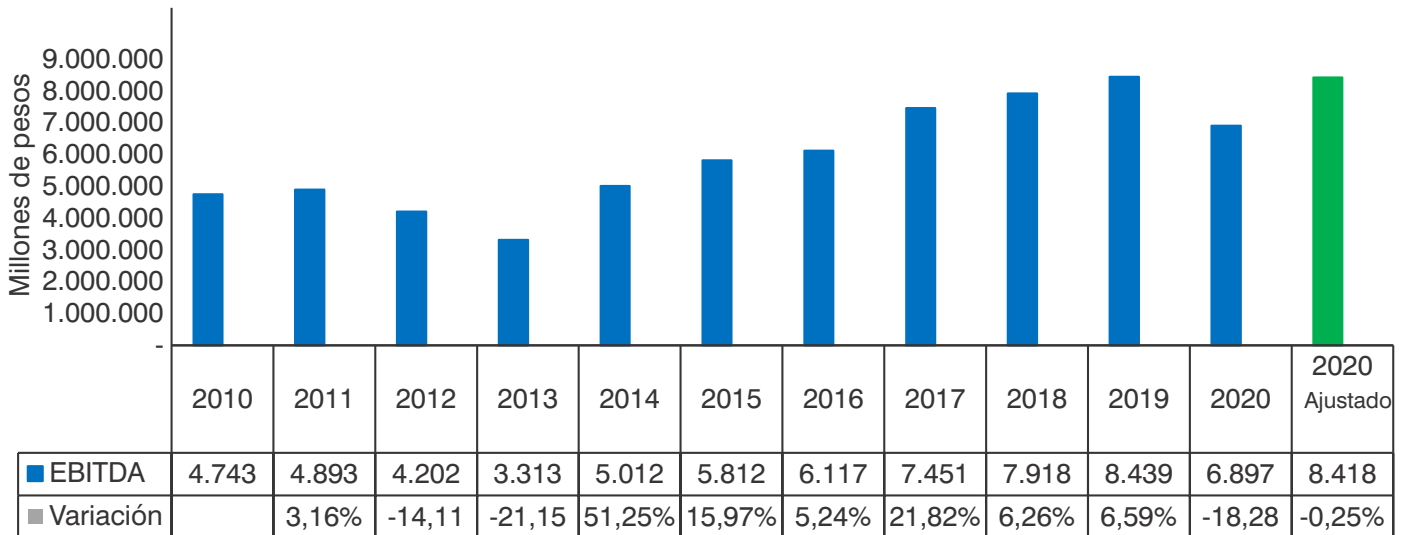


FUENTE: FOGACOO

## EBITDA

El valor del EBITDA para 2020 fue de \$6.897 millones, representando una disminución del 18,27% respecto al 2019, este indicador se vio afectado por las condonaciones a los asociados para enfrentar los efectos Pandemia puesto que sin ellos el EBITDA hubiera quedado en \$ 8.418 millones, representando una disminución del 0,25% con respecto al año 2019.

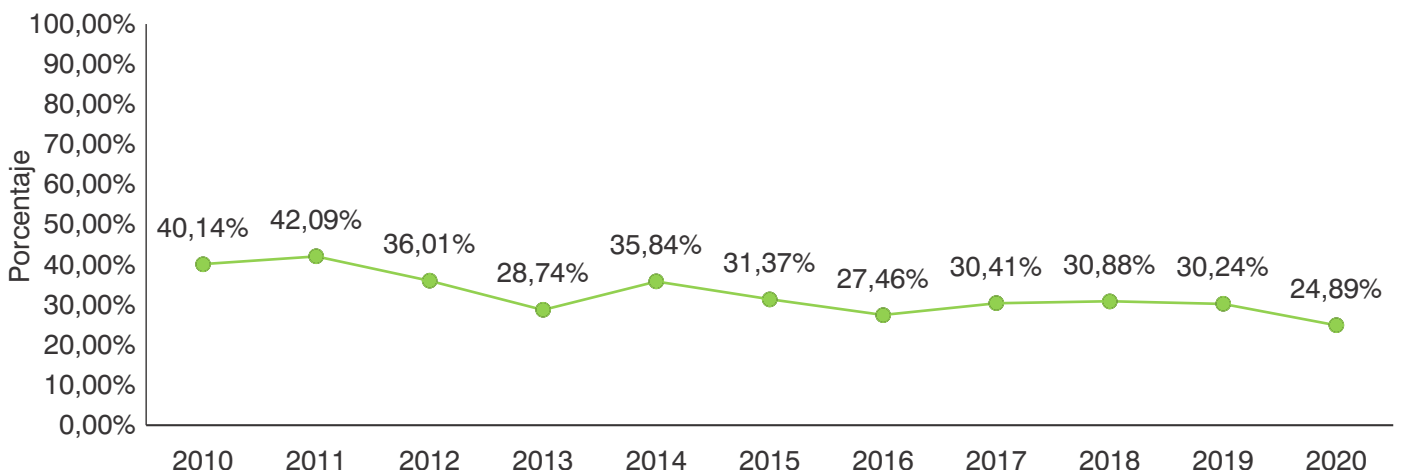
Gráfica 92  
**EBITDA ajustado**  
2010 - 2020



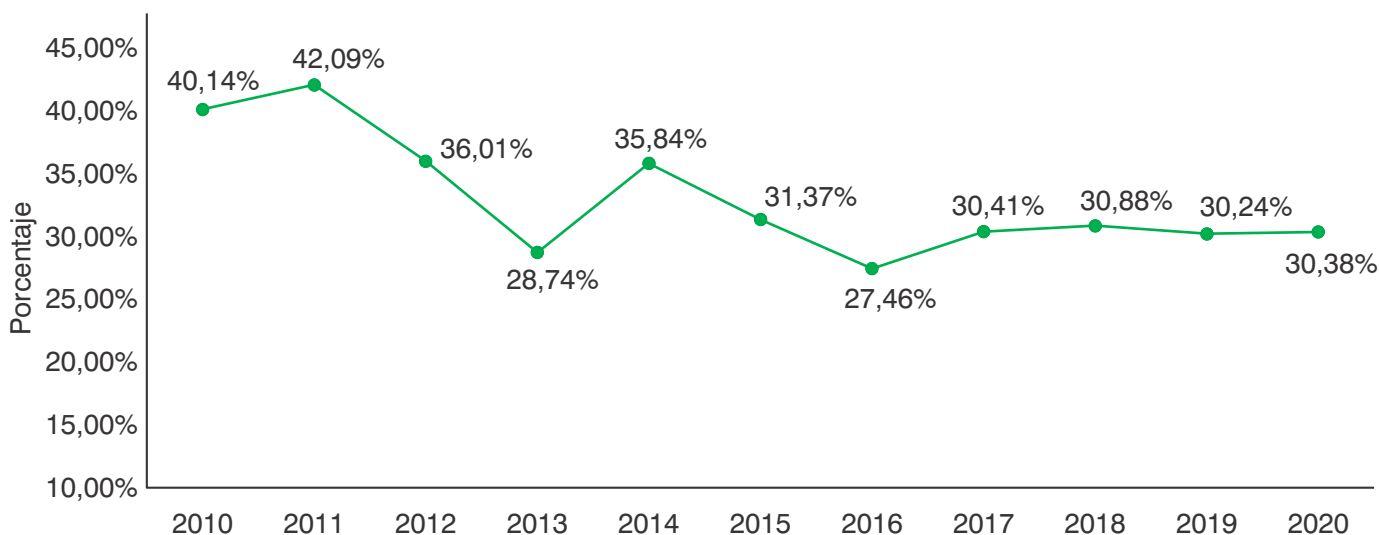
## Margen EBITDA

El margen EBITDA terminó en un 24,89% a diciembre de 2020. Sin embargo, con los ajustes de los gastos asumidos por las condonaciones a los asociados este indicador hubiera terminado en 30,38% conservando la tendencia que se venía presentando en los últimos años.

Gráfica 93  
**Margen EBITDA**  
2010 - 2020



Gráfica 94  
**Margen EBITDA ajustado**  
 2010 - 2020



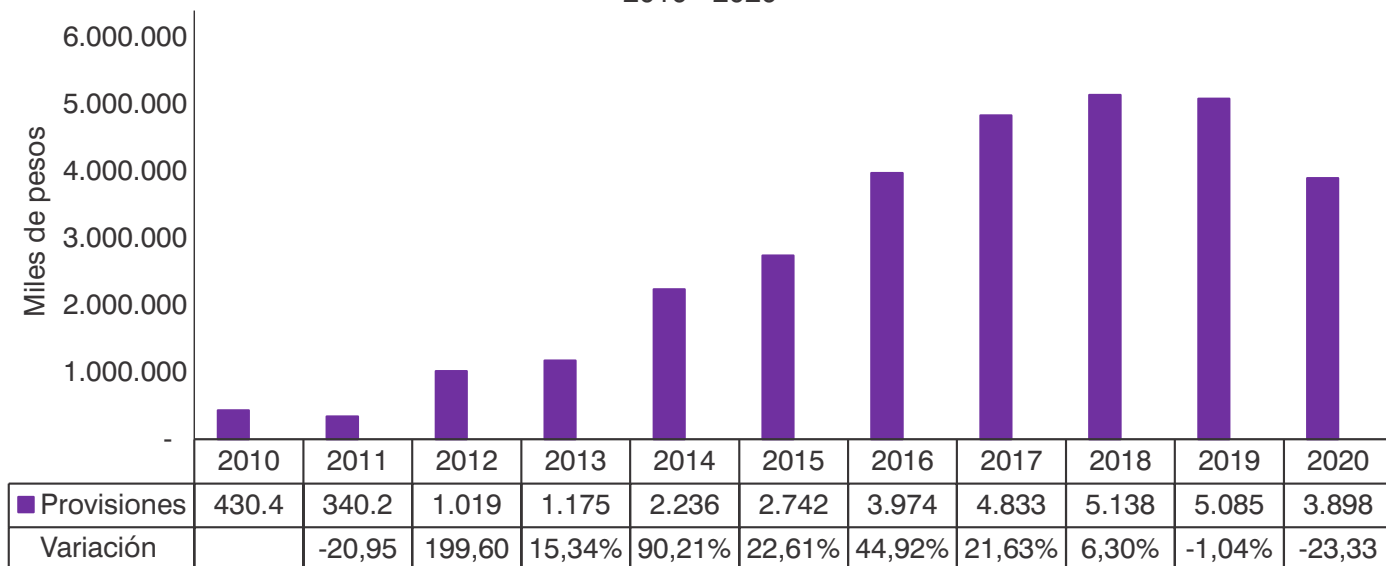
### Provisiones por año

Las provisiones de cartera del 2020 terminaron en \$3.898 millones, con una disminución del 23,33% 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.

Gráfica 95  
**Monto provisiones por año**  
 2010 - 2020



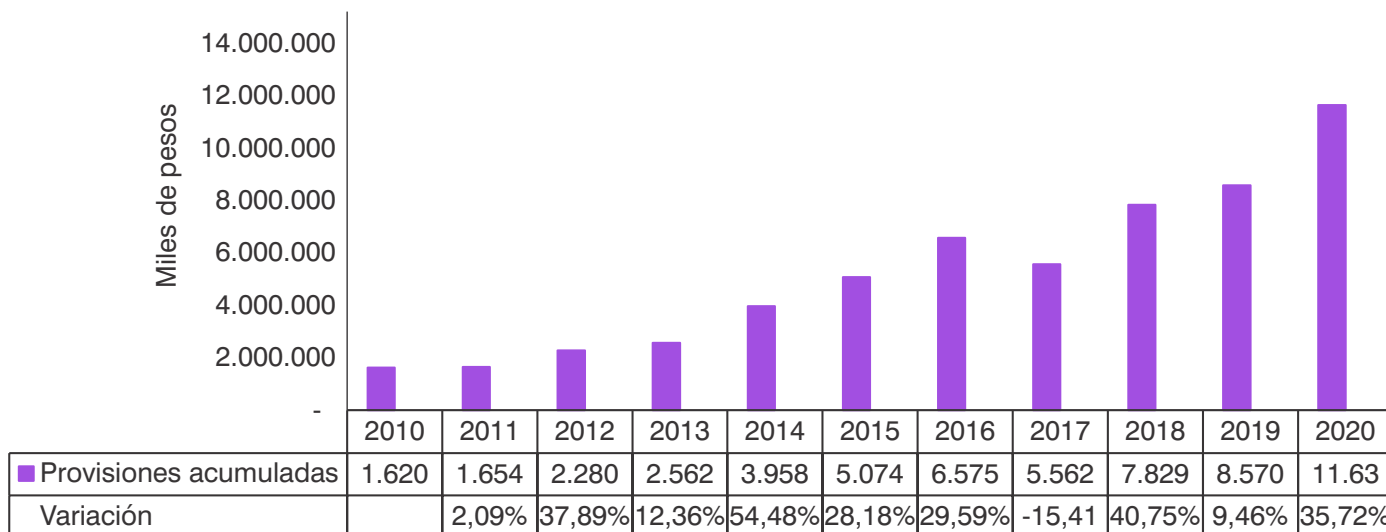
■ Provisiones	430.4	340.2	1.019	1.175	2.236	2.742	3.974	4.833	5.138	5.085	3.898
Variación		-20,95	199,60	15,34%	90,21%	22,61%	44,92%	21,63%	6,30%	-1,04%	-23,33

## Monto provisiones acumuladas

Las provisiones acumuladas de cartera terminaron en \$11.630 millones en el 2020, lo que representó un aumento del 35,72% comparado con el año anterior, esto se obtuvo principalmente por el efecto de no haber tenido necesidad de llevar a cabo el castigo de cartera y además de las recuperaciones de créditos que se dieron durante el año.

La Cooperativa adecuó sus provisiones de acuerdo con las circulares externas 11, 17 y 18 del año 2020 expedidas por la SES.

Gráfica 96  
Monto provisiones acumuladas por año  
2010 - 2020

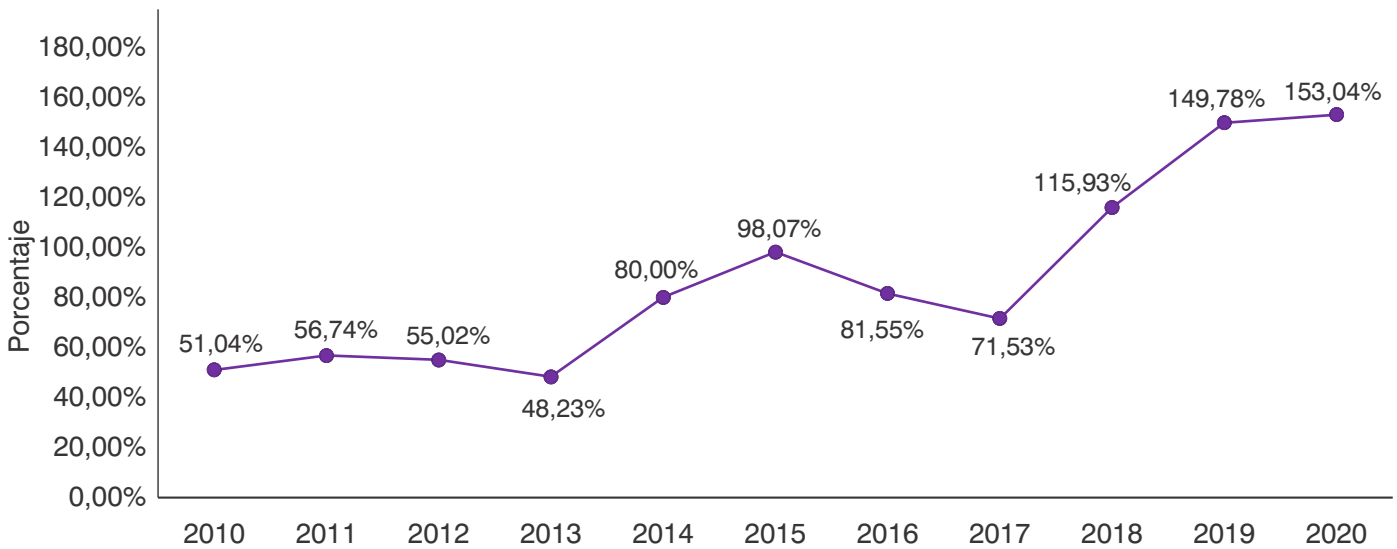


## Cobertura de cartera por calificación

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 2020 el porcentaje de cobertura fue del 153,04% superando el valor del año anterior y siendo la cobertura más alta de la Cooperativa en toda su historia, esto se logró principalmente por el control en la morosidad derivado del fortalecimiento de las políticas de otorgamiento de crédito, el mejoramiento de la oferta de pagos en los canales electrónicos, la focalización de las ayudas entregadas, las campañas para mantener al día los estados de cuenta y la buena gestión de cobranza.

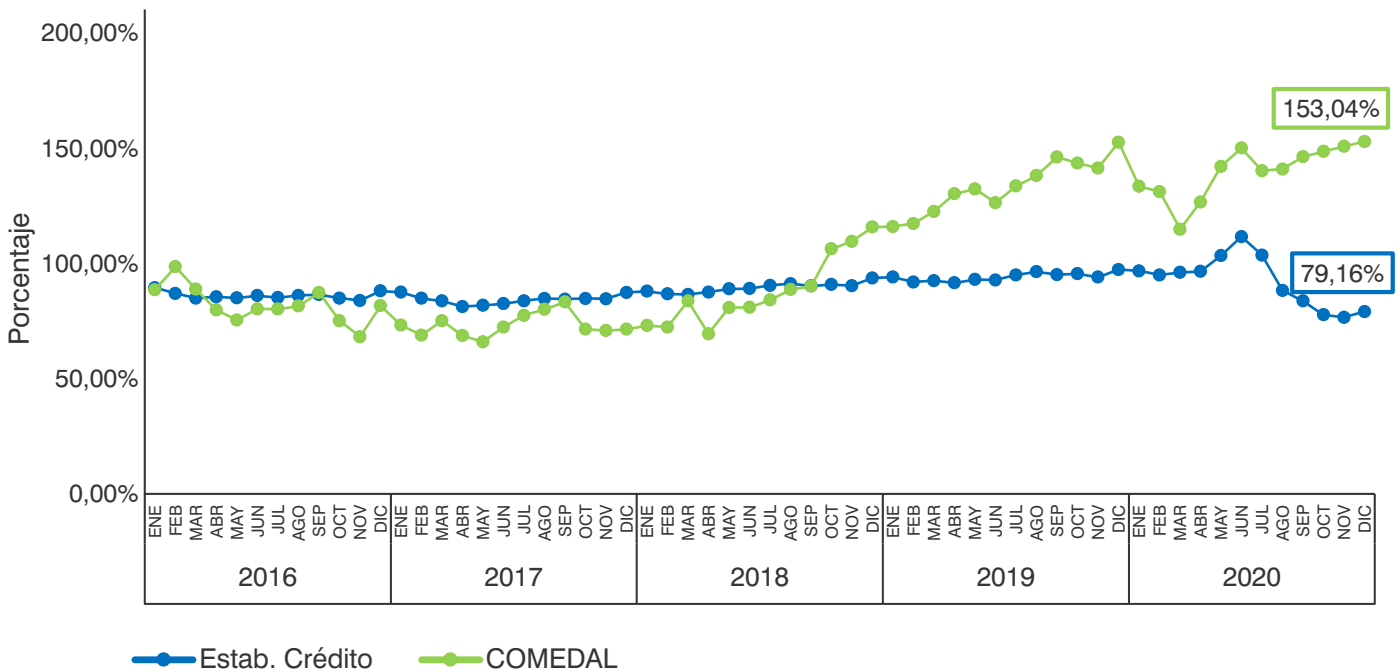
Este es un indicador sobre el que los órganos de control realizan especial seguimiento. Evidencia la seguridad que tiene la Cooperativa en el caso de presentar un incremento en el deterioro de cartera, garantizando que no distribuya excedentes de dineros que aún no recaudó, dándole mayor solidez y credibilidad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

Gráfica 97  
**Cobertura de la cartera por calificación**  
 2010 - 2020



En la siguiente gráfica se evidencia el cubrimiento de la cartera de COMEDAL, en comparación con la del sector financiero, según el informe de la Superfinanciera a diciembre 2020.

Gráfica 98  
**Indicador de cubrimiento de cartera por calificación cartera consumo**  
**COMEDAL vs establecimientos de crédito (Superfinanciera)**  
 (Deterioros cartera/cartera calificada B, C, D y E)  
 2016 - 2020



FUENTE: SUPERFINANCIERA

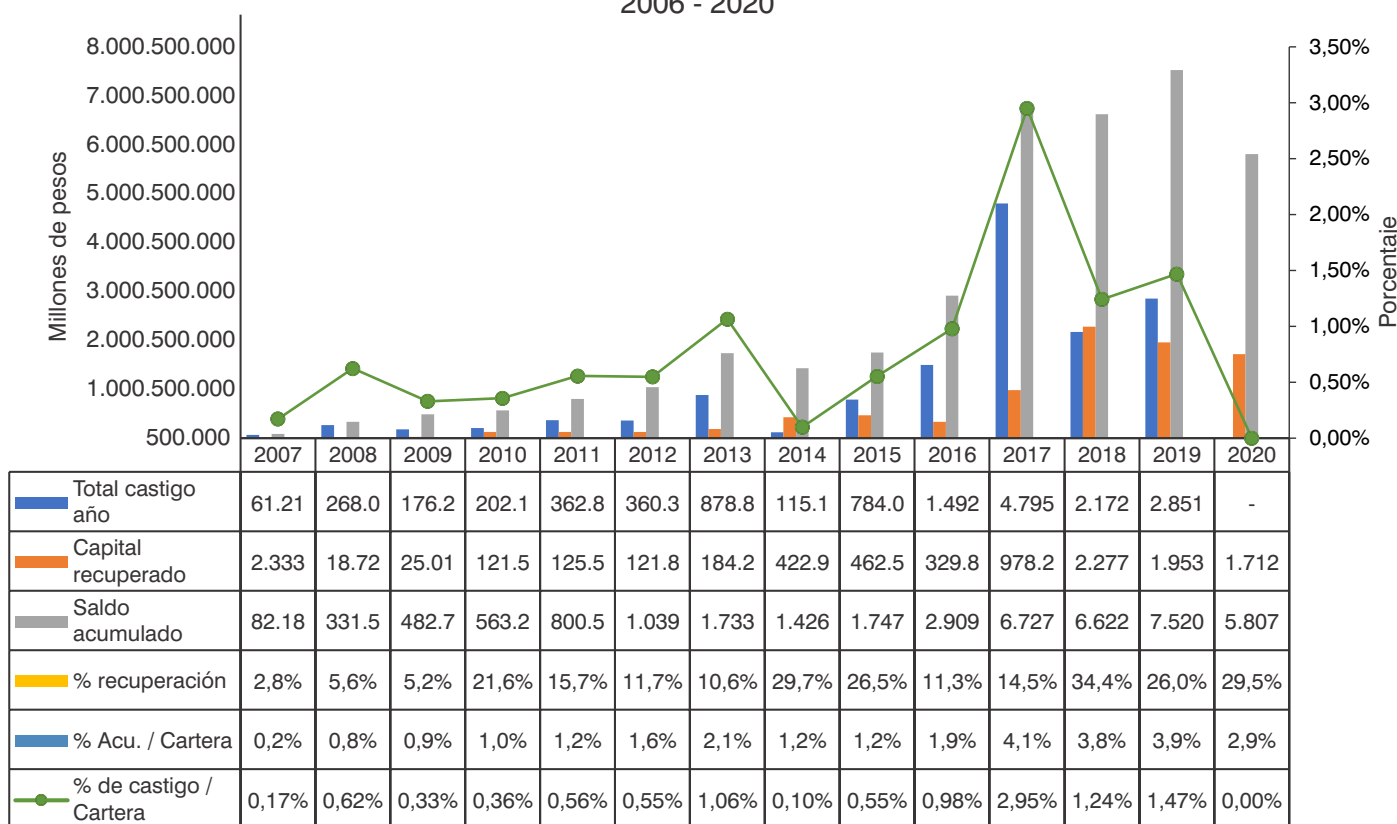


## Gerencia de la cartera

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.

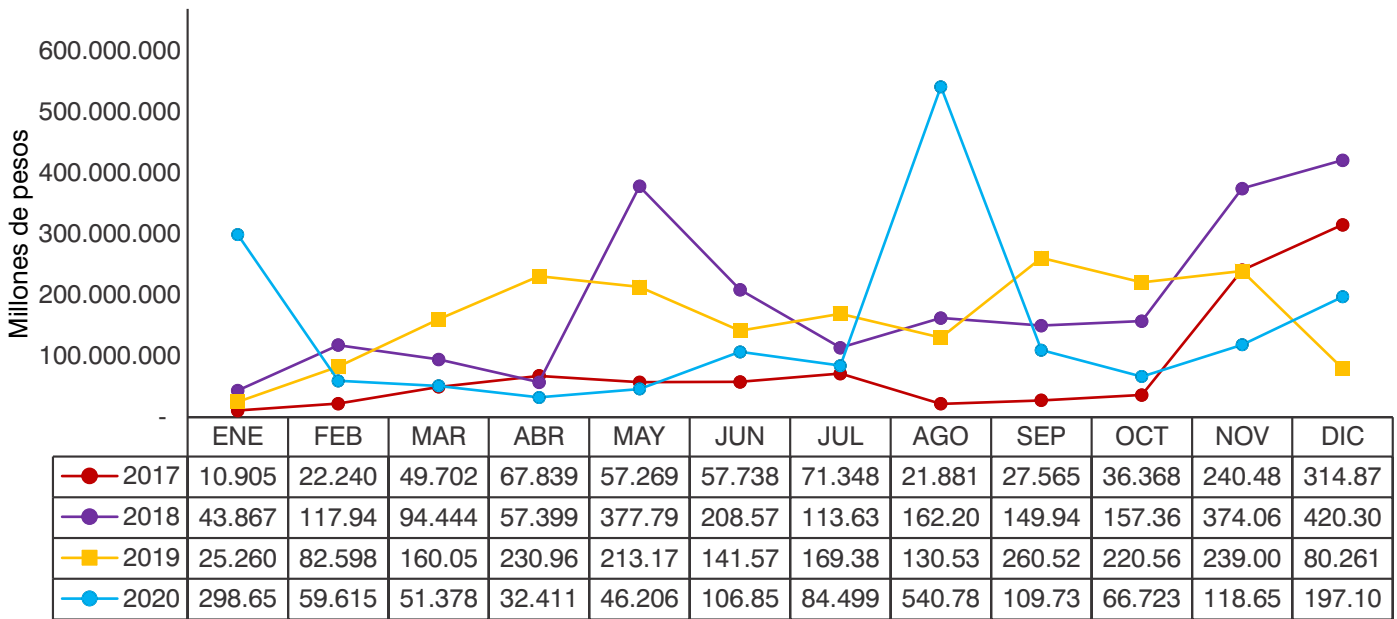
Gráfica 99  
Comportamiento cartera castigada  
2006 - 2020



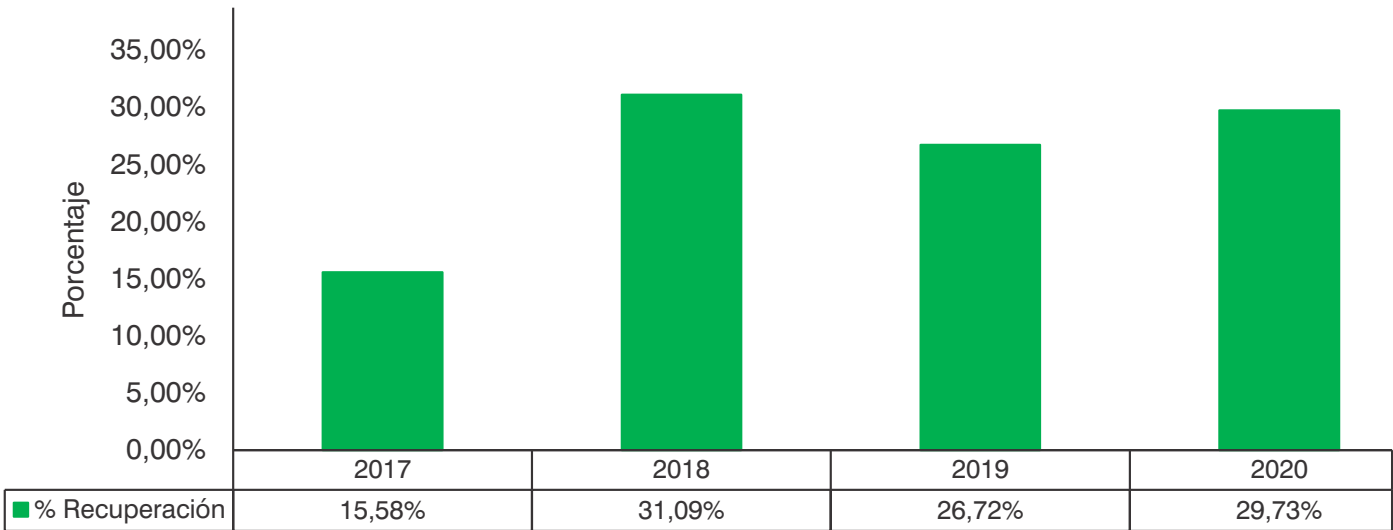
Para el año 2020 se recuperó un 29%, sobre el total de cartera castigada finalizando este año con un saldo de 5.807 millones, es importante resaltar que este año, pese a la situación que se generó como efecto de la Pandemia Covid-19 no se efectuó castigo de cartera, y se ofrecieron todos los mecanismos posibles para realizar una recuperación comercial de los créditos más deteriorados.

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, se ha continuado con la oferta por un plazo máximo de 6 meses. Esta estrategia permitió que nuestros abogados pudieran contactar más fácilmente a los asociados que se encontraban en este estado y se pudo hacer un proceso de negociación mucho más ágil, en beneficio de todas las partes.

Gráfica 100  
**Índice de recuperación mensual cartera castigada**  
 2017 - 2020



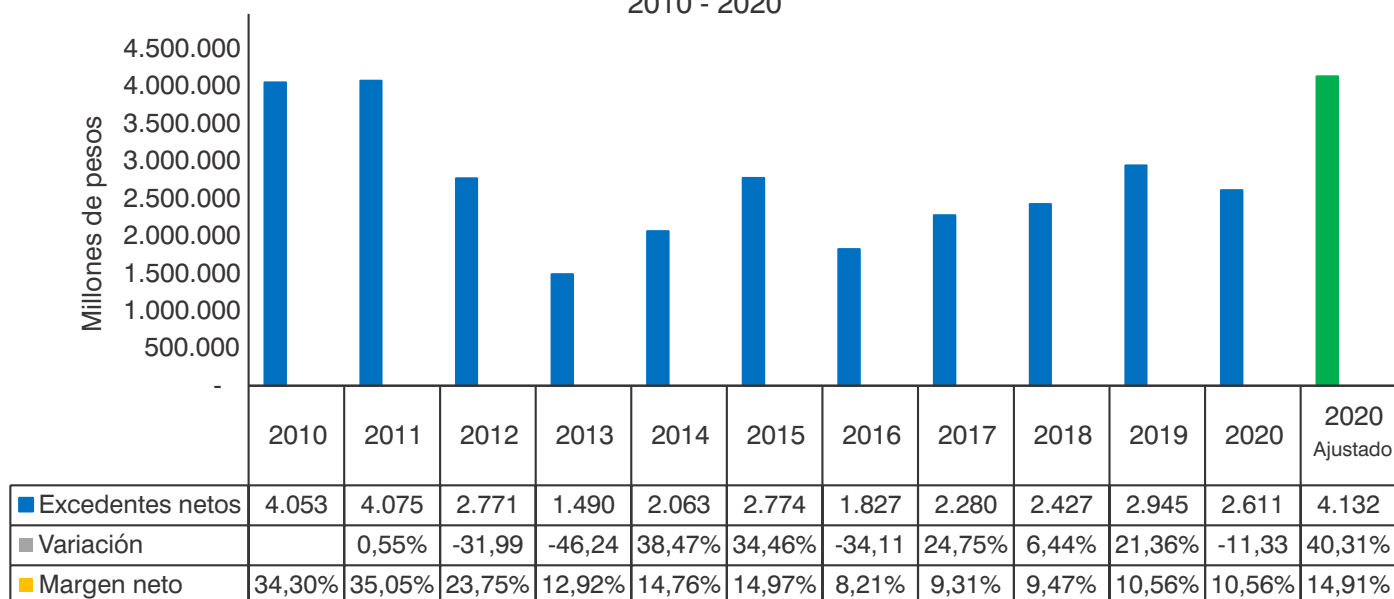
Gráfica 101  
**Porcentaje de recuperación anual**  
 2017 - 2020



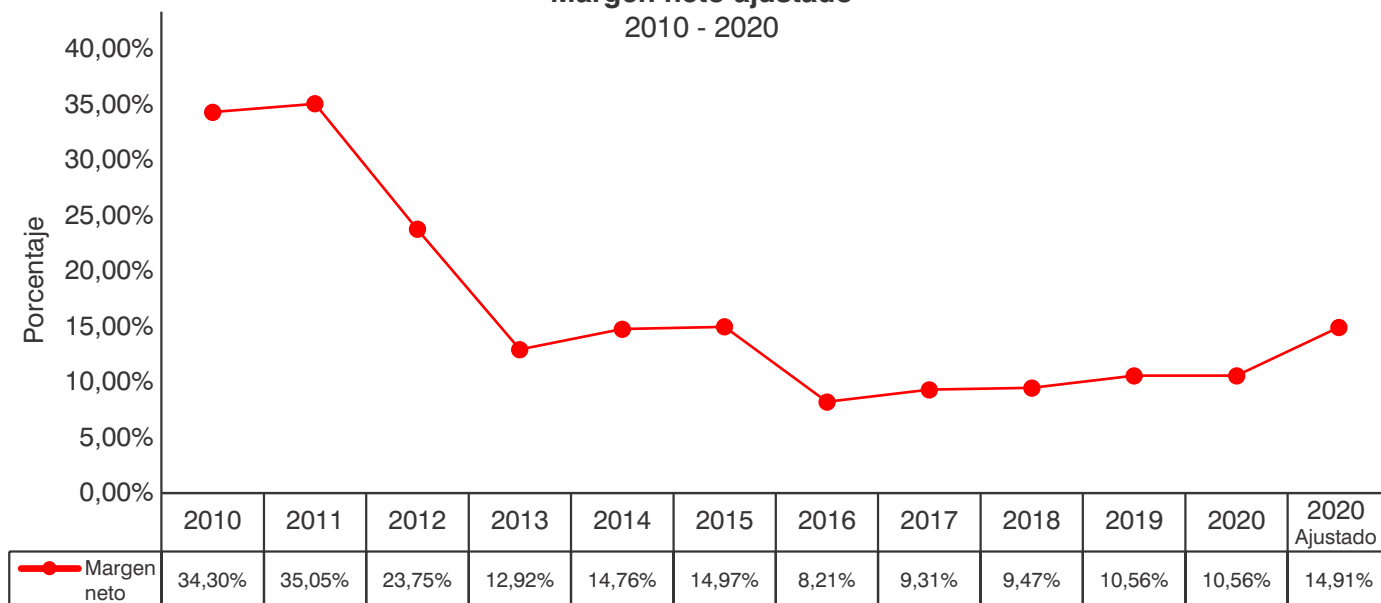
## EXCEDENTES NETOS

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 2020, se alcanzaron unos excedentes de \$2.611 millones teniendo un decrecimiento del 11,33% comparado con el año anterior, al realizar el ajuste y sumarle a este valor los \$1.521 millones entregados a los asociados hubiéramos obtenido un excedente neto \$4.133 millones, representando esto un incremento del 40.31% frente al año 2019, siendo además un valor superior al presupuestado desde principio de año para este 2020

Gráfica 102  
Excedente neto ajustado  
2010 - 2020



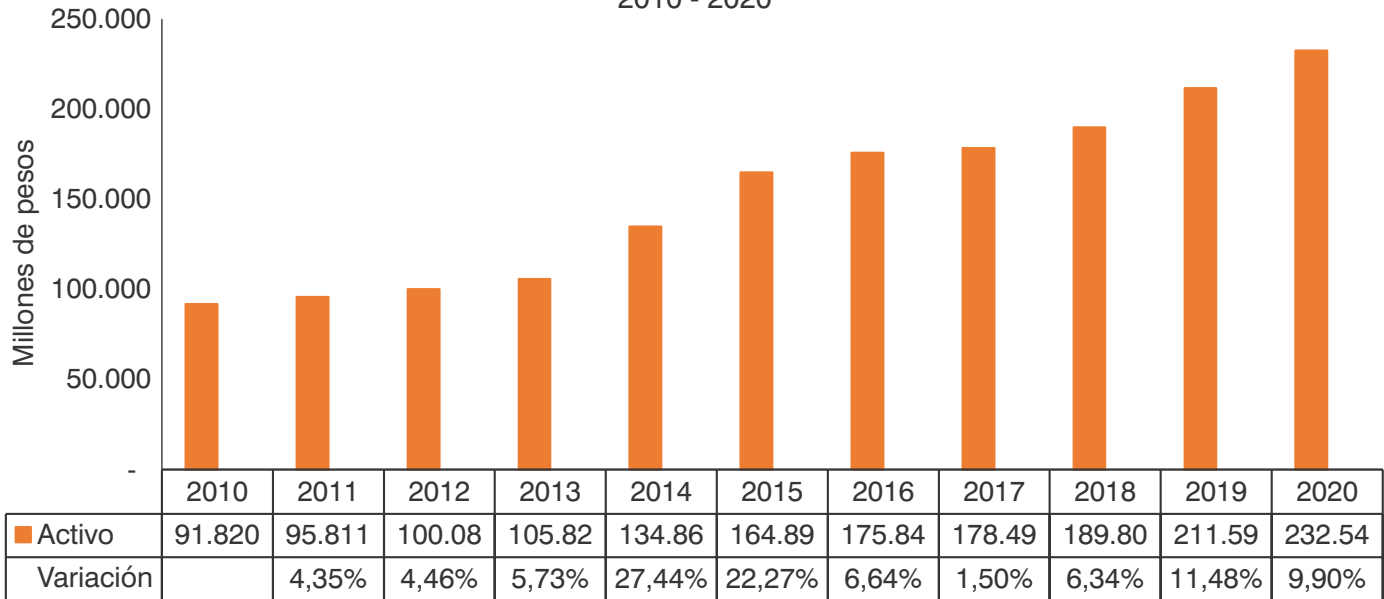
Gráfica 103  
Margen neto ajustado  
2010 - 2020



## ACTIVOS

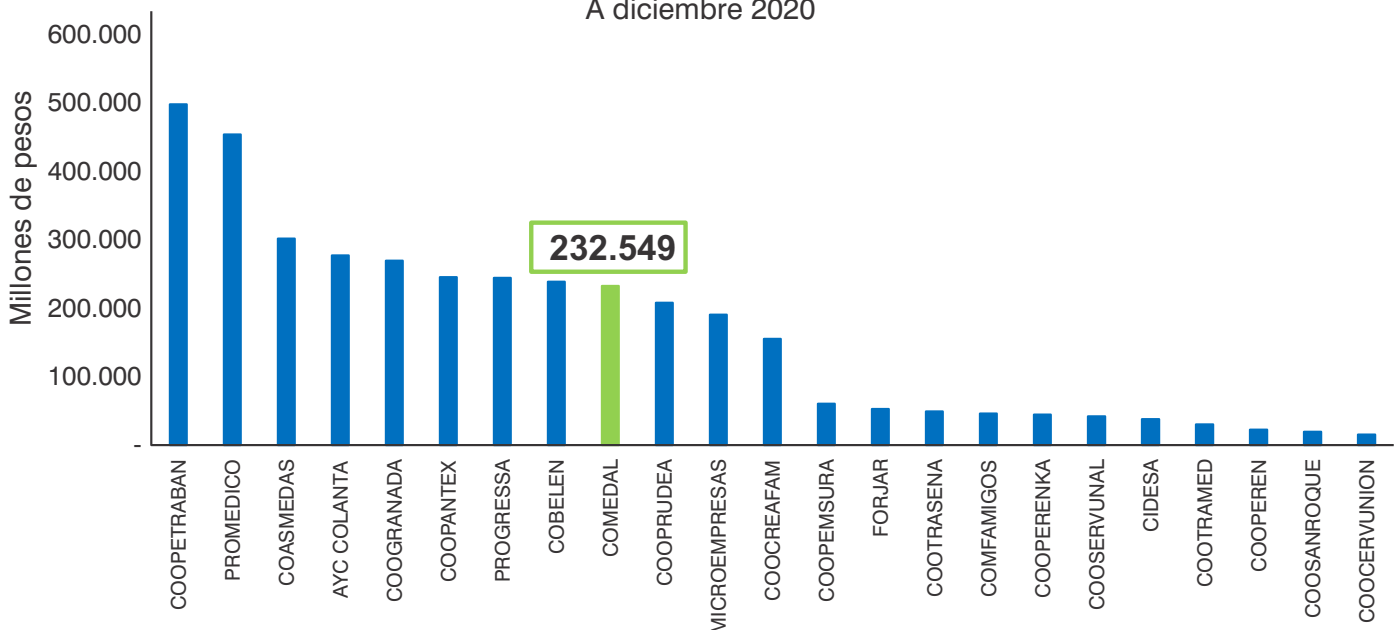
Los activos totales ascendieron a \$232.549 millones, con un incremento del 9,90% comparado con el año anterior. El rubro principal, es la cartera de crédito con una participación del 89,40% y el 10,60% restante quedó compuesto por disponible, inversiones, activos fijos y cuentas por cobrar.

Gráfica 104  
Activos  
2010 - 2020



Anexamos el comparativo de activos con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Gráfica 105  
Comparativo activos con algunas entidades del sector solidario  
(Supersolidaria)  
A diciembre 2020

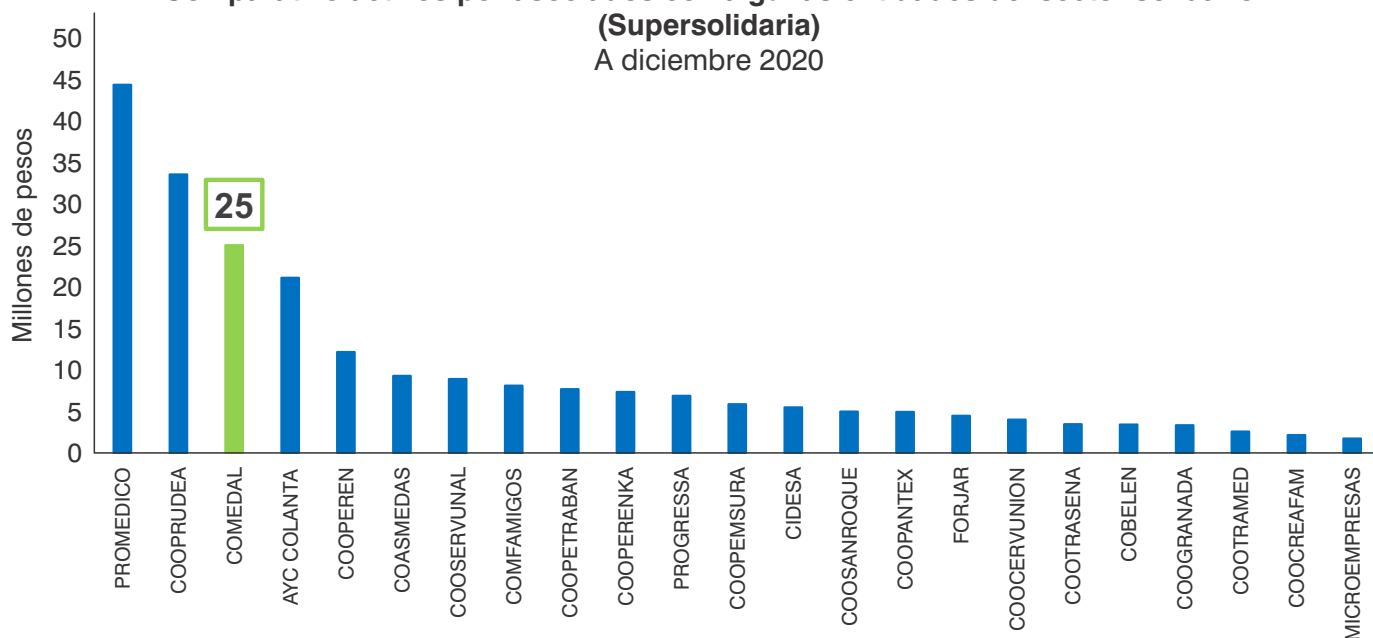


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de activos por asociados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Gráfica 106

**Comparativo activos por asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)**  
A diciembre 2020

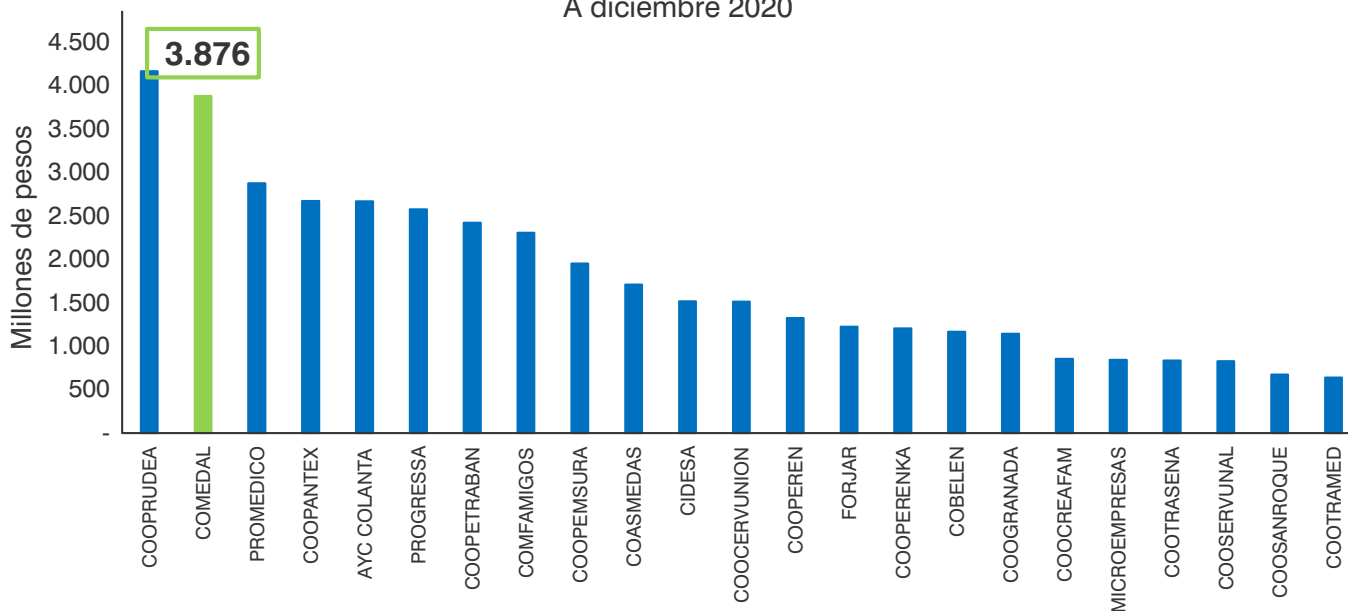


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de activos por empleados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Gráfica 107

**Comparativo activos por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria)**  
A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

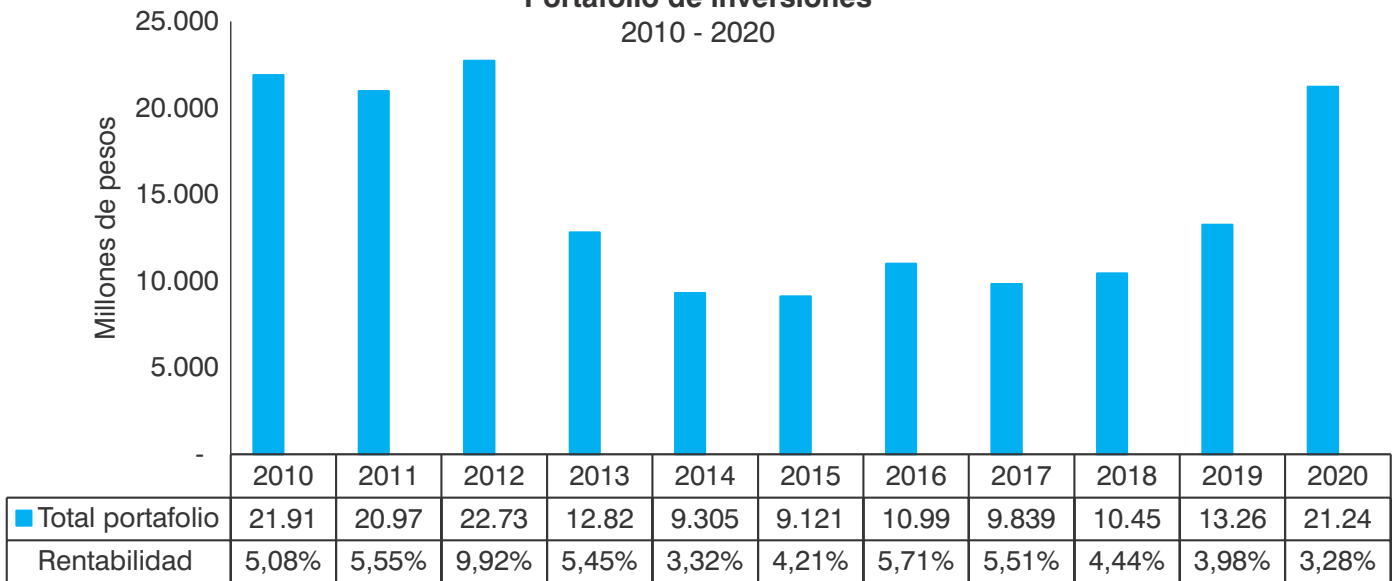


## Portafolio de inversiones

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 \$21.241 millones, un aumento del 60,2%, comparado con el año anterior.

El portafolio de inversiones generó una rentabilidad del 3,28% E.A.

Gráfica 108  
Portafolio de inversiones  
2010 - 2020

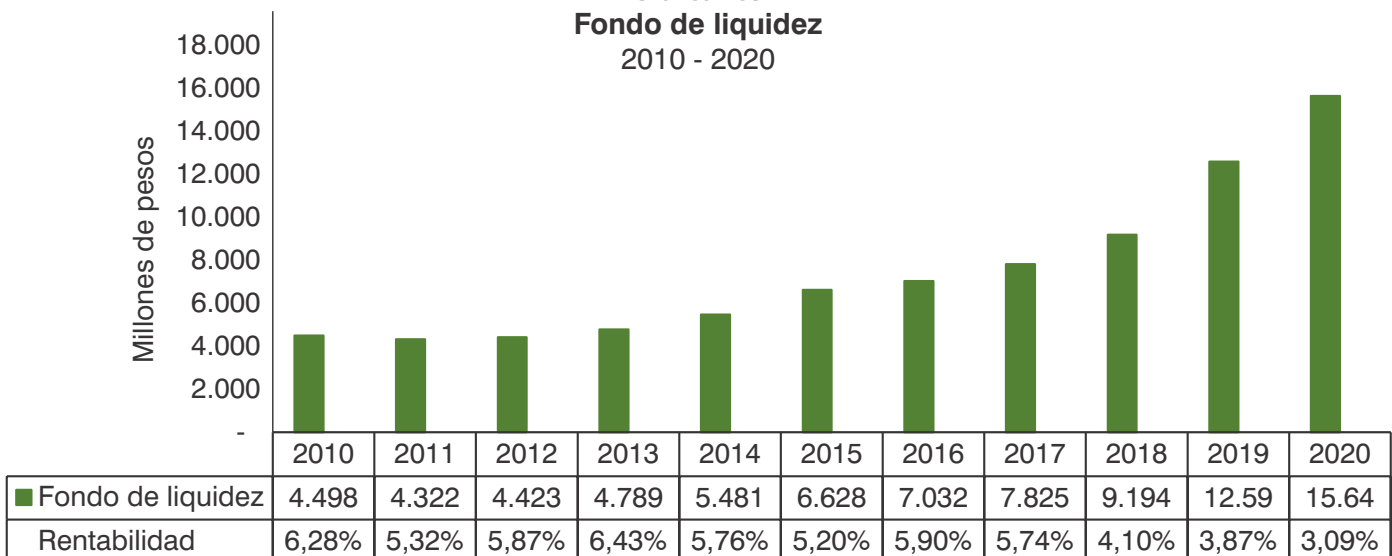


- Fondo de liquidez

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 2020 el fondo de liquidez cerró con un valor de \$15.643 millones, un crecimiento del 24,2% con respecto al año anterior. El incremento de este fondo se dio por el crecimiento de las captaciones.

El portafolio se encuentra 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 3,09% E.A.

Gráfica 109  
Fondo de liquidez  
2010 - 2020



- Inversiones temporales

El portafolio de inversiones temporales finalizó en un monto por valor de \$4.693 millones, tuvo una rentabilidad del 3,87% para el año 2020. Esto obedeció principalmente por adquisición de obligaciones financieras para tener mayor liquidez previendo una posible salida de recursos por la Pandemia, los cuales fueron depositados en este rubro de inversión.

**Gráfica 110**  
**Inversiones temporales**  
2010 - 2020

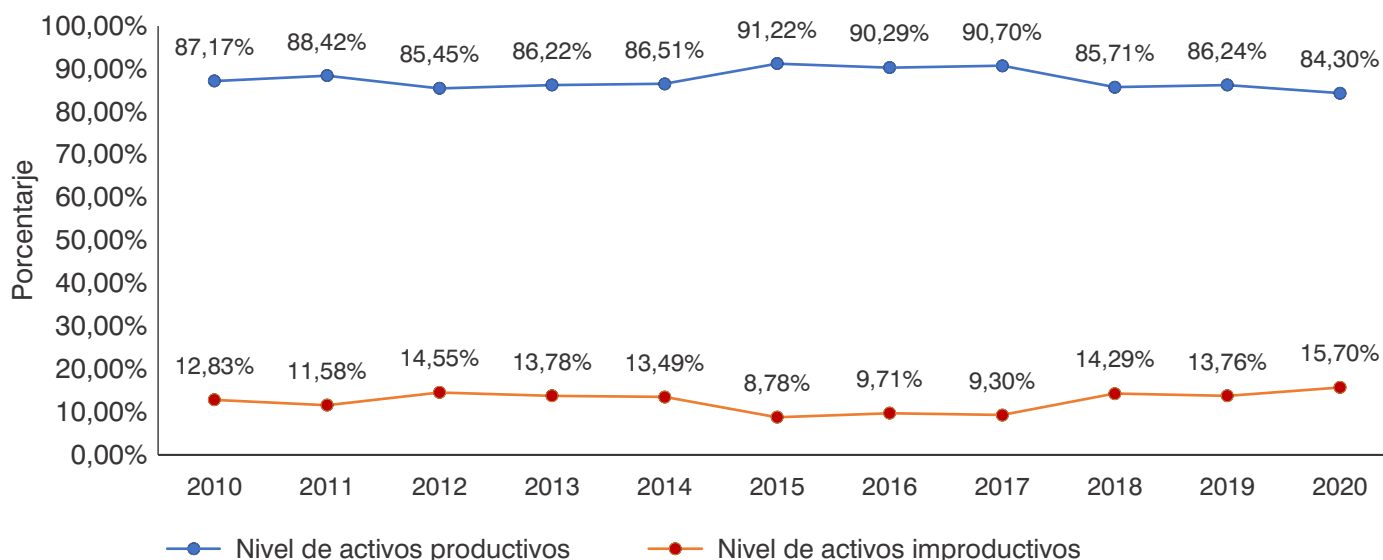


### Nivel de activos productivos e improductivos

Los activos productivos están conformados por cartera en calificación A y B, cuentas de ahorros y las inversiones. A diciembre de 2020 este indicador terminó en 84,30%.

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 15,70%, lo que representó un aumento de 1.94% respecto al año anterior.

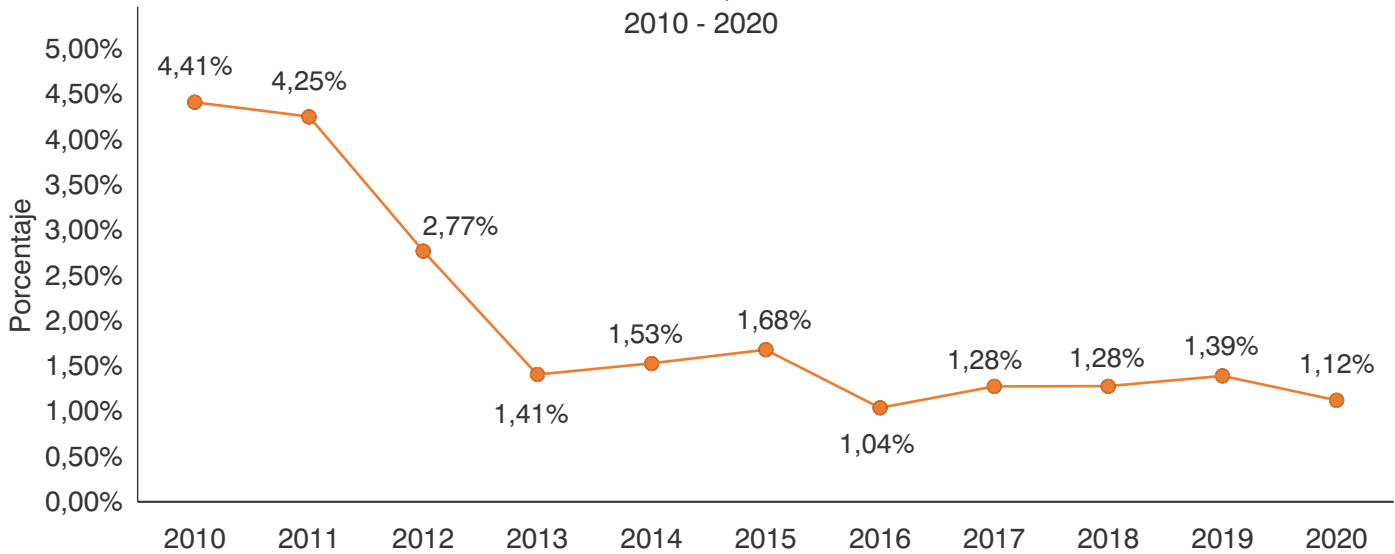
**Gráfica 111**  
**Nivel de activos productivos e improductivos sobre activo total**  
2010 - 2020



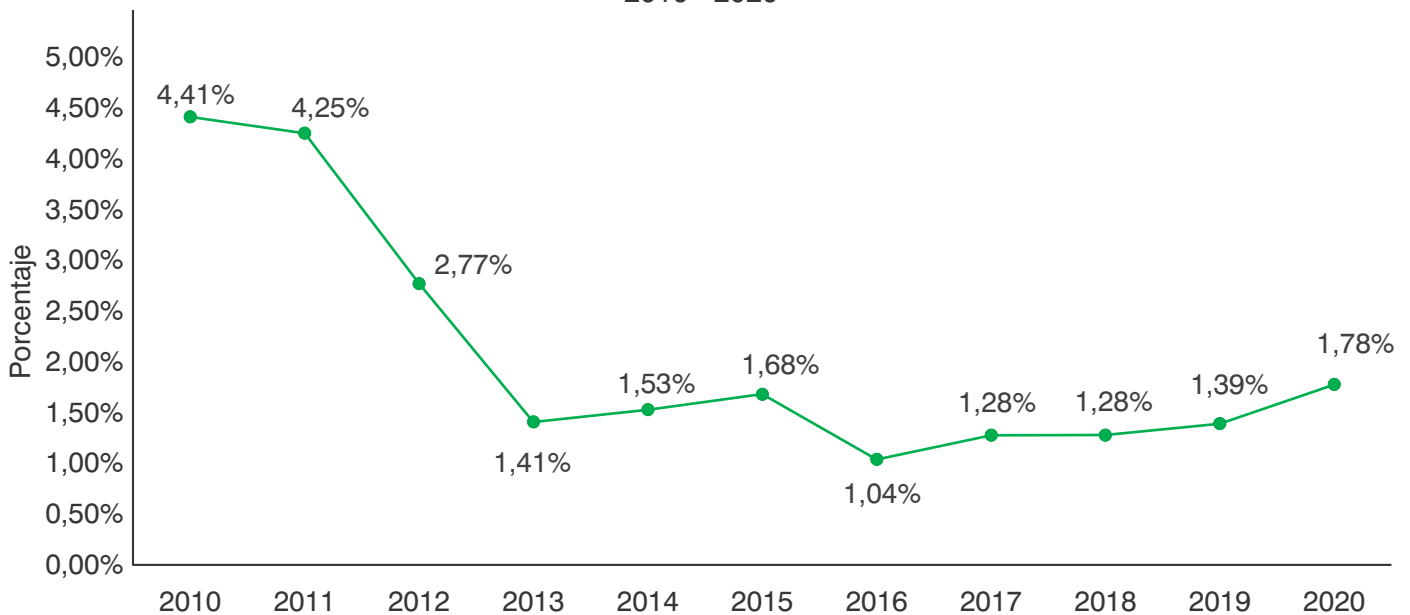
## Rentabilidad del activo

Permite medir la eficiencia con la que se invierten los recursos disponibles para generar excedentes. Para el año 2020 cerró en 1,12%, sin los alivios otorgados por la Pandemia esta rentabilidad hubiera quedado en 1,78%, siendo la mejor de los últimos 8 años.

Gráfica 112  
**Rentabilidad del activo**  
Excedente / Activo  
2010 - 2020



Gráfica 113  
**Rentabilidad del activo ajustada**  
2010 - 2020

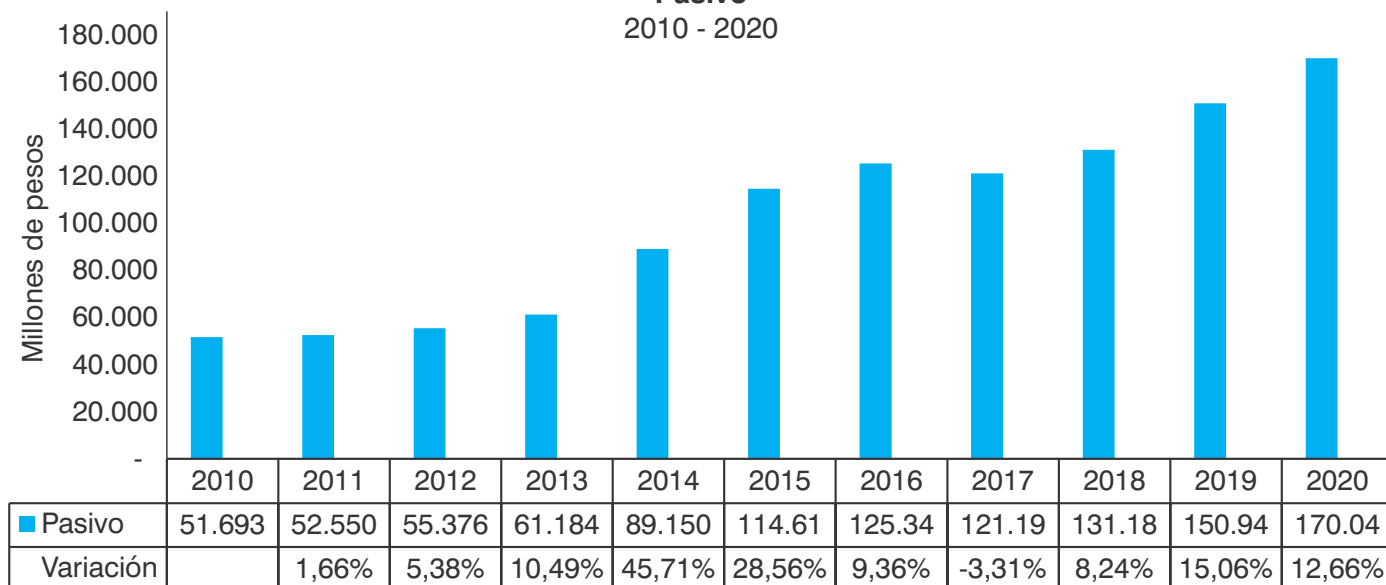




## PASIVO

Los pasivos totales ascendieron a \$170.047 millones, donde las captaciones participan con un 89,15% y el 10,85% restante quedó representado en cuentas por pagar y los fondos sociales. El pasivo tuvo un aumento del 12,66% con respecto al año anterior, impulsado principalmente por las captaciones.

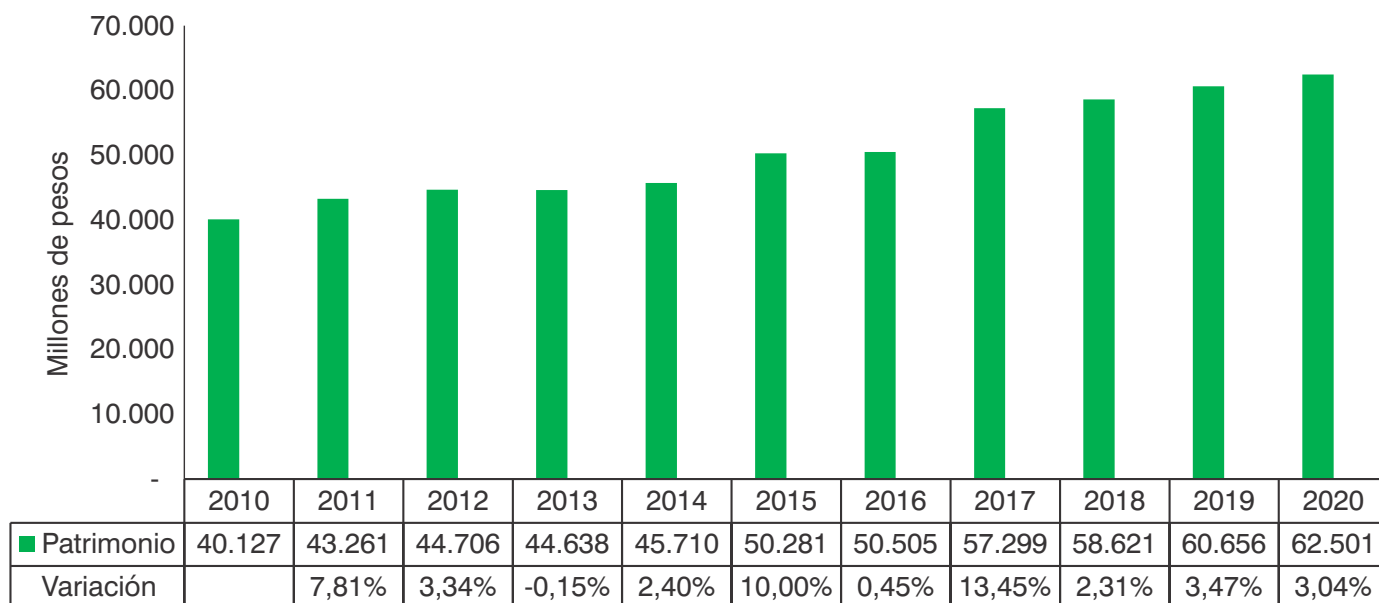
Gráfica 114  
Pasivo  
2010 - 2020



## PATRIMONIO

El patrimonio a 2020 terminó en \$62.501 millones, con un crecimiento del 3,04% comparado con el año anterior.

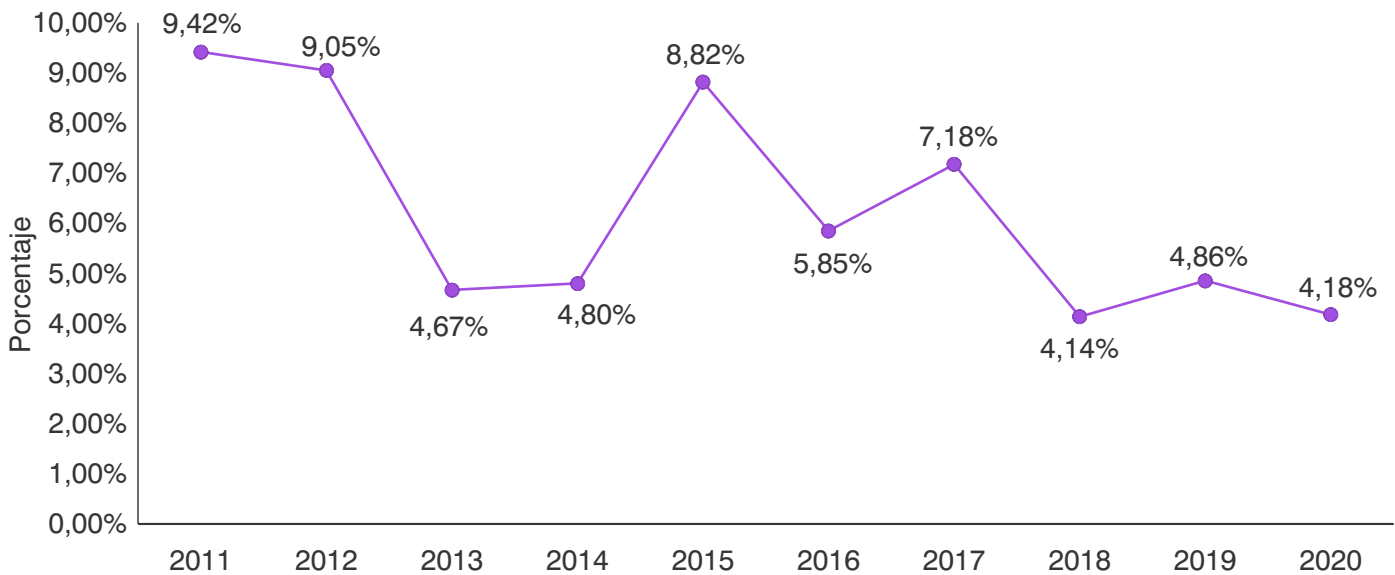
Gráfica 115  
Patrimonio  
2010 - 2020



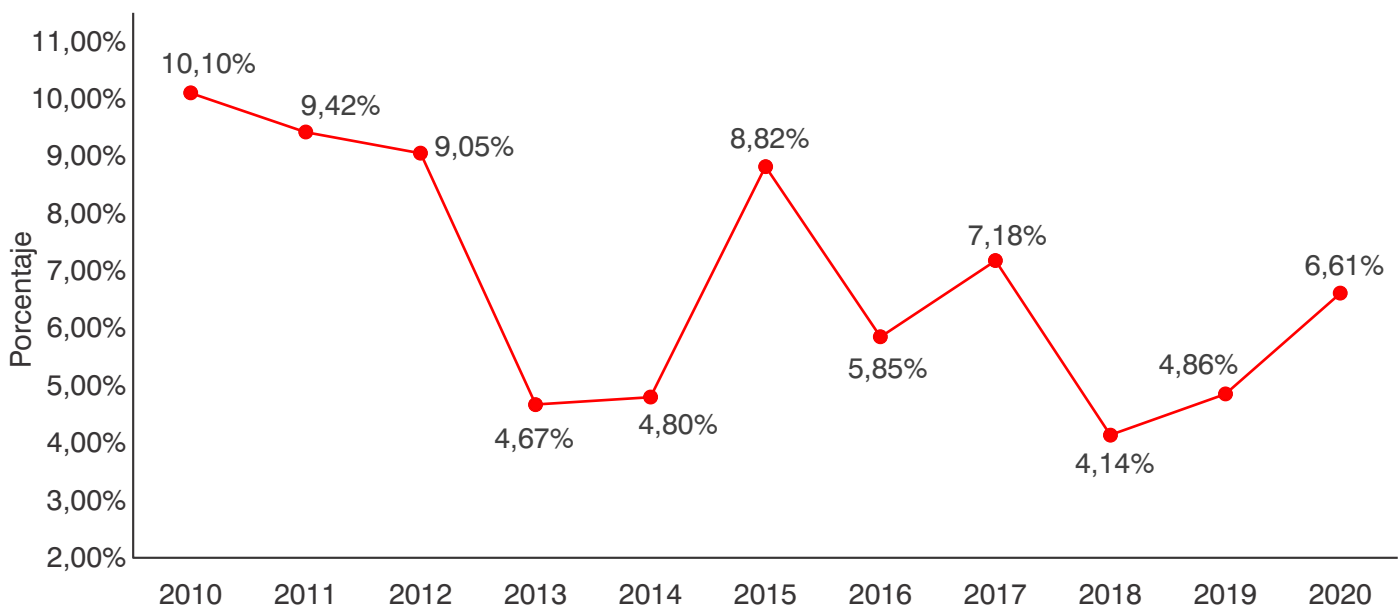
## Rentabilidad del patrimonio

Mide la capacidad de generar excedentes con los recursos que invierten los asociados en la Cooperativa. Para el cierre del año 2020, teniendo en cuenta los excedentes sin dar alivios a los asociados la rentabilidad del patrimonio hubiera aumentado, pasando de 4.18% a 6.61%

Gráfica 116  
Rentabilidad del patrimonio  
2011 - 2020



Gráfica 117  
Rentabilidad del patrimonio ajustada  
2010 - 2020

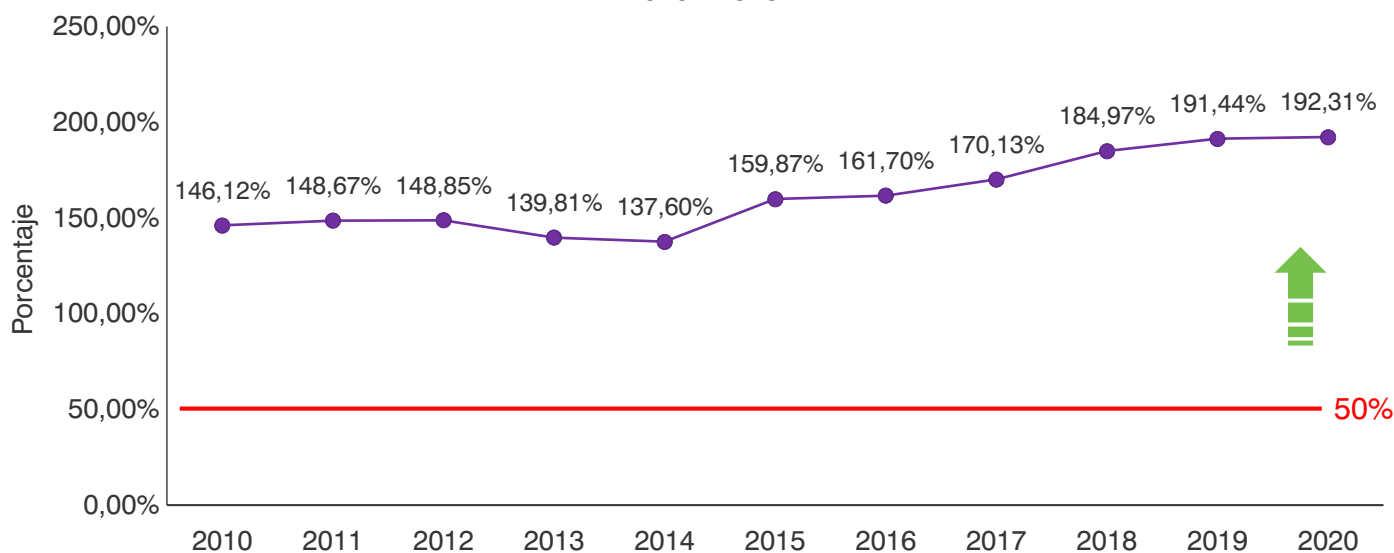


## Quebranto patrimonial

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 2020 el indicador estuvo en un 192,31%, siendo la cifra más alta de los últimos 11 años.

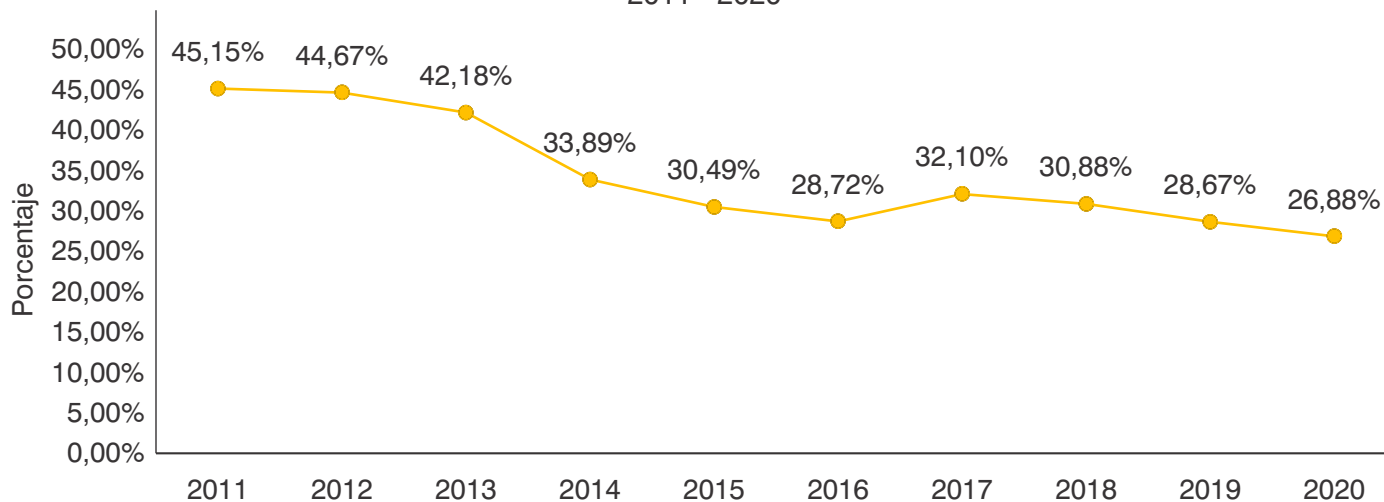
Gráfica 118  
**Quebranto patrimonial**  
Patrimonio / Aportes  
2010 - 2020



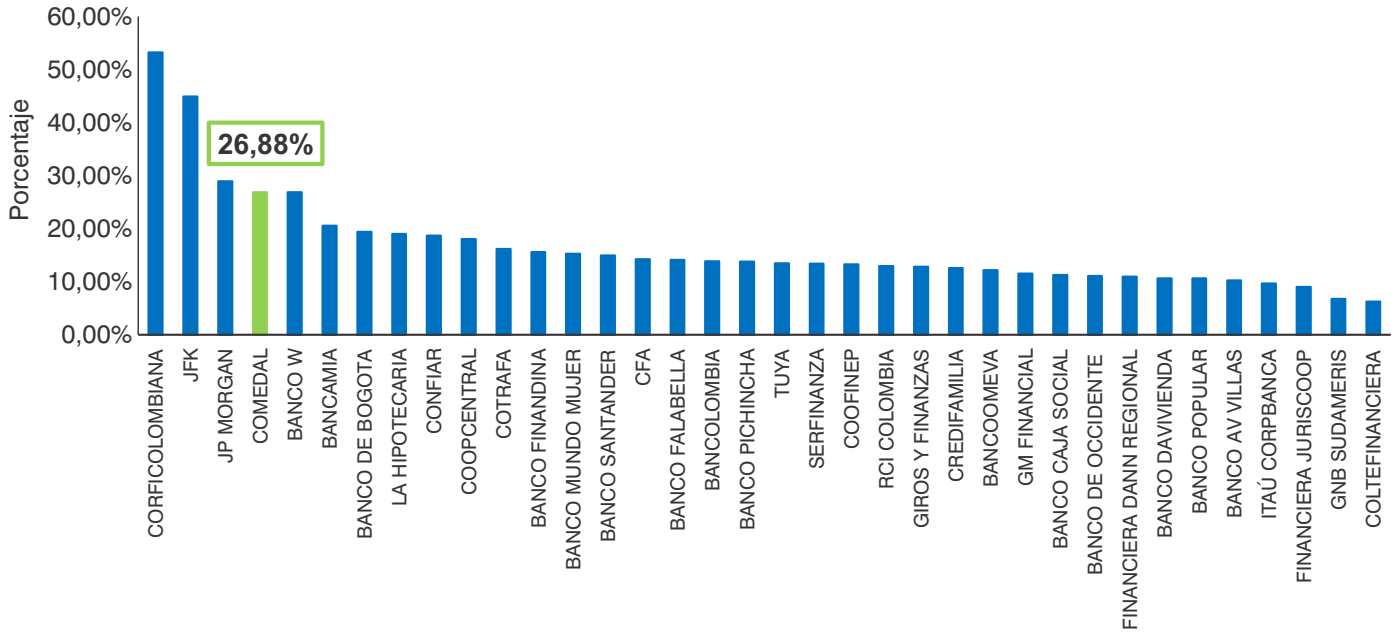
## Índice de propiedad

El índice de propiedad representa el porcentaje de participación de los recursos propios, es decir, el patrimonio sobre el activo. En el 2020 este indicador estuvo en un 26,88%.

Gráfica 119  
**Índice de propiedad**  
Patrimonio / Activo  
2011 - 2020

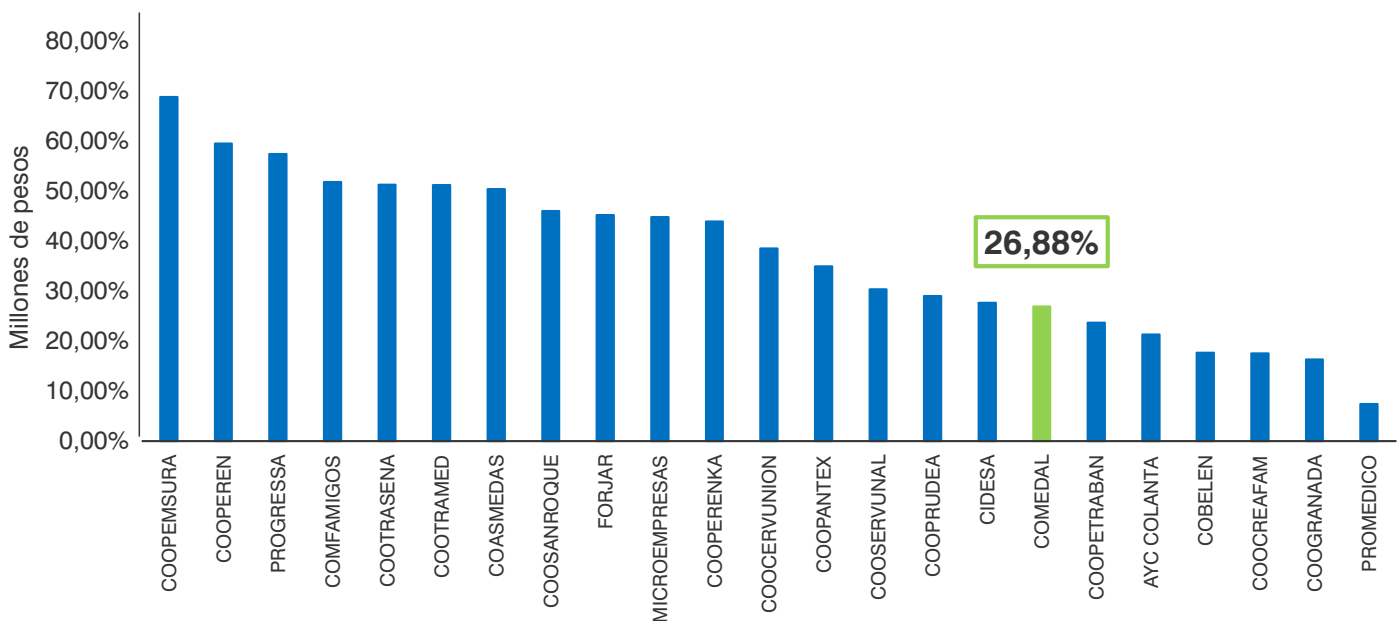


Gráfica 120  
**Comparativo de índice de propiedad  
 COMEDAL vs establecimientos de crédito  
 (Superfinanciera)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERFINANCIERA

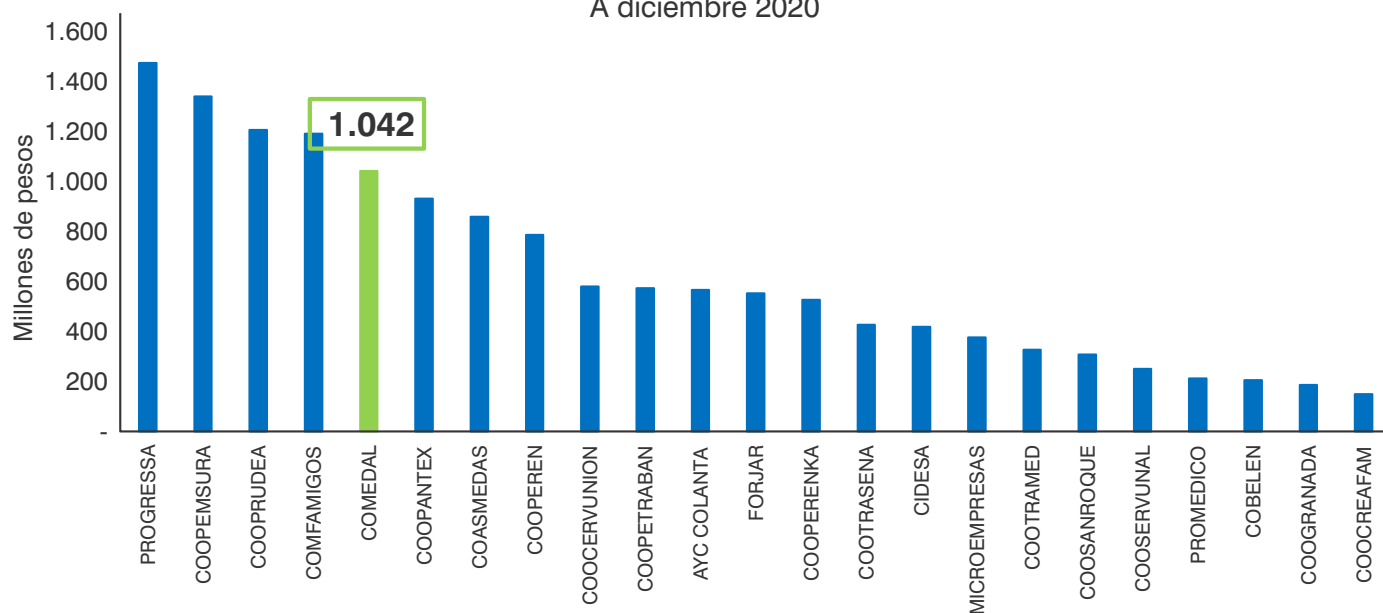
Gráfica 121  
**Comparativo Patrimonio/Activo con algunas entidades del sector solidario  
 (Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de patrimonio por empleados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

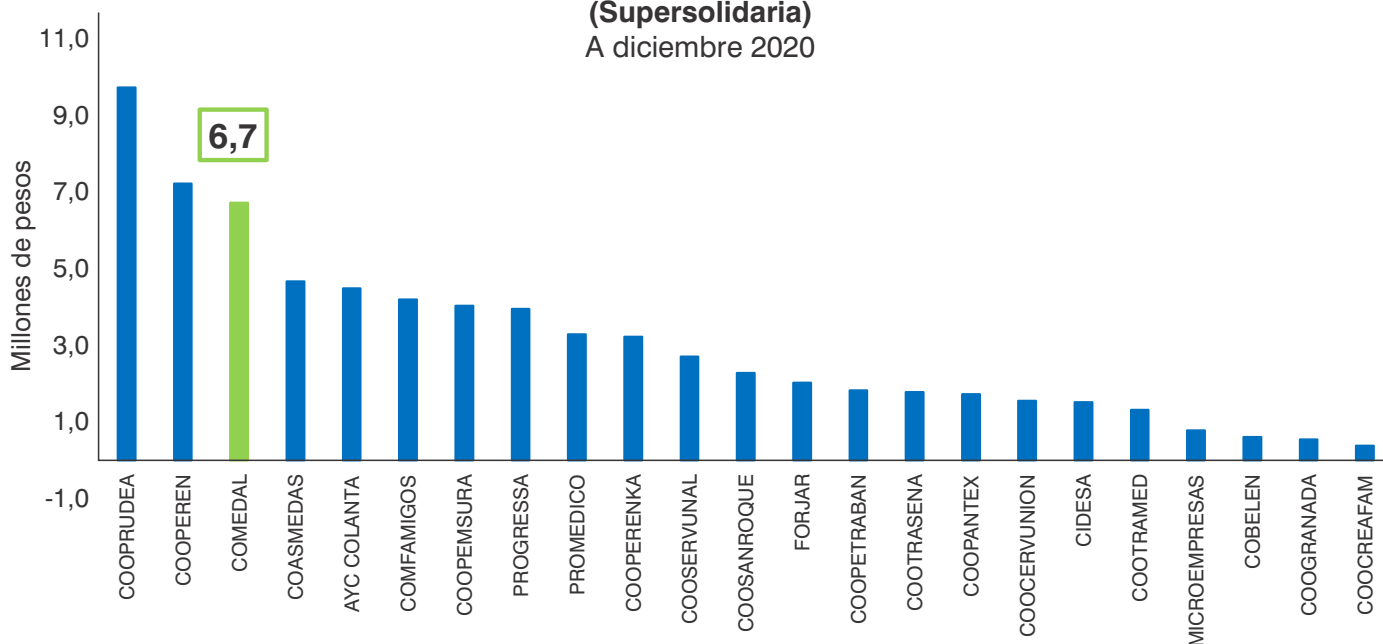
**Gráfica 122**  
**Comparativo Patrimonio/Empleados con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

Anexamos el comparativo de patrimonio por asociados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 123**  
**Comparativo Patrimonio/Asociados con algunas entidades del sector solidario**  
**(Supersolidaria)**  
 A diciembre 2020



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

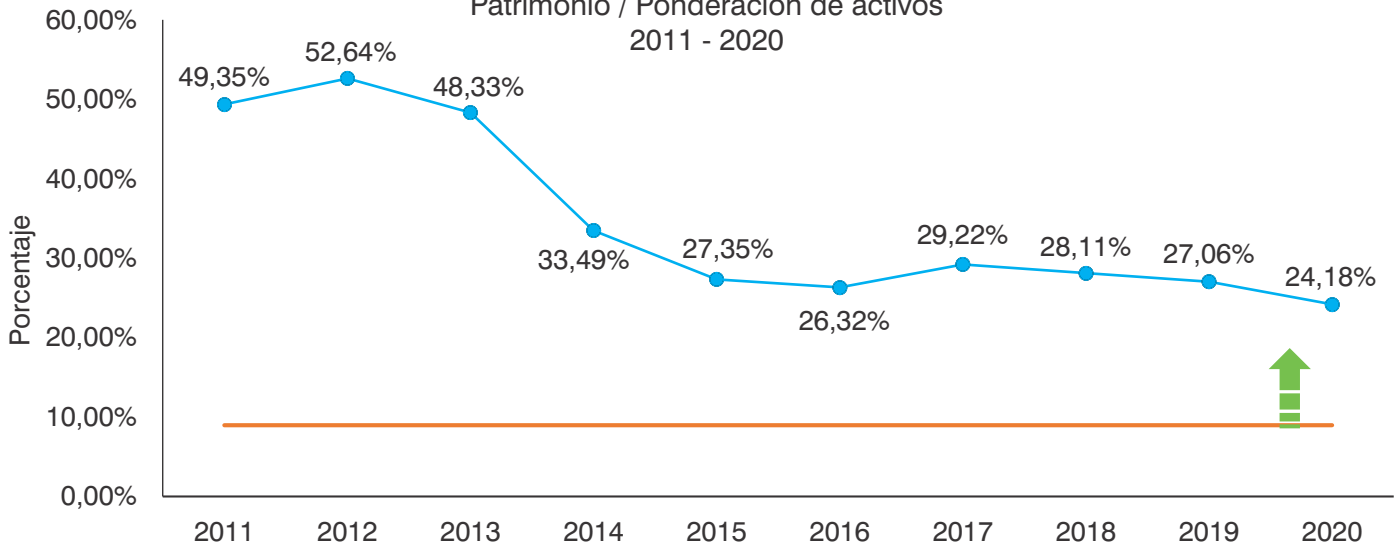
## Relación de solvencia

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 2020 el indicador fue del 24.18%.

Gráfica 124

### Relación de solvencia

Patrimonio / Ponderación de activos  
2011 - 2020



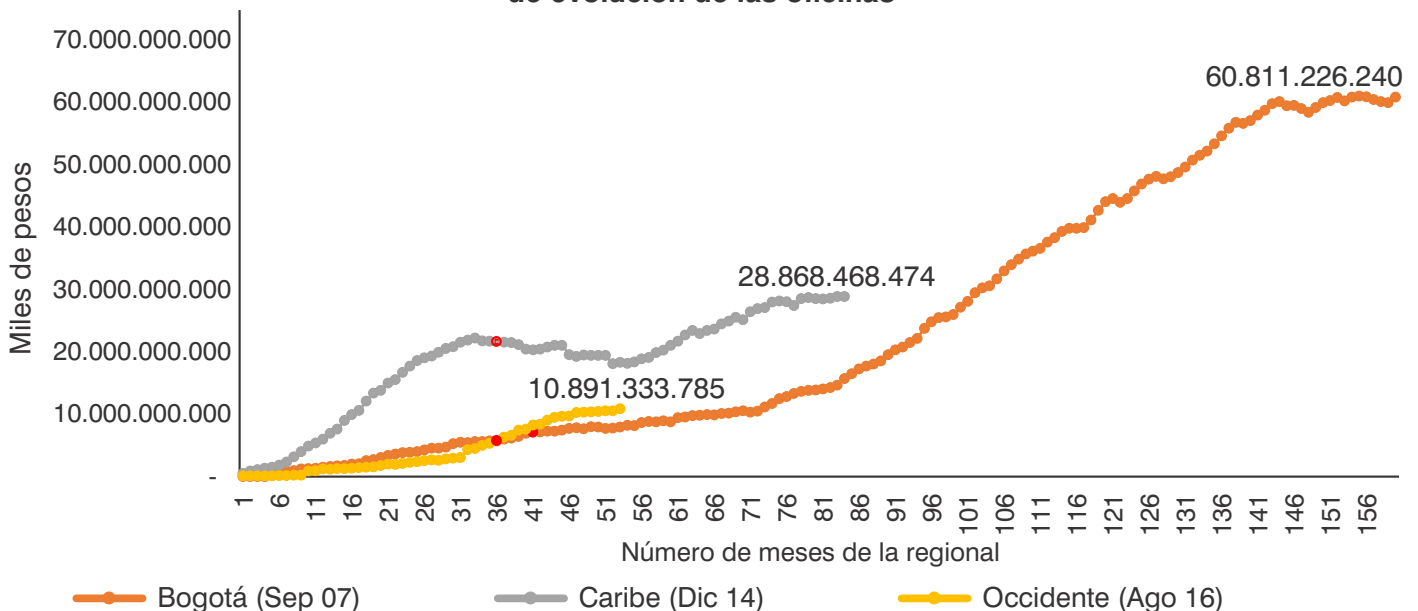
## INFORME POR REGIONES

### Cartera

Actualmente la cartera presentó una tendencia de crecimiento continuo en las zonas donde se han aperturado nuevas oficinas, en Antioquia el comportamiento ha sido estable durante los últimos años. Al cierre del año 2020 la cartera obtuvo una participación del 51,63%, Bogotá 29,25%, Caribe 13,89% y Occidente 5,24%.

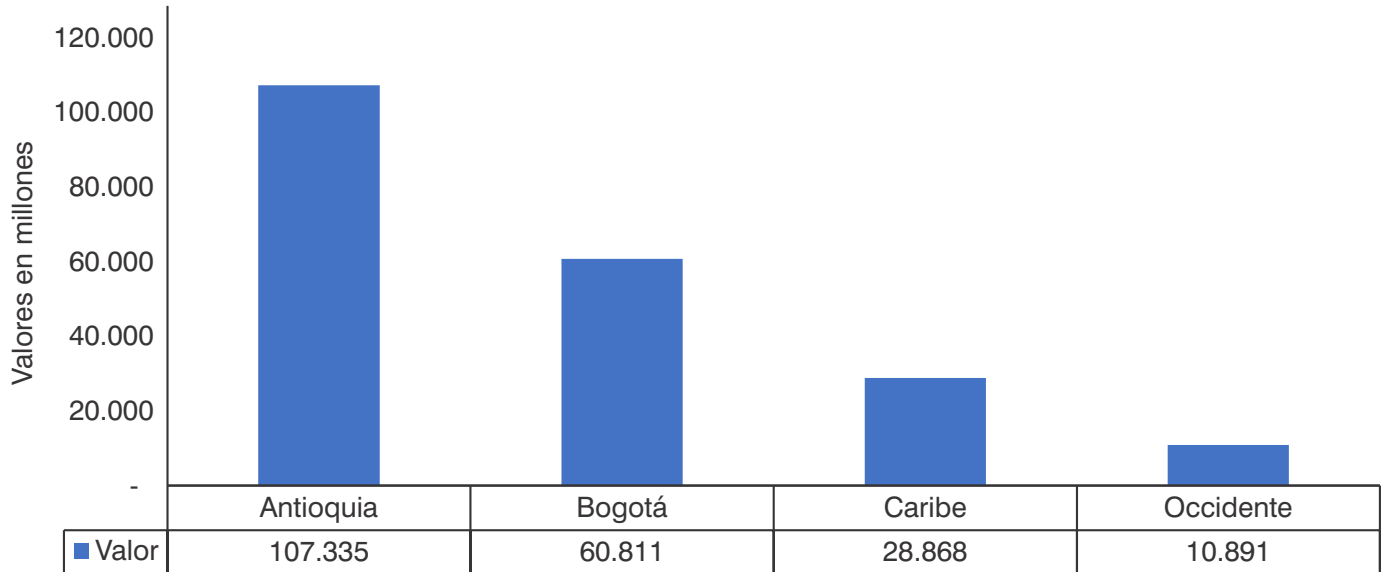
Gráfica 125

### Cartera por regiones de acuerdo al número de meses de evolución de las oficinas

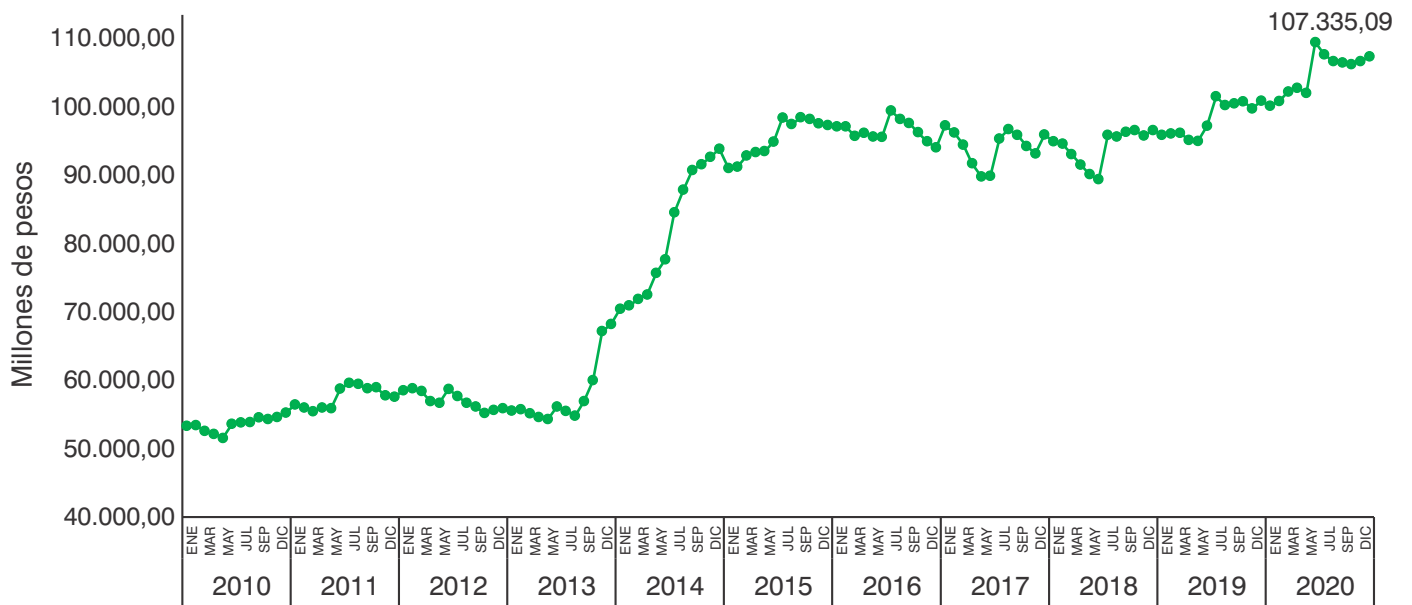


A continuación se detallan los saldos de cartera de cada una de las regiones a diciembre de 2020

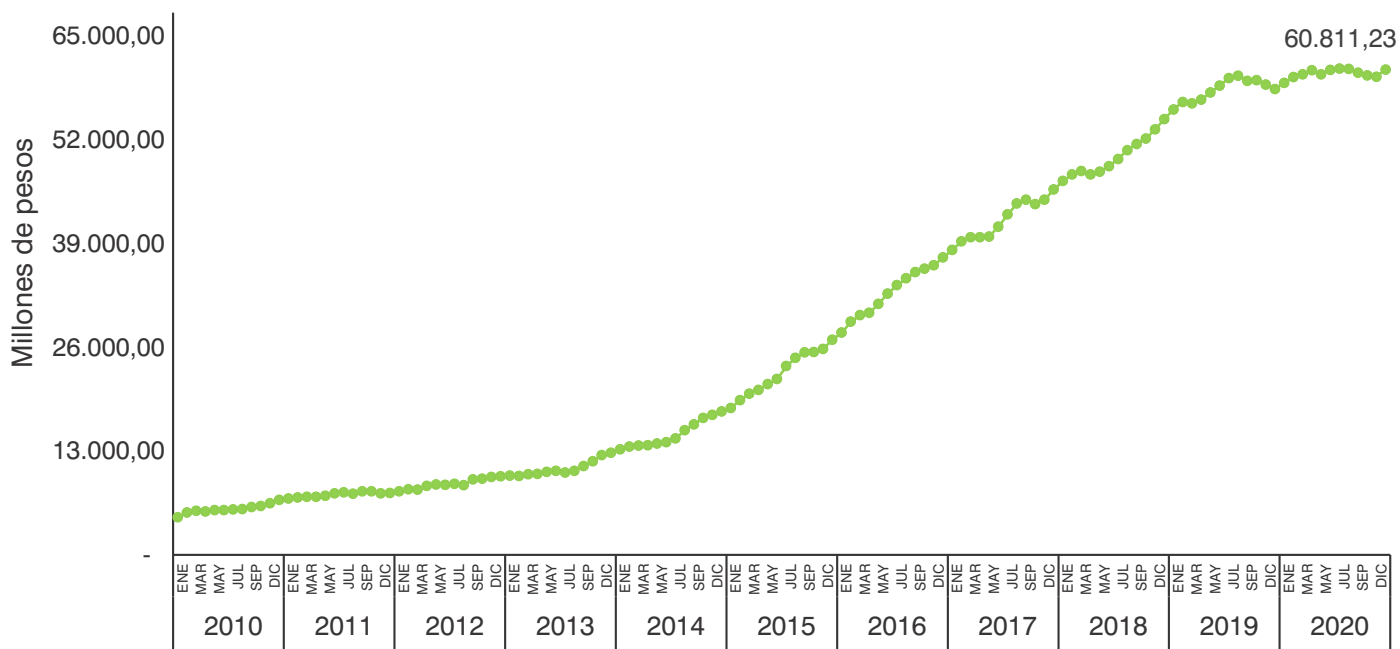
**Gráfica 126**  
**Saldo de cartera por regiones**  
2020



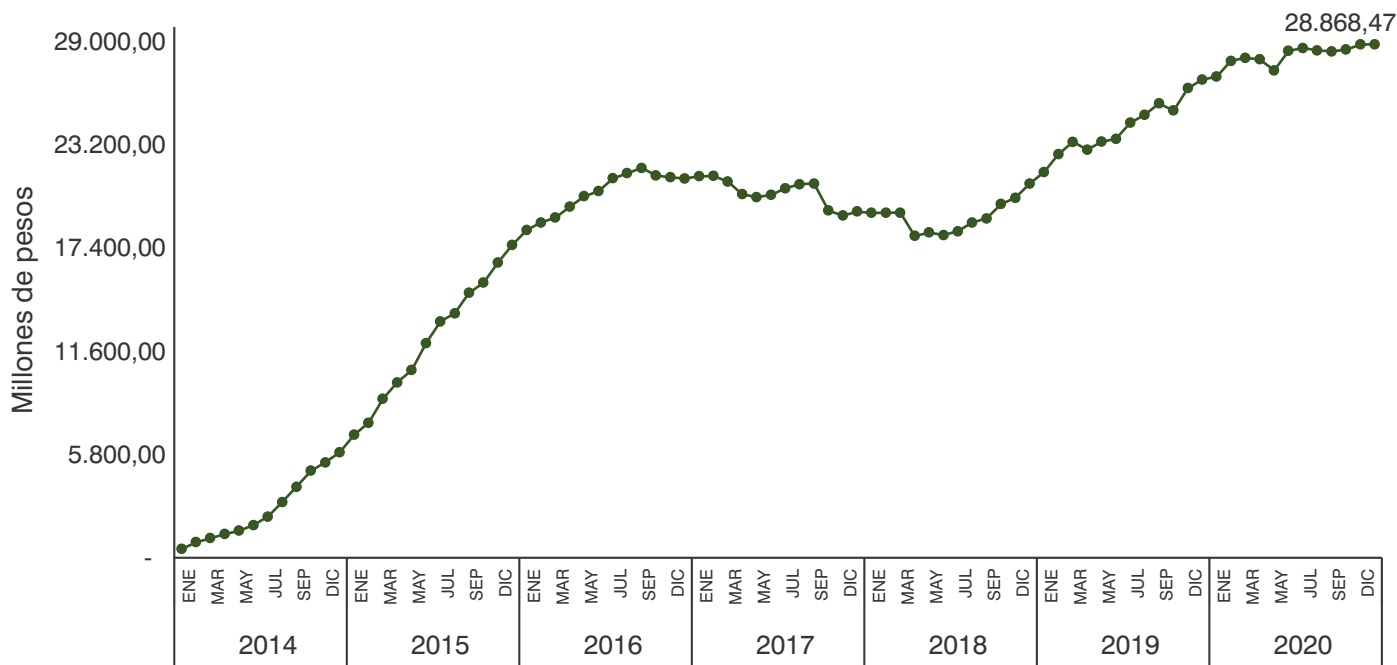
**Gráfica 127**  
**Cartera región Antioquia**  
2010 - 2020



Gráfica 128  
**Cartera región Bogotá**  
 2010 - 2020

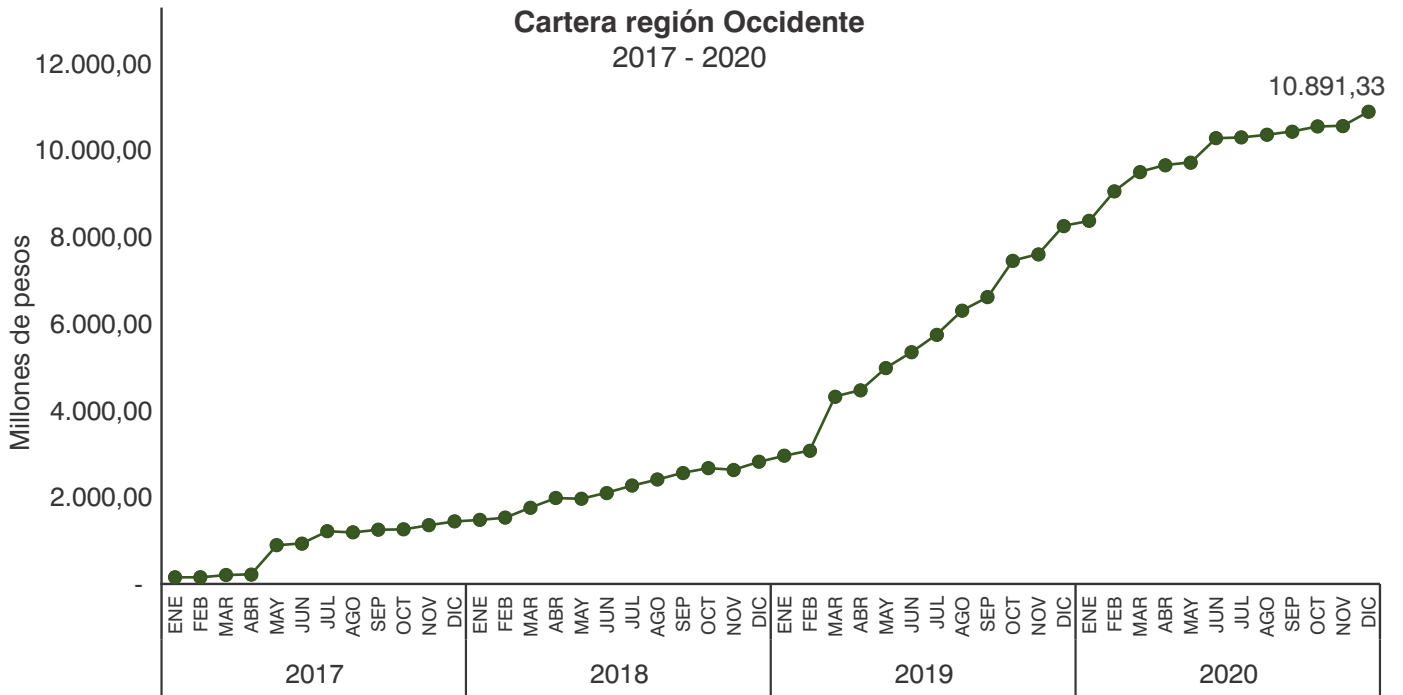


Gráfica 129  
**Cartera región Caribe**  
 2014 - 2020





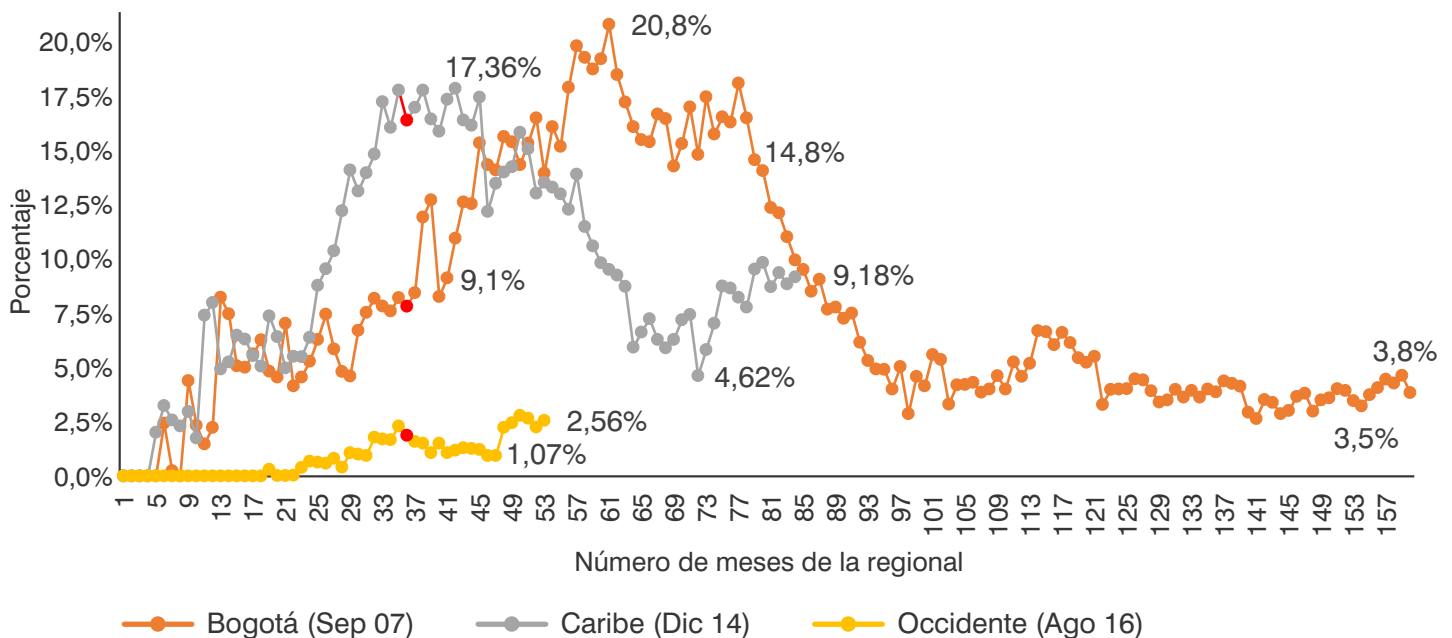
Gráfica 130  
**Cartera región Occidente**  
 2017 - 2020



### Morosidad por regiones

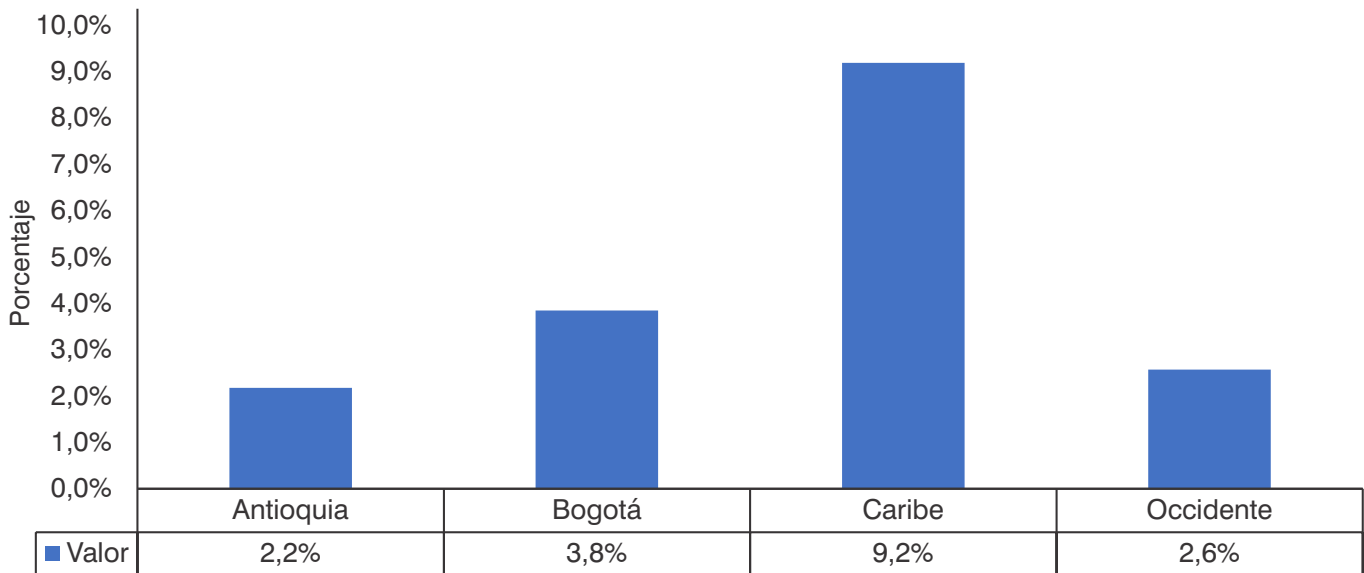
La calidad de la cartera ha presentado variaciones significativas durante los últimos años, principalmente en las zonas de Bogotá y Caribe; Antioquia ha sido una región con unos índices de mora bajos y sin mucha volatilidad, de igual forma la región Occidente ha presentado un comportamiento estable. Al cierre del año 2020 todas las regiones contaron con un indicador de calidad de la cartera bajo comparado con el sector, que fue producto de los ajustes en las políticas de crédito y nuevas estrategias de recuperación de cartera.

Gráfica 131  
**Indicador de mora por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas**

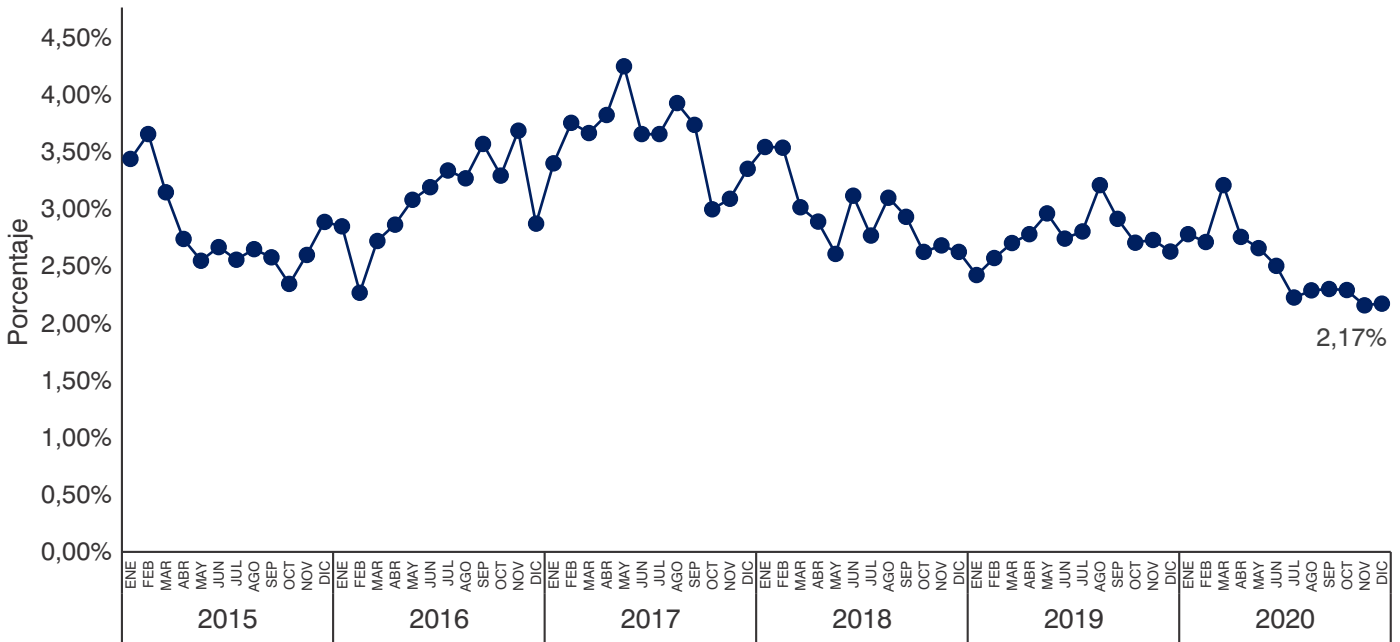


A continuación se detalla el indicador de morosidad de cada una de las regiones a diciembre de 2020

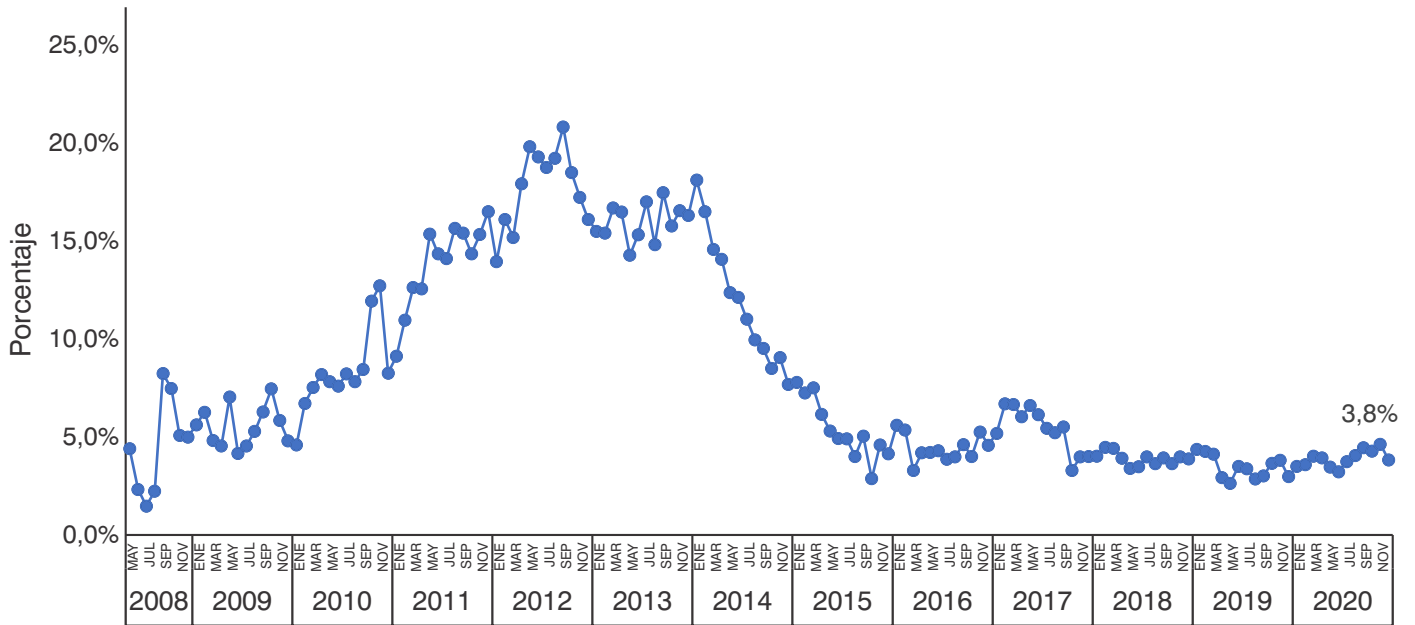
Gráfica 132  
Indicador de mora por regiones  
2020



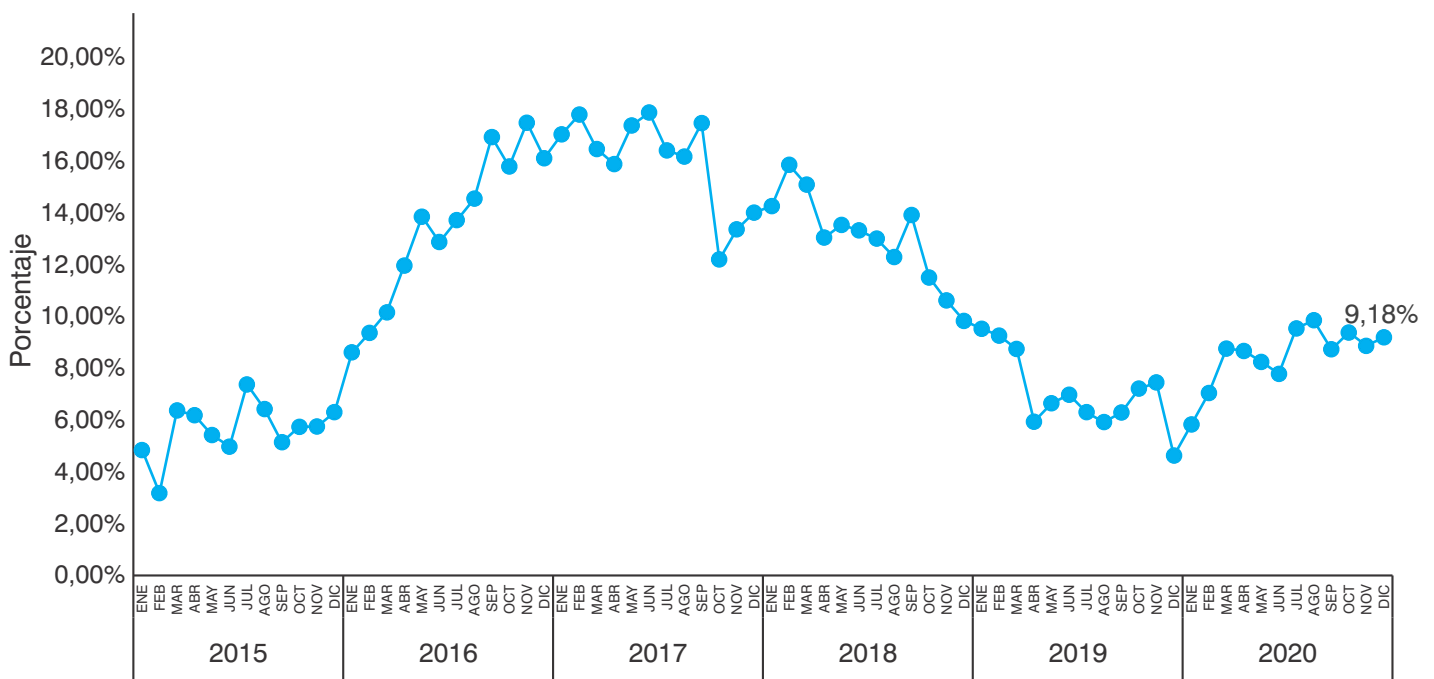
Gráfica 133  
Índice de morosidad región Antioquia  
2015 - 2020



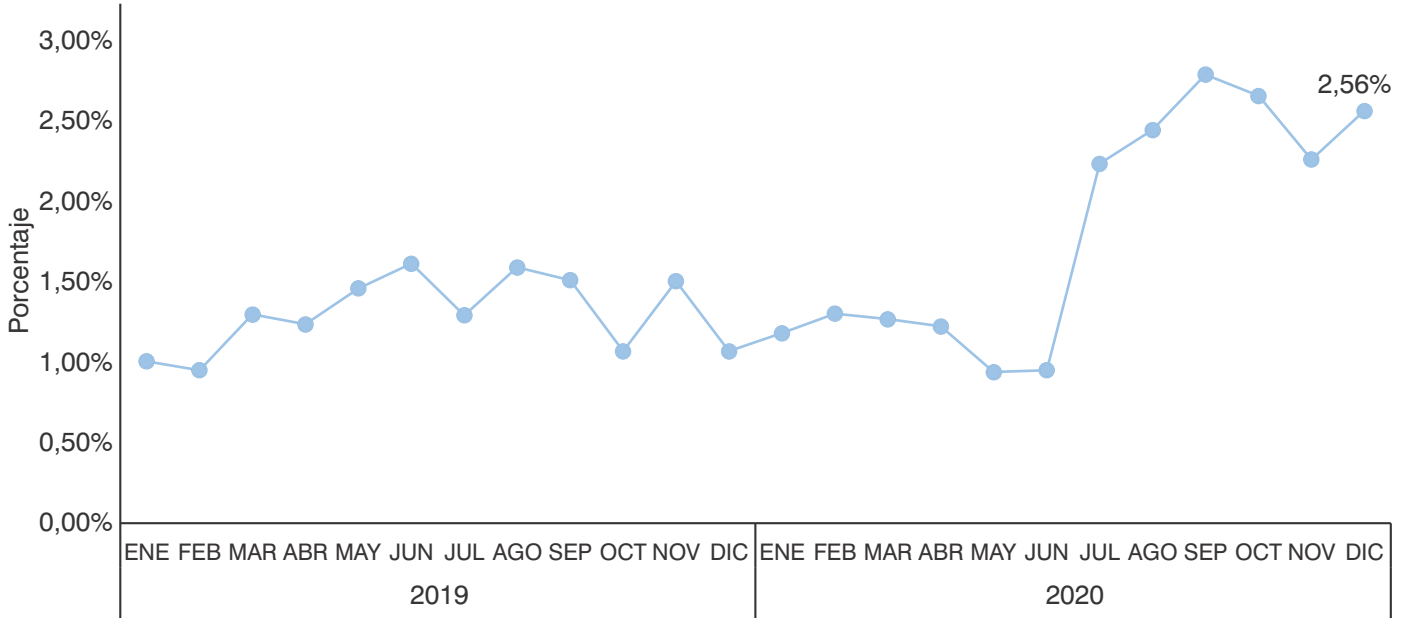
Gráfica 134  
**Índice de morosidad región Bogotá**  
 2008 - 2020



Gráfica 135  
**Índice de morosidad región Caribe**  
 2015 - 2020



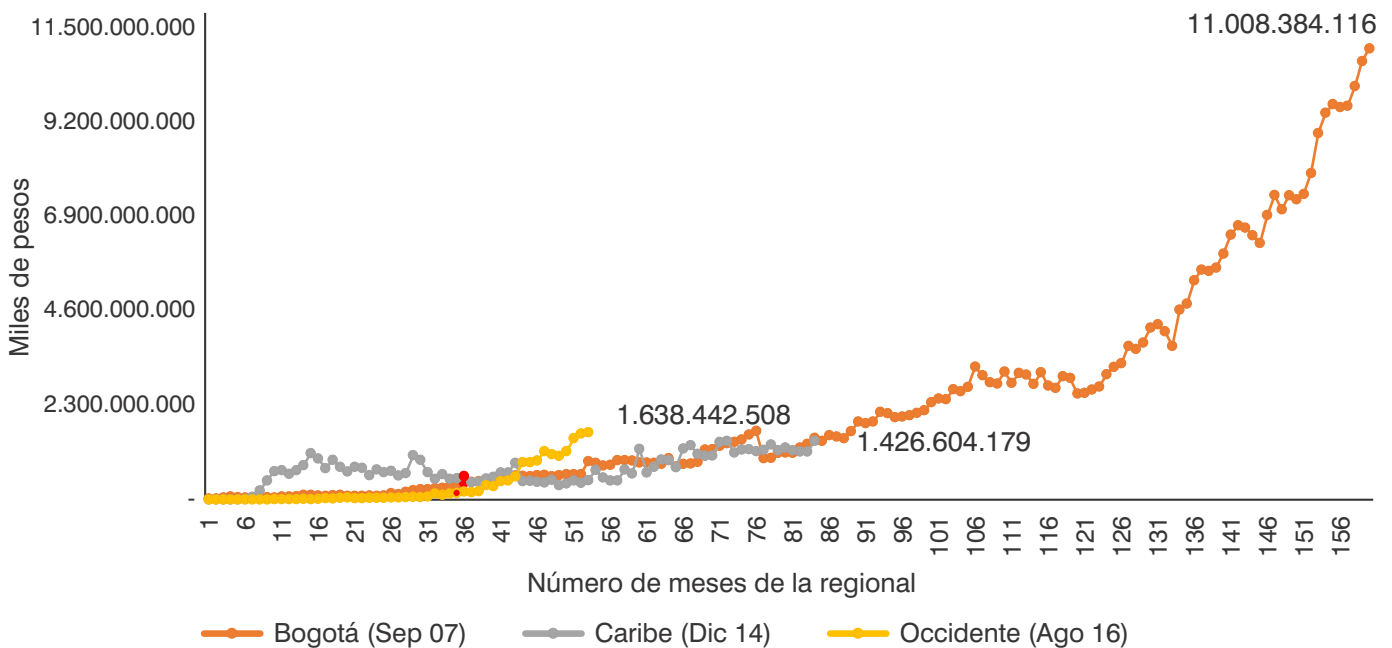
Gráfica 136  
**Índice de morosidad región Occidente**  
 2019 - 2020



### Captaciones por regiones

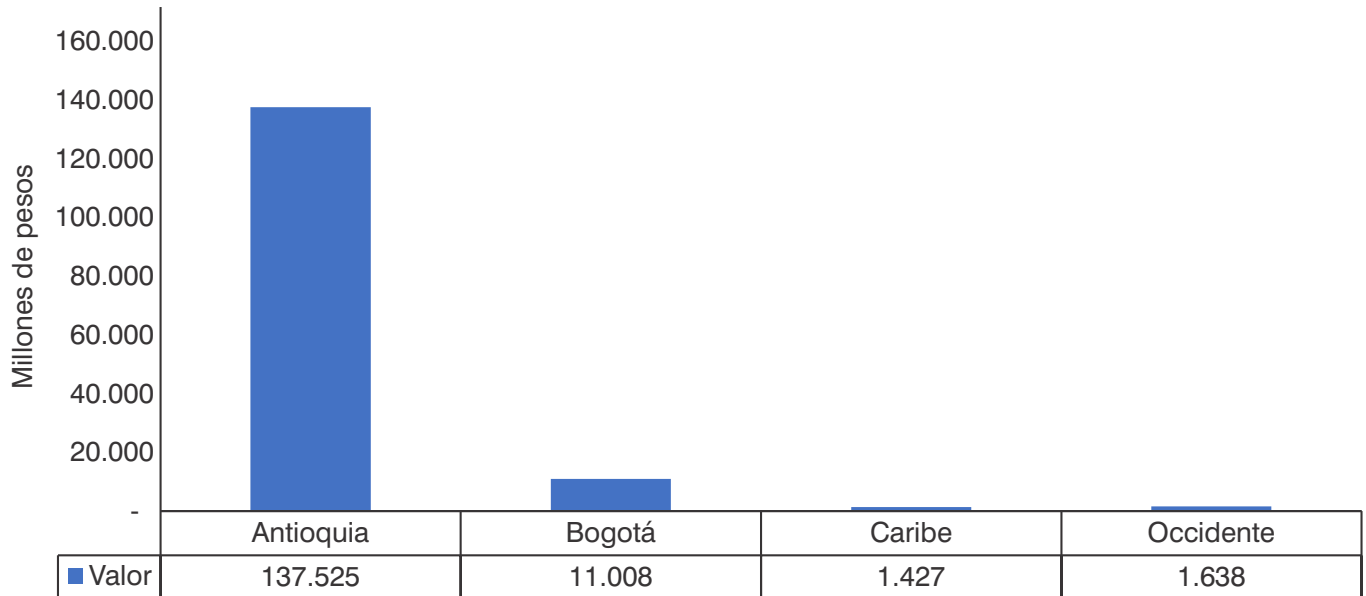
El crecimiento en las captaciones durante los últimos años ha sido constante, siendo un reflejo de las estrategias para diferenciarnos del mercado y ofrecer productos con mayor rentabilidad a los asociados. Antioquia es la región en la que se encuentran la mayor cantidad de los ahorros, con una participación de 90,72%, Bogotá 7,26%, Caribe 0,94% y Occidente 1,08%.

Gráfica 137  
**Captaciones por regiones de acuerdo al número de meses de evolución de las oficinas**

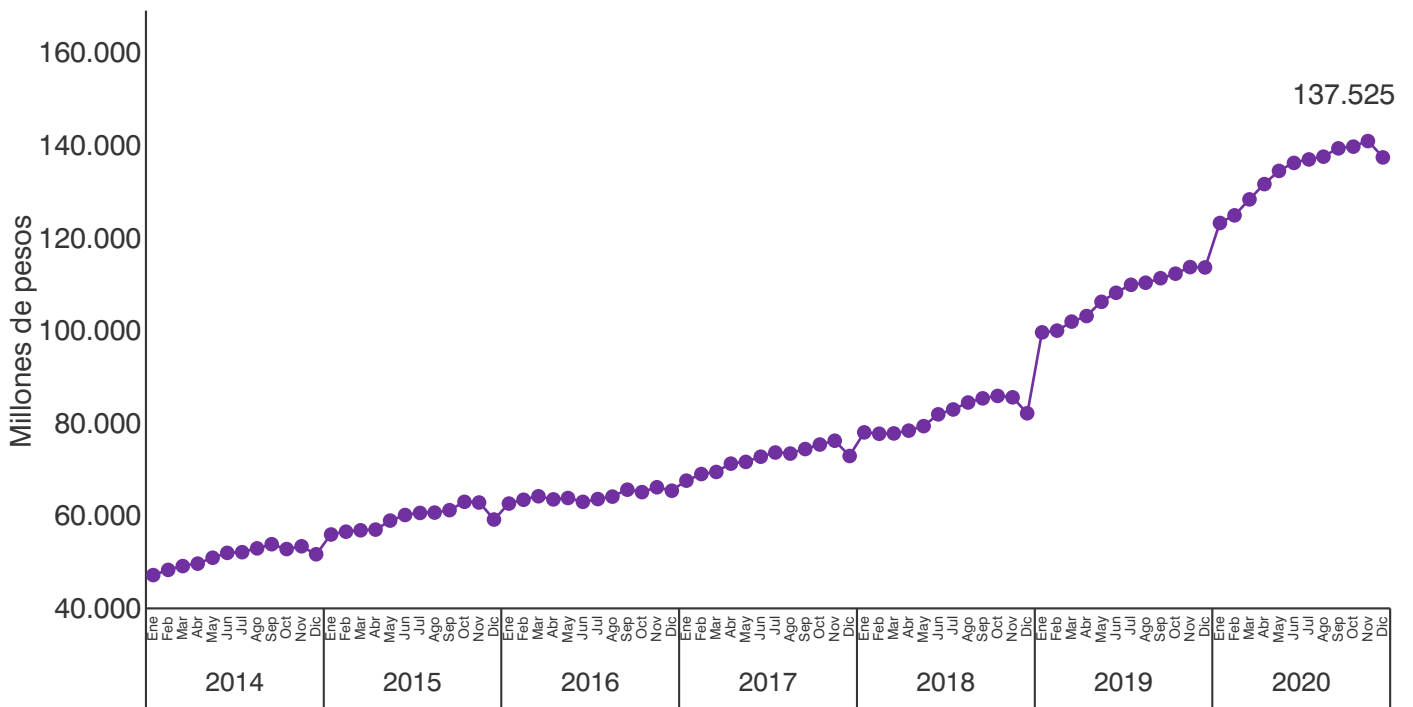


A continuación, se detallan los saldos de captaciones de cada una de las regiones a diciembre 2020.

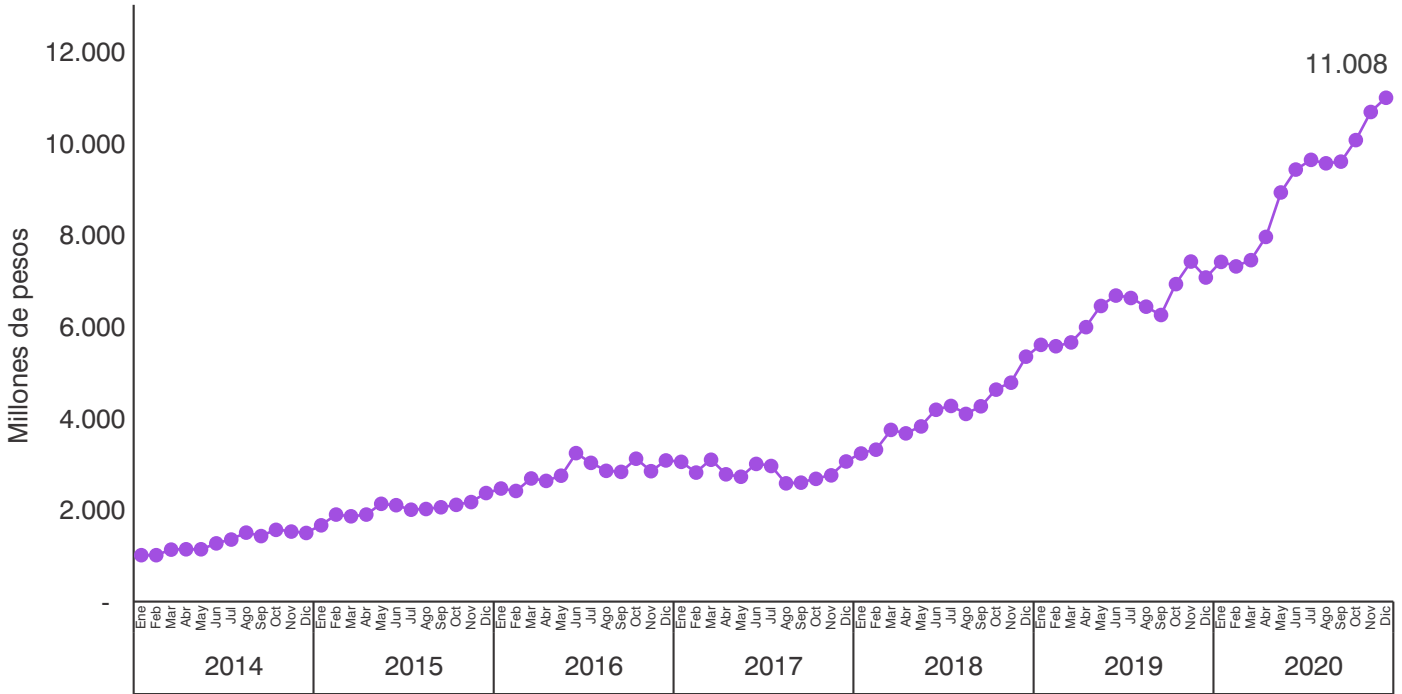
**Gráfica 138**  
**Captaciones por regiones**  
2020



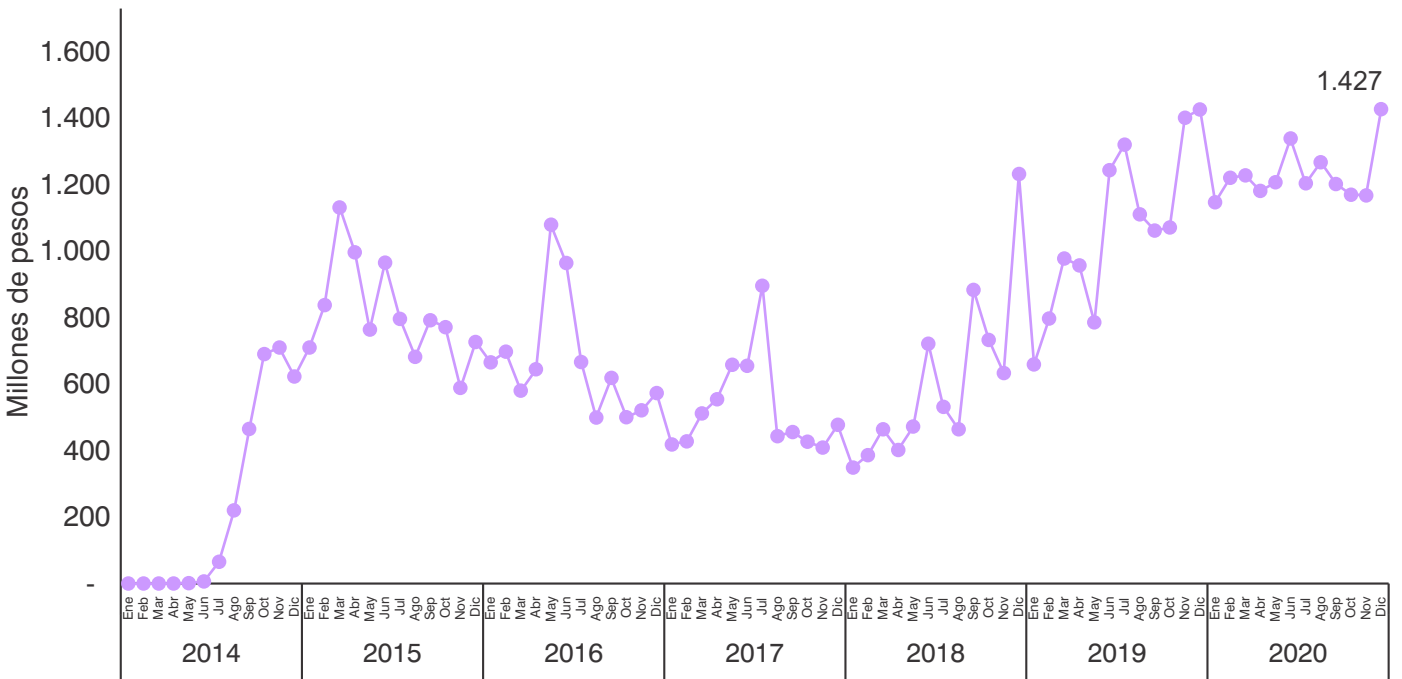
**Gráfica 139**  
**Captaciones región Antioquia**  
2014 - 2020



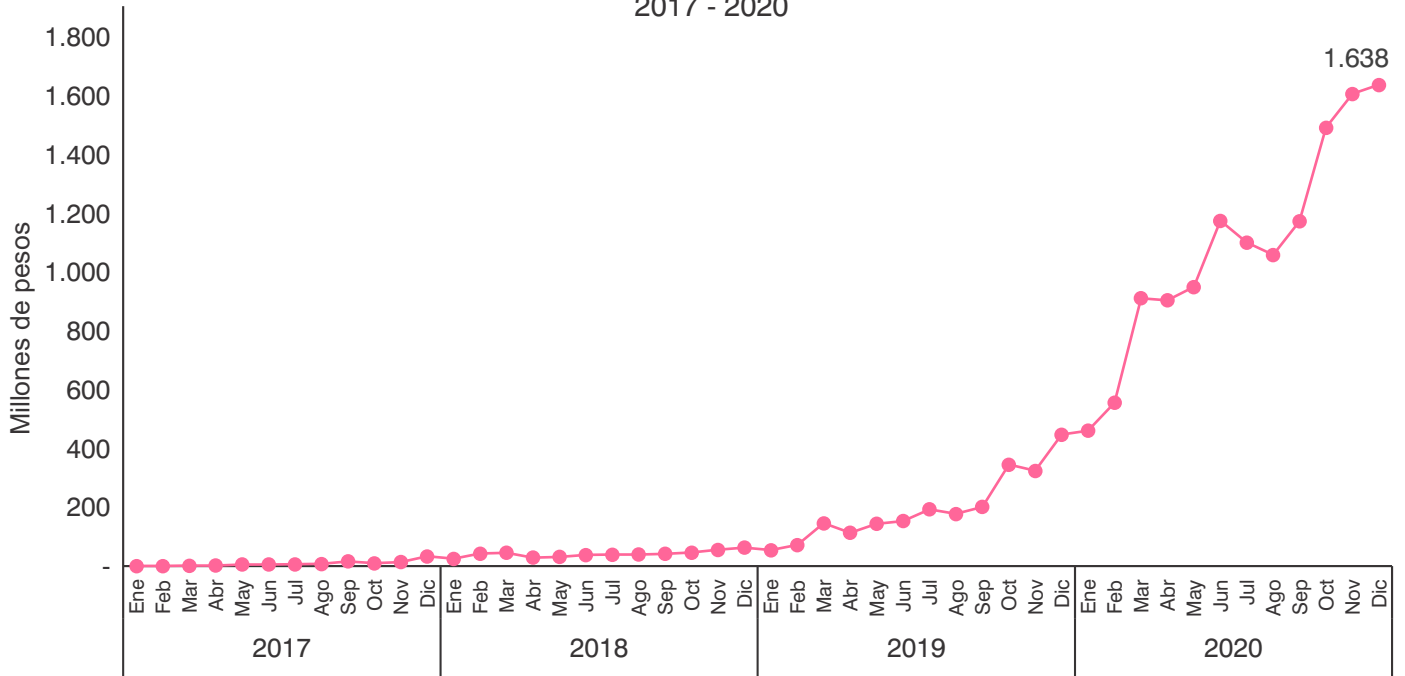
Gráfica 140  
**Captaciones región Bogotá**  
 2014 - 2020



Gráfica 141  
**Captaciones región Caribe**  
 2014 - 2020



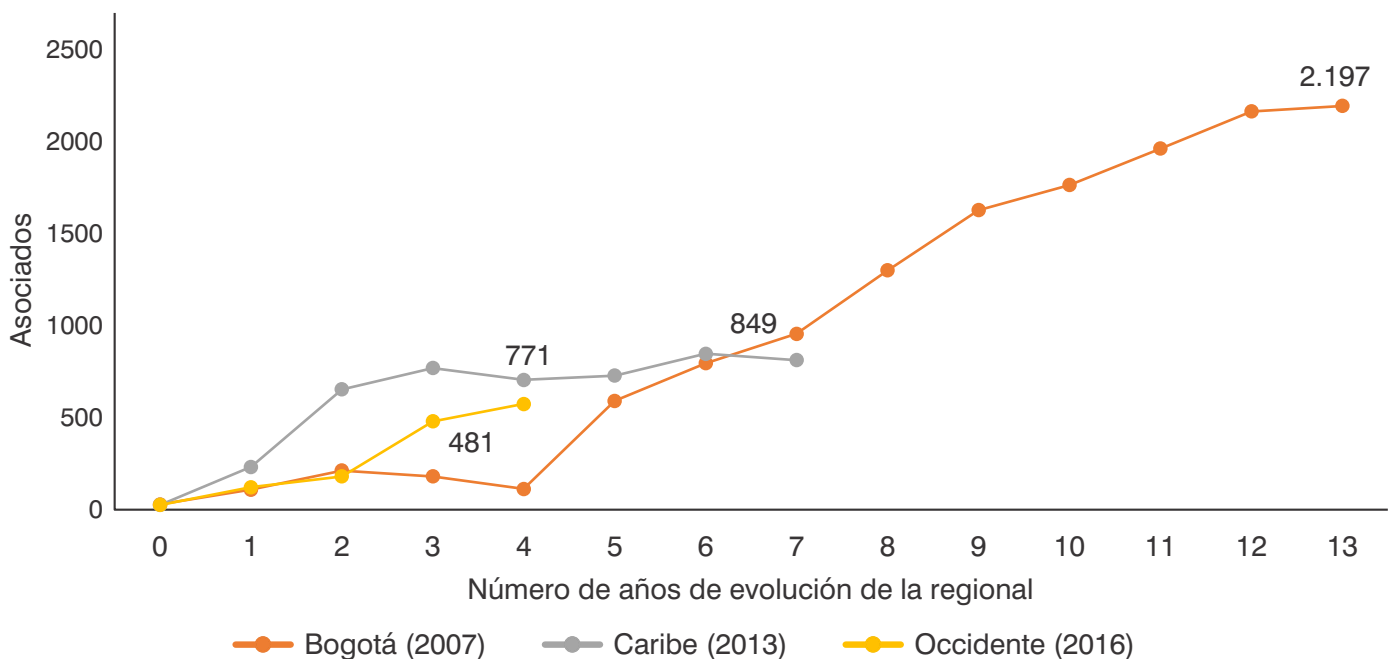
Gráfica 142  
**Captaciones región Occidente**  
 2017 - 2020



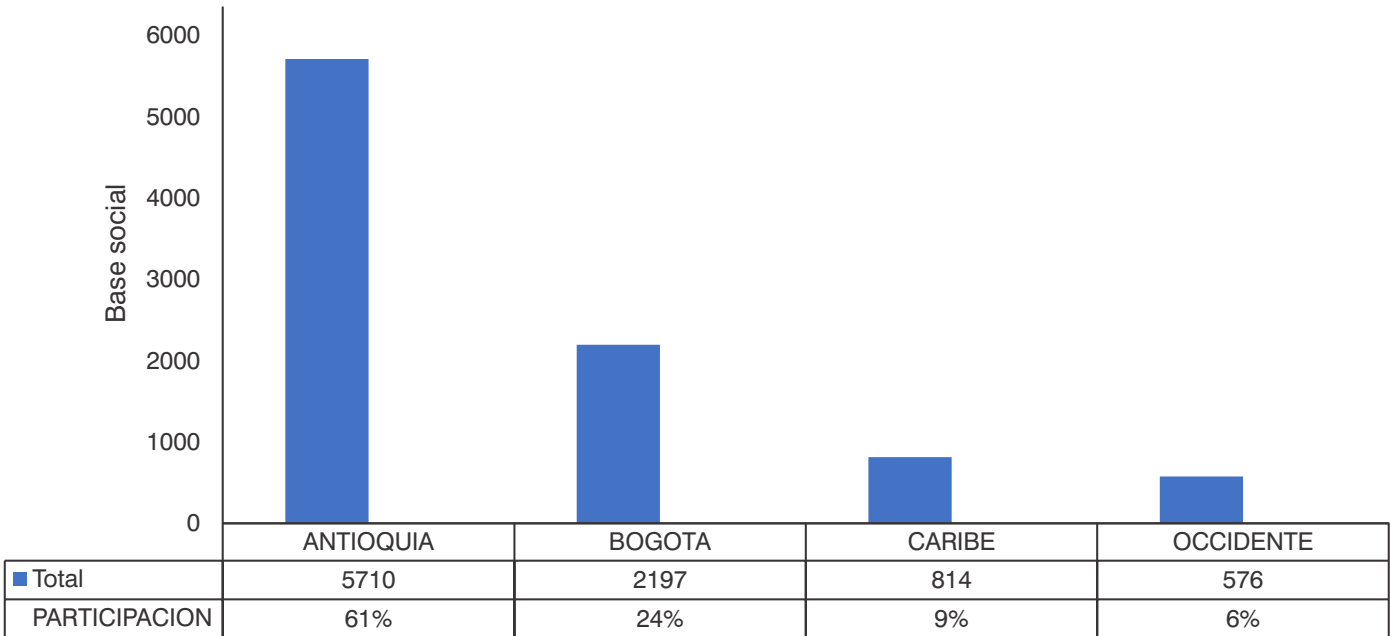
### Base Social

Cada año la Cooperativa se consolida como una solución para las necesidades del gremio médico, lo que nos permite enfocar nuestros esfuerzos en la creación de productos con características exclusivas para nuestros asociados, convirtiéndose también en una de las razones por las cuales nos prefieren. Esto además de verse reflejado en la satisfacción para los asociados, nos da herramientas para atraer nuevos médicos, fortaleciendo nuestra base social en cada una de las sedes.

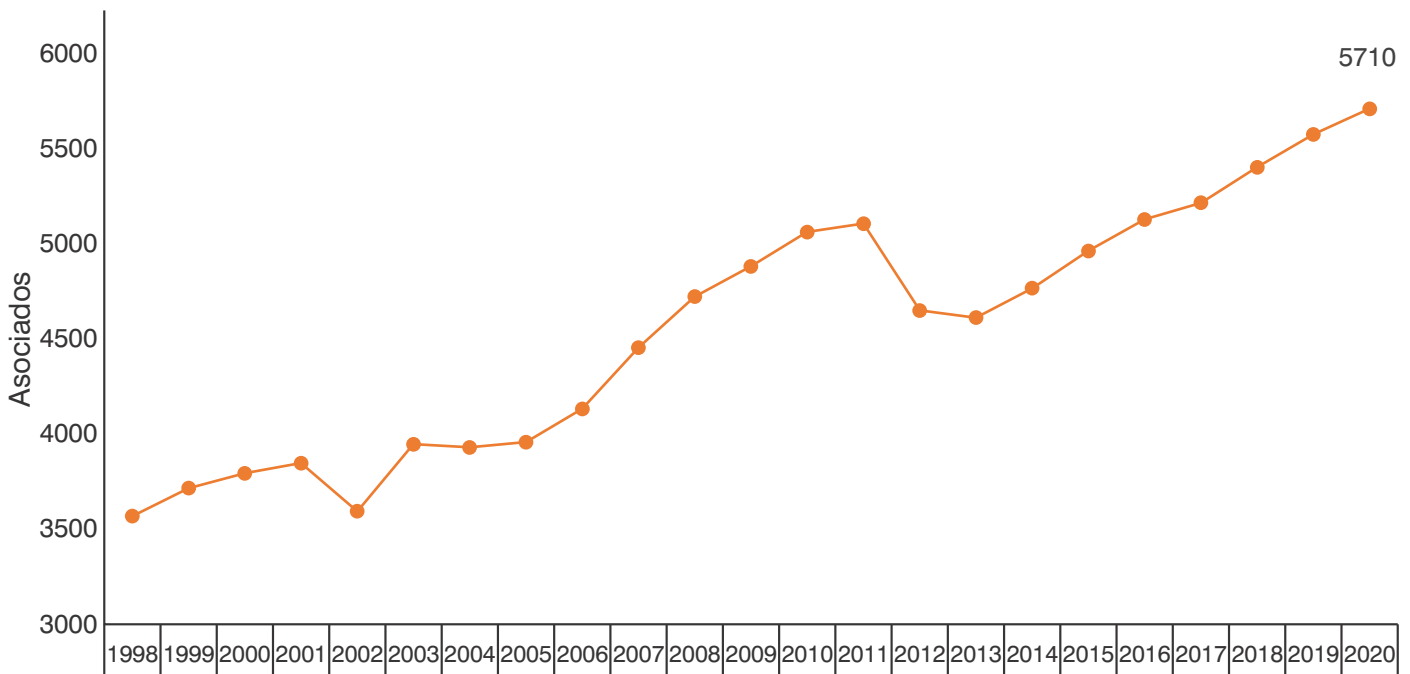
Gráfica 143  
**Base social por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas**



Gráfica 144  
**Base social por regiones**  
 2020

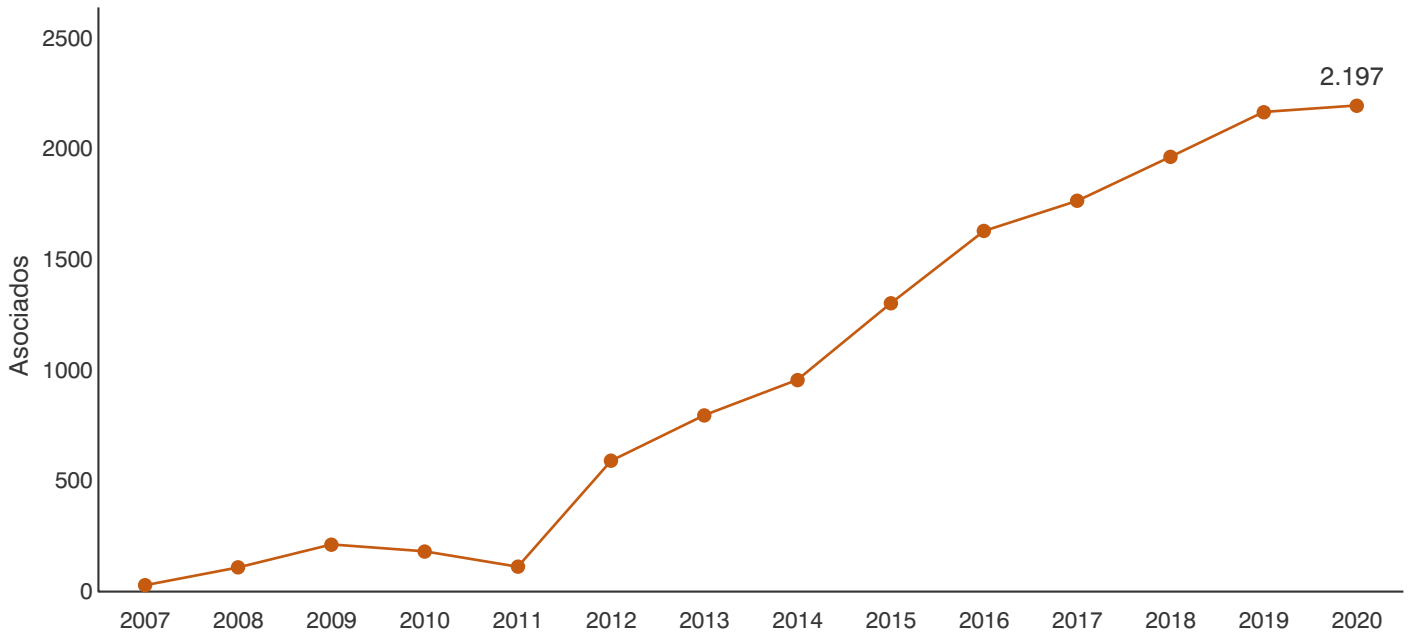


Gráfica 145  
**Base social región Antioquia**  
 1998 - 2020

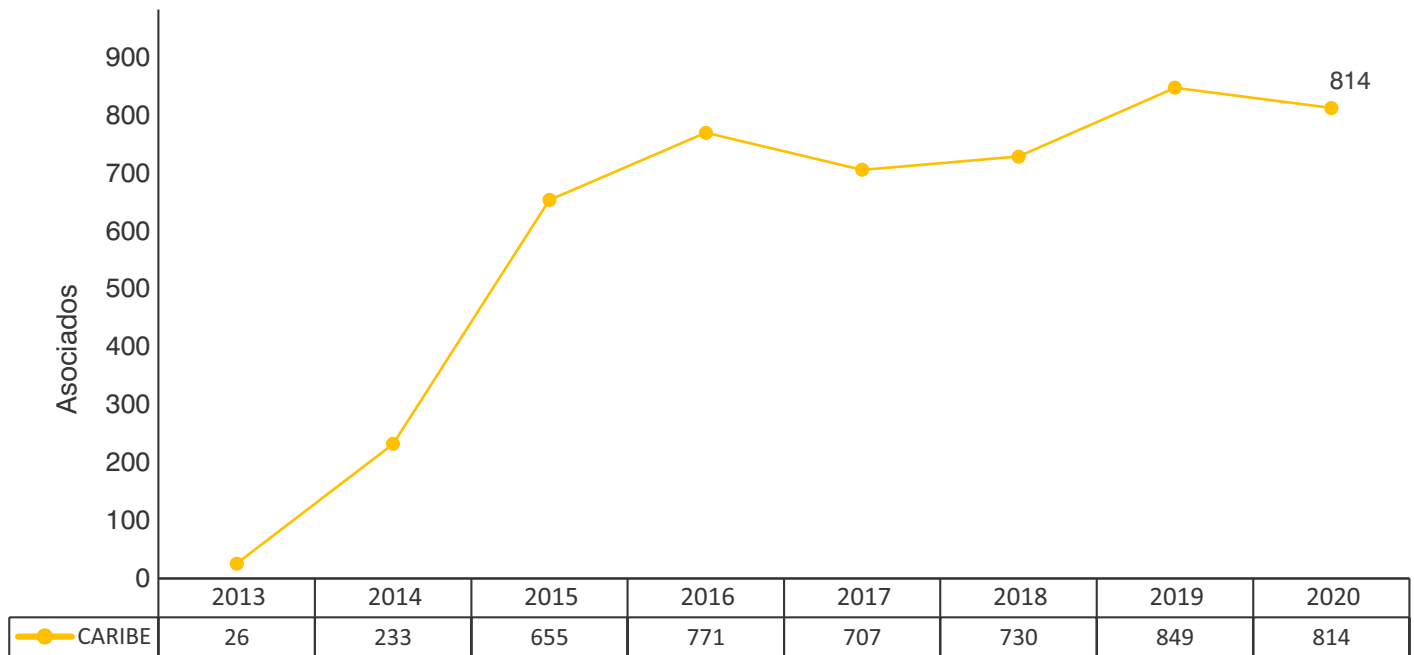




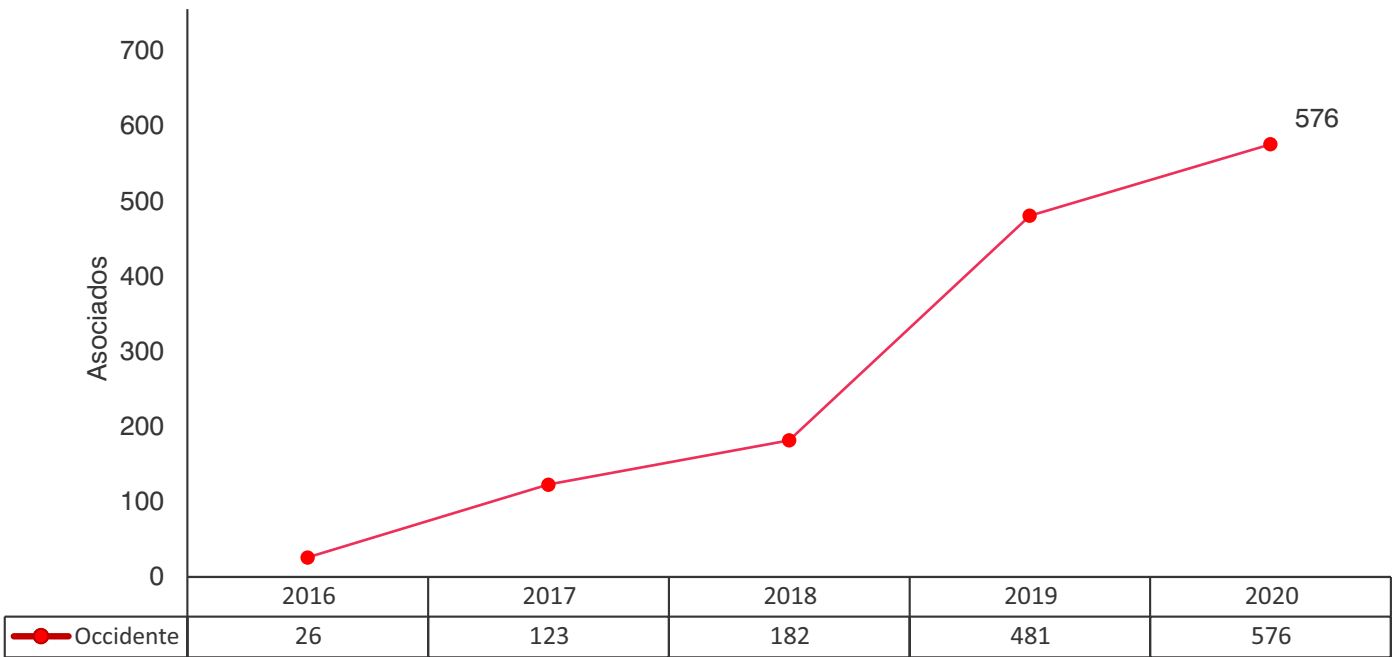
Gráfica 146  
**Base social región Bogotá**  
 2007 - 2020



Gráfica 147  
**Base social región Caribe**  
 2013 - 2020



Gráfica 148  
**Base social región Occidente**  
 2016 - 2020



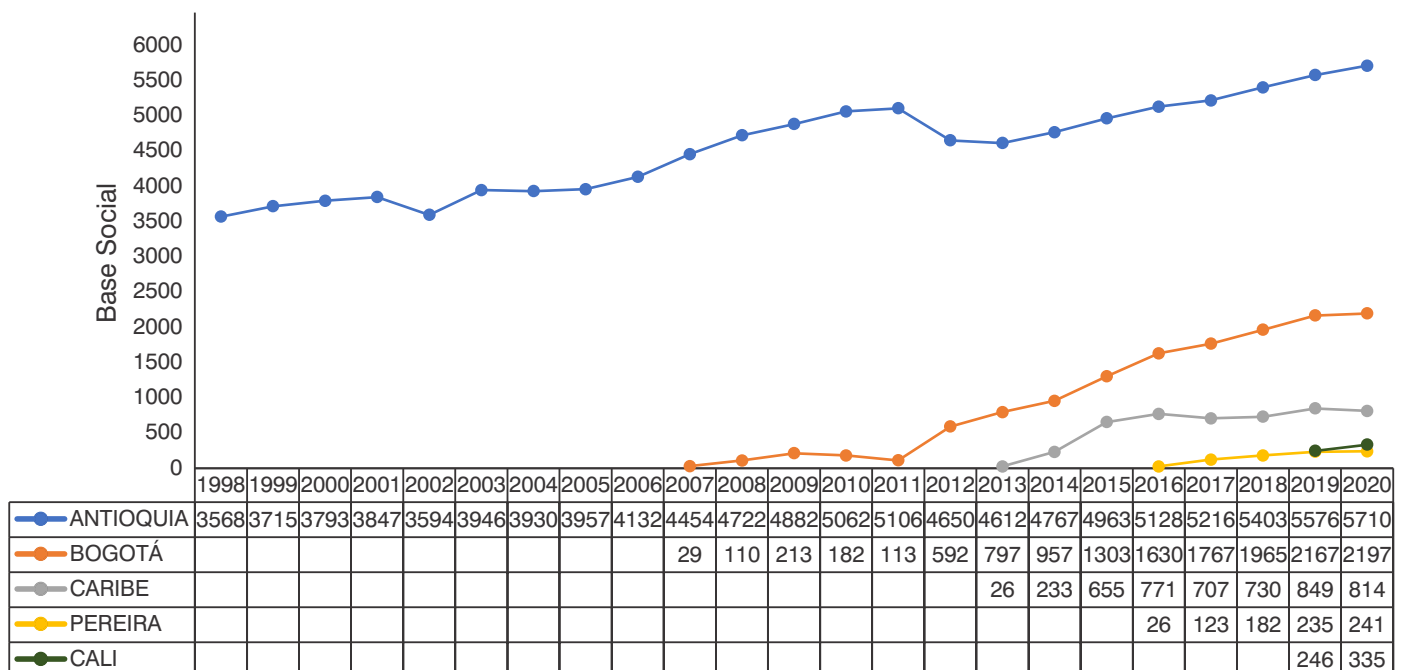
# Gestión de Mercadeo



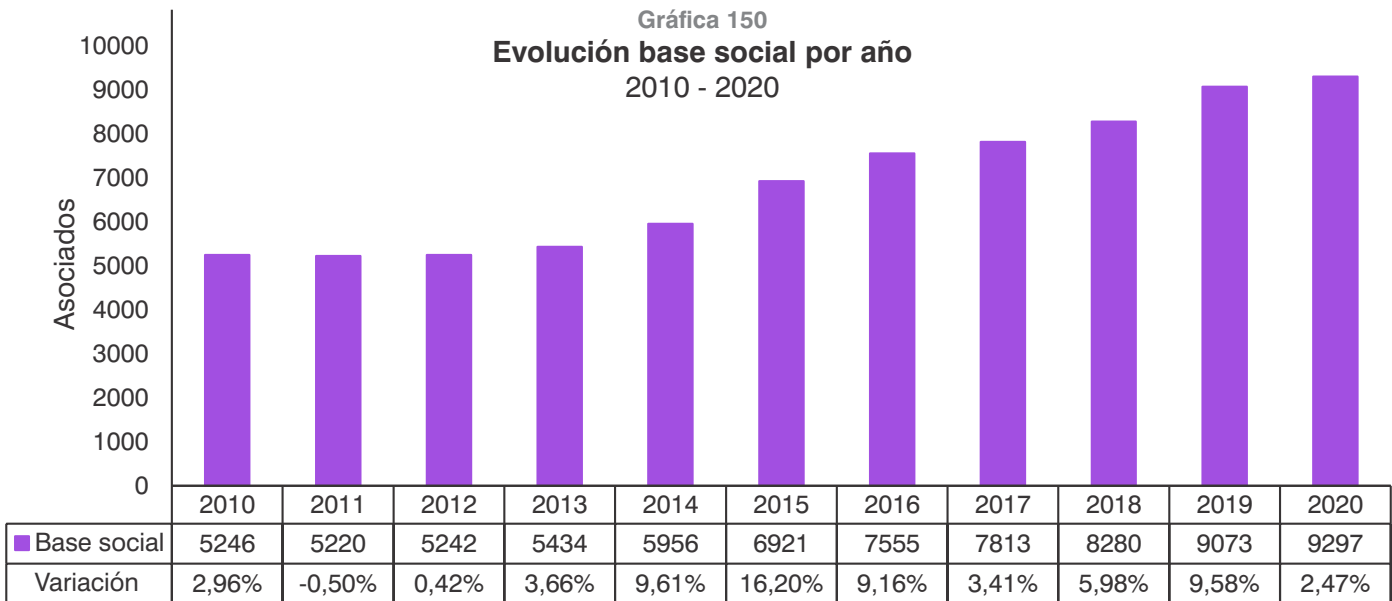
## BASE SOCIAL

En el 2020 el incremento en la base social representó el 2.47%; es decir, cerramos con 224 asociados más que en 2019. Exceptuando caribe, todas las demás regionales incrementaron su número de asociados, aunque en un nivel inferior al que veníamos creciendo en años anteriores, se logró un crecimiento general en un año de Pandemia y difíciles situaciones para muchos de nuestros médicos asociados. La base social cierra en 9.297.

Gráfica 149  
Evolución base social por ciudad  
1998 - 2020



Gráfica 150  
Evolución base social por año  
2010 - 2020



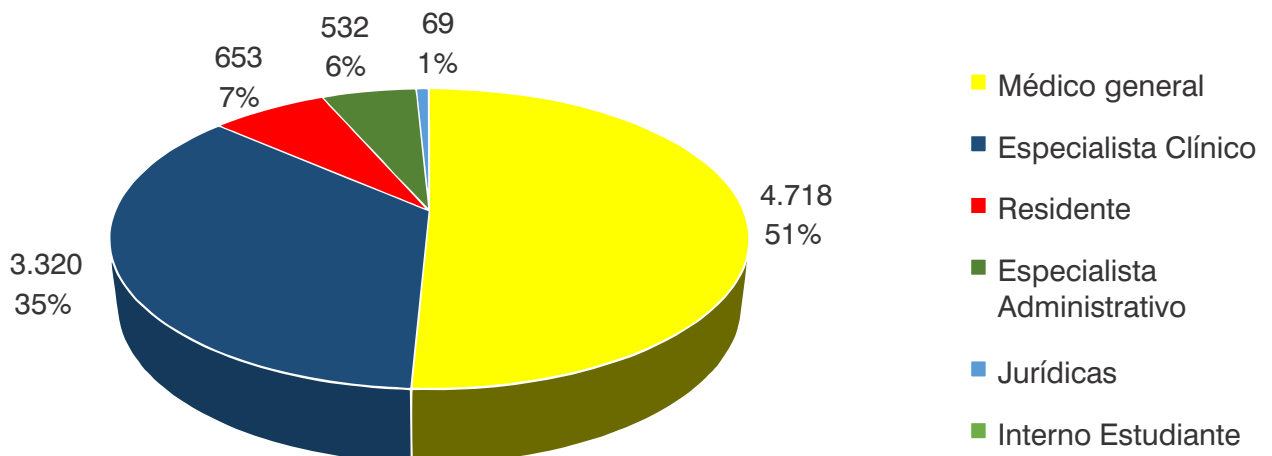
### Base social por especialidad

La base social en COMEDAL está compuesta por 50.7% de médicos generales, el 35.7% tiene especialidad clínica, especialista administrativo 5.7%, jurídicas 0.7% y residentes corresponde a un 7%.

Tabla 3  
Base social por especialidad

Nivel de Estudio	N° Asociados	% Participación
Médico General	4.718	50,7%
Especialista Clínico	3.320	35,7%
Residente	653	7,0%
Especialista Administrativo	532	5,7%
Jurídicas	69	0,7%
Interno Estudiante	5	0,1%

Gráfica 151  
Base social por especialidad

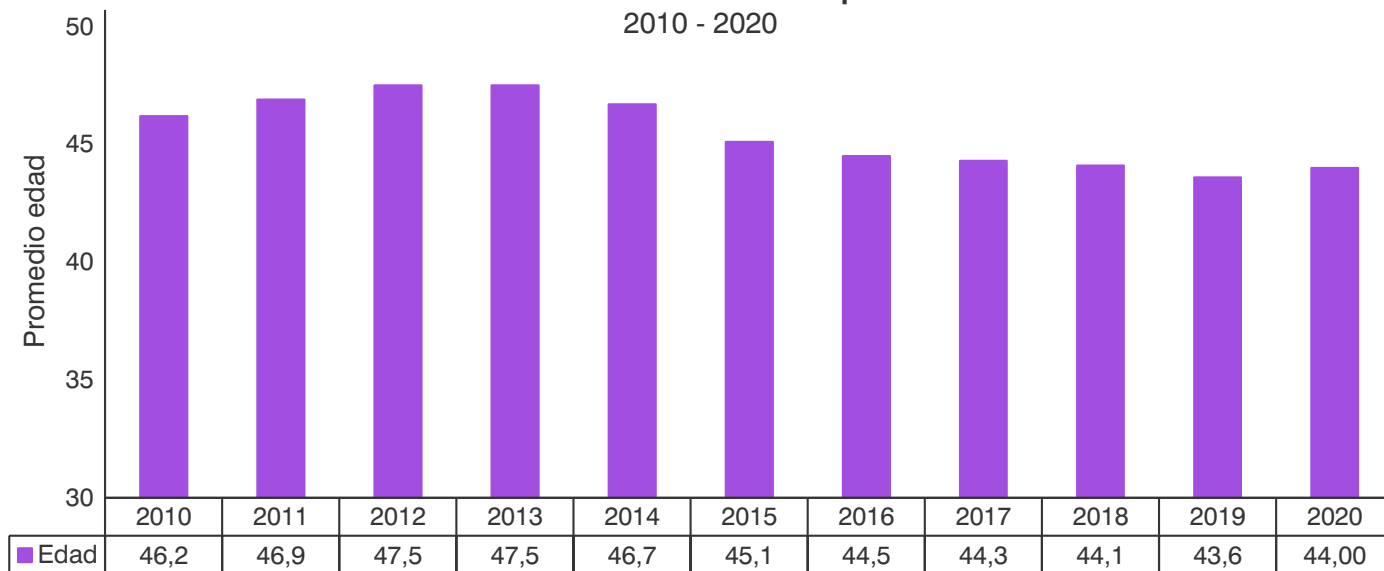


## Promedio de edad de la Base Social

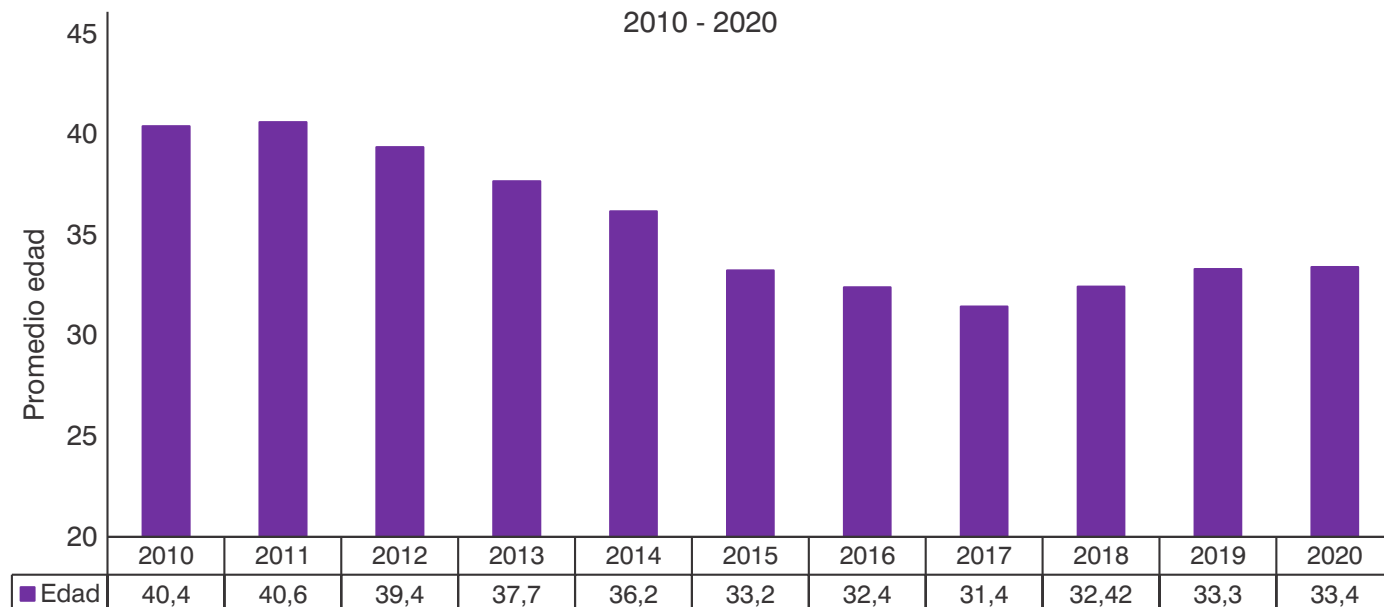
El promedio de edad de nuestros asociados fue de 44 años, se establece ya como una edad promedio a mantener sin dejar la búsqueda en las afiliaciones nuevas de una base social joven que dinamice la Cooperativa, la cual le de permanencia en el tiempo y reciba los cambios con la apertura que requieren las nuevas realidades, en cuanto a las comunicaciones, tecnología y en general los nuevos métodos que desde la Cooperativa se adoptan para atender los requerimientos de nuestros asociados.

Los asociados que ingresaron a la Cooperativa durante el 2020 tienen una edad promedio de 33,4 años.

Gráfica 152  
Promedio edad base social por año  
2010 - 2020

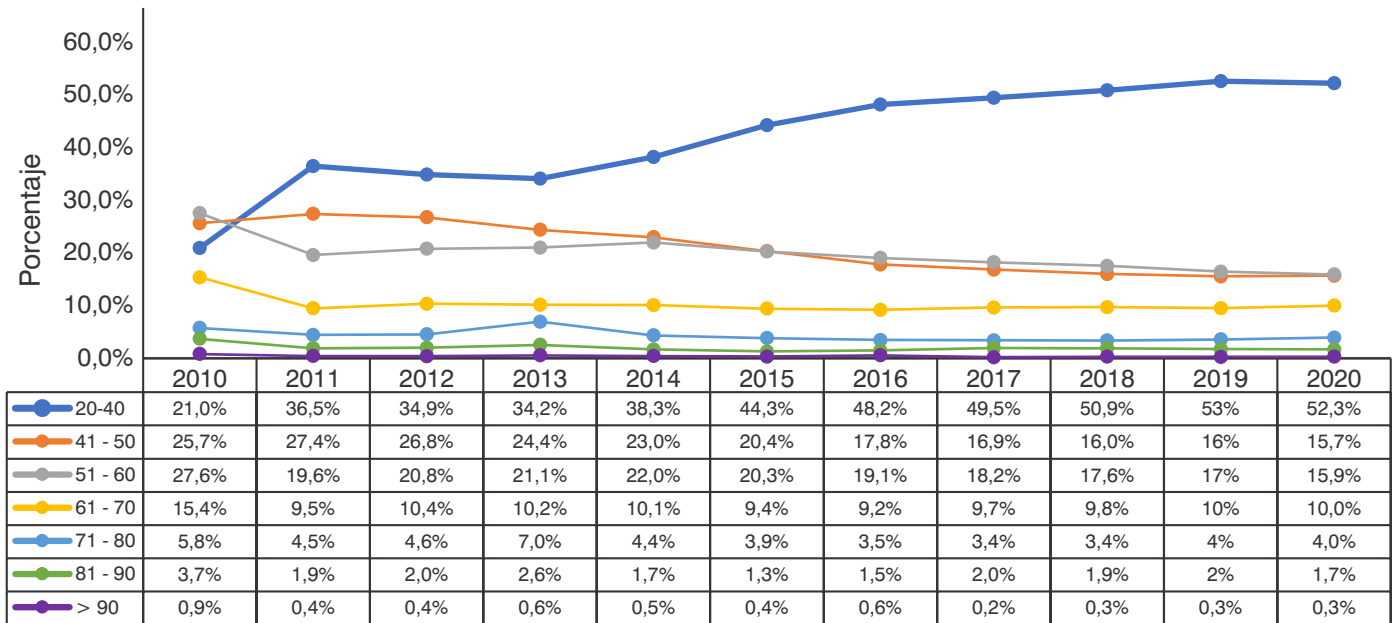


Gráfica 153  
Promedio edad asociados nuevos  
2010 - 2020

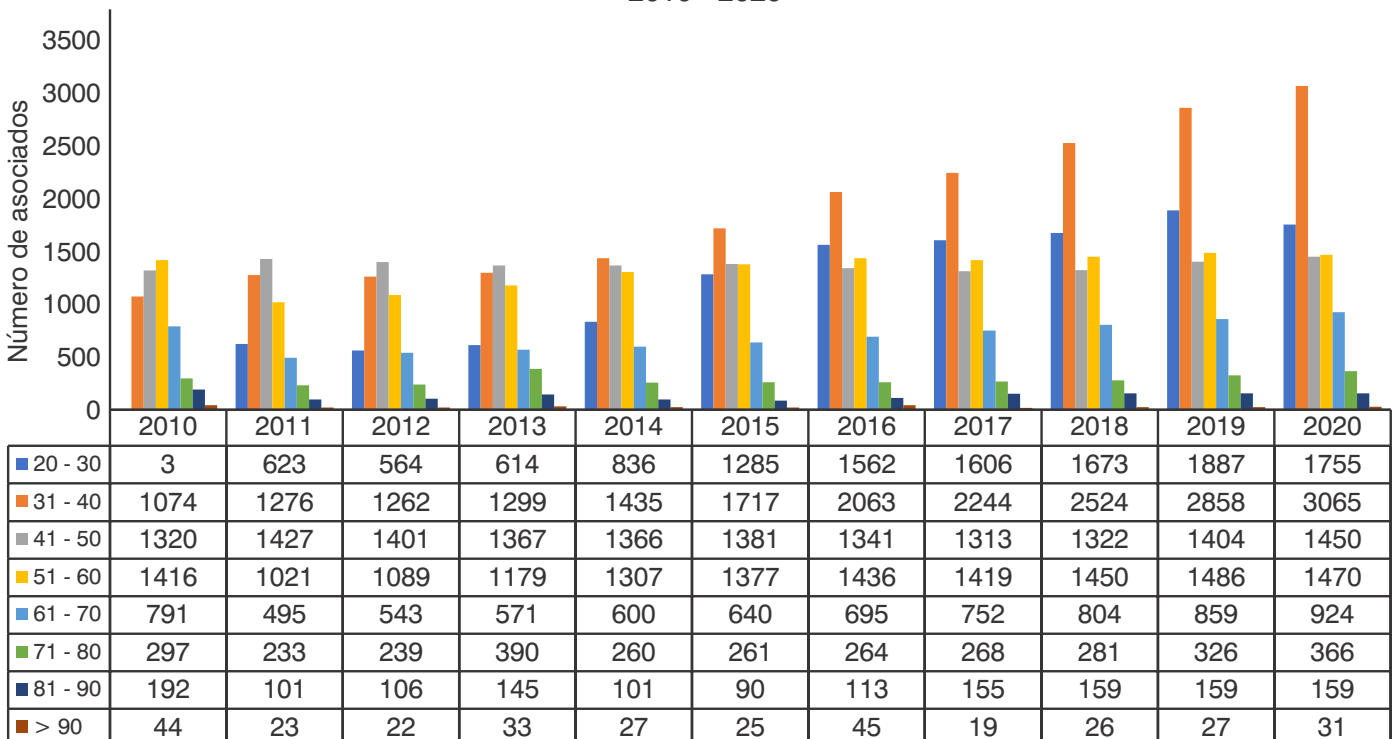


Haciendo la comparación 10 años atrás, los menores de 40 años pasaron de ser el 21% de la base social a un 52% en el 2020; eso es pasar de tener 1.077 asociados en este rango a 4.820, un incremento de 3.668 médicos (348%).

Gráfica 154  
**Porcentaje de asociados por rango de edad**  
 2010 - 2020



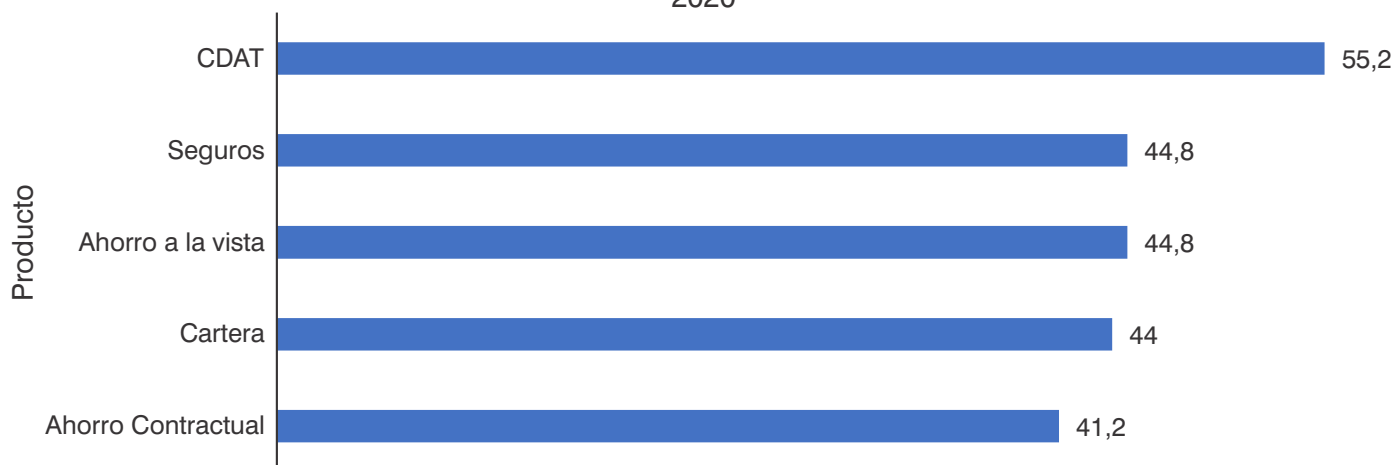
Gráfica 155  
**Total asociados por rango de edad**  
 2010 - 2020



Tener una mezcla en los rangos de edades nos garantiza también una mejor cobertura en los productos ya que el uso del portafolio se relaciona en gran medida con la edad de nuestros asociados; pues sus necesidades y posibilidades van cambiando con el pasar del tiempo.

El producto de CDAT es el que concentra asociados con mayor promedio de edad (55 años), seguido por ahorro a la vista y seguros (45 años), cartera (44 años) y ahorro contractual (41 años).

**Gráfica 156**  
**Promedio edad por producto**  
2020



## Afiliaciones

Para el 2020 logramos 1.014 nuevos asociados, un resultado que, para un año muy atípico y lleno de complejidades para abordar a los médicos a través de visitas, como antes estábamos acostumbrados, nos deja muchos aprendizajes y nuevos retos. La metodología de teletrabajo hizo más complejo lograr una asesoría integral, sin embargo, toda la fuerza comercial de la Cooperativa, se capacitó y sigue aprendiendo cada día acerca de las mejores prácticas telefónicas y de videoconferencia para lograr llegar con nuestro portafolio a los médicos.

En los últimos 5 años han ingresado a la Cooperativa 6.168 asociados, un 66% del total de la base social que permite el sostenimiento y crecimiento de la base pese a los retiros voluntarios, los procesos de exclusión y los fallecidos.

**Gráfica 157**  
**Afiliación de asociados por año**  
2005 - 2020

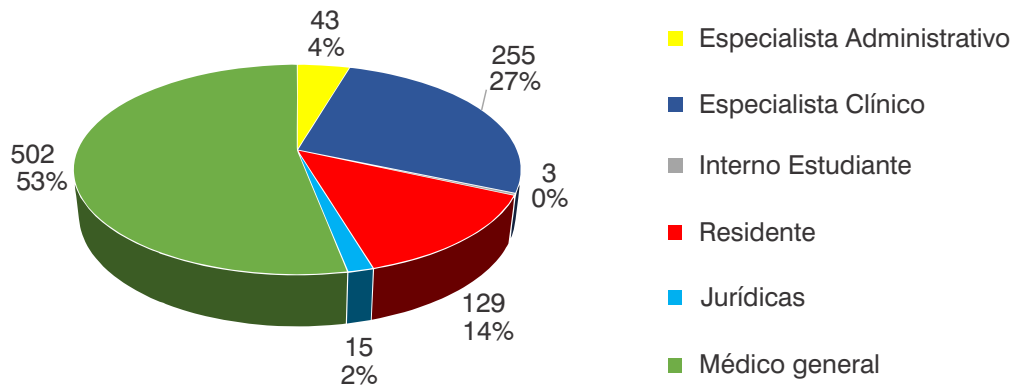


La distribución por especialidad de los asociados que ingresaron en el 2020 fue la siguiente: 31.5% especialistas clínicos y administrativos, 13.6% residentes, y el 54.9% restante corresponde a médicos generales y empresas.

**Tabla 4**  
**Asociados nuevos por especialidad 2020**

Especialidad	No. Asociados	Especialidad
Médico General	502	53,0%
Especialista Clínico	255	26,9%
Residente	129	13,6%
Especialista Administrativo	43	4,5%
Jurídicas	15	1,6%
Interno Estudiante	3	0,3%

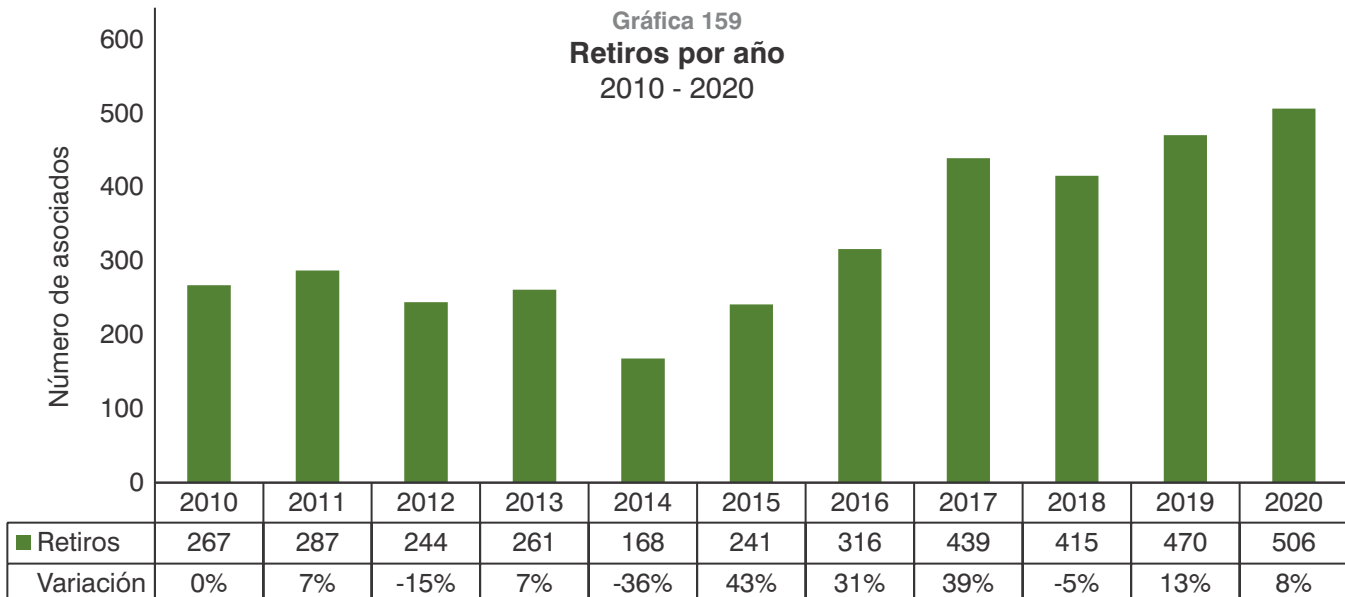
**Gráfica 158**  
**Asociados nuevos por especialidad 2020**



## Retiros

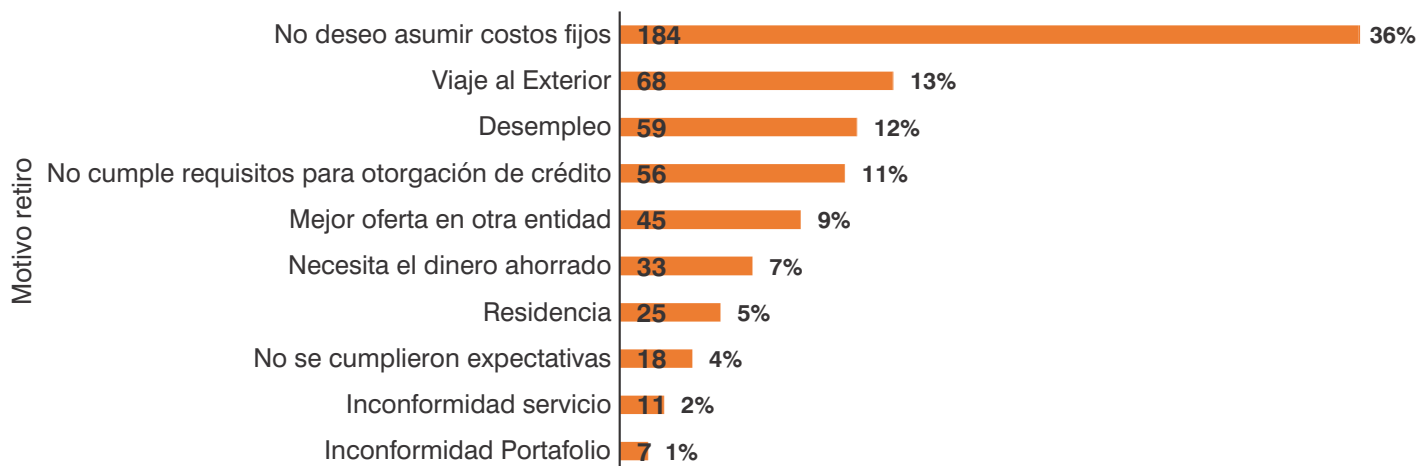
En el 2020, se retiraron 506 asociados, 36 más que en el periodo anterior; siendo las causales más comunes; No pueden asumir costos fijos 36%, viaje al exterior 13%, por desempleo 12%, no cumple requisitos para la otorgación de crédito 11%, mejor oferta en otra entidad 9%, necesita el dinero ahorrado 7%, residencia 5%, no se cumplieron las expectativas 4%, inconformidad con el servicio 2%, inconformidad con el portafolio de servicios 1%

**Gráfica 159**  
**Retiros por año 2010 - 2020**





Gráfica 160  
**Motivos de retiro**  
 2020



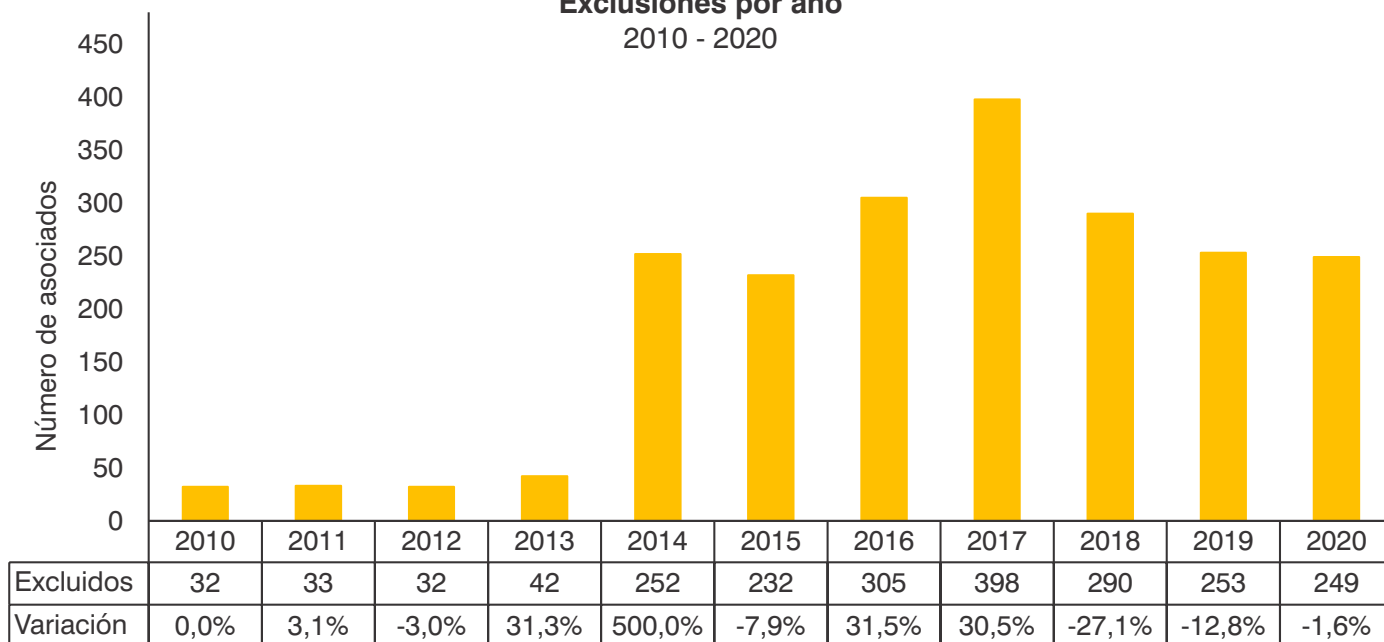
### Exclusiones

Aunque el proceso de exclusión impactó el resultado neto de la base social, es necesario, ya que se buscó que los asociados cumplieran con las obligaciones adquiridas y se cuidó debidamente el patrimonio de la Cooperativa y sus ahorradores.

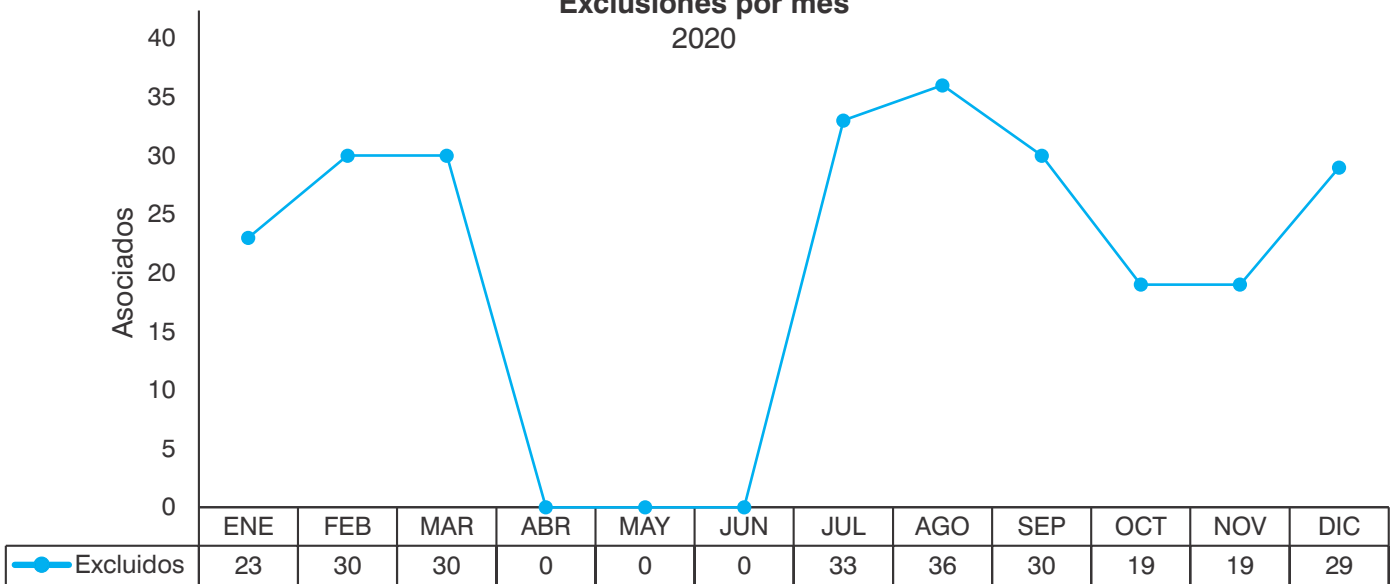
En cumplimiento del Estatuto en el artículo 16, numeral 8, “los asociados serán sujetos de exclusión, por mora en sus obligaciones financieras durante más de noventa (90) días calendario. Posterior a la notificación de exclusión y pasados 120 días de incumplimiento en el pago, se procede a la exclusión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

En el 2020 se excluyeron 249 asociados, un 1.6% menos que en el año anterior, manteniendo una tendencia negativa que evidenció buenas prácticas en los procesos de cobranza y recuperación de cartera; pero adicionalmente una adecuada política en la entrega de alivios financieros que buscaba, cumpliendo con las políticas dadas por la SES, ayudar de forma oportuna y evitar procesos de exclusión para aquellos asociados que demostraban evidente disminución de sus ingresos o en general dificultades asociadas a la Pandemia.

Gráfica 161  
**Exclusiones por año**  
 2010 - 2020

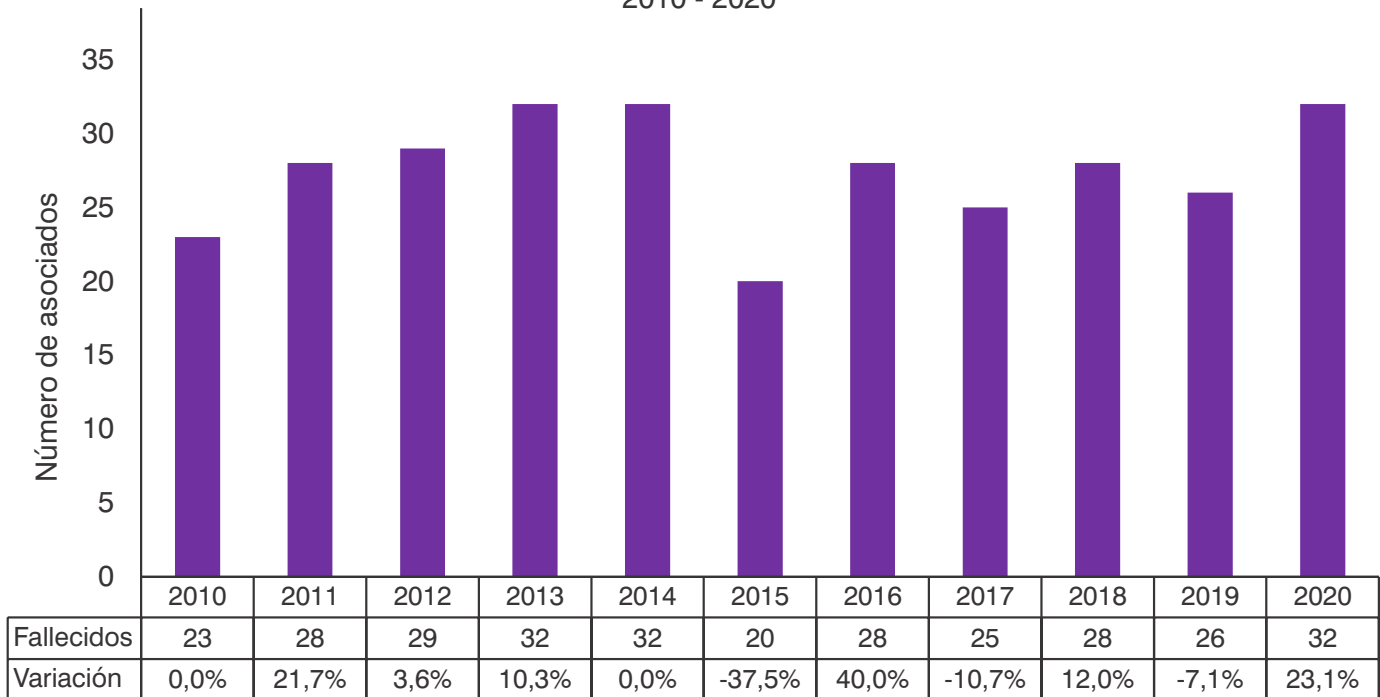


Gráfica 162  
Exclusiones por mes  
2020



## Fallecidos

Gráfica 163  
Fallecidos por año  
2010 - 2020



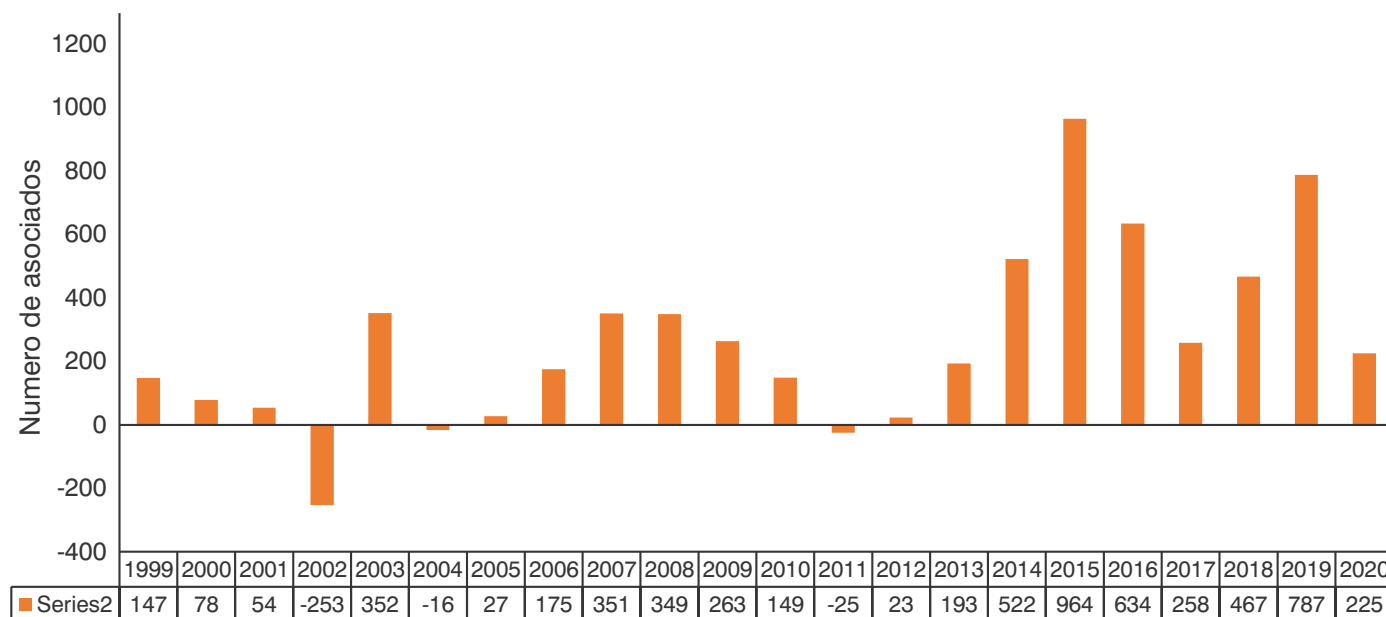
## Afiliados Netos

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 en asociados netos año tras año. Para el 2020 el resultado final fue de 225 Asociados netos; un valor que dista mucho de los últimos años, pero que es consecuente con las realidades comerciales de la Cooperativa y en general todos los cambios que el 2020 representó para muchos médicos.

Gráfica 164  
Asociados netos por año  
1999 - 2020



Gráfica 165  
Asociados netos por año  
1999 - 2020



# Gestión Administrativa



## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### Competencias organizacionales

Dándole continuidad al plan de desarrollo establecido para el 2019-2021, uno de los objetivos para gestión humana es “Capacitar al personal en las competencias organizacionales”, se les dio seguimiento a las competencias de trabajo en equipo y orientación al logro.

Trabajo en equipo la Ruta #2 se tenía proyectado para el año 2020, debido a la Pandemia y al aislamiento obligatorio quedó aplazada y rediseñada para ejecutarse de manera virtual en el primer semestre 2021.

- a) Planeación
- b) Productividad para asegurar los resultados: Solución de problemas y toma de decisiones, acompañada de reuniones efectivas de trabajo.
- c) Positividad para asegurar la sostenibilidad: liderazgo de confianza.
- d) Positividad para asegurar la sostenibilidad: Motivación y cambio
- e) Positividad para asegurar la sostenibilidad: Mejoramiento continuo.

Para la competencia de Orientación al logro en el año 2020, se realizó la segunda etapa del proceso de Orientación al logro con el equipo comercial, esta intervención tuvo los siguientes momentos:

1. Levantamiento del perfil comercial para asesores
2. Levantamiento del perfil comercial para líderes o directivos
3. Medición individual de competencias y comportamientos
4. Entrega de resultados a líderes
5. Entrega de resultados individual
6. Elaboración compromisos para la acción
7. Sesión de coaching individual

Los logros que se alcanzaron en este proceso son:

- Reconocer para el cargo de asesor comercial cuales son las competencias y comportamientos valorados por la organización y en qué porcentaje se espera que se encuentren.
- Selección de asesores comerciales con mayor nivel de ajuste a la cultura y el perfil de la compañía.
- Tener una línea base científica y validada internacionalmente para comprender el equipo comercial, medirlo, hacerle seguimiento y sobre todo planear su desarrollo.
- Los asesores pasaron de la excusa a la responsabilidad, comprendiendo cuáles son sus brechas de desarrollo respecto a lo que la compañía espera.
- Los asesores salieron de algunas cegueras en su desempeño, descubriendo las razones reales por las que hacen o dejan de hacer cosas claves para su trabajo y los resultados.

- Los asesores tienen acciones concretas y específicas para avanzar en su desarrollo y generar nuevos resultados.
- Los asesores y directivos reconocen cuáles son sus talentos y competencias más desarrolladas para convertirlas en oportunidades de cambio.

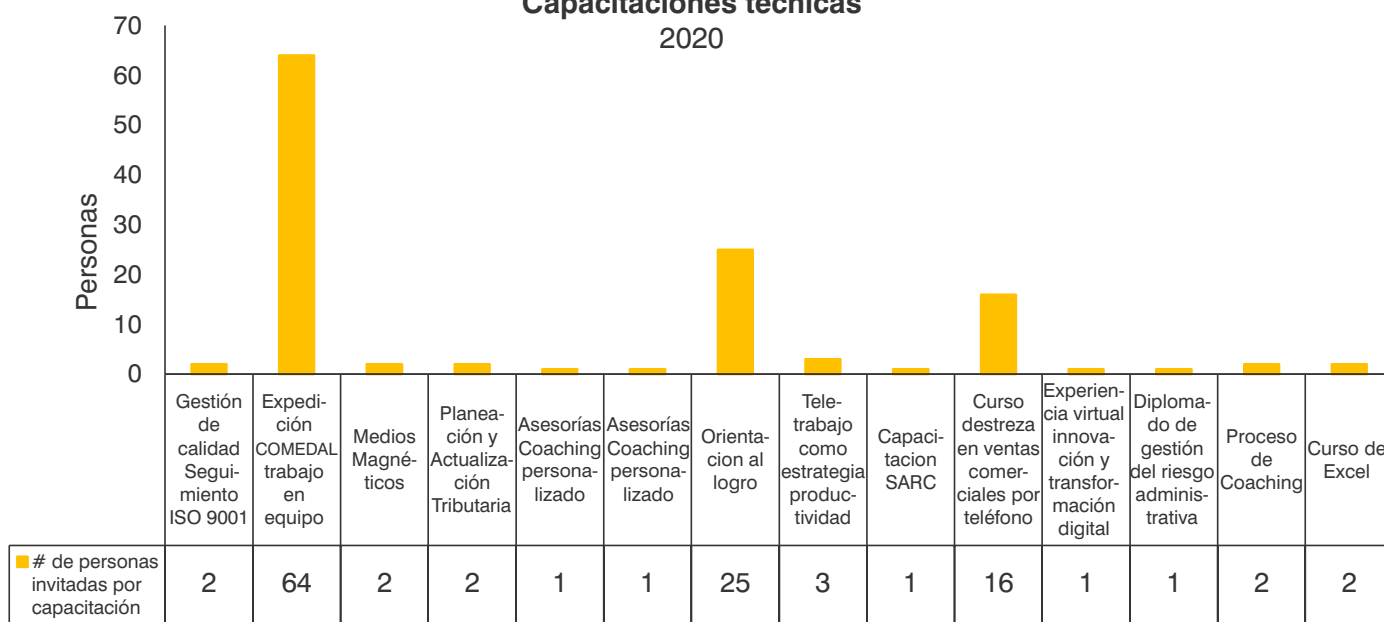
Teniendo presente que la continuidad a este proceso se vio interrumpida por los retos adaptativos en este año, se continuará 2021 con:

- Conversaciones de seguimiento individual al plan de acción que se construyó con cada asesor.
- Continuar con el fortalecimiento del liderazgo de los líderes de cada regional.
- Continuar con el trabajo de fortalecimiento de competencias de acuerdo a los resultados regionales.

## Capacitaciones técnicas

En COMEDAL seguimos brindando oportunidades de capacitaciones en competencias técnicas a nuestros empleados en temas que mejoran la actualización en el conocimiento y la prestación del servicio a nuestros asociados.

Gráfica 166  
Capacitaciones técnicas  
2020



## Bioseguridad

Desde el mes de marzo 2020 que se presentó en Colombia la emergencia sanitaria internacional derivada del Coronavirus Covid-19, la empresa elaboró e implementó los protocolos de Bioseguridad en cada una de nuestras oficinas, siendo éstos registrados y aprobados por cada ciudad, aplicando medidas de control y mitigando el contagio de nuestros colaboradores y asociados.

Las oficinas de Laureles ubicada en el Centro Comercial Unicentro Medellín y Gran Estación en la ciudad de Bogotá, se cerraron temporalmente por cierre de los centros comerciales acatando los decretos expedidos por los municipios y departamentos respectivos.

Implementamos el trabajo en casa con alternancia, facilitando a los colaboradores equipos tecnológicos y las herramientas adecuadas para ejecutar sus labores, de manera que no afectara la prestación del servicio a nuestros asociados dentro y fuera de las oficinas.

Se abrió la opción de vacaciones voluntarias en el tiempo de cuarentena estricta para mantener la planta laboral y evitar despidos forzosos.

En las instalaciones de COMEDAL se aplican las medidas del protocolo como: el distanciamiento social, en las reuniones no se permiten más de 10 personas en una sala, con espacio mínimo de metro y medio entre los asistentes, los horarios de alimentación son más estrictos para evitar aglomeraciones, la alternancia en los puestos de trabajo, demarcación de las sillas con alternancia, ubicación de puntos de desinfección (alcohol, gel anti-bacterial), se entregaron elementos de protección personal como tapabocas, gel anti-bacterial, gafas y alcohol.

Se realizaron campañas de autocuidado, “Prevenamos el Covid-19, COMEDAL te cuida”, a través de correos electrónicos se compartió información de mensajes y videos:

- Lavado adecuado de manos
- Manejo adecuado del tapabocas
- Recomendaciones para realizar trabajo remoto en casa
- Asegurarse de cuidar su salud mental
- Buenas prácticas en la oficina para prevenir el Covid-19

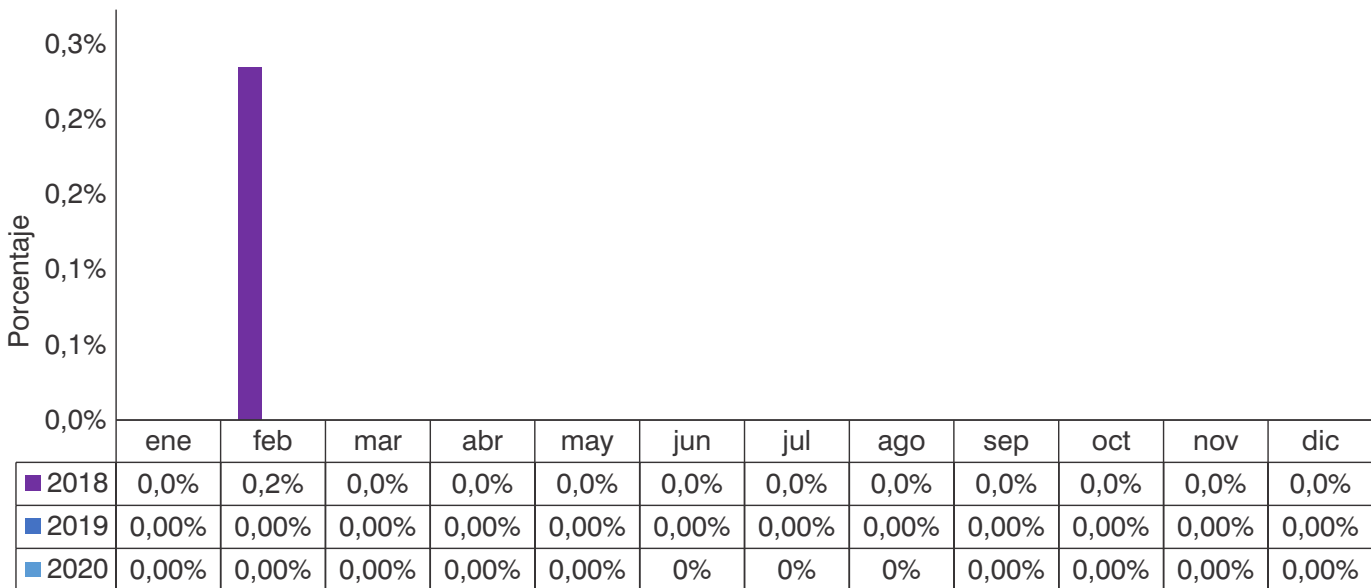
Se realizó capacitación virtual de salud mental y bioseguridad dictada por una psicóloga y una asesora en salud ocupacional.

Se implementó la encuesta “ESTADO DE SALUD”, la cual todos los empleados deben responder diariamente y se hace seguimiento al informe.

Al ingresar a las oficinas se lleva el control de toma de temperatura a los empleados y visitantes.

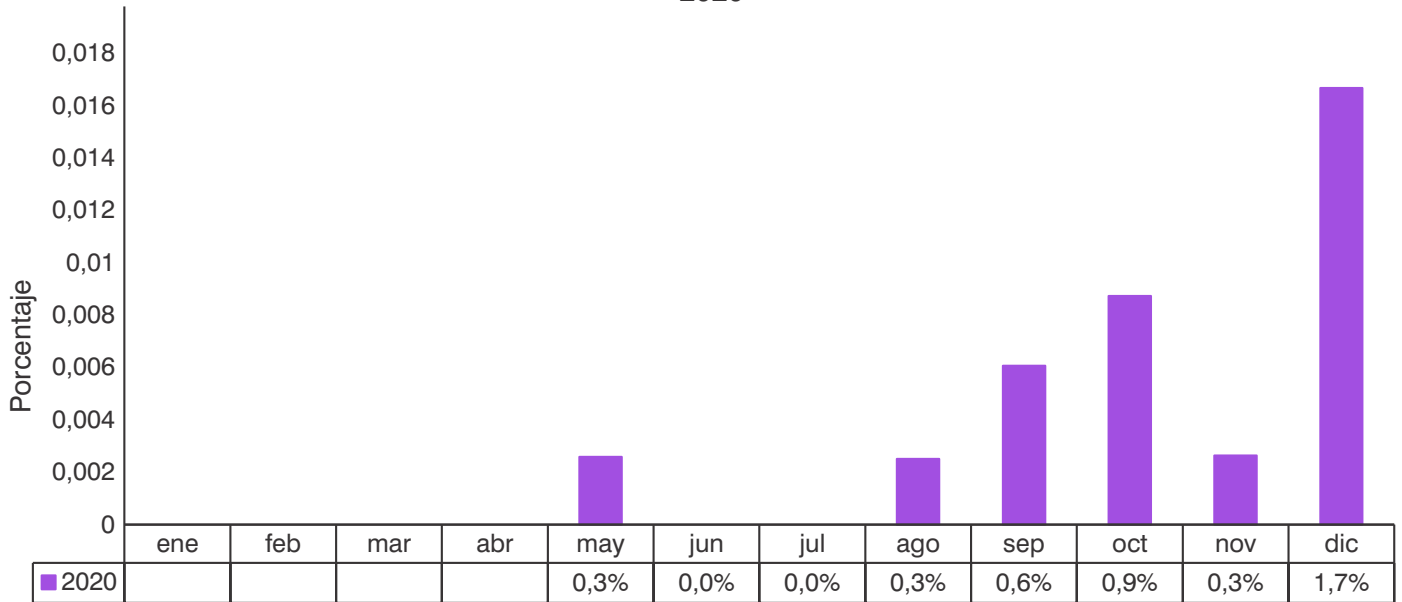
## Ausentismo

**Gráfica 167**  
**Ausentismo atribuible a lo laboral**  
2018 - 2020



Para el año 2020 no se presentaron incapacidades por enfermedades atribuibles a lo laboral.

Gráfica 168  
Ausentismo por Covid-19  
2020



En los meses de mayo a diciembre las incapacidades presentadas corresponden a Covid-19 (virus no identificado) por elaboración de pruebas o recomendación de aislamiento preventivo. Se presentaron 3 casos positivos de Covid-19 en el mes de diciembre sin efectos graves.

**Motivos de incapacidad**

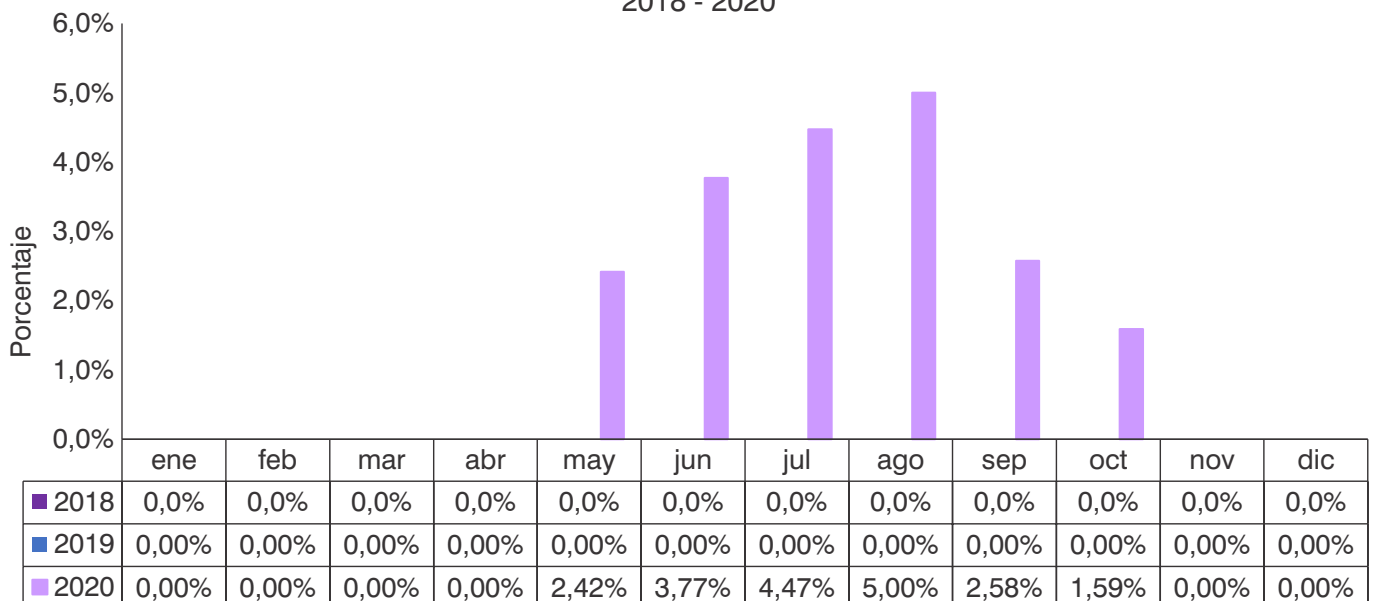
COVID-19 (virus no identificado)  
COVID-19 (virus identificado)

**Días de ausentismo**

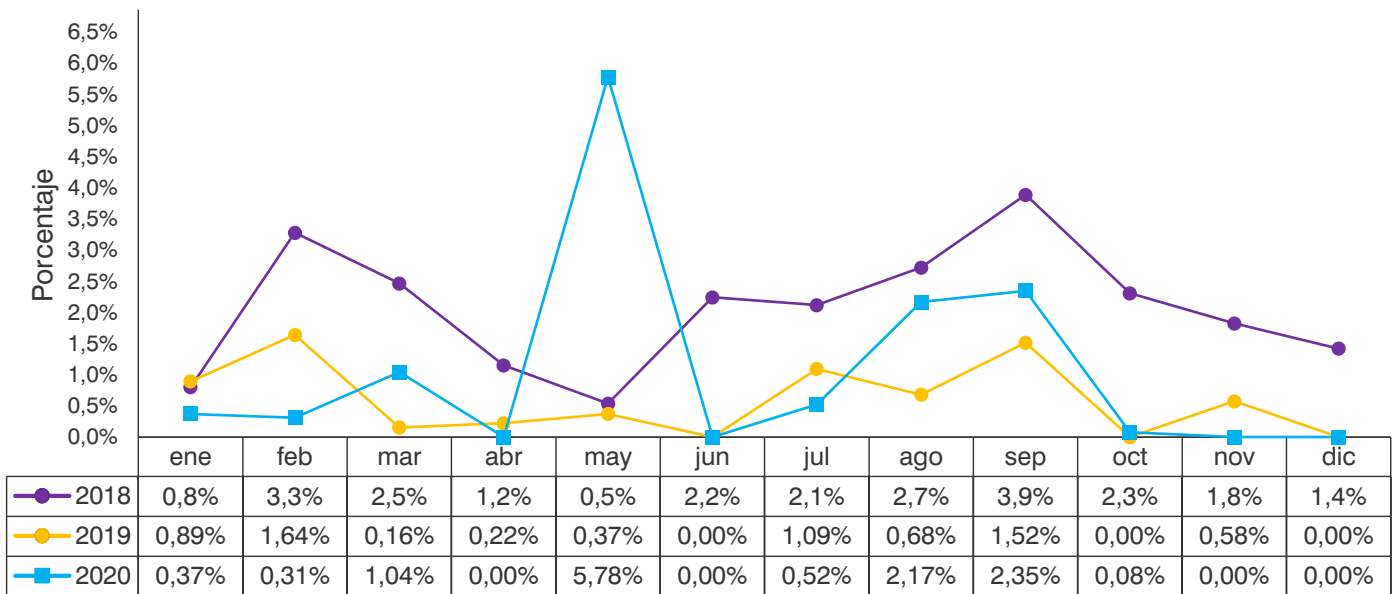
31 días en 8 meses  
16 días en el mes de diciembre.

En el año 2020 se presentaron 2 licencias de maternidad entre los meses de mayo a octubre.

Gráfica 169  
Ausentismo atribuible a licencia de maternidad  
2018 - 2020



Gráfica 170  
Ausentismo por enfermedad general mes  
2018 - 2020



Las incapacidades de mayor repercusión para el indicador de ausentismo se dieron en el mes de mayo por enfermedad de origen común.

Resaltamos que nuestros empleados cumplieron adecuadamente con los protocolos de bioseguridad y el aislamiento preventivo adecuado, dentro y fuera de las instalaciones de la Cooperativa.

## Seguridad y salud en el trabajo

En el año 2020 iniciamos contrato por prestación de servicio con una entidad especialista en seguridad y salud en el trabajo, realizamos la evaluación inicial la cual nos da un porcentaje de 60.

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### Antecedentes y contextualización

La anterior evaluación de clima en COMEDAL, fue realizada en el año 2018, bajo una metodología virtual, fue respondida por 58 colaboradores. La percepción de los empleados del clima organizacional de COMEDAL con respecto a las variables evaluadas permitió describir lo siguiente: todas las variables puntuaron en el rango definido como bueno (entre el 75% y el 91%); se identificaron puntos críticos asociados a sub escalas. Considerando los resultados, se generaron recomendaciones y estrategias a la empresa, orientados a intervenir en aspectos específicos. En esta ocasión se realizó un grupo focal de manera presencial.

Para el año 2020, se implementó una encuesta virtual, respondida por 58 de 60 colaboradores. No fueron tenidos en cuenta los colaboradores en licencia, incapacidad, vacaciones o que hayan ingresado en los últimos tres meses. Se realizaron dos (2) reuniones virtuales de sensibilización encontrando apertura y disposición entre los colaboradores.

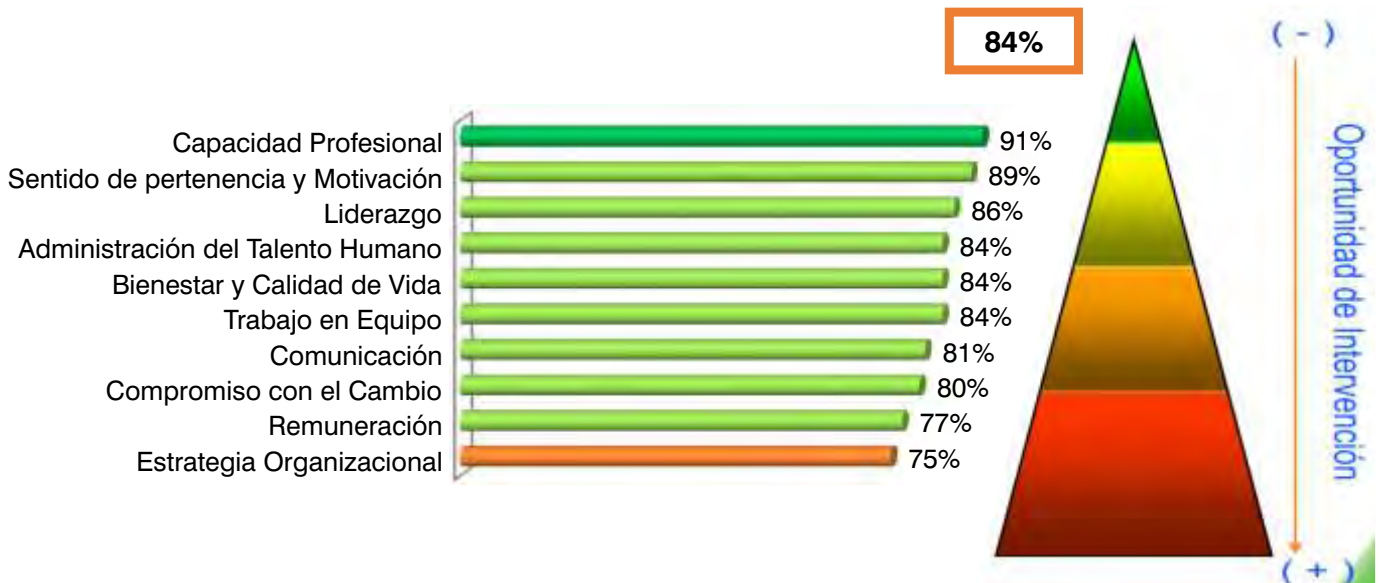
Para esta aplicación y considerando las observaciones y recomendaciones de los colaboradores, asociadas a la confidencialidad de la información, no se incluyó el ítem de cargo, y se dejó como no obligatorio el de área.



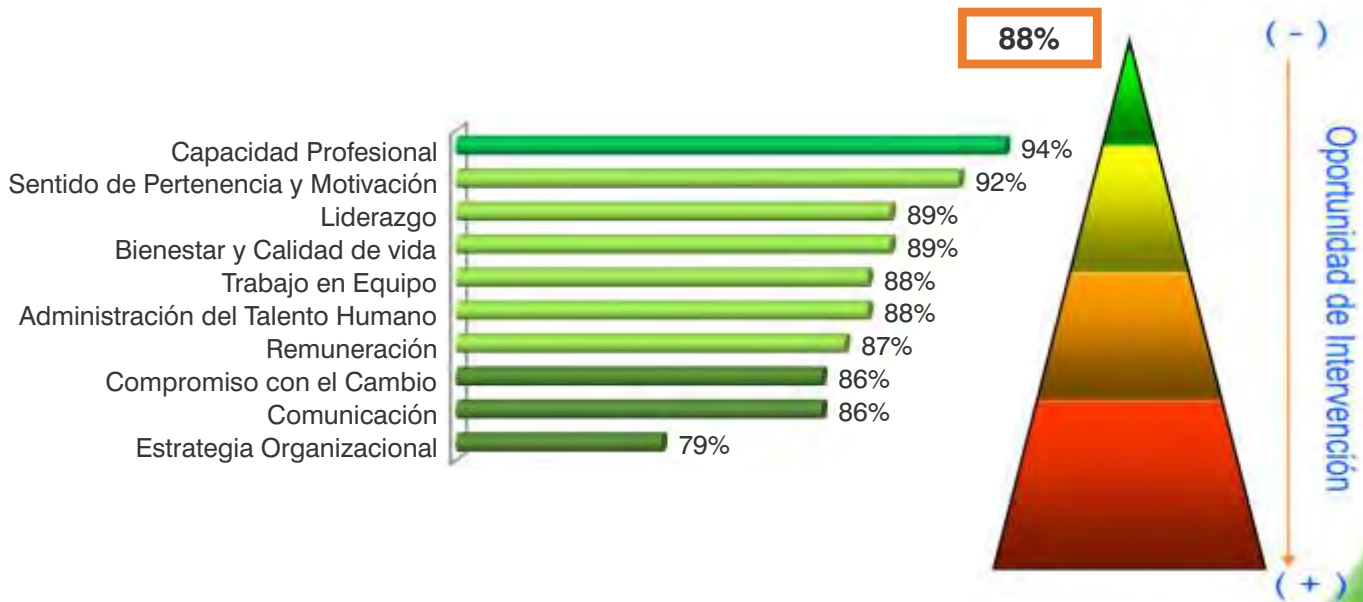
Tabla 5  
Cuadro comparativo por variable  
2018 - 2020

Clima organizacional		2018	2020	Subió
✓	Capacidad Profesional	91%	94%	3%
✓	Sentido de Pertenencia y Motivación	89%	92%	3%
✓	Liderazgo	86%	89%	3%
✓	Trabajo en Equipo	84%	88%	4%
✓	Administración del Talento Humano	84%	88%	4%
✓	Estrategia Organizacional	75%	79%	4%
✓	Bienestar y Calidad de Vida	84%	89%	5%
✓	Comunicación	81%	86%	5%
✓	Compromiso con el Cambio	80%	86%	6%
✓	Remuneración	77%	87%	10%

Gráfica 171  
Resultados de medición de clima organizacional  
2018



Gráfica 172  
**Resultados de medición de clima organizacional**  
 2020



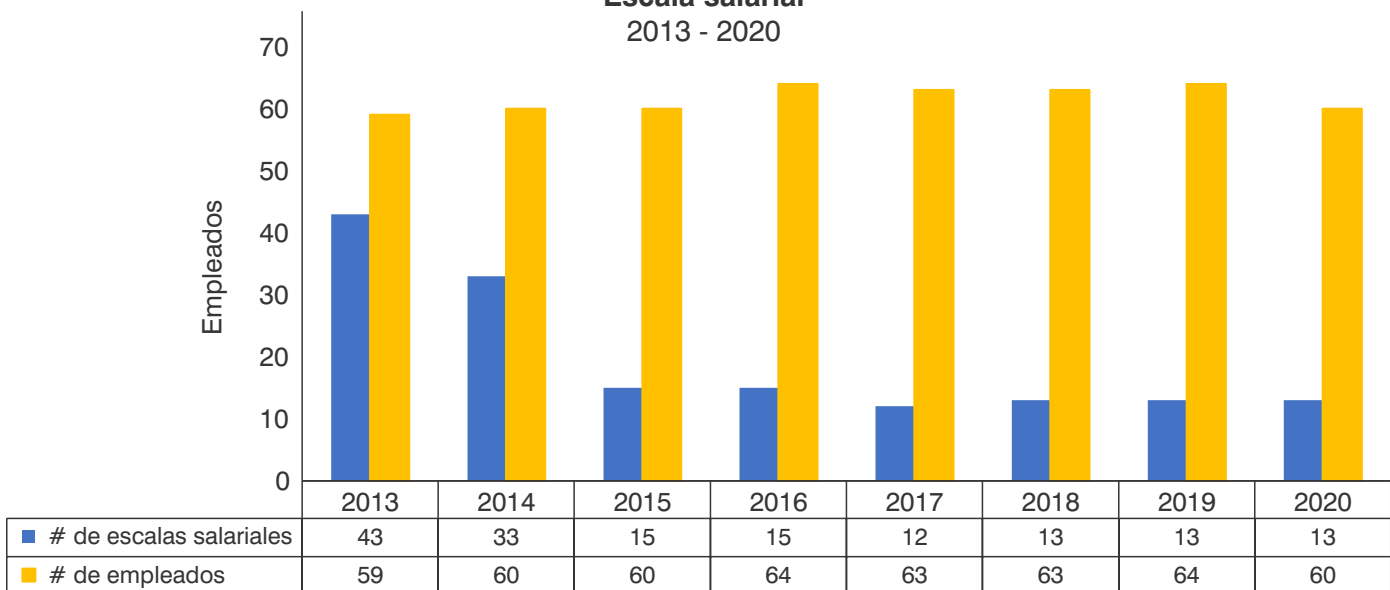
### Oportunidades de intervención

El 88% de los colaboradores perciben como bueno el clima organizacional en COMEDAL, resultado que se encuentra 5 puntos porcentuales por encima de los resultados del año 2018. El 48,2% de la población encuestada, representada por 28 colaboradores, perciben el clima en el rango cualitativo Deseable, con un promedio de calificación del 95%. El 46,5% de la población, representada por 27 colaboradores calificaron su percepción como Buena, con un ponderado del 85,2%. El 5,1% sustentado en 3 colaboradores, perciben el clima laboral como Aceptable, con un promedio del 72%

### Escala salarial

En el año 2020 la Cooperativa sostuvo las 13 escalas salariales para los empleados, siguiendo los lineamientos planteados en el Plan de Desarrollo 2019- 2021.





Gráfica 173  
**Escala salarial**  
 2013 - 2020



## 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.

Para el año 2020 continuamos fortaleciendo este esquema con el ánimo de delimitar muy bien las funciones de cada una de estas áreas, obteniendo una mejor seguridad y mayor eficiencia empresarial.

<b>Front Office</b>	Atendemos y brindamos asesoría al asociado de forma integral y personal. No atienden telefónicamente.	
<b>Back Office</b>	Validamos todas las operaciones del día a nivel nacional. Controlamos el riesgo operativo. Retroalimentamos las fallas encontradas en los procesos.	
<b>Mesa de Ayuda</b>	Brindamos atención telefónica a nivel nacional, impactando positivamente la oportunidad del servicio y garantizando la trazabilidad del proceso.	
<b>Front Virtual</b>	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.	

## INDICADORES DE CALIDAD

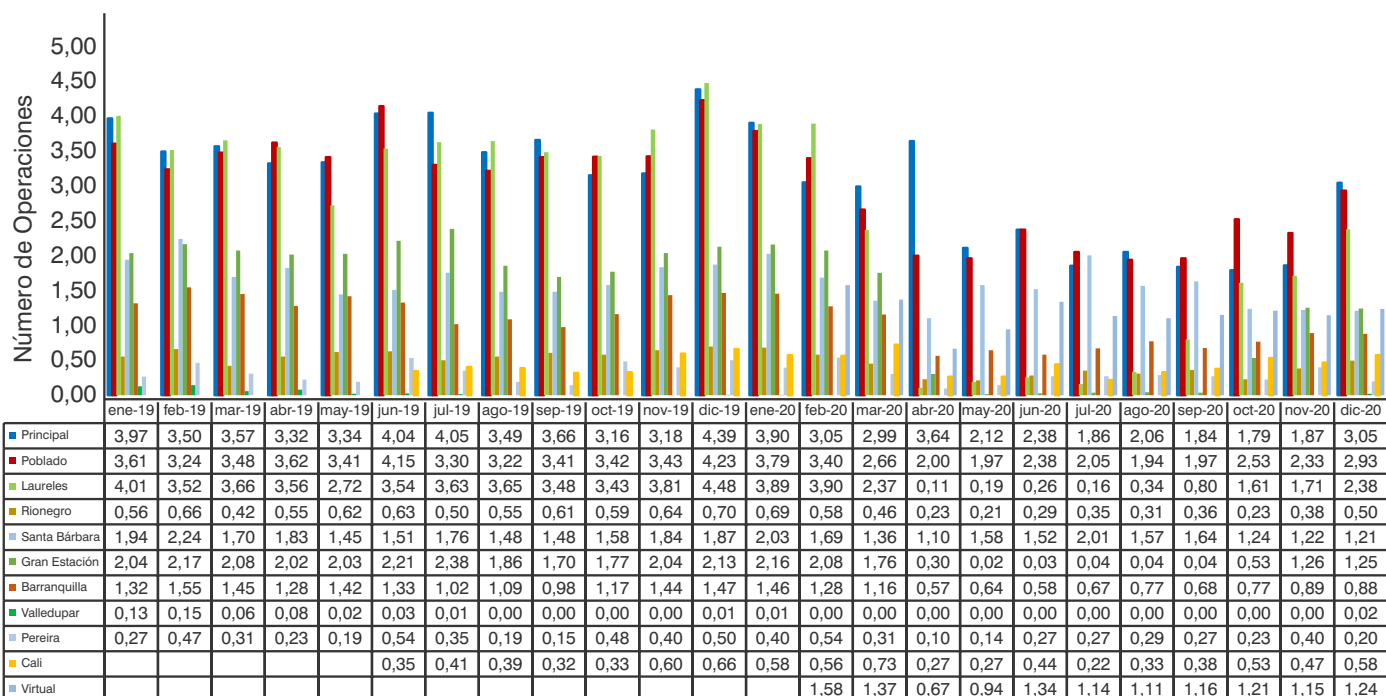
### Atención por asesores integrales

Medimos el volumen de las transacciones que realizaron 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 3.09, Laureles con 2.55 y Poblado con 3.02. En la región Bogotá, la oficina Gran Estación tuvo un promedio de 1.41, mientras que Santa Bárbara del 1.62; por su parte, en la región Caribe, la oficina de la ciudad de Barranquilla presentó un promedio de 1.08. Este indicador presentó disminución en el año 2020 debido a la Pandemia ocasionada por el Covid 19.

Las oficinas que tienen bajo indicador, se les asigna tiempo de atención en Mesa de Ayuda, lo cual se efectúa a través del software de la Cooperativa y que permite mantener una adecuada eficiencia empresarial. Además, en las oficinas se planearon estrategias que permitieron aumentar el indicador.

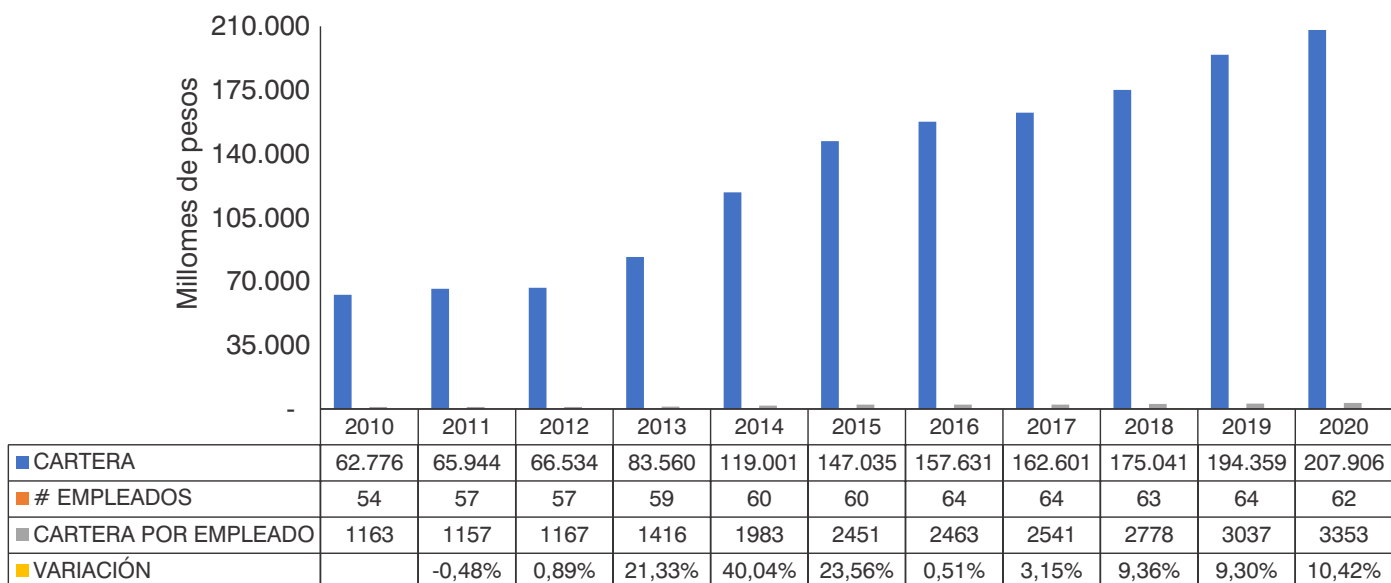
Gráfica 174  
Transacciones por hora / asesor  
2019 - 2020



### Número de cartera por empleado

Durante los últimos 10 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 \$3.353 millones al cierre de 2020, que implicó un crecimiento del 188% en la productividad.

Gráfica 175  
Cartera/Empleado  
2010 - 2020

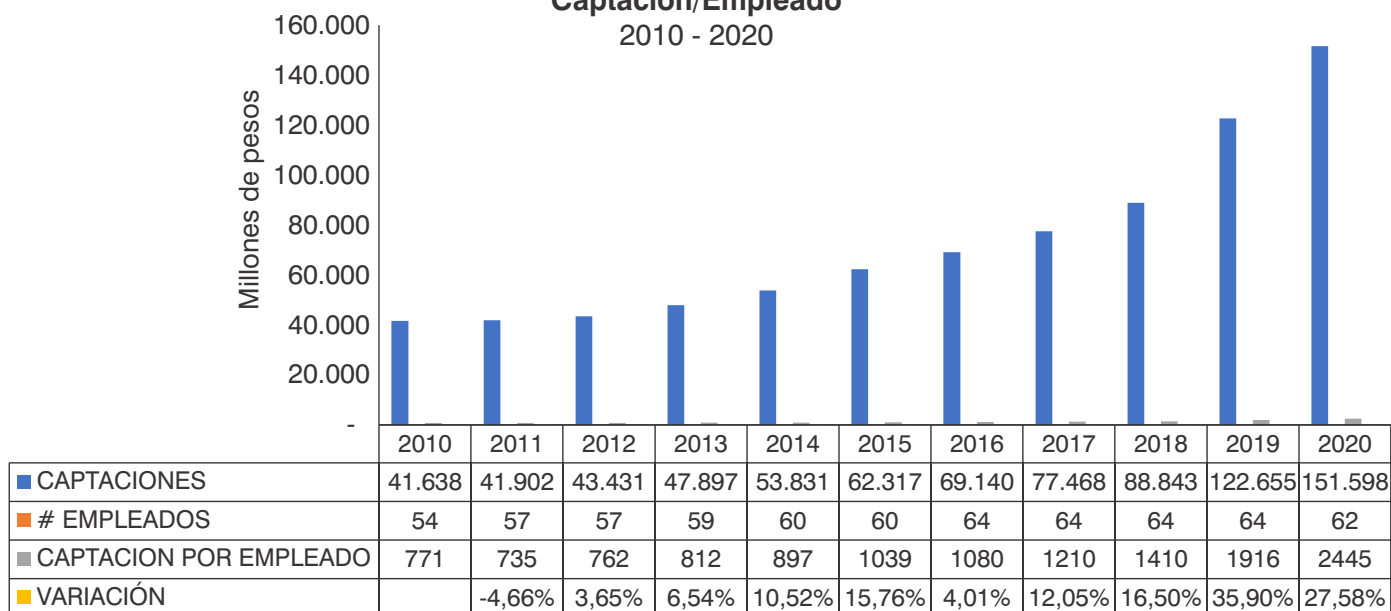


## Número de captaciones por empleado

La Cooperativa aumentó el volumen del total de captaciones por empleado en los últimos 10 años, pasando de \$771 millones en 2010 a \$2.445 millones en 2020, que implica un crecimiento del 217%.

Gráfica 176  
Captación/Empleado  
2010 - 2020

Millones de pesos

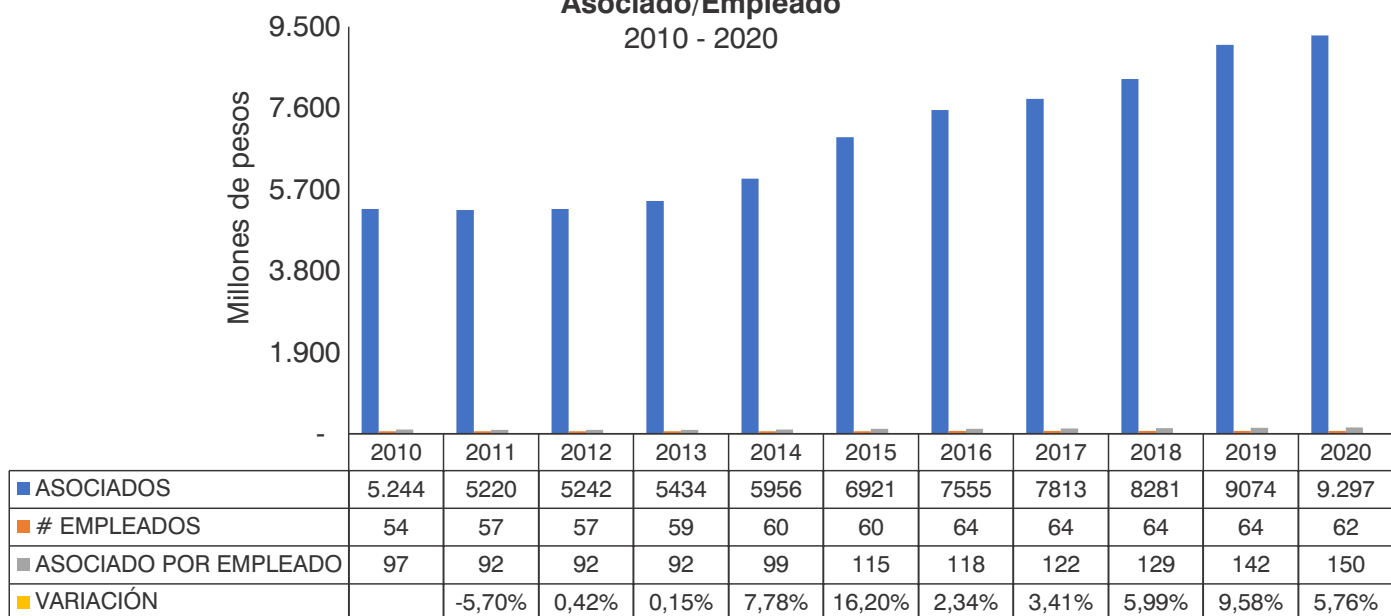


## Número de asociados por empleado

COMEDAL aumentó el promedio de asociados por empleado, pasando de 97 a 142, una variación del 35% en los últimos 10 años.

Gráfica 177  
Asociado/Empleado  
2010 - 2020

Millones de pesos



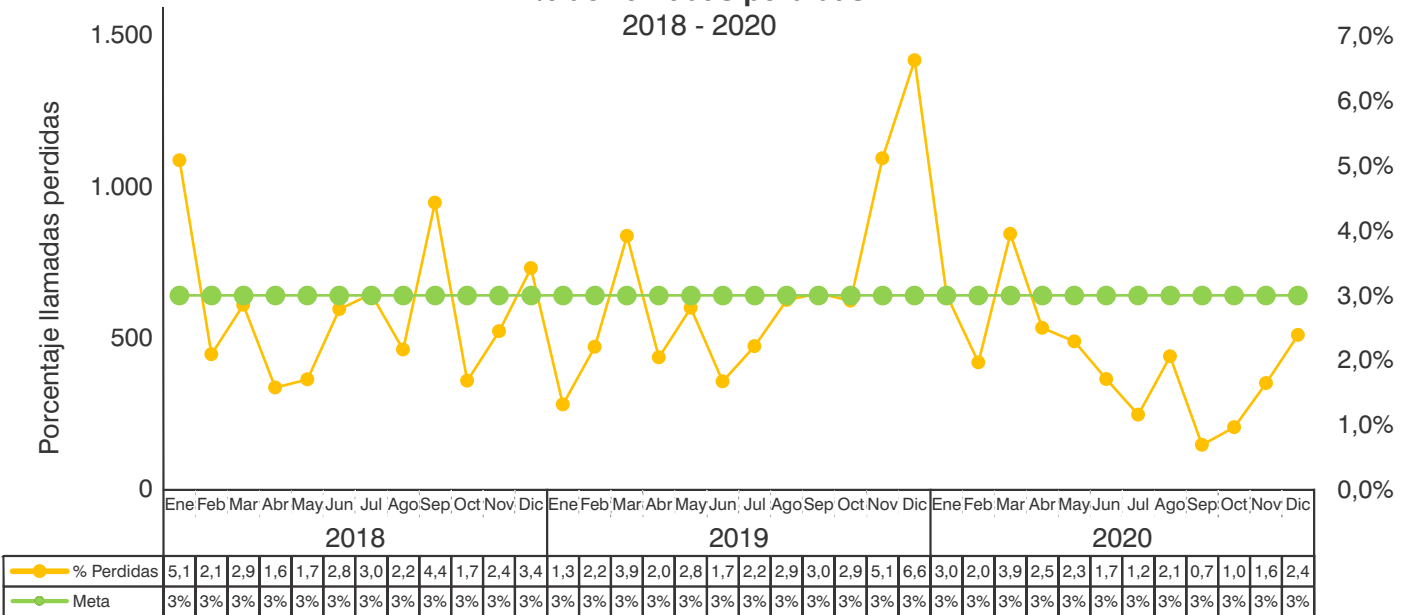
La Cooperativa viene realizando un manejo eficiente de su recurso humano, fundamentado en la gestión por procesos, la sistematización y automatización de ellos sin descuidar la satisfacción del empleado y en consecuencia la del asociado.

# GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

## Mesa de ayuda (atención del servicio telefónico)

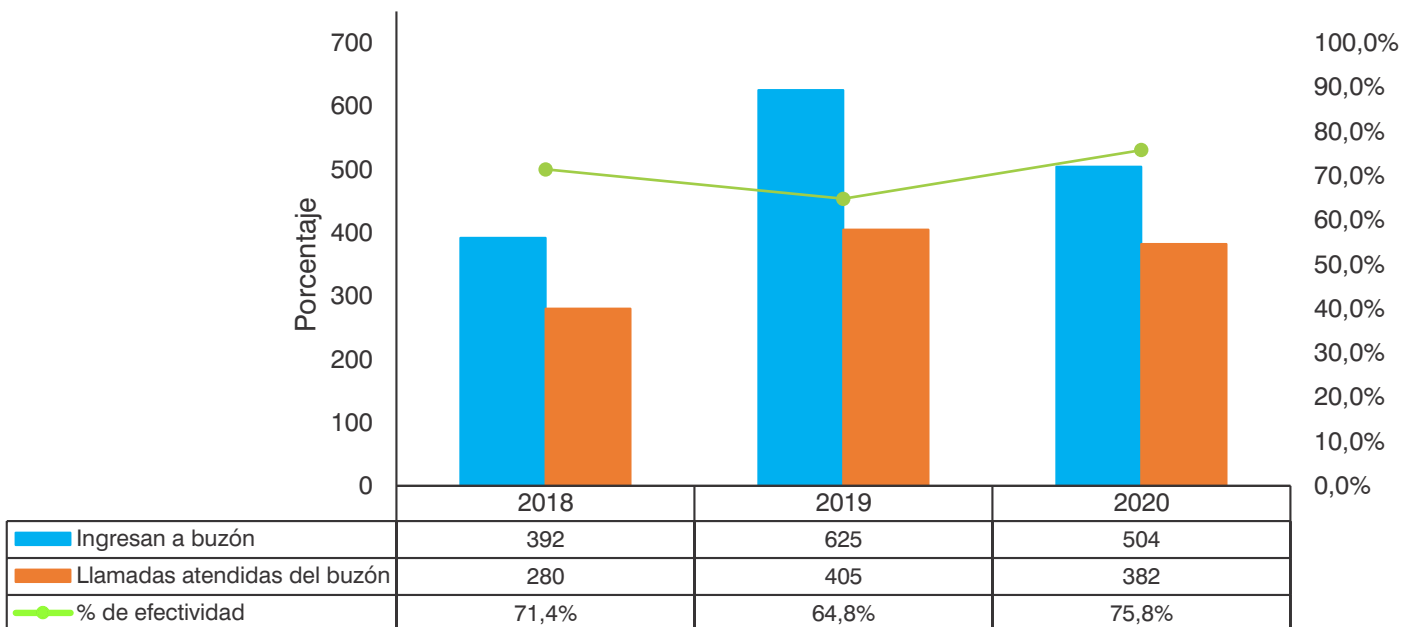
El total de llamadas recibidas durante el 2020 fue de 39.705, de las cuales fueron atendidas 38.889, es decir el 98%. Se perdieron 816 llamadas, que corresponde al 2%. Durante el año 2020 la mesa de ayuda logró mantener y aumentar el porcentaje de efectividad en la atención telefónica, impactando directamente la satisfacción del asociado.

Gráfica 178  
% de llamadas perdidas  
2018 - 2020



De las 816 llamadas perdidas, 504 ingresaron al buzón de mensajes para ser atendidas posteriormente, de estas se contactaron a 382 asociados siendo efectivas el 75.8%.

Gráfica 179  
Atención llamadas buzón de mensajes  
2018 - 2020



# GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

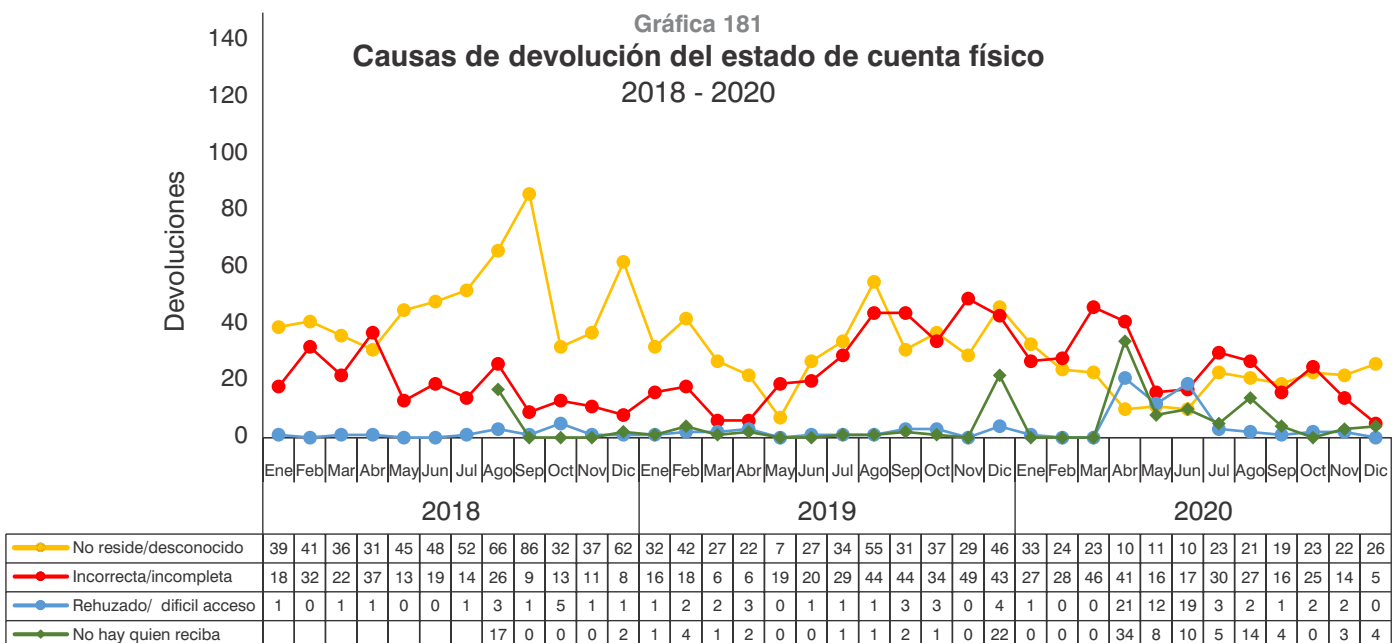
## Envío de estado de cuenta

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 2020 el promedio de las devoluciones estuvo en el 1.4%.



En la siguiente gráfica se evidencia que la causal que presenta mayor devolución, son las direcciones incompletas e incorrectas representadas en un 41% y los cambios de dirección de nuestros asociados con un promedio del 40%. A través de nuestros medios de comunicación, hicimos 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.

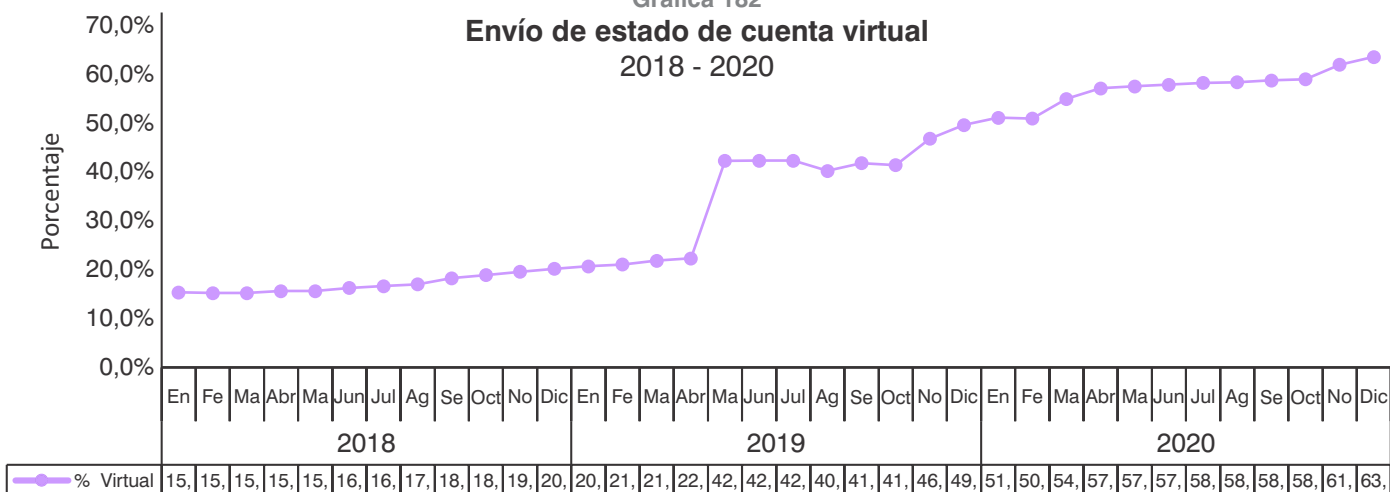


## Estado de Cuenta Virtual

Con el objetivo de estimular el envío de estado de cuenta virtual, durante el 2020 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 15,3% de envíos de estado de cuenta virtual en el año 2018, a un 63.4% al cierre del 2020, contribuyendo además con el ahorro de papel y el cuidado del planeta.

**Gráfica 182**  
**Envío de estado de cuenta virtual**  
**2018 - 2020**



## GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Una de las estrategias de COMEDAL 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 o en centros comerciales, conservando la identidad corporativa que distingue el resto de oficinas en el país.

En el año 2020 se realizó la ampliación del salón externo de la oficina principal Ciudad del Río, logrando un auditorio más amplio, brindando mayor confort para reuniones y eventos de la Cooperativa.

Se reubicó la recepción y se dio uso a la zona común de uso exclusivo para COMEDAL a la entrada del ascensor para comodidad, seguridad y control al ingreso de la Cooperativa.



Para el segundo semestre del año 2021 se tiene proyectado hacer apertura de una sede en la ciudad de Bucaramanga dado que en el 2020 debido a la Pandemia no se pudo llevar a cabo este proyecto.



## GESTIÓN DE COMPRAS

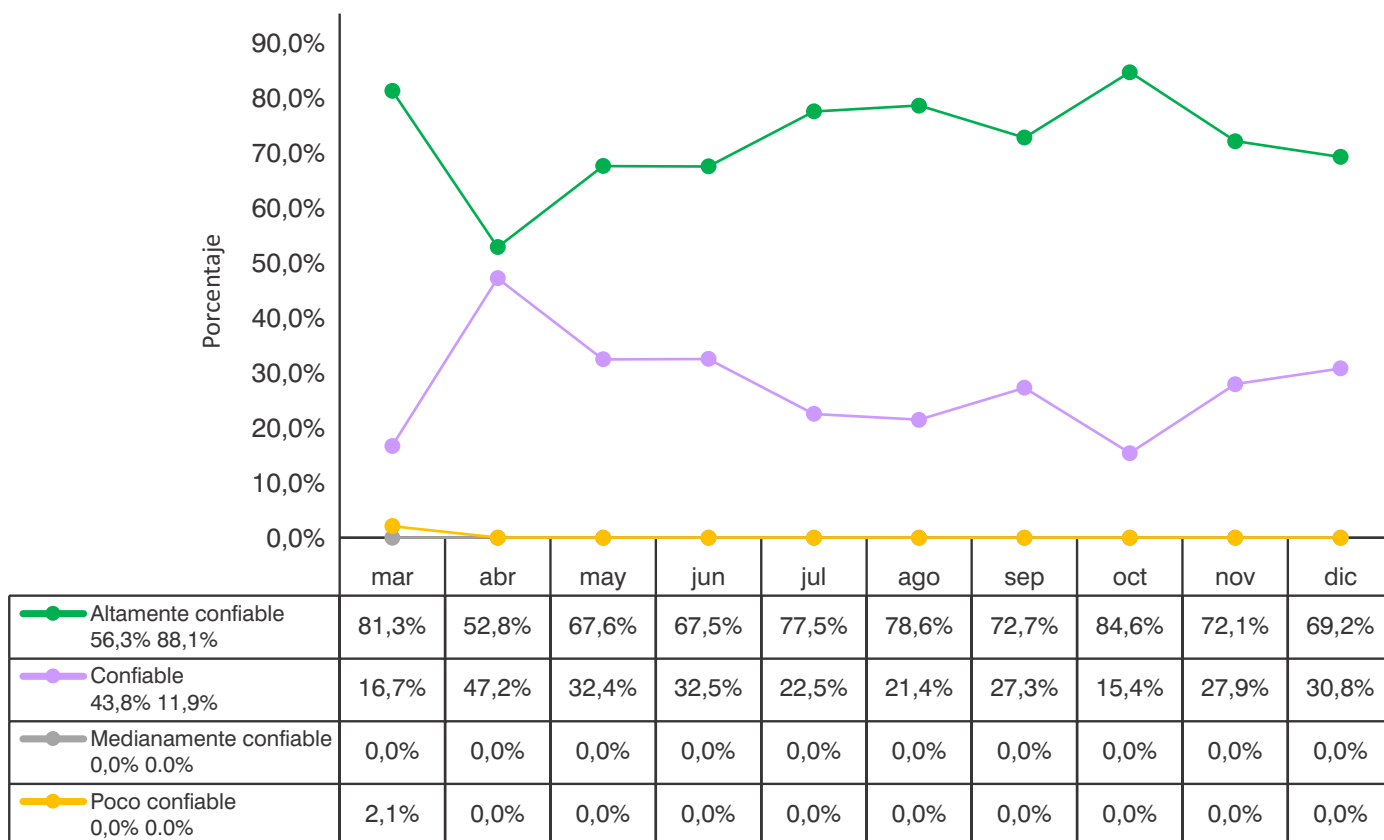
### Evaluación de proveedores

Durante el año 2020 se continuó con la evaluación a los proveedores con el objetivo de identificar los criterios en los que deben mejorar para continuar y afianzar la relación comercial con la Cooperativa; COMEDAL evalúa a los proveedores que tienen 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.

Semestralmente se consolidan las evaluaciones y se envía carta a cada uno de ellos con el resultado obtenido, con el fin de incentivarlos dependiendo de la calificación obtenida, a continuar con los altos estándares de calidad para mantener una buena relación comercial o, por el contrario, a implementar políticas de mejora para poder continuar prestándonos el servicio.

En el último año las evaluaciones de nuestros proveedores se encuentran entre altamente confiable y confiable.

Gráfica 183  
Evaluación de proveedores  
2020





# Sistema de gestión de Calidad



## RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD

En noviembre de 2020 recibimos la visita del ICONTEC como ente certificador, quien realizó la auditoría de seguimiento 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 estrategia de compartir frecuentemente los resultados de gestión de la Cooperativa, con información específica de los procesos y referenciación competitiva del sector, evidencia el compromiso con partes interesadas pertinentes y demuestran el crecimiento de indicadores financieros producto de la capacidad de gestión corporativa. Lo anterior permite convertir a Comedal en la mejor opción financiera para el gremio de los médicos en Colombia.
- La Cooperativa se centra en su razón de ser “Ahorro y Crédito”, permitiendo esto, definir prioridades en actividades administrativas como factor diferenciador, que supera en buena parte las costumbres del sector cooperativo.
- La estrategia de comunicación como parte fundamental de la gestión entre los asociados y el seguimiento sistemático acerca de las campañas con los asociados, ha permitido sortear las eventualidades ocasionadas por la Pandemia del COVID 19.
- La formación para el personal de comercial en el curso en “ventas comerciales por teléfono” dictado por el CES, con el fin de lograr cambiar las estrategias comerciales, lo que permitió abordar el portafolio desde las herramientas tecnológicas.
- El manejo de bases grandes de datos, por parte de cada asesor, mediante curso diseñado por el área de mercadeo, donde se evidencia gestión del conocimiento
- El fortalecimiento a los seguimientos del proceso a través del dashboard, porque se ha facilitado la identificación de cada caso y filtración de casos puntuales, lo que permite implementar acciones de retención de clientes o de acciones que permitan continuidad del negocio.
- El avance en la automatización por la afiliación por el proyecto Tablet, lograron integrar este proyecto con el tema de la firma digital, lo que les permitió optimizar recursos.
- La estrategia de “llamada de retención”, Llevan a identificar la causa real de retiro para lograr una retención, y se disminuye el nivel de deserción.

- El fortalecimiento en la formación de herramientas tecnológicas y el planteamiento de la gestión humana desde el saber para el hacer, porque se logra generar conocimiento tácito.
- La modificación de la evaluación del rendimiento, porque logran alinear los objetivos del cargo a los objetivos estratégicos.
- La inversión en coaching al talento humano, porque se logra identificar con certeza las necesidades de formaciones blandas, que han llevado a mejorar en temas como la conjunción y el trabajo en equipo, incrementando el rendimiento y la capacidad de cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- El uso de la Norma ISO 27001 para fortalecer las políticas internas del aseguramiento de la información.
- Las herramientas para hacer seguimientos en la gestión de las Tics, porque se logra secuencia y trazabilidad, además que permite la identificación de las tendencias que llevan a lograr tomar acciones que hace proactiva la gestión.
- El apoyo a los procesos por parte de la gestión de las Tics, con el cambio presentado por la Pandemia, porque no solo se asegura la continuidad en cada uno, sino que se logra fortalecer la competencia del personal.

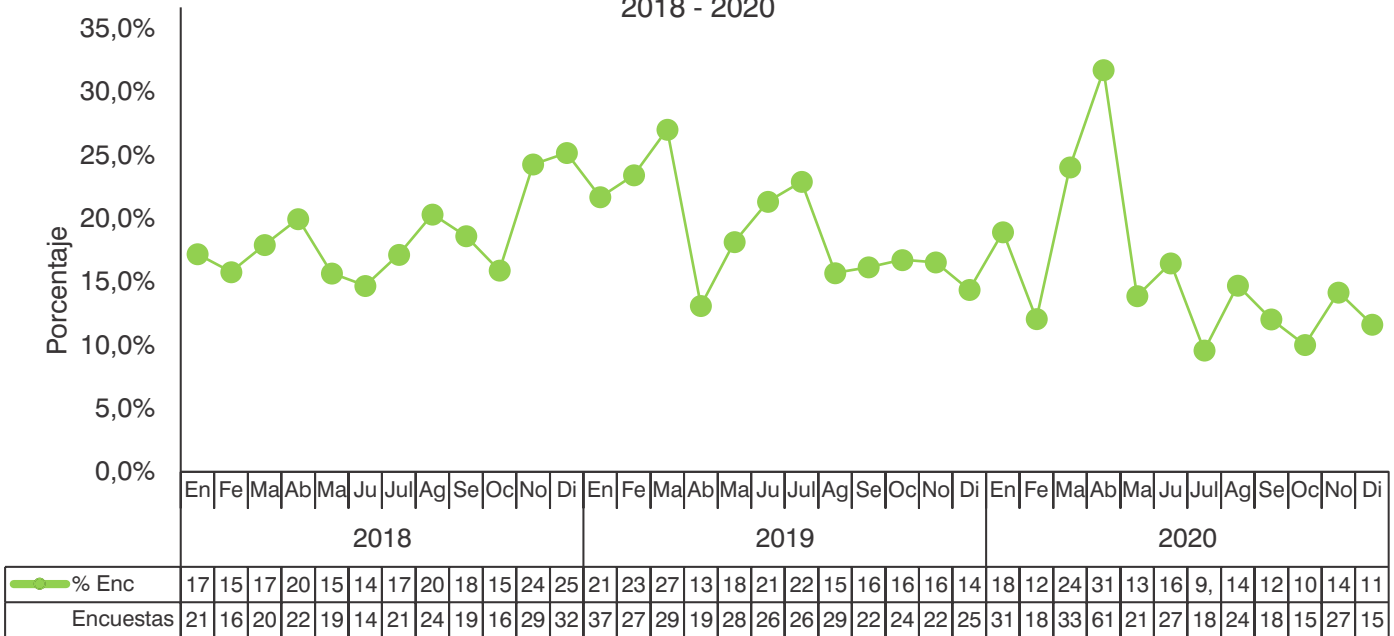
Como conclusión el ICONTEC recomendó mantener el alcance del certificado del Sistema de Gestión de la calidad, el cual cumple con los requisitos necesarios para continuar con la certificación a la versión 2015 de la norma ISO 9001.



## Validación del servicio

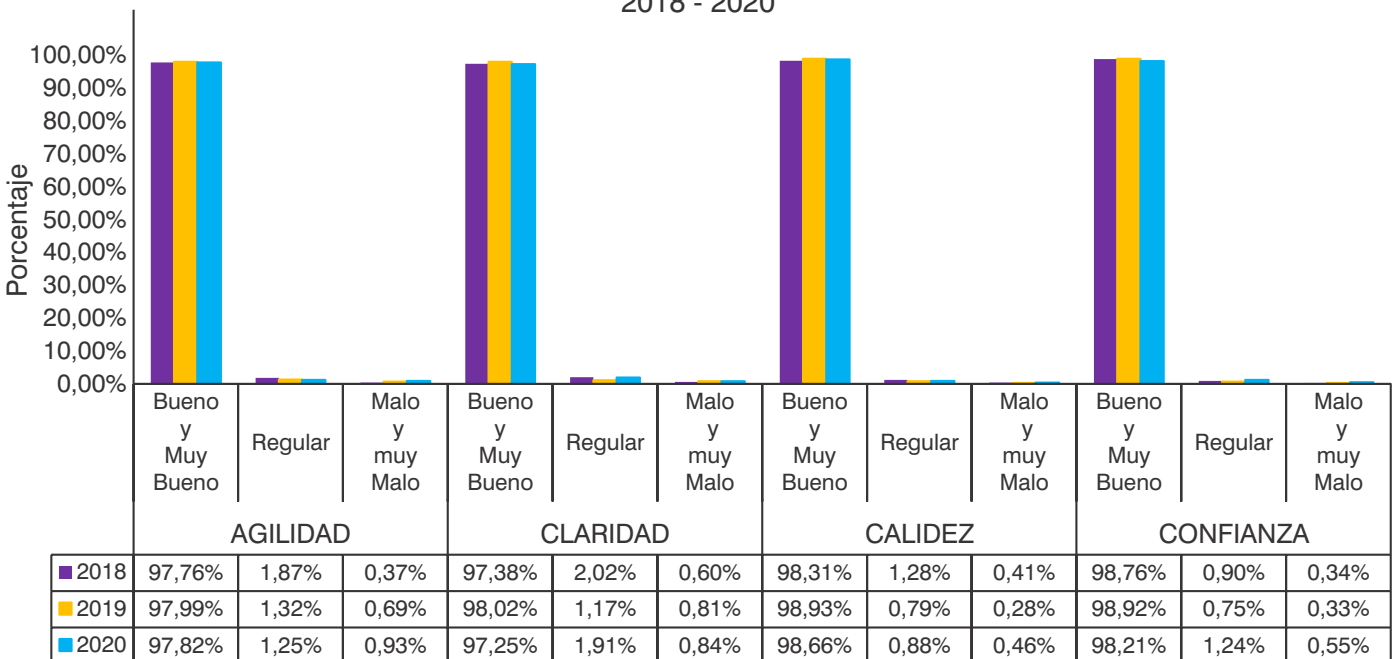
Desde el 2018 iniciamos con las encuestas de validación del servicio automatizadas, lo que nos permitió aumentar el promedio de asociados que responden la encuesta mes a mes, para el cierre del 2020 terminamos con un promedio de respuestas del 15.8%.

**Gráfica 184**  
**Encuestas recibidas**  
2018 - 2020



Los resultados de las encuestas realizadas mes a mes durante el 2020, en las que evaluamos las variables de agilidad, calidez, claridad y confianza cerró con un promedio de satisfacción de 97.99%, evidenciando una buena gestión en el cumplimiento de nuestra promesa de valor de ser *La Mejor Opción Financiera del Gremio Médico* y con la meta trazada del plan de desarrollo que fue del 95%.

**Gráfica 185**  
**Satisfacción del asociado**  
2018 - 2020



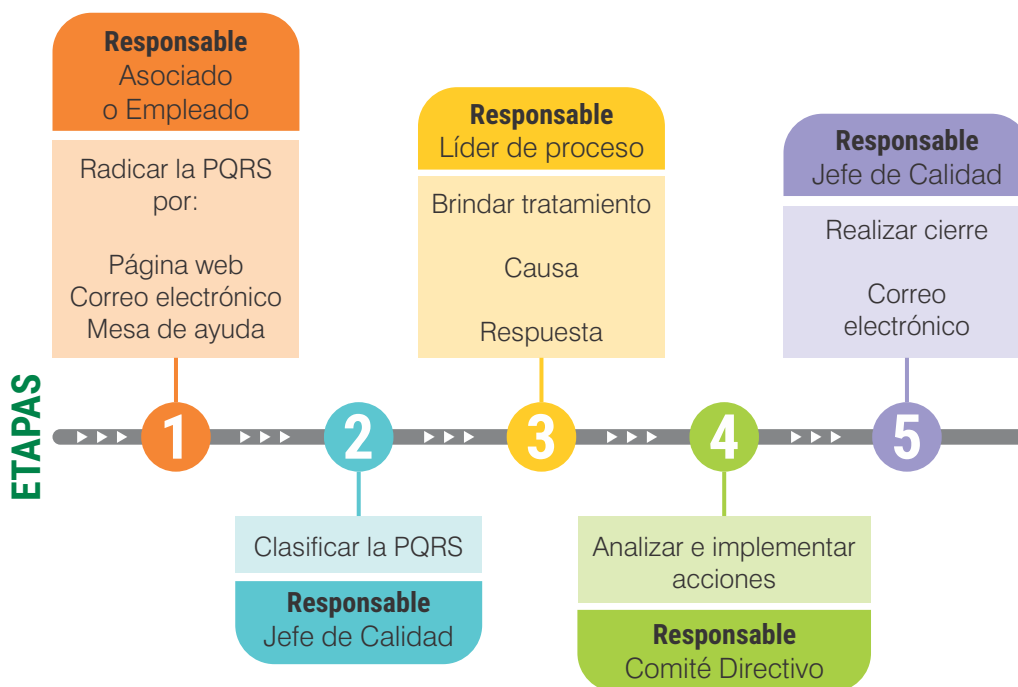
En COMEDAL premiamos los asociados que a través de la validación del servicio nos permiten conocer el grado de satisfacción, inquietudes y sugerencias frente a la agilidad, la claridad, la calidez y la confianza que les brindamos. De esta manera tomamos acciones de mejora para nuestros productos y servicios.

Con el fin de estimular la participación en la encuesta de satisfacción del servicio e incentivar el ahorro en nuestra Cooperativa, durante el año 2020 se realizó el sorteo de 16 CDATs, entre los 3.156 asociados que recibieron el servicio y respondieron la encuesta.

### Procedimiento para gestionar PQRS

Para el tratamiento de las PQRS se continuó realizando el registro a través del procedimiento Workflow, que permitió 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 realizó el seguimiento, la corrección a todos los hallazgos y se implementaron las acciones correctivas necesarias para evitar que ocurra nuevamente por la misma causa.

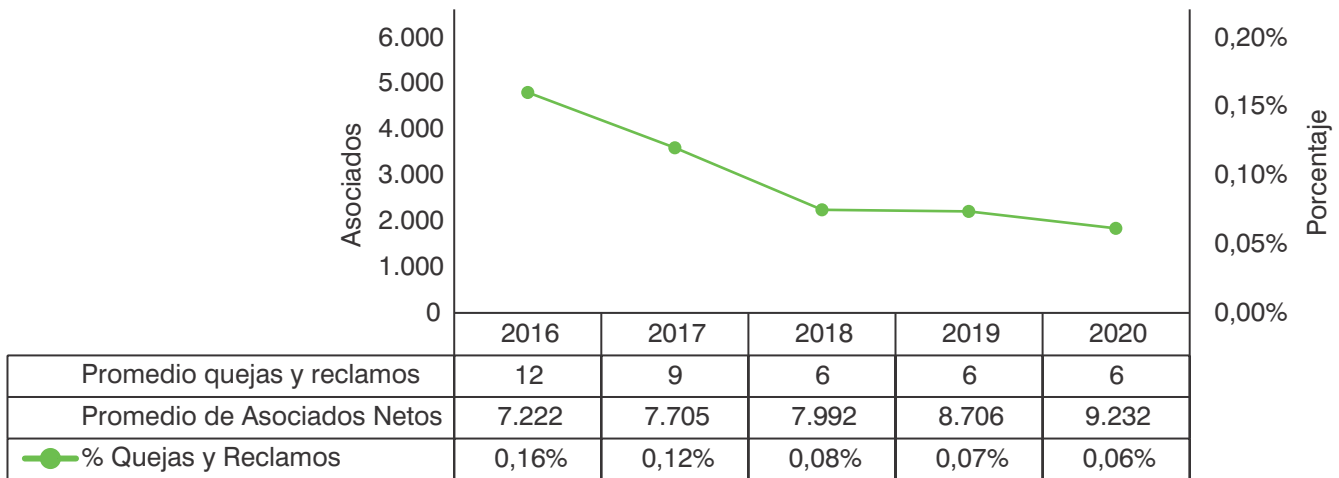
Gráfica 186  
Procedimiento para gestionar PQRS  
2020



### Porcentaje de PQRS

En 2020 se recibieron 261 PQRS, de las cuales el 26% (68) fueron quejas y reclamos que correspondieron a un 0,06% de nuestra base social. Este porcentaje disminuyó en los últimos años demostrando así que las acciones implementadas fueron efectivas, aumentando la satisfacción del asociado en la prestación del servicio.

Gráfica 187  
**Porcentaje quejas y reclamos vs asociados netos**  
 2016 - 2020

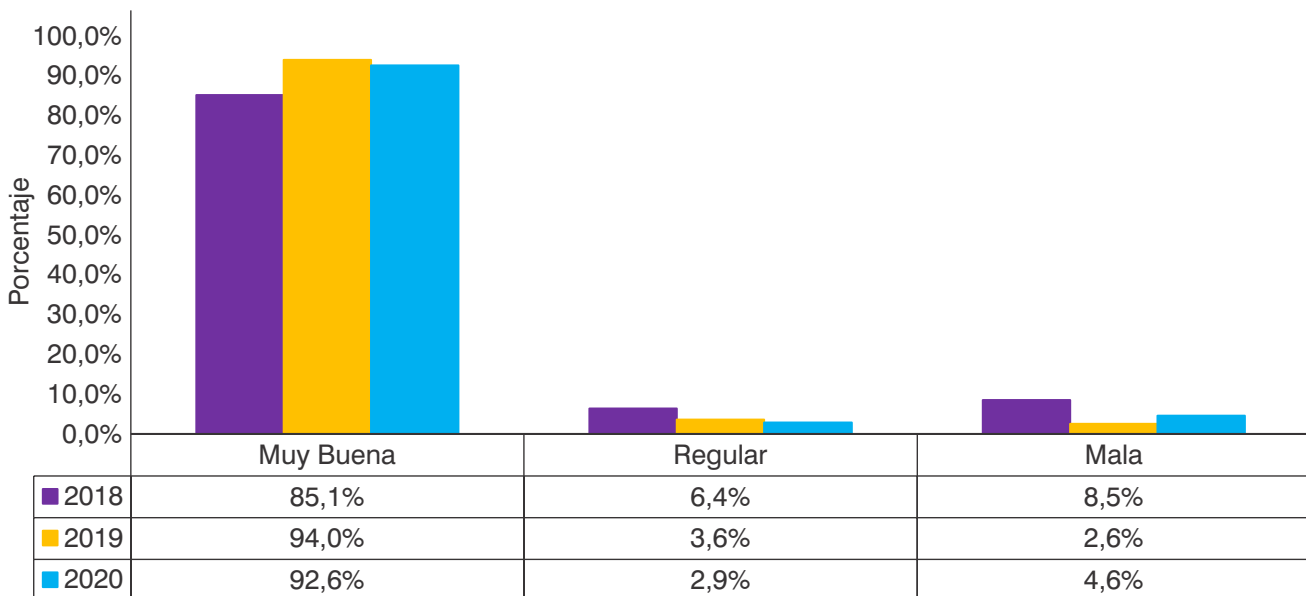


### Evaluación de oportunidad y satisfacción en la respuesta a las PQRS

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.

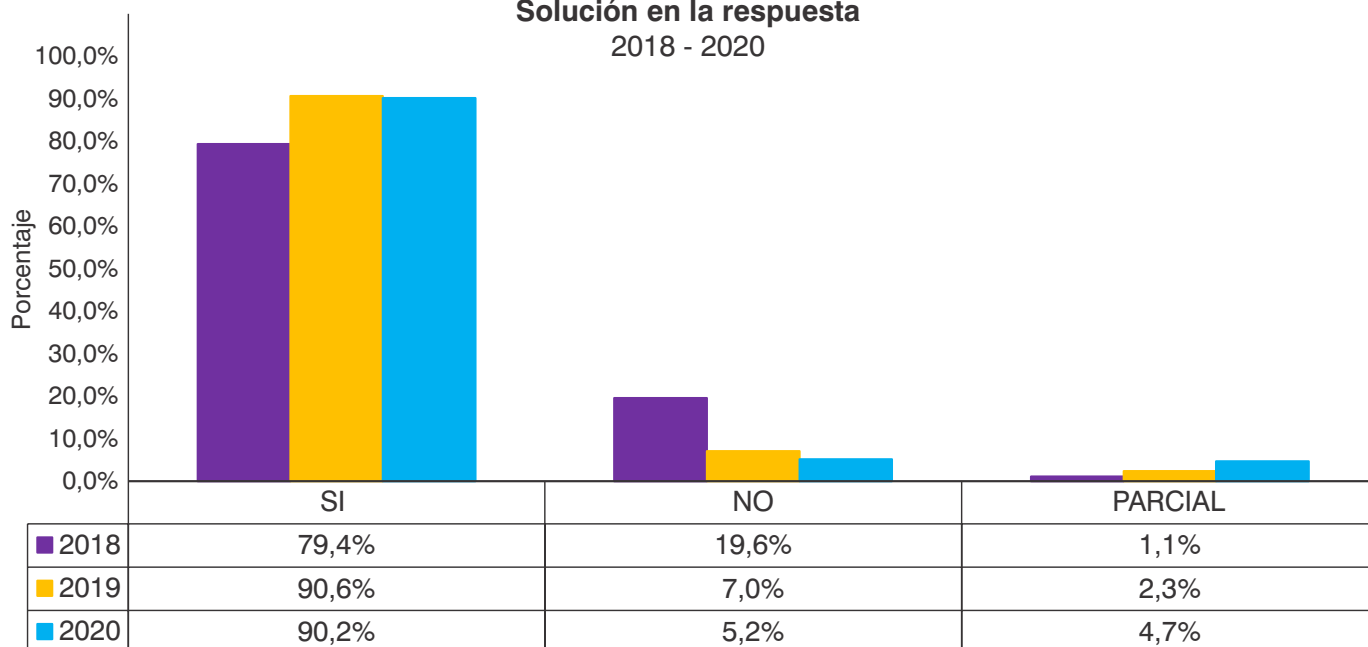
Como resultado se evidenció que la oportunidad en la respuesta a las PQRS para el año 2020 fue del 92.6%.

Gráfica 188  
**Oportunidad en la respuesta**  
 2018 - 2020



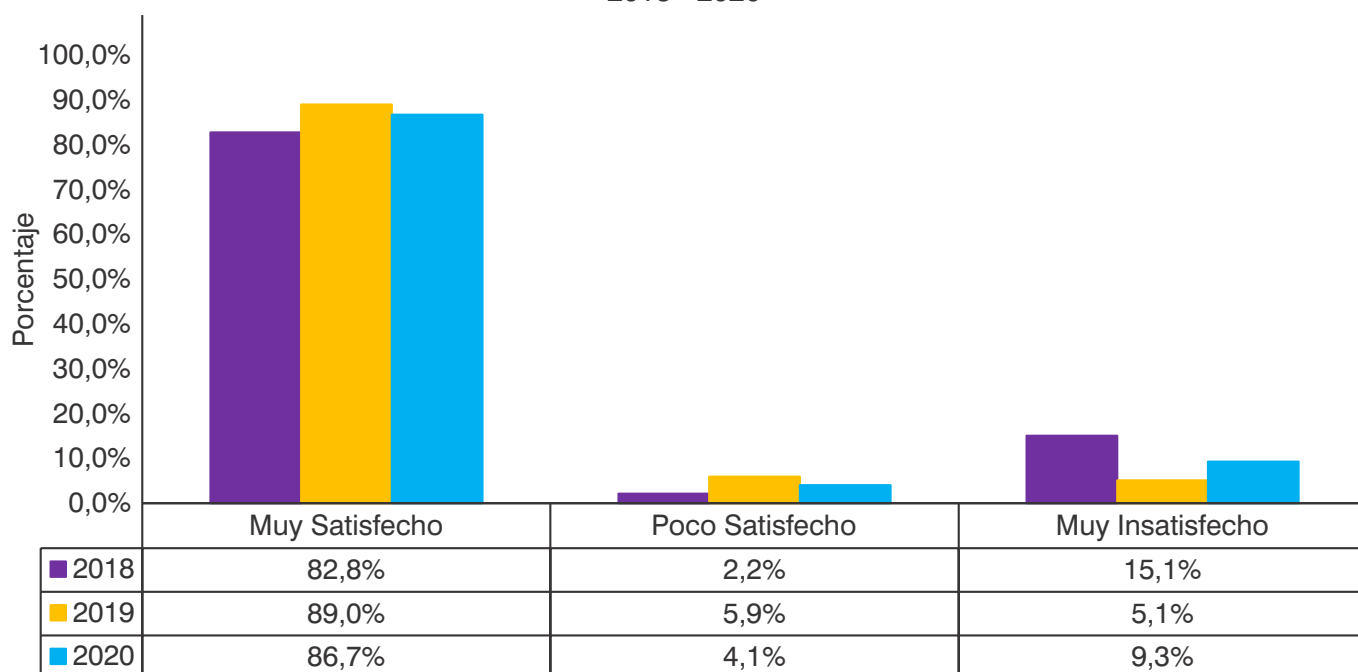
El 90,2% de nuestros asociados dicen que se les dio solución a sus PQRS. Es importante resaltar que no todas las PQRS se resuelven de forma positiva para el asociado, es el caso de los reportes negativos a las centrales de riesgo, debido a que por Ley Habeas Data no se pueden retirar y de las solicitudes de desistimiento como codeudor, dado que no es posible desmejorar las garantías de los créditos.

**Gráfica 189**  
**Solución en la respuesta**  
2018 - 2020



En cuanto a la satisfacción del asociado con la respuesta que le brindamos a su PQRS para 2020 fue del 86.7%. Entre los que no quedaron satisfechos con la respuesta, se encontraron inconformidades por no retirarlos de centrales de riesgo, inconformidad con las opciones de alivio financiero brindadas por COMEDAL en cuarentena Covid-19, inconformidad de asociados que solicitan desistimiento como codeudor, entre otras.

**Gráfica 190**  
**Satisfacción en la respuesta**  
2018 - 2020



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

- Publicación en el portal web de COMEDAL y en el Noticomedal de el paso a paso con el proceso para realizar las transacciones por PSE.
- Se subió en la sucursal virtual las pólizas de los seguros de vehículos que el asociado tiene con COMEDAL con la finalidad que este pueda visualizarla fácil y oportunamente.
- Envío de campaña informando a cada asociado los datos de contacto de su asesor comercial.
- Solicitud al proveedor de ampliación de la plataforma para atender un mayor volumen de transacciones por PSE.
- En la reclamación del auxilio de desempleo, se envió a la aseguradora el valor del pago del estado de cuenta sin tener en cuenta la aplicación de los periodos de gracia.
- Realización de auditoria mensual en las cancelaciones de las pólizas de seguros, realizando cruces con los cobros de las aseguradoras.
- Automatización de la notificación de los vencimientos de CDATS, para que el asociado escoja la opción que se ajuste a su necesidad y quede la trazabilidad por escrito.
- Ajuste en la sensibilidad del huellero digital para garantizar una mejor lectura.
- Se efectuaron 27 encuentros y capacitaciones virtuales a través de la plataforma ZOOM, con importantes temas como: Finanzas Personales, Régimen Tributario, Manejo de Redes Sociales, Responsabilidad Civil Médica, entre otros, con una participación de 2.109 asociados.
- Disminución en la tasa de interés e incremento en los montos del cupo automático durante los meses más críticos de la Pandemia.
- Remodelación de la oficina principal Ciudad del Río, para brindar mayor comodidad en la prestación del servicio.
- Con el fin de cuidar la salud de nuestros asociados y empleados se implementó el protocolo de Bioseguridad en todas nuestra oficinas.
- Se desarrollaron alternativas de alivios financieros basados en las circulares externas 11 y 17 del año 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria; entre los cuales estaban: aumento de plazo en los créditos, periodos de gracia en el pago del capital, reestructuración de obligaciones en mora y una línea especial de liquidez para atender necesidades durante la Pandemia.







# Gestión Informática



El año 2020 fue muy particular debido a la afectación global causada por la Pandemia del Covid-19. Esta situación puso de manifiesto la importancia estratégica que tiene la Tecnología dentro de las organizaciones modernas. El desarrollo tecnológico existente en la Cooperativa permitió abordar de forma adecuada los retos que trajo consigo la reducción de la presencialidad y facilitó la adaptación a las nuevas condiciones.

La tecnología de la Cooperativa permitió en el 2020 continuar siendo eficientes en los procesos, volver más digitales varios de dichos procesos y con ello logramos adaptarnos a las necesidades de los asociados y desarrollar nuevos canales y productos.

Como lo hemos mencionado en balances de gestión previos, la apuesta hacia la virtualidad es un convencimiento claro y concreto de la alta dirección no solo porque permite la eficiencia administrativa, sino que también dota a los procesos de agilidad, consolida el know-how del proceso para prestarlo de forma estandarizada con seguridad y confiabilidad.

Como lo mencionó el presidente del Consejo de Administración, el doctor Jamel Henao Cardona, en el NotiComedal número 71 de octubre 2020, la manera de adaptarse de la Cooperativa para lograr sostenibilidad fue *“apostarle en gran medida a la transformación digital y a la implementación de nuevas estrategias que estimulen a nuestros asociados a permanecer en la Cooperativa. Evidencia de esto, es que la organización ha impactado con su atención eficiente en los pagos virtuales y viene realizando tácticas comunicacionales para mantener conexión informativa con sus públicos de interés. También ha desarrollado un plan tecnológico para que sus colaboradores puedan trabajar con calidad desde casa.”*

## **Apoyos desde la Tecnología a los retos de la Pandemia**

El canal clave para mantener un contacto eficiente y continuo con los asociados fueron las campañas electrónicas. Este canal permitió hacer llegar a los asociados las medidas tales como el período de gracia, la ampliación de plazo y la línea especial de liquidez logrando beneficiar a más de 2.100 asociados a diciembre de 2020. Una vez que el asociado elegía la medida de alivio se iniciaba un flujo de trabajo que llegaba a un empleado para configurar en el Software corporativo la medida elegida por él. Para hacer seguimiento al impacto de las medidas sobre el flujo de caja construimos una sección en el tablero de mando (llamado Termómetro) que permite evaluar el comportamiento de los beneficios otorgados.

Por las restricciones de desplazamiento, propias del confinamiento, se habilitó la posibilidad de que los empleados pudieran trabajar desde casa. Sin embargo, la atención no sufrió disminución en calidad porque el sistema de telefonía permite ubicar las extensiones en cualquier punto del país que tenga los permisos adecuados para acceder a nuestra red corporativa. Es así como el asociado, cuando tuvo necesidad de aclarar dudas y solicitar ayuda para las medidas de alivio, siempre tuvo disponible la Mesa de Ayuda para solucionar inquietudes y ayudar en los trámites pertinentes.

De igual forma, los demás empleados de la Cooperativa pueden desarrollar la mayoría de sus labores estando trabajando desde casa ya que tiene ingreso a todas las herramientas tecnológicas a las que normalmente tiene acceso estando en su puesto de trabajo.

Para mediar la toma de decisiones grupales adquirimos licencias de videoconferencia que permiten reunir los equipos de trabajo para tratar los asuntos que involucran a varias personas y que haya necesidad de abordar de manera sincrónica. Las personas se pueden conectar a las videoconferencias desde sus equipos de escritorio y sus dispositivos móviles. Esto, unido a lo anteriormente descrito, permite obviar la ubicación física como un elemento que define un puesto de trabajo: se puede desarrollar las actividades desde cualquier sitio con acceso a la tecnología adecuada.

Las salas de videoconferencia virtuales también promovieron los encuentros virtuales con los asociados. Antes eran encuentros físicos, ahora incluso tiene un mayor alcance, porque a dichos eventos pueden asistir personas ubicadas geográficamente en cualquier latitud del territorio colombiano. También, y debido a que muchos encuentros son grabados, personas que no pudieron asistir a ellos pueden acceder de manera posterior a los mismos a través de nuestros canales de comunicación corporativa. Todo esto amplifica la cobertura y capacidad de acceso a temas de su interés.

Por otro lado, algunos trámites requieren de una firma manuscrita estampada en un formato impreso. Sin embargo, dado que COMEDAL ya tenía avances importantes, antes de la Pandemia, en temas de seguridad cibernética durante el último trimestre del 2020 liberamos herramientas que permiten que un asociado firme remotamente los trámites de afiliación y el pagaré que avala un crédito. No obstante, dado que algunas integraciones dependen de la interacción con terceros estamos en proceso de estabilización de estas opciones.

Mejoramos el aplicativo de los asesores comerciales para que no solo les permita capturar la información de una afiliación sino también la de ambos tipos de crédito: con codeudores y sin deudores. De igual manera realizamos integraciones con la compañía aseguradora de manera que se pueda firmar digitalmente la declaración de asegurabilidad. Esto permite seguir profundizando la virtualidad.

También mejoramos el aplicativo móvil de los asociados de manera que permita pagar su estado de cuenta por medio de PSE. Así le damos cobertura a aquellos casos donde el asociado tiene necesidad de pagar con recursos que tiene en un banco.

### **Procesos de afiliación y crédito apoyado por una Tablet**

Mejora de la aplicación que utilizan los asesores para capturar la información de solicitud de un crédito. La anterior versión permitía aquellos créditos que no necesitaban codeudores, la nueva versión captura la información relativa para los codeudores. Una vez la información está completa se pueden iniciar los flujos de trabajo para darle el trámite a la solicitud.

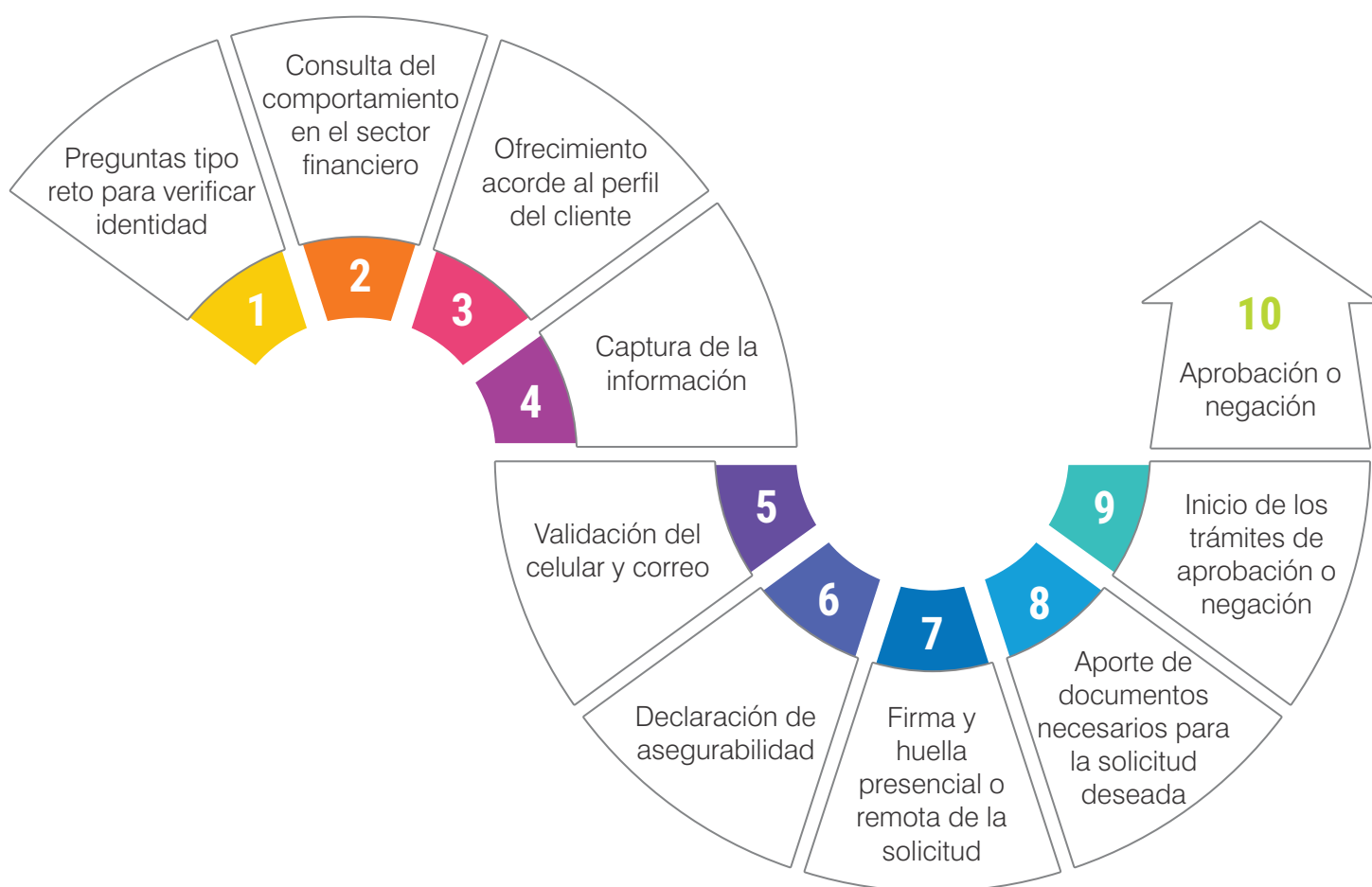
El proceso de afiliación mejoró de manera importante para robustecer la seguridad en el proceso. Durante la afiliación se validó la identidad de la persona haciendo uso de preguntas tipo reto que se basan en el comportamiento financiero de la persona, no solo en su relación con la Cooperativa sino con todo el sector financiero en general. También fue obligatorio la validación de cierta información personal esencial por medio de claves dinámicas para garantizar la calidad en la información y, de paso, reducir el riesgo de suplantación entre otros. En la información de asegurabilidad se incorporaron varios controles suministrados por la plataforma de la aseguradora y que consisten en la utilización de claves dinámicas en ciertos puntos del proceso, la firma electrónica de la solicitud y la garantía que la información no puede ser alterada una vez que ha sido firmada por el prospecto o el asociado.

Uno de los efectos de la Pandemia es la reducción de la movilidad de las personas y por tanto se hizo imperativo buscar alternativas para firmar de manera electrónica los documentos relevantes sin tener que desplazarse a una oficina para tal efecto. La posibilidad de firma remota implementada opera de la siguiente manera:

1. El asociado suministra toda la información de la solicitud a su asesor de confianza y este la diligencia con la ayuda de la Tablet.
2. Recibe un enlace único a través del cual se le informa que tiene una solicitud en trámite para ser firmada.
3. Ingresa a través de ese enlace a un sitio que inicialmente le pide autenticarse para garantizar que es la persona a quien va dirigida la petición de firma.
4. Después de autenticado, este puede revisar todos los documentos diligenciados por el asesor y verificar que todo corresponde a lo suministrado por él.
5. Si está de acuerdo con toda la información diligenciada, procede a tomarse una fotografía (selfie) y firma sobre la pantalla de su dispositivo móvil.
6. La fotografía y la firma manuscrita junto con otra información de seguridad queda adjunta a la solicitud diligenciada.
7. Hecho todo lo anterior, y con los documentos necesarios para la solicitud, el asesor puede iniciar de manera electrónica el flujo de trabajo para darle trámite a su solicitud.

Durante el proceso descrito siempre se tiene en cuenta consideraciones de seguridad y confiabilidad de la persona y la información suministrada. Los aspectos más relevantes de estos puntos de control se pueden observar en la imagen que se muestra a continuación.

### Procesos de afiliación y crédito apoyado por una Tablet



## Mejoras a la aplicación móvil de los asociados

Implementación de dos maneras adicionales de hacer el pago del estado de cuenta mensual: desde la cuenta de ahorros del asociado y desde otros bancos por medio de PSE. Este último es un medio de pago que se adquirió con ACH y, de manera gradual, se irán incorporando en otros canales de pago para comodidad de los asociados.

Se mejoraron los mensajes de las notificaciones de los traslados e inscripción de cuentas para que los textos sean más descriptivos. Es importante mencionar que estas notificaciones se pueden compartir por medio de los programas de mensajería (Whatsapp y otros) y de correo electrónico que el asociado tenga instalado en su dispositivo móvil.

La Cooperativa mejoró el control de algunos mensajes de error emitidos por el banco durante el proceso de las transferencias electrónicas de dinero.

## Mejoras en la automatización de procesos

Ajustes a las campañas electrónicas para que los ofrecimientos hechos a los asociados, con motivo de la Pandemia, iniciaran flujos de trabajo que permitieron darle trámite a los mismos y quedaron consignados en el expediente de cada asociado que los tomó.

Debido a que la velocidad en la entrega de los correos electrónicos enviados por campañas electrónicas es importante, se contrató un proveedor de mensajería masiva que tiene una mayor capacidad de procesamiento en términos de envíos, pasando de 300 correos por hora a más de 1 millón en la misma hora.

En el 2020, entró en vigencia en COMEDAL la facturación electrónica exigida por la DIAN y por tanto se hicieron varios desarrollos para integrar la Cooperativa al proveedor autorizado ante la DIAN para el envío de facturas por esta modalidad.

Se dispuso para los asesores integrales la posibilidad de usar Evidente, el cual es un producto que ofrece Datacrédito y que permite validar el comportamiento financiero de las personas a través de preguntas reto. Esto garantizó de manera razonable que una persona no suplante a otra en operaciones que involucren transacciones monetarias y por ende mejoró la seguridad de los canales donde se podían realizar dichas transacciones.

Para efectos de realizar el diligenciamiento totalmente electrónico del formato de asegurabilidad que deben suministrar los asociados en los procesos de afiliación, se hicieron integraciones con la plataforma de la compañía de seguros las cuales validan la identidad del usuario y permitieron la firma electrónica de ese importante documento.

Los pagarés desmaterializados se integraron para que de manera automática queden debidamente almacenados en el Centro de Administración Documental. Así mismo se automatizó la archivación de las notificaciones de cobro enviadas a los codeudores y varios ajustes a la ficha técnica de los asociados para que quede reflejada adecuadamente en el expediente de cada uno.

Mejora en flujos de trabajo, entre ellos el flujo de afiliación, el flujo de crédito que se originó desde la sucursal web y el flujo de crédito que se radicó a través de la Tablet.

Automatización de varios procesos:

- Marcación de los clientes Plus y mejoras al de clientes Gold
- Reclassificación y provisión de valores vencidos de los documentos soporte que aplica para el requerimiento de cartera de la circular 017 de la Supersolidaria

- Control de convenios con sindicatos
- Generación de certificados tributarios de los asociados

Desarrollo de herramientas para el cruce de información en el área de seguros de manera que se pueda detectar rápidamente, diferencias con las personas aseguradas en las diferentes pólizas y poderlas corregir rápidamente. Es importante recordar que el proceso de renovación de seguros se hace a través de campaña electrónica y los pasos restantes se encuentran automatizados hasta cargar toda la información relevante en el software corporativo.

### **Mejoras en el Tablero de Control Interno**

Nuestro tablero de control internamente llamado “Termómetro”, permite llevar el pulso a los principales indicadores de desempeño de la Cooperativa. Este tablero está en constante evolución. Las mejoras relevantes en el 2020 fueron:

- Ajustes y mejoras en los ítems de vencimiento de capital, flujo de caja y tasa de intermediación.
- Inclusión del ítem de alternativas COVID con su respectivo detalle.
- Inclusión de la tabla diaria del saldo de bancos.
- Inclusión gráfica de recaudo neto diario por regiones.
- Inclusión del día 32 y 33 en algunas de las gráficas principales y por regiones.
- Inclusión de los ítems de presupuesto en el estado de resultado.
- Mejoras al proceso de registro de los presupuestos de los diferentes ítems del termómetro.
- Realización de la opción para poder ajustar los valores de los intereses de captaciones y créditos externos.

### **Otras mejoras para diferentes procesos**

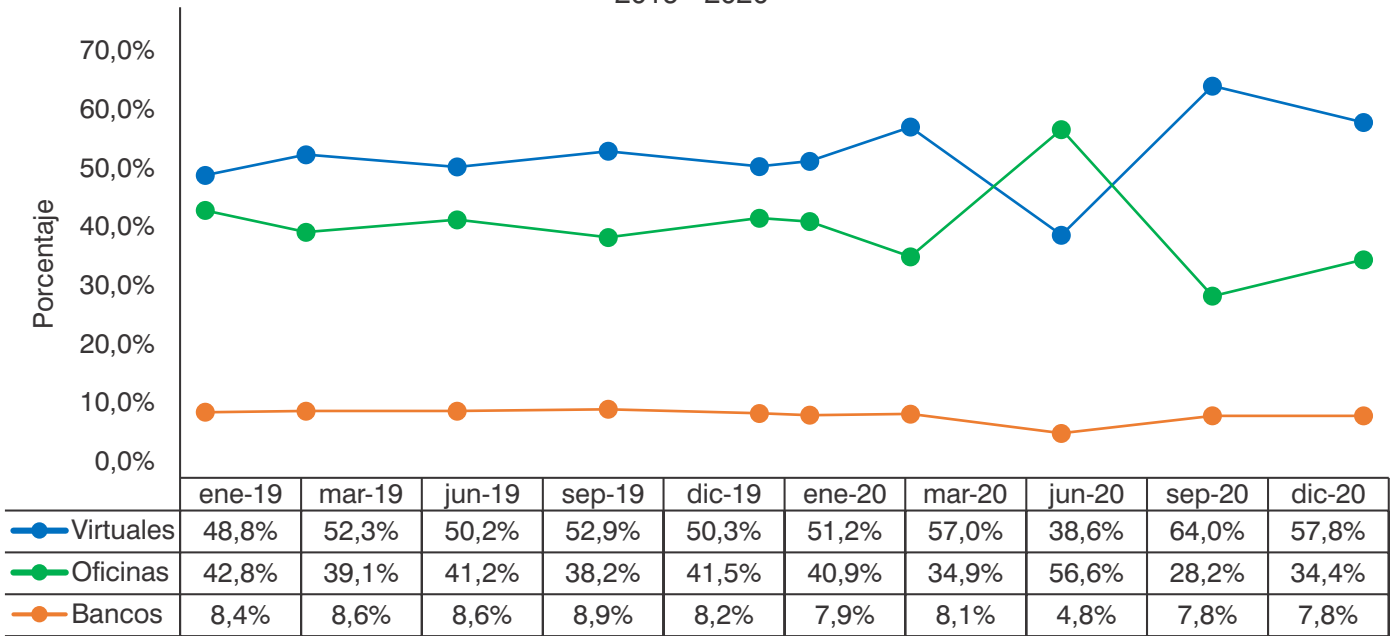
- Inclusión del ACIERTA y CIFIN del momento del desembolso en el plano de cartera.
- Inclusión de las novedades de asociados en el reporte “Información de CIFIN”.
- Ajustes a la ficha técnica del asociado en Linix.
- Ajustes al reporte “Cartera por edades y Tercero” para listar los documentos soporte por edad y tercero.
- Ajuste al reporte “Plano de Saldos, Productos y Actualización de Datos”.
- Ajustes al informe de productividad.
- Reporte “Listado de Pólizas según Forma de Pago” con la información de las pólizas según la forma de pago con sus respectivos intereses causados del periodo.
- Reporte “Histórico días de mora” con el histórico general de mora
- Reporte para listar los conceptos de los asociados sin saldo en mora para la condonación del 50% de dichos conceptos.
- Reporte 5152 para listar la información del detalle de seguros del termómetro a una fecha de corte
- Reporte 5140 para seguimiento de la inscripción de cuentas en el proceso de transferencias de dineros a otros Bancos.
- Reporte 5151 para visualizar las notificaciones que les llegan a los asociados desde el aplicativo móvil.

## **TRANSACCIONES VIRTUALES Y PRESENCIALES**

Como era de esperarse debido a la Pandemia, los asociados han valorado de manera muy positiva la posibilidad de hacer la mayor cantidad de trámites posible sin tener que desplazarse a una oficina. Entre estas opciones cabe destacar la posibilidad de hacer los procesos de afiliación y crédito de manera remota, y con la ayuda de un asesor comercial. También es de resaltar el uso de la aplicación móvil para consultar el estado de los productos, hacer transferencias de dinero, descargar documentos y pagar el estado de cuenta mensual.

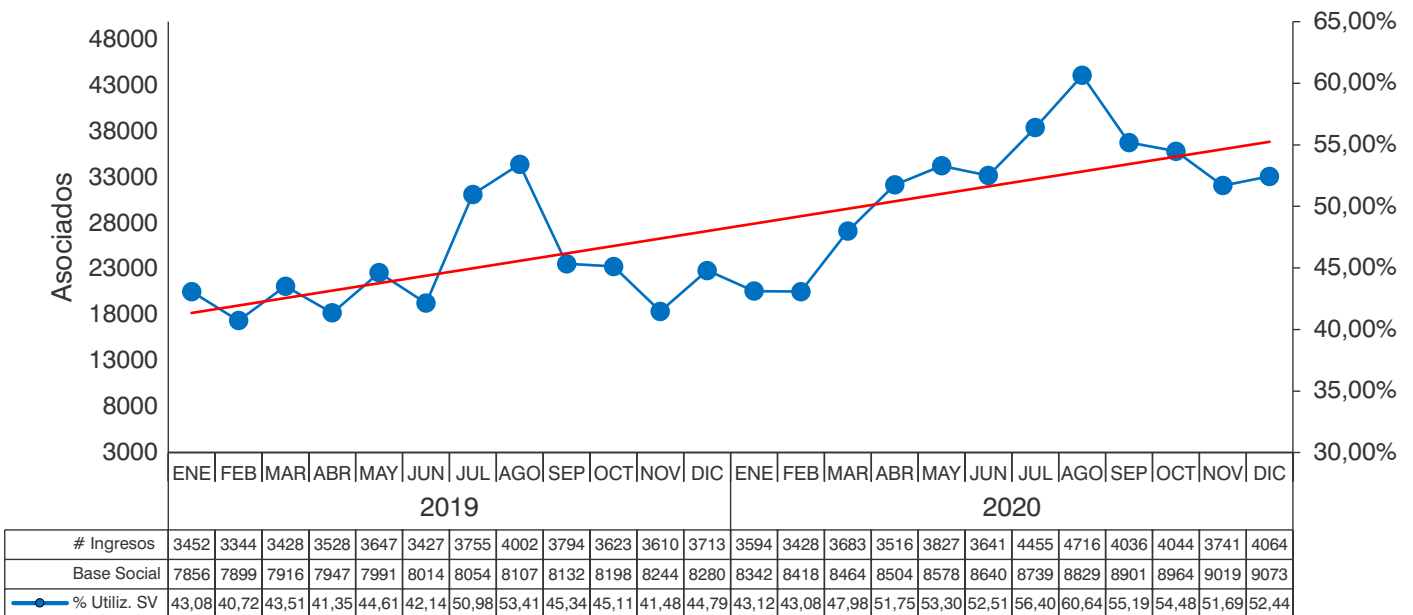
A continuación, se presenta la gráfica en donde se observa que en el último semestre ha existido un uso cercano al 60% de transacciones por medios que no exigen la presencia del asociado en nuestras oficinas.

Gráfica 191  
**Transacciones Virtuales vs Presenciales**  
 2019 - 2020



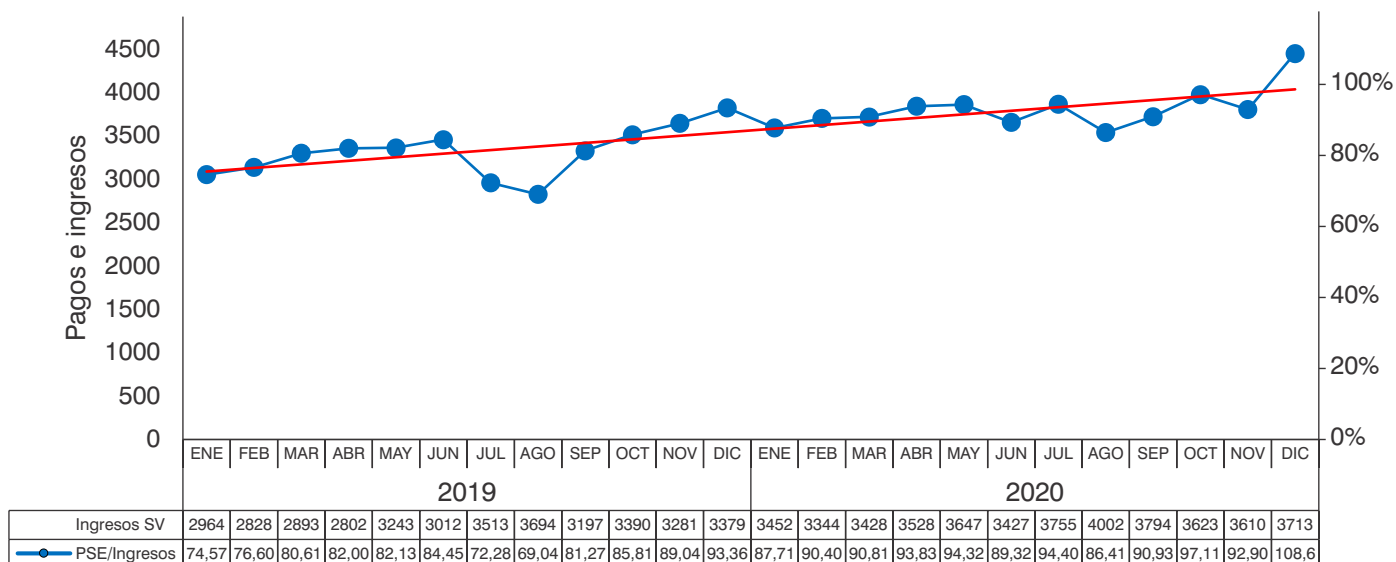
La Sucursal virtual también es un canal que progresivamente se ha venido consolidando como una herramienta útil para el manejo de los productos. Durante el año 2020 su utilización por parte de los asociados estuvo por encima del 50%.

Gráfica 192  
**% Utilización sucursal virtual**  
 2019 - 2020



El medio de pago preferido por nuestros asociados es PSE el cual durante el 2020 estuvo la mayor parte del tiempo por el 90% en relación con la cantidad de ingresos a la Sucursal Virtual.

**Gráfica 193**  
**Transacciones PSE / Ingresos sucursal virtual**  
 2019 - 2020



## 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



En cumplimiento de la misión y sin perder de vista los objetivos propuestos dentro del plan de desarrollo, COMEDAL trabaja por la satisfacción del asociado; para ello, estableció un esquema empresarial fortalecido desde la eficiencia administrativa, que le permite garantizar a los asociados las tasas más altas posibles en las captaciones y las más bajas posibles en las colocaciones, obteniendo directamente el beneficio al momento de utilizar los servicios financieros.

Adicionalmente, brinda beneficios económicos y sociales a los asociados, empleados, sus familias y la comunidad, que se obtienen por diferentes medios, uno de ellos es beneficios integrales, el cual se obtiene fruto de la negociación efectuada por COMEDAL, cuya tarifa es mucho menor que la ofrecida en el mercado, siendo más importante este beneficio para los grupos de mayor edad.

COMEDAL está en medio de uno de los retos más grandes de la historia, ocasionado por la incertidumbre que genera el Covid-19 en la salud y la economía del mundo. Muchos de los asociados han salido afectados durante esta emergencia en su salud física mental y muchos más se han afectado en su bienestar financiero, para lo cual la Cooperativa ha estado presente apoyándolos con alternativas de alivios financieros basados en las circulares externas 11 y 17 de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Las cifras encontradas en el presente informe, plasman la ejecución de los recursos en beneficio de los asociados, familiares, empleados y comunidad en general para el año 2020.



Tabla 6  
Balance Social (Miles de pesos)  
2018 - 2020

Concepto	2018	2019	2020	Diferencia 2020-2019	%	% Part.
<b>Beneficios financieros</b>	<b>6.334.666</b>	<b>7.587.852</b>	<b>8.594.236</b>	<b>1.006.384</b>	<b>13,3%</b>	<b>40,9%</b>
<b>Diferencial en tasa</b>	<b>5.569.280</b>	<b>6.969.801</b>	<b>7.645.206</b>	<b>675.405</b>	<b>9,7%</b>	<b>36,4%</b>
Valor Diferencial de tasas de Captaciones	324.182	368.280	403.710	35.430	9,6%	1,9%
Valor Diferencial de tasas de Cartera	5.083.026	6.306.744	7.021.780	715.036	11,3%	33,4%
Cuota de Manejo Tarjeta débito	162.072	294.777	219.716	(75.061)	-25,5%	1,0%
<b>Otros beneficios financieros</b>	<b>765.386</b>	<b>618.051</b>	<b>949.030</b>	<b>330.979</b>	<b>53,6%</b>	<b>4,5%</b>
Gravamen a los movimientos financieros	255.488	324.539	312.937	(11.602)	-3,6%	1,5%
Póliza seguro de deuda	509.898	293.512	636.093	342.581	116,7%	3,0%
<b>Beneficios Integrales</b>	<b>5.652.547</b>	<b>8.297.176</b>	<b>9.883.102</b>	<b>1.585.926</b>	<b>19,1%</b>	<b>47,0%</b>
<b>Fondo de solidaridad</b>	<b>55.700</b>	<b>55.000</b>	<b>58.186</b>	<b>(55.000)</b>	<b>-100,0%</b>	<b>0,3%</b>
Auxilio funerario	-	-	-	-	0%	0,0%
Auxilio de salud	55.700	55.000	-	(55.000)	-100,0%	0,0%
Auxilio solidario	-	-	58.186	-	0,0%	0,3%
<b>Educación Formal</b>	<b>508.353</b>	<b>419.121</b>	<b>238.523</b>	<b>(180.598)</b>	<b>-43,1%</b>	<b>1%</b>
Fondo Educación básica y media	92.316	93.611	75.768	(17.843)	-19,1%	0%
Fondo Educación superior	189.077	193.713	142.064	(51.649)	-26,7%	1%
Fondo COMEDAL por la Educación UDEA	94.921	47.202	20.691	(26.511)	-56,2%	0%
Subsidio Universidad Pública	132.039	84.595	0	(84.595)	-100,0%	0%
<b>Fondo de educación</b>	<b>158.547</b>	<b>169.117</b>	<b>74.011</b>	<b>(95.106)</b>	<b>-56,2%</b>	<b>0%</b>
Curso Cooperativo	47.557	55.525	19.320	(36.205)	-65,2%	0%
Encuentros cooperativos - Asambleas	80	0	0	-	0,0%	0%
Publicaciones, Boletines y Biblioteca Virtual	23.484	22.206	6.000	(16.206)	-73,0%	0%
Capacitación para asociados, empleados y comunidad	64.349	66.607	35.695	(30.912)	-46,4%	0%
Auxilio para congresos médicos	4.290	5.734	2.305	(3.429)	-59,8%	0%
Beca Gilberto Arango Orozco	18.787	19.045	10.691	(8.354)	-43,9%	0%
<b>Otros beneficios</b>	<b>535.985</b>	<b>476.487</b>	<b>2.170.598</b>	<b>1.694.111</b>	<b>355,5%</b>	<b>10,3%</b>
Obsequio conceptos básicos COVID-19	0	0	1.495.300	1.495.300	0,0%	7%
Apoyo financiero COVID -19	0	0	116.165	116.165	0,0%	1%
Publicaciones, Boletines y Biblioteca Virtual	246	1.656	0	(1.656)	-100,0%	0%
Convenios	149.409	243.859	470.030	226.171	92,7%	2%
Atención al asociado y estímulo a los ahorradores	353.691	191.241	52.700	(138.541)	-72,4%	0%
Cheque girados	16.401	19.338	14.245	(5.093)	-26,3%	0%
Seguro de robo tarjeta débito	16.238	20.393	22.158	1.765	8,7%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13.245.798</b>	<b>17.004.753</b>	<b>21.018.656</b>	<b>4.013.903</b>	<b>23,60%</b>	<b>100,0%</b>

## BENEFICIOS FINANCIEROS

Para el año 2020, se obtuvo un beneficio de \$8.594 millones por la utilización de los productos de ahorro y crédito, una participación sobre el total de los beneficios del 41.0%. Los beneficios financieros se clasifican en: diferencial en tasas y otros beneficios financieros.

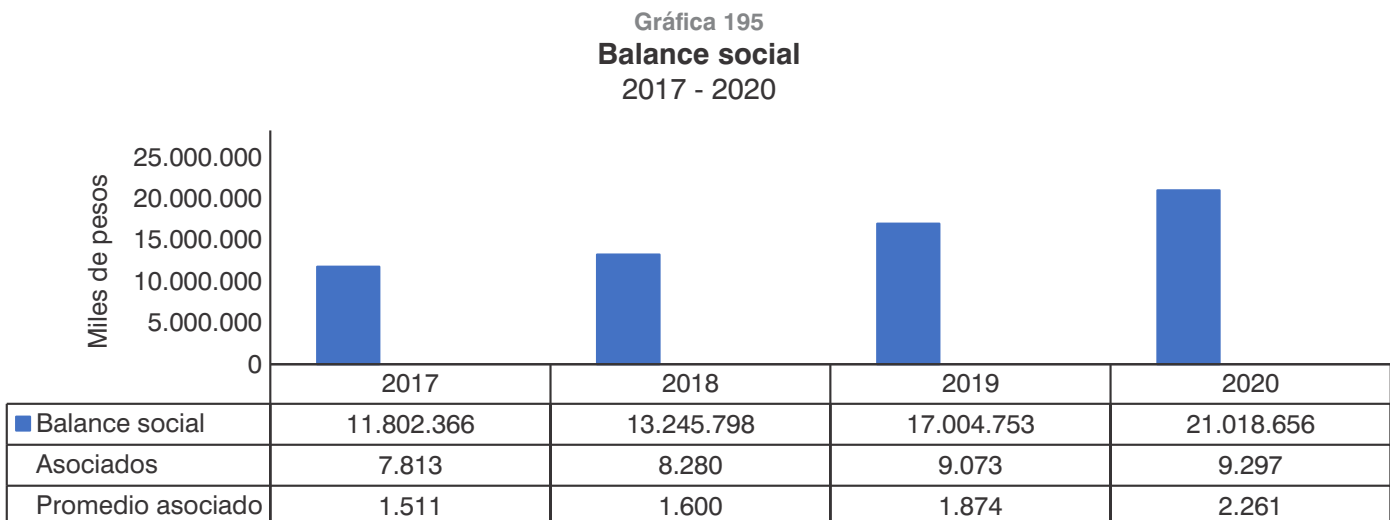
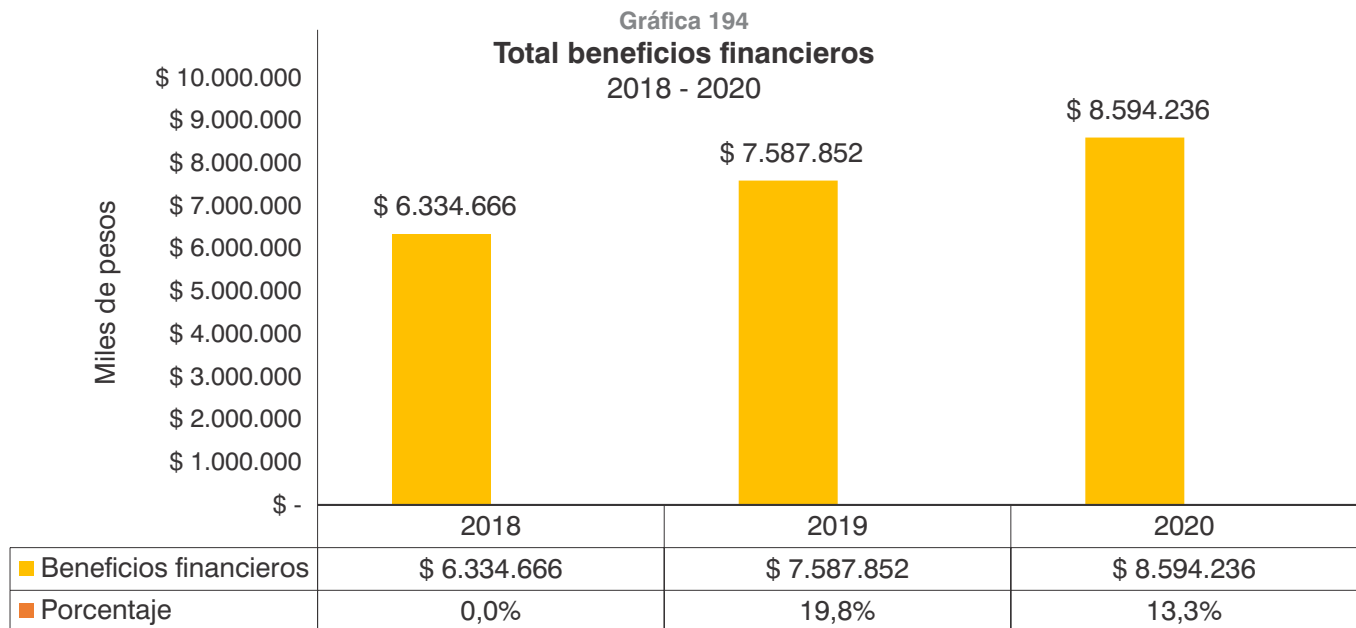
### 1. Diferencial en Tasas

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 2020 este beneficio ascendió a \$7.645 millones entre las colocaciones, las captaciones y cuota de manejo de la tarjeta débito, con una participación del 36.4% sobre el total del balance social.

### 2. 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 2020 estos beneficios fueron de \$949 millones con una participación del 4.5%.



## 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 todos 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 7  
**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
<b>Edad: 20 a 30 años</b>	\$1.655.923	\$1.335.961	\$996.000	\$659.923	\$339.961
<b>Edad: 31 a 40 años</b>	\$1.813.961	\$1.625.702	\$996.000	\$817.961	\$629.702
<b>Edad: 41 a 50 años</b>	\$2.092.095	\$1.864.099	\$996.000	\$1.096.095	\$868.099
<b>Edad: 51 a 60 años</b>	\$2.492.097	\$1.878.373	\$996.000	\$1.496.097	\$882.373
<b>Edad: 61 a 70 años</b>	\$3.869.316	\$1.923.987	\$996.000	\$2.873.316	\$927.987
<b>Edad: 71 a 80 años</b>	No asegurable	No asegurable	\$996.000	\$3.000.000	\$3.000.000
<b>Edad: 81 a 90 años</b>	No asegurable	No asegurable	\$996.000	\$4.000.000	>\$4.000.000

\*\*Promedio de cotización aseguradoras Sura, Estado y SBS

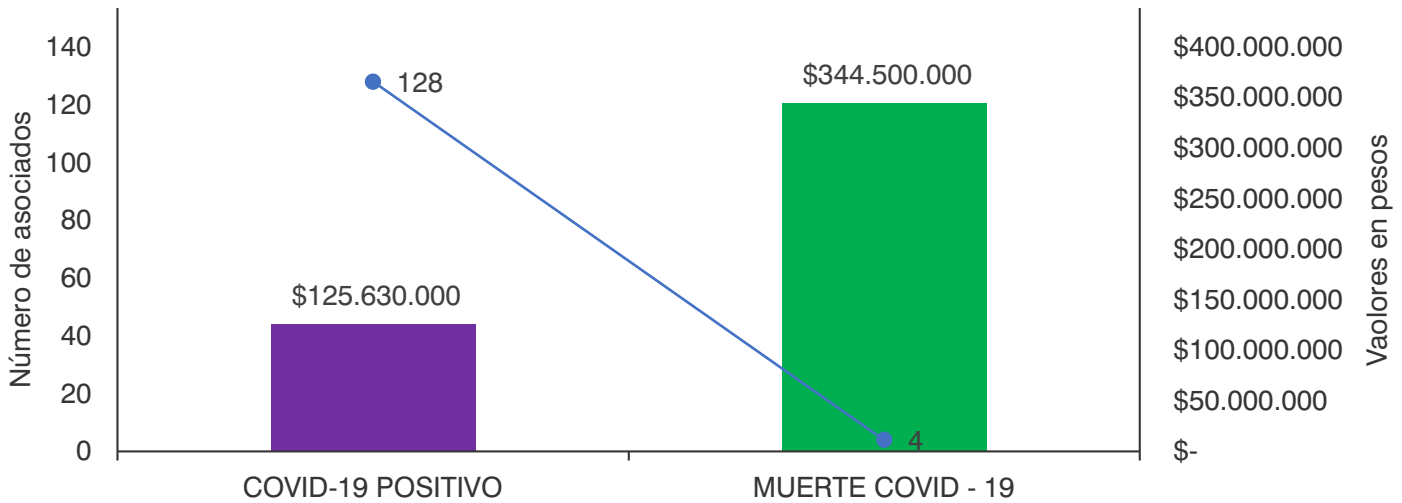
Es importante resaltar que en las primas arriba referenciadas no se incluye el valor del seguro por desempleo, implantes y coronas dentales, ni el seguro de la deuda por 100 millones de pesos que cubre actualmente la Cooperativa. Por lo tanto, la diferencia a favor del asociado sería mayor.

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 este seguro de vida.

COMEDAL entregó por intermedio de la compañía aseguradora en el año 2020, 470 millones a 132 médicos que por causa de la Pandemia que afecta el planeta debieron utilizar su póliza, de esos 132, desafortunadamente 4 fallecieron, convirtiendo así estos beneficios en una ayuda para el asociado y sus familias.

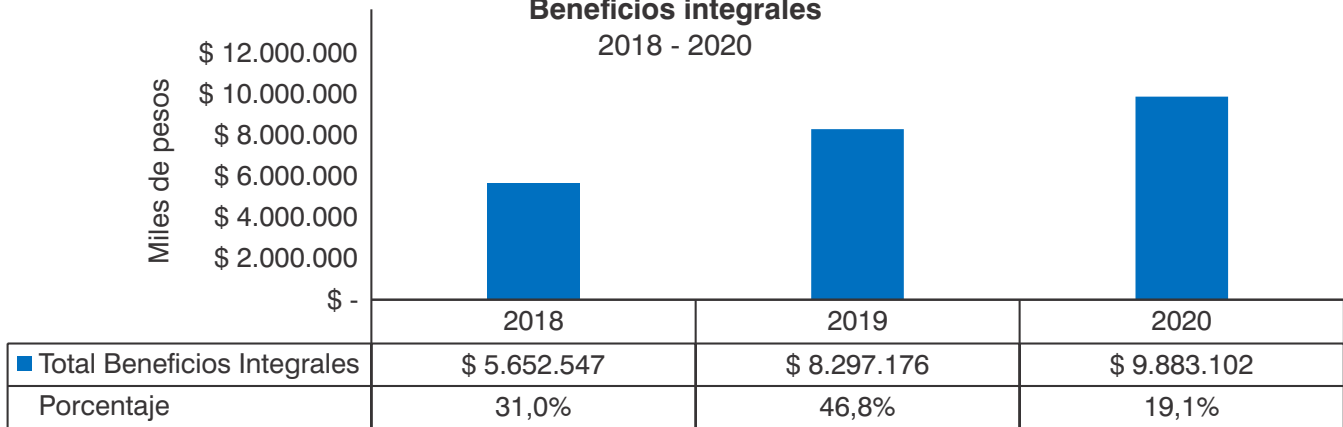
Gráfica 196  
Beneficios pagados por incapacidad y fallecimiento por Covid  
2020



Continuamos monitoreando el comportamiento de este producto, con el fin de que sea sostenible en el tiempo y garantizar la permanencia del mismo para todos los asociados de la Cooperativa.

Para el año 2020 la cifra de Beneficios integrales fue de \$9.883 millones, con un incremento del 19.1% con respecto al año anterior y una participación de 47.1% sobre el total del balance social.

Gráfica 197  
Beneficios integrales  
2018 - 2020



## AMPAROS

### 1. Beneficio de Vida

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 2020 fue de \$1.500.000, se entregó de acuerdo al estado civil del 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.

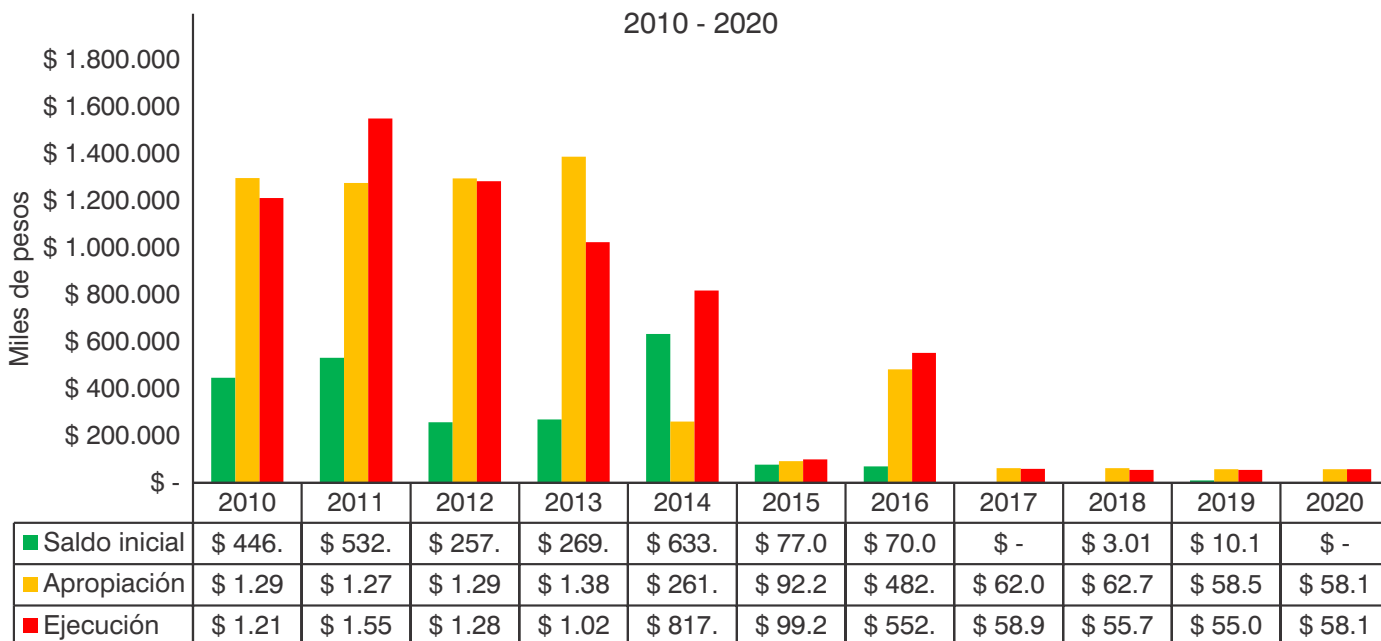
## FONDO DE SOLIDARIDAD

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.

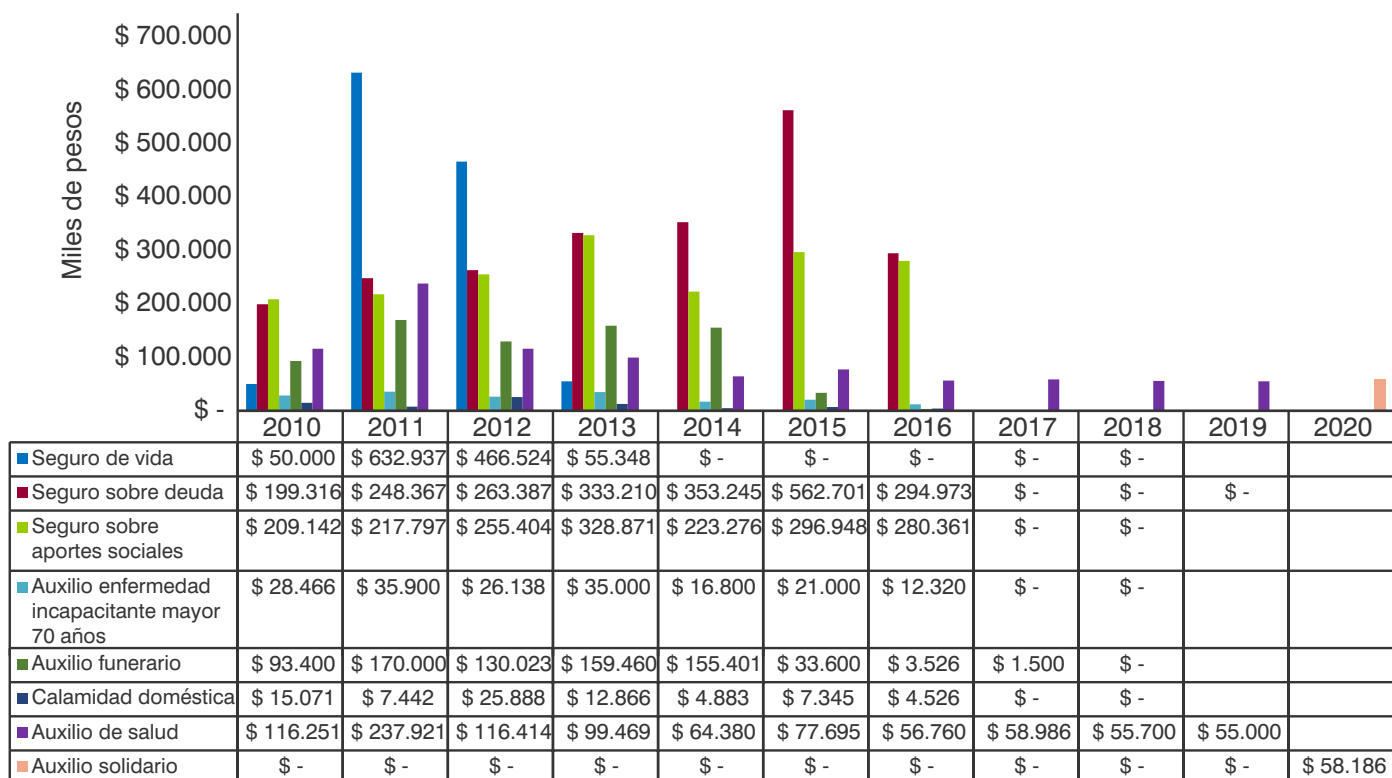
Estos recursos fueron entregados a los asociados que demostraron estar en situaciones de mayor calamidad, condonando los intereses de créditos.

Para el año 2020 se entregaron \$58.1 millones beneficiando a 47 asociados.

Gráfica 198  
Inversión fondo de solidaridad  
2010 - 2020



Gráfica 199  
Ejecución detallada fondo de solidaridad  
2010 - 2020



## EDUCACIÓN FORMAL

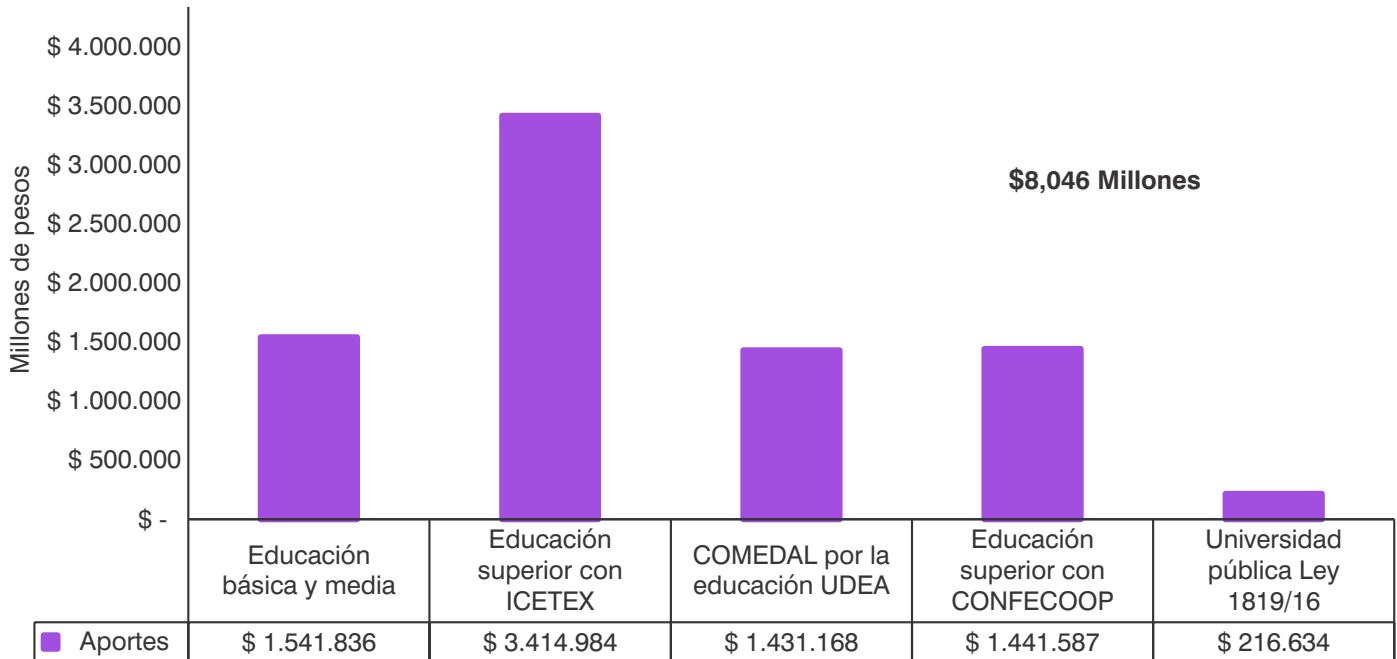
Desde el año 2003 el Estatuto Tributario en el Artículo 8 de la Ley 863, estableció que las cooperativas debían aportar el 20% de los excedentes, tomado en su totalidad de los fondos de educación y solidaridad para educación formal. Con la entrada en vigencia de la Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016, 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.

La distribución de estos recursos, tiene los siguientes objetivos:

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

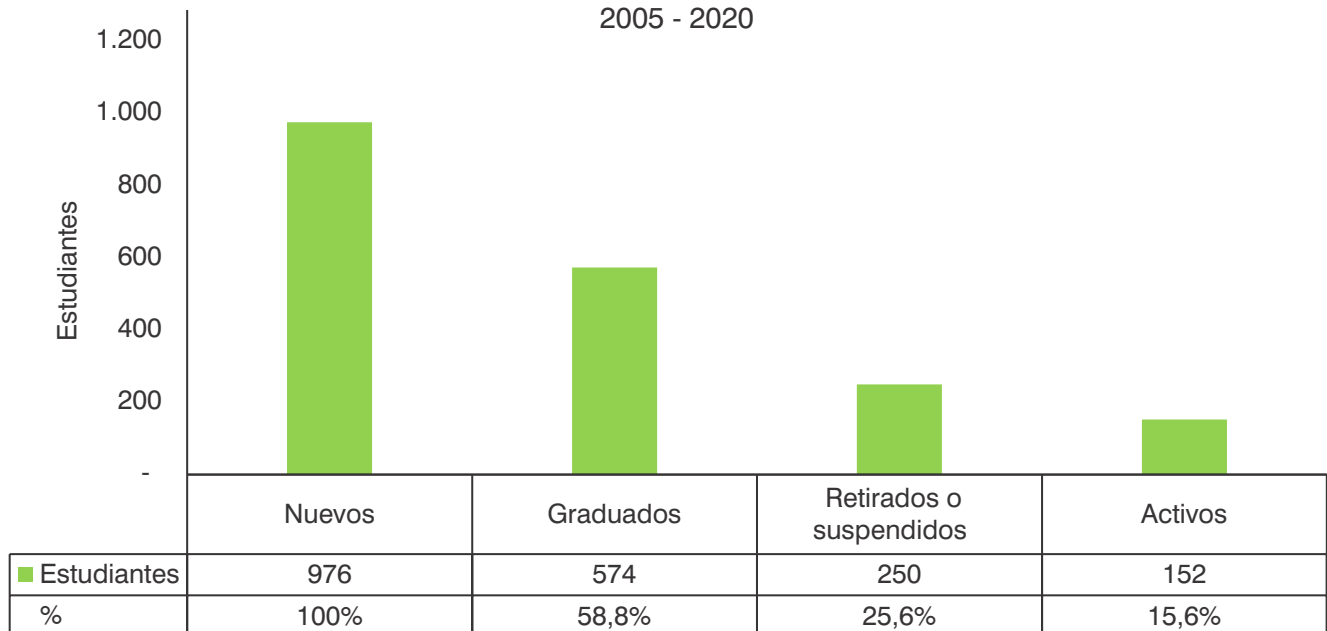
A continuación, mostramos el total de recursos invertidos y se detalla la distribución consolidada del fondo de educación formal.

Gráfica 200  
**Total inversión por fondo de educación formal**  
 2005 - 2020



El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo, ascendió a 976 estudiantes entre todos los niveles de educación. De este número se han graduado 574 (58.8%), se han retirado o suspendido 250 (25.6%) y se encuentran activos 152 (15.6%).

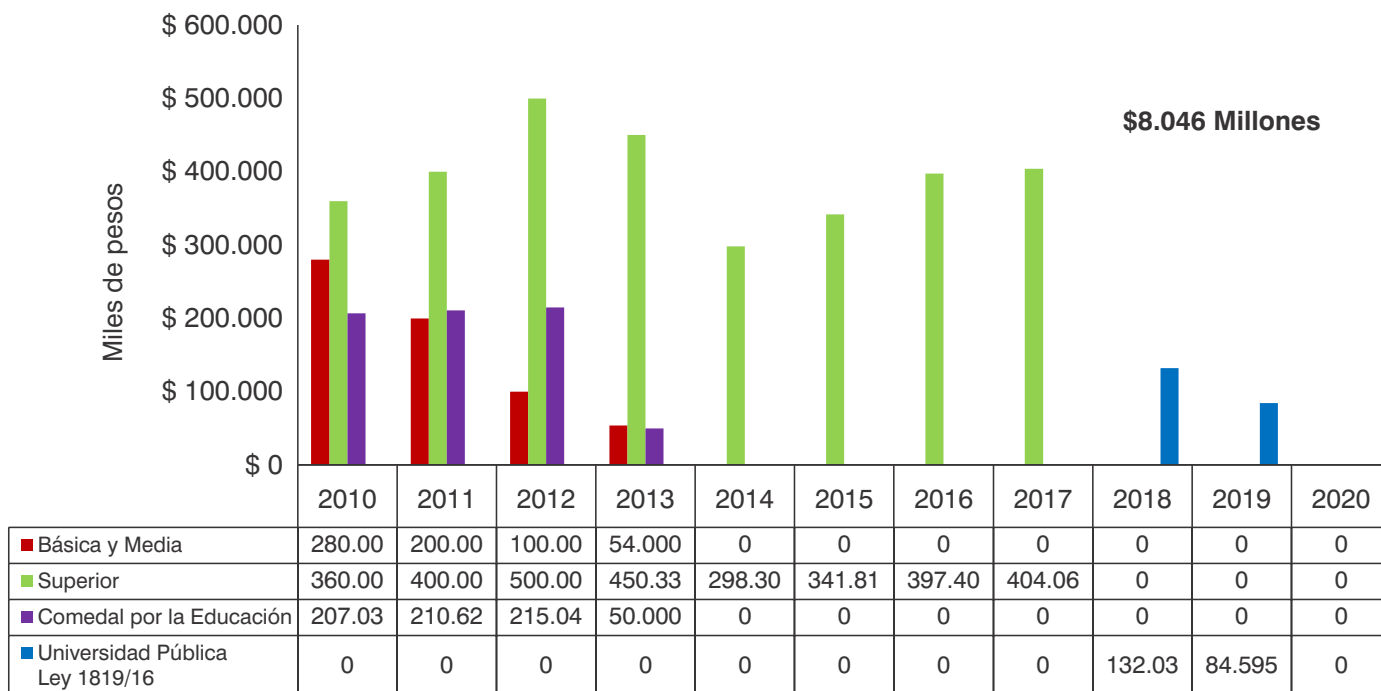
Gráfica 201  
**Total estudiantes fondo de educación formal**  
 2005 - 2020



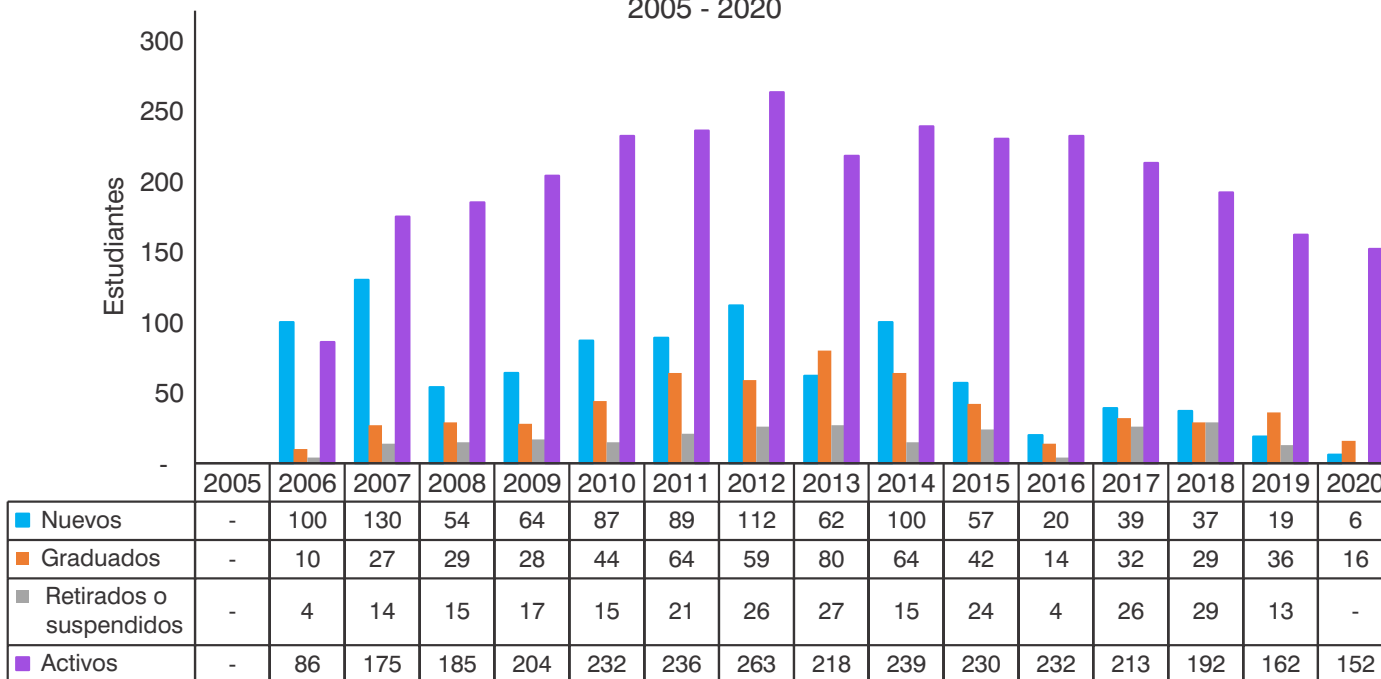
Según lo establecido en el parágrafo 2º del artículo 142 de la Ley 1819 de 2016. Para el año 2020 (con los excedentes de 2019), las cooperativas no harán más inversión en educación superior y deberán tributar el 20% en forma directa a la DIAN, tributación que se destinará a las instituciones de educación superior públicas.

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

Gráfica 202  
Inversión en educación formal  
2010 - 2020



Gráfica 203  
Beneficiarios fondo de educación formal  
2005 - 2020



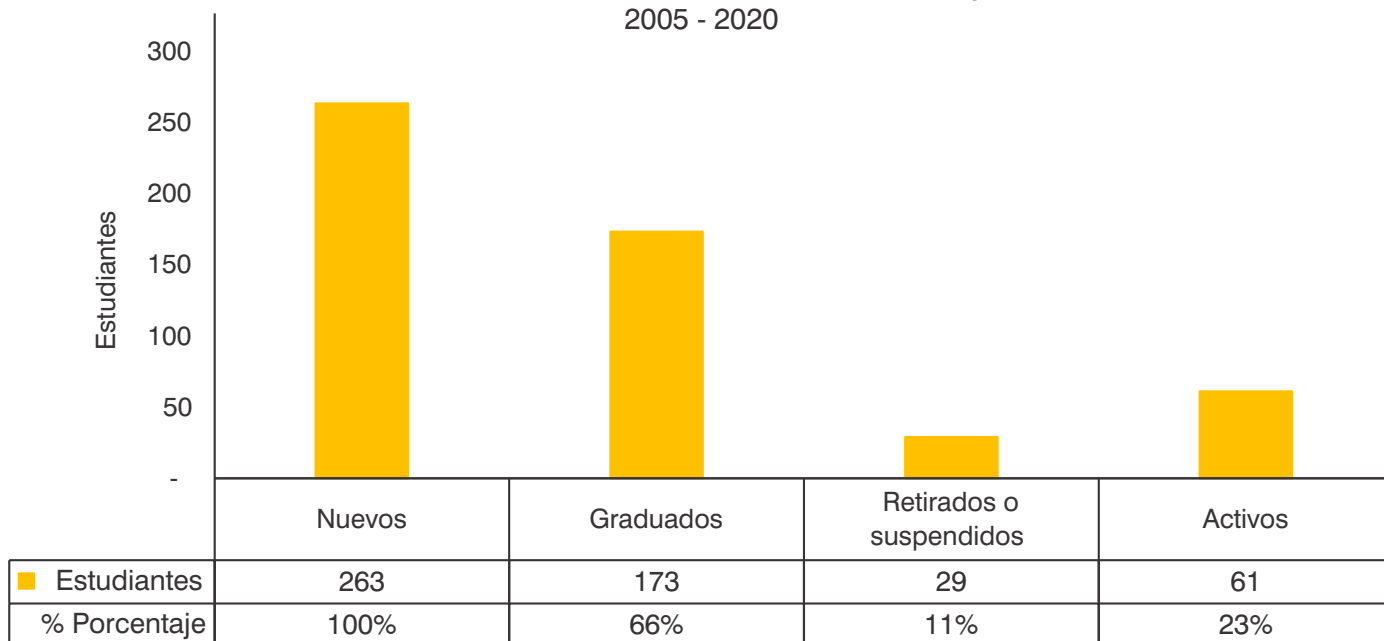


## Fondo de Educación Básica y Media

En el año 2020, los recursos utilizados fueron \$83 millones para los estudiantes de básica y media.

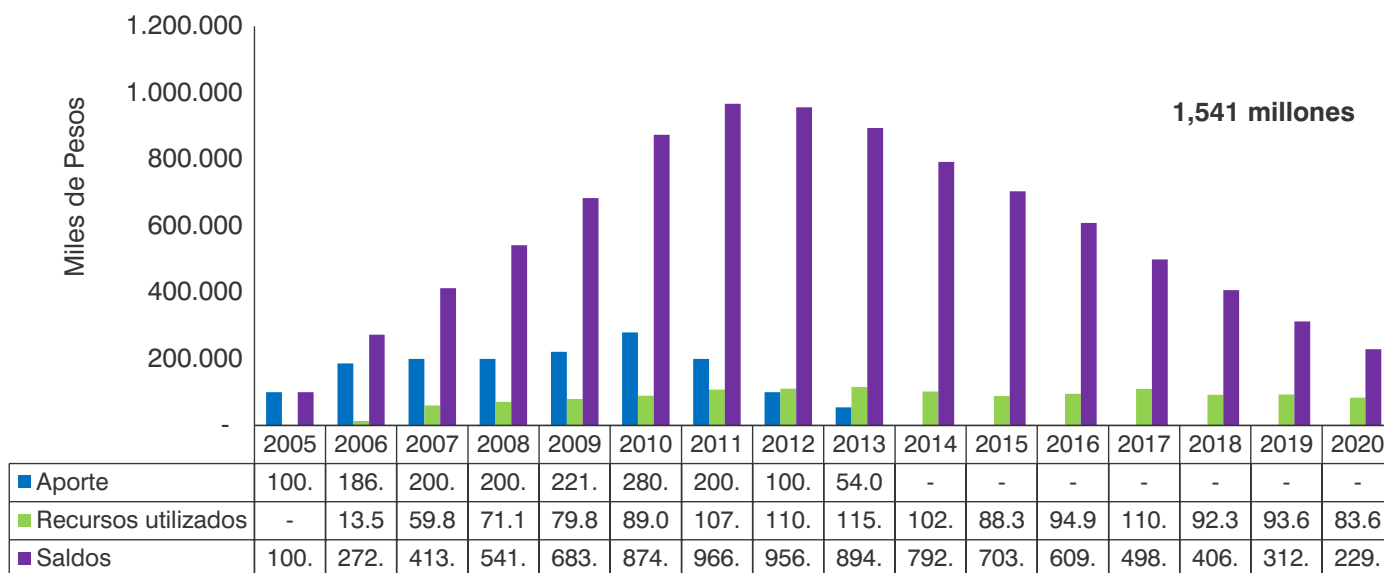
El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ha permanecido en 263 estudiantes, de los cuales se han graduado 173 (66%), se han retirado o suspendido 29 (11%) y se encuentran activos 61 (23%).

**Gráfica 204**  
**Total beneficiarios fondo de educación básica y media**  
2005 - 2020

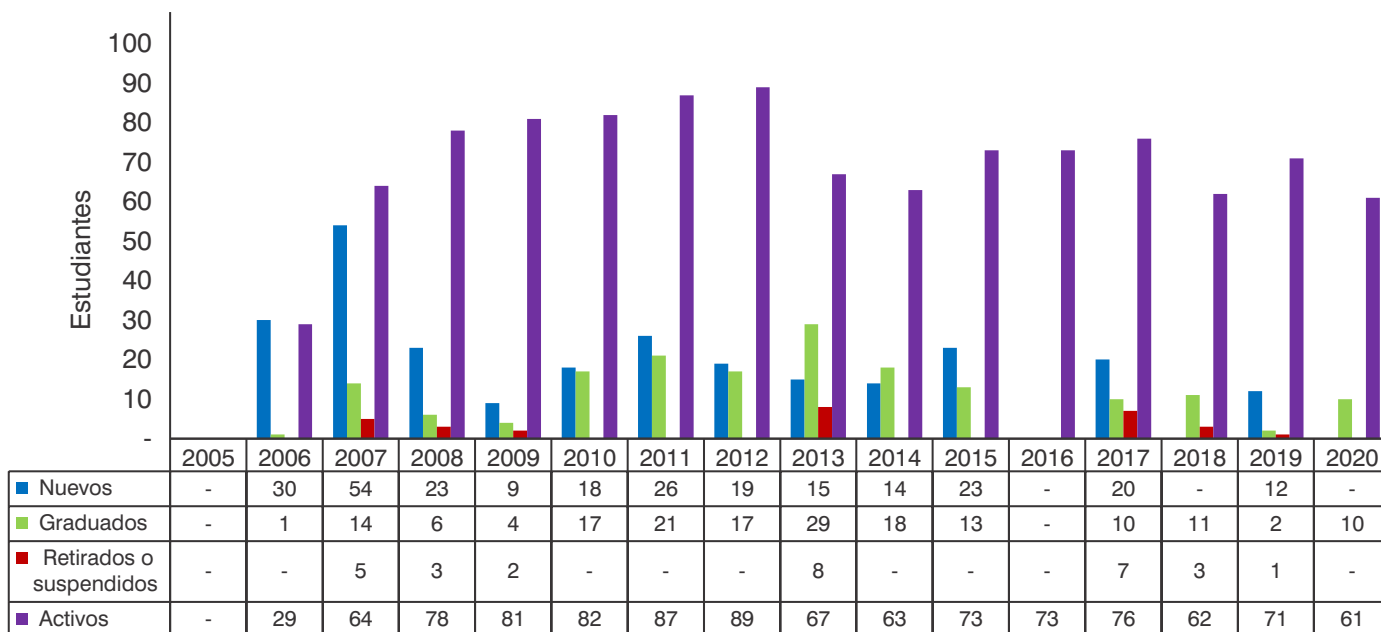


Relacionamos la inversión en el fondo de educación básica y media año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

**Gráfica 205**  
**Inversión fondo de educación básica y media**  
2005 - 2020



Gráfica 206  
Beneficiarios fondo de educación básica y media  
2005 - 2020

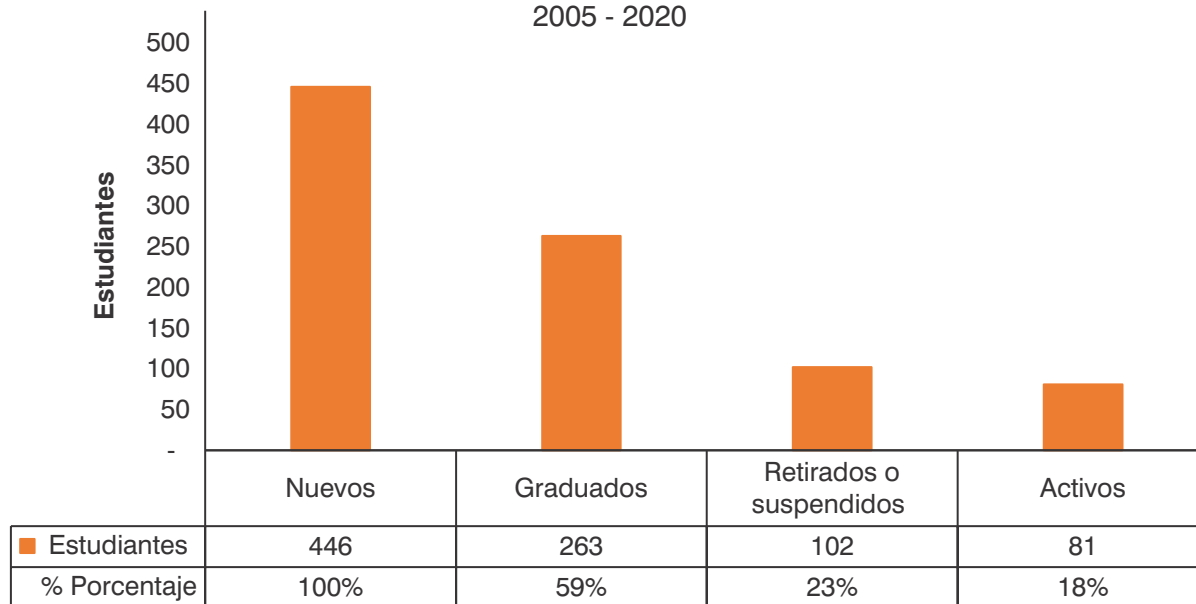


### Fondo de Educación Superior

En el año 2020, los recursos utilizados fueron \$142 millones para los estudiantes de educación superior.

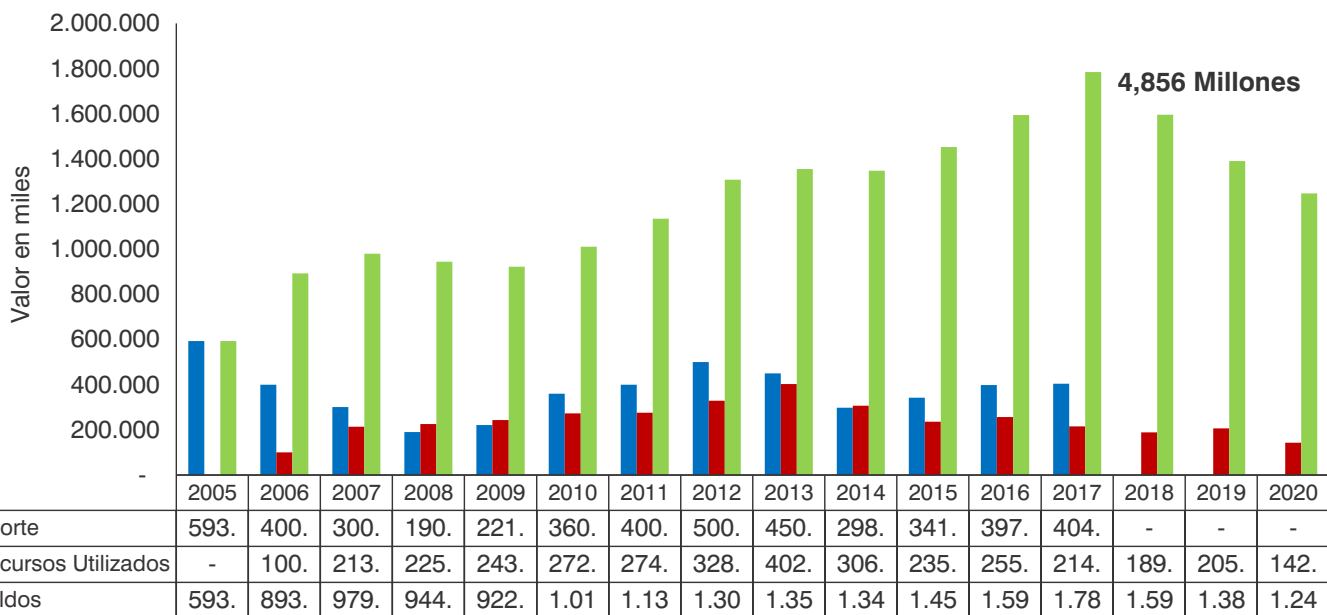
El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ha permanecido en 446 estudiantes, de los cuales se han graduado 263 (59%), se han retirado o suspendido 102 (23%) y se encuentran activos 81 (18%) beneficiarios.

Gráfica 207  
Total beneficiarios fondo de educación superior  
2005 - 2020

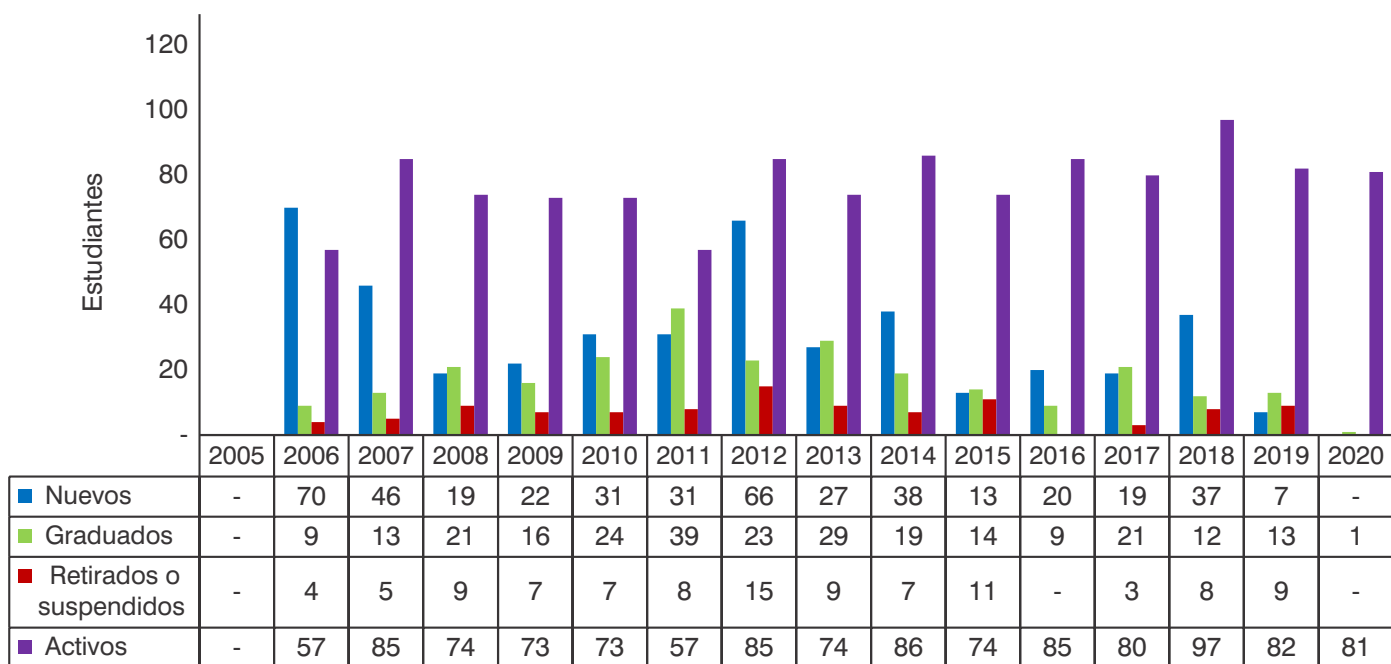


A continuación, se relaciona la inversión en el fondo de educación superior año a año y los beneficiarios desde la constitución del fondo.

**Gráfica 208**  
**Inversión Fondo de Educación Superior**  
2010 - 2020



**Gráfica 209**  
**Beneficiarios fondo de educación superior**  
2005 - 2020



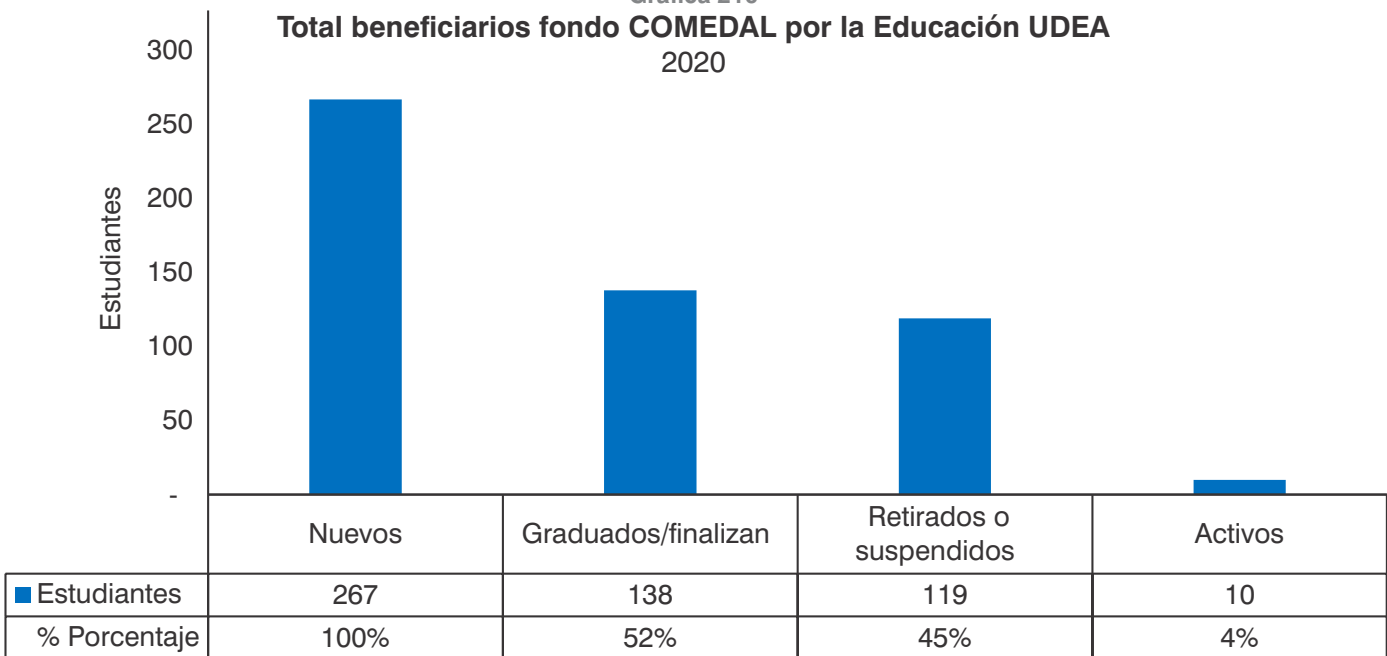
## Fondo COMEDAL por la Educación

En el año 2020, los recursos utilizados fueron \$20 millones para los estudiantes de medicina de la Universidad de Antioquia.

El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ascendió a 267 estudiantes, de los cuales se han graduado 138 (52%), se han retirado o suspendido 119 (45%) y se encuentran activos 10 (4%) beneficiarios.

Gráfica 210

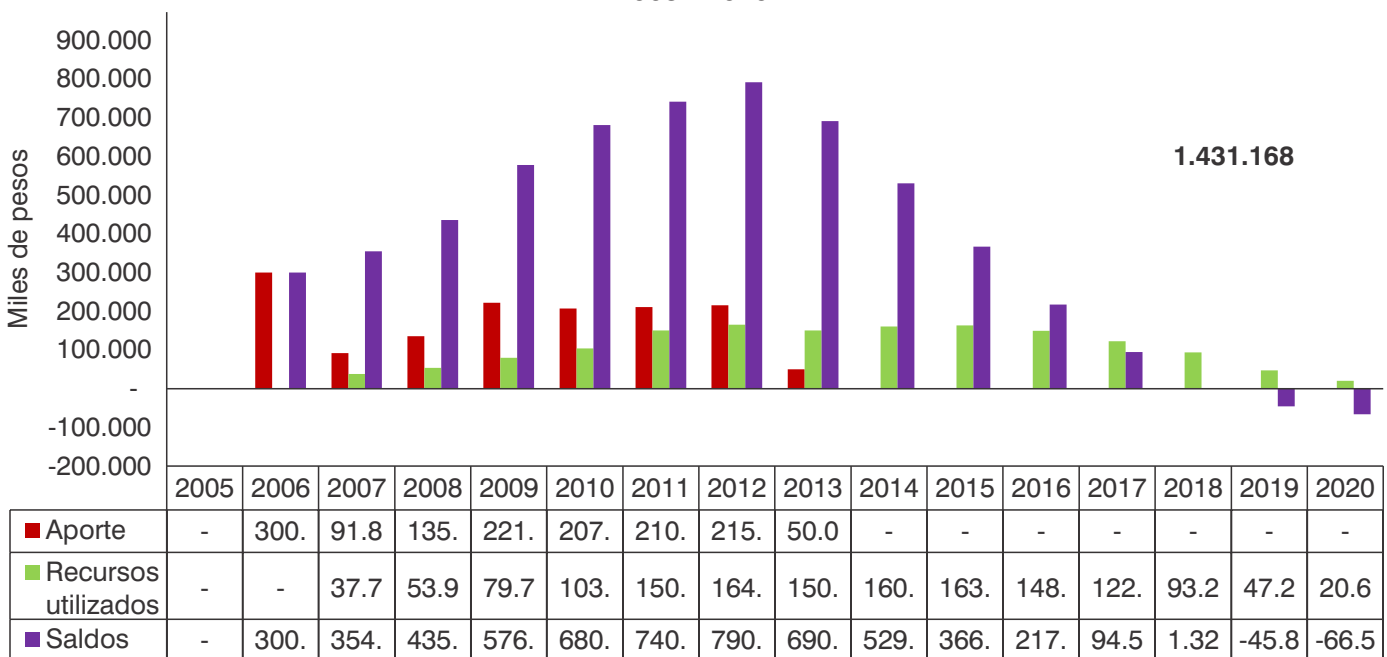
### Total beneficiarios fondo COMEDAL por la Educación UDEA 2020



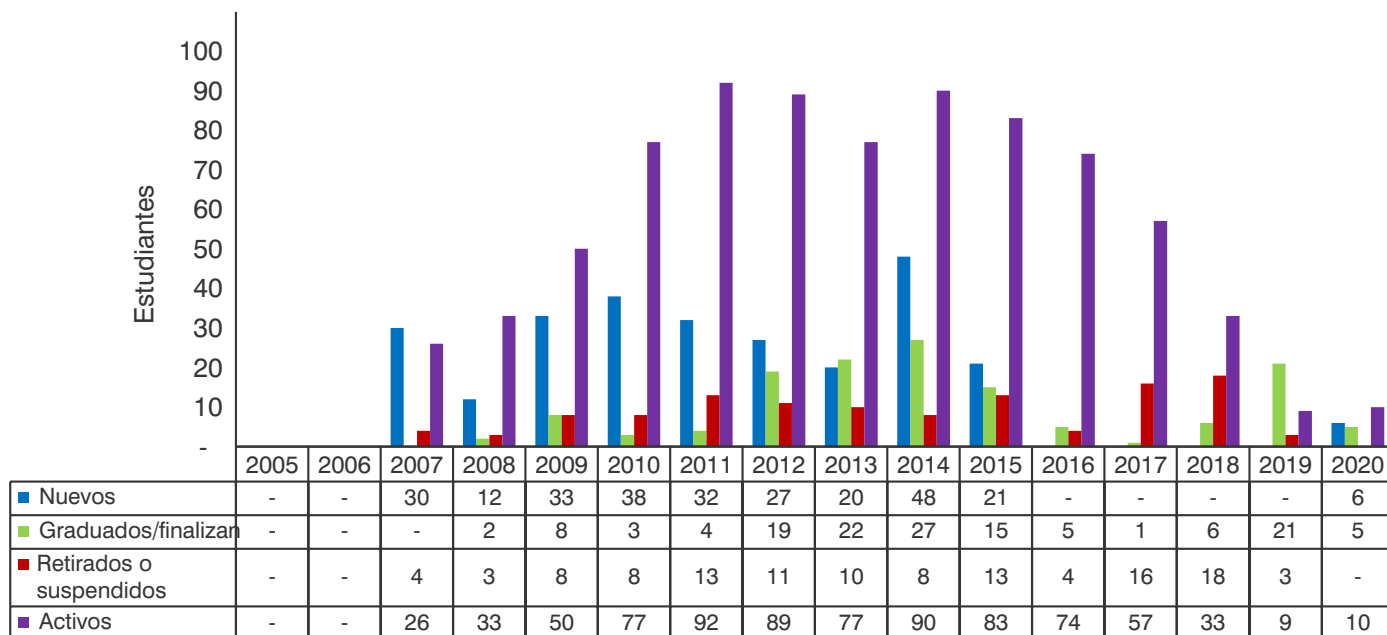
A continuación, se relaciona la inversión en el fondo COMEDAL por la educación año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

Gráfica 211

### Inversión fondo COMEDAL por la educación en la UDEA 2005 - 2020



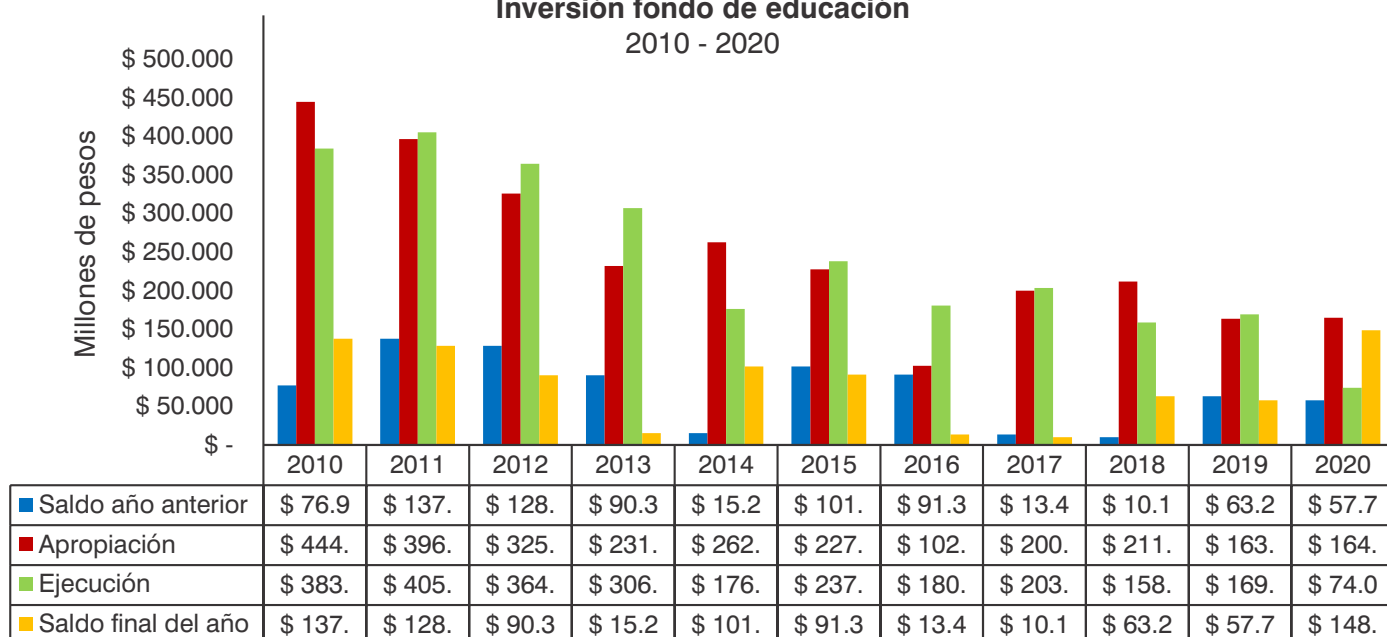
Gráfica 212  
Beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UDEA  
2005 - 2020



## FONDO DE EDUCACIÓN

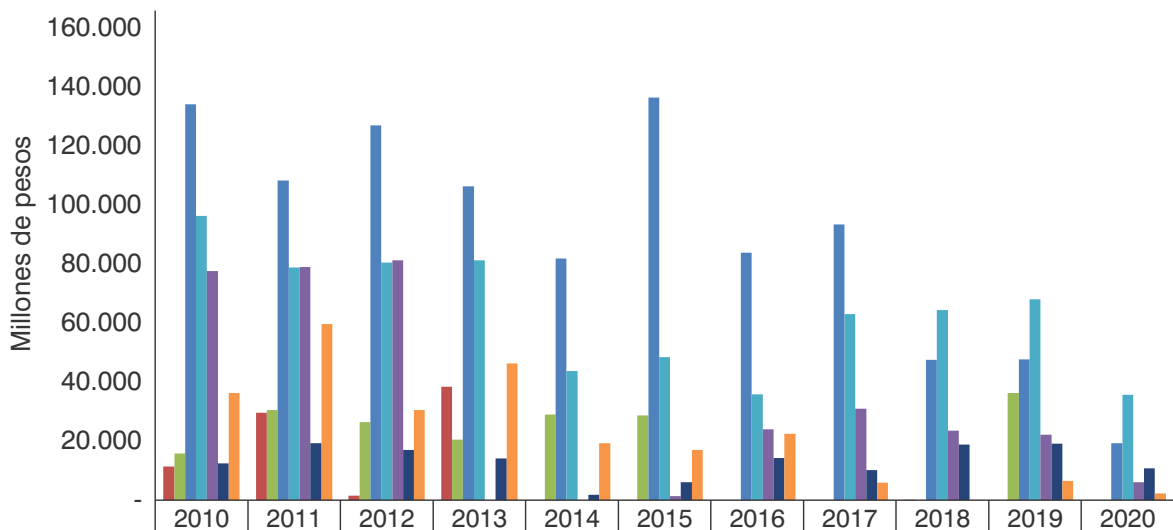
Desde este fondo se contribuye con el Balance Social de COMEDAL, a través de las actividades de formación e integración cooperativa donde participan los asociados, directivos, empleados y familiares. En el año 2020 se asignaron para este fondo \$164 millones.

Gráfica 213  
Inversión fondo de educación  
2010 - 2020



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

**Gráfica 214**  
**Ejecución detallada del fondo de educación**  
2010 - 2020



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
■ Encuentros cooperativos Asambleas	11.364	29.599	1.557	38.443	-	-	-	-	80	-	
■ Inducción y promoción al cooperativismo	15.731	30.484	26.346	20.454	29.058	28.703	-	-		36.247	-
■ Curso cooperativo	134.138	108.351	126.950	106.257	81.897	136.340	83.824	93.431	47.557	47.748	19.320
■ Capacitaciones para asociados, empleados y comunidad	96.366	78.786	80.499	81.304	43.689	48.397	35.840	62.960	64.349	68.110	35.694
■ Publicaciones, boletines y Biblioteca virtual	77.677	78.962	81.211	-	-	1.334	24.000	30.975	23.484	22.206	6.000
■ Beca Gilberto Arango Orozco	12.360	19.281	17.001	14.148	1.839	6.049	14.295	10.082	18.787	19.045	10.691
■ Auxilio para congresos médicos	36.315	59.747	30.510	46.263	19.275	16.982	22.474	5.890		6.444	2.305

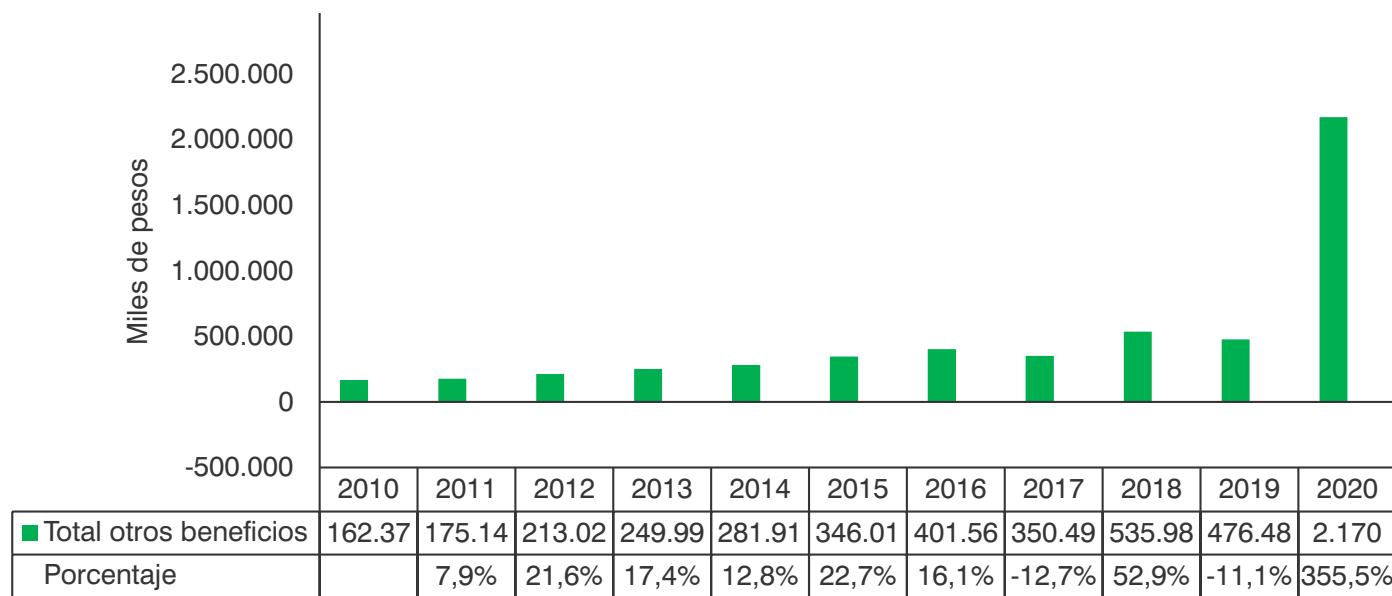
## OTROS BENEFICIOS

En este rubro, se contemplan los beneficios de los diferentes alivios financieros que fueron diseñados por la Cooperativa para ayudar a los asociados que efectivamente vieron afectado su flujo de caja como producto de la coyuntura actual y los demás beneficios que COMEDAL venía ofreciendo.

Dentro de las diferentes alternativas entregadas estuvieron: aumento de plazo en los créditos, periodo de gracia en el pago de capital, reestructuración de obligaciones en mora, línea especial de liquidez, 50% de los conceptos básicos (aportes + beneficios integrales).

En el año 2020 este rubro fue de \$2.170 millones, representando un aumento del 355.5% con referencia al año anterior y una participación del 10.3% sobre el total del balance social.

Gráfica 215  
**Total otros beneficios**  
 2010 - 2020



### Obsequio de los Conceptos Básicos (Beneficios integrales + aportes)

Debido a los buenos resultados obtenidos durante ejecución del año, principalmente por la aplicación de políticas de austeridad en los gastos, desde el Consejo de Administración y la Gerencia se decidió destinar recursos de los excedentes futuros para brindarle ayuda a nuestros asociados en este tiempo. Por esta razón se decidió obsequiar el 50% de los Conceptos Básicos (Beneficios Integrales \$40.000 + Aportes \$4.500) en total \$44.500 a quienes estuvieran al día con sus obligaciones al finalizar los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, también para aquellos asociados que estando en dificultades efectuaron compromisos de pago y los cumplieron durante ese mismo período, esto implicó un gasto adicional para COMEDAL de aproximadamente \$1.500 millones, beneficiando a 8.760 asociados, igualmente varios de nuestros asociados que por diversos motivos presentaron serias dificultades en su flujo de caja, previo estudio de los documentos entregados, les condonamos intereses por un valor total de \$116 millones, por estas dos vías entregamos una suma aproximada de \$1.616 millones.

De esta manera reiteramos nuestro espíritu solidario y nuestro compromiso con nuestros médicos y sus familias.

### Convenios

En el año 2020, consolidamos convenios, entre los cuales se ofrecen descuentos en servicios como vehículos, hotelería, recreación, idiomas y servicios inmobiliarios, además de haber habilitado dentro de nuestra Sucursal Virtual el Kiosko virtual PasaLaPágina®, 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.

### Atención al asociado y estímulo a los ahorradores

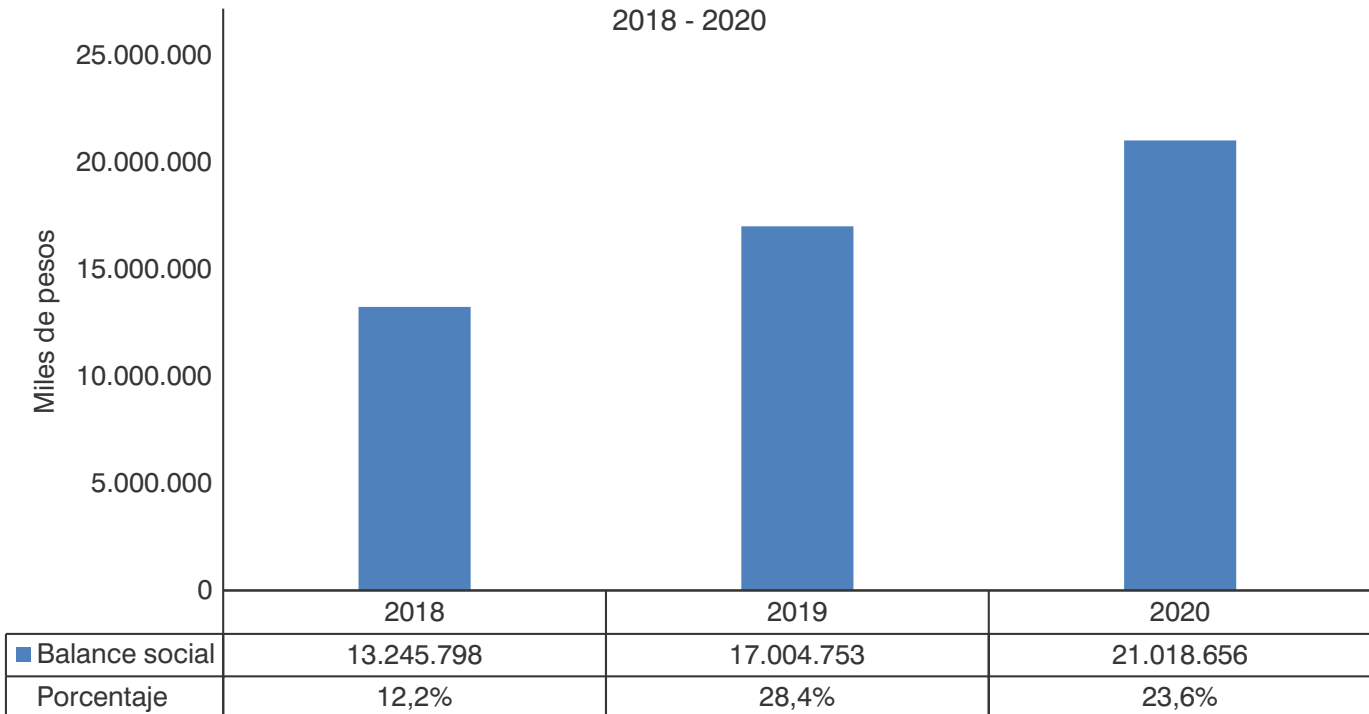
Constituyen este beneficio, evento realizado del carnaval de Barranquilla en enero 2020, con los asociados que tomaron la decisión de participar en este; además los sorteos de CDATS a los asociados que participaron en: Encuentros y charlas virtuales, validación de servicios y actualización de datos.

## Cheques Girados

Para el año 2020, el valor asumido por cheques girados fue de \$14 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 \$21.018 millones, con un incremento del 23.6% con respecto al año anterior. El beneficio promedio recibido por cada asociado fue de \$2.261.000.

Gráfica 216  
Total balance social  
2018 - 2020



  
RICARDO ÁLVAREZ GARCÍA  
Gerente





# Cooperación entre cooperativas



## CONFECOOP

COMEDAL se encuentra vinculada a CONFECOOP con el objetivo de contribuir a la representación y defensa del sector a nivel nacional e internacional, además de fortalecer el sector y promover la integración entre cooperativas. Actualmente nuestro gerente es miembro principal del Consejo de Dirección de Confecoop Antioquia.

## BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL

La Cooperativa se vinculó en el año 2018 al Banco Cooperativo Coopcentral, institución con 15 años de experiencia la cual se concentra en desarrollar tecnología para el sector cooperativo, además de ser el único banco de naturaleza cooperativa, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las ventajas de pertenecer a la red del Banco Cooperativo son:

- Plataformas que permitieron facilitar la inserción a los servicios que presta cualquier entidad financiera.
- Facilita la posibilidad de pagos de nómina y de transferencias directamente a las cuentas de COMEDAL.
- Posibilidad de tener tarjeta de crédito propia en alianza con el banco.
- Optimizar el manejo de la gimnasia financiera.

## VISIONAMOS

COMEDAL, desde el 2018 se encuentra vinculada a Visionamos con el objetivo de manejar el Software financiero y además administrar y movilizar los recursos de captación y colocación de una forma más ágil integrado con el Banco Cooperativo.

## RED COOPCENTRAL

Visionamos fue fundado en el año 2004 como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo tanto, debe cumplir con la normatividad vigente en materia de medios de pago y canales transaccionales.

Coopcentral busca ser la solución financiera integral para sus asociados/clientes. Por medio de Visionamos, que opera en Colombia como único sistema de pago de carácter Cooperativo, permitiéndole habilitar y ofrecer nuevos productos y servicios de banca Electrónica y poner a disposición del sector de la economía solidaria una Red Tecnológica de Servicios Financieros.

La Cooperativa se afilió a Coopcentral en el año 2020, con el objetivo de ser parte de la red tecnología de servicios financieros, a través de una estructura de banca electrónica que optimice la actividad de ahorro y crédito de la Cooperativa, está actualmente no tiene costo.

## CONSUMO

COMEDAL hace parte de la Cooperativa Consumo con un aporte por afiliación única por valor de \$20.000.000 aprobado por el Consejo de Administración en el acta Nro 1402 del 18 de noviembre 2020.

La Cooperativa Consumo cuenta con el respaldo de diferentes cooperativas del sector como lo son: COMEDAL, Confiar, Coprudea, Cootrased, Fodelsa, Teconecta, Colanta, Cobelén Coomeva, Fevor, Cooperenka, Cotrafa social, CFA, y Crearcoop entre otros, al cierre de año se obtuvieron logros importantes y representativos como pagar la totalidad de las deudas pendientes con los proveedores y recuperar la liquidez suficiente para operar de manera autónoma, está en proceso recuperación de la imagen y el nombre de Consumo.

## CRÉDITOS E INVERSIONES EN COOPERATIVAS

COMEDAL con el fin de buscar apalancamiento financiero obtiene crédito externo y de igual manera invierte recursos en las entidades del sector cooperativo con el objetivo de promover la ayuda mutua.

## COOPERACIÓN VERDE

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 ambiental 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 del año 2008.

## EQUIDAD FÚTBOL

COMEDAL como apoyo al equipo del sector cooperativo, se vincula con publicidad en los partidos del equipo, esto con el objetivo de posicionar y hacer más visible el sector y la marca COMEDAL.



# 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 2020, 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 2020. 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 reconocidos.
- 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 05 días del mes de febrero de 2021.

  
RICARDO ALVAREZ GARCÍA  
Gerente

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



# Dictamen de la Revisoría Fiscal



Medellín, febrero 19 de 2021

Señores:

Asamblea General Ordinaria de Delegados  
COOPERATIVA MÉDICA 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 MÉDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL a 31 de diciembre de 2020, los cuales se presentan comparados con los de 2019, 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

## 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 2020, 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 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020, 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 2020, 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 atenta 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 2020, 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”.

### **Medidas adoptadas para mitigar el Covid 19**

Los estados financieros han sido preparados asumiendo que la Cooperativa continuará como negocio en marcha. Sin embargo, la Administración ha tomado medidas de tipo laboral, financieras y administrativas con fundamento en la declaratoria de estado de emergencia económica, social y ecológica proferida por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo del 2020, y subsiguientes. La evolución de la declaratoria del estado de emergencia, genera una incertidumbre sobre la capacidad de cualquier Entidad de continuar como negocio en marcha.

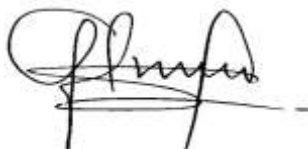
Las medidas adoptadas se han dado a conocer mediante comunicados emitidos por la Administración a empleados, asociados y comunidad en general; las de tipo financiero fueron adoptadas previa aprobación del Consejo de Administración en reuniones ordinarias y extraordinarias, entre ellas, las referentes al manejo de los beneficios otorgados a los asociados.

Los Estados Financieros del año 2020, se prepararon reflejando todas estas decisiones, y la situación actual de la Cooperativa refleja un manejo estricto y enfocado a sobreponerse a la crisis.

### **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 2020, que puedan modificarlos o que, en el inmediato futuro, afecten la marcha normal de los negocios y operaciones de la COOPERATIVA MÉDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL.

Atentamente,



BLANCA GLADIS BUITRAGO SALAZAR  
Revisora Fiscal  
Tarjeta Profesional 41785-T

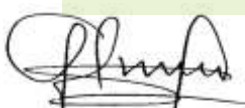
Designada por la firma GBS CONSULTORES SAS.

# ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INDIVIDUAL

Diciembre 2020 y 2019 (miles de pesos colombianos)

Concepto	Nota	2020	2019	Variación Absoluta (\$)	Variación Relativa (%)
Efectivo y equivalente de efectivo	5	20.995.751	15.415.253	5.580.498	36%
Inversiones temporales	6	4.711.331	178.384	4.532.947	2541%
Cartera Consumo	7	67.778.938	66.174.310	1.604.629	2%
Cartera Vivienda	7	983.431	1.229.673	-246.242	-20%
Cartera Comercial	7	3.618.439	2.294.918	1.323.521	58%
Créditos Empleados consumo	7	188.328	187.293	1.034	1%
Convenios por cobrar	7	125.893	251.266	-125.374	-50%
Protección Cartera corto plazo	7	-1.974.189	-1.876.686	-97.503	5%
Otras cuentas por cobrar	8	222.814	152.918	69.897	46%
Bienes y servicios pagados por anticipado	10	67.446	49.170	18.275	37%
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>96.718.181</b>	<b>84.056.499</b>	<b>12.661.682</b>	<b>15,1%</b>
Cartera Consumo	7	115.117.438	112.921.488	2.195.950	2%
Cartera Vivienda	7	5.239.391	3.875.056	1.364.335	35%
Cartera Comercial	7	10.364.932	5.517.273	4.847.659	88%
Créditos Empleados consumo	7	451.463	385.263	66.200	17%
Protección cartera largo plazo	7	-5.618.846	-5.341.337	-277.509	5%
Inversiones permanentes	6	886.640	487.204	399.436	82%
Propiedad, planta y equipo	9	9.389.594	9.696.455	-306.861	-3%
<b>Total Activo no Corriente</b>		<b>135.830.613</b>	<b>127.541.402</b>	<b>8.289.211</b>	<b>6,5%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>232.548.794</b>	<b>211.597.901</b>	<b>20.950.893</b>	<b>9,9%</b>
Depósitos c.p	11	110.363.474	96.989.609	13.373.866	14%
Obligaciones financieras	12	6.421.329	10.984.082	-4.562.754	-42%
Cuentas por pagar	13	10.609.775	9.361.454	1.248.320	13%
Obligaciones Laborales	14	670.681	575.556	95.126	17%
Impuestos y gravamen	15	128.903	114.920	13.983	12%
Pasivos estimados y provisiones	16	0	0	0	NA
Fondos sociales	17	619.082	554.028	65.054	12%
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>128.813.244</b>	<b>118.579.649</b>	<b>10.233.595</b>	<b>8,6%</b>
Depósitos L.p	11	41.234.629	25.665.001	15.569.628	61%
Obligaciones financieras	12	0	6.696.977	-6.696.977	-100%
<b>Total Pasivo no Corriente</b>		<b>41.234.629</b>	<b>32.361.978</b>	<b>8.872.651</b>	<b>27,4%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>170.047.873</b>	<b>150.941.626</b>	<b>19.106.246</b>	<b>12,7%</b>
Capital social	18	32.500.809	31.684.263	816.546	3%
Reserva protección de aportes	19	17.966.262	17.545.841	420.421	2%
Fondos patrimoniales	20	4.878.365	3.937.017	941.347	24%
Revaluación propiedad planta y equipo	21	4.706.583	4.706.583	0	0%
Adopción NIIF	22	-162.974	-162.974	0	0%
Excedentes del ejercicio		2.611.877	2.945.545	-333.668	-11%
Excedentes de ejercicios anteriores		0	0	0	NA
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>62.500.921</b>	<b>60.656.275</b>	<b>1.844.647</b>	<b>3,0%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>232.548.794</b>	<b>211.597.901</b>	<b>20.950.893</b>	<b>9,9%</b>
Cuentas de orden	23	233.294.947	190.403.576	42.891.371	22,5%

  
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 INDIVIDUAL

Enero a diciembre de 2020 (miles de pesos colombianos)

Concepto	Nota	2020	2019	Variación Absoluta (\$)	Variación Relativa (%)
Ingresos	24	27.713.820	27.913.736	-199.916	-0,72%
Costo del servicio	25	8.842.763	7.745.788	1.096.975	14,16%
<b>EXCEDENTE BRUTO</b>		<b>18.871.057</b>	<b>20.167.948</b>	<b>-1.296.891</b>	<b>-6,43%</b>
Gastos de personal	26	4.368.481	4.293.714	74.767	1,74%
Gastos generales	27	7.605.263	7.435.626	169.637	2,28%
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	28	4.285.435	5.493.062	-1.207.627	-21,98%
<b>EXCEDENTE NETO</b>		<b>2.611.877</b>	<b>2.945.545</b>	<b>-333.668</b>	<b>-11,33%</b>

  
 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 INDIVIDUAL

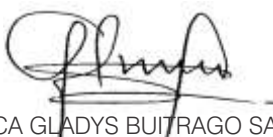
A diciembre 31 de 2020 (miles de pesos colombianos) **Nota 29**

Detalle	Aportes	Capital mínimo no reducible	Reserva legal	Fondos Revaluación	Adopción NIIF	Excedente del ejercicio	Total patrimonio	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2014</b>	<b>8.002.616</b>	<b>23.717.650</b>	<b>9.976.531</b>	<b>1.087.520</b>	<b>0</b>	<b>4.245.043</b>	<b>2.063.286</b>	<b>49.092.646</b>
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	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2015</b>	<b>7.610.282</b>	<b>23.840.950</b>	<b>10.368.561</b>	<b>1.441.719</b>	<b>0</b>	<b>4.245.043</b>	<b>2.774.300</b>	<b>50.280.855</b>
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	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2016</b>	<b>5.719.274</b>	<b>25.509.835</b>	<b>11.305.578</b>	<b>2.036.603</b>	<b>0</b>	<b>3.913.301</b>	<b>2.020.312</b>	<b>50.504.903</b>
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	

Detalle	Aportes	Capital mínimo no reducible	Reserva legal	Fondos Revaluación	Adopción NIIF	Excedente del ejercicio	Total patrimonio	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2017</b>	<b>4.483.263</b>	<b>27.295.529</b>	<b>11.305.578</b>	<b>7.674.405</b>	<b>346.373</b>	<b>3.913.301</b>	<b>2.280.251</b>	<b>57.298.700</b>
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							-	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2018</b>	<b>2.786.059</b>	<b>28.905.954</b>	<b>18.167.321</b>	<b>2.075.074</b>	<b>346.373</b>	<b>3.913.301</b>	<b>2.427.140</b>	<b>58.621.222</b>
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	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2019</b>	<b>1.043.971</b>	<b>30.640.292</b>	<b>18.505.704</b>	<b>2.977.154</b>	<b>630.307</b>	<b>3.913.301</b>	<b>2.945.546</b>	<b>60.656.275</b>
Aportes netos del periodo	510.142						510.142	
Ajuste capital no reducible		306.403					306.403	
Excedentes del presente ejercicio						2.611.877	2.611.877	
Distribución excedentes ejercicios anteriores						-2.945.545	(2.945.545)	
Fondos sociales capitalizados			420.421				420.421	
Fondo para amortización de aportes				941.347			941.347	
Revaluación Propiedad planta y equipo					0		-	
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2020</b>	<b>1.554.113</b>	<b>30.946.695</b>	<b>18.926.125</b>	<b>3.918.502</b>	<b>630.307</b>	<b>3.913.301</b>	<b>2.611.877</b>	<b>62.500.877</b>

\*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 FLUJO DE EFECTIVO INDIVIDUAL

Enero 1 a diciembre 31 de 2020 - Comparado con 2019 (miles de pesos colombianos)

	2020	2019
<b>Actividades de operación</b>		
<b>Excedente del ejercicio</b>	<b>2.611.877</b>	<b>2.945.545</b>
Partidas que no afectan el efectivo		
(+) Depreciación activos fijos	386.899	358.058
(+) Deterioro de cartera y otros conceptos	2.890.816	5.135.005
(+) Amortización activos diferidos	70.382	80.590
(-) Ganancia en venta de activos	0	0
<b>Total efectivo generado en operaciones</b>	<b>5.959.975</b>	<b>8.519.197</b>
<b>Cambios en activos y pasivos de operación</b>		
(-) Colocación de cartera	-125.392.416	-184.908.006
(+) Recaudo de cartera	110.704.593	146.217.621
(-) Castigo de cartera	0	-2.987.552
(-) Cuentas por cobrar	-3.814.369	-1.893.455
(+) Recaudo cuentas por cobrar	3.744.463	3.528.874
(+) Captaciones de depósitos de los asociados	351.864.349	354.825.502
(-) Retiro de depósitos de los asociados	-322.920.856	-321.014.244
(+/-) Cuentas por pagar	1.343.446	13.863.714
(+/-) Impuesto gravámenes	13.983	17.334
<b>Capital de trabajo neto operativo CTNO</b>	<b>15.543.193</b>	<b>7.649.788</b>
<b>Total flujo de efectivo en actividades de operación</b>	<b>21.503.168</b>	<b>16.168.985</b>
<b>Actividades de inversión</b>		
(+/-) Inversiones Temporales	-4.532.947	-599.572
(-) Inversiones permanentes	-399.436	55.436
(+/-) Propiedad, planta y equipo	-10.042	305.069
<b>Flujo de efectivo neto después de actividades de inversión</b>	<b>-4.942.425</b>	<b>-239.067</b>
<b>Actividades de financiación</b>		
(+) Fondos sociales	65.054	238.678
(-) Fondos mutales	0	0
(+) Créditos externo	-13.896.977	-12.493.518
(+/-) Sobregiro contable	2.637.246	713.755
(+) Ingreso aportes sociales	998.795	880.641
(-) Retiro de aportes sociales	-784.364	-888.392
(+/-) Apertura NIIF	0	0
(+) Revalorización de capital social	0	0
(+) Fondos patrimoniales	0	0
(-) Readquisición de aportes	0	0
<b>Flujo de efectivo neto después de actividades de financiación</b>	<b>-10.980.245</b>	<b>-11.548.836</b>
<b>VARIACIÓN DEL EFECTIVO</b>	<b>5.580.498</b>	<b>4.381.082</b>
(-/+ ) Disponible	2.532.522	979.121
(-/+ ) Fondo de liquidez	3.047.976	3.401.961
<b>TOTAL EFECTIVO AÑO ANTERIOR</b>	<b>15.415.253</b>	<b>11.034.170</b>
(+) Disponible	2.819.778	1.840.657
(+) Fondo de liquidez	12.595.475	9.193.514
<b>TOTAL EFECTIVO DEL AÑO 2020</b>	<b>20.995.751</b>	<b>15.415.253</b>
(+) Disponible	5.352.300	2.819.778
(-/+ ) Fondo de liquidez	15.643.451	12.595.475

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

  
RICARDO ÁLVAREZ 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 2020,  
(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, una en la ciudad de Cali 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 LXVII EL 12 de marzo de 2020.

A diciembre 31 de 2020 la Cooperativa tenía un total de 61 empleados vinculados, 2 aprendices, 10 Asesorías externas.

## NOTA 2

### DECLARACIÓN 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 Consejo 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 INFORMACIÓN 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 2019 y 2020 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

A valor razonable, que es su valor de mercado más todos los costos atribuibles a su adquisición. Ejemplo: Comisiones.

##### MEDICIÓN POSTERIOR

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

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.

##### MEDICIÓN POSTERIOR

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
<b>A</b>	0-30	0%	0-30	0%	0-60	0%	0-30	0%
<b>B</b>	31-90	1%	31-60	1%	61-150	1%	31-60	1%
<b>C</b>	91-180	20%	61-90	10%	151-360	10%	61-90	20%
<b>D</b>	181-360	50%	91-180	20%	361-540	20%	91-120	50%
<b>E</b>	>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
<b>AA</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>A</b>	30	1% - 5%	0-30	1% - 3%	0-60	1% - 3%	30	1% - 10%
<b>B</b>	31-90	5% - 19%	31-60	4% - 9%	61-150	4% - 9%	31-90	10% - 19%
<b>C</b>	91-180	20% - 49%	61-90	10% - 19%	151-360	10% - 19%	91-180	20% - 49%
<b>D</b>	181-360	50% - 99%	91-180	20% - 49%	361-540	20% - 49%	181-360	50% - 99%
<b>E</b>	>360	100%	181-360	50% - 99%	541-720	30% - 59%	>360	100%
			>360	100%	721-1080	60% - 99%		
					>1080	100%		

**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 irrecuperables. 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 ACTIVACIÓN
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

Se hará al costo más todos los costos atribuibles en la adquisición del mismo.

## MEDICIÓN POSTERIOR

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 esta 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:

- a) Prestación de servicios.
- b) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, rentas o plusvalías.
- c) Intereses de créditos.
- d) Rendimientos de las inversiones.
- e) Descuentos aseguradoras.
- f) 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 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

El valor registrado en efectivo y equivalentes de efectivo corresponde al valor disponible en caja, los depósitos en bancos, el efectivo restringido conformado por saldo mínimo de cada entidad bancaria y el fondo de liquidez; a continuación se especifican los saldos por cada rubro:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Caja General</b>	<b>374.278</b>	<b>363.111</b>	<b>11.167</b>	<b>3,1%</b>
<b>Bancos y corporaciones</b>	<b>4.922.343</b>	<b>2.419.667</b>	<b>2.502.677</b>	<b>103,4%</b>
Bancolombia	1.401.010	907.733	493.278	54,3%
Banco de occidente	65.976	48.043	17.933	37,3%
Banco de Bogotá	467.871	215.322	252.549	117,3%
Banco Caja Social	1.361.939	875.302	486.638	55,6%
Bbva	152.106	16.299	135.807	833,2%
Davivienda	250.913	60.275	190.638	316,3%
Confiar	58.555	10.627	47.928	451,0%
Copcentral	120.575	35.474	85.101	239,9%
Popular	18.210	12.786	5.424	42,4%
Falabella	201.931	237.807	-35.876	-15,1%
Pichincha	823.258	0	823.258	NA
<b>Efectivo Restringido</b>	<b>15.699.130</b>	<b>12.632.475</b>	<b>3.066.655</b>	<b>24,3%</b>
Fondo de liquidez	15.643.451	12.595.475	3.047.976	24,2%
Bancolombia	28.000	28.000	0	0,0%
Banco de Occidente	3.000	3.000	0	0,0%
Banco de Bogota	6.000	6.000	0	0,0%
Depósitos en Garantía (Viva Barranquilla)	18.679	0	18.679	NA
<b>Total</b>	<b>20.995.751</b>	<b>15.415.253</b>	<b>5.580.498</b>	<b>36,20%</b>

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 2020 no poseen ningún tipo de gravámenes ni de embargos. COMEDAL cuenta con una póliza Multiriesgo con Seguros del Estado que ampara a todas las oficinas de la cooperativa hasta \$2.000 millones en efectivo anual. 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 las consignaciones 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 corriente y la otra de ahorros; en el Banco de Occidente hay tres 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 se tienen dos cuentas corrientes, en el Banco Popular se tienen dos cuentas una corriente y otra de ahorros; en BBVA, Davivienda, Banco Falabella, Banco Pichincha y la Cooperativa Confiar se tiene una cuenta de ahorros en cada entidad.

Entidad	Total de cuentas por entidad	Número cuenta de ahorros	Número cuenta 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	2	0	2
Cooperativa Confiar	1	1	0
Falabella	1	1	0
Banco Popular	2	1	1
Banco Pichincha	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 \$191 millones de pesos y su participación en el activo es del 0.082%.

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 \$3.047 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	2020	2019
CDT	9.363.263	10.324.277
Fondo de Valores	6.280.188	2.271.198
<b>Total fondo de liquidez</b>	<b>15.643.451</b>	<b>12.595.475</b>

## NOTA 6 INVERSIONES

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

Concepto	2020	2019	Absoluta (\$)	Relativa (%)
Inversiones temporales	4.711.331	178.383	4.532.948	2541%
Inversiones permanentes	886.640	487.204	399.436	82%
<b>Total</b>	<b>5.597.971</b>	<b>665.587</b>	<b>4.932.384</b>	<b>741,1%</b>

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

El monto total del portafolio de inversión es de \$5.598 millones, aumentó 741.1% con relación al 2019, este incremento se presenta básicamente en las inversiones temporales, estos recursos se encuentran disponibles para atender las necesidades de los asociados en los productos de colocaciones y captaciones.

Las inversiones permanentes presentan un incremento del 82% por el valor actualizado de los aportes con CONFECOOP por valor de \$830.930, en Visionamos sistema de pago cooperativo de \$374.822 millones, Banco Cooperativo Coopcentral por \$84.064 millones, Cooperación Verde \$26 millones, Cooperativa Consumo \$20 millones y en la Cooperativa EPSIFARMA en liquidación por valor de \$50 millones lo cuales se encuentran provisionados al 100%, adicionalmente se tiene inversiones con la compañía Salianza por valor de \$381 millones.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Inversiones permanentes</b>	<b>886.639</b>	<b>487.204</b>	<b>399.435</b>	<b>82,0%</b>
CONFECOOP	831	782	49	6,3%
EPSIFARMA	0	0	0	NA
COOPERACION VERDE	26.000	26.000	0	0,0%
COOPCENTRAL	84.064	79.499	4.565	5,7%
COOPERATIVA CONSUMO	20.000	0	20.000	NA
VISIONAMOS SISTEMA DE PAGO COOPERATIVO	374.822	0	374.822	NA
SALIANZA	380.923	380.923	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>886.639</b>	<b>487.204</b>	<b>399.435</b>	<b>82,0%</b>

## NOTA 7 CARTERA DE CRÉDITOS

El saldo de la cartera de crédito a diciembre 31 de 2020, se encuentra clasificada y calificada según lo dispone la Superintendencia de Economía Solidaria respecto a las políticas y prácticas contables.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cartera Consumo</b>	<b>186.693.761</b>	<b>180.472.627</b>	<b>6.221.133</b>	<b>3%</b>
Categoría A	179.266.897	174.617.691	4.649.206	3%
Categoría B	1.580.595	1.766.476	-185.881	-11%
Categoría C	456.367	757.640	-301.273	-40%
Categoría D	1.233.802	1.414.108	-180.307	-13%
Categoría E	3.452.371	1.104.856	2.347.516	212%
Intereses	703.729	811.856	-108.127	-13%
<b>Cartera Vivienda</b>	<b>6.377.140</b>	<b>5.160.011</b>	<b>1.217.129</b>	<b>24%</b>
Categoría A	6.053.768	4.869.117	1.184.650	24%
Categoría B	4.098	17.425	-13.327	-76%
Categoría C	43.812	0	43.812	NA
Categoría E	239.128	239.128	-	0%
Intereses	36.335	34.341	1.994	6%
<b>Cartera Comercial</b>	<b>14.020.628</b>	<b>7.901.600</b>	<b>6.119.028</b>	<b>77%</b>
Categoría A	13.734.021	7.748.496	5.985.524	77%
Categoría B	123.958	46.102	77.856	169%
Categoría C	0	17.487	-17.487	-100%
Categoría D	27.876	0	27.876	NA
Categoría E	110.163	68.072	42.092	62%
Intereses	24.611	21.443	3.168	15%
<b>Cartera Empleados Consumo</b>	<b>639.791</b>	<b>572.556</b>	<b>67.234</b>	<b>12%</b>
Categoría A	639.791	572.556	67.234	12%
<b>Cartera Convenios</b>	<b>174.798</b>	<b>251.806</b>	<b>-77.008</b>	<b>-31%</b>
Categoría A	174.798	251.266	-76.469	-30%
Categoría E	0	540	-540	-100%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>207.906.117</b>	<b>194.358.601</b>	<b>13.547.517</b>	<b>7%</b>
<b>Deterioro(Provisión )</b>	<b>-11.630.899</b>	<b>-8.740.082</b>	<b>-2.890.816</b>	<b>33%</b>
Protección Intereses de cartera	-324.343	-198.352	-125.991	64%
Protección Capital de cartera	-3.713.521	-1.323.708	-2.389.814	181%
Protección General	-7.593.035	-7.218.023	-375.012	5%
<b>Total Cartera Neta</b>	<b>196.275.219</b>	<b>185.618.518</b>	<b>10.656.700</b>	<b>6%</b>



La cartera bruta presento una variación de 7% con relación al cierre de 2019, equivalente a \$13.547 millones. El incremento del saldo está relacionado con el aumento en las categorías de comercial y vivienda en 77% y 24% respectivamente. Al cierre del 2020 la tasa promedio ponderada fue de 12,55% E.A.

La cartera bruta al 31 de diciembre del 2020 es de \$207.906 millones, el 36% de la cartera es a corto plazo y asciende a \$74.133 millones y el 64% es a largo plazo para un valor de \$133.773 millones.

El índice de morosidad terminó en 3,66%, presenta un incremento de 0,72% con relación al cierre del año 2019, durante el año 2020 la cooperativa no realizó ningún castigo de cartera.

De acuerdo a la circular contable y financiera COMEDAL debe realizar dos tipos de provisiones, la general que es un porcentaje por el total de la cartera y la provisión individual que es un porcentaje de acuerdo a la morosidad en el que se encuentre las obligaciones de cada asociado. El total de las provisiones es de \$11.631 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
<b>AA</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>A</b>	30	1% - 5%	0-30	1% - 3%	0-60	1% - 3%	30	1% - 10%
<b>B</b>	31-90	5% - 19%	31-60	4% - 9%	61-150	4% - 9%	31-90	10% - 19%
<b>C</b>	91-180	20% - 49%	61-90	10% -19%	151-360	10% -19%	91-180	20% - 49%
<b>D</b>	181-360	50% - 99%	91-180	20% - 49%	361-540	20% - 49%	181-360	50% - 99%
<b>E</b>	>360	100%	181-360	50% - 99%	541-720	30% - 59%	>360	100%
			>360	100%	721-1080	60% - 99%		
					>1080	100%		
<b>Provisión general</b>								<b>1%-5%</b>

**Provisión general:** La provisión general aumento \$375 millones con respecto al año 2019, equivalente al 5%; este incremento está relacionado principalmente con el saldo de la cartera y el porcentaje de provisión aplicado que, para el año 2020 fue del 3,65% y en el 2019 fue del 2,69 % del total de cartera.

Durante el año 2020, por la emergencia sanitaria y con la finalidad de atender las dificultades económicas, sociales y financieras de los asociados; la Superintendencia de Economía Solidaria expidió las circulares externas número 11, 17 y 18 con las que autorizó a las entidades cooperativas a ofrecer alivios económicos; COMEDAL realizó un estudio financiero evaluando los impactos sobre el flujo de caja, el recaudo y el estado de resultado integral y así poder ofrecer las siguientes opciones:

- Periodo de gracia en el capital de los créditos hasta por 6 meses pagando mes a mes los intereses, lo que prorrogaría el capital dejado de pagar para el final de las cuotas pactadas inicialmente.
- Ampliación de plazo hasta por el doble del tiempo pagado del crédito en meses, con un máximo de 18 meses más al actualmente pendiente, lo que brinda al asociado una disminución de la cuota mensual de los créditos, sin cambiar condiciones de garantías y tasa pactadas.
- Pago de intereses en periodos de gracia y/o conceptos básicos de los asociados más afectados por la actual situación hasta por 5 meses, estos deberán demostrar una afectación directa por la actual crisis del aislamiento obligatorio derivado de la Pandemia por COVID-19, solicitando alguno(s) de estos documentos, que evidencien la disminución de su flujo de caja mensual:

- Certificado de terminación de contrato o cambio de condiciones
- Certificado de su actividad laboral como independiente
- Certificado de pago de seguridad social como independiente
- Extractos bancarios y/o colillas de pago
- Certificación del tipo de servicio e institución en la cual labora
- Entre otros.

El total de los alivios ofrecidos es el siguiente:

ALTERNATIVA	ASOCIADOS	% NÚMERO	TOTAL ALIVIOS	% TOTAL
PERÍODO DE GRACIA	1.193	56,51%	11.364.159.919	74,18%
CUPO EXPRESS	431	20,42%	1.797.849.992	11,74%
PERIODOS DE GRACIA CON AYUDA	221	10,47%	173.365.234	1,13%
LÍNEA ESPECIAL LIQUIDEZ	136	6,44%	1.684.000.000	10,99%
AUMENTO DE PLAZO	130	6,16%	300.470.068	1,96%
<b>TOTAL</b>	<b>2.111</b>	<b>100,00%</b>	<b>15.319.845.213</b>	<b>100,00%</b>

Los intereses causados y no pagados correspondientes a los periodos de gracia se encuentran provisionados al 100%, a continuación, se detallan los valores:

Intereses créditos de consumo: \$49.906.390  
 Intereses crédito de vivienda: \$429.891

## NOTA 8 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar al 31 de diciembre corresponden a:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Otras cuentas por cobrar</b>	<b>222.814</b>	<b>152.918</b>	<b>69.896</b>	<b>45,7%</b>
<b>Deudores varios</b>	<b>222.814</b>	<b>152.918</b>	<b>69.896</b>	<b>45,7%</b>
Anticipo de impuestos (Ret. en la fuente )	36.796	22.596	14.199	62,8%
Descuentos de Nómina	92.286	37.694	54.592	144,8%
Cuentas por cobrar a terceros	25.004	67.409	-42.405	-62,9%
Cuentas por cobrar asociados	68.729	25.219	43.510	172,5%

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 2020.
- **Descuentos de Nómina:** Son los convenios de libranzas que se tienen con las diferentes entidades, la fecha de creación es diciembre de 2020 y son canceladas en el mes de enero del 2021, a continuación se detalla el saldo por cada entidad

ENTIDAD	2020	2019
CLÍNICA SOMEDA	-	8,811
EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL-EMI	15,347	14,958
IPS UNIVERSITARIA	17,962	7,163
CENTRO DE IMÁGENES WENCESLAO	-	5,04
HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL	1,306	1,222
LABORATORIO CLÍNICO COLMEDICOS IPS	-	500
E.S.E HOSPITAL DE LA CEJA	536	-
PROENSALUD	2,376	-
SOCIEDAD MÉDICA ANTIOQUEÑA	48,717	-
CENTRO ORTOPÉDICO DEL CESAR	6,041	-
<b>TOTAL DESCUENTOS DE NÓMINA POR COBRAR</b>	<b>92,286</b>	<b>37,694</b>

Actualmente COMEDAL tiene convenios de libranza con 23 empresas de las cuales en el año 2020 ingresaron 9, las cuales se detallan a continuación:

- Centro Ortopédico Del Cesar S.A.S
- Oftalmólogos Asociados S.A.S
- Empresa Social del Estado Hospital de La Ceja
- Corporación Clínica (Clínica Primavera)
- Uroclin S.A.S
- Clínica Buenos Aires
- Ips Fisio S.A.S
- Prosalco Ips
- Centro de Medicina del Ejercicio y Rehabilitación Cardiaca S.A.

**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, cuentas por cobrar a empleados por compra de tecnología y cobro de parqueaderos a terceros; se discrimina de la siguiente manera:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas por cobrar a terceros</b>	<b>25.004</b>	<b>67.409</b>	<b>-42.405</b>	<b>-62,9%</b>
Aseguradoras	4.492	33.638	-29.146	-86,6%
Servicios públicos	-	3.725	-3.725	-100,0%
Inserto y parqueadero	180	1.659	-1.479	-89,1%
Empleados	20.331	8.808	11.523	130,8%
Otras cuentas por cobrar	-	19.579	-19.579	-100,0%

El saldo de las cuentas por cobrar a aseguradoras obedece a que las comisiones facturadas, se están descontando en el momento en que se realiza el pago de la prima mensual.

Las cuentas por cobrar empleados corresponden a compra de celulares, computadores o Tablet con la finalidad de desempeñar mejor las funciones a desempeñar en la cooperativa, el valor de la cuota es descontada del pago de la nómina.

**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 y la cuota de admisión de los asociados nuevos, que se facturan al mes siguiente de su creación. Con el Covid 19, la Superintendencia autorizó a ofrecer periodos de gracia a nuestros asociados, fueron otorgados para el capital, los asociados continúan con el pago de intereses mensuales; como el sistema no estaba preparado para este acontecimiento se debían cancelar los intereses del crédito de los meses que tenían el periodo de gracia y se llevaba como cuenta por cobrar y mes a mes con la causación se llevan al ingreso de la entidad.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas por cobrar asociados</b>	<b>68.729</b>	<b>25.219</b>	<b>43.510</b>	<b>172,5%</b>
Comisiones Tarjeta Débito	185	14.432	-14.246	-98,7%
Comisiones Tarjeta de Crédito	-	1.288	-1.288	-100,0%
Cuota de admisión	1.855	9.499	-7.643	-80,5%
Intereses período de gracia	66.688	-	66.688	NA

## NOTA 9 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

La propiedad planta y equipo no presenta ninguna restricción ni se encuentra pignorada como respaldo de deudas, 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 2020 es la siguiente:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Propiedad planta y equipo</b>	<b>9.389.594</b>	<b>9.696.455</b>	<b>-306.861</b>	<b>-3,2%</b>
Edificaciones	8.580.340	8.454.233	126.107	1,5%
Depreciación edificaciones	-120.539	-	-120.539	NA
Muebles y equipos de oficina	1.943.106	1.913.675	29.431	1,5%
Depreciación muebles y equipo de oficina	-1.212.717	-1.029.124	-183.593	17,8%
Equipo de computo y comunicaciones	962.069	936.017	26.052	2,8%
Depreciación computo y comunicaciones	-762.665	-681.100	-81.565	12,0%
Bienes en construcción	-	102.754	-102.754	-100,0%

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.

A continuación se detalla el movimiento de las edificaciones que tenemos actualmente durante los últimos 5 años.

Año	Saldo Anterior	Adiciones	Depreciación	Saldo Final
<b>2016</b>	7.575	-	78	7.497
<b>2017</b>	7.497	945	78	8.364
<b>2018</b>	8.364	-	97	8.267
<b>2019</b>	8.267	186	-	8.453
<b>2020</b>	8.453	128	121	8.460

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 CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	TOTAL
<b>SALDO 2017</b>	<b>905</b>	<b>220</b>	<b>1.125</b>
Compras	236	41	277
Donaciones	-	-	-
Retiros	54	-	54
Depreciación	127	71	198
<b>SALDO 2018</b>	<b>960</b>	<b>190</b>	<b>1.150</b>
Compras	106	148	254
Donaciones	-	-	-
Retiros	13	39	52
Depreciación	170	43	213
<b>SALDO 2019</b>	<b>883</b>	<b>256</b>	<b>1.139</b>
Compras	31	27	58
Donaciones	-	-	-
Retiros	-	1	1
Depreciación	184	83	267
<b>SALDO 2020</b>	<b>730</b>	<b>199</b>	<b>929</b>

Las compras realizadas en el año 2020 para Muebles, Equipos de Oficina, Computadores y Equipo de Comunicación son los siguientes.

CONCEPTO	VALOR	OFICINA
MUEBLE DISPLAY ACRÍLICO 20MM	1,870,000	Ciudad del Rio
CÁMARA CONFERENCECAM CONNEC LOGITECH	4,187,861	Ciudad del Rio
TABLET SAMSUNG GALAXY	2,908,890	Ciudad del Rio
PORTÁTIL	3,391,500	Ciudad del Rio
COMPUTADOR	3,398,779	Ciudad del Rio
BANCO DE BATERÍA PARA UPS	4,188,800	Ciudad del Rio
PUESTOS DE TRABAJO	5,640,600	Ciudad del Rio
TELEVISOR LG UHD 82"	6,343,990	Ciudad del Rio
COMPUTADORES	15,915,438	Ciudad del Rio
IMPRESORA MONOCROMÁTICA	1,639,831	Milla de Oro
AVISO EN ACRÍLICO CON ILUMINACIÓN LED RIONEGRO	2,400,000	Rionegro
SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIA HDX SERIES POLYCOM	5,800,000	Gran Estación
<b>TOTAL COMPRAS</b>	<b>57,685,689</b>	

## 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Bienes y servicios pagados por anticipado</b>	<b>67.446</b>	<b>49.170</b>	<b>18.276</b>	<b>37%</b>

La renovación de las pólizas se realizó en septiembre del 2020 y las coberturas adquiridas fueron:

Tipo póliza	Cobertura
Dineros efectivo y cheques	\$1.000 Millones
Incendio y terremoto	\$15.692 Millones
Responsabilidad civil extracontractual	\$1.500 Millones
Transporte de dinero	\$2.025 Millones

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Seguros pagados por anticipado</b>	<b>67.446</b>	<b>49.170</b>	<b>18.276</b>	<b>37,2%</b>
Póliza multirisgo	37.345	22.565	14.780	65,5%
Póliza multirisgo transporte de valores	2.170	2.349	-179	-7,6%
Póliza RC extracontractual	3.080	3.407	-327	-9,6%
Póliza de infidelidad y riesgos financieros	12.224	9.359	2.864	30,6%
Póliza RC directores y administradores	12.628	11.490	1.138	9,9%

## 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 \$250.000.

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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Depósitos</b>	<b>151.598.103</b>	<b>122.654.610</b>	<b>28.943.493</b>	<b>23,6%</b>
Ahorro Disponible	19.548.871	15.080.823	4.468.048	29,6%
CDAT	121.858.011	98.584.069	23.273.942	23,6%
Intereses por pagar CDAT	3.442.554	2.673.204	769.350	28,8%
Ahorro Contractual	6.265.656	5.799.475	466.181	8,0%
Intereses por pagar ahorro contractual	483.011	517.039	-34.028	-6,6%

En el año 2020 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 \$23.274 millones. La tasa promedio ponderada de los ahorros cerró a diciembre 31 del 2020 en 5,20% E.A.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Depósitos Corto Plazo</b>	<b>110.363.474</b>	<b>96.989.609</b>	<b>13.373.865</b>	<b>13,8%</b>
Depósitos de ahorro a la vista	19.548.871	15.080.823	4.468.048	29,6%
Certificado de dep. de ahorro a término	89.110.707	80.069.970	9.040.737	11,3%
Depósitos de ahorro contractual	1.703.896	1.838.816	-134.920	-7,3%
<b>Depósitos largo plazo</b>	<b>41.234.629</b>	<b>25.665.001</b>	<b>15.569.628</b>	<b>60,7%</b>
Depósitos de ahorro contractual L.P	5.044.771	4.477.698	567.073	12,7%
CDATS superior a un año	36.189.858	21.187.303	15.002.555	70,8%

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

## NOTA 12 OBLIGACIONES FINANCIERAS

Para el año 2020 la Cooperativa término con cero saldos en obligaciones financieras, el saldo de este rubro corresponde a 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>6.421.329</b>	<b>17.681.059</b>	<b>-11.259.730</b>	<b>-63,68%</b>
<b>CRÉDITOS EN ENTIDADES FINANCIERAS</b>	<b>-</b>	<b>13.896.976</b>	<b>-13.896.976</b>	<b>-100,0%</b>
Banco Coopcentral	-	5.563.643	-5.563.643	-100,0%
Banco de Bogotá	-	7.333.333	-7.333.333	-100,0%
Banco Popular	-	1.000.000	-1.000.000	-100,0%
<b>SOBREGIRO CONTABLE</b>	<b>6.421.329</b>	<b>3.784.082</b>	<b>2.637.247</b>	<b>69,7%</b>

## NOTA 13 CUENTAS POR PAGAR

El saldo de las cuentas por pagar con corte a diciembre 31 de 2020, incluye cuentas pendientes con proveedores y aseguradoras, incentivo por antigüedad ahorros contractual futuro y remanentes de exasociados.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>10.609.775</b>	<b>9.361.455</b>	<b>1.248.320</b>	<b>13,3%</b>
Costos y gastos por pagar	1.590.073	800.759	789.314	98,6%
Seguros	7.718.314	7.598.644	119.670	1,6%
Remanentes x pagar	770.801	419.855	350.946	83,6%
Otras cuentas por pagar e ingr.anticipados	530.587	542.197	-11.611	-2,1%

**Costos y gastos por pagar:** Es la causación de los costos y gastos a diciembre 31 de 2020, 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>COSTOS Y GASTOS POR PAGAR</b>	<b>1.590.073</b>	<b>800.759</b>	<b>789.314</b>	<b>98,6%</b>
Honorarios abogados	43.462	37.924	5.538	14,6%
Proveedores	1.149.668	473.406	676.262	142,9%
Conciliación tarjeta débito	6.825	5.421	1.404	25,9%
Abonos para aplicar a obligaciones	263.683	146.466	117.217	80,0%
Incentivo por antigüedad - Ahorro	126.435	137.542	-11.107	-8,1%



**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 \$7.718 millones, los cuales serán cancelados mensualmente durante el año 2021

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Seguros	7.718.314	7.598.644	119.670	1,6%

**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 por no haber utilizado el servicio. El incremento de este rubro es principalmente por el reintegro de aportes a exasociados, actualmente hay 3 procesos en sucesión con saldo de \$ 656 millones, equivalentes al 86,52% del total de remanentes de aportes exasociados.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>REMANENTE POR PAGAR</b>	<b>770.801</b>	<b>419.855</b>	<b>350.946</b>	<b>83,6%</b>
Aportes Ex-asociados	758.282	400.233	358.049	89,5%
Depósitos Ex-asociados	126	731	-605	-82,8%
Otros remanentes por pagar	12.393	18.891	-6.498	-34,4%

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

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>530.587</b>	<b>542.197</b>	<b>-11.610</b>	<b>-2,1%</b>
Intereses Anticipado	90.157	19.887	70.270	353,3%
Saldo A Favor Asociado- Portafolio	113.381	341.018	-227.637	-66,8%
Pagos de auxilios	46.633	0	46.633	NA
Consignaciones por identificar	280.416	181.292	99.124	54,7%

**Intereses anticipados:** tiene un saldo de \$90 millones correspondientes a intereses de cuotas de créditos pagadas anticipadamente que se llevan de manera transitoria y se cruza una vez exista la causación y se ajusta de acuerdo al plan de pagos. El incremento es debido a la emergencia sanitaria por el Covid 19, la Superintendencia autorizó ofrecer periodos de gracia a nuestros asociados, estos fueron otorgados para el capital, los asociados continúan con el pago de intereses mensuales, como el sistema no estaba preparado para este acontecimiento se debían cancelar los intereses del crédito de los meses que tenían el periodo de gracia y se llevaba como cuenta por cobrar y mes a mes con la causación se llevan al ingreso de la entidad.

**Saldo a favor de asociados:** Por valor de \$113 millones que corresponde a pagos realizados por los asociados de forma anticipada y los cuales son abonados a la cuota mensual del estado de cuenta, presenta una disminución debido a que en los años anteriores los pagos de auxilios se registraban en la misma cuenta contable.

**Pagos de auxilios:** Corresponde al reconocimiento de los diferentes auxilios pagados por las aseguradoras por el convenio de beneficios integrales y los cuales son trasladados a la cuenta de ahorros de cada asociado.

**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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Obligaciones laborales</b>	<b>670.681</b>	<b>575.556</b>	<b>95.126</b>	<b>16,5%</b>
Prestaciones sociales consolidadas	579.517	483.265	96.252	19,9%
Aportes patronales y otras retenciones	91.164	92.290	-1.126	-1,2%

**Prestaciones sociales consolidadas:** Corresponde a la causación de las prestaciones sociales de los empleados (Cesantías, intereses a las cesantías, Vacaciones y prima de vacaciones), con corte a diciembre 31 de 2020. La política de pago está dada por ley, para las cesantías, intereses a las cesantías, prima de servicios y vacaciones; la prima de vacaciones se paga de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>PRESTACIONES SOCIALES CONSOLIDADAS</b>	<b>579.517</b>	<b>483.265</b>	<b>96.252</b>	<b>19,9%</b>
Cesantías	223.721	191.326	32.395	16,9%
Intereses a las cesantías	28.472	26.271	2.201	8,4%
Vacaciones y prima de vacaciones	327.324	265.668	61.656	23,2%

**Aportes patronales y otras retenciones:** Es la causación de los aportes a la seguridad social (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 2021, se encuentran también las deducciones para pago de libranzas en el banco Davivienda.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Aportes patronales y otras retenciones</b>	<b>91.164</b>	<b>92.290</b>	<b>-1.126</b>	<b>-1,2%</b>
Aportes salud	19.501	20.297	-796	-3,9%
Aportes pensión	53.885	53.152	733	1,4%
Aportes ARL	1.651	1.655	-4	-0,2%
Aportes I.C.B.F	1.965	2.343	-378	-16,1%
Aportes SENA	1.310	1.562	-252	-16,1%
Aportes CCF	12.747	12.630	117	0,9%
Pago de Libranzas	105	652	-547	-83,9%
Otras retenciones (AFC)	0	0	-	NA

## 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>IMPUESTOS Y GRAVAMENES</b>	<b>128.903</b>	<b>114.920</b>	<b>13.983</b>	<b>12,2%</b>
Retención en la fuente	81.284	77.944	3.340	<b>4,3%</b>
Gravamen a los movimientos financieros	14.705	7.761	6.944	<b>89,5%</b>
Iva por pagar	32.914	29.214	3.700	<b>12,7%</b>

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 2021.
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 los reconocimientos de las aseguradoras, arrendamiento de parqueaderos. Esta partida es del bimestre noviembre-diciembre de 2020 que se cancela en los primeros días de enero del 2021.

## NOTA 16 PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

La Cooperativa cuenta con dos 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 2020 de los Fondos Sociales fue:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>FONDOS SOCIALES</b>	<b>619.082</b>	<b>554.029</b>	<b>65.053</b>	<b>11,7%</b>
Fondo de educación	148.533	57.722	90.811	<b>157,3%</b>
Fondo de solidaridad	0	13.613	-13.613	<b>-100,0%</b>
Fondo social para otros fines	470.549	482.694	-12.145	<b>-2,5%</b>

Los fondos de educación y solidaridad son incrementados cada año en el mes de marzo con la distribución de los excedentes aprobada por la Asamblea General, por ley se le asignan el 20% y el 10% de los excedentes del año anterior respectivamente y de estos saldos se debe asignar el valor del impuesto de renta 20%, el fondo social para otros fines se incrementa con la cuota de los asociados que no fueron aceptados por la edad en la póliza de beneficios integrales; el comportamiento de los fondos sociales durante el año 2020 es el siguiente:

Concepto	Fondo de educación	Fondo de solidaridad	Fondo social para otros fines
Saldo inicial	57,721,841	13,611,607	482,694,122
Adición	164,822,208	45,388,394	5,355,000
Ejecución	74,011,265	59,000,001	17,500,000
<b>Saldo final del período</b>	<b>148,532,783</b>	<b>-</b>	<b>470,549,122</b>

**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 2020, de los dineros aprobados en la última asamblea general de delegados para los diferentes fondos, quedó un saldo de \$149 millones para atender las necesidades del primer trimestre de 2021. La ejecución de estos fondos se puede observar en el informe de balance social. El fondo de solidaridad fue ejecutado en su totalidad en el año 2020 principalmente en la condonación de conceptos a los asociados que presentaron inconvenientes económicos por la emergencia sanitaria Covid-19.

**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 2020 fue:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>32.500.809</b>	<b>31.684.263</b>	<b>816.546</b>	<b>2,6%</b>
Aportes ordinarios	1.554.114	1.043.971	510.143	48,9%
Capital mínimo irreductible	30.946.695	30.640.292	306.403	1,0%

**Aportes ordinarios:** los aportes sociales ordinarios se incrementan por el recaudo mensual de la cuota, que para el año 2020 fue de \$9.000 y se disminuye por el retiro de asociados.

**Capital mínimo no reducible:** Este valor esta dado en los estatutos, se incrementará anualmente en el 1% del saldo del capital mínimo irreductible a diciembre 31 del año anterior y 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 2020 son:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>RESERVAS</b>	<b>17.966.262</b>	<b>17.545.841</b>	<b>420.421</b>	<b>2,4%</b>
Reserva protección de aportes	12.732.522	12.312.101	420.421	3,4%
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 2020 fue el siguiente:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>FONDOS PATRIMONIALES</b>	<b>4.878.365</b>	<b>3.937.017</b>	<b>941.348</b>	<b>23,9%</b>
Fondo especial	4.575.100	3.731.661	843.439	22,6%
Fondo para amortización de aportes	303.264	205.356	97.908	47,7%

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 y reconocimiento de incapacidades.
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 \$303 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>REVALUACIÓN PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>4.706.583</b>	<b>4.706.583</b>	-	<b>0,0%</b>
Ciudad del Río	4.706.583	4.706.583	-	<b>0,0%</b>

## NOTA 22 ADOPCIÓN NIIF

Es el saldo acumulado de los movimientos de la 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
	<b>-162,973</b>

## NOTA 23 CUENTAS DE ORDEN

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 2020 se terminó con los siguientes saldos:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas de orden</b>	<b>280.879.322</b>	<b>267.649.748</b>	<b>13.229.574</b>	<b>5%</b>
Intereses contingentes	1.005.245	416.210	589.035	142%
Cartera castigada	7.636.500	8.860.245	-1.223.745	-14%
Cuentas x cobrar	253.359	329.454	-76.095	-23%
Bienes y valores recibidos en garantías	258.810.882	246.990.180	11.820.702	5%
Créditos aprobados y no desembolsados	1.378.500	1.312.808	65.692	5%
Cupo automático	4.060.200	1.733.415	2.326.785	134%
Otras deudores de control	7.176.236	7.449.036	-272.800	-4%
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. Durante el año 2020 no se realizó castigo de cartera.
- **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 2020, que no fueron desembolsados.
- **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 2020 fue:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Ingresos</b>	<b>27.713.820</b>	<b>27.913.736</b>	<b>-199.916</b>	<b>-0,7%</b>
Intereses crédito consumo	22.243.300	22.427.921	-184.622	-0,8%
Intereses crédito Vivienda	611.394	726.921	-115.527	-15,9%
Intereses crédito comercial	1.172.001	751.598	420.403	55,9%
Intereses crédito Empleados	63.881	62.936	945	1,5%
Reintegro provisión cartera	1.007.720	1.186.621	-178.901	-15,1%
Recuperación cartera castigada	715.228	1.143.248	-428.020	-37,4%
Ingresos por servicios	1.122.176	1.061.087	61.089	5,8%
Cuotas de admisión	16.702	40.216	-23.514	-58,5%
Utilidad en valoración de inversiones	699.200	468.795	230.405	49,1%
Otros Ingresos	62.219	44.393	17.826	40,2%

→ **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 2020 se terminó con una cartera de \$207.906 millones con una TPP al 31 de diciembre de 12,55% E.A. Los ingresos por intereses de créditos son el 86.93% 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.

→ **RECUPERACIÓN CARTERA CASTIGADA:** Es la recuperación de la cartera castigada, este proceso es realizado por los abogado a través de procesos jurídicos.

→ **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.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>1.122.176</b>	<b>1.061.087</b>	<b>61.089</b>	<b>5,8%</b>
Gestión administrativa seguros	843.276	895.023	-51.747	-5,8%
Descuentos varios	41.186	55.261	-14.075	-25,5%
Otros ingresos gravados	57.359	59.914	-2.554	-4,3%
Aprovechamiento	21.360	38.026	-16.665	-43,8%
Rendimeintos cuentas bancarias	158.994	12.864	146.130	1135,9%

- **CUOTAS DE ADMISIÓN:** Corresponde a los ingresos de nuevos asociados durante el año 2020, los cuales cancelaron la suma de \$30 mil si es persona natural y \$397 mil persona jurídica. Presenta una disminución con relación al año anterior porque a partir del covid-19 se dejó de cobrar esta cuota.
- **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 de inversión 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.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Otros ingresos</b>	<b>62.219</b>	<b>44.393</b>	<b>17.825</b>	<b>-36,5%</b>
Cobro plástico TD	126	916	-790	26,4%
Arrendamientos bienes inmuebles	32.066	34.864	-2.799	-51,6%
Incapacidades reconocidas	30.027	8.613	21.414	-51,6%

## 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 2020 fue:

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Total Costos</b>	<b>8.842.763</b>	<b>7.745.788</b>	<b>1.096.975</b>	<b>14%</b>
<b>Costo del servicio (Intereses por captaciones)</b>	<b>8.164.499</b>	<b>6.670.654</b>	<b>1.493.845</b>	<b>22%</b>
Intereses depósito de ahorro ordinario	293.793	264.715	29.078	11%
Intereses depósito de ahorro a término	7.604.194	6.053.558	1.550.636	26%
Intereses ahorro contractual	266.512	352.381	-85.869	-24%
<b>Intereses créditos externos</b>	<b>678.264</b>	<b>1.075.134</b>	<b>-396.870</b>	<b>-37%</b>
Intereses obligaciones financieras	678.264	1.075.134	-396.870	-36,91%

Corresponde a los intereses pagados a los asociados por depósitos a la vista, CDAT y contractuales, con una tasa promedio ponderada de 5,20% E.A. El rubro que tiene mayor participación en los costos es el CDAT, con una tasa promedio ponderada del 5,91% E.A.

Los intereses por los préstamos en las entidades financieras están basados con la DTF más 1,9 puntos en promedio, al cierre del año 2020 no se tenía saldo en las obligaciones financieras.

## NOTA 26 GASTOS DE PERSONAL

El saldo de los gastos de personal a diciembre 31 de 2020, 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos de personal</b>	<b>4.368.481</b>	<b>4.293.714</b>	<b>74.767</b>	<b>2%</b>
Salarios	2.257.088	2.057.265	199.823	10%
Comisiones	243.139	366.745	-123.606	-34%
Auxilio de transporte	15.106	19.294	-4.188	-22%
Ayuda para el transporte	50.898	76.485	-25.587	-33%
Prestaciones sociales	1.209.992	1.179.605	30.387	3%
Dotación del personal	0	4.145	-4.145	-100%
Aportes Salud, Pensiones y ARL	426.954	404.806	22.148	5%
Aportes CCF, SENA, ICBF	146.702	139.220	7.482	5%
Indemnizaciones	18.603	46.149	-27.545	-60%

## NOTA 27 GASTOS GENERALES

Con la contingencia sanitaria Covid-19 se debieron tomar medidas para controlar los diferentes gastos, esto permitió que la mayoría de los rubros presentaran disminución al compararlos con el año anterior.

**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, Unicentro, Barranquilla, Bogotá, Pereira y Cali.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>HONORARIOS Y OTROS SERVICIOS</b>	<b>392.765</b>	<b>366.991</b>	<b>25.774</b>	<b>7%</b>
Honorarios	237.865	221.419	16.446	7%
Servicios temporales	154.900	145.572	9.328	6%

**Impuestos:** El saldo de esta cuenta a diciembre 31 de 2020 presentó una disminución del 11% 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	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Impuestos</b>	<b>205.609</b>	<b>230.271</b>	<b>-24.662</b>	<b>-11%</b>
Impuesto predial y valorizaciones	85.508	66.295	19.213	29%
Impuesto de industria y comercio	120.101	163.976	-43.875	-27%

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

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos financieros</b>	<b>660.266</b>	<b>764.567</b>	<b>-104.301</b>	<b>-14%</b>
Gravamen a los movimientos financieros	359.448	425.914	-66.466	-16%
Gastos bancarios	300.818	326.264	-25.446	-8%
Comisiones	0	12.389	-12.389	-100%

Los gastos de las direcciones presentaron una disminución del 44% debido a las medidas tomadas por la contingencia sanitaria Covid-19.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos de las direcciones</b>	<b>1.396.959</b>	<b>2.496.935</b>	<b>-1.099.976</b>	<b>-44%</b>
Dirección administrativa	59.832	148.586	-88.755	-60%
Publicidad, propaganda y mercadeo	203.130	783.041	-579.911	-74%
Gastos de directivos	147.592	142.633	4.959	3%
Reuniones y conferencias	281.660	248.140	33.520	14%
Gastos legales	15.684	28.576	-12.892	-45%
Representación	607	796	-190	-24%
Gastos de viaje	76.762	211.693	-134.930	-64%
Sistematización	345.685	469.744	-124.059	-26%
Suscripción revistas	1.325	1.785	-459	-26%
Estímulo y atención asociados	52.956	237.973	-185.018	-78%
Comunicaciones	108.602	139.641	-31.039	-22%
Auditoría interna	4.477	9.197	-4.721	-51%
Dirección financiera	39.123	11.459	27.663	241%
Gastos SARLAFT	24.341	20.500	3.841	19%
Gasto asamblea	35.183	43.171	-7.987	-19%

**Dirección administrativa:** Presentó una disminución del 60% por la suspensión de los cursos de liderazgo que buscan desarrollar y/o fortalecer las aptitudes personales y profesionales de los empleados, con el fin de mejorar la prestación del servicio.

**Publicidad, propaganda y mercadeo:** Presenta una disminución 74%, se cancelaron las campañas publicitarias a partir del mes de abril del 2020 y las diferentes actividades presenciales realizadas por el área de mercadeo.

**Gastos directivos:** Presenta un incremento del 3%, 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 los aguinaldos entregados en el mes de diciembre.

**Reuniones y conferencias:** Presenta un incremento del 14% 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. Desde el mes de abril del 2020 se realizaron 3 reuniones semanales para el control de los alivios ofrecidos a los asociados con dificultades financieras y el control de los ingresos, costos y gastos de la entidad.

**Gastos legales:** Corresponde a los gastos requeridos para los procesos jurídicos y el levantamiento de prendas e hipotecas.

**Gastos de viaje:** Presenta una disminución del 64% comparado con el año 2019, desde el mes de abril no se realizaron los viajes habituales a las diferentes oficinas de otras regiones.

**Sistematización:** Corresponde a los desarrollos tecnológicos para el mejoramiento y agilidad en el servicio ofrecido a los asociados, en la asamblea realizada el 12 de marzo del 2020 fue aprobada de la distribución de excedentes una partida de 330 millones de pesos.

**Estimulo ahorradores y atención asociados:** Presenta disminución con el año anterior del 78%, en diciembre del 2020 por la Pandemia de salud Covid-19 no se realizó la celebración del día del médico como se hacía en años anteriores, en reemplazo se realizó la condonaciones del 50% de los conceptos básicos a los asociados que se encontraban al día en su estado de cuenta.

**Dirección financiera:** Estos gastos están conformados por la consulta de biométrica, el cobro por facturación electrónica esto se da para la seguridad de los asociados y en cumplimiento de la ley.

**Gastos SARLAFT:** Presenta un incremento del 19% 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 físico de los estados de cuenta mensuales y Noticomedal, la papelería que consume la organización y la biblioteca virtual.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos gestión documental</b>	<b>169.902</b>	<b>266.405</b>	<b>-96.504</b>	<b>-36,22%</b>
Portes y cables	139.579	196.522	-56.943	-29%
Papelería y útiles	30.209	68.227	-38.018	-56%
Gastos biblioteca	113	1.656	-1.543	-93%

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

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos infraestructura</b>	<b>1.897.900</b>	<b>2.061.703</b>	<b>-163.803</b>	<b>-8%</b>
Seguros	140.039	138.131	1.908	1%
Arrendamientos	874.461	905.868	-31.407	-3%
Cuotas de administración	197.196	183.380	13.816	8%
Mantenimiento y reparaciones	134.794	309.697	-174.903	-56%
Aseo y elementos	17.206	20.549	-3.343	-16%
Cafetería	21.073	30.842	-9.769	-32%
Servicios públicos	513.130	473.236	39.894	8%

**Seguros:** Presentaron un incremento del 1%, está conformado por la póliza multiriesgos, póliza por el manejo de efectivo para las diferentes oficinas de la cooperativa, póliza de hurto en cajero y la póliza de vida empleados.

**Arrendamientos y cuota de administración:** Durante el año 2020 se pagó arrendamiento por las siguientes oficinas: Milla de oro, Unicentro Medellín, Rionegro, Santa Bárbara, Gran Estación, Barranquilla, Valledupar, Pereira y Cali, las cuotas de administración se pagan por la mismas oficinas mas Ciudad del Río; la disminución de este rubro se obtuvo por los diferentes descuentos dados por los dueños de todos los locales debido a la Pandemia.

**Mantenimiento y Reparaciones:** 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.

**Aseo y cafetería:** Desde el comienzo de la Pandemia la Cooperativa comenzó la metodología de trabajo en casa para la gran mayoría de las áreas de la entidad, los únicos que se encuentran de forma presencial 100% son los empleados que atienden a nuestros asociados en el Front.

**Otros gastos:** Presenta un incremento del 120%.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Otros gastos</b>	<b>2.882.114</b>	<b>1.308.949</b>	<b>1.573.165</b>	<b>120%</b>
Contribuciones y afiliaciones	849.114	688.344	160.770	23%
Gastos de cartera	497.516	396.779	100.737	25%
Gastos varios	13.638	34.970	-21.332	-61%
Condonaciones y demandas	0	68.464	-68.464	-100%
Pérdida en venta de inversiones	0	60.196	-60.196	-100%
Auxilios y donaciones	796	0	796	N/A
Condonaciones por COVID	115.839	0	115.839	N/A
Condonación de beneficios integrales y aportes	1.405.212	60.196	1.345.016	2234%

**Contribuciones y afiliaciones:** Son los recursos utilizados en el pago a entidades a las que la Cooperativa se encuentra afiliada: FOGACOOOP, Superintendencia de la Economía Solidaria, CONFECOOP.

**Gastos de cartera:** Son los pagos realizados a y Centrales de riesgo como Cifin y Datacredito.

**Gastos varios:** Corresponde a medicamentos para el botiquín, según recomendaciones de la administradora de riesgos profesionales ARP, tapabocas, exámenes médicos para el ingreso y retiro de empleados.

**Condonaciones por Covid-19:** Corresponde a la condonación de los conceptos del estado de cuenta de los asociados que demostraran las dificultades económicas obtenidas por la contingencia de salud Covid-19.

**Condonación conceptos básicos:** Con la finalidad de aportar a la economía de todos los asociados, durante 4 meses se condonaron el 50% de la cuota mensual de beneficios integrales y aportes sociales a todos los asociados que se encontraran al día en el estado de cuenta.

## NOTA 28 PROVISIONES Y DEPRECIACIONES

**Provisiones y depreciaciones:** Corresponde a la provisión general e individual de la cartera de crédito y a la depreciación de los activos fijos.

Concepto	2020	2019	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Provisiones, depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>4.285.435</b>	<b>5.493.062</b>	<b>-1.207.627</b>	<b>-21,98%</b>
Provisión cartera y otras cuentas	3.898.536	5.135.005	-1.236.469	-24,1%
Depreciaciones	386.899	358.058	28.842	8%

**Provisión cartera y otras cuentas:** Este rubro contiene la provisión individual y general de cartera, provisión de intereses y provisión de convenios al 31 de diciembre se contaba con una morosidad del 3,66%.

**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 2020.

Para el año 2020 se observa un crecimiento del patrimonio de \$ 1,845 millones, equivalente al 3,04% con relación al año anterior, reflejado principalmente por la distribución de excedentes del año 2019.

## NOTA 30 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

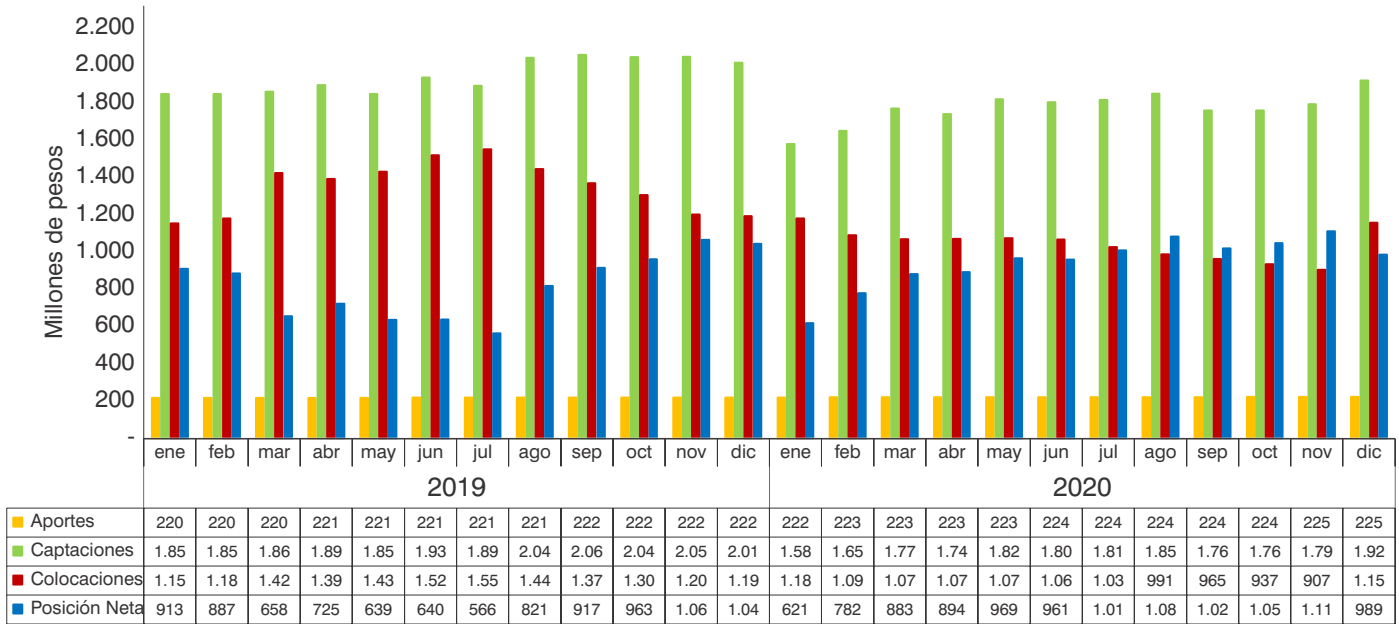
Este estado refleja el efectivo recibido y usado en las actividades de operación, inversión y financiación.

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 2020 se cuenta con un disponible de \$5.352 millones y en el fondo de liquidez \$15.643 millones.

## NOTA 31 TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Las personas vinculadas serían los asociados con más del 10% de los aportes sociales y los Representantes Legales y miembros del Consejo de Administración; durante todo el 2020, no se encontraron asociados que participen con el 10% o más del capital de la Cooperativa. En cuanto a las personas que hacen parte de la administración (Representantes legales y Consejo de Administración), a continuación se anexa la posición neta de dichas personas con relación a su portafolio de productos de ahorro y crédito durante el 2020:

Gráfica 214  
Posición neta  
2019 - 2020



## NOTA 32 HECHOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL PERIODO QUE SE INFORMA

Los miembros del Consejo de Administración el día 14 de enero de 2021 autorizaron para publicación y presentación a la Asamblea General de Delegados los estados financieros al 31 de diciembre de 2020.

Posterior al 31 de diciembre de 2020 y hasta la fecha de autorización no se conocen eventos posteriores al cierre que afecten los estados financieros.

## NOTA 33 CONTROLES DE LEY

Durante el año 2020, se dio cumplimiento a todos los requerimientos relacionados con los controles de ley, de conformidad con lo establecido en la circular básica contable y financiera de la Superintendencia de economía solidaria y presento los informes correspondientes al órgano de vigilancia y control dentro de los términos establecidos; igualmente hemos dado cumplimiento a los asuntos legales de naturaleza cooperativa que le son aplicables, régimen tributario, normas laborales, normas que regulen la legalidad del Software.

# Informes de Órganos DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

3



**COMEDAL**

La mejor opción financiera del gremio médico

# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

▶▶ **Ahorro**



▶▶ **Crédito**



▶▶ **Seguros**







# Consejo de Administración

Aunque fue un año atípico en muchos aspectos, el 2020 trajo para COMEDAL buenas noticias en diferentes aspectos que hacen que nos sintamos orgullosos por cumplirle a nuestros asociados en la tarea que nos encomendaron como miembros del Consejo de Administración.

En el contenido de este informe se evidencian nuestros logros y además el cómo pudimos superar las metas trazadas durante el año 2020, todo esto gracias a la planeación estratégica de los miembros principales de los órganos directivos y el equipo administrativo de COMEDAL.

Algunos de los buenos resultados obtenidos, nos brindan la seguridad de pertenecer a una Cooperativa estable. Durante el año 2020 otorgamos importantes montos en alivios financieros representados principalmente en aumentos de plazo y periodos de gracia en el pago del capital, alivios que llegaron de forma efectiva a más de 2.111 asociados, impactando positivamente aproximadamente al 35% del total de nuestra cartera. Estos alivios han significado un importante beneficio a nuestros asociados al permitirles mejorar su flujo de caja.

## **Beneficios Integrales**

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

Recordemos que para el año 2020 el beneficio asegurado de vida quedó de 60 millones de pesos para personas entre 60 y 80 años y de 40 millones de pesos para personas entre 81 y 90 años. Vale la pena resaltar que se aprobó el no cobro de beneficios integrales para mayores de 70 años, el cual debe ser obligatorio y queda a potestad del asociado quien deberá informar por escrito su decisión de retirarse, en caso contrario continuará con su protección hasta la edad de permanencia (90 años).

Definitivamente el 2020 no fue un año para generar grandes excedentes, por lo que entre la Consejo de Administración y la Gerencia, se decidió sacrificar un poco los excedentes futuros, por lo tanto, reestructuramos el presupuesto de los meses de septiembre, octubre y noviembre ajustando éste a la nueva realidad y disminuyendo las expectativas de excedentes con el objetivo de incentivar el buen hábito de pago entre sus asociados, la idea es que con los alivios, ayudamos a los asociados que se encontraban con dificultades económicas y vieron disminuidos en forma importante su flujo de caja, con esta iniciativa queremos también beneficiar a los demás asociados, que con el pago oportuno son los que nos permiten que la Cooperativa continúe adelante y podamos ayudar a quienes más lo han necesitado.

## **Logros y medidas durante el 2020**

Vale la pena resaltar es que el pasado mes de agosto COMEDAL se unió a la Red Coopcentral, nuestro principal objetivo al hacer estaianza es buscar traer la nómina de entidades jurídicas a la Cooperativa. Además de comenzar a utilizar todos los servicios de la Red.

También para el mes de agosto la Cooperativa en cabeza de su Consejo de Administración aprobó el obsequio del 50% de los beneficios integrales para aquellos asociados que se encontraran al día en todo concepto con la Cooperativa, este beneficio se planteó con el fin de ayudar no solo a aquellos asociados que estuvieron en dificultades por la situación de Pandemia, sino premiar a los médicos que siguieron pagando oportunamente sus obligaciones.

Mediante esta campaña, la Cooperativa asumió por algunos meses el 50 por ciento del valor de los conceptos básicos, beneficios integrales (\$40.000) más aportes (\$4.500), entregándoles a cada uno la suma de \$44.500 mensuales, valor que se vio reflejado en el estado de cuenta del mes siguiente, esto implica un gasto adicional de aproximadamente \$370 millones de pesos mensuales.

También, basados en las circulares externas 11 y 17 del año 2020, el Consejo de Administración aprobó una serie de auxilios solidarios para los asociados que demostraron que se encontraban afectados económicamente para realizar los pagos de sus cuotas de créditos, ofreciendo para estos las opciones de ampliación de plazo o periodo de gracia de hasta 5 meses.

### **Política de créditos**

Gracias al minucioso seguimiento mensual que se realiza sobre la cartera, se pudo evaluar la política de créditos con miras a un equilibrio entre el apoyo económico que se le brinda a los asociados y el sostenimiento de una cartera sana. Para fortalecer la política de créditos, en el mes de enero se aprueba por el Consejo de Administración la línea de Crédito Comercial “Credicesantías”, con el objetivo de atender la financiación de las personas jurídicas en el pago de las cesantías de sus empleados; se desarrolla esta solución de crédito, para que la empresa no afecte su flujo de caja periódico y pueda con este recurso cumplir con el requisito de pago de cesantías anuales, para el año 2020 desembolsamos por esta línea de crédito \$350 millones.

El trabajo del Consejo este año, se enfocó en hacer frente a la Pandemia y acompañar a los asociados durante un año que fue difícil para casi todos los sectores de la economía. Durante el 2021 este órgano seguirá acompañando a la gerencia en la toma de decisiones en pro de los asociados, con el fin de continuar posicionando a COMEDAL en el sector cooperativo.



JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA  
Presidente Consejo de Administración

El año 2020 es un año histórico para el mundo, el país y muy especialmente para el sector salud, por las incertidumbres originadas por la Pandemia generada por el Covid 19. También nos demostró que en COMEDAL estábamos muy bien preparados para atender las situaciones complejas que originan los cambios sociales y económicos que se presentan en el entorno.

La confianza de los asociados y el excelente manejo administrativo y de control de la Cooperativa, permiten terminar un año con los mejores resultados dentro de las empresas del sector y proyectando mejores resultados para los próximos años.

Se requirió una transformación en la forma de acompañar a nuestros asociados, fortaleciendo la virtualidad y buscando siempre mantener cercanía con los asociados para acompañarlos en los momentos más críticos.

Se fortaleció la capacidad de monitorear, aprender, anticipar y responder rápidamente las PQRS, para aumentar la conexión con las necesidades de los asociados.

En el periodo 2020 la Junta de Vigilancia sesionó 13 veces, 12 reuniones ordinarias y una 1 extraordinaria, 9 de las cuales se realizaron en forma virtual; todas estas reuniones se realizaron para el cumplimiento del objeto social y los principios cooperativos, además verificamos la vigilancia de todas las actividades realizadas en relación con el control social de nuestra Cooperativa, igualmente verificamos que los órganos de administración se ajustaran a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias.

Entre otras actividades destacamos las siguientes:

- Participación activa como invitados a las reuniones del Consejo de Administración a través de la presencia del presidente de la Junta de Vigilancia .
- Revisión de 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 la evolución de los cursos cooperativos realizados por el Comité de Educación.
- Informes a los órganos de administración, al Revisor Fiscal y a los organismos competentes sobre las irregularidades del funcionamiento de COMEDAL, en lo relacionado con el control social.
- Conocimiento de los informes de quejas y reclamos y solicitud a la administración de la aplicación de los correctivos pertinentes. Igualmente se atendieron los requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria con relación a las quejas y reclamos que fueron presentadas ante este órgano.
- Análisis de 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.
- Monitoreo de la situación financiera de la Cooperativa, a través los estados financieros presentados por la gerencia mes a mes.
- Conocimiento y análisis de 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.
- Se 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 2020 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 por mora hecha de conformidad con la norma disciplinaria vigente.
- Certificación de 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 2020.
- Presentación 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. Además, invitamos a todos los asociados a seguir confiando en COMEDAL y con la certeza de que haciendo uso de los servicios es la mejor forma de lograr mayores beneficios para los asociados y sus familias.

Los siguientes cuadros evidencian la asistencia de los principales y suplentes a las reuniones durante el periodo 2020. Vale la pena aclarar que la metodología de reuniones virtuales permitió mayor asistencia de los miembros de los diferentes órganos de dirección.

**Tabla 8**  
**Asistencia reuniones Consejo de Administración período 2020**

Actas 2020			30	
	CARGO	TOTAL ASISTENCIA	% participación	Cumplimiento
Jamel Henao Cardona	Principal	29	96,7%	97%
Jorge Alonso Yepes Rodríguez	Suplente	0	0,0%	
Mauricio Echeverry Díaz	Principal	30	100,0%	100%
Jorge Iván Álvarez Soto	Suplente	0	0,0%	
Isauro Barbosa Aguirre	Principal	30	100,0%	100%
Felipe Aguirre Arias	Suplente	0	0,0%	
Gonzalo Echeverri López	Principal	30	100,0%	100%
Rubén Darío Trejos Castrillón	Suplente	0	0,0%	
German Augusto Gomez Tamayo	Principal	30	100,0%	100%
Jorge William Salazar Henao	Suplente	0	0,0%	
Ana Lucinda Pacheco Vargas	Principal	30	100,0%	100%
David Ricardo Vélez Vargas	Suplente	0	0,0%	
Jhon Jairo Vesga Rodriguez	Principal	30	100,0%	100%
Javier Darío Roldán Gómez	Suplente	0	0,0%	
Carlos Alberto Gonzalez Ossa	Principal	28	93,3%	100%
Alonso De Jesús Peña López	Suplente	1	3,3%	100%
Adriana Maria Toro Brand	Principal	28	93,3%	100%
Jorge Antonio Pacheco Codina	Suplente	0	0,0%	

**Tabla 9**  
**Asistencia reuniones Junta de Vigilancia período 2020**

Actas 2020		13		
	CARGO	TOTAL ASISTENCIA	% Participación	Cumplimiento
Juan Alberto Toro García	Principal	13	100%	100%
Edgar Adel Noreña Mosquera	Suplente	1	8%	100%
Oscar Javier Restrepo Vásquez	Principal	12	92%	100%
Lucy Ceballos Cárdenas	Suplente	12	92%	100%
Hugo Fernando Granada Restrepo	Principal	13	100%	100%
Byron Ramirez Osorio	Suplente	13	100%	100%

**Tabla 10**  
**Asistencia reuniones Comité de Educación período 2020**

Actas 2020		11		
ACTA N°	CARGO	TOTAL ASISTENCIA	% Participación	% Cumplimiento
Gonzalo Echeverry Lopez	Principal	11	100%	100%
Fernando Giraldo Piedrahita	Suplente	11	100%	100%
Roberto López Campo	Principal	8	73%	100%
Guillermo de Jesus Sanchez López	Suplente	10	91%	100%
Juan Antonio Arango Mejía	Principal	10	91%	91%
Rodrigo Mario Pimienta	Suplente	11	100%	100%
José Francisco Polo Gómez	Principal	11	100%	100%
Javier Humberto Vasquez Calle	Suplente	8	73%	100%
Rubiela Gallego Gómez	Principal	9	82%	100%
Judith Emilsen Ruíz Yepes	Suplente	10	91%	100%

  
**JUAN ALBERTO TORO GARCÍA**  
 Presidente

  
**ÓSCAR JAVIER RESTREPO VÁSQUEZ**  
 Secretario



# 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 2020, 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.

Dadas las situaciones acaecidas por la Pandemia del Covid-19, uno de los grandes retos en los cuales nos enfrentamos en el año 2020, fue la educación virtual resaltando la correcta metodología y el análisis del concepto de accesibilidad como un atributo de calidad que benefició a nuestros asociados, empleados, familias y grupos de interés.

Por lo anterior el Comité de Educación diseñó, programó y promocionó actividades que le permitieron a los asociados, empleados y sus familias obtener mayores conocimientos en diferentes áreas del saber por medio de los encuentros virtuales.

## **Inducción asociados nuevos**

Como nos comprometimos en la Asamblea anterior, durante el año, realizamos cuatro Encuentros de Inducción para asociados nuevos, en los meses de enero y febrero con una invitación personalizada para compartir en una cena especial, que contó con la respuesta de 91 participantes en total, con 43 asociados y 35 familiares o acompañantes y un promedio de 3 empleados de COMEDAL por evento. 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.

A raíz de la Pandemia y por medio del desarrollo de encuentros virtuales los asociados nuevos a la Cooperativa participaron en talleres y encuentros virtuales enfocados al manejo de finanzas personales con enfoques en el manejo y mejoramiento del historial crediticio, conociendo algunos conceptos y tips que COMEDAL tiene en cuenta al momento de realizar el estudio de una solicitud de crédito; se contó con la participación de 484 participantes, conformados por 403 asociados y 81 familiares o comunidad en general.

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, con el desarrollo de los encuentros virtuales los asociados tuvieron mayor acogida a nuestras actividades, ya que de forma no presencial pudieron participar en cada una de las actividades programadas, cumpliendo con el propósito de contribuir con los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

## **Curso Básico de Economía Solidaria**

En cumplimiento del principio universal de la educación, seguimos promoviendo el curso básico de

cooperativismo, para que los asociados conozcan a COMEDAL y aprendan, además de los valores y filosofía, sus deberes y sus derechos. Para el año 2020, se certificaron ocho personas, de los cuales 4 son asociados y 4 son empleados. Con el propósito de incrementar el número de asociados formados, a partir del año 2019, se agregó a la Carta de Bienvenida a COMEDAL, la invitación para hacer el Curso, y la inscripción masiva de todos los asociados de la base social de la Cooperativa en la plataforma Educa de CONFECOOP.

### 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 ético 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 control y funcionamiento de COMEDAL.

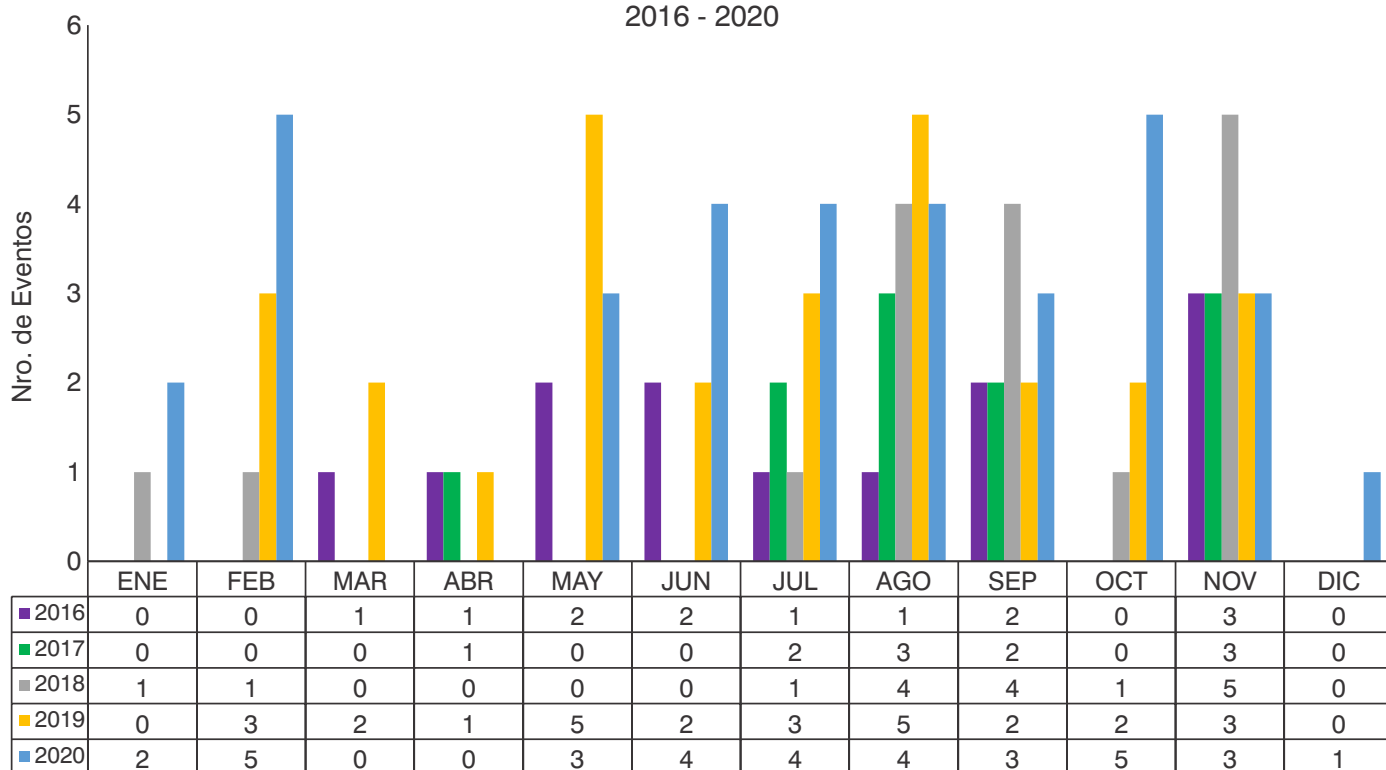
A finales del 2020, seis asociados se certificaron en el curso de nivel medio de economía solidaria, con el interés de ser parte del grupo de aspirantes a delegados para las elecciones del 2021-2024.

Para el 2021 continuamos con el compromiso de seguir fortaleciendo la participación de los asociados con el curso de nivel medio de economía solidaria.

### Cursos de formación técnica y cooperativa

Teniendo en cuenta la situación de incertidumbre que ha generado el Covid-19, durante el año 2020, se logró realizar un proceso de cambio en el desarrollo de los encuentros por parte del Comité de Educación, en el que en los primeros dos meses del año se llevaron a cabo 7 encuentros presenciales, entre inducciones cooperativas y talleres de finanzas personales, a partir del mes de mayo se iniciaron las charlas y eventos virtuales con un total de 34 actividades llevadas a cabo en el año, 6 más que en el periodo anterior.

Gráfica 217  
Actividades por mes  
2016 - 2020



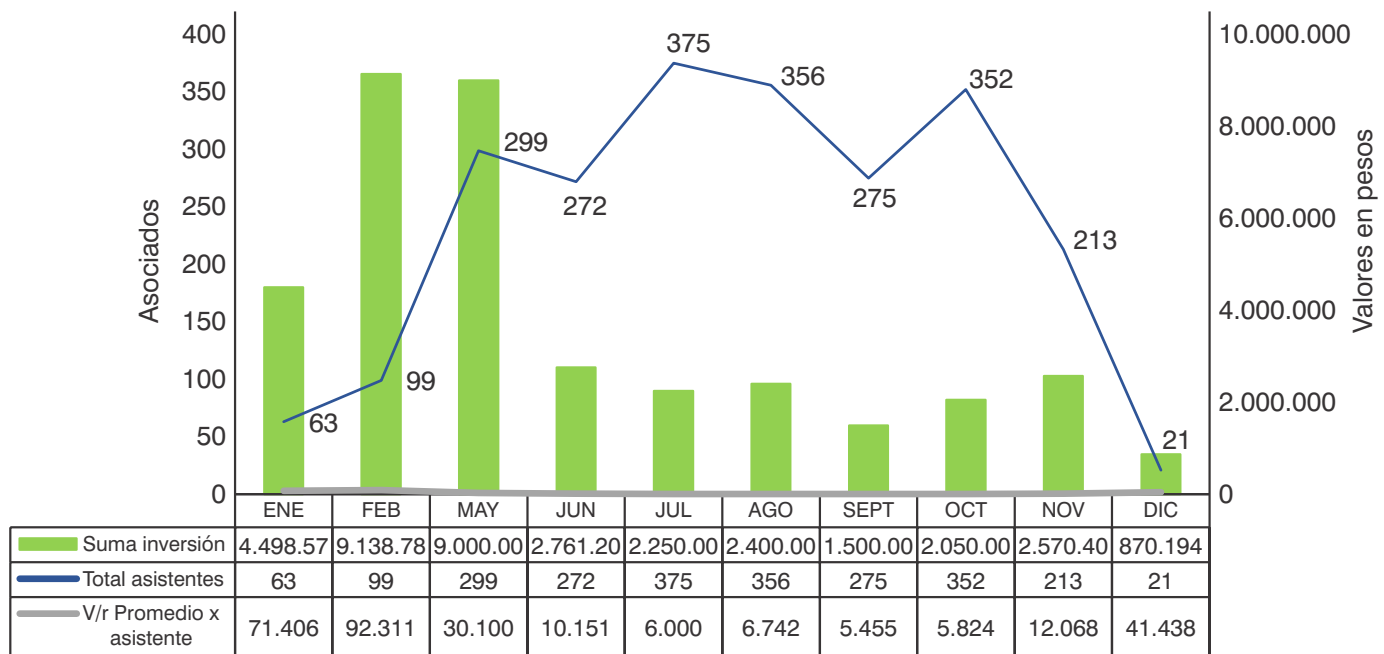
Entre encuentros presenciales y charlas virtuales, dirigidos a los asociados para su formación técnica y cooperativa en temas de finanzas personales, planeación financiera y tributaria, capacitación en redes sociales, defensa en procesos jurídicos, facturación electrónica y manejo de recursos económicos, asistieron un total de 2.325 personas, distribuidos en 2.109 asociados, un promedio de 4 empleados por evento y 212 participantes entre familiares y no asociados, dando cuenta de la gran acogida de estas jornadas virtuales entre nuestros asociados y grupos de interés.

Estos resultados evidencian que el desarrollo de talleres y encuentros virtuales, fueron actividades que le permitieron a la cooperativa tener mayor cobertura entre los asociados con respecto a los años anteriores

Además de tratar un tema específico, estos talleres han sido espacios fundamentales para presentar a los asistentes información de interés sobre la Cooperativa, conversar sobre el portafolio de productos y servicios, las bondades en tasas de interés y beneficios financieros que tiene la cooperativa para nuestros asociados.

A continuación, se presenta la participación del total de asistentes y el costo de las actividades desarrolladas por el Comité de Educación durante el año 2020:

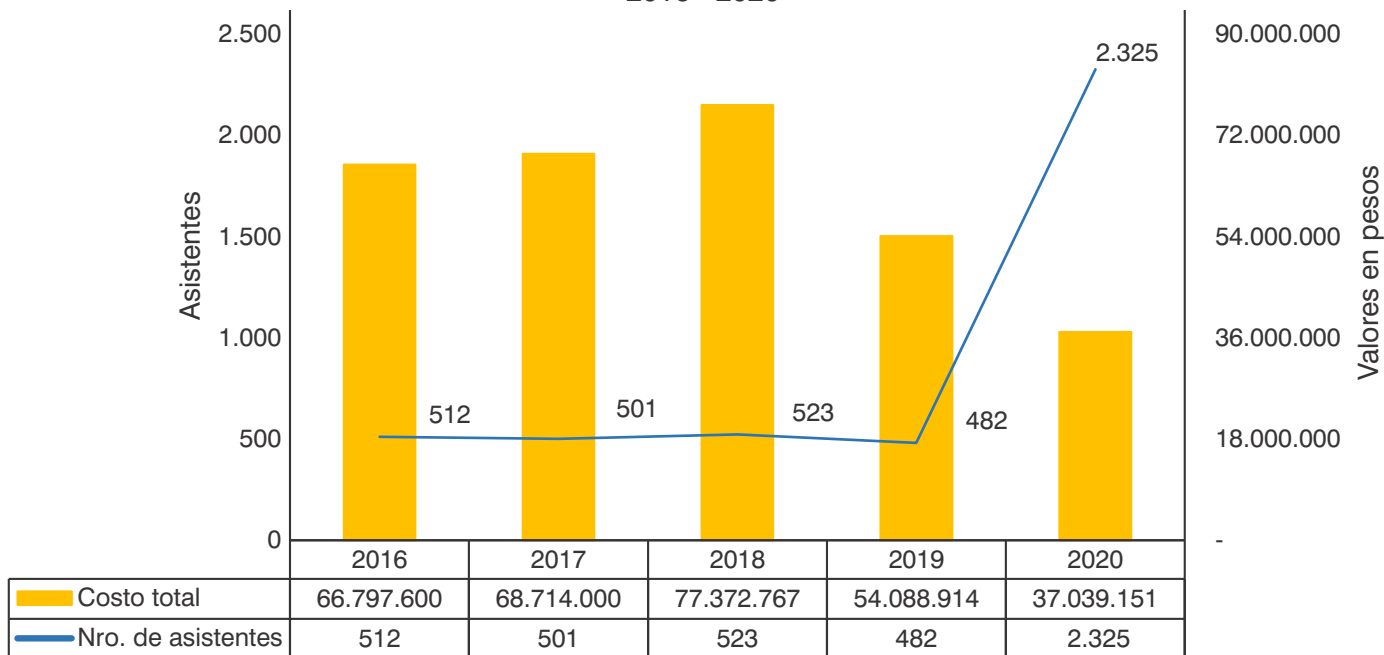
**Gráfica 218**  
**Participación de asociados y costo de eventos mensual**  
**2020**



Sin lugar a dudas, la transformación en el desarrollo de encuentros cooperativos de formación y capacitación de asociados, tanto virtuales como presenciales ha tenido grandes resultados, entre los cuales se evidencia que en el año 2020 se logró obtener una cobertura de 2.325 asociados con un costo promedio de inversión en el año de \$37.039.151, logrando una reducción del 70% con respecto al periodo 2012 y un 31% con respecto al periodo 2019.

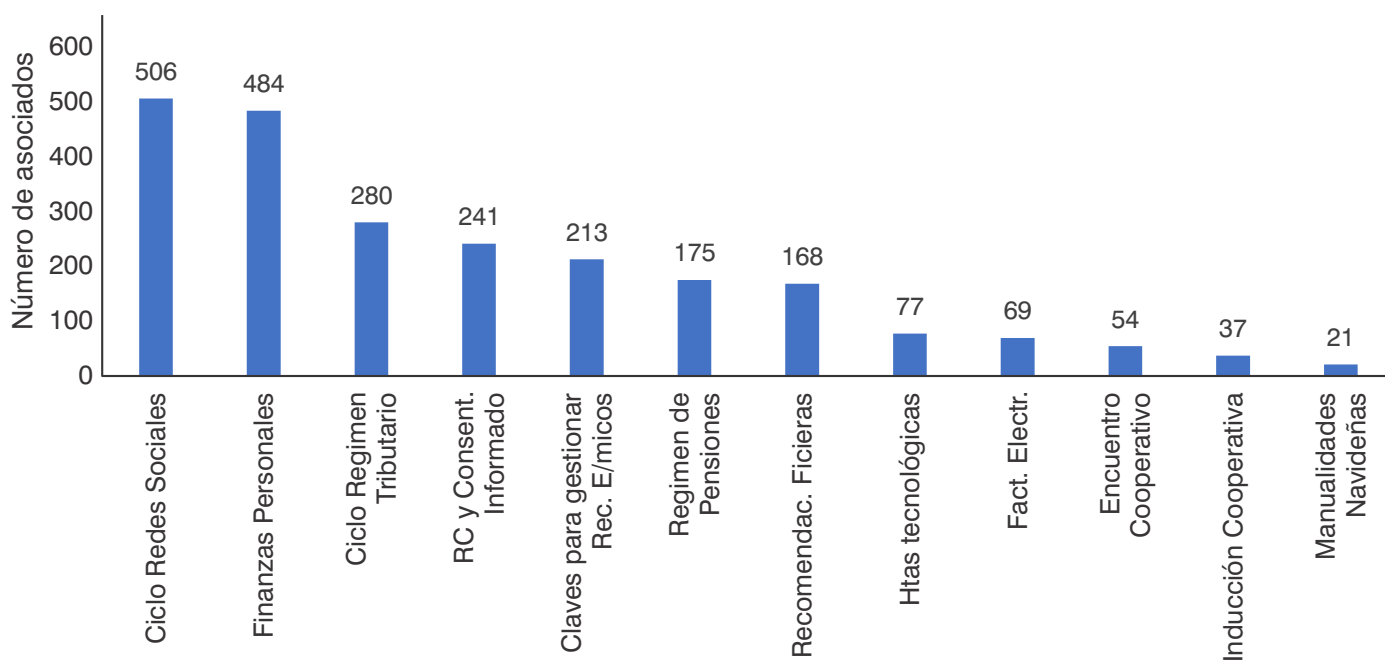


Gráfica 219  
**Costo de eventos por año**  
 2016 - 2020



En relación al nivel de convocatoria de los talleres y encuentros virtuales apoyo por nuestros asociados, se evidenció que el desarrollo de los ciclos virtuales enfocados a temas específicos en los cuales está compuesto por 4 o 5 encuentros generando un mayor posicionamiento y nivel de acogida entre nuestros asociados, teniendo como ejemplo el ciclo virtual de redes con 506 participantes, seguido de los talleres virtuales de finanzas personales con 413 asociados y el ciclo de régimen tributario.

Gráfica 220  
**Asistentes por tema**  
 2020

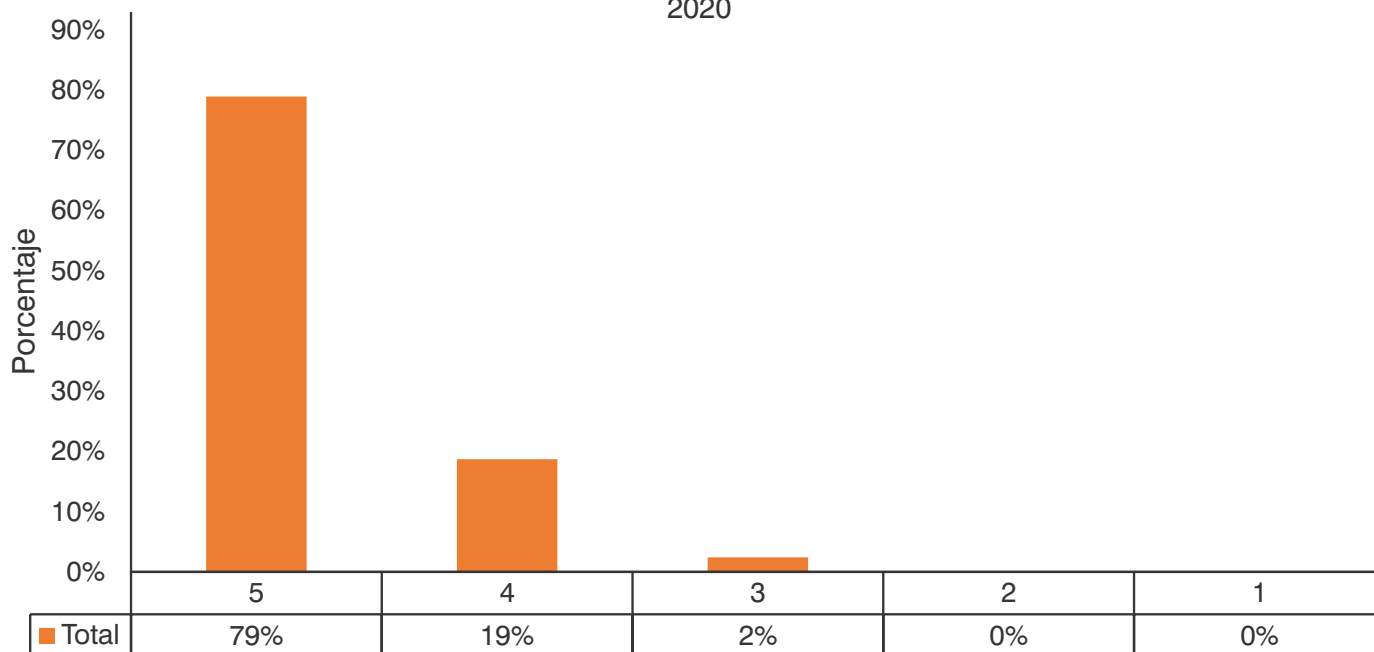


## Evaluación de las actividades

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.

De 2109 asociados participantes, se obtuvieron las siguientes calificaciones a los eventos realizados: un 79% equivalente a 1.666 asociados calificaron en 5, un 19% con un total de 401 asociados calificaron con 4 y con 2% representado en 42 asociados con una calificación de 3.

Gráfica 221  
Evaluación de actividades  
2020



## Taller de Escritores COMEDAL

El Taller de Escritores COMEDAL, creció en producción y en número de participantes, al cierre del año 2020 cerró con 35 participantes y los resultados del año anterior, nos dejan satisfechos por la inversión aprobada desde el año de 2014, cuando empezó. Durante el año 2020, el grupo de asistentes se mantuvo en un promedio de 27 personas semanales; a pesar de haber sido un año complejo por motivos de Pandemia, los encuentros virtuales por medio de herramientas tecnológicas permitieron continuar con el taller generando muy buenos resultados bajo la dirección del profesor Luis Fernando Macías Zuluaga.

## Kiosko virtual PasaLaPágina® al servicio de los asociados.

PasaLaPágina® se ha invertido en los últimos años por ser el kiosko con la mayor colección de revistas digitales de Latinoamérica publicando títulos como: FORBES, SEMANA, DINERO, ENTREPRENEUR, VOGUE, NATIONAL GEOGRAPHIC, PEOPLE EN ESPAÑOL, VANIDADES, FOOD & WINE, ARCHITECTURAL DIGEST, NEWSWEEK EN ESPAÑOL y MUY INTERESANTE entre otros, pero además, a partir del mes de julio se comenzó a publicar también títulos en inglés como ALLRECIPES, APPLE MAGAZINE, BETTER HOME & GARDEN, HEALTH, INSTYLE y TRAVEL + LEISURE.

Con base en lo anterior, los asociados pueden consultar el Kiosko desde la Sucursal Virtual de COMEDAL con un portafolio con algo más de 110 títulos y cerca de 6.000 ediciones históricas, todas ellas idénticas a la edición impresa, que pueden ser leídas desde el teléfono móvil o computador.

Durante el año 2020 se invirtieron \$6.000.000 en el kiosko virtual, un servicio ofrecido para todos los asociados y al cual pueden acceder a través de la Sucursal Virtual de COMEDAL. A cierre del año tuvimos una participación de 2.052 visitas en total.



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:

<b>Libro</b>	<b>Autor</b>
→ Las Hijas del Capitán	Maria Dueñas
→ Los Medici, una Dinastía Al Poder	Matteo Strukul
→ Los Medici, un Hombre Al Poder	Matteo Strukul
→ Los Medici, una Reina Al Poder	Matteo Strukul
→ Paradigmas, El negocio de descubrir el futuro	Joel Arthur Barker
→ El Sari Rojo	Javier Moro
→ La Sangre de los Libros	Santiago Posteguillo
→ La Noche en que Frankenstein leyó El Quijote	Santiago Posteguillo

### **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 \$10.691.000. De igual forma, apoyamos la educación formal de los empleados para sus estudios de pregrado y especialización, con auxilios por un monto de \$7.034.218 para 3 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 2020, en los rubros determinados por el comité de educación para dar cumplimiento al programa establecido:

**Tabla 11**  
**Actividades preparadas y financiadas por el Comité de Educación 2020**

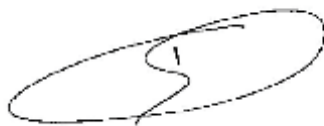
Actividad	No. de eventos	Asistentes				Total asistentes	Inversión
		Directivos	Asociados	No asociados	Empleados		
Inducción asociados nuevos	4	4	39	35	13	91	\$ 5.204.764
Curso Básico de cooperativismo*	1	0	10	3	5	18	\$ 990.000
Curso Nivel Medio de Cooperativismo	1	0	2	0	0	2	\$ 500.000
Cursos presenciales	3	3	45	12	11	71	\$ 6.132.593
Encuentros Virtuales	27	54	1964	35	110	2163	\$ 15.008.798
Taller de Escritores	44	0	11	9	0	20	\$ 17.640.000
Beca Gilberto Arango Orozco	4	0	4	0	0	4	\$ 10.691.092
Auxilio para congresos médicos		0	23	0	0	23	\$ 2.305.000
Kiosko Virtual	3	0	9306	0	0	9306	\$ 6.000.000
Capacitación asociados, directivos, empleados y comunidad**	4	1	0	0	3	4	\$ 9.539.018
<b>TOTALES</b>	<b>91</b>	<b>62</b>	<b>11404</b>	<b>94</b>	<b>142</b>	<b>11702</b>	<b>\$ 74.011.265</b>

\*\* Curso básico virtual de Cooperativismo

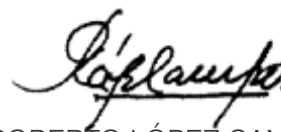
\*\* Capacitación directivos, empleados y comunidad: formación técnica, administrativa, auxilios y asistencia a eventos del sector solidario.

Solicitamos a la Honorable Asamblea que nos autorice la apropiación del saldo de \$148 millones para cubrir las actividades realizadas durante el primer semestre de 2021.

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.		Pág.
Gráfica 1	7	Gráfica 34	31
Gráfica 2	7	Gráfica 35	31
Gráfica 3	7	Gráfica 36	32
Gráfica 4	8	Gráfica 37	32
Gráfica 5	8	Gráfica 38	33
Gráfica 6	8	Gráfica 39	33
Gráfica 7	12	Gráfica 40	35
Gráfica 8	12	Gráfica 41	36
Gráfica 9	13	Gráfica 42	38
Gráfica 10	13	Gráfica 43	39
Gráfica 11	14	Gráfica 44	40
Gráfica 12	14	Gráfica 45	40
Gráfica 13	15	Gráfica 46	41
Gráfica 14	15	Gráfica 47	43
Gráfica 15	16	Gráfica 48	44
Gráfica 16	17	Gráfica 49	44
Gráfica 17	18	Gráfica 50	45
Gráfica 18	18	Gráfica 51	45
Gráfica 19	19	Gráfica 52	46
Gráfica 20	19	Gráfica 53	46
Gráfica 21	20	Gráfica 54	47
Gráfica 22	20	Gráfica 55	47
Gráfica 23	21	Gráfica 56	48
Gráfica 24	22		
Gráfica 25	22		
Gráfica 26	23		
Gráfica 27	23		
Gráfica 28	24		
Gráfica 29	24		
Gráfica 30	25		
Gráfica 31	25		
Gráfica 32	26		
Gráfica 33	30		

Gráfica 57	Comparativo TPP de cartera COMEDAL vs Solidarias - Fogacoop 2013 – 2020 . . . . .	48
Gráfica 58	Tasas de interés créditos de consumo sector financiero 2020. . . . .	49
Gráfica 59	Colocaciones netas 2011 – 2020 . . . . .	49
Gráfica 60	Monto de cartera por categoría 2010 – 2020. . . . .	50
Gráfica 61	Saldo cartera consumo 2014- 2020 . . . . .	50
Gráfica 62	Saldo cartera comercial 2014- 2020. . . . .	51
Gráfica 63	Saldo cartera vivienda 2014- 2020 . . . . .	51
Gráfica 64	Maduración ponderada de cartera COMEDAL vs Solidarias (Fogacoop) 2013 – 2020 . . . . .	52
Gráfica 65	Maduración ponderada de depósitos COMEDAL vs Solidarias (Fogacoop) 2013 - 2020 . . . . .	52
Gráfica 66	Diferencia de maduración entre cartera y depósitos COMEDAL vs Solidarias 2013 - 2020 . . . . .	53
Gráfica 67	Calidad de la cartera por calificación 2010 - 2020 . . . . .	53
Gráfica 68	Comparativo indicador de calidad de cartera por calificación COMEDAL vs Solidarias (Fogacoop) 2013 - 2020 . . . . .	54
Gráfica 69	Comparativo indicador de calidad de cartera de consumo Superfinanciera 2016 – 2020 . . . . .	54
Gráfica 70	Comparativo de calidad de la cartera por calificación - Superfinanciera 2020. . . . .	55
Gráfica 71	Comparativo cosechas de cartera al día por año 2015 - 2020 . . . . .	56
Gráfica 72	Comportamiento cartera “AA” cero días de mora al cierre de cada mes 2017 – 2020 . . . . .	56
Gráfica 73	Otros ingresos 2010 - 2020. . . . .	57
Gráfica 74	Costos 2010 - 2020. . . . .	57
Gráfica 75	Costo por captaciones 2010 - 2020 . . . . .	58
Gráfica 76	Captaciones 2010 - 2020 . . . . .	58
Gráfica 77	Comparativo de captaciones con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) 2020. . . . .	59
Gráfica 78	Comparativo de captaciones por asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) 2020 . . . . .	59
Gráfica 79	Comparativo de captaciones por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) 2020 . . . . .	60
Gráfica 80	TPP captaciones vs DTF 2010 - 2020. . . . .	60
Gráfica 81	Comparativo TPP de depósitos con el mercado Solidarias (Fogacoop) 2013 - 2019 . . . . .	61
Gráfica 82	Saldo de captaciones por línea 2010 - 2020 . . . . .	61
Gráfica 83	Saldo CDAT 2010 - 2020. . . . .	62

Gráfica 84	Ahorro contractual Proyéctate 2014 - 2020 . . . . .	62
Gráfica 85	Intereses crédito externo 2013 – 2020 . . . . .	63
Gráfica 86	Monto promedio captaciones y crédito externo 2015 - 2020 . . . . .	63
Gráfica 87	Composición costos totales 2010 – 2020. . . . .	64
Gráfica 88	Gasto total ajustado 2010 - 2020 . . . . .	65
Gráfica 89	Gastos totales sobre ingresos 2010 - 2020 . . . . .	65
Gráfica 90	Gastos sobre ingresos ajustado 2010 – 2020. . . . .	66
Gráfica 91	Gastos de personal y administrativos sobre ingresos operacionales (Fogacoop) 2013 - 2020 . . . . .	66
Gráfica 92	EBITDA ajustado 2010 – 2020 . . . . .	67
Gráfica 93	Margen EBITDA 2010 - 2020. . . . .	67
Gráfica 94	Margen EBITDA ajustado 2010 – 2020. . . . .	68
Gráfica 95	Monto provisiones por año 2010 - 2020 . . . . .	68
Gráfica 96	Monto provisiones acumuladas por año 2010 - 2020 . . . . .	69
Gráfica 97	Cobertura de cartera por calificación 2010 - 2020 . . . . .	70
Gráfica 98	Indicador de cubrimiento de cartera por calificación . . . . . Cartera consumo COMEDAL vs Est. Crédito. 2016 – 2020 . . . . .	70
Gráfica 99	Comportamiento de cartera castigada 2006 - 2020 . . . . .	71
Gráfica 100	Índice recuperación mensual cartera castigada 2017-2020 . . . . .	72
Gráfica 101	Porcentaje de recuperación anual 2017-2020 . . . . .	72
Gráfica 102	Excedente neto ajustado 2010 – 2020 . . . . .	73
Gráfica 103	Margen Neto ajustado . . . . .	73
Gráfica 104	Activos 2010 - 2020. . . . .	74
Gráfica 105	Comparativo activos con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) 2020 . . . . .	74
Gráfica 106	Comparativo activos por asociados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) 2020 . . . . .	75
Gráfica 107	Comparativo activos por empleados con algunas entidades del sector solidario (Supersolidaria) 2020 . . . . .	75
Gráfica 108	Portafolio de inversiones 2010 – 2020 . . . . .	76
Gráfica 109	Fondo de liquidez 2010 - 2020 . . . . .	76
Gráfica 110	Inversiones temporales 2010 - 2020. . . . .	77
Gráfica 111	Nivel de activos productivos e improductivos sobre activo total 2010 - 2020. . . . .	77
Gráfica 112	Rentabilidad del activo 2010 – 2020. . . . .	78
Gráfica 113	Rentabilidad del activo ajustada 2010 – 2020. . . . .	78
Gráfica 114	Pasivo 2010 - 2020 . . . . .	79
Gráfica 115	Patrimonio 2010 - 2020. . . . .	79
Gráfica 116	Rentabilidad del patrimonio 2010 - 2020 . . . . .	80

	<b>Pág.</b>
Gráfica 117 Rentabilidad del patrimonio ajustada 2010 – 2020 . . . . .	80
Gráfica 118 Quebranto patrimonial Patrimonio/aportes 2010 - 2020 . . . . .	81
Gráfica 119 Índice de propiedad patrimonio / activo 2011 - 2020 . . . . .	81
Gráfica 120 Comparativo índice de propiedad Superfinanciera 2020 . . . . .	82
Gráfica 121 Comparativo patrimonio / activo con algunas entidades del sector solidario 2020 . . . . .	82
Gráfica 122 Comparativo patrimonio / empleados 2020 Supersolidaria . . . . .	83
Gráfica 123 Comparativo patrimonio / asociados 2020 Supersolidaria . . . . .	83
Gráfica 124 Relación de solvencia 2011 - 2020 . . . . .	84
Gráfica 125 Cartera por regiones de acuerdo al número de meses de evolución . . . . .	84
Gráfica 126 Saldo de cartera por regiones 2020 . . . . .	85
Gráfica 127 Cartera región Antioquia . . . . .	85
Gráfica 128 Cartera región Bogotá. . . . .	86
Gráfica 129 Cartera región Caribe . . . . .	86
Gráfica 130 Cartera región Occidente . . . . .	87
Gráfica 131 Morosidad por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas . . . . .	87
Gráfica 132 Indicador de mora por regiones 2020 . . . . .	88
Gráfica 133 Índice morosidad región Antioquia. . . . .	88
Gráfica 134 Índice morosidad región Bogotá . . . . .	89
Gráfica 135 Índice morosidad región Caribe . . . . .	89
Gráfica 136 Índice morosidad región Occidente . . . . .	90
Gráfica 137 Captaciones por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas . . . . .	90
Gráfica 138 Captaciones por regiones 2020 . . . . .	91
Gráfica 139 Captaciones región Antioquia. . . . .	91
Gráfica 140 Captaciones región Bogotá . . . . .	92
Gráfica 141 Captaciones región Caribe . . . . .	92
Gráfica 142 Captaciones región Occidente . . . . .	93
Gráfica 143 Base social por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas . . . . .	93
Gráfica 144 Base social por regiones 2020 . . . . .	94
Gráfica 145 Base social región Antioquia . . . . .	94
Gráfica 146 Base social región Bogotá . . . . .	95
Gráfica 147 Base social región Caribe . . . . .	95
Gráfica 148 Base social región Occidente . . . . .	96
Gráfica 149 Evolución Base social por ciudad 1998 - 2020 . . . . .	97
Gráfica 150 Evolución base social por año 2010 – 2020 . . . . .	98
Gráfica 151 Base social por especialidad 2020. . . . .	98

	<b>Pág.</b>
Gráfica 152 Promedio edad base social por año 2010 - 2020 . . . . .	99
Gráfica 153 Promedio edad asociados nuevos 2010 - 2020 . . . . .	99
Gráfica 154 Porcentaje de asociados por rango de edad 2010 - 2020 . . . . .	100
Gráfica 155 Total asociados por rango de edad 2010 - 2020 . . . . .	100
Gráfica 156 Promedio edad por producto 2020 . . . . .	101
Gráfica 157 Afiliación de asociados por año 2005 - 2020 . . . . .	101
Gráfica 158 Asociados nuevos por especialidad 2020 . . . . .	102
Gráfica 159 Retiros por año 2010 - 2020 . . . . .	102
Gráfica 160 Motivos de retiro 2020. . . . .	103
Gráfica 161 Exclusiones por año 2010 - 2020 . . . . .	103
Gráfica 162 Exclusiones por mes 2020 . . . . .	104
Gráfica 163 Fallecidos por año 2010 - 2020 . . . . .	104
Gráfica 164 Asociados netos por año 1999 - 2020 . . . . .	105
Gráfica 165 Asociados netos por año 1999 - 2020 . . . . .	105
Gráfica 166 Capacitaciones técnicas 2020 . . . . .	107
Gráfica 167 Ausentismo atribuible a lo laboral 2018 - 2020 . . . . .	108
Gráfica 168 Ausentismo por Covid-19 2020 . . . . .	109
Gráfica 169 Ausentismo atribuible a licencia de maternidad 2018 – 2020 . . . . .	109
Gráfica 170 Ausentismo por enfermedad general mes 2018 – 2020 . . . . .	110
Gráfica 171 Resultados de medición de clima organizacional 2018 . . . . .	111
Gráfica 172 Resultados de medición de clima organizacional 2020 . . . . .	112
Gráfica 173 Escala salarial 2013 – 2020. . . . .	112
Gráfica 174 Transacciones por hora / asesor 2019 – 2020 . . . . .	114
Gráfica 175 Cartera/Empleado 2010 – 2020 . . . . .	114
Gráfica 176 Captación/Empleado 2010 – 2020 . . . . .	115
Gráfica 177 Asociado/Empleado 2010 – 2020. . . . .	115
Gráfica 178 % de llamadas perdidas 2018 – 2020 . . . . .	116
Gráfica 179 Atención llamadas buzón de mensajes 2018 – 2020 . . . . .	116
Gráfica 180 Devoluciones estados de cuenta físicos 2018 – 2020 . . . . .	117
Gráfica 181 Causas de devolución del estado de cuenta físico 2018 – 2020 . . . . .	117
Gráfica 182 Envío de estado de cuenta virtual 2018 – 2020 . . . . .	118
Gráfica 183 Evaluación de proveedores 2020 . . . . .	119
Gráfica 184 Encuestas recibidas 2018 – 2020 . . . . .	122
Gráfica 185 Satisfacción del asociado 2018 – 2020 . . . . .	122
Gráfica 186 Procedimiento para gestionar PQRS 2020 . . . . .	123

Gráfica 187	Porcentaje quejas y reclamos vs asociados netos 2016 – 2020 . . . . .	124
Gráfica 188	Oportunidad en la respuesta 2018 – 2020 . . . . .	124
Gráfica 189	Solución en la respuesta 2018 – 2020 . . . . .	125
Gráfica 190	Satisfacción en la respuesta 2018 – 2020 . . . . .	125
Gráfica 191	Transacciones Virtuales vs Presenciales 2019 – 2020 . . . . .	132
Gráfica 192	% Utilización sucursal virtual 2019 – 2020 . . . . .	132
Gráfica 193	Transacciones PSE / Ingresos sucursal virtual 2019 – 2020 . . . . .	133
Gráfica 194	Total beneficios financieros 2018 – 2020 . . . . .	136
Gráfica 195	Balance social 2017 – 2020 . . . . .	136
Gráfica 196	Beneficios pagados por incapacidad y fallecimiento por Covid 2020 . . . . .	138
Gráfica 197	Beneficios integrales 2018 – 2020 . . . . .	138
Gráfica 198	Inversión fondo de solidaridad 2010 – 2020 . . . . .	139
Gráfica 199	Ejecución detallada fondo de solidaridad 2010 – 2020 . . . . .	140
Gráfica 200	Total inversión por fondo de educación formal 2005 – 2020 . . . . .	141
Gráfica 201	Total estudiantes fondo de educación formal 2005 – 2020 . . . . .	141
Gráfica 202	Inversión en educación formal 2010 – 2020 . . . . .	142
Gráfica 203	Beneficiarios fondo de educación formal 2005 – 2020 . . . . .	142
Gráfica 204	Total beneficiarios fondo de educación básica y media 2005 – 2020 . . . . .	143
Gráfica 205	Inversión fondo de educación básica y media 2005 – 2020 . . . . .	143
Gráfica 206	Beneficiarios fondo de educación básica y media 2005 – 2020 . . . . .	144
Gráfica 207	Total beneficiarios fondo de educación superior 2005 – 2020 . . . . .	144
Gráfica 208	Inversión Fondo de Educación Superior 2010 – 2020 . . . . .	145
Gráfica 209	Beneficiarios fondo de educación superior 2005 – 2020 . . . . .	145
Gráfica 210	Total beneficiarios fondo COMEDAL por la Educación UDEA 2020 . . . . .	146

Gráfica 211	Inversión fondo COMEDAL por la educación en la UDEA 2005 – 2020 . . . . .	146
Gráfica 212	Beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UDEA 2005 – 2020 . . . . .	147
Gráfica 213	Inversión fondo de educación 2010 – 2020 . . . . .	147
Gráfica 214	Ejecución detallada del fondo de educación 2010 – 2020 . . . . .	148
Gráfica 215	Total otros beneficios 2010 – 2020 . . . . .	149
Gráfica 216	Total balance social 2018 – 2020 . . . . .	150
Gráfica 217	Actividades por mes 2016 – 2020 . . . . .	213
Gráfica 218	Participación de asociados y costo de eventos mensual 2020 . . . . .	214
Gráfica 219	Costo de eventos por año 2016 – 2020 . . . . .	215
Gráfica 220	Asistentes por tema 2020 . . . . .	215
Gráfica 221	Evaluación de actividades 2020 . . . . .	216

Tabla 1	Riesgos priorizados 2020 . . . . .	28
Tabla 2	Erogaciones de órganos de administración y control . . . . .	42
Tabla 3	Base social por especialidad . . . . .	98
Tabla 4	Asociados nuevos por especialidad 2020 . . . . .	102
Tabla 5	Cuadro comparativo por variable 2018 – 2020 . . . . .	111
Tabla 6	Balance Social (Miles de pesos) 2018 – 2020 . . . . .	135
Tabla 7	Comparativo Póliza Individual Vs Póliza Beneficios Integrales . . . . .	137
Tabla 8	Asistencia reuniones Consejo de Administración período 2020 . . . . .	210
Tabla 9	Asistencia reuniones Junta de Vigilancia período 2020 . . . . .	211
Tabla 10	Asistencia reuniones Comité de Educación período 2020 . . . . .	211
Tabla 11	Actividades preparadas y financiadas por el Comité de Educación 2020 . . . . .	218



GRAN ESTACIÓN

Centro Comercial Gran Estación 2 Local 214  
Avenida Carrera 60 No. 24-09  
PBX: (1) 482 32 30  
Celular corporativo 314 489 07 22



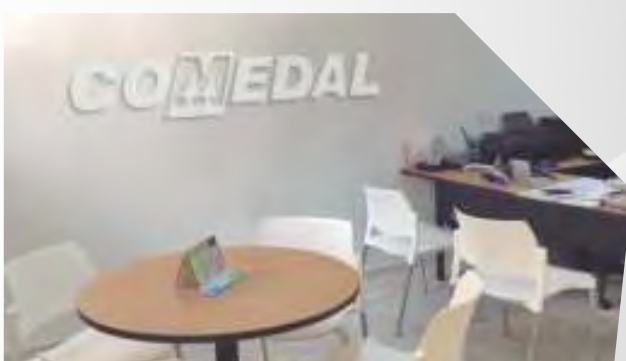
BARRANQUILLA

Centro Comercial Viva Barranquilla  
Cra. 51B No. 87-50  
Locales 334 - 335  
PBX: (5) 319 79 44



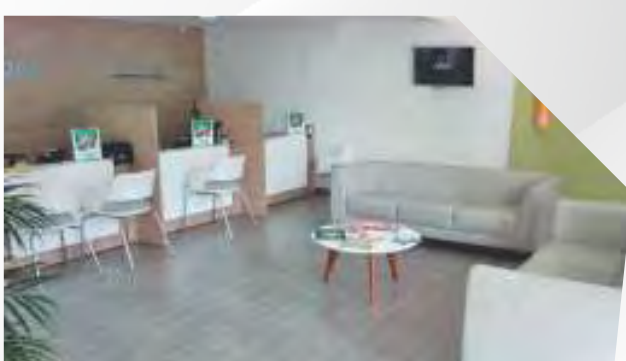
VALLEDUPAR

Edificio Piñeres  
Calle 16 No. 15-71  
Piso 3 - Consultorio 303  
PBX: (5) 588 52 81



PEREIRA

Centro Comercial Pereira Plaza  
Cra. 15 No. 15-50  
Local 1556  
Teléfono: (6) 335 30 81  
335 30 80  
Seguros: (6) 335 30 82



CALI

Centro Comercial Unicentro  
Carrera 100 No. 5-169  
Local 194  
Teléfono: (2) 380 89 34

