

# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

## GESTIÓN INTEGRAL 2023

Asamblea LXXI  
Marzo 14 de 2024

# *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.

## **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.

## **Visión**

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

## **Valores**

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

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Cifras COMEDAL .....	6
Datos del entorno.....	7
<b>1. Informes de Gestión.....</b>	<b>9</b>
Introducción.....	11
Gestión de la Comunicación.....	17
Evaluación y Control de la Gestión .....	21
Gestión Financiera.....	32
Gestión de Mercadeo.....	68
Gestión Administrativa.....	77
Sistema de Gestión de la Calidad.....	88
Gestión Informática .....	95
Balance Social .....	101
<b>2. Informes Financieros .....</b>	<b>119</b>
Certificación de Estados Financieros.....	121
Dictamen de la Revisoría Fiscal .....	122
Estado de Situación Financiera.....	127
Estado de Resultados Integral .....	128
Estado de Cambio en el Patrimonio.....	129
Estado de Flujo de Efectivo .....	130
Notas a los Estados Financieros.....	131
<b>3. Informes de Órganos de Administración y Control .....</b>	<b>171</b>
Consejo de Administración .....	173
Junta de Vigilancia .....	175
Comité de Educación .....	177
<b>4. Comparativos .....</b>	<b>183</b>
<b>5. Índice de Gráficas y Tablas .....</b>	<b>196</b>

# Órganos Directivos



## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Principales

Juan Toro - *Presidente*  
Ana Pacheco - *Vicepresidente*  
Óscar Restrepo - *Secretario*  
Carlos González  
Alonso Peña  
Javier Roldán  
Adriana Toro  
Gonzalo Echeverry  
Luis García

## Suplentes

Ramón Zapata  
Elmir Jiménez  
Rodrigo Pimienta  
Gabriel Cuellar  
Luis Cruz  
Fernando Giraldo  
Francisco López  
Javier Gutiérrez  
Luis Rodríguez

## JUNTA DE VIGILANCIA Principales

Isauro Barbosa - *Presidente*  
Mauricio Echeverri - *Vicepresidente*  
Jamel Henao - *Secretario*

## Suplentes

Jorge Yepes  
John Vesga  
Germán Gómez

## COMITÉ DE EDUCACIÓN Principales

Gonzalo Echeverry - *Presidente*  
José Polo  
Juan Arango  
Gilberto Hincapié  
Javier Vásquez

## Suplentes

Guillermo Sánchez - *Suplente*  
Roberto López  
Lucy Ceballos  
Carlos Bedoya  
Francisco Ramírez †

## COMISIÓN DE SEGUROS

Juan Arango  
Eduin Arbeláez  
Linda Suárez



## COMITÉ DE APELACIONES

### Principales

Edgar Noreña  
Carlos Sánchez  
Eduin Arbeláez

### Suplentes

Gilberto Hincapié  
Ramón Zapata  
Luis Rodríguez

## COMITÉ INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ - SIAR

### Representantes del Consejo de Administración

Juan Toro García  
Isauro Barbosa  
Mauricio Echeverri  
Javier Gutiérrez

### Representantes del Equipo Administrativo

Ricardo Álvarez - *Gerente*  
Sandra Restrepo - *Directora Financiera*  
Nancy Zapata - *Directora Administrativa*  
Fabián Cárdenas - *Oficial de Cumplimiento*  
Yesica Hincastroza - *Jefe de Riesgos*

## COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA

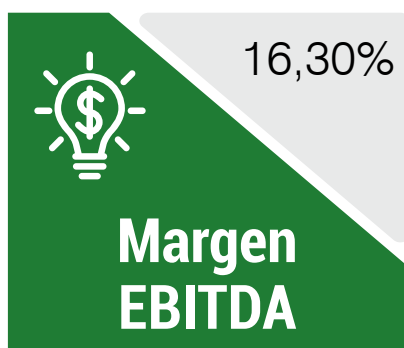
Ricardo Álvarez - *Gerente*  
Sandra Restrepo - *Directora Financiera*  
Alexander Fernández - *Jefe de Crédito y Cartera*  
Fabián Cárdenas - *Oficial de Cumplimiento*

## EQUIPO DIRECTIVO

Ricardo Álvarez - *Gerente*  
Nancy Zapata - *Directora Administrativa*  
Sandra Restrepo - *Directora Financiera*  
Yully Valencia - *Directora de Mercadeo*  
Fabián Pinilla - *Líder Regional*  
Elcy Montoya - *Líder Regional*  
Carlos Cortina - *Jefe de Tecnología*  
Alba Valencia - *Jefe de Comunicaciones*  
Mónica Sánchez - *Jefe de Calidad*  
Alexander Fernández - *Jefe de Crédito y Cartera*  
Paola Arango - *Jefe de Atención al Asociado*  
Lina Ocampo - *Contadora*  
Luz Ricardo - *Tesorera*  
Fabián Cárdenas - *Oficial de Cumplimiento*  
Luisa Góez - *Jefe de Seguros*

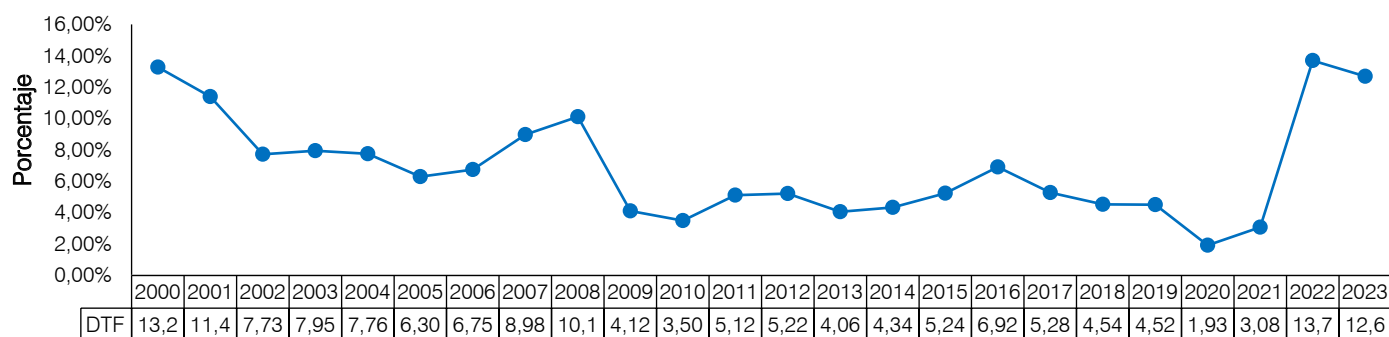
En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos (LEPD) y normas concordantes, el presente Aviso de Privacidad tiene como objeto informar al lector que el compendio del Informe de Gestión no contiene datos sensibles para garantizar el debido tratamiento de los datos de nuestros empleados y directivos que hacen parte de la Cooperativa.

# Cifras COMEDAL 2023



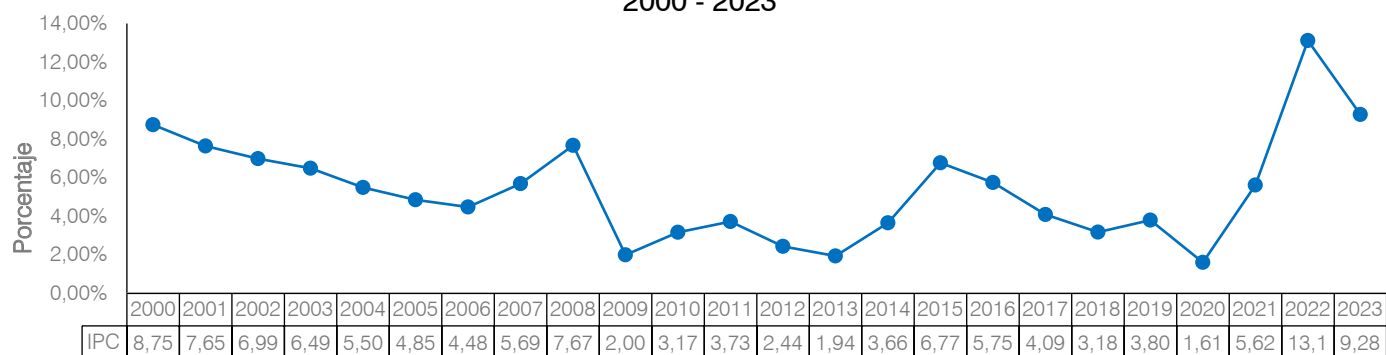
# Datos del Entorno

**Gráfica 1  
DTF (EA)  
2000 - 2023**



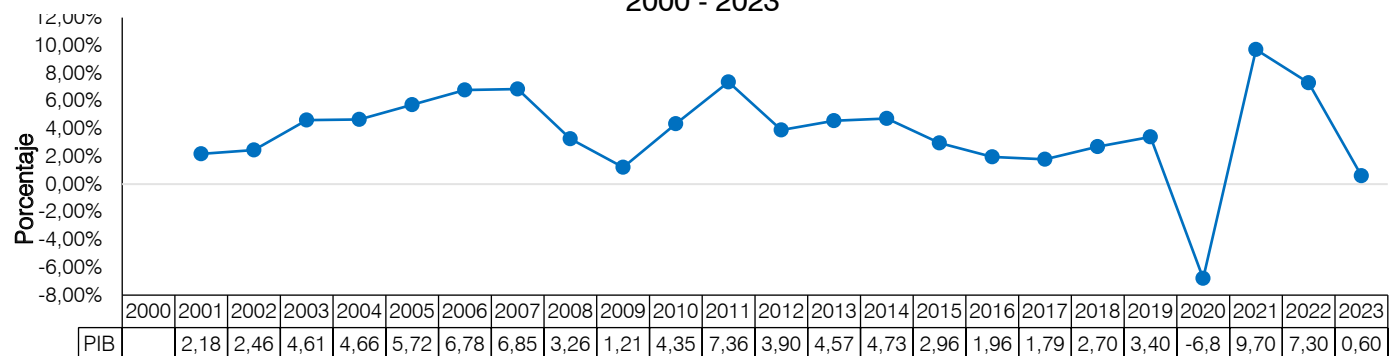
FUENTE: BANREP

**Gráfica 2  
IPC  
2000 - 2023**



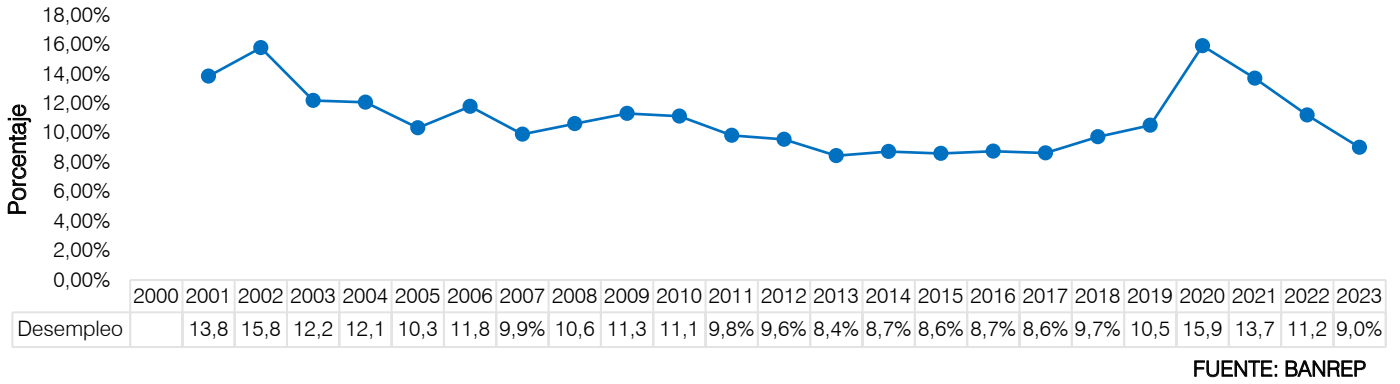
FUENTE: BANREP

**Gráfica 3  
PIB (Anual)  
2000 - 2023**

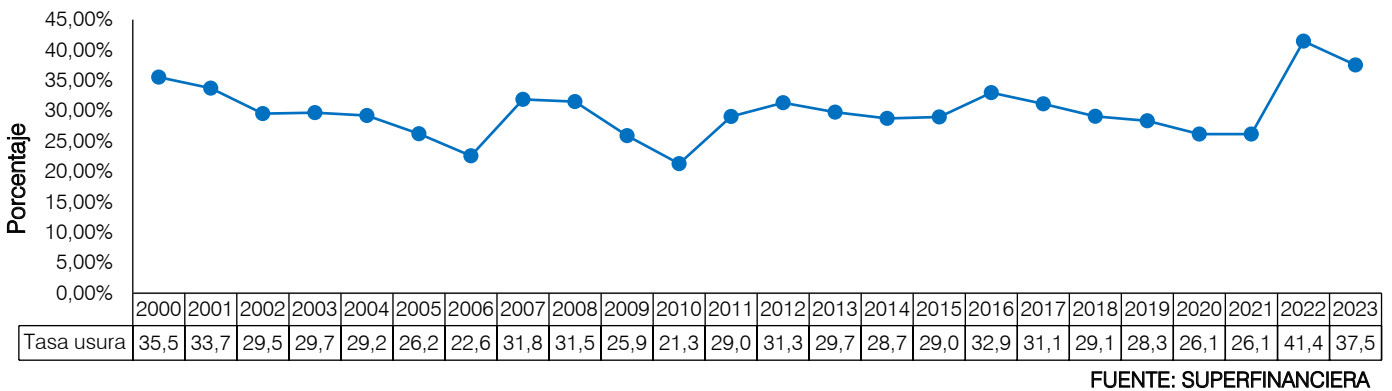


FUENTE: BANREP

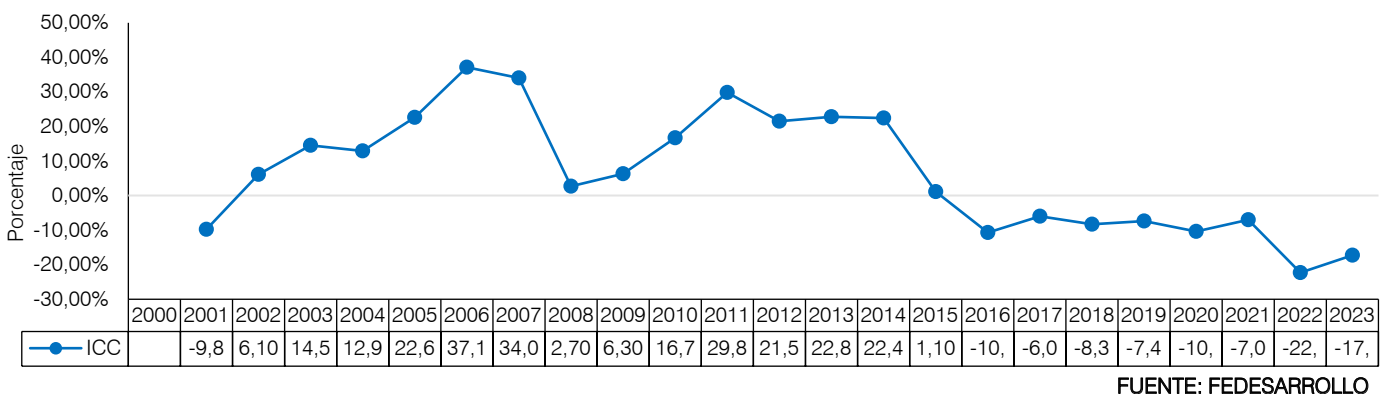
**Gráfica 4**  
**Tasa de desempleo**  
2000 - 2023



**Gráfica 5**  
**Tasa de usura**  
2000 - 2023



**Gráfica 6**  
**Índice de confianza del consumidor**  
2000 - 2023





1

# Informes de Gestión Resultados 2023

**COMEDAL**

La mejor opción financiera del gremio médico

# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico



Diseñados para el gremio médico





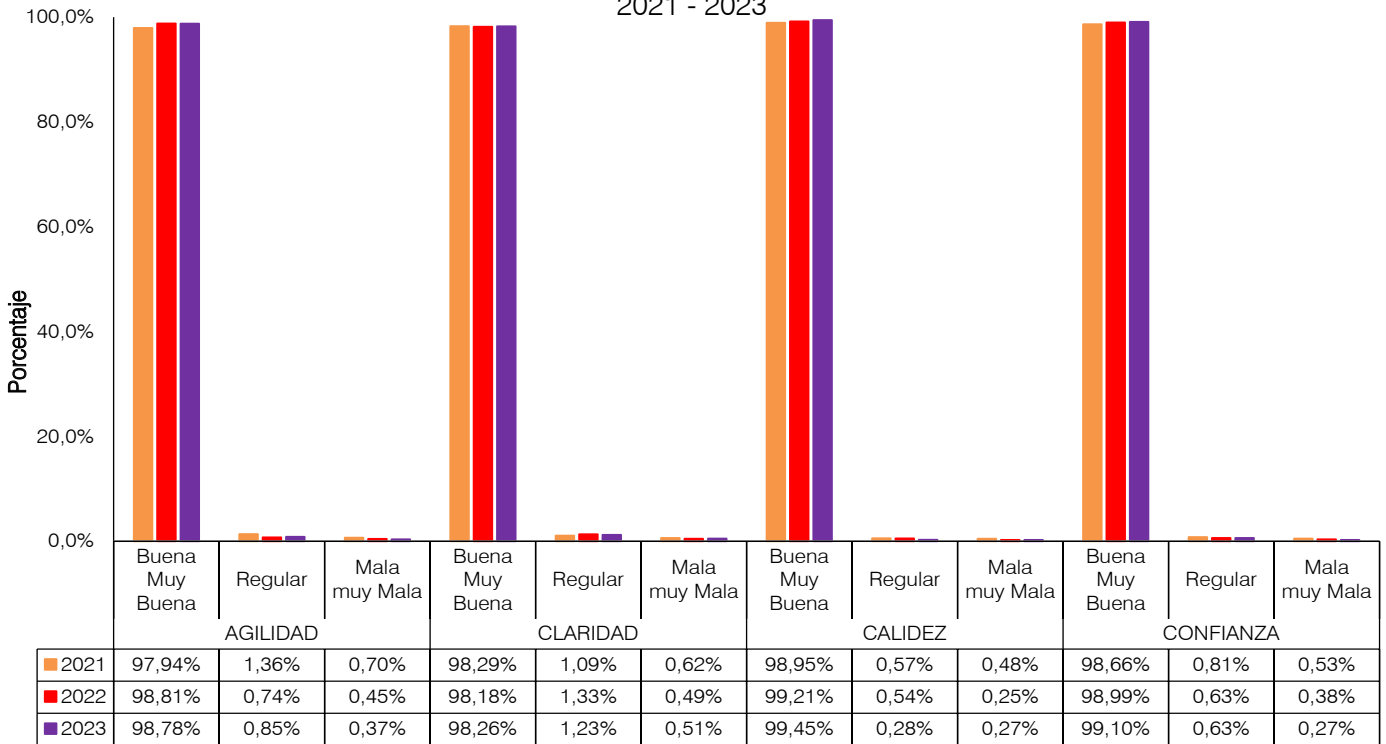
# Introducción

## Trayectoria marcada por la solidez y el respaldo al gremio médico

El año 2023 estuvo marcado por cambios significativos en los mercados financieros, fluctuaciones en las tasas de interés y desafíos geopolíticos. A pesar de estos obstáculos, la Cooperativa ha demostrado fortaleza y capacidad de gestión para enfrentar los desafíos.

Nuestro principal reto siempre será cumplir con la promesa de valor y llevar a cabo las estrategias enmarcadas en nuestro Plan de Desarrollo, para lograr la satisfacción de nuestros asociados, que son la razón de ser de la Cooperativa. Esta mirada nos ha llevado a ser autocríticos y a crear oportunidades de mejora que los asociados valoren y califiquen positivamente. Muestra de ello es el indicador de satisfacción de asociados, que al cierre del año arrojó un promedio de 98,90% en las cuatro variables del servicio: agilidad, claridad, calidez y confianza.

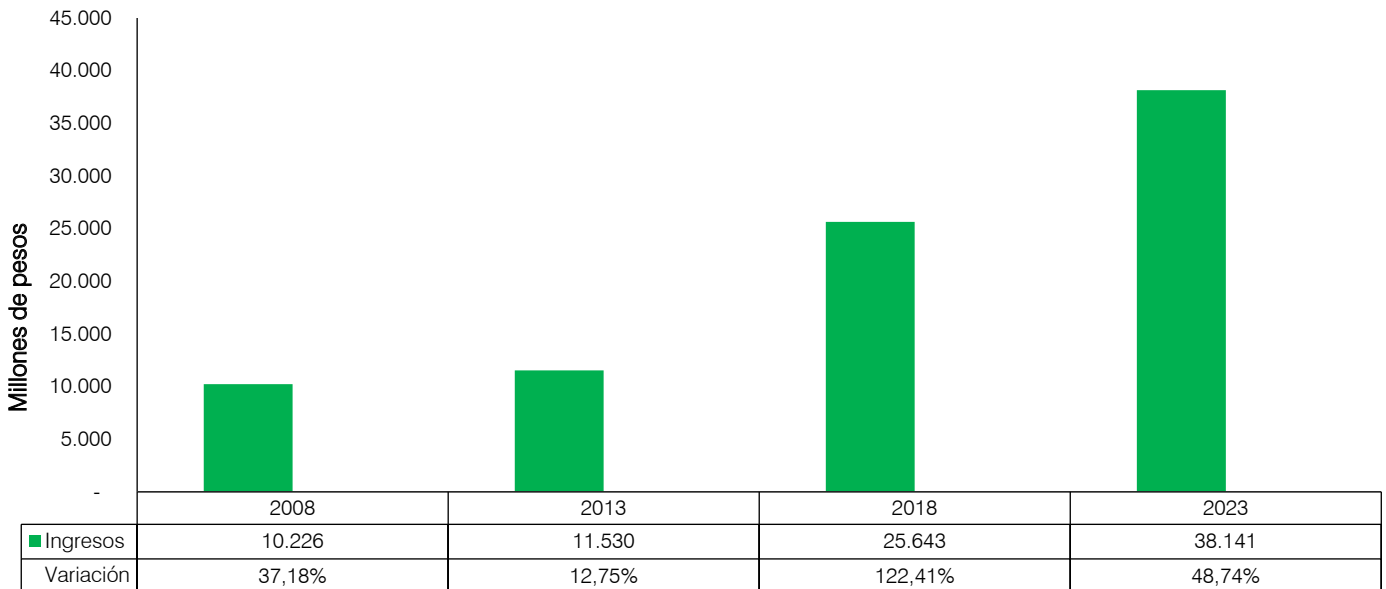
**Gráfica 7**  
**Satisfacción del asociado**  
2021 - 2023



En los últimos años, se puede ver una franca evolución de los principales indicadores, que muestran que COMEDAL sigue creciendo, evidencia de esto son los ingresos que para el 2023 cerraron en \$38.141 millones, con un crecimiento del 48,74% durante el último quinquenio; por su parte, los activos también mostraron evolución, cerrando en \$243.326 millones y un crecimiento del 28,20% respecto al mismo periodo.

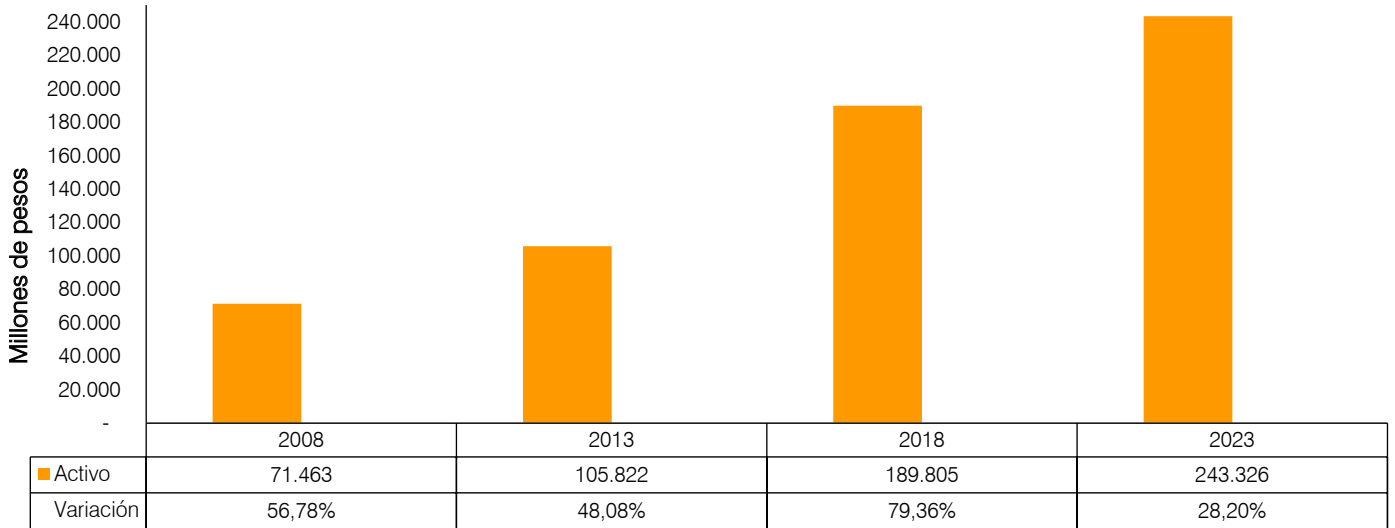
La cartera también arrojó datos positivos al alcanzar los \$215.020 millones, un crecimiento del 22,84% en los últimos 5 años. Este resultado, junto a las captaciones que cerraron en \$149.008 millones, es decir un incremento del 67,72% respecto al 2018, demuestran el nivel de confianza que nuestros asociados depositan en la Cooperativa.

**Gráfica 8**  
**Ingresos**  
2008 - 2023

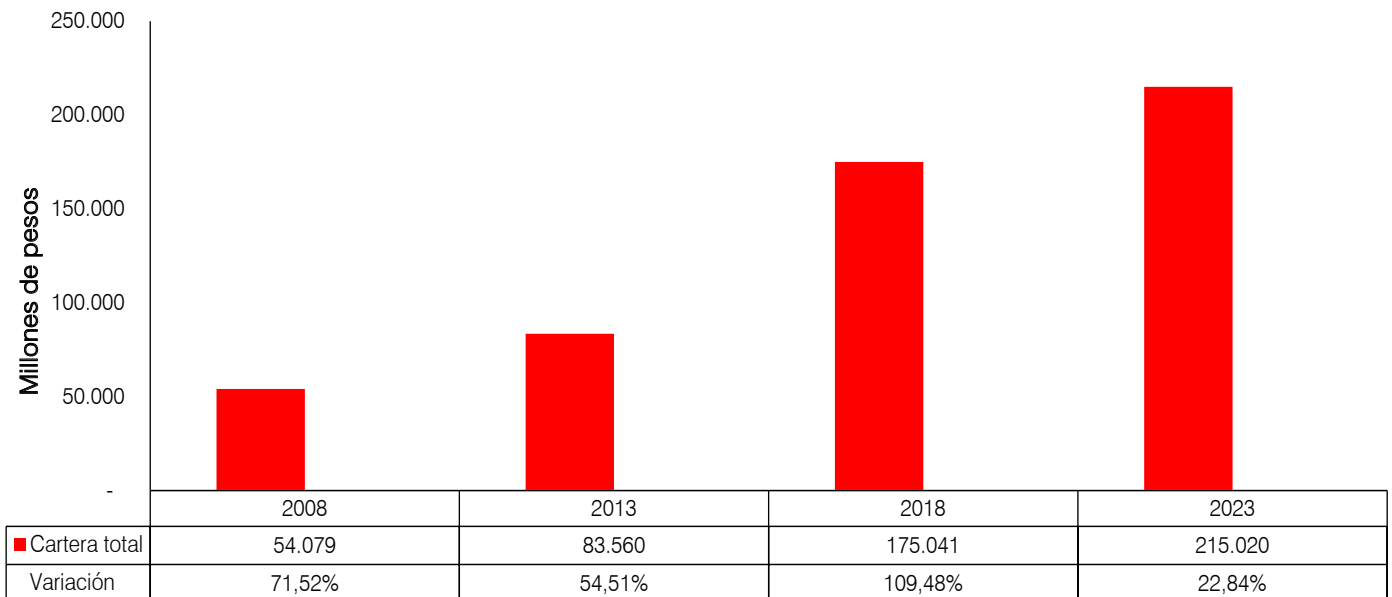




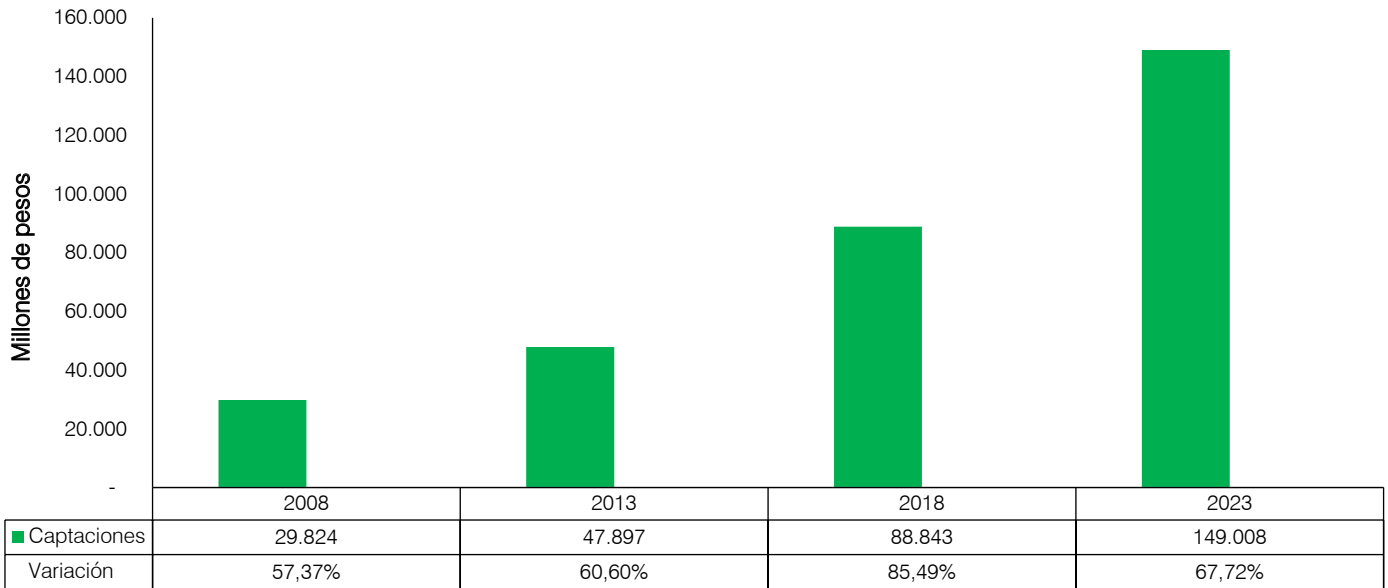
**Gráfica 9**  
**Activos**  
2008 - 2023



**Gráfica 10**  
**Cartera Total**  
2008 - 2023

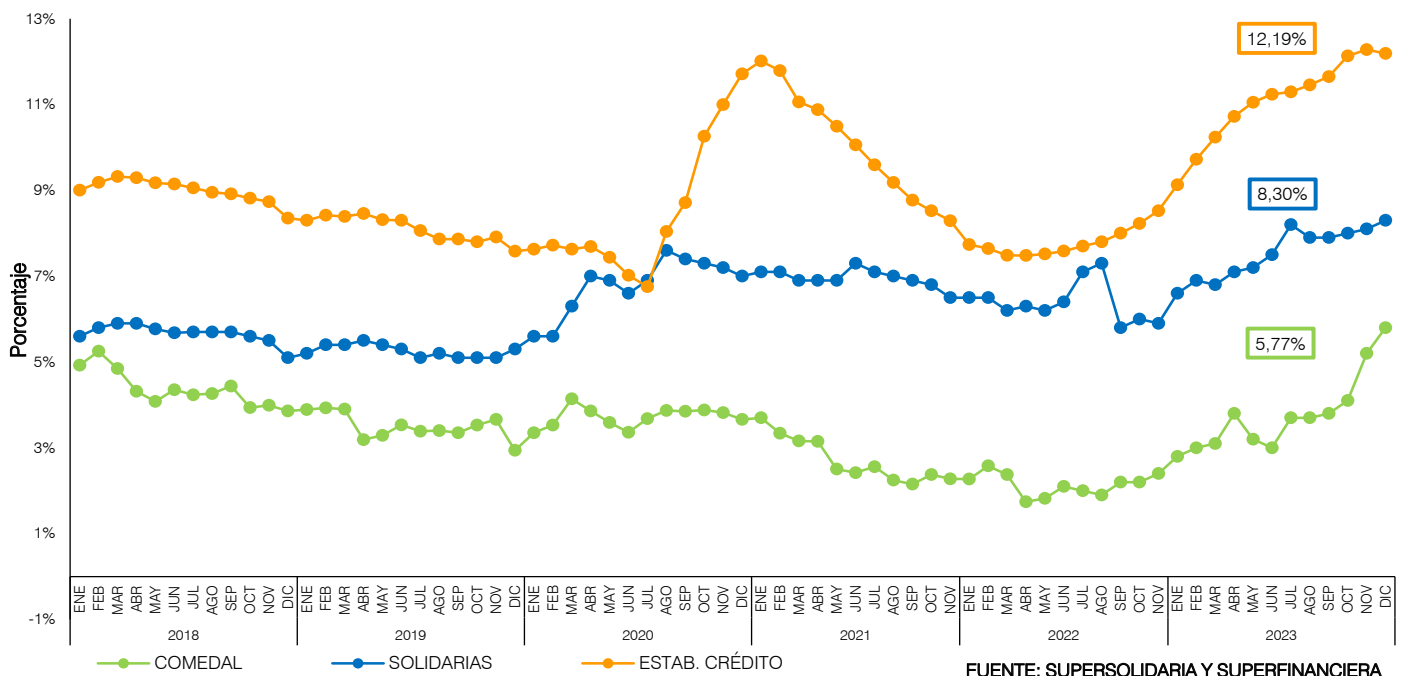


**Gráfica 11**  
**Captaciones**  
2008 - 2023



En medio de una economía cambiante que afectó a los consumidores financieros, mantuvimos una cartera de créditos saludable, con un indicador de morosidad muy inferior al promedio del sector solidario y financiero, según se evidencia en el informe emitido por la Supersolidaria y Superfinanciera a diciembre de 2023, donde las entidades solidarias estuvieron en el 8,30% y los establecimientos de crédito alcanzaron un 12,19%, mientras que COMEDAL se ubicó en el 5,77%.

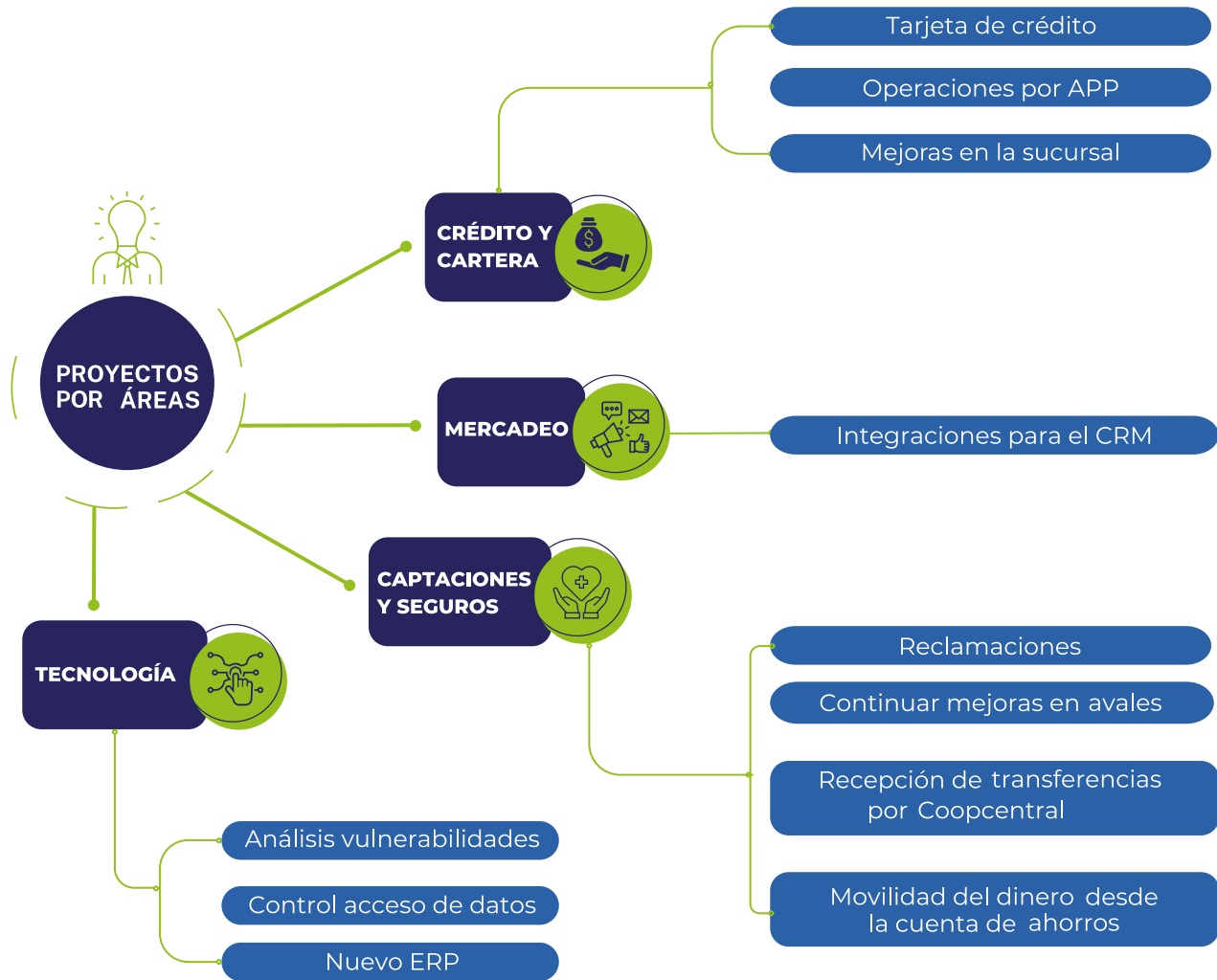
**Gráfica 12**  
**Indicador de calidad de cartera por calificación Cartera de consumo**  
(Deterioros de cartera / Cartera Calificada B,C,D y E)  
2018 - 2023



En cuanto al desarrollo de proyectos tecnológicos que apoyan y soportan las diferentes áreas operativas en nuestra Cooperativa, podemos decir que hemos logrado un avance en todos y cada uno de ellos, como lo veremos en el presente informe, en la sección de Gestión Informática.

Un gran aporte para ello ha sido la alianza estratégica con el Banco Cooperativo Coopcentral y la empresa Visionamos.

**Tabla 1**  
**Proyectos en Ejecución**  
Plan de Desarrollo 2022 - 2024



## ESQUEMA EMPRESARIAL

COMEDAL siempre ha tenido como premisa conocer a sus asociados, identificar sus necesidades y expectativas con el fin de poder brindarles un portafolio competitivo.

A continuación, presentamos nuestro esquema empresarial bajo el slogan de COMEDAL la mejor opción financiera del gremio médico, que tiene como centro del modelo el asociado y el marco es su satisfacción. Como propósito fundamental de la empresa buscamos otorgar las mejores tasas posibles tanto de captación como colocación en favor de los asociados y la administración se rige por dicho compromiso, generando mayor eficiencia para trasladarla a los productos.

Al finalizar el ejercicio financiero la distribución de los excedentes se dedicará prioritariamente a la permanencia y crecimiento empresarial y al fortalecimiento patrimonial.

Tabla 2  
Esquema empresarial



En este informe presentamos el resumen de nuestra gestión que, además de los resultados financieros positivos, muestran un crecimiento como organización que busca brindar servicios cada vez más eficientes y al alcance de nuestros asociados y por esta razón entregamos nuevas soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia y aumentar la oportunidad al gestionar los productos financieros.

Este informe financiero es un testimonio de nuestro compromiso con la excelencia y la creación de valor para nuestros asociados y empleados. Sigamos trabajando juntos hacia un futuro financiero sólido y próspero. **¡Juntos somos más!**

## MIRANDO AL FUTURO

Nuestro compromiso es mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, para ello fundamentamos nuestro trabajo en valores solidarios, en el respeto por el asociado, la seguridad y la transparencia para generar confianza, así como la pulcritud en el manejo de los recursos.

Queremos seguir siendo la mejor opción financiera del gremio médico y para ser más competitivos debemos estar unidos, utilizando los productos de ahorro, crédito y seguros que harán que cada vez seamos más fuertes para brindar mayores beneficios a los asociados.



# Gestión de la Comunicación

La comunicación con nuestros asociados y público de interés se ha considerado desde siempre un eje fundamental, que está definido desde la visión estratégica de COMEDAL y que busca ir más allá de transmitir los mensajes, para generar contenido de valor.

En este sentido, hacemos un seguimiento constante en la comunicación que emitimos desde los diferentes canales que ponemos a disposición de nuestros stakeholders.

## Envío de correos electrónicos

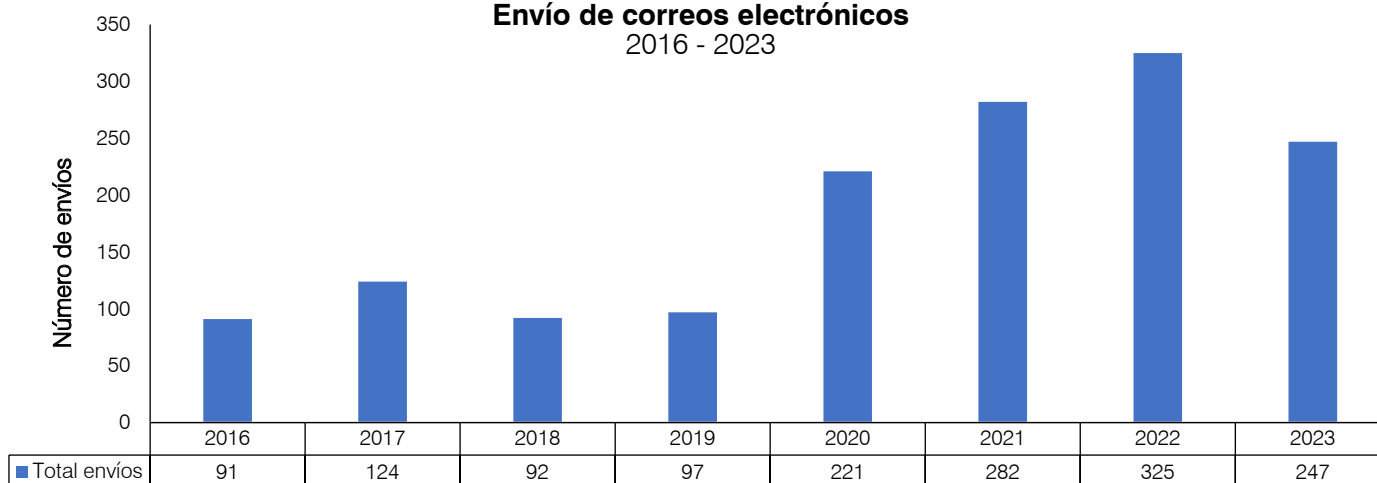
La mensajería masiva continúa manteniéndose como uno de los medios informativos más importantes de COMEDAL, teniendo en cuenta que la tendencia en los últimos años ha ido en aumento hacia los medios digitales.

Para el envío de correos a nuestros asociados, partimos de una estrategia de segmentación de la información, eficiencia de contenidos y conocimiento del asociado para lograr una mayor efectividad en la apertura de los correos. La ventaja principal de este tipo de canal es que, además de proporcionar información oportuna, también nos permite conocer en detalle los resultados de cada envío en cuanto a lectura, efectividad en el envío, respuestas, horas de lectura, entre otros datos, 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.

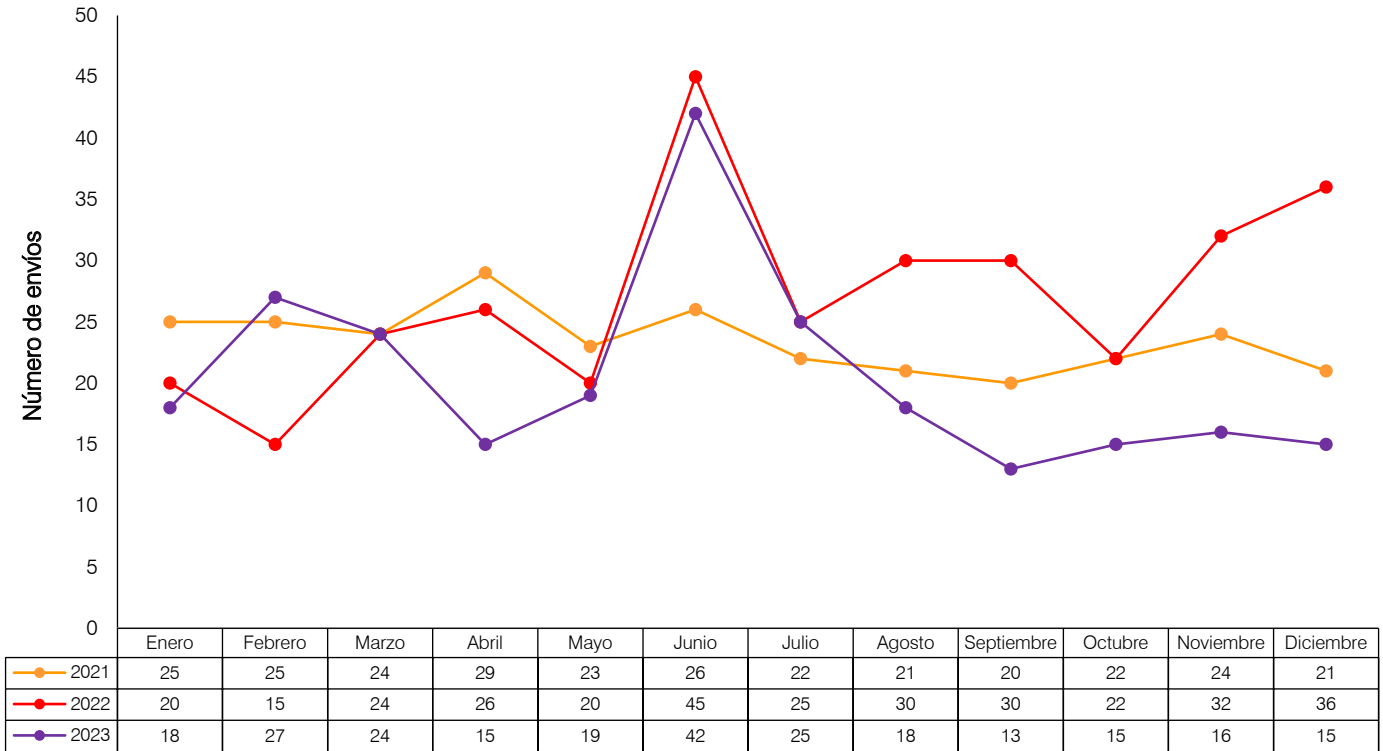
Durante el año se realizaron 247 envíos de campañas informativas, segmentados en los diferentes públicos, logrando una reducción del 24% que obedece a la clasificación de información relevante para el asociado y evitando la saturación de información. Con estos mensajes buscamos mantener informado a nuestro público objetivo.

En los dos últimos años observamos un incremento importante en los correos enviados en el mes de junio, derivados principalmente de las campañas de renovación de seguros que se efectúan en este mes.

**Gráfica 13**  
**Envío de correos electrónicos**  
2016 - 2023

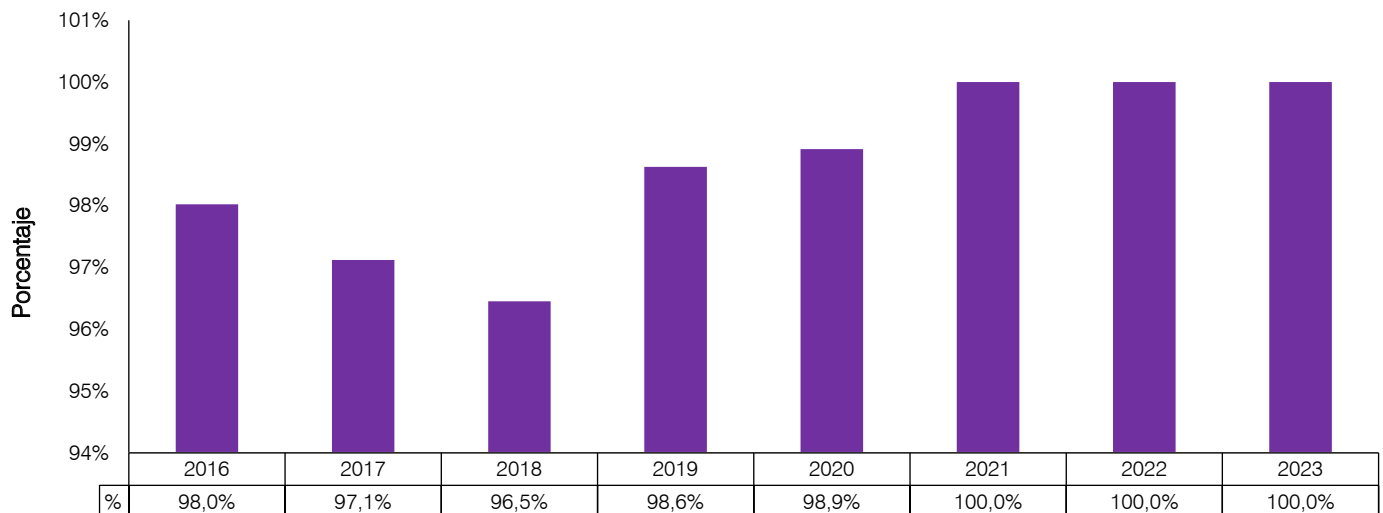


**Gráfica 14**  
**Correos electrónicos por mes**  
 2021 - 2023



El seguimiento a la eficacia de la base de datos de correos electrónicos nos permitió identificar que las direcciones de correo proporcionadas por los asociados reciben nuestros mensajes correctamente. El promedio de eficacia de nuestra base de datos en el 2023 fue del 100%, siendo la más alta a la que se puede llegar, esto 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 15**  
**Eficacia de la base de datos de correos electrónicos**  
 2016 - 2023

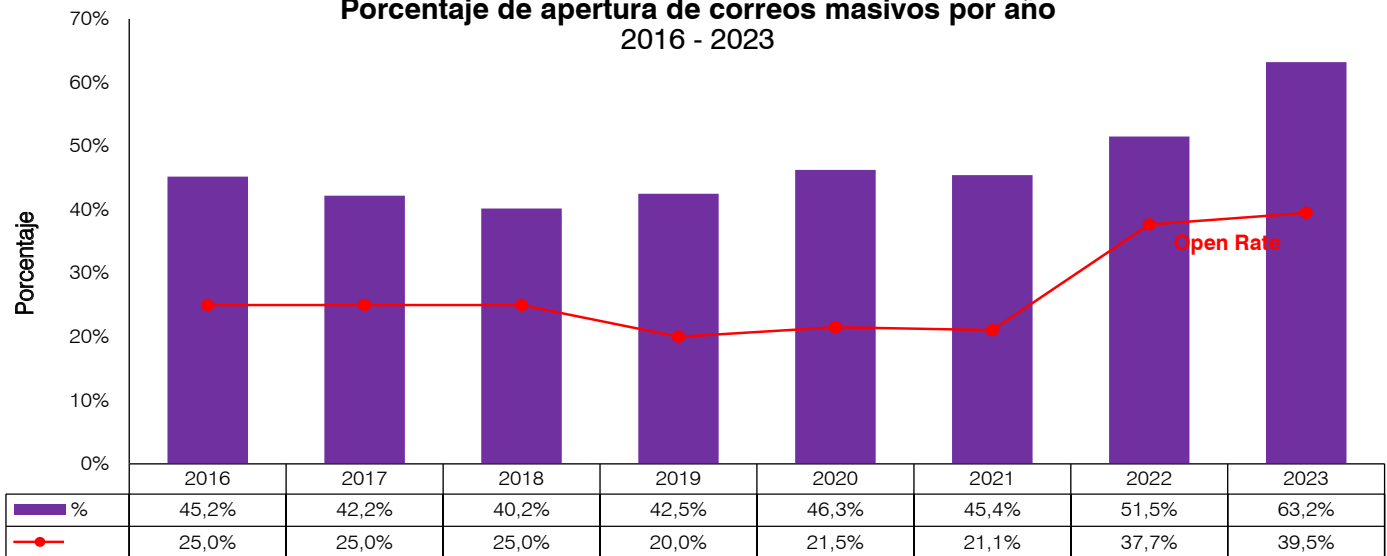


El indicador de apertura de correos nos permitió monitorear la interacción del asociado con la información que enviamos y nos muestra la cantidad de correos que fueron abiertos por cada envío que realizamos. Tener este dato nos permite identificar cuándo un correo que fue enviado no ha sido leído aún, para tomar medidas de refuerzo en la entrega de la información.

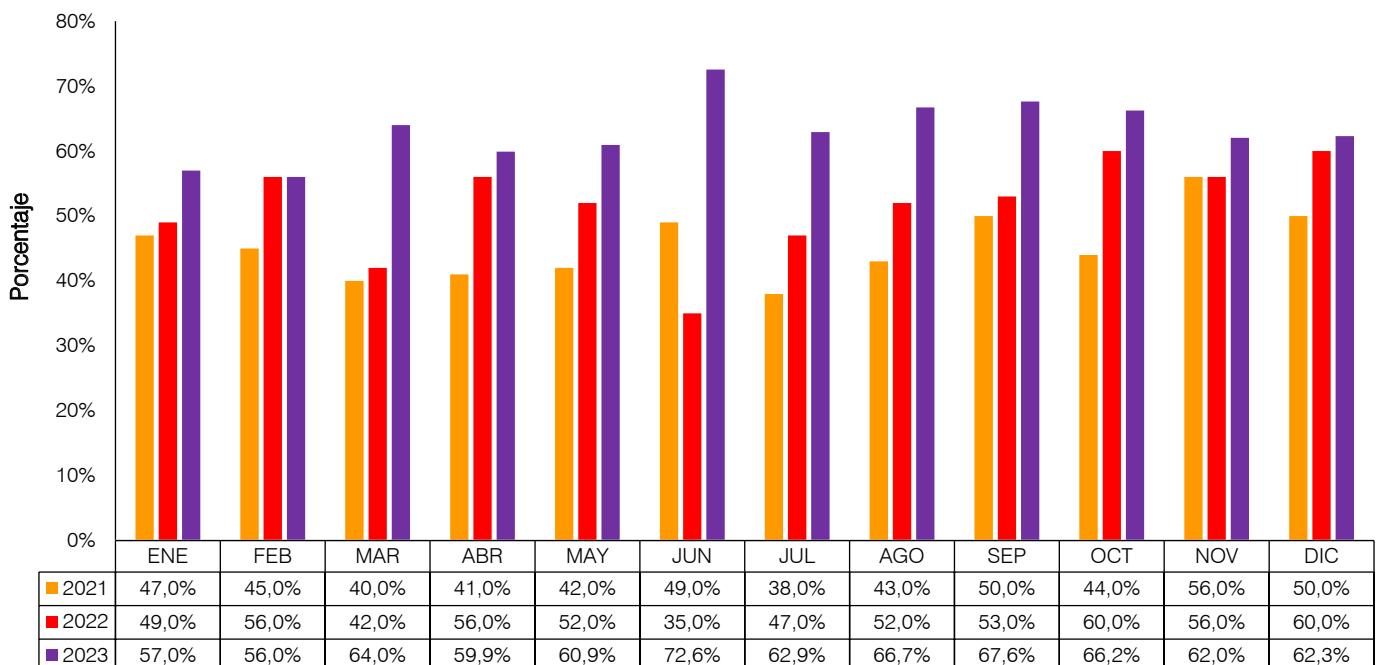
Para evaluar este indicador, partimos del porcentaje estándar reportado para campañas de e-mail marketing en el mundo llamado Open Rate, el cual viene en ascenso con el fortalecimiento de la era digital. Con base en el informe de MailerLite a diciembre 2023, se evidencia un indicador promedio de aperturas para el sector Negocios y Finanzas del 39,5%.

En COMEDAL, la tasa de apertura de correos fue del 63,2%, evidenciando un alto interés de nuestros asociados por la información que les proporcionamos.

**Gráfica 16**  
**Porcentaje de apertura de correos masivos por año**  
2016 - 2023



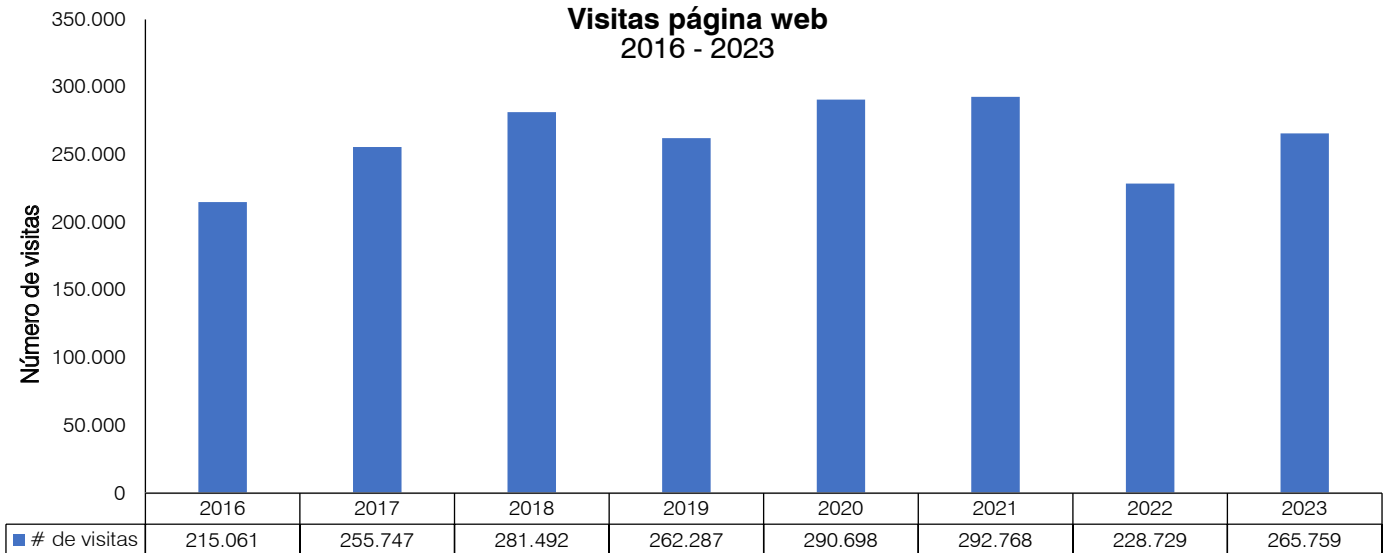
**Gráfica 17**  
**Porcentaje de apertura de correos masivos por mes**  
2021 - 2023



## Página WEB

En el año 2023 tuvimos 265.759 visitas al sitio web [www.comedal.com.co](http://www.comedal.com.co), provenientes de buscadores como Google, redes sociales y referidas de los diferentes correos electrónicos. Las visitas al sitio web han variado en estos años conforme a las novedades en los servicios de COMEDAL, es así como vemos que el mayor número de visitas en esta serie lo tuvimos en los años 2020 y 2021, durante los cuales atravesamos por un aislamiento derivado de la Pandemia Covid 19, lo cual inducía a una mayor utilización de los canales digitales; para los demás años se mantiene un comportamiento similar a excepción de 2022. La web de COMEDAL es la principal fuente de consulta para temas como crédito, ahorros, beneficios integrales y canales de pago.

**Gráfica 18**  
**Visitas página web**  
2016 - 2023



## Redes sociales

Las redes sociales se han convertido para COMEDAL en un canal alternativo de comunicación, en el que los asociados pueden interactuar de una forma más cercana con la Cooperativa, enterándose de novedades, noticias y actualidad.

Durante el 2023, reafirmamos nuestra estrategia de gestión de redes principalmente en los perfiles de Facebook, Instagram y LinkedIn, incrementando las publicaciones y generando contenido de valor para nuestros stakeholders, con el objetivo de ser más visibles y fortalecer la marca.

**Gráfica 19**  
**Impacto en redes sociales**  
2023





# Evaluación y Control de la Gestión



## GOBIERNO CORPORATIVO

Para dar continuidad a los parámetros indicados en la Carta Circular 021 de 2022 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, 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 2023 el Consejo de Administración aprobó actualizaciones para los sistemas de riesgo de mercado, operativo y de crédito, igualmente para las políticas, el plan de capacitaciones, la división de funciones, los reportes y la metodología para la medición de cada uno de los riesgos.

## 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 continua en la construcción 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.

**Tabla 3**  
**Riesgos priorizados 2023**

Objetivo del Plan de Desarrollo	Tipo de Riesgo Estratégico	Descripción del Riesgo	Efectos
Disminución de la morosidad	Financiero	Aquellos factores relacionados con el ejercicio económico.	<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	LA/FT y operacional	Causas relacionadas 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>
Objetivo del Plan de Desarrollo	Tipo de Riesgo Estratégico	Descripción del Riesgo	Efectos
Satisfacción al cliente	Operacional	Todo evento asociado con los procesos, procedimientos, las personas y 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>Evitar reprocesos</li> </ul>
Soluciones tecnológicas	Tecnológico	Son todas acciones dentro el marco de Ciberdelincuencia e inseguridad cibernética generalizada, Fallas en infraestructuras críticas de información y Resultados adversos de las tecnologías emergentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la seguridad en las transacciones.</li> <li>Mejora los procedimientos a través de la infraestructura de TI</li> </ul>

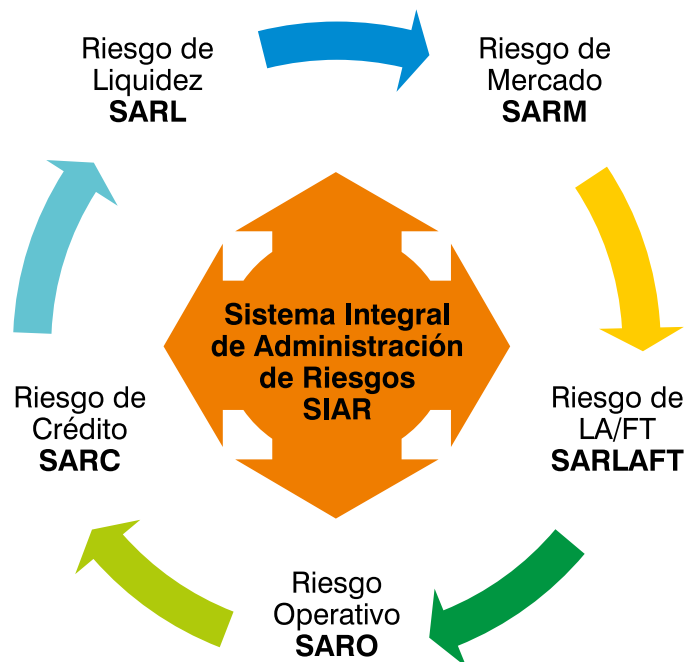
## SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO – SIAR

Un adecuado SIAR forma parte fundamental de la estrategia organizacional, 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).

COMEDAL cuenta con un conjunto de elementos organizados de forma estructurada y sus procesos actúan de forma sistemática, lo que logra garantizar la fluidez de los procesos: estratégicos, misionales de apoyo y control.

Para que el SIAR fuera eficaz durante el 2023 se validaron los procesos y se optimizaron para poder tener un control de acuerdo al apetito del riesgo de la entidad. Con lo anterior la Cooperativa afronta conscientemente los retos del mercado y las expectativas de los asociados en los diferentes escenarios.

El SIAR se compone de cinco tipos de riesgos los cuales se destacan a continuación:



## RIESGO DE LIQUIDEZ – SARL

Define 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 en caso de 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)

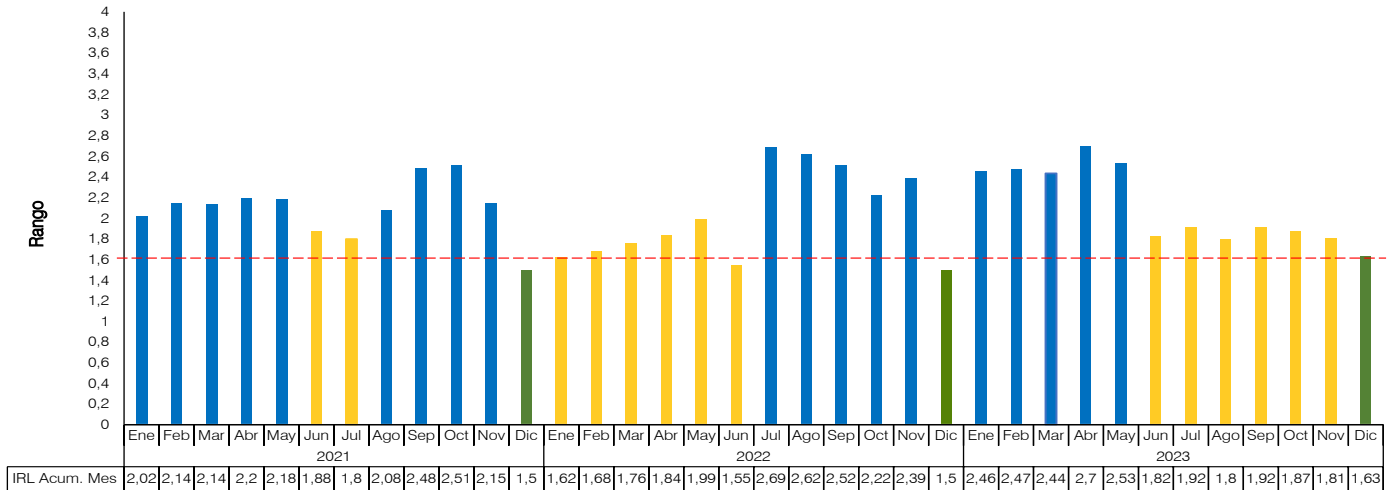
El Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) permite cuantificar los niveles mínimos de activos líquidos que se debe mantener para prevenir la materialización del riesgo de liquidez y así cumplir plena y oportunamente con las obligaciones de la Cooperativa.

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 exceso 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
$> 1 < 1.1$	Moderada	Naranja
$\leq 1$	Crítico	Rojo

A continuación, se detalla el IRL mes a mes para los años 2021-2023, finalizando con un IRL de 1.6, lo que demuestra un buen manejo de la liquidez de la Cooperativa. Al finalizar el año la Cooperativa no tenía deuda con bancos.

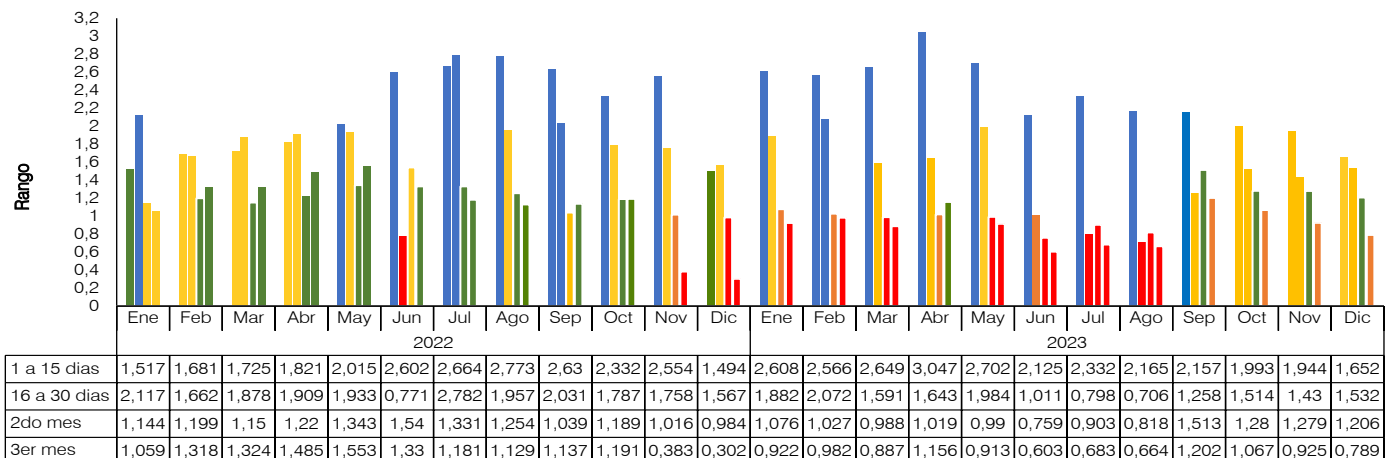
**Gráfica 20**  
**Indicador de Riesgo de liquidez (IRL)**  
2021 – 2023



- Pronóstico de Liquidez (IRL)

La herramienta de medición del Riesgo de Liquidez permitió anunciar un escenario bajo supuestos normales y las necesidades de capital que se tendrán en los siguientes dos meses. En los últimos dos años se demuestra que la Cooperativa ha cubierto correctamente su pasivo y a su vez tiene recursos a disponibilidad inmediata para solventar alguna eventualidad que se pueda presentar por eventos inesperados, por lo que para finalizar el año se pronosticó un IRL en riesgo bajo.

**Gráfica 21**  
**Seguimiento a la evolución del IRL**  
**Bandas de tiempo**  
2022 - 2023



- Ver Gráfica 163 Cuadro comparativo de la Concentración primeros 5 ahorradores. Pág. 185
- Ver Gráfica 164 Cuadro comparativo de la Concentración primeros 20 ahorradores. Pág. 185
- Ver Gráfica 165 Cuadro comparativo de la Concentración primeros 5 deudores. Pág. 186
- Ver Gráfica 166 Cuadro comparativo de la Concentración primeros 20 deudores. Pág. 186

## RIESGO DE CRÉDITO - SARC

También llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca una pérdida financiera. 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.

En disposición de la normatividad emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria sobre la constitución de la pérdida esperada, la Cooperativa viene incorporando los parámetros mínimos para realizar la ejecución del deterioro de la cartera.

- Evaluación de Cartera

En COMEDAL, el modelo de calificación se realizó con la cartera al corte de noviembre de 2023, fecha en la cual se envió la información para evaluación de créditos a la central de riesgo, el proceso se ejecutó en el mes de diciembre, basados en la metodología aprobada por el Consejo de Administración, en reunión ordinaria del 13 de diciembre de 2019 en el acta 1374.

El total del valor expuesto fue de \$216.195 millones, de los cuales el 96,9% permanecieron en categoría de bajo riesgo y el 3,1% aumento de riesgo.

Matriz de calificaciones por Saldos de Capital (\$ Millones)										
Calif. Corte NOV 2023	Calificación según Modelo									Total general
	Calificación	AA	A	B	C	D	E	No evaluado		
	A	200.206	4.927	37	0	0	0	0	0	205.171
	B	2.992	1.289	84	40	0	0	0	0	4.405
	C	1.181	508	714	33	22	0	0	0	2.459
	D	457	614	342	132	35	0	0	0	1.580
	E	360	567	675	493	314	171	0	0	2.581
	No evaluado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Total general</b>	<b>205.196</b>	<b>7.906</b>	<b>1.853</b>	<b>699</b>	<b>371</b>	<b>171</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>216.195</b>

Basados en el anterior resultado del modelo aplicado, el ajuste adicional en provisión fue de \$106 millones equivalente al 2,96%, para cubrir la exposición a este tipo de riesgo.

CALIFICACIÓN	PROVISIÓN MES ANTERIOR	PROYECCIÓN PROVISIÓN	PROYECCIÓN TOTAL	PORCENTAJE
A	205.605.245	38.248	205.643.493	0,02%
B	104.102.047	2.526.138	106.628.185	2,37%
C	319.726.530	19.495.953	339.222.483	5,75%
D	521.272.046	3.704.862	524.976.908	0,71%
E	2.439.873.363	80.485.372	2.520.358.735	3,19%
<b>TOTAL</b>	<b>3.590.579.231</b>	<b>106.250.573</b>	<b>3.696.829.804</b>	<b>2,96%</b>

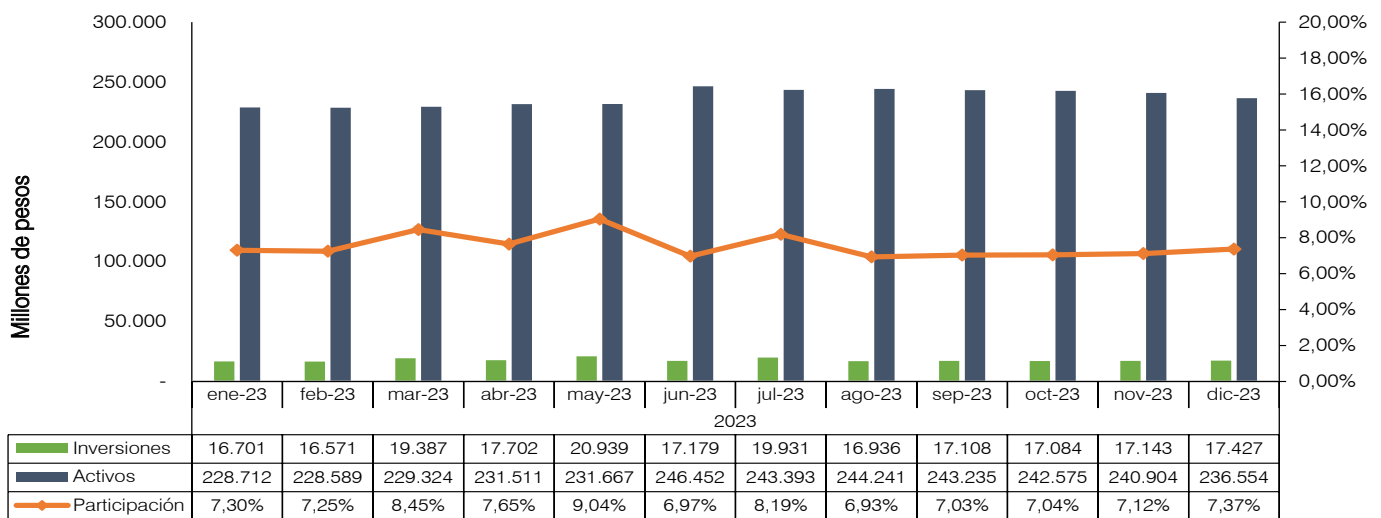
## RIESGO DE MERCADO - SARM

Este riesgo evidencia la exposición de las inversiones de COMEDAL frente a valores de unidad, variación de precios y tasas de interés.

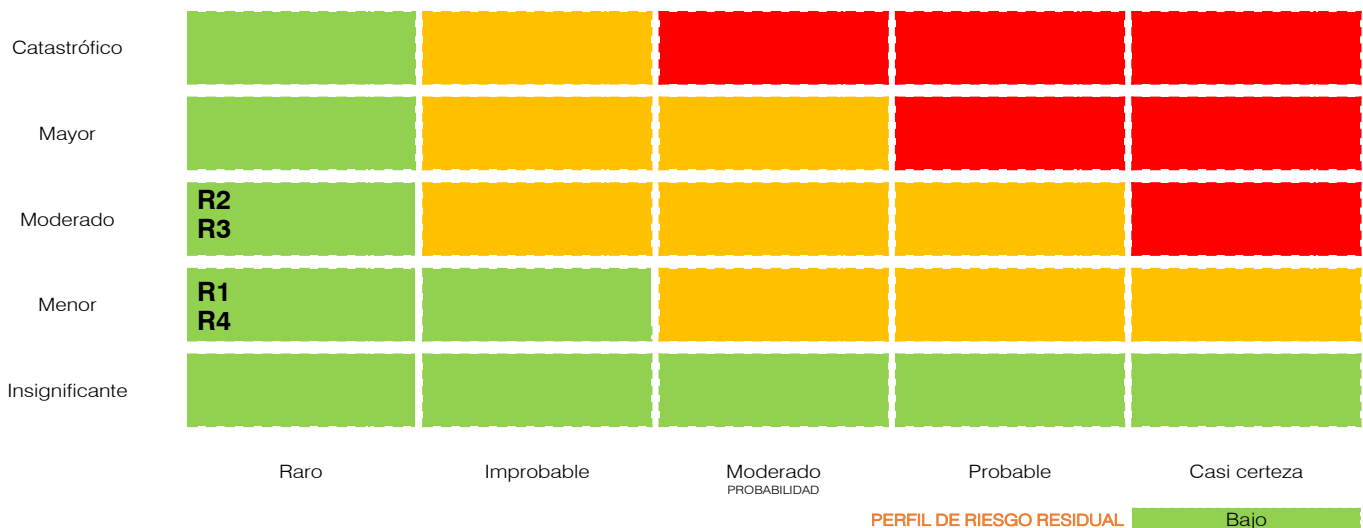
La gestión de los recursos económicos y la adecuada administración del riesgo de mercado y contraparte, permiten instaurar un nivel de tolerancia que garantice la rentabilidad de las diferentes fuentes de fondeo, proteger los aportes y el sostenimiento de la Cooperativa a través del tiempo.

La medición del Riesgo de Mercado se calcula a través de la metodología VaR (Valor en Riesgo) de acuerdo a la Circular Básica Contable y Financiera – CBCF en el capítulo V, el cual debe ser aplicado en las cooperativas siempre y cuando el porcentaje de las inversiones superen el 10% del total de activos. En COMEDAL al cierre de diciembre de 2023 la participación de las inversiones sobre el total de los activos fue 7,37%, de los cuales el 87,5% corresponde al Fondo de Liquidez.

**Gráfica 22**  
**Participación de inversiones sobre activos**  
2023



**Tabla 4**  
**Mapa de riesgos residuales consolidado**  
2023



Código de Evento de Riesgo	Descripción del Evento de Riesgo
R1	Tendencias macroeconómicas
R2	Errores en la selección del portafolio de inversión
R3	Concentración del portafolio de inversión
R4	Deterioro del portafolio de inversión
R5	Falencia en seguridad de la información y bancaria de la contraparte

## RIESGO OPERATIVO - SARO

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, 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 2023 COMEDAL continuó consolidando la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operativos, comprometiendo a empleados y órganos de administración en la ejecución de los controles definidos para garantizar la seguridad que requiere la Cooperativa.

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:

- ➔ Implementación y seguimiento de herramientas de riesgos.
- ➔ Seguimiento y mejora de trabajo remoto a través de VPN y WEB para la continuidad en la prestación de los servicios de los asociados.
- ➔ Monitoreo de horarios de mesa de ayuda y front virtual a través de trabajo en casa.
- ➔ Desarrollo tecnológico para la atención vía WhatsApp.
- ➔ Vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales frente a la Circular Básica Contable y Financiera – CBCF expedida por la SES.
- ➔ Conformación del Comité seguridad de la información en la Cooperativa.
- ➔ Monitoreo a la efectividad del procedimiento de afiliación a través de dispositivos tecnológicos para garantizar la agilidad y seguridad de la información.
- ➔ Seguimiento a la validación de identidad a través de las diferentes herramientas que dispone la Cooperativa.
- ➔ Mantenimiento a la infraestructura física para conservar la integridad y seguridad del personal.
- ➔ Revisión de pagarés respecto a su legitimidad y autenticidad.
- ➔ Verificación de custodia de los títulos de inversión.
- ➔ Cumplimiento de requerimiento e informes por parte del ente regulador.

## 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 con lo establecido en la Circular Externa 020 de 2020 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 del asociado, 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.

- ➔ 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.
- ➔ Verificación periódica de la totalidad de la base social en la lista vinculante y las de control.
- ➔ Revisión y actualización del Listado de Personas Expuestas Políticamente y Públicamente (PEPS).
- ➔ Análisis a las operaciones que superaron los topes establecidos por la ley, teniendo en cuenta la información económica de los asociados y los soportes presentados.
- ➔ Envío mensual de los Reportes de Operaciones Sospechosas, Transacciones en Efectivo, Transacciones con Tarjetas Débito y Crédito y Reporte de Productos de los Asociados a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), cumpliendo con el cronograma para tal fin.
- ➔ Actualización del manual "SARLAFT" de acuerdo con las sugerencias de Revisoría Fiscal, con el objetivo de adecuarlo a las nuevas disposiciones legales y la realidad de la Cooperativa.
- ➔ Creación del "Normograma" para el tema de Riesgos para la Cooperativa, el cual recoge las normas actualizadas sobre la materia y fue aprobado en reunión del Consejo de Administración del mes de Noviembre de 2023.
- ➔ Creación del "Procedimiento de Capacitación en Riesgos" para la Cooperativa y fue aprobado en reunión del Consejo de Administración del mes de Noviembre de 2023.
- ➔ Creación del "Régimen Sancionatorio SARLAFT" con la redacción de las sanciones específicas para el tema LA/FT de la Cooperativa, de acuerdo con las sugerencias de Revisoría Fiscal.



- ➔ Acompañamiento a los Procesos Comunicaciones y Mercadeo, en las campañas de actualización de datos; cuyo fin es mejorar la calidad de la base de datos, con el propósito de contar con información precisa y veraz para la toma de decisiones.
- ➔ Procesos de actualización de información y poblamiento de base de datos.
- ➔ Ajuste al Mapa de Riesgos LA/FT de la Cooperativa.
- ➔ Se incluyó tanto el nivel de riesgo inherente, como el nivel de riesgo residual en la matriz de riesgos que fue aprobada en la reunión del Consejo de Administración del mes de Abril de 2023.
- ➔ Se mejoró la redacción de los controles relacionados en la matriz de riesgos, la cual fue aprobada en la reunión del Consejo de Administración del mes de Abril de 2023.
- ➔ Se generaron mapas de calor por cada factor de riesgo, los cuales fueron aprobados en la reunión del Consejo de Administración del mes de Abril de 2023.

### 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.

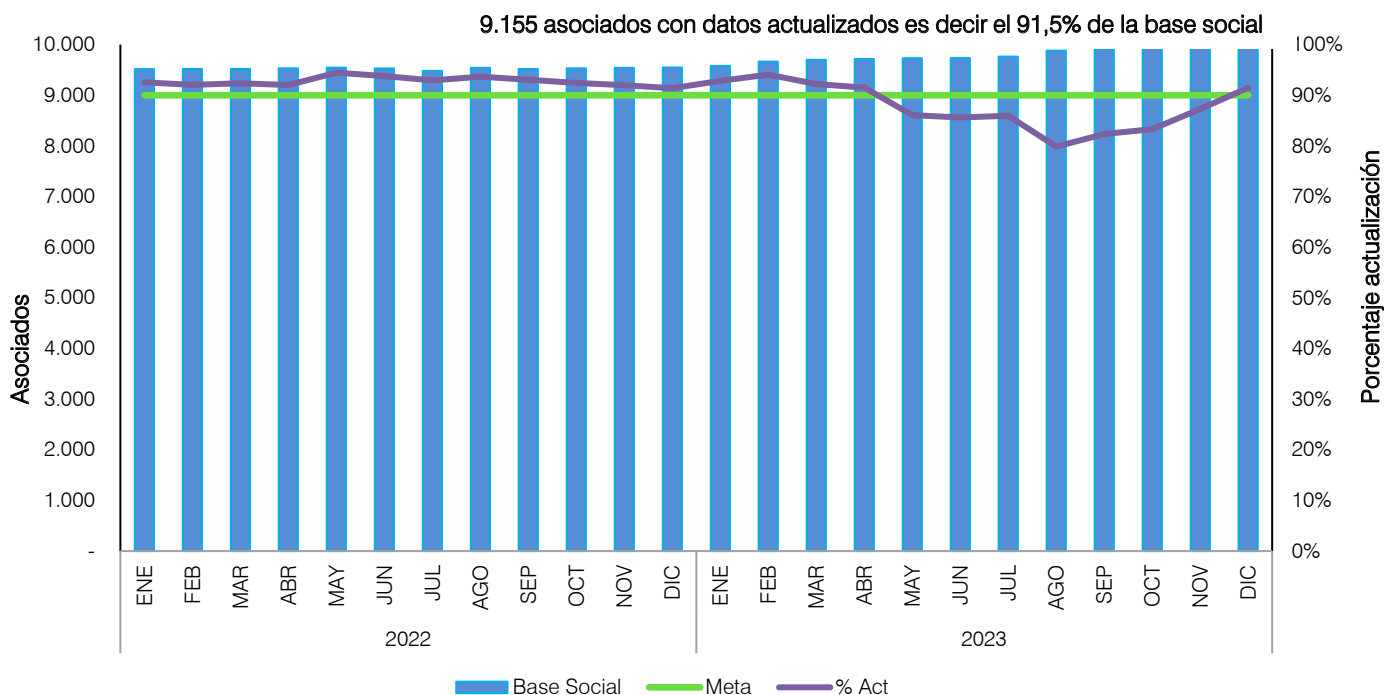
### Actualización de datos

Durante el año 2023 las bases de datos de los asociados de COMEDAL se gestionaron orientadas a la mejora en la calidad y poblamiento de la información, para garantizar consistencia y eficacia.

- Actualización de datos de la base social

De una base de 10.006 asociados con que finalizó nuestra base social a diciembre de 2023, el 91,5% (9.155) está actualizada. A continuación, se detalla el nivel de actualización de la base social en los últimos dos años.

**Gráfica 23**  
**Actualización de datos de la base social**  
2022 - 2023





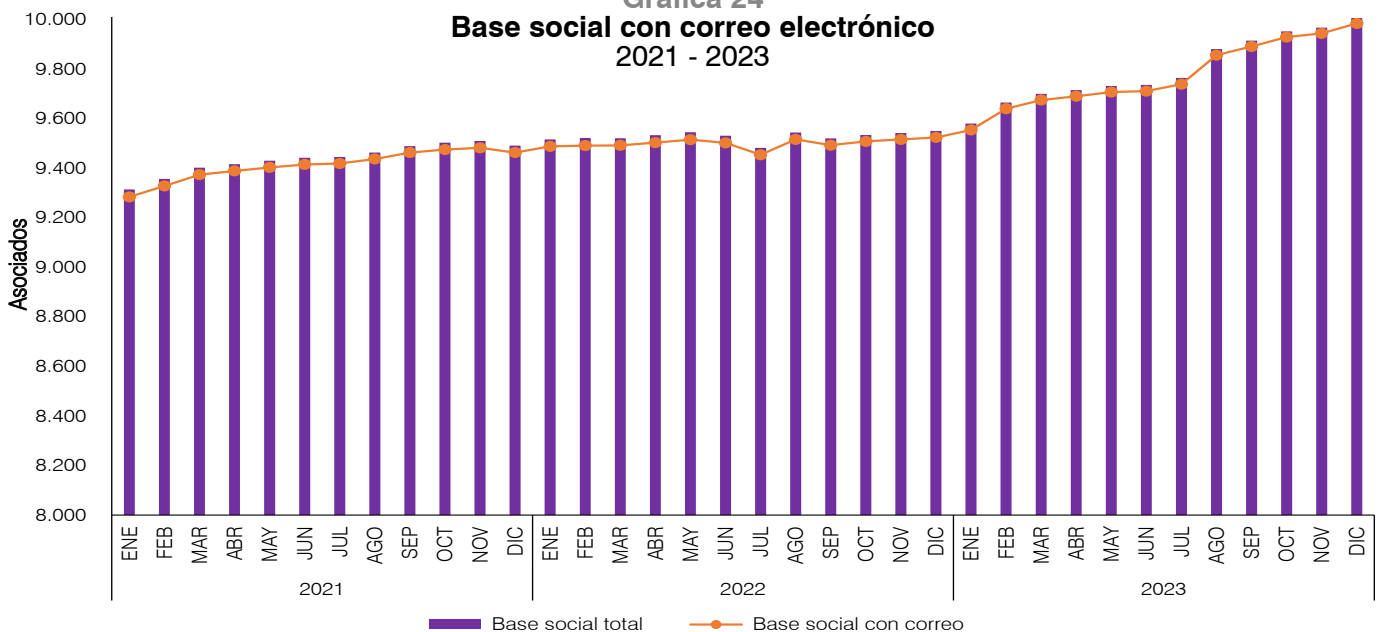
Para el 2024 se continuarán las estrategias para superar la meta de actualización de datos:

- 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 verificarán los datos de los asociados con respecto a las bases de datos contacto, adquiridas con las centrales de riesgo.
- Generación de cultura de actualización de datos al momento de establecer contacto con el asociado para la prestación del servicio.
- Sensibilización de actualización de datos en los diferentes medios de comunicación de la Cooperativa, boletín, e-mails y carteleras.

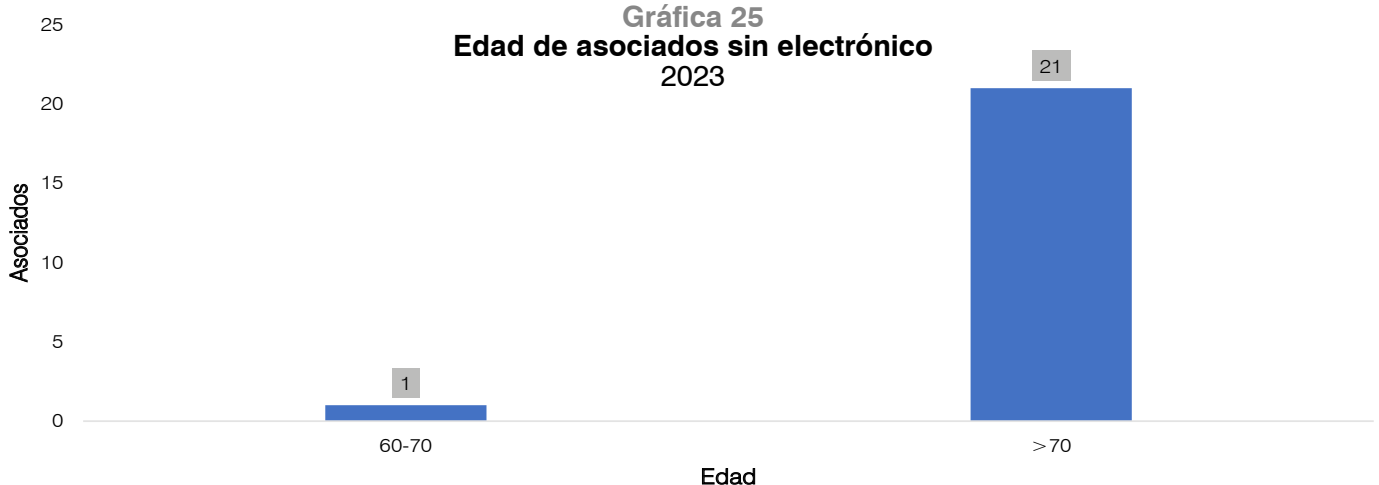
### Asociados con correo electrónico

Entendemos la comunicación virtual como parte fundamental del mundo actual y por ello nuestra base social a diciembre de 2023 se encuentra con un 99,78% de los asociados con correo electrónico registrado, mientras que el 0,22% afirma no tener correo electrónico y corresponde principalmente a asociados mayores de 70 años, como se detalla a continuación.

**Gráfica 24**  
**Base social con correo electrónico**  
2021 - 2023



**Gráfica 25**  
**Edad de asociados sin electrónico**  
2023



## 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 2023 se realizaron las siguientes acciones:

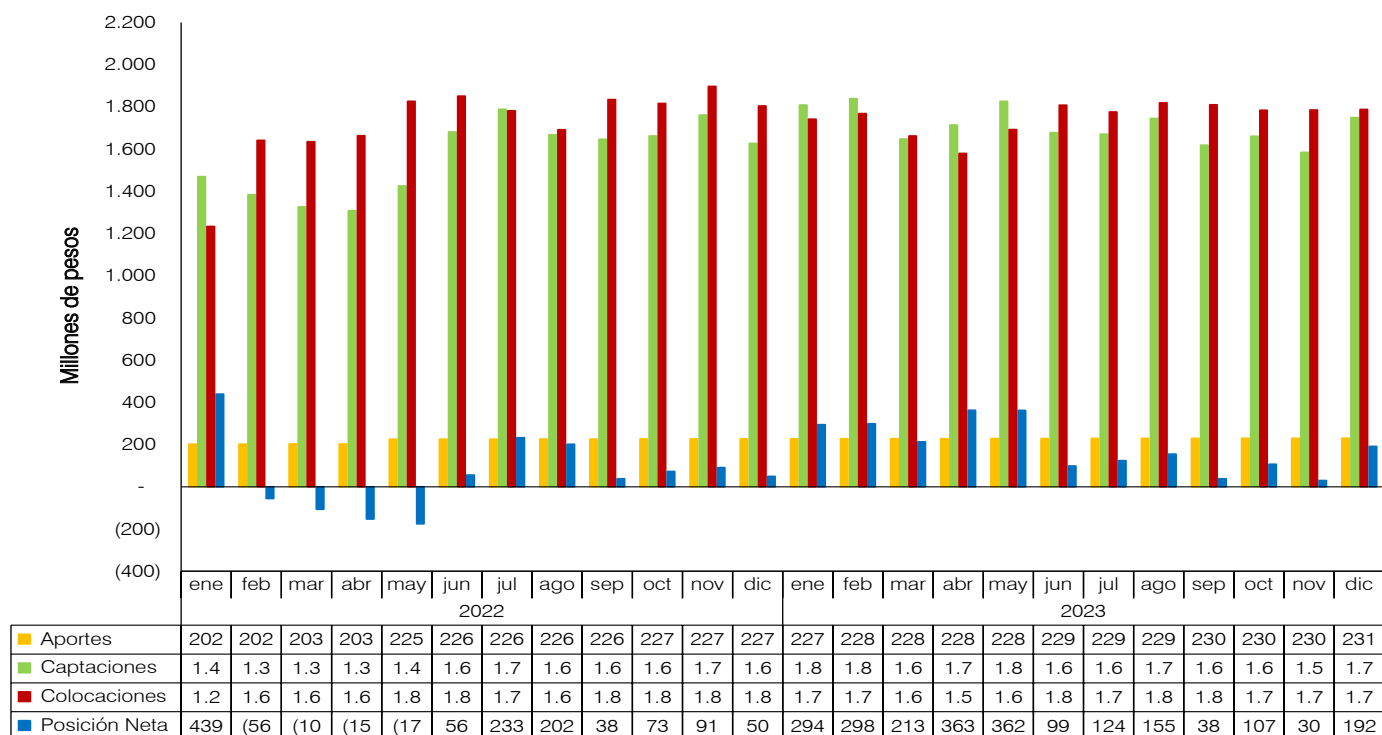
- ➔ Actualización anual general de las bases de datos de la Cooperativa en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), a través de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- ➔ Reporte semestral de reclamos presentados por los titulares de datos a través del sistema del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), durante los meses de Febrero y Agosto del año 2023.
- ➔ 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

Mensualmente, hacemos seguimiento a los conceptos económicos de los directivos, administradores y miembros de Junta de Vigilancia a través de la posición neta, que se compone de la diferencia entre la sumatoria de los saldos de captaciones y aportes sociales, respecto al saldo de cartera.

Para diciembre de 2023 el resultado de la posición neta fue positivo con \$192 millones.

**Gráfica 26**  
**Posición neta de directivos, administradores y miembros Junta de Vigilancia**  
2022 - 2023



A continuación, se relacionan los recursos pagados durante el año 2023 a los órganos de administración, dirección y control.

**Tabla 5**  
**Erogaciones de órganos de administración y control**  
**2023**

<b>Concepto</b>	<b>Nro. Directivos</b>	<b>Valor en pesos</b>
Aguinaldo	24	\$74.966.499
Aguinaldo y bono día del Cooperativismo	3	\$50.678.657
Condonación de conceptos básicos	22	\$1.936.000
Honorarios asistencia a Consejo de Administración y Junta de Vigilancia	16	\$167.280.000
Honorarios Revisoría Fiscal	1	\$90.879.765
Prestaciones sociales	5	\$285.530.107
Salarios	5	\$574.675.670
Viáticos	8	\$27.430.600
<b>Total general</b>		<b>\$1.273.377.298</b>



# Gestión Financiera

## INGRESOS

Los Ingresos tuvieron un crecimiento del 48,74% con respecto al último quinquenio, alcanzando un valor de \$38.141 millones. Este resultado obedece principalmente a los ingresos de los intereses de créditos en categoría A, B y C, la recuperación de provisiones de cartera, los ingresos por inversiones y retorno de seguros.

**Gráfica 27**  
**Ingresos**  
2008 - 2023



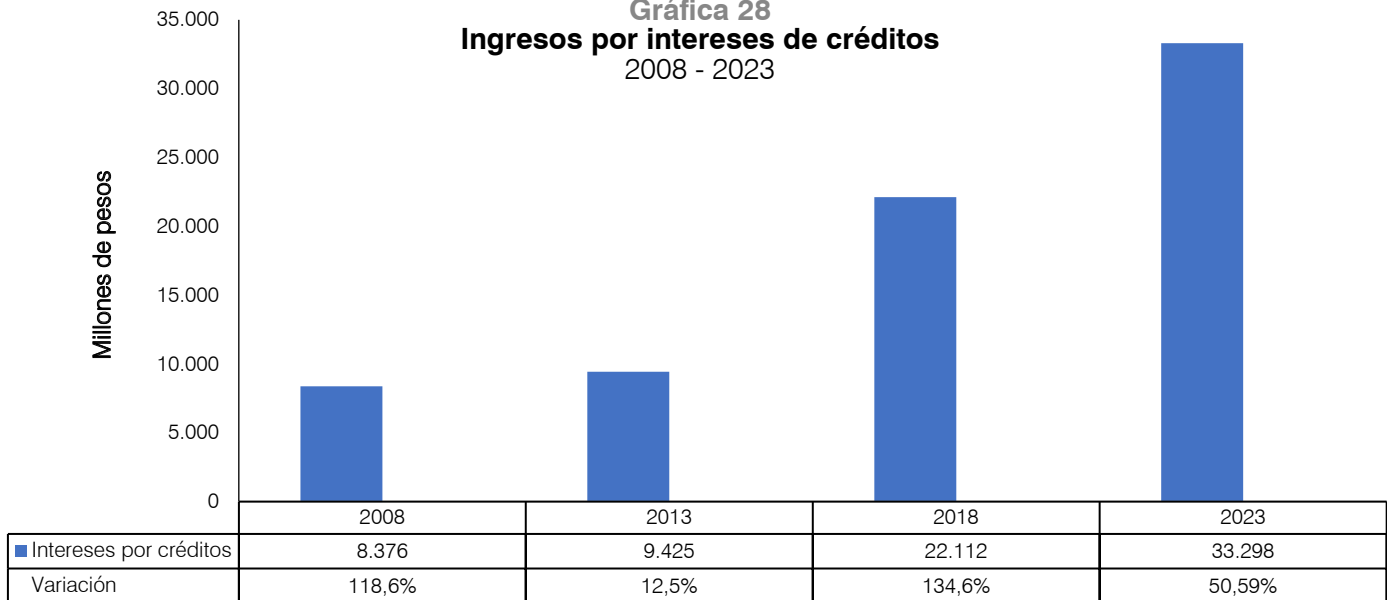
- Ver Gráfica 167 Comparativo de ingresos con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 187
- Ver Gráfica 168 Comparativo de ingresos por asociados, con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 187
- Ver Gráfica 169 Comparativo de ingresos por empleados, con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 188

## Ingresos por intereses de créditos

El monto de ingresos por intereses de crédito representa el 87,30% del total de los ingresos de la Cooperativa. Para el año 2023 ascendió a \$33.298 millones, con un crecimiento del 50,59% con respecto al año 2018.

**Gráfica 28**  
**Ingresos por intereses de créditos**  
2008 - 2023

Millones de pesos

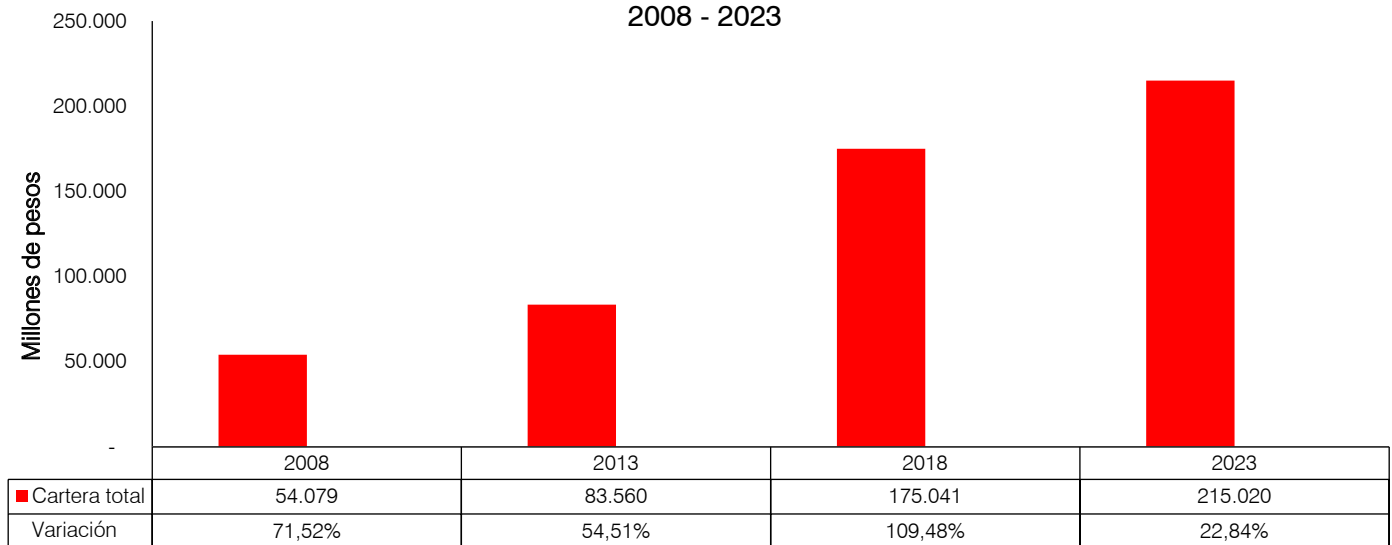


## Cartera

La cartera es nuestro activo más importante, con una participación del 88,36% en el total de los activos y es la principal fuente de ingresos de la Cooperativa. Al finalizar el año alcanzó una cifra de \$215.020 millones, obteniendo un crecimiento del 22,84% frente a los cinco años anteriores.

**Gráfica 29**  
**Cartera total**  
2008 - 2023

Millones de pesos



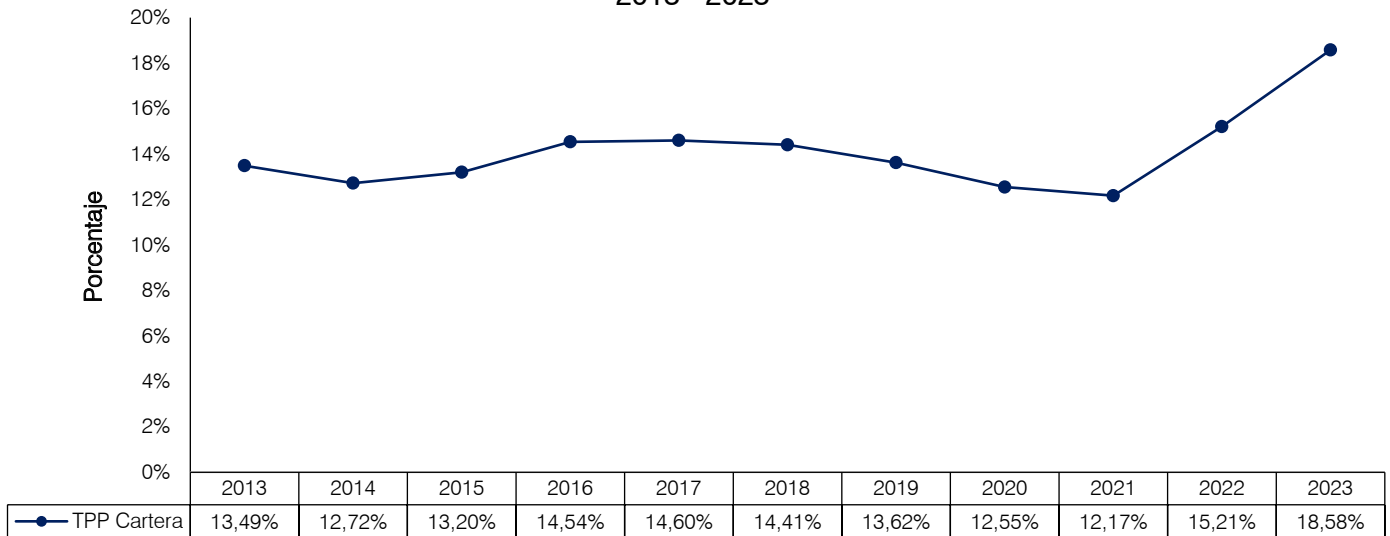
- Ver Gráfica 170 Comparativo de cartera con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 188
- Ver Gráfica 171 Comparativo de cartera por asociados, con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 189
- Ver Gráfica 172 Comparativo de cartera por empleados, con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 189

## Tasa promedio ponderada de cartera

La TPP de cartera es la ponderación de las tasas de interés 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 2023 la TPP de COMEDAL finalizó en 18,58% E.A (tasa mensual promedio 1,43%), lo que indica un aumento de 3,37% con relación al año anterior. Esto por la política de colocación, basados en el análisis del entorno macroeconómico y en el análisis interno de la Cooperativa, principalmente la evolución de los costos, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa.

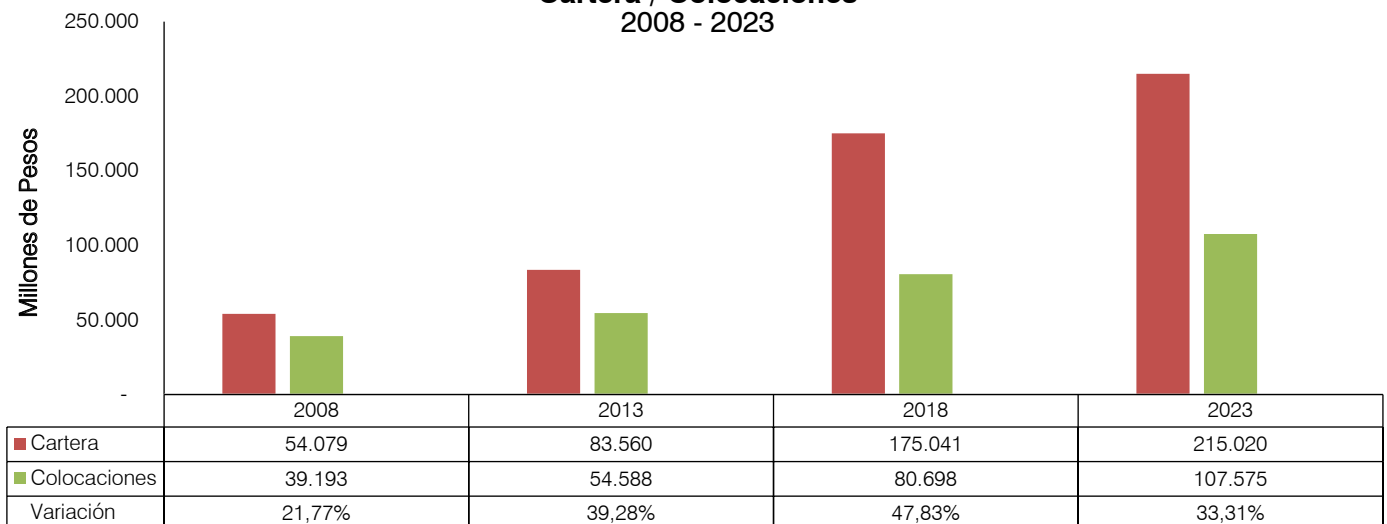
**Gráfica 30**  
**TPP cartera**  
**2013 - 2023**



## Colocaciones netas

Las colocaciones netas en el año 2023 fueron de \$107.575 millones lo que representó un crecimiento del 33,31% comparado con el quinquenio anterior. Este resultado obedece a los cambios políticos y de la economía, así como el aumento en la oferta de tasas del sector financiero.

**Gráfica 31**  
**Cartera / Colocaciones**  
**2008 - 2023**

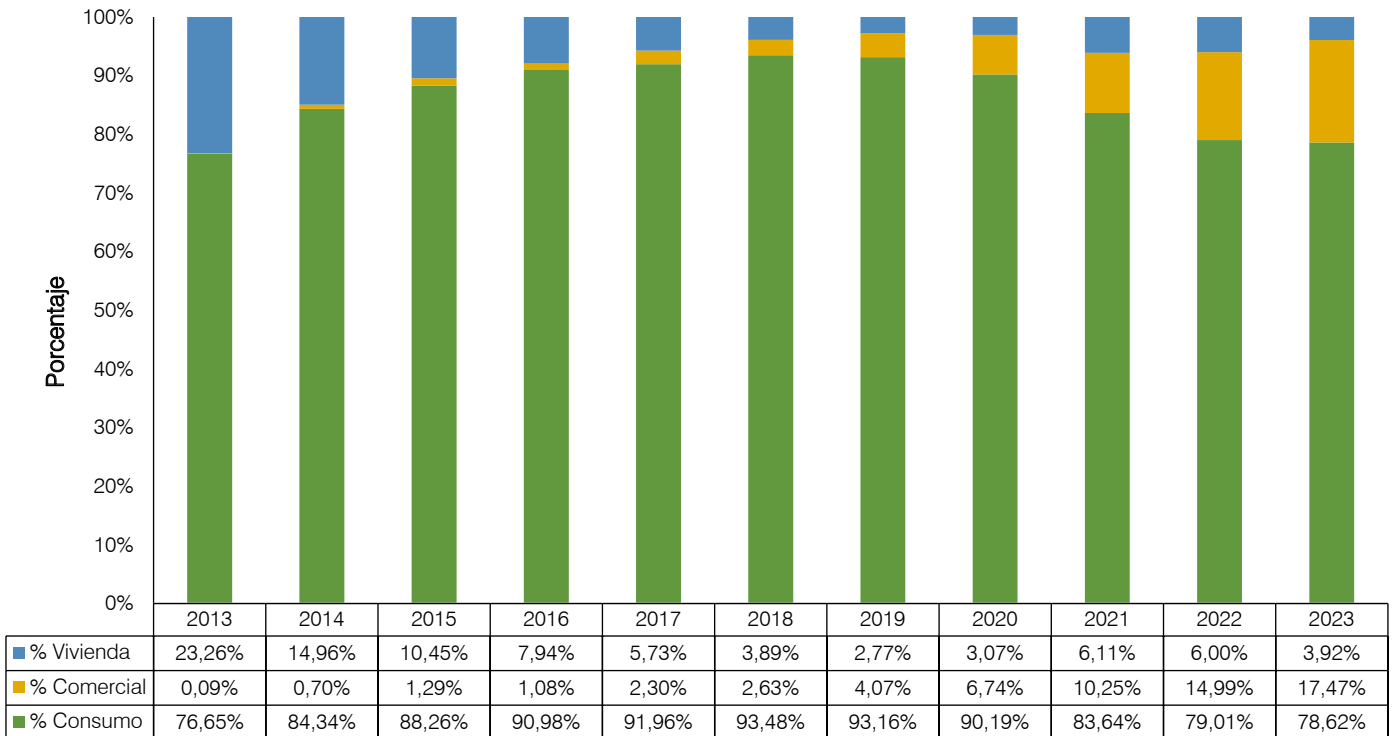


## Monto de cartera por categoría

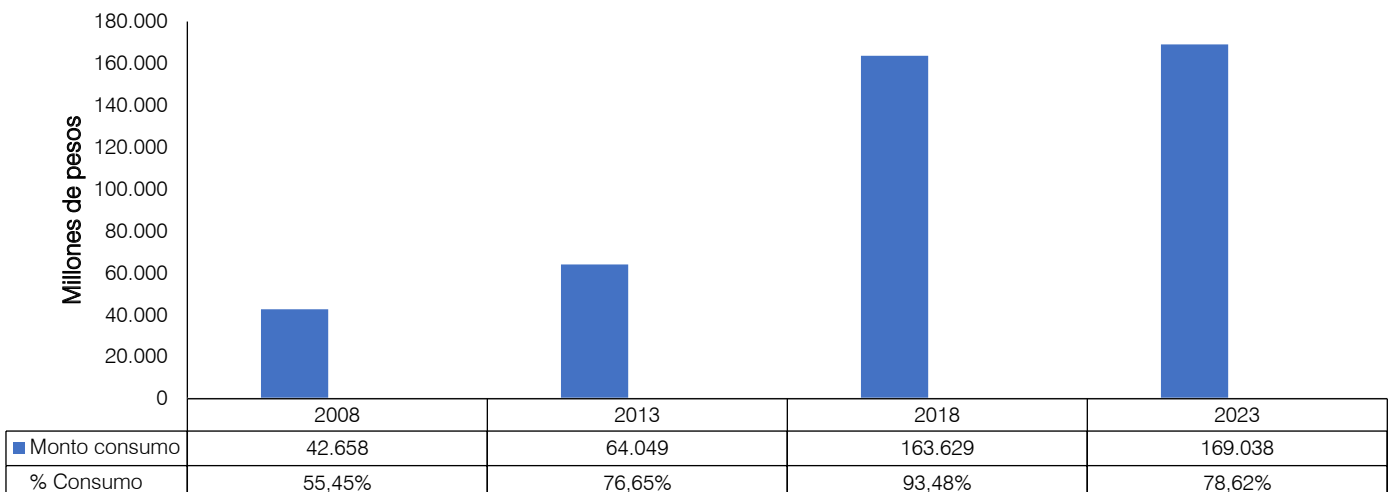
La cartera está compuesta por tres categorías: comercial, vivienda y consumo, esta última es la que mayor participación tiene sobre el total de la cartera con un 78,62% y un saldo de \$169.038 millones para el año 2023.

El incremento del crédito comercial obedeció a diversas estrategias que se han trabajado desde el Consejo de Administración, que buscó ampliar la oferta de este tipo de crédito aprovechando la oportunidad de mercado. Con esta estrategia logramos cambiar la composición de las colocaciones pasando el porcentaje de crédito comercial del 0,09% en el 2013 a un 17,47% en 2023.

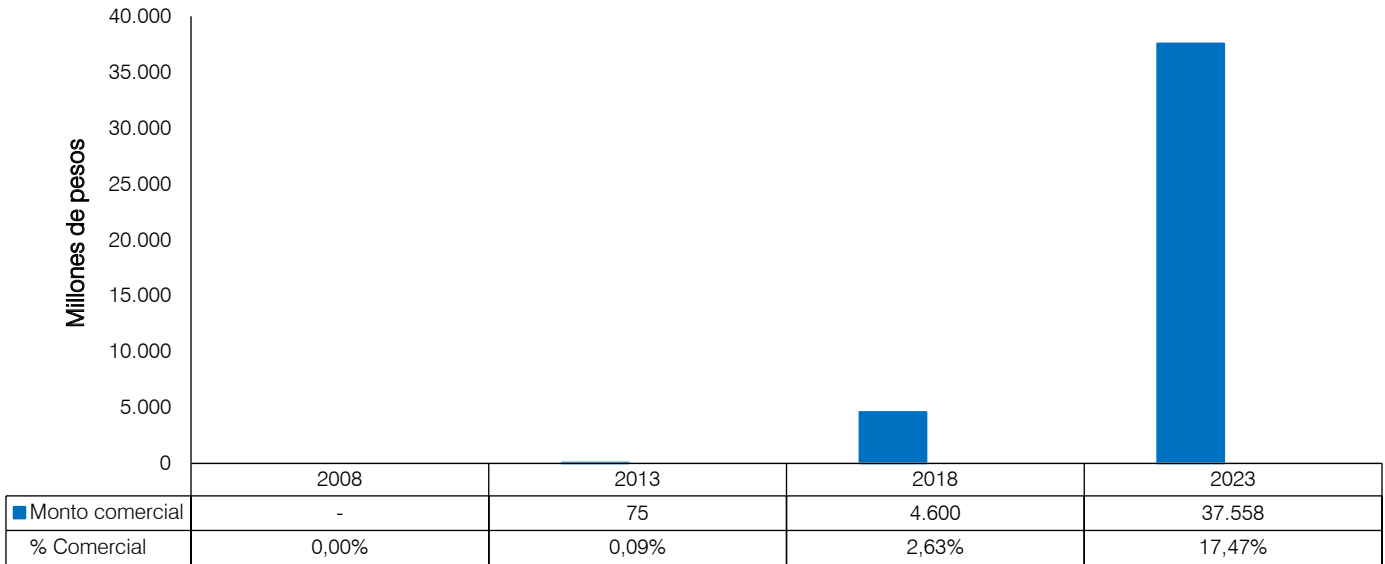
**Gráfica 32**  
**Porcentaje de cartera por categoría**  
2013 - 2023



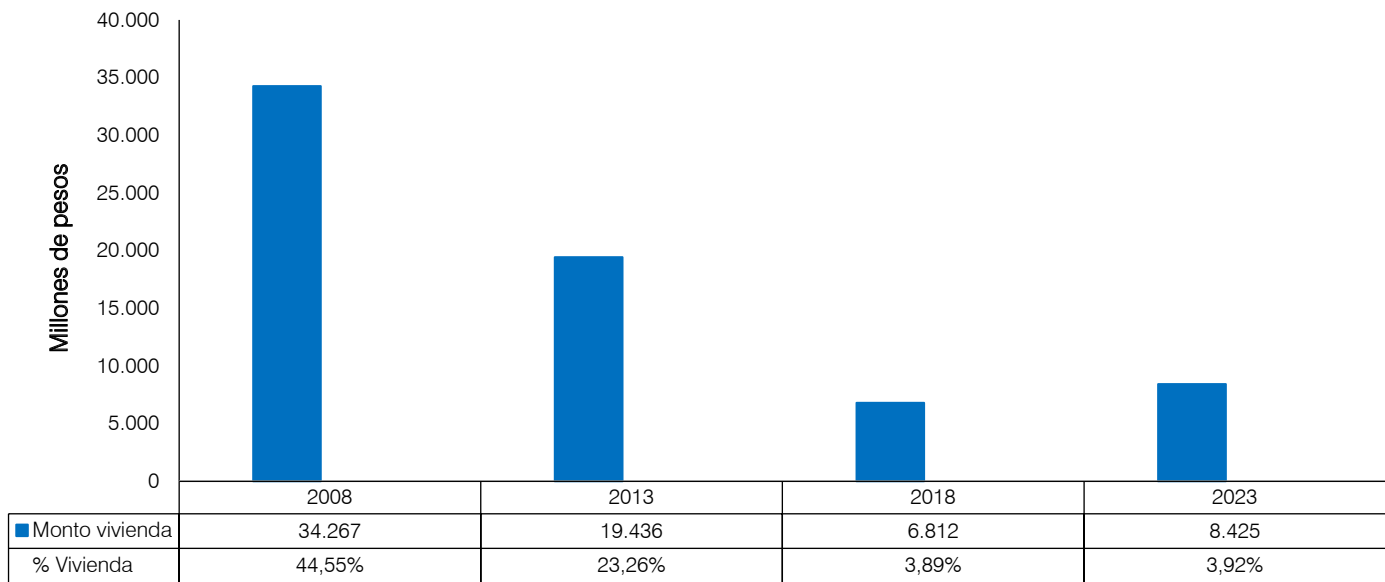
**Gráfica 33**  
**Saldo cartera de consumo**  
2008 - 2023



**Gráfica 34**  
**Saldo de cartera comercial**  
2008 - 2023



**Gráfica 35**  
**Saldo de cartera vivienda**  
2008 - 2023





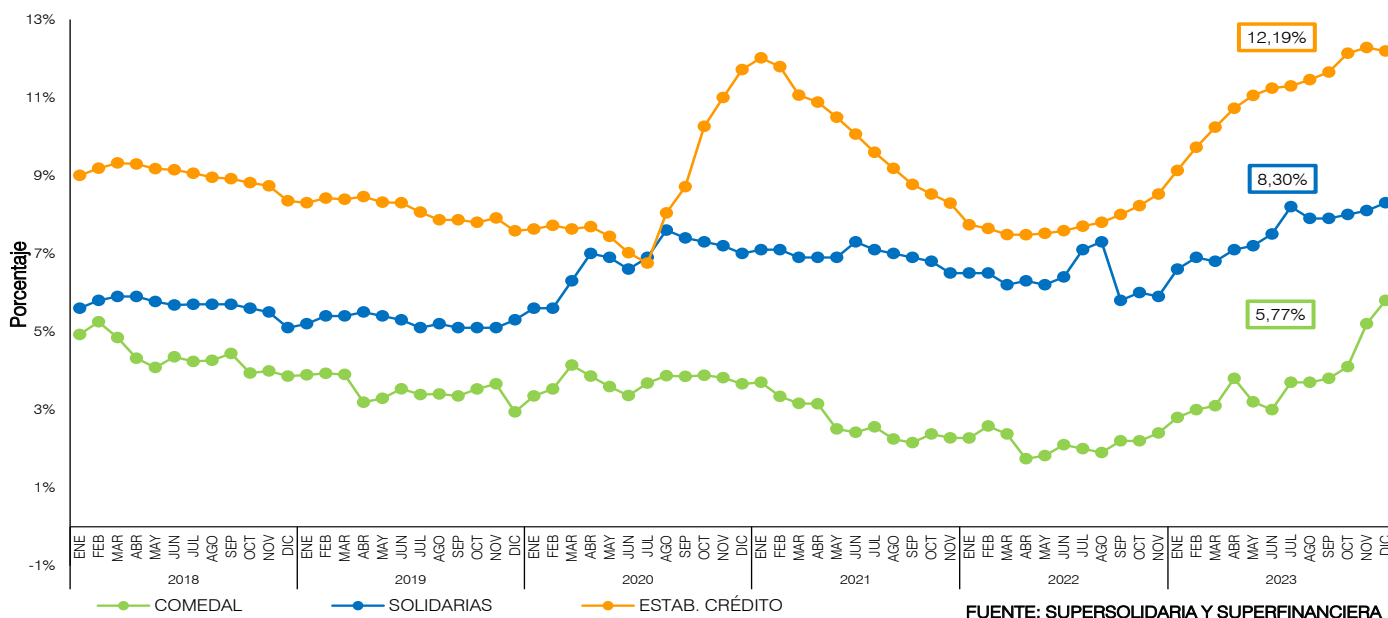
## Calidad de cartera por calificación

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 sostuvo el indicador por debajo de entidades del sector solidario y financiero el cual, para el mes de diciembre se reportó en 8,30% y 12,19% respectivamente, mientras que COMEDAL se ubicó en el 5,77% durante el mismo mes. Este resultado obedeció a las condiciones del mercado, al ajuste en las políticas de otorgamiento de crédito, a la gestión de cobranza y la aplicación de diferentes estrategias de recuperación de la cartera en todas sus alturas de mora.

**Gráfica 36**  
**Calidad de la cartera por calificación**  
2008 - 2023



**Gráfica 37**  
**Indicador de calidad de cartera por calificación Cartera de consumo**  
(Deterioros de cartera / Cartera Calificada B,C,D y E)  
2018 - 2023

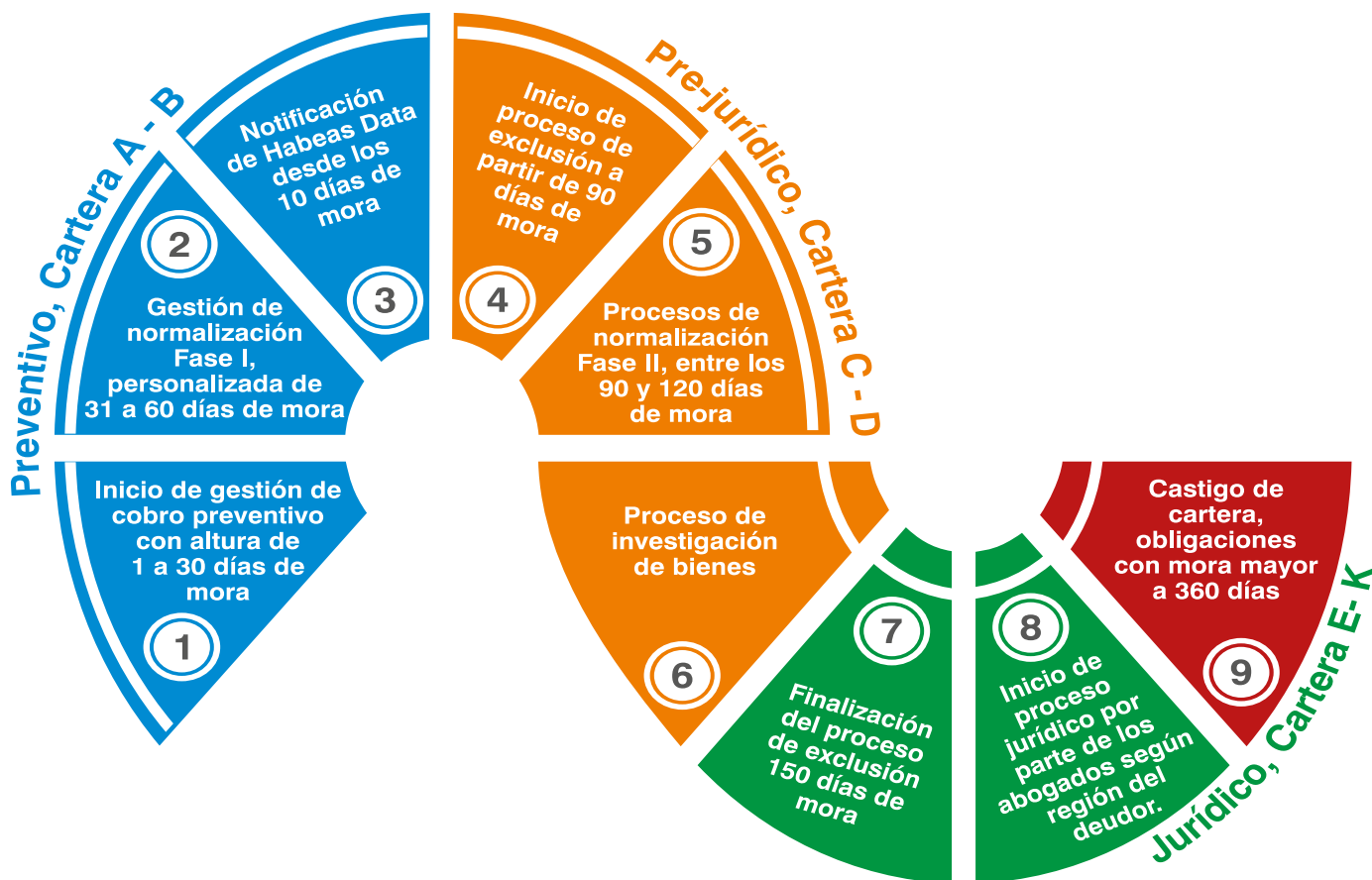


- Ver Gráfica 173 Comparativo de calidad de cartera por calificación en establecimientos de crédito (Superfinanciera). Pág. 190

## Gestión de cobranza

En el siguiente esquema ilustramos el proceso de gestión de cobro en cada una de sus etapas, detallando las actividades que se desarrollan, así como la calificación de riesgo que les corresponde.

Tabla 6  
Etapas Gestión de Cobranza



## Programa de acompañamiento a los asociados en dificultad

Ofrecimos alivios financieros especialmente y de manera activa a los asociados que se encontraban atrasados en sus pagos, con énfasis a los que presentaban mora mayor de 30 y menor de 90 días que consistieron principalmente en: ampliación de plazo y en períodos de gracia que les permitía pagar únicamente los intereses del crédito y aplazar el pago de su capital. Adicionalmente, durante el año 2023 entregamos \$119 millones en condonación de intereses corrientes y moratorios a aquellos asociados con dificultades financieras.

Este año se otorgó a los asociados 1 campaña, con motivo de la conmemoración del día Panamericano del Médico dirigida a quienes pagaran oportunamente sus compromisos con la Cooperativa en el mes noviembre y posteriormente se extendió hasta el mes de diciembre, con el fin de que el mayor número de asociados pudiera disfrutar de este beneficio. Con esta campaña COMEDAL obsequió el 100% del valor de los Beneficios Integrales por valor de \$558.096.000.

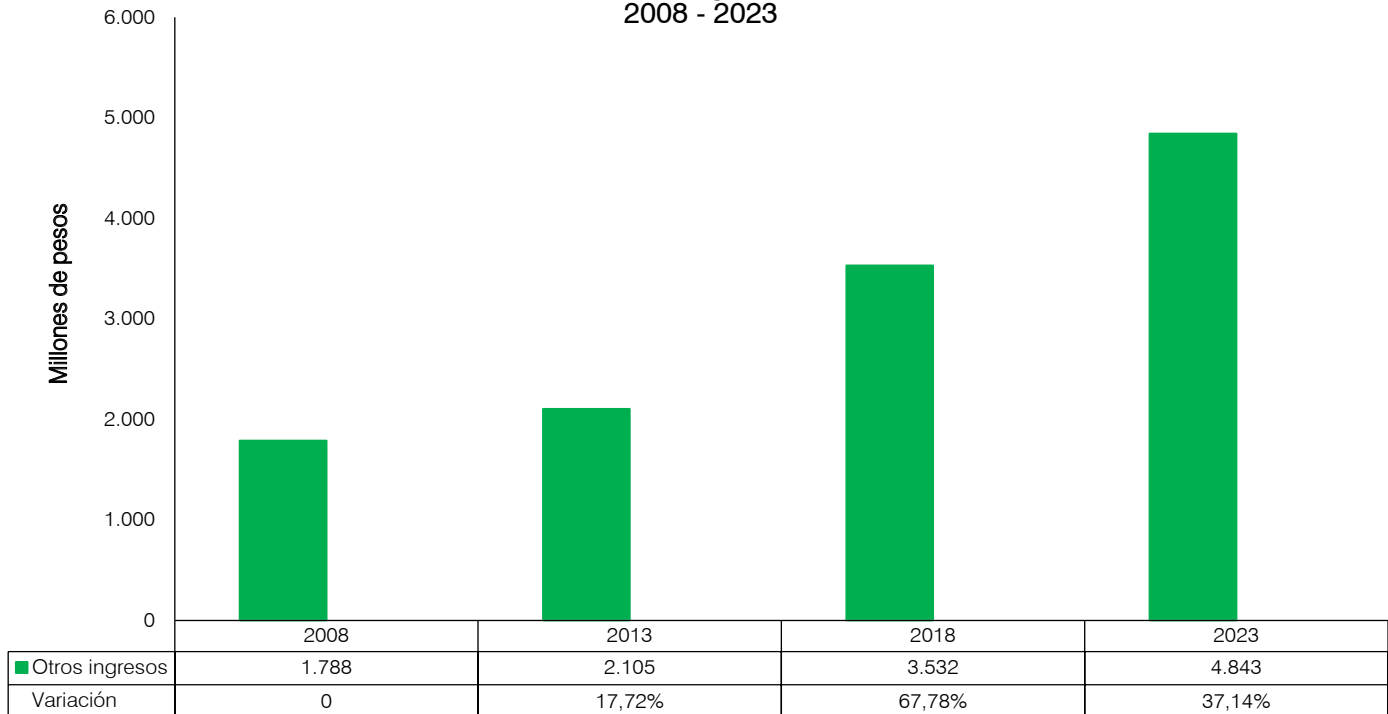
CONCEPTO	TOTAL
Ayudas en alivios financieros 2023	\$119.079.000
Obsequio Beneficios Integrales	\$558.096.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$677.175.000</b>

## 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 2023, este rubro cerró con \$4.843 millones, este resultado es impulsado principalmente por el rendimiento de las inversiones con un 5,56% y por el retorno de seguros que representa el 3,90% sobre el total de los ingresos.

**Gráfica 38**  
**Otros ingresos**  
2008 - 2023



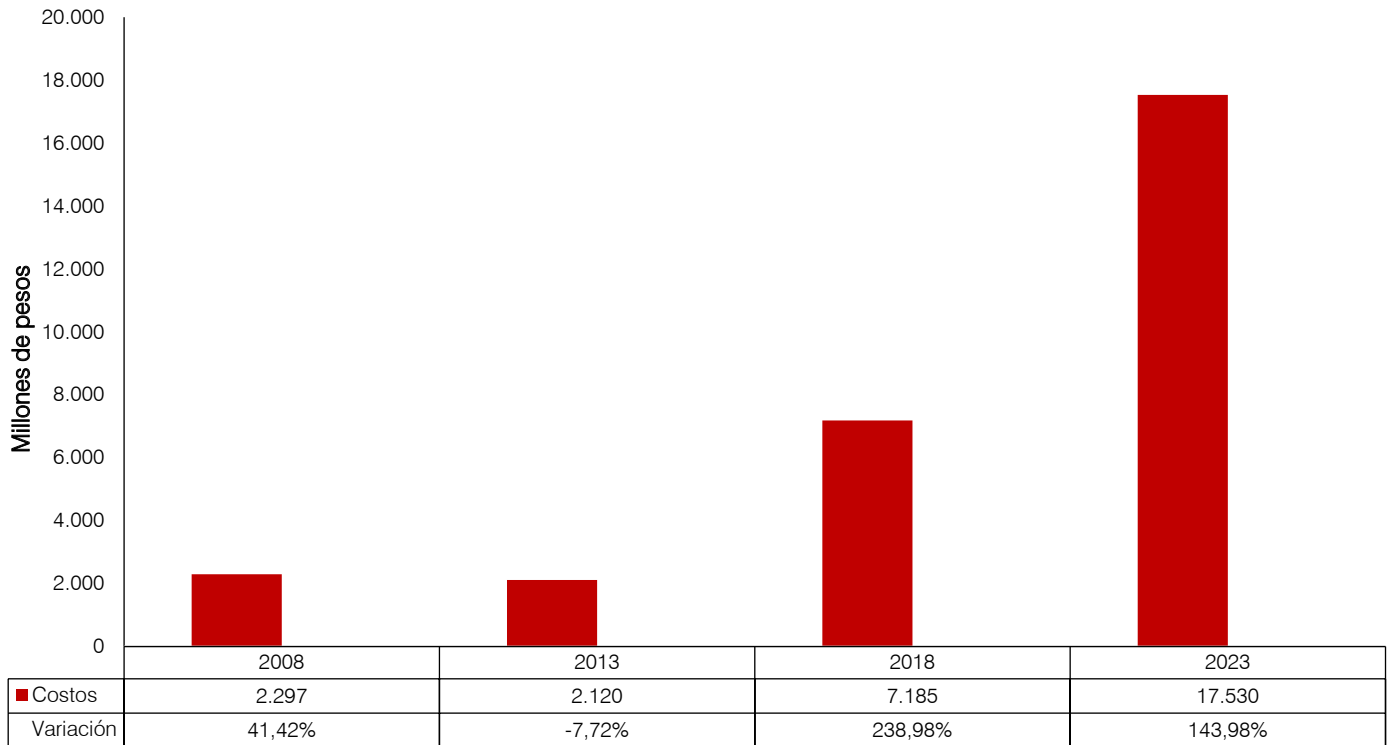
## COSTOS

El total de los costos corresponde al consolidado entre los pagos efectuados por intereses de las captaciones (donde se destaca la remuneración por los CDAT) y por los intereses de créditos externos que se toman con los bancos.

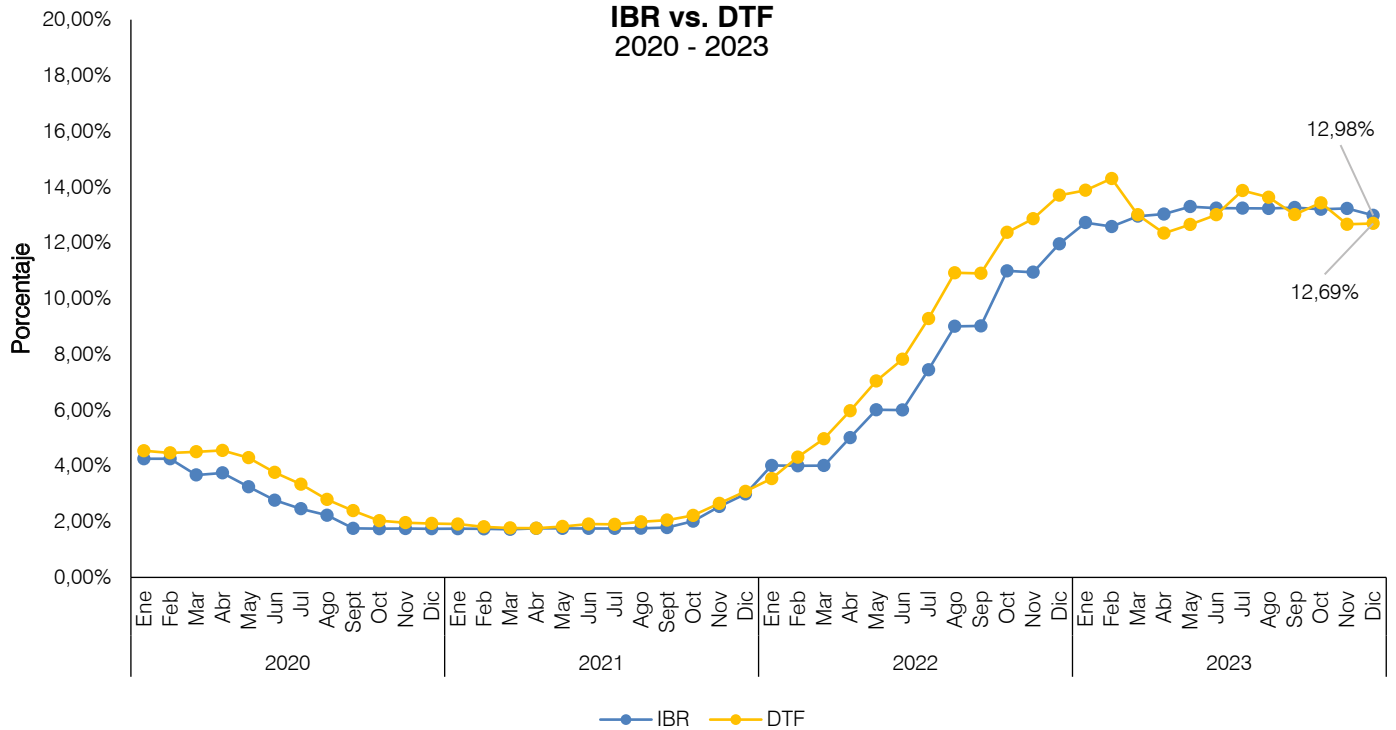
En 2023 el costo ascendió a \$17.530 millones de pesos, lo que representó un incremento del 77,48% respecto al año anterior. Este incremento se dio principalmente por la política monetaria para contener la inflación. El Banco de la República incrementó la tasa de intervención, la cual comenzó 2022 en 4% y continuó incrementando la tasa de interés, llegando en mayo a 13,25%, momento hasta el cual se frenó el crecimiento de la inflación, la cual comenzó a bajar lentamente en el resto del año, cerrando en 9,28%, mientras que la tasa de interés continuó estable, finalizando 2023 en 13%. Al finalizar el 2023 COMEDAL del total de los costos, el 3,4% correspondió al pago de intereses a los bancos y el 96,6% fue pago de intereses a los asociados por concepto de ahorros en CDAT principalmente.

Es importante destacar que, debido al incremento de las tasas de interés en 2023, el Consejo de Administración definió como política de financiación que preferiblemente fuera a través de los ahorros de los asociados, ofreciéndoles mejores tasas en los CDAT, de manera que se beneficiaran de éstas. La respuesta positiva del asociado fue tan alta, que, a final de año, se pagaron los créditos externos y toda la financiación actual es con recursos propios y de los asociados. En 2022 la tasa promedio ponderada (TPP) pagada por los CDAT fue de 6,50% y en 2023 fue de 13,06%.

**Gráfica 39**  
**Costos**  
2008 - 2023



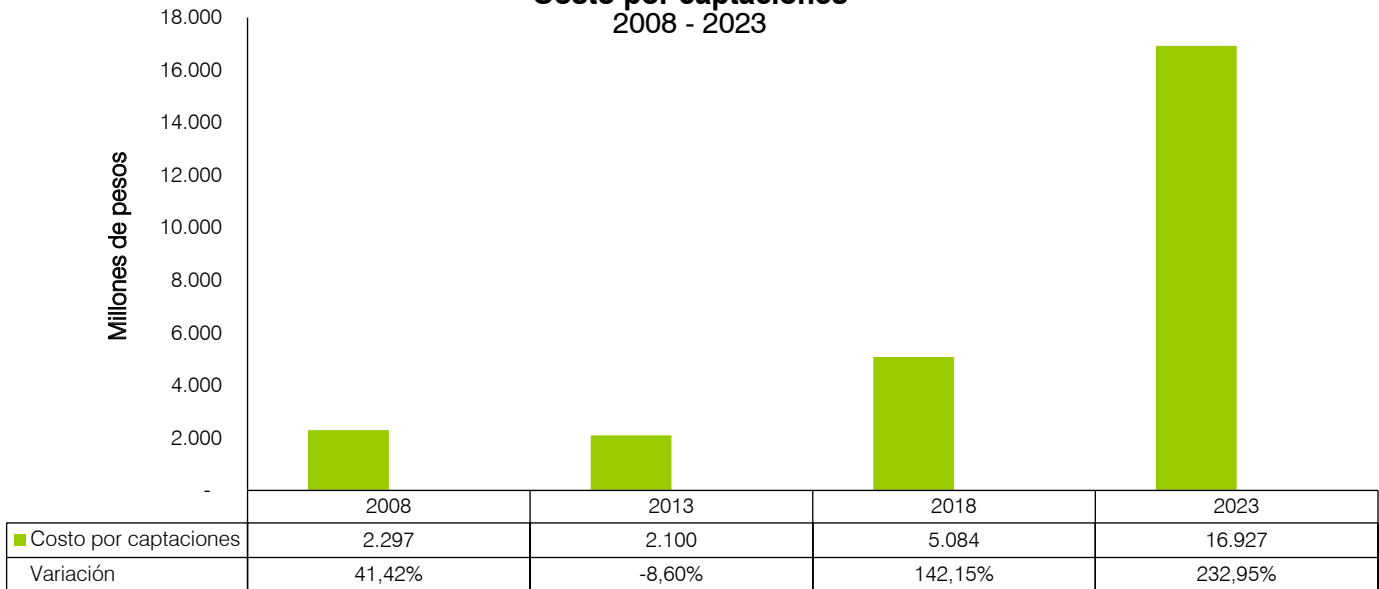
**Gráfica 40**  
**IBR vs. DTF**  
2020 - 2023



## Costo por captaciones

Es el pago realizado a los asociados por el depósito de sus ahorros, este rubro representa el 96,56% 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.

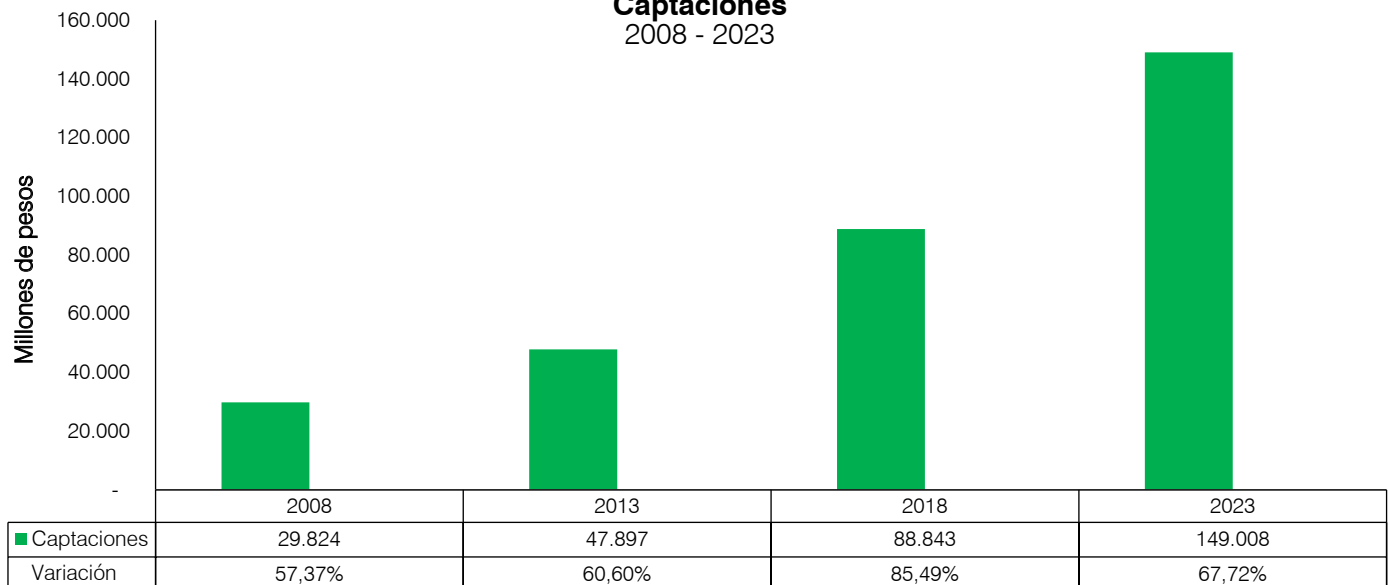
**Gráfica 41**  
**Costo por captaciones**  
2008 - 2023



## Captaciones

La Cooperativa ha incrementado de forma importante las captaciones, en los últimos 5 años hemos tenido un crecimiento del 67,72% pasando de \$88.843 millones en 2018 a \$149.008 millones en el 2023, aumento basado principalmente por el incremento de los CDAT. Los resultados evidencian el compromiso de COMEDAL de ofrecer ahorros con la mejor tasa posible y reafirman la confianza que depositan nuestros asociados en la Cooperativa.

**Gráfica 42**  
**Captaciones**  
2008 - 2023

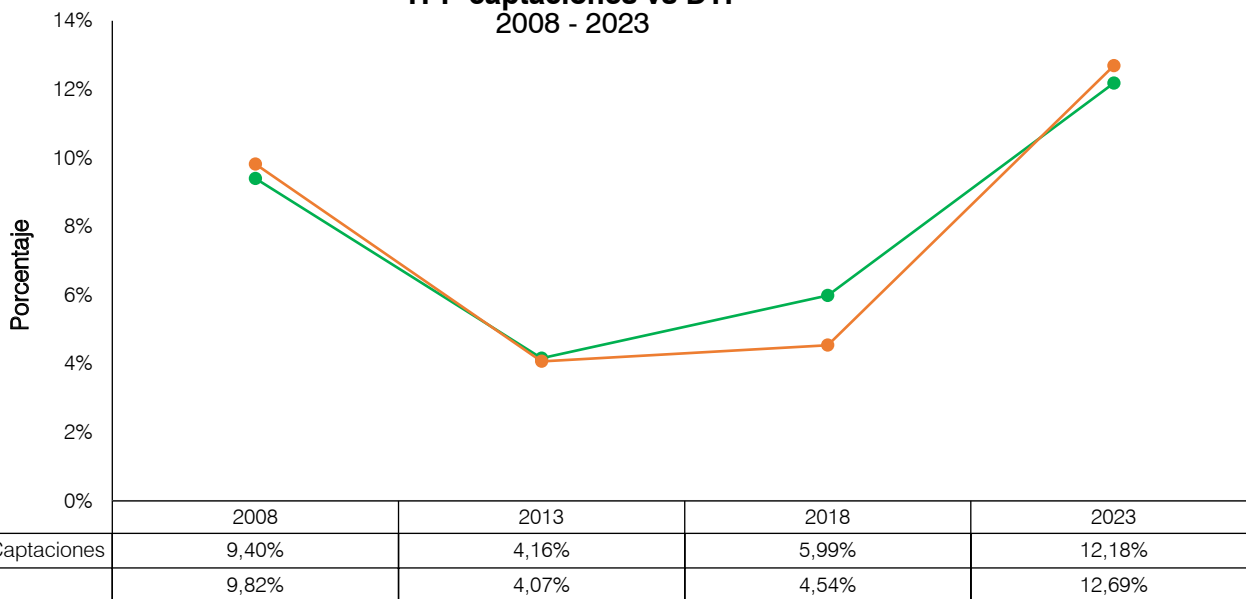


- Ver Gráfica 174 Comparativo captaciones con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 190
- Ver Gráfica 175 Comparativo de captaciones por asociados con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 191
- Ver Gráfica 176 Comparativo captaciones por empleados con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 191

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

Históricamente la tasa ponderada de captaciones presenta una variación similar a la DTF. En los últimos años la Cooperativa ha venido ajustando las tasas de captación de acuerdo con la dinámica del mercado que venía con una fuerte tendencia al alza.

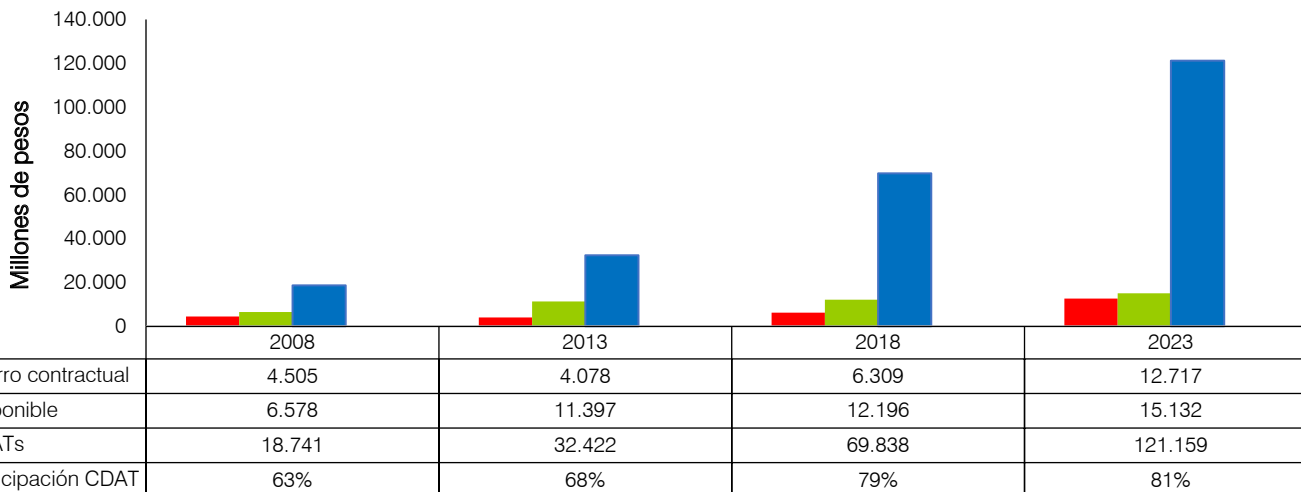
**Gráfica 43**  
**TPP captaciones vs DTF**  
 2008 - 2023



### Saldo de captaciones por línea

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

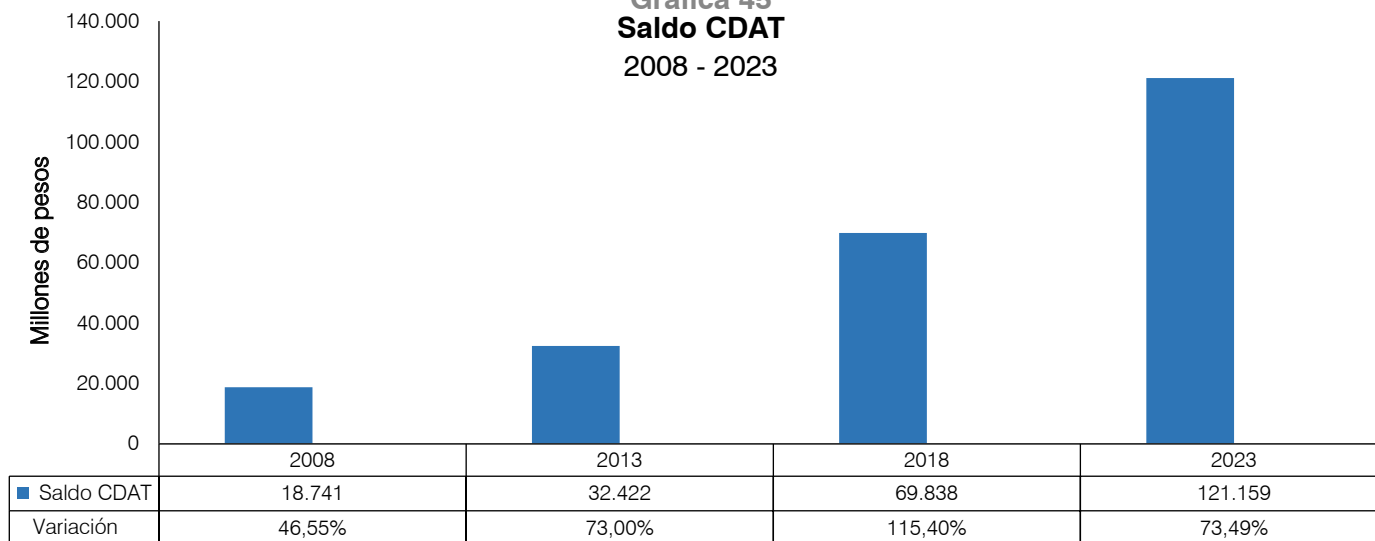
**Gráfica 44**  
**Saldo de captaciones por línea**  
 2008 - 2023



## CDAT

El saldo total de CDAT cerró en \$121.159 millones, que representa una participación del 81,31% sobre el total de las captaciones. Con una variación en el último quinquenio de 73,49%.

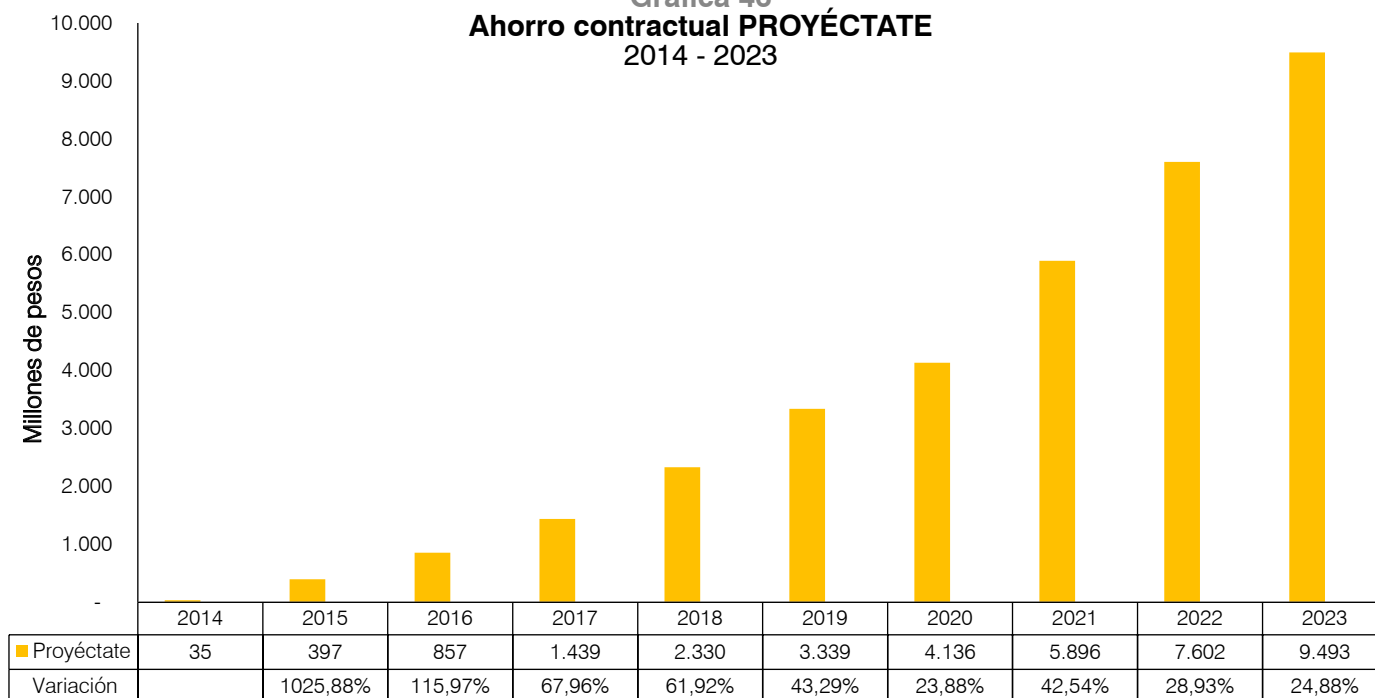
**Gráfica 45**  
**Saldo CDAT**  
2008 - 2023



## 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 meses hasta el plazo elegido por el asociado, con una cuota mensual mínima del 10% SMMLV y que aumenta cada año de acuerdo al incremento del SMMLV, permite saldo inicial de apertura y realizar abonos en cualquier momento hasta dos años antes de finalizar el ahorro. En el 2023 llegamos a una cifra de 447 ahorradores, alcanzando un monto en este producto de \$9.493 millones, representando un aumento del 24,88% respecto al año anterior.

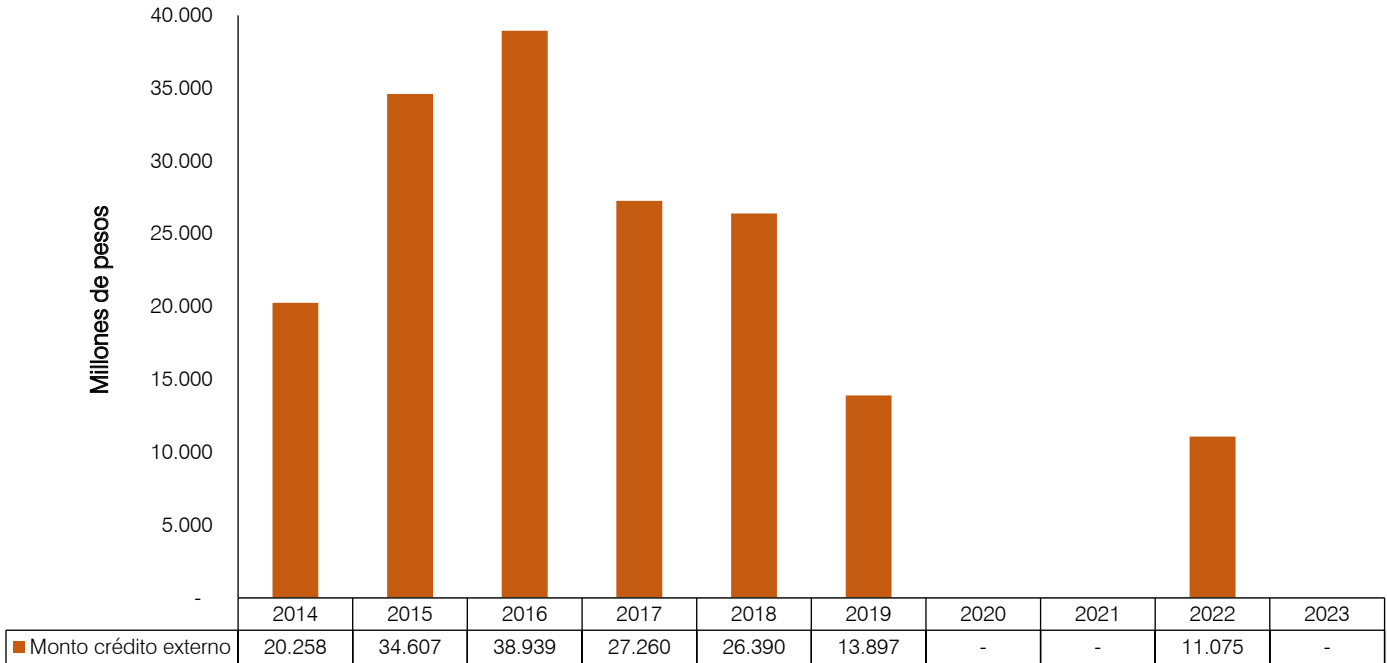
**Gráfica 46**  
**Ahorro contractual PROYÉCTATE**  
2014 - 2023



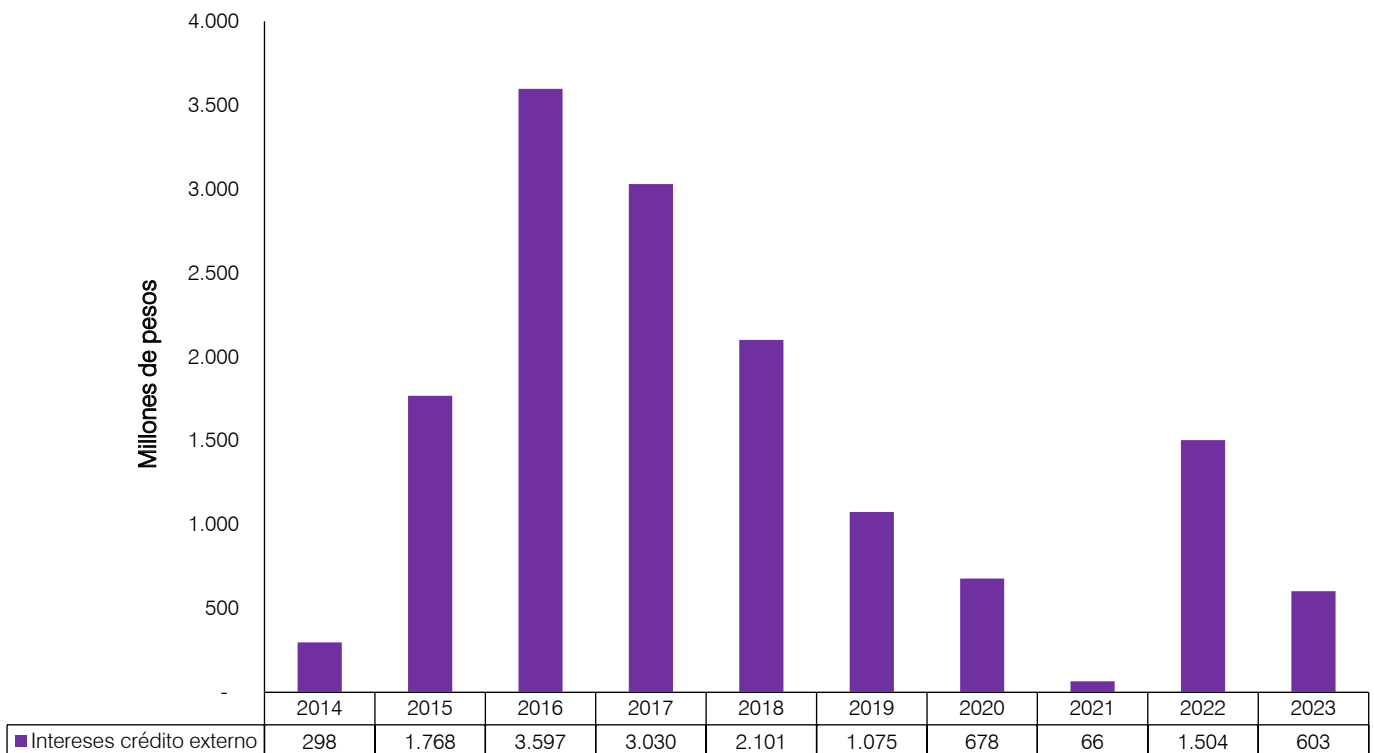
## Costo financiero

En el año 2023 finalizamos sin crédito externo, dando cumplimiento a la política aprobada por el Consejo de Administración, en la que definió captar principalmente los recursos de los asociados con tasas competitivas, para no tener endeudamiento.

**Gráfica 47**  
**Monto crédito externo**  
2014 - 2023



**Gráfica 48**  
**Intereses crédito externo**  
2014 - 2023

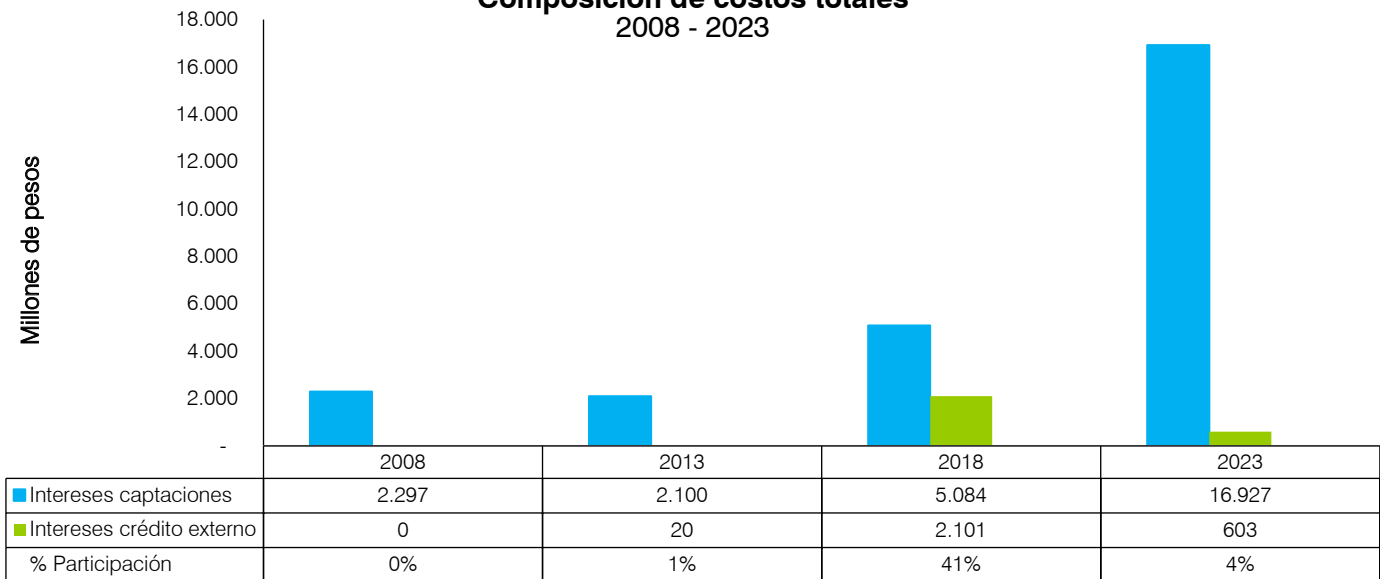




## Composición costos totales

Para el año 2023 la composición de costos totales está conformado por el costo de la captación más el costo del endeudamiento externo, el cual tuvo una participación del 4% sobre el total de los costos.

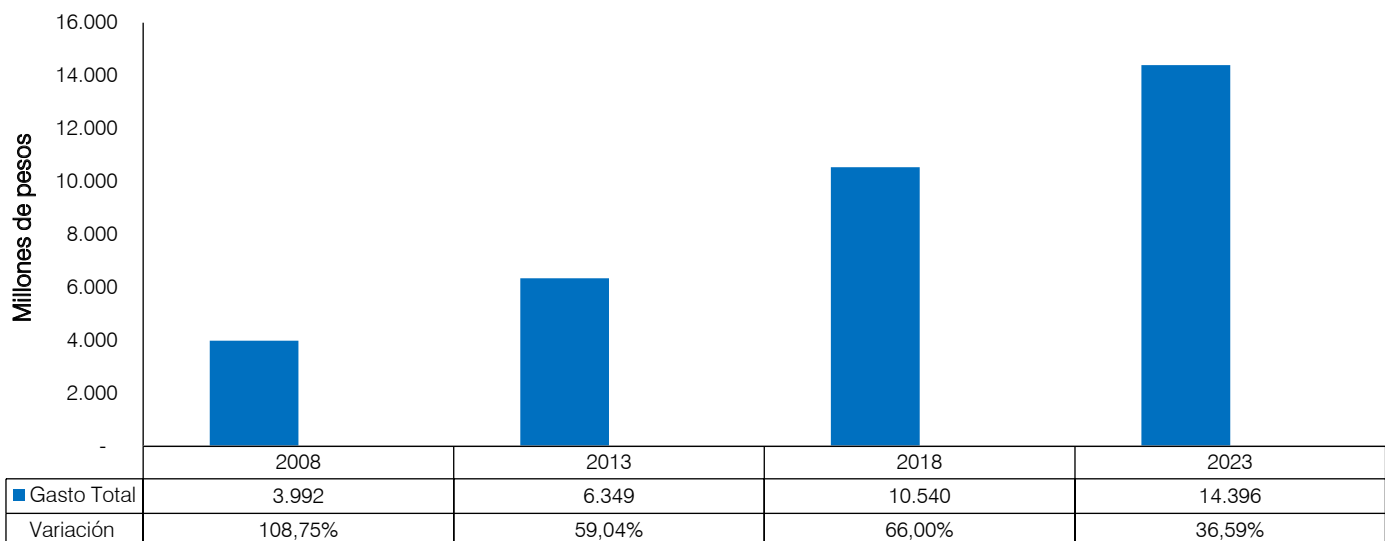
**Gráfica 49**  
**Composición de costos totales**  
2008 - 2023



## GASTOS

El gasto total está conformado por gastos de personal, administrativos y financieros; este rubro tuvo un aumento del 36,59% con relación al quinquenio anterior, principalmente derivado del obsequio del 100% de los beneficios integrales aplicado a los asociados que se encontraban al día en sus obligaciones al corte de noviembre y diciembre de 2023, sumado al incremento de los gastos ligados a indicadores del IPC y el SMMLV durante la vigencia.

**Gráfica 50**  
**Gasto total**  
2008 - 2023

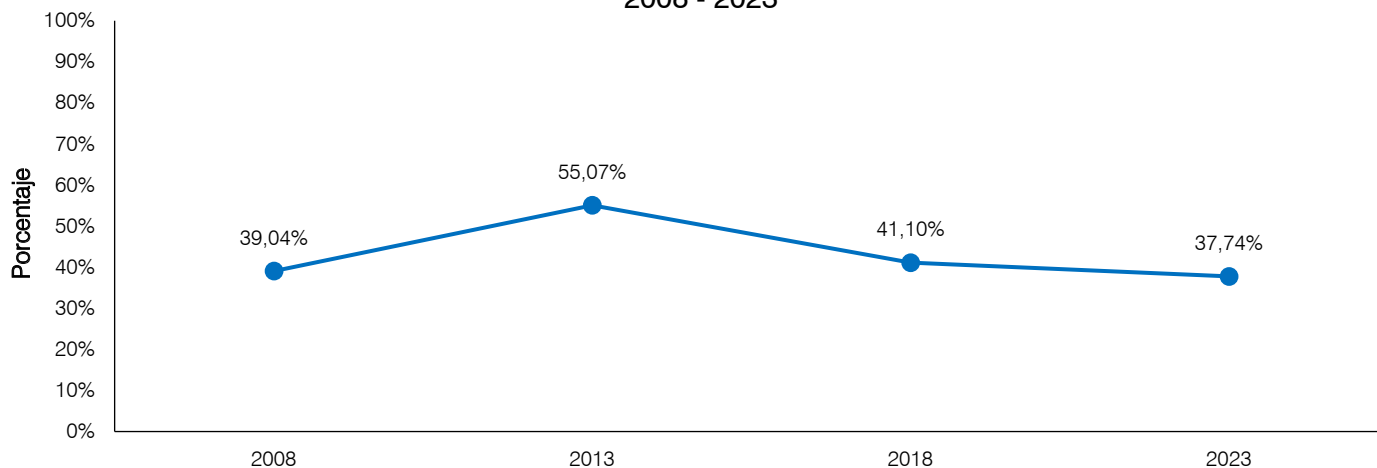


## Gastos totales sobre ingresos

Representa el valor de los ingresos que se destinan para cubrir los gastos de personal, administrativos y financieros. Para el año 2023 la relación de gastos sobre ingresos fue del 37,74%.

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 2016, evidenciado en el informe del FOGACOOP. Esto se ha logrado a través del aumento de los ingresos, de la eficiencia administrativa, la optimización y automatización de procesos y la incorporación de la metodología Workflow.

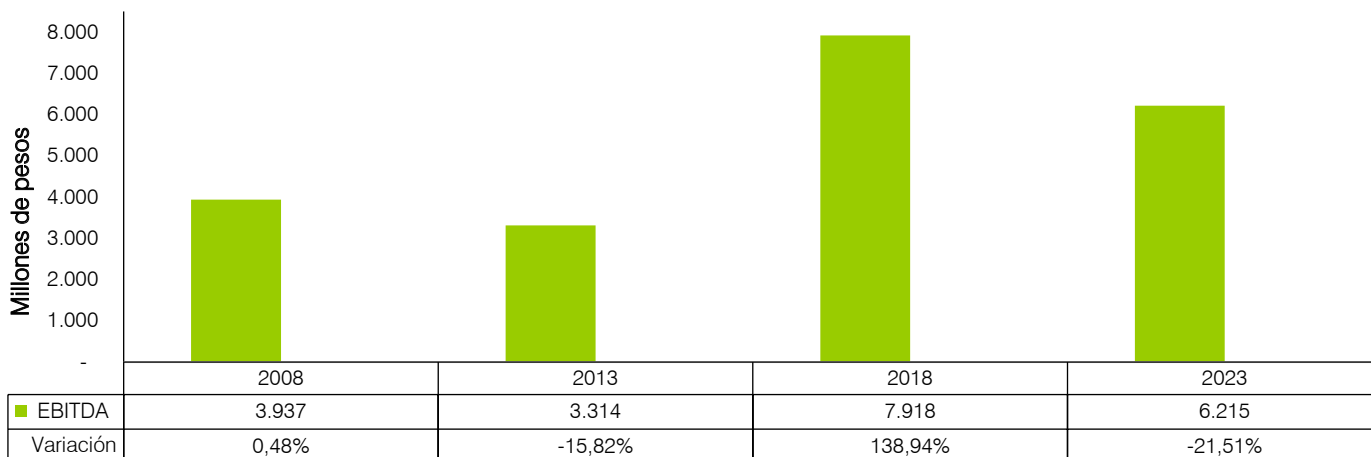
**Gráfica 51**  
**Gastos totales sobre ingresos**  
2008 - 2023



## EBITDA

Para el año 2023 logramos un EBITDA de \$6.215 millones, representando una disminución 21.51% con respecto al año 2018, este indicador se vio afectado por las condiciones de mercado, el incremento de la inflación y las tasas de intereses. Sin embargo, una de las estrategias que se viene trabajando es la eficiencia administrativa, a través de la automatización de proceso y el control de gasto.

**Gráfica 52**  
**EBITDA**  
2008 - 2023



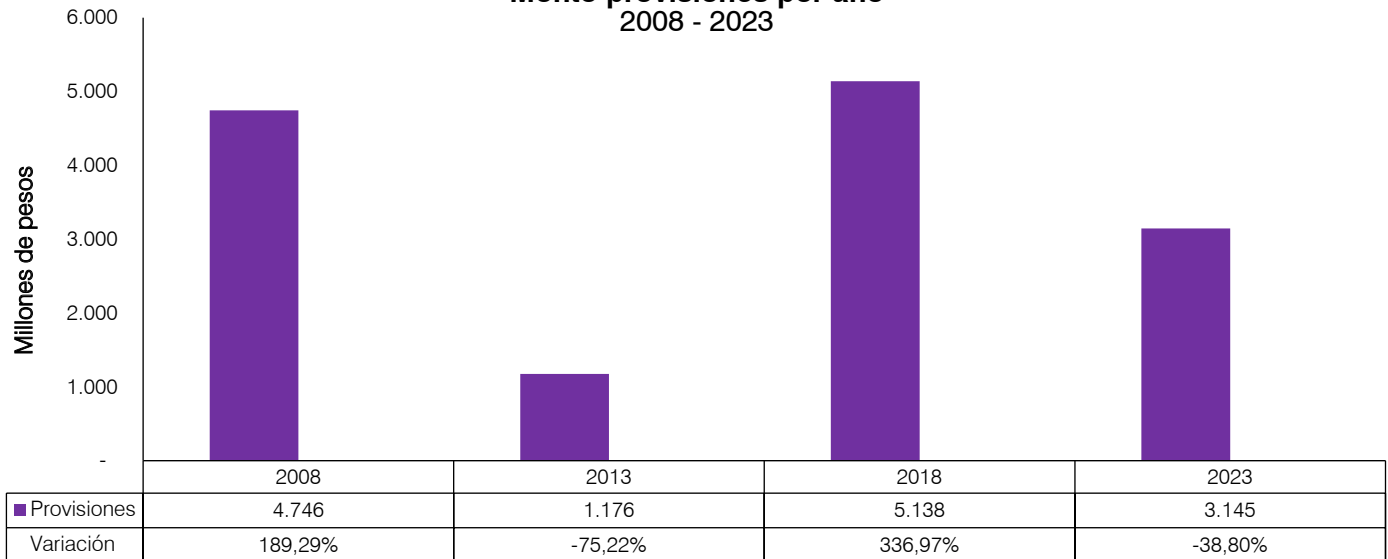
## Provisiones por año

Las provisiones de cartera del 2023 terminaron en \$3.145 millones.

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

- **Provisión general:** Es un porcentaje del total de la cartera, aprobado por el Consejo de Administración entre el 1% y 5%.
- **Provisión individual:** Es un porcentaje del valor de la cartera vencida según la categoría o altura de mora de la obligación. (Ver tabla en nota 7 de estados financieros).

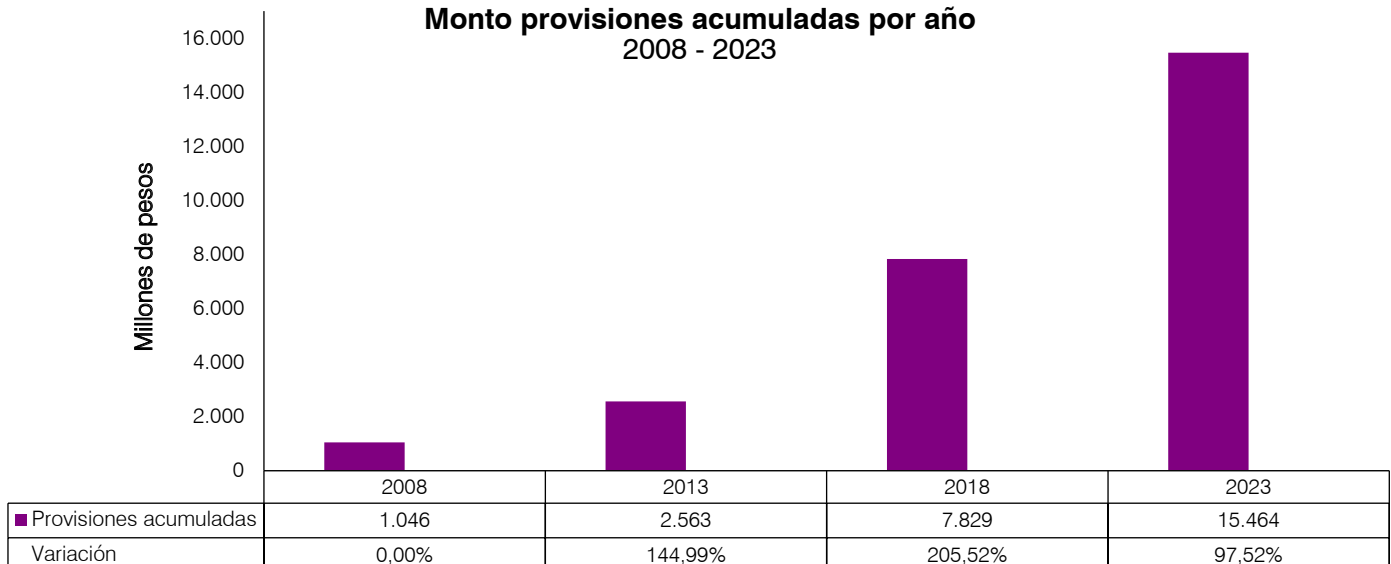
**Gráfica 53**  
**Monto provisiones por año**  
2008 - 2023



## Monto provisiones acumuladas

Las provisiones acumuladas de cartera terminaron en \$15.464 millones en el 2023, lo que representó un aumento del 97,52% comparado con el año 2018.

**Gráfica 54**  
**Monto provisiones acumuladas por año**  
2008 - 2023



## 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 2023 el porcentaje de cobertura fue del 124,68%, 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 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 se distribuyan excedentes de dineros que aún no ha recaudado, dándole mayor solidez y credibilidad a la Cooperativa y sus resultados financieros.

**Gráfica 55**  
**Cobertura de la cartera por calificación**  
2008 - 2023



- Ver Gráfica 177 Indicador de cubrimiento de cartera por calificación cartera consumo COMEDAL vs establecimientos de crédito (Superfinanciera). Pág. 192

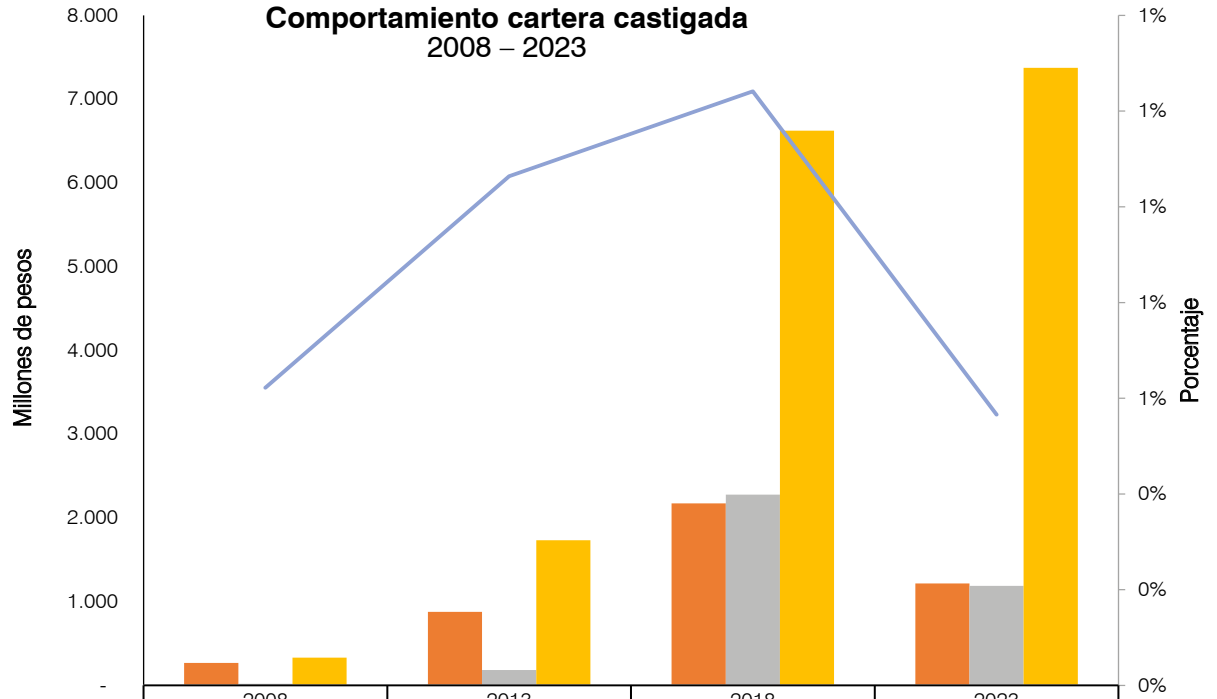
## Castigo de la cartera

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 reporta en el sistema financiero la realidad de la altura de mora del asociado promoviendo que en algún momento se acerquen a la Cooperativa para sanear la deuda 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 como un mayor valor del ingreso.

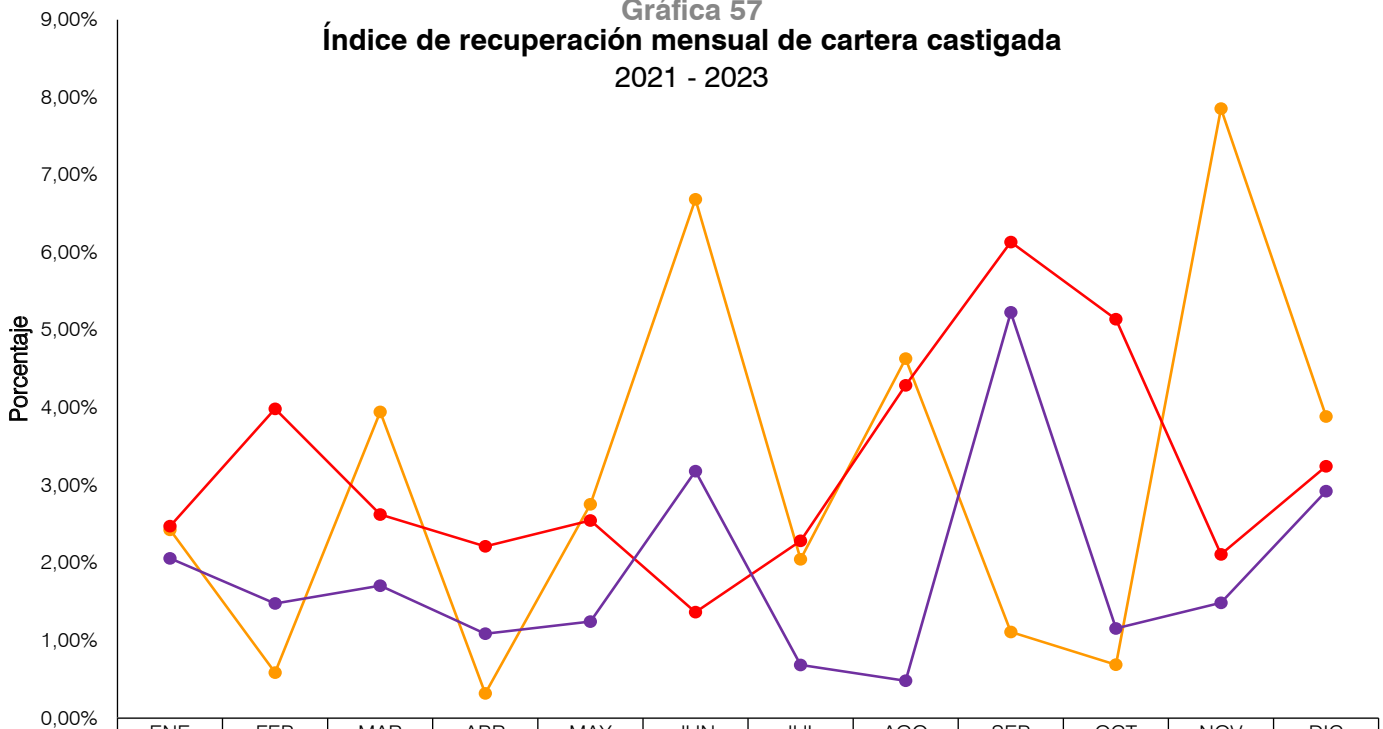
Para el año 2023 se recuperó un 16,1%, que representó un monto de \$1.188 millones.

**Gráfica 56**  
**Comportamiento cartera castigada**  
**2008 – 2023**



	2008	2013	2018	2023
TOTAL CASTIGO AÑO	268	879	2.173	1.217
CAPITAL RECUPERADO	19	184	2.278	1.188
SALDO ACUMULADO	332	1.734	6.623	7.373
% RECUPERACION	5,6%	10,6%	34,4%	16,1%
% ACU. / CARTERA	0,8%	2,1%	3,8%	3,4%
% DE CASTIGO / CARTERA	0,62%	1,06%	1,24%	0,57%

**Gráfica 57**  
**Índice de recuperación mensual de cartera castigada**  
**2021 - 2023**

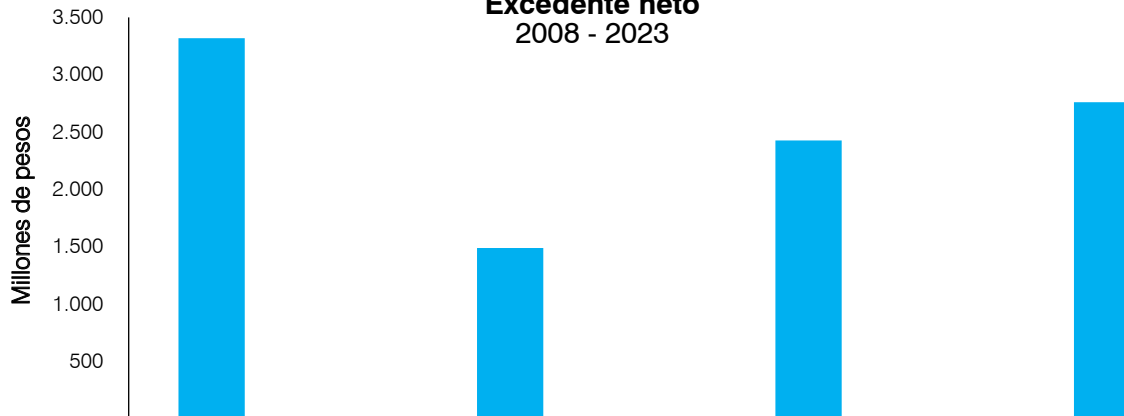


	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2021	2,43%	0,59%	3,95%	0,32%	2,76%	6,69%	2,05%	4,63%	1,11%	0,69%	7,85%	3,89%
2022	2,47%	3,99%	2,62%	2,21%	2,55%	1,37%	2,28%	4,29%	6,13%	5,14%	2,11%	3,25%
2023	2,06%	1,48%	1,71%	1,09%	1,24%	3,18%	0,69%	0,48%	5,23%	1,16%	1,49%	2,92%

## 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 y el mantenimiento de los beneficios a los asociados y la comunidad en general. Para el año 2023, se alcanzaron unos excedentes de \$2.761 millones.

**Gráfica 58**  
**Excedente neto**  
2008 - 2023

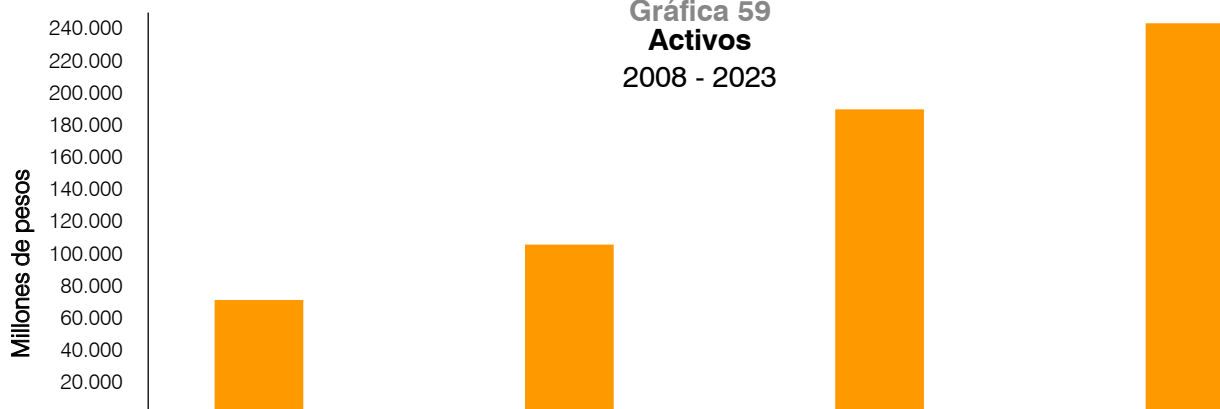


	2008	2013	2018	2023
■ Excedentes neto	3.319	1.490	2.427	2.761
Variación	-9,76%	-55,11%	62,89%	13,76%
Margen neto	32,46%	12,92%	9,47%	7,24%

## ACTIVOS

Los activos totales ascendieron a \$243.326 millones, con un incremento del 28,20% comparado con los cinco años anteriores. El rubro principal es la cartera de crédito con una participación del 88,36% y el 11,64% restante está compuesto por disponible, inversiones, activos fijos y cuentas por cobrar.

**Gráfica 59**  
**Activos**  
2008 - 2023



	2008	2013	2018	2023
■ Activo	71.463	105.822	189.805	243.326
Variación	56,78%	48,08%	79,36%	28,20%

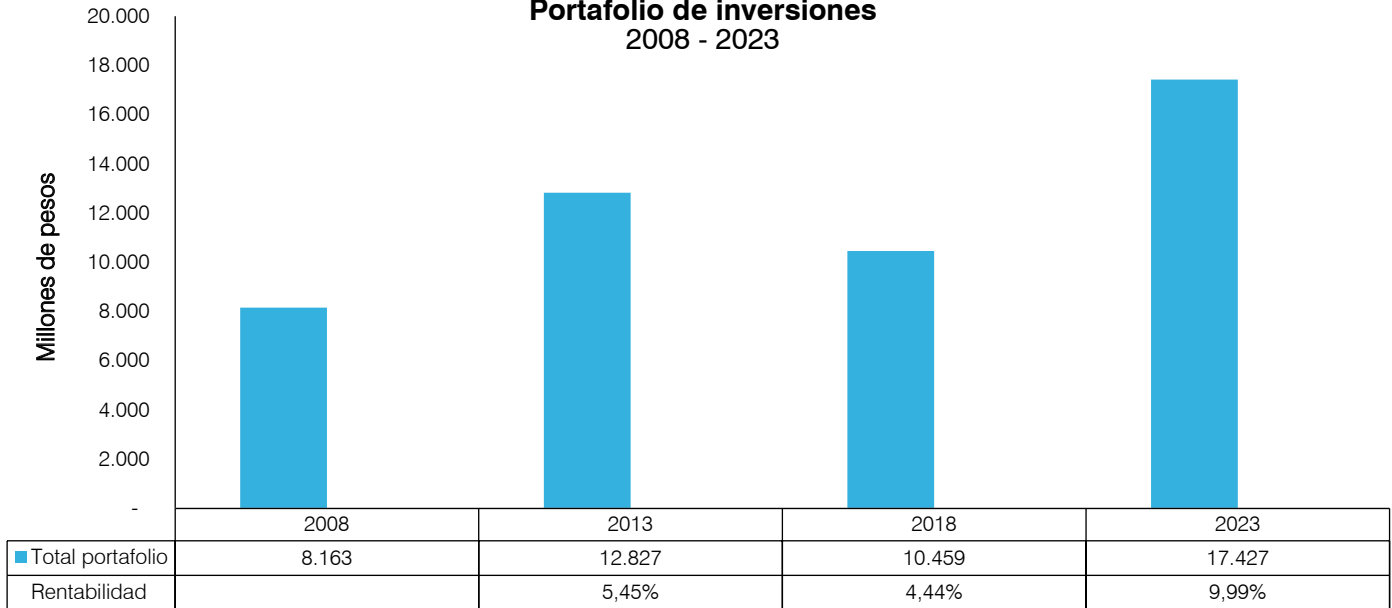
- Ver Gráfica 178 Comparativo de activos con entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Pág. 192
- Ver Gráfica 179 Comparativo activos por asociados con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 193
- Ver Gráfica 180 Comparativo activos por empleados con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 193

## Portafolio de inversiones

Está compuesto por las inversiones temporales, el fondo de liquidez e inversiones permanentes. Para el año 2023 cerró con un monto de \$17.427 millones.

El portafolio de inversiones generó una rentabilidad del 9,99% E.A

**Gráfica 60**  
**Portafolio de inversiones**  
2008 - 2023

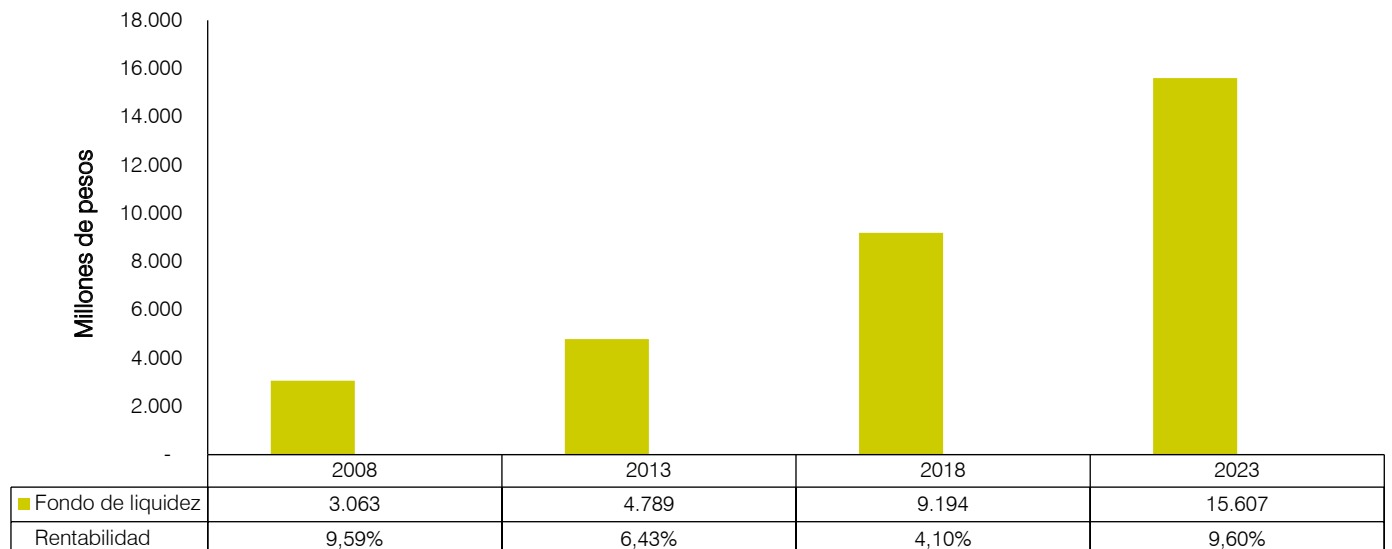


- Fondo de liquidez

A diciembre de 2023 terminó con un valor de \$15.607 millones, con un crecimiento del 3,17%, el portafolio se encontraba distribuido en renta fija y fondos de inversión.

La tasa promedio ponderada de rentabilidad del fondo es de 9,60% E.A.

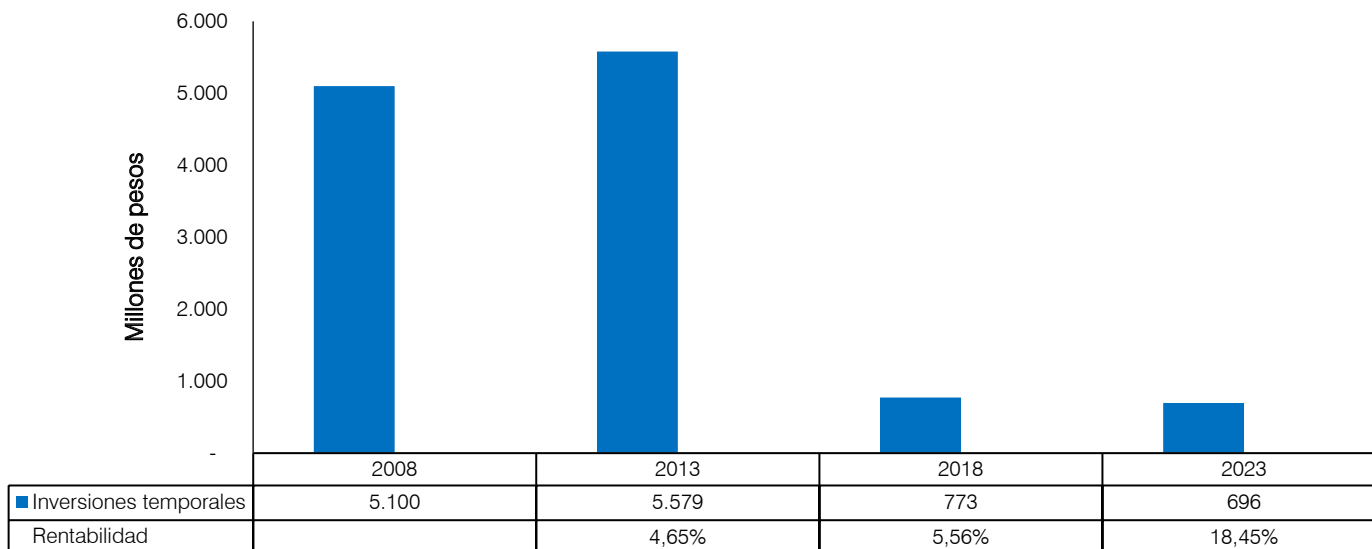
**Gráfica 61**  
**Fondo de liquidez**  
2008 - 2023



- Inversiones temporales

El portafolio de inversiones temporales cerró en diciembre de 2023 en \$696 millones, con una rentabilidad del 18,45% EA.

**Gráfica 62**  
**Inversiones temporales**  
2008 - 2023

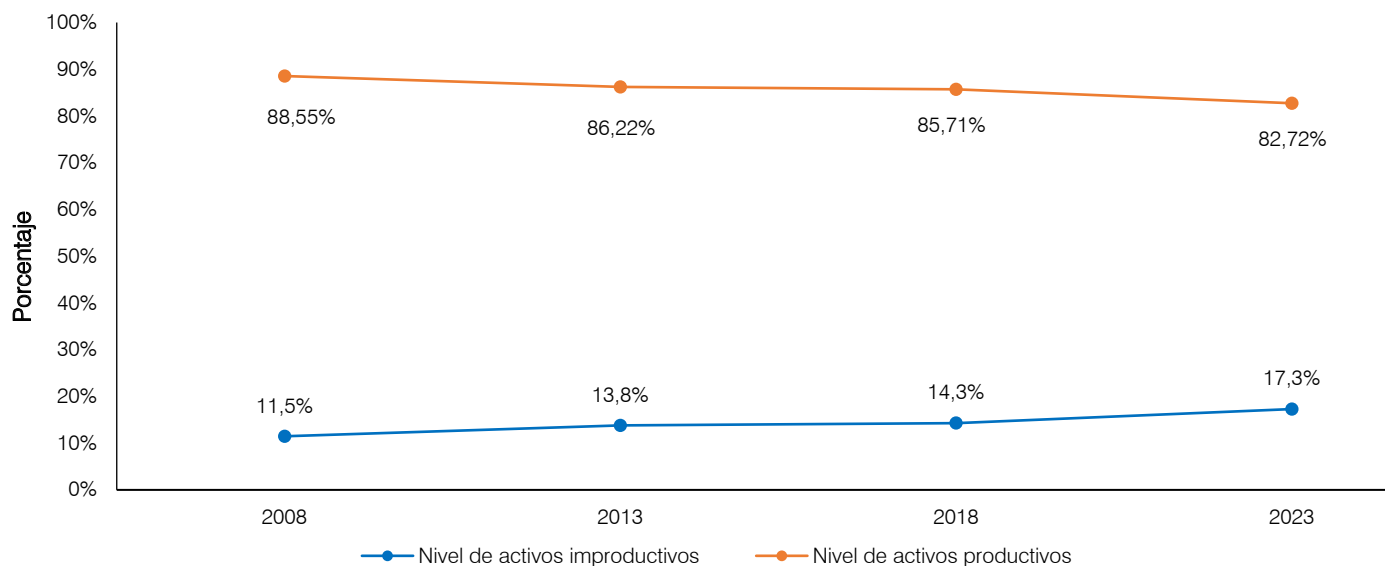


### Nivel de activos productivos e improductivos

Los activos productivos están conformados por cartera en calificación A y B, cuentas de ahorros y las inversiones. A diciembre de 2023 este indicador terminó en 82,72%.

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 17,3%.

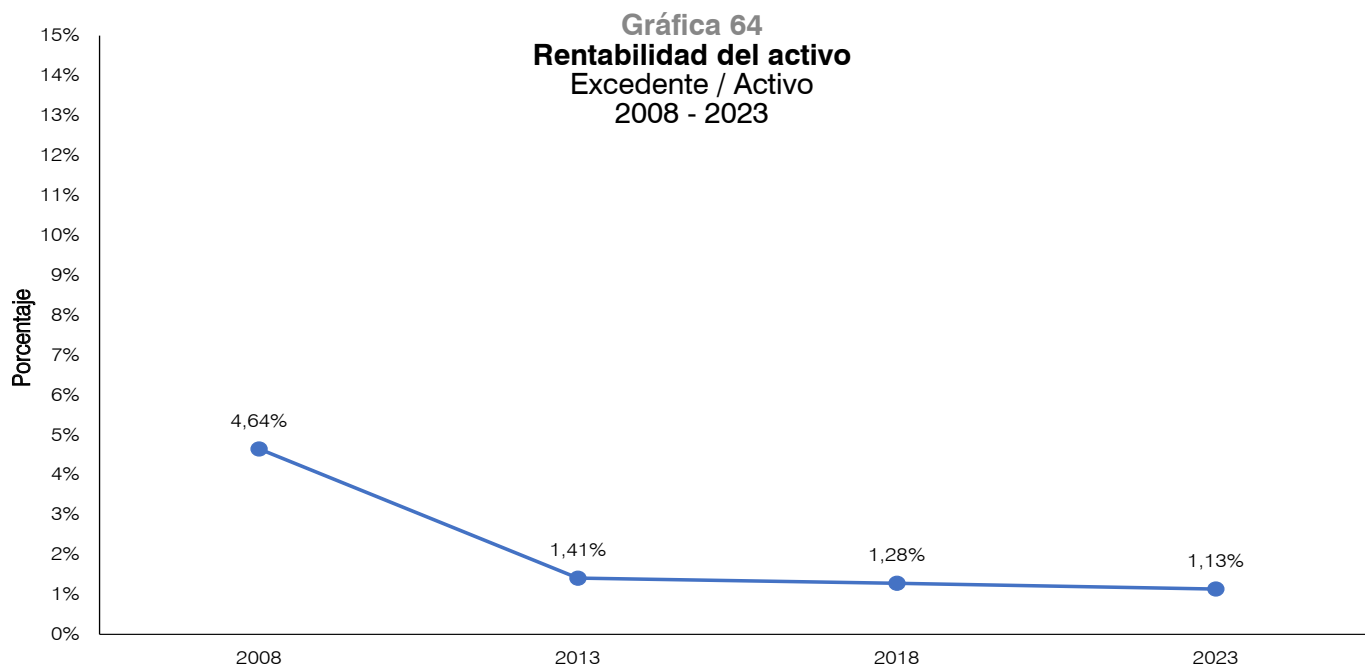
**Gráfica 63**  
**Nivel de activos productivos e improductivos sobre activo total**  
2008 - 2023





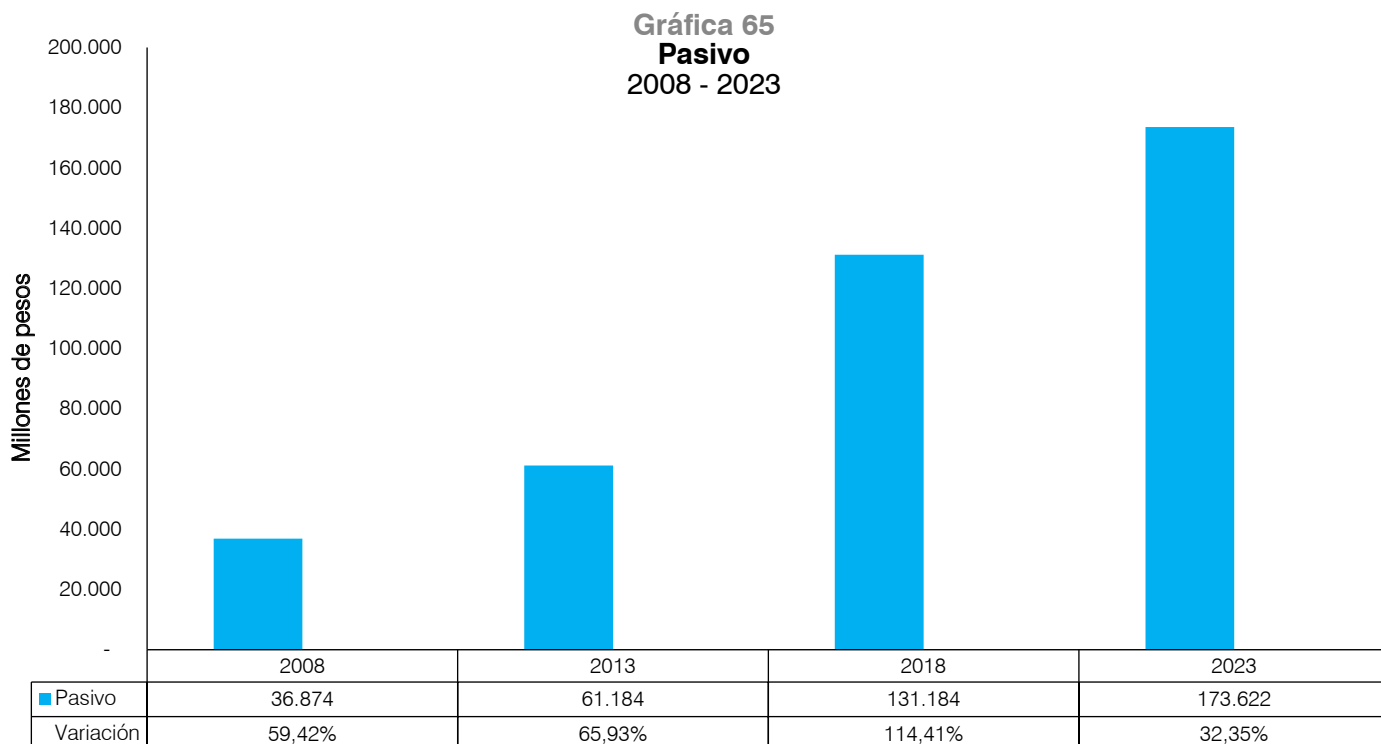
## Rentabilidad del activo

Permite medir la eficiencia con la que se invierten los recursos disponibles para generar excedentes. Para el año 2023 cerró en 1,13%.



## PASIVO

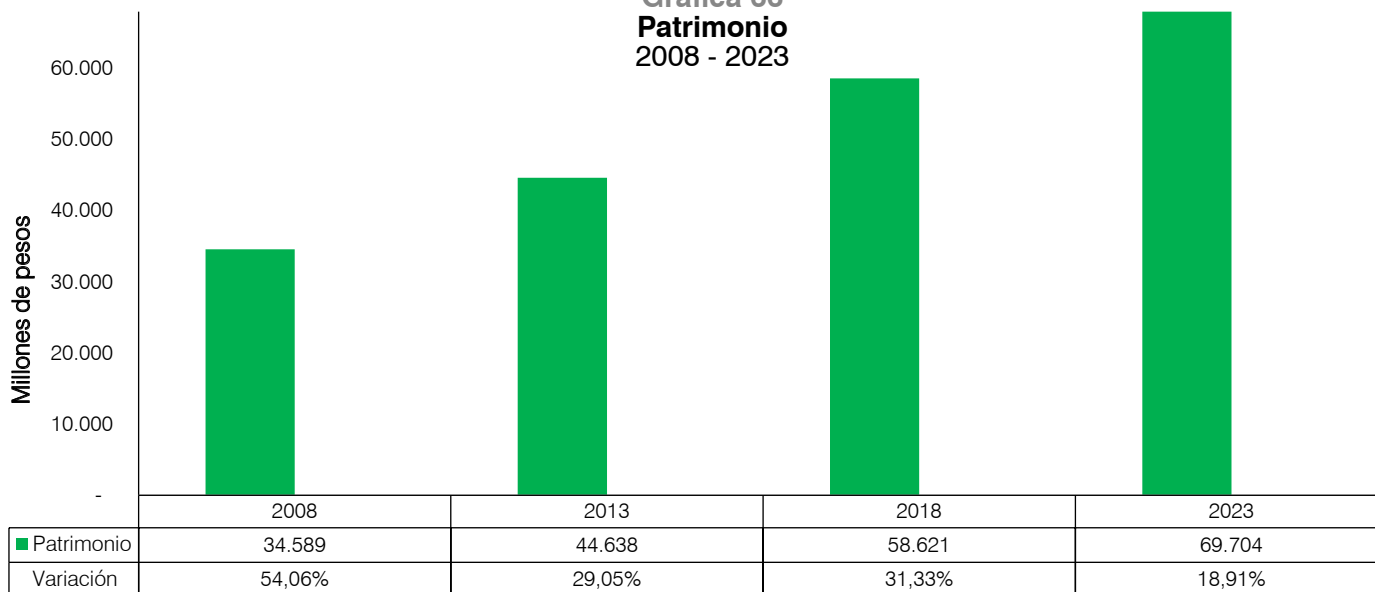
Los pasivos totales ascendieron a \$173.622 millones, donde las captaciones participan con un 85,82% y el 14,18% restante estuvo representado en cuentas por pagar y fondos sociales. El pasivo tuvo un aumento del 32,35% con respecto al año 2018.



## PATRIMONIO

El patrimonio a 2023 terminó en \$69.704 millones, con un crecimiento del 18,91% comparado con el año 2018.

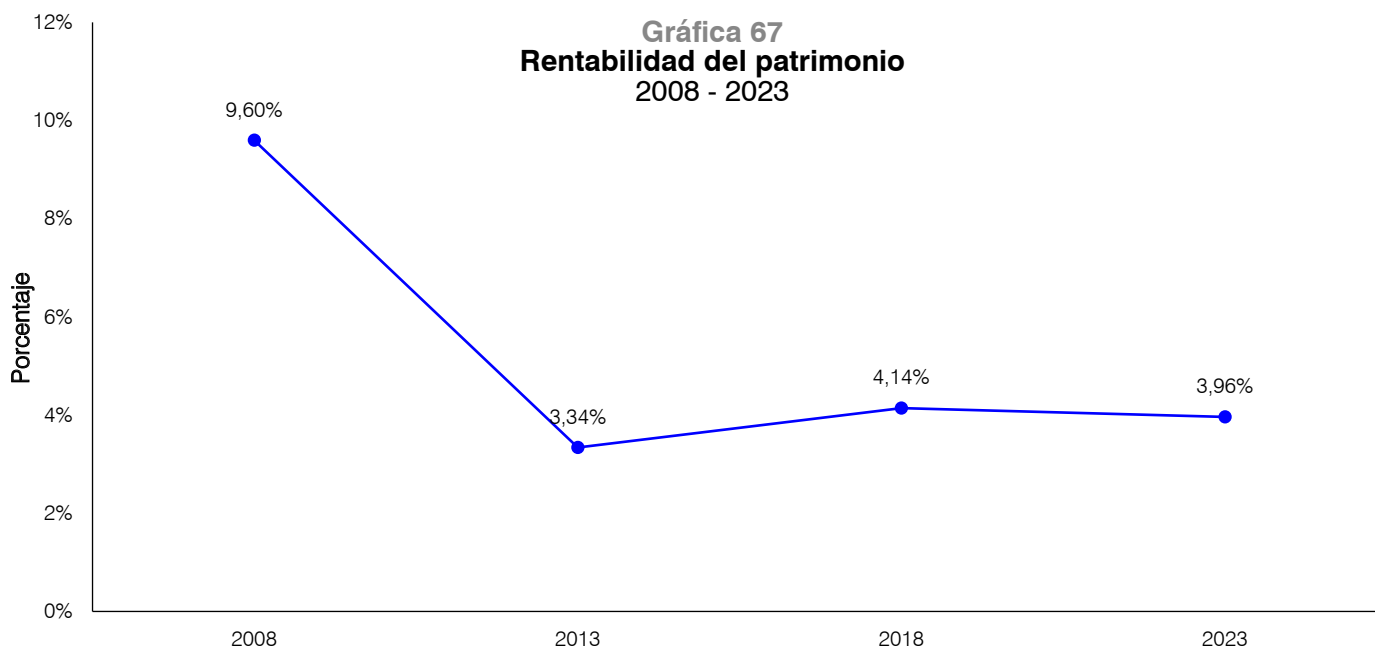
**Gráfica 66**  
**Patrimonio**  
2008 - 2023



### Rentabilidad del patrimonio

Mide la capacidad de generar excedentes con los recursos que invierten los asociados en la Cooperativa. Para el cierre del año 2023 fue de 3,96%.

**Gráfica 67**  
**Rentabilidad del patrimonio**  
2008 - 2023

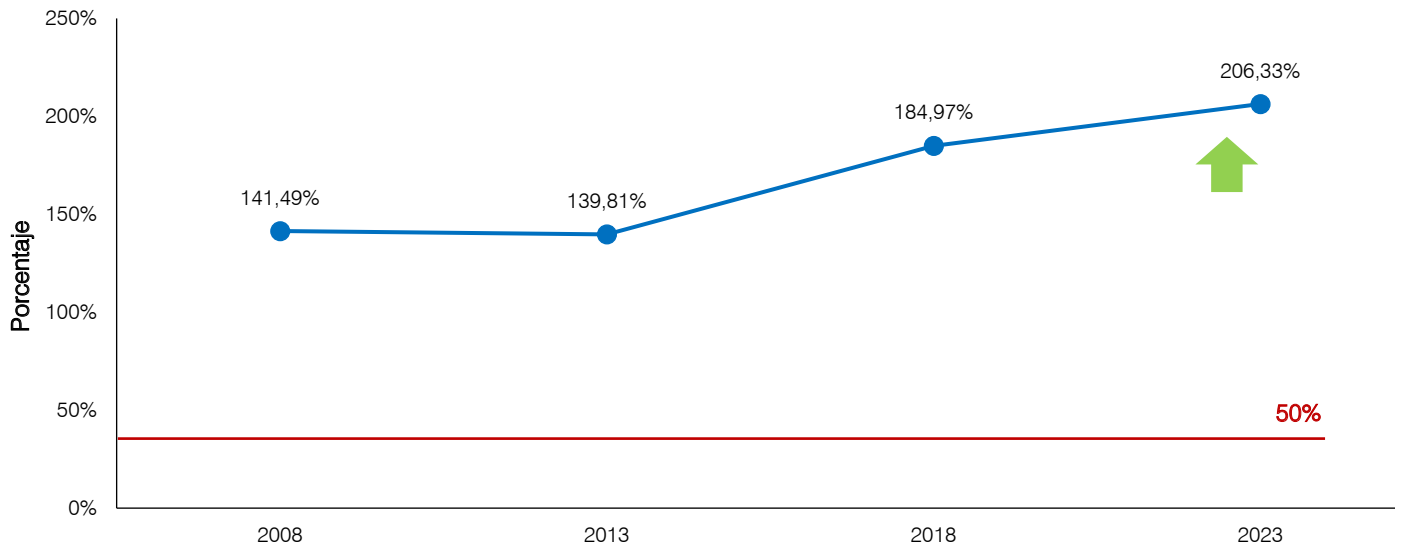


### Quebranto patrimonial

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 2023 el indicador estuvo en un 206,33%.

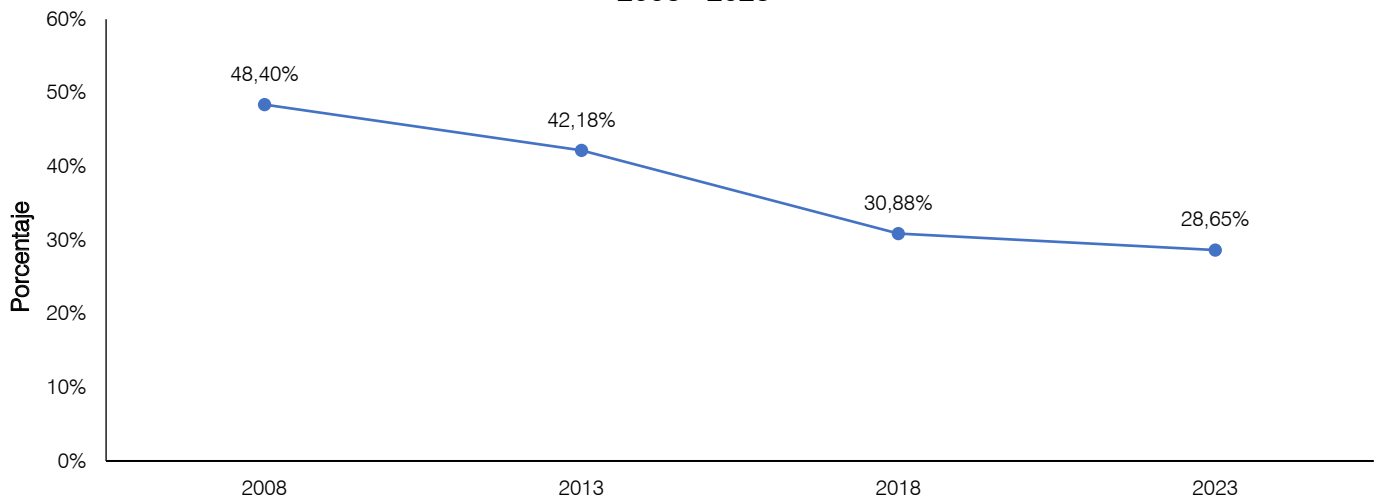
**Gráfica 68**  
**Quebranto patrimonial**  
Patrimonio / Aportes  
2008 - 2023



### 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 2023 este indicador estuvo en 28,65%.

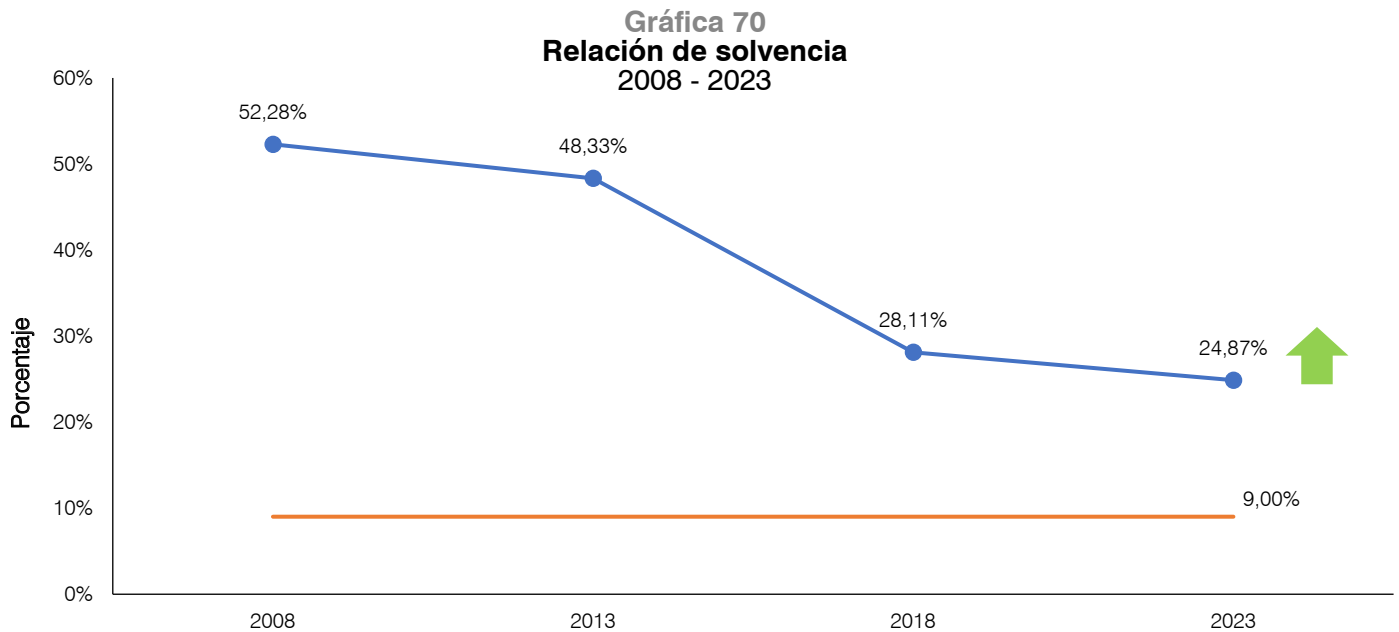
**Gráfica 69**  
**Índice de propiedad**  
Patrimonio / Activo  
2008 - 2023



- Ver Gráfica 181 comparativo de índice de propiedad COMEDAL vs establecimientos de crédito (Superfinanciera). Pág. 194
- Ver Gráfica 182 comparativo Patrimonio / Activo con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 194
- Ver Gráfica 183 comparativo Patrimonio/Asociados con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 195
- Ver Gráfica 184 comparativo Patrimonio/empleados con entidades del sector solidario (Supersolidaria). Pág. 195

## Relación de solvencia

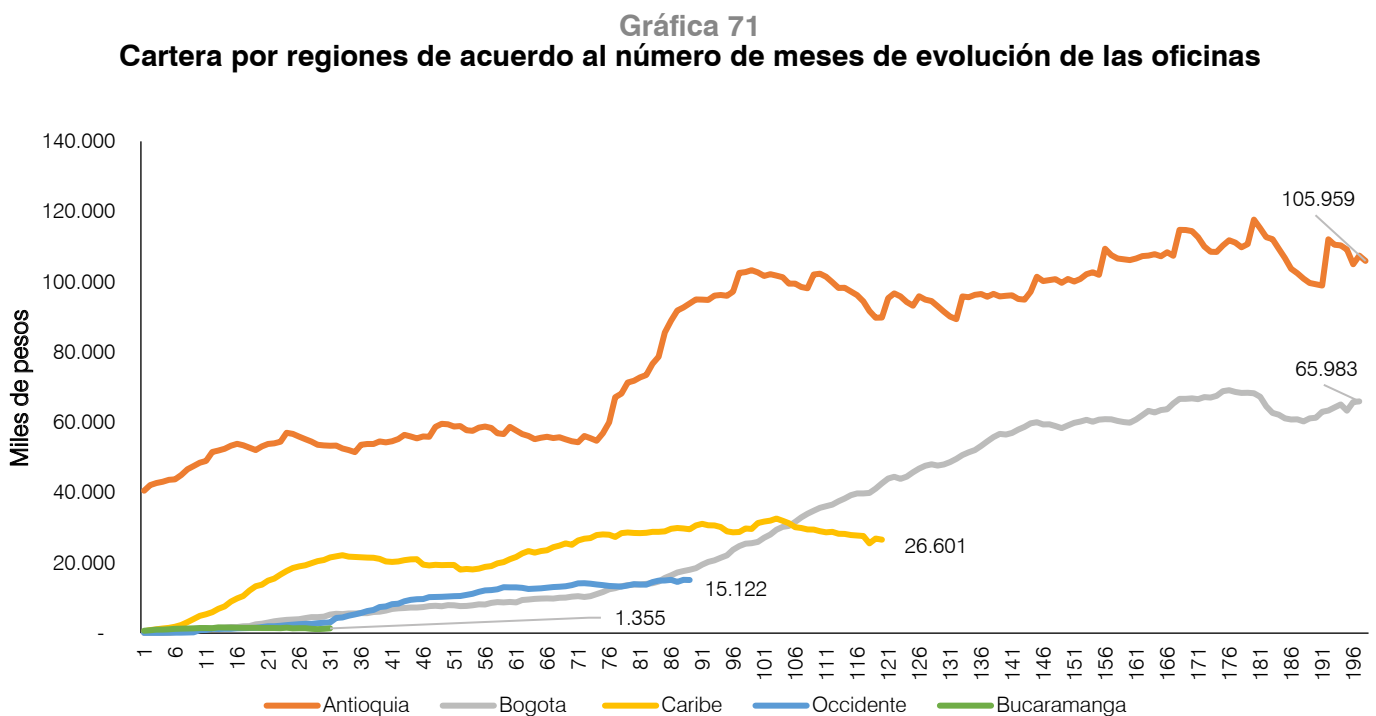
Este indicador mide el nivel de capitalización de la Cooperativa, es el resultado de la ponderación de los activos sobre el patrimonio técnico. El margen mínimo de solvencia exigido por la SES es del 9%. Al cierre de 2023 el indicador fue del 24,87%.



## INFORME POR REGIONES

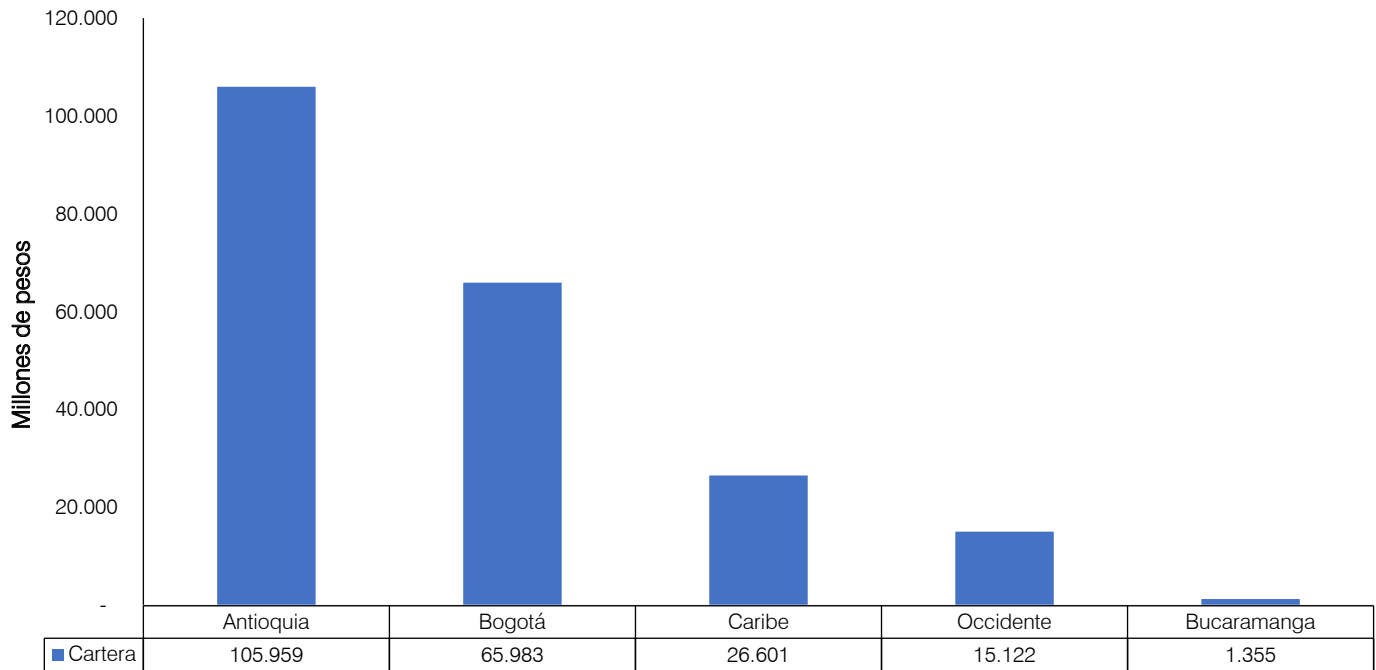
### Cartera

En el año 2023 Antioquia terminó con una participación del 49,28%, Bogotá 30.69%, Caribe 12.37%, Occidente 7.03% y Bucaramanga con un 0.63%.

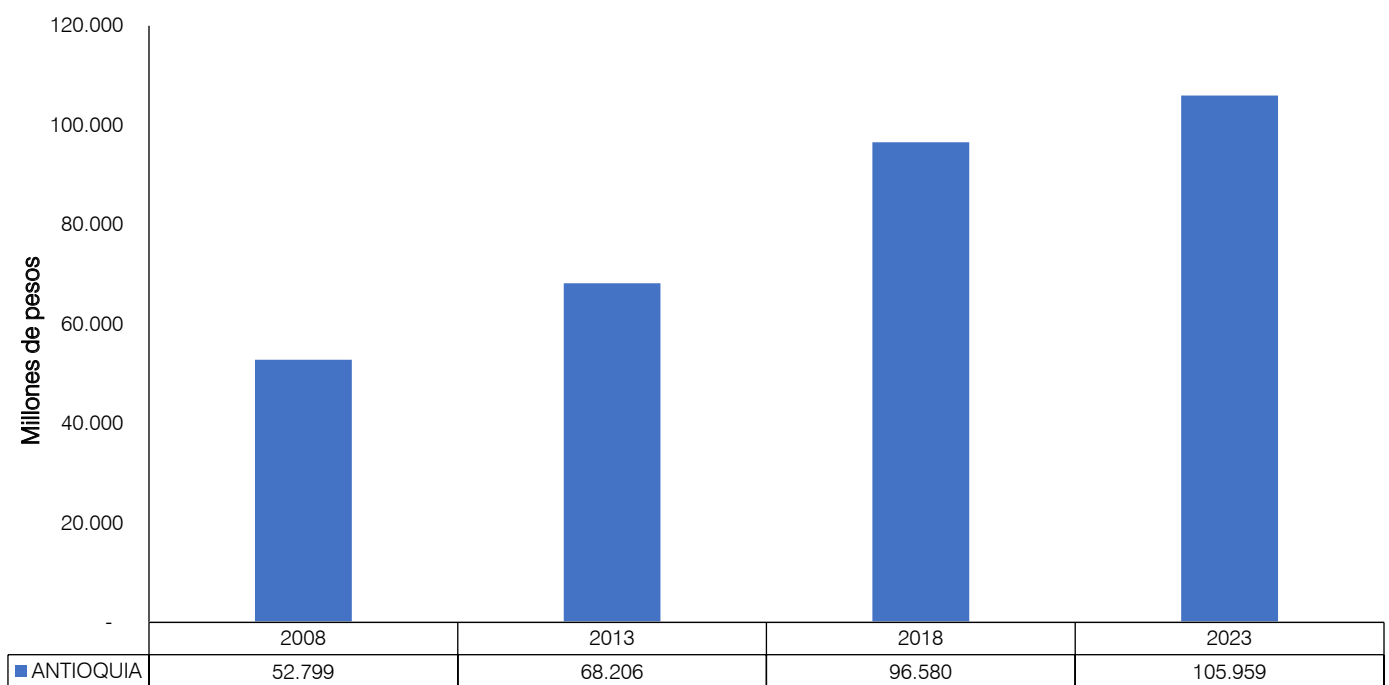


A continuación, se detallan los saldos de cartera de cada una de las regiones a diciembre de 2023.

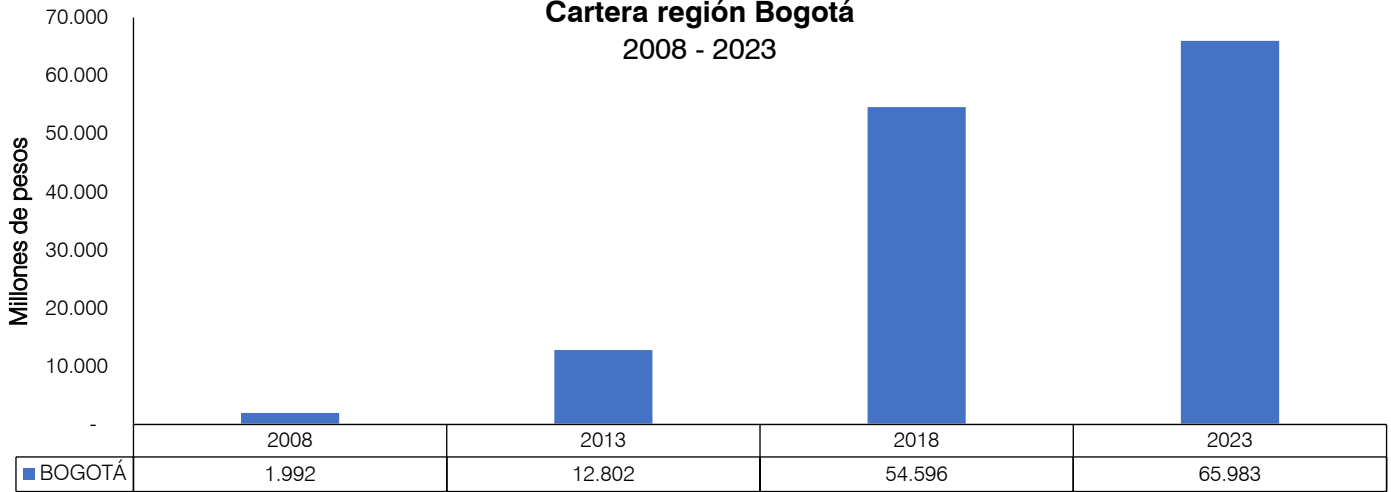
**Gráfica 72**  
**Saldo de cartera por regiones**  
2023



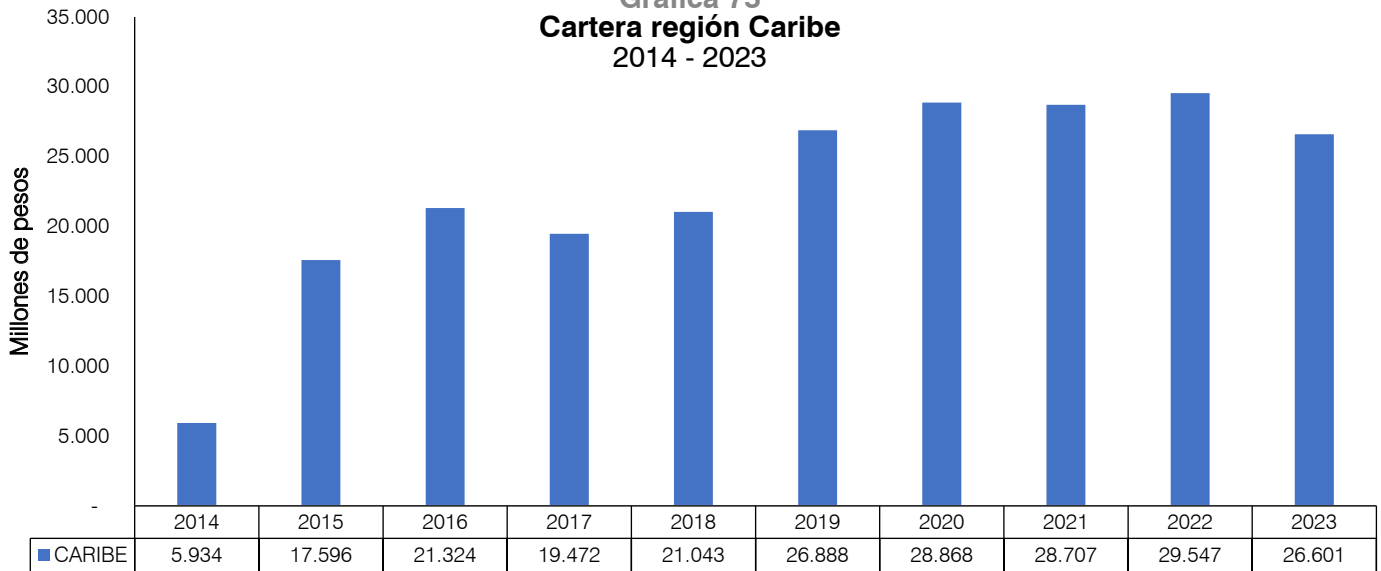
**Gráfica 73**  
**Cartera región Antioquia**  
2008 - 2023



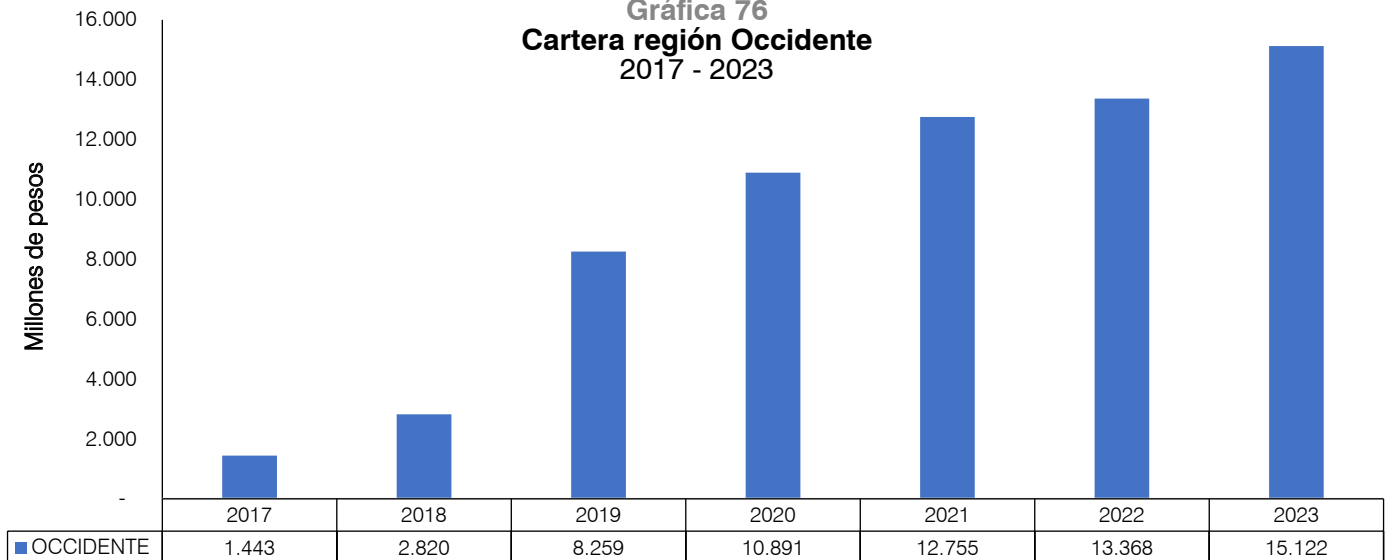
**Gráfica 74**  
**Cartera región Bogotá**  
2008 - 2023



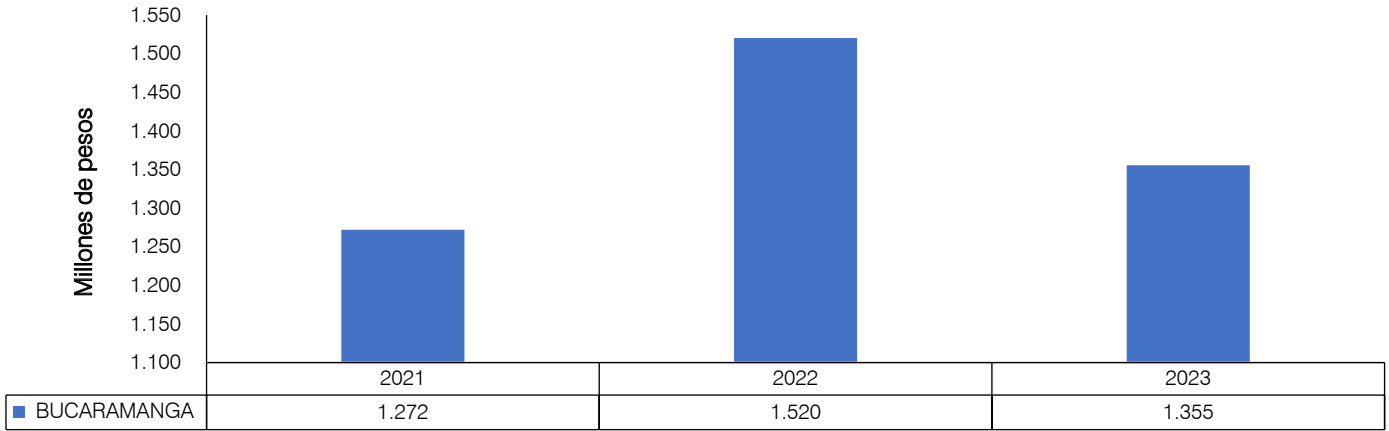
**Gráfica 75**  
**Cartera región Caribe**  
2014 - 2023



**Gráfica 76**  
**Cartera región Occidente**  
2017 - 2023



**Gráfica 77**  
**Cartera región Bucaramanga**  
 2021 - 2023

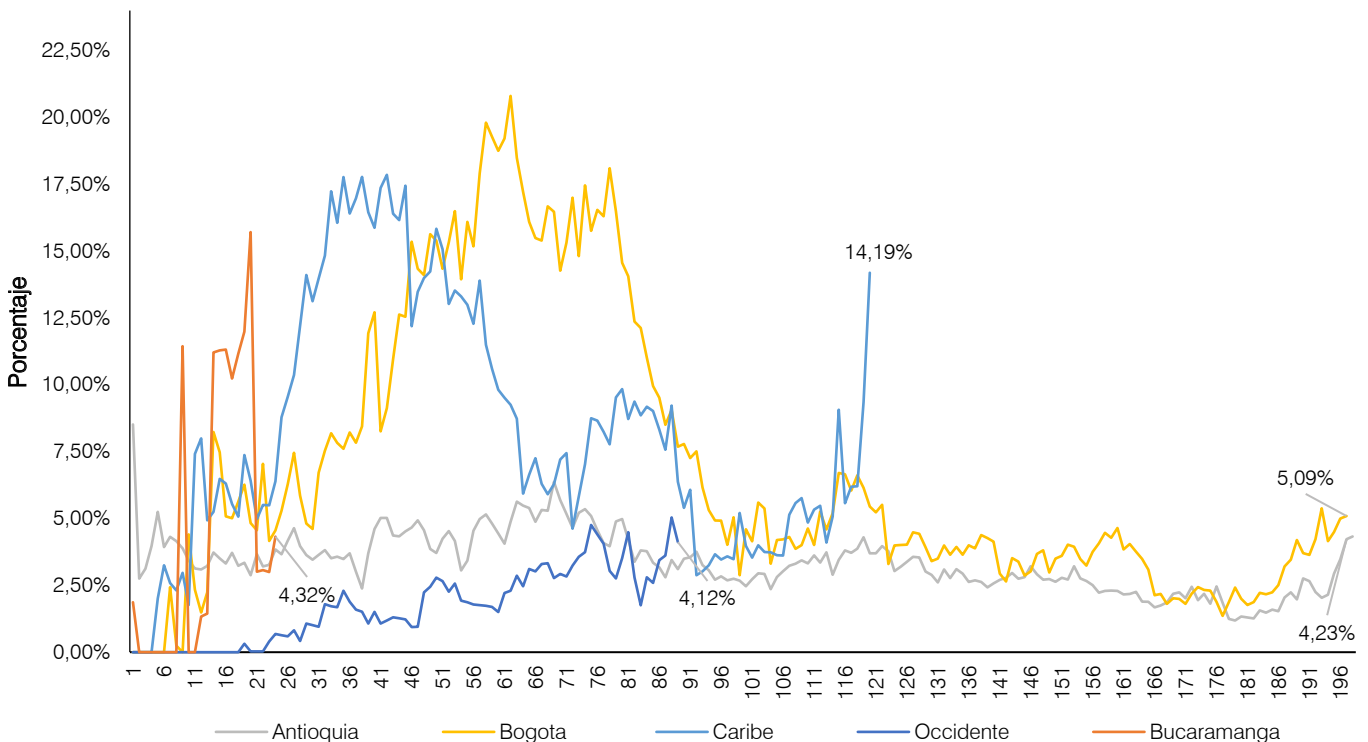


### Morosidad por regiones

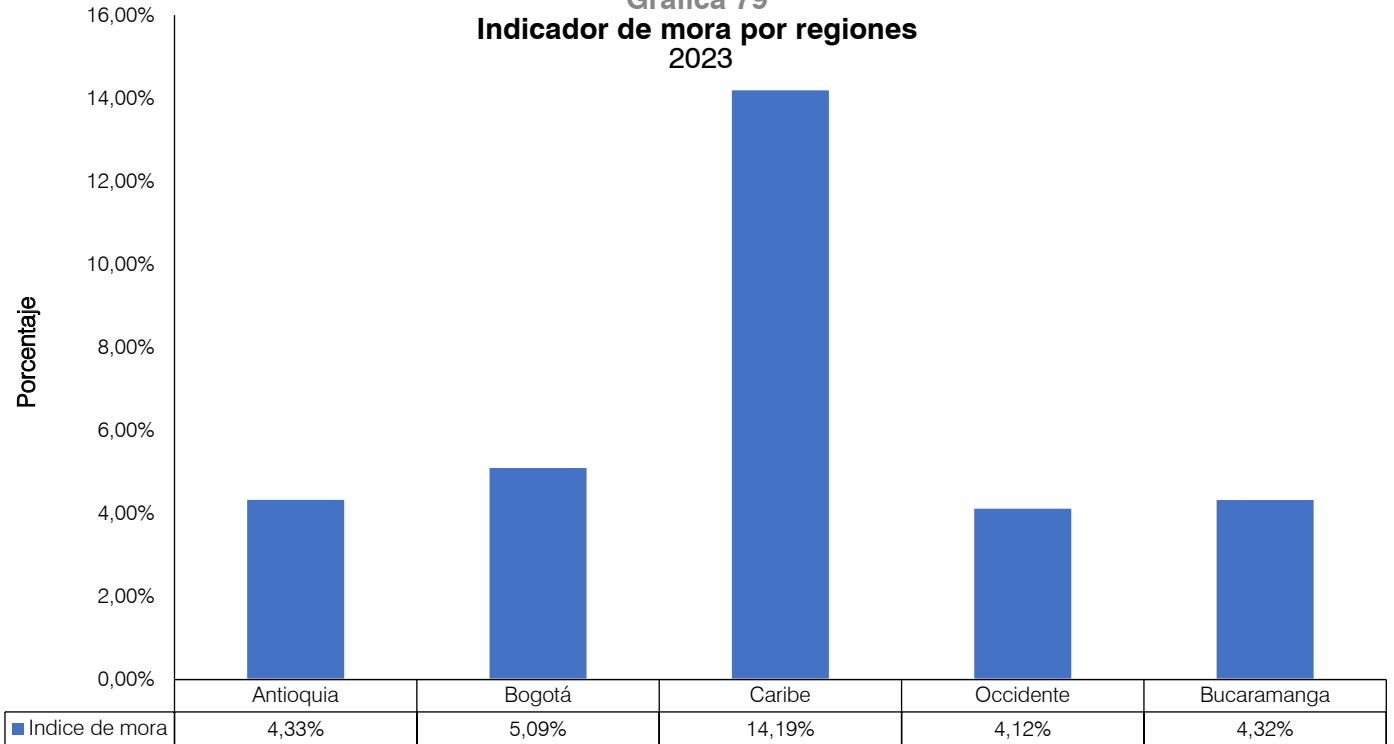
La calidad de la cartera presentó variaciones significativas durante los últimos años, en las zonas de Antioquia, Occidente, y Bucaramanga ha sido una región con unos índices de mora estables y sin mucha volatilidad. En las regiones Bogotá y Caribe se han presentado aumentos derivados al incumplimiento de algunos deudores, sin embargo, continuamos con un indicador de mora controlado. Actualmente todas las regiones cuentan con un indicador de calidad de la cartera bajo, comparado con el sector, que ha sido producto de los ajustes en las políticas de crédito y de nuevas estrategias de recuperación de cartera..

Detallamos el indicador de morosidad de cada una de las regiones a diciembre de 2023.

**Gráfica 78**  
**Indicador de mora por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas**



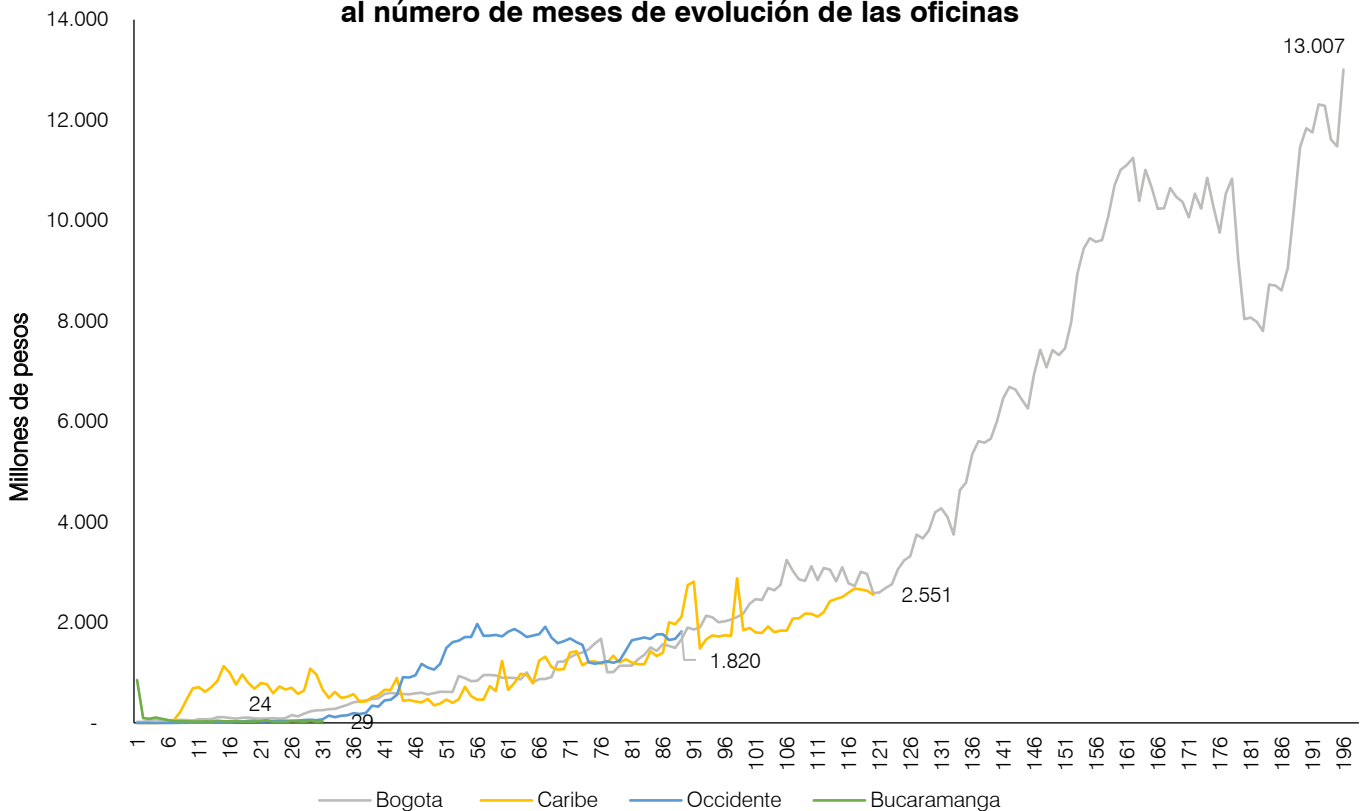
**Gráfica 79**  
**Indicador de mora por regiones**  
**2023**



### Captaciones por regiones

Las captaciones están distribuidas de la siguiente forma: Antioquia tiene una participación del 88,32%, Bogotá 8,73%, Caribe 1,71%, Occidente 1,22% y Bucaramanga con 0,02%.

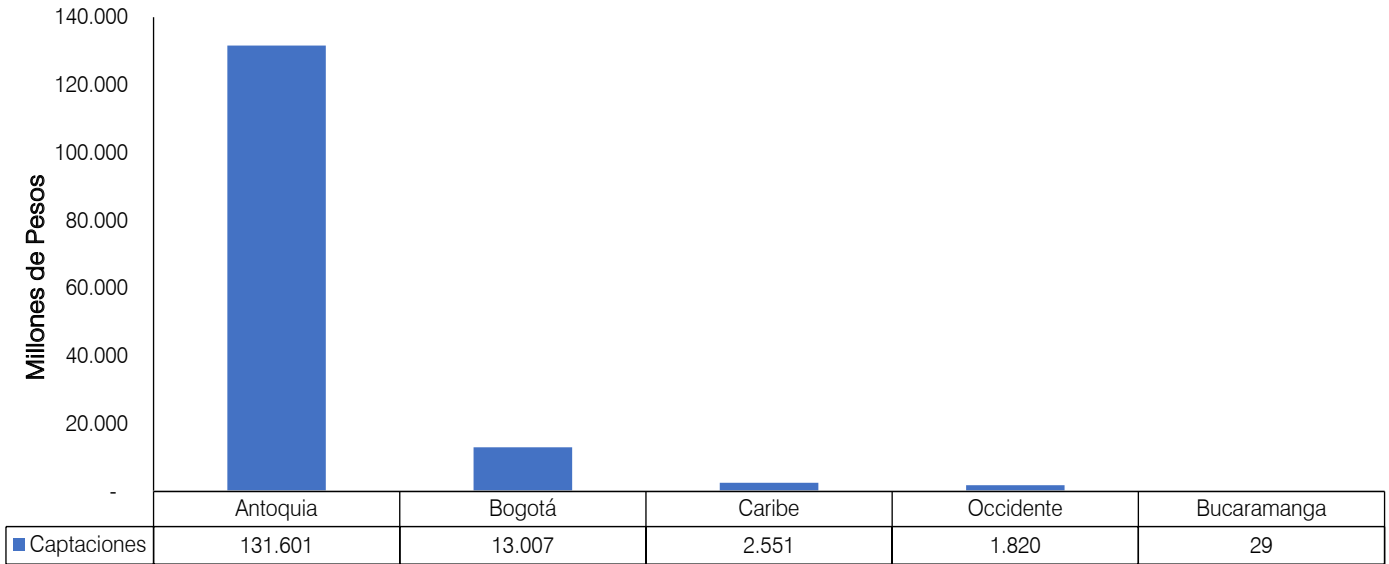
**Gráfica 80**  
**Captaciones por regiones de acuerdo**  
**al número de meses de evolución de las oficinas**



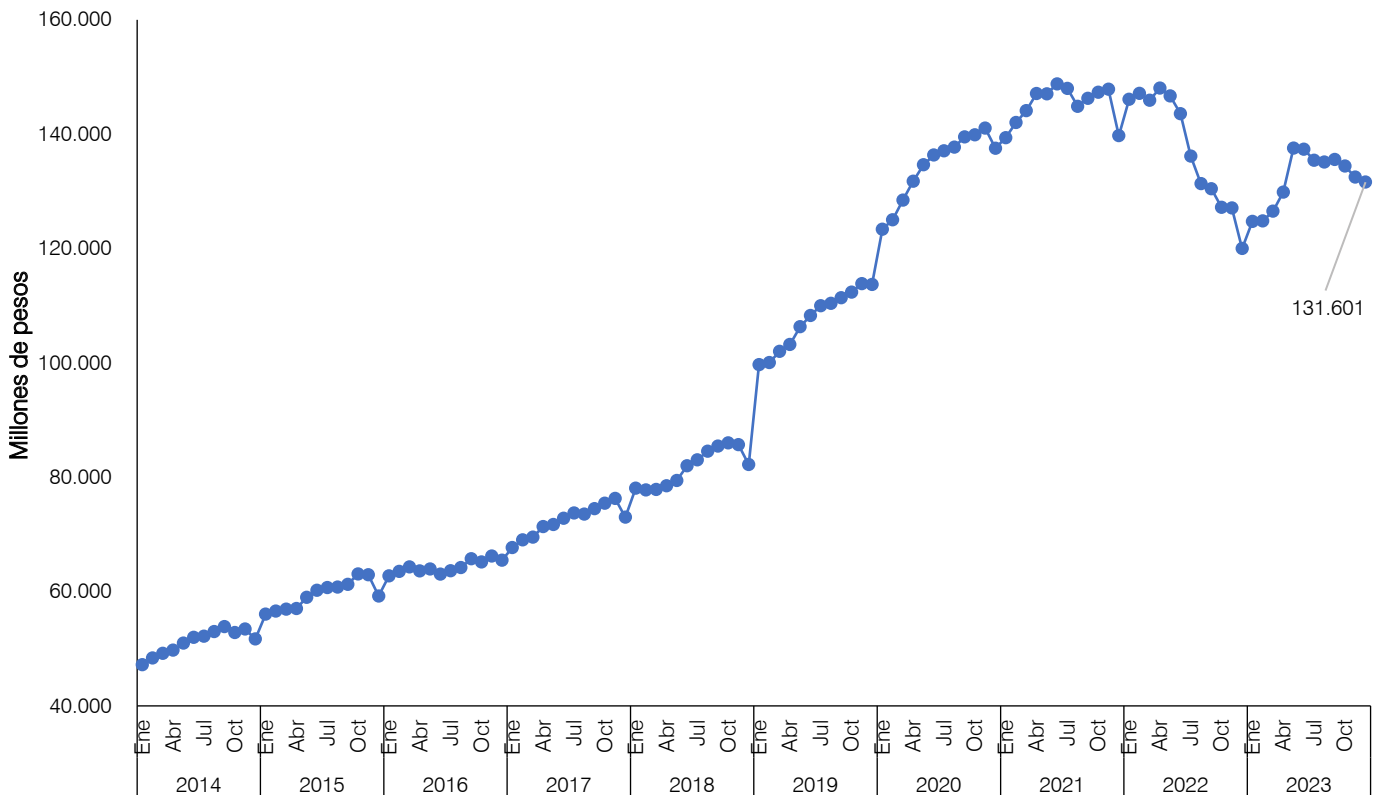


Saldos de captaciones de cada una de las regiones a diciembre de 2023.

**Gráfica 81**  
**Captaciones por regiones**  
2023



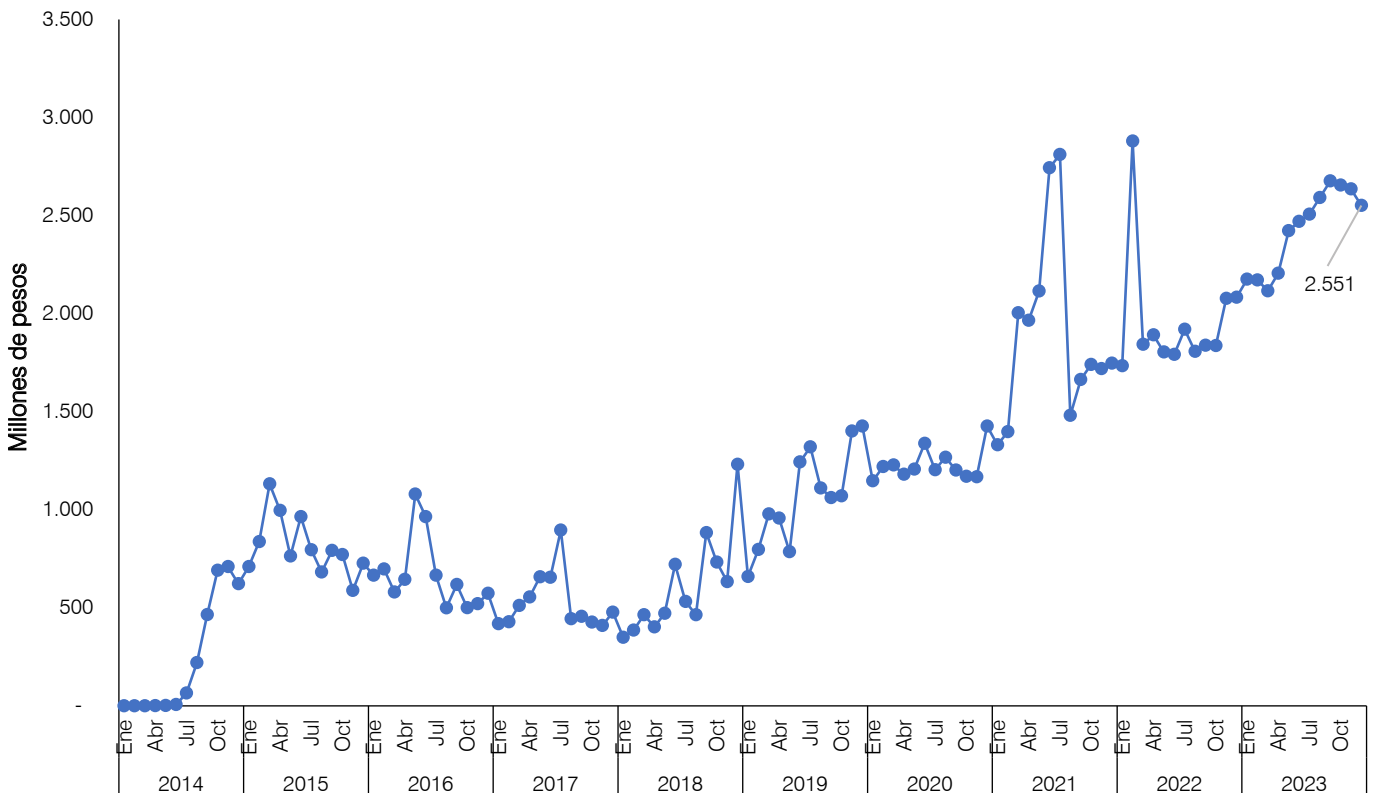
**Gráfica 82**  
**Captaciones región Antioquia**  
2014 - 2023



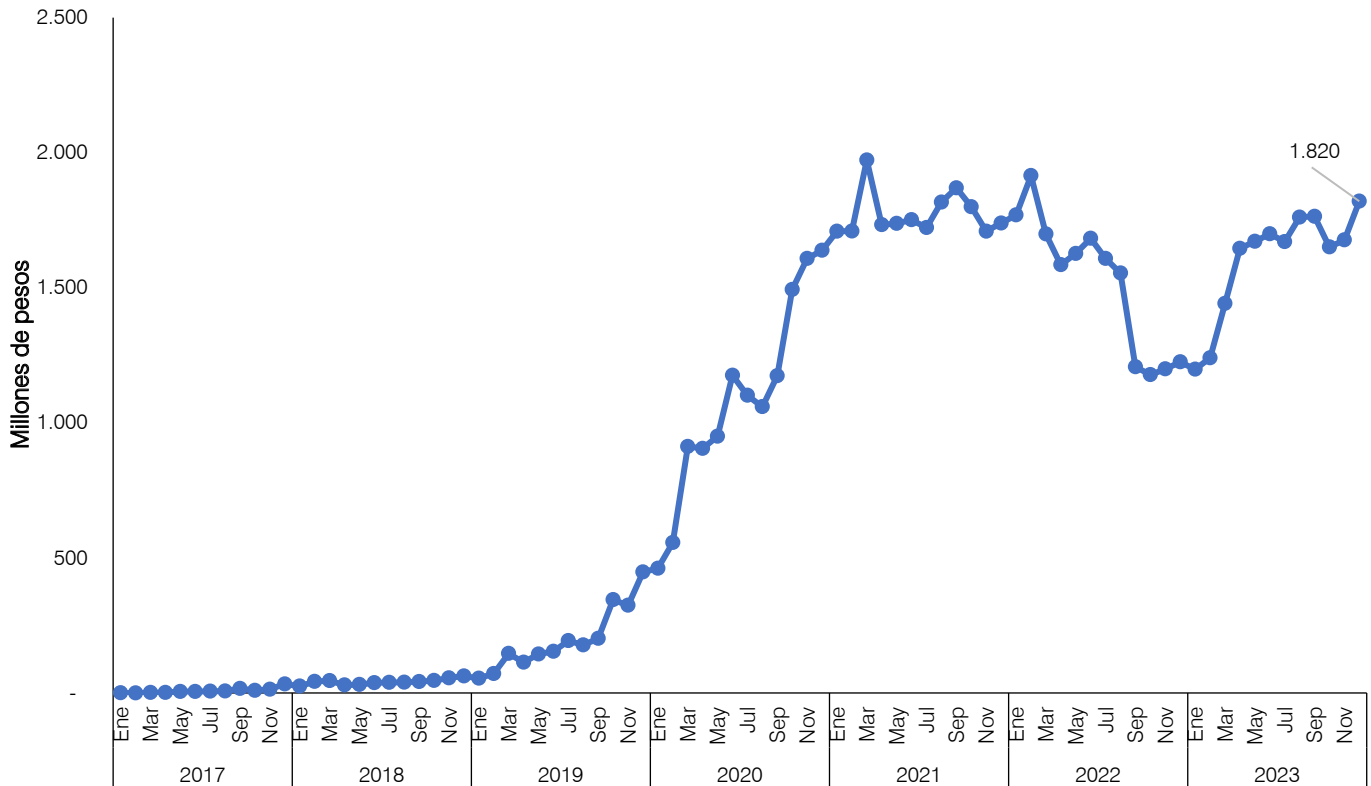
**Gráfica 83**  
**Captaciones región Bogotá**  
 2014 - 2023



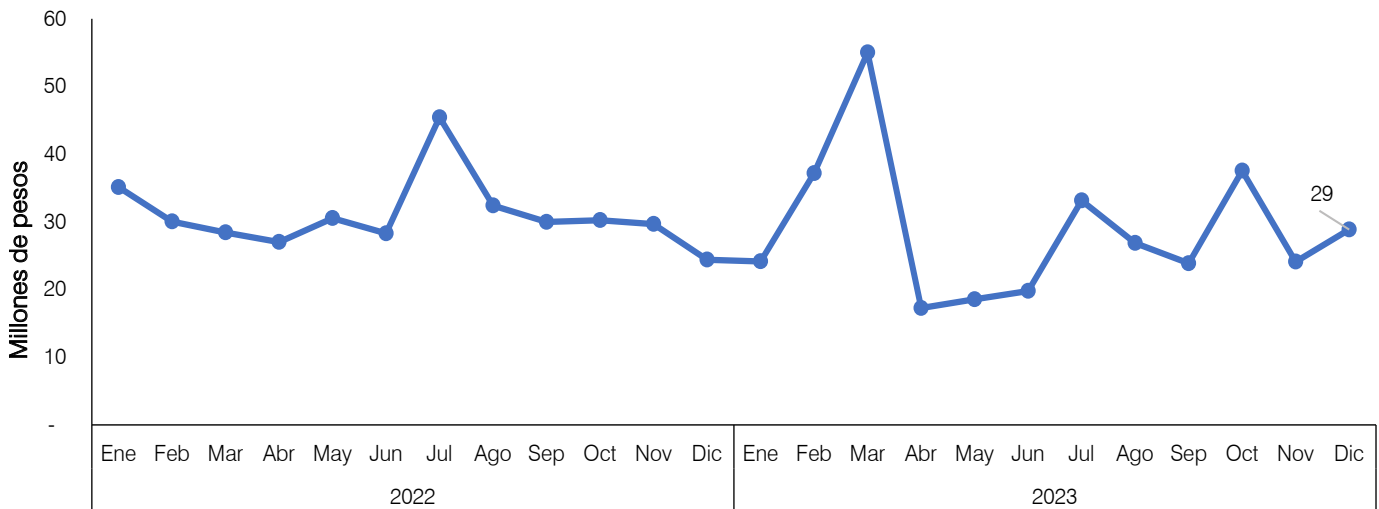
**Gráfica 84**  
**Captaciones región Caribe**  
 2014 - 2023



**Gráfica 85**  
**Captaciones región Occidente**  
 2017 - 2023



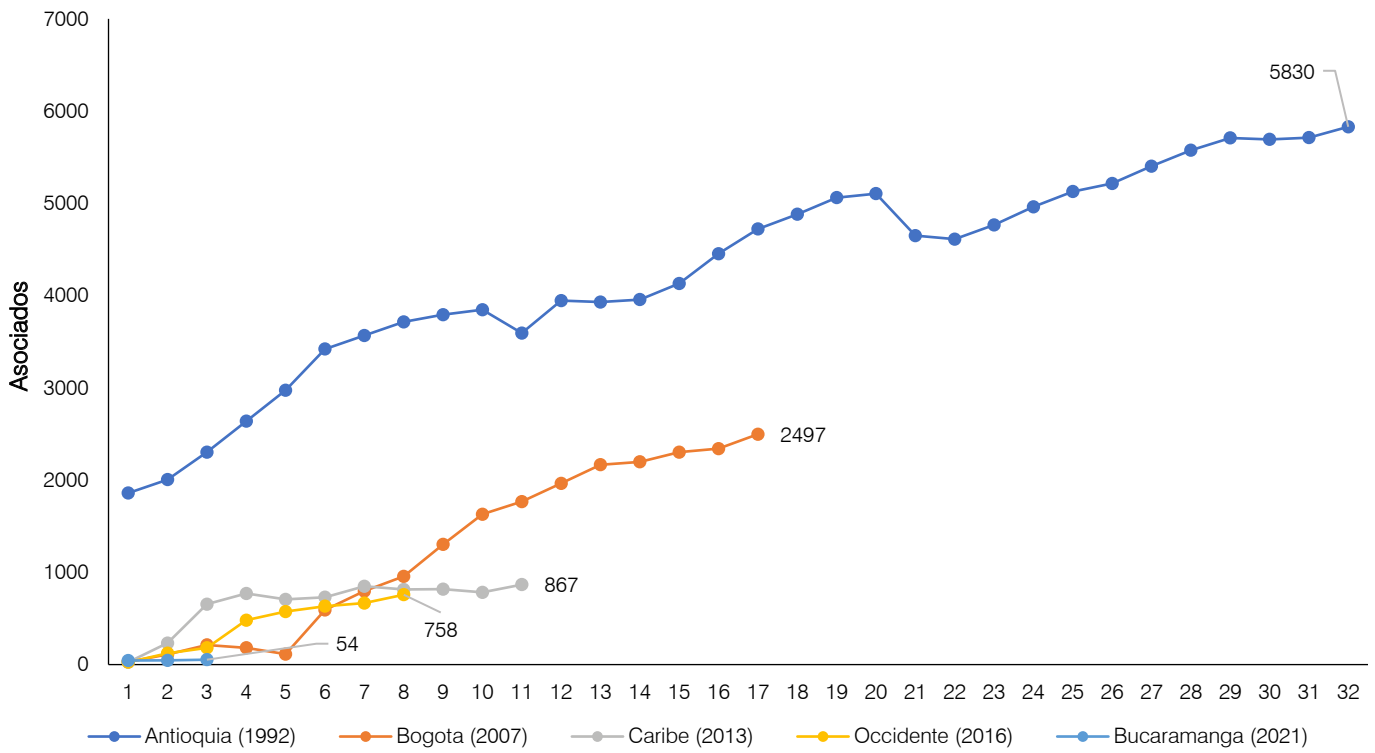
**Gráfica 86**  
**Captaciones región Bucaramanga**  
 2022 - 2023



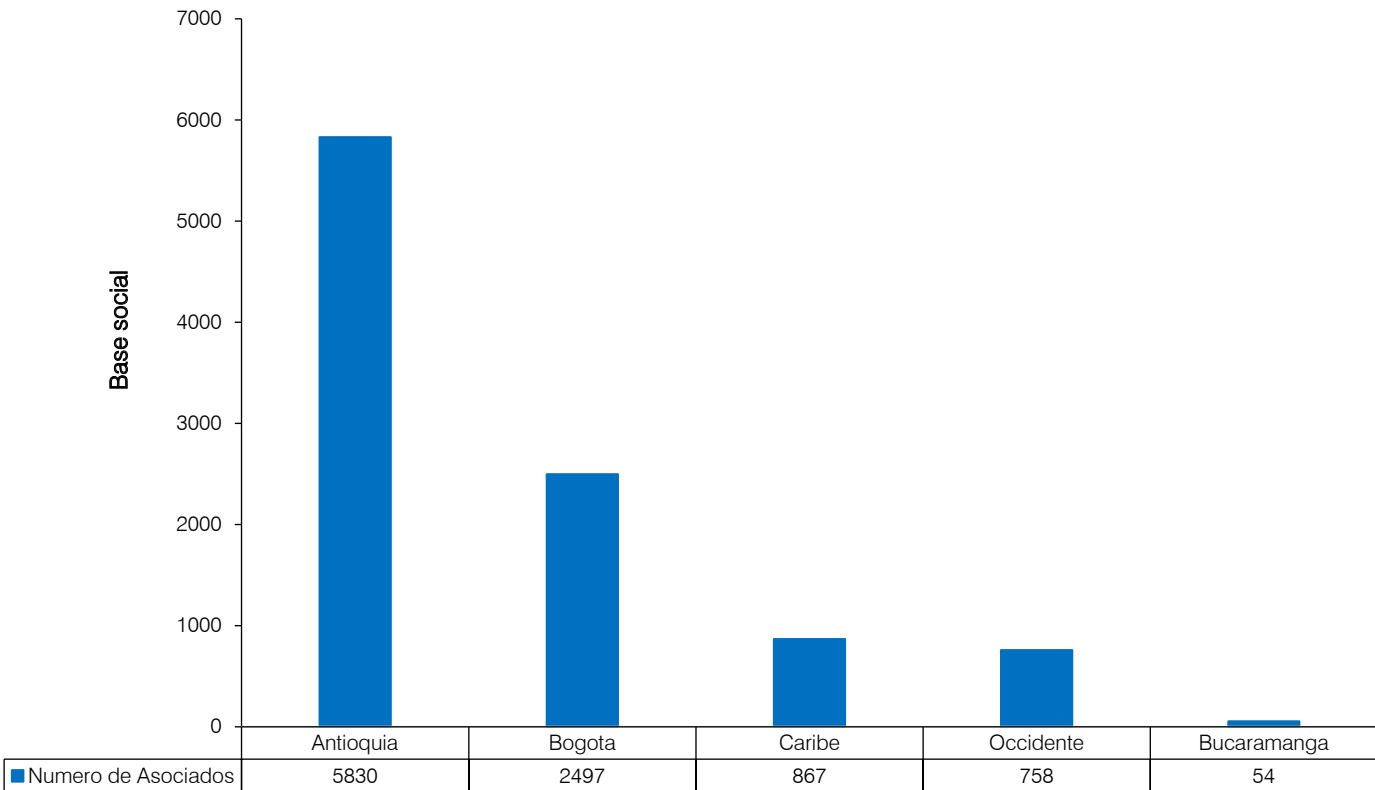
**Base social**

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.

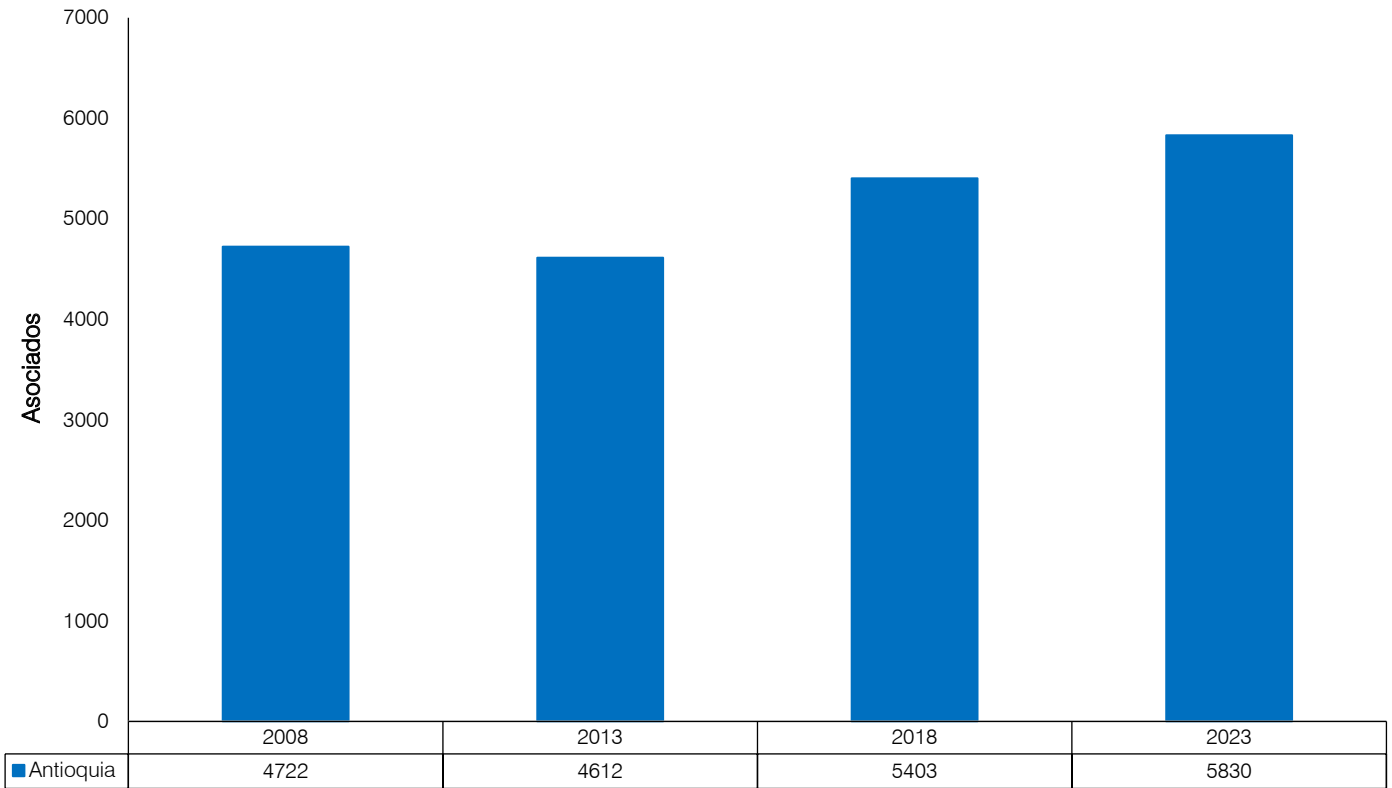
**Gráfica 87**  
**Base social por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas**



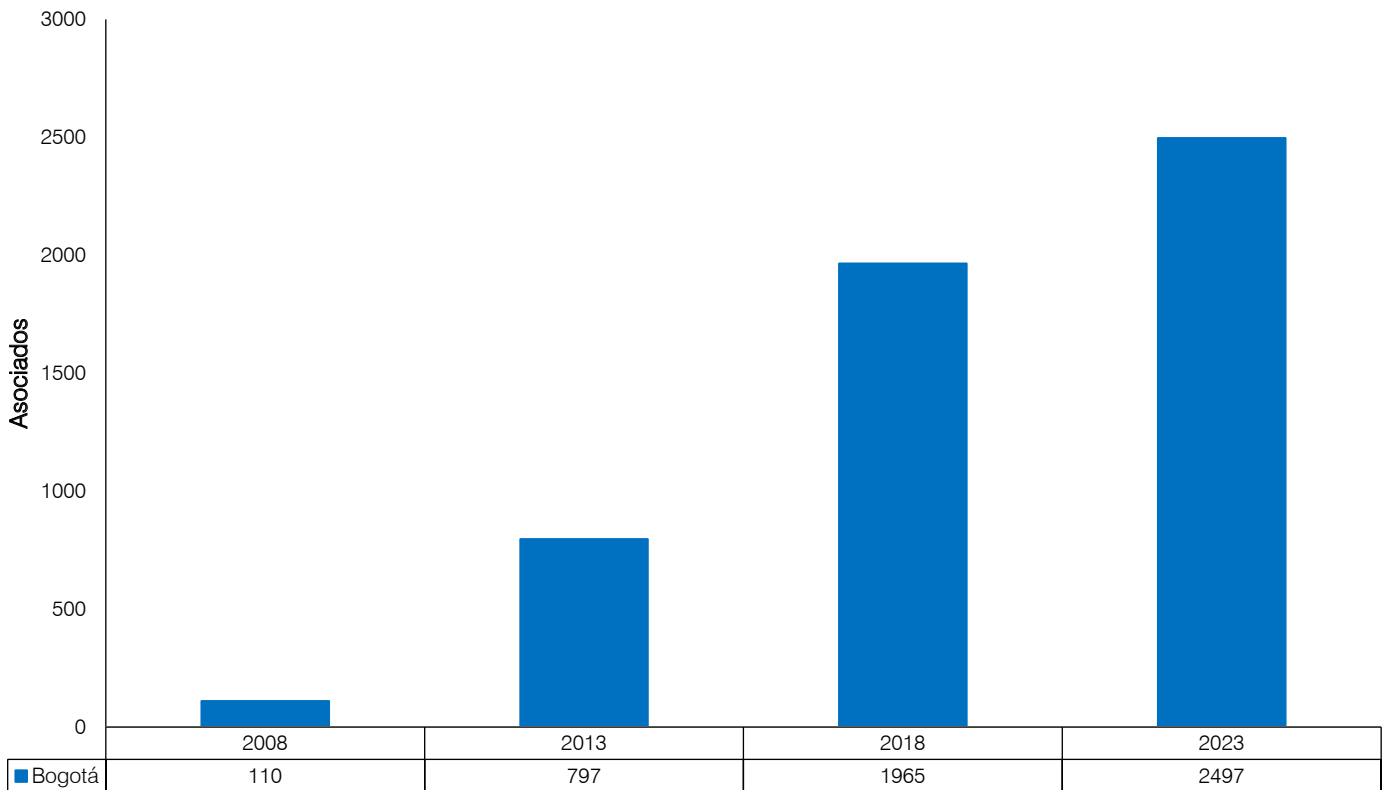
**Gráfica 88**  
**Base social por regiones 2023**



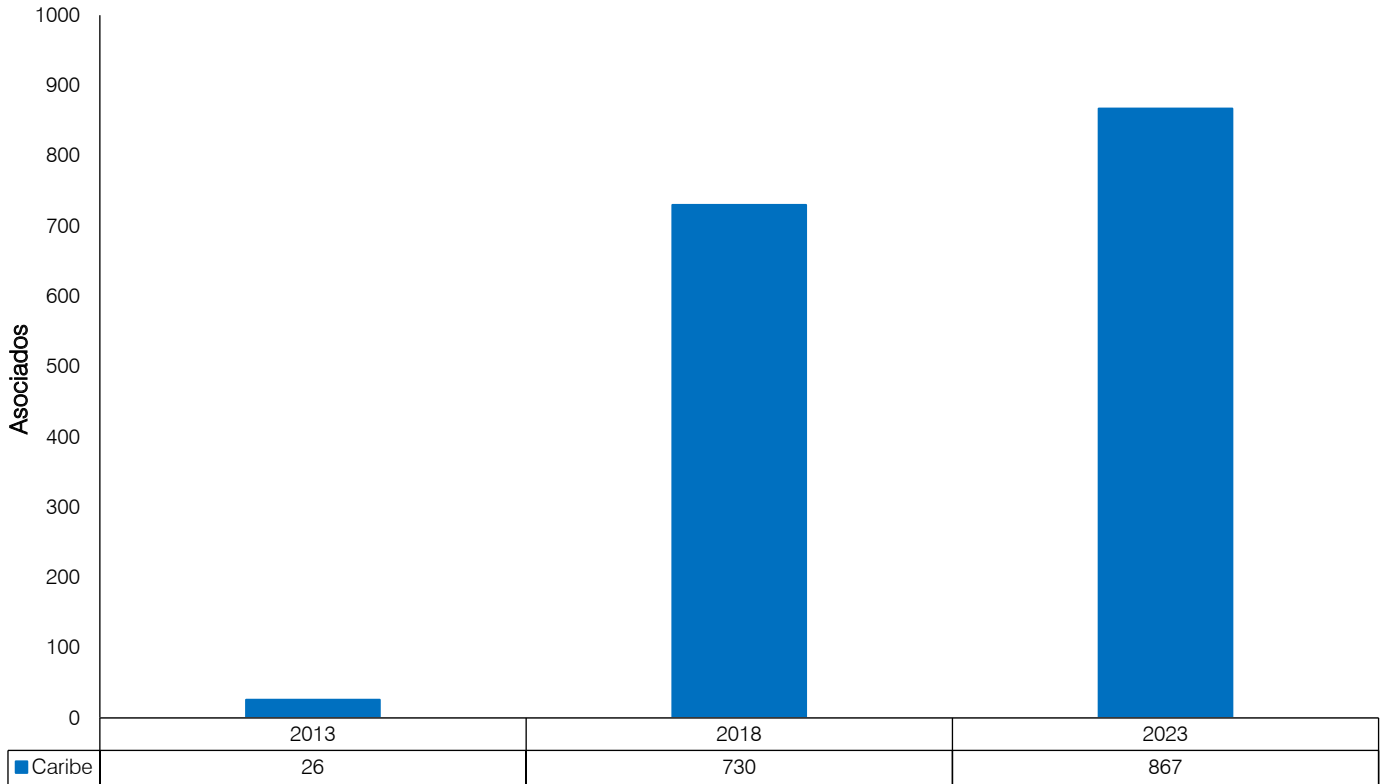
**Gráfica 89**  
**Base social región Antioquia**  
 2008 - 2023



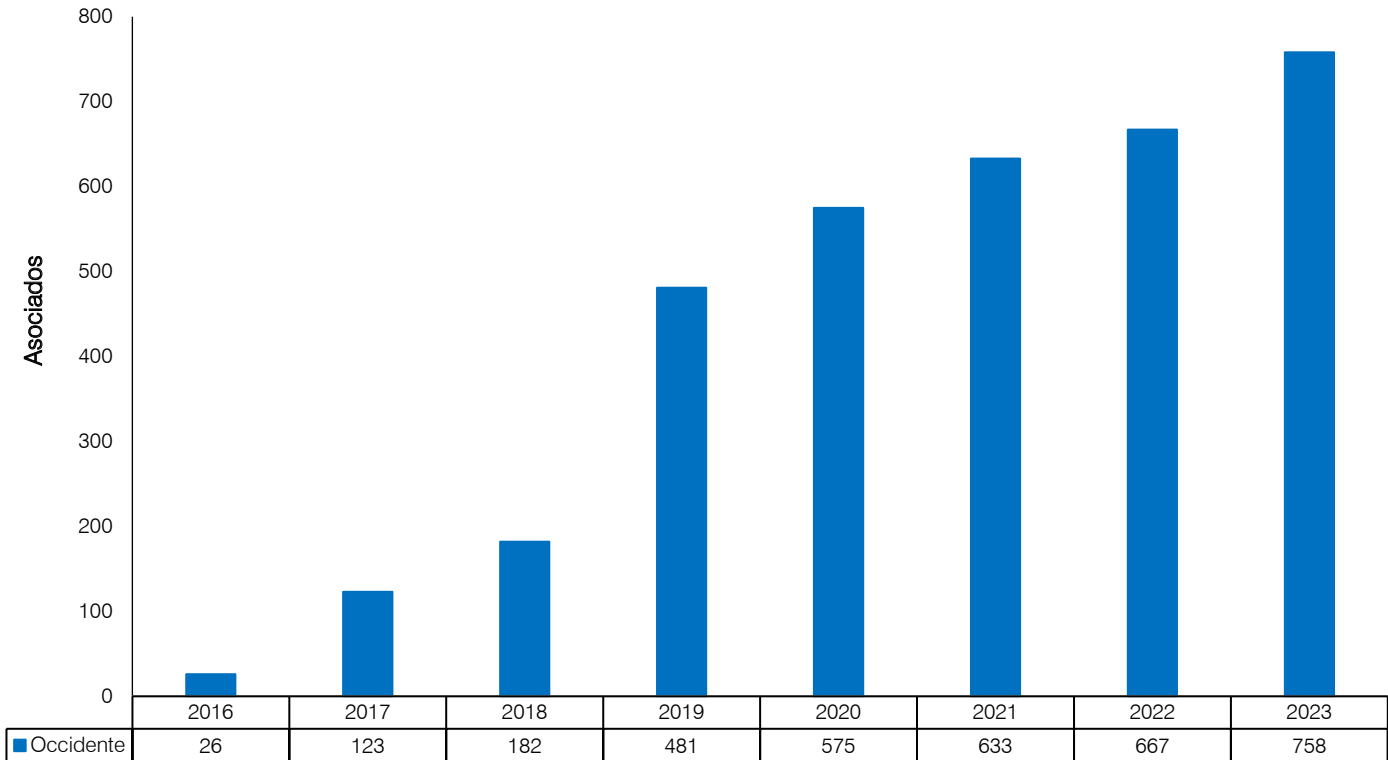
**Gráfica 90**  
**Base social región Bogotá**  
 2008 - 2023



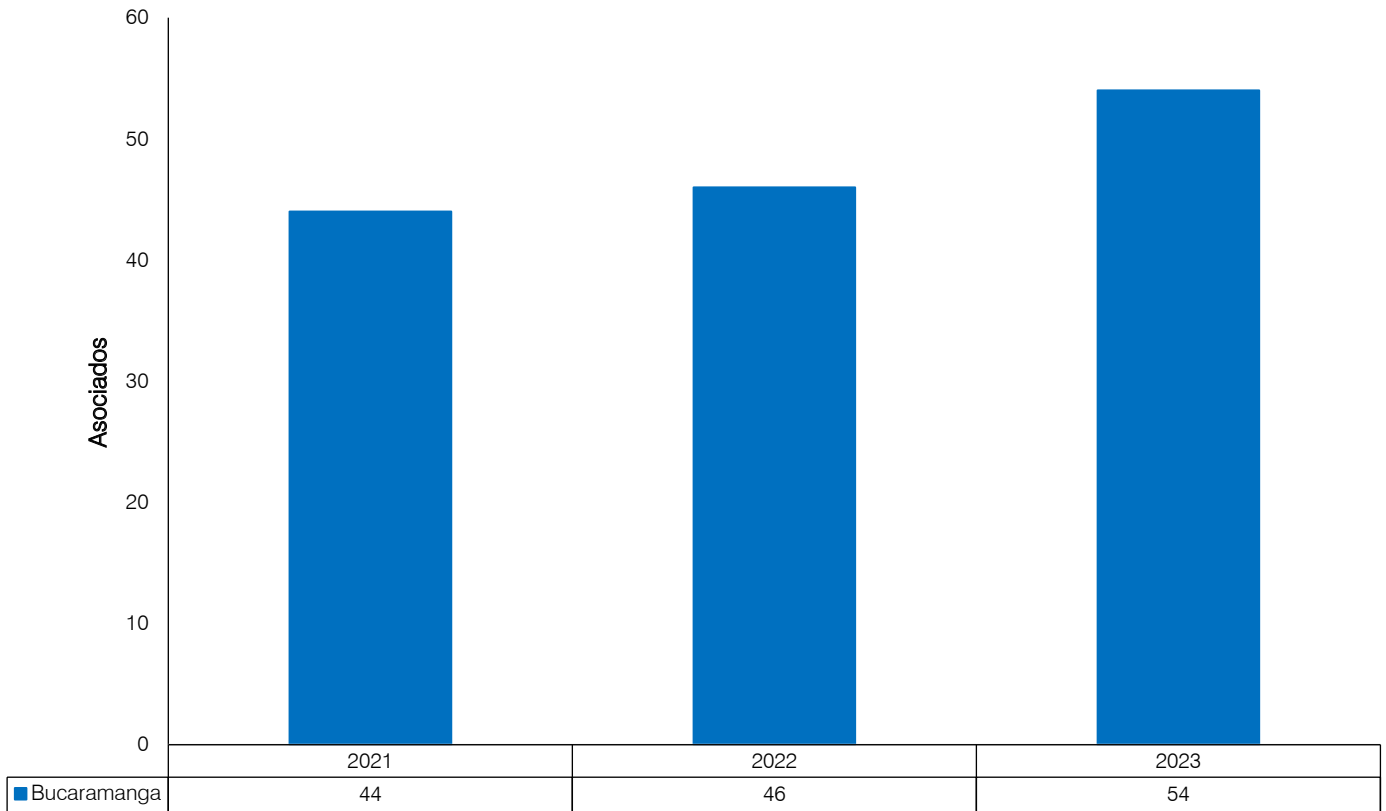
**Gráfica 91**  
**Base social región Caribe**  
 2013 - 2023



**Gráfica 92**  
**Base social región Occidente**  
 2018 - 2023



**Gráfica 93**  
**Base social región Bucaramanga**  
2021 - 2023





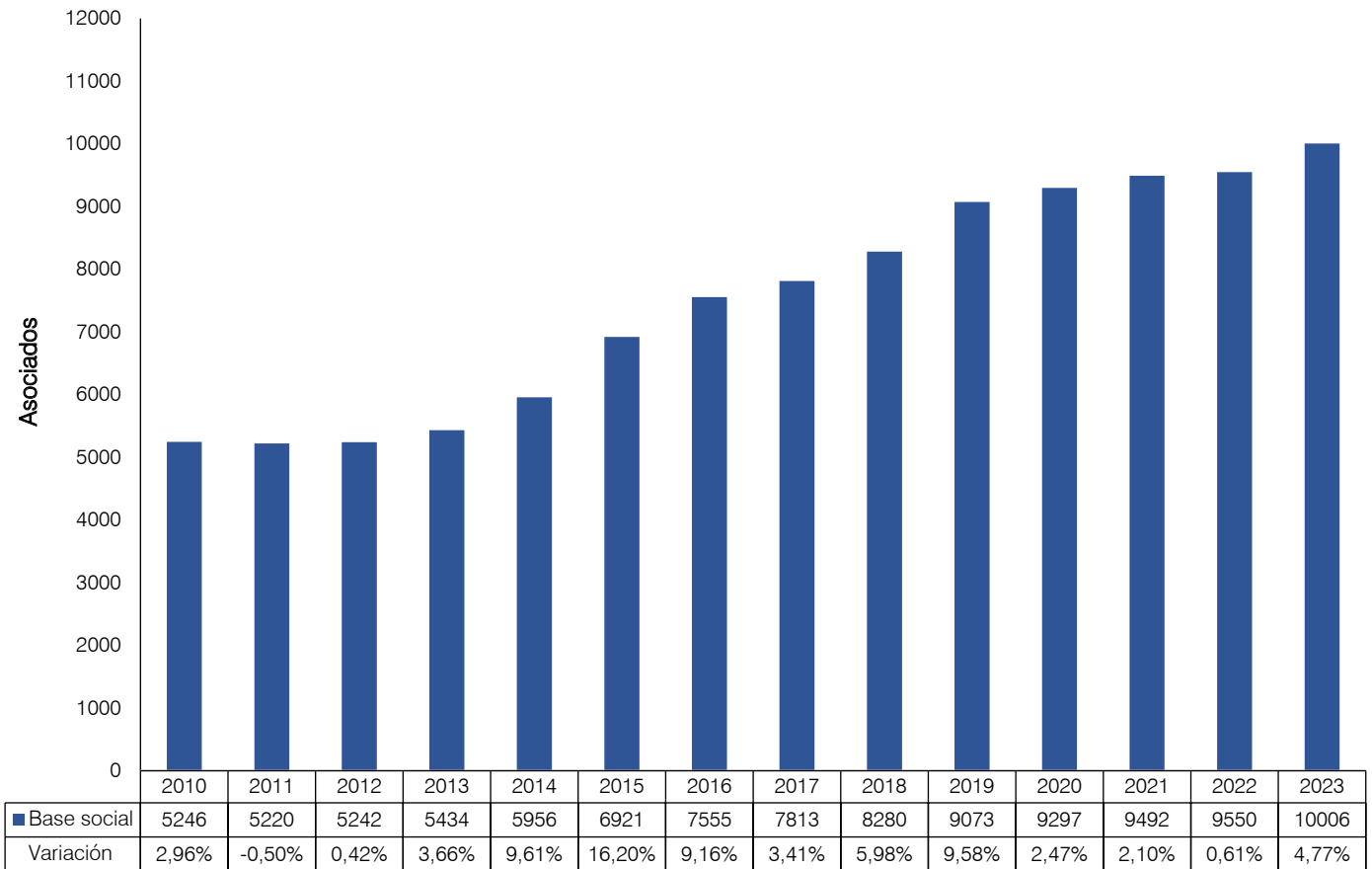
# Gestión de Mercadeo

## BASE SOCIAL

En el 2023, cerramos con 456 asociados más que en 2022, mejorando significativamente el porcentaje de crecimiento al pasar del 0.61% en el 2022 al 4.77% en el 2023. Contamos con un total de 1.407 nuevos médicos que ingresaron a la Cooperativa y logramos el hito de superar los 10.000 médicos en la base social.

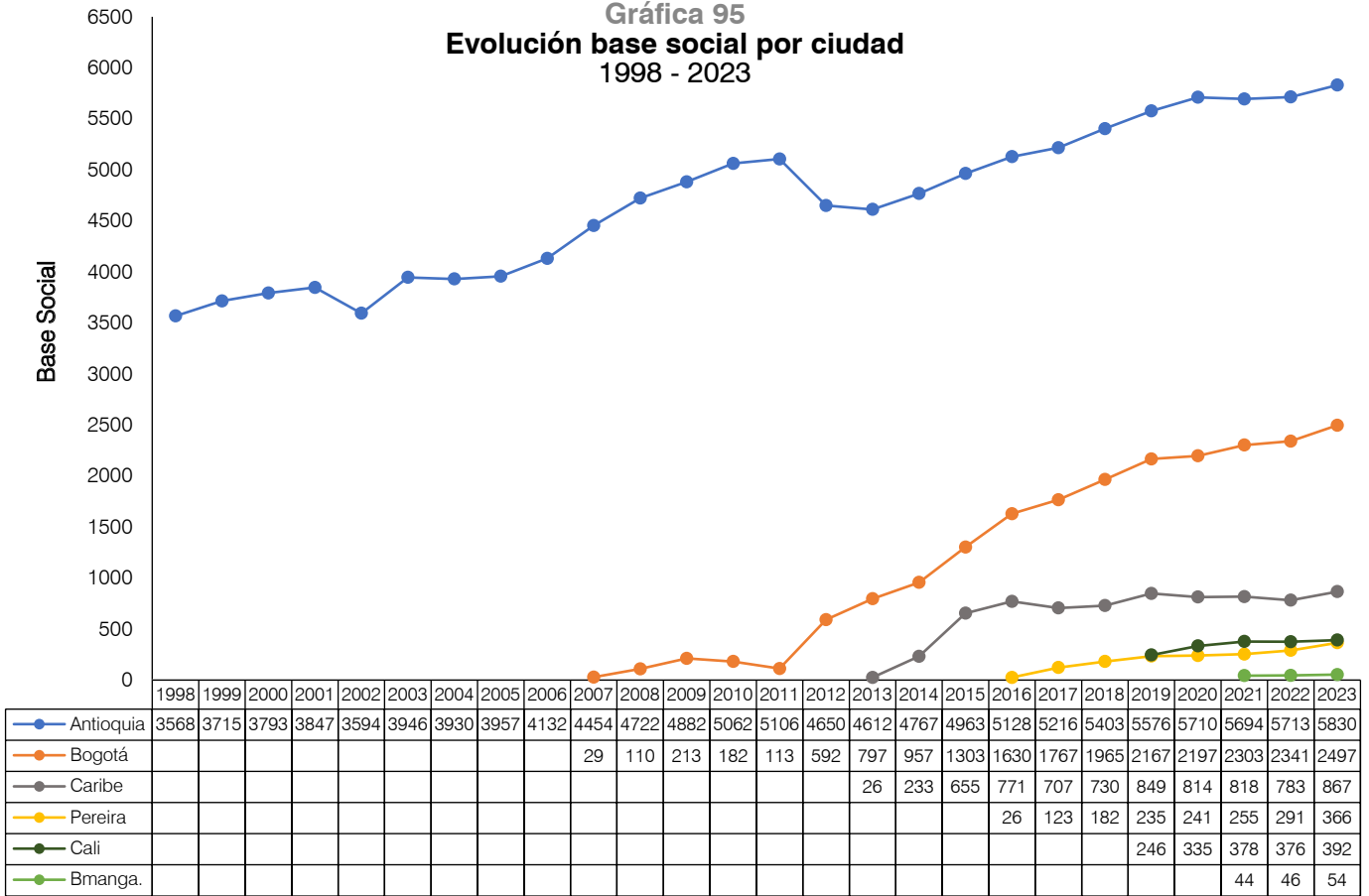
La base social cierra en 10.006.

**Gráfica 94**  
**Evolución base social por año**  
2010 - 2023





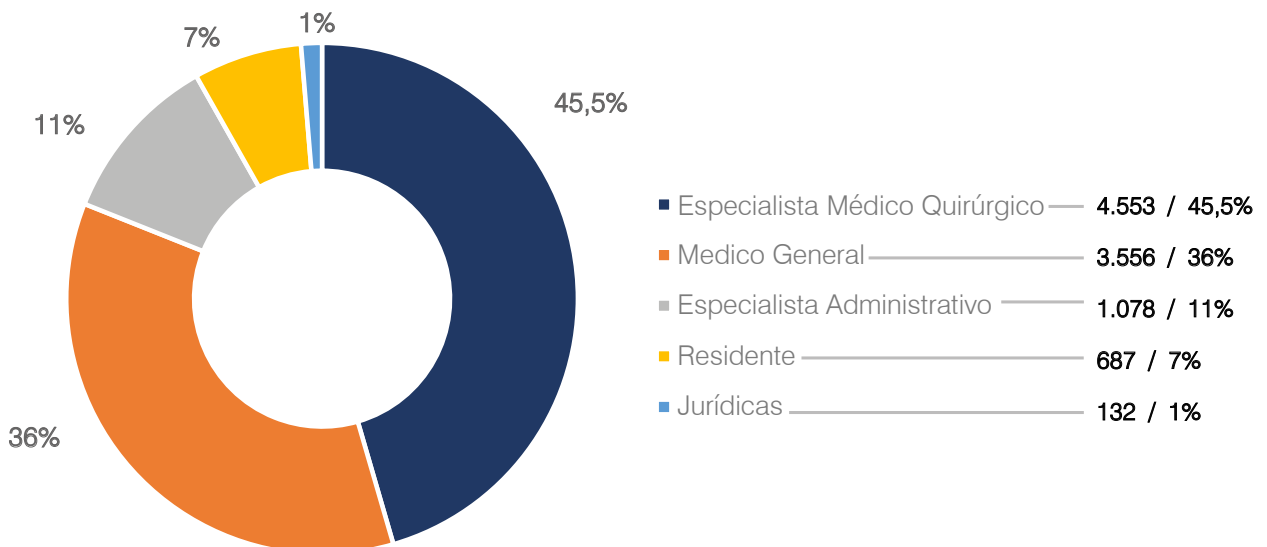
**Gráfica 95**  
**Evolución base social por ciudad**  
1998 - 2023



### Base social por especialidad

Los asociados con especialidad médico-quirúrgica representan la mayor cantidad de asociados con un 45%, seguido de los médicos generales que alcanzan un 36%; los médicos con especialidades administrativas son el 11% de la base, los residentes corresponden al 7% y finalmente el 1% está compuesto por personas jurídicas (empresas vinculadas).

**Gráfica 96**  
**Base social por especialidad**



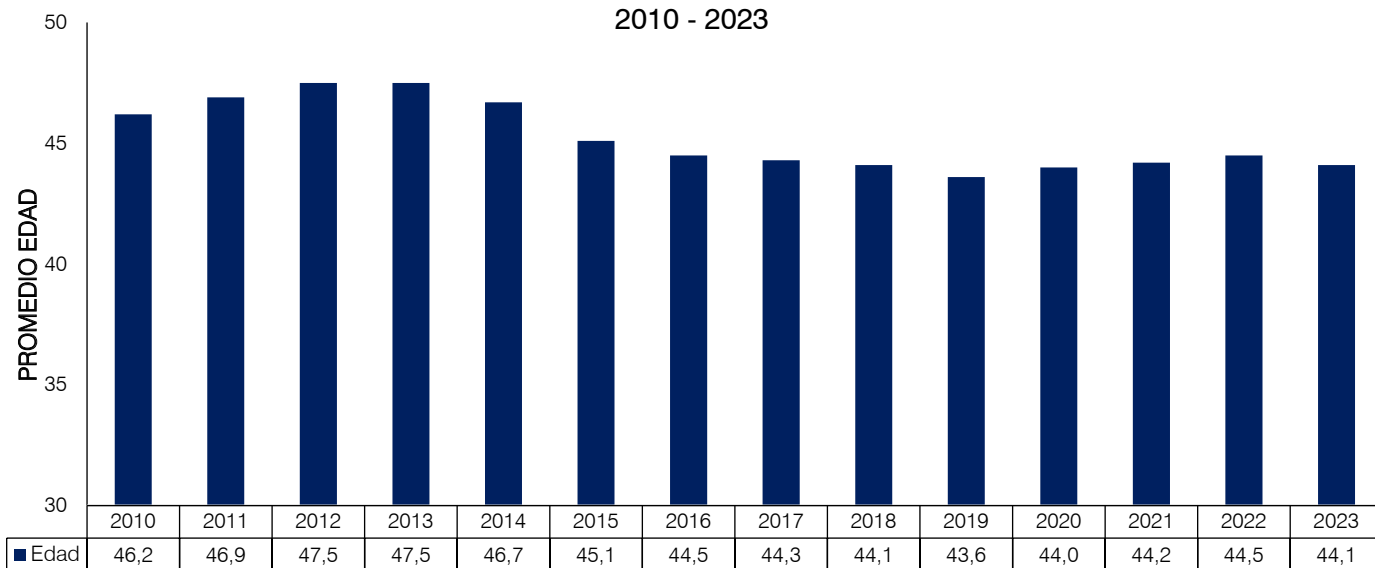
## Promedio de edad de la Base Social:

El promedio de edad de nuestra base social fue de 44,1 años y el de los nuevos asociados que ingresaron a la Cooperativa durante el 2023 fue de 29,6 años.

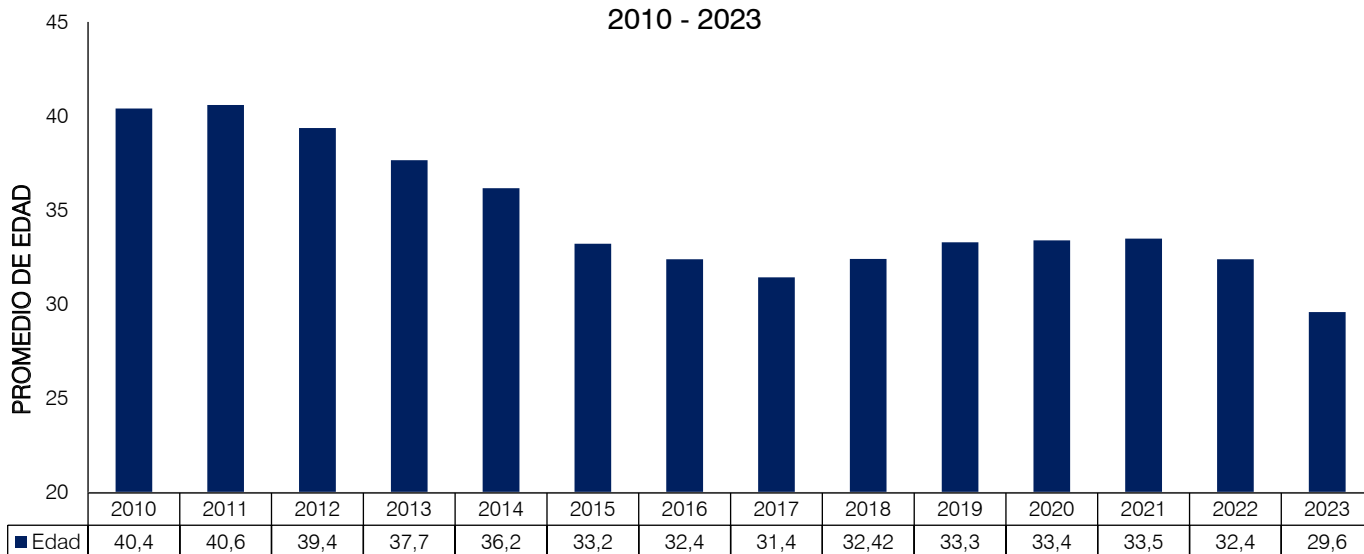
Continuamos con el propósito trazado en el Plan de Desarrollo 2022 - 2024 de promover la Cooperativa entre los médicos jóvenes y visibilizarnos en universidades. En 2023 pudimos evidenciar un crecimiento en este segmento de la base social, apoyados en las estrategias del "Plan Semilla":

1. Flexibilización de políticas de otorgamiento para créditos de residentes.
2. Descuento en tasa para asociados jóvenes que requieran crédito de residentes.
3. Beca COMEDAL 60 años.
4. Plan de Beneficios Integrales "Plan Semilla" para menores de 28 años que subsidia el valor a pagar mensualmente y les brinda coberturas diferenciadas, con menor costo, flexibilizando las barreras económicas para el ingreso.

**Gráfica 97**  
**Promedio edad base social por año**  
2010 - 2023

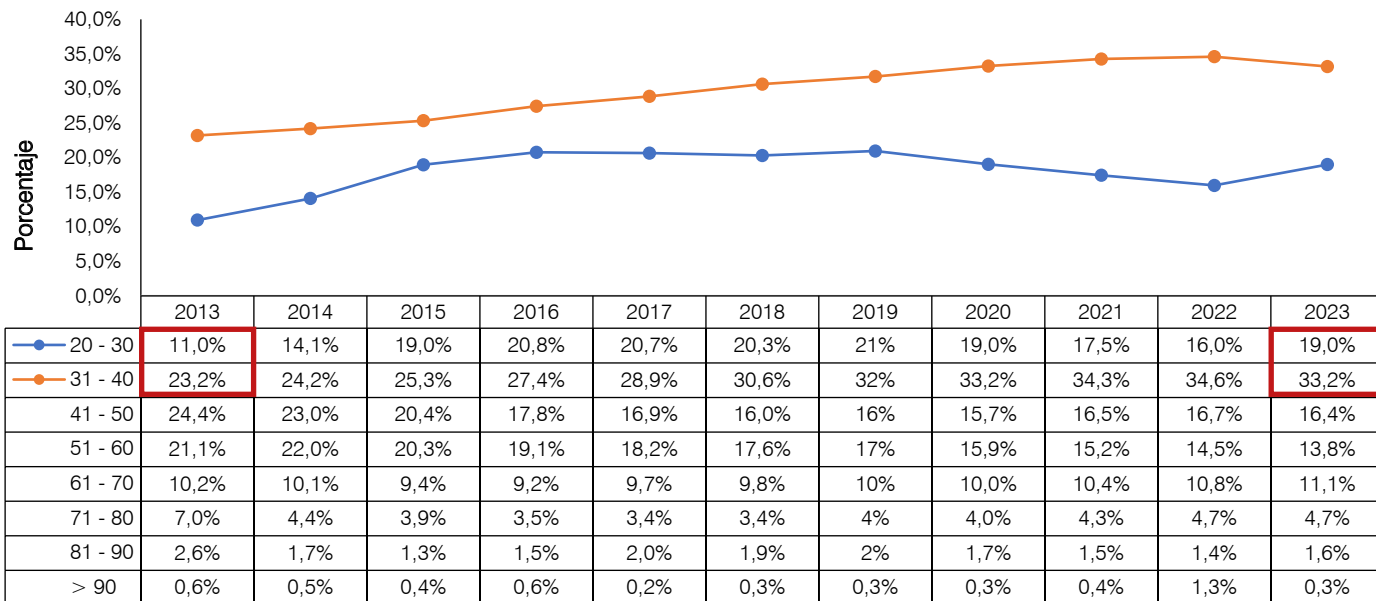


**Gráfica 98**  
**Promedio edad asociados nuevos**  
2010 - 2023

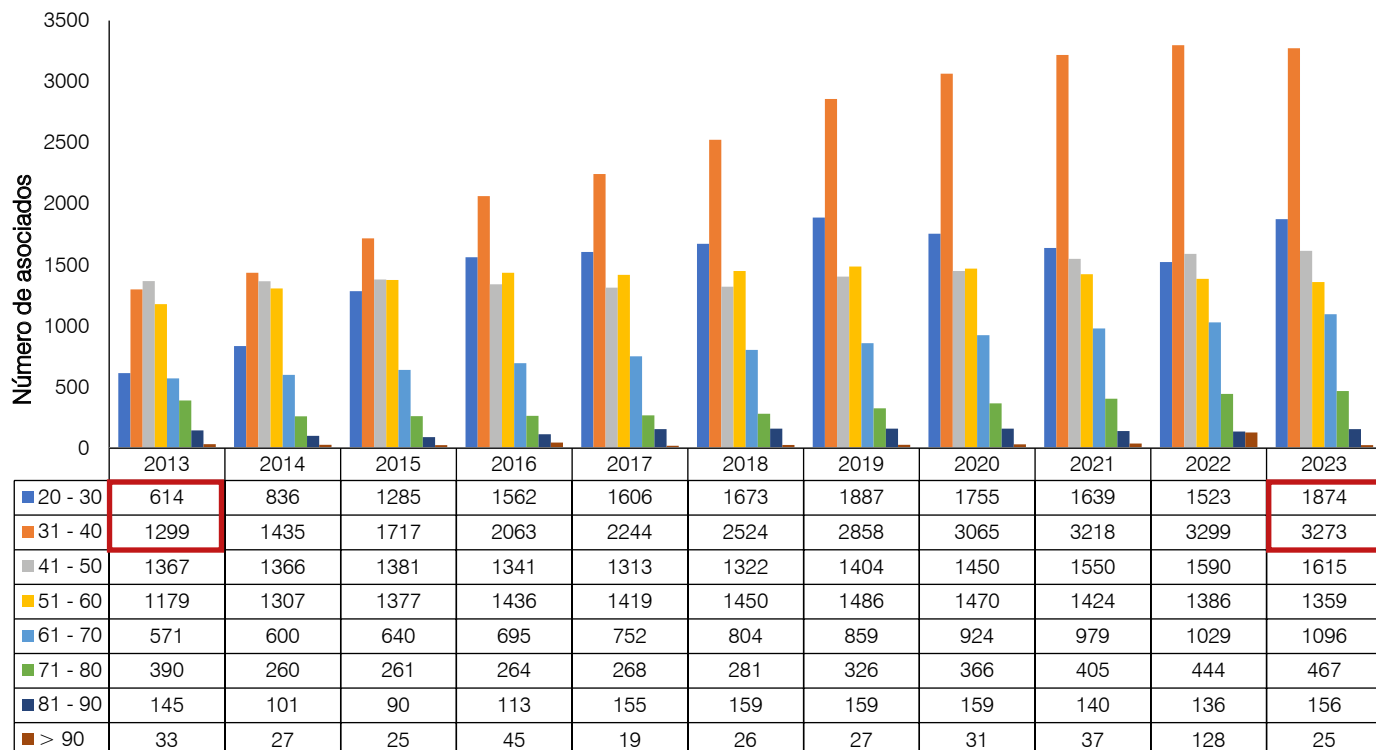


Al comparar estos resultados 10 años atrás, vemos que los menores de 40 años pasaron de ser el 34,2% de la base social en 2013, a un 52,2% en el 2023; lo que significa pasar de tener 1.913 asociados en este rango a 5.147, un incremento de 3.234 médicos.

**Gráfica 99**  
**Porcentaje de asociados por rango de edad**  
2013 - 2023



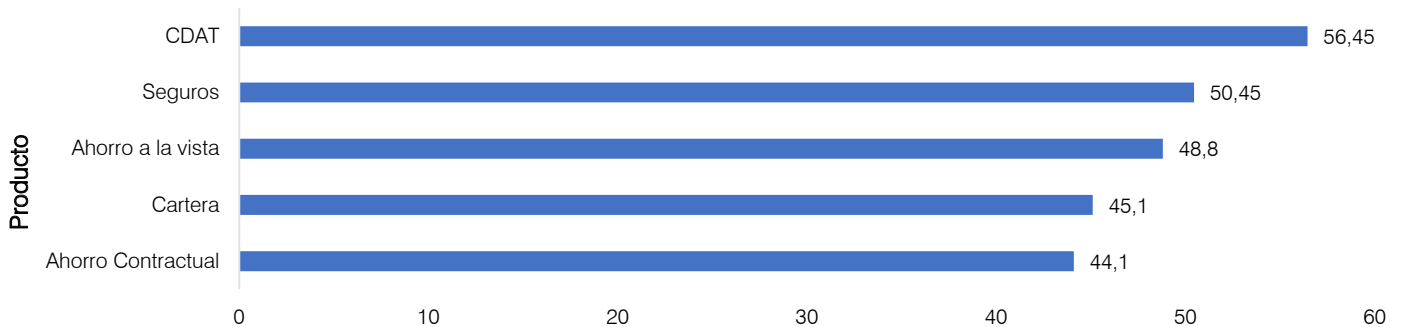
**Gráfica 100**  
**Total asociados por rango de edad**  
2013 - 2023



Esta distinción por rangos de edad nos ayuda en la promoción del uso del portafolio, toda vez que las demandas de los servicios financieros de los médicos están muy relacionadas con sus necesidades según el perfil, capacidad adquisitiva y etapa de la vida de cada uno de ellos.

El producto de CDAT es el que concentra asociados con mayor promedio de edad (56 años), seguido por seguros (50 años), Ahorro a la Vista (49 años), cartera (45 años) y Ahorro Contractual (44 años).

**Gráfica 101**  
**Promedio edad por producto**  
2023



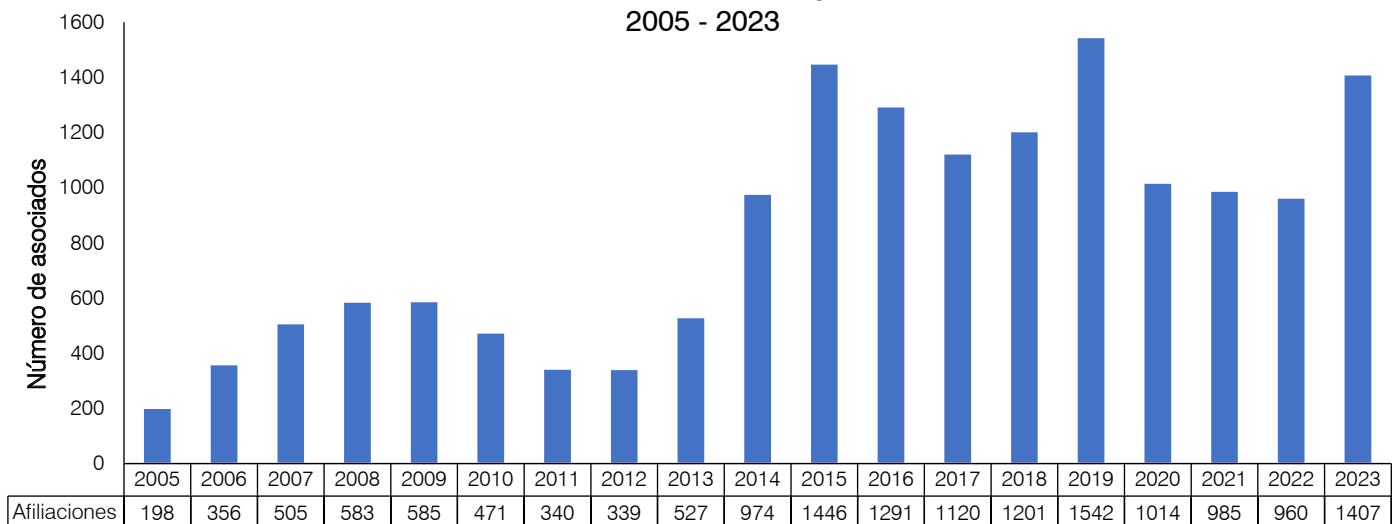
## Afiliaciones

A pesar de los procesos de retiro, exclusión y fallecimientos, la base social de la Cooperativa ha presentado un crecimiento continuo y una renovación del 59% en los últimos 5 años, lo cual corresponde a un total de 5.908 afiliaciones de médicos nuevos en el mismo periodo.

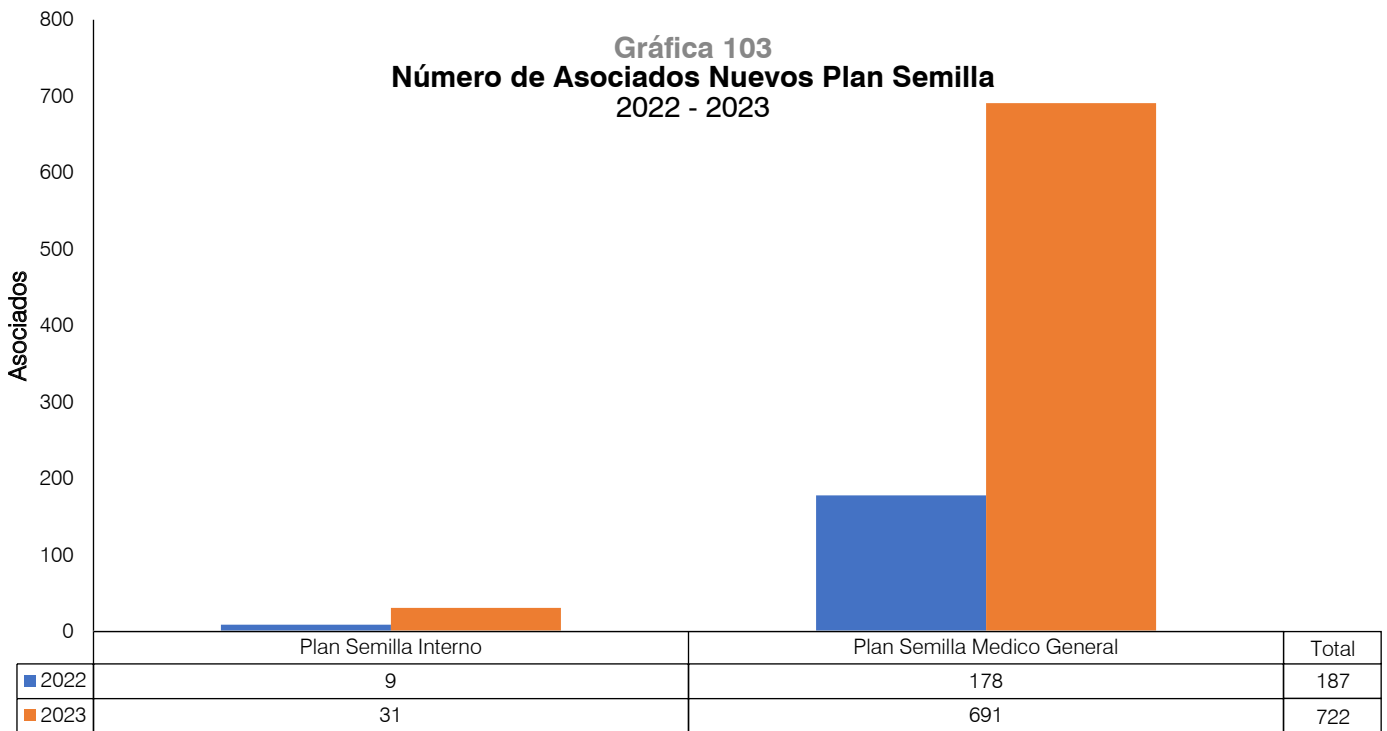
Cerramos el 2023 con 1.407 asociados nuevos, apoyados en la estrategia de Plan Semilla, que busca atraer jóvenes médicos a la Cooperativa ofreciéndoles un portafolio a su medida y unas condiciones favorables en cuanto al pago mensual de los beneficios integrales, que incluye un subsidio de la Cooperativa hasta que cumplan 28 años, edad en la cual suelen comenzar a tener una vida laboral más productiva y estable, que facilita la migración a las condiciones generales del resto de nuestra base social.

La estrategia de *Plan semilla* comenzó a operar en el mes de abril del 2022 y durante el año 2023 se afiliaron 722 nuevos médicos bajo este esquema, que representan el 51,3% de los nuevos ingresos del año.

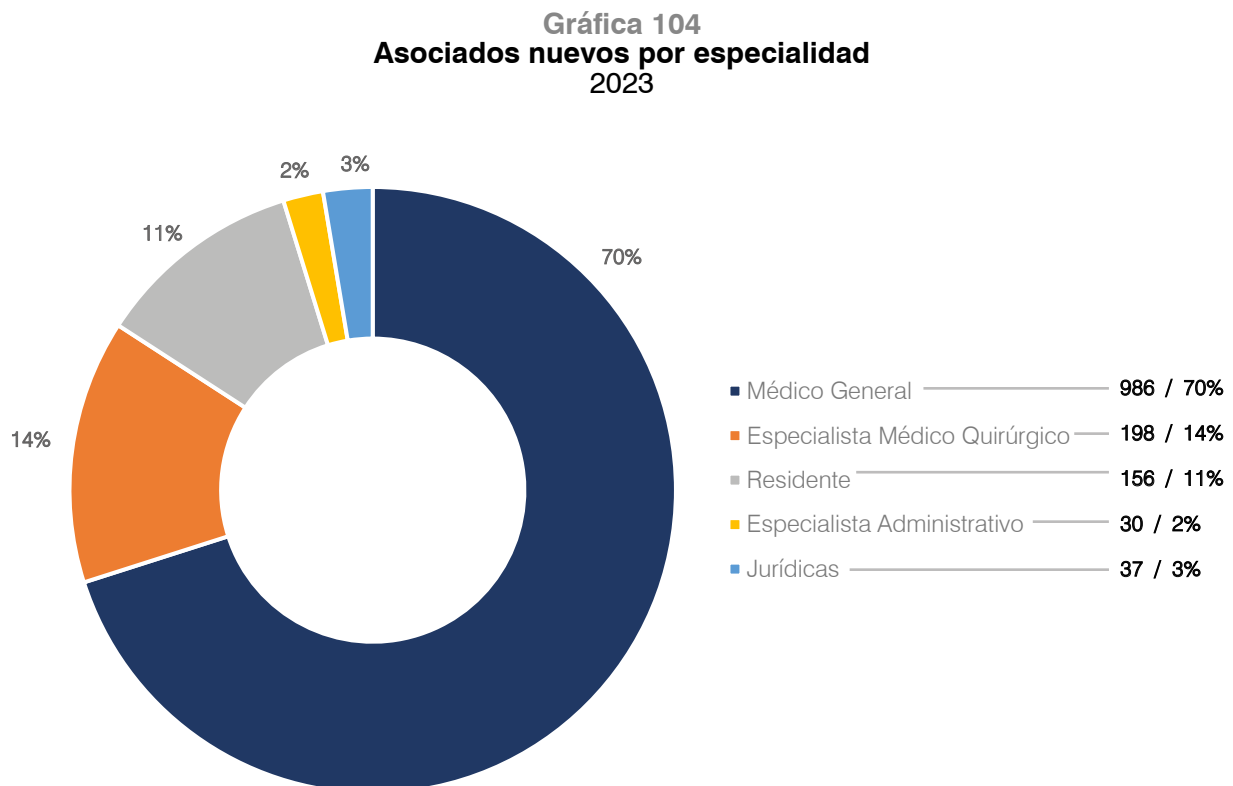
**Gráfica 102**  
**Afiliación de asociados por año**  
2005 - 2023



El 2023 tuvo un incremento importante en la afiliación de asociados por Plan Semilla, lo que permite evidenciar que la estrategia responde a las necesidades de nuestros médicos jóvenes. Desde el inicio del plan al cierre del año se obtuvieron 909 afiliaciones, de las cuales 852 siguen activas.



De acuerdo con la especialidad, en el 2023 el porcentaje de asociados nuevos está conformado de la siguiente forma: 16% especialistas, 11% residentes, y el 73% restante corresponde a médicos generales (representados principalmente en asociados del Plan Semilla) y empresas.



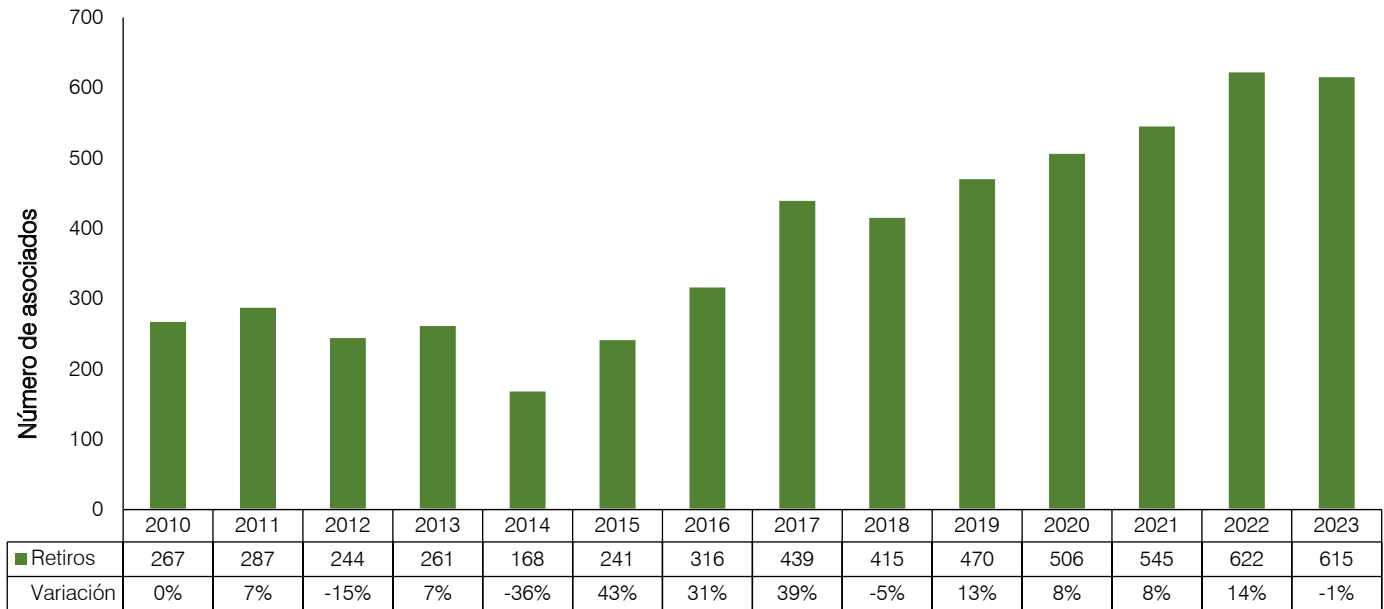
## Retiros

En el 2023 se retiraron 615 asociados, lo que refleja un cambio en la tendencia en cuanto a la deserción. Las causas más frecuentes de retiro fueron:

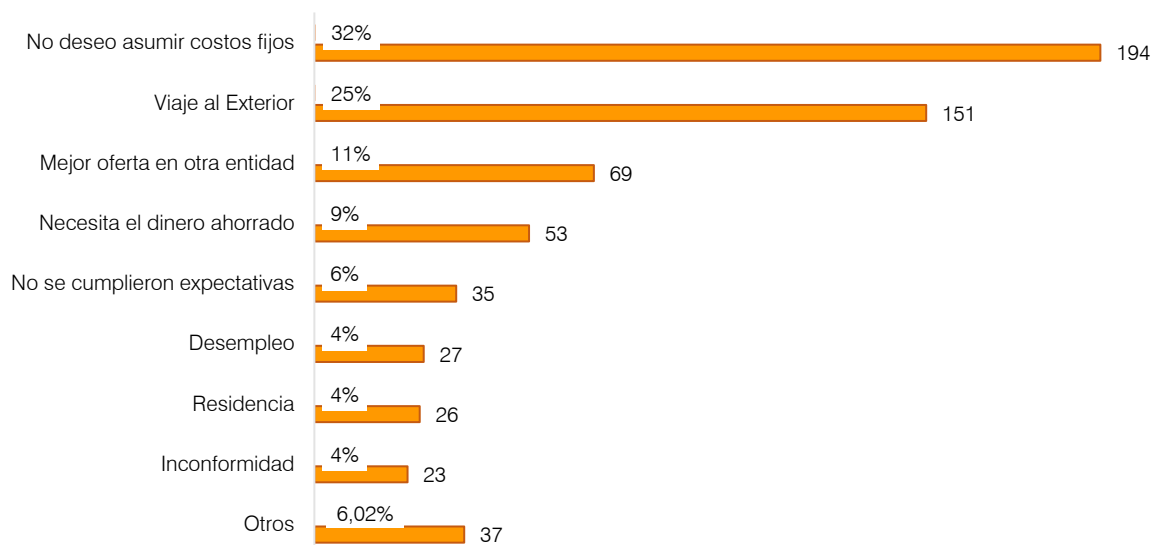
- No desea asumir costos fijos
- Viaje al exterior

Estas causas representan el 56% de los retiros del año.

**Gráfica 105**  
**Retiros por año**  
2010 - 2023



**Gráfica 106**  
**Motivos de retiro**  
2023



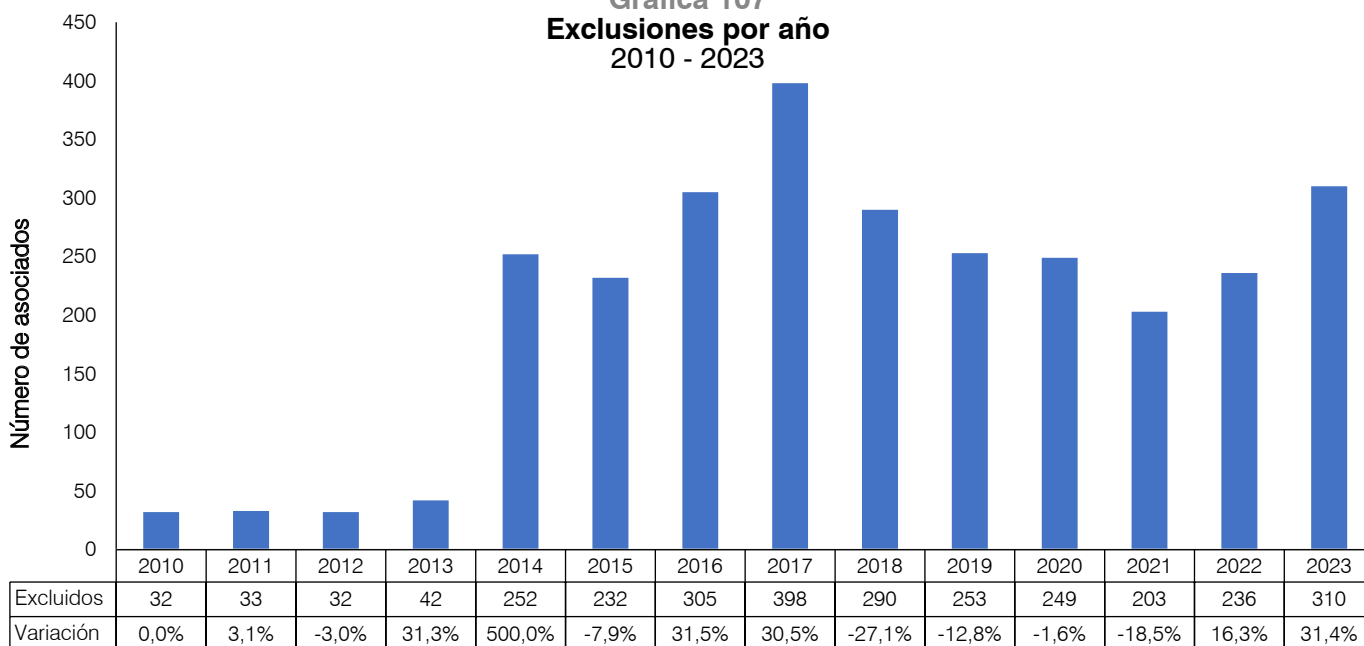
## Exclusiones

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”. Igualmente, en el numeral 9 del mismo artículo establece causal de exclusión “Por declararse insolvente”.

En el 2023 se excluyeron 310 asociados, un 31% más que en el año anterior, lo cual es coherente con la morosidad y la situación actual de las carteras de todo el sistema financiero en Colombia.

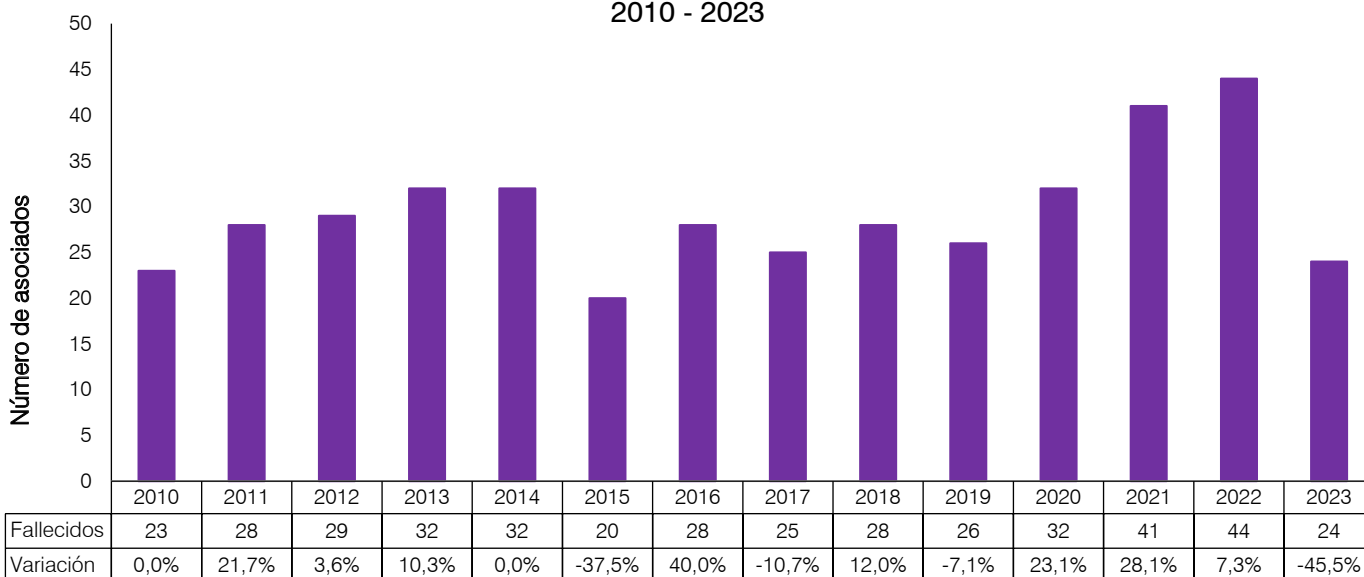
Aunque el proceso de exclusión impactó el resultado neto de la base social, es necesario, pues con él se busca que los asociados cumplan con las obligaciones adquiridas, así como proteger el patrimonio de la Cooperativa y de sus ahorradores.

**Gráfica 107**  
**Exclusiones por año**  
2010 - 2023



## Fallecidos

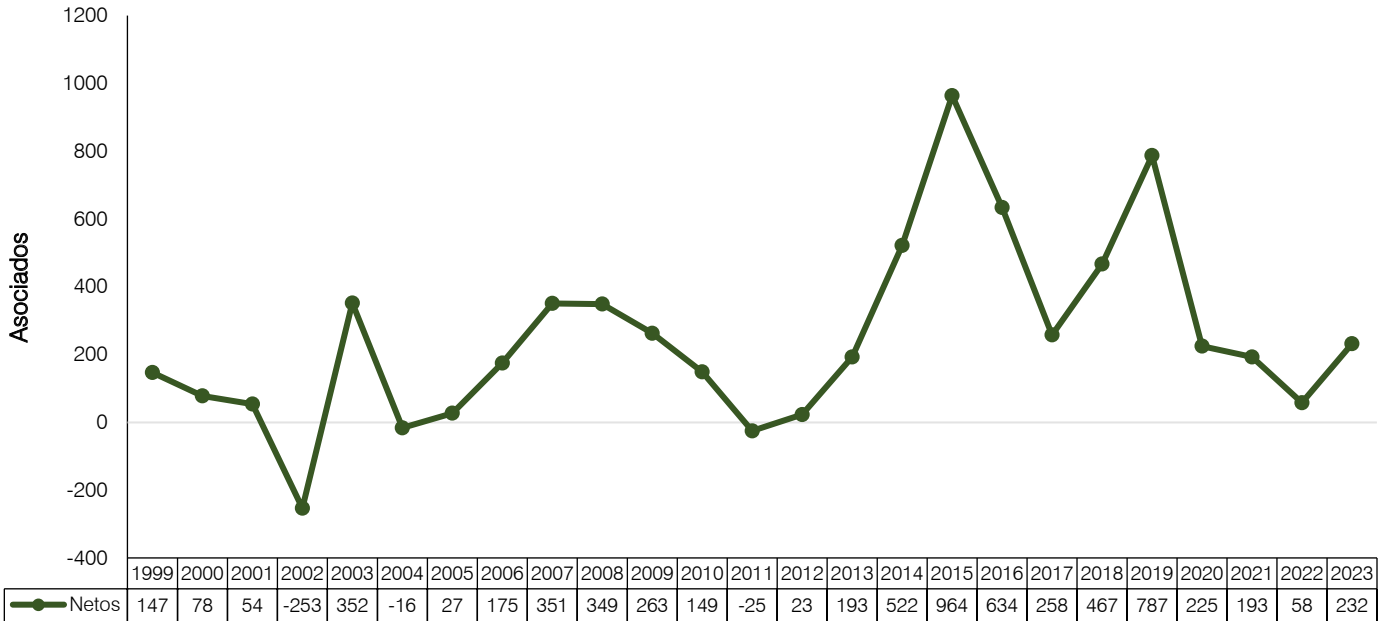
**Gráfica 108**  
**Fallecidos por año**  
2010 - 2023



## Afiliados Netos

Los asociados netos son el resultado de la resta de los asociados que ingresan, menos los que salen de la Cooperativa por retiros, exclusiones y fallecimientos. Para el 2023 tuvimos un resultado de 232 asociados Netos, lo cual deja ver una tendencia de crecimiento positiva, alineada a las nuevas estrategias y metodologías comerciales que implementa la Cooperativa para lograr los resultados esperados, como lo fue el hito alcanzado al cierre de diciembre de superar los 10.000 asociados.

**Gráfica 109**  
**Asociados netos por año**  
1999 - 2023





# Gestión Administrativa



## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En el año 2023 se llevaron a cabo las siguientes estrategias, enrutadas desde el Plan de Desarrollo 2022 – 2024 que nos llevan a “Gestionar las competencias del personal”:

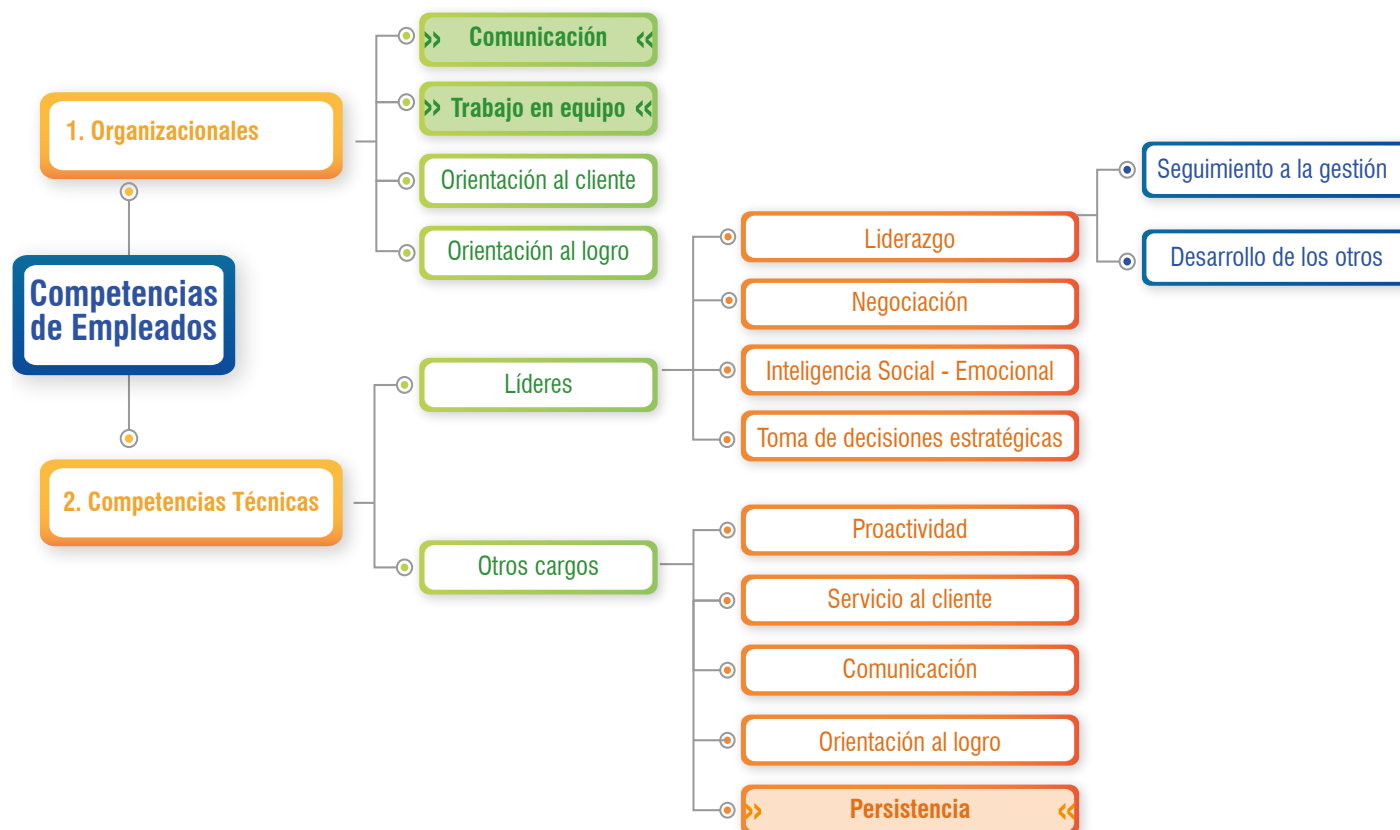
### 1. FORTALECER COMPETENCIAS

La Cooperativa diseñó un diccionario de competencias por perfil de cargo, este contiene competencias organizacionales y competencias técnicas. Las organizacionales son todas aquellas competencias que deben tener todos los empleados de COMEDAL, mientras que las técnicas son todas aquellas que están relacionadas al perfil del cargo de una persona. El Kompe DISC es la herramienta que se utiliza para medir dichas competencias.

Para mejorar el nivel de competencias, en el 2023 nos enfocamos en trabajar por grupos de personas que se identificaron en un nivel bajo por competencia, ya sean organizacionales: trabajo en equipo y comunicación o en las técnicas, específicamente: persistencia.

Se realizaron talleres que incluían la medición de la competencia a través una encuesta, con los que se evaluaba el conocimiento que se tenía de entrada y de salida.

**Tabla 7**  
**Competencias de Empleados**



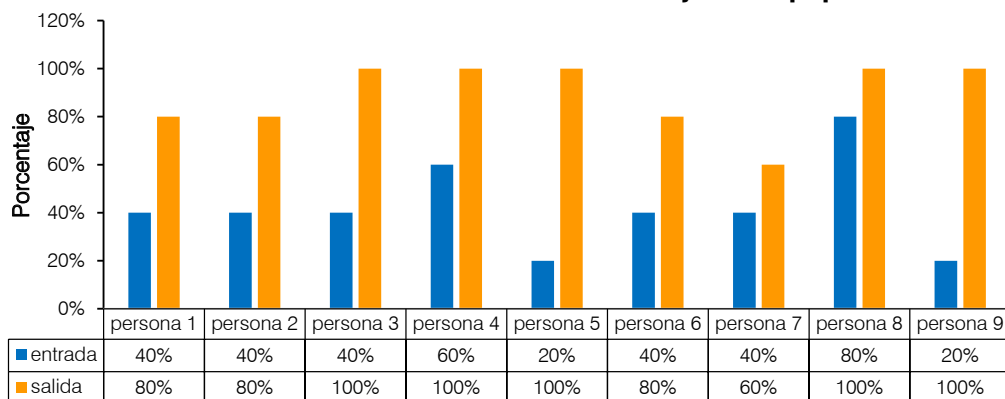
## 1.1 Competencias organizacionales

El **Trabajo en equipo** fue definido para COMEDAL como “Disposición personal a cooperar con otros para lograr objetivos comunes, intercambiando información, asumiendo responsabilidades y resolviendo dificultades”.

Al terminar los talleres las personas pudieron:

- Reconocer que una de las formas más efectivas de comenzar a mejorar el trabajo en equipo es frenar la creencia de que sus juicios son la verdad, así pueden tener mayor apertura a escuchar y cooperar.
- Comprender que si asumen una actitud de aprendiz y dejan de lado la postura de sabelotodo van ampliar su capacidad de llegar a acuerdos y comprender el punto de vista del otro.
- Identificar algunos comportamientos que ponen en riesgo la seguridad psicológica del equipo y reconocer que algunas de estas acciones se han normalizado.

**Gráfica 110**  
**Resultados Trabajo en Equipo**



**ENTRADA**  
Porcentaje de preguntas que fueron contestadas correctamente

**42%**

**SALIDA**  
Porcentaje de preguntas que fueron contestadas correctamente

**89%**

**Porcentaje de mejora**

**47%**

**Comunicación Asertiva** definida para COMEDAL como “Habilidad para generar conversaciones que permitan coordinar acciones efectivamente, abrir posibilidades para la organización y cuidar las relaciones con los clientes internos y externos”.

Al finalizar el taller las personas se hicieron conscientes de:

- Encontrar los aciertos y errores en su forma de escuchar y cómo contrarrestarlos evita imprecisiones o errores y mejora la habilidad.
- Su efectividad al hacer pedidos y ofertas, encontrando los puntos donde necesitan enfocarse para evitar reprocesos.
- Acciones claves para elevar la claridad y asertividad en su comunicación.

**Gráfica 111**  
**Resultados Comunicación Asertiva**



**ENTRADA**  
Porcentaje de preguntas que fueron contestadas correctamente

**42%**

**SALIDA**  
Porcentaje de preguntas que fueron contestadas correctamente

**88%**

**Porcentaje de mejora**

**47%**

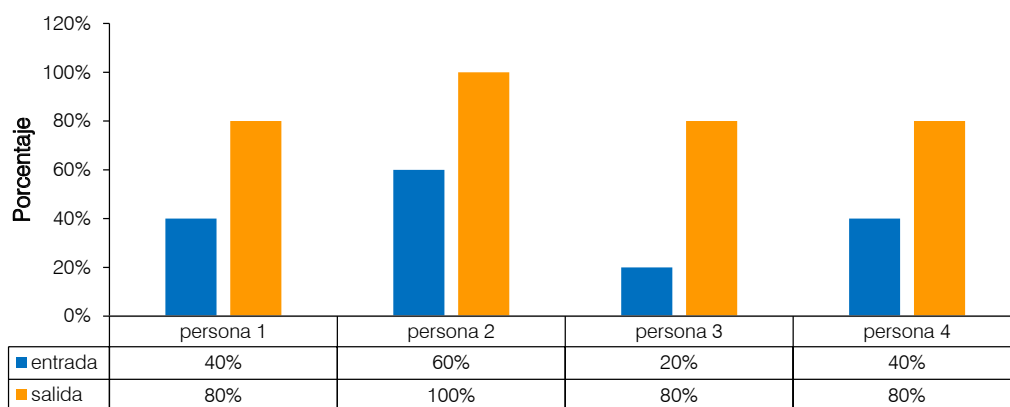
## 1.2 Competencias técnicas

La **Persistencia** definida para COMEDAL como “Capacidad de continuar voluntariamente con acciones, procesos o proyectos dirigidos al logro de objetivos, a pesar de la presencia de obstáculos, dificultades o del agotamiento”.

Al finalizar el taller los empleados pudieron:

- Identificar que hay tres factores que los desalientan frente al cierre de una tarea: los dispositivos electrónicos, la dependencia de otra persona para avanzar y la predisposición emocional frente a una tarea.
- Comprender que existen estrategias simples para motivarse y mantenerse enfocados frente al cierre de una tarea.
- Aprender que a través de ejercicios pueden elevar su persistencia, explorar nuevas formas de hacer las cosas, auto indagarse para saber que los está frenando y tomar acción de forma más consciente.

**Gráfica 112**  
**Resultados Persistencia**



**ENTRADA**  
Porcentaje de preguntas que fueron contestadas correctamente

**40%**

**SALIDA**  
Porcentaje de preguntas que fueron contestadas correctamente

**85%**

**Porcentaje de mejora**

**45%**

## 2. RIESGO PSICOSOCIAL

Durante el año 2023 se ejecutaron las recomendaciones de intervención que se tenían planteadas en el año anterior con los hallazgos en la medición del riesgo psicosocial.

Se abordaron temáticas preventivas del estrés, agotamiento y tensión que pudieran manifestarse en los empleados por los diferentes retos externos e internos en los que se ven abocados en su día a día. En este sentido se programaron estrategias como:

### Mindfulness desde “La escuela del ser y el bienestar”

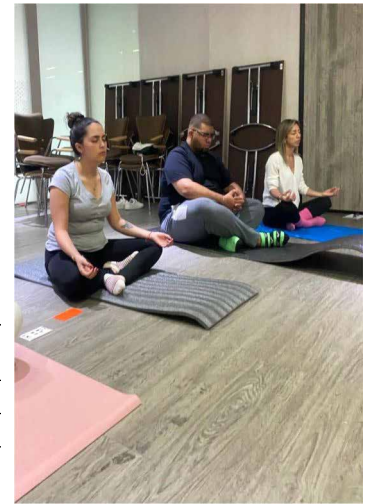
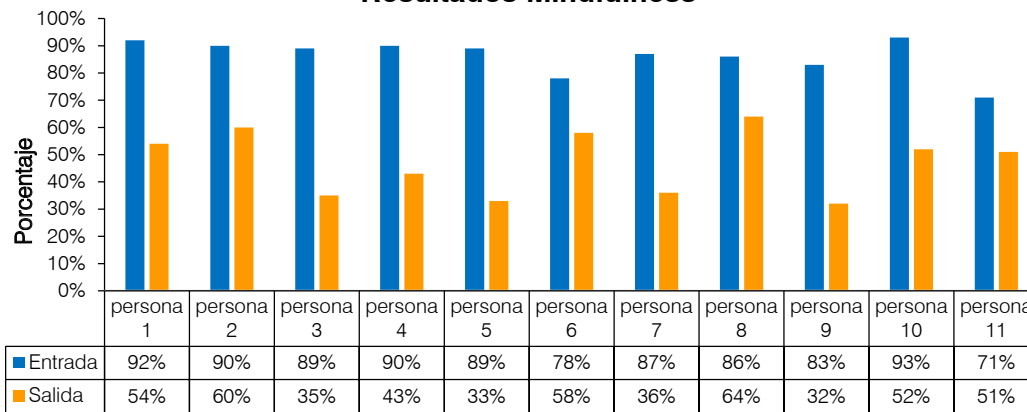
Consistió en la realización de ocho encuentros con talleres prácticos basados en Mindfulness o Atención Plena, para prestar atención de manera consciente a la experiencia del momento presente con interés, curiosidad y aceptación.

Esta práctica tuvo muy buena acogida por nuestros trabajadores y se resaltaron aspectos de mejora en su vida personal y laboral con un impacto positivo como lo son:

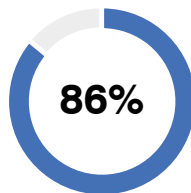
- Más capacidad de ver cuándo están entrando en situaciones de estrés y cómo regularlo.
- Incremento en la capacidad de serenarse cuando las cosas no resultan como lo esperaban.
- Más conciencia sobre la importancia de estar presentes y conectados con ellos mismos en las actividades cotidianas.

- Mayor capacidad de regularse y respirar en situaciones donde antes hubiesen respondido en reactividad.
- Mayor nivel de conexión con sus compañeros de curso y más apertura con las demás personas de su equipo.

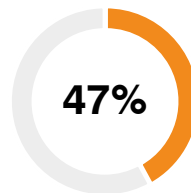
**Gráfica 113**  
**Resultados Mindfulness**



**ENTRADA**  
Nivel de estrés inicial



**SALIDA**  
Nivel de estrés al cierre del proceso



**Porcentaje de mejora** **39%**



### Escuela de la felicidad y el buen vivir



Las familias son la primera red de apoyo de los colaboradores, juntos se incentivan a crecer, disfrutar la vida y desarrollarse. Con esta línea buscamos dar apoyo y formación a las familias para que sean pilares fuertes y saludables.

Desarrollamos ocho encuentros virtuales enfocados a las mujeres de la Cooperativa, colaboradoras, madres y hermanas para participar de los diferentes talleres y actividades de bienestar en pro del crecimiento y fortalecimiento como mujeres, proporcionando elementos claves para el desarrollo integral, aportando de manera directa en la forma de relacionarse con ellas y su entorno.

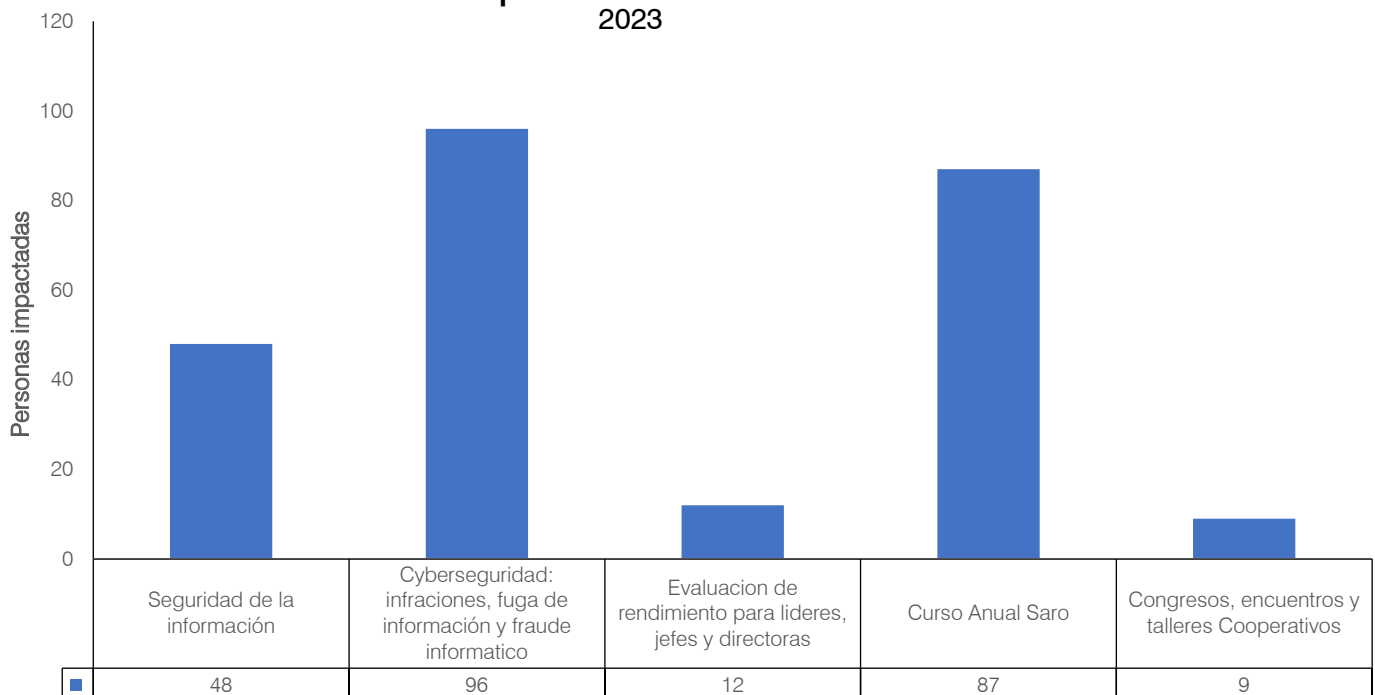
Impactos en las participantes:

- Con lo aprendido, evidenciaron que sus interacciones familiares comenzaron a mejorar.
- Al aplicar pequeños cambios en su forma de hablar, agradecer, observar al otro y hacer reconocimientos, generaron bienestar, apertura y mejor ambiente en la dinámica familiar.
- Incremento en su sensación de valor personal al reconocer todas aquellas cosas valiosas que hay en su forma de ser.
- Identificaron que la mayor parte del tiempo era más fácil ver lo que no tenían o les faltaba, que aquellas habilidades, talentos con los que ya contaban.
- Resaltaron que como grupo lograron crear un ambiente de mucha sinceridad y apertura al exponer aquellas cosas que les preocupaban o en las cuales estaban fallando y que esto les generó alivio emocional.
- Reconocieron que sin darse cuenta en algunas ocasiones su forma de interactuar con sus hijos o pareja, limitaba que ellos expresaran sus habilidades o confiaran en sus capacidades para hacer tareas que “aparentemente” no son de su género.
- Se dieron cuenta que algunos de sus sueños y anhelos los tenían olvidados por creencias limitantes frente a su capacidad para lograrlo, comenzaron a ver posibilidades y estrategias simples que las impulsen a avanzar.
- Comprendieron la importancia de darle un lugar a sus emociones y permitir que sus familias también lo hagan, para dejarse acompañar y apoyar a los demás desde un lugar más honesto y real.
- Reconocieron que las emociones no atendidas generan malestar a mediano y largo plazo.
- Impactó su autoestima al poner más emoción y atención a su cuerpo, su salud y su apariencia, sintiéndose mejor con ellas mismas.
- Entendieron que existían diferentes lenguajes para manifestar el amor y que ellas podían hacer pedidos e indagar al otro por las formas en que se sienten amados y cuidados. Esto les permitió ver que sus insatisfacciones tenían una razón y que podían tomar acción, contándole al otro lo que deseaban o valoraban.

### 3. CAPACITACIONES TÉCNICAS

En COMEDAL seguimos brindando oportunidades para la mejora continua y actualización de conocimiento técnico de nuestros colaboradores de los procesos en los que se desempeñan.

**Gráfica 114**  
**Capacitaciones técnicas**  
**2023**

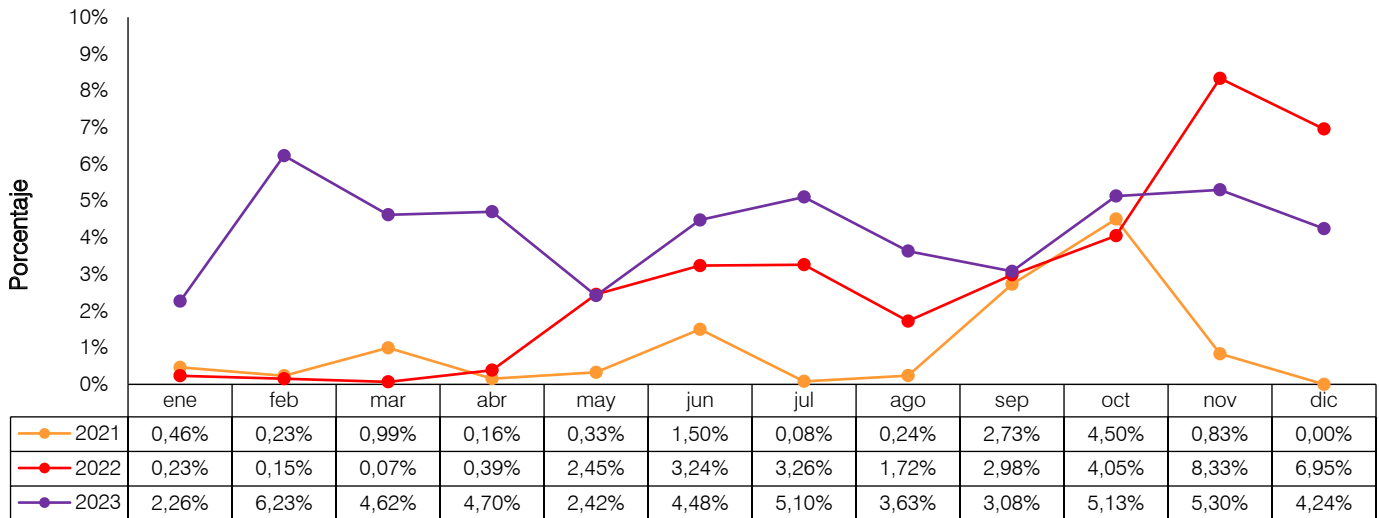


## 4. AUSENTISMO

En el año 2023 no se presentaron ausentismos atribuibles a accidentes laborales.

Las incapacidades de mayor repercusión para el indicador de ausentismo se dieron en los meses de febrero y noviembre por enfermedad de origen común.

**Gráfica 115**  
**Ausentismo por enfermedad general**  
2021 - 2023



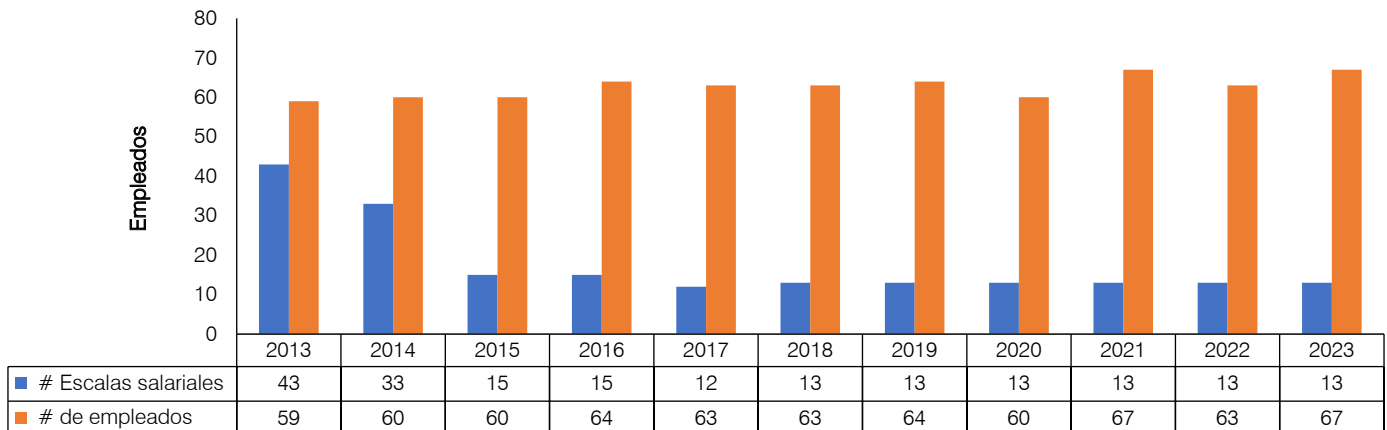
## 5. SEGURIDAD, SALUD INTEGRAL Y BIENESTAR.

Comprometida con el bienestar, la salud y la seguridad del talento humano, COMEDAL acató los lineamientos definidos en el Decreto 1072 de 2015, de acuerdo con la certificación emitida por la empresa asesora en el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

## 6. ESCALA SALARIAL

La Cooperativa continúa sosteniendo 13 escalas salariales para los empleados, siguiendo los lineamientos planteados en el Plan de Desarrollo 2022 - 2024.

**Gráfica 116**  
**Escala salarial**  
2013 - 2023





## 7. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

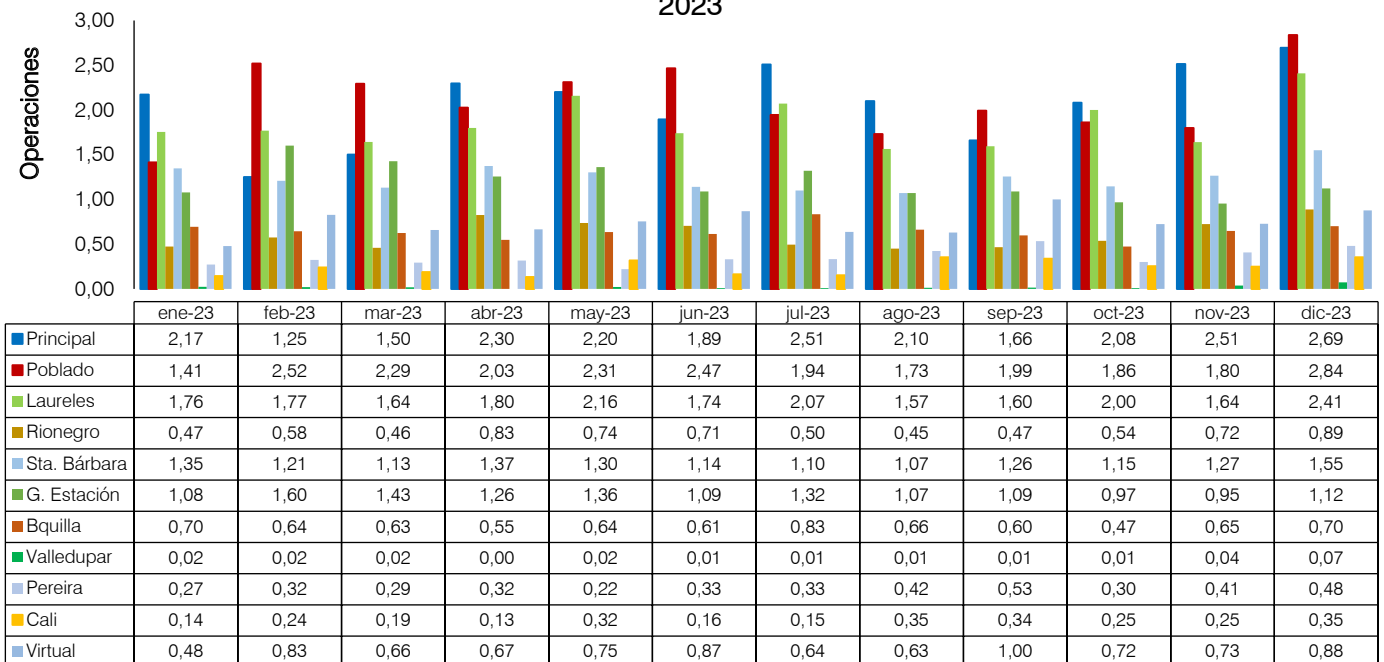
### Atención por asesores integrales

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

Las oficinas de mayor transaccionalidad por hora/asesor promedio en el último año fueron: Poblado con 2.84, Principal con 2.69 y Laureles con 2.41. En la región Bogotá, la oficina Gran Estación tuvo un promedio de 1.12, mientras que Santa Bárbara del 1.55; por su parte, en la región Caribe, la oficina de la ciudad de Barranquilla presentó un promedio de 0.70.

El indicador presenta un aumento frente a los resultados del año 2022 dado que nuestros asociados están realizando transacciones en las oficinas y de forma virtual.

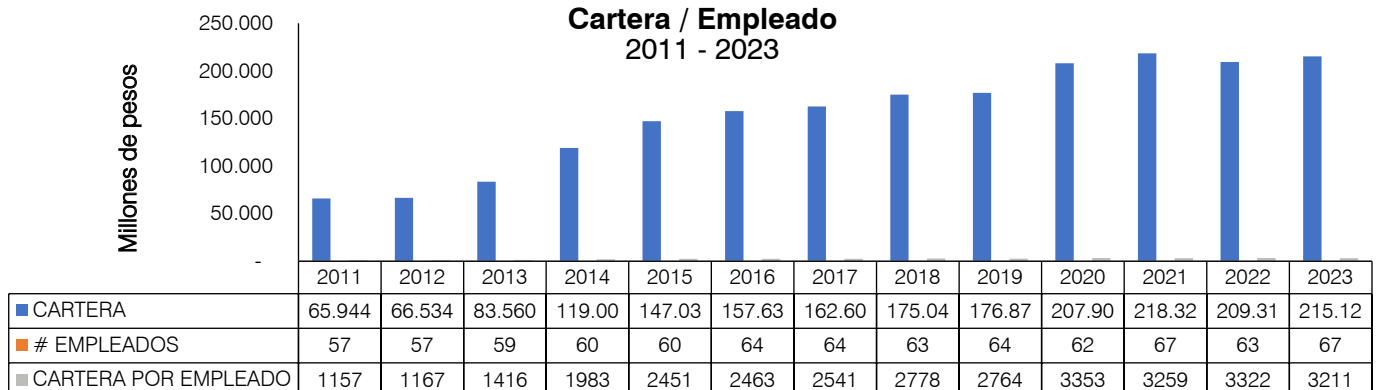
**Gráfica 117**  
**Transacciones por hora/asesor**  
**2023**



### Monto de cartera por empleado

Durante los últimos 10 años el monto de cartera por empleado pasó de \$1.416 millones en el año 2013 a \$3.211 millones al cierre de 2023.

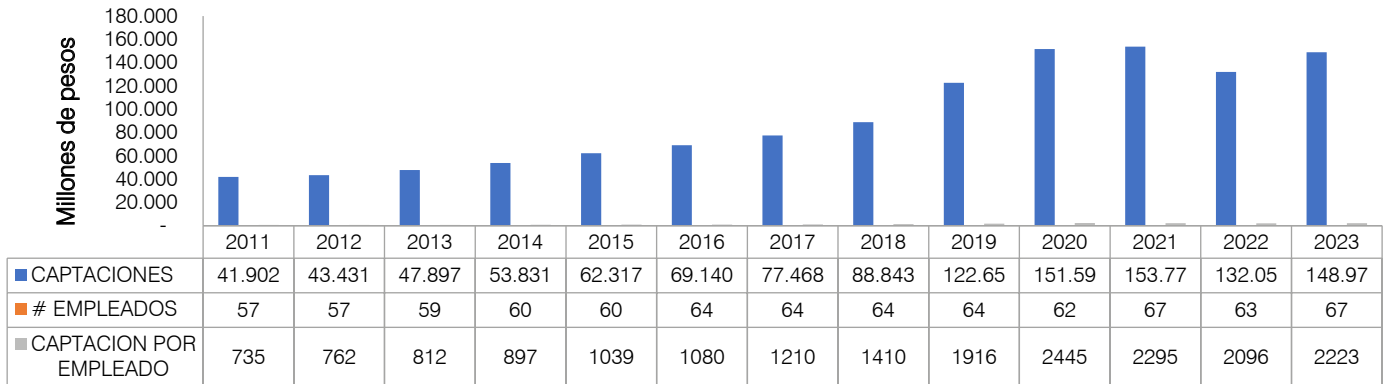
**Gráfica 118**  
**Cartera / Empleado**  
**2011 - 2023**



## Número de captaciones por empleado

Aumentamos el volumen del total de captaciones por empleado en los últimos 10 años, pasando de \$812 millones en 2013 a \$2.223 millones en 2023.

**Gráfica 119**  
**Captación / Empleado**  
2011 - 2023



## Número de asociados por empleado

En 2023 el promedio de asociados por empleado fue de 149, fundamentalmente por la gestión por procesos, la sistematización y automatización de ellos, sin descuidar la satisfacción del empleado y en consecuencia la del asociado.

**Gráfica 120**  
**Asociado / Empleado**  
2011 - 2023



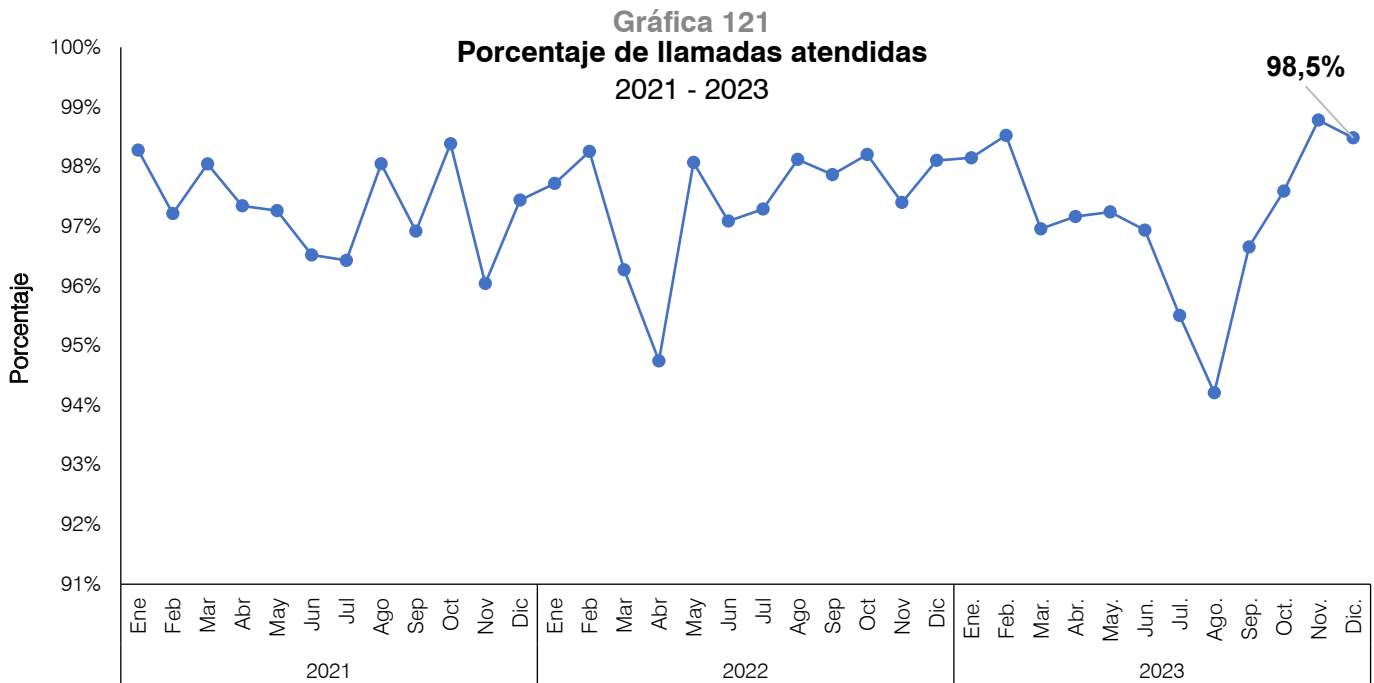
## GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

### Mesa de ayuda

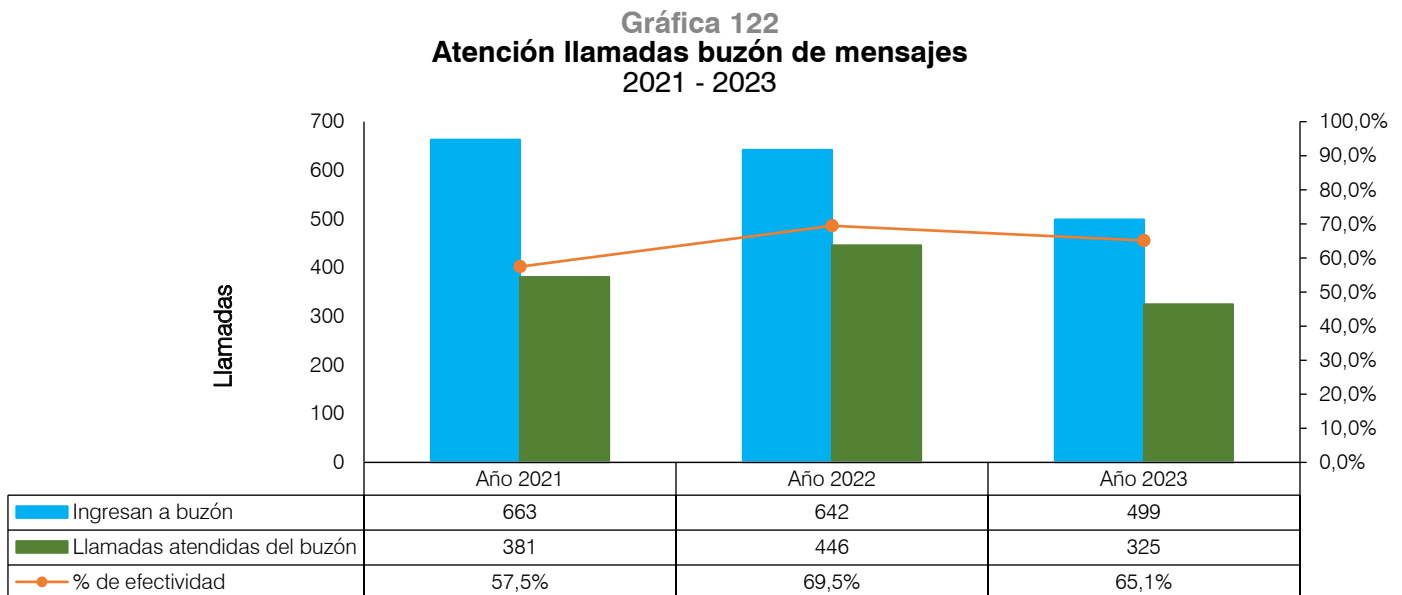
El total de llamadas recibidas durante el 2023 fue de 23.486, de las cuales fueron atendidas 22.795, que corresponden a un 97% y se perdieron 691 llamadas (2,94%).

La mesa de ayuda logró mantener el porcentaje de efectividad en la atención telefónica, impactando directamente la satisfacción del asociado.





De las 691 llamadas perdidas, 499 ingresaron al buzón de mensajes para ser atendidas posteriormente, de estas se contactaron a 325 asociados siendo efectivas el 65,1%.



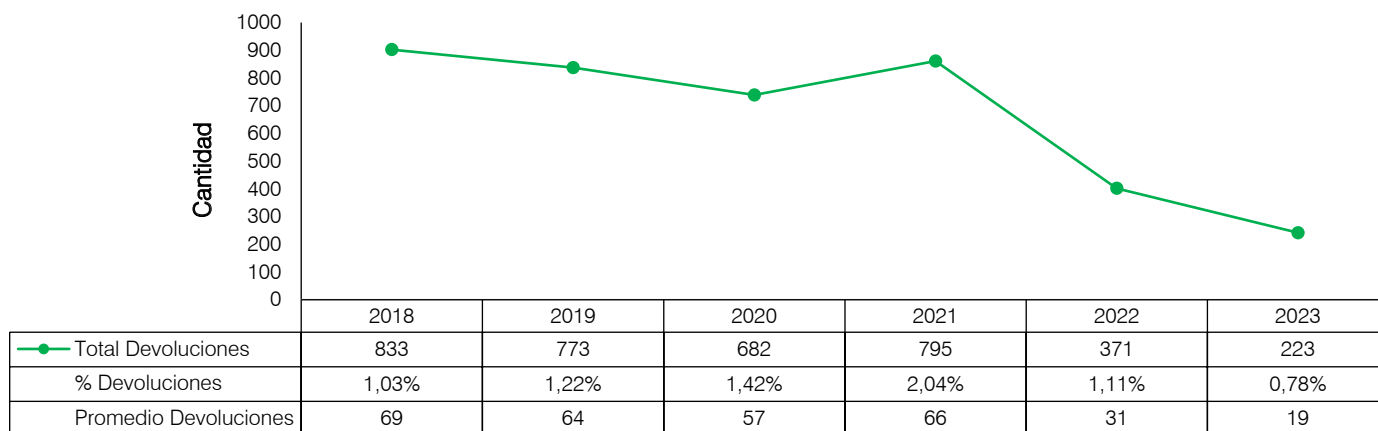
## GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

### Envío de estado de cuenta

COMEDAL envía mes a mes el estado de cuenta a sus asociados y desde el área documental se controla la gestión de entrega y devoluciones. Esta gestión nos permite mantener una base social actualizada y estar en permanente contacto con los asociados.

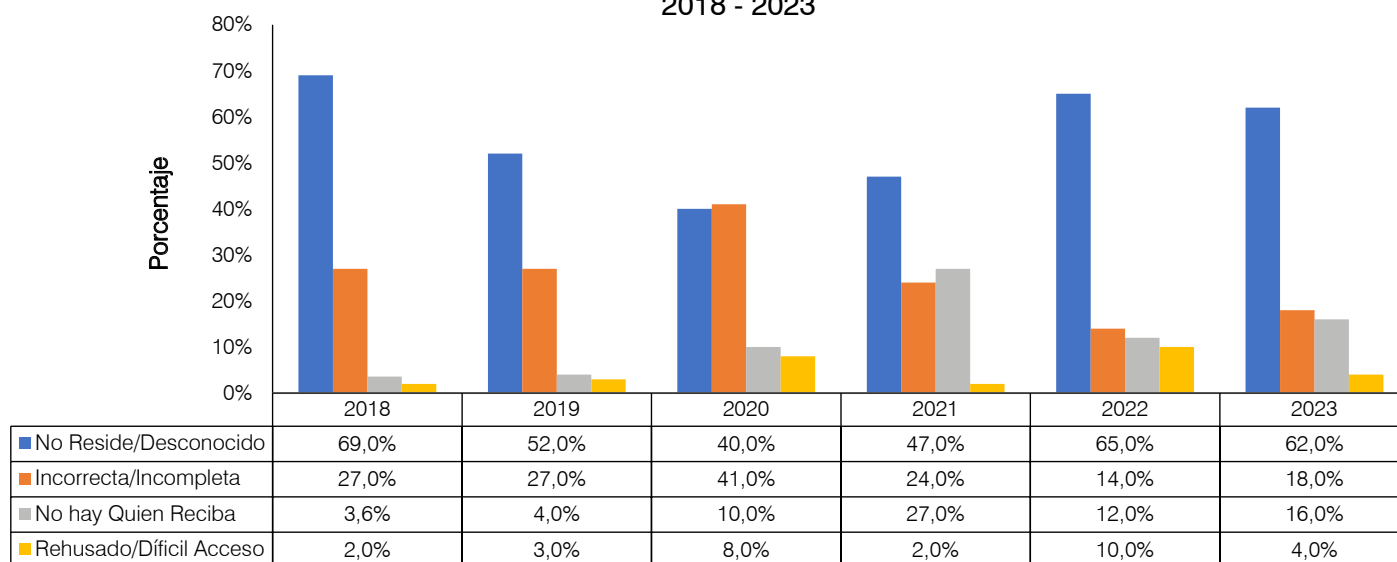
En el 2023 el total de las devoluciones de los estados de cuenta físicos fue de 223, para un promedio 0.78%, siendo el más bajo de los últimos 3 años.

**Gráfica 123**  
**Devoluciones estados de cuenta físicos**  
2018 - 2023



Las tres principales causales de devolución fueron: por los cambios de dirección de nuestros asociados (no reside) con un promedio del 62%; seguida dirección incorrecta o incompleta con un 18% y no hay quien reciba correspondiente al 16%.

**Gráfica 124**  
**Causas de devolución del estado de cuenta físico**  
2018 - 2023



A través de nuestros medios de comunicación, hicimos campañas con nuestros asociados para que, al momento de cambiar su dirección de correspondencia, ésta sea registrada en la Sucursal Virtual o por cualquier otro medio y así mantener nuestra base de datos actualizada facilitando la comunicación.

## GESTIÓN DE COMPRAS

### Evaluación de proveedores

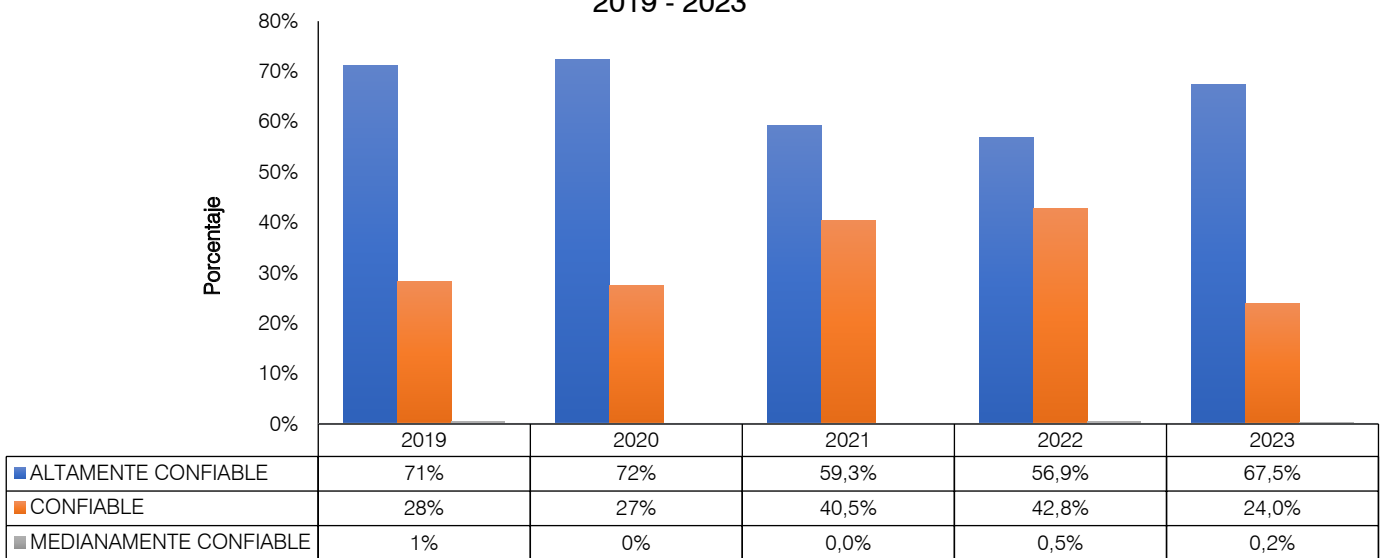
Durante el año 2023 se continuó la evaluación a los proveedores con el fin de identificar aspectos en los que deben mejorar para prorrogar y si es del caso, mejorar la relación comercial con la Cooperativa. COMEDAL evalúa a los proveedores que tienen impacto sobre la calidad de los productos y servicios que se entregan al Asociado y lo hace como requisito previo al pago de las facturas.

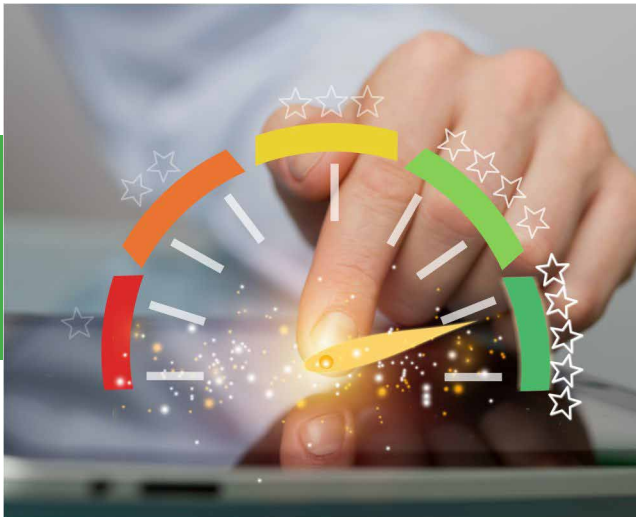
Semestralmente se consolidan las evaluaciones y se envía carta a cada uno de ellos con el resultado obtenido, con el fin de incentivarlos dependiendo de la calificación obtenida, a continuar con los altos estándares de calidad para mantener una buena relación comercial o, por el contrario, a implementar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

A continuación, se puede observar el resultado de las evaluaciones de nuestros proveedores; predominando las calificaciones Confiable y Altamente confiables.

El proveedor con la evaluación medianamente confiable, luego de haber realizado las respectivas sugerencias de mejora y el posterior seguimiento, encontramos que no presentó mejora en el servicio ofrecido a la Cooperativa y por ello se tomó la decisión de finalizar la relación comercial, en cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

**Gráfica 125**  
**Evaluación de proveedores**  
2019 - 2023





# Sistema de gestión de Calidad

## RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD

En diciembre de 2023 recibimos la visita del ICONTEC como ente certificador, que realizó la auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de COMEDAL, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

Con esta auditoría se valida la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión. Igualmente determinar la eficacia del mismo, para asegurar que la organización cumpla con los objetivos especificados y la implementación de la mejora continua, impactando la satisfacción de nuestros asociados.

Las fortalezas que el ente certificador destacó fueron:

- Conocimiento del asociado para anticiparse a sus necesidades, basada en la eficiencia administrativa, innovación tecnológica incremental, orientado a la satisfacción del asociado, reforzado con relacionamiento, workflow.
- Las estrategias establecidas: automatización de procesos, monitoreo de mercado, gerencia de la información para toma de decisiones, enfoque al asociado, lo que les da fortalecimiento patrimonial.
- Los resultados del Informe de Supersolidaria septiembre 2023, con clasificación actual 9.916, niveles de activos sobre empleados.
- Los resultados del Informe de Superfinanciera, donde se evidencia comportamiento de cartera calificada con mora de 3.65%.
- Los resultados del Informe FOGACOOP – FONDO DE GARANTÍAS COOPERATIVAS, se concluye que son los más eficientes comparados con el mercado, según indicadores de riesgo CAMEL.
- La herramienta denominada “termómetro” que es una dashboard que establece afiliaciones, retiros, exclusiones, fallecidos, notificaciones, convenios asociados netos, permitiendo control de los procesos y los resultados.
- Se evidencia en WorkManager la pertinencia y la trazabilidad de los informes de PQRSF cada mes, incluida su socialización.
- La aplicación de PESEM 2023, en el Informe de auditoría interna.
- La eficacia en el control al pago de póliza por parte de la aseguradora, a través de un semáforo en WorkManager.
- El nivel de relacionamiento con la aseguradora, lo que garantiza la oportunidad de atención a las necesidades del asociado.
- La trazabilidad del proceso a través de las mejoras del Workmanager, lo que agiliza el manejo de la información documentada y facilita el control de los servicios suministrados al asociado.

- La eficacia del mecanismo denominado “Cuaderno de tareas” que contiene una lista de tareas pendientes para atender en relación a la atención a afiliados y grupos de interés, porque permite el seguimiento y control a las actividades del proceso.
- La pertinencia en el establecimiento del Plan comercial, porque asegura la anticipación y la capacidad de la cooperativa de atender las necesidades y brindar beneficios a los asociados.
- La planificación de cambios que impactan el SGC, porque se llevan a cabo de forma que no impactan la integridad del sistema y aportan al mantenimiento del mismo.
- La transferencia de conocimiento, evidenciada en la apropiación de estrategias como la migración a SMART para el manejo de objetivos para la evaluación de desempeño.
- Se evidencia los altos niveles de control de la información documentada, como soporte al cumplimiento de objetivos del proceso.
- El nivel de seguimiento a las SNC identificadas, porque mediante el aprendizaje la organización asegura que los análisis de causas realmente impacten la no conformidad identificada.
- El nivel de control y seguimiento a indicadores del sistema de gestión de calidad, aseguran la reacción oportuna frente a los resultados y por ende la mejora del sistema.

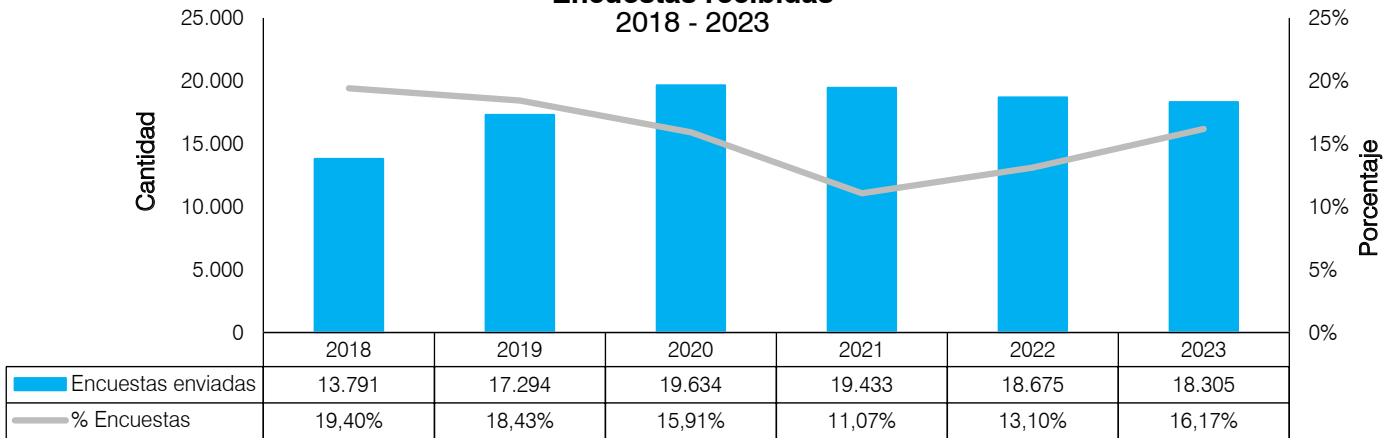
Como resultado, el equipo auditor del ICONTEC declaró la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión, basado en el muestreo realizado, cumpliendo con los requisitos necesarios para continuar con la certificación de la norma ISO 9001-2015. En esta visita nuevamente tuvimos **Cero No Conformidades**.



## Validación del servicio

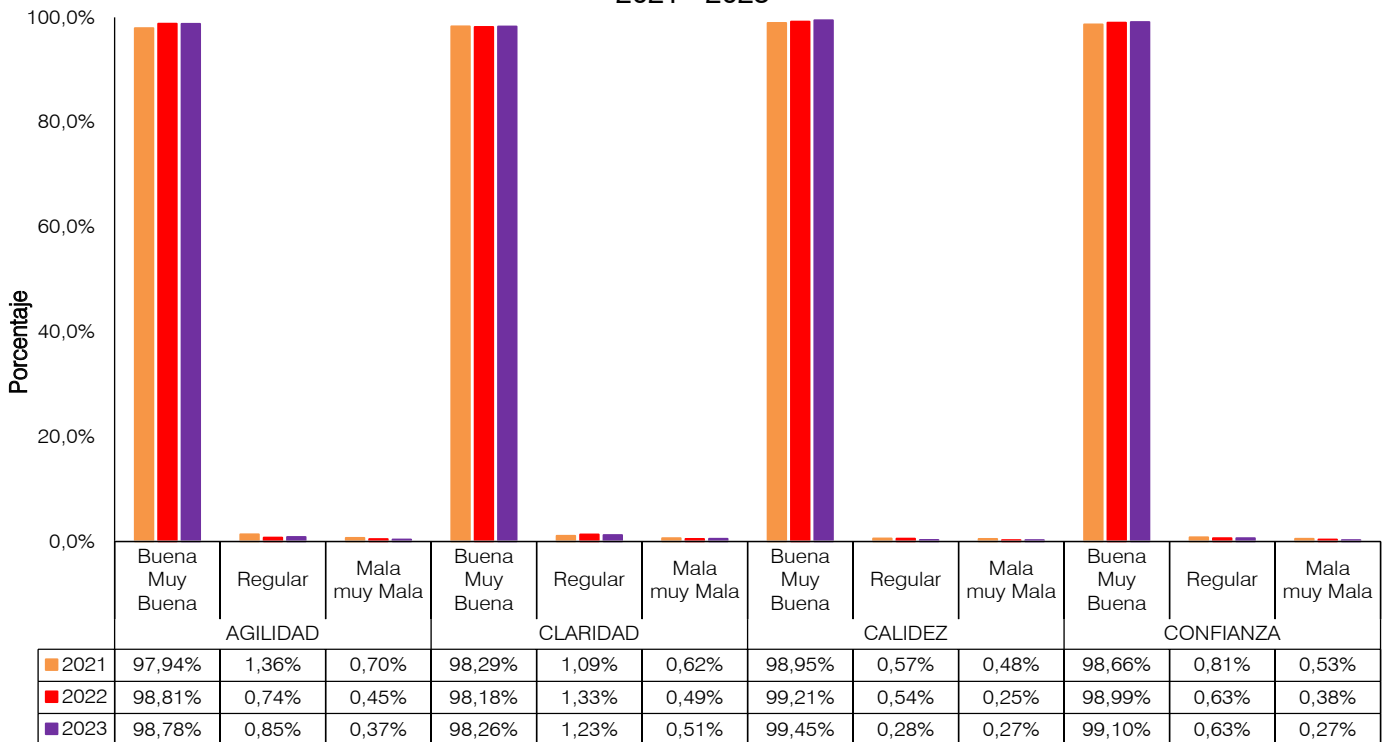
Con la finalidad de hacer seguimiento a la satisfacción de nuestros asociados, respecto a los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa, se realizó seguimiento mensual a las encuestas de validación del servicio. Para el cierre del 2023 el promedio de respuestas fue del 16,17%.

**Gráfica 126**  
**Encuestas recibidas**  
**2018 - 2023**



Los resultados de las encuestas realizadas mes a mes durante el 2023, en las que evaluamos las variables de agilidad, calidez, claridad y confianza, cerraron con un promedio de satisfacción de 98.9%, evidenciando una buena gestión en el cumplimiento de nuestra promesa de valor de ser **la mejor opción financiera del gremio médico** y superando la meta trazada del 95% definida en el Plan de Desarrollo 2022 - 2024.

**Gráfica 127**  
**Satisfacción del asociado**  
**2021 - 2023**



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.

Durante este año mejoramos el proceso a través de la automatización de las encuestas, así:

- Realizamos una integración en el software, para el envío automático de las encuestas de satisfacción 24 horas después de recibir el servicio.
- Cuando el asociado responde la encuesta, inmediatamente esta llega por defecto a la Gerencia, las tres Directoras, la Jefe de Calidad y la Jefe de Comunicaciones.
- Implementamos los flujos de proceso de forma automática a las encuestas negativas y se hace validación de la respuesta emocional (comentarios) a través de inteligencia artificial.

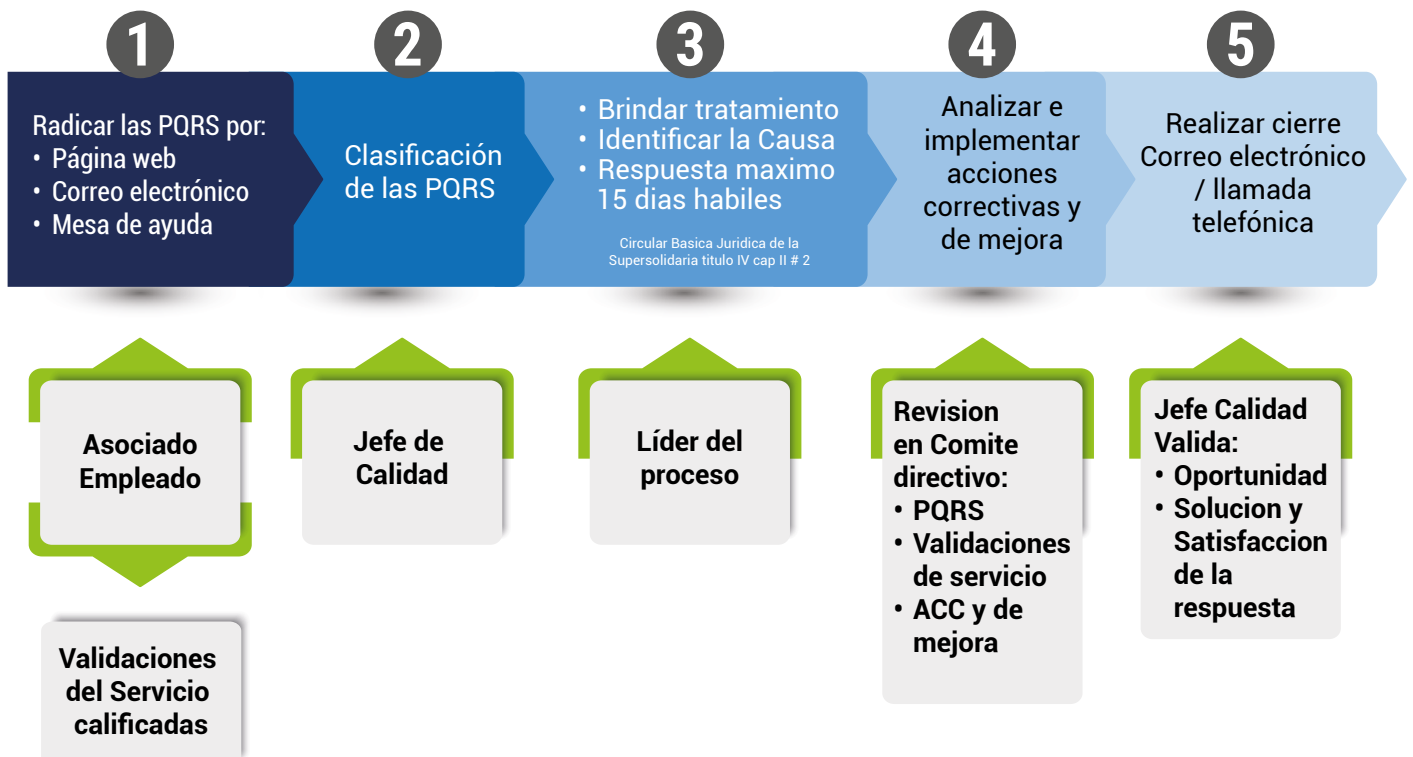
Lo anterior nos ha permitido evaluar el servicio de manera más oportuna, logrando gestionar las posibles fallas e implementar las acciones correctivas necesarias para el mejoramiento de nuestros servicios; de igual forma, nos ayuda a disminuir la carga operativa y ser más eficiente en el análisis de las encuestas recibidas.

Con el fin de estimular la participación en la encuesta de satisfacción del servicio e incentivar el ahorro en nuestra Cooperativa, durante el año 2023 se realizó el sorteo de 21 CDATs, entre los 2.155 asociados que recibieron un servicio y respondieron la encuesta.

### Procedimiento para gestionar PQRS

Para el tratamiento a las PQRS (quejas, reclamos, reconocimientos, peticiones, derechos de petición, sugerencias y solicitudes de información), 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, llamada telefónica a la Mesa de Ayuda o personalmente. Estas son clasificadas y enviadas a cada líder del proceso para su debido tratamiento y respuesta, en Comité Directivo se analizan y se definen las acciones correctivas y de mejora que se deben implementar. Posteriormente la jefe de calidad realiza el cierre, validando con el asociado la oportunidad y satisfacción de la respuesta brindada; excepto las peticiones realizadas por personas o entidades externas a la Cooperativa y reconocimientos y/o felicitaciones, las cuales no requieren cierre.

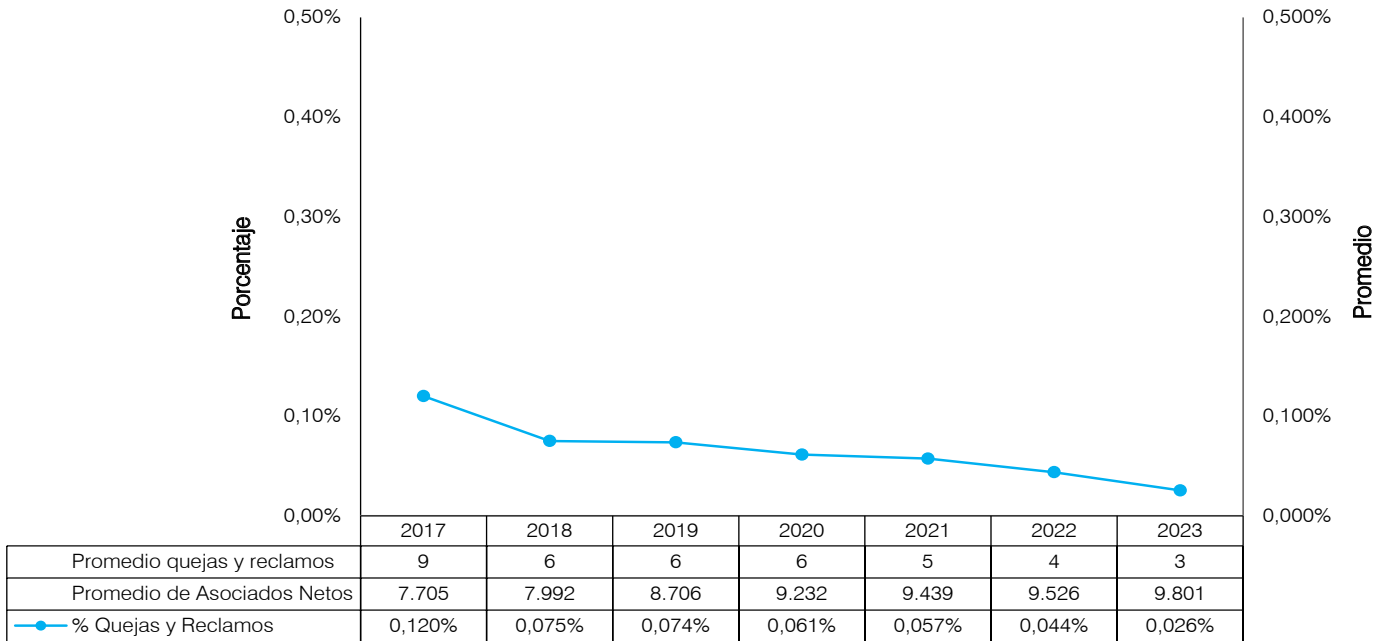
**Tabla 8**  
**Procedimiento para gestionar PQRS**  
**2023**



## Porcentaje de PQRS

En 2023 se recibieron 103 PQRS, de las cuales el 29,12% (30) fueron quejas y reclamos que corresponden a un 0,026% de nuestra base social. Este porcentaje ha venido disminuyendo en los últimos años demostrando así que las acciones implementadas fueron efectivas y aumentó la satisfacción del asociado en la prestación del servicio.

**Gráfica 128**  
**Promedio de quejas y reclamos vs promedio asociados netos**  
2017 - 2023

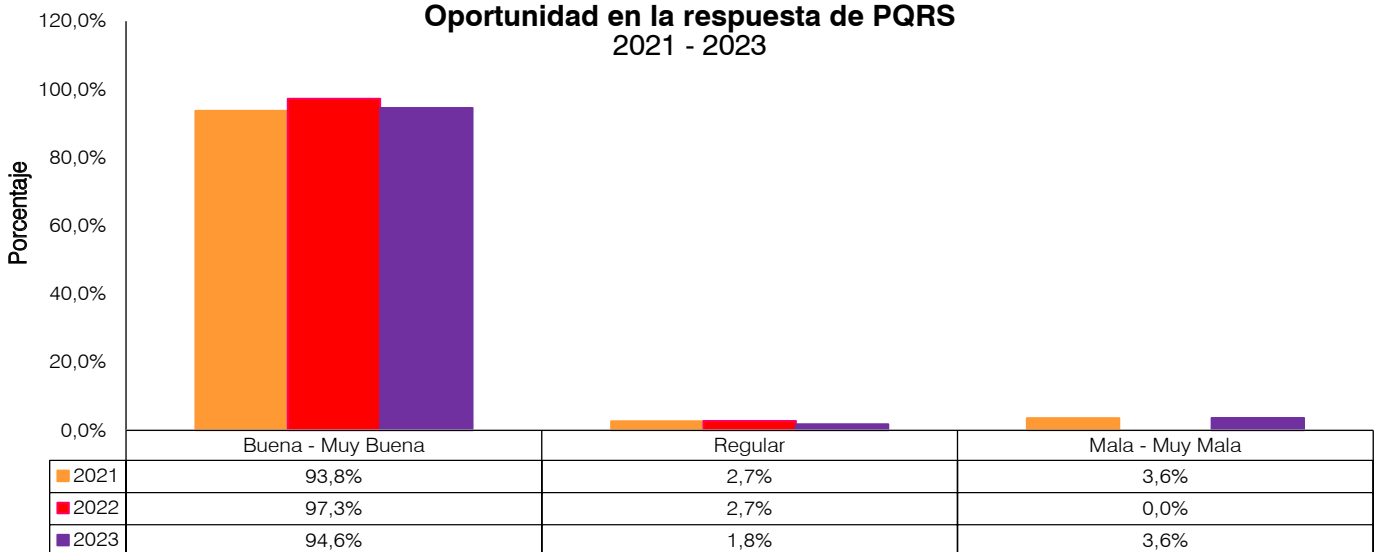


## Evaluación de oportunidad y satisfacción en la respuesta a las PQRS

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 2023 fue del 94,6%.

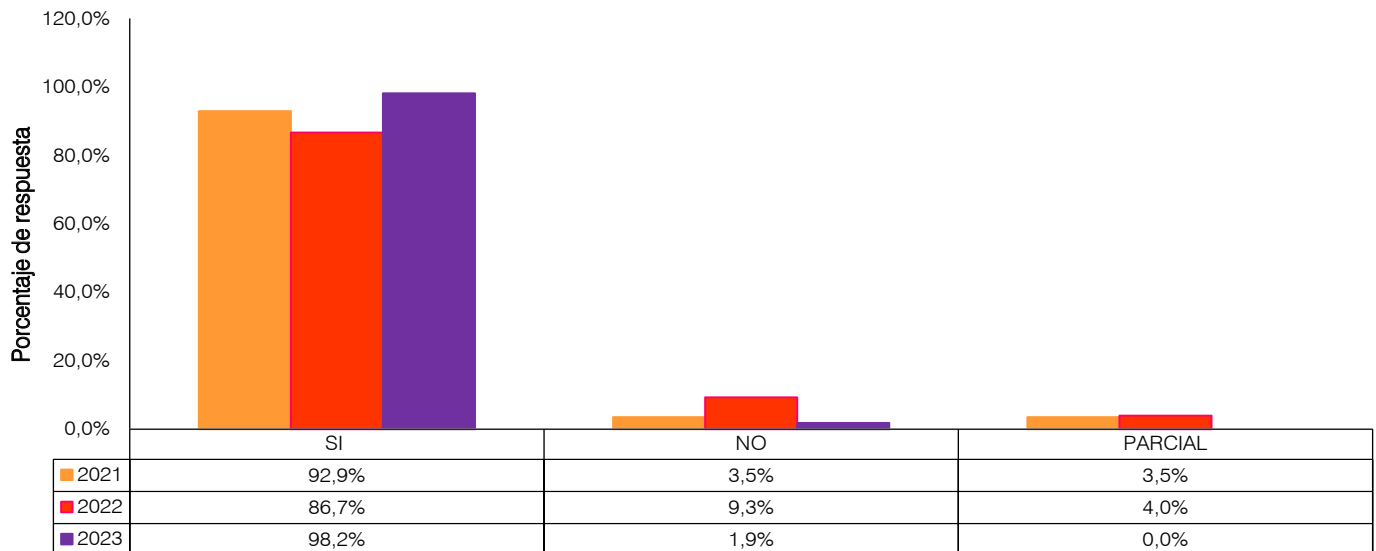
**Gráfica 129**  
**Oportunidad en la respuesta de PQRS**  
2021 - 2023





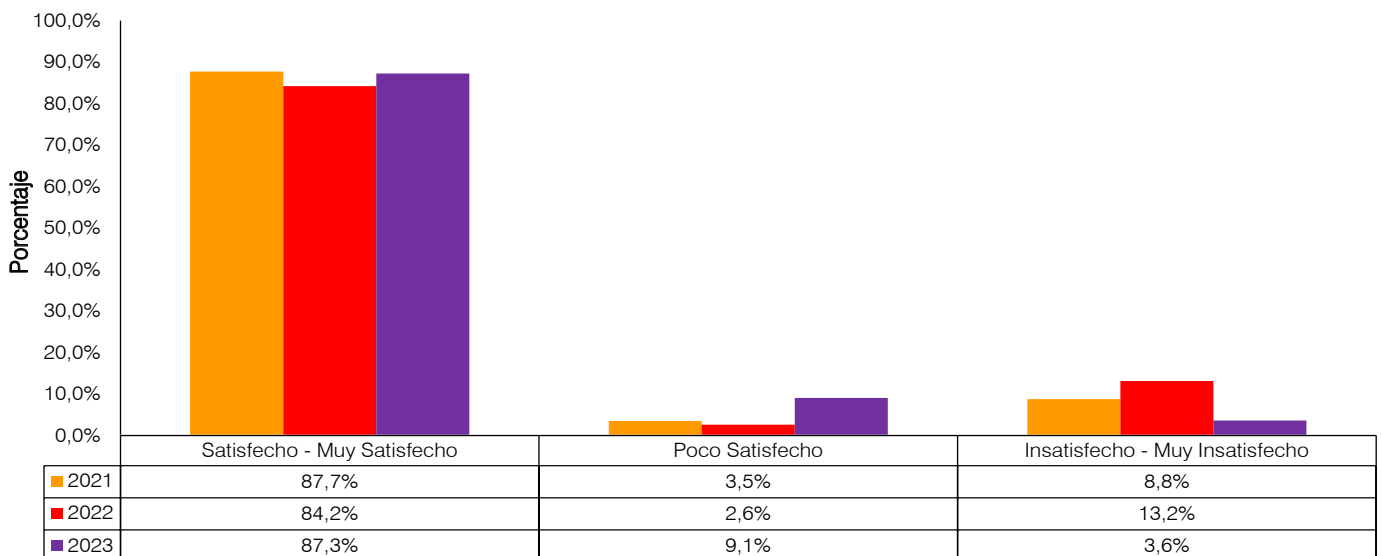
El 98,2% de nuestros asociados manifestaron que se les dio solución a sus PQRS.

**Gráfica 130**  
**Solución en la respuesta de PQRS**  
2021 - 2023



En cuanto a la satisfacción de los asociados con la respuesta brindada a su PQRS, para 2023 fue del 87,3%. Entre los que no quedaron satisfechos con la respuesta, se encuentran inconformidades por falta de oportunidad en trámites de seguros y/o convenios, cobros de obligaciones en mora y con los requisitos establecidos para el otorgamiento de los créditos.

**Gráfica 131**  
**Satisfacción en la respuesta de PQRS**  
2021 - 2023



Las siguientes son algunas acciones de mejora en la prestación del servicio, que se tuvieron por sugerencia de nuestros asociados.

- Implementamos el Portal Empresarial, logrando que las personas jurídicas puedan consignar recursos en la cuenta de ahorros de COMEDAL, facilitando que las empresas realicen dispersiones de nómina y puedan pagar proveedores.
- Realizamos mejoras en seguridad e interfaz de la APP COMEDAL, habilitando el pago del estado de cuenta por PSE, integramos la gestión de la tarjeta de crédito, implementamos el OTP vía correo electrónico y la autenticación biométrica (Huella y facial).
- Habilitamos en la APP la apertura de ahorros programados, la descarga de documentos como: Estado de Cuenta, Extracto de Ahorros y Certificado Tributario.
- Habilitamos el servicio de pagos a través de PSE para los asociados de COMEDAL, que permite pagar facturas desde los comercios, utilizando los recursos de la cuenta de ahorros de la Cooperativa.
- Se realizó ajuste a la planta telefónica, para que una vez el asociado digite la cédula, se emita un mensaje indicando cuál fue el número de cédula digitado y de la posibilidad de corregirlo o continuar, según sea el caso.
- Automatizamos el proceso de las campañas de crédito de acuerdo al perfil del asociado.
- Aplicamos ajustes para la Tablet en los campos dirección y en el campo nombre, apellido, cédula y celular, para que no permita incluir caracteres especiales como ( ) \* + - . , # % & entre otros, evitando errores de digitación y mejorando la calidad de la información de contacto con los asociados.
- Automatizamos el proceso de evaluación de satisfacción del servicio.
- Hicimos seguimiento y control mensual a la entrega de estados de cuenta.
- Gestionamos la apertura de 12 convenios nuevos y se realizó seguimiento y actualización a los antiguos.

# Gestión Informática



Logros y avances en el área de Sistemas de COMEDAL durante el año 2023.

## TARJETA DE CRÉDITO

Durante el 2023 se terminó la marcha blanca de la tarjeta de crédito y se comenzó a lanzar el producto, esto se hizo en 2 fases.

### Fase 1 de Pruebas

Fundamental para verificar que la tarjeta cumpliera con los estándares de operación y seguridad. Se expidieron 22 tarjetas a asociados específicos para hacer dichas pruebas y pudimos detectar aspectos técnicos y operacionales por mejorar que fueron corregidos.

### Fase 2

Se organizó una base de datos de candidatos hábiles y se procedió a su contacto para expedición. En total para 2023 se emitieron un total de 167 tarjetas entre los meses de septiembre a diciembre.

Durante esta fase se evidenciaron incompatibilidades de sincronización de datos entre nuestro sistema transaccional y el sistema de la tarjeta, ésto nos llevó a requerir personal técnico adicional para resolver estos inconvenientes. Hasta el momento se ha hecho una resolución en un 90% y esperamos que para el primer semestre de 2024 esté estabilizado.


En general el proyecto de la tarjeta de crédito ha tenido buena aceptación por parte de los asociados. El nivel de reclamos ha venido disminuyendo y las dificultades o quejas que se han presentado se han ido resolviendo con mejoras de la causa raíz.



## PAGO COMERCIO PSE

Elige tu entidad bancaria

Compártenos tus datos para proceder al pago:

 El pago se realizará a través de Pagos Seguros en Línea - PSE - que debitará los recursos en línea de la entidad financiera que selecciones. A continuación saldrás de nuestro sistema y te dirigirás a la plataforma de tu entidad bancaria para finalizar el pago de tu factura.

**Datos del pago:**

Entidad bancaria: BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL Tipo cliente:

Tipo de identificación: Número de identificación:

Número de identificación:

[Volver](#) [Pagar](#)

Durante el 2023, se llevó a cabo un proyecto completamente nuevo para implementar el botón de pagos PSE usando los recursos en COMEDAL, con el objetivo de brindarle a nuestros asociados más herramientas y facilidades para compras y pagos de facturas utilizando los recursos de la cuenta de ahorros.

El proyecto se dividió en varias fases:

### Desarrollo del backend junto a Coopcentral

En esta etapa, se creó la infraestructura necesaria para conectar el botón de pagos PSE con las cuentas bancarias de los usuarios.

## Pruebas técnicas

Se llevaron a cabo pruebas para garantizar que el proceso funcionara correctamente. Una vez se confirmó su eficacia, se procedió a la siguiente fase.

## Producción

Finalmente, el botón de pagos PSE se lanzó oficialmente en producción. Los usuarios pueden utilizarlo para pagar facturas. Al cierre del 31 de diciembre de 2023 se habían realizado transacciones por \$5.487.417.078 entre personas naturales y jurídicas.

En general el proyecto de pago comercio PSE ha sido bien recibido por los asociados para hacer el pago de sus facturas, a la fecha no se han recibido quejas en el uso de este servicio.

## PORTAL EMPRESARIAL

El portal empresarial es una herramienta diseñada para el uso de los asociados jurídicos. A través de este portal pueden efectuar el pago de nómina a sus empleados y pago a proveedores. Este proceso se realiza de manera ágil y directa desde la cuenta de ahorros de COMEDAL.

Para la implementación de este proyecto se organizó por fases:

### Fase 1 Integración entre cuentas

Durante la primera fase de desarrollo, se implementó el backend que permite la integración entre las cuentas de Comedal y el Banco Coopcentral. Esta conexión busca que las transacciones sean seguras y confiables.

### Fase 2 Frontend para transacciones

Posteriormente, se desarrolló el frontend del portal, brindando a las entidades jurídicas la capacidad de realizar transacciones de manera intuitiva y eficiente.

### Fase 3 Pruebas y producción

Después de llevar a cabo pruebas para asegurar su correcto funcionamiento, el portal empresarial se lanzó oficialmente en producción. Ahora, las entidades jurídicas pueden gestionar sus operaciones financieras utilizando esta herramienta. Al cierre del 31 de diciembre de 2023, se realizaron 4078 dispersiones por un total de \$11.184.962.802 que iniciaron desde febrero del mismo año.

En esta fase se evidenciaron mejoras tanto del lado de COMEDAL como del proveedor del servicio (Visionamos) que se han resuelto y otras que están en proceso de estabilización.



## MEJORAS DE LA APP COMEDAL

Durante el 2023 los asociados manifestaron interés en que la app COMEDAL fuera más amigable y usable. Para esto se implementó una metodología ágil para el desarrollo de estas actualizaciones, lo que nos permitió identificar las mejoras y desarrollarlas.

Implementaciones:

### **Integración de Tarjetas de Crédito**

Ahora, los usuarios pueden gestionar sus tarjetas de crédito directamente desde la aplicación. Esto simplifica el proceso de pagos y transacciones financieras.

### **Mejoras en Seguridad**

Se reforzó la seguridad de la aplicación, gracias a medidas adicionales implementadas.

### **Autenticación Biométrica**

Se implementa la autenticación mediante reconocimiento facial o huella dactilar. Esto agiliza el acceso a la aplicación y garantiza una experiencia segura.

### **Descarga de Documentos**

Los usuarios ahora pueden descargar diversos tipos de documentos, como estados de cuenta, comprobantes de pago y más, directamente desde la aplicación.

Para el 2024, hemos trazado un plan de trabajo para seguir implementando mejoras y ofrecer una mejor experiencia a nuestros asociados.

## **AUTOMATIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Se llevó a cabo un proyecto para automatizar el proceso de envío de encuestas de satisfacción a los asociados después de adquirir un producto o servicio. Este proceso hasta ese momento era completamente manual.

El proyecto también se desarrolló en varias fases

### **Automatización de Encuestas de Satisfacción**

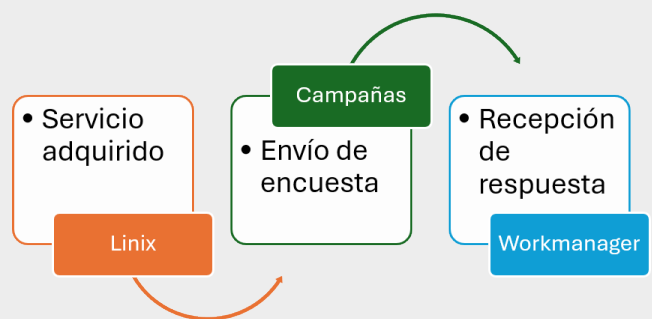
- Antes, el proceso de encuestas era completamente manual. Sin embargo, implementamos un sistema automatizado que desencadena encuestas de satisfacción basadas en las actividades realizadas por nuestros asociados.
- Cuando un asociado responde positivamente a la encuesta, se genera automáticamente un informe completo.
- En caso de respuestas negativas, se activa un flujo de trabajo automático para gestionar, resolver y aplicar mejoras según los comentarios recibidos.

### **Evaluación Emocional a Través del ChatGPT®**

- La encuesta incluye una sección donde los asociados expresan su experiencia de forma textual.
- Utilizamos la tecnología ChatGPT® para evaluar las respuestas emocionales en estos comentarios. Esto nos permite comprender mejor las percepciones y sentimientos de nuestros asociados.
- La respuesta emocional determina acciones adicionales, como la priorización de áreas de mejora o la atención personalizada a los asociados insatisfechos.

La automatización de este proceso ha logrado que el personal encargado se dedique ahora a la gestión de los casos negativos de forma más efectiva. Anteriormente, al asociado se le enviaba la encuesta hasta 20 días después de haber recibido un servicio o producto lo que llevaba a no tener un efecto de recordación. Actualmente la encuesta se envía a las 24 horas.

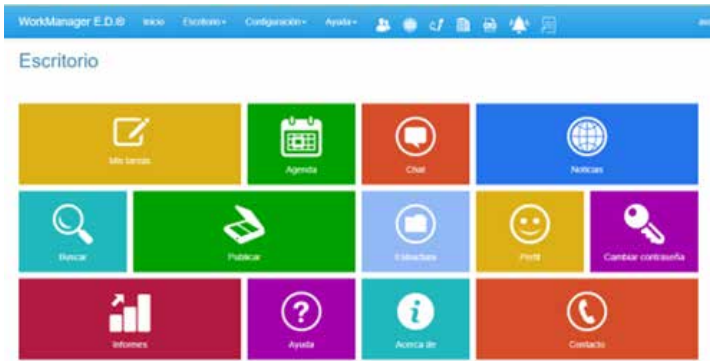
Al cierre de 31 de diciembre de 2023 se habían gestionado de forma automática 362 encuestas de satisfacción que comenzaron desde noviembre del mismo año.



## ACTUALIZACIÓN WORKMANAGER

Para mejorar nuestra eficiencia operativa se hizo un análisis de herramientas disponibles para la automatización de los procesos. Como resultado de este análisis, determinamos que WorkManager® es la herramienta más adecuada para nuestros objetivos.

A continuación, describimos los logros clave de este proyecto:



### Evaluación y Selección

- Realizamos un proceso de evaluación para identificar la herramienta que mejor se alinea con nuestras necesidades.
- WorkManager® demostró ser la elección acertada debido a su versatilidad y capacidad para optimizar la gestión y automatización de procesos internos.

### Relacionamiento Directo con el Proveedor

- Establecimos una comunicación más estrecha con la empresa detrás de WorkManager®.
- Esto nos permitió obtener información actualizada, resolver dudas y comprender a fondo las capacidades de la herramienta.

### Actualización a la Última Versión

- Logramos actualizar WorkManager® a su última versión disponible.
- Esta actualización nos brindó mejoras en rendimiento, seguridad y funcionalidad.

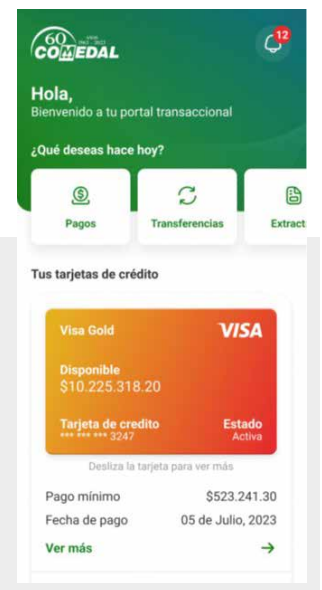
### Re-Capacitación y Resolución de Dudas

- Todos los módulos de WorkManager® fueron objeto de una capacitación.
- Resolvimos cualquier inquietud relacionada con el uso de la herramienta para garantizar su correcta implementación.

### Mejoramiento Continuo

- Mantuvimos un relacionamiento estrecho con la empresa propietaria del software.
- Esto nos permitió establecer un plan de mejoramiento continuo para nuestros procesos, asegurando que nuestra infraestructura tecnológica esté siempre actualizada.

Al lograr el relacionamiento con la empresa Estrategias Documentales, dueña del software Workmanager®, se pretende aprovechar las ventajas que tiene esta herramienta para mejorar y optimizar nuestros procesos. Además, utilizarla como herramienta clave en el manejo de flujos de trabajo en el cambio de ERP que se está llevando a cabo en COMEDAL.



## OPTIMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO: NUEVA INTERFAZ Y ESTÁNDARES UX/UI

Durante el 2023, identificamos que nuestros asociados demandaban mejoras en la usabilidad de la aplicación móvil y la sucursal virtual web de Comedal. Para abordar este desafío, contratamos a un experto en UX/UI para diseñar una solución que priorizara la satisfacción del usuario y la eficiencia.



### Guía de Desarrollo Basada en Estándares UX/UI

- Como resultado, se entregó una guía completa basada en los estándares de UX/UI.
- Esta guía servirá como referencia para la refactorización de la app versión 3 en el 2024.
- Incluye pautas para la creación de funcionalidades específicas que se alinean con la experiencia del usuario y los objetivos de COMEDAL

En resumen, este proyecto no solo mejorará la usabilidad de nuestras plataformas, sino que también establecerá una base sólida para futuras iteraciones y mejoras.

## CAMBIO DE CORE 2.0 FASE 1

En el año 2023 hemos estado trabajando en el levantamiento de todos los procesos gestionados en nuestra Cooperativa, con el objetivo de desarrollar e implementar la nueva herramienta llamada VirtualCoop con la que haremos cambio de nuestro sistema CORE principal:

### Detalles del proyecto

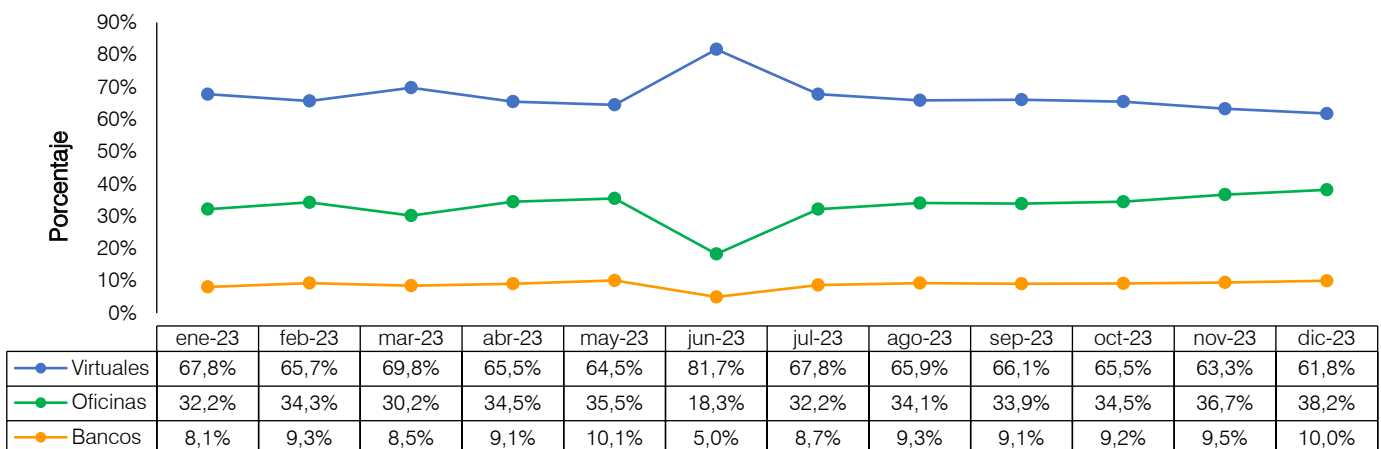
- Desde el 2023, se inició el proceso de levantamiento de todos los procesos manejados en la Cooperativa.
- El objetivo es desarrollar e implementar la nueva herramienta VirtualCoop.
- Algunas funcionalidades existentes en la herramienta se han integrado, mientras que otras se están desarrollando internamente en COMEDAL.
- Entre las funcionalidades a desarrollar por COMEDAL se encuentran el termómetro, flujos, notificaciones y generación de documentos.
- Se espera que para 2024 se desarrollen las funcionalidades propias de COMEDAL
- Este cambio de Core 2.0 será fundamental para la eficiencia y la modernización de los procesos internos.

En resumen, estamos comprometidos con la transformación digital y la mejora continua y VirtualCoop es una pieza clave en este proceso.

## USO DE CANALES DIGITALES

La preferencia por la virtualidad entre los asociados persiste, como se evidencia en el comportamiento reflejado en la gráfica. El pico registrado a mediados de año fue resultado de la renovación de seguros, lo que generó un significativo volumen de transacciones virtuales. Al cierre de diciembre, hemos concluido con un uso de canales virtuales alcanzando el 61,8%.

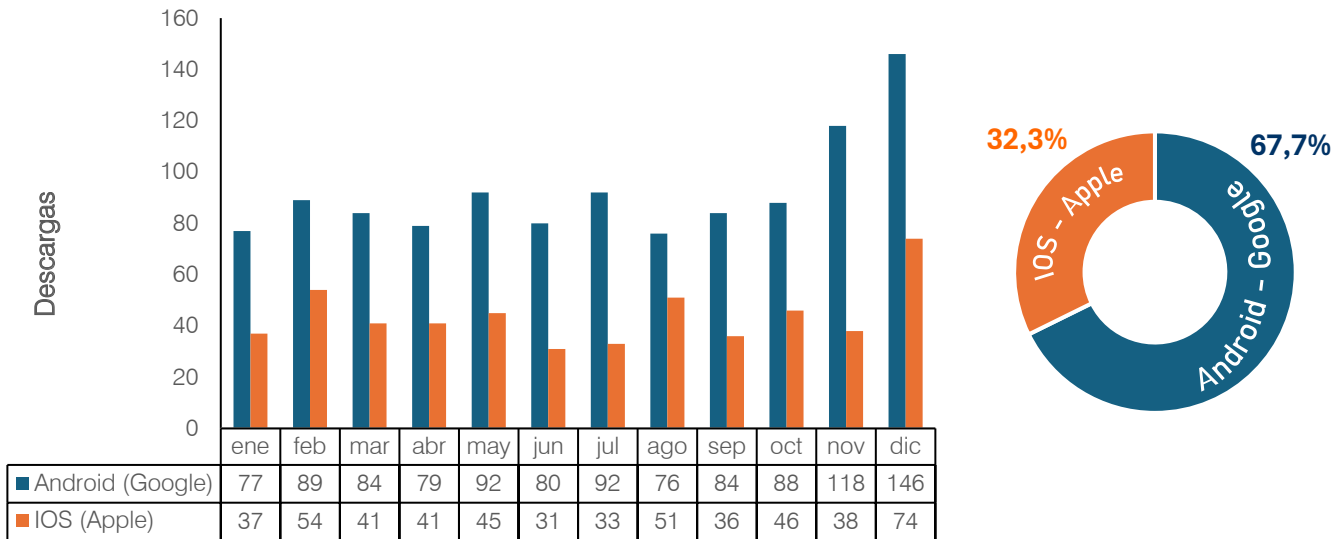
**Gráfica 132**  
**Transacciones virtuales y presenciales**



## APP COMEDAL

La APP Móvil se ha fortalecido con nuevas herramientas y actualizaciones aplicadas en el segundo semestre de 2023. Como resultado de estas mejoras se han incrementado las descargas en las dos tiendas virtuales disponibles, AppStore para IOS representa el 32,3% y PlayStore para Android, tiene el porcentaje mayor con el 67,7%.

**Gráfica 133**  
**Descarga de la App por sistema operativo**  
2023



## 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 Tecnología Carlos Cortina, quien declara que cumple.





## Balance Social

El enfoque de la gestión organizacional de COMEDAL define al asociado en el centro de sus actividades para buscar su satisfacción y superar las expectativas, 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.

Además de los beneficios en los productos financieros, COMEDAL brinda beneficios económicos y sociales a los asociados, empleados y sus familias a través del plan de Beneficios Integrales, el cual se logra fruto de la negociación efectuada por la Cooperativa, en donde busca obtener mejores tarifas por el volumen de asociados que integran la póliza, trasladando este beneficio al asociado al obtener el producto.

Las cifras que encontrarán en el presente informe, plasman la ejecución de los recursos en beneficio de los asociados, familiares, empleados y comunidad en general para el año 2023.

**Tabla 9**  
**Balance Social**  
(En miles de pesos colombianos)  
2021 - 2023

Concepto	2021	2022	2023	Diferencia 2023-2022	%	% Part.
<b>Beneficios financieros</b>	<b>7.675.736</b>	<b>9.121.697</b>	<b>11.853.999</b>	<b>2.732.302</b>	<b>30,0%</b>	<b>41,76%</b>
<b>Diferencial en tasa</b>	<b>6.612.613</b>	<b>7.853.136</b>	<b>10.627.198</b>	<b>2.774.062</b>	<b>35,3%</b>	<b>37,44%</b>
Valor Diferencial de tasas de Captaciones	250.484	1.054.243	2.228.832	1.174.589	111,4%	7,85%
Valor Diferencial de tasas de Cartera	6.028.184	6.461.510	8.060.308	1.598.798	24,7%	28,40%
Cuota de Manejo Tarjeta débito	333.945	337.383	338.058	675	0,2%	1,19%
<b>Otros beneficios financieros</b>	<b>1.063.123</b>	<b>1.268.561</b>	<b>1.226.801</b>	<b>(41.760)</b>	<b>-3,3%</b>	<b>4,32%</b>
Gravamen a los movimientos financieros	249.838	514.164	576.378	62.214	12,1%	2,03%
Póliza seguro de deuda	813.285	754.397	650.423	(103.974)	-13,8%	2,29%
<b>Beneficios Integrales</b>	<b>15.345.529</b>	<b>15.744.816</b>	<b>16.323.625</b>	<b>578.809</b>	<b>3,7%</b>	<b>55,86%</b>
<b>Fondo de solidaridad</b>	<b>147.653</b>	<b>148.473</b>	<b>119.079</b>	<b>(29.394)</b>	<b>-19,8%</b>	<b>0,42%</b>
Auxilio solidario	147.653	148.473	119.079	(29.394)	-20%	0,42%
<b>Educación Formal</b>	<b>218.592</b>	<b>87.804</b>	<b>112.084</b>	<b>24.280</b>	<b>27,7%</b>	<b>0,39%</b>
Fondo Educación básica y media	66.433	56.594	54.229	(2.365)	-4,2%	0,19%
Fondo Educación superior	152.159	31.210	57.855	26.645	85,4%	0,20%
Fondo COMEDAL por la Educación UDEA	0	0	0	-	0,0%	0,00%
<b>Fondo de educación</b>	<b>135.535</b>	<b>146.139</b>	<b>167.357</b>	<b>21.218</b>	<b>14,5%</b>	<b>0,59%</b>
Curso Cooperativo	28.711	32.404	103.688	71.284	220,0%	0,37%
Publicaciones , Boletines y Biblioteca Virtual	24.000	24.000	8.200	(15.800)	-65,8%	0,03%
Capacitación para asociados, empleados y comunidad	62.543	65.724	10.368	(55.356)	-84,2%	0,04%
Auxilio para congresos médicos	1.378	1.200	3.135	1.935	161,3%	0,01%
Beca Gilberto Arango Orozco	18.903	22.811	41.966	19.155	84,0%	0,15%
<b>Otros beneficios</b>	<b>2.087.600</b>	<b>755.457</b>	<b>646.643</b>	<b>(108.814)</b>	<b>-14,4%</b>	<b>2,21%</b>
Obsequio conceptos básicos	1.771.920	696.000	558.096	(137.904)	-19,8%	1,97%
Apoyo financiero	0	2.197	0	(2.197)	-100,0%	0,00%
Publicaciones , Boletines y Biblioteca Virtual	251	0	0	-	0,0%	0,00%
Convenios	261.237	11.694	44.448	32.754	280,1%	0,16%
Atención al asociado y estímulo a los ahorradores	18.264	10.830	9.643	(1.187)	-11,0%	0,03%
Cheques girados	13.068	11.253	10.896	(357)	-3,2%	0,04%
Seguro de robo tarjeta débito	22.860	23.483	23.560	77	0,3%	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>25.610.645</b>	<b>26.004.386</b>	<b>29.222.787</b>	<b>3.218.401</b>	<b>12,38%</b>	<b>100,00%</b>

## BENEFICIOS FINANCIEROS

Para el año 2023, se obtuvo un beneficio de \$11.854 millones por la utilización de los productos de ahorro y crédito, una participación sobre el total de los beneficios del 40,56%. Los beneficios financieros se clasifican en: diferencial en tasas y otros beneficios financieros.

### 1. Diferencial en Tasas

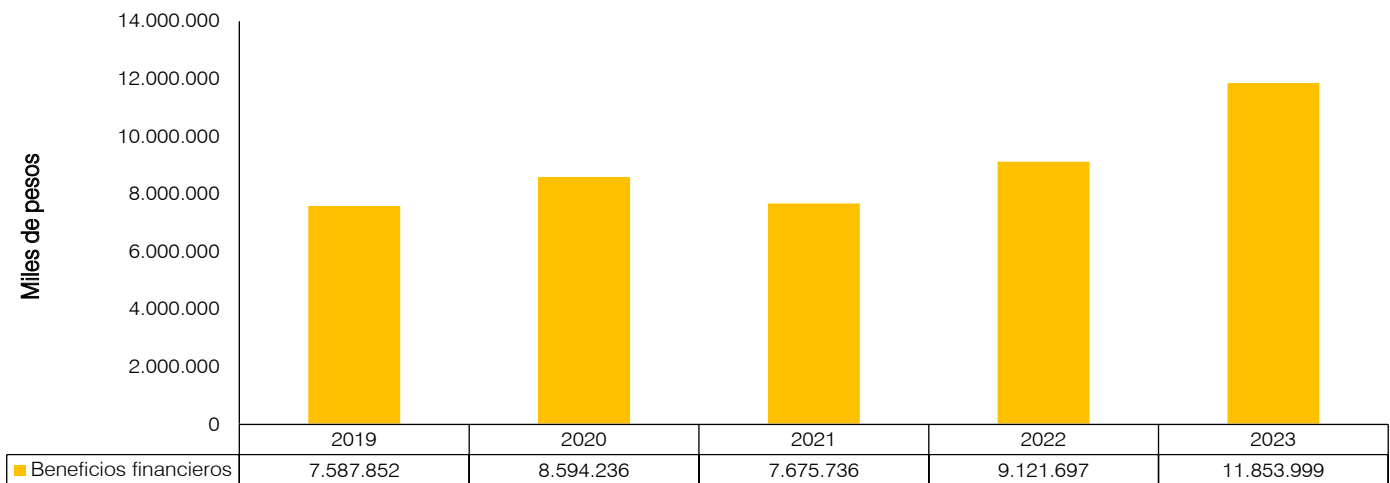
Es una tasa en favor del asociado por la utilización de los servicios de ahorro y crédito, que se evidencia cuando el asociado toma un producto y reconoce la diferencia del servicio con respecto al mercado financiero. Para el año 2023 este beneficio ascendió a \$10.627 millones entre las colocaciones, las captaciones y la cuota de manejo de la tarjeta débito, con una participación del 36,37% sobre el total del balance social.

### 2. Otros Beneficios Financieros

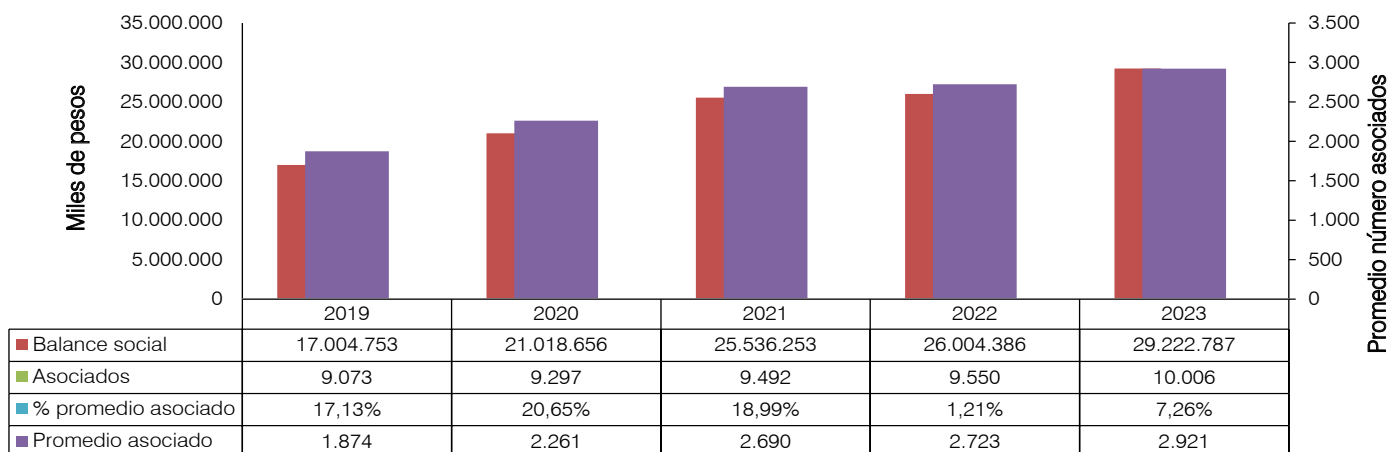
Están compuestos por el gravamen a los movimientos financieros (4x1000) y el seguro de deuda, la póliza que protege los créditos del asociado hasta 100 millones de pesos.

Para el 2023 estos beneficios fueron de \$1.227 millones con una participación del 4,20%.

**Gráfica 134**  
**Total beneficios financieros**  
2019 - 2023



**Gráfica 135**  
**Balance social**  
2019 - 2023



## 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 cambia de acuerdo con el sexo y la edad, como lo pueden evidenciar en la siguiente tabla.

**Tabla 10**  
**Comparativo**  
Póliza Individual vs Póliza Beneficios Integrales

Edad	Valor anual en el mercado vida individual		Valor anual beneficios integrales en COMEDAL	Diferencia anual con la póliza de beneficios integrales			
	Hombre	Mujer		Hombre	Nro. Veces ahorro pago anual	Mujer	Nro. Veces ahorro pago anual
<b>20 A 30 años</b>	\$ 3.825.300	\$ 3.279.032	\$ 1.056.000	\$ 2.769.300	2,6	\$ 2.223.032	2,1
<b>31 A 40 años</b>	\$ 4.725.246	\$ 4.489.325	\$ 1.056.000	\$ 3.669.246	3,5	\$ 3.433.325	3,3
<b>41 A 50 años</b>	\$ 5.263.200	\$ 5.175.204	\$ 1.056.000	\$ 4.207.200	4,0	\$ 4.119.204	3,9
<b>51 A 60 años</b>	\$ 6.799.842	\$ 6.492.845	\$ 1.056.000	\$ 5.743.842	5,4	\$ 5.436.845	5,1
<b>61 A 70 años</b>	\$ 7.930.022	\$ 7.845.258	\$ 1.056.000	\$ 6.874.022	6,5	\$ 6.789.258	6,4
<b>71 A 80 años</b>	No asegurable \$9.000.000	No asegurable \$9.000.000	\$ 1.056.000	Aproximado \$7.944.000	7,5	Aproximado \$7.944.000	7,5
<b>81 A 90 años</b>	No asegurable \$15.000.000	No asegurable \$15.000.00	\$ 1.056.000	Aproximado \$10.944.00	10,36	Aproximado \$10.944.00	10,36

Promedio de cotización aseguradoras Sura, Estado y Allianz.

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 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 100 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.

En la página web de la Cooperativa, se dispuso la herramienta de reclamaciones de Beneficios Integrales, donde se pueden realizar directamente las reclamaciones, adjuntar documentos solicitados por la compañía aseguradora y estar informados del proceso de la solicitud a través de mensajes de texto al celular registrado en nuestra base de datos; también se puede hacer el seguimiento desde la radicación hasta el pago realizado en la cuenta de ahorros COMEDAL.

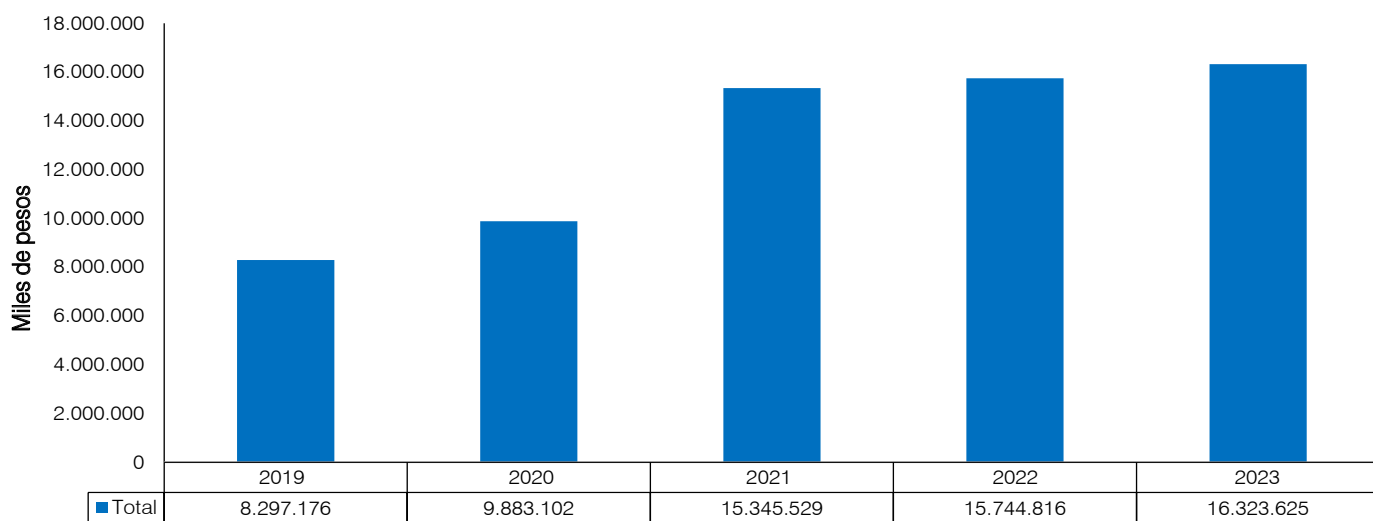
COMEDAL en el año 2023 entregó tanto a asociados como a beneficiarios, por reclamaciones en el seguro de renta y vida, la suma de \$2.818 millones a 721 asociados.

**Gráfica 136**  
**Pagos por incapacidad y fallecimiento**  
2021 - 2023



Para el año 2023 la cifra de Beneficios Integrales fue de \$16.324 millones y una participación de 55,86% sobre el total del balance social.

**Gráfica 137**  
**Beneficios Integrales**  
2019 - 2023



## 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. Por un valor de \$1.500.000 y se entrega de acuerdo con el estado civil del asociado, así:

Asociado	Cobertura
Casados	Por fallecimiento del cónyuge o compañero permanente e hijos hasta los 25 años.
Solteros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por fallecimiento de los padres con una edad inferior de 75 años e hijos hasta los 25 años.</li> <li>Cuando el padre del asociado soltero supere los 75 años, se le pagará el 50% del valor del beneficio en la vigencia.</li> </ul>

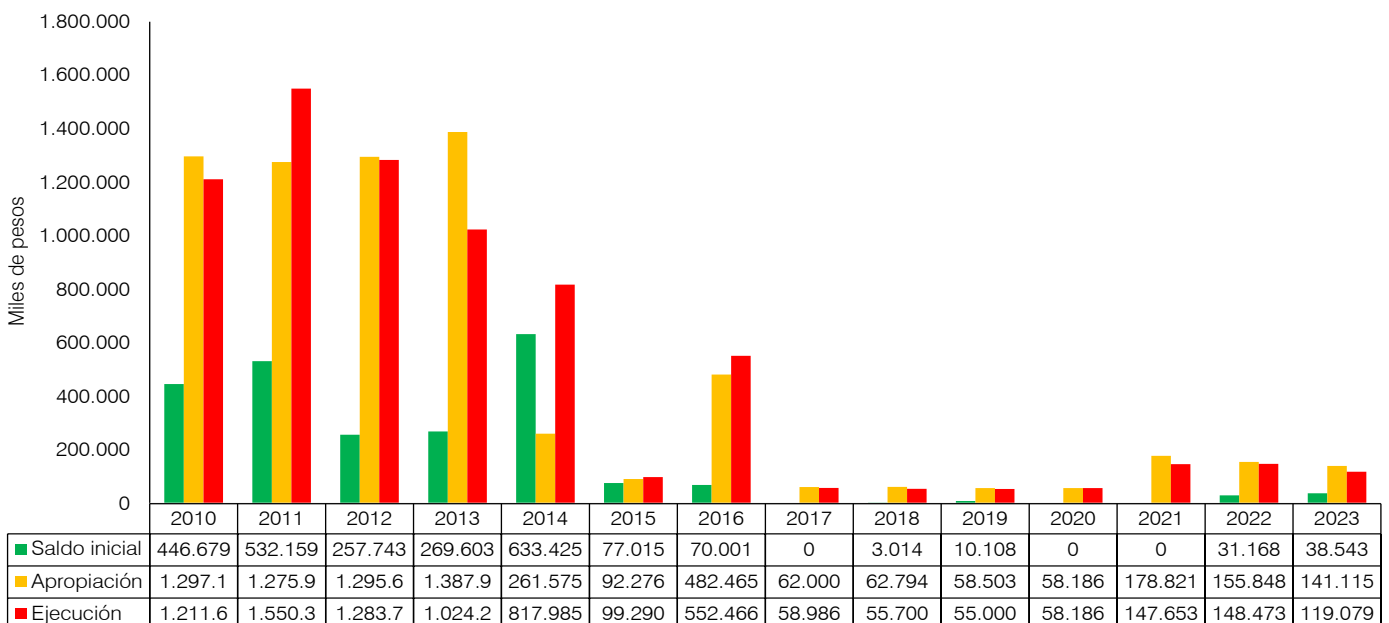
6. Seguro a la Deuda: Cubierto por la póliza de beneficios integrales hasta por 100 millones para menores de 70 años. Este seguro se garantiza siempre y cuando el asociado esté al día en sus pagos con la Cooperativa.

## 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.

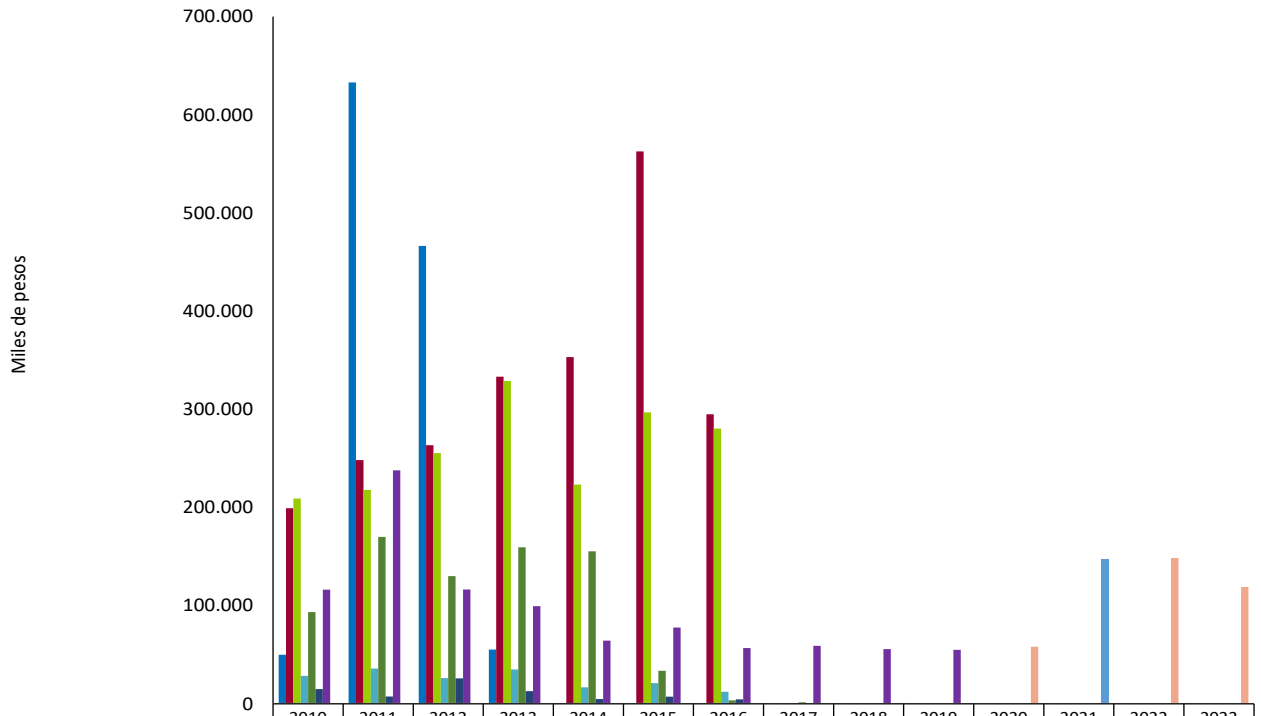
Estos recursos fueron entregados a los asociados que demostraron estar en situaciones de mayor calamidad, condonando los intereses de créditos. Para el año 2023 se entregaron \$119 millones.

**Gráfica 138**  
**Inversión fondo de solidaridad**  
2010 - 2023





**Gráfica 139**  
**Ejecución detallada fondo de solidaridad**  
**2010 - 2023**



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
■ Seguro de vida	50.000	632.937	466.524	55.348	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ Seguro sobre deuda	199.316	248.367	263.387	333.210	353.245	562.701	294.973	0	0	0	0	0	0	0
■ Seguro sobre aportes sociales	209.142	217.797	255.404	328.871	223.276	296.948	280.361	0	0	0	0	0	0	0
■ Auxilio enfermedad incapacitante mayor 70 años	28.466	35.900	26.138	35.000	16.800	21.000	12.320	0	0	0	0	0	0	0
■ Auxilio funerario	93.400	170.000	130.023	159.460	155.401	33.600	3.526	1.500	0	0	0	0	0	0
■ Calamidad doméstica	15.071	7.442	25.888	12.866	4.883	7.345	4.526	0	0	0	0	0	0	0
■ Auxilio de salud	116.251	237.921	116.414	99.469	64.380	77.695	56.760	58.986	55.700	55.000	0	0	0	0
■ Auxilio solidario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58.186	147.653	148.473	119.079

## EDUCACIÓN FORMAL

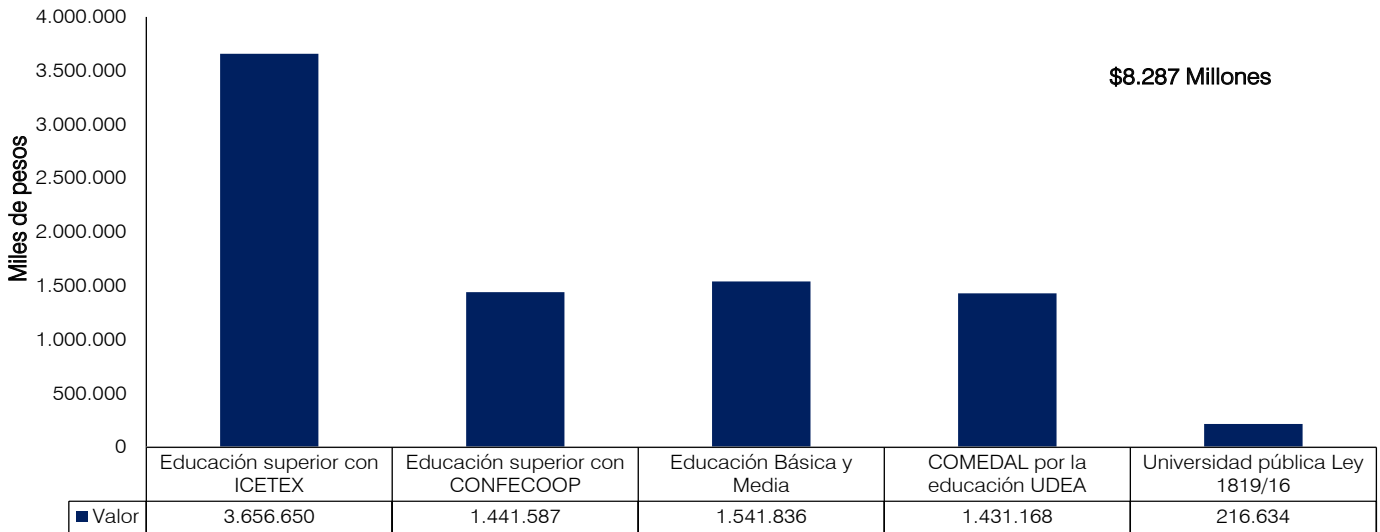
Desde el año 2003 el Estatuto Tributario en el Artículo 8 de la Ley 863, estableció que las cooperativas debían aportar el 20% de los excedentes, tomado en su totalidad de los fondos de educación y solidaridad para educación formal. Con la entrada en vigencia de la Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016,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

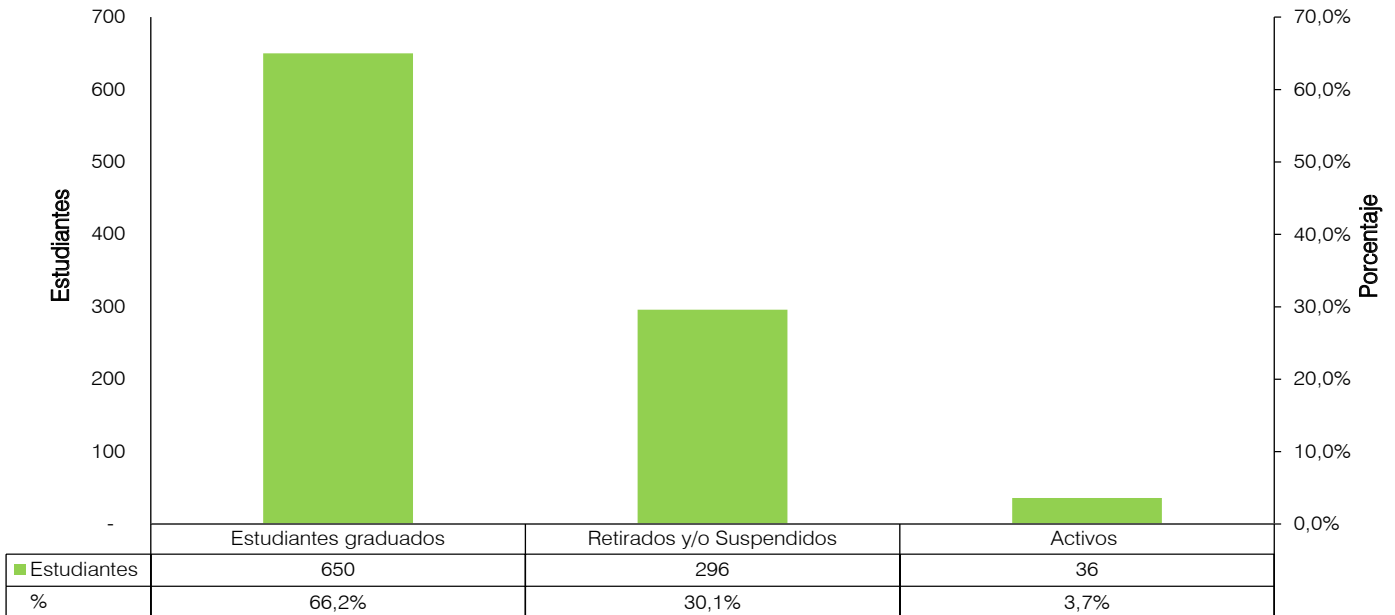
A continuación, mostramos el total de recursos invertidos y se detalla la distribución consolidada del fondo de educación formal.

**Gráfica 140**  
**Total inversión por fondo de educación formal**  
**2023**



El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo, ascendió a 982 estudiantes entre todos los niveles de educación. De este número se han graduado 650 (66%), se han retirado o suspendido 296 (30%) y se encuentran activos 36 (4%).

**Gráfica 141**  
**Total estudiantes fondo de educación formal**  
**2023**

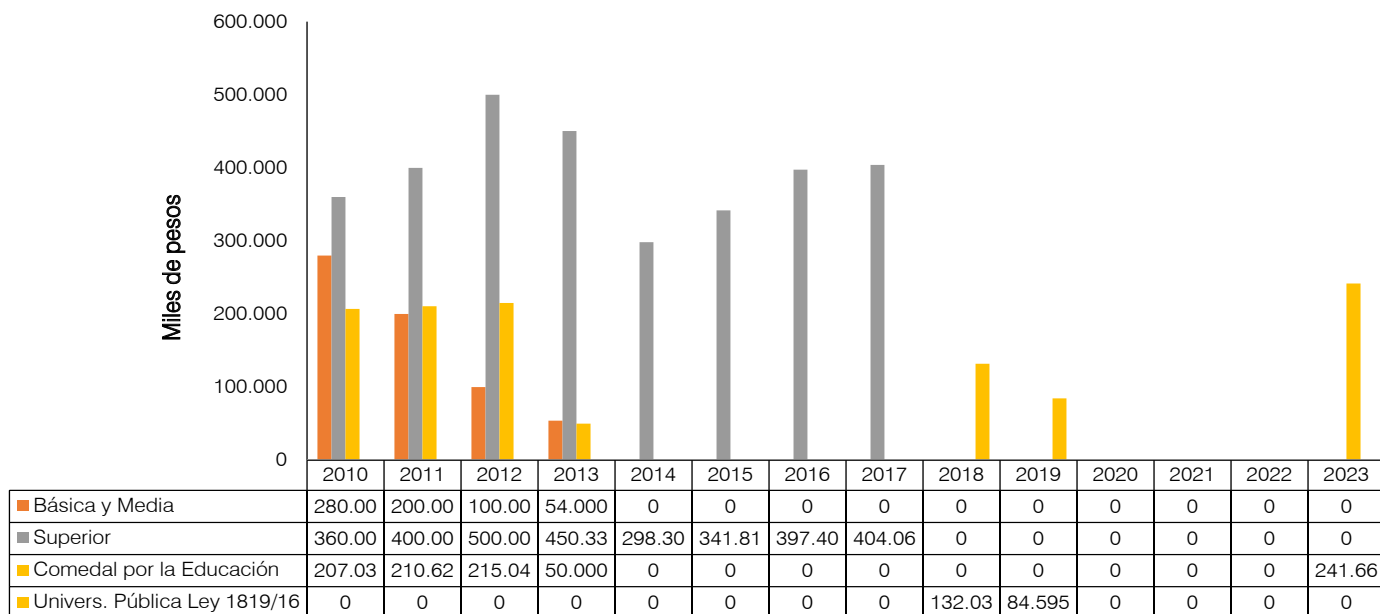


Según lo establecido en el parágrafo 2º del artículo 142 de la Ley 1819 de 2016. Para el año 2020 (con los excedentes de 2019), las cooperativas no harán más inversión en educación superior y deberán tributar el 20% en forma directa a la DIAN, tributación que se destinará a las instituciones de educación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

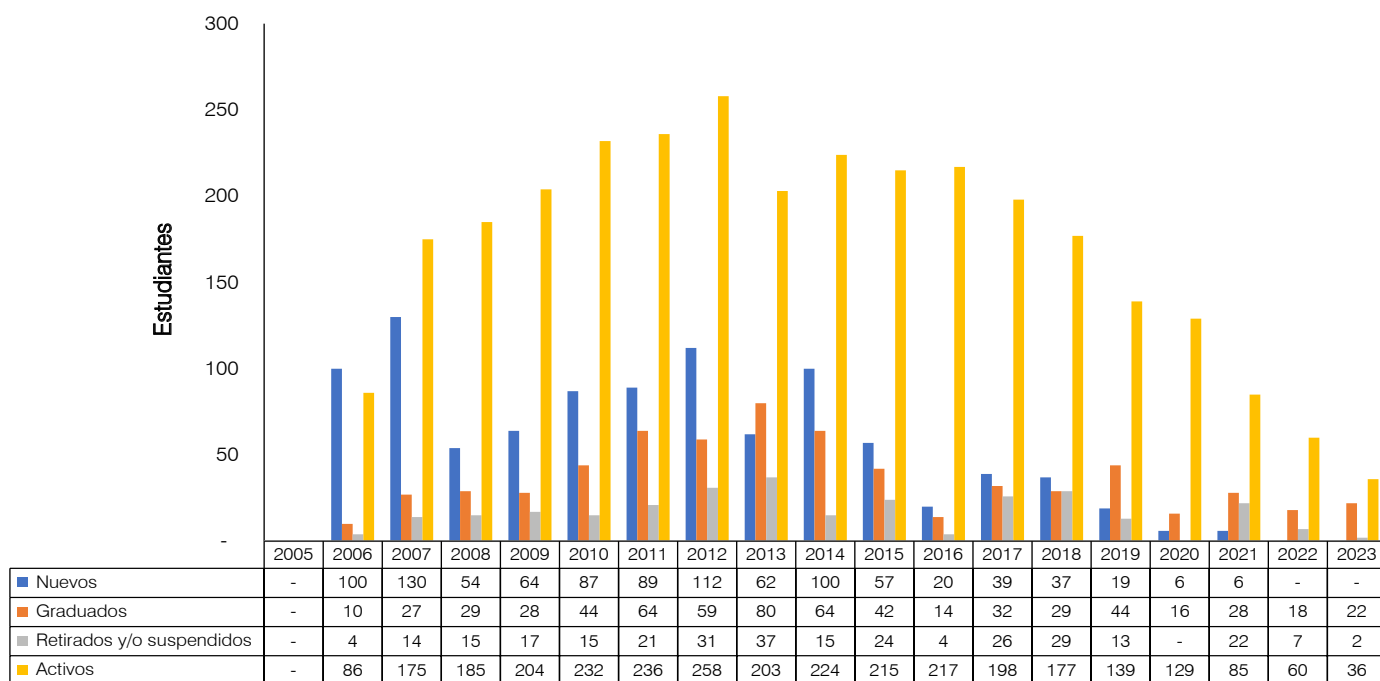


A continuación, se relaciona la inversión en educación formal año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

**Gráfica 142**  
**Inversión en educación formal**  
2010 – 2023



**Gráfica 143**  
**Beneficiarios fondo de educación formal**  
2005 - 2023

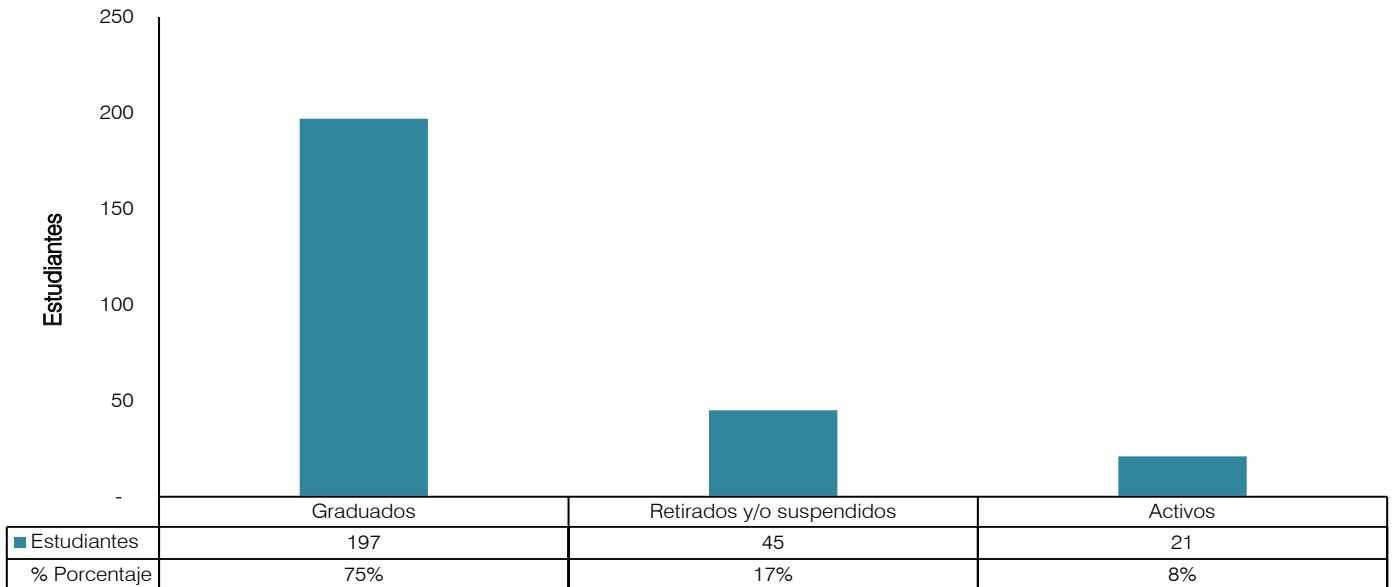


## Fondo de Educación Básica y Media

En el año 2023, los recursos utilizados fueron \$53.2 millones para los estudiantes de básica y media.

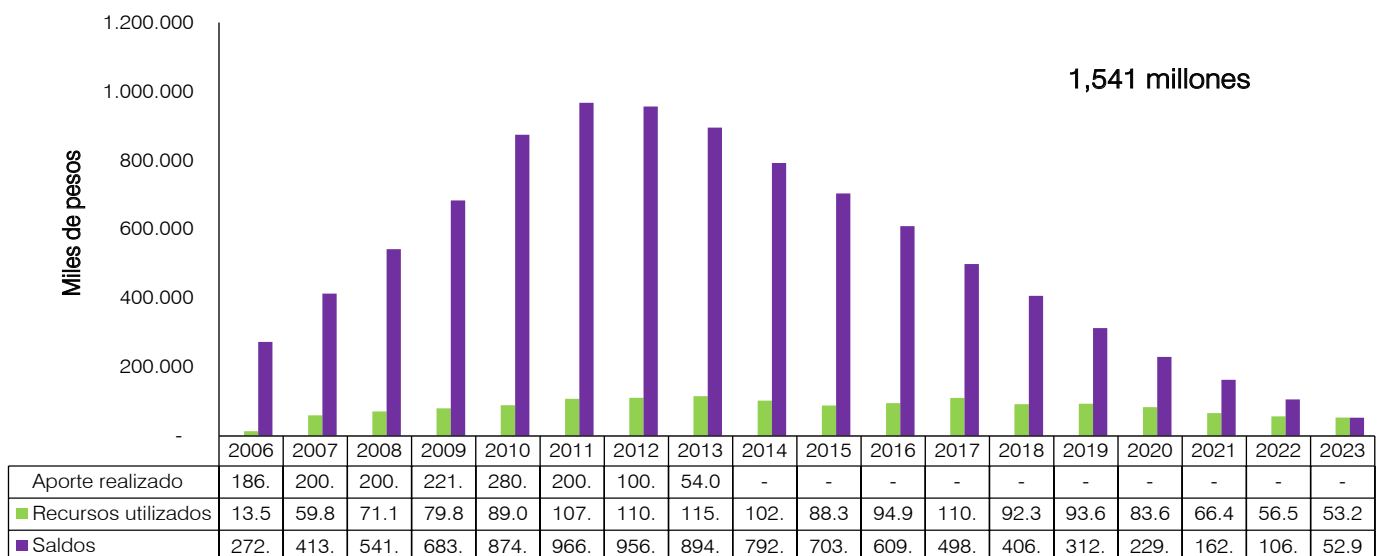
El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ha permanecido en 263 estudiantes, de los cuales se han graduado 197 (75%), se han retirado o suspendido 45 (17%) y se encuentran activos 21 (8%).

**Gráfica 144**  
**Total beneficiarios fondo de educación básica y media**  
**2023**

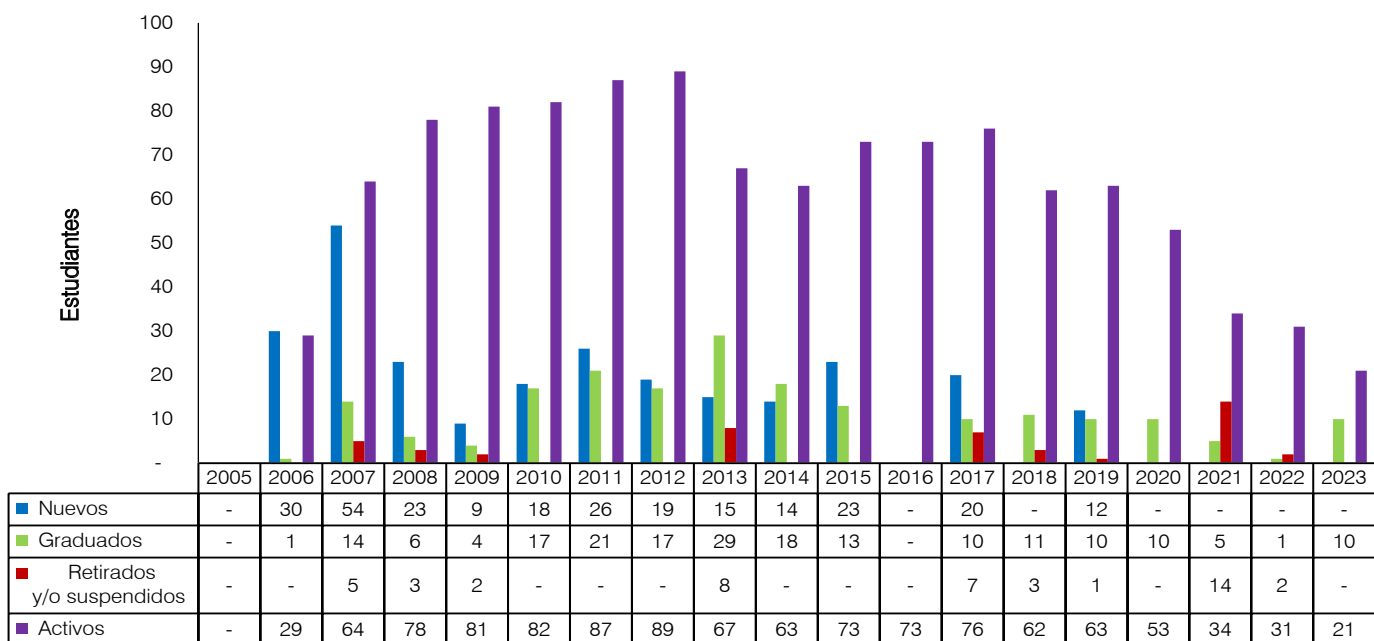


Relacionamos la inversión en el fondo de educación básica y media año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

**Gráfica 145**  
**Inversión fondo de educación básica y media**  
**2006 - 2023**



**Gráfica 146**  
**Beneficiarios fondo de educación básica y media**  
2005 - 2023

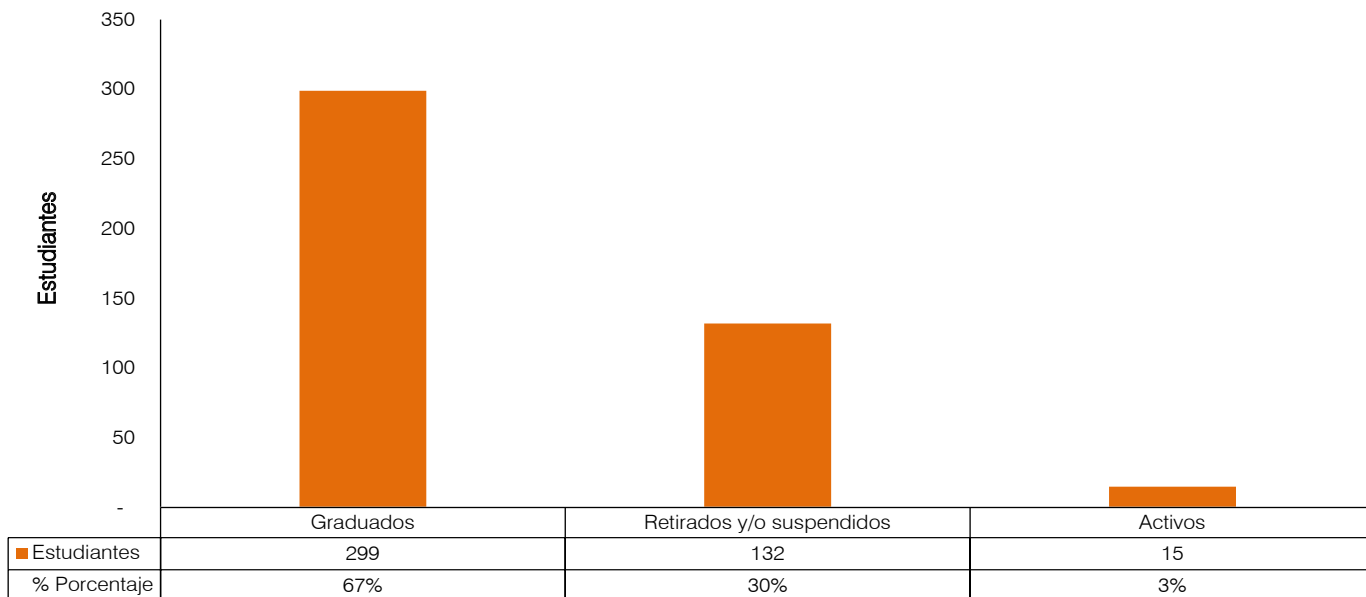


### Fondo de Educación Superior

En el año 2023, los recursos utilizados fueron \$50.3 millones para los estudiantes de educación superior.

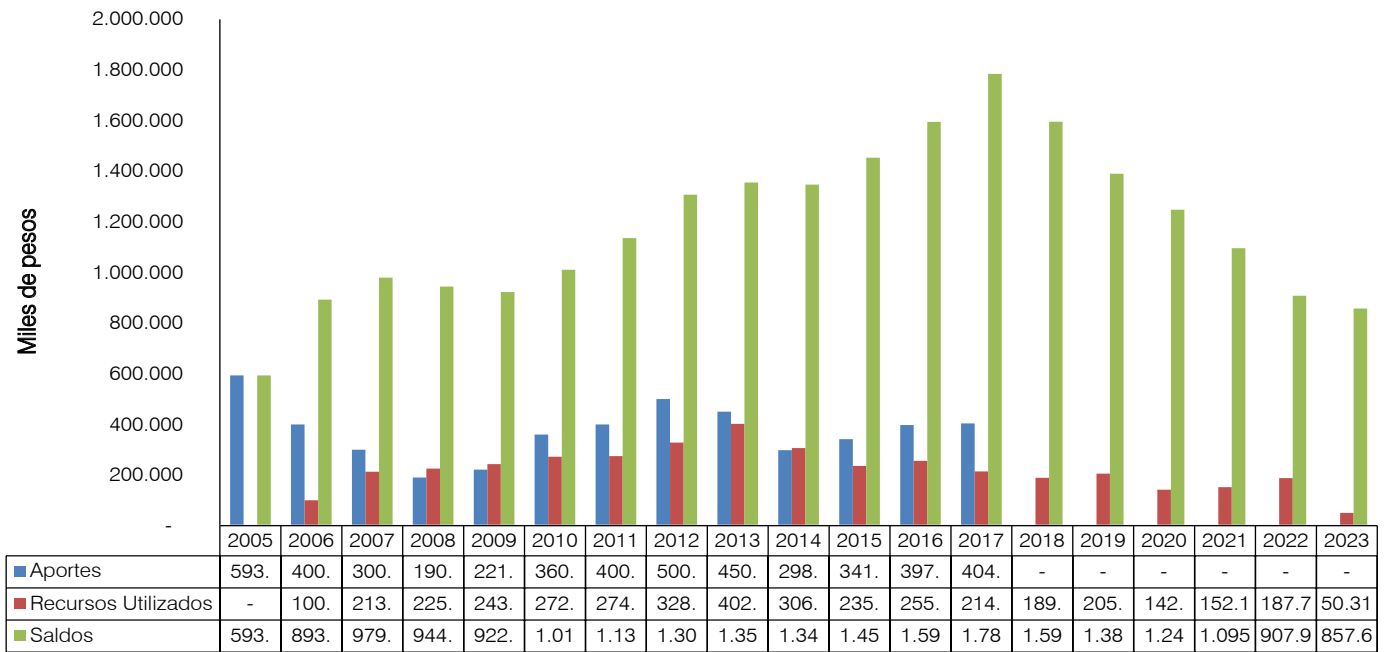
El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ha permanecido en 446 estudiantes, de los cuales se han graduado 299 (67%), se han retirado o suspendido 132 (30%) y se encuentran activos 15 (3%) de beneficiarios.

**Gráfica 147**  
**Total beneficiarios fondo de educación superior**  
2023

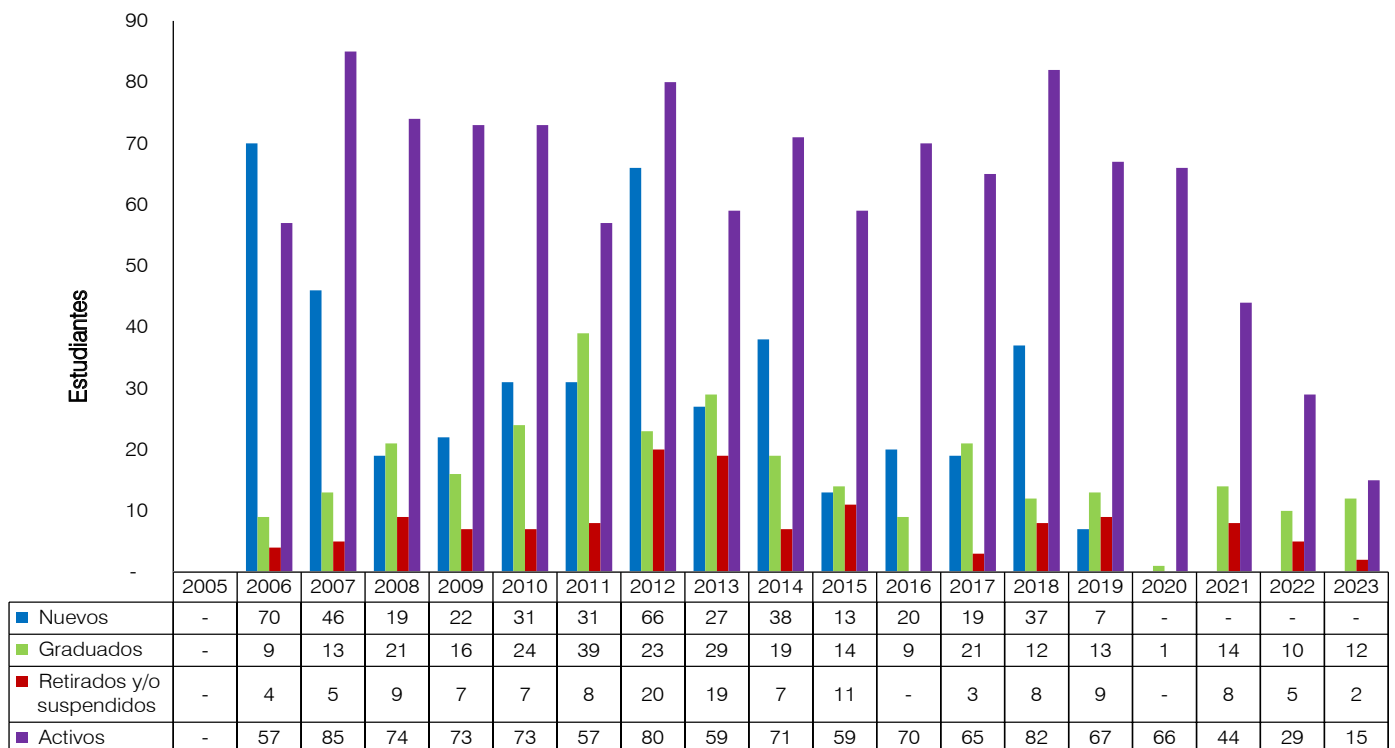


Relacionamos la inversión en el fondo de educación superior año a año y los beneficiarios desde la constitución del fondo.

**Gráfica 148**  
**Inversión fondo de educación superior**  
2005 - 2023



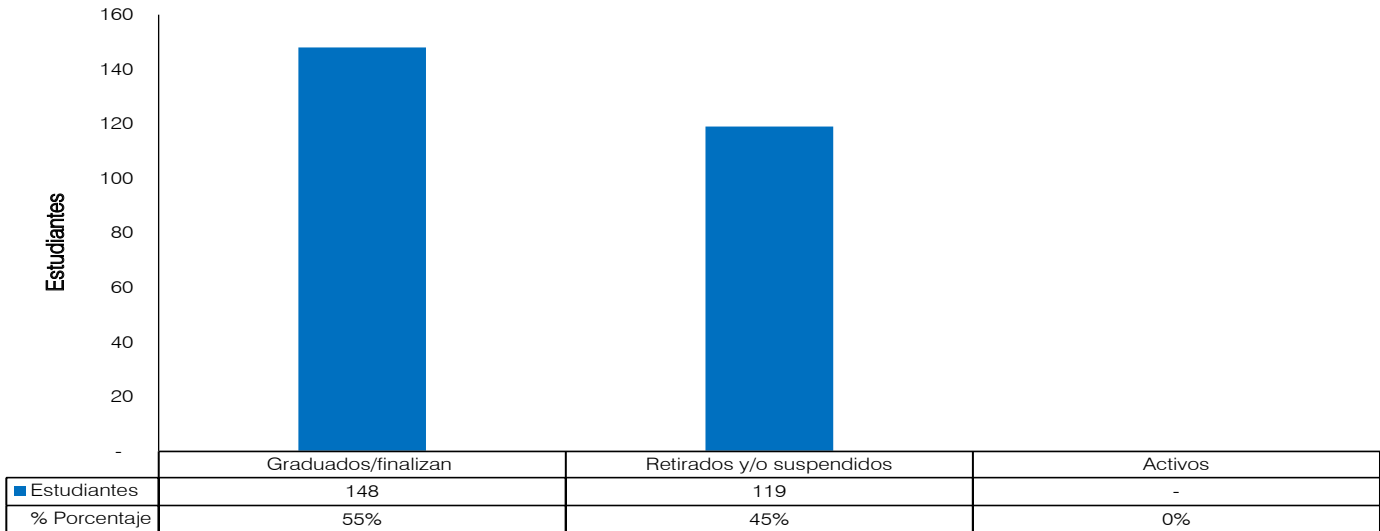
**Gráfica 149**  
**Beneficiarios fondo de educación superior**  
2005 - 2023



## Fondo COMEDAL por la Educación

El total de beneficiarios durante la vigencia del fondo ascendió a 267 estudiantes, de los cuales se han graduado 148 (55%), se han retirado o suspendido 119 (45%), actualmente no tenemos ningún estudiante activo.

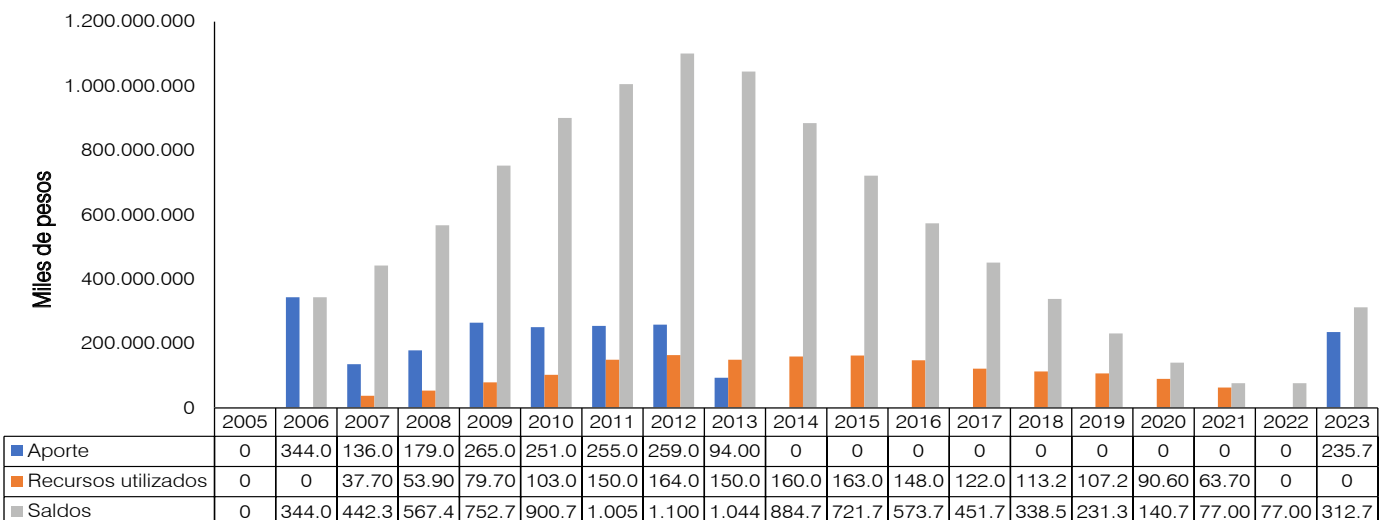
**Gráfica 150**  
**Total beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UDEA**  
**2023**



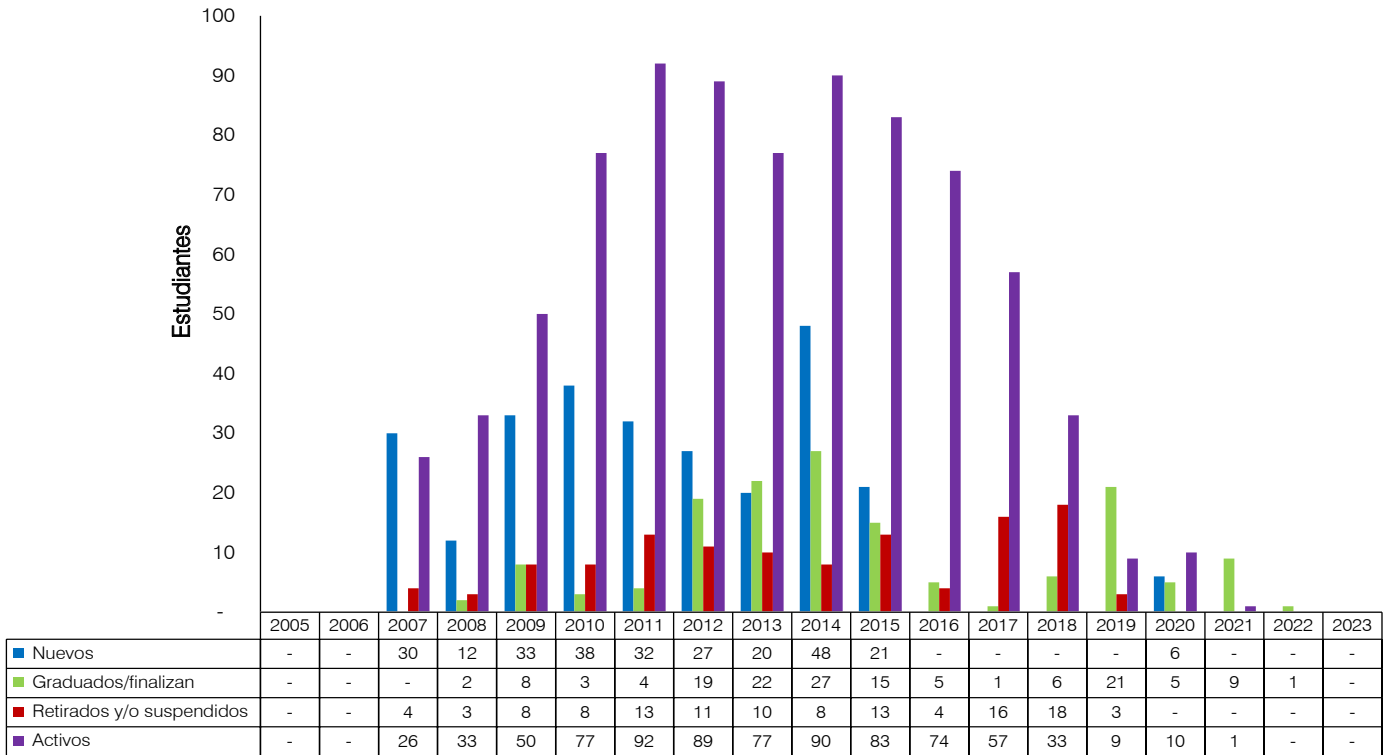
A continuación, se relaciona la inversión en el fondo COMEDAL por la educación año a año y el detalle de los beneficiarios desde la constitución del fondo.

Finalizando el año 2023 nos informan desde el Ictex que tenemos un saldo de \$312.770.733, recursos que serán invertidos en una nueva convocatoria con la universidad, donde se van a beneficiar 17 estudiantes del programa de medicina, subsidio denominado como “sostenimiento” que será entregado a aquellos que cumplan con los requisitos previos, entre ellos pertenecer a los estratos 1 y 2 y a partir del quinto semestre de su programa académico. Dicha convocatoria se llevó a cabo durante el mes de diciembre del 2023 y mediados del mes de enero del presente año.

**Gráfica 151**  
**Inversión fondo COMEDAL por la educación en la UDEA**  
**2005 - 2023**



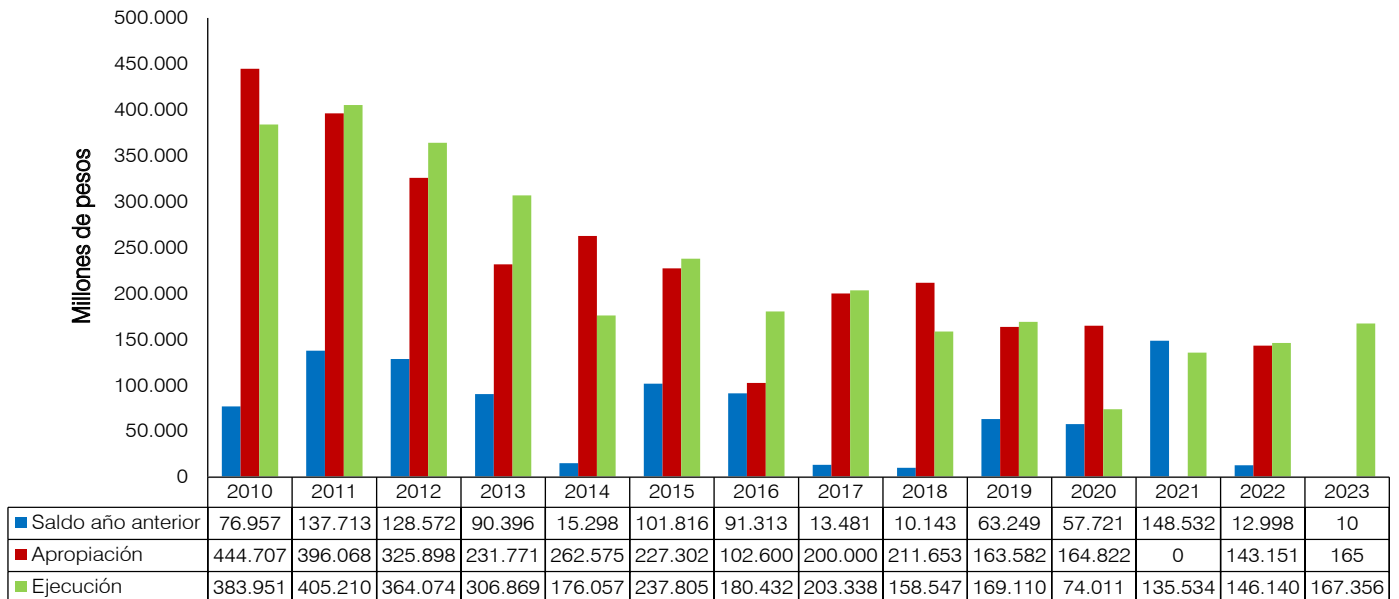
**Gráfica 152**  
**Beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UDEA**  
2005 - 2023



## FONDO DE EDUCACIÓN

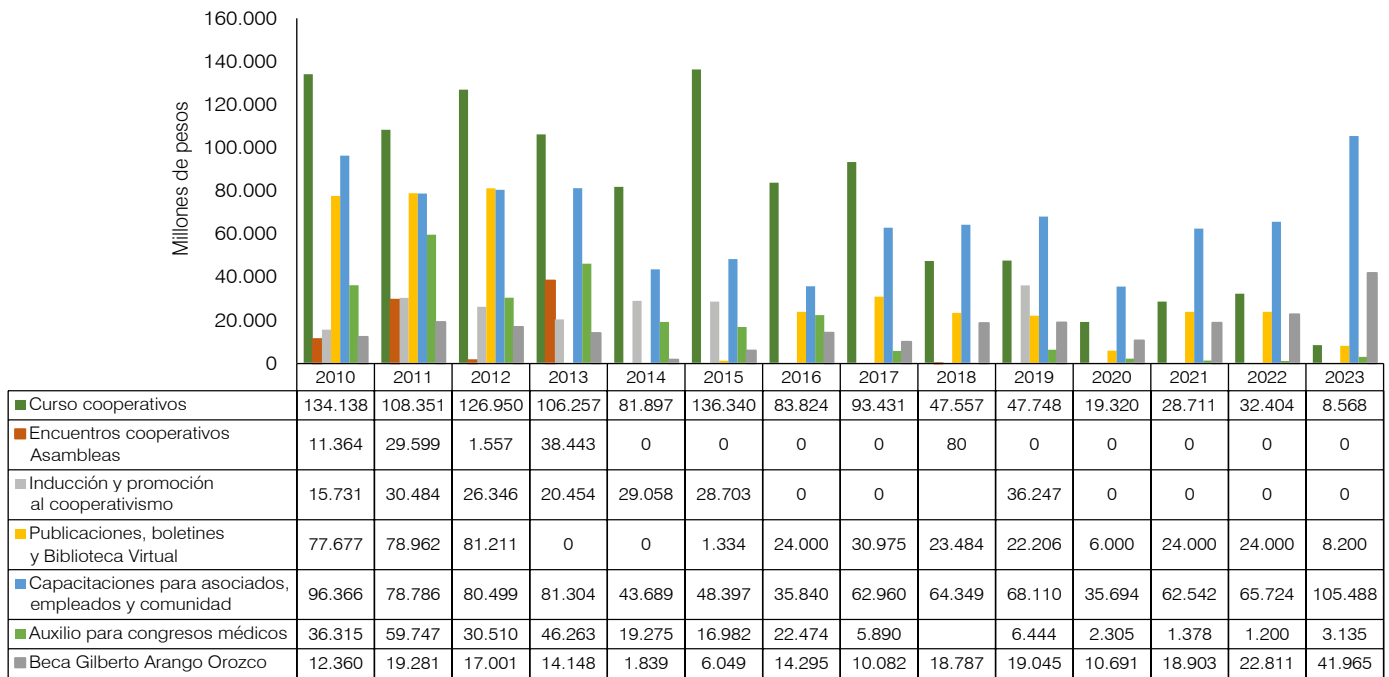
Desde este fondo se contribuye con el Balance Social de COMEDAL, a través de las actividades de formación e integración Cooperativa donde participan los asociados, directivos, empleados y familiares. En el año 2023 se continuó con los recursos del período por \$167.3 millones.

**Gráfica 153**  
**Inversión fondo de educación**  
2010 - 2023



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

**Gráfica 154**  
**Ejecución detallada del fondo de educación**  
2010 - 2023



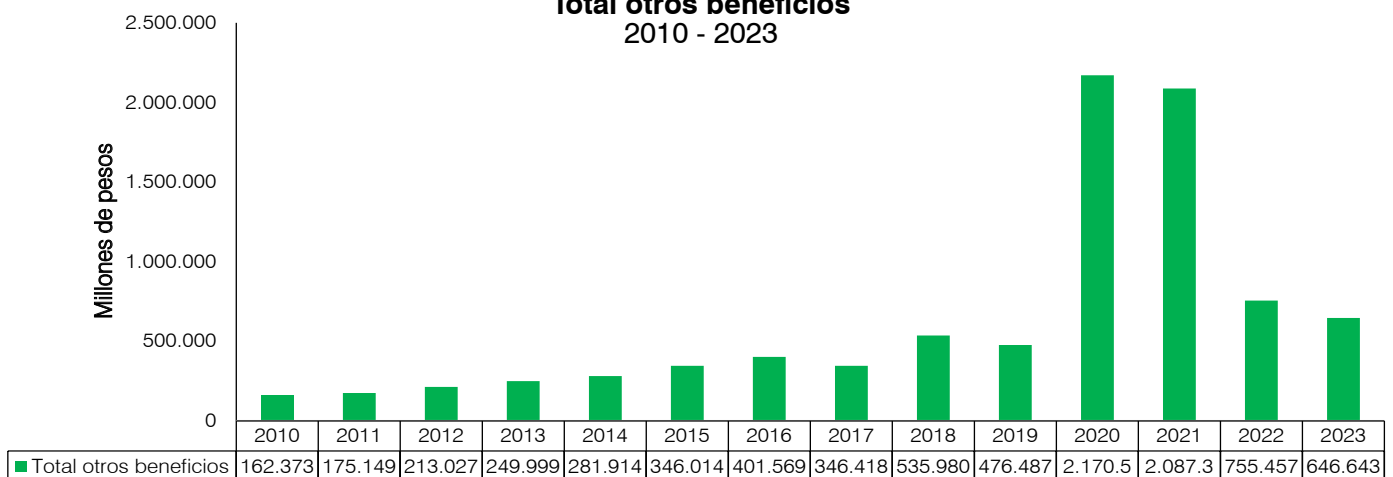
## OTROS BENEFICIOS

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 ofrecidas estuvieron: Aumento de plazo en los créditos, periodo de gracia en el pago de capital, 100% de los Beneficios Integrales, atención al asociado y estímulo a los ahorradores, descuentos por convenios, biblioteca virtual y cheques girados.

En el año 2023 este rubro fue de \$647 millones y una participación del 2,21% sobre el total del balance social.

**Gráfica 155**  
**Total otros beneficios**  
2010 - 2023



## Obsequio Beneficios Integrales

En el año 2023 la Cooperativa, en celebración del día panamericano del médico obsequió a todos los asociados que se encontraban al día en el mes de noviembre y diciembre el 100% de los Beneficios Integrales por valor de \$88.000, para un total de \$558 millones.

También para aquellos asociados que por diversos motivos presentaron serias dificultades en su flujo de caja, se les dio diferentes alternativas como fueron: aumento de plazo en los créditos, periodo de gracia en el pago de capital y condonación de intereses, por un valor total de \$119 millones (Entregados desde el Fondo de Solidaridad), por estas dos vías hemos dado la suma de \$677 millones.

De esta manera reiteramos nuestro espíritu solidario y el compromiso con los médicos asociados y sus familias.

## Convenios

En el año 2023, continuamos con la consolidación de convenios, entre los cuales se ofrecen descuentos en servicios como viajes y turismo, recreación y deportes, educación, salud y bienestar, vehículos, servicios inmobiliarios, entre otros. Estos convenios se establecen como beneficio para el asociado y su grupo familiar, representado en descuentos especiales sobre el valor comercial en cada servicio.

## Atención al asociado y estímulo a los ahorradores

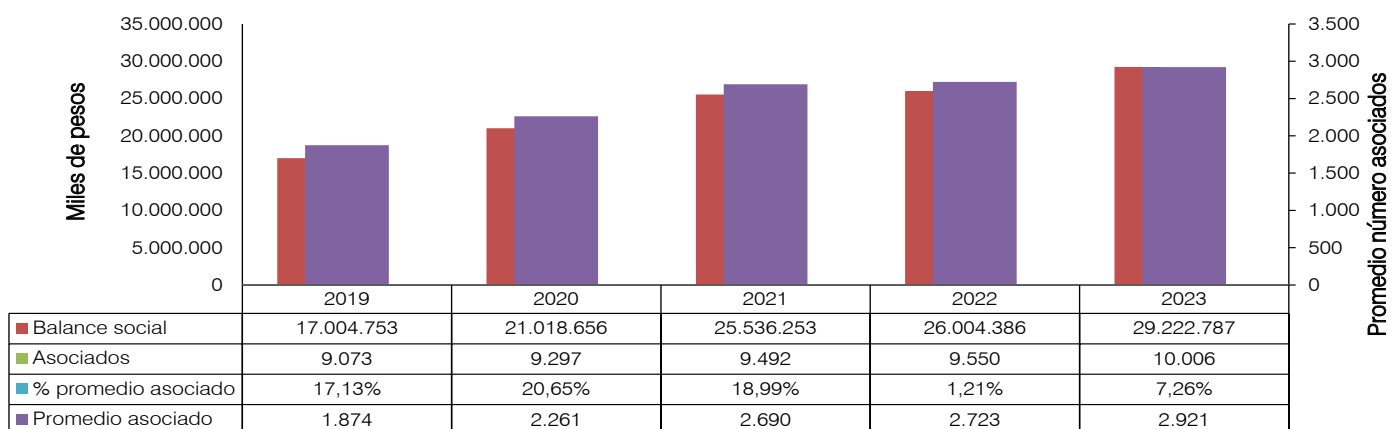
Constituyen este beneficio, la realización de diversos eventos virtuales, los sorteos de CDATS a los asociados que participaron en las diferentes campañas de actualización de datos, validación de servicios y estado de cuenta virtual.

## Cheques Girados

Para el año 2023, el valor asumido por cheques girados fue de \$11 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 \$29.222.787 millones, con un incremento del 7,26% con respecto al año anterior. **El beneficio promedio recibido por cada asociado fue de \$2.921.000.**

**Gráfica 156**  
**Total balance social**  
Número de asociados y valor promedio por asociados  
2019 - 2023



Original firmado  
RICARDO ÁLVAREZ  
Representante Legal



# 60 AÑOS 1963 - 2023 COMEDAL



Celebrando seis décadas de éxito junto a nuestros asociados más antiguos.  
¡Gracias por su lealtad y confianza!



COMEDAL, cada año cuenta una historia de esfuerzo y dedicación.



35 años de dedicación y entrega.  
¡Felicitaciones a nuestros colaboradores más antiguos por su invaluable contribución!







2

# Informes financieros

**COMEDAL**

La mejor opción financiera del gremio médico



# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico



Diseñados para el gremio médico

# 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 2023, de acuerdo con la 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 2023. Así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera y el flujo de Efectivo.

Además, certificamos:

- A) Que las cifras incluidas son tomadas fielmente de los libros registrados de la Cooperativa.
- B) No hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados, que puedan tener efecto de importancia relativa sobre los estados financieros enunciados.
- C) Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos, valuados utilizando métodos de reconocido.
- D) Confirmamos la integridad de la información proporcionada teniendo en cuenta que todos los hechos económicos, han sido reconocidos en los estados financieros.
- E) Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los Estados Financieros Básicos y sus respectivas notas, incluyendo sus gravámenes, restricciones a los activos, pasivos reales y contingentes.
- F) No se han presentado hechos posteriores que modifiquen los Estados Financieros.
- G) La Cooperativa ha cumplido con las normas de Seguridad Social y Parafiscales de acuerdo con el Decreto 1406/99 y el pago se ha realizado oportunamente.
- H) No se han presentado eventos o situaciones que puedan afectar la marcha normal de la cooperativa, por lo tanto, tiene la capacidad de seguir operando bajo la premisa de negocio en marcha.

Para constancia se firma la presente certificación a los 26 días del mes de Enero de 2024.

Original firmado  
RICARDO ÁLVAREZ  
Representante legal

Original firmado  
LINA OCAMPO  
Contadora T.P 115890-T

# Dictamen de la Revisoría Fiscal



Medellín, febrero 15 de 2024

Señores:

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

## Estados Financieros

Como Revisora Fiscal de la Cooperativa, designada por la firma GBS CONSULTORES SAS, me permito informar que se han auditado los Estados Financieros adjuntos a este dictamen, de la COOPERATIVA MEDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL a 31 de diciembre de 2023, los cuales se presentan comparados con los del año 2022, 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.

## Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera				
(Valores expresados en miles de pesos colombianos)				
Concepto	Diciembre de 2023	Diciembre de 2022	Variación	
			Absoluta	Porcentaje
Activo	243,325,931	232,420,385	10,905,546	4.7%
Pasivo	173,622,184	164,623,494	8,998,690	5.5%
Patrimonio	69,703,747	67,796,891	1,906,856	2.8%

El Activo total al periodo de diciembre de 2023 es de \$243.325 millones registrando un incremento en comparación con el saldo en el mismo periodo del año anterior de 4.7%. Esta variación está explicada principalmente en las cuentas de cartera bruta que incrementó en un 2.74% y el efectivo y equivalentes a efectivo que incrementó en un 30%.

Cartera de crédito						
(Valores expresados en miles de pesos colombianos)						
Concepto	Saldo diciembre 2023	Saldo diciembre 2022	Participación		Variación	
			2023	2022	Absoluta	Porcentaje
Consumo	168,521,358	164,765,019	78.37%	78.72%	3,756,339	2.28%
Comercial	37,560,733	31,373,247	17.47%	14.99%	6,187,486	19.72%
Vivienda	8,424,996	12,552,108	3.92%	6.00%	(4,127,112)	-32.88%
Empleados	268,346	421,749	0.12%	0.20%	-153,403	-36.37%
Convenios	244,925	201,217	0.11%	0.10%	43,708	21.72%
Cartera bruta	215,020,358	209,313,340	100%	100%	5,707,018	2.73%
Provisión individual	3,863,948	2,348,259	Cobertura		1,515,689	64.55%
			Cartera total			
Provisión general	11,600,502	11,841,167	7.19%	6.78%	-240,665	-2.03%
			Cartera vencida			
Total provisión	15,464,450	14,189,426	126%	275%	1,275,024	8.99%
Cartera neta	199,555,908	195,123,914			4,431,994	2.22%

La modalidad de Consumo continúa siendo la de mayor participación con un 78.37%, durante el año 2023 tuvo un decrecimiento del 2.28%, equivalente a \$3.756.339.

La provisión (deterioro) total obtuvo un crecimiento del 8.99% equivalente a \$1.275 millones, presentando una cobertura de la cartera vencida del 126%, observándose un decremento respecto al año 2022 que era del 275%. Se observa un incremento de la provisión individual de 64.55% equivalente a \$1.515 millones y un decremento de la provisión general del 2.03% equivalente a \$241 millones.

El indicador de cobertura de la cartera total es de 7.19% para el año 2023 y de 6.78% para el año 2022. Se toma el deterioro total/cartera bruta.

El indicador de mora finalizó en 5.77% para el año 2023, presentando un incremento del 3.3% con relación al año 2022.

## Responsabilidad del Revisor Fiscal

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión a dichos estados financieros, con base en nuestra auditoría. Nuestra 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 nuestra 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, garantizamos permanencia, cobertura, integridad y oportunidad en la evaluación de los diversos objetos de fiscalización; y
- Nuestra 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

Nuestra labor se orientó a formarnos 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.

Consideramos que hemos obtenido la información necesaria y suficiente para cumplir adecuadamente nuestras funciones. Adicionalmente, durante el periodo recibimos de parte de la Administración la colaboración requerida para nuestra 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 2023, estuvo enfocada al direccionamiento estratégico de la Cooperativa, en cumplimiento de sus obligaciones legales y estatutarias.
- Las operaciones registradas en los libros se ajustan al Estatuto de COMEDAL y a las decisiones de la Asamblea General de Delegados.



- La contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de contabilidad se llevan y conservan adecuadamente.
- Las cifras que se presentan en los Estados Financieros han sido tomadas fielmente de los libros de contabilidad.
- Las cifras contables incluidas dentro del Informe de Gestión, presentado por la Administración de la Cooperativa, concuerdan con los Estados Financieros de fin de ejercicio, objeto del presente dictamen.
- Se ha dado cumplimiento a las diversas obligaciones de Ley que aplican a la Cooperativa, entre otras:
  - Reportes a la UIAF, sobre el monitoreo y seguimiento de su sistema para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo;
  - Reportes periódicos a la Superintendencia de economía Solidaria;
  - Legislación laboral; específicamente, en el período comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre de 2023, 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 2023, 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 Revelaciones y 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, manifestamos 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, de acuerdo con las evaluaciones realizadas en la vigencia del año 2023, se evidenció que la Cooperativa ha adoptado las políticas, procedimientos y metodologías sobre la administración de riesgos financieros prescritas por la Superintendencia de Economía Solidaria para efectos de la gestión (identificación, medición, control y monitoreo) de los riesgos asociados a los servicios financieros que oferta la entidad puntualizados en los productos de ahorro y crédito. Lo anterior, a través de diferentes sistemas de administración de riesgos eficientes y efectivos según los resultados de nuestras pruebas.

Puntualmente, se encuentran operando dentro de la entidad y ajustados a la normatividad vigente (Circulares Externas No. 20 (CE20), 22 (CE22) de 2020 y 32 de 2021(CE32)) los sistemas de administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo – SARLAFT, de Liquidez – SARL. de crédito – SARC, de Mercado – SARM. y de riesgo operativo – SARO, resaltando la implementación de los lineamientos emitidos por el ente regulador frente a la seguridad y calidad de la información para la prestación de los servicios financieros (Circular Externa 036) incorporada en el sistema de administración de riesgo operativo.

Finalmente, como resultado de la revisión ejecutada se observaron algunas oportunidades de mejoramiento que fueron comunicadas a la administración de la cooperativa para su conocimiento y gestiones pertinentes; dando lugar a planes de acción pactados para el año 2024. Adicionalmente, se evidenció que los órganos de administración durante el período de vigencia identificaron y gestionó lo pertinente a vulnerabilidades y eventos de riesgo propiciando así toma de decisiones pertinentes.

### **Opinión sin salvedades**

En nuestra opinión, los Estados Financieros Individuales de Propósito General certificados y adjuntos, han sido tomados fielmente de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera al 31 de diciembre de 2023, 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 tomó 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 2021, 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 2023, se prepararon reflejando todas estas decisiones, y la situación actual de la Cooperativa refleja un manejo estricto y enfocado a sobreponerse a la crisis que generó esta situación.

### **Empresa en Marcha**

Manifestamos además que, no tenemos conocimiento de eventos o situaciones posteriores a la fecha de corte de los Estados Financieros de fin de ejercicio del año 2023, que puedan modificarlos o que, en el inmediato futuro, afecten la marcha normal de los negocios y operaciones de la COOPERATIVA MEDICA DE ANTIOQUIA - COMEDAL.

Cordialmente;

Original firmado  
BLANCA BUITRAGO SALAZAR  
Revisora Fiscal  
Tarjeta Profesional 41785-T

Designada por la firma GBS CONSULTORES SAS.

# ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INDIVIDUAL

Diciembre 2023 y 2022 (miles de pesos colombianos)

Concepto	Nota	2023	2022	Variación	
				Absoluta (\$)	Relativa (%)
Efectivo y equivalente de efectivo	5	24.848.741	19.121.159	5.727.582	30%
Inversiones temporales	6	743.371	2.126.839	-1.383.468	-65%
Cartera Consumo	7	78.058.639	67.035.571	11.023.068	16%
Cartera Vivienda	7	1.269.270	1.575.117	-305.847	-19%
Cartera Comercial	7	14.865.954	6.938.740	7.927.214	114%
Créditos Empleados consumo	7	148.406	181.653	-33.247	-18%
Convenios por cobrar	7	214.813	172.607	42.206	24%
Protección Cartera corto plazo	7	-3.016.131	-3.078.703	62.572	-2%
Otras cuentas por cobrar	8	260.143	546.984	-286.842	-52%
Bienes y servicios pagados por anticipado	10	109.058	61.404	47.654	78%
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>117.502.264</b>	<b>94.681.371</b>	<b>22.820.893</b>	<b>24,1%</b>
Cartera Consumo	7	86.872.799	95.486.224	-8.613.425	-9%
Cartera Vivienda	7	7.087.355	10.953.707	-3.866.352	-35%
Cartera Comercial	7	22.519.235	24.381.366	-1.862.131	-8%
Créditos Empleados consumo	7	119.940	240.096	-120.156	-50%
Protección cartera largo plazo	7	-8.584.372	-8.762.464	178.092	-2%
Inversiones permanentes	6	1.080.951	1.001.318	79.633	8%
Otras cuentas por cobrar	8	7.080.918	562.628	6.518.290	1159%
Propiedad, planta y equipo	9	9.646.841	13.876.139	-4.229.298	-30%
<b>Total Activo no Corriente</b>		<b>125.823.666</b>	<b>137.739.014</b>	<b>-11.915.348</b>	<b>-8,7%</b>
<b>Total Activo</b>		<b>243.325.931</b>	<b>232.420.385</b>	<b>10.905.546</b>	<b>4,7%</b>
Depósitos C.p	11	128.581.151	107.507.566	21.073.585	20%
Obligaciones financieras	12	5.863.761	12.346.278	-6.482.517	-53%
Cuentas por pagar	13	16.465.094	12.123.313	4.341.781	36%
Obligaciones Laborales	14	864.730	822.234	42.496	5%
Impuestos y gravamen	15	234.455	153.779	80.676	52%
Pasivos estimados y provisiones	16	-	-	-	NA
Fondos sociales	17	451.526	462.805	-11.279	-2%
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>152.460.717</b>	<b>133.415.975</b>	<b>19.044.742</b>	<b>14,3%</b>
Depósitos L.p	11	20.427.089	24.544.598	-4.117.509	-17%
Obligaciones financieras	12	-	6.536.515	-6.536.515	-100%
Cuentas por pagar	13	734.378	126.406	607.972	481%
<b>Total Pasivo no Corriente</b>		<b>21.161.467</b>	<b>31.207.519</b>	<b>-10.046.052</b>	<b>-32,2%</b>
<b>Total Pasivo</b>		<b>173.622.184</b>	<b>164.623.494</b>	<b>8.998.690</b>	<b>5,5%</b>
Capital social	18	34.186.166	33.782.351	403.816	1%
Reserva protección de aportes	19	19.534.785	18.921.927	612.858	3%
Fondos patrimoniales	20	4.049.125	6.300.525	-2.251.400	-36%
Reevaluación propiedad planta y equipo	21	5.626.272	4.933.444	692.828	14%
Adopción NIIF	22	-162.974	-162.974	-	0%
Excedentes del ejercicio		2.760.786	4.021.619	-1.260.833	-31%
Excedentes de ejercicios anteriores	23	3.709.587	-	3.709.587	NA
<b>Total Patrimonio</b>		<b>69.703.747</b>	<b>67.796.891</b>	<b>1.906.856</b>	<b>2,8%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>		<b>243.325.931</b>	<b>232.420.385</b>	<b>10.905.546</b>	<b>4,7%</b>
Cuentas de orden	24	305.535.234	307.844.155	-2.308.921	-0,8%

Original firmado  
RICARDO ÁLVAREZ  
Gerente

Original firmado  
BLANCA BUITRAGO  
Revisor Fiscal T.P. 41785-T  
GBS consultores SAS.

Original firmado  
LINA OCAMPO  
Contadora T.P. 115890-T

# ESTADOS DE RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL

Enero a diciembre 2023 (miles de pesos colombianos)

Concepto	Nota	2023	2022	Variación	
				Absoluta (\$)	Relativa (%)
Ingresos	24	38.141.165	31.784.883	6.356.282	20,00%
Costo del servicio	25	17.530.181	9.877.221	7.652.960	77,48%
<b>EXCEDENTE BRUTO</b>		<b>20.610.984</b>	<b>21.907.662</b>	<b>-1.296.678</b>	<b>-5,92%</b>
Gastos de personal	26	5.792.479	5.231.136	561.343	10,73%
Gastos generales	27	8.603.036	8.350.419	252.617	3,03%
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	28	3.454.683	4.304.488	-849.805	-19,74%
<b>EXCEDENTE NETO</b>		<b>2.760.786</b>	<b>4.021.619</b>	<b>-1.260.833</b>	<b>-31,35%</b>

Original firmado  
RICARDO ÁLVAREZ  
Gerente

Original firmado  
BLANCA BUITRAGO  
Revisor Fiscal T.P 41785-T  
GBS consultores SAS.

Original firmado  
LINA OCAMPO  
Contadora T.P. 115890-T

# ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO INDIVIDUAL

A diciembre 31 de 2023 (miles de pesos colombianos)

Detalle	Aportes	Capital mínimo no reducible	Excedente del ejercicio	Reserva legal	Fondos	Revaluación	Adopción NIIF	Total patrimonio
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2020</b>	<b>1.554.123</b>	<b>30.946.695</b>	<b>2.611.877</b>	<b>17.966.263</b>	<b>4.878.364</b>	<b>4.706.583</b>	<b>(162.974)</b>	<b>62.500.931</b>
Aportes netos del periodo	322.560							322.560
Ajuste capital no reducible		309.467						309.467
Excedentes del presente ejercicio			3.891.872					3.891.872
Distribución excedentes ejercicios anteriores			(2.611.877)					(2.611.877)
Fondos sociales capitalizados				357.665				357.665
Fondo para amortización de aportes					520.284			520.284
Reevaluación Propiedad planta y equipo						226.861		226.861
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2021</b>	<b>1.876.683</b>	<b>31.256.162</b>	<b>3.891.872</b>	<b>18.323.928</b>	<b>5.398.648</b>	<b>4.933.444</b>	<b>(162.974)</b>	<b>65.517.762</b>
Aportes netos del periodo	336.944							336.944
Ajuste capital no reducible		312.562						312.562
Excedentes del presente ejercicio			4.021.619					4.021.619
Distribución excedentes ejercicios anteriores			(3.891.872)					(3.891.872)
Fondos sociales capitalizados					901.877			901.877
Fondo para amortización de aportes				597.999				597.999
Reevaluación Propiedad planta y equipo								-
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2022</b>	<b>2.213.627</b>	<b>31.568.724</b>	<b>4.021.619</b>	<b>18.921.927</b>	<b>6.300.525</b>	<b>4.933.444</b>	<b>(162.974)</b>	<b>67.796.892</b>
Aportes netos del periodo	88.140							88.140
Ajuste capital no reducible		315.675						315.675
Excedentes del presente ejercicio			2.760.786					2.760.786
Distribución excedentes ejercicios anteriores			(4.021.619)					(4.021.619)
Fondos sociales capitalizados					(2.251.401)			(2.251.401)
Fondo para amortización de aportes				612.859				612.859
Reevaluación Propiedad planta y equipo						692.828		692.828
Excedentes de ejercicios anteriores			3.709.587					3.709.587
<b>Patrimonio a diciembre 31 de 2023</b>	<b>2.301.767</b>	<b>31.884.399</b>	<b>6.470.373</b>	<b>19.534.786</b>	<b>4.049.124</b>	<b>5.626.272</b>	<b>(162.974)</b>	<b>69.703.747</b>

\*La nota 30 hace parte integral de los estados financieros.

Original firmado  
RICARDO ÁLVAREZ  
Gerente

Original firmado  
BLANCA BUITRAGO  
Revisor Fiscal T.P 41785-T  
GBS consultores SAS.

Original firmado  
LINA OCAMPO  
Contadora T.P 115890-T

# ESTADO FLUJO DE EFECTIVO INDIVIDUAL

Enero 1 a diciembre 31 de 2023 - Comparado con 2022 (miles de pesos colombianos)

Actividades de operación	2023	2022
<b>Excedente del ejercicio</b>	<b>2.760.786</b>	<b>4.021.619</b>
Partidas que no afectan el efectivo		
(+) Depreciación activos fijos	310.171	366.371
(+) Deterioro de cartera y otros conceptos	3.144.512	3.938.117
(+) Amortización activos diferidos	109.058	61.404
<b>Total efectivo generado en operaciones</b>	<b>6.324.527</b>	<b>8.387.512</b>
<b>Cambios en activos y pasivos de operación</b>		
(-) Colocación de cartera	-93.936.767	-117.161.598
(+) Recaudo de cartera	110.941.138	107.596.160
(-) Castigo de cartera	-1.214.938	-1.656.709
(-) Cuentas por cobrar	-8.633.290	-9.739.381
(+) Recaudo cuentas por cobrar	14.194.135	9.760.083
(+) Captaciones de depósitos de los asociados	104.934.530	176.037.151
(-) Retiro de depósitos de los asociados	-113.806.733	-187.274.619
(+/-) Cuentas por pagar	5.072.925	589.738
(+/-) Impuesto gravámenes	80.676	34.219
<b>Capital de trabajo neto operativo CTNO</b>	<b>17.631.676</b>	<b>-21.814.955</b>
<b>Total flujo de efectivo en actividades de operación</b>	<b>23.956.203</b>	<b>-13.427.443</b>
<b>Actividades de inversión</b>		
(+/-) Inversiones Temporales	-1.383.468	2.012.512
(-) Inversiones permanentes	79.633	63.479
(+/-) Propiedad, planta y equipo	-4.744.150	155.519
<b>Flujo de efectivo neto después de actividades de inversión</b>	<b>-6.047.985</b>	<b>2.231.511</b>
<b>Actividades de financiación</b>		
(+) Fondos sociales	451.526	298.999
(+) Créditos externo	-11.062.278	11.062.278
(+/-) Sobregiro contable	-1.956.754	-528.170
(+) Ingreso aportes sociales	1.348.169	597.119
(-) Retiro de aportes sociales	-961.299	-743.996
<b>Flujo de efectivo neto después de actividades de financiación</b>	<b>-12.180.636</b>	<b>10.686.230</b>
<b>VARIACIÓN DEL EFECTIVO</b>	<b>5.727.582</b>	<b>-509.702</b>
(-/+ ) Disponible	3.883.565	1.837.292
(-/+ ) Fondo de liquidez	1.844.017	-2.346.994
<b>TOTAL EFECTIVO AÑO ANTERIOR</b>	<b>19.056.480</b>	<b>19.566.182</b>
(+) Disponible	5.293.715	3.456.423
(+) Fondo de liquidez	13.762.765	16.109.759
<b>TOTAL EFECTIVO DEL AÑO 2023</b>	<b>24.784.063</b>	<b>19.056.480</b>
(+) Disponible	9.177.280	5.293.715
(-/+ ) Fondo de liquidez	15.606.782	13.762.765

Original firmado  
RICARDO ÁLVAREZ  
Gerente

Original firmado  
BLANCA BUITRAGO  
Revisor Fiscal T.P 41785-T  
GBS consultores SAS.

Original firmado  
LINA OCAMPO  
Contadora T.P. 115890-T

# Notas a los Estados Financieros

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2023,  
(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 la 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 está ubicado en la Cr. 48 nro. 20-34 piso 15 en la ciudad de Medellín, departamento Antioquia y país Colombia, 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 economía solidaria, al FOGACCOOP 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 ordinaria de Delegados, celebrada en acta LXX EL 9 de marzo de 2023.

A diciembre 31 de 2023 la Cooperativa tenía un total de 67 empleados vinculados y 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 Concejo de Administración y el representante legal para su presentación y aprobación por parte de la Asamblea General de Delegados el 14 de marzo de 2024, 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 Medica 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 2020 y 2021 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 de Inversiones*

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

##### **En la medición posterior de las inversiones a costo amortizado:**

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

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

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

##### **Inversiones a Valor Razonable con Efecto en Resultados:**

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

##### *Medición Valor Razonable de Inversiones*

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

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

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

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

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

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

#### **4.5 CARTERA Y CUENTAS POR COBRAR**

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

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

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

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

Los otros anticipos se reclasifican a las cuentas contables de:

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

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

#### **• CARTERA DE CRÉDITOS**

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

“Capítulo 5 Normas de información financiera aplicable a los preparadores de información financiera, vigilados por la Superintendencia de la economía solidaria. Artículos 1.1 4.5.1, 1.1.4.5.2 y 1.1.4.5.3, expresa que la cartera de crédito tendrá igual tratamiento al que se ha venido haciendo hasta ahora, es decir, tomando como base la normatividad legal vigente expedida por el ente de supervisión”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ➔ **Categoría A o “riesgo normal”:** Los créditos de esta categoría cuentan con una atención apropiada, lo que indica una capacidad de pago adecuada hacia la Cooperativa, en términos de monto y origen de ingresos de parte de la persona a cargo del crédito.
- ➔ **Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”:** En esta categoría, los créditos se encuentran aceptablemente atendidos y protegidos, sin embargo cuentan con ciertas debilidades que pueden afectar de manera transitoria o permanente la capacidad de pago del deudor.

- **Categoría C o “riesgo apreciable”:** Se califican en esta categoría, los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor comprometiendo el normal recaudo de la obligación de acuerdo a los términos acordados al momento de la adquisición del crédito.
- **Categoría D o “riesgo significativo”:** Son créditos con un alto grado de incumplimiento según los términos pactados al otorgar el crédito y cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.
- **Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”:** Los créditos con riesgo de incobrabilidad poseen una probabilidad de recaudo mínima.

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

#### *Clasificación de calificación de cartera*

CATEGORÍA	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA
<b>A</b>	0-30 días	0-30 días	0-60 días
<b>B</b>	31-90 días	31-60 días	61-150 días
<b>C</b>	91-180 días	61-90 días	151-360 días
<b>D</b>	181-360 días	91-180 días	361-540 días
<b>E</b>	> 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.

#### *Provisión por calificación de cartera (Supersolidaria)*

	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA	
	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN
<b>A</b>	0-30	0%	0-30	0%	0-60	0%
<b>B</b>	31-90	1%	31-60	1%	61-150	1%
<b>C</b>	91-180	20%	61-90	10%	151-360	10%
<b>D</b>	181-360	50%	91-180	20%	361-540	20%
<b>E</b>	>360	100%	181-360	50%	541-720	30%
			>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

**Provisión por calificación de cartera (COMEDAL)**

	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA	
	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN
AA	0	0%	0	0%	0	0%
A	30	1% - 5%	0-30	1% - 3%	0-60	1% - 3%
B	31-90	5% - 19%	31-60	4% - 9%	61-150	4% - 9%
C	91-180	20% - 49%	61-90	10% - 19%	151-360	10% - 19%
D	181-360	50% - 99%	91-180	20% - 49%	361-540	20% - 49%
E	>360	100%	181-360	50% - 99%	541-720	30% - 59%
			>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 irre recuperables. El castigo de la cartera de crédito de la Cooperativa Médica de Antioquia se practica teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- ➔ La cartera debe encontrarse vencida con un plazo mayor a 180 días para los créditos de consumo y mayor a 540 días para los créditos de vivienda. Si la garantía admisible es prendaria debe estar vencida en más de 720 días y si es hipotecaria en más de 1.080 días de vencida la obligación. Es decir, la obligación debe estar situada en categoría E de calificación.
- ➔ La obligación y cuentas por cobrar derivadas de la cartera morosa deben encontrarse provisionadas al 100%.

- ➔ Al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, se efectúa el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado, por tanto no puede existir castigo de estas operaciones sobre deudores que continúen asociados a la organización solidaria.
- ➔ Para el castigo de la cartera es obligatorio en primer lugar la gestión administrativa para el cobro y recuperación. Dada por terminada esta acción el crédito es enviado a cobro pre-jurídico y luego a cobro jurídico, llevándose un control en cuentas de orden. Contablemente, en caso de recuperarse la obligación, el valor irá a cuentas de resultado como un ingreso para la Cooperativa.
- ➔ La cartera que se castiga limita el derecho de un asociado para pertenecer a los órganos de dirección de la Cooperativa Médica de Antioquia, reconocidos como asociados administradores, incluyendo a su familia hasta segundo grado de consanguinidad, pues se debe tener como requisito el cumplimiento debido con las obligaciones que se tengan entre las partes.
- ➔ Por normatividad, la Cooperativa está obligada a informar a La Superintendencia de la Economía Solidaria el castigo de cartera, mediante el formato correspondiente conforme a la periodicidad del reporte del formulario de rendición de cuentas.

#### 4.6 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

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

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

CLASE DE ACTIVO	VALOR DE 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 presentan 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 de activos de inversión

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

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

- El área entregada en arrendamientos supere el 40% del total del área construida.
- El valor de la edificación supere el 5% del total del rubro de Propiedad, Planta y Equipo.

### 4.8 ACTIVOS INTANGIBLES

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

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

- Derechos de Software
- Licencias

Las erogaciones que no cumplan las condiciones para el reconocimiento como activos intangibles, deberán ser llevadas al Estado de Resultados Integral, en el período 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 período 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 período 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 período 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 período 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 de la provisión de contingentes

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 actualizan 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 período 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:

#### *Efectivo y equivalentes de efectivo (miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Caja general</b>	<b>405.985</b>	<b>532.719</b>	<b>-126.734</b>	<b>-23,8%</b>
<b>Bancos y Corporaciones</b>	<b>8.771.295</b>	<b>4.760.996</b>	<b>4.010.299</b>	<b>84,2%</b>
Bancolombia	1.809.381	1.177.005	632.376	53,7%
Banco de occidente	1.623.355	282.713	1.340.642	474,2%
Banco de Bogotá	1.741.666	2.778.908	-1.037.242	-37,3%
Banco Caja Social	18.013	48.498	-30.485	-62,9%
BBVA	143.631	13.922	129.709	931,7%
Davivienda	344.789	52.275	292.514	559,6%
Confiar	7.806	8.581	-775	-9,0%
Copcentral	1.638.397	173.588	1.464.809	843,8%
Popular	222.164	19.618	202.546	1032,5%
Falabella	125.567	185.628	-60.060	-32,4%
Pichincha	1.047.728	20.261	1.027.467	5071,2%
Bancoomeva	48.798	0	48.798	NA
<b>Efectivo Restringido</b>	<b>15.671.461</b>	<b>13.827.444</b>	<b>1.844.017</b>	<b>13,3%</b>
Fondo de Liquidez	15.606.782	13.762.765	1.844.017	13,4%
Bancolombia	29.000	29.000	0	0,0%
Banco de Occidente	8.000	8.000	0	0,0%
Banco de Bogotá	9.000	9.000	0	0,0%
Patrimonio Autónomo	18.679	18.679	0	0,0%
Barranquilla				
<b>Total</b>	<b>24.848.741</b>	<b>19.121.159</b>	<b>5.727.582</b>	<b>30%</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 2023 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, dos son corrientes y una de ahorros; en el Banco de Occidente hay ocho corrientes y una de ahorros; en el Banco de Bogotá se tiene trece cuentas doce cuentas corrientes y una de ahorros, en Banco Caja Social se tiene una cuenta una de ahorros, en Coopcentral se tienen tres cuentas corrientes, en el Banco Popular se tiene una cuenta corriente y una cuenta de ahorros, BBVA, Davivienda, Banco Falabella, la Cooperativa Confiar, la Cooperativa Coofinep y Bancoomeva se tiene una cuenta de ahorros en cada entidad.

**Número de cuentas bancarias por entidad.**

Entidad	Total de cuentas por entidad	Número cuenta de ahorros	Número cuenta corriente
Bancolombia	3	1	2
Banco de Occidente	9	1	8
Banco de Bogotá	13	1	12
Banco Caja Social	1	1	0
BBVA	1	1	0
Banco Davivienda	1	1	0
Banco Coopcentral	3	0	3
Cooperativa Confiar	1	1	0
Falabella	1	1	0
Banco Popular	2	1	1
Bancoomeva	1	1	0
Cooperativa Coofinep	1	1	0

Al 31 de diciembre existen partidas conciliatorias mayor a 30 días por concepto de cheques girados y no cobrados por valor de \$6.635 millones de pesos y su participación en el activo es del 2.73%..

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.

**Efectivo restringido.(Miles de pesos colombianos)**

Entidad	Valor restringido
Bancolombia	\$29.000
Banco de Bogotá	\$9.000
Banco de occidente	\$8.000

También hacen parte del efectivo restringido el saldo del fondo de liquidez debido a que este se encuentra en títulos constituidos hasta 90 días (fácil convertir en dinero) y en fondos de valores que son de disponibilidad inmediata, para disponer de estos recursos es necesario tener la autorización de la Superintendencia de economía solidaria. El fondo de liquidez presenta un incremento de \$1.844 millones, este es un fondo obligatorio y su valor debe ser mínimo el 10% del saldo de las captaciones, su composición es la siguiente:

**Distribución fondo de liquidez (Miles de pesos colombianos)**

Tipo de inversión	2023	2022
CDT	13.784.736	11.242.141
Fondo de valores	1.822.046	2.520.624
<b>Total fondo de liquidez</b>	<b>15.606.782</b>	<b>13.762.765</b>

## NOTA 6 INVERSIONES

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

**Inversiones temporales y permanentes (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Inversiones temporales	743.371	2.126.839	-1.383.468	-65%
Inversiones permanentes	1.080.951	1.001.318	79.633	8%
<b>Total</b>	<b>1.824.322</b>	<b>3.128.157</b>	<b>-1.303.835</b>	<b>-41,7%</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 \$1.824 millones, disminuyó 41.7% con relación al 2022, esta variación se presenta básicamente en las inversiones temporales.

Las inversiones permanentes presentan un incremento del 8% por el valor actualizado de los aportes de CONFECOOP, en Visionamos sistema de pago cooperativo y Banco Cooperativo Coopcentral, el valor de los aportes de la Cooperativa EPSIFARMA en liquidación por valor de \$50 millones se encuentran provisionados al 100%, adicionalmente se tiene inversiones con la compañía Salianza por valor de \$429 millones.

**Detalle inversiones permanentes (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Inversiones permanentes</b>	<b>1.080.951</b>	<b>1.001.318</b>	<b>79.634</b>	<b>8,0%</b>
CONFECOOP	1.160	1.000	160	16,0%
EPSIFARMA	0	0	0	NA
COOPERACIÓN VERDE	26.000	26.000	0	0,0%
COOPCENTRAL	111.360	95.794	15.566	16,2%
COOPERATIVA CONSUMO	20.000	20.000	0	0,0%
VISIONAMOS SISTEMA DE PAGO COOPERATIVO	490.908	427.000	63.908	15,0%
VISIONAMOS TECNOLOGÍA	2.000	2.000	0	0,0%
SALIANZA	429.523	429.523	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.080.951</b>	<b>1.001.318</b>	<b>79.634</b>	<b>8,0%</b>



## NOTA 7

### CARTERA DE CRÉDITOS

El saldo de la cartera de crédito a diciembre 31 de 2023, se encuentra clasificada y calificada según lo dispone la Superintendencia de economía solidaria respecto a las políticas y prácticas contables.

#### Clasificación cartera de créditos (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cartera Consumo</b>	<b>168.521.358</b>	<b>164.765.019</b>	<b>3.756.338</b>	<b>2,28%</b>
Categoría A	158.593.315	159.653.511	-1.060.196	-1%
Categoría B	2.869.978	1.130.342	1.739.636	154%
Categoría C	1.983.011	673.060	1.309.951	195%
Categoría D	1.438.990	879.202	559.788	64%
Categoría E	2.585.611	1.772.319	813.293	46%
Intereses	1.050.452	656.586	393.866	60%
<b>Cartera Vivienda</b>	<b>8.424.996</b>	<b>12.552.108</b>	<b>-4.127.113</b>	<b>-32,88%</b>
Categoría A	7.197.492	12.419.296	-5.221.804	-42%
Categoría B	645.351	25.513	619.838	2429%
Categoría C	460.104	0	460.104	NA
Categoría E	43.812	43.812	-	0%
Intereses	78.237	63.487	14.750	23%
<b>Cartera Comercial</b>	<b>37.560.733</b>	<b>31.373.247</b>	<b>6.187.486</b>	<b>19,72%</b>
Categoría A	35.384.592	30.899.674	4.484.918	15%
Categoría B	1.240.761	156.667	1.084.094	692%
Categoría C	537.011	80.982	456.029	563%
Categoría D	65.499	0	65.499	NA
Intereses	332.872	235.925	96.947	41%
<b>Cartera Empleados Consumo</b>	<b>268.346</b>	<b>421.749</b>	<b>-153.403</b>	<b>-36%</b>
Categoría A	268.346	421.749	-153.403	-36%
<b>Cartera Convenios</b>	<b>244.926</b>	<b>201.216</b>	<b>43.709</b>	<b>21,72%</b>
Categoría A	244.926	201.216	43.709	22%
<b>Total Cartera Bruta</b>	<b>215.020.358</b>	<b>209.313.340</b>	<b>5.707.018</b>	<b>2,73%</b>
<b>Deterioro(Provisión )</b>	<b>-15.464.450</b>	<b>-14.189.426</b>	<b>-1.275.024</b>	<b>8,99%</b>
Protección Intereses de cartera	-384.920	-146.435	-238.485	162,86%
Protección Capital de cartera	-3.479.028	-2.201.824	-1.277.204	58,01%
Protección General	-11.600.502	-11.841.167	240.665	-2,03%
<b>Total Cartera Neta</b>	<b>199.555.908</b>	<b>195.123.914</b>	<b>4.431.994</b>	<b>2,27%</b>

La cartera bruta presento una variación de 2.73% con relación al cierre de 2022, equivalente a \$5.707 millones. El incremento del saldo está relacionado con la colocación en cartera comercial, esta categoría creció en 19.72%, la categoría de consumo creció en 2.28% y vivienda decreció en 32.88%. Al cierre del 2023 la tasa promedio ponderada fue de 18.58% E.A.

La cartera bruta al 31 de diciembre del 2023 es de \$215.020 millones, el 45% de la cartera es a corto plazo y asciende a \$95.974 millones y el 55% es a largo plazo para un valor de \$119.046 millones.

El índice de morosidad terminó en 5.77%, presenta un incremento de 3,3% con relación al cierre del año 2022.



Atendiendo la normatividad para las Cooperativas de ahorro y crédito, y bajo las políticas adoptadas por la Cooperativa, el Consejo de Administración de COMEDAL, realizó 1 castigos de cartera en el año, por valor de \$1.214 millones. Detallados de la siguiente manera.

**Castigo de cartera (Millones de pesos Colombianos)**

Mes de castigo	Valor total castigado	Capital castigado	Intereses castigados	Nro. de asociados
Mayo	\$1.214 millones	\$1.178 millones	\$36 millones	51 Asociados

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 \$15.464 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.

**Porcentaje de provisión por calificación de cartera (Porcentaje)**

	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA	
	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN
A	30	1% - 5%	0-30	1% - 3%	30-60	1% - 3%
B	31-90	5% - 19%	31-60	4% - 9%	61-150	4% - 9%
C	91-180	20% - 49%	61-90	10% -19%	151-360	10% -19%
D	181-360	50% - 99%	91-180	20% - 49%	361-540	20% - 29%
E	>360	100%	181-360	50% - 99%	541-720	30% - 59%
			>360	100%	721-1080	60% - 99%
					>1080	100%
PROVISIÓN GENERAL						1%- 7%

**Provisión general:** La provisión general disminuyó \$241 millones con respecto al año 2022, equivalente al 2.03%; esta disminución está relacionado principalmente con el porcentaje de provisión aplicado que, para el mes de diciembre del año 2023 fue del 5.40% y en el 2022 fue del 5.66 % del total de cartera.

Durante el año 2023, con la finalidad de atender las dificultades económicas, sociales y financieras de los asociados 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 de alivios:

- ➔ Período 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.
- ➔ 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.

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

Intereses créditos de consumo: \$20.747.328

Intereses créditos comercial: \$3.187.467

## NOTA 8 CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar al 31 de diciembre corresponden a:

### *Detalle cuentas por cobrar (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Otras cuentas por cobrar</b>	<b>7.341.060</b>	<b>1.109.612</b>	6.231.448	<b>561,6%</b>
<b>Deudores varios</b>	<b>7.341.060</b>	<b>1.109.612</b>	6.231.448	<b>561,6%</b>
Anticipo de impuestos (Ret. en la fuente )	103.113	45.187	57.926	<b>128,2%</b>
Descuentos de Nómina	69.360	214.777	-145.417	<b>-67,7%</b>
Cuentas por cobrar a terceros	38.227	579.507	-541.280	<b>-93,4%</b>
Cuentas por cobrar asociados	49.443	20.142	29.301	<b>145,5%</b>
Anticipo compra de oficina	7.080.918	250.000	6.830.918	<b>2732,4%</b>

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 2023.
- ➔ **Descuentos de Nómina:** Son los convenios de libranzas que se tienen con las diferentes entidades, la fecha de creación es diciembre de 2023 y son canceladas en el mes de enero del 2024, a continuación se detalla el saldo por cada entidad.

### *Detalle saldos de cuentas por cobrar por convenio de nómina (Miles de pesos colombianos)*

ENTIDAD	2023	2022
CLÍNICA SOMEDA	15.118	6.638
EMPRESA DE MEDICINA INTEGRAL - EMI	9.495	13.425
INSTITUTO DEL CORAZÓN	2.171	-
HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL	3.110	3.193
HOSPITAL ALMA MATER DE ANTIOQUIA	11.202	22.369
PROENSALUD	18.974	5.041
SOCIEDAD MÉDICA ANTIOQUEÑA	-	21.904
CORPORACIÓN CLÍNICA	1.696	2.289
OFTAMOLOGÍAS ASOCIADOS S.A.S	-	69.875
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE PROFESIONALES	-	1.601
PROMOTORA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA DE ANTIOQUIA	-	44.552
CLÍNICA DE FRACTURAS DE MEDELLÍN	497	5.203
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA	-	6.195
COOPERATIVA ANTIOQUEÑA DE SALUD	5.339	-
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE PROFESIONALES DE LA SALUD DE DON MATÍAS	1.757	-
CENTRO ORTOPÉDICO DEL CESAR S.A.S	-	12.491
<b>TOTAL DESCUENTOS DE NOMINA</b>	<b>69.360</b>	<b>214.777</b>

Actualmente COMEDAL tiene convenios de libranza con 19 empresas, las cuales se detallan a continuación:

**Empresas con convenio de libranzas**

NOMBRES	
SAN VICENTE DE PAÚL	CLÍNICA SOMEDA
SINDICATO DE ANESTESIOLOGÍA (Anestesiari)	MAMOGRAFÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS DIMA S.A
PROENSALUD	PROSALCO IPS
IPS UNIVERSITARIA	CORPORACIÓN CLÍNICA
TAHUS	COOPERATIVA ANTIOQUEÑA DE SALUD
SINDICATO NACIONAL DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA	SINDICATO DE PROFESIONALES DE LA SALUD (PROSALUD)
CLÍNICA DE FRACTURAS	INSTITUTO DEL CORAZÓN S.A.S
HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL	INSTITUTO DEL DOLOR (INDOCOL)
INSTITUTO DEL DOLOR	CENTRO ORTOPÉDICO DEL CESAR
EMI	

**Cuentas por cobrar a terceros:** En esta cuenta se reflejan todos los saldos de los registros facturados por comisiones a las aseguradoras, cuentas por cobrar a empleados por compra de tecnología y cobro de parqueaderos a terceros; se discrimina de la siguiente manera:

**Detalle cuentas por cobrar a terceros (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas por cobrar a terceros</b>	<b>38.227</b>	<b>579.506</b>	-541.280	<b>-93,4%</b>
Aseguradoras	27.967	13.701	14.266	104,1%
Parqueadero	92	60	32	53,3%
Empleados	10.167	3.117	7.050	226,2%
Otras cuentas por cobrar	-	562.628	-562.628	-100,0%

El saldo de las cuentas por cobrar a aseguradoras obedece a las comisiones facturadas a las aseguradoras por el retorno de todos los seguros que se deben pagar mensualmente.

El saldo de parqueadero corresponde al valor facturado por concepto de alquiler de parqueadero a terceros, estos son cancelados mensualmente.

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

Otras cuentas por cobrar corresponden a los pagos realizados para la promoción del proyecto torre Médica, en este concepto ya no hay saldo porque estos fueron reintegrados en su totalidad.

**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, comisiones por el uso de la tarjeta de crédito y los intereses otorgados por periodo de gracia.

*Detalle cuentas por cobrar asociados (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas por cobrar asociados</b>	<b>49.443</b>	<b>20.142</b>	29.301	<b>145,5%</b>
Comisiones Tarjeta Débito	717	957	-240	-25,1%
Comisiones TC	226	-	226	NA
Intereses periodo de gracia	48.500	19.185	29.315	152,8%

El saldo de las Comisiones por la tarjeta débito y tarjeta crédito, corresponde al saldo cobrado por la utilización de la tarjeta, estas son facturadas al mes siguiente del consumo.

**Anticipo compra de oficina:** corresponde a los pagos realizados por la compra en torre medica COMEDAL de un local en el primer piso para la atención a los asociados y una oficina en el piso sexto para la administración.

## 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:

*Métodos depreciación de la propiedad, planta y equipo.*

Tipo de activo	Método de medición	Método depreciación	Vida útil
Edificaciones	Reevaluación	Línea recta	Según avalúo
Muebles y equipo de oficina	Costo	Línea recta	10 años
Equipo de cómputo y comunicaciones	Costo	Línea recta	5 años

La composición del saldo a cierre de 2023 es la siguiente:

*Detalle propiedad, planta y equipo (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Propiedad planta y equipo</b>	<b>9.646.841</b>	<b>13.876.139</b>	<b>-4.229.298</b>	<b>-30,5%</b>
Edificaciones	9.071.778	8.565.403	506.375	5,9%
Depreciación edificaciones	-	-90.695	90.695	-100,0%
Muebles y equipos de oficina	1.967.543	2.034.538	-66.994	-3,3%
Depreciación muebles y equipo de oficina	-1.630.244	-1.583.481	-46.763	3,0%
Equipo de computo y comunicaciones	1.141.968	1.149.131	-7.163	-0,6%
Depreciación computo y comunicaciones	-904.205	-868.748	-35.457	4,1%
Bienes en construcción	-	4.669.992	-4.669.992	-100,0%

Las edificaciones se miden por el método de reevaluación, los últimos avalúos fueron realizados y actualizados contablemente el 31 de diciembre del 2023, 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; según el último avalúo la oficina ubicada en el piso 15 tiene una vida útil de 89 años y los parqueaderos de 69 años.

➔ **Bodega parqueadero COMEDAL:** En el edificio parqueadero COMEDAL contamos con una bodega ubicada en la carrera 43 # 49-58; según el último avalúo esta bodega tiene una vida útil de 58 años.

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

**Histórico edificaciones últimos 5 años (Miles de pesos colombianos)**

<b>Año</b>	<b>Saldo Anterior</b>	<b>Adiciones</b>	<b>Depreciación</b>	<b>Saldo Final</b>
2019	8.267	186	-	8.453
2020	8.453	128	-121	8.460
2021	8.460	105	-	8.565
2022	8.565		-91	8.474
2023	8.474	597	-	9.071

Para los grupos de muebles, equipos de oficina, equipos de cómputo y comunicaciones se maneja el valor del costo y los que el valor de compra 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.

**Histórico equipo de oficina y computo últimos 4 años (Millones de pesos colombianos)**

<b>Concepto</b>	<b>Muebles y Equipo de Oficina</b>	<b>Equipo de Cómputo y Comunicaciones</b>	<b>Total</b>
<b>SALDO 2019</b>	<b>883</b>	<b>256</b>	<b>1.139</b>
Compras	31	27	58
Retiros		-1	-1
Depreciación	-184	-83	-267
<b>SALDO 2020</b>	<b>730</b>	<b>199</b>	<b>929</b>
Compras	24	49	74
Retiros	-		-
Depreciación	-183	-79	-262
<b>SALDO 2021</b>	<b>571</b>	<b>170</b>	<b>741</b>
Compras	53	213	266
Retiros		-2	-2
Depreciación	-194	-80	-274
<b>SALDO 2022</b>	<b>430</b>	<b>301</b>	<b>731</b>
Compras	18	44	62
Retiros			-
Depreciación	-112	-107	-218
<b>SALDO 2023</b>	<b>337</b>	<b>238</b>	<b>575</b>

Las compras realizadas en el año 2023 para muebles, Equipos de Oficina, Computadores y Equipo de Comunicación son los siguientes.

**Relación de compras activos fijos 2022 (Pesos colombianos)**

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>	<b>Oficina</b>
Computador Escritorio	19,228,988	Ciudad del Río
Computador Portátil	13,363,700	Ciudad del Río
APP Ubiquiti U6-PRO	2,664,631	Ciudad del Río
Contadora de Billetes	8,270,500	Ciudad del Río
Impresora	4,415,000	Ciudad del Río
Televisor 55 4K UHD	1,989,900	Ciudad del Río
Video Proyector	7,452,000	Ciudad del Río
Computador Portátil	2,615,000	Bucaramanga
Impresora	1.905.000	Valledupar
<b>TOTAL COMPRAS</b>	<b>61.904.719</b>	

**Bienes en construcción:** Torre Medica COMEDAL: La Cooperativa no se encuentra en el proceso de comercialización y construcción de este proyecto, por lo cual la inversión realizada fue devuelta en un 100% durante el año 2023.

## 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.

#### Seguros pagados por anticipado (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Bienes y servicios pagados por anticipado	109.058	61.404	47.654	78%

La renovación de las pólizas se realizó en agosto del 2023 y las coberturas adquiridas fueron:

#### Coberturas de pólizas institucionales (Millones de pesos colombianos)

Tipo póliza	Cobertura
Dineros efectivo y cheques	\$1.150 Millones
Incendio y terremoto	\$15.765 Millones
Responsabilidad civil extracontractual	\$1.500 Millones
Transporte de dinero	\$2.000 Millones
Póliza Cibernética	\$10.000 Millones

#### Detalle pólizas institucionales pagadas por anticipado (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Seguros pagados por anticipado</b>	<b>109.058</b>	<b>61.404</b>	47.654	<b>77,6%</b>
Póliza multiriesgo	20.275	27.105	-6.830	-25,2%
Póliza multiriesgo transporte de valores	-	3.011	-3.011	-100,0%
Póliza RC extracontractual	1.441	3.023	-1.582	-52,3%
Póliza de infidelidad y riesgos financieros	12.203	13.350	-1.147	-8,6%
Póliza RC directores y administradores	13.260	14.915	-1.655	-11,1%
Póliza Cibernética	61.880	-	61.880	NA

## 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 del 5% del SMMLV \$50.000 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

*Detalle saldo de captaciones (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Depositos</b>	<b>149.008.240</b>	<b>132.052.164</b>	16.956.076	<b>12,8%</b>
Ahorro Disponible	15.132.209	14.616.881	515.328	<b>3,5%</b>
CDAT	116.356.276	103.948.452	12.407.824	<b>11,9%</b>
Intereses por pagar CDAT	4.803.071	3.073.637	1.729.434	<b>56,3%</b>
Ahorro Contractual	10.056.237	9.005.070	1.051.167	<b>11,7%</b>
Intereses por pagar ahorro contractual	2.660.447	1.408.123	1.252.324	<b>88,9%</b>

La tasa promedio ponderada de los ahorros cerró a diciembre 31 del 2023 en 12.18% E.A, presentando un incremento de 2.98 puntos porcentuales.

*Captaciones a corto y largo plazo (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Depósitos Corto Plazo</b>	<b>128.581.151</b>	<b>107.507.566</b>	<b>21.073.585</b>	<b>19,6%</b>
Depósitos de ahorro a la vista	15.132.209	14.616.881	515.328	3,5%
Certificado de dep. de ahorro a término	109.241.468	90.142.189	19.099.279	21,2%
Depósitos de ahorro contractual	4.207.474	2.748.495	1.458.979	53,1%
<b>Depósitos largo plazo</b>	<b>20.427.089</b>	<b>24.544.598</b>	<b>844.512</b>	<b>3,4%</b>
CDATS superior a un año	11.917.879	16.879.899	-4.962.020	-29,4%
Depósitos de ahorro contractual L.P	8.509.210	7.664.698	844.512	11,0%

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 2023 la Cooperativa no presenta saldo en obligaciones financieras, el valor de sobregiro contable es de \$5.864 millones, este rubro corresponde a la reclasificación contable de los cheques girados y no cobrados por los asociados y los traslados electrónicos que no alcanzaron a ser retirados de nuestras cuentas bancarias por los cortes bancarios de fin de año, la reclasificación se realiza por la naturaleza de las cuentas del activo que no pueden ser negativas.

*Obligaciones financieras (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>5.863.761</b>	<b>18.882.792</b>	<b>-13.019.031</b>	<b>-68,95%</b>
Creditos en entidades Financieras	-	11.062.277	-11.062.277	-100,0%
Banco Coopcentral	-	6.679.035	-6.679.035	-100,0%
Banco de Bogota	-	1.859.097	-1.859.097	-100,0%
Banco de Occidente	-	2.524.146	-2.524.146	-100,0%
Sobregiro Contable	5.863.761	7.820.515	-1.956.754	-25,0%



## NOTA 13

### CUENTAS POR PAGAR

El saldo de las cuentas por pagar con corte a diciembre 31 de 2023, incluye cuentas pendientes con proveedores, aseguradoras, abogados, incentivo por antigüedad ahorros contractual futuro, remanentes de exasociados y los ingresos anticipados.

#### Cuentas por pagar (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>17.199.472</b>	<b>12.249.718</b>	4.949.754	<b>40,4%</b>
Costos y gastos por pagar	2.226.389	2.342.257	-115.868	<b>-4,9%</b>
Seguros	11.238.649	8.493.927	2.744.722	<b>32,3%</b>
Remanentes x pagar	1.960.045	460.929	1.499.116	<b>325,2%</b>
Otras cuentas por pagar e ingr. anticipados	1.774.389	952.605	821.784	<b>86,3%</b>

A continuación se discriminan cada una de la composición de cada uno de las cuentas.

**Costos y gastos por pagar:** Es la causación de los costos y gastos a diciembre 31 de 2023, relacionados con las obligaciones adquiridas propias del desarrollo de la operación, entre ellas se encuentran honorarios abogados de los procesos jurídico y prejurídico, proveedores, incentivo por antigüedad ahorro contractual futuro, anticipos de los asociados para aplicar a las obligaciones, conciliación tarjeta débito, conciliación tarjeta crédito y su detalle es el siguiente:

#### Costos y gastos por pagar (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>COSTOS Y GASTOS POR PAGAR</b>	<b>2.226.389</b>	<b>2.342.257</b>	-115.868	<b>-4,9%</b>
Honorarios abogados	46.742	23.353	23.389	<b>100,2%</b>
Proveedores	1.779.005	1.716.448	62.557	<b>3,6%</b>
Conciliación tarjeta débito y crédito	2.479	17.669	-15.190	<b>-86,0%</b>
Abonos para aplicar a obligaciones	271.757	458.381	-186.624	<b>-40,7%</b>
Incentivo por antigüedad - ahorro	126.406	126.406	0	<b>0,0%</b>

**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, Los Olivos, Seguro de Vehículo, Coomeva Medicina Prepagada, Rentadía, Medisanitas, Coomeva Emergencia Médica (CEM). El valor es de \$11.239 millones, los cuales serán cancelados mensualmente durante el año 2024 hasta el momento de realizar la renovación de cada una de las pólizas.

#### Seguros por pagar (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
Seguros	11.238.649	8.493.927	2.744.722	<b>32,3%</b>

**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. Actualmente hay 3 procesos en sucesión con saldo de \$1.924 millones, equivalentes al 98,76% del total de remanentes de aportes exasociados.



**Remanentes por pagar (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>REMANENTE POR PAGAR</b>	<b>1.960.045</b>	<b>460.929</b>	1.499.116	<b>325,2%</b>
Aportes Ex-asociados	1.948.014	459.825	1.488.189	<b>323,6%</b>
Depósitos Ex-asociados	1	0	1	<b>NA</b>
Otros remanentes por pagar	12.030	1.105	10.925	<b>989,2%</b>

**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, la mayor parte de estos recursos son abonados al mes siguiente a los productos que los asociados tienen en la Cooperativa. Se detallan de la siguiente manera.

**Otras cuentas por pagar (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>OTRAS CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1.774.389</b>	<b>952.605</b>	821.784	<b>86,3%</b>
Intereses Anticipado	134.858	84.571	50.287	<b>59,5%</b>
Saldo A Favor Asociado - Portafolio	154.151	46.968	107.183	<b>228,2%</b>
Pagos de auxilios	155.664	169.224	-13.560	<b>-8,0%</b>
Consignaciones por identificar	595.338	651.843	-56.505	<b>-8,7%</b>
Honorarios torre medica COMEDAL	734.378	0	734.378	<b>NA</b>

**Intereses anticipados:** Tiene un saldo de \$135 millones correspondientes a intereses de cuotas de créditos pagadas anticipadamente, se cruza una vez exista la causación y se ajusta de acuerdo al plan de pagos.

**Saldos a favor de asociados:** Por valor de \$154 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.

**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, el asociado debe enviar el soporte de pago para poder aplicarlos.

**Honorarios Torre Médica COMEDAL:** Corresponde a los valores pagados anticipadamente por la comercialización de los consultorios del proyecto torre medica, mientras estuvimos como parte del mismo, estos valores se legalizan en el momento de la liquidación del proyecto

## 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).

**Obligaciones laborales por pagar (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Obligaciones Laborales</b>	<b>864.730</b>	<b>822.234</b>	<b>42.496</b>	<b>5,2%</b>
Prestaciones sociales consolidadas	739.378	707.895	31.483	<b>4,4%</b>
Aportes Patronales y otras retenciones	125.352	114.339	11.013	<b>9,6%</b>

**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 2023. 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.

*Prestaciones sociales por pagar (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>PRESTACIONES SOCIALES CONSOLIDADAS</b>	<b>739.378</b>	<b>707.895</b>	31.483	<b>4,4%</b>
Cesantías	277.664	262.815	14.849	<b>5,6%</b>
Intereses a las cesantías	34.685	32.967	1.718	<b>5,2%</b>
Vacaciones y prima de vacaciones	427.029	412.113	14.916	<b>3,6%</b>

**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 2023, se encuentran también las deducciones para pago de libranzas en el banco Davivienda la Cooperativa Confiar y JFK.

*Parafiscales por pagar (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Aportes Patronales y otras retenciones</b>	<b>125.352</b>	<b>114.339</b>	<b>11.013</b>	<b>9,6%</b>
Aportes salud	27.684	26.360	1.324	<b>5,0%</b>
Aportes pensión	61.077	65.795	-4.718	<b>-7,2%</b>
Aportes ARL	2.194	1.864	330	<b>17,7%</b>
Aportes I.C.B.F	3.736	3.051	685	<b>22,4%</b>
Aportes SENA	2.491	2.035	457	<b>22,4%</b>
Aportes CCF	16.731	15.051	1.680	<b>11,2%</b>
Pago de Libranzas	11.439	184	11.255	<b>6116,8%</b>
Otras retenciones (AFC)	0	0	-	<b>NA</b>

## 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.

*Impuestos por pagar (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>IMPUESTOS Y GRAVÁMENES</b>	<b>234.455</b>	<b>153.779</b>	80.676	<b>52,5%</b>
Retención en la fuente	179.358	98.829	80.529	81,5%
Gravamen a los movimientos financieros	21.545	28.323	-6.778	-23,9%
IVA por pagar	33.552	26.626	6.926	26,0%

- 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 2024.
- 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 2023 que se cancela en los primeros días de enero del 2024.

## NOTA 16 PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

La Cooperativa no tiene procesos en contra por lo cual no se realiza ningún tipo de provisión.

## NOTA 17 FONDOS SOCIALES

El saldo a diciembre 31 de 2023 de los Fondos Sociales es:

### Saldo fondos sociales (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>FONDOS SOCIALES</b>	<b>451.526</b>	<b>462.805</b>	-11.279	<b>-2,4%</b>
Fondo de educación	7.967	10.009	-2.042	-20,4%
Fondo de solidaridad	60.579	38.544	22.035	57,2%
Fondo Social para otros fines	382.980	414.252	-31.272	-7,5%

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 2023 es el siguiente:

### Comportamiento Fondos Sociales (Pesos colombianos)

Concepto	Fondo de Educación	Fondo de Solidaridad
Saldo inicial	10.009.361	38.543.703
Adición	165.314.094	141.115.357
Ejecución	167.356.556	119.079.899
<b>Saldo final del periodo</b>	<b>7.966.899</b>	<b>60.579.161</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 2023, de los dineros aprobados en la última asamblea general de delegados para los diferentes fondos, quedó un saldo de \$7 millones para atender las necesidades del primer trimestre de 2024. La ejecución de estos fondos se puede observar en el informe de balance social. El fondo de solidaridad fue ejecutado en la condonación de conceptos a los asociados que presentaron inconvenientes económicos, el saldo con el que termino a diciembre fue de \$61 millones.

**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 2023 fue:

### Capital social (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>34.186.166</b>	<b>33.782.351</b>	403.815	<b>1,2%</b>
Aportes ordinarios	2.301.767	2.213.627	88.140	<b>4,0%</b>
Capital mínimo irreductible	31.884.399	31.568.723	315.676	<b>1,0%</b>

**Aportes ordinarios:** los aportes sociales ordinarios se incrementan por el recaudo mensual de la cuota, que para el año 2023 fue de \$12.000 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 2023 son:

### Reservas patrimoniales (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>RESERVAS</b>	<b>19.534.786</b>	<b>18.921.927</b>	612.859	<b>3,2%</b>
Reserva protección de aportes	14.301.046	13.688.187	612.859	4,5%
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 se suplieron las necesidades de estos fondos.

## NOTA 20 FONDOS PATRIMONIALES

El saldo de los fondos patrimoniales a diciembre 31 de 2023 fue el siguiente:

### Fondos patrimoniales (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>FONDOS PATRIMONIALES</b>	<b>4.049.125</b>	<b>6.300.525</b>	<b>-2.251.400</b>	<b>-35,7%</b>
Fondo Especial	4.049.125	6.300.525	-2.251.400	-35,7%

**Fondo especial:** Está integrado por los excedentes de operaciones con terceros, originados en la venta de algunas propiedades, los intereses de los préstamos a los empleados, el alquiler de los parqueaderos y los retornos de las compañías aseguradoras, la disminución de este fondo corresponde a los valores que la Superintendencia de economía solidaria nos ordenó trasladar a excedentes de periodos anteriores por el concepto de retorno de las compañías aseguradoras.

## NOTA 21 REEVALUACIÓN 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 2023 para la oficina de ciudad del río y la bodega de parqueaderos COMEDAL.

### *Reevaluación propiedad planta y equipo (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>REEVALUACIÓN PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>5.626.272</b>	<b>4.933.444</b>	<b>692.828</b>	<b>14,0%</b>
Ciudad del Río	5.626.272	4.933.444	692.828	14,0%

## NOTA 22 ADOPCIÓN NIIF

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

### *Ajustes adopción NIIF (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	Valor
Devolución provisión de inversiones	49.128
Anticipo selección de personal	-912
Baja de activos 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>Total adopción NIIF</b>	<b>-162.973</b>

## NOTA 23 EXCEDENTES DE EJERCICIOS ANTERIORES

El incremento de este saldo corresponde a los valores que la Superintendencia de economía solidaria nos ordenó trasladar de fondos patrimoniales a excedentes de periodos anteriores por el concepto de retorno de las compañías aseguradoras y por la compensación de tasas, estos recursos se deben poner a consideración de la asamblea para ser distribuidos:

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>EXCEDENTES DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>	<b>3.709.587</b>	<b>-</b>	<b>3.709.587</b>	<b>NA</b>
Excedentes de ejercicios anteriores	3.709.587	-	3.709.587	NA

## NOTA 24

### 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 2023 se terminó con los siguientes saldos:

#### Cuentas de orden (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Cuentas de orden</b>	<b>305.535.234</b>	<b>307.844.155</b>	<b>-2.308.921</b>	<b>-1%</b>
Intereses contingentes	1.181.407	663.579	517.828	78%
Cartera Castigada	8.020.940	7.682.133	338.807	4%
Cuentas x cobrar	258.223	256.466	1.757	1%
Bienes y valores recibidos en garantías	281.929.646	286.785.877	-4.856.231	-2%
Créditos aprobados y no desembolsados	1.110.194	211.917	898.277	424%
Cupo automático y Tarjeta de Crédito	4.873.370	4.201.787	671.583	16%
Otras deudores de control	7.603.054	7.483.997	119.057	2%
Propiedad, planta y equipo depreciados	558.400	558.400	-	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 2023 se realizó 1 castigo de cartera por valor de \$1.214 millones.
- ➔ **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 2023, que no fueron desembolsados por lo general estos son desembolsados en el mes de enero a menos que sean créditos con respaldo de garantía real.
- ➔ **Cupo automático:** Son créditos preaprobados que se encuentran disponibles para ser utilizados por el asociado mediante la tarjeta débito o la tarjeta crédito.
- ➔ **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 25 INGRESOS

La composición de los ingresos al cierre del año 2023 fue:

### Ingresos (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Ingresos</b>	<b>38.141.165</b>	<b>31.784.883</b>	<b>6.356.282</b>	<b>20,0%</b>
Intereses crédito consumo	25.919.272	22.098.910	3.820.362	17,3%
Intereses crédito Vivienda	1.646.879	1.804.319	-157.440	-8,7%
Intereses crédito comercial	5.688.780	3.759.051	1.929.729	51,3%
Intereses crédito Empleados	43.264	80.083	-36.819	-46,0%
Reintegro Provisión cartera	654.550	611.632	42.917	7,0%
Recuperación cartera castigada	479.431	868.193	-388.761	-44,8%
Ingresos por servicios	1.487.536	1.347.543	139.993	10,4%
Utilidad en valoración de inversiones	2.119.808	1.128.789	991.018	87,8%
Otros Ingresos	101.645	86.362	15.283	17,7%

→ **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 2023 se terminó con una cartera de \$215.020 millones con una TPP al 31 de diciembre de 18.58% E.A. Los ingresos por intereses de créditos son el 87.30% 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 abogados 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.

### Ingresos por servicios (Miles de pesos colombianos)

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>1.487.536</b>	<b>1.347.543</b>	<b>139.993</b>	<b>10,4%</b>
Gestión administrativa seguros	1.007.720	928.142	79.578	8,6%
Descuentos Varios	43.686	28.703	14.983	52,2%
Otros ingresos gravados	46.810	54.918	-8.108	-14,8%
Aprovechamiento	267.465	266.051	1.414	0,5%
Rendimientos cuentas bancarias	114.635	67.109	47.526	70,8%
Compensación TC	7.220	2.621	4.599	175,5%

→ **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.

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Utilidad Inversiones</b>	<b>2.119.808</b>	<b>1.128.789</b>	<b>991.018</b>	<b>87,8%</b>
Utilidad en valoración de inversiones	2.119.808	1.128.789	991.018	87,8%



→ **OTROS INGRESOS:** Corresponde al arrendamiento de bienes inmuebles, el cobro del plástico de las tarjetas débito, incapacidades reconocidas y reconocimiento aseguradora por reclamación de la póliza de responsabilidad civil.

*Otros ingresos (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Otros ingresos</b>	<b>101.645</b>	<b>86.362</b>	<b>15.283</b>	<b>17,7%</b>
Cobro plástico TD	8	8	-	0,0%
Arrendamientos Bienes Inmuebles	36.931	33.907	3.024	8,9%
Incapacidades reconocidas	43.106	52.447	-9.341	-17,8%
Reconocimiento por siniestro	21.600	0	21.600	NA

## NOTA 26 COSTOS

El saldo del costo del servicio está conformado por los intereses pagados a los asociados por las captaciones y los intereses pagados a las entidades financieras por créditos externos, el saldo a diciembre 31 de 2023 fue:

*Costos (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Total Costos</b>	<b>17.530.181</b>	<b>9.877.221</b>	<b>7.652.960</b>	<b>77%</b>
<b>Costo del servicio (Intereses por captaciones)</b>	<b>16.927.004</b>	<b>8.373.445</b>	<b>8.553.559</b>	<b>102%</b>
Intereses depósito de ahorro ordinario	31.987	49.967	-17.980	-36%
Intereses depósito de ahorro a término	14.229.751	6.818.180	7.411.571	109%
Intereses ahorro contractual	2.665.266	1.505.299	1.159.967	77%
<b>Intereses Créditos Externos</b>	<b>603.177</b>	<b>1.503.775</b>	<b>-900.598</b>	<b>-60%</b>
Intereses obligaciones financieras	603.177	1.503.775	-900.598	-59,89%

El costo corresponde a los intereses pagados a los asociados por depósitos a la vista, CDAT y contractuales, con una tasa promedio ponderada de 12.18% E.A. El rubro que tiene mayor participación en los costos es el CDAT, con una tasa promedio ponderada del 13.50% E.A.

Los intereses por los préstamos en las entidades financieras están basados con la IBR más 3.87 puntos en promedio, el valor pagado por cada entidad es el siguiente.

Entidad	Valor
Banco Cooperativo Coopcentral	339.468.937
Banco de Bogotá	16.348.239
Banco de Occidente S A	102.811.040
Cartera Colectiva Abierta Alianza	6.020.317
Coofinep Cooperativa Financiera	144.548.516
<b>Total Pagado</b>	<b>603.176.805</b>

## NOTA 27 GASTOS DE PERSONAL

El saldo de los gastos de personal a diciembre 31 de 2023, 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.



*Gastos de personal (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos de personal</b>	<b>5.792.479</b>	<b>5.231.136</b>	<b>561.343</b>	<b>11%</b>
Salarios	2.939.833	2.691.118	248.715	9%
Comisiones	280.101	228.471	51.630	23%
Auxilio de transporte	28.646	24.989	3.657	15%
Ayuda para el transporte	79.584	90.672	-11.088	-12%
Prestaciones Sociales	1.658.907	1.430.250	228.658	16%
Dotación del personal	4.300	2.800	1.500	54%
Aportes Salud, Pensiones y ARL	562.190	517.342	44.849	9%
Aportes CCF, SENA, ICBF	222.272	192.749	29.523	15%
Indemnizaciones	16.647	52.747	-36.100	-68%

**NOTA 28**

**GASTOS GENERALES**

**Honorarios y otros servicios:** En honorarios se registran las contrataciones por prestación de servicios profesionales como son: Revisoría Fiscal, Asesoría Jurídica, y las Asesoría en procesos para el apoyo de las diferentes áreas de la Cooperativa y en otros servicios temporales esta la contratación de la mensajería y servicios oficios generales para las oficinas de Ciudad del Río, Milla de oro, Unicentro, Barranquilla, Bogotá, Pereira y Cali.

*Honorarios y otros servicios (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>HONORARIOS Y OTROS SERVICIOS</b>	<b>578.840</b>	<b>568.210</b>	<b>10.630</b>	<b>2%</b>
Honorarios	362.467	373.267	-10.800	-3%
Servicios temporales	216.373	194.943	21.430	11%

**Impuestos:** El saldo de esta cuenta a diciembre 31 de 2023 presentó un incremento del 22% con respecto al año anterior, esto basado prácticamente en el incremento del porcentaje del impuesto de industria y comercio en las diferentes regiones. 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: Rionegro, Santa Bárbara, Gran estación, Barranquilla, 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.

*Impuestos (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Impuestos</b>	<b>310.789</b>	<b>255.293</b>	<b>55.496</b>	<b>22%</b>
Impuesto predial y Valorizaciones	72.153	69.171	2.982	4%
Impuesto de industria y comercio	238.636	186.121	52.515	28%

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

**Gastos financieros (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos financieros</b>	<b>904.335</b>	<b>827.049</b>	<b>77.286</b>	<b>9%</b>
Gravamen a los movimientos financieros	621.389	557.065	64.324	12%
Gastos bancarios	282.946	269.984	12.962	5%

Los gastos de las direcciones presentaron un incremento del 1% con relación al año anterior.

**Gastos de las direcciones (Miles de pesos colombianos)**

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos de las direcciones</b>	<b>2.382.357</b>	<b>2.360.651</b>	<b>21.706</b>	<b>1%</b>
Dirección Administrativa	209.320	122.300	87.019	71%
Publicidad, propaganda y mercadeo	406.417	473.576	-67.159	-14%
Gastos de directivos	375.122	353.793	21.329	6%
Reuniones y conferencias	411.925	455.589	-43.665	-10%
Gastos legales	7.104	8.771	-1.667	-19%
Representación	262	149	113	76%
Gastos de viaje	143.588	116.101	27.487	24%
Sistematización	498.768	516.840	-18.073	-3%
Suscripción revistas	1.842	1.489	353	24%
Estímulo y Atención asociados	9.643	10.830	-1.187	-11%
Comunicaciones	114.616	111.534	3.082	3%
Auditoría interna	9.442	10.848	-1.406	-13%
Dirección financiera	148.528	126.140	22.388	18%
Gastos SARLAFT	3.700	5.303	-1.603	-30%
Gasto Asamblea	42.082	47.386	-5.305	-11%

**Dirección administrativa:** Presentó un incremento del 71% por los cursos de liderazgo brindados a los empleados con el fin de desarrollar y fortalecer las aptitudes personales y profesionales, buscando mejorar la prestación del servicio.

**Gastos de viaje:** Presenta un incremento del 24% debido a la visita de los directivos a las otras oficinas diferentes a la ciudad de Medellín, realizadas para hacer control y gestión de los indicadores que maneja la Cooperativa.

**Dirección Financiera:** Presenta un incremento del 18% debido a la personalización de plásticos TC, Implementación portal empresarial con Coopcentral y tarjeta de crédito..

**Gastos de gestión documental:** Los gastos de gestión documental están conformados por el envío físico y virtual de los estados de cuenta mensuales, la papelería que consume la organización y la compra de libros para la biblioteca.

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos Gestión Documental</b>	<b>147.203</b>	<b>173.074</b>	<b>-25.871</b>	<b>-15%</b>
Portes y cables	118.434	148.887	-30.452	-20%
Papelería y útiles	28.604	24.095	4.509	19%
Gastos Biblioteca	164	92	73	79%

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

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Gastos Infraestructura</b>	<b>2.533.463</b>	<b>2.253.010</b>	<b>280.453</b>	<b>12%</b>
Seguros	288.828	188.928	99.899	53%
Arrendamientos	1.135.594	1.028.889	106.705	10%
Cuotas de administración	279.773	242.730	37.043	15%
Mantenimiento y reparaciones	104.487	133.339	-28.853	-22%
Aseo y elementos	29.550	25.857	3.694	14%
Cafetería	39.067	29.730	9.337	31%
Servicios públicos	656.165	603.538	52.628	9%

**Seguros:** Presentaron un incremento del 53%, principalmente por la implementación de la póliza Cibernética, adicionalmente este rubro está conformado por la póliza multiriesgos, póliza por el manejo de efectivo para las diferentes oficinas de la Cooperativa, póliza de responsabilidad civil, póliza de hurto en cajero y la póliza de vida empleados.

**Arrendamientos y cuota de administración:** Durante el año 2023 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 las mismas oficinas más Ciudad del Río.

La Cooperativa realiza una evaluación de los contratos de arrendamiento para clasificarlos en financieros u operativos; se identificó que para el año 2023 COMEDAL tiene arrendamientos operativos por lo cual son reconocidos como gastos en el estado de resultados.

El valor cancelado por este concepto durante el por las diferentes oficinas es el siguiente:

Oficina	Valor
Milla de Oro - Poblado	254.310.651
CC Unicentro - Laureles	107.396.008
Rionegro	75.184.699
Santa Bárbara	210.995.106
Barranquilla	173.404.777
Gran Estación	104.212.077
Valledupar	13.332.585
Pereira	31.352.591
Cali	165.405.240
<b>Total</b>	<b>1.135.593.734</b>

**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.

**Otros gastos:** Presenta una disminución del 9%.

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Otros Gastos</b>	<b>1.746.048</b>	<b>1.912.339</b>	<b>-166.291</b>	<b>-9%</b>
Contribuciones y afiliaciones	798.484	842.951	-44.466	-5%
Gastos de cartera	679.744	529.500	150.244	28%
Gastos varios	16.316	14.228	2.089	15%
Condonaciones y Demandas	-	122	-122	-100%
Condonación de Beneficios integrales	251.503	525.538	-274.034	-52%

**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, envíos de condolencias a asociados, empleados o familiares por la muerte un miembro allegado a la comunidad.

**Condonación conceptos básicos:** Con la finalidad de aportar a la economía de todos los asociados y en el marco de la celebración de los 60 años de la Cooperativa, se condono del 100% de la cuota mensual de beneficios a todos los asociados que se encontraran al día en el estado de cuenta.

## NOTA 29

### PROVISIONES Y DEPRECIACIONES

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

*Provisiones, depreciaciones y amortizaciones (Miles de pesos colombianos)*

Concepto	2023	2022	Variación	
			Absoluta (\$)	Relativa (%)
<b>Provisiones, depreciaciones y amortizaciones</b>	<b>3.454.683</b>	<b>4.304.488</b>	<b>-849.805</b>	<b>-19,74%</b>
Provisión cartera y otras cuentas	3.144.512	3.938.117	-793.605	-20,2%
Depreciaciones	310.171	366.371	-56.200	-15%

**Provisión cartera y otras cuentas:** Este rubro contiene la provisión individual y general de cartera, provisión de intereses, provisión de convenios e intereses de periodo de gracia, al 31 de diciembre se contaba con una morosidad del 5.77%.

**Depreciación:** Corresponde a la depreciación de edificios, muebles y equipos de oficina, equipos de cómputo y comunicación, maquinaria y equipo.

## NOTA 30

### 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 2020 hasta el cierre del 2023.

Para el año 2023 se observa un crecimiento del patrimonio de \$1.907 millones, equivalente al 2.8% con relación al año anterior, reflejado principalmente por la distribución de excedentes del año 2022.

## NOTA 31

### 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 2023 se cuenta con un disponible de \$9.177 millones y en el fondo de liquidez \$15.607 millones, un incremento del 30%.

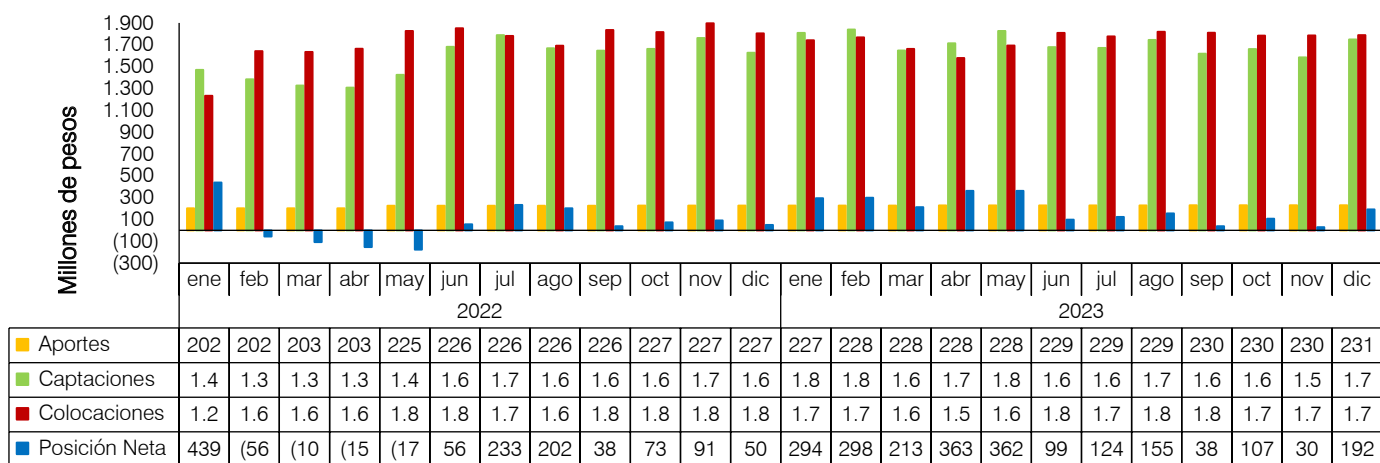
## NOTA 32

### TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Las personas vinculadas serían los Representantes Legales, miembros del Consejo de Administración y junta de vigilancia, a continuación se muestran los saldos del portafolio de productos de ahorro y crédito durante el 2023:

Créditos desembolsados:	\$1.115.476.031
Número de Obligaciones:	95
Plazo promedio:	16 meses
Saldo Cartera a diciembre:	\$1.787.779.595
Provisión individual:	Todas las obligaciones se encuentran al día, por lo cual no hay deterioro individual de cartera
Saldo de aportes:	\$230.514.585
Saldo de captaciones:	\$1.748.951.827

#### Posición neta de directivos, administradores y miembros Junta de Vigilancia 2022 - 2023



## NOTA 33

### HECHOS OCURRIDOS DESPUÉS DEL PERIODO QUE SE INFORMA

Los miembros del Consejo de Administración el día 25 de enero de 2024 autorizaron para publicación y presentación a la Asamblea General de Delegados los estados financieros al 31 de diciembre de 2023.

Posterior al 31 de diciembre de 2023 y hasta la fecha de autorización no se conocen eventos posteriores al cierre que afecten los estados financieros.

## NOTA 34

### CONTROLES DE LEY

Durante el año 2023, 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.

## NOTA 35

### NEGOCIO EN MARCHA

No hay eventos o situaciones posteriores al 31 de diciembre del 2023, que puedan afectar o modificar el inmediato futuro de la marcha normal de las actividades u operaciones ejercidas por la Cooperativa.







3

# Informes de Órganos DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

**COMEDAL**

La mejor opción financiera del gremio médico

# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico



Diseñados para el gremio médico





# Consejo de Administración

Señores delegados a la Asamblea General:

Es muy satisfactorio para nosotros que hace 3 años en una asamblea como esta, los delegados nos dieron la responsabilidad de orientar la gestión administrativa de COMEDAL que, gracias a su confianza y compromiso, hemos podido consolidar nuestra posición como la mejor opción financiera para nuestros asociados y sus familias.

En los informes de gestión que presenta la administración podemos observar las tendencias y los resultados financieros y sociales, que mantienen una tendencia hacia la mejora continua, que garantiza la sostenibilidad y competitividad de COMEDAL a pesar de habernos correspondido precisamente 3 años de grandes incertidumbres para la económica y la sociedad de Colombia y el mundo.

Con satisfacción vemos que nuestro plan de desarrollo 2022 - 2024 arrojó resultados importantes, con metas cumplidas que evidenciamos en estos tres años, fundamentados en nuestros objetivos estratégicos y en nuestra gestión administrativa que resumimos así:

1. Revisar, proponer y ajustar las propuestas y estrategias para el adecuado manejo administrativo y financiero con el fin cumplir el objeto misional (crédito y captación) y el desarrollo de otras actividades con productos y servicios para los asociados. Se realiza periódicamente con la Gerencia un análisis comparativo del mercado, analizando los indicadores más representativos de la Supersolidaria, Fogacoop y la Superfinanciera, esto nos ha permitido evaluar las tendencias y riesgos oportunamente y tomar las decisiones de manera proactiva y oportuna para garantizar el crecimiento y sostenibilidad de COMEDAL.
2. Incrementar la base social de la cooperativa, captando nuevos asociados y fidelizando a los actuales. Para ello se han propuesto en conjunto con el equipo de administración, la innovación en productos y servicios como el plan semilla, las becas universitarias y otras estrategias de comunicación, cuyo objetivo es darle oportunidad de ingreso a la cooperativa a los profesionales médicos recién egresados. Mensualmente se realiza el Análisis de los asociados a notificar y excluir, para evaluar las causas y proponer las acciones para cumplir la normatividad y garantizar el cumplimiento de las normas y estatutos de COMEDAL.
3. Desarrollar e incorporar modelos estandarizados y automatizados para el otorgamiento de crédito, con el fin de optimizar los procesos y reducir los riesgos. Para ello se analiza y se da aprobación del sistema integral de administración de riesgos SIAR, que define los lineamientos y herramientas para identificar, medir, cuantificar, controlar y monitorear los riesgos de la empresa. En el 2023 el consejo aprobó la actualización del manual SIAR y las metodologías para cada una de estas etapas. Igualmente se revisa periódicamente el sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT y se aprueban los ajustes y modificaciones de la matriz de riesgos.
4. Evaluar y seleccionar las mejores propuestas de los aseguradores en los diferentes ramos de los seguros para beneficio de los asociados, con el apoyo del comité de seguros y la agencia de seguros Salianza.

5. Velar por la eficiencia y calidad de los procesos y el cumplimiento de la normatividad definida en los estatutos y las normas que nos rigen. Periódicamente se analizan los informes de revisoría fiscal y del oficial de cumplimiento para dar las recomendaciones, sugerencias y la aprobación de procedimientos y políticas necesarias para mejorar el control interno de la organización.
6. Cumplir con la normatividad vigente en materia de actividad financiera, contable y social, así como con los principios y valores cooperativos, para ello atendimos oportunamente los requerimientos de la Supersolidaria y demás órganos de control.
7. Mantener informados a los asociados, empleados, proveedores y demás partes interesadas del desarrollo y gestión institucional, mediante canales de comunicación efectivos y oportunos, para ello además del apoyo de la gerencia y el área de comunicaciones, el comité de educación viene realizando actividades permanentes con los asociados, las cuales se incluyen en el informe del comité.

En 2023 celebramos 60 años con el foro Perspectivas Económicas y Financieras, que se realizó el 21 de septiembre, en alianza con El Tiempo y Portafolio, en conjunto con la Gerencia, quisimos ofrecer a nuestros asociados y las partes interesadas un evento especial que nos ayude a comprender el escenario económico que define nuestro futuro financiero y analizar el panorama económico y financiero de Colombia y el mundo. El foro contó con la participación de José Manuel Restrepo, ex ministro de Hacienda y Crédito Público, Anwar Rodríguez, vicepresidente de ANIF y fue moderado por Francisco Miranda, director de Portafolio. Además, realizamos diferentes actividades con los asociados durante el año celebrando estos 60 años de COMEDAL.

Entregamos los Reconocimientos COMEDAL año 2023 en cada una de las categorías: Categoría Vida Cooperativa a la Doctora Vilma Piedrahita Echeverri. Categoría Social Empresarial al doctor Luis Javier Giraldo. Categoría Corporativa a la IPS Prosalco.

En nuestra misión de aunar y dirigir esfuerzos hacia el mejoramiento profesional, económico y sociocultural de nuestros asociados, nos apoyamos en una estructura administrativa competitiva y confiable, con una base social que cada año crece y se fortalece. Para ello, buscamos permanentemente ofrecer productos de ahorro y crédito que satisfagan sus necesidades, con tasas preferenciales, plazos flexibles y beneficios adicionales.

El 2023 fue un año de retos, de ajustarnos a una realidad económica cambiante de la que logramos tener resultados positivos y evidenciarles a ustedes un crecimiento importante desde los principales indicadores que demuestran que seguimos siendo la mejor opción financiera del gremio médico.

Agradecemos el apoyo de todos ustedes y esperamos haber cumplido el compromiso y las expectativas que como delegados nos entregaron.

Adriana Toro, Ana Pacheco, Carlos González, Javier Roldan, Mauricio García, Alonso Peña, Gonzalo Echeverry, Óscar Restrepo, Juan Alberto Toro y cada uno de los suplentes que nos acompañaron.

Original firmado  
JUAN TORO  
Presidente Consejo de Administración



# Junta de Vigilancia

Los miembros de esta Junta agradecemos a los delegados de la Asamblea, por la confianza depositada en nosotros para ejercer el control social de nuestra cooperativa.

El compromiso de esta Junta con los asociados es desarrollar sus funciones responsablemente, trabajando mancomunadamente con los órganos de administración para obtener los objetivos y metas definidos en nuestra plataforma estratégica y en el plan de desarrollo. Gracias al buen manejo administrativo, al compromiso de sus empleados, al liderazgo del Consejo de Administración y especialmente la confianza de nuestros asociados, la cooperativa terminó un año con buenos resultados.

En el periodo 2023 la Junta de Vigilancia sesionó 21 veces, 20 reuniones ordinarias y 1 extraordinaria. Estas reuniones se realizaron para ejercer vigilancia de las actividades en relación con el control social de nuestra cooperativa y verificar que los órganos de administración se ajustaran a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias, de acuerdo con lo establecido en la ley 454 de 1998 y en el decreto 962 de 2018.

Entre otras actividades destacamos las siguientes:

- Participación activa como invitado 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.
- Se hizo acompañamiento a la evolución de los encuentros virtuales y cursos básico y medio de cooperativismo, realizados por el Comité de Educación.
- Conoció los informes de quejas y reclamos y solicitó a la administración la aplicación de los correctivos pertinentes. Igualmente atendió los requerimientos de la Superintendencia de Economía Solidaria con relación a las quejas y reclamos que fueron presentadas ante este órgano por los asociados.
- Analizó los informes del comité de calidad relacionados con la satisfacción del servicio por parte de los asociados, velando por la implementación de las acciones de mejora requeridas por parte de la administración.
- Estuvo enterada de la situación financiera de la Cooperativa por medio del conocimiento y análisis de los estados financieros presentados por la gerencia mes a mes.
- Conoció y analizó los informes mensuales presentados por el área de riesgos, sobre la posición neta de los administradores, directivos y miembros de junta.
- Se notificó al Consejo de Administración los asociados que incumplieron con el pago de sus obligaciones, para continuar con el procedimiento establecido.
- Durante el 2023 no se presentaron irregularidades del funcionamiento de COMEDAL, en lo relacionado con el control social, ni se evidenciaron casos que dieran lugar a sanciones para los asociados, diferente a la exclusión hecha de conformidad con la norma disciplinaria vigente.
- Certificó la habilidad e inhabilidad de los asociados para el proceso electoral y de los delegados elegidos para su participación en la asamblea ordinaria realizada en el 2023.
- Presentó ante la Asamblea General, el informe sobre las actividades desarrolladas durante el periodo anterior

La Junta de Vigilancia, agradece la colaboración que, para el desarrollo de las actividades, tuvo de todos y cada uno de los empleados, directivos y asociados de la Cooperativa. Además, invitamos a todos los asociados a seguir confiando en COMEDAL y a hacer uso de los servicios como 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 2023.

**Tabla 11**  
**Consejo de Administración**  
Período 2021 - 2024

Actas 2023		36		
	Cargo	Total Asistencia	% participación	Cumplimiento
Juan Toro	Principal	36	100,0%	100,0%
Ana Pacheco	Principal	36	100,0%	100,0%
Óscar Restrepo	Principal	35	97,2%	100,0%
Gonzalo Echeverri	Principal	36	100,0%	100,0%
Carlos González	Principal	34	94,4%	100,0%
Javier Gutiérrez	Suplente	1	2,8%	100,0%
Alonso Peña	Principal	32	88,9%	100,0%
Rodrigo Pimenta	Suplente	3	8,3%	100,0%
Javier Roldán	Principal	35	97,2%	100,0%
Gabriel Cuellar	Suplente	1	2,8%	100,0%
Adriana Toro	Principal	36	100,0%	100,0%
Luis García	Principal	36	100,0%	100,0%

**Tabla 12**  
**Junta de Vigilancia**  
Período 2021 - 2024

Actas 2023			21	
	Cargo	Total Asistencia	% Participación	Cumplimiento
Isauro Barbosa	Principal	17	81,0%	100,0%
Jorge Yepes	Suplente	19	90,5%	100,0%
Jamel Henao	Principal	19	90,5%	100,0%
John Vesga	Suplente	12	57,1%	100,0%
Mauricio Echeverri	Principal	21	100,0%	100,0%
Germán Gómez	Suplente	14	66,7%	100,0%

**Tabla 13**  
**Comité de Educación**  
Período 2021 - 2024

Actas 2023			12	
	Cargo	Total Asistencia	%Participación	Cumplimiento
Gonzalo Echeverry	Principal	12	100,0%	100,0%
Guillermo Sánchez	Suplente	12	100,0%	100,0%
José Polo	Principal	12	100,0%	100,0%
Juan Arango	Principal	8	66,7%	83,3%
Lucy Ceballos	Suplente	12	100,0%	100,0%
Gilberto Hincapié	Principal	12	100,0%	100,0%
Carlos Bedoya	Suplente	4	33,3%	100,0%
Javier Vásquez	Principal	11	91,7%	100,0%

Original firmado  
ISAURO BARBOSA  
Presidente

Original firmado  
JAMEL HENAO  
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 2023, en cumplimiento del Plan de Educación propuesto para esta vigencia y de acuerdo con los objetivos trazados en el Plan de Desarrollo de COMEDAL 2021-2024, donde la gestión educativa es transversal a todos los procesos de la Cooperativa.

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

Retos en los cuales nos enfrentamos en el año 2023, han sido la continuación y consolidación del plan de educación desde la virtualidad, 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

Por medio del desarrollo de encuentros virtuales los asociados nuevos a la Cooperativa participaron en talleres y charlas 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.

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, incluso de forma asincrónica, 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 y medio de Economía Solidaria, para que los asociados conozcan a COMEDAL y aprendan, además de los valores y filosofía, sus deberes y sus derechos. Para el año 2023, se certificaron mediante el curso básico 23 personas, de los cuales 10 son asociados y 13 son empleados.

Con el propósito de incrementar el número de asociados formados, a partir del año 2019, se continúan con las estrategias de promoción y difusión por medio de campañas publicitarias y correos electrónicos.



## 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 obtuvieron 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 funcionamiento de COMEDAL.

Durante el año 2023, 20 asociados se certificaron en el curso de nivel medio de economía solidaria, con el interés de formar parte del grupo de aspirantes a delegados para las elecciones del 2021 - 2024. Y 10 más solicitaron inscripción para su realización.

## Cursos de formación técnica y cooperativa

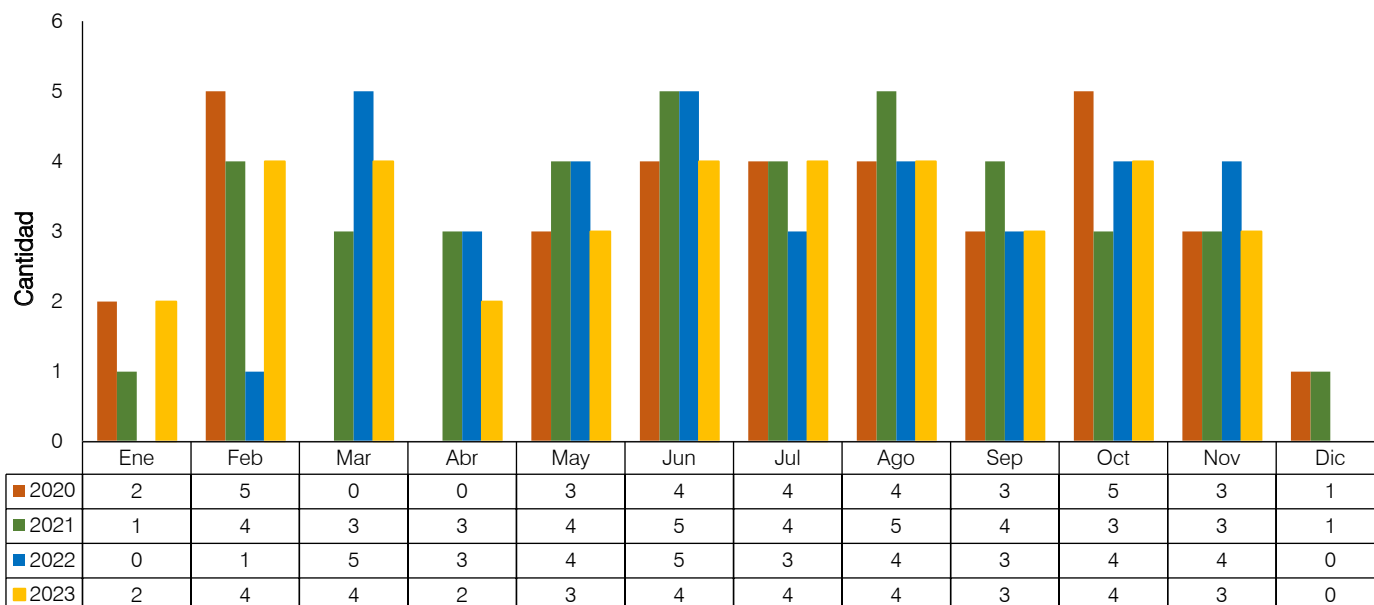
Teniendo en cuenta los buenos resultados obtenidos por medio de la gestión de los encuentros virtuales por parte del Comité de Educación en el año 2020, se llevaron a cabo 34 encuentros virtuales.

En el año 2021 se desarrollaron 40 encuentros, 6 más que en el período anterior, entre ciclos y talleres de planeación financiera e inversiones, a partir de este período se implementaron charlas de diversos temas, como manejo del tiempo, marca personal y talleres de decoración y cena navideña.

Durante el año 2022 se llevaron a cabo 36 encuentros virtuales, mediante los cuales se trataron temas, tales como: Finanzas personales, manejo del dinero, economía actual, reforma tributaria, competencias blandas, liderazgo, entre otros.

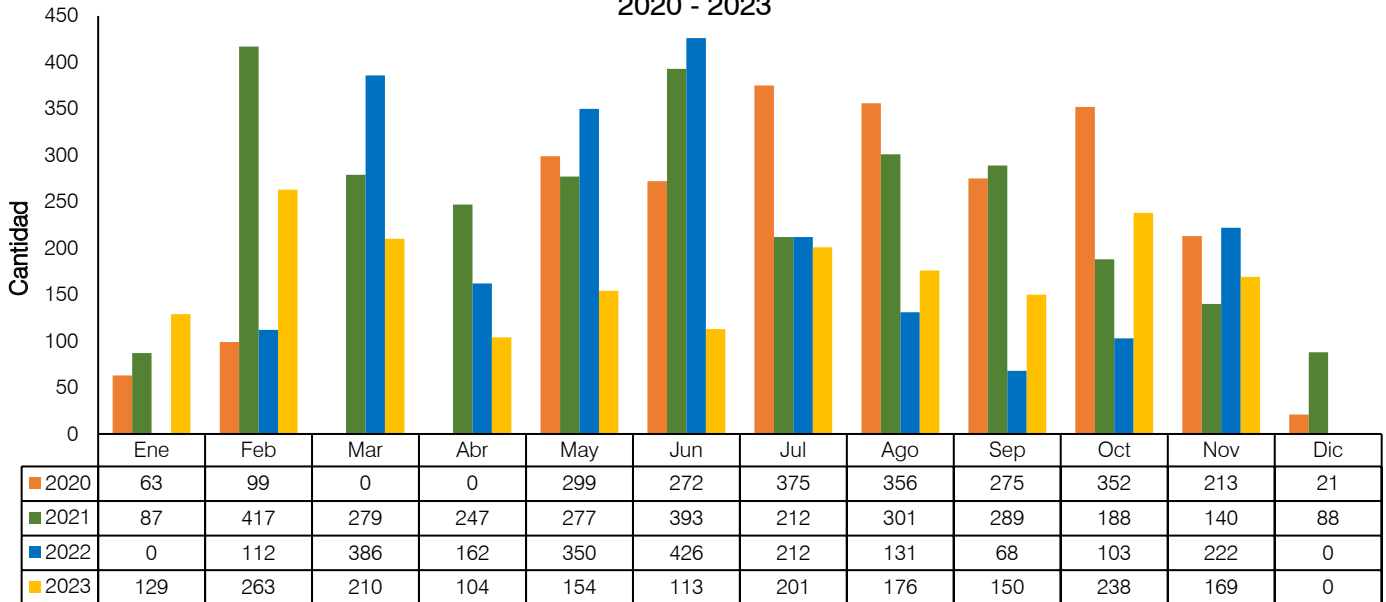
Mediante el año 2023 se realizaron 37 encuentros virtuales, donde se trataron diferentes temas, tales como: finanzas personales, seguros, como construir un buen plan de retiro laboral, como estructurar las finanzas según los rangos de edad, declaración de renta, seguridad de la información, marketing digital para médicos, marca personal, entre otros más de interés para nuestros asociados; enfocados en la situación y economía actual.

**Gráfica 157**  
**Encuentros realizados por mes y año**  
2020 - 2023



Entre encuentros, charlas y talleres virtuales, dirigidos a los asociados para su formación técnica y cooperativa se trataron temas relacionados con las finanzas personales, planeación financiera y tributaria, capacitación en pensiones y otros temas de interés como manejo de tiempo, marca personal, competencias blandas, entre otros. Durante el año asistieron 1.991 participantes, distribuidos en: 1.907 asociados y 74 asistentes entre empleados y no asociados, dando cuenta de la gran acogida de estas jornadas virtuales entre nuestros asociados y grupos de interés.

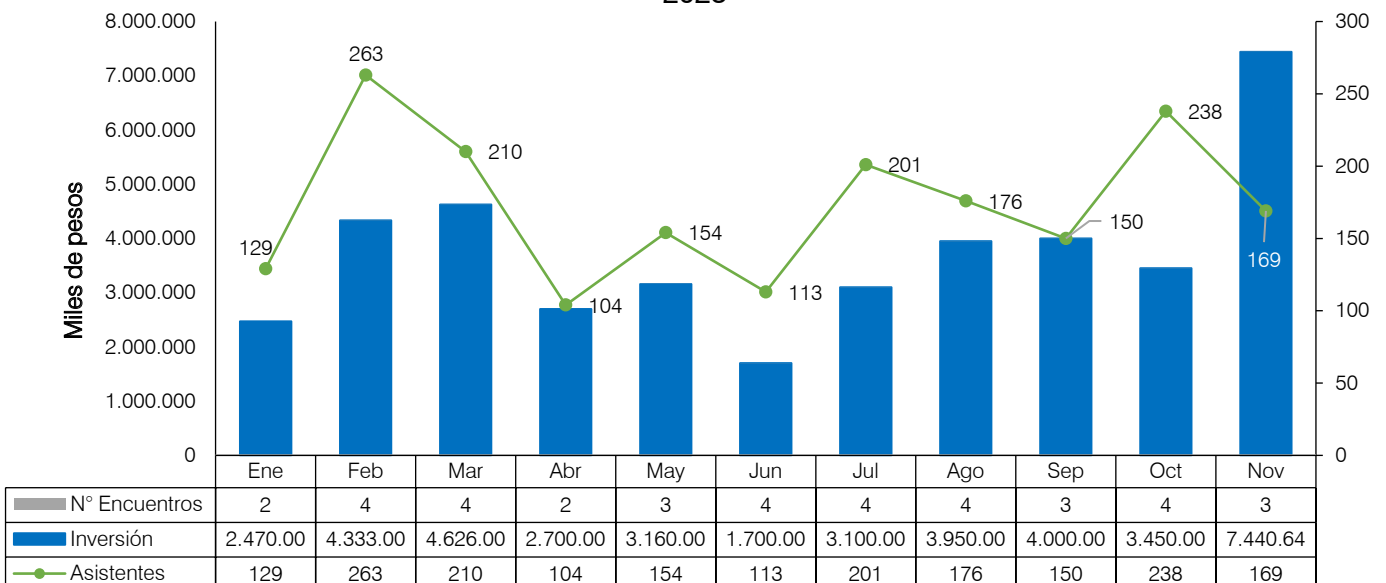
**Gráfica 158**  
**Asistentes por mes y año**  
2020 - 2023



Además de tratarse de temas específicos, estos talleres han sido espacios fundamentales para dar a conocer a los asistentes, información de interés sobre la Cooperativa, el portafolio de productos y servicios, las bondades en tasas de interés y beneficios financieros que tiene la Cooperativa para nuestros asociados.

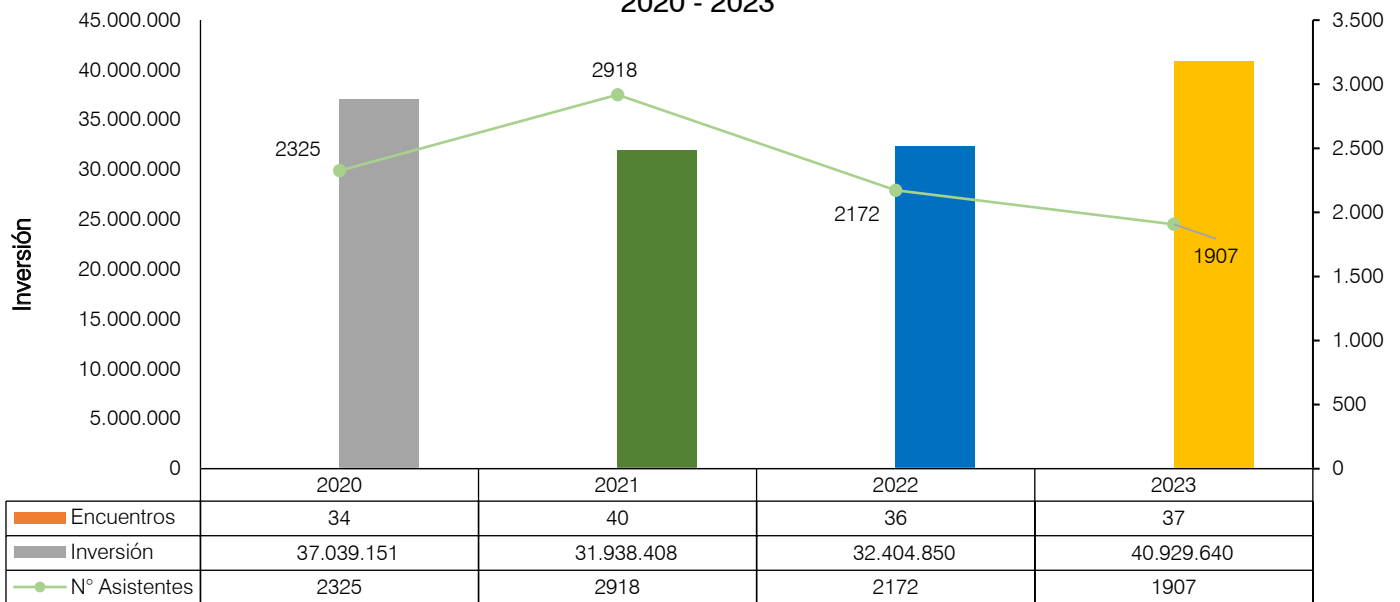
A continuación, se presenta la participación del total de asistentes y el costo de las actividades desarrolladas por el Comité de Educación durante el año 2023:

**Gráfica 159**  
**Participación de asociados y costo de eventos por mes**  
2023



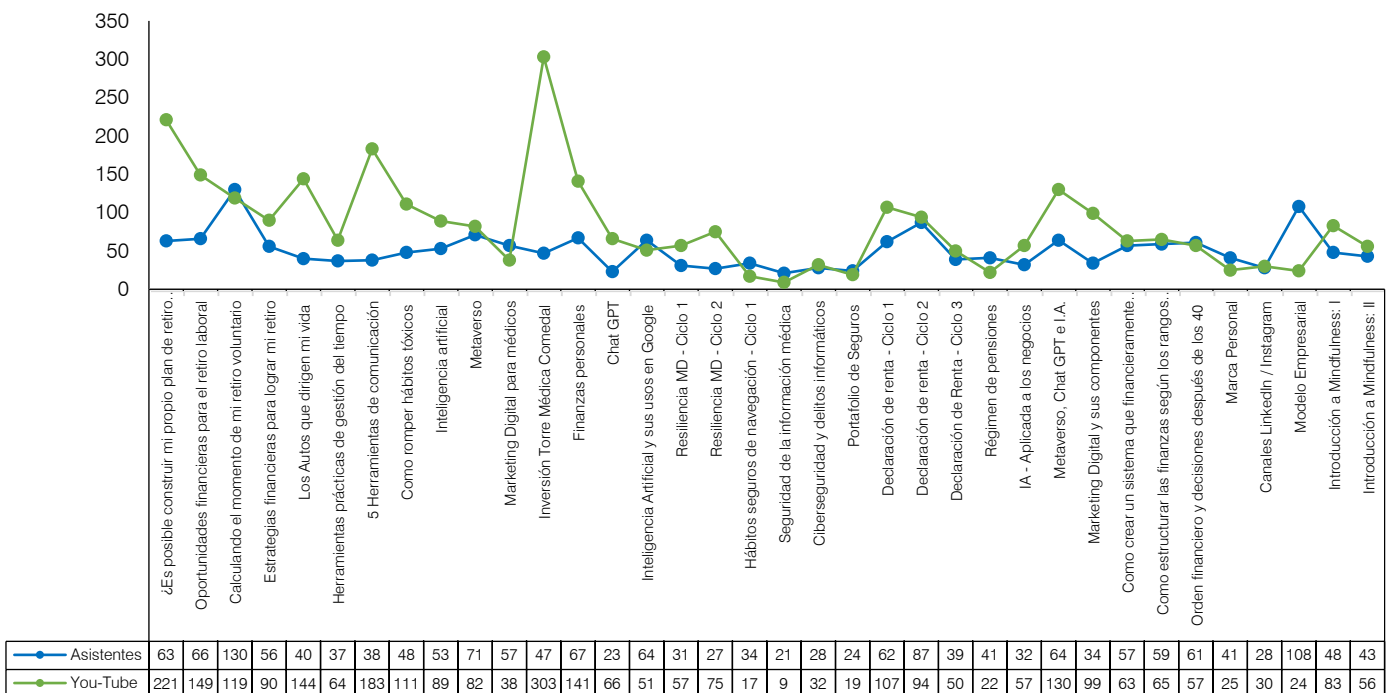
Sin lugar a dudas, la transformación en el desarrollo de encuentros cooperativos de formación y capacitación del asociado, tanto virtuales como presenciales, ha tenido grandes resultados, entre los cuales se evidencia que en el año 2023 se logró obtener una asistencia de 1.907 asociados con una inversión de \$40.929.640.

**Gráfica 160**  
**Costo de eventos por año**  
**2020 - 2023**



En relación al nivel de convocatoria de los talleres y encuentros virtuales se evidenció que los diferentes encuentros también han tenido una gran acogida mediante la publicación de los mismos en canal de YouTube de Comedal, evidenciando un alto porcentaje de participación, reflejado en las visitas de cada encuentro virtual, con un promedio de 82 visitas por encuentro, para un total de 3.046 visualizaciones al 31 de diciembre del 2023.

**Gráfica 161**  
**Asistentes y visitas canal de YouTube**  
**2023**



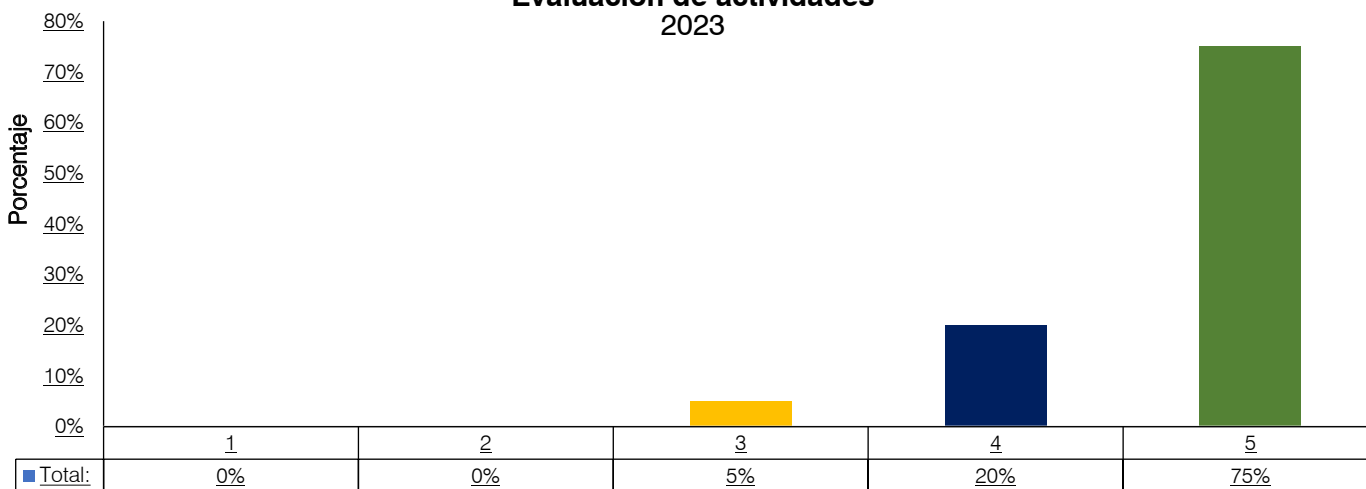


## Evaluación de las actividades

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 1.907 participantes se obtuvieron calificaciones de 1.570 asociados, con los siguientes resultados: 75% equivalente a 1.178 asociados calificaron en 5, un 20% con un total de 314 asociados calificaron con 4 y con 3% representado en 78 asociados con una calificación de 3.

**Gráfica 162**  
**Evaluación de actividades**  
**2023**



## Taller de Escritores COMEDAL

El Taller de Escritores COMEDAL, se mantiene activo con un número de participantes, al cierre del año con 30 integrantes, los resultados del año anterior, nos dejan satisfechos por la inversión aprobada desde el año 2014, cuando inició. Durante el año 2023, el grupo de asistentes mantuvo un promedio de asistencia de 14 personas semanales; el total de las secciones realizadas durante el año fueron 48.

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.

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

Libro	Autor
El Pergamino de la Seducción	Gioconda Belli
Leer es Resistir	Mario Mendoza
Cómo Maté a Mi Padre	Sara Jaramillo Klinkert

## Programas de educación formal y Beca Gilberto Arango Orozco

Desde el Comité de Educación se ha mantenido el interés por la educación formal de los asociados y su familia y por apoyar a los empleados en su profesionalización.

Durante el año 2023, 3 asociados recibieron para sus hijos, las Becas Gilberto Arango para Medicina y otra carrera, por un valor de \$41.965.500. De igual forma, apoyamos la educación formal de los empleados para sus estudios de posgrado, con auxilios por un monto de \$10.368.000 para tres 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 2023, en los rubros determinados por el Comité de Educación para dar cumplimiento al programa establecido:

**Tabla 14**  
**Actividades desarrolladas y financiadas por el Comité de Educación**  
**2023**

Actividad	Nro. de eventos	Asistentes				Total asistentes	Inversión
		Directivos	Asociados	No asociados	Empleados		
Curso Básico en Economía Solidaria	23		10		13	23	\$8.568.000
Curso Medio en Economía Solidaria	30		30			30	
Taller de Escritores	48		28	3		31	\$24.030.000
Encuentros virtuales	37	31	1.907	72		2010	\$43.242.376
Suscripción Pasa la Página	3		9.715			9.715	\$8.200.000
Beca Gilberto Arango Orozco	3		3	3		3	\$41.965.500
Auxilio para Congresos Médicos	20		20			19	\$3.135.000
Otros Eventos - Cenas	3		98	92		190	\$27.847.680
Capacitación Asociados, Directivos, Empleados y Comunidad					3	3	\$10.368.000
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>	<b>31</b>	<b>11.811</b>	<b>170</b>	<b>3</b>	<b>12.001</b>	<b>\$167.356.556</b>
*Cursos básico y nivel medio en Economía Solidaria virtual, disponible para toda la base social y los Empleados							

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.

Original firmado  
GONZALO ECHEVERRY  
Presidente

Original firmado  
GILBERTO HINCAPIÉ  
Secretario



4

# Comparativos

**COMEDAL**

La mejor opción financiera del gremio médico

# COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico



Diseñados para el gremio médico

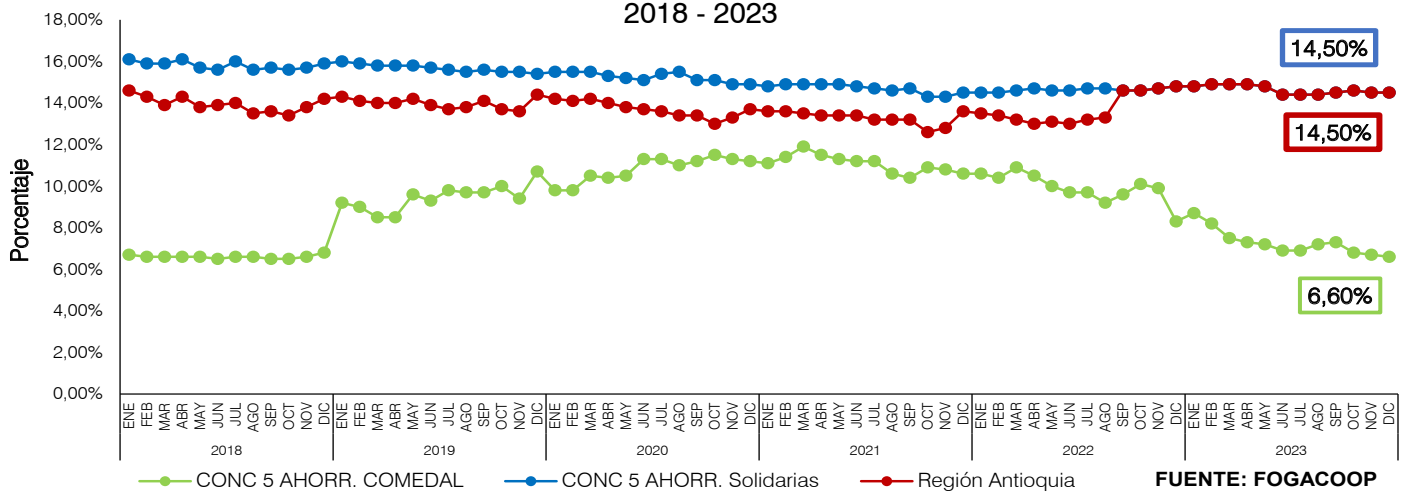


# Comparativos

## Concentración de ahorradores

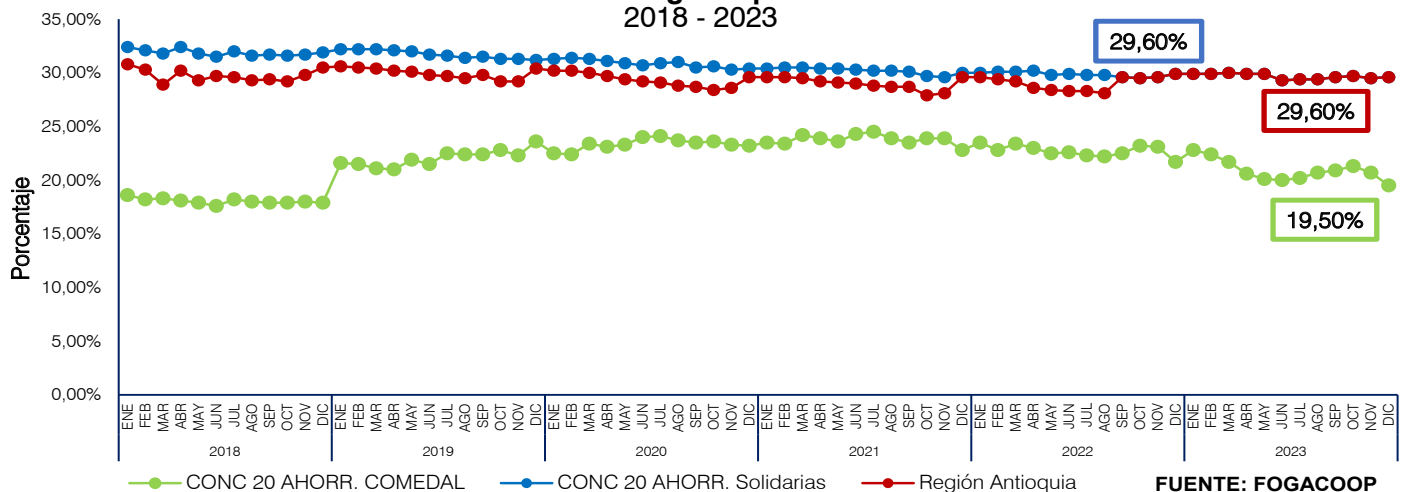
En la gráfica se presenta la participación de los primeros 5 ahorradores en COMEDAL, que para el cierre del 2023 fue del 6,60%, esto no representó riesgo para la Cooperativa, en el evento en que un asociado retirara sus recursos. En el mercado se considera un riesgo que la concentración de recursos de los 5 ahorradores esté por encima del 15%.

**Gráfica 163**  
**Comparativo concentración primeros 5 ahorradores**  
**Fogacoop**  
**2018 - 2023**



La participación de los primeros 20 ahorradores es del 19,50% al cierre de diciembre de 2023, como se evidencia en la gráfica, esto 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%.

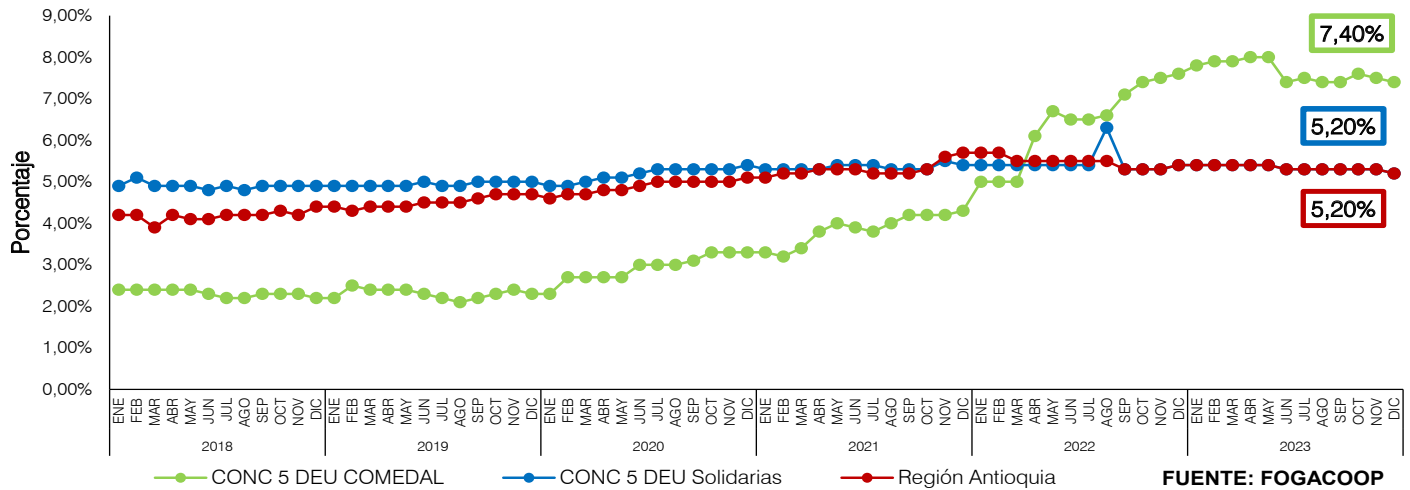
**Gráfica 164**  
**Comparativo Concentración primeros 20 ahorradores**  
**Fogacoop**  
**2018 - 2023**



## Concentración de deudores

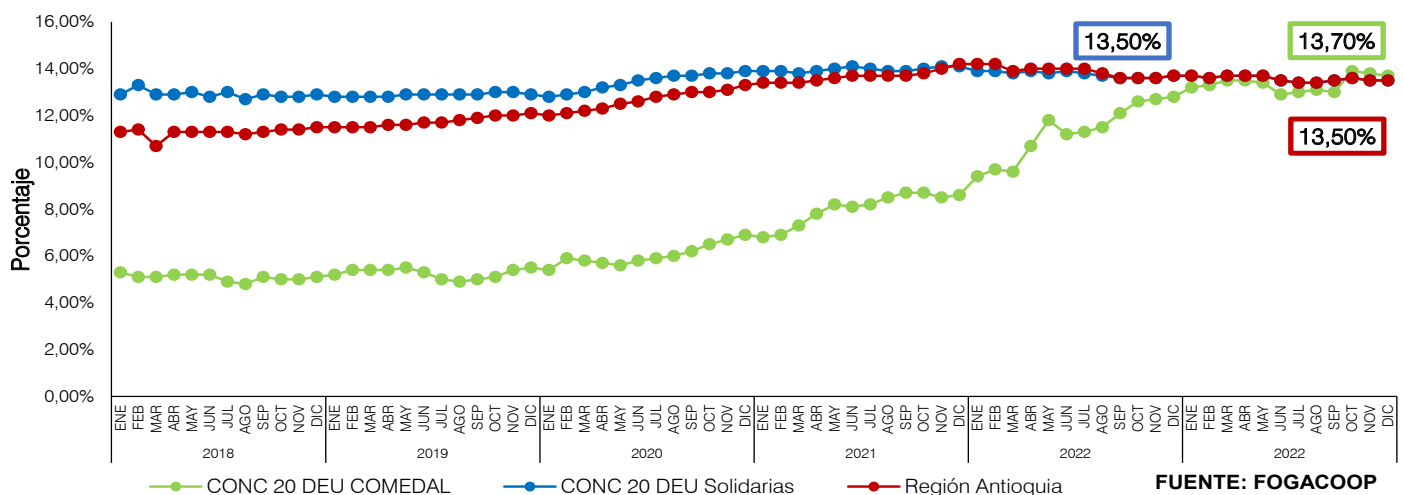
En COMEDAL la concentración de los primeros 5 deudores es del 7,40% al cierre de diciembre de 2023.

**Gráfica 165**  
**Comparativo Concentración primeros 5 deudores**  
**Fogacoop**  
**2018 - 2023**



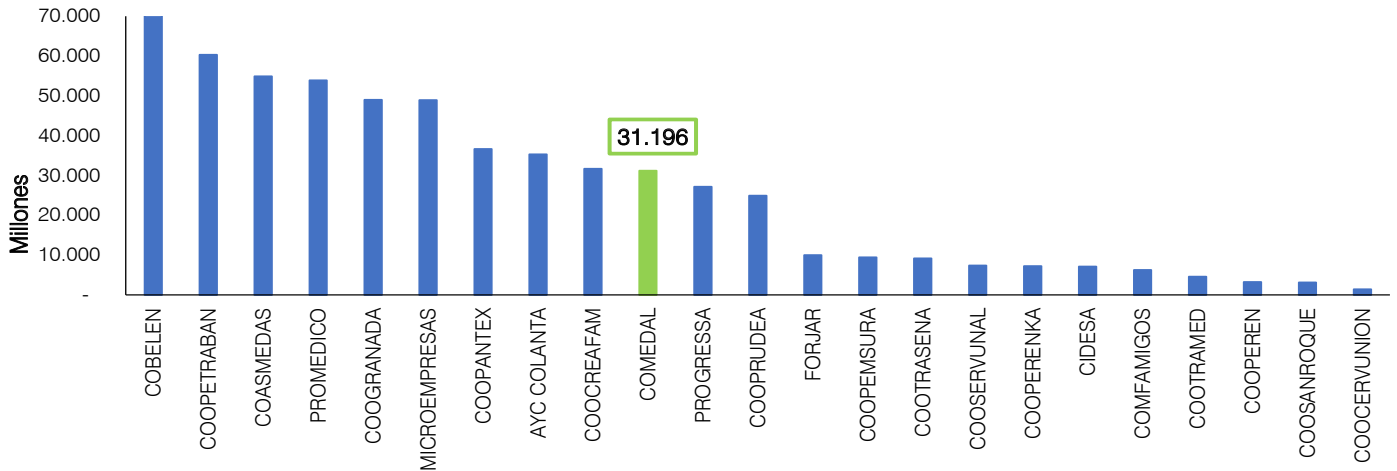
La concentración de los primeros 20 deudores es del 13,70%, lo que da seguridad de que la Cooperativa pueda continuar en caso de alguna afectación en alguno de estos deudores.

**Gráfica 166**  
**Comparativo Concentración primeros 20 deudores**  
**Fogacoop**  
**2018 - 2023**



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

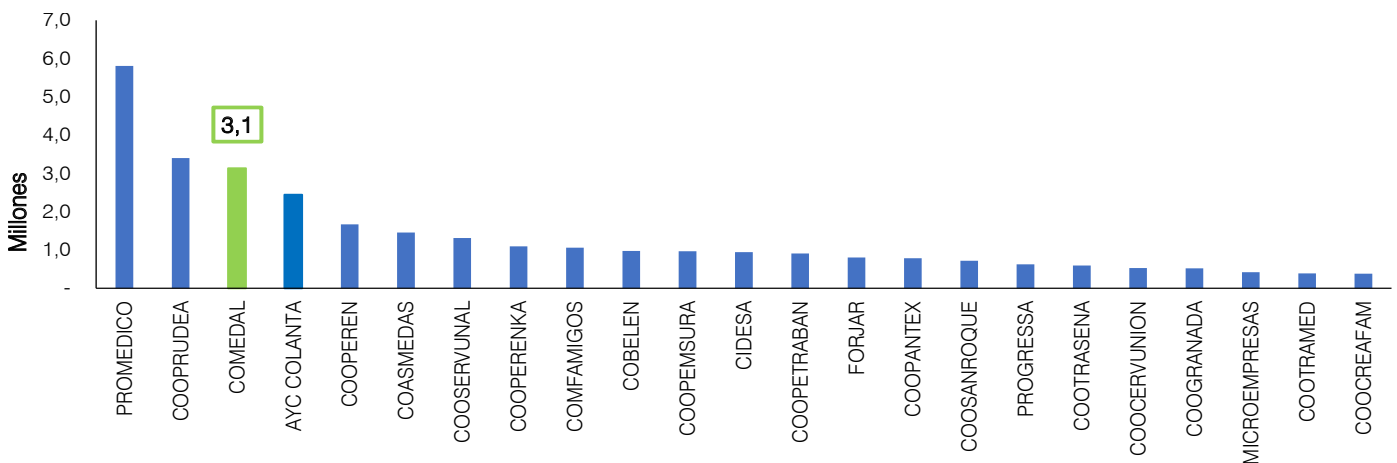
**Gráfica 167**  
**Comparativo de ingresos con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
**A octubre 2023**



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

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

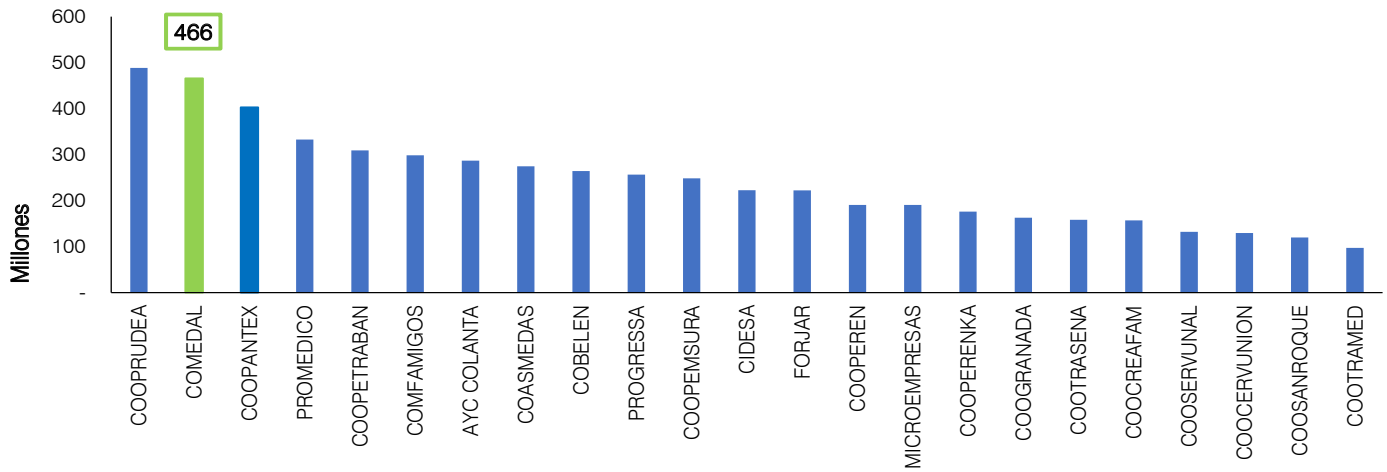
**Gráfica 168**  
**Comparativo de ingresos por asociados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
**A octubre 2023**



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

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

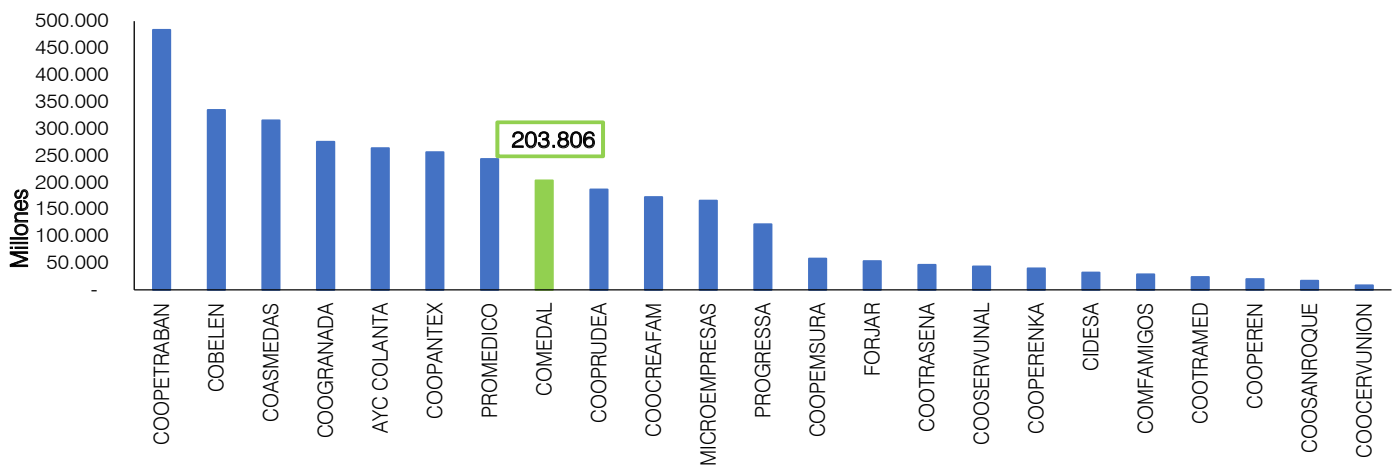
**Gráfica 169**  
**Comparativo de ingresos por empleados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
**A octubre 2023**



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

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

**Gráfica 170**  
**Comparativo cartera neta con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
**A octubre 2023**

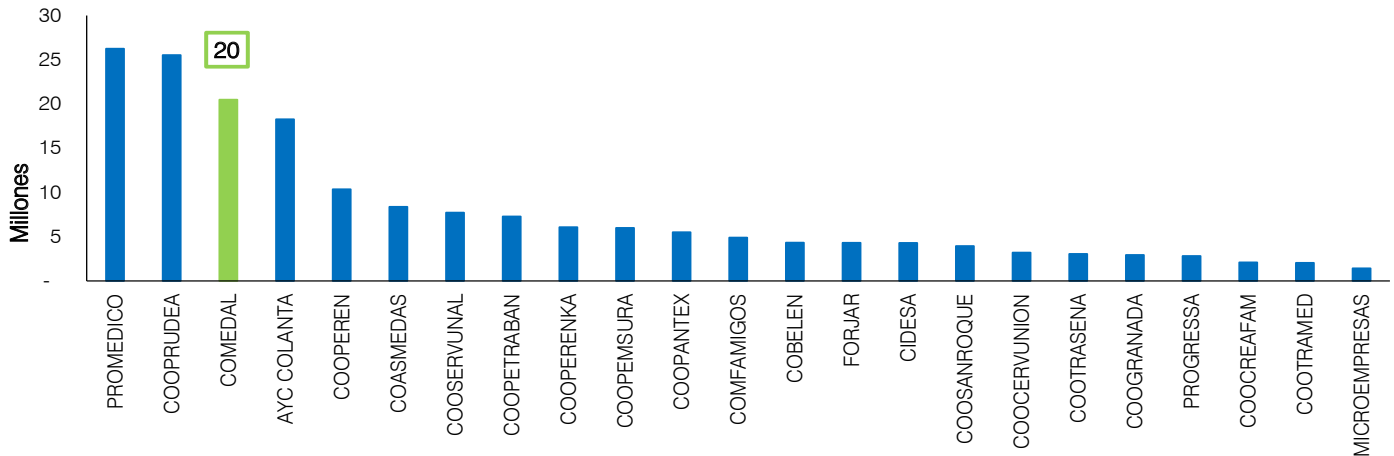


FUENTE: SUPERSOLIDARIA



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

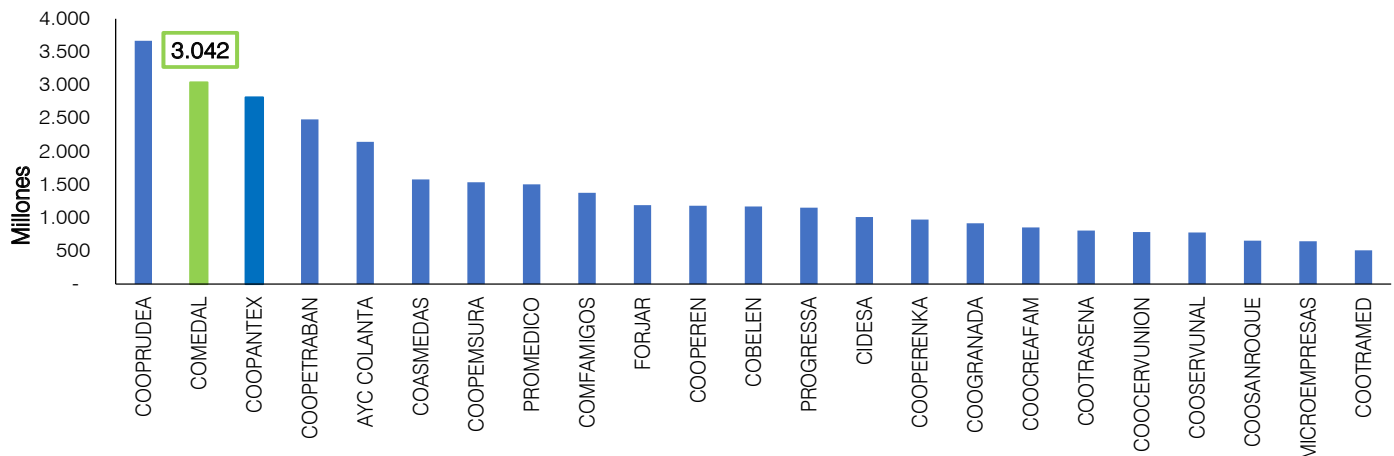
**Gráfica 171**  
**Comparativo cartera por asociados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

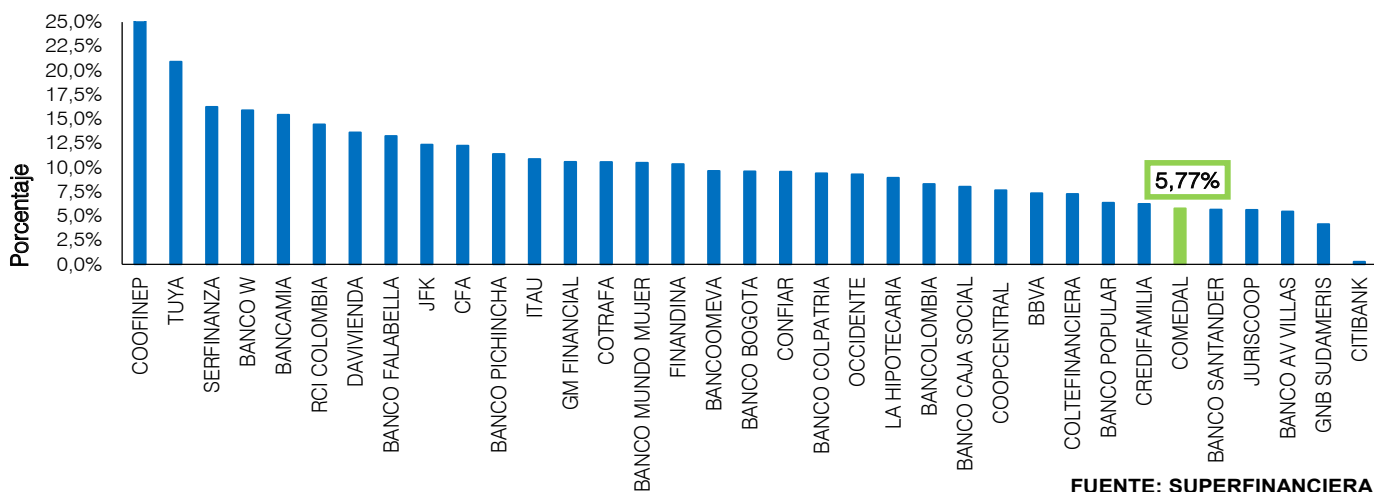
Anexamos el comparativo de cartera por empleados, con algunas entidades, según informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 172**  
**Comparativo de cartera por empleados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023



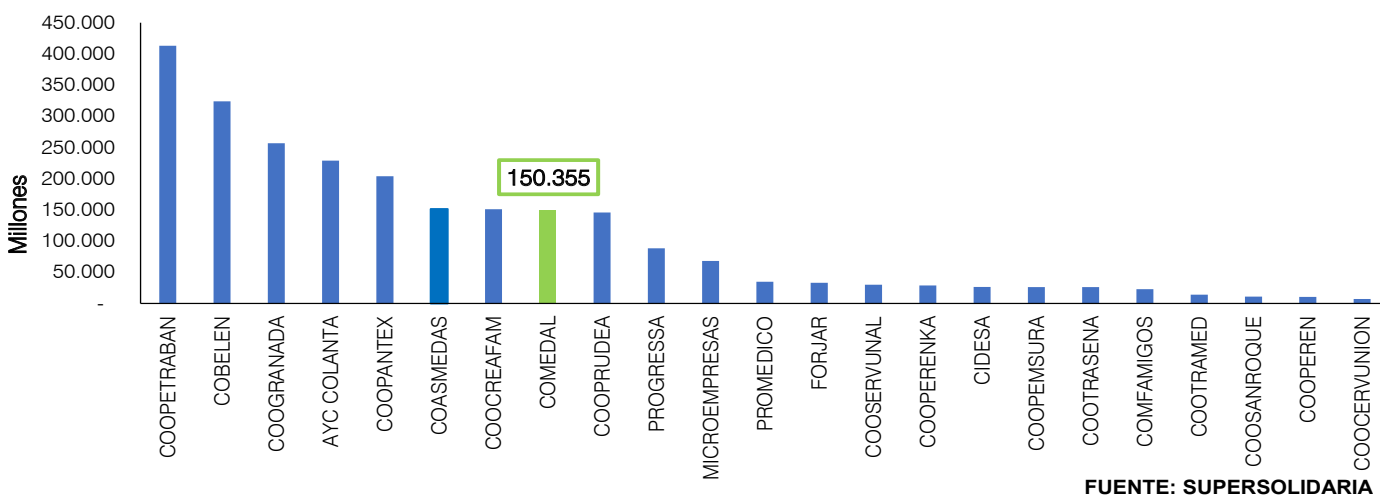
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

**Gráfica 173**  
**Comparativo de calidad de cartera por calificación**  
**Establecimientos de crédito (Superfinanciera)**  
 A diciembre 2023

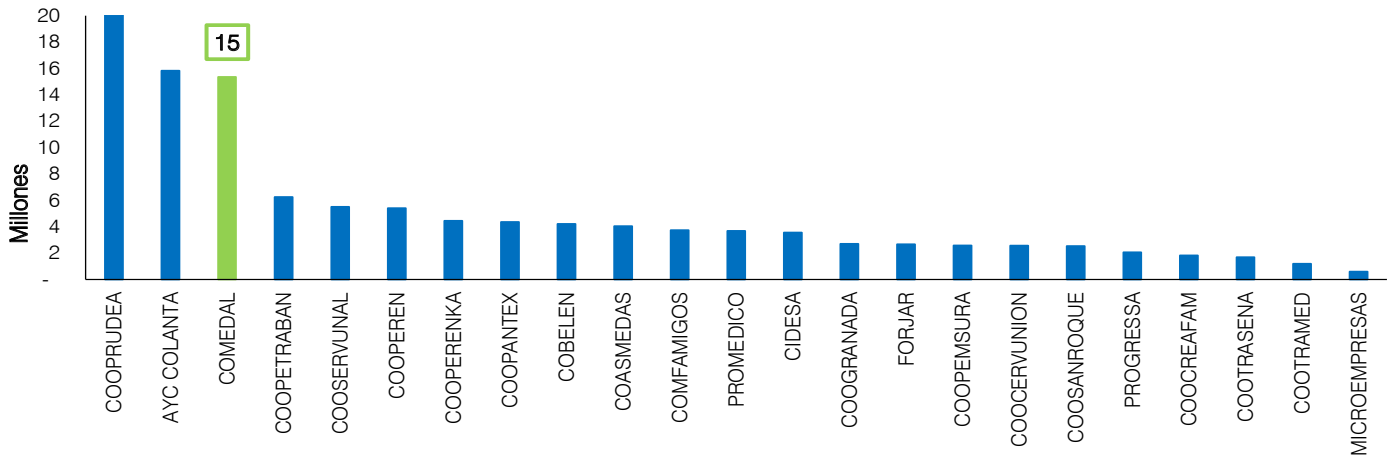


En la siguiente gráfica mostramos el total de captaciones de COMEDAL a noviembre del año 2022, comparado con algunas instituciones del sector, con base en el informe de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Gráfica 174**  
**Comparativo captaciones con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023

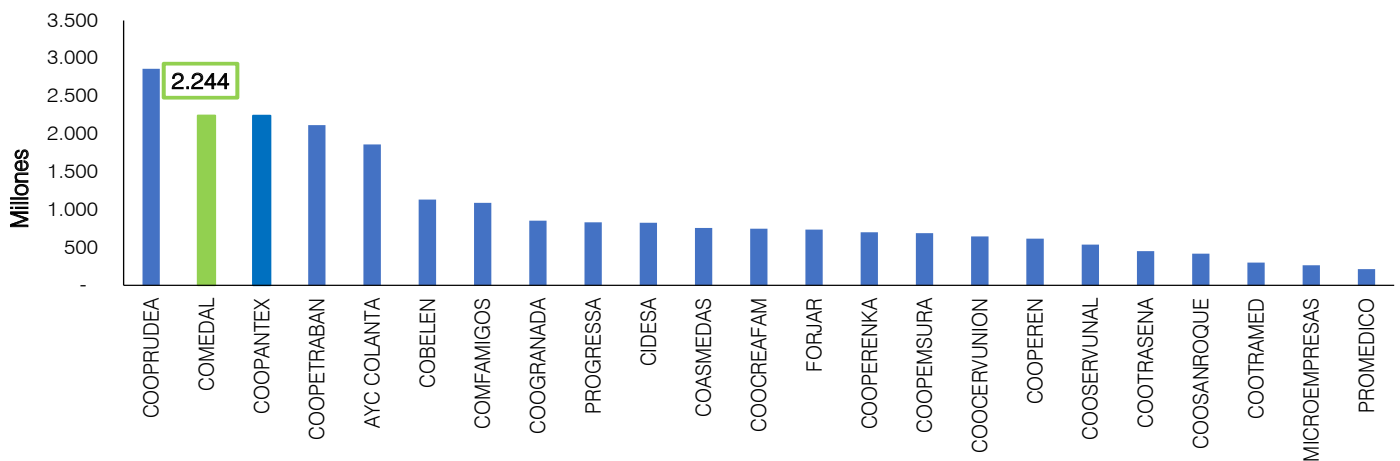


**Gráfica 175**  
**Comparativo captaciones por asociados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023



FUENTE: SUPERSOLIDARIA

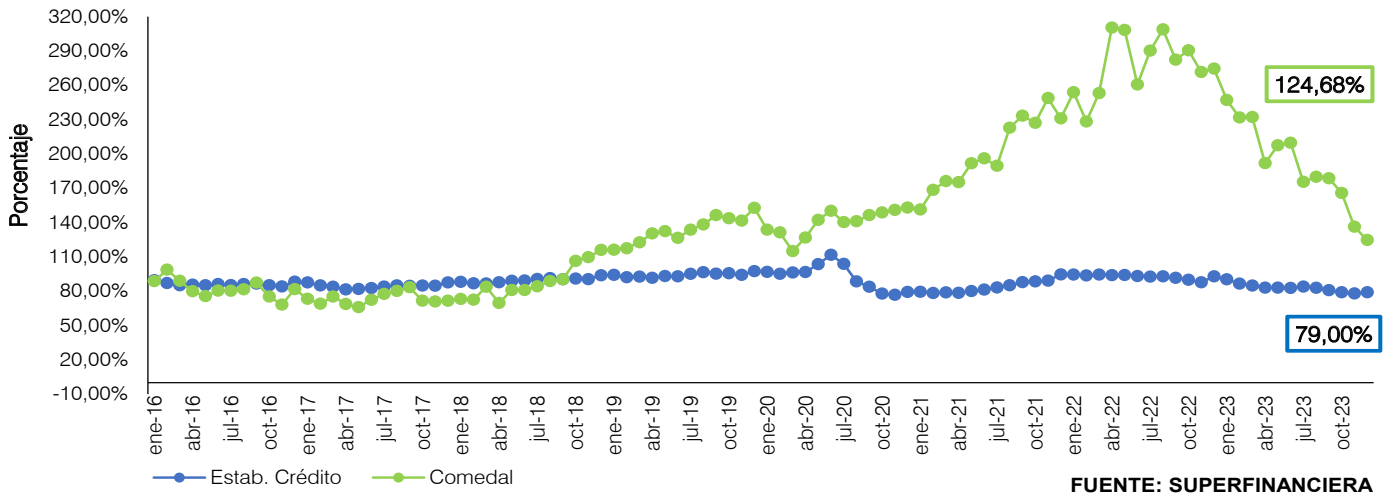
**Gráfica 176**  
**Comparativo captaciones por empleados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023



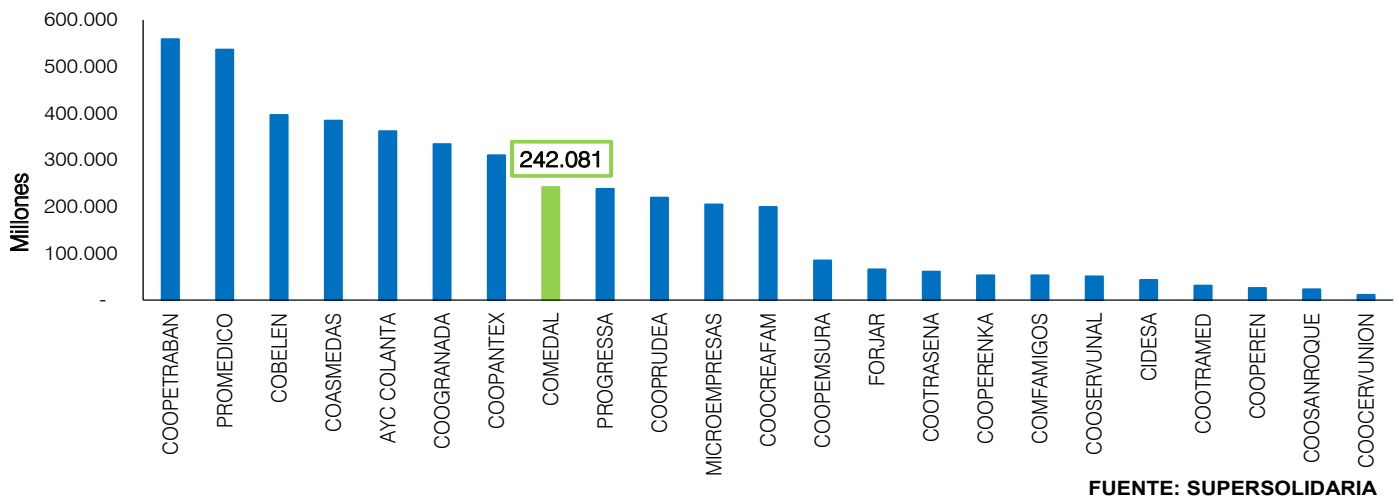
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

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 noviembre 2022.

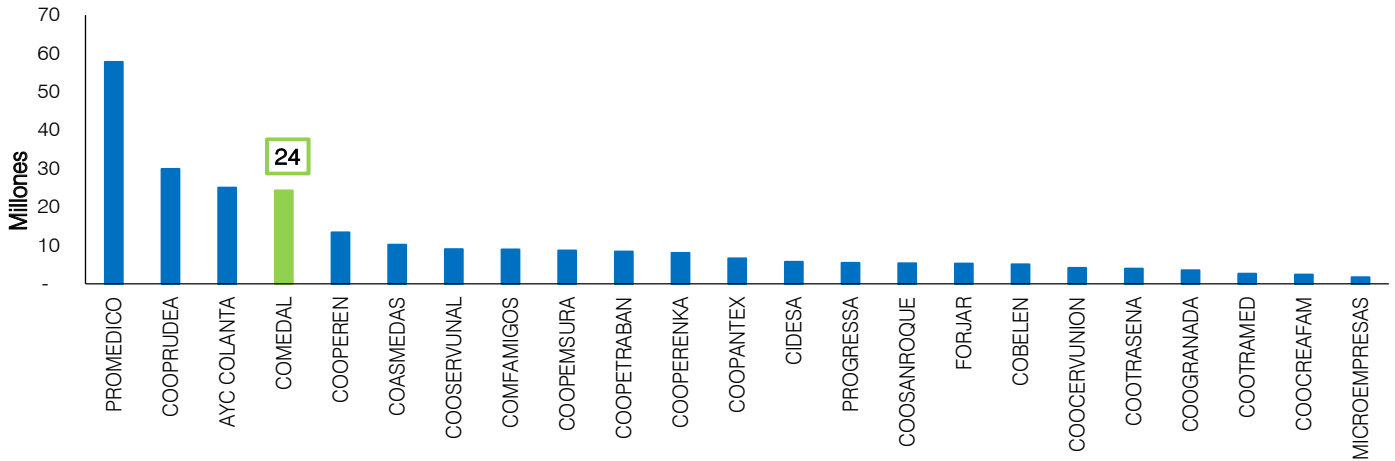
**Gráfica 177**  
**Indicador de cubrimiento de cartera por calificación cartera consumo**  
**COMEDAL vs establecimientos de crédito (Superfinanciera)**  
 A diciembre 2023



**Gráfica 178**  
**Comparativo valor activos con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023

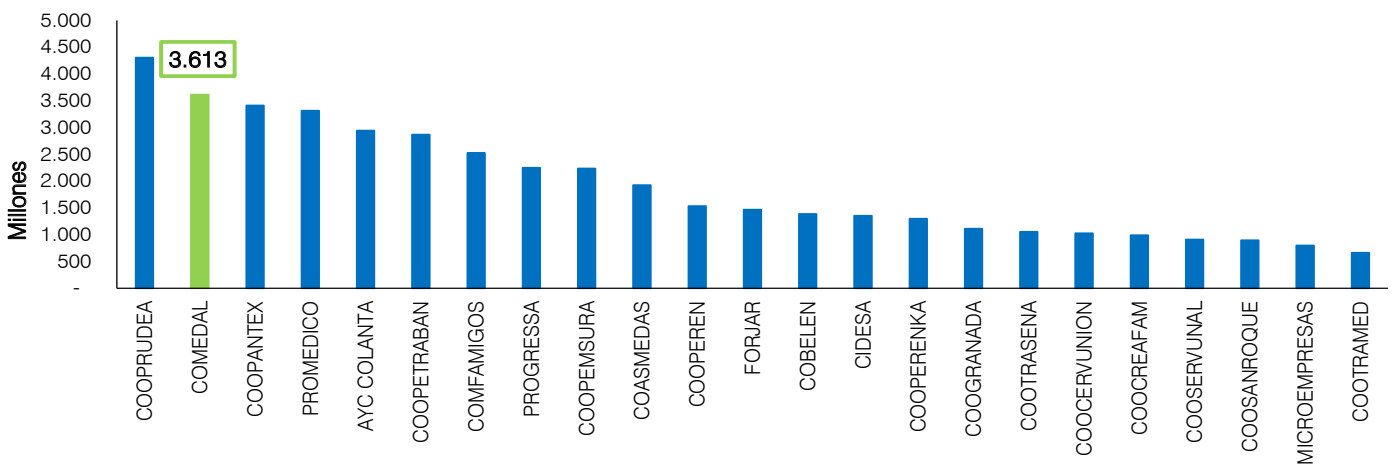


**Gráfica 179**  
**Comparativo valor de activos por asociados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
**A octubre 2023**



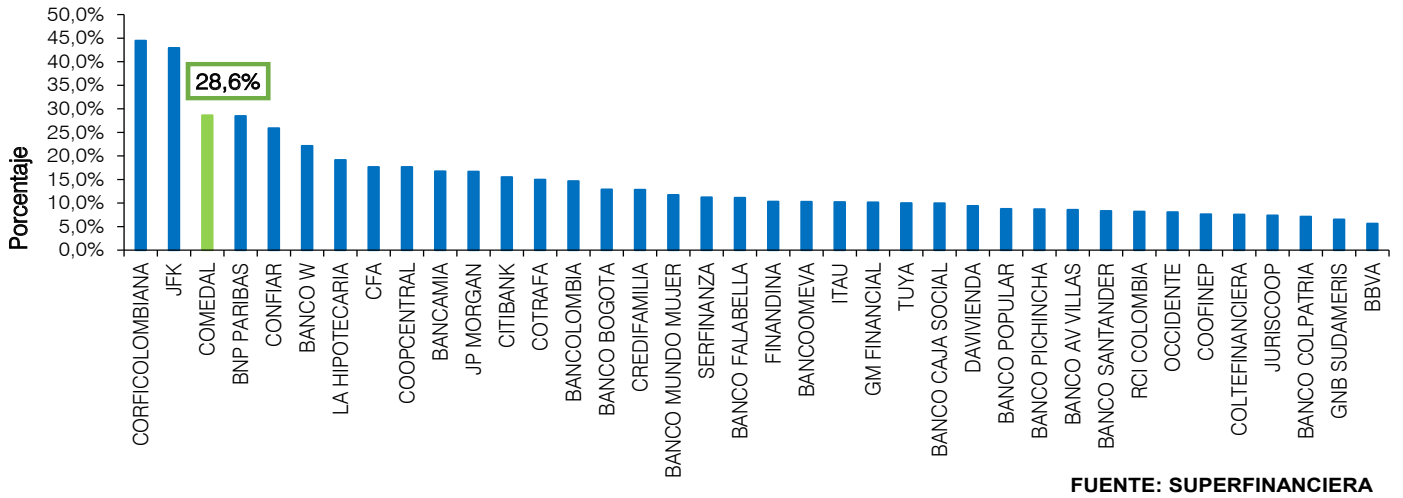
FUENTE: SUPERSOLIDARIA

**Gráfica 180**  
**Comparativo valor activos por empleados con entidades del sector solidario**  
**Supersolidaria**  
**A octubre 2023**

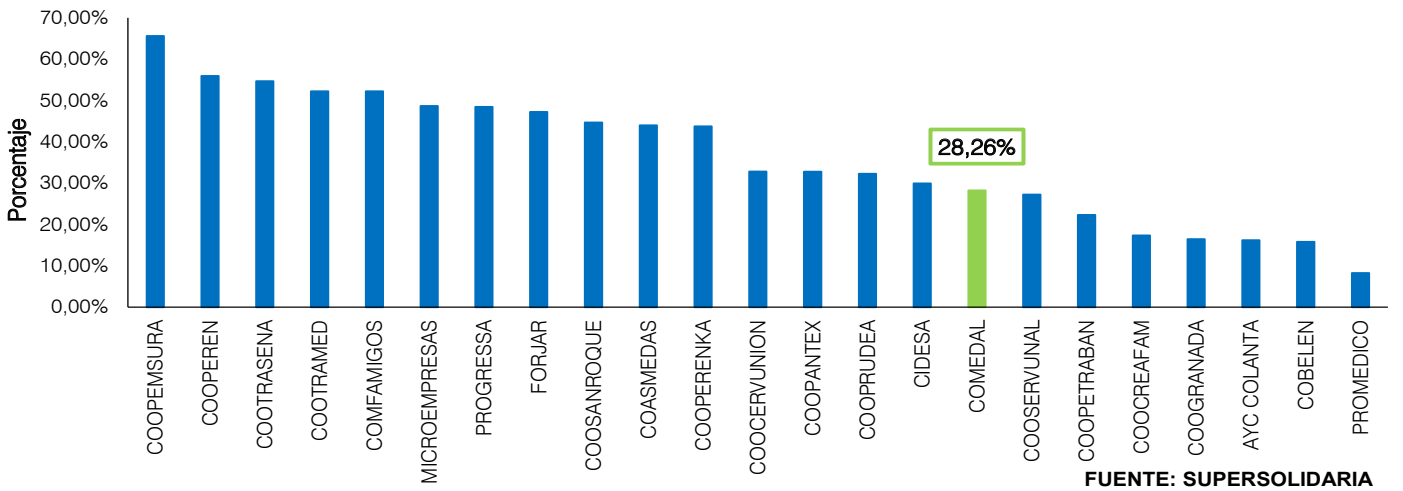


FUENTE: SUPERSOLIDARIA

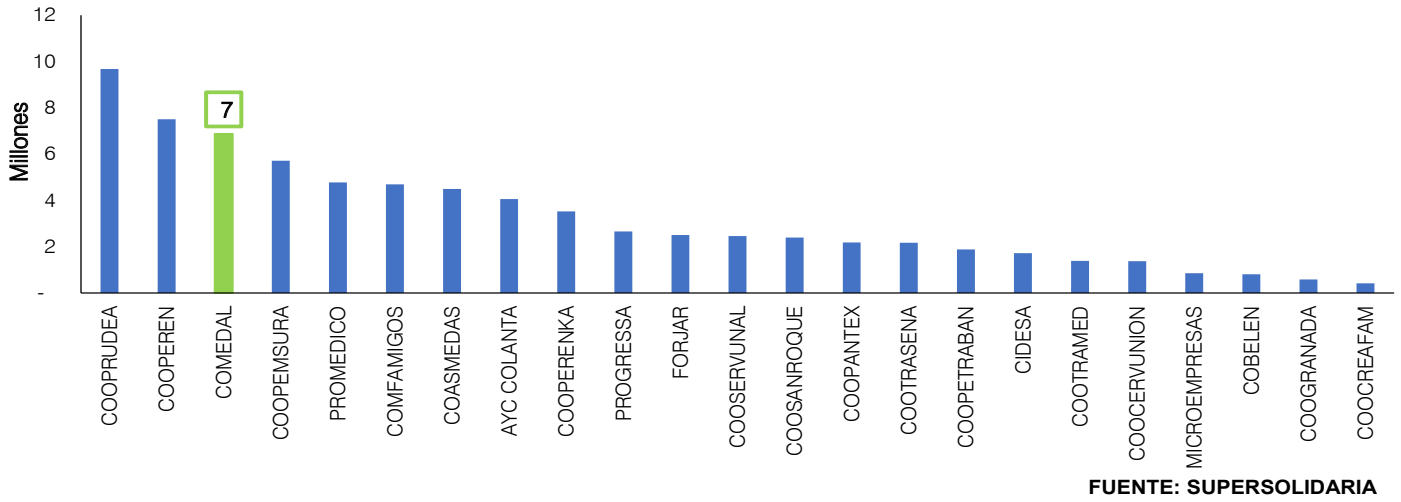
**Gráfica 181**  
**Comparativo índice de propiedad COMEDAL vs establecimientos de crédito Superfinanciera**  
**A diciembre 2023**



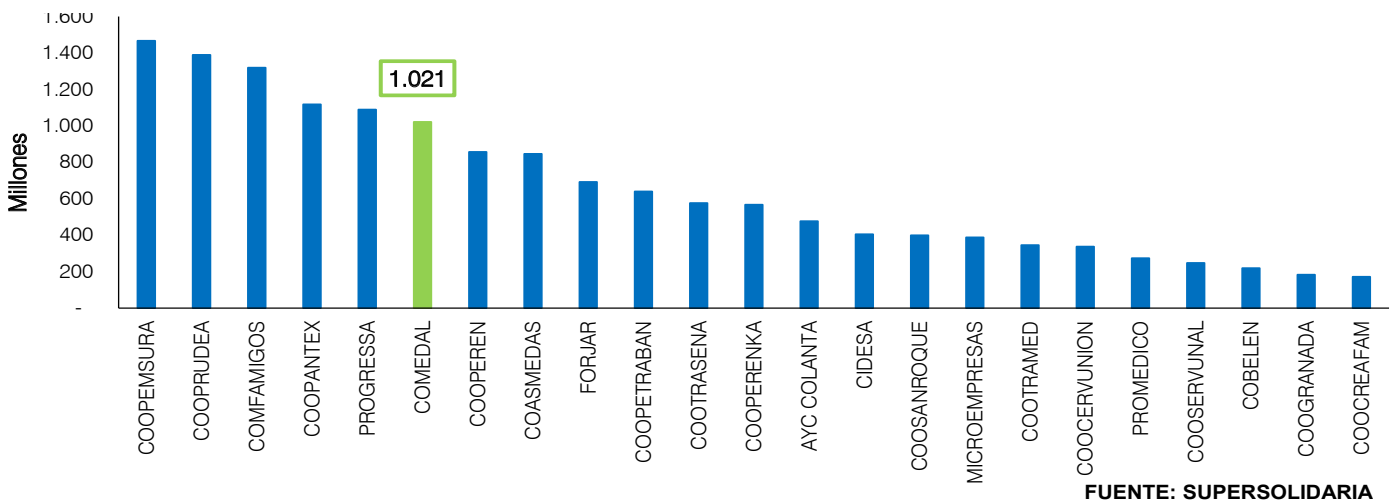
**Gráfica 182**  
**Comparativo patrimonio/Activo con entidades del sector solidario Supersolidaria**  
**A octubre 2023**



**Gráfica 183**  
**Comparativo patrimonio por asociados con entidades**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023



**Gráfica 184**  
**Comparativo patrimonio por empleados con entidades**  
**Supersolidaria**  
 A octubre 2023



# Índice de gráficas y tablas

GRÁFICAS		Pág.
Gráfica 1	DTF (EA) 2000 - 2023	7
Gráfica 2	IPC 2000 - 2023	7
Gráfica 3	PIB (Anual) 2000 - 2023	7
Gráfica 4	Tasa de desempleo 2000 - 2023	8
Gráfica 5	Tasa de usura 2000 - 2023	8
Gráfica 6	Índice de confianza del consumidor 2000 - 2023	8
Gráfica 7	Satisfacción del asociado 2021 - 2023	12
Gráfica 8	Ingresos 2008 – 2023	12
Gráfica 9	Activos 2008 - 2023	13
Gráfica 10	Cartera Total 2008 - 2023	13
Gráfica 11	Captaciones 2008 - 2023	14
Gráfica 12	Indicador de calidad de cartera por calificación de cartera de consumo 2018 a noviembre de 2023	14
Gráfica 13	Envío de correos electrónicos 2016 - 2023	17
Gráfica 14	Correos Electrónicos por mes 2021 - 2023	18
Gráfica 15	Eficacia de la base de datos de correos electrónicos 2016 - 2023	18
Gráfica 16	Porcentaje de apertura de correos masivos por año 2016 - 2023	19
Gráfica 17	Porcentaje de apertura de correos masivos por mes 2021 - 2023	19
Gráfica 18	Visitas página web 2016 - 2023	20
Gráfica 19	Impacto en redes sociales 2023	20
Gráfica 20	Indicador de Riesgo de liquidez (IRL) 2021 – 2023	23
Gráfica 21	Seguimiento a la evolución del IRL Bandas de tiempo 2022 - 2023	23

GRÁFICAS		Pág.
Gráfica 22	Participación de inversiones sobre activos 2023	25
Gráfica 23	Actualización de datos de la base social 2022 - 2023	28
Gráfica 24	Base social con correo electrónico 2021 – 2023	29
Gráfica 25	Edad de asociados sin correo electrónico 2023	29
Gráfica 26	Posición neta de directivos, administradores y miembros de Junta de Vigilancia 2022 - 2023	30
Gráfica 27	Ingresos 2008 - 2023	32
Gráfica 28	Ingresos por intereses de créditos 2008 - 2023	33
Gráfica 29	Cartera total 2008 - 2023	33
Gráfica 30	TPP cartera 2013 - 2023	34
Gráfica 31	Cartera / Colocaciones 2008 - 2023	34
Gráfica 32	Porcentaje de cartera por categoría 2013 - 2023	35
Gráfica 33	Saldo cartera de consumo 2008 - 2023	35
Gráfica 34	Saldo de cartera comercial 2008 - 2023	36
Gráfica 35	Saldo de cartera vivienda 2008 - 2023	36
Gráfica 36	Calidad de la cartera por calificación 2008 - 2023	37
Gráfica 37	Indicador de calidad de cartera por calificación Cartera de consumo 2018 a noviembre de 2023	37
Gráfica 38	Otros ingresos 2008 – 2023	39
Gráfica 39	Costos 2008 – 2023	40
Gráfica 40	IBR vs DTF 2020 – 2023	40
Gráfica 41	Costo por captaciones 2008 – 2023	41
Gráfica 42	Captaciones 2008 - 2023	41



GRÁFICAS		Pág.
Gráfica 43	TPP captaciones vs DTF 2008 – 2023	42
Gráfica 44	Saldo de captaciones por línea 2008 - 2023	42
Gráfica 45	Saldo CDAT 2008- 2023	43
Gráfica 46	Ahorro contractual PROYÉCTATE 2014 - 2023	43
Gráfica 47	Monto crédito externo 2014 - 2023	44
Gráfica 48	Intereses crédito externo 2014 - 2023	44
Gráfica 49	Composición de costos totales 2008 - 2023	45
Gráfica 50	Gasto total 2008 - 2023	45
Gráfica 51	Gastos totales sobre ingresos 2008 - 2023	46
Gráfica 52	EBITDA 2008 - 2023	46
Gráfica 53	Monto provisiones por año 2008 - 2023	47
Gráfica 54	Monto provisiones acumuladas por año 2008 - 2023	47
Gráfica 55	Cobertura de la cartera por calificación 2008 - 2023	48
Gráfica 56	Comportamiento cartera castigada 2008 – 2023	49
Gráfica 57	Índice de recuperación mensual de cartera castigada 2021 - 2023	49
Gráfica 58	Excedente neto 2008 – 2023	50
Gráfica 59	Activos 2008 – 2023	50
Gráfica 60	Portafolio de inversiones 2008 - 2023	51
Gráfica 61	Fondo de liquidez 2008 - 2023	51
Gráfica 62	Inversiones temporales 2008 - 2023	52
Gráfica 63	Nivel de activos productivos e improductivos sobre activo total 2008 - 2023	52
Gráfica 64	Rentabilidad del activo Excedente / Activo 2008 - 2023	53
Gráfica 65	Pasivo 2008 - 2023	53
Gráfica 66	Patrimonio 2008 - 2023	54
Gráfica 67	Rentabilidad del patrimonio 2008 - 2023	54

GRÁFICAS		Pág.
Gráfica 68	Quebranto patrimonial Patrimonio / Aportes 2008 - 2023	55
Gráfica 69	Índice de propiedad Patrimonio / Activo 2008 - 2023	55
Gráfica 70	Relación de solvencia 2008 - 2023	56
Gráfica 71	Cartera por regiones de acuerdo al número de meses de evolución de las oficinas	56
Gráfica 72	Saldo de cartera por regiones 2023	57
Gráfica 73	Cartera región Antioquia 2008 - 2023	57
Gráfica 74	Cartera región Bogotá 2008 - 2023	58
Gráfica 75	Cartera región Caribe 2014 - 2023	58
Gráfica 76	Cartera región Occidente 2017 - 2023	58
Gráfica 77	Cartera región Bucaramanga 2021 - 2023	59
Gráfica 78	Indicador de mora por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas	59
Gráfica 79	Indicador de mora por regiones 2023	60
Gráfica 80	Captaciones por regiones de acuerdo al número de meses de evolución de las oficinas	60
Gráfica 81	Captaciones por regiones 2023	61
Gráfica 82	Captaciones región Antioquia 2014 - 2023	61
Gráfica 83	Captaciones región Bogotá 2014 - 2023	62
Gráfica 84	Captaciones región Caribe 2017 - 2023	62
Gráfica 85	Captaciones región Occidente 2017 - 2023	63
Gráfica 86	Captaciones región Bucaramanga 2022 - 2023	63
Gráfica 87	Base social por regiones de acuerdo con el número de meses de evolución de las oficinas	64
Gráfica 88	Base social por regiones 2023	64

GRÁFICAS		Pág.
Gráfica 89	Base social región Antioquia 2008 - 2023	65
Gráfica 90	Base social región Bogotá 2008 - 2023	65
Gráfica 91	Base social región Caribe 2013 - 2023	66
Gráfica 92	Base social región Occidente 2018 - 2023	66
Gráfica 93	Base social región Bucaramanga 2021 - 2023	67
Gráfica 94	Evolución base social por año 2010 - 2023	68
Gráfica 95	Evolución base social por ciudad 1998 - 2023	69
Gráfica 96	Base social por especialidad	69
Gráfica 97	Promedio edad base social por año 2010 - 2023	70
Gráfica 98	Promedio edad asociados nuevos 2010 - 2023	70
Gráfica 99	Porcentaje de asociados por rango de edad 2013 - 2023	71
Gráfica 100	Total asociados por rango de edad 2013 - 2023	71
Gráfica 101	Promedio edad por producto 2023	72
Gráfica 102	Afiliación de asociados por año 2005 - 2023	72
Gráfica 103	Número de Asociados Nuevos Plan Semilla 2022 - 2023	73
Gráfica 104	Asociados nuevos por especialidad 2023	73
Gráfica 105	Retiros por año 2010 - 2023	74
Gráfica 106	Motivos de retiro 2023	74
Gráfica 107	Exclusiones por año 2010 - 2023	75
Gráfica 108	Fallecidos por año 2010 - 2023	75
Gráfica 109	Asociados netos por año 1999 - 2023	76
Gráfica 110	Resultados Trabajo en Equipo	78
Gráfica 111	Resultados Comunicación Asertiva	78
Gráfica 112	Resultados Persistencia	79
Gráfica 113	Resultados Mindfulness	80
Gráfica 114	Capacitaciones Técnicas	81

GRÁFICAS		Pág.
Gráfica 115	Ausentismo por enfermedad general 2021 - 2023	82
Gráfica 116	Escala Salarial 2013 - 2023	82
Gráfica 117	Transacciones por hora/asesor 2023	83
Gráfica 118	Cartera/Empleado 2011 - 2023	83
Gráfica 119	Captación /Empleado 2011 - 2023	84
Gráfica 120	Asociado/Empleado 2011 - 2023	84
Gráfica 121	Porcentaje de llamadas atendidas 2021 - 2023	85
Gráfica 122	Atención llamadas buzón de mensajes 2021 - 2023	85
Gráfica 123	Devoluciones estados de cuenta físicos 2018 - 2023	86
Gráfica 124	Causas de devolución del estado de cuenta físico 2018 - 2023	86
Gráfica 125	Evaluación de proveedores 2023	87
Gráfica 126	Encuestas recibidas 2018 - 2023	90
Gráfica 127	Satisfacción del asociado 2021 - 2023	90
Gráfica 128	Promedio de quejas y reclamos vs promedio de asociados netos 2017 - 2023	92
Gráfica 129	Oportunidad en la respuesta de PQRS 2021 - 2023	92
Gráfica 130	Solución en la repuesta de PQRS 2021 - 2023	93
Gráfica 131	Satisfacción en la respuesta de PQRS 2021 - 2023	93
Gráfica 132	Transacciones Virtuales VS Presenciales 2023	99
Gráfica 133	Descarga de la App por sistema operativo	100
Gráfica 134	Total beneficios financieros 2019 - 2023	103
Gráfica 135	Balance social 2019 - 2023	103
Gráfica 136	Pagos por incapacidad y fallecimiento 2021 - 2023	105
Gráfica 137	Beneficios Integrales 2019 - 2023	105

<b>GRÁFICAS</b>		<b>Pág.</b>
Gráfica 138	Inversión fondo de solidaridad 2010 - 2023	106
Gráfica 139	Ejecución detallada fondo de solidaridad 2010 - 2023	107
Gráfica 140	Total inversión por fondo de educación formal 2023	108
Gráfica 141	Total estudiantes fondo de educación formal 2023	108
Gráfica 142	Inversión en educación formal 2010 - 2023	109
Gráfica 143	Beneficiarios fondo de educación formal 2005 - 2023	109
Gráfica 144	Total beneficiarios fondo de educación básica y media 2023	110
Gráfica 145	Inversión fondo de educación básica y media 2006 - 2023	110
Gráfica 146	Beneficiarios fondo de educación básica y media 2005 - 2023	111
Gráfica 147	Total beneficiarios fondo de educación superior 2023	111
Gráfica 148	Inversión fondo de educación superior 2005 - 2023	112
Gráfica 149	Beneficiarios fondo de educación superior 2005 - 2023	112
Gráfica 150	Total beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UDEA 2023	113
Gráfica 151	Inversión fondo COMEDAL por la educación en la UDEA 2005 - 2023	113
Gráfica 152	Beneficiarios fondo COMEDAL por la educación UDEA 2005 - 2023	114
Gráfica 153	Inversión fondo de educación 2010 - 2023	114
Gráfica 154	Ejecución detallada del fondo de educación 2010 - 2023	115
Gráfica 155	Total otros beneficios 2010 - 2023	115
Gráfica 156	Total balance social - Número de asociados y valor promedio por asociados 2019 - 2023	116
Gráfica 157	Encuentros realizados por mes y año 2020 - 2023	178

<b>GRÁFICAS</b>		<b>Pág.</b>
Gráfica 158	Asistentes por mes y año 2020 - 2023	179
Gráfica 159	Participación de asociados y costo de eventos por mes 2023	179
Gráfica 160	Costo de eventos por año 2020 - 2023	180
Gráfica 161	Asistentes y visitas canal de YouTube 2023	180
Gráfica 162	Evaluación de actividades 2023	181

<b>COMPARATIVOS</b>		<b>Pág.</b>
Gráfica 163	Comparativo Concentración Primeros 5 Ahorradores - Fogacoop 2018 - 2023	185
Gráfica 164	Comparativo Concentración Primeros 20 Ahorradores - Fogacoop 2018 - 2023	185
Gráfica 165	Comparativo Concentración Primeros 5 Deudores - Fogacoop 2018 - 2023	186
Gráfica 166	Comparativo Concentración Primeros 20 Deudores - Fogacoop 2018 - 2023	186
Gráfica 167	Comparativo de ingresos con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	187
Gráfica 168	Comparativo de ingresos por asociados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	187
Gráfica 169	Comparativo de ingresos por empleados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	188
Gráfica 170	Comparativo de cartera neta con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	188
Gráfica 171	Comparativo cartera por asociados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	189

<b>COMPARATIVOS</b>		<b>Pág.</b>
Gráfica 172	Comparativo de cartera por empleados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	189
Gráfica 173	Comparativo de calidad de cartera por calificación establecimientos de crédito - Superfinanciera a diciembre de 2023	190
Gráfica 174	Comparativo captaciones con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	190
Gráfica 175	Comparativo captaciones por asociados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	191
Gráfica 176	Comparativo captaciones por empleados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	191
Gráfica 177	Indicador de cubrimiento de cartera por calificación - cartera de consumo COMEDAL vs establecimientos de crédito - Superfinanciera a diciembre 2023	192
Gráfica 178	Comparativo valor activos con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	192
Gráfica 179	Comparativo valor de activos por asociados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	193
Gráfica 180	Comparativo valor activos por empleados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	193
Gráfica 181	Comparativo Índice de propiedad COMEDAL vs establecimientos de crédito - Superfinanciera a diciembre de 2023	194

<b>COMPARATIVOS</b>		<b>Pág.</b>
Gráfica 182	Comparativo patrimonio / activo con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	194
Gráfica 183	Comparativo patrimonio por asociados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	195
Gráfica 184	Comparativo patrimonio por empleados con entidades del sector solidario - Supersolidaria a octubre de 2023	195

<b>TABLAS</b>		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Proyectos en Ejecución Plan de Desarrollo 2022 – 2024	15
Tabla 2	Esquema empresarial	16
Tabla 3	Riesgos priorizados 2023	21
Tabla 4	Mapa de riesgos residuales consolidado 2023	25
Tabla 5	Erogaciones de órganos de administración y control 2023	31
Tabla 6	Etapas Gestión de Cobranza	38
Tabla 7	Competencias de Empleados	77
Tabla 8	Procedimiento para gestionar PQRS 2023	91
Tabla 9	Balance Social 2021 - 2023	102
Tabla 10	Comparativo Póliza Individual vs Póliza Beneficios Integrales	104
Tabla 11	Consejo de Administración Período 2021 - 2024	176
Tabla 12	Junta de Vigilancia Período 2021 - 2024	176
Tabla 13	Comité de Educación Período 2021 - 2024	176
Tabla 14	Actividades desarrolladas y financiadas por el Comité de Educación 2023	182