

2022

# INFORME ANUAL Y BALANCE SOCIAL COOPERATIVO







# INFORME ANUAL 2022

---

**LXIV Asamblea General  
Ordinaria de Delegados**

Santiago de Cali, marzo de 2023



## ORGANISMOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

---

María Eugenia Pérez Zea  
**Presidente**

Luis María Tamayo Gómez  
**Vicepresidente**

Simeón Cedano Rojas  
**Secretario**

Juan Guillermo Restrepo Varela

Diana Uribe Jiménez

Jorge Alejandro Soto Castaño

Camilo José Moreno Lozano

Carlos Mario Gaviria Quintero

Danilo Reinaldo Vivas Ramos

### JUNTA DE VIGILANCIA

---

Iván Elías Torres Nadjar  
**Presidente**

José Vicente Torres Osorio  
**Vicepresidente**

Fernando Rey Cubillos  
**Secretario**

### PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO

---

Alfredo Arana Velasco

## COMITÉ DIRECTIVO DE PRESIDENCIA

### **Alfredo Rincón Angulo**

Gerente Corporativo Financiero

### **Juan Carlos Botero Salazar**

Gerente Corporativo Comunidad de Asociados

### **Luis Carlos Lozada Bedoya**

Gerente Corporativo Operaciones

### **Manuel Felipe Issa Abadía**

Gerente Corporativo Gestión Humana

### **Liliana Patricia Guzmán González**

Gerente Corporativo de Riesgo

### **Juan Esteban Ángel Borrero**

Gerente Corporativo Educación, Democracia y Comunicaciones

### **Sandra Rodríguez Rodríguez**

Gerente Corporativa Jurídico

### **Manuel Felipe Issa Abadía (E)**

Gerente Corporativo de Mercadeo y Servicio

### **Giovanny Hue Solano**

Auditor Corporativo

### **Luis Mario Giraldo Niño**

Gerente General Sector Protección

### **Edwing Javier Díaz Rangel**

Gerente General Corredores de Seguros

### **Marco Antonio Rizo Cifuentes**

Presidente Bancoomeva

### **Leonardo Fabio Ramírez Morales**

Gerente General Fiduomeva

### **Víctor Manuel Loaiza**

Gerente General Conectamos Financiera (E)

### **Marco Aurelio Montes**

Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

### **Carlos Alberto Muñoz Mera**

Gerente General Club Los Andes

### **Víctor Manuel Torres Carvajal**

Gerente Corporativo de Tecnología y Transformación Digital

### **Omar Harvey Ramírez Cifuentes**

Gerente General Coomeva Fundación

### **Martha Cecilia Lizalda Restrepo**

Gerente General Fecomeva

### **Viviana Osorio Marín**

Gestor de Presidencia

### **Edwin Fernando Ordóñez Hernández**

Asistente de Presidencia Ejecutiva

## GERENTES CORPORATIVOS REGIONALES

### **Wilmer Andres Castaño Caballero**

Regional Cali

### **Mauricio Gaviria Schlesinger**

Regional Bogotá

### **Francisco Parmenio Echeverri Pérez**

Regional Medellín

### **Juan Carlos Bustillo Chams**

Regional Caribe

### **Carlomán Arias Cardona**

Regional Eje Cafetero

### **Carlos Alberto Martínez Bonilla**

Regional Palmira

## PRESIDENTES COMITÉS REGIONALES DE ADMINISTRACIÓN

### **Mónica Barandica Pertuz**

Caribe

### **César Pompeyo Mendoza**

Cali

### **Sandra Carolina Medina Palacio**

Bogotá

### **Jorge Alberto Vera Arango**

Medellín

### **Luis Bernardo Saenz**

Palmira

### **Jorge Edisson Hincapié**

Eje Cafetero

# CONTENIDO

<b>1</b>	VISIÓN DE FUTURO Y GRAN POTENCIAL.....	11
<b>2</b>	ANÁLISIS MACROECONÓMICO 2022 Y PERSPECTIVAS 2023.....	14
<b>3</b>	COOMEVA BALANCE 2022.....	18
<b>4</b>	GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA.....	21
4.1	FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO.....	22
4.1.1	Principio cooperativo: Asociación abierta y voluntaria.....	22
4.1.1.1	Dinámica de crecimiento de la comunidad.....	22
4.1.1.2	Perfil del asociado.....	25
4.1.1.3	Mayor uso de productos y servicios.....	26
4.1.1.4	Satisfacción con la Cooperativa.....	26
4.1.1.5	Confianza.....	28
4.1.1.6	Programa de Lealtad Coomeva.....	29
4.1.1.7	Compromiso con los jóvenes.....	30
4.1.1.8	Compromiso con la equidad de género.....	30
4.2	AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL.....	32
4.2.1	Principio Cooperativo: Control democrático de los miembros.....	32
4.2.1.1	Gestión democrática.....	32
4.2.2	Principio cooperativo: Autonomía e independencia.....	33
4.3	FACILITAMOS LA VIDA.....	34
4.3.1	Compromiso con el modelo de servicio y experiencia.....	34
4.3.2	Desarrollo de servicios desde la Cooperativa.....	35
4.3.2.1	Productos y servicios cooperativos.....	35
4.3.2.2	Servicios empresas Grupo Coomeva.....	38
4.3.3	Beneficios para el asociado.....	40
4.4	CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	41
4.4.1	Principio cooperativo: Educación, formación e información.....	41
4.4.1.1	Educación.....	41
4.4.1.2	Identidad Cooperativa.....	42
4.4.1.3	Centro del Pensamiento Coomeva.....	44
4.4.1.4	Cultura corporativa del recurso humano.....	44
<b>5</b>	GESTIÓN DIMENSIÓN EMPRESARIAL.....	50
5.1	DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	51
5.1.1	Principio cooperativo: Participación económica de los asociados.....	51
5.1.1.1	Resultados de Coomeva Cooperativa.....	52
5.1.1.2	Resultados de las empresas de Coomeva.....	58
5.1.1.3	Inversiones inmobiliarias.....	70

5.2	APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS .....	70
5.2.1	Principio cooperativo: Cooperación entre cooperativas .....	70
5.2.2	Principio cooperativo: Compromiso con la comunidad .....	71
5.2.2.1	Transformamos vidas con educación - Jornadas de Educación, Prevención y Desarme.....	71
5.2.2.2	Transformamos vidas con educación - Plan Piloto de Acompañamiento Educativo y Socioemocional.....	72
5.2.2.3	Centro de Enseñanza Integral Infantil, CEII - sólo ciudad de Cali .....	73
5.2.2.4	Proyecto ONE.....	73
5.2.2.5	Multiplicadores de sonrisas.....	73
5.2.2.6	Cultura y deporte .....	73
5.2.2.7	Empleo.....	74
5.3	PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA.....	74
<b>6</b>	ASPECTOS TRANSVERSALES.....	75
6.1	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA.....	76
6.2	TRANSFORMACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS Y SOLUCIONES.....	80
6.3	CLIENTE ÚNICO .....	82
<b>7</b>	PRIORIDADES 2023 .....	84
<b>8</b>	CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES .....	87
8.1	GESTIÓN DE RIESGOS .....	88
8.1.1	Gestión por subsistema.....	88
8.1.1.1	Riesgo Operativo.....	88
8.1.1.2	Continuidad del Negocio .....	89
8.1.1.3	Riesgos Estratégicos.....	89
8.1.1.4	Seguridad y Privacidad de la Información.....	90
8.1.1.5	Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y de la proliferación de armas de destrucción masiva .....	90
8.1.1.6	Riesgo Conglomerado Financiero.....	91
8.1.1.7	Riesgo de Liquidez.....	95
8.1.1.8	Riesgo de Mercado (Incluye Contraparte).....	96
8.1.1.9	Riesgo de Crédito .....	101
8.2	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR, AÑO 2011 (ARTÍCULO 1, LEY 603 DE 2000).....	102
8.3	CONFLICTOS DE INTERÉS .....	102
8.4	OPERACIONES INTRAGRUPPO.....	104
8.5	GESTIÓN COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORÍA.....	108
8.6	GESTIÓN COMITÉ CORPORATIVO DE RIESGOS.....	109
<b>9</b>	GESTIÓN FINANCIERA.....	111
9.1	ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS.....	111
9.1.1	Certificación de estados financieros separados.....	112
9.1.2	Informe revisoría fiscal de estados financieros separados.....	114
9.1.3	Estados financieros separados .....	123
9.1.4	Notas a los estados financieros separados.....	130
9.2	ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS .....	270
9.2.1	Certificación de estados financieros consolidados.....	271
9.2.2	Informe revisoría fiscal de estados financieros consolidados.....	273
9.2.3	Estados financieros consolidados.....	278
9.2.4	Notas a los estados financieros consolidados.....	284

## COMUNICACIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



**E**l año 2022 ratificó que Coomeva es una organización sólida y confiable, que ayuda a la gente a lograr metas de educación, de vivienda, de emprendimiento y crecimiento de empresas, a cuidar y asegurar su salud, su vida y su patrimonio; a incluirlos financieramente para que cuenten con respaldo para sus proyectos y muchos más beneficios. Eso es lo trascendente de nuestra Cooperativa y de sus empresas.

Este año llegamos a una población de 261.407 asociados y sus familias, siendo una Cooperativa que sirve aún más a los colombianos; más cercana e incluyente, con mayor apertura de la asociatividad. Contamos con 4.917 asociados con formación en Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano; iniciamos un piloto vinculando más de 500 comerciantes para quienes buscamos ser su respaldo; así como una muy importante cifra de casi 20 mil jóvenes asociados, que son la continuidad y la renovación de la Cooperativa. Es satisfactorio que el 90% de nuestros asociados se conectaron y usaron los productos y servicios de Coomeva.

Quiero resaltar que en 2022, en medio de complejas condiciones del entorno

económico y de la situación que nos impactó de la liquidación de la EPS, en Coomeva logramos crear valor para los asociados por una importante cifra de \$170.850 millones. Si sumamos los beneficios entregados en los últimos dos años, sobrepasamos los \$400.000 millones. Una organización que entrega tanto y que logra esta solidez, solo puede tener como camino crecer, perdurar y prosperar.

También son de resaltar los servicios y beneficios concretos que entregamos a los asociados. En educación, por ejemplo, este año fueron más de \$2.700 millones de ahorros por descuentos en las matrículas de 18.800 asociados y sus familias, y más de 122.000 asociados participantes en programas educativos.

En vivienda, más de 5.000 asociados se beneficiaron con el Crédito Patrimonial que otorga directamente la Cooperativa, para la cuota inicial, gracias al Fondo Social de Vivienda, con más de \$291.000 millones desembolsados, que se complementan con los créditos hipotecarios que ofrece Bancoomeva con tasa compensada, gracias al poder de la cooperación.

En emprendimiento y desarrollo empresarial, a través de la Fundación Coomeva contribuimos a la creación de más de 2.000 empresas y al fortalecimiento de otras 4.000, y apoyamos con capital de trabajo, específicamente microcréditos, a cerca de 1.300 negocios, que recibieron casi \$27.000 millones en financiación. A esto se suma el mejoramiento de indicadores claves de la organización, como la satisfacción de los asociados con los servicios y la confianza en la Administración.

Este año nos brinda la oportunidad para seguir consolidando una gestión que mantenga al asociado como centro y nuestra identidad cooperativa, como norte. El 2023 será clave para revisar nuestras capacidades y posibilidades como Cooperativa y como Grupo Empresarial, sobre todo por el

contexto de profundos cambios que vivimos, donde la sociedad necesita de esta forma humana, consciente e inteligente de hacer economía, que cree valor para todos.

A puertas de cumplir nuestros 60 años, en Coomeva seguimos comprometidos con el bienestar y la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, así como con el progreso y desarrollo del país, siendo una organización que se renueva, afincada en los pilares del cooperativismo. Es nuestra responsabilidad ser visionarios, proyectarnos, innovar y adaptarnos para afrontar las oportunidades de servir, los nuevos mercados y por tanto, otras formas de inclusión y generación de ingresos, y ser actores claves de la innovación social en el país.



**María Eugenia Pérez Zea**  
**Presidente Consejo de Administración**

## COMUNICACIÓN DEL PRESIDENTE EJECUTIVO CORPORATIVO



Sin lugar a dudas logramos sortear el mayor desafío en la historia de Coomeva, como lo fue la liquidación de Coomeva EPS, manteniendo la solidez financiera de la Cooperativa y las empresas del Grupo, debido a que nos veníamos preparando desde años atrás para tener el menor impacto posible, en adición a las condiciones retadoras del entorno nacional e internacional. No obstante, nuestra organización no detuvo la marcha de la “locomotora del bienestar” generando beneficios por \$170.850 millones y brindando múltiples servicios a los asociados y sus familias, donde se destacan: becas educativas a 15.265 asociados y familias por más de \$65.000 millones desde el inicio del programa, soluciones de vivienda a 4.869 asociados, apoyo al emprendimiento con más de 2.100 empresas creadas y 4.001 empresas fortalecidas, puesta en marcha del Fondo de Compensación de Salud y auxilios de los Fondos Mutuales por más de \$368.000 millones. Así mismo, continuamos nuestra ayuda a las comunidades más vulnerables con acompañamiento educativo y socioemocional, al igual que el apoyo a la cultura y el deporte.

El 2022 estuvo marcado por un entorno externo desafiante por los efectos de la pandemia, la guerra entre Rusia y Ucrania, las altas presiones inflacionarias que trajeron como consecuencia alzas en las tasas de interés, y un entorno interno por los impactos de la liquidación de la EPS, llevaron a un resultado negativo en los excedentes de la Cooperativa y en los resultados del Grupo, situación que no compromete la gran fortaleza y estabilidad financiera de nuestra organización. De otro lado, alcanzamos un buen desempeño en el crecimiento de la base social, logramos mejorar el servicio y la satisfacción de nuestros asociados, obtuvimos un mayor vínculo con el asociado incrementando el producto promedio, aumentamos la oferta de productos y servicios, en cultura mejoramos la medición del Grupo, alcanzando una cultura cada vez más habilitante de la estrategia.

**Alfredo Arana Velasco**  
**Presidente Ejecutivo**  
**Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva**

Una vez superada la liquidación de la EPS tenemos una nueva etapa organizacional que nos permite disponer de más capacidades, recursos y una mayor focalización en las actividades misionales de nuestra cooperativa. Por ello reiteramos nuestro optimismo con las oportunidades y potencialidades de nuestra organización, donde claramente estamos iniciando una nueva y prometedora etapa de Coomeva y sus empresas.

Continuamos con nuestra estrategia de tener al asociado en el centro de nuestro actuar, con los pilares: focalización, gobierno, transformación digital y la creación de valor para el asociado a través de servicios múltiples prestados de forma integral. Por ello, hemos trazado nuestra hoja de ruta para los próximos cuatro años en el PEC 2026 donde se han identificado cinco ejes estratégicos de mayor nivel que deben servir de base para la ejecución de la organización: 1) identidad cooperativa, 2) Desarrollo de la comunidad de asociados, 3) Gobierno Corporativo, 4) Fortalecimiento y solidez empresarial, 5) Excelencia en el servicio. Desarrollaremos nuestra ventaja competitiva fundamentada en los valores y principios cooperativos; de la misma forma como fomentaremos soluciones en temas cruciales para nuestros asociados como son: el cierre de la brecha pensional, Fondo Social de Educación, Fondo Compensación de Salud, relanzamiento del programa de prima nivelada y solución a población de tarifas congeladas en Medicina Prepagada, soluciones de salud al alcance de todos, potencialización del Fondo Social de Vivienda y foco de desarrollo en adultos y adultos mayores.

Por último, ratificamos que confiamos en el futuro porque: 1) Tenemos las ideas claras; 2) contamos con una buena tripulación de colaboradores, líderes ejecutivos y líderes dirigenciales, 3) contamos con una organización 100% cooperativa y en general con grupo empresarial con un extraordinario potencial, con un gran compromiso cooperativo.



VISIÓN DE  
FUTURO Y GRAN  
POTENCIAL

1

# 1 | VISIÓN DE FUTURO Y GRAN POTENCIAL

Sin lugar a dudas logramos sortear el mayor desafío en la historia de Coomeva, como lo fue la liquidación de Coomeva EPS. Una vez superada esta situación tenemos una nueva etapa organizacional que nos permite disponer de más capacidades, recursos y una mayor focalización en las actividades misionales de nuestra cooperativa. Por ello reiteramos nuestro optimismo con las oportunidades y potencialidades de nuestra organización.

A futuro debemos continuar con nuestra estrategia de posicionar al asociado en el centro de nuestro actuar, con los pilares: focalización, gobierno, transformación digital y la creación de valor para el asociado a través de servicios múltiples prestados de forma integral.



Lo anterior permitirá el crecimiento de la base social más acelerada, la permanencia de los asociados, su desarrollo y la mejora en la calidad de vida de nuestra comunidad. Sin embargo, somos conscientes de que debemos centrar nuestros análisis y ejecuciones estratégicas, para proyectarnos como una empresa de talla mundial.

Por ello, hemos trazado nuestra hoja de ruta para los próximos cuatro años en el PEC 2026 donde se han identificado cinco ejes estratégicos de mayor nivel que deben servir de base para la ejecución de la organización:

- 1. Identidad Cooperativa,** entendida como la comprensión tanto al interior (asociados, dirigentes y colaboradores) y exterior (entorno y mercado) que somos una cooperativa y actuamos de manera solidaria bajo unos criterios empresariales positivos y futuristas.
- 2. Desarrollo de la comunidad de asociados:** Una comunidad más satisfecha, más comprometida, con mayor permanencia y dinámica de crecimiento, resaltando desde ella la aplicación del modelo de empresa cooperativa; donde los asociados encuentran respuestas adecuadas a sus necesidades y aspiraciones.
- 3. Gobierno Corporativo:** Se reconoce que este elemento es fundamental para el buen funcionamiento de la Cooperativa y sus empresas, razón por la cual debe ser objeto de permanente revisión y ajuste interno y externo, dados además los nuevos desarrollos normativos de buen gobierno como el Código País, más Conglomerados Financieros.
- 4. Fortalecimiento y solidez empresarial:** Se relaciona con la estrategia corporativa (en qué sectores consideramos debemos ingresar, continuar o reducir nuestra presencia) y la estrategia competitiva (capacidades para tener una mejor posición que la competencia en los sectores anteriormente definidos).

**5. Excelencia en el servicio:** Entendido como un servicio solidario, cálido y efectivo, donde pasemos del producto a la experiencia, centrado en el asociado, con una gestión de observación directa, no filtrada (Gerentes al frente), con alta excelencia operativa y fortaleciendo la cultura del servicio como una forma de ser.

De estos grandes lineamientos tenemos como prioridad:

1. En la administración de la Comunidad de Asociados:
  - Desarrollo de la identidad cooperativa como principal ventaja competitiva.
  - Crecimiento acelerado y sano de la base social, llegando a 268.552 asociados en el 2023.
  - Colocación de créditos desde la Cooperativa (Credipatrimonial, Credisolidario, Crediasociado), con el objetivo de generar una cartera de \$367.174 millones.
  - Aumento de dos puntos en la satisfacción en Coomeva, para llegar al 82% promedio año.
  - Desarrollo de nuevos Fondos Sociales.

**2.** Continuar la evolución positiva de la medición de cultura del Grupo, a fin de que esta sea cada vez más habilitante de la Estrategia.

**3.** Mejora en los resultados de las empresas, siendo el mayor énfasis en Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada y Sinergia.

**4.** Implementación de la estrategia de cliente único, que tiene por objeto establecer un esquema de relacionamiento omnicanal, integrando de manera coherente, optimizada y rentable la oferta de servicios del Grupo Coomeva con las necesidades de nuestros públicos (asociados, clientes y usuarios), su ciclo de vida actual y el de su familia.

**5.** En transformación digital: Actualización de los aplicativos core de Coomeva y de Bancoomeva, así como el desarrollo de nuevos modelos de negocio, apalancados en las posibilidades que ofrece la actualidad digital.

Por último, propuestas de mejoramiento, estudio y proyección de nuevos productos tales como:

**GRÁFICA 1. MEJORA EN LA PROPUESTA DE SERVICIOS**





**2**

**ANÁLISIS  
MACROECONÓMICO 2022  
Y PERSPECTIVAS 2023**

## 2 | ANÁLISIS MACROECONÓMICO 2022 Y PERSPECTIVAS 2023

A continuación se presenta un informe basado en una visión generalizada de la economía, con el fin de analizar los acontecimientos presentados en el año 2022 y reconocer los desafíos que se avecinan.

### PANORAMA INTERNACIONAL

La economía global en los años 2020 y 2021 estuvo permeada por los efectos del COVID-19, que trajo consigo una menor actividad económica y menor oferta de bienes por las restricciones a la movilidad. Sin embargo, a pesar de la situación particular y atípica, en el año 2022 se logró mantener un crecimiento moderado. El FMI planteó a mitad del año que la economía global crecería 4,9%; sin embargo, en octubre del mismo año redujo su estimación a 3,2% (3,7% para las economías emergentes y 2,4% para las avanzadas), entre las principales razones de esta menor expectativa estuvieron: el escalamiento de la guerra entre Rusia y Ucrania, la prolongada cuarentena en China, y las altas presiones inflacionarias que trajeron como consecuencia alzas en las tasas de interés.

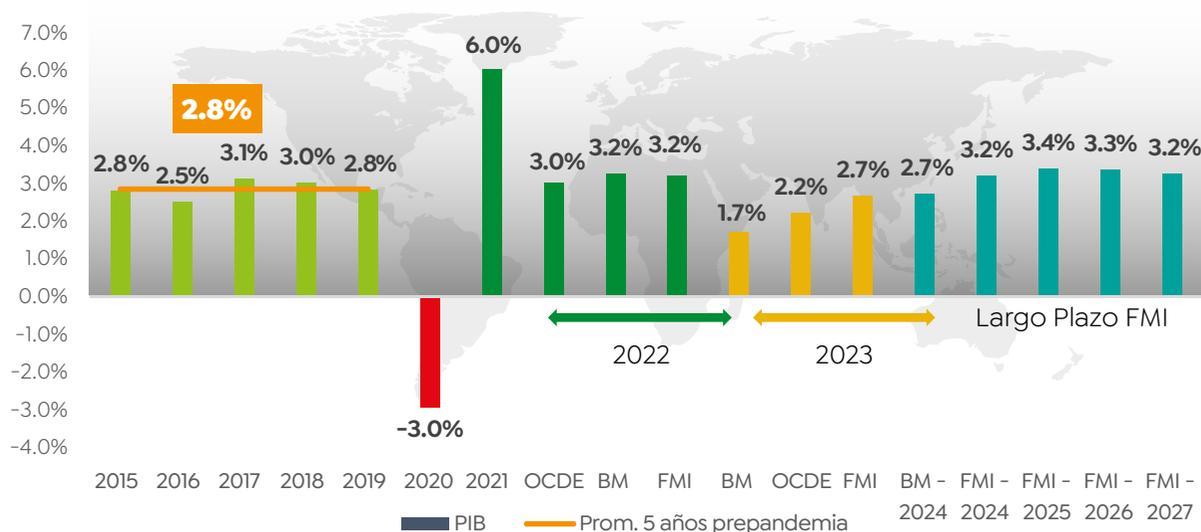
En cuanto a las presiones inflacionarias, cabe mencionar que buena parte de las mismas estuvieron afectadas por los altos costos de los alimentos y la gasolina. Las economías desarrolladas alcanzaron inflaciones no vistas en los últimos 40 años; Estados Unidos, por ejemplo, vio crecer los precios un 9,10%; la Eurozona, el 10,70%; el Reino Unido, el 11,10%; y en economías de la región como Chile, Brasil, Perú y México también se vieron inflaciones altas como el 14,09%, 12,13%, 8,80% y 8,69% respectivamente, lo que conllevó a un cambio en la política monetaria de los países, haciéndola más restrictiva, encareciendo el crédito y los costos de endeudamiento de los hogares.

En resumen, el 2022 fue un año de recuperación económica para la mayoría de los países; las empresas

abrieron sus puertas, mejorando la oferta laboral y por ende el empleo. Si bien los consumidores volvieron a gastar, y hubo ayudas extraordinarias por parte de los gobiernos, para el año 2023 aún hay desafíos importantes por superar. Así las cosas, como se aprecia en la siguiente gráfica, el Fondo Monetario Internacional proyectó un crecimiento para 2023 de 2,7% (3,7% para los emergentes, y de 1,1% para las economías avanzadas), inferior al del 2022, que coincide con la reducción esperada por parte del Banco Mundial (1,7%) y la OCDE (2,2%).



GRÁFICA 2. CRECIMIENTO HISTÓRICO MUNDIAL Y PROYECCIONES 2022-2027



Fuente: BM, FMI, CEPAL, OCDE. Elaboración BANCOOMEVA

## ENTORNO LOCAL

En línea con el entorno global, Colombia también experimentó un año económico desafiante en 2022, con un crecimiento que fue moderado pero muy superior al de economías desarrolladas y al de países pares como Brasil, Chile o Perú, quienes crecerían menos del 3% según el FMI. Los choques externos, así como los internos no fueron impedimento para que en el año 2022 el país cerrara brechas como la del desempleo, que bajó a 9,5% en noviembre, la menor tasa de desempleo registrada desde diciembre de 2019, y que, en términos de crecimiento, alcanzaría el 8,2% (según Plan Financiero 2023 presentado por el Gobierno).

En cuanto a las finanzas públicas, el déficit fiscal tendría una leve recuperación, a -5.50% del PIB, que si bien es inferior al objetivo de largo plazo (-3.0%), se recuperó frente al año anterior, en medio de una economía que demandó mayor apoyo por la afectación de la pandemia. Esto ha sido bien visto tanto por las calificadoras de riesgo, quienes mantuvieron estables sus percepciones de riesgo país, como por los inversionistas extranjeros, quienes aumentaron sus inversiones en los bonos del Gobierno, siendo los principales compradores de TES en 2022, y por la inversión extranjera directa que creció 57,8% en 2022.

Entre los principales indicadores económicos al cierre del 2022 están:



- PIB: El crecimiento anual para el tercer trimestre del año fue 7%; así, el crecimiento año corrido fue 9,4%.
- Empleo: La tasa de desempleo nacional registrada en noviembre de 2022 fue 9,5% y en el área urbana 9,1%. El salario mínimo para el 2023 aumentó 16%, quedando en \$1.160.000 más el subsidio de transporte por \$140.000.
- Inflación: La inflación cerró en 13,12%, el registro más alto desde marzo de 1999, situándose por encima del rango meta del Banco de la República (2,0% a 4,0%).
- Tasa de intervención: El Banco de la República subió la tasa hasta el 12,0% al cierre del año.
- Tasa de cambio: El dólar cerró en \$4.850, un alza de 19,2% versus el cierre del año anterior.
- Acciones locales: Las acciones colombianas se desvalorizaron un 8,85% y el índice COLCAP cerró en 1.286,07 puntos.

## PERSPECTIVAS 2023

Si bien el país logró mantenerse estable en el 2022 y evitar una contracción económica, persisten algunos factores de riesgo que pueden impactar el año 2023, como es a nivel externo una posible recesión en Estados Unidos debido a las altas tasas de interés, y a nivel interno una moderación de consumo (la cartera de créditos en el país ya empezó a corregir desde septiembre del 2022), una mayor incertidumbre por la continuidad en explotación de minas y canteras, aumentos en los precios de la gasolina, un dólar costoso, incertidumbre frente a las reformas que se avecinan, entre otros.

El año 2023 inició con la tasa de interés más alta desde el 2001, y la mayor inflación en 24 años (alimentos creciendo un 27,8%). La expectativa, de acuerdo con la encuesta de analistas del Banco de la República, es que se moderen las cifras, al punto que cierre el año 2023 con una inflación de 8,6% y una tasa de interés de 10%. Es importante que tanto el Gobierno, como la industria y en general los diferentes actores de la economía tengan una participación importante en la consolidación de esta, en pro de la confianza de los consumidores y de los inversionistas.

Para el cierre del año 2023, acorde con la siguiente gráfica, se espera que el país presente un crecimiento de 1,5% y en el largo plazo se espera busque el 2,70%.



GRÁFICA 3. CRECIMIENTO HISTÓRICO DE COLOMBIA Y PROYECCIONES AL AÑO 2026



Fuente: DANE, BANREP. FMI. Elaboración Bancoomeva. Rango escenario probable, con base en pronósticos analistas del mercado.



3

COOMEVA  
BALANCE 2022

# 3 | COOMEVA BALANCE 2022

Es de reiterar que hemos logrado sortear el mayor desafío en la historia de Coomeva, como lo fue la liquidación de Coomeva EPS. Pese a dicha situación, esta locomotora del bienestar mantuvo su marcha, generando beneficios por \$170.850 millones y brindando múltiples servicios a los asociados y sus familias, los cuales se sintetizan en la siguiente gráfica:

**GRÁFICA 4. SÍNTESIS DE LA GESTIÓN EN SERVICIOS A LOS ASOCIADOS**





Como logros en la Dimensión Asociativa es de resaltar el crecimiento de la base social en 704 asociados, permitiendo una depuración administrativa de 6.932 asociados. Logramos un mayor vínculo con el asociado, incrementando el producto promedio a 4,46; una mayor profundización, destacando que el 33% de los asociados tienen más de seis productos; y una mayor permanencia, donde el 59% de los asociados tienen una antigüedad superior a seis años.

En cuanto a servicio recuperamos los niveles de satisfacción que se habían deteriorado en la etapa de la pandemia. En cultura mejoramos la medición del Grupo, pasando de 2,51 al 2,75 (rango -4 a 4) frente a una requerida del 2,71, logrando una cultura cada vez más habilitante de la estrategia.

En la Dimensión Empresarial, pese a que el impacto de la liquidación de la EPS generó pérdidas en la Cooperativa, cercanas a los \$90 mil millones, en los

últimos dos años, la solidez y fortaleza patrimonial de Coomeva y del Grupo no se han visto afectadas. Los activos de la Cooperativa siguen creciendo, superando los \$5 billones; el patrimonio ya es cercano a los \$1,5 billones, creciendo a tasas del 11% en los últimos 17 años, con la confianza de nuestros asociados a través de sus aportes que ya superan un billón de pesos. El patrimonio del Grupo por suma aritmética ya alcanza los \$2,2 billones, creciendo en el 2021 por el efecto de la liquidación de la EPS, que contaba con un patrimonio negativo de \$486 mil millones y los activos del Grupo por suma aritmética alcanzan los \$10,9 billones.

La Coomeva de hoy conserva los mismos rasgos esenciales de sus inicios, como son la preservación de:

- La ideología del modelo empresarial cooperativo y la práctica de los principios y valores cooperativos como guías permanentes de actuación.
- Su vocación de atender las necesidades múltiples de los asociados.
- Robusta solidez financiera basada en el modelo de aportes permanentes, las contribuciones a los fondos sociales y desempeño positivo y creciente en la creación de valor de la Cooperativa y sus empresas.

A continuación destacamos algunos de los **principales logros del 2022**, de acuerdo con la gestión en cada una de las dimensiones que conforman nuestro **modelo empresarial cooperativo:**



GESTIÓN  
DIMENSIÓN  
ASOCIATIVA

4

## 4 | GESTIÓN DIMENSIÓN ASOCIATIVA

La Cooperativa tuvo un buen año en la Dimensión Asociativa, a través del desarrollo de la comunidad de asociados, obteniendo un crecimiento de la base social, un incremento en el uso de los productos y servicios, y una recuperación en la satisfacción de los asociados.

### 4.1 FORTALECEMOS EL VÍNCULO ASOCIATIVO

#### 4.1.1 Principio cooperativo: Asociación abierta y voluntaria

Las cooperativas somos organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la asociación sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

de la organización, fortaleciendo la asociatividad como la actividad más importante de nuestro Grupo Empresarial Cooperativo.

##### 4.1.1.1 Dinámica de crecimiento de la comunidad

En los últimos 17 años nos hemos enfocado, en forma consistente, en posicionar al asociado en el centro

La Gráfica 5 representa el modelo de la organización centrada en el asociado y su familia, la gestión empresarial que inicia en la gente y termina en los resultados, y los focos de servicio para atender a los asociados.

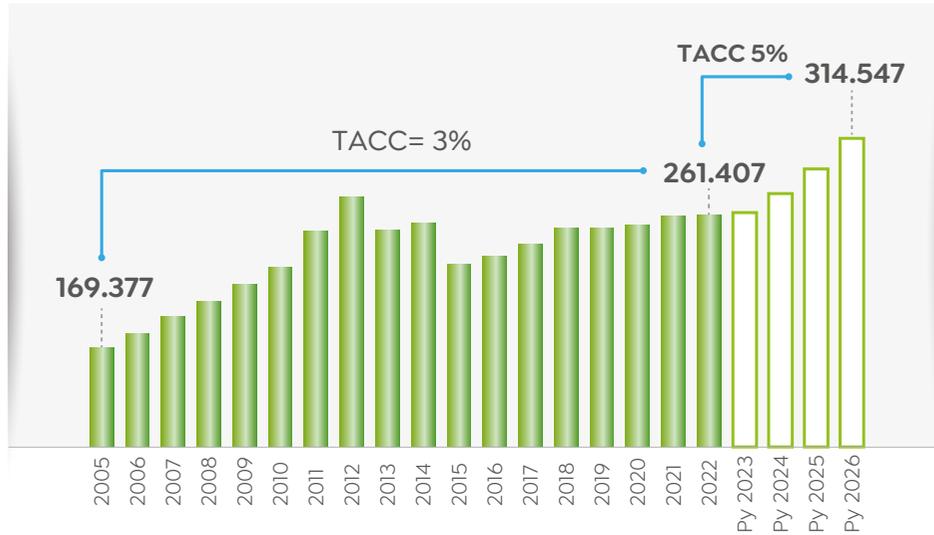
GRÁFICA 5. ORGANIZACIÓN CENTRADA EN EL ASOCIADO



En el 2022 logramos un crecimiento de la base social en 704, incluyendo la depuración administrativa de 6.932 asociados, llegando a consolidar una gran comunidad de 261.407 asociados, focalizándonos

en lograr crecimiento, uso, satisfacción, lealtad, permanencia y más alta calidad de servicios, lo que nos ha llevado a crecer a una tasa promedio anual cercana al 3%.

**GRÁFICA 6. CRECIMIENTO POBLACIÓN DE ASOCIADOS**



En el 2022 vinculamos a 35.813 nuevos asociados, cumpliendo al 96% frente al presupuesto. Estos resultados fueron apalancados principalmente por las siguientes estrategias:

- 1. Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (ETDH):** Aportó 4.917 vinculaciones, lo que representa el 14% del total de los ingresos.
- 2. Comerciantes (Nueva categoría):** se inició a partir de octubre y se logró vincular 556 asociados que representan el 2% de los ingresos al cierre de año.
- 3. Jóvenes:** Aportó 19.559 vinculaciones correspondiente al 55% de los ingresos del año.
- 4. Vinculación inversa:** A través de esta estrategia se lograron realizar 265 vinculaciones, lo que representa el 1% de los ingresos.
- 5. Red Cooperamos:** A través del programa de referidos se logró aportar 19.999 vinculaciones, participando con el 56% del total de ingresos, para un cumplimiento del 88%. Los asociados con referidos efectivos incrementaron un 15%, pasando de 8.921 a 10.298, lo que convierte a la Red en una fuente de ingresos para nuestros asociados.
- 6. Call Nacional - Centro de Soluciones y Servicios (CSS):** fue fundamental para nuevas vinculaciones alcanzando 13.426, lo que representa el 37% de los ingresos brutos.
- 7. Corretaje (Nuevo canal):** Aportó 628 vinculaciones correspondientes al 2%.



### Retención de asociados

En el 2022 se presentaron 35.858 intenciones de retiro, de las cuales se lograron retener 19.155 asociados, para un índice de retención del 53,4%. Para este año se observó un incremento en las intenciones de retiro en el primer trimestre debido a la situación que se presentó con la EPS. Para el segundo semestre hubo una disminución del 6,8% en las intenciones de retiro con respecto al primer semestre y un incremento en los índices de retención del 13,3% pasando del 50,2% al 56,9%.

Se realizó foco en la estrategia para mejorar la atención a las solicitudes de los asociados con intención de retiro a través de los servicios y sinergia con las empresas del Grupo Cooimeva, generando valor y conexión, garantizando la prestación de un servicio de calidad e incrementando la satisfacción y permanencia del asociado.

COMPORTAMIENTO RETENCIÓN 2022



### Población inactiva

La población inactiva alcanzó los 49.092 asociados, creciendo en 5.590 frente al año anterior. Durante el año, como apoyo a los asociados que aún continúan con inconvenientes económicos después de pandemia, se adoptaron varias estrategias focalizadas

en reactivación, tales como: condonaciones y saldos menores, alivios financieros, recomposición del portafolio de solidaridad; sin embargo, el comportamiento de la población inactiva sigue siendo uno de los principales desafíos.

GRÁFICA 7. POBLACIÓN INACTIVA



### 4.1.1.2 Perfil del asociado

Nuestra comunidad de asociados tiene una edad promedio de 47 años. El 26,2% de la población (67.781 asociados) son menores de 35 años y el 24,7% (63.864) son mayores de 60 años. La mayor participación está en las regionales Cali, Bogotá y Medellín. Las

mujeres siguen ganando participación, llegando al 58%. Por áreas de profesión de nuestros asociados, las administrativas e ingenierías tienen la mayor representatividad, mientras que las profesiones de salud representan ahora el 18% de la población.

GRÁFICA 8. PERFIL DEL ASOCIADO

## Perfil de nuestra comunidad: 261.407 familias de profesionales

El asociado como centro de la cooperativa, y la cooperativa como eje de la organización empresarial



#### Género

Mujer .....57,6%  
Hombre.....42,4%

#### Edad Promedio 47 años

26,2% < 35 años  
24,7% > 60 años

#### Nivel de ingresos

Ingresos promedio \$5,5 MM

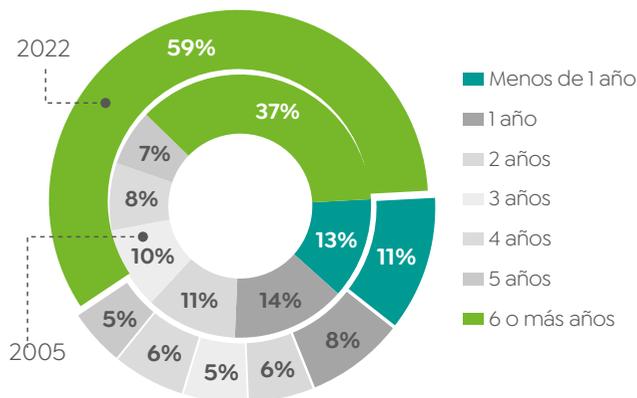
#### Estado civil

Solteros: 57%  
Casados: 31%  
Unión libre: 8%

#### Área de conocimiento

Administrativas: 23%  
Salud: 18%  
Ingenierías: 20%  
Educación: 13%

#### Antigüedad



### 4.1.1.3 Mayor uso de productos y servicios

Producto promedio: Al cierre de 2022 se alcanzó un indicador de 4,46 productos por asociado, el cual se explica por la mejora en la dinámica comercial, logrando una mayor conexión de los asociados con

los productos y servicios de la Cooperativa y del Grupo Empresarial. Con el PEC 2026 proyectamos seguir con la senda de crecimiento para alcanzar un producto promedio del 4,77 en el 2026.

**GRÁFICA 9. PRODUCTO PROMEDIO POR ASOCIADO**



### 4.1.1.4 Satisfacción con la Cooperativa

La satisfacción de los asociados bajó en el 2020, como consecuencia de la pandemia, donde se generó una transformación en la atención hacia la virtualización,

dadas las cuarentenas, lo que propició en sus inicios impactos y oportunidades de mejora en los niveles de satisfacción.

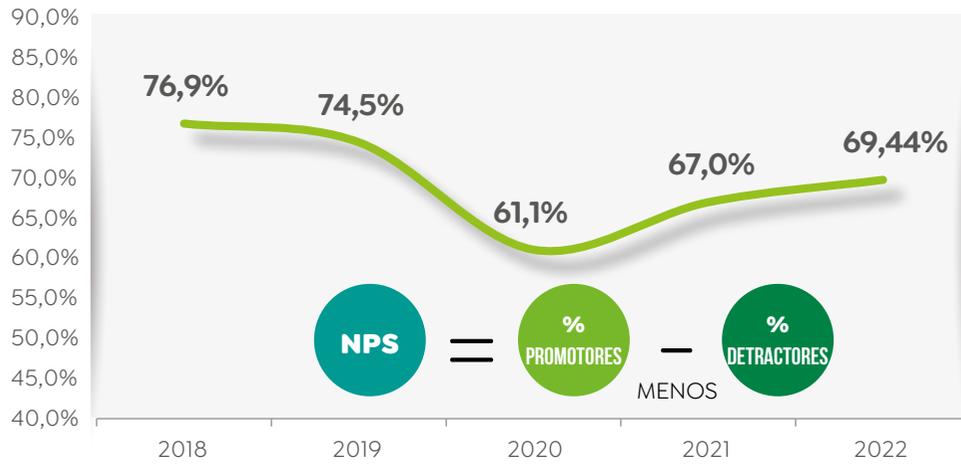
**GRÁFICA 10. SATISFACCIÓN CON LA COOPERATIVA**



Todo esto nos llevó a centrar la organización en mejorar la experiencia del asociado con la Cooperativa y sus productos. En la Planeación Estratégica se ha definido la excelencia en el servicio, como uno de

los ejes estratégicos, trabajando desde el nivel de la cultura de la organización, resumiendo en la siguiente frase: “El servicio no es una moda ni un plan de acción, es una forma de ser”.

GRÁFICA 11. NPS TRANSACCIONAL



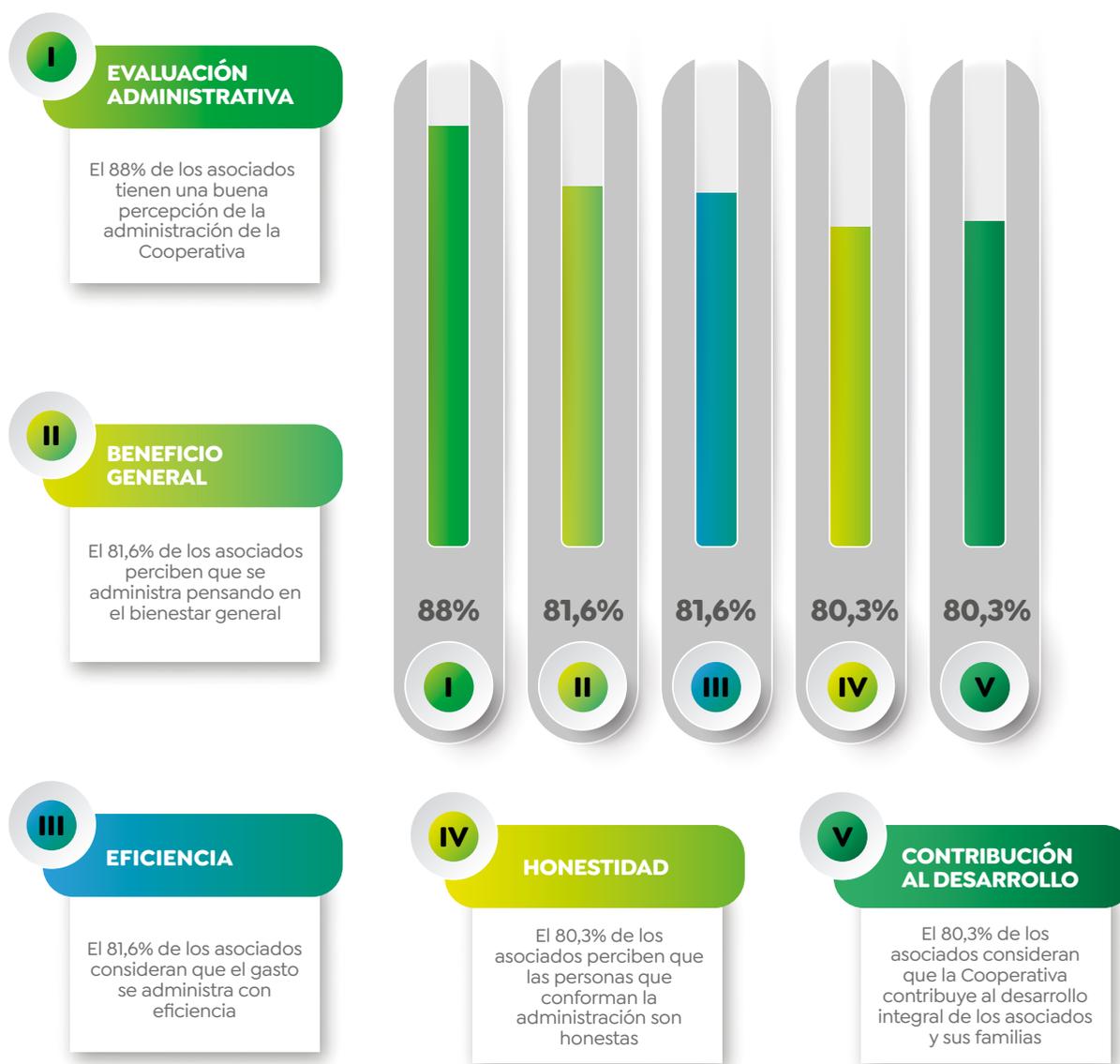
Lo anterior nos ha permitido obtener buenos resultados en el año 2022 y recuperando los niveles de satisfacción de años anteriores, obteniendo un indicador del 84,5% en satisfacción. Así mismo, el nivel de recomendación (NPS) ha tenido una tendencia positiva para Coomeva, Bancoomeva y Coomeva Medicina Prepagada, superando las referencias del mercado.

### 4.1.1.5 Confianza

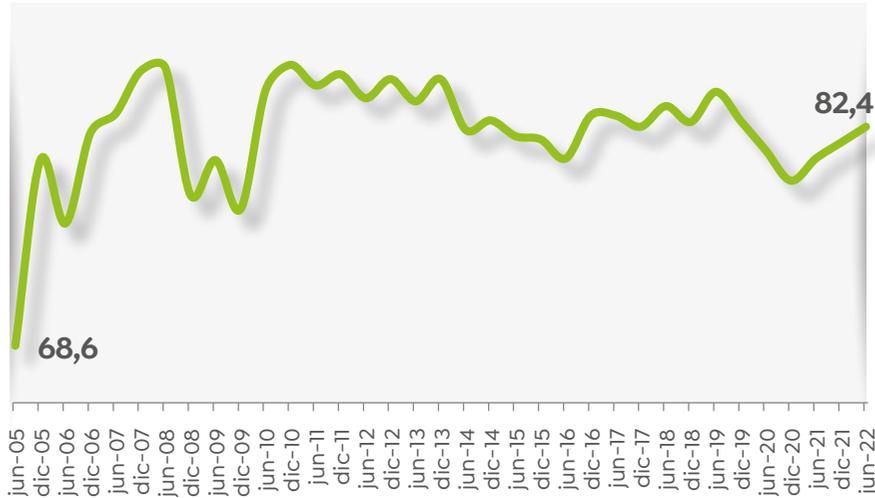
**Objetivo de la medición:** El Índice de Confianza en la Administración de la Cooperativa, ICA, es un indicador que nos permite conocer qué tan seguros se sienten los asociados sobre la estabilidad de la Cooperativa, a través de cinco dimensiones relacionadas con: la evolución en conjunto de la Administración, la búsqueda del beneficio general, la eficiencia en la administración del gasto, la honestidad de los directivos y la contribución al desarrollo.

**Resultado general 2022 y por cada componente:** En la medición realizada en junio del 2022, el Índice de Confianza en la Administración ICA obtiene un indicador global de 82,4%, presentando un incremento de 2 puntos porcentuales respecto la medición de junio del 2021.

GRÁFICA 12. RESULTADOS POR COMPONENTE



GRÁFICA 13. ÍNDICE DE CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN



Cabe resaltar que, para el periodo de junio de 2022 todas las dimensiones se encuentran por encima del 80%. Siendo la evaluación administrativa la dimensión con la percepción positiva más alta con 88% y las dimensiones Honestidad y Contribución al desarrollo las dimensiones con los resultados más bajos, correspondiente al 80,3%.

**Principales conclusiones**

El índice de Confianza en la Administración, ICA, presentó un incremento de 2 puntos porcentuales respecto a la medición anterior, logrando estar nuevamente por encima del 80%, lo que indica que la mayor proporción de asociados confía en el trabajo realizado por los directivos de la Cooperativa.

Por otro lado, los asociados mencionan que esperan un trato preferencial y diferencial, principalmente a la hora de adquirir los servicios de Bancoomeva, priorizando y apoyando a los asociados que han presentado dificultades. Adicionalmente, se evidencia que los asociados solicitan la reapertura de servicios y convenios, principalmente de Recreación, que se realizaban anteriormente, en especial las actividades presenciales.

Finalmente, estas cifras nos refuerzan el mensaje de continuar trabajando hacia una cultura de servicio, mejorando los canales de atención y comunicación con nuestros asociados, de tal forma que estos no se vean afectados por los entornos cambiantes y las nuevas dinámicas que el mercado exige durante y después de la emergencia sanitaria. La medición

de diciembre 2022 se encuentra en la fase final del estudio.

**4.1.1.6 Programa de Lealtad Coomeva**

El 2022 cerramos con 400 mil asociados, clientes y usuarios activos en el programa y con más de 13.136 millones de pinos en saldo. Durante el año se acumularon más de 11.587.252.663 Pinos, evidenciándose una participación del 55% de las acumulaciones del portafolio establecido entre las empresas del Grupo Coomeva y un 45% por las campañas realizadas, con meses muy importantes o destacados como marzo (cumpleaños Coomeva), mayo (madres) y junio (padres). Se redimieron 3.285 millones de Pinos, correspondientes a más de 32 mil transacciones, representadas en más de 19.600 personas.



De acuerdo con lo anterior, se aplicó una encuesta para conocer y determinar la percepción de nuestros miembros sobre el Programa, con 4.931 respuestas obtenidas en diciembre. El 95% de los encuestados reconoce el Pino como la moneda oficial y da una calificación perceptual de 4,2 sobre una base de 5 al programa Lealtad Cooameva.

Para el 2023, el programa Lealtad continuará su plan de fortalecimiento y profundización potencializando los beneficios actuales y buscando ampliarlos con nuevas alianzas. Gracias al aprendizaje y buen desarrollo de estos tres años de operación del programa de Lealtad, se inició en compañía de una firma consultora experta la factibilidad de implementar un programa de coalición con otras cooperativas, apalancado en los conocimientos desarrollados en el programa de Lealtad.

#### 4.1.1.7 Compromiso con los jóvenes

Dando continuidad a la implementación de la Política de Juventud, la cual busca mayor asertividad en la relación con los asociados jóvenes, identificando una ruta para encaminar propósitos y acciones, desde el Comité Nacional de Juventud se diseñó y ejecutó un plan de acción, del cual se destacan los siguientes resultados por cada una de las líneas:

##### Línea de acción Promoción del Liderazgo

- **67.760** jóvenes asociados, que representan el **26,2%** de la población total de Cooameva.



- **70** jóvenes participaron en la cuarta promoción del programa de Liderazgo Extraordinario. Durante los cuatro años de implementación se ha logrado la participación de **511** jóvenes asociados en las seis regionales.
- **791** jóvenes entre los 9 y 17 años participaron en la Red Juvenil Cooameva, con un crecimiento del **128%** frente al año 2021.
- **17.462** jóvenes participaron en los programas de formación empresarial.

##### Línea de acción Permanencia en Cooameva

- El **83,3%** de la población de jóvenes cuenta con al menos un producto de la Cooperativa y sus empresas, presentando un aumento del **1%** frente al año 2021. El **66,2%** tiene entre 1 y 5 productos.
- **2.754** jóvenes asociados participaron en los programas virtuales para el fortalecimiento de las competencias personales y profesionales.
- **12.780** jóvenes asociados participaron en los programas virtuales cooperativos.
- **5.181** jóvenes asociados participaron en las conferencias de interés general gratuitas.
- **18.773** jóvenes se beneficiaron con descuentos educativos en instituciones en convenio y han obtenido ahorros en los costos de matrícula por valor de **\$2.716** millones, presentando un incremento del 15% frente al año 2021 que fueron **16.294**.
- **435** créditos se desembolsaron para creación o fortalecimiento de empresas entre los jóvenes asociados.

##### Línea de acción Participación Democrática

- En las Elecciones de Delegados 2022 de **485** candidatos inscritos, **14** fueron jóvenes asociados, es decir, el **2,9%**. Así mismo, de **197** delegados principales y suplentes electos, **5** son jóvenes (1 principal y 4 suplentes), es decir, el **3%**.
- De un total de **845** dirigentes a nivel nacional, **40** son jóvenes asociados, es decir, un 4,7% del total de la población dirigencial.
- Se realizó el lanzamiento del Programa Radial “Generación sin Límites” por iniciativa del Comité Nacional de Juventud. Al cierre del 2022 el programa alcanzó 6 episodios y **5.404** oyentes.

#### 4.1.1.8 Compromiso con la equidad de género

En el 2022 el Comité de Género continuó realizando el seguimiento a los resultados de los indicadores de la Política de Género y su plan de acción en

las dimensiones que lo conforman. Los resultados trimestrales, una vez son analizados por el Comité de Género, son socializados mediante infografía enviada a toda la Dirigencia, para su conocimiento y revisión en las reuniones de los comités.

Destacamos los siguientes resultados por Dimensión:

### Dimensión Gestión y Participación

Se destaca el resultado de visitas al sitio web En Equidad, con un total de **254.987** que corresponde a un cumplimiento del 592% y un incremento del 71% sobre el resultado de visitas del año 2021 (149.173).

La participación por género en la gestión arrojó un resultado de **49,6%** promedio de mujeres que participan en estamentos de la Dirigencia y del **51,4%** para el promedio de hombres que participan en dichos estamentos.

Los participantes en los eventos Generando Reflexión, incorporando enfoque de género, fue del orden de **3.046**, con un índice de participación por género del **71%** mujeres y **29%** hombres.

Tanto el plan de comunicaciones como las campañas para el año 2022 quedaron **ejecutadas en un 100%**, logrando generar acciones para el posicionamiento de la Política en Equidad de Género de la Cooperativa Coomeva. Las campañas fueron activas en redes sociales como **Facebook, Twitter e Instagram**.

### Dimensión Productos y Servicios

El índice de tenencia de productos y servicios por género fue del **89,1%** para mujeres y del **89,9%** para hombres, mientras que la dinámica de vinculación de asociados fue de **58,1%** mujeres y **41,9%** hombres.

En Fundación Coomeva, del 100% de empresas apoyadas, el **62%** corresponde a emprendimientos de mujeres y el **38%** a emprendimientos de hombres.

La participación por género en la estrategia Coomeva Educa y eventos de Fomento Empresarial fue del **65,2%** mujeres y de **34,8%** hombres.

### Dimensión Laboral

Se realizó la encuesta de ambiente laboral al interior del Grupo Coomeva y se obtuvo un resultado positivo frente al obtenido en el año 2020, con una **variación del 25%**. Se resalta que los colaboradores conocen

que Coomeva tienen una Política en Equidad de Género.

Se logró **divulgar la existencia y la labor del Comité de Convivencia**, en las formas de denuncia y prácticas que podrían ser consideradas como acoso sexual y laboral para que sean expresadas en estos espacios. Se realizó difusión de los canales y medios que tienen los colaboradores para dar a conocer este tipo de situaciones.

Durante la Jornada de Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se logró realizar activación en las oficinas de Bancoomeva a nivel país, posicionando la Política de Género entre colaboradores a nivel Regional y Zonal.



Finalmente, en la estrategia de prevención del acoso sexual y laboral se destaca la realización de la elección y divulgación de los comités de Convivencia y de los canales de denuncia de acoso laboral y sexual en la organización para el 100% de los colaboradores. En el 2022 no se presentaron casos de acoso laboral.



## 4.2 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

En 2022 continuamos con el fortalecimiento del Modelo de Gobierno, dando prelación al interés general sobre el particular, favoreciendo las decisiones basadas en la transparencia, calidad y oportunidad, buscando preservar la unidad de propósito, dirección y control.

### 4.2.1 Principio Cooperativo: Control democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

#### 4.2.1.1 Gestión democrática

**Gobierno:** En 2022 la estructura de gobierno de la Cooperativa estuvo representada por 218 estamentos directivos y 1.443 directivos en el nivel nacional, regional y zonal. La gobernanza se ejerció con una importante inversión en tiempo de 33.338 horas de gestión, para lo cual se invirtieron recursos por \$5.603 millones. En cuanto a la formación de los directivos se invirtieron 20.634 horas académicas en 21 programas, por valor de \$847 millones, los cuales coadyuvaron al logro de los resultados en cada uno de los niveles de la organización.

**Asamblea General de Delegados y Juntas:** En 2022 se llevaron a cabo 18 Juntas Zonales de Representantes (16 presenciales y 2 virtuales), seis Juntas Regionales de Delegados y dos Asambleas, una ordinaria en el mes de marzo y otra extraordinaria en octubre. Ambas asambleas contaron con un quorum permanente superior al 90% y nivel de satisfacción de 4,45.

**Sistema de Gestión de la Dirección, SGD:** En el Sistema de Gestión de la Dirección se continuó con la implementación de la plataforma Daruma para el registro y control de las reuniones y las actas, y seguimiento a indicadores de asistencia y reuniones canceladas. Así mismo se programó a través de esta misma plataforma la aplicación de la autoevaluación de la Dirección, la cual busca el mejoramiento continuo de los comités. A continuación, los principales resultados:

**TABLA 1. RESULTADOS SISTEMA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN**

Concepto	Principales Resultados
Comités con programación anual de reuniones	100% de cumplimiento en el registro de la programación anual de reuniones.
Asistencia en comités	92.5% fue el promedio acumulado de la asistencia a las reuniones programadas.
Cumplimiento de reuniones	Se ejecutaron 1.354 reuniones durante el 2022 a nivel nacional, regional y zonal para un cumplimiento del 100% de las reuniones programadas.
Auxilio de Conectividad	\$431 millones se pagaron como auxilio de conectividad a los directivos que participaron en las reuniones virtuales de los comités.

**Elección de Representantes a Juntas Zonales 2023-2027:** A partir del mes de mayo de 2022, se inició la planeación del proceso de elección de representantes a Juntas Zonales 2023-2026 a desarrollarse el 10 febrero 2023. Para este proceso electoral se implementó por primera vez, el sistema de votación de urna electrónica con captura de huella digital.

**Programa Radial Generación sin Límite:** Bajo el liderazgo del Comité Nacional de Juventud, el 14 de mayo del 2022 se realizó el lanzamiento del podcast "Generación sin Límites", emitido a través de Radiocooimeva. Se han producido seis episodios, con una duración en promedio de 45 minutos cada uno, con temas de emprendimiento e innovación, marketing personal, fake news y liderazgo extraordinario. Al 31 de diciembre en los 6 episodios se alcanzaron 5.360 oyentes.



### 4.2.2 Principio cooperativo: Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

#### 4.2.2.1 Gobierno corporativo y gestión ética

Las principales prácticas de gobierno corporativo de Coomeva se encuentran consignadas en el Código de Buen Gobierno Corporativo. El Informe Anual de Gobierno Corporativo da cuenta del cumplimiento de los lineamientos de gobierno corporativo durante el ejercicio y de las mejores prácticas implementadas durante 2022.

Se destaca además que Coomeva cuenta con el Comité de Ética, creado en 1998, como órgano encargado de velar por el mantenimiento y respeto del conjunto de normas, principios y valores éticos que la Cooperativa ha establecido como línea directriz del desarrollo de su objeto social y que están plasmadas a lo largo de su Estatuto y los Códigos de Ética, de Buen Gobierno y Electoral, y en la Política Corporativa de Conflictos de Interés. Durante 2022 se efectuaron 12 reuniones ordinarias y tres extraordinarias, en cumplimiento de estas funciones. El Comité de Ética, comprometido con la divulgación y despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética, continuó con la publicación periódica de artículos sobre esta temática en la Revista Coomeva.

#### 4.2.2.2 Independencia financiera y económica

TABLA 2. INDICADORES INDEPENDENCIA FINANCIERA Y ECONÓMICA

Indicador	Fórmula	Resultado a diciembre de 2022
Valor apalancamiento propio	Capital social / total del activo	20,9%
Tasa reconocida del apalancamiento propio	Tasa que se reconoció a los aportes sociales en el año 2022	0%
Valor apalancamiento con terceros	Obligaciones financieras / total del activo	1,0%
Tasa reconocida del apalancamiento con terceros	Tasa promedio pagada por deuda financiera en el año 2022	11,44%



## 4.3 FACILITAMOS LA VIDA

### 4.3.1 Compromiso con el modelo de servicio y experiencia

Durante el 2022 asumimos el reto de tomar como factor determinante y diferenciador del servicio, el ver al asociado, cliente y usuario como un solo cliente para toda la organización, donde se pretende consolidar un modelo de relacionamiento integral de principio a fin, soportado en procesos, tecnología y operaciones integradas en todas las empresas.

Una de nuestras prioridades fue el fortalecimiento del modelo de servicio a través de una cultura centrada en el asociado y el desarrollo del proyecto de Modelo de Experiencia Integral basada en la Identidad Cooperativa y la simplicidad en la prestación de servicios. Respecto a lo anterior podemos destacar:

- La implementación del piloto de Gestores Cooperativos, basado en la construcción de un modelo de mantenimiento y fidelización, impactando a 3.720 asociados con una contactabilidad del 76%, 1.510 asociados perfilados, 320 referidos y 114 solicitudes efectivas de producto por un valor de más de \$700 millones. Estos resultados nos permitirán construir conexiones más fuertes e integrales con nuestros asociados.
- La centralización y el fortalecimiento del programa Voz del Asociado, aumentando la cantidad de momentos en los que logramos medir la experiencia y entender las necesidades de los asociados al interactuar con los diferentes productos y servicios de Cooameva.
- El desarrollo de iniciativas alineadas con el concepto de “Cliente único” como el desarrollo de la vista 360° en el CRM para una gestión integral y asertiva de las fuerzas comerciales, el desarrollo del acelerador comercial, la implementación del modelo de gestión integral de oficinas con aplicación de cliente oculto, entre otras, que contribuyeron a mejorar la experiencia con un enfoque más integral y holístico.

Desde la **gestión de la cultura**, la cual se trabaja de manera articulada con la gestión del componente Personas, del Modelo de Servicio, logramos el fortalecimiento del Programa de Reconocimiento

en Servicio para equipos del front, reconociendo a lo largo del 2022 a más de 100 colaboradores por sus resultados en los indicadores de servicio. También se llevó a cabo la Segunda Semana de Servicio, el despliegue del curso virtual de Modelo de Servicio y el panel de Identidad Cooperativa y Servicio como parte del desarrollo de las conductas, competencias y conocimiento en temas de servicio, logrando impactar a más de 5.000 colaboradores del Grupo Cooameva.

**Conocimiento y Alineación:** Durante el 2022 continuamos con la alineación de las empresas y regionales frente a las metodologías de diseño y medición de la experiencia con foco en cliente único. Una estrategia de valor ha sido la implementación de actividades experienciales y que fomentan la empatía con nuestros asociados, como “Gerentes al frente”, liderada desde la Presidencia Ejecutiva y con el compromiso del equipo directivo, en donde más de siete equipos primarios y más de 100 colaboradores de las empresas visitaron el Centro de Soluciones y Servicios, y escucharon en vivo llamadas de los asociados con sus manifestaciones y los procesos de atención que realizan los agentes de contacto.



**Diseño e implementación de la Experiencia:**

Iniciamos la incorporación de UX (User Experience) a través de la revisión detallada de la app Mi Coomeva, logrando que la interacción del asociado en este canal se realice de manera fluida y entregando una mejor experiencia a los usuarios con los servicios y productos digitales.

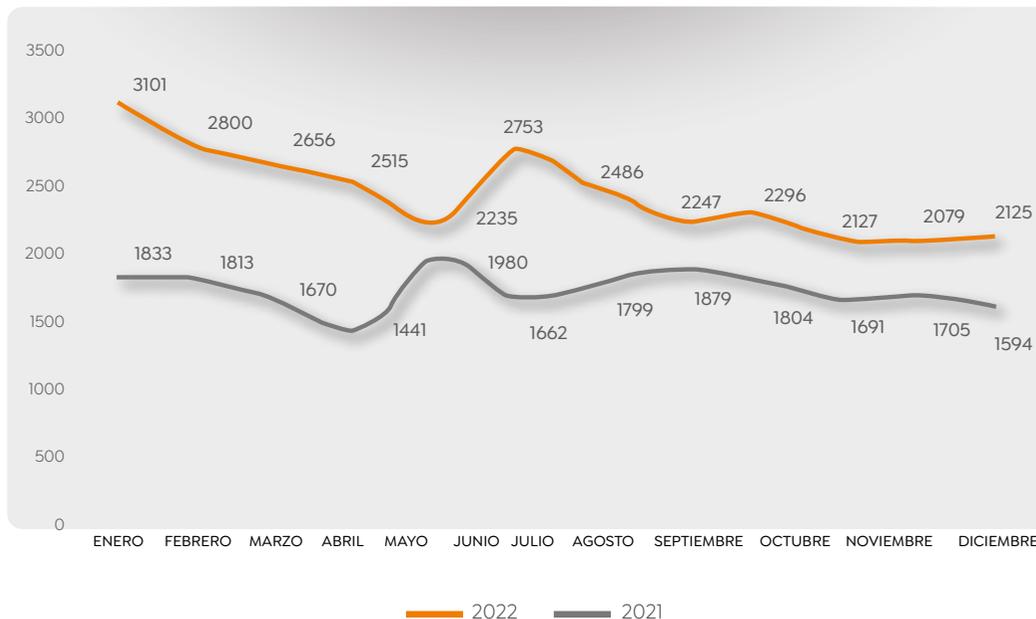
Contamos con la participación de 119 colaboradores en la campaña #nopuedeser donde tuvimos más de 280 aportes que describieron situaciones que pueden afectar negativamente la experiencia de nuestros asociados y de las cuales se han adelantado acciones de mejoramiento en conjunto con el área de Lean.

**Monitoreo:** Fortalecimos el programa de Voz del Asociado, implementando más de 40 sensores en el Grupo Coomeva, que permiten medir la percepción y satisfacción en los momentos de verdad de los asociados clientes y usuarios, a través de encuestas periódicas. Con ello se obtuvieron los siguientes resultados al cierre de diciembre 2022: en NPS (nivel de recomendación)

40% (vs 36,3% del 2021) y en satisfacción 84,5% (vs 79,1% del 2021). De igual forma, nos mantuvimos en la calidad de la prestación del servicio por medio de la asesoría, acompañamiento y resolutivez de nuestras fuerzas comerciales, con una calificación de 4.7 sobre 5, y se logró la implementación a nivel nacional del modelo de Gestión Integral de Oficinas, con aplicación de cliente oculto al 100% y con un resultado de 3,66 en una escala de 1 a 5 (vs 3,24 del 2021).

Por otra parte, se desarrollaron en conjunto con las empresas y áreas de impacto al servicio, planes de trabajo con acciones e iniciativas que permitieran el aseguramiento del servicio en los procesos de mayor impacto, las cuales permitieron en el 2022 una disminución del 29% en el volumen de quejas y reclamos del Grupo Coomeva, pasando de 29.420 en el 2021 a 20.871 en el 2022. En cuanto a la oportunidad, al cierre del año, logramos un promedio del 95% incluyendo las empresas Coomeva, Bancoomeva, Coomeva Medicina Prepagada y CEM, superando la meta del 92%.

**GRÁFICA 14. VOLUMEN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL GRUPO COOMEVA**



**4.3.2 Desarrollo de servicios desde la Cooperativa**

**4.3.2.1 Productos y servicios cooperativos**

Durante 2022 logramos conectar al 89,7% de nuestros asociados con la amplia propuesta de productos

y servicios que la Cooperativa y sus empresas han construido para su beneficio.

**Vivienda:** En el 2022 el Fondo Social de Vivienda de forma acumulada permitió que más de 5.078 asociados accedieran al crédito patrimonial, de los cuales 4.869 financiaron el 100% de su vivienda con Coomeva y Bancoomeva, cumpliendo el sueño de

GRÁFICA 15. RESULTADOS PROGRAMA VIVIENDA PARA TODOS

		Desembolsados 2021	Desembolsados 2022
<b>COOMEVA</b>	# CRÉDITOS	<b>2.084</b>	<b>1.252</b>
	# MM	<b>\$132.636</b>	<b>\$79.405</b>
<b>BANCOOMEVA</b>	# CRÉDITOS	<b>2.103</b>	<b>1.380</b>
	# MM	<b>\$321.427</b>	<b>\$211.900</b>
<b>ACUMULADO</b>	# CRÉDITOS	<b>4.187</b>	<b>2.632</b>
	# MM	<b>\$454.063</b>	<b>\$291.305</b>

ser propietarios. Lo anterior, anticipó el logro de más de \$ 1 billón en colocaciones de crédito hipotecario y patrimonial, resultado de este Programa.

Pese a la coyuntura macroeconómica, los incrementos de tasa del Banco de la República y los efectos inflacionarios del 2022; el programa del Fondo Social de Vivienda cerró con un balance de 1.380 asociados atendidos durante este periodo, representados en \$291.305 millones, lo cual asegura la promesa de financiar el 100% de la Vivienda y articulando los subsidios del Gobierno.

**Credisolidario:** En esta línea de crédito se alcanzaron desembolsos por \$14.252 millones, los cuales representan un crecimiento del 34% frente a la cifra del año anterior. De esta manera, 2.149 asociados tuvieron acceso a recursos económicos para atender sus necesidades. El saldo de la cartera alcanzó los \$22.769 millones, creciendo un 43% frente al año anterior. Se destaca en este producto la mejora en su índice de cartera vencida, pasando del 8,06% en 2021 al 5,66% en 2022, debido a los ajustes en la política de otorgamiento y a la oportuna gestión de cartera.

**Crediasociado:** El crédito digital de Coomeva alcanza su segundo año de operación con destacables resultados al lograr una colocación de \$10.492 millones,

lo que representó un crecimiento del 53% frente al año anterior. A través de este producto se entregaron soluciones de financiamiento a 1.725 asociados. El saldo de la cartera de este producto asciende a \$13.458 millones, lo que supuso un crecimiento del 95% frente al saldo del año anterior. A su turno, el índice de cartera vencida cerró en el 1,06%, valor muy positivo para una línea de consumo.



**Tarjeta Coomeva:** En 2022 se alcanzó una facturación de \$192.110, lo que significa un incremento del 25% frente a la cifra del año 2021. Mejoras comerciales y

operativas permitieron un mejor posicionamiento del producto, facilitando la activación de 9.260 tarjetas nuevas, finalizamos el año con 54.691 tarjetas activas aptas para tranzar y sobre esa base logramos que el 28% de esos asociados usen la TAC mensualmente como medio de pago. Durante 2023 seguiremos enfocados en los análisis de RFM (recencia, frecuencia y monto) que nos permitan mayor asertividad en las comunicaciones hacia nuestros asociados basados en sus hábitos de consumo. Así mismo daremos continuidad a las campañas comerciales con aliados estratégicos y también se mantendrán las acciones que permitan el posicionamiento de sus características y beneficios para que más asociados prefieran la TAC como su medio de pago principal.



**Credimutual:** Durante 2022 se logró un importante crecimiento comercial, permitiendo que 1.186 asociados obtuvieran desembolsos por una cuantía total de \$19.276 millones, cifra ésta que significa un crecimiento del 133% frente a la cuantía desembolsada en 2021. Este producto tuvo especial dinamismo en el último trimestre, donde se hizo especial énfasis en su colocación a través ya no solo de la célula del Centro de Servicios y Soluciones, sino también a través de toda la red de oficinas, situación que se espera mantener a lo largo del 2023.

**Recreación:** En el 2022 se mejoró la accesibilidad a los productos de Recreación a través de la plataforma virtual recreacionyturismo.com, en la que los asociados pueden conocer de manera directa la programación virtual y presencial, así como la adquisición de bonos de descuento de los convenios e ir directamente a la tienda virtual para compra de productos, de la misma manera se continuo con programas virtuales en sinergia con las empresas del Grupo y se retomaron



los eventos presenciales tanto propios como en convenios.

Este año se lanzaron productos de conformación de nuevas comunidades como la Franja Pinitos dirigida especialmente a hijos de asociados, menores de 12 años, quienes serán el semillero para la vinculación emocional con nuestra Cooperativa y ser futuros asociados. La franja Pinitos es un programa en formato de televisión, transmitido a través de Radio Coomeva. Su personaje principal es Coomevín, quien junto con Samu el presentador, lleva a los niños a través de las diferentes sesiones por temas como el ahorro, la salud, la solidaridad y el cuidado de las mascotas, entre otros. A diciembre hemos conformado una comunidad de 500 niños quienes sábado tras sábado hacen parte de esta franja infantil.

En relación con nuevos convenios y productos nacionales para el 2022 conectamos con nuevos comercios como Qbano, Librería Nacional, Instafit plataforma virtual para realizar actividad física, campaña especial por el mundial DirecTV Go, y en juegos digitales Xbox Game pass Ultimate.

En el 2022 se alcanzó un sobrecumplimiento en todas las regionales, logrando impactar a 136.369 asociados, con un cumplimiento en la tasa de uso del 110%; así mismo, se logró una cobertura de 894.567 de usos, entre actividades por eventos y convenios.

**Vida en Plenitud:** La participación en el Programa Vida en Plenitud contó con 125.502 usos, con un cumplimiento del 109%. En relación con las actividades virtuales se lanzó el programa Armónica, con sesiones relacionadas con la salud, el entretenimiento y guías prácticas para el adulto mayor.



En el 2022 se ratificó que la virtualidad no es ningún impedimento para esta población, con una muy positiva respuesta de los adultos mayores. En 2022 regresamos a la presencialidad de manera escalonada y cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad. A través del canal de Radio Coomeva y el acompañamiento virtual de los profesores se logró mantener la participación de los asociados mayores.

**Alianzas:** En el 2022 se fortalecieron las alianzas de categorías salud, mercado y tecnología. Se trabajó mínimo una campaña mensual en cada categoría y se mejoraron las negociaciones de los aliados permanentes para entregar mes a mes mejores beneficios a nuestros asociados. Se incrementó la base de aliados VIP, con el ingreso de Lopido.com, Cruz Verde, Corona, Merqueo, Oster, Home Elements, Popsy, Alkosto, Cencosud, Cafam, Studio F, Grupo Crystal, Samsung y HP; este año se incluyó a Claro, Alfa, RedBus, Evacol, Éxito, Carulla, Jumbo, Metro y Línea Estética, entre otros; y especialmente el aliado consumo, de cubrimiento regional, para de esta manera tener mayor alcance. El seguimiento de los usos de las alianzas registró al cierre del 2022, 483.709 usos, beneficiando e impactando a 97.996 asociados y brindando más de \$8.025 millones en beneficios, con cumplimiento del 128%.

#### 4.3.2.2 Servicios empresas Grupo Coomeva

Desde las empresas del Grupo continuamos generando una amplia propuesta de servicios para los asociados:

**TABLA 3. AUXILIOS FONDO DE SOLIDARIDAD Y AUXILIO FUNERARIO**

Auxilios del Fondo de Solidaridad y del Fondo de Auxilio Funerario		
Tipo de Auxilio	2022	
	Asociados Beneficiados	Monto Auxilios
<b>Fondo de Solidaridad</b>	<b>\$ 34.569</b>	<b>\$ 326.758</b>
Perseverancia	\$ 4.282	\$ 222.501
Anticipo de Perseverancias	\$ 65	\$ 2.254
Auxilio Muerte Asociado	\$ 202	\$ 7.031
Incapacidad Temporal	\$ 7.039	\$ 6.425
Auxilio por Incapacidades Permanentes	\$ 70	\$ 1.637
Auxilio Funerario Asociado	\$ 542	\$ 3.632
Devolución por Retiro Asociado	\$ 12.424	\$ 45.888
Desempleo	\$ 2.952	\$ 11.778
Renta Medicamentos	\$ 677	\$ 82
Coberturas Adicionales	\$ 6.316	\$ 25.530
<b>Fondo de Auxilio Funerario</b>	<b>\$ 4.741</b>	<b>\$ 22.985</b>
Gastos Funerarios Familiares Adicionales (Fondo de Auxilio Funerario)	4.621	22.276
Coberturas adicionales	120	709
<b>Asistencia y Fondo de Salud</b>	<b>34.223</b>	<b>17.308</b>
<b>Pagos EBS</b>	<b>\$ 7.362</b>	<b>4.313</b>
<b>Total</b>	<b>80.895</b>	<b>371.364</b>

**4.3.2.2.1 Servicios de salud:** Al cierre del 2022, 53.036 asociados y su grupo familiar disfrutaban del servicio de Coomeva Medicina Prepagada en Medicina Integral, 14.525 con Salud Oral y 19.000 asociados estaban protegidos con el servicio de Coomeva Emergencia Médica. Se realizaron más de 5 millones de actividades asistenciales.

**4.3.2.2.2 Servicios financieros:** Bancoomeva alcanzó una penetración de sus productos en 201.052 asociados, ofreciendo 1,7 millones de soluciones financieras. Además, desembolsó \$2,1 billones, de los cuales \$1,2 billones fueron otorgados a asociados.

**4.3.2.2.3 Servicios de protección:** En el 2022 logramos brindar 79.009 auxilios a nuestros asociados por un valor de \$368.484 millones, mostrando así, las ventajas de la mutualidad y la ayuda mutua. Es de resaltar el gran aporte social que se realiza en la cobertura de desempleo, alcanzando un total de 45.947 auxilios por un valor de \$143.342 millones desde el año 2012, y un total de 2.952 auxilios por valor de \$11.778 millones en el 2022.

**4.3.2.2.4 Servicios de la Fundación:** En el marco de su promesa de valor hacia los asociados, de acompañarlos en cada etapa de su vida empresarial, en el 2022 continuó fortaleciendo su modelo de desarrollo empresarial entregando los mayores

beneficios a los emprendedores y empresarios, y siendo su aliado estratégico. A partir de una oferta integral con formación empresarial, acompañamiento, consultoría y financiación, la Fundación Coomeva acompañó a más de 6.000 empresas, dentro de las cuales se pudieron financiar a más de 1.200 negocios, otorgándoles capital de trabajo por medio del microcrédito, con el cual pudieron impulsar el emprendimiento y el fortalecimiento empresarial.

En la línea estratégica de formación empresarial y acompañamiento en el 2022 se dio respuesta a las exigencias y retos del entorno empresarial, al disponer de espacios de formación para los asociados, entregándoles herramientas para liderar e innovar en entornos de incertidumbre y volatilidad, así como de espacios presenciales de relacionamiento para consolidar sus redes de contacto. De esta manera, se generó un impacto a más de 54.000 asociados asistentes a los diferentes formatos realizados, virtuales, presenciales, sincrónicos, asincrónicos, en temáticas de interés y valor para la creación y el fortalecimiento de sus empresas. Estas iniciativas de eventos y programas fueron propios de la Fundación Coomeva, otros en sinergia con las empresas del Grupo Coomeva y en alianza con diferentes entidades del ecosistema empresarial como Cámaras de Comercio, Universidades, INNpuls Colombia, Cemprende, SENA, Confecoop, Endeavor, Rockstar, entre otras.



**TABLA 4. RESULTADOS FUNDACIÓN COOMEVA**

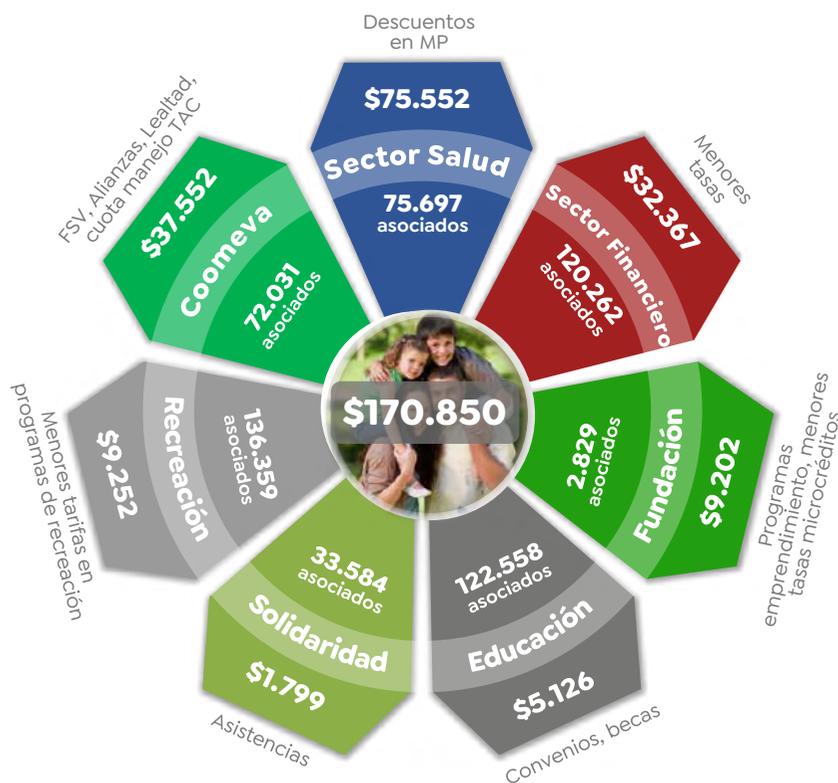
INDICADOR	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Participantes asociados	22.020	22.769	25.719	29.708	40.562	46.096	55.160	54.654
Empresas apoyadas en fase de creación	452	524	572	709	848	1.240	1.730	2.113
Empresas apoyadas en fase de fortalecimiento	1.061	1.139	1.308	1.582	1.865	2.571	3.185	4.001
Empleos reportados por las empresas en fase de creación	1.974	2.315	2.454	3.147	3.879	3.353	5.067	6.208
Monto de créditos desembolsados (\$MM)	19.312	17.162	17.840	17.599	23.021	16.495	25.688	26.844
Empresas apoyadas con microcrédito	1.151	1.046	1.202	1.172	1.369	1.179	1.339	1.292

### 4.3.3 Beneficios para el asociado

Pese a dos años de excedentes negativos, principalmente por los impactos de la liquidación de la EPS, esta locomotora de bienestar social que es la Cooperativa siguió generando beneficios a los asociados por \$170.850 millones a través de sus empresas del Sector Salud, Sector Financiero, Sector Protección y servicios desde la Cooperativa.

Sumado a estos beneficios se resaltan la entrega de más de \$106.000 millones a más de 200 mil asociados en alivios durante la pandemia 2020 a 2022. Igualmente, extendimos nuestra solidaridad con las comunidades menos favorecidas y mantuvimos nuestro compromiso con las actividades culturales y deportivas.

**GRÁFICA 16. BENEFICIOS PARA EL ASOCIADO**



**“Esta locomotora del bienestar mantuvo su marcha a pesar de la liquidación de la EPS”**

**Beneficios por \$170.850 millones**

## 4.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

### 4.4.1 Principio cooperativo: Educación, formación e información



Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

#### 4.4.1.1 Educación

**Formación de la Dirigencia:** En 2022 los dirigentes cooperativos de Coomeva invirtieron 20.634 horas de formación académica, en 21 programas por valor de \$847 millones, los cuales coadyuvaron al logro de los resultados en cada uno de los niveles de la organización.

Durante el año, 771 dirigentes participaron en los programas de formación dispuestos para este grupo. Se destaca la participación en el programa Saber Coomeva, Soy Dirigente Soy Digital nivel 2 y el programa en alianza con la universidad EAN El Poder de ComunicarTE, el cual busca fortalecer la capacidad de comunicación, como competencias en asertividad y efectividad en la vida, el trabajo y el rol directivo.

#### Educación para asociados

“Educate con Coomeva” es la estrategia implementada en 2022 para dar a conocer el portafolio integral de educación que Coomeva ha diseñado para los asociados y su grupo familiar. Esta estrategia busca facilitar el acceso a la educación y disminuir los índices de deserción mediante soluciones académicas y económicas, como la oferta de las instituciones educativas, convenios de descuento en matrículas, financiación, becas y ahorros, entre otros.



**Convenios educativos:** Al cierre de 2022 hay suscritos 100 convenios con instituciones de educación, de los cuales 77 son instituciones en educación superior, 17 instituciones de idiomas y seis de servicios educativos. A través de estos convenios se generaron ahorros por \$2.716 millones en descuentos en las matrículas de 18.773 asociados y sus familias.

**Becas:** Al cierre de 2022 beneficiamos a 596 estudiantes con becas que se encuentran activas en nuestros diferentes programas, desembolsando \$3.190 millones. Desde el inicio de los programas, en 2006, hemos beneficiado a 10.028 asociados y sus familias por un valor de \$61.000 millones adjudicados.

**Créditos educativos:** Financiamos la educación de nuestros asociados y su grupo familiar, a través de 3.976 créditos por \$13.114 millones. Estos créditos contaron con beneficio de tasa compensada, una de las tasas más bajas del mercado tanto en las líneas de crédito como en las tarjetas crédito Visa y MasterCard.

El beneficio de la tasa compensada ascendió a \$1.052 millones en 2022, para un total entregado desde el 2018 de \$2.590 millones de pesos.

**Ahorro con destino a educación:** Al cierre de 2022 se cuenta con 200 Planes de Ahorro Programado, PAP, con una cuota promedio mes de \$243.316 pesos.

**Ahorro educativo con protección:** Durante 2022 se abrieron 144 planes educativos con una cuota promedio mes de \$523.454 pesos.

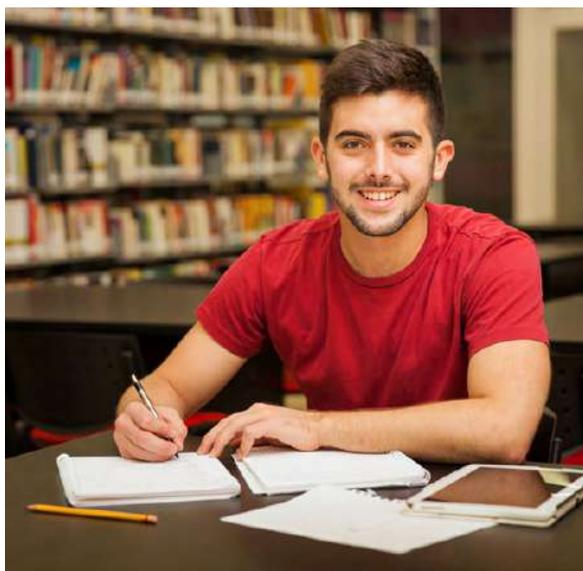
**Participantes en procesos educativos:** 122.558 asociados y sus familias participaron en los diferentes programas educativos, con un cumplimiento del 113% de la meta de participantes, de los cuales 67.346 (55%) corresponden a los programas para el Fomento de la Cultura Cooperativa y 55.212 (45%) a los programas para el Fortalecimiento de las Competencias Personales y Profesionales. Se ejecutaron 625 eventos educativos, 83 (13%) en modalidad presencial y 542 (87%) en modalidad virtual.

### Avances proyecto Cooameva Educa 2.0

En 2022 se pusieron en marcha las siguientes iniciativas:

- **Redefinición de Convenios:** Adicional a los convenios actuales con instituciones de educación superior e institutos de idiomas se ampliaron los tipos de convenios a servicios educativos, incluyendo instituciones para el trabajo y el desarrollo humano, colegios, plataformas educativas, servicios pedagógicos y comercios de útiles escolares.
- **Bootcamps, Talento Digital Cooameva:** Se definió la primera cohorte de un programa de desarrollo web bajo modalidad bootcamp en alianza con PROtalento para 46 asociados e hijos de asociados, con una beca del 60% del programa, para iniciar estudios en el año 2023. Se espera que a través de un proceso de formación que dura siete meses, el 80% de los asociados estudiantes de este programa puedan ubicarse laboralmente o mejorar sus condiciones de empleo.
- **Simplificación de líneas de crédito:** Se pasó de cuatro líneas de crédito a dos líneas -Educar Tradicional y Educar Rotativo-, las cuales recogen las mejores características y las necesidades del mercado. Se mantiene la compensación para usos de las tarjetas de crédito para educación.

- **Presencia en canales de terceros:** Se definió una estrategia de promoción del portafolio de Educate con Cooameva, en comercios y convenios aliados.
- **Becas Cooameva:** Se definió el nuevo programa de Becas Cooameva, el cual contempla tanto becas para educación superior por dos semestres, como auxilios educativos para la compra de útiles escolares para asociados con hijos en educación básica y media. Con este programa se busca ampliar la cobertura a más beneficiarios con mérito académico.



#### 4.4.1.2 Identidad Cooperativa

Desde 2021 venimos ejecutando el proyecto Identidad Cooperativa, el cual tiene como propósito, en el marco de uno de los imperativos de nuestro Plan Estratégico, incrementar y profundizar en los grupos de interés de Cooameva el entendimiento, apropiación y vivencia, de que somos un grupo empresarial que piensa y actúa basado en la filosofía y el modelo cooperativo. En 2022, nuestros principales logros fueron los siguientes:

- Se definió y caracterizó el Macroproceso de Identidad Cooperativa dentro de la nueva cadena de valor de la organización, así como los dos procesos que lo componen.
- Se diseñaron las mallas curriculares en identidad cooperativa para asociados, colaboradores, dirigentes y directivos, así como los espacios formativos que las componen. Además, se ejecutaron los espacios formativos priorizados dentro de las mallas curriculares de asociados

- (3.215 participantes) y colaboradores (6.286 participantes).
- Se realizó la campaña Historias que nos Enorgullecen, que muestra el modelo cooperativo a través de casos de éxito de asociados.
- Se culminó el diseño y desarrollo de Ruta Coomeva, aplicación que permitirá fortalecer la relación y conexión del asociado tanto con el portafolio como con la marca, desde su esencia cooperativa.
- Se llevó a cabo la capacitación al equipo de atención de PQRS, para incorporar la identidad cooperativa en todas las respuestas escritas al asociado.

- Se realizaron distintas campañas de movilización dirigidas a colaboradores en torno a fechas especiales, para fortalecer la identidad cooperativa en la cultura de la organización.

Así mismo, se excedieron las metas establecidas para el **índice de apropiación de identidad cooperativa**, el cual nos permite cuantificar los avances en este imperativo estratégico tanto para asociados como para colaboradores, a partir de distintos tipos de indicadores tomados de mediciones ya existentes. En 2021 se estableció la línea base y se definieron metas para los años siguientes. A continuación se muestra el cumplimiento para 2022:

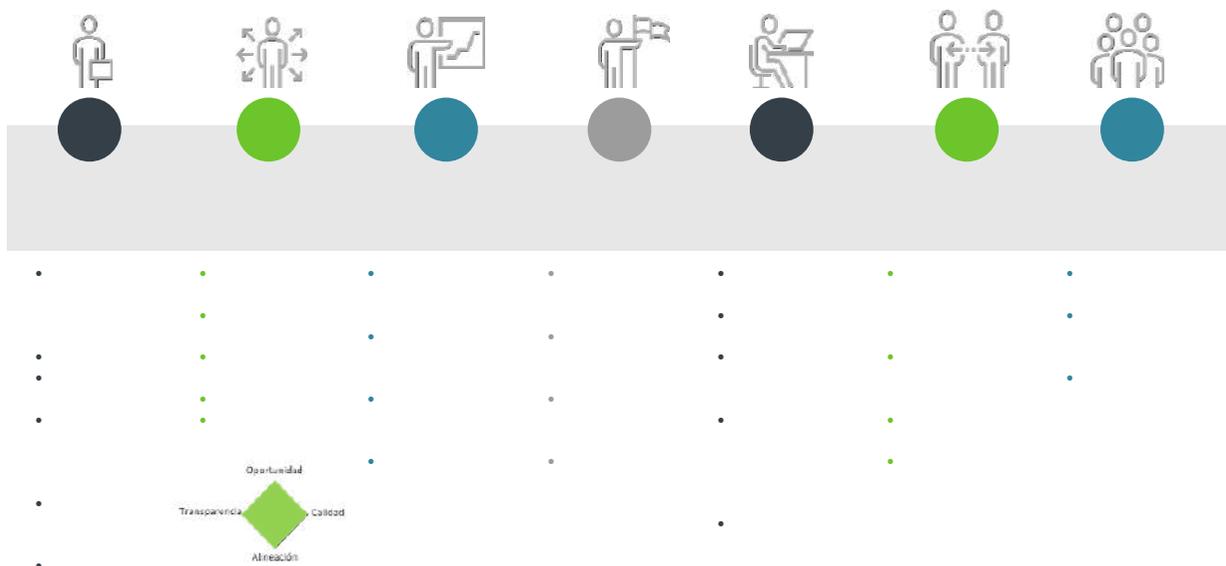
**TABLA 5. RESULTADOS ÍNDICE DE APROPIACIÓN DE IDENTIDAD COOPERATIVA**

	2021		2022	
	Línea Base	Meta	Real	% Cumplimiento
Asociados	77,29%	77,81%	79,33%	102%
Colaboradores	79,83%	81,73%	82,50%	101%

Los principios cooperativos son las directrices mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores. Por ello desde Coomeva hemos

realizado el ejercicio de expresar cómo vivenciar en la práctica estos principios cooperativos, a través de la siguiente gráfica:

**GRÁFICA 17. PRINCIPIOS COOPERATIVOS EN LA PRÁCTICA**





### 4.4.1.3 Centro del Pensamiento Coomeva

Con el objetivo de recoger la memoria institucional de Coomeva, así como promover el conocimiento y valoración del cooperativismo, el Centro del Pensamiento Coomeva enfoca sus estrategias en tres grandes dimensiones: una expositiva, otra de archivo y consulta, así como otras acciones especiales de construcción y difusión del pensamiento cooperativo.

**Dimensión expositiva:** En 2022 el Centro del Pensamiento recibió un total de 4.126 visitantes: 3.306 asociados (80%), 588 colaboradores (14%) y 232 externos (6%). El 91% de estos visitantes accedieron virtualmente. Por su parte el sitio web del Centro del Pensamiento tuvo un tráfico de 36.052 visitas, 5% más con respecto a 2021.

**Dimensión de archivo y consulta:** Al cierre de 2022 contamos con 1.461 usuarios registrados en el Centro de Documentación Virtual, así como un acervo documental compuesto por 2.543 libros, revistas, artículos, ponencias, tesis, videos, entre otros. De la misma forma, durante 2022 el sitio web tuvo un tráfico de 63.215 visitas en el año, lo cual representa un aumento del 17% frente al año anterior.

Acciones especiales de construcción y difusión del pensamiento cooperativo:

**1. Boletín Visión Cooperativa.** Continuamos con la publicación de este boletín virtual trimestral, construido con el apoyo de CIRIEC Colombia (entidad de investigación académica en torno a la economía solidaria), y con el cual



difundimos las principales novedades del Centro de Documentación Virtual. Durante 2022 se publicaron cuatro números.

**2. Sistematización del Pensamiento del doctor Víctor H. Pinzón.** Con base en una recopilación y análisis de distintos textos escritos por nuestro gestor y fundador, el doctor Víctor H. Pinzón Parra, a lo largo de su vida, identificamos y desarrollamos las principales ideas de su pensamiento en relación con el cooperativismo y con Coomeva, como insumo para la planeación estratégica de nuestra organización.

### 4.4.1.4 Cultura corporativa del recurso humano

El 2022 fue un año de muchos retos y desafíos en donde logramos que el retorno progresivo a la

presencialidad aportara de manera positiva a la productividad de los colaboradores, encontrándonos todos en un mismo espacio y promoviendo con ello, una mayor interacción, cohesión y colaboración de los equipos, partiendo de su compromiso y motivación y generando una mayor cercanía con nuestros asociados, clientes y usuarios.

Durante el 2022 continuamos trabajando las iniciativas sobre nuestro modelo de cultura, apalancado en sus cinco pilares (Servicio, Logro, Innovación, Talento, Valores) articulado siempre con la estrategia de la organización y buscando promover en nuestros colaboradores los comportamientos deseados para el logro de las metas definidas.



El resultado de estas acciones se vio reflejado en la medición de cultura que realizamos con alcance a todos los colaboradores del Grupo Empresarial, donde se evidenció un crecimiento positivo de los resultados en cada una de las dimensiones (principios, sostenibilidad, clientes, innovación, logro, liderazgo, talento, relaciones y comunicación) respecto a la medición anterior (año 2019) y en cada una de las empresas. En general, el Grupo Coomeva tuvo un crecimiento de 0.04 puntos, pasando de 2.71 a 2.75, superando la meta de cultura requerida, previamente definida en el proceso de calibración que se realizó en 2021 con el equipo directivo. Este comportamiento fue similar en la mayoría de las empresas, en donde

más del 60% superaron la meta (2.71) y aquellas que aún evidencian brechas, de manera positiva lograron un incremento en su calificación frente a la medición anterior.

GRÁFICA 18. MEDICIÓN DE CULTURA



Uno de los focos importantes, como en años anteriores, ha sido consolidar una cultura de servicio reforzando nuestro manifiesto (Yo asesoro, yo acompaño, yo resuelvo y yo sorprendo) y desarrollando, a través de la Escuela de Servicio, habilidades y competencias que nos permitan asegurar una experiencia diferencial hacia nuestros asociados, clientes y usuarios, con más de 20 horas de formación e impactando a más de 5.000 colaboradores en todo el Grupo Coomeva.

Respecto a nuestro ecosistema de innovación, continuamos con su consolidación a través de la gestión de la cultura, la gestión del conocimiento y el desarrollo del portafolio de retos de innovación, logrando a través de ellos una gestión integral y articulada a nivel del Grupo Coomeva, y un fortalecimiento del ADN innovador en nuestros colaboradores. Hemos facilitado la aplicación de metodologías ágiles bajo el desarrollo de retos que buscan impactar los resultados de cada negocio en temas económicos, de servicio y del crecimiento de la base social. Durante el 2022 realizamos una inversión de más de \$3.200 millones a nivel de Grupo y obtuvimos ingresos superiores a los \$5.500 millones y ahorros de más de \$538 millones desde proyectos e iniciativas de todas las empresas.

Continuamos de manera permanente diseñando iniciativas para promover comportamientos y conductas definidas en nuestro modelo de liderazgo y cultura, alineados con los valores y la estrategia de nuestra organización fortaleciendo así nuestra **Identidad Cooperativa**. Específicamente, desde el proyecto, a través de la estrategia “Generamos cultura”,

se ejecutaron espacios formativos para fortalecer este concepto de identidad cooperativa logrando sensibilizar a más de 4.000 colaboradores. Desde la gestión de la cultura realizamos la actividad “Copa Orgullo Cooperativo” en el marco de la celebración del CoopsDay en la que se inscribieron 382 colaboradores que participaron a través de eliminatorias con preguntas relacionadas con la Identidad y el Orgullo Cooperativo. Al final se tuvieron cinco ganadores y un campeón de la Identidad Cooperativa.

Acorde con el desarrollo de nuestra estrategia organizacional y la consolidación de capacidades que soporten el cumplimiento de los resultados, durante el año 2022 se desarrollaron actividades formativas para el fortalecimiento de las competencias de nuestros colaboradores. En efecto, tuvimos cerca de 5.000 horas de formación con más de 15.000 participantes en total para el Grupo Coomeva incluyendo las escuelas de desarrollo: Comercial,

Liderazgo, Servicio y Analítica y Transformación Digital, donde se desarrollan habilidades de forma integral a través del aprendizaje individual y colectivo a líderes, colaboradores y fuerza comercial.

Así mismo, invertimos más de \$510 millones en subsidios educativos como apoyo al crecimiento profesional de más de 180 colaboradores y a la generación de valor en nuestros procesos, mediante la aplicación de los nuevos conocimientos adquiridos.

### Comprometidos con tu felicidad

En Coomeva y nuestras empresas brindamos condiciones laborales seguras y saludables, remuneración competitiva, políticas salariales y de contratación transparentes, beneficios adicionales y reconocimientos. Los principales logros obtenidos en este aspecto en 2022 fueron:

**TABLA 6. RESULTADOS DE CONDICIONES LABORALES**

	Medida	2022
Gastos de personal (millones)	\$	360.171,9*
Bolsa de beneficios (millones)	\$	16.700,0
Colaboradores beneficiados	N.º	5.299
<b>Beneficios extralegales</b>	<b>Medida</b>	
Beneficios por apoyo económico: Alimentación, vivienda, transporte y educación (millones)	\$	6.805,8
Beneficios por Protección, salud y seguros (millones)	\$	6.180,3
Beneficios por Bienestar y balance vida / labor (millones)	\$	2.639,4
Beneficios por ahorro e inversión: Cooperativa, Fiducia y Fecooameva (millones)	\$	1.074,5
<b>Programa de Bienestar</b>	<b>Medida</b>	
Actividades realizadas	N.º	814
Colaboradores beneficiados	N.º	5537
Satisfacción	%	94.5%
<b>Plan de apoyo al retiro</b>	<b>Medida</b>	
Colaboradores atendidos	N.º	363
Satisfacción con el programa	%	85%

\*Nota: Valor proyectado a 12 meses con información real de 11 meses.

## Multiplicamos tu orgullo

Fortalecimos la identidad cooperativa en los colaboradores mediante el compromiso hacia los valores cooperativos y corporativos, y movilizamos el modelo de cultura organizacional como apalancador de la estrategia. Los principales logros obtenidos en 2022 fueron:

**TABLA 7. INDICADORES DEL MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

	Medida	2022
Índice de cultura actual	N.º	2,75
Índice de cultura requerida	N.º	2,71
Índice de Cultura Compuesto	%	90%*
Colaboradores participantes en el Programa de Reconocimiento	N.º	826
Total, insignias entregadas en reconocimiento	N.º	5.553
Horas de formación en servicio (Horas Hombre)	N.º	54.827
Colaboradores con formación en Servicio	N.º	2.741
Índice Ambiente Laboral Grupo	%	84.4

\*Resultado al trimestre III del 2022. En proceso la medición al cierre de 2022 por resultados financieros.

## Ecosistema de innovación

A continuación presentamos los resultados de índices e indicadores de innovación para el 2022, considerando sus focos principales: Cultura, gestión del conocimiento y el desarrollo del portafolio de retos de innovación.

**TABLA 8. INDICADORES DE INNOVACIÓN**

No.	ÍNDICE	Descripción	Fórmula	RESULTADOS ENE-NOV 2022
1	#Retos Desarrollados	Cuantificar los retos ejecutados en el año bajo la metodología de innovación	Total, retos ejecutados en el año	16
3.1	Dedicación Recursos [Horas]	Cuantificar las horas de los recursos definidos para Innovación	Total, horas Gestor, Cocreadores, Diseñador, Desarrollador. (suma todas las actividades)	+8.000 Horas
3.2	Dedicación Recursos [Dinero]	Cuantificar los costos de los recursos definidos para Innovación	Total, costos recursos	+240 MM
4	Prototipos Realizados	Medir el número de prototipos realizados en los retos de innovación	Total de prototipos realizados	+20
9.1	Plan de Formación [Horas]	Medir las horas de formación en innovación a los colaboradores del Grupo Coomeva	Total horas de formación	+ 90Horas +1.600 Colaboradores +150M
9.2	Plan de Formación [Cobertura]	Medir el porcentaje de cumplimiento de colaboradores capacitados según la población definida	Promedio formaciones realizadas [Total colaboradores capacitadores / Total colaboradores meta] * 100	90%

### Promovemos tus oportunidades

En Coomeva ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades para crecer y aprovechar las opciones de movilidad laboral en cada una de las empresas del Grupo, a través de programas de gestión del talento. Los principales logros obtenidos en 2022 fueron:

**TABLA 9. RESULTADOS DE GESTIÓN DEL TALENTO**

	Medida	2022
Índice de movilidad interna ( Sin comerciales)	%	44%
Inversión en capacitación colaboradores Grupo (millones)	\$	1.775
Horas de capacitación invertidas colaboradores (Horas hombre)	N.º	82.061
Promedio mensual colaboradores capacitados	N.º	1.301
Subsidios educativos (millones)	\$	\$ 486.955.767
Horas de capacitación a la fuerza comercial (Horas hombre) – Escuela Comercial	N.º	170.327
Nro. colaboradores fuerza comercial formados	N.º	1.726
Identidad cooperativa		
Colaboradores formados	N.º	4.630
Horas de formación colaboradores (Horas hombre)	N.º	16.205
Procesos de selección realizados	N.º	2.794
Volumen de movilidad Interna		
Movilidad Horizontal (cambios laborales).	N.º	322
Volumen de movilidad Interna		
Movilidad Vertical (Ascensos).	N.º	290

### Impulsamos tu liderazgo

En Coomeva, independiente del cargo o del rol que se ejerza, impulsamos en nuestros colaboradores el desarrollo y la capacidad de liderazgo, siempre alineados con nuestra estrategia y cultura organizacional. Los principales logros obtenidos en 2022 fueron:

**TABLA 10. RESULTADOS DE DESARROLLO DE LIDERAZGO**

	Medida	2022
Escuela de Liderazgo Corporativa		
Colaboradores en el programa (foco líderes)	N.º	477
Horas de formación colaboradores	N.º	1.908 (4 horas)
Inversión (millones)	\$	\$4 MM
Movilidad Altos Potenciales	%	33%
Índice de Liderazgo	N.º	Pendiente cierre

**Indicadores Capital Humano**

A continuación presentamos algunos de los resultados de indicadores para el 2022:

**TABLA 11. INDICADORES DE CAPITAL HUMANO**

<b>Datos demográficos</b>	<b>2022</b>
Hombres	34,6%
Mujeres	63,6%
Antigüedad promedio	6,7
Edad promedio de los colaboradores	37,0
<b>Gestión Administrativa del Capital Humano</b>	<b>2022</b>
Total, Ahorros y eficiencias	\$ 34.869
Recobro de Incapacidades	\$ 1.896
Depuración de Deuda Presunta (Fondos Pensión)	\$ 517
<b>Indicadores de Nómina y Seg. Social</b>	<b>2022</b>
Porcentaje de recobro de cartera incapacidades	80,86%
<b>Indicadores del proceso Selección</b>	<b>2022</b>
Índice de rotación	2,49
<b>Indicadores de Ausentismo</b>	<b>2022</b>
Índice de Ausentismo (Frecuencia)%	1,0%
Índice de Ausentismo (Severidad) días	2.4
<b>Pasivo Vacacional</b>	<b>2022</b>
Total Pasivo Vacacional (días)	75.543
Total Pasivo Vacacional (\$)	\$10.398





**5**

**DIMENSIÓN  
EMPRESARIAL**

## 5 | DIMENSIÓN EMPRESARIAL

Esta Dimensión agrupa todas las acciones adelantadas para gestionar la Cooperativa y las inversiones empresariales en procura de generar valor económico y una excelente propuesta de servicios para los asociados y los usuarios. También incluye la gestión de los portafolios de tesorería y de los activos inmobiliarios.

Es importante tener presente y reconocer que independiente de la forma jurídica que tengan las empresas, éstas deben mantener una filosofía de actuación ceñida al pensamiento cooperativo y por ello se ha diseñado una forma de gobierno corporativo que garantiza la unidad de propósito, dirección y control.

### 5.1 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

#### 5.1.1 Principio cooperativo: Participación económica de los asociados

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

En las cooperativas el capital existe para satisfacer las necesidades de la gente y está al servicio de los asociados. La propiedad tiene carácter colectivo, puesto que una parte del capital es propiedad común y los asociados, independientemente del monto de su inversión, tienen igualdad de derechos sobre este capital y sus resultados.



### 5.1.1.1 Resultados de Cooameva Cooperativa

#### Solidez patrimonial: Altos niveles de capitalización

Cooameva Cooperativa termina el 2022 con un crecimiento muy importante en lo que respecta a recursos administrados, demostrando así el buen resultado operacional obtenido y la rentabilización

de los activos, de las inversiones y la comunidad de asociados que día a día depositan su confianza en la Cooperativa y en la organización.

GRÁFICA 19. CIFRAS DE CRECIMIENTO ÚLTIMOS 17 AÑOS (2005 A 2022)





El resultado operacional de 2022 de Coomeva Cooperativa estuvo afectado por el deterioro prudencial de los créditos de Dempos y Medex lo que llevó el resultado a terreno negativo. A lo anterior también se sumó la desviación en resultado de las empresas del Grupo frente a presupuesto y frente a la tendencia de los años anteriores, lo que generó que el Ingreso por Método de Participación Patrimonial y resultado tuviera una afectación alta.

Es importante resaltar que lo anterior no ha deteriorado la confianza de los asociados en la Cooperativa, lo que se demuestra en el crecimiento de los recursos

administrados, de los fondos y de los aportes aun en contextos económicos, sociales y políticos tan complicados como los vividos por Colombia en los dos últimos años.

### Crecimiento recursos administrados

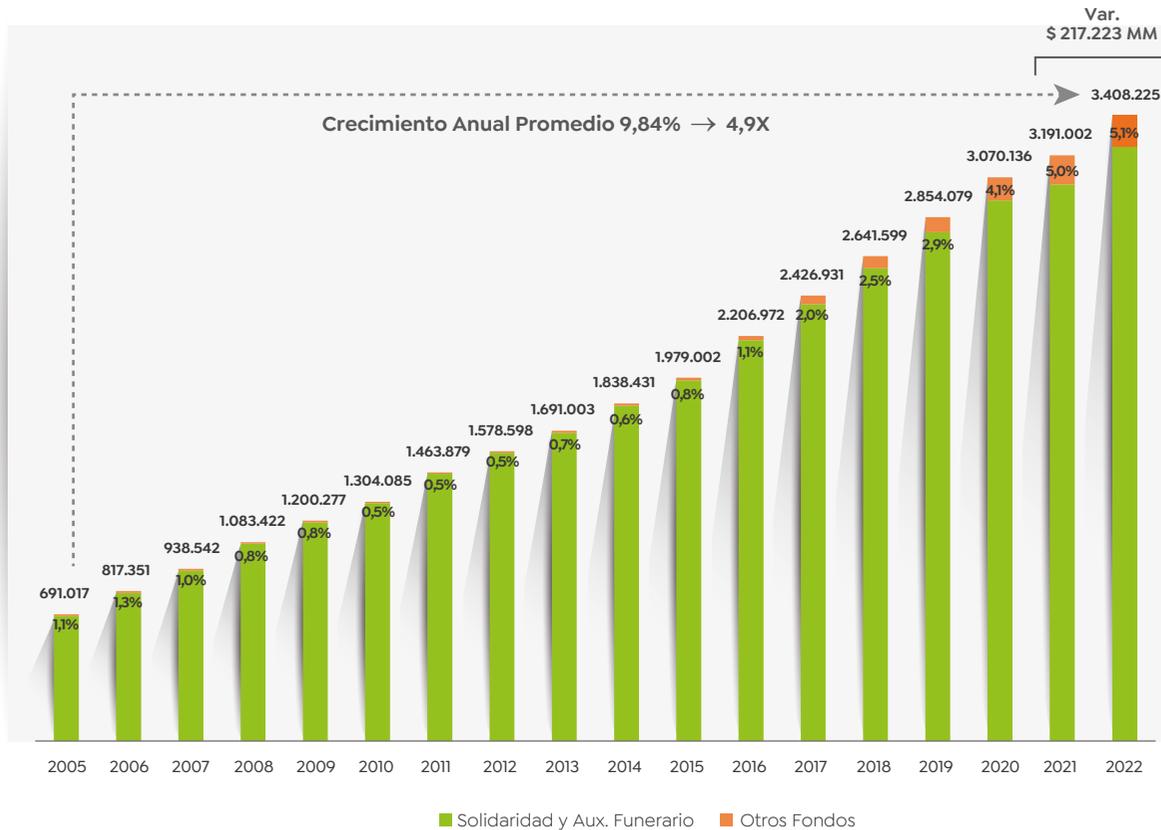
Los recursos administrados por la Cooperativa en 2022 ascendieron a \$5,2 billones, lo que representa un crecimiento frente a diciembre de 2021 de \$241.000 millones equivalente al 4,85%; lo anterior se dio como resultado del crecimiento de los aportes sociales, los fondos sociales y mutuales.

**TABLA 12. FUENTES Y USO - CIFRAS EN \$MILLONES**

FUENTES		FUENTES		
Fondos Sociales y Mutuales	3.408.225	Total Inversiones Fondos Sociales y Mutuales	3.408.225	1.797.410
Otros Pasivos	328.597	Inversiones de Portafolio	2.901.395	
<b>Total Fuentes Pasivas</b>	<b>\$ 3.736.822</b>	Bonos subordinados	506.830	
<b>Aportes</b>	<b>1.086.124</b>	<b>Total</b>	<b>3.408.225</b>	
Adopción por primera vez, ORI y excedentes de ejercicios anteriores	406.727	<b>Inversiones Empresariales</b>	<b>1.091.061</b>	
Reservas y fondos de destinación específica	18.738	Propiedades de inversión, Inventarios y P.P.E del fondo de Excedentes	268.207	
Excedentes del ejercicio	-42.777	Cartera de Crédito	330.710	
<b>Total Fuentes Patrimoniales</b>	<b>\$ 1.468.812</b>	Otros Activos	66.588	
<b>Total Fuentes</b>	<b>\$ 5.205.635</b>	<b>Caja e Inversiones Portafolio de excedentes</b>	<b>40.845</b>	
		<b>Total Usos</b>	<b>\$5.205.635</b>	

Los fondos sociales y mutuales de la Cooperativa ascendieron este año a \$3,4 billones, creciendo \$217.000 millones frente a 2021.

**GRÁFICA 20. FONDOS SOCIALES Y MUTUALES - CIFRAS EN \$MILLONES**



El 95% de estos recursos se concentra en el Fondo Mutuo de Solidaridad y Auxilio Funerario, el cual termina el año con un nivel de suficiencia actuarial del 103,57%. El saldo restante está conformado por los fondos de Educación, Recreación, Garantías, Calamidad y los creados en los últimos años como son el Fondo Social de Vivienda, Fondo Social de Movilidad y Fondo Social Especial Covid-19. Importante resaltar que el crecimiento en la participación de los fondos sociales sobre el total de fondos se da principalmente por el buen desempeño y crecimiento del Fondo Social de Vivienda, el cual tiene un saldo a diciembre de 2022 de un poco más de \$100.000 millones.

TABLA 13. CRECIMIENTO DE LOS FONDOS

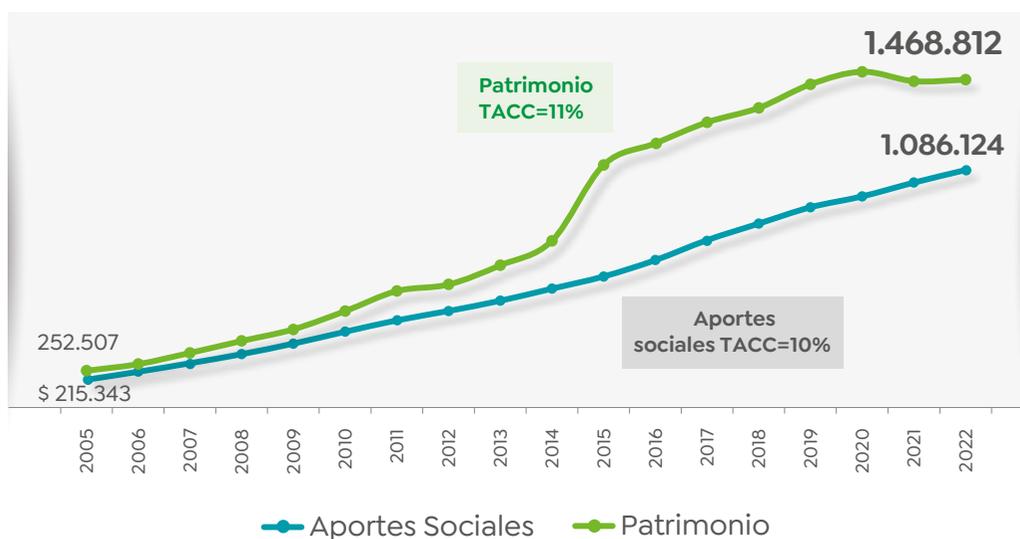
Saldo Fondos Sociales y Mutuales	dic-22	Part %	dic-21	Part %	Crec. %	Var. dic-22 vs dic-21
<b>Fondo Mutual</b>	<b>3.234.411</b>	<b>95%</b>	<b>3.031.929</b>	<b>95%</b>	<b>6,7%</b>	<b>202.482</b>
<b>Fondo Social de Recreación</b>	<b>9.214</b>	<b>0,27%</b>	<b>9.725</b>	<b>0%</b>	<b>-5,3%</b>	<b>-511</b>
Fondo de Garantías	11.829	0,35%	10.092	0%	17,2%	1.737
Fondo Social de Educación	34.329	1,01%	33.786	1%	1,6%	543
Fondo Social de Calamidad	1.744	0,05%	3.354	0%	-48,0%	-1.610
Fondo Social de Vivienda	100.255	2,94%	83.967	3%	19,4%	16.288
Fondo Social de Movilidad	4.533	0,13%	4.500	0%	0,7%	32
Fondo Social Especial Covid-19	11.911	0,35%	13.648	0%	-12,7%	-1.737
<b>Total</b>	<b>3.408.225</b>	<b>100%</b>	<b>3.191.002</b>	<b>100%</b>	<b>6,8%</b>	<b>217.223</b>

Cifras en Smillones

De otra parte, el patrimonio de Coomeva al cierre de 2022 ascendió a \$1,46 billones, creciendo 5.8 veces y 10,91% de manera compuesta frente a diciembre de 2005, gracias al incremento sostenido que presentan los aportes sociales, los cuales representan la fortaleza patrimonial de la Cooperativa.

El capital social que representa el 74% del patrimonio de la Cooperativa cerró en \$1,09 billones, de los cuales \$935.073 millones corresponden a aportes mínimos irreducibles, acorde con el perfil de inversión de largo plazo del portafolio de inversiones de Coomeva.

GRÁFICA 21. EVOLUCIÓN APORTES SOCIALES Y PATRIMONIO - CIFRAS EN \$MILLONES

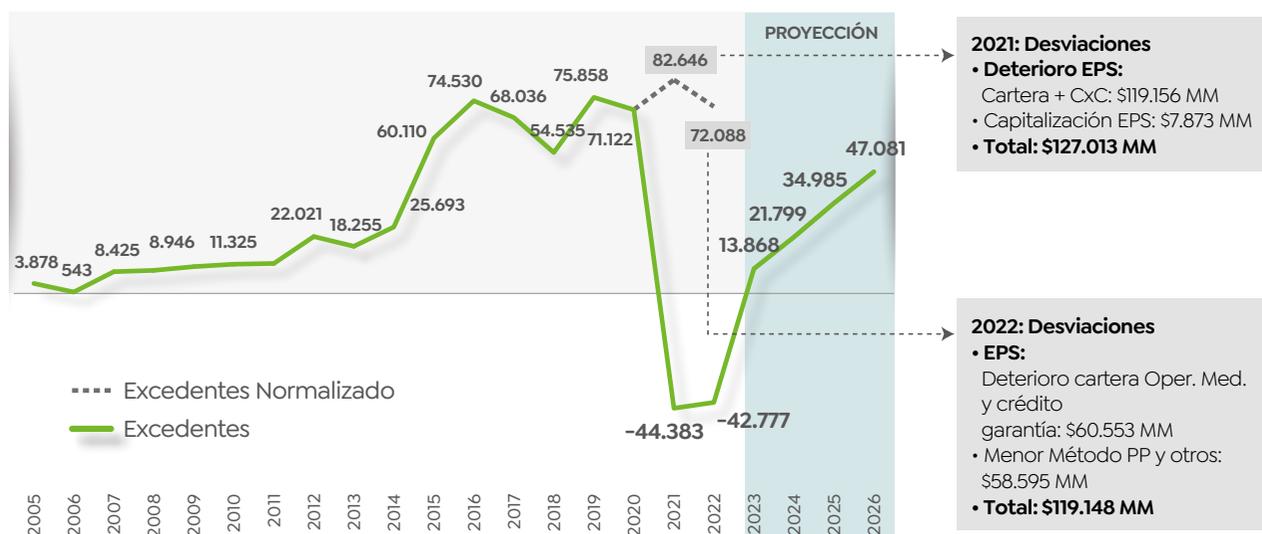


### Excedentes generados

Durante el 2022 se alcanzó un nivel EBITDA importante de \$62.574 millones, producto del crecimiento de los ingresos operacionales de un 14,1%, explicado principalmente en los ingresos por intereses de crédito y la administración de los fondos sociales y mutuales; lo anterior estuvo acompañado en un esfuerzo en gastos de ventas, los cuales se incrementaron en 9,2% respecto a 2021, frente a una inflación de 13,12%. Estos buenos resultados operacionales no fueron

suficientes para cubrir los desfases en el desempeño de las inversiones empresariales, del deterioro en los créditos de personas jurídicas (Dempos y Medex) y de lo asumido por Cooameva del crédito con Bancoomeva en el que la Cooperativa era garante de Cooameva EPS. En conjunto estos efectos sumaron cerca de \$119.000 millones, causando que el resultado de la Cooperativa para 2022 terminara en -\$42 mil millones.

GRÁFICA 22. EXCEDENTES COOAMEVA



Cifras en \$millones



### Creación y distribución de Valor Económico Sostenible, VAC

#### • Distribución del Valor Agregado Cooperativo, VAC

El VAC Cooperativo calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la Cooperativa y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes grupos de interés. A lo anterior se suma el VAC invisibilizado cuyo cálculo no surge de la contabilidad tradicional y proviene de ahorro sobre servicios-productos, prestados o vendidos a los asociados.

El Valor Agregado Cooperativo total generado en 2022 alcanzó una suma de \$623.333 millones, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**TABLA 14. VALOR AGREGADO COOPERATIVO**

Concepto	2022	2021	VAR. \$	VAR. %
<b>1. VAC VISIBILIZADO</b>	<b>\$491.793</b>	<b>\$ 529.795</b>	<b>\$ (38.002)</b>	<b>-7,2%</b>
1.1 VAC Trabajadores	101.442	87.913	13.529	15,4%
1.2 VAC Financiero	4.811	3.875	937	24,2%
1.3 VAC Comunidad	9.680	8.168	1.511	15,5%
1.4 VAC Asociados	375.860	415.615	-39.755	-9,6%
1.5 Patrimonio Común	0	14.224	-14.224	-100,0%
<b>2. VAC INVISIBILIZADO</b>	<b>\$ 131.540</b>	<b>\$119.211</b>	<b>\$ 12.329</b>	<b>10,3%</b>
<b>VALOR COOPERATIVO TOTAL</b>	<b>\$ 623.333</b>	<b>\$ 649.006</b>	<b>\$ (25.673)</b>	<b>-4,0%</b>

El Valor Cooperativo total se encuentra distribuido de la siguiente manera:

- 79% VAC Visibilizado
- 21% VAC Invisibilizado

Para 2022 el VAC Cooperativo total disminuyó en cerca de \$26.000 millones y 4%, explicado principalmente en la disminución del VAC Asociado por los menores alivios entregados frente a 2021 -\$27.000 millones y la disminución del VAC Patrimonio Común debido a la no distribución de excedentes en 2022. Estos efectos fueron compensados en parte por el aumento en el VAC Invisibilizado, gracias a los mayores descuentos otorgados a los asociados a través de las empresas del Grupo.

**• Valor Agregado Cooperativo - Visibilizado (VACV)**

Surge de los datos contables, pero se expone para los efectos del Balance Social Cooperativo de una manera distinta y en función de los diferentes grupos de interés implicados y a los cuales produce directamente el beneficio.

VACV = VAC a los Trabajadores + VAC Sector Financiero + VAC a la Comunidad + VAC a Asociados + VAC a Patrimonio Común

El VAC Visibilizado generado en 2022 alcanza una suma de \$491.793 millones, distribuidos de la siguiente manera: 16% a los trabajadores, 1% al sector financiero, 2% a la comunidad y 60% a los asociados.

La anterior distribución demuestra cómo el mayor valor generado se otorga a los asociados a la

Cooperativa, gracias a la entrega de protecciones a través del Fondo de Solidaridad y Auxilio Funerario. Otro rubro que creció de manera importante en 2022 fue el de VAC Comunidad, explicado por el mayor pago de impuestos y donaciones.

**• Valor Agregado Cooperativo - Invisibilizado (VACI)**

Surge de considerar a la Cooperativa como una “empresa social de servicios” o “empresa con fines sociales”, lo cual da sentido al Valor Agregado Cooperativo Invisibilizado, que se calcula teniendo en cuenta lo siguiente:

- Servicios cooperativos gratuitos para los asociados o la comunidad, calculados a precio de mercado.
- Los servicios que se brindan a menor costo que otras empresas del mercado, calculando esa diferencia frente a los precios promedio del mercado.
- Se evalúan los aspectos que cualifican el impacto social de la Cooperativa en la comunidad y que no se han podido cuantificar, fortaleciendo el concepto de identidad cooperativa.

El VAC Invisibilizado 2022 alcanzó una suma de \$131.540 millones, los cuales fueron generados 100% para los asociados.

De esta manera, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como entidad cooperativa, sigue favoreciendo el desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

### 5.1.1.2 Resultados de las empresas de Coomeva

Después de dos años difíciles en los cuales hemos logrado superar de la mejor manera la dificultad histórica más importante a la que se ha enfrentado el Grupo Coomeva, esperamos recuperar a partir de 2023 la senda de buenos resultados financieros que se venía presentando.



Ante los desafíos enfrentados en los últimos años por cuenta de la pandemia, la crisis social y un entorno económico a nivel nacional e internacional de altas tasas de inflación y de interés, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva ha demostrado una gran resiliencia organizacional y sobre todo una gran capacidad de adaptación y solidez financiera, lo que le ha permitido mantenerse fiel a su propósito

de generar beneficios y valor para la comunidad de asociados, mediante la aplicación de menores tasas, tarifas y descuentos.

En 2022, el Grupo entregó beneficios a los asociados por \$170.850 millones. Este balance positivo en materia de generación de beneficios contrasta con los resultados financieros que registran algunas de las empresas del Grupo al cierre del año.

En el caso de Coomeva, Christus Sinergia y CEM los resultados incorporan el impacto generado por la liquidación de Coomeva EPS, que están relacionados con el deterioro de la cartera administrativa y por prestación de servicios que se tenía con la EPS, los gastos por indemnizaciones y destrates generados por el cierre de las unidades de Sinergia dedicadas a la atención de sus afiliados, y con el deterioro causado de manera prudencial sobre la cartera de crédito.

Otro factor que afectó de manera importante los resultados de este año fue el cambio en las condiciones macroeconómicas caracterizado inicialmente por un crecimiento del PIB a una tasa del 10,7% en 2021, como consecuencia del consumo postpandemia para reducirse en 2022 a un nivel esperado del 7,9%, que seguramente se ralentizará mucho más en 2023 para empezar a recuperarse en 2024. La inflación cerró en 13,12% regresando al terreno de dos dígitos que se registró por última vez en 1998. Con el propósito de controlar la inflación, el Banco de la República ajustó la tasa de intervención hasta el 12,75%, empujando las tasas de interés del mercado al alza. Al cierre del año, la DTF se ubicó en el 13,91%, impulsando el aumento en las tasas de captación y colocación. En este contexto, el costo del fondeo de Bancoomeva y Fundación Coomeva se incrementó generando una desviación frente a lo previsto inicialmente.

Todos estos factores afectaron los resultados de las empresas del Grupo y de la Cooperativa a través del Método de Participación Patrimonial.

Si depuramos todos los factores, el Grupo Coomeva habría alcanzado excedentes cercanos a \$180 mil millones, como sumatoria, que se explica principalmente por los impactos registrados en:

TABLA 15. RESULTADOS DEL GRUPO NORMALIZADOS

COMPAÑÍA-SECTOR	PROY 2022	Var. Tasas Mercado	Impacto EPS	Inc. Sinies-tralidad	Amort. Proyectos	Ext. Gtos Personal	Deterioro cartera	Imptos. y Contrib.	Otros	PROY 2022 normalizado
<b>COOMEVA</b>	<b>-\$ 42.777</b>		<b>-\$ 60.553</b>						<b>-\$ 58.595</b>	<b>\$ 76.371</b>
Bancoomeva	\$ 22.930	-\$ 36.395	4.252							\$ 55.074
Fiducoomeva	\$ 7.307									\$ 7.307
Conectamos Financiera	-\$ 1.250				-\$ 2.575	\$ 90				\$ 1.236
<b>SECTOR FINANCIERO</b>	<b>\$ 28.988</b>	<b>-\$ 36.395</b>	<b>\$ 4.252</b>	<b>\$ 0</b>	<b>-\$ 2.575</b>	<b>\$ 90</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 63.617</b>
Corredores de Seguros	\$ 4.234									\$ 4.234
<b>SECTOR PROTECCIÓN</b>	<b>\$ 4.234</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 4.234</b>
Coomeva MP	\$ 10.188			-\$ 23.262	-\$ 916	-\$ 1.389		-\$ 944	-\$ 1.054	\$ 37.753
CEM	-\$ 1.227		-\$ 946			-\$ 196				-\$ 86
Christus Sinergia	-\$ 52.121		-\$ 26.523				-\$ 24.066		-\$ 6.788	\$ 5.256
<b>SECTOR SALUD</b>	<b>-\$ 43.160</b>	<b>\$ 0</b>	<b>-\$ 27.469</b>	<b>-\$ 23.262</b>	<b>-\$ 916</b>	<b>-\$ 1.585</b>	<b>-\$ 24.066</b>	<b>-\$ 944</b>	<b>-\$ 7.842</b>	<b>\$ 42.924</b>
Operador Club Los Andes	\$ 208									\$ 208
Fundación	\$ 1.363	-\$ 1.068					\$ 506		\$ 96	\$ 1.829
<b>OTRAS COMPAÑÍAS</b>	<b>\$ 1.571</b>	<b>-\$ 1.068</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 506</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 96</b>	<b>\$ 2.036</b>
<b>TOTAL GRUPO COOMEVA</b>	<b>-\$ 51.143</b>	<b>-\$ 37.463</b>	<b>-\$ 83.770</b>	<b>-\$ 23.262</b>	<b>-\$ 3.491</b>	<b>-\$ 1.496</b>	<b>-\$ 23.560</b>	<b>-\$ 944</b>	<b>-\$ 66.341</b>	<b>\$ 189.183</b>

Cifras en \$millones

El reconocimiento y pago de la deuda del Gobierno Nacional por servicios de salud permitiría a futuro recuperar parte del deterioro causado sobre la cartera con operadores de medicamentos y por vacunación Covid.

- **Coomeva:** La Cooperativa cerró con una pérdida de \$42.777 millones, como consecuencia básicamente de dos factores: El primero, el registro de deterioro de cartera y créditos por \$60 mil millones y el segundo, los menores ingresos que por un monto aproximado de \$59 mil millones se reconocieron por Método de Participación Patrimonial, debido a los resultados obtenidos por las empresas del Grupo. Depurando estos dos factores, la Cooperativa habría alcanzado excedentes por \$76 mil millones.
- **Bancoomeva:** El Banco alcanzó utilidades por \$22.930 millones, debido principalmente al impacto que generó el incremento en las tasas de mercado en el costo del fondeo, lo que representó una desviación de \$36 mil millones. Depurando este factor, el Banco habría cerrado con utilidades por \$55 mil millones.







## SECTOR FINANCIERO



La solidez patrimonial de Bancoomeva le permitió hacer frente a los retos impuestos por el entorno económico e iniciar de la mano de una nueva Administración un proceso de transformación que permitió recuperar la dinámica comercial y que continuará en 2023 para lograr convertirse en el banco preferente de los asociados y clientes.

### CARTERA DE CRÉDITOS **\$4.19 BILL**

Créditos colocados por \$2,05 Bill, 51% en créditos de consumo, 34% en créditos comerciales y 15% en créditos de vivienda. Índice de cartera vencida 4,84%.

### CAPTACIONES **\$3.55 BILL**

Crecimiento recursos captados por \$298.650 MM, 77% en CDTs, 22% en cuentas de ahorro y 1% en cuentas corrientes.

### INGRESOS **\$643.014 MM**

Crecimiento de ingresos en un 20,72%, equivalente a \$110.344 MM.

### COSTOS **\$237.974 MM**

Crecimiento en un 91%, como consecuencia del incremento en las tasas de mercado, lo que representó una desviación de generando una desviación de \$36.395 millones.

### PROVISIONES **\$251.916 MM**

Cobertura de cartera vencida 123.19%.

### RESULTADO NETO **\$22.930 MM**

Resultado impactado principalmente por el incremento en los costos de captación.

### PATRIMONIO **\$567.319 MM**

Nivel de solvencia del 19,34% frente a un mínimo normativo del 10,5%.

### LOGROS 2022

- La consolidación de la plataforma Banca Xpress que permite realizar créditos 100% digitales.
- Recuperación dinámica comercial mediante la Implementación del Plan 100 días, impactando favorablemente la colocación y la captación, la contención de las provisiones y la recuperación de cartera castigada.

### PRIORIDADES 2023

- Ser el banco principal para la comunidad de asociados, el sector cooperativo y las Mipymes, impulsando el crédito de consumo con propósito, el crédito comercial, los productos de ahorro e inversión, y creando un vínculo cercano con todos nuestros asociados y clientes.
- Transformación a un banco digital, más ágil y productivo, a través del robustecimiento de la plataforma tecnológica y la optimización de procesos y canales.
- Recuperación del margen de intermediación.



En 2022, Fiducoomeva continuó consolidándose como una empresa importante dentro del Sector Financiero gracias a sus resultados comerciales y financieros; en 2023, se concentrará en la potencialización de los servicios financieros del GECC.

**ACTIVOS ADMINISTRADOS**

**\$7.84 BILL**

Crecimiento del 32.83%, equivalente a \$1,9 Billones, gracias a la dinámica del PA Fonmutuales y de los negocios de administración y recaudo de libranzas.

**FONMUTUALES**

**\$3.34 BILL**

Los recursos administrados del Fondo Mutual de Solidaridad crecieron en \$291.616 MM, lo que representa un crecimiento del 9.6%.

**OTROS NEGOCIOS FIDUCIARIOS**

**\$4.20 BILL**

Crecimiento del 67,8% (\$1,7 Billones), gracias a la dinámica del negocio de libranzas.

**FICs**

**\$270.246 MM**

Crecimiento impactado por traslado de recursos a cuentas bancarias y CDTs, ante incremento en las tasas de captación.

**FPV**

**\$33.457 MM**

Crecimiento del 44.6% (\$10.315 MM). Participación de los asociados inversionistas pasó del 39 al 42%.

**INGRESOS**

**\$32.161 MM**

Crecimiento de ingresos en un 21,3%, equivalente a \$5.651 MM.

**RESULTADO NETO**

**\$7.307 MM**

Los resultados alcanzados.

**PATRIMONIO**

**\$18.703 MM**

Nivel de solvencia del 75,66%.

**LOGROS 2022**

- Creación FIC Avanzar Soporte al Desempleo, como respuesta a las necesidades de los inversionistas de mantener recursos invertidos y a la vez generar protección ante eventos de desempleo, incapacidad temporal y muerte accidental.
- Posicionamiento en el Sector Fiduciario como una de las fiduciaria de mejor crecimiento en Negocios Fiduciarios administrados y en el FPV.

**PRIORIDADES 2023**

- Potencialización de los negocios fiduciarios, FICs y FPV mediante la estructuración de nuevos productos y el aprovechamiento de sinergias con Bancoomeva y el GECC, para vincular a más Asociados y un mayor número de clientes del Sector Cooperativo.
- Acompañamiento estrategia de vivienda del GECC mediante la administración de Fideicomisos Inmobiliarios de interés.
- Potencialización de la vinculación y operación digital de los fondos a través del proyecto de cliente único.
- Consolidación iniciativa de Fondos de Inversión Colectiva en Criptoactivos.



En 2022, Conectamos Financiera avanzó en el mejoramiento de su portafolio de servicios y procesos, con el propósito de profundizar en el 2023 su participación en el Sector Cooperativo.

**TARJETAS ACTIVAS**

**200.833**

Crecimiento afectado por la no migración de la tarjeta Dual MasterCard que aportaba aprox. 90 mil tarjetas activas.

**CUENTAS ACT. FIDELIZACIÓN**

**452.228**

Incremento de 56.979 cuentas activas, gracias a ajustes en el programa que permiten la creación automática de cuentas con la primera acumulación.

**TRANSACCIONES PROCESADAS**

**17 MM**

Crecimiento de 2.0 MM de transacciones de tarjetas debido Bancoomeva y 714.912 operaciones de campañas de fidelización.

**INGRESOS**

**\$9.408 MM**

Crecimiento de ingresos en un 21,5%, equivalente a \$1.666 MM.

**RESULTADO NETO**

**-\$1.250 MM**

Pérdida generada por la aceleración de la amortización de activos intangibles asociados a proyectos en los que no participará la sociedad debido a cambios en las condiciones de mercado y de negocio.

**PATRIMONIO**

**\$2.435 MM**

Un margen de solvencia del 46%.

**LOGROS 2022**

- Implementación del Sistema de Seguridad de la Información, Gestión del Riesgo y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, con el fin de dar mayor seguridad a los clientes en el manejo y tratamiento de la información.
- Implementación ajustes en la plataforma de procesamiento de tarjetas, mejorando la disponibilidad de atención, el monitoreo de la plataforma y los tiempos de entrega de la información procesada diariamente.
- Consolidación servicio de experiencia de clientes, con el cierre de la fase de turnos virtuales para ser puesta en producción por parte de Coomeva y Bancoomeva.

**PRIORIDADES 2023**

- Migración de Tarjetas MasterCard en SAT.
- Implementación de turnos y tarjeta de crédito en el Sector Cooperativo bajo modelo de afinidad/marca compartida con Bancoomeva.
- Certificación ISO27001, norma internacional de Seguridad de la Información.



En 2022, Coomeva Medicina Prepagada continuó en la consolidación de nuevos centros propios como una de las principales estrategias de posicionamiento de la marca y gestión del riesgo en salud de la población; en 2023 se concentrará en el crecimiento de los ingresos y en la apertura de nuevos centros.

**POBLACIÓN MI 202.164**

Crecimiento neto de 1.458 afiliados.

**POBLACIÓN SAO 48.278**

Crecimiento neto de 1.622 afiliados.

**INGRESOS \$819.169 MM**

Crecimiento de ingresos en un 5,3%, equivalente a \$40.994 MM.

**COSTOS \$598.276 MM**

Incremento de la frecuencia y severidad de las atenciones conforme a la apertura del 100% de los servicios médicos luego de la pandemia, cerrando con una siniestralidad de 75% (2 puntos porcentuales más que 2021).

**SALDO RESERVAS TÉCNICAS \$85.094 MM**

Alto nivel de reservas técnicas.

**RESULTADO NETO \$10.188 MM**

Resultados alcanzados afectados principalmente por incremento siniestralidad.

**PATRIMONIO \$36.497 MM**

Nivel de solvencia del 10,9%.

**LOGROS 2022**

- Inicio operación de los centros médicos de Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Pereira, Armenia y Tuluá.
- Lanzamiento planes Oro Prime Empresarial, Preferente y Ambulatorio Esencial.
- Lanzamiento nuevo programa, “Sana que Sana” para la población infantil hasta los 11 años, garantizando el bienestar y correcto desarrollo de los niños.

**PRIORIDADES 2023**

- Crecimiento de población de MI (productos de prima alta) y de SAO.
- Consolidación y apertura de nuevos centros médicos – en alianza con Sinergia - manteniéndose como una de las principales estrategias de manejo de marca, la gestión del riesgo y costo médico.
- Reactivación negocios internacionales.
- Fortalecimiento del proceso de auditoría.
- Mejoramiento eficiencia operacional mediante ajuste estructura organizacional y optimización de gastos generales.



En 2022, CEM concentró su gestión en el fortalecimiento y optimización de su operación, logrando mitigar parcialmente los impactos generados por la liquidación de la EPS; en 2023, se concentrará en la potencialización de su portafolio de servicios.

**POBLACIÓN 148.959**

CEM Full 76.920, Oro Plus 33.034, Oro Asociados 39.005. En este año, se canceló el colectivo del PAC de Coomeva EPS.

**ATENCIONES 209.510**

129.509, es decir el 62% corresponden a atención presencial y 80.001 (32%) a atenciones de teleasistencia y telemedicina.

**INGRESOS \$48.227 MM**

Crecimiento afectado por la liquidación de Coomeva EPS y la disminución de la población de afiliados.

**COSTOS \$28.353 MM**

Reducción de la siniestralidad (2 puntos porcentuales menos que en 2021), gracias a las mejoras realizadas en la malla de turnos asistenciales y la gestión de inventarios.

**RESULTADO NETO -\$1.227 MM**

Resultado afectado por deterioro de cartera que se tenía con Coomeva EPS y la disminución de los ingresos de la compañía.

**PATRIMONIO \$4.035 MM**

Nivel de solvencia del 19,8%. Al cierre del año, la compañía fue capitalizada en \$2.000 MM.

**LOGROS 2022**

- Diseño y ejecución con éxito de estrategias de gestión de riesgo en salud para poblaciones específicas de Coomeva Medicina Prepagada.
- Reducción costo del renting gracias a las mejoras efectuadas en el esquema de geolocalización de las ambulancias.
- Mejoramiento de la eficiencia administrativa debido a la implementación de nuevos modelos de turnos y ajustes realizados en la estructura organizacional.

**PRIORIDADES 2023**

- Fortalecimiento del portafolio de servicios en sinergia con el Grupo Coomeva.
- Lanzamiento de la tarjeta prepaga de Telemedicina.
- Mejoramiento desempeño comercial y crecimiento de ingresos operacionales, gracias al fortalecimiento del portafolio de servicios y la apertura en nuevas plazas.
- Capitalización de la compañía para cumplir con los requisitos de habilitación, y asegurar la continuidad del proceso de autorización de funcionamiento que se adelanta ante la Supersalud.



En 2022, Sinergia cerró las unidades de prestación de servicios ambulatorios para el PBS y servicios domiciliarios y reestructuró su operación, para mitigar los impactos generados por la liquidación de Coomeva EPS y avanzar en el 2023 en la ejecución del Plan de Estabilización de la compañía.

**INGRESOS \$138.146 MM**

Crecimiento afectado por liquidación de la EPS y cierre negocio ambulatorio PBS.

**RESULTADO NETO -\$52.121 MM**

Resultado impactado por el deterioro de la cartera administrativa y por prestación de servicios que se tenía con Coomeva EPS, el cierre de las unidades de atención ambulatoria PBS y de atención domiciliaria; generándose gastos por indemnizaciones y destrates. Adicionalmente el deterioro de la cartera de vacunación Covid.

**PATRIMONIO \$92.598 MM**

Nivel de solvencia del 40,25%.

**LOGROS 2022**

- Inauguración de centros médicos en Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Pereira, Armenia y Tuluá, en alianza con Coomeva Medicina Prepagada.
- Ejecución del Plan de Transformación Empresarial que permitió el incremento de los ingresos operacionales de las clínicas, apalancado en las unidades de quirófanos y apoyo diagnóstico.
- Salida de los negocios de atención ambulatoria para los planes básicos de salud (PBS) y atención domiciliaria.

**PRIORIDADES 2023**

- Ejecución Plan de Estabilización enfocado en el crecimiento de las clínicas, los centros médicos y el laboratorio.
- Estructuración del plan de inversión e inicio de operación de nuevos centros médicos mixtos en alianza con Coomeva Medicina Prepagada.
- Continuidad proceso de transformación digital, y mejoramiento de la eficiencia operacional de la compañía.



# SECTOR PROTECCIÓN



En 2022, Corredores de Seguros avanzó en la penetración gracias a las estrategias de productividad de los canales, optimización en la permanencia y ampliación de la oferta en los segmentos de Banca Seguros y Salud Seguros.

## PÓLIZAS VIGENTES **1.194.894**

Crecimiento del 20%, equivalente a 200.661 nuevas pólizas.

## FACTURACIÓN SEGUROS **\$220.746 MM**

Crecimiento del 17.42%, equivalente a \$32.755 MM, jalonado principalmente por:

- Desempleo \$26.631 MM (Crec. 23.8%)
- Hogar \$17.326 MM (Crec. 11.2%).
- SOAT \$39.201 MM (Crec. 54.5%).

## PROFUNDIZACIÓN BANCASEGUROS **103.653**

Crecimiento del 3%, equivalente a 3.165 pólizas.

## INGRESOS SEGUROS GECC **\$70.550 MM**

Cooमेva \$29.352 MM, Bancoमेва \$21.585 MM y Corredor de Seguros \$19.207 MM.

## RESULTADO NETO **\$4.234 MM**

Margen neto 22%.

## PATRIMONIO **\$8.972 MM**

Nivel de solvencia del 54,2%.

## LOGROS 2022

- Acompañamiento a 61.348 asegurados, atendiendo tanto siniestros como asistencias por un valor de \$69.354 MM.
- Incremento en la efectividad a máximos niveles históricos de los indicadores de penetración en la estrategia de Bancaseguros a través del seguro voluntario de desempleo.

## PRIORIDADES 2023

- Desarrollo y maduración de la estrategia de transformación digital.
- Consolidación estrategia de servicio, para fortalecer los vínculos con los asociados, e incrementar la fidelidad.
- Generar e implementar nuevas iniciativas de educación en aseguramiento y previsión.
- Desarrollo de la omnicanalidad y gestión inteligente de los asociados.
- Fortalecimiento de las capacidades especializadas de consultoría al asociado, para ofrecer soluciones personalizadas.



En 2022, Cooमेva Fundación se focalizó en la potencialización de su portafolio de servicios y la entrega de mayores beneficios para los asociados a Cooमेva; en 2023, se concentrará en la consolidación del ecosistema de desarrollo empresarial.

#### FOMENTO

- Empresas fortalecidas 4.001 (Crec. 25.6%).
- Empresas creadas 2.113 (Crec. 22.1%).
- Empleos generados 6.208 (Crec. 22.5%).

#### COLOCACIÓN **\$27.032 MM**

Crecimiento 5% (\$1.344 MM)

#### CARTERA BRUTA **\$52.476 MM**

Crecimiento 11% (\$5,193 MM).  
Índice de cartera vencida 6.83%.

#### COSTO FINANCIERO **\$4.611 MM**

Crecimiento 98% (\$2.284 MM), como consecuencia del incremento de las tasas de mercado, lo que representó una desviación de aproximadamente \$1.000 MM.

#### PROVISIONES **\$3.836 MM**

Cobertura de cartera vencida 107.02%.

#### INGRESOS **\$18.425 MM**

Crecimiento del 10%, equivalente a \$1.634 MM.

#### RESULTADO NETO **\$1.363 MM**

Resultados impactados por incremento en el costo del fondeo.

#### PATRIMONIO **\$14.320 MM**

Nivel de solvencia del 18%.

#### LOGROS 2022

- Lanzamiento Vitrina Virtual, en alianza con Fecooमेva, canal de exposición y venta de los productos y servicios de los Asociados.
- Realización de la Misión Empresarial a México del Galardón Cooमेva.
- Lanzamiento Programa MiPyme a tu Ritmo, que busca fortalecer las capacidades de Mipymes con alto potencial de crecimiento y lograr una mayor inclusión financiera.
- Conexión entre la App MiCooमेva y la plataforma MICROYA, facilitando la solicitud del crédito y el descargue del estado de cuenta, y la interacción con los servicios de desarrollo empresarial.

#### PRIORIDADES 2023

- Atracción de asociados a través del programa “Cooमेva Emprende más”.
- Potencialización del acompañamiento mediante programas como: MiPyme Verde, Programa de internacionalización, Comités Consultivos, Emprendimiento Senior, entre otros.
- Desarrollo de programas y alianzas con herramientas tecnológicas que permitan mejorar las ventas de emprendedores y empresarios (Ruedas comerciales, Ferias empresariales, Networking).



Durante este año, se mejoraron las instalaciones del Club, el portafolio de servicios y los resultados financieros; en 2023, se continuará trabajando en estos frentes para posicionar la marca como alternativa residencial, recreativa, deportiva y empresarial.

#### BALANCE COMERCIAL

- Afiliaciones 596
- Ocupación hotelera 33%

#### INGRESOS **\$8.079 MM**

Crecimiento del 34% (\$2.038 MM).

#### RESULTADO NETO **\$208 MM**

Los resultados duplican los alcanzados en 2021.

#### PATRIMONIO **\$58 MM**

Gracias a los resultados obtenidos durante los últimos 5 años, se logró recuperar el patrimonio de la compañía.

#### LOGROS 2022

- Crecimiento de los ingresos operacionales gracias a la mayor realización de eventos 1.175 eventos (empresariales y familiares) con \$1.633 MM más que el año anterior, dinamizando los ingresos por alimentación y hotelería.
- Remodelación de spa, vía a condominio, muro de práctica de tenis, iluminación canchas de tenis.

#### PRIORIDADES 2023

- Crecimiento de ingresos apalancado en nuevas afiliaciones, alimentos y la ocupación hotelera centrada en empresas y familias.
- Posicionamiento de la marca como alternativa residencial, recreativa, deportiva y empresarial.
- Lanzamiento de la app Mi Club con la que se busca acercar los productos y servicios del Club a los afiliados.
- Afiliación de las cabañas remodeladas y de la totalidad de las Villas a las plataformas de OTA's más reconocidas, Booking, Xperia & Hotels.
- Fortalecimiento de la capacitación y especialización del recurso humano en Hotelería, Spa y Alimentos & Bebidas.

### 5.1.1.3 Inversiones inmobiliarias

En el 2022, las inversiones inmobiliarias de Cooomeva y el Fondo Mutual de Solidaridad ascendieron a \$279.725 millones, las cuales tuvieron una valoración durante esta anualidad de \$17.895 millones. Estas inversiones generaron ingresos del orden de \$33.501 millones y una rentabilidad efectiva anual del 15,61%, frente a una meta de 8,03%, para un cumplimiento del 194%.

Entre otras inversiones, se formalizó la compra de la Bodega Yumbo a Bancoomeva por valor de \$6.450 millones, cuyo avalúo es de \$9.198 millones, lo que le deja un margen a Cooomeva Cooperativa para negociar en el mercado inmobiliario y obtener una utilidad representativa.

En esta vigencia a pesar del cumplimiento en la meta de rentabilidad inmobiliaria, se aumentó la vacancia del 4,77% al 8,15% debido a la entrega de espacios por parte de Cooomeva EPS y Christus Sinergia. No obstante, en la comercialización de los lotes del condominio, se vendieron 11 lotes por valor de \$1.789 millones, completándose así la disponibilidad de lotes para venta en la etapa 1. De otra parte, se realizaron adecuaciones en seis cabañas hoteleras del Club por valor de \$ 705 millones, que aportaron positivamente en los resultados. Dada la ocupación para la temporada de diciembre de 2022, se realizó la adecuación de la vía entre el Club y el condominio por valor de \$145 millones, y se invirtieron \$205 millones para solucionar los problemas de inundaciones en tres zonas del condominio que estaban ocasionando muchos reclamos en los compradores de lotes.



## 5.2 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS



### 5.2.1 Principio cooperativo: Cooperación entre cooperativas

Cooomeva materializa la implementación del sexto principio cooperativo “Cooperación entre cooperativas” mediante:

- La afiliación en organismos de integración cooperativa.
- La participación en estamentos directivos de los organismos de integración cooperativa.
- La participación en eventos de formación promovidos por los organismos de integración.
- La realización de negocios con empresas cooperativas.

Los eventos realizados con entidades cooperativas fueron:

**TABLA 26. PROGRAMACIÓN DE EVENTOS EDUCATIVOS**

Ciudad evento	Entidad	Nombre evento	Fecha de realización	N° Asistentes	Modalidad	Intensidad horaria	Total horas académicas del total de participantes
S. de Quilichao	Coomeva	Seminario Desarrollo Institucional	18 y 19 feb	59	Presencial	16	944
Bogotá	Fecolfin	Foros Regionales - Análisis de resultados del 2021 y panorama económico para el 2022	28-feb-22	54	Virtual	4	216
Punta Cana	Ascoop	37 Jornada de Opinión Cooperativa	27 al 29 abril	7	Presencial	24	168
Cali	Coomeva	Programa de formación Consejo de Administración y Junta de Vigilancia y revisión PEC 2024	13 mayo a Julio 14	15	Presencial	18	270
Bogotá	Confecoop	Encuentro de Cooperativas	19-may-22	3	Virtual	8	24
Bogota	Ascoop	XXIX Encuentro Comités de Educación	26-may-22	30	Virtual	4	120
Bogotá	Ascoop	XXI Encuentro de Juntas de Vigilancia	29-jul-22	3	Presencial	8	24
Cartagena	Asobancaria	56° Convención Bancaria	17 al 19 agosto	6	Presencial	24	144
Medellín	Fecolfin	IX Convención Financiera Cooperativa Internacional 2022	12 y 13 octubre	7	Presencial	24	168
Cali	Coomeva	Jornada Dirigencial	28-sep-22	58	Presencial	4	232
<b>TOTALES</b>				<b>242</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>2.310</b>
Ciudad evento	Entidad	Nombre evento	Fecha de realización	N° Asistentes	Modalidad	Intensidad horaria	Total horas académicas del total de participantes
Asunción Paraguay	ACI	VI Cumbre Cooperativa de las Américas	24 al 27 oct	7	Presencial	32	224
Asunción Paraguay	ACI	Congreso de Derecho Cooperativo	27 al 29 oct	3	Presencial	20	60
<b>TOTALES</b>				<b>10</b>		<b>52</b>	<b>284</b>

### 5.2.2 Principio cooperativo: Compromiso con la comunidad

Las siguientes fueron las iniciativas desarrolladas durante el año, mediante las cuales se avanzó en la consolidación de proyectos y en la articulación de iniciativas corporativas:

#### 5.2.2.1 Transformamos vidas con educación - Jornadas de Educación, Prevención y Desarme

**Propósito:** Sensibilizar y despertar la conciencia sobre los efectos nocivos que genera el delito y la violencia, motivando al cambio, al desarrollo de valores

orientados a la prevención del delito y al fomento de la convivencia.

**Estrategia pedagógica:** Intercambio de juguetes bélicos y armas, por kits escolares y realización de talleres para el fomento de valores de solidaridad y convivencia.

**Población beneficiada:** Niños, niñas y adolescentes de comunidades vulnerables de estratos 1 y 2.

**26 ciudades de cobertura:** Cali, Buenaventura, Popayán, Buga, Tuluá, Ibagué, Pasto, Bogotá, Chía, Yopal, Villavicencio, Medellín, Quibdó, Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Montería, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Riohacha, Valledupar, Pereira, Armenia, Manizales y Palmira.



- **4.200** kits escolares entregados
- **2.166** juguetes bélicos recogidos.
- **60** armas blancas recogidas.
- **\$170** millones de inversión social.
- **7** jornadas de voluntariado corporativo en las ciudades de: Cali, Palmira, Pereira, Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cúcuta.
- **152** voluntarios
- **Aliado:** Fundación Los del Camino

### 5.2.2.2 Transformamos vidas con educación - Plan Piloto de Acompañamiento Educativo y Socioemocional

**Propósito:** Desarrollar un plan piloto de acompañamiento educativo a niños, niñas y jóvenes en situación de vulnerabilidad, inscritos en el sistema educativo, mediante el acceso a herramientas tecnológicas y apoyo socio emocional, que refuercen el aprendizaje, fortalezcan la importancia de aprender y desarrollen hábitos de autonomía, que contribuyan en su desempeño académico y eviten la deserción escolar.



**Base social:** 4.362 familias de estratos 1, 2 y 3 que viven de la economía informal apoyadas en el 2020 para mitigar el impacto por el covid 19.

**Estudiantes beneficiados:** 280 niños, niñas y adolescentes de estratos 1 y 2, entre los 7 y 14 años, calendario A, ciclo II (10 meses de marzo a diciembre). 14 ciudades beneficiadas del programa: Cali, Palmira, Pereira, Bogotá, Medellín, Barranquilla, Popayán, Buenaventura, Quibdó, Armenia, Villavicencio, Cartagena, Santa Marta y Cúcuta.

- **1.119** horas de mentoría académica promedio/mes.
- **836** horas de acompañamiento socioemocional promedio/mes.
- **1.126** horas de actividades lúdicas.
- **\$490** millones de Inversión social.
- **Aliado:** Fundación Los del Camino

### 5.2.2.3 Centro de enseñanza integral infantil CEII – sólo ciudad de Cali

**Propósito:** Sembrar proyectos de vida con niños y niñas en situación de vulnerabilidad, mediante procesos educativos que impactan su carácter, su visión de futuro y su entorno familiar.



- **136** beneficiarios de población infantil de estratos 1 y 2, comuna 18 de la ciudad de Cali
- **44** padres de familia acompañantes de la misma población.
- **\$100** millones de inversión social para obras de infraestructura.
- **Aliado:** Fundación Los del Camino

### 5.2.2.4 Proyecto ONE

**Propósito:** Formar y posicionar futuros profesionales, a través de un programa gratuito y en convenio colaborativo con Oracle para la formación y empleabilidad de manera que desarrolle capacidades técnicas para el desarrollo y mantenimiento de páginas web, lógica de negocios, modelos de datos, entre otros. En la primera fase, diciembre 2022, se vincularon 26 jóvenes entre 18 y 35 años, provenientes de población vulnerable con dificultades para el acceso a la educación superior.

- **Aliado:** Oracle

### 5.2.2.5 Multiplicadores de sonrisas

**Propósito:** Sensibilizar a niños y niñas de población vulnerable, con educación en salud oral y divertidas actividades en un ciclo de conferencias y actividades lúdicas programadas mensualmente en pro de crear conciencia sobre la importancia del cuidado de la salud oral.



- **210** beneficiarios de estratos 1 y 2
- **11** meses de ejecución
- **8** profesionales de la salud -odontólogos
- **14** ciudades impactadas
- **Aliado:** Alianza Coomeva Medicina Prepagada – Colgate

### 5.2.2.6 Cultura y deporte

Durante el 2022, Coomeva continuó como patrocinador oficial de la natación colombiana.

Nuestros deportistas se destacaron en las disciplinas de natación artística y clavados con medallas de Oro, Plata y Bronce durante el Mundial FINA. Destacamos la participación de nuestros deportistas en los III Juegos Suramericanos y Bolivarianos, de donde trajeron a casa 39 medallas.

A lo largo de este año la Federación Colombiana de Natación, Fecna, ha realizado 13 torneos a nivel nacional que han permitido la participación de 1.431 deportistas colombianos.



### 5.2.2.7 Empleo

La dinámica de la organización de proveer empleo de manera directa o a través de las iniciativas de emprendimiento de los asociados generó los siguientes resultados:

**TABLA 27. DATOS EMPLEO GRUPO COOMEVA**

Empleos directos generados por el Grupo Coomeva	7.408
Empleos directos generados por Coomeva	1.983

Igualmente generamos oportunidades con nuestros asociados emprendedores a través de la Fundación Coomeva, impulsando el emprendimiento ético durante el 2022.

**TABLA 28. APOYO AL EMPRENDIMIENTO**

Empresas apoyadas en fase de creación	2.113
Empresas apoyadas en fase de fortalecimiento	4.001
Empleos directos reportados por los asociados	6.208
Empresas apoyadas con microcréditos	1.292



**TABLA 29. PROGRAMA MIPYME VERDE:**

Emprendedores asesorados en temas de sostenibilidad	2235
Empresas evaluadas en sostenibilidad (diagnóstico)	105
Horas de asesoría	292

## 5.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

Nuestro Bosque Coomeva continúa creciendo. Este año sembramos 1.474 árboles de la mano de Coomeva Medicina Prepagada, Mercadeo Corporativo y Coomeva, para un acumulado de 11.200 árboles.

Cooameva Medicina Prepagada se vinculó durante este segundo semestre con el "Plan "Retoño", que busca por cada niño nacido sembrar un árbol. Hasta la fecha se han sembrado más de 300 árboles. El área de Mercadeo Corporativo, a través de su iniciativa "Tu versión más actual ¡es la más verde!" sembró 584 árboles gracias a aquellos asociados que decidieron actualizar sus datos.

La siembra de estos árboles contribuye al cuidado de la fauna silvestre, dado que los árboles sirven de refugio, protección y alimento; además de fortalecer la recuperación de 144 nacimientos y quebradas en la cuenca del río Cali. Así mismo, los procesos de reforestación fortalecen el intercambio de saberes

con las comunidades locales, generando alternativas sostenibles de empleo en el territorio rural.

- **Aliado:** Fundación Amatea.

Huella ambiental – reducción de impresión (\*)

- Reducción de impresión por virtualización. Se logró finalizar 2022 con un 94,84% de asociados que reciben sus comunicaciones y estado de cuenta de manera virtual, sobre una población de 261.104 asociados, equivalente a 247.701 asociados virtualizados.
- Reducción de impresión ahorro en oficinas, campaña Ecoprint, con los siguientes resultados:
  - **1.938.433** hojas que no se utilizaron
  - **33** Ton/CO2 capturados
  - **326** árboles salvados
  - **400.800** litros de agua ahorrados
- **Aliado:** DATECSA



**ASPECTOS  
TRANSVERSALES**

**6**

## 6 | ASPECTOS TRANSVERSALES

### 6.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

#### 6.1 Transformación digital y tecnología informática

En el 2022 continuamos con nuestra transformación digital y con avances en tecnología informática, donde se destacan los siguientes logros:

##### Infraestructura

- Infraestructura en nube privada: La EBS se pasa del Data Center de ASIC y se migra al Data Center de Kyndryl. El Grupo Coomeva ganó una infraestructura más robusta, tanto de producción como de pruebas, un mejor soporte por parte del proveedor y se unificó el proveedor de procesamiento.
- Infraestructura en nube pública: El hito más importante que se tiene el todo el componente de la nube es el documento final de Journey To Cloud, donde se trata la estrategia, gobierno y operación de servicios por demanda (nube) para el Grupo Coomeva.
- Gestión de Continuidad: Se ejecutaron todos lo DRP (22 en total) incluyendo el más grande, el DRP integral, donde se incluyen los Core del Banco y de la Cooperativa, teniendo resultado positivos.

##### Redes y telecomunicaciones

- Implementación del PRI III: Inclusión de nuevas tecnologías como son el servicio de red de cobertura amplia basada en software (SDWAN); telefonía sobre servicio IP basada en nube; integración de la telefonía con los servicios colaborativos sobre Microsoft Teams; habilitación de las salas de video conferencia con soporte de 4K.

##### Ciberseguridad

- Endpoint: Sincronización automática con el directorio activo al 100% y despliegue de estaciones de trabajo 100%.

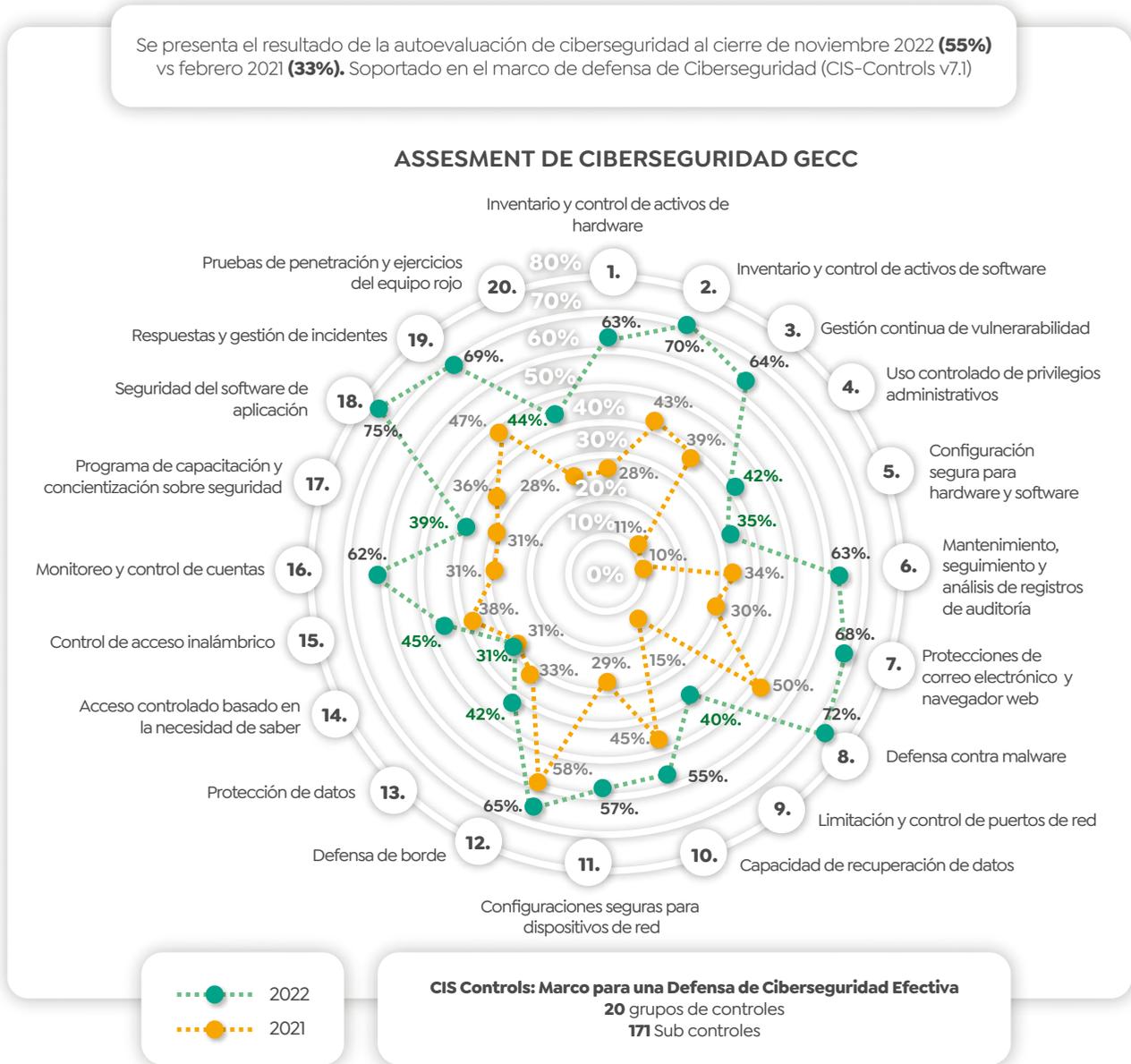


- Servidores: Despliegue del 100% del Agente Movel. Se afinan Excepciones al 50%.
- SIEM: Implementación del 100% y afinamiento del 100%.
- MVision Cloud: Implementación del 100% y afinamiento del 100%.
- IPS: Revisión y ajustes de firmas:100% y bloqueo de países originales sospechosos 100%.
- FortiSoar: Automatización de respuesta a eventos del SIEM.
- VPN: Segregación de servicios e integración con el DA %100, FortiToken proveedores 50%.
- FireWall: Depuración de las reglas abiertas por pandemia al 50%.
- Fortimail: Protección del servicio de correo 100%, afinamiento 100%.
- Proxy: Afinamiento de características de seguridad 100%.
- NAC: Implementación al 100% despliegue al 80%.
- WAF: Aseguramiento de grupos iniciales 100%.
- Cuatro ejercicios de penetración controlados (Pentest) al 100% y dos ejercicios de ingeniería social 100%.

- IDM gestión de identidades 100%; PAM monitoreo de usuario privilegiados y NAM el doble factor de autenticación está en curso.
- Imperva: Afinamiento de las políticas de monitoreo de bases 100%.
- Seguimiento efectivo al cierre de vulnerabilidades del indicador. A noviembre del 2022 está en 1.25, sobre un objetivo de 2 (entre menos valor, mejor posición).
- Endurecimiento y/o aseguramiento de la infraestructura de servidores, dispositivos de seguridad y de red 50%.
- CSIRT: Afinamiento de alertas y patrones: 100%.
- Se adopta el Framework Ciberseguridad-CIS Control 7.1 en líneas anaranjadas como estaba inicialmente y en azul los avances.

**GRÁFICA 23. ASSESSMENT DE CIBERSEGURIDAD DEL GRUPO**

Se presenta el resultado de la autoevaluación de ciberseguridad al cierre de noviembre 2022 (**55%**) vs febrero 2021 (**33%**). Soportado en el marco de defensa de Ciberseguridad (CIS-Controls v7.1)



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL



El año 2022 inició con el análisis del ejercicio de medición de la madurez digital realizada antes de terminar el 2021, en donde se evidencia un ascenso en el nivel de madurez, pasando del nivel 2 de adopter, a nivel 3 de colaborador según el modelo de madurez digital de Forrester acogido por Coomeva como base para nuestra estrategia digital.

### Capacidades transformacionales

- 1. Onboarding:** Sistema de validación de identidad y autenticación segura aprovechando biometría facial ya implementada y lista para usar en todas las iniciativas que requiera.
- 2. Marketplace:** Será nuestra tienda para ofrecer todos los productos y servicios de las empresas del Grupo, además de productos de asociados y convenios. En el 2022 se inició la implementación y saldrá el primer trimestre del año 2023.
- 3. Apificación:** Contamos con capacidad técnica para las nuevas soluciones y que nos permitirá exponer nuestros servicios en canales no solo de Coomeva si no de aliados o proveedores.
- 4. E-Wallet:** Vamos a contar con una billetera de digital, la cual permitirá pagos más ágiles y varios

servicios financieros 100% digitales. En el 2022 se inició la implementación y saldrá el primer trimestre del año 2023.

- 5. CRM:** Con esta plataforma que ya lleva instalada en el Grupo hace unos años, se integra en todas las capacidades transversales para aprovechamiento de la data y la información completa y en tiempo real para toma de decisiones, mejoramiento de servicio al cliente, optimizar y mejorar procesos de venta, entre otros.
- 6. Cloud:** Aprovechamiento de las capacidades que quedaron contratadas en el PRI para servicios en la nube.
- 7. PDP:** Componente Protección de Datos Personales, implementación de una solución tecnológica / digital para manejo centralizado de la aceptación del tratamiento de datos personales y la finalidad del tratamiento de estos. Con esta capacidad de manera corporativa se podrá consultar y administrar las aceptaciones que hayan dado los asociados, cliente y usuarios, ya implementada y lista para usar en todas las iniciativas que requiera.

### Viajes Digitales

#### Coomeva:

- Firma de poderes por Adobe Sign
- Descarga QR de Alianzas
- Eliminación de Cuenta Coomeva
- Autovinculación
- Coomeva compra cooperativo
- Coomeva que tiene para mí hoy
- Tracking de Vivienda
- Onboarding desde Mi Coomeva
- Videos autogestión APP
- Turnos virtuales
- Abono a Microcrédito
- Referidos Coomeva (Refiere y Gana)

#### Bancoomeva

- Tarjeta de crédito con CVV dinámico
- Échale sueños
- Transferencias ágiles Fiducoomeva
- Fiduexpress
- Descarga digital soporte tributarios
- Portal Constructor
- Portal transaccional FIC

#### Medicina Prepagada

- Balanzas Inteligentes
- Experiencia con realidad aumentada

- App Aboutti
- Robot para recordación de citas médicas

**Protección**

- Seguro de movilidad
- Incremento del Plan Básico de Solidaridad por la App

**Fundación**

- Microya desde Mi Coomeva App
- Solicitud del extracto desde la App

**Retos Digitales**



**1 Compra Express**  
*Implementar campañas de productos y servicios con pago inmediato*

**Beneficios:**

Canal: Pago en línea desde cualquier canal, indicador ventas.

**Apertura de nueva forma de pago rápido y con pocos clics.**

- Optimizar el proceso de pago
- Mejorar la experiencia de usuario
- Agilidad para comprar productos sin solicitar tantos campos y con pocos clics

- Entrega inmediata sin inconvenientes
- Colocación de producto
- Implementación en diferentes canales: WhatsApp, app, portal Web, redes sociales, tienda virtual.

**2 Buzón de sugerencias digital**  
*Solución digital que le permita al asociado generar PQRS de una forma dinámica*

**Beneficios:**

Canal: Web/Inteligencia Artificial/Solicitud por voz. Indicador mejora en el servicio.

**Mejorar la herramienta que tiene Atentos, incluyendo Inteligencia artificial y solicitud por voz.**



**3 Metaverso**  
*Cómo agregar valor en el grupo en el metaverso*

- Oportunidades del metaverso: Publicidad, tienda, criptomonedas, compra y venta de bienes y raíces.
- Negocios rentables: Video juegos, formación, comercio electrónico, Bigdata, comercio de productos.

**Cómo vemos a la Cooperativa en el METAVERSO ?**

Estamos contemplando una de las siguiente opciones:

- Formaciones educativas
- Entretenimiento (Experiencia Ciclo de vida)
- Financiación y crédito
- **0 Posicionamiento de la cooperativa con opción a vinculación**



**Retos de Innovación (desarrollados en el programa de Altos Potenciales):** Esta nueva dinámica permitió adelantar estos dos retos:



**CONVERSIÓN PUBLICITARIA**  
Aumentar el porcentaje de conversión en la vinculación de producto en canales digitales, pasando del 5% al 15%



**MI COOMEVA COMO SUPER APP**  
Lograr que la APP Mi Coomeva se vuelva una Super APP, aumentando el uso y la descarga.

Respecto a la App Mi Coomeva, este año estuvo muy activa respecto a las nuevas funcionalidades.



Cerramos el 2022 con **68.808 descargas** y **46.202 activos**

Evolución en funcionalidades hasta el 2022 desarrolladas:



Funcionalidades transaccionales: **46**, funcionalidades informativas y de descarga: **32**

## 6.2 Transformación del Centro de Servicios y Soluciones

- El Centro de Servicios y Soluciones de Coomeva se certificó en el mes de julio en la norma COPC, específicamente en la Guía para la Mejora del Desempeño (GMD), como resultado de la implementación realizada en 30 campañas desde el año 2021. Esto obedeció a la búsqueda de

mayor eficiencia, optimización de procesos y a una operación de servicio centrada en el cliente. Solo tres empresas en Colombia cuentan con esta certificación, ocho en Suramérica y 20 en Latinoamérica.

- El Centro de Servicios y Soluciones aseguró la estabilización y ampliación de todos los canales (telefónico, chatweb, video llamada, WhatsApp, llamadas programadas y correo electrónico).



- Se implementaron 14 experiencias sobre canales adicionales al telefónico, entre las que se destacan la atención a la Tienda Coomeva, consulta de habilidad para elecciones, cobranza y vinculación. De un total de 691.732 chats, 402.233 se atendieron de manera automática mediante chatbots. La implementación de estas experiencias apunta a mejorar la resolutivez en la atención prestada a nuestros asociados, clientes y usuarios consolidando el modelo Ominicanal.
- A la fecha el Centro cuenta con 1.002 posiciones en cinco sedes ubicadas en las ciudades de Cali (3), Palmira, y Medellín.
- En esta vigencia se atendieron un total de 1.7 millones de llamadas entrantes con un nivel de servicio del 82%/20 segundos y un nivel de satisfacción en las interacciones del 89%; y en campañas de salida se realizaron 13,8 millones de llamadas. 4.629 videollamadas y 3.976.659 interacciones en el audio respuesta (IVR).
- Es importante mencionar que, en el proceso de asociatividad se generaron 14.683 nuevas vinculaciones telefónicas de asociados, un incremento del 37% respecto al año anterior, representando el 41% del total de vinculaciones de todos los canales y la retención de 19.167 asociados,

equivalente al 53,5% de las intenciones de retiro, consolidándose como único canal para realizar dicho proceso.

- En la línea de asistencias jurídica se realizaron 2.012 asistencias efectivas, con un nivel de satisfacción del 96% y un balance social de \$ 534.267.026 millones y en la línea de asistencia económica y social, se realizaron 1.364 informes diagnósticos, los cuales fueron entregados y explicados a los asociados con un balance social de \$2.443 millones generando la retención del 82% de los asociados atendidos y un nivel de satisfacción del 99%.

**TABLA 30. EVOLUCIÓN EN CIFRAS DEL CENTRO DE SERVICIOS Y SOLUCIONES**

Llamadas	2020	2021	2022
Entrada	2.547.905	1.928.624	1.783.975
Salida	7.329.045	10.825.768	13.800.153
Chats	30.177	454.459	691.732
Videollamadas	2.314	5161	4629
Nivel de servicio	69/20	83/20	82/20
Abandono	8%	5%	6%

Resultados campañas comerciales	2020	2021	2022
<b>Coomeva</b>			
Vinculación Nacional	1.297	3.656	3.820
Vinculación Reconversión	2.326	7.067	10.863
<b>Sector Protección</b>			
Ventas SOAT	45.748	45.853	54.583
Ventas Liberty autos	961	1.107	994
Incrementos Perseverancia	-	-	89M
<b>Medicina Prepagada</b>			
Ventas MI	171	1.362	1.912
Ventas SAO	414	2.899	2.524
Ventas CEM	304	1.813	1.637
<b>Bancoomeva</b>			
Colocación Bancoomeva	17.1 MM	19.7MM	41.7MM
TAC entregadas*	12.427	16.581	17.681

Campañas Retención	2020	2021	2022	% Retención
Coomeva				
Retención Coomeva	17.116	19.420	19.167	53%
Medicina Prepagada				
Persuasión MI	4.915	8.321	16.779	62%
Persuasión MI Colectivos	512	372	846	51%
Persuasión SAO	1.493	2.108	3.416	60%
Persuasión SAO Colectivos	483	923	792	52%

### 6.3 Cliente único

El Modelo Operacional Objetivo en 2022 se focalizó en la estrategia de Cliente Único para garantizar que el asociado y cliente sea el centro de la gestión y servicio, fortaleciendo el relacionamiento basado en el conocimiento del asociado, obteniendo los siguientes resultados:

- Disminución del 10% de las PQRs atribuibles a causas operativas, implementando mejoras rápidas como las notificaciones SMS de pagos por retiros y certificados de asociatividad para autogestión en la app Mi Coomeva.
- Incremento del porcentaje de actualización de datos de contacto y financieros de los asociados del 65,2% en enero al 83,9% al cierre del 2022.
- Implementación de la herramienta BUC 2.0 (proyecto Golden Record) para la actualización de



datos por parte de las oficinas y canales telefónicos, garantizando estándares de calidad de los datos y sincronización con los core del Grupo Coomeva, logrando el 94% de las actualizaciones de Coomeva por medio de esta nueva herramienta.

- Incremento de la población de asociados virtualizados para el envío del estado de cuenta y comunicaciones, pasando del 90% en enero al 95% al cierre de diciembre 2022.
- Desarrollo de 66 iniciativas de mejoras de procesos utilizando la metodología Lean, obteniendo beneficios del orden de \$4.264 millones, además de formar a 215 colaboradores del Grupo Empresarial en marcos y metodologías de trabajo enfocadas en la generación de valor hacia nuestro asociado.
- Implementación del modelo de soporte integral a la fuerza comercial de la vinculación de asociados por medio de los gestores regionales de operación, con respuesta a inconsistencias de complejidad baja en cuatro minutos promedio y de complejidad media-alta en siete horas promedio.
- Creación de un modelo de soporte integral para las diferentes fuerzas comerciales y de servicio de las empresas (Coomeva Cooperativa, Sector Protección, Fundación) logrando una interconectividad empresarial para incrementar los niveles de resolutivez, tasa de atención promedio del 96% y la adopción de nuevas herramientas de autogestión.
- 53 asistentes virtuales (Bots) en producción.
- Estructuración de la fábrica de créditos cooperativos con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta a los asociados y cumplimiento normativo.



7

PRIORIDADES  
2023

# 7 | PRIORIDADES 2023

Tenemos una organización que se proyecta al futuro con una gran claridad, más centrada en el asociado, sólida con el liderazgo para continuar generando valor económico y social, enmarcado en la hoja de ruta de nuestro Plan Estratégico 2026 a través de nuestros cinco ejes estratégicos:

GRÁFICA 24. EJES ESTRATÉGICOS DEL PEC 2026



GRÁFICA 25. PRIORIDADES 2023 EN LOS TRES NIVELES DE LA ESTRATEGIA



También es de resaltar la mejora en la propuesta de servicios para nuestros asociados, en los que nos enfocaremos en el 2023.

**GRÁFICA 26. MEJORA EN LA PROPUESTA DE SERVICIOS**





CUMPLIMIENTO  
DE DISPOSICIONES  
LEGALES

8

## 8 | CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES

### 8.1 GESTIÓN DE RIESGOS

El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva mantiene un modelo de gestión integral de riesgos derivados de las actividades desarrolladas por las diferentes entidades que lo conforman, bajo un enfoque de sostenibilidad, consciente de su responsabilidad social empresarial y cooperativa, para el logro de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. Para ello, ha desarrollado su Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al Grupo y la regulación específica para el Conglomerado Financiero, adoptando marcos de referencia internacional y mejores prácticas a nivel mundial como Enterprise Risk Management (ERM), Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC), los preceptos de la Metodología Coso II, la NTC-ISO 31000:2018, la NTC-ISO-IEC 27001:2013, NTC-ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006.

Durante el 2022, Coomeva agotó todos sus esfuerzos en mantener y mejorar su Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos, con el fin de afrontar los retos organizacionales, garantizando un adecuado nivel de asunción de riesgos. Para ello, la gestión de riesgos propios de Coomeva durante el año 2022, como Holding del Grupo y de sus unidades de negocio, se configuró bajo las siguientes categorías, las cuales se articulan con los asuntos relevantes para la sostenibilidad de nuestros negocios y de nuestra operación.

#### 8.1.1 Gestión por subsistema

##### 8.1.1.1 Riesgo Operativo

En lo corrido del 2022, Coomeva focalizó sus esfuerzos en el desarrollo y cobertura de las etapas de administración del riesgo operativo, alineando todas las actividades de gestión a las mejores prácticas y exigencias regulatorias de entes de control interno y externo.

A su vez, como parte del ciclo anual de gestión, se llevó a cabo el análisis y valoración de riesgos para nuevos productos, canales, servicios, alianzas y negocios de

gran impacto, mediante una gestión proactiva de las pérdidas potenciales. De la misma manera, dando continuidad al plan de trabajo, Coomeva actualizó el ciclo de gestión de riesgo a los procesos clave de negocio y nuevos procesos, reflejando los respectivos cambios en las matrices de riesgo y perfil de riesgo de la entidad, generando nuevos planes de tratamiento y emitiendo las respectivas recomendaciones encaminadas a fortalecer la gestión de los riesgos operacionales en la primera línea de defensa.

En la etapa de monitoreo se realizó seguimiento y acompañamiento para el avance y cierre de planes de tratamiento de riesgos en zona no tolerada. Como resultado de avance en dichos planes, pruebas de recorrido, revisión del contexto y reportes de eventos de riesgo operativo, se generó el perfil de riesgo operativo consolidado de Coomeva, cuyo nivel residual se encuentra en Moderado, a corte de diciembre 2022.





Frente al elemento de documentación, se realizó la actualización de las escalas de impacto para la medición del riesgo inherente y se actualizaron los procedimientos e instructivos operativos para la implementación del SARO. Por otro lado, frente al elemento de capacitación, durante el año se realizaron diversas actividades de sensibilización y capacitación orientadas al fortalecimiento y afianzamiento de los conocimientos sobre temas de riesgo en Coomeva, utilizando la estrategia de la virtualidad para curso de inducción a nuevos colaboradores, curso de actualización para colaboradores antiguos y campañas periódicas por mailing.

Por último, como parte del ejercicio de revelación de los riesgos, Coomeva registró contablemente gastos por riesgo operativo durante el 2022 por valor bruto de pérdidas de \$394.7 MM que después de aplicar las recuperaciones provenientes de años anteriores y del año vigente, arrojaron un valor neto a favor de - \$78.8 MM.

El 92% de los eventos registrados durante el 2022 corresponden a fallas, deficiencias o inadecuaciones en la ejecución y administración de los procesos; le sigue la categoría de fallas tecnológicas con una participación del 5%.

Las recuperaciones registradas corresponden a gestiones de reclamación ante aseguradoras, iniciadas en años anteriores al 2022, las cuales ingresaron en enero por \$22.8 MM, asociadas a daños en infraestructuras por inundación en la sede Cali Autopista sur; en julio por \$ 446.8 MM, asociadas a actos de vandalismo contra las sedes del Grupo Coomeva y reclamación ante aseguradoras durante el 2022, que ingresaron en diciembre por \$3.7 MM asociadas a hurto de equipo de cómputo de colaboradora.

El área de Riesgo Operativo, en conjunto con líderes de proceso, como primera línea de defensa de la organización, ha realizado planes de tratamiento para los eventos de alto impacto con permanente seguimiento a su avance y efectividad.

### 8.1.1.2 Continuidad del Negocio

Durante el año 2022, Coomeva actualizó el Análisis de Impacto del Negocio, BIA, frente a cambios en procesos e iniciativas organizacionales, garantizando una adecuada identificación de necesidades para implementación y actualización de estrategias de continuidad. Coomeva continuó garantizando la operación de los modelos implementados con contingencias tecnológicas en sitio en el Centro de Datos Principal y contingencias de aplicativos críticos en el Centro de Datos Alterno. Algunos de sus procesos cuentan con Alta Disponibilidad en servicios de la entidad.

Coomeva, a su vez, cumplió con el plan de ejercicios integrales de continuidad del negocio, obteniendo resultados satisfactorios, especialmente en las estrategias de respaldo tecnológico, lo cual representa una alta capacidad para responder ante incidentes de mayor impacto. Dentro de las pruebas realizadas se encuentran pruebas individuales de los servicios con DRP y ejercicio Integral DRP para la operación en el Centro de Datos Alterno de algunas aplicaciones críticas de la entidad.

### 8.1.1.3 Riesgos Estratégicos

Coomeva mantiene y actualiza el Sistema de Gestión de Riesgo Estratégico, con el fin de contribuir en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización, mediante la identificación, medición, control y monitoreo efectivo de los riesgos potenciales a los cuales está expuesta la definición, planeación y ejecución de la estrategia de la entidad, en su dimensión cooperativa y empresarial.

Durante el año 2022 se realizó una validación de cada uno de los riesgos estratégicos con el objetivo de identificar e implementar indicadores de monitoreo que permitan analizar los diferentes factores asociados a los riesgos identificados en la matriz, realizando así el

proceso de actualización de la calificación, de acuerdo con el desempeño organizacional y el cumplimiento de los indicadores.

De igual forma, Coomeva identificó y valoró los riesgos potenciales derivados de situaciones emergentes en los dominios de riesgos tecnológicos, políticos, reputacionales y de negocio, realizando el seguimiento y reporte respectivo a instancias correspondientes.

El perfil de riesgo estratégico de Coomeva, a corte de diciembre de 2022, presenta una mejora frente al perfil con corte septiembre 2022 y en general frente al promedio del año, pasando de 3 - Alto a 2 - Moderado. Los principales cambios obedecen a:

- Mejora en la calificación de algunos riesgos acorde con el resultado de los indicadores de medición y monitoreo.
- Ajuste de riesgos, eliminación, fusión e identificación de nuevos riesgos con base en cambios del entorno (riesgos emergentes) y cambios internos.

#### 8.1.1.4 Seguridad y Privacidad de la Información

Durante el año 2022, el equipo de seguridad de la información acompañó a los líderes de los procesos, proyectándose iniciativas de la Coomeva en la identificación de riesgos asociados a los mismos, la definición de los planes de tratamiento y la implementación de controles técnicos y administrativos requeridos para su mitigación, a fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y privacidad definidas por el Grupo Coomeva y las exigencias normativas en materia de protección de datos personales.



Del mismo modo, Coomeva continuó trabajando en el acogimiento de las buenas prácticas de la norma ISO 27001 (madurez en requisitos del 91%), en el desarrollo y fortalecimiento de la Cultura en Seguridad y Privacidad de la Información a través de capacitaciones y sensibilizaciones dirigidas hacia colaboradores y contratistas, la implementación de los controles recomendados por el estándar CIS Controls “Marco de Defensa de Ciberseguridad Efectiva”, para dar a Coomeva un mayor nivel de madurez en ciberseguridad y protegerla de los ataques cibernéticos que se presentan en la actualidad (madurez en ciberseguridad del 55%); y desde el frente de privacidad de la información (Protección de Datos Personales), Coomeva continuó trabajando en el cierre de brechas identificadas por el equipo de Seguridad de la Información para garantizar el cumplimiento de la normatividad actual (Ley 1581 de 2012) y en la atención oportuna y de calidad de las solicitudes y reclamos radicadas por los titulares de la información (madurez en privacidad del 90%).

#### 8.1.1.5 Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y de la proliferación de armas de destrucción masiva

Según lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Título V, emitida por la Superintendencia de Economía Solidaria, Coomeva ha implementado un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, y la financiación en la proliferación de armas de destrucción masiva, con el fin de evitar que la organización sea utilizada para la canalización de dineros provenientes o con destino a actividades delictivas.

De conformidad con la normatividad citada, durante el año 2022 Coomeva realizó modificaciones y ajustes a su SARLAFT, de acuerdo con los nuevos requerimiento de la Circular Básica Jurídica, y continuó ejecutando y dando cumplimiento a los mismos, mediante la presentación oportuna de informes semestrales por parte de su Oficial de Cumplimiento al Consejo de Administración, acerca de las políticas y programas desarrollados, los resultados de la gestión realizada, el cumplimiento a reportes ante la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, los programas adoptados para la actualización de los datos de los asociados, los resultados de la evolución del perfil de riesgo, las medidas implementadas para corregir fallas, junto con la realización de los esfuerzos necesarios para evitar la materialización del riesgo en la organización.

### 8.1.1.6 Riesgo Conglomerado Financiero

Durante el 2022 se dio continuidad a la implementación y mantenimiento de los lineamientos de la gestión de riesgo de Conglomerado Financiero; enmarcado en el seguimiento a los siguientes bloques de trabajo:

- Seguimiento al cumplimiento del capital mínimo regulatorio.
- Seguimiento al cumplimiento de los límites de exposición y concentración entre entidades del Conglomerado y con sus vinculados.
- Seguimiento al cumplimiento de los límites definidos en la Declaración de Apetito de Riesgo.
- Declaración de Apetito de Riesgo del Holding.
- Declaración de Apetito de Riesgo -DAR- de las entidades que conforman en Conglomerado Financiero: Coomeva, Bancoomeva, Fiducoomeva, Coomeva Corredores de Seguros.
- Presentación de informes periódicos al Comité Corporativo de Riesgo de los seguimientos realizados y del estado del cumplimiento de los límites definidos.

Capital mínimo regulatorio: Al 31 de diciembre de 2022, el Conglomerado Financiero Coomeva cumple con los requisitos mínimos de capital regulatorio.

Patrimonio Técnico: Base para el cálculo, se toman:

- EEFF separados de Coomeva
- EEFF consolidados Bancoomeva y Fiducoomeva
- EEFF individuales de Corredores

Para el cálculo del patrimonio técnico se determinó tomar la siguiente metodología:

- Coomeva: Metodología de los establecimientos de crédito, según las definiciones de la SFC, a las cuales se asimila Coomeva como Holding.
- Corredor de seguros: Aplicación de la metodología dispuesta para las sociedades fiduciarias (Modelo de negocio basado en la comisión producto de la intermediación).
- Bancoomeva: Metodología de los establecimientos de créditos de la SFC.
- Fiducoomeva. Se tomará como base la información financiera consolidada (base consolidada) de Bancoomeva y Fiducoomeva, teniendo en cuenta que sobre esta base de información se realiza actualmente la transmisión de datos del Banco.

**TABLA 31. PATRIMONIO TÉCNICO**

Patrimonio Técnico	dic-21	dic-22
Patrimonio Básico	\$ 1,957,250	\$ 1.933.237
Capital Secundario (PA)	\$ 3,894	\$ 4.314
Deducciones Patrimonio Técnico	\$ 740,236	\$ 729.887
<b>Total Patrimonio Técnico</b>	<b>\$ 1,220,908</b>	<b>\$ 1.207.664</b>

### Patrimonio Adecuado

- **Consideraciones generales:**
  - o Activos Ponderados por nivel de Riesgo (APNR):
  - o  $APNR + (100/9 * VaRm) + (100/9 * VaRr)$
  - o VAR
  - o Metodología definida en el Modelo Estándar para la medición de riesgos de mercado adoptado.
  - o VeRRO
  - o Acoge lo establecido para el cálculo del Riesgo Operativo (VeRRO) en la Circular 025 de 2020 anexo 1.

- **Coomeva Cooperativa:** Durante los tres primeros años, el cálculo se realizará tomando el 1,5% sobre el total de sus APNR, dado que esta entidad se asemejó a establecimientos que llevan menos de tres años en operación.
- **Corredores de Seguros:** El indicador se calculará tomando el 16% de los ingresos generados por comisiones de intermediación, descontando los gastos que se causen por el mismo concepto.
- **Bancoomeva:** El cálculo se hará de acuerdo con los lineamientos de la Circular 025 de 2020.

### Patrimonio Adecuado

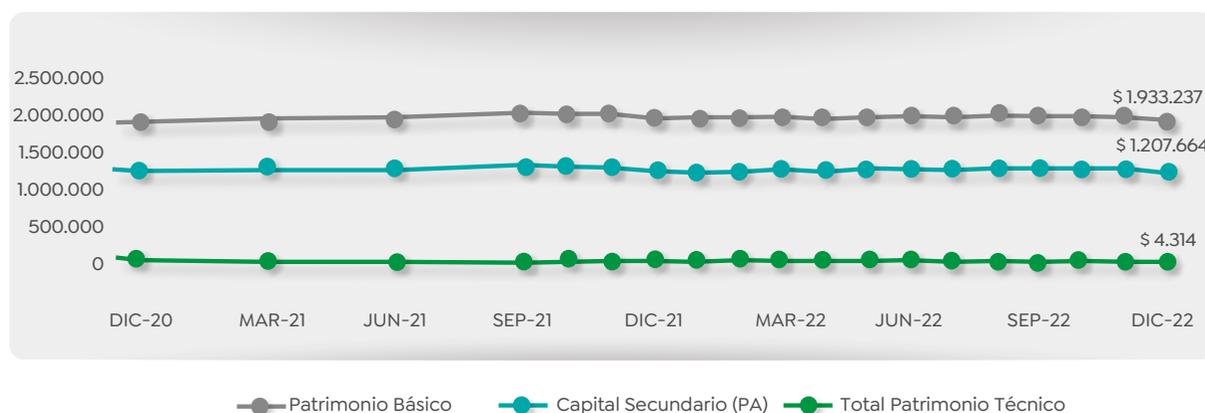
$(APNR + (100/9 * VAR) + (100/9 * Rop)) * 9\%$

**TABLA 32. PATRIMONIO ADECUADO**

Patrimonio Adecuado	dic-21	dic-22
<b>Total Patrimonio Técnico</b>	<b>\$ 1,220,908</b>	<b>\$ 1.207.664</b>
<b>APNR (Millones \$)</b>		
Activos Categoría I - Activos Ponderados al 0%	\$ -	\$ -
Activos Categoría II - Activos Ponderados al 20% al 49%	\$ 638,765	\$ 730,528
Activos Categoría III - Activos Ponderados al 50% al 99%	\$ 1,744,020	\$ 1,717,621
Activos Categoría IV y Otros - Activos Ponderados al 100%	\$ 1,638,425	\$ 1,609,112
Activos Ponderados mayor al 100%	\$ 15,049	\$ 7,597
Contingencias	\$ 233,691	\$ 245,976
<b>Total APNR</b>	<b>\$ 4,269,950</b>	<b>\$ 4,310,836</b>
<b>Riesgo de Mercado (VAR)</b>	<b>106,226</b>	<b>\$ 92,935</b>
<b>RO</b>	<b>51,239</b>	<b>\$ 59,722</b>
<b>APNR + (100/9*VAR) + (100/9*RoP)</b>	<b>\$ 6,019,568</b>	<b>\$ 6,007,016</b>
<b>Patrimonio adecuado</b>		
<b>APNR + (100/9*VAR)+(100/9*RoP) *9%</b>	<b>\$ 541,761</b>	<b>\$ 540,631</b>
<b>Relación de Solvencia Total =</b>		
<b>PT/APNR + (100/9*VAR)+(100/9*RoP)</b>	<b>20.28%</b>	<b>21,08%</b>
<i>Margen o defecto (PT-PA)</i>	\$ 679,146	\$ 725.577

A continuación se presenta el comportamiento del patrimonio técnico y el patrimonio adecuado del Conglomerado Financiero:

**GRÁFICA 27. COMPORTAMIENTO DEL PATRIMONIO**





**Límites de exposición y concentración entre entidades del Conglomerado y con sus vinculados**

El Consejo de Administración definió los límites de exposición y concentración mediante el Acuerdo 627 de junio del 2020, en cumplimiento del Decreto 1486 del 2018 por medio del cual se modifica el Decreto 2555 del 2010 en lo relacionado con los criterios

para determinar la calidad de vinculados, límites de exposición, concentración de riesgos y conflictos de interés de los conglomerados financieros, así:

- Exposición intraconglomerado: Límite 10% del PT
- Exposición con vinculados: Límite 35% del PT

Lo anterior teniendo en cuenta que el nivel de concentración se establece:

$$\text{Nivel de Concentración} = \frac{\text{Exposición Neta}}{\text{Patrimonio Técnico del Conglomerado Financiero}}$$

**TABLA 33. EXPOSICIÓN INTRACONGLOMERADO**

Intraconglomerado	Exposición Dic-21	Perfil Dic-21	Exposición Dic-22	Perfil Dic-22
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia	16.686,10	1.37%	17.295,60	1.43%
Banco Coomeva S.A.	5.591,80	0.46%	2,805	0.23%
Fiduciaria Coomeva S.A.	2,47	0.00%	3,59	0.00%
Coomeva Corredores de Seguros S.A.	253,52	0.02%	179,98	0.01%
<b>Exp. Intragrupo</b>	<b>22.533,89</b>	<b>1.85%</b>	<b>20.284,18</b>	<b>0.52%</b>
<b>LÍMITE DE EXPOSICIÓN (10%)</b>	122.090,76	10.00%	120.776,00	10.00%
<b>Señal de alerta (7%)</b>	85.463,53	7.00%	84.536,48	7.00%

La exposición intraconglomerado tuvo un comportamiento estable en lo corrido del 2022, dando cumplimiento a los límites establecidos del 10% del patrimonio técnico. Al cierre, la entidad con mayor exposición fue Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia con un 1,48% presentando un incremento del 3,65% en relación con el cierre del 2021.

Los principales movimientos de la exposición de Coomeva con las entidades del Conglomerado correspondieron a:

- En marzo, disminución de \$8.298 millones en la cartera de crédito con Bancoomeva.
- En diciembre, un desembolso de Bancoomeva de un crédito por valor de \$15.000 millones.

TABLA 34. EXPOSICIÓN VINCULADOS

Exposición con Vinculados	Exposición Dic-21	Perfil Dic-21	Exposición Dic-22	Perfil Dic-22
Cooameva Medicina Prepagada S.A.	246.111,60	20.16%	227.075,44	18.80%
Sinergia Global en Salud S.A.S	118.605,76	9.71%	125.934,89	10.43%
Clínica Farallones S.A.	90,56	0.01%	187,82	0.02%
Clínica Palma Real S.A.S.	92,93	0.01%	190,64	0.02%
Conecta Salud S.A.	1.603,97	0.12%	1.672,63	0.14%
Corporación Club Campestre Los Andes	1.073,97	0.09%	108,91	0.01%
Conectamos Financiera S.A.	5.991,08	0.46%	5.575,00	0.46%
Fundación Coomeva	18.180,73	1.49%	23.458,90	1.94%
Cooameva Emergencia Médica Servicio de Ambulancia Prepagada S.A.S.	16.565,85	1.29%	19.143,51	1.59%
Cooameva Entidad Promotora de Salud S.A.	135.611,04	10.38%	-	-
Cooameva Servicios Administrativos S.A. En Liquidación	-	-	-	-
Hospital en Casa S.A.	65,35	0.01%	-	-
Integrados IPS Ltda.	31,38	0.001%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>543.2845,69</b>	<b>44.50%</b>	<b>403.347,12</b>	<b>33.40%</b>
<b>LÍMITE DE EXPOSICIÓN (35%)</b>	<b>427.317,67</b>	<b>35.00%</b>	<b>422.682,40</b>	<b>35.00%</b>
<b>Señal de alerta (24%)</b>	<b>293.017,83</b>	<b>24.00%</b>	<b>289.839,36</b>	<b>24.00%</b>

Para el año 2022 se actualizó el listado de vinculados financieros. En el caso de Coomeva Entidad Promotora de Salud S.A. por el proceso de liquidación de la entidad que realizó el Gobierno Nacional, y para las siguientes empresas por la liquidación por parte del Grupo Coomeva:

- Coomeva Servicios Administrativos S.A. En Liquidación
- Hospital en Casa S.A.
- Integrados IPS Ltda.

En relación con la exposición de los vinculados al Conglomerado Financiero, durante el 2022 se tuvo un comportamiento estable; manteniendo la mayor concentración con Coomeva Medicina Prepagada, que al cierre de diciembre presentaba una concentración del 18,80%, con holgura suficiente en relación con el límite definido del 35% del patrimonio técnico. El incremento presentado entre el cierre del 2021 y el cierre del 2022, corresponde principalmente a la generación de cuentas por cobrar por los servicios de: prospección y mantenimiento y pagaduría prestados desde Coomeva.

El segundo vinculado con mayor exposición es Sinergia Global en Salud S.A.S. con una exposición del 10,43%. El incremento en relación con el cierre del 2021 se debe al desembolso de un crédito de Coomeva por valor de \$6.500 millones en el mes de diciembre.

#### **Definición del Marco de Gestión de Riesgo -MGR-**

Para el 2022 no se realizó modificaciones a las políticas y lineamientos del MGR. En las actividades relevantes se realizó seguimiento en el Comité Corporativo de Riesgos de los indicadores definidos en la Declaración de Apetito de Riesgo - DAR- de cada una de las entidades del Conglomerado Financiero, así como el seguimiento a los indicadores del DAR del Holding. En relación con el plan de agregación de datos, se avanzó en el desarrollo del proyecto de la construcción de la bodega de datos, principalmente en el proceso de levantamiento de requerimientos técnicos y funcionales que permitan contar con un modelo de datos y presentación de información para una gestión adecuada de los riesgos. En este punto se realizó una solicitud formal a la Superintendencia Financiera de Colombia de acogernos a la ampliación

de plazo para el cierre del proyecto, con fecha de junio de 2023, la cual fue aceptada por el regulador, realizando reuniones de seguimiento periódico para la evaluación de los avances del proyecto.

**Gobierno de riesgos**

Durante el 2022 el Comité Corporativo de Riesgos sesionó mensualmente, dando cumplimiento a las definiciones del reglamento de este órgano asesor del Consejo de Administración.

**8.1.1.7 Riesgo de Liquidez**

El Subsistema de Gestión de Riesgo de Liquidez, SGRL, de Coomeva consolida políticas, procedimientos, controles y metodologías que permiten monitorear la exposición al riesgo de liquidez entendido como la posibilidad de no poder cumplir de manera plena y oportuna con pagos contractuales por no contar con recursos líquidos, o hacerlo asumiendo un alto costo de fondeo.

Las normas y políticas para la gestión del riesgo de liquidez son establecidas por el Consejo de Administración de la Cooperativa, quien a su vez cuenta con comités de apoyo, tales como el Comité de Tesorería, el Comité ALCO y el Comité Corporativo de Riesgos, instancias que se encargan de validar:

- El cumplimiento de los niveles de liquidez adecuados.
- El cumplimiento y seguimiento de los límites prudenciales para la administración de la liquidez.
- La existencia de fuentes de financiación y la definición del plan de fondeo de contingencia (Sobregiro, Créditos de Tesorería, Créditos preaprobados y Liquidación de Activos).

**Medición del indicador de Riesgo de Liquidez**

La Razón de Cobertura de Liquidez (LCR) garantiza que las entidades cuenten con un fondo adecuado de activos líquidos de alta calidad (HQLA) y libres de cargas, los cuales pueden convertirse fácil e inmediatamente en efectivo en los mercados privados, a fin de cubrir sus necesidades de liquidez en un escenario de liquidez a 30 días.

$$LCR = \frac{HQLA}{RL}$$

LCR : Razón de Cobertura de Liquidez HQLA :  
Activos líquidos de alta calidad RL :  
Requerimiento de liquidez

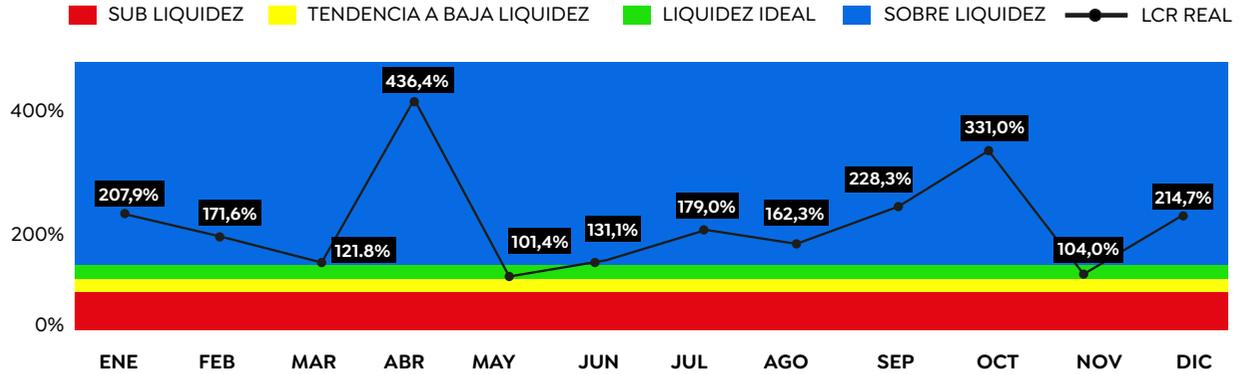
$$RL = \text{Salidas} - \min(\text{Entradas}; \text{Salidas} * 75\%)$$

En ausencia de tensiones financieras, se espera que el valor del coeficiente no sea inferior al 100%; es decir, el valor de HQLA deberá cubrir como mínimo las salidas de efectivo netas totales.

**TABLA 35. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR DE RIESGO DE LIQUIDEZ, IRL**

IRL		COLORIMETRÍA
Superior a 110%	Azul	Los activos líquidos son suficientes para cubrir los gastos contractuales de la empresa en los próximos 30 días, generando excedente de liquidez. Se debe monitorear la rentabilidad de los recursos.
Entre el 91% y 110%	Verde	En condiciones normales de operación, es en este nivel en donde las empresas del Grupo Coomeva deben permanecer. Los activos líquidos cubren los gastos contractuales de la empresa en los próximos 30 días.
Entre el 71% y 90%	Amarillo	Los activos líquidos cubren parcialmente las obligaciones contractuales de la empresa en los siguientes 30 días. El Comité de Tesorería debe realizar seguimiento al cumplimiento de la estrategia.

GRÁFICA 27. EVOLUCIÓN DEL INDICADOR IRL DE COOMEVA EN EL ÚLTIMO AÑO



La Razón de Cobertura de Liquidez (LCR) en general mostró un comportamiento de sobrelíquidez a lo largo de todo el año.

**8.1.1.8 Riesgo de Mercado (Incluye Contraparte)**

La Cooperativa administra y gestiona la exposición del riesgo de mercado a través de la medición de los diferentes instrumentos financieros en su valoración y su efecto sobre el estado de resultados. Esta exposición se materializa debido a pérdidas incurridas por variaciones en tasas de interés, tasas de cambio y precios de las acciones.

La Fiduciaria Coomeva como administrador de los diferentes Patrimonios Autónomos que Coomeva ha constituido en dicha entidad, al igual que la Cooperativa, realiza el seguimiento y control de las políticas establecidas en cuanto a negociabilidad, duración promedio y cupos máximos establecidos para cada portafolio; de igual manera, debe cumplir

los límites que se han establecido bajo las decisiones de los órganos de control de la Cooperativa.

**Medición del Valor en Riesgo de Mercado de la Cooperativa:**

La administración y gestión del riesgo de mercado se complementa con metodologías de medición del Valor en Riesgo de Mercado (VaR), empleando la metodología sugerida por la Superintendencia Financiera de Colombia (Buena Práctica), la cual se encuentra en el Anexo 1 del Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995).

La Cooperativa tiene establecida como política de control, una exposición máxima al riesgo de mercado reflejada como la relación entre el Valor en Riesgo de Mercado (VaR) y el total del portafolio que no supere el 5,5%, que obedece a un perfil de riesgo moderado.

Las tablas adjuntas presentan información de la composición del portafolio de inversiones de Coomeva y su exposición al riesgo de mercado.

TABLA 36. COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES DE COOMEVA +FONDOS MUTUALES + FONDOS SOCIALES

Portafolio de Inversiones		2021	2022
		Dic	Dic
		4.068.241	4.346.031
Por activos	Bonos	39%	36%
	Acciones	27%	25%
	CDT	17%	23%
	Patrimonios Autónomos	10%	10%

Portafolio de Inversiones		2021	2022
		Dic	Dic
		4.068.241	4.346.031
<b>Por activos</b>	TES	4%	4%
	FIC'S	2%	1%
	Otros	0%	0%
	Aportes		0%
<b>Por Negociabilidad</b>	Costo Amortizado	52%	55%
	Inversiones Subsidiarias	24%	22%
	Valor Razonable	21%	20%
	Inversiones Conjuntas	3%	3%
	Medidas al Costo	0%	0%
<b>Por duración</b>	Largo Plazo	40%	32%
	Mediano Plazo	36%	43%
	Corto Plazo	24%	24%
<b>Por Calificación</b>	AA-	45%	41%
	AAA	26%	32%
	Sin Calificación	20%	19%
	Nación	4%	4%
	AA+	2%	1%
	AA	2%	1%
	A	1%	0%
	A+	0%	1%
	BB+		0%
<b>Por Tasa</b>	Tasa Fija	44%	43%
	Otros	27%	25%
	IPC	26%	27%
	DTF	2%	1%
	IBI		4%



**TABLA 37. EXPOSICIÓN AL RIESGO DE MERCADO DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES DE COOMEVA + FONDOS MUTUALES + FONDOS SOCIALES / INDICADOR VAR (CIFRAS EN MILLONES).**

Valor en Riesgo de Mercado FONDOS MUTUALES					
Año	Mes	Portafolio MM	VaR MM	VaR/Portafolio	Límite
2022	Dic	3.063.540	91.304	2.98%	5.50%
2021	Dic	2.400.487	92.720	3.86%	5.50%

Valor en Riesgo de Mercado COOMEVA					
Año	Mes	Portafolio MM	VaR MM	VaR/Portafolio	Límite
2022	Dic	1.268.569	2.685	0.21%	5.50%
2021	Dic	1.249.000	4.196	0.34%	5.50%

Factor de Riesgo de Mercado FONDOS MUTUALES				
Tasa de Interés	Carteras Colectivas	Precio de Acciones	Tasa de Cambio	Total VaR
18.460	72.845	-	-	91.304
22.887	79.833	-	-	92.720

Factor de Riesgo de Mercado COOMEVA				
Tasa de Interés	Carteras Colectivas	Precio de Acciones	Tasa de Cambio	Total VaR
102	2.295	287	-	2,685
143	3.575	478	-	4.196

Si bien la exposición al riesgo de mercado se encuentra por debajo del límite aceptado, refleja una administración moderada en términos de apetito de riesgo. Cobra importancia resaltar características del portafolio que requieren de monitoreo constante:

- La participación del emisor Bancoomeva en el portafolio de inversiones de Coomeva.
  - La participación de instrumentos financieros clasificados al vencimiento o costo amortizado.
  - La participación de instrumentos financieros indexados a IPC.
- La incursión en nuevos tipos de inversión alternativa tanto de manera directa como indirecta (por medio de fondos de inversión colectiva), lo que implica una revisión y actualización continua de las técnicas de medición.

Dichas participaciones son monitoreadas diariamente, hacen parte de la estrategia general de conformación de portafolios, pero podrían materializarse en eventos de riesgo tales como:

- Riesgo de reinversión por tasa de interés.
- Niveles de concentración en el emisor Bancoomeva.
- Disminución en utilidades como consecuencia de variaciones en el IPC.
- Materialización del Riesgo de Emisor.

**TABLA 38. COMPOSICIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES SEGÚN CALIFICACIÓN DE RIESGO DE LOS EMISORES**

31 de diciembre de 2022											
calificación de Riesgo del Emisor	Inversiones		Inversiones en instrumentos de patrimonio			Instrumentos financieros medidos a		Carteras Colectivas		Total	
	Equivalentes a efectivo	Instrumentos financieros a valor razonable	Inversiones en negocios conjuntos	Inversiones en subsidiarias	Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	Valor razonable	Costo amortizado*	Carteras colectivas	monto	%	
AAA	3.301	0	0	0	1.511	246.174	1.122.642	191	1.373.818	32%	
AA+	2.028	0	0	0	10.329	18.063	33.532	0	63.951	1%	
AA-	0	250	0	711.275	0	289	1.051.955	0	1.763.770	41%	
AA	0	0	0	0	397	1.628	55.656	0	57.681	1%	
A+	12.971	0	0	0	36.841	0	5.583	0	55.396	1%	
A	0	0	0	0	0	966	6.617	0	7.584	0%	
NACIÓN	0	0	0	0	0	80.003	108.440	0	188.443	4%	
BB+	0	0	0	0	26	0	0	0	26	0%	
SIN CALIFICACIÓN	3.522	5.456	116.539	257.540	108.561	0	0	343.746	835.364	19%	
<b>Total</b>	<b>21.822</b>	<b>5.706</b>	<b>116.539</b>	<b>968.815</b>	<b>157.664</b>	<b>347.123</b>	<b>2.384.425</b>	<b>343.936</b>	<b>4.346.031</b>	<b>100%</b>	

**Medición de inversiones a valor razonable:** Durante el año 2022, la Cooperativa efectuó control periódico sobre las inversiones medidas a valor razonable, lo cual incluye la revisión y actualización de precios suministrados por proveedores, ajustes de valoración y niveles de jerarquía en los cuales deben clasificarse tales inversiones, resumidos así:

- Nivel 1: Precios cotizados (no-ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la Cooperativa puede tener acceso a la fecha de medición.

- Nivel 2: Datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir, precios) o indirectamente (es decir, derivados de los precios).
- Nivel 3: Datos para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables (variables no observables).

El siguiente cuadro muestra el valor en libras de los activos financieros medidos a valor razonable a 31 de diciembre, de acuerdo con los niveles de jerarquía de las inversiones.

**TABLA 39. ACTIVOS FINANCIEROS MEDIDOS A VALOR RAZONABLE**

Activos	2022			
	Valor en libras	Jerarquía		
		Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Carteras colectivas (a)	\$ 167.221	\$ -	\$ -	\$ 167.221
Participación en instrumentos de patrimonio (b)	7.661	-	2.619	5.042
Instrumentos a valor razonable (c)	357.434	-	357.434	-
<b>Total instrumentos financieros medidos a valor razonable</b>	<b>\$ 532.315</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 360.052</b>	<b>\$ 172.263</b>

- a) Carteras Colectivas: Corresponde a inversiones que realiza la Cooperativa en fondos de inversión colectiva, los cuales son valorados según las metodologías establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Participación en instrumentos de patrimonio: Se determina el valor razonable de forma mensual para las acciones, empleando información de precios suministrados por el proveedor oficial de precios designado.
- c) Instrumentos a valor razonable: Se calcula diariamente el valor razonable de los instrumentos de renta fija, empleando información de precios suministrados por el proveedor oficial de precios designado.

**Administración y gestión del riesgo de Emisor:** tiene como objetivo la asignación y control de cupos corporativos de emisor, niveles de concentración

para el sector financiero y real. Los cálculos para la asignación de cupos para las inversiones de Coomeva son realizados bajo la supervisión de la Gerencia Corporativa de Riesgo, analizadas por el Comité Corporativo de Riesgo y aprobadas por el Consejo de Administración. Teniendo en cuenta que los recursos se administraron de manera conjunta entre la Fiduciaria y la Cooperativa, los cupos aprobados son globales y son asignados de manera proporcional de acuerdo con las necesidades de inversión de la Cooperativa.

**Modelo de asignación de cupos de Emisor y Contraparte:** La Cooperativa cuenta con un desarrollo metodológico denominado modelo CAMEL, que integra aspectos cualitativos y cuantitativos de los emisores para la asignación de cupos corporativos de Emisor y Contraparte que son revisados y aprobados cada semestre por parte del Consejo de Administración.

**GRÁFICA 29. ASPECTOS DEL MODELO CAMEL**



**Nivel de Concentración:** La Cooperativa tiene definido, como política de control, que ningún emisor podrá tener una participación mayor al 20% del total

de su portafolio y se acepta por excepción a los emisores, Ministerio de Hacienda y Banco Coomeva S.A. Esta situación se soporta en la relación comercial

entre las partes, que genera un portafolio de inversiones del Fondo de Solidaridad, con exclusividad de bonos subordinados emitidos por Bancoomeva y CDT para desarrollo de productos conjuntos (créditos

patrimoniales de la Cooperativa en conjunto con Créditos Hipotecarios del Banco). La tabla adjunta muestra el nivel de concentración por emisor en el portafolio de inversiones de la Cooperativa.

**TABLA 40. NIVEL DE CONCENTRACIÓN POR EMISOR EN EL PORTAFOLIO DE INVERSIONES DE COOMEVA**

Emisores	31 de diciembre	31 de diciembre de 2021 de 2022
Nro. emisores	87	86
Nro. de emisores que agrupan el 80% del portafolio	9	10

### 8.1.1.9 Riesgo de crédito

En general el año 2022 se presentó como un año con una recuperación económica leve. Se presentan retos ocasionados por distintos hechos, entre los que se resaltan: i) rezagos de la pandemia por Covid-19, con la crisis de los contenedores, ii) presiones inflacionarias luego de las afectaciones por paros nacionales que incrementaron los precios por bloqueos y iii) crisis internacionales originadas por el conflicto entre Rusia y Ucrania encareciendo las materias primas e insumos como fertilizantes agropecuarios; hechos que han generado presiones inflacionarias por el lado de la oferta, lo que se reflejó en inflación del 12,53%,

presionando las tasas de interés y la capacidad de pago de los colombianos.

No obstante, se presentó un aumento en los saldos de cartera de todas las líneas de negocio. Por una parte, Credipatrimonial presentó el mayor crecimiento en términos nominales al incrementar \$56.161 millones (26,68 %), mientras que, Crediasociado estuvo cerca de duplicar su saldo respecto al año 2021, con una tasa de crecimiento de 96,25 % y un aumento de \$6.600 millones en el total de cartera. A continuación se presenta un resumen de la evolución de los saldos e ICV:

**TABLA 41. CRÉDITOS EMPRESARIALES / ASOCIADOS**

SALDO DE CRÉDITOS	dic-22	dic-21	Var 2022 - 2021
CREDIPATRIMONIAL	266.653,01	210.491,46	26,68%
EMPRESARIAL	103.691,27	97.348,97	6,52%
CREDISOLIDARIO	22.769,20	15.543,91	46,48%
CREDIASOCIADO	13.458,49	6.857,69	96,25%
<b>Total</b>	<b>406.571,96</b>	<b>330.242,04</b>	<b>23,11%</b>

% ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA	dic-22	dic-21	Var 2022 - 2021
CREDIPATRIMONIAL	1,75%	0,72%	143,45%
EMPRESARIAL	33,03%	0,00%	-
CREDISOLIDARIO	5,66%	5,94%	-4,69%
CREDIASOCIADO	1,06%	0,75%	40,49%

## 8.2 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR, AÑO 2011 (ARTÍCULO 1, LEY 603 DE 2000)

Cooameva cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor (Artículo 1, Ley 603 de 2000), amparándose en contratos de suscripción o licenciamiento que brindan el uso de los productos de software en la organización y estableciendo controles automáticos para verificar que solo se tenga en operación los productos oficialmente autorizados.

## 8.3 CONFLICTOS DE INTERÉS

Cooameva cuenta con mecanismos concretos que permiten la prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés. La entidad ha cumplido con

las normas sobre el particular, cuyos lineamientos internos se encuentran en el Estatuto y el Código de Buen Gobierno, los cuales fueron reglamentados por el Consejo de Administración a través del Acuerdo No. 631 del 28 de agosto de 2020, por medio del cual se adoptó la Política sobre Conflictos de Interés.

En cumplimiento del párrafo tercero del Artículo 10 de la Política Corporativa de Conflictos de Interés, para el año 2022 se implementó la Declaración de Conflictos de Interés (Formato GC-FT-1308), la cual fue diligenciada por el Consejo de Administración, sus comités asesores y la Alta Gerencia, en un 92%.

Atendiendo el deber de revelación definido en el Decreto 1486 de 2018, el Código de Buen Gobierno y en especial, el artículo 7º de la Política sobre Conflictos de Interés, a continuación se relacionan las situaciones de conflictos de interés que se identificaron y administraron en la Cooperativa durante el año 2022:

### 1. Situaciones administradas por el Consejo de Administración

**TABLA 42. AUTORIZACIÓN PARTICIPACIÓN DE LA DIRIGENCIA EN EVENTOS ORGANIZADOS POR ASCOOP**

Cargo	Consejero de Administración
Instancia decisoria, decisión y fecha	NA
Acciones y/o recomendaciones adicionales	El consejero optó libremente por apartarse del debate del punto, manifestándolo expresamente durante la sesión del Consejo, de tal manera que se abstuvo de intervenir en su discusión, votar o participar de ninguna manera en la decisión. Lo anterior consta en las Actas del Consejo de Administración No. 1211 y 1214 del 2 y 3 de mayo y 16 y 17 de julio, respectivamente.

**TABLA 43. AUTORIZACIÓN TRÁMITE DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS ANTE BANCOOMEVA**

Cargo	Consejeros de Administración (2)
Instancia decisoria, decisión y fecha	NA
Acciones y/o recomendaciones adicionales	Los consejeros optaron libremente por apartarse del debate del punto, manifestándolo expresamente durante la sesión del Consejo, de tal manera que se abstuvieron de intervenir en su discusión, votar o participar de ninguna manera en la decisión. Lo anterior consta en el Acta del Consejo de Administración No. 1217 del 28 y 29 de septiembre.

## 2. Situaciones administradas por el Comité de Ética

### 2.1 Situaciones en relación con la LXIII Asamblea General Extraordinaria de Delegados realizada el 22 de octubre de 2022

Con ocasión de la convocatoria a la LXIII Asamblea General Extraordinaria de Delegados, cuyo punto principal se refería a la presentación del informe de la comisión designada por la LXII Asamblea General de Delegados de Coomeva en relación con Coomeva EPS, el Comité de Ética, en su sesión del 26 de septiembre de 2022, emitió Lineamientos para Manejo

de Conflictos de Interés, en consonancia con el Código de Buen Gobierno y la Política sobre Conflictos de Interés, los cuales fueron remitidos a cada uno de los delegados a la Asamblea y publicados en la página web de la entidad. En adición, a fin de propiciar una oportuna revelación de los conflictos de interés, se solicitó a cada delegado diligenciar una declaración sobre conflictos de interés de manera previa a la Asamblea.

Sobre esa base, de manera voluntaria dos (2) delegados manifestaron que se abstenían de participar en la Asamblea por estar incursos en un eventual conflicto de interés, sin entregar más detalle y tres (3) elevaron consulta al Comité de Ética, así:

**TABLA 44. CONSULTAS AL COMITÉ DE ÉTICA**

Motivo de la consulta	Número	Decisión sobre existencia de conflicto	
		Sí	No
Ex miembro de Junta Directiva de Coomeva EPS S.A.	2		2
Representante legal de IPS acreedoras de Coomeva EPS S.A. En Liquidación	1		1
<b>Total</b>	<b>3</b>		<b>3</b>

Se destaca que para todos los casos el Comité decidió que no existía una situación generadora de conflicto de interés porque la sola asistencia de los delegados para recibir el informe en relación con Coomeva EPS (hoy en liquidación) no genera por sí misma un conflicto de interés. Lo anterior, salvo que el delegado, en su propia evaluación prefiera abstenerse, al identificar que en su caso particular (i) el acceso a la información relacionada con la liquidación de Coomeva EPS y/o (ii) los eventuales debates o toma de decisiones derivadas de la presentación de Informe, podían

suscitar la contraposición e incompatibilidad de sus intereses personales o de terceros con los intereses de la Cooperativa que está llamado a representar en su calidad de delegado.

Las decisiones de los casos consultados quedaron definidas en la sesión extraordinaria del 11 de octubre de 2022, tal como consta en el Acta No. 260

### 2.2. Otras situaciones administradas por el Comité de Ética

**TABLA 45. CONTRATACIÓN DE EMPRESA DE CONSULTORÍA DE PROPIEDAD DE UN DELEGADO, POR PARTE DE LOS ASOCIADOS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA FUNDACIÓN**

Cargo	Delegado
Instancia decisoria, decisión y fecha	De conformidad a lo previsto en los artículos 25 y siguientes del Estatuto, 73 y siguientes del Código de Buen Gobierno y conforme a la Política sobre Conflictos de Interés (Acuerdo Nro. 631 de 2020), el Comité de Ética determinó que no existe una situación generadora de conflictos de interés (Decisión 218, Acta No. 253 del 29 de abril de 2022).
Acciones y/o recomendaciones adicionales	NA

**TABLA 46. APROBACIÓN DE UNA DECISIÓN POR PARTE DE UN CONSEJERO RELACIONADA CON ASISTENCIA DE UN COMITÉ EN QUE ACTÚA COMO ENLACE (NO MIEMBRO) A UN EVENTO ORGANIZADO POR ASCOOP.**

Cargo	Consejero
Instancia decisoria, decisión y fecha	De conformidad a lo previsto en los artículos 25 y siguientes del Estatuto, 73 y siguientes del Código de Buen Gobierno y conforme a la Política sobre Conflictos de Interés (Acuerdo Nro. 631 de 2020), el Comité de Ética determinó que no existió el doble rol que permitiera inferir la existencia de intereses contrarios o incompatibles. (Decisión 219, Acta No. 259 del 3 de octubre de 2022).
Acciones y/o recomendaciones adicionales	NA

## 8.4 OPERACIONES INTRAGRUPUO



2022 conoció la información sobre dichas operaciones y de manera expresa levantó la causal que originó el conflicto de intereses en cabeza de los administradores y funcionarios de la Cooperativa en relación con su participación en los contratos realizados en el año 2021 ratificando dichas actuaciones; y adicionalmente, en relación con las operaciones que se realizarían en 2022, reconoció que se podrían presentar eventuales conflictos de intereses y en razón a ello, levantó la causal para celebrar dichas operaciones, siempre que se cumplieran los lineamientos corporativos establecidos para la celebración de contratos entre vinculados económicos, incluyendo la aplicación de condiciones de mercado y la protección de los intereses de las partes intervinientes de forma equilibrada y razonable, garantizándose así que no se perjudica en forma alguna los intereses de la Cooperativa ni de las empresas del Grupo Coomeva.

Conforme al numeral 7º del Artículo 23 de la Ley 222 de 1995, corresponde a la Asamblea General levantar los conflictos de intereses que se presenten en cabeza de los administradores de Coomeva y autorizar los actos posiblemente afectados, ello siempre y cuando el acto respecto del cual se presenta el conflicto no perjudique los intereses de la Cooperativa.

En el caso de la Cooperativa, al existir operaciones y contratos celebrados con las empresas del Grupo Coomeva, en los que se pudo haber configurado un conflicto de intereses por la circunstancia de ser empresas vinculadas y/o existir administradores o funcionarios comunes en la Cooperativa y en las empresas del Grupo, la LXII Asamblea General Ordinaria de Delegados realizada el 26 de marzo de

En adición, se destaca que estas operaciones: (i) estuvieron precedidas por la aprobación del Comité Corporativo de Compras y Contratación y por los órganos competentes de cada empresa del Grupo, y se dio estricto cumplimiento al Manual de Políticas y Normas para la Contratación y Compras de Bienes y Servicios para Coomeva y el Grupo Empresarial Cooperativo, (ii) se revelan en el presente Informe de Gestión, (iii) el detalle de las mismas se puso a consideración de los delegados en la página web de la Cooperativa ¿Y Coomeva cómo va? <http://ycoomevacomova.cooameva.com.co/> y (iv) el informe de estas operaciones y contratos se presenta para aprobación de la LXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados tal como consta en el respectivo orden del día.

**Cifras en \$miles**

**CON: BANCOOMEVA S.A.**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Efectivos y equivalentes	\$ 115.202.026	45.312.506
Valor de las inversiones patrimoniales	711.275.167	722.392.361
Deterioro en inversiones	(6.549.072)	(6.939.605)
Otras inversiones	1.005.882.669	1.034.779.711
Cuentas por cobrar	2.805.047	5.591.795
Deterioro en cuentas por cobrar	(493.054)	(588.027)
Activos por arrendamientos por derecho de uso	17.748	35.496
Pasivo por obligaciones de arrendamiento NIIF 16	23.181	43.259
Cuentas por pagar	2.256.329	5.915.278
Otras Cuentas por pagar	25.589	-
Créditos ordinarios	15.000.000	10.266.667
Pasivo por desmantelamiento por arrendamiento NIIF 16	1.812	1.812
Excedentes no realizados ORI	16.691.249	9.515.232
Ingresos ordinarios	17.106.363	15.905.669
Ingresos por método de participación patrimonial	18.810.820	43.186.787
Otros ingresos	44.150.568	41.605.913
Gastos de administración y ventas	6.852.208	6.175.717
Costos	116.323	976

**2022**                      **2021**

**CON: FIDUCIARIA COOMEVA S.A.**

Inversiones patrimoniales	\$ 723.133	631.506
Cuentas por cobrar	5.485	1.222
Deterioro en cuentas por cobrar	(3.897)	(132)
Ingresos ordinarios	1.114.577	1.103.776
Ingresos por método de participación patrimonial	254.290	180.735
Otros ingresos	425.586	425.671
Gastos de administración y ventas	10.243	(1.598)

**2022**                      **2021**

**CON: COOMEVA CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

Valor de las inversiones patrimoniales	\$ 17.888.703	17.212.033
Cuentas por cobrar	206.417	133.052
Deterioro en cuentas por cobrar	(16.994)	(25.290)
Cuentas por pagar	-	20.000
Ingresos ordinarios	1.670.110	1.534.666
Ingresos por Método de Participación Patrimonial	4.198.214	4.237.281
Ingresos por dividendos	3.098	-
Otros ingresos	775.651	729.814
Gastos de administración y ventas	1.918	20.465
Costos	24	-

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>CON: COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD</b>		
Valor de las inversiones patrimoniales	\$ 87.372.194	87.372.194
Deterioro en inversiones	(87.372.194)	(87.372.194)
Cuentas por cobrar	101.074.961	92.427.368
Deterioro en cuentas por cobrar	(101.074.961)	(92.427.368)
Cartera de crédito	34.248.969	34.248.969
Deterioro en cartera de crédito	(34.248.969)	(34.248.969)
Contratos de usufructo	7.872.863	7.872.863
Deterioro contratos de usufructo	(7.872.863)	(7.872.863)
Otras cuentas por pagar	-	7.369
Ingresos ordinarios	165.021	1.626.845
Otros ingresos	720.892	2.492.084
Gastos de administración y ventas	9.299.917	127.426.763
Costos	91.745	2

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>CON: COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A.</b>		
Valor de las inversiones patrimoniales	\$ 221.848.376	242.707.255
Cuentas por cobrar	4.873.153	2.965.269
Deterioro en cuentas por cobrar	(570.502)	(316.545)
Cuentas por pagar	82.797.308	94.923.771
Otras cuentas por pagar	205.306	-
Excedentes no realizados ORI	235.150	155.218
Ingresos ordinarios	23.273.926	19.643.661
Ingreso por Método de Participación Patrimonial	8.354.626	29.293.438
Ingresos por dividendos	9.162.382	641.645
Otros ingresos	1.881.643	1.907.342
Gastos de administración y ventas	6.508.624	6.168.435
Costos	438.303	24.677

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>CON: CORPORACIÓN CLUB CAMPESTRE LOS ANDES</b>		
Cuentas por cobrar	108.729	277.025
Anticipos	450.000	450.000
Deterioro en cuentas por cobrar	(31.803)	(156.198)
Cuentas por pagar	232.851	556.762
Ingresos ordinarios	360.950	352.876
Otros ingresos	468.982	41.069
Gastos de administración y ventas	899.330	1.289.921
Costos	36.691	83

**CON: COOMEVA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A. EN LIQUIDACIÓN**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Ingresos ordinarios	-	39.300
Otros ingresos	-	54.974
Gastos de administración y ventas	-	4.466.761

**CON: FUNDACIÓN COOMEVA**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Cuentas por cobrar	15.514.994	13.921.429
Deterioro en cuentas por cobrar	(1.300.998)	(995.195)
Cuentas por pagar	39.706	12.000
Ingresos ordinarios	1.561.888	1.347.840
Otros ingresos	1.713.023	836.860
Gastos de administración y ventas	396.458	43.711
Costos	8.084	1.600

**CON: CONECTAMOS FINANCIERA SA**

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Valor de las inversiones patrimoniales	\$ 1.216.245	1.967.145
Anticipos	32.040	32.195
Cuentas por cobrar	22.877	1.891
Deterioro en cuentas por cobrar	(1.843)	(785)
Cartera de crédito	642.298	800.000
Intereses cartera de crédito	2.159	1.423
Deterioro en cartera de crédito	(12.846)	(8.000)
Deterioro en intereses cartera de crédito	(43)	(14)
Cuentas por pagar	830.524	267.307
Ingresos ordinarios	343.737	296.717
Ingresos por Método de Participación Patrimonial	-	168.671
Otros ingresos	100.771	7.218
Gastos de administración y ventas	2.070.405	1.570.615
Gasto por Método de Participación Patrimonial	750.900	-
Costos	1.413	-

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>CON: CONECTA SALUD S.A.– En Liquidación</b>		
Valor de las inversiones patrimoniales	\$ 185.102	1.122.464
Cuentas por cobrar	399.638	240.975
Deterioro en cuentas por cobrar	(323.970)	(161.470)
Cuentas por pagar	1.893	-
Ingresos ordinarios	203.541	187.633
Ingresos por Método de Participación Patrimonial	-	14.994
Otros ingresos	83.639	412.118
Gastos de administración y ventas	58.577	34.970
Gasto por Método de Participación Patrimonial	937.362	-
Costos	226.370	3.400

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>CON: COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA SERVICIO DE AMBULANCIA PREPAGADA S.A.S.</b>		
Valor de las inversiones patrimoniales	\$ 15.678.290	14.989.774
Cuentas por cobrar	978.340	729.131
Deterioro en cuentas por cobrar	(128.114)	(231.098)
Cuentas por pagar	845.269	7.260
Otras cuentas por pagar	14.977	16.603
Ingresos ordinarios	3.031.398	3.519.633
Otros ingresos	180.937	63.304
Gastos de administración y ventas	565.186	230.006
Gasto por Método de Participación Patrimonial	1.103.793	2.076.921
Costo	35.089	-

Nota: el detalle de las operaciones y contratos celebrados entre las sociedades vinculadas al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva se presenta a la Asamblea General de Delegados en el "Informe de operaciones numeral 7 del artículo 23 de la Ley 222 de 1995".

## 8.5 GESTIÓN COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORÍA



El Comité recibió y analizó el informe sobre los estados financieros de cierre anual del año 2021, así como la proyección del dictamen del Revisor Fiscal, con destino a la Asamblea General de Delegados de la Cooperativa, y asambleas generales de las empresas del Grupo. Así mismo, revisó el Informe Anual de Gestión del año 2021, para su posterior envío al Consejo de Administración.

El Comité revisó y analizó las diferentes propuestas de revisoría fiscal para el período 2022 – 2025, y realizó



sus recomendaciones al Consejo de Administración, para su posterior presentación en la Asamblea General Ordinaria.

Especial seguimiento se efectuó a los temas de pre cierre y cierre contable del año 2022 de las Empresas del Grupo Coomeva, procurando su disposición oportuna, para no afectar la emisión de opiniones por parte de la Revisoría Fiscal.

En cada reunión del año 2022, el Comité conoció los resultados financieros de la Cooperativa, e hizo especial seguimiento a las cifras y situaciones de mayor impacto que afectaban a la Entidad.

El Comité revisó y aprobó el Plan de la Auditoría Interna de la Cooperativa para el año 2022.

De igual forma, en cada sesión del Comité se conocieron los resultados de las compañías del Grupo Coomeva frente al presupuesto aprobado y se revisaron y solicitaron las explicaciones correspondientes, sobre las principales desviaciones.

Las siguientes situaciones fueron objeto de seguimiento:

- Impactos significativos en los estados financieros de la Cooperativa, producto de la liquidación de Coomeva EPS.
- Resultados de las auditorías realizadas a:
  - Vinculación de asociados
  - Ciberseguridad
  - Controles generales de TI
  - Redes

- Partidas conciliatorias de alto impacto en las empresas del Grupo Coomeva.
- Revisión de los resultados de las auditorías realizadas a la implementación y operativización del Marco de Gestión de Riesgos (MGR) y del SIAR de la Supersolidaria.
- Revisión de responsabilidades de los miembros de los Comités que apoyan al Consejo de Administración.
- Revisión de los resultados de la auditoría realizada al Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)
- Revisión de los planes de acción en Bancoomeva, relacionados principalmente con temas de control.
- Revisión de recomendaciones emitidas por Auditoría Interna en años anteriores para Coomeva y/o las empresas del Grupo Coomeva.
- Revisión de los Informes de control interno y financieros emitidos por la Revisoría Fiscal.

## 8.6 GESTIÓN COMITÉ CORPORATIVO DE RIESGOS

El Comité Corporativo de Riesgos de Coomeva es un órgano asesor del Consejo de Administración, cuyo objetivo principal es apoyarlo en la definición de políticas, propuestas de límites, metodologías y mecanismos de medición, cobertura, así como en el análisis, seguimiento a través de reportes periódicos, control y mitigación de los niveles de exposición al riesgo derivado de la estrategia y las operaciones de

las empresas del Grupo y de las políticas, lineamientos y la administración de los riesgos de Coomeva, el Grupo Coomeva y el Conglomerado Financiero Coomeva.

### **Resumen de gestión del Comité Corporativo de Riesgos**

Durante el año 2022, los miembros del Comité Corporativo de Riesgo atendieron las sesiones de inducción y capacitación frente a los conceptos básicos, procesos, procedimientos y metodologías internas en materia de riesgo operativo, continuidad del negocio, seguridad y privacidad de la información, riesgos financieros, riesgos de Conglomerado y SARLAFT. Además, como resultado de la gestión, se emitieron recomendaciones al Consejo de Administración, a la Presidencia Ejecutiva de Coomeva y a los líderes de negocio, con el fin de mitigar los riesgos relevantes identificados.

### **SARLAFT**

El Comité conoció los informes semestrales por parte del Oficial de Cumplimiento que se presentan con destino al Consejo de Administración; recomendaron ajustes en calibración de los indicadores de riesgo de SARLAFT y recomendaron adoptar la propuesta de ajuste en la presentación de soportes en el proceso de vinculación.

### **Seguridad y Privacidad de la Información**

El Comité conoció el perfil de riesgo de los procesos evaluados dentro de Coomeva, el avance frente a la ejecución de los planes de tratamiento definidos y las principales causas de desviación sobre los mismos; recomendando una supervisión más cercana de los procesos con mayor atraso. Así mismo, conoció el nivel de vulnerabilidad de la plataforma tecnológica, el comportamiento de las solicitudes y reclamos en materia de protección de datos personales (estadísticas, causas), los incidentes de seguridad y privacidad registrados dentro del periodo (estadísticas, causas) y el estado de madurez de nuestros controles en materia de Ciberseguridad. El Comité recomendó seguir fortaleciendo nuestra postura de ciberseguridad ante los constantes ataques que sufren las organizaciones a nivel mundial.

### **Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio**

Durante el año 2022, el Comité efectuó seguimiento periódico a las pérdidas por riesgo operativo, los principales eventos, los perfiles y mapas de riesgo, la implementación de planes de acción, el plan anual de gestión de la continuidad del negocio, entre otros elementos. Como logros principales frente al SARO, los miembros del Comité recomendaron al Consejo de Administración el ajuste a la metodología de evaluación de riesgos, propiamente los criterios de impacto del SARO, así como la actualización del Manual Corporativo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Por último, el Comité hizo seguimiento a la efectividad de la gestión del riesgo operativo, mediante el análisis de las recomendaciones emitidas por el Auditor Interno sobre las evaluaciones realizadas al SARO.

### **Riesgos Financieros**

El Comité acompañó la continua gestión de los riesgos financieros de la Cooperativa, destacando:

**Mercado:** Actualización del modelo de asignación de cupos para inversión de tesorería, solicitudes de una mejora continua en temas de límites, seguimiento y construcción de escenarios de estrés.

**Liquidez:** Seguimiento continuo a la exposición de liquidez de Coomeva.

**Crédito:** Actualización del SARC, seguimiento continuo a los productos de crédito, recomendaciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, propuesta de construcción de diferentes escenarios de estrés para el pronóstico del comportamiento de la cartera en el año 2023, al igual que un monitoreo constante a la cartera comercial.

### **Riesgos del Conglomerado Financiero**

Se realizó un seguimiento a la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) individual de cada una de las entidades del conglomerado financiero (Banco, Fiduciaria, Corredor y la Cooperativa como Holding del Conglomerado Financiero). En este seguimiento se identificó la necesidad de la alineación del apetito de riesgo con la estrategia, una constante alineación y retroalimentación sobre la situación de las entidades, al igual que el levantamiento de alertas para el seguimiento de la liquidez, rentabilidad, composición de la cartera, entre otros.



[coomeva.com.co](http://coomeva.com.co)