

INFORME DE GESTIÓN 2020



PRESENTADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Y LA GERENCIA A LA ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS 2021

85 años **CUMPLIENDO** **SUEÑOS**

Febor[®]
Entidad Cooperativa



TABLA DE CONTENIDO

<u>MENSAJE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</u>	2
<u>MENSAJE DE GERENCIA</u>	3
<u>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</u>	5
<u>ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL</u>	6
<u>ENTORNO ECONÓMICO</u>	7
<u>ENTORNO COOPERATIVO</u>	9
<u>CUMPLIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2017-2021</u>	12
<u>FEBOR Y SU RESPUESTA A LA EMERGENCIA ECONÓMICA SOCIAL Y ECOLÓGICA (COVID-19)</u>	14
<u>PERSPECTIVA DEL ASOCIADO</u>	31
<u>PERSPECTIVA FINANCIERA</u>	55
<u>PERSPECTIVA DE PROCESOS</u>	75
<u>PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE</u>	96
<u>HECHOS SOBREVIVIENTES</u>	119
<u>BALANCE SOCIAL</u>	120
<u>EVOLUCIÓN PREVISIBLE</u>	123
<u>CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD</u>	124



MENSAJE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Un especial saludo para todos los asociados que hacen parte de esta gran entidad, espero que se encuentren bien de salud, al igual que sus familias.

En 2020 el Consejo tomó grandes decisiones que nos permitieron ser más solidarios, siempre buscando el bienestar de nuestros asociados, colaboradores y sus familias. También tuvimos que dar cumplimiento y adaptarnos a todas las resoluciones, exigencias y sugerencias solicitadas por los organismos de control, en virtud de la emergencia sanitaria.

Enfrentamos un año particularmente difícil, el cambio de pagador de nuestros asociados pensionados, la pandemia, las restricciones a la movilidad, el seguimiento a la cartera, entre otras. El informe de gestión muestra en detalle cada una de las acciones implementadas, las cuales fueron posibles gracias al trabajo conjunto y articulado entre el Consejo y la Administración, así como el apoyo y compromi-

so de cada uno de los colaboradores de la Cooperativa, a quienes agradecemos por su rápida capacidad de adaptación, permitiendo superar con oportunidad y eficiencia las diversas situaciones, fortaleciendo la seguridad electrónica y la comunicación con los asociados.

A pesar de los sucesos vividos en 2020, valoramos que seguimos juntos y celebramos por los logros obtenidos. Desde el Consejo seguiremos trabajado arduamente para llevar bienestar a nuestros asociados y sus familias, a través de diferentes productos, servicios y convenios, siendo fieles a la doctrina cooperativa.

Doy las gracias a todos y les hago una especial invitación a continuar creyendo y depositando su confianza en esta gran entidad, que busca ser un respaldo y una mano amiga en sus vidas.

“Ser solidario no solo nos hace comprometernos con las situaciones difíciles que viven muchas personas a lo largo y ancho de nuestro planeta, sino que también muchos estudios han evidenciado lo positivo que es para nuestro bienestar físico y psíquico, ya que mejora nuestra salud mental y también nos alarga la vida”, según un trabajo publicado en la revista Health Psychology.

Fredy Nelson Marín Prieto – Presidente Consejo de Administración.



MENSAJE DE GERENCIA

Hoy, Febor agradece a sus asociados por la confianza y fidelidad durante más de ocho décadas. Gracias a ustedes hemos permanecido en el tiempo y próximamente cumpliremos 85 años escribiendo una historia y creciendo juntos, dando frutos de una excelente labor que se ha consolidado gracias a la perseverancia y el esfuerzo.

Hoy, más allá de ser una entidad referente del sector solidario, somos un modelo a seguir con valores innatos, como la solidaridad y el amor por la familia, los cuales fueron reafirmados y rescatados en el 2020, un año complejo que nos recordó lo verdaderamente importante.

El individualismo ha sido considerado como una gran virtud que las personas debemos desarrollar para destacarnos, sin embargo, un virus llegó y nos hizo vulnerables, sin distinciones de género, raza, o nivel socioeconómico, demostrándonos la necesidad de reconocer la interdependencia entre unos y otros, y cambiando el paradigma del individualismo al colectivismo.

La pandemia nos obligó a pausar la marcha, nos demostró que con principios y valores podemos sobrevivir, crecer y prosperar en el tiempo. Por ello, en Febor tenemos claro que este virus se combate con solidaridad y bajo este lema seguiremos fijando nuestra dirección durante el 2021, como una de las principales premisas para continuar brindándoles una mejor calidad de vida a nuestros asociados y sus familias.

Nuestra labor se ha visto reflejada en alivios solidarios, opciones financieras dispuestas para apoyar a los asociados en esta crisis y diferentes iniciativas sociales, demostrando así la responsabilidad por gestionar acciones que fortalezcan el lazo solidario y continúen favoreciendo a los más necesitados. A pesar de que este escenario nos tomó por sorpresa, hemos respondido apropiadamente gracias al liderazgo del equipo directivo, una excelente solidez financiera, la adaptación de nuestros servicios y una adecuada infraestructura tecnológica que hemos incorporado para mantenernos competitivos en la era digital.

Todos estos elementos serán vitales para seguir

manejando debidamente las dificultades que seguramente se presentarán, prevaleciendo por encima de todo las labores encaminadas a la seguridad, salud y vida de nuestros asociados y colaboradores. Si bien es cierto que tenemos una visión realista, también contamos con una dosis de optimismo y confianza en el futuro, en el que estaremos más fortalecidos y con una práctica más desarrollada de la solidaridad.

Seguimos con la convicción de que como empresa de la economía social y solidaria podemos marcar el camino hacia una mayor superación en tiempos de crisis, cumpliendo fielmente nuestro papel en el fomento de la solidaridad en este **momento de prueba** para la humanidad.

Juan Pablo Vélez Góez – Gerente.

Nota: Para facilitar la lectura del presente informe las cifras que se refieren a personas y eventos son expresadas en unidades y las que se refieren a valores monetarios se expresan en millones de pesos.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



QUIÉNES SOMOS

Febor Entidad Cooperativa trabaja bajo la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria, por lo que ha demostrado a sus asociados honestidad, respeto y compromiso, y su manejo administrativo y económico la ubican en un lugar privilegiado del sector cooperativo. Adicionalmente, contamos con el seguro de ahorros de Fogacoop con el fin de garantizar la protección de los ahorros de los asociados.

MISIÓN

Somos Febor la entidad Cooperativa de empleados y pensionados del Banco de la República, especializada en ahorro y crédito que contribuye a satisfacer las necesidades educativas, económicas, sociales y culturales de sus asociados, familias y comunidad, de manera integral para el mejoramiento de su calidad de vida.

VISIÓN

En 2021 nos consolidaremos como la primera opción de solución a las necesidades educativas, sociales, culturales y económicas de nuestros asociados, siendo una cooperativa innovadora y referente del sector, con énfasis en la cohesión y formación solidaria, a través del uso de recursos tecnológicos, operativos y humanos calificados.

MEGA

En el 2021 Febor Entidad Cooperativa seguirá su proceso de crecimiento de manera eficiente y sostenible, logrando que nuestros asociados realicen a través de la Cooperativa más del 50% de sus transacciones financieras.

SUPERVISIÓN Y ASEGURAMIENTO

Febor Entidad Cooperativa trabaja bajo la supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria, por lo que ha demostrado a sus asociados honestidad, respeto y compromiso, y su manejo administrativo y económico la ubican en un lugar privilegiado del sector cooperativo. Adicionalmente, contamos con el seguro de ahorros de Fogacoop con el fin de garantizar la protección de los asociados ahorradores ante una eventual liquidación de la cooperativa, adicional al respaldo y control que provee esta entidad a todas las entidades inscritas ante el Fondo.

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Primera Línea **(de izquierda a derecha)**

María Elvira Molano Tamayo (Miembro principal)

Francisco José Peláez Arbeláez (Vicepresidente)

Segunda Línea **(de izquierda a derecha)**

Luis Eduardo Bocanegra Acosta (Miembro principal)

Fredy Nelson Marín Prieto (Presidente)

Luis Miguel Cataño Cataño (Miembro principal)

Ever Antonio Díaz Salcedo (Miembro principal)

César Augusto Cárdenas Ávila (Miembro principal)



JUNTA DE VIGILANCIA



De izquierda a derecha

Juan Carlos Bermeo Soto (Presidente)

Wilfredo Perna Contreras (Secretario)

Epaminondas Huérfano Silva (Vicepresidente)

REVISORÍA FISCAL

Firma de revisoría fiscal: Fundación de servicios cooperativos de auditoría y revisoría fiscal –
FUNSERVICOOP

Luis Javier Rodríguez Rodríguez (Revisor fiscal principal)

Constanza Ruth Rodríguez Larrota (Revisora Fiscal Suplente)



ENTORNO ECONÓMICO

Según el Fondo Monetario Internacional - FMI -, durante el año 2020 la economía mundial se ha visto enfrentada a una desaceleración sin antecedentes causado por la pandemia del Covid-19 con su alta y rápida propagación, que a la vez con las medidas de confinamiento decretadas en la mayoría de países han afectado significativamente la actividad económica y por ende la dinámica del crecimiento, desarrollo y evolución mundial. Adicional a los efectos sociales y en materia de salud, para el caso Colombia el FMI prevé que la caída del PIB de Colombia será de 8,2% (FMI, 2020).

La incertidumbre en torno a la pandemia y la llegada de la vacuna como mecanismo de contención del virus, revisten para el país uno de los principales objetivos del gobierno nacional para de esta forma reavivar la actividad económica, que en el comienzo de 2021 muestra un panorama crítico, de ahí que las perspectivas para los expertos marquen escenarios bajo una mirada positiva por, ejemplo, la OCDE plantea para Colombia un crecimiento del PIB del 3,5% en 2021 y 3,7% en 2022, esto asociado a la generación de políticas fiscales, laborales y económicas.

La encuesta mensual de expectativas de analistas económicos publicada por el Banco de la República el pasado 12 de enero de 2021, define una inflación anual del 2,6%, una tasa de intervención sostenida durante todo el año del 1,75% y un posible ajuste finalizando el año. Lo que corresponde a la variación del PIB, se plantea comenzar el año con un PIB del 1,86% y finalizar en 4,55% (Banrep, 2021).

Adicionalmente, de acuerdo con expertos, estos resultados se encuentran condicionados a las diferentes reformas que el gobierno del Presidente Iván Duque Márquez tiene dentro de su programa y que involucra ajustes en materia tributaria, laboral y pensional, reformas en materia de educación, apoyo a los empresarios y el desarrollo en ciencia, tecnología e innovación, que determinan escenarios de recuperación y claramente recomponen el tejido social que se ha visto tan afectado en

este tiempo en sectores como el turismo, comercio y la industria manufacturera, entre otros, manteniendo un optimismo y confianza para superar los efectos de la pandemia.

Uno de los indicadores que más preocupa a las agremiaciones está asociado con la tasa de desempleo, de acuerdo con cifras del DANE para diciembre de 2020 la tasa fue del 15,9%, con un aumento de 4 puntos porcentuales respecto del año 2019, reconociendo una recuperación en comparación con meses anteriores en los cuales se declararon períodos largos de confinamiento, lo que obligó a muchas entidades a dar por terminado algunos contratos laborales. Para Asobancaria se plantea una recuperación del 12,60% al final de 2021 y según la encuesta mensual de expectativas se encuentra entre el 12,75% y 13,04%.

De igual forma, las proyecciones económicas del Banco de la República se enmarcan en una política monetaria de reducción de la tasa de interés, pasando del 4,25% en enero de 2020 a finalizar en el 1,75% en diciembre, con lo que se ha buscado incentivar la reducción de tasas por parte de las entidades financieras ayudando así a los deudores y disminuyendo la incertidumbre respecto de la reactivación económica, que en el último mes se torna difícil por el aumento en el número de contagios.

Principales indicadores 2020

Indicadores Económicos	2019	2020
Tasa de Desempleo	10,50%	15,9%
IPC	3,80%	1,61%
TRM (Dólar)	\$3.227	\$3.432
DTF	4,52%	2,59%
Tasa de Intervención Banrep	4,25%	1,75%

Fuente: DANE, Banrep, 2020

ENTORNO COOPERATIVO

De acuerdo con la información reportada por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria, al corte del mes de noviembre existen 179 cooperativas de ahorro y crédito, siendo Febor Entidad Cooperativa parte de este segmento vigilado. Adicionalmente, se encuentra en el ecosistema solidario el Banco Coopcentral de naturaleza cooperativa, Bancoomeva entidad financiera de propiedad cooperativa, Juriscoop como compañía de financiamiento de propiedad cooperativa, cinco cooperativas financieras reconocidas y vigiladas por parte de la Superintendencia Financiera, y dos compañías de seguros con naturaleza cooperativa, lo que evidencia la representación y participación de la economía solidaria en Colombia.

Con el segmento de cooperativas de ahorro y crédito se destacan algunas cifras representativas, con un total de 3,3 millones de asociados que, pese a la afectación que han tenido durante el año 2020, siguen encontrando en la economía solidaria el motor para seguir contribuyendo e impulsando la recuperación del aparato productivo del país, esto también se refleja en la generación de beneficios para las familias de los asociados, como también los 10.620 empleados de las 179 cooperativas del segmento de ahorro y crédito.

Los activos reportados al corte del mes de noviembre de 2020 de las cooperativas de ahorro y crédito suman un total de \$16.663.775 millones, siendo la cartera de créditos el activo más importante con un total de \$12.557.304 millones y una participación sobre el total de activos del 75,36%.

Los pasivos suman un total de \$10.816.210 millones, con una mayor participación de los depósitos que cierra al mes de noviembre de 2020 (cifras más actualizadas) un total de \$9.629.837 millones para una participación del 89,03% sobre el total de pasivos, lo que reafirma la confianza de los asociados en sus cooperativas, avanzando en el fortalecimiento del sector en estos tiempos de incertidumbre que se revierten con

dinámicas de transformación y renovación permanente del sector cumpliendo siempre con sus principios cooperativos.

Por último, el patrimonio de las cooperativas de ahorro y crédito asciende a \$5.847.565 millones, representados principalmente en su capital social por \$3.596.108 millones, reservas por \$1.532.908 millones y excedentes de \$186.845 millones. De esta forma, se ratifica la importancia de la economía solidaria y la generación de tejido productivo y social para el país en esta etapa de reactivación económica con esquemas de mayor reconocimiento del modelo cooperativo y aportando al desarrollo en Colombia.

En el 2020 la Superintendencia de Economía Solidaria generó un marco normativo en concordancia con la declaración por parte del Gobierno Nacional de la emergencia económica, social y ecológica mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y que ha trazado las instrucciones que desde el ente de control se han impartido a las entidades vigiladas en materia, principalmente del manejo de la cartera de créditos y su efecto en los resultados económicos a fin de prevenir situaciones de riesgo.

De acuerdo con el panorama macroeconómico mundial y nacional que publicó la Superintendencia en el mes de diciembre de 2020, se plantean seis situaciones de riesgo que el sector solidario deberá enfrentar en 2021, refiriendo, entre otros, la prolongación de los periodos de confinamiento por efecto del Covid-19, la ralentización de los flujos normales de la intermediación financiera, es decir que las tasas de interés seguirán a la baja, el incremento de los niveles de morosidad una vez terminen los periodos de alivios otorgados, la reducción del volumen de operaciones financieras con una disminución de excedentes en muchos casos con un nivel de cero, los altos niveles de liquidez menos margen de intermediación que establecen una competencia muy fuerte con las entidades financieras, y, por último, un impacto en la rentabilidad por la generación de mayores provisiones derivadas de la calificación de la cartera (Supersolidaria, 2020).

Ahora bien, hay muchas oportunidades en medio de estos escenarios que le plantean a las entidades del sector solidario el desarrollo de nuevas estrategias de vinculación, la transformación digital como eje central de la prestación del servicio, la actualización del marco normativo y la supervisión como mecanismo de evolución del sector con estándares y buenas prácticas de nivel mundial.

Por último, de acuerdo con el informe elaborado por parte de Fecolfin con cifras a corte de noviembre de 2020 (mes de actualización), el balance para las 179 cooperativas de

ahorro y crédito destaca dentro del resultado la consolidación del capital institucional con \$1,8 billones, y como lo indica da una tranquilidad en general para la mayor parte de las cooperativas, pese a que algunas sí muestran pérdidas; de igual forma destaca el control de los gastos, sin embargo, los deterioros de cartera han impactado el estado de resultados pasando de \$225 mil millones en el 2019 a \$388 mil millones en noviembre de 2020, es decir, un incremento de \$163 mil millones en el gasto por deterioro, que no logran ser cubiertos con las reducciones en beneficios a empleados ni en Gastos Generales (FECOLFIN, 2021).

CUMPLIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2017-2021

El plan de acción trazado para el 2020, pese a los cambios que presentó cuando es declarada en Colombia la emergencia económica, social y ecológica, no desvió en ningún momento las líneas estratégicas planteadas y las metas definidas para culminar en 2021 los cinco años del periodo de direccionamiento estratégico definido en 2017.

Durante este periodo es satisfactorio evidenciar el crecimiento no solo a nivel económico sino también organizacional que la Cooperativa ha tenido, dando principal relevancia al cumplimiento de los objetivos relacionados con la transferencia solidaria y reafirmando nuestro sentido cooperativo día a día, encontrando así oportunidades de mejoramiento con cada una de las actividades desarrolladas con los asociados, integrando no solo el éxito desde el cumplimiento de nuestras metas comerciales, sino desde la gestión social que redunde en beneficio para ellos y claramente 2020 reafirmó estos objetivos.

El direccionamiento estratégico de Febor Entidad Cooperativa se estructuró bajo cuatro líneas de acción todas estrechamente relacionadas incorporando acciones para los asociados, una segunda línea desde la estructura financiera enlazada con el desarrollo de los procesos que determinan la mejora continua, y por supuesto, la perspectiva de crecimiento y aprendizaje que cimienta las necesidades de formación y promoción del modelo cooperativo para que desde los colaboradores hasta los asociados se comprometan con el logro de estos objetivos.

En el desarrollo del presente informe se podrá evidenciar el cumplimiento de los objetivos estratégicos bajo cada una de las cuatro perspectivas. A continuación, los puntos más relevantes en su ejecución. De esta forma, seguiremos enfocados en lograr en 2021 la consolidación del cumplimiento de estos objetivos trazados y que evidencian que el compromiso en su ejecución hace parte de nuestra razón de ser.

Cumplimiento Plan estratégico 2017 - 2021

PERSPECTIVA ASOCIADOS	<p>1 CRECIMIENTO BASE SOCIAL</p> <p>4169 en 2016 4646 en 2020</p> 	<p>2 CONOCIMIENTO DEL ASOCIADO</p> <p>94,66% base de datos actualizada</p> 	<p>3 CULTURA DE SERVICIO</p> <p>94,41% Atención telefónica de asociados</p> 	<p>4 OFERTA DE SERVICIOS</p> <p>PROGRAMA FEBOR CONTIGO</p> 		
	PERSPECTIVA FINANCIERA	<p>1 CRECIMIENTO CARTERA CRÉDITOS</p> <p>\$128.033,06 en 2019 \$136.620,09 en 2020</p> 	<p>2 CRECIMIENTO AHORROS</p> <p>\$109.891,20 en 2019 \$125.828,52 en 2020</p> 	<p>3 EXCEDENTES DEL EJERCICIO 2020</p> <p>\$3.076,91 millones</p> 	<p>4 RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO</p> <p>6.77%</p> 	
		PERSPECTIVA PROCESOS	<p>1 NUEVOS CANALES TRANSACCIONALES</p> <p>Atención presencial y virtual todo el año</p> 	<p>2 TRANSFORMACIÓN DIGITAL</p> <p>Nuevo sitio web Cooperativa Digital Nuevo PBX Intranet</p> 	<p>3 GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>Actualización SARL Continuidad implementación SIAR</p> 	<p>4 CONTROL INTERNO</p> <p>Auditorías mensuales de procesos Cumplimiento normativo</p> 
			PERSPECTIVA APRENDIZAJE	<p>1 FORMACIÓN COOPERATIVA</p> <p>791 Asociados con horas de formación</p> 	<p>2 FORMACIÓN COLABORADORES</p> <p>8 Colaboradores con nuevos títulos académicos</p> 	<p>3 AUXILIOS DE EDUCACIÓN</p> <p>74 Asociados beneficiados \$68,72 millones</p> 

FEBOR Y SU RESPUESTA A LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA (Covid-19)

El 2020 fue un año para demostrar que contamos con la experiencia, el músculo financiero, humano y tecnológico para afrontar las adversidades que se presentan. Mes a mes se evaluaron una serie de acciones y se tomaron decisiones enfocadas siempre en aportar al bienestar de nuestros asociados, la declaratoria de emergencia en el mes de marzo cambió los planes, pero no cambió los ideales de seguir forjando una Cooperativa fuerte, sólida y con toda la infraestructura para garantizar la prestación de servicios a sus 4.646 asociados y sus familias. Los principales hechos, medidas y acciones adoptadas en el año 2020, se resumen a través de esta línea de tiempo que marca momentos importantes desarrollados en este año tan particular.

Medidas y acciones como respuesta a la emergencia económica, social y ecológica.



Fuente: Informes de gestión mensual Febor, 2020

Resultado de Programa de Alivios Financieros para Asociados

Conscientes de las implicaciones financieras que surgieron con la pandemia y siendo consecuentes con nuestro modelo cooperativo, durante todo el año se desplegó un programa de acompañamiento para los asociados, buscando dar respuesta y aportando en medio de la coyuntura del distanciamiento y la priorización del cuidado de la salud frente a otros aspectos de la vida.

Reestructuración Solidaria

La primera medida adoptada por la Cooperativa fue esta línea de crédito, su objetivo consistía en unificar las obligaciones de crédito adquiridas por los asociados al plazo máximo que se hubieran otorgado los créditos recogidos, adicionalmente realizar el pago de hasta tres meses de las cuotas de servicios y aportes, con la tasa de interés del 14,98% E.A., y primer pago para junio 2020. De esta forma, el asociado tendría tres meses en los cuales podría ajustar su flujo de caja.

Para informar a nuestros asociados de esta medida usamos diferentes canales como correo, sitio web, mensaje de texto, llamada; fue así como de marzo a mayo recibimos en total 1.269 solicitudes por un monto de \$72.346,30 millones, en donde más del 85% de asociados que hicieron uso de esta línea de crédito obtuvieron un beneficio en disminución de tasa, otros tuvieron hasta tres meses de periodo de gracia, toda vez que el pago de este crédito empezó en junio 2020.

	Mar-20	Abr-20	May-20	Total
Cantidad Créditos	197	1.050	22	1.269
Valor (millones)	\$10.349,02	\$60.880,53	\$1.116,75	\$72.346,30

Fuente: Informes de gestión mensual Febor, 2020

Alivios solidarios

En abril, Febor luego de diferentes análisis y estudios estableció un nuevo alivio denominado “Alivio Solidario”, este programa consideró la congelación del pago de las

cuotas de crédito de los meses de abril, mayo y junio, otorgando un alivio para el pago de estas cuotas a partir de julio con un plazo de 24 meses y sin cobro de interés.

	Abr-20	May-20	Jun-20
Cantidad Créditos	467	1.492	2.488
Valor (millones)	\$296,94	\$1.339,20	\$4.975,68

Fuente: Informes de gestión mensual Febor, 2020

Normalización de cartera

En el primer semestre también se brindó una alternativa para asociados que presentaban una altura de mora en sus créditos y que de continuar podía verse afectada aún más su situación, motivo por el cual nueve asociados se acogieron a esta alternativa, otorgando una condonación de intereses de mora y corrientes que correspondió a \$78 millones, generando así opciones dentro del alcance normativo aprobado.

Alivios Febor Contigo

Para el segundo semestre y bajo los lineamientos normativos expedidos por la Superintendencia de Economía Solidaria, se establece una nueva medida “Programa de Alivios Febor contigo”, los cuales se otorgaban a asociados que demostraran afectación real y material en su flujo de caja a causa del Covid-19. Este alivio tenía tres opciones: 1. Periodos de gracia por cuota completa o por una porción de ella, por periodos entre uno y hasta seis meses. 2. Ampliación de plazo de créditos. 3. Crédito Febor Contigo con tasa de 13,35% E.A., de acuerdo con el análisis de cada caso se establecía la mejor alternativa de alivio.

Alivios Solidarios

	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Total Alivios
Cantidad Créditos	6	69	33	6	0	114
Capital Aliviado	\$4,97	\$19,20	\$12,55	\$3,49	\$0	\$40,21
Interés Aliviado	\$34,79	\$157,16	\$56,34	\$11,39	\$0	\$259,68
Total	\$39,76	\$176,36	\$68,89	\$14,88	\$0	\$299,89

Fuente: Informes de gestión mensual Febor, 2020

Alivio Febor Contigo

	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Total Alivios
Cantidad Créditos	0	5	8	1	2	16
Valor (millones)	\$0	\$188,60	\$868,15	\$73,38	\$268,10	\$1.398,23

Fuente: Informes de gestión mensual Febor, 2020

El servicio nuestra razón de ser

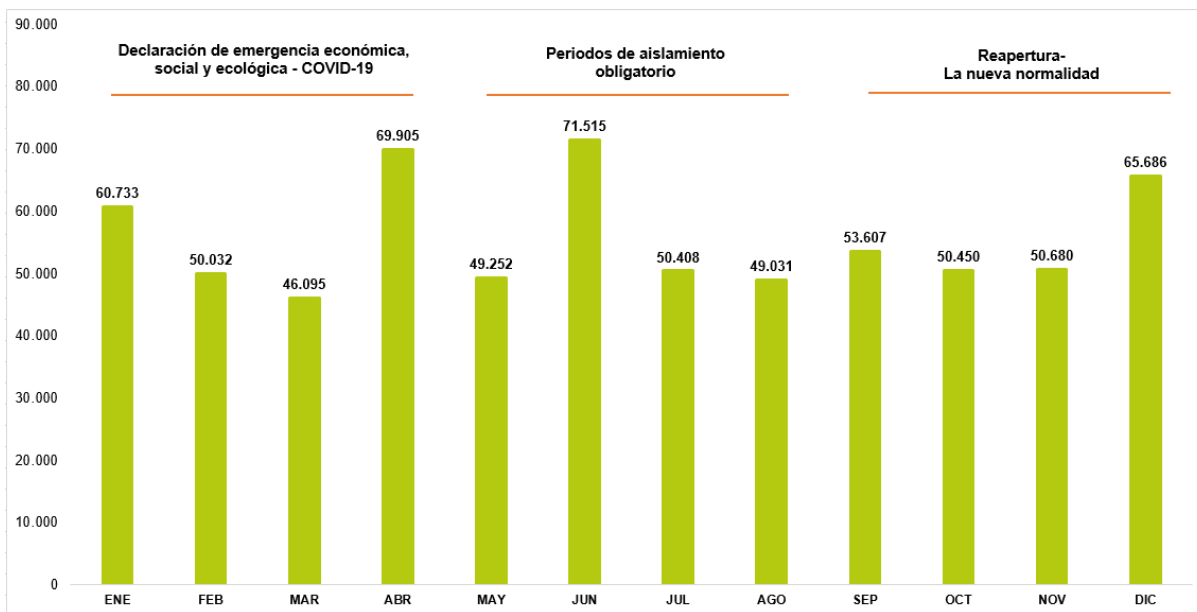
La adaptación a un nuevo esquema de servicio hizo que en la Cooperativa se tomaran decisiones rápidas y acertadas para continuar brindando servicio de calidad con oportunidad y agilidad. Es de resaltar que de acuerdo con las medidas adoptadas por el Gobierno nuestra entidad ha prestado servicio presencial, claro está, bajo condiciones limitadas en el número de asesores, toda vez que se procuró que el 80% del personal desarrolle trabajo en casa. Esta decisión desplegó estrategias para el mejoramiento de nuestros canales de atención, la actualización de nuestra Cooperativa digital y el multiportal, como también el fortalecimiento de nuestras alianzas con entidades que facilitan la realización de pagos y transacciones de nuestros asociados de manera fácil, ágil y segura, tales como Baloto, Efecty, Banco de Bogotá, Banco Coopcentral, entre otros.

El 2020 fue un año de consolidación de nuestro esquema transaccional con canales presenciales, pero también con plataformas digitales que hacen mucho más eficiente nuestro servicio.

Haciendo un comparativo de las transacciones del año 2019, con un total de 412.621 y para el 2020 un total de 679.784, se evidencia un crecimiento del 64,75% en la utilización de los diferentes canales transaccionales, respondiendo así a nuestro principal propósito dentro del plan estratégico. Pese a tener meses en los cuales disminuyeron los movimientos se tiene una media mensual de operaciones por 56.649, que al distribirse entre toda la base social nos arroja un promedio de 12 transacciones mensuales por asociado, aumentando en cuatro transacciones respecto del año 2019.

En la gráfica podemos observar las diferentes etapas que se marcaron durante el año 2020 como producto de las medidas del gobierno para atender la emergencia, pero también cómo nuestro comportamiento transaccional se mantuvo estable, lo que reafirma que vamos por un buen camino de sostenibilidad y adecuación pese a estas situaciones de crisis.

Consolidado de transacciones



Fuente: Reporte de transacciones, Febor 2020

A continuación, mencionamos algunos de los canales de atención que durante el año 2020 evidenciaron la dinámica de servicio que la Cooperativa mantiene.

Atención en caja - la importancia de vernos a los ojos

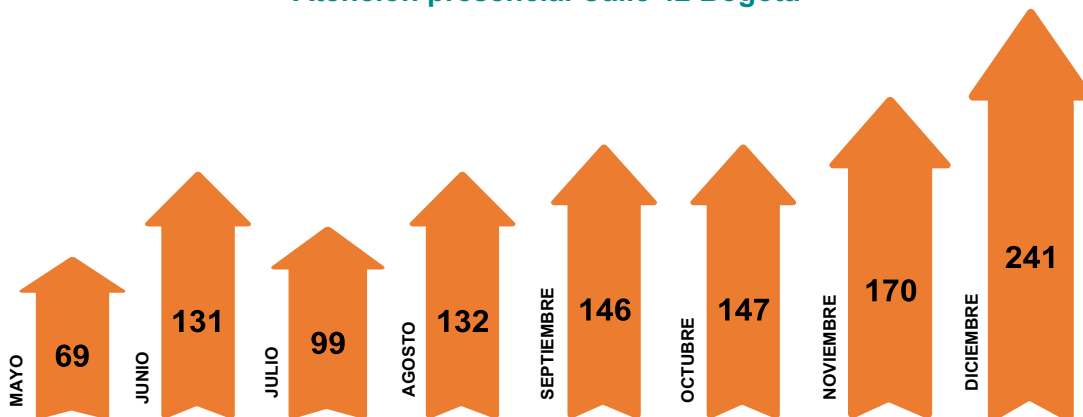
En nuestra oficina y en los demás puntos a nivel nacional tuvimos atención con normalidad hasta el 17 de marzo, a partir del 18 y hasta el 31 del mismo mes no tuvimos atención presencial en ningún punto. El 1 de abril abrimos nuestra oficina de la calle 42 en Bogotá con un cajero y un asesor dispuestos a atender a nuestros asociados bajo los protocolos y medidas de bioseguridad adecuadas. En los demás puntos la atención presencial está suspendida.

Por los diferentes medios de comunicación mantuvimos informados a nuestros asociados acerca de los cierres de puntos de atención y horarios; también los incentivamos constantemente al uso de canales alternativos, propendiendo por medidas de autocuidado y prevención frente a una posibilidad de contagio. Es valioso resaltar que para algunos asociados es de suma importancia mantener el contacto de forma presencial, tal como lo mencionó uno de ellos en palabras textuales *“A mí me gusta verlos a la cara, me gusta estrechar la mano, sonreír y que me sonrían, decir Dios lo bendiga mirando a los ojos”*. Estas palabras nos motivan a seguir generando los mecanismos de atención presencial.

La siguiente gráfica muestra la información de visitas de asociados para recibir asesoría en la oficina de la Calle 42 con la implementación del digiturno, y el resultado desde el mes de mayo de 2020 hasta diciembre del mismo año. En total se atendieron 1.135 asociados, promedio mes 142, con un mayor número de visitas en el mes de diciembre.

La principal razón por la que los asociados prefieren la atención presencial es cuando van a tramitar créditos.

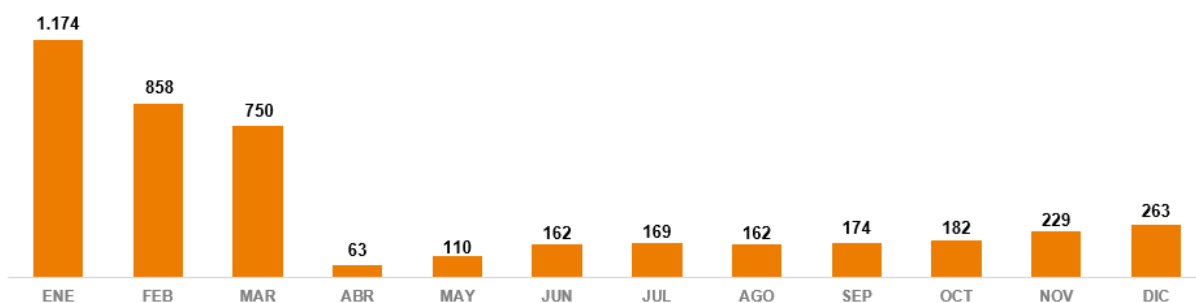
Atención presencial Calle 42 Bogotá



Fuente: Reportes digiturno Febor, 2020

Para el caso de atención en caja, el hecho del cambio de pagador para nuestros asociados pensionados influyó directamente en un aumento de asociados transando en este punto. Esto ocurrió principalmente los primeros meses del año en los cuales la Cooperativa se enfocó en la mejora de tiempos de atención, ampliando los puntos de caja, pasando de tener un punto en el mes de enero a tres puntos en el mes marzo. Sin embargo, al momento del inicio de la pandemia se disminuye considerablemente el número de operaciones en caja, tal como se observa en la siguiente gráfica.

Total asociados en caja 2020

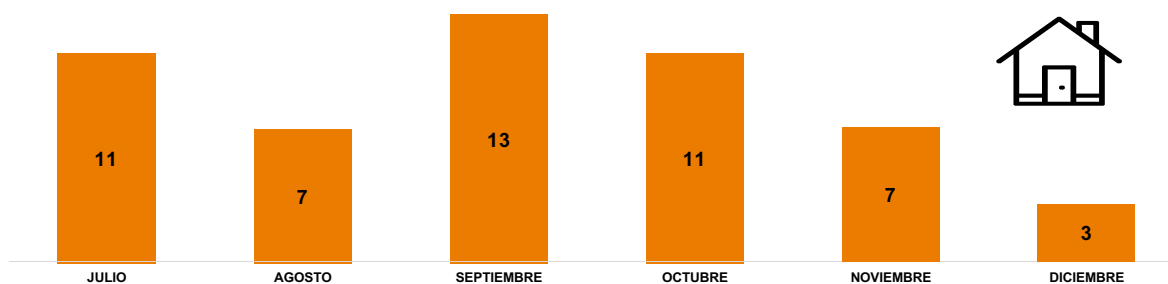


Fuente: Reportes digiturno y sistema de información WOG Febor, 2020

Atención en domicilio de nuestros asociados

Buscando el bienestar de nuestros asociados, previniendo que tuvieran que salir y exponerse, a quienes definitivamente no podían o no deseaban hacer uso de los canales digitales y se encontraban en una de las ciudades donde habita un funcionario de Febor, los visitamos en su lugar de domicilio. En total durante la pandemia visitamos con todas las medidas de seguridad 52 asociados, en su mayoría de la tercera edad. La ciudad donde más asociados acudieron a este servicio fue Bogotá, y septiembre el mes en que más visitas realizamos con nuestro grupo de asesores.

Atención en domicilio

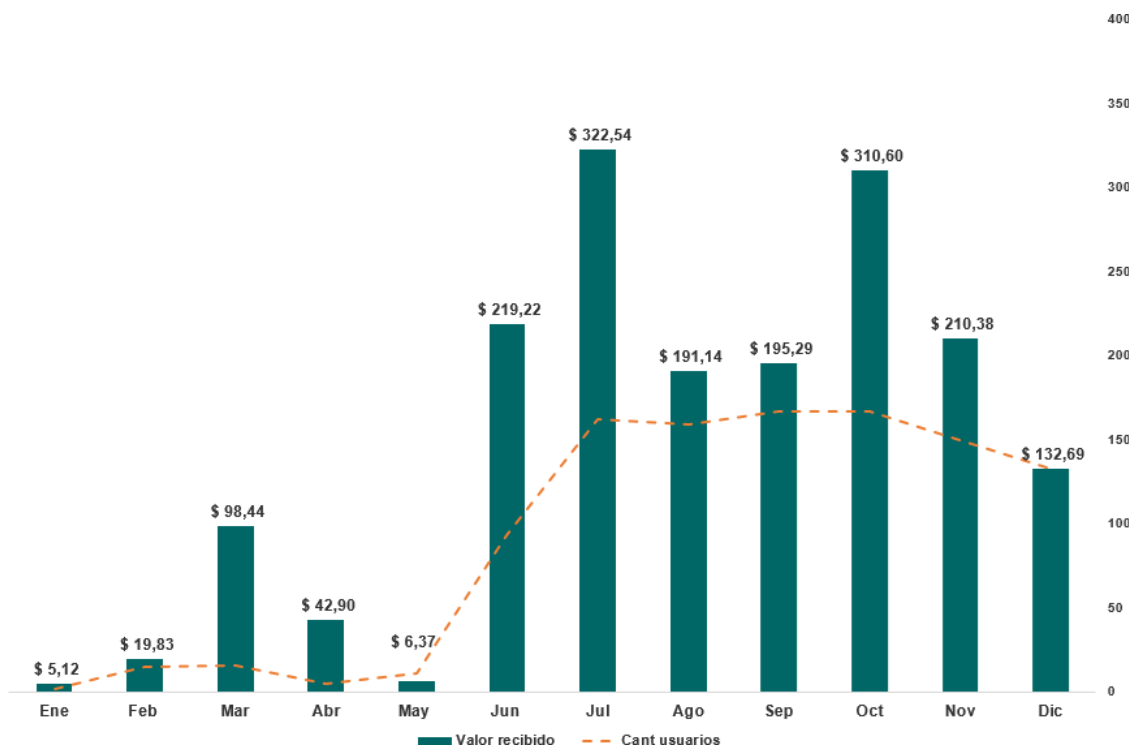


Fuente: Reportes de servicio, Febor, 2020

Otros canales transaccionales

Buscando mejorar y facilitar el pago de obligaciones, se desarrollaron nuevas alianzas estratégicas, por ejemplo, con nuestro proveedor Credicorp Capital a través del cual nuestros asociados pueden pagar en entidades financieras como: Banco Caja Social, Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Davivienda, Bancolombia, Scotiabank Colpatría, simplemente con la generación de un comprobante de pago que cuenta con un código de barras que identifica los productos y servicios del asociado de forma tal que los pagos hechos por este canal se aplican directamente a cada producto. Dada la divulgación y promoción para el uso de este canal a partir del mes de junio se evidencia un aumento importante en su utilización por parte de los asociados.

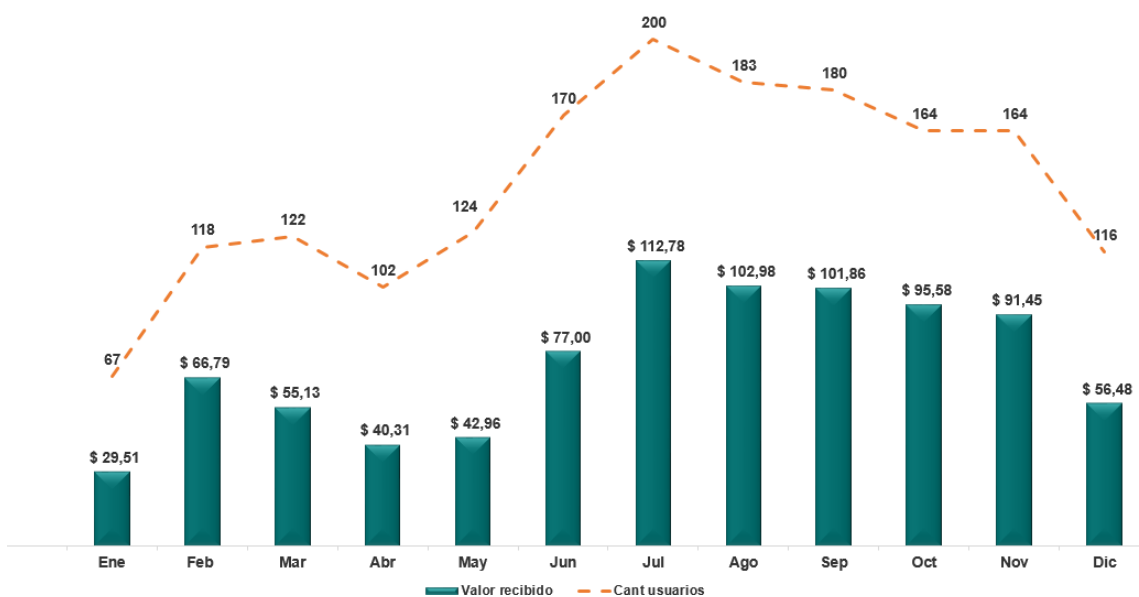
Transacciones Credicorp Capital



Fuente: Reportes sistema de información WOG, Febor, 2020

Otro medio de pago que se puso en funcionamiento para los asociados en 2020 fue el convenio “Vía Baloto” con puntos ubicados en diferentes y estratégicos lugares de Colombia, facilitando el desplazamiento para la realización de sus pagos. De acuerdo con las cifras, a continuación, se evidencia la transaccionalidad durante el año.

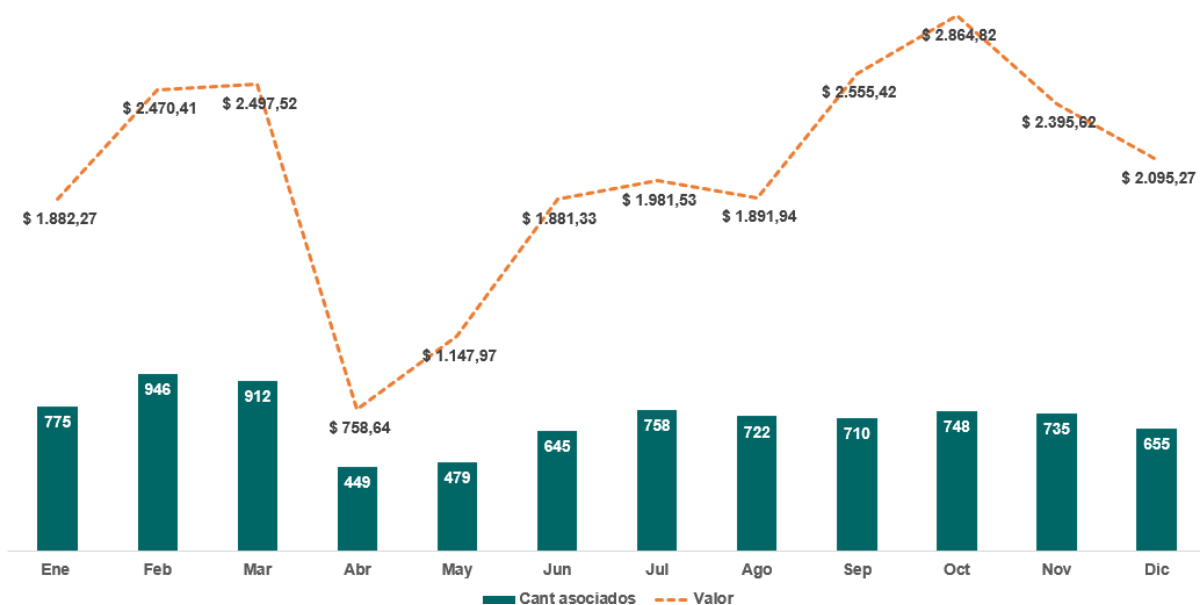
Transacciones Vía Baloto



Fuente: Reportes sistema de información WOG, Febor, 2020

Con el fin de facilitar el recaudo a nuestros asociados, y con nuestro aliado Banco de Bogotá se habilitaron los corresponsales bancarios como Coopidrogas, Baloto, Efecty, Red móvil, Gana Gana Tolima, Su chance Huila, Con Suerte Meta, Jer Boyacá, de esta forma se busca llegar a diferentes puntos de nuestra geografía en donde también se encuentran nuestros asociados. Adicional a estos corresponsales, Banco de Bogotá activó para nuestros asociados la opción del botón PSE a través de Avalpay Center, sin tener que desplazarse a ninguna sucursal de este banco.

Transacciones Banco de Bogotá



Fuente: Reportes sistema de información WOG, Febor, 2020

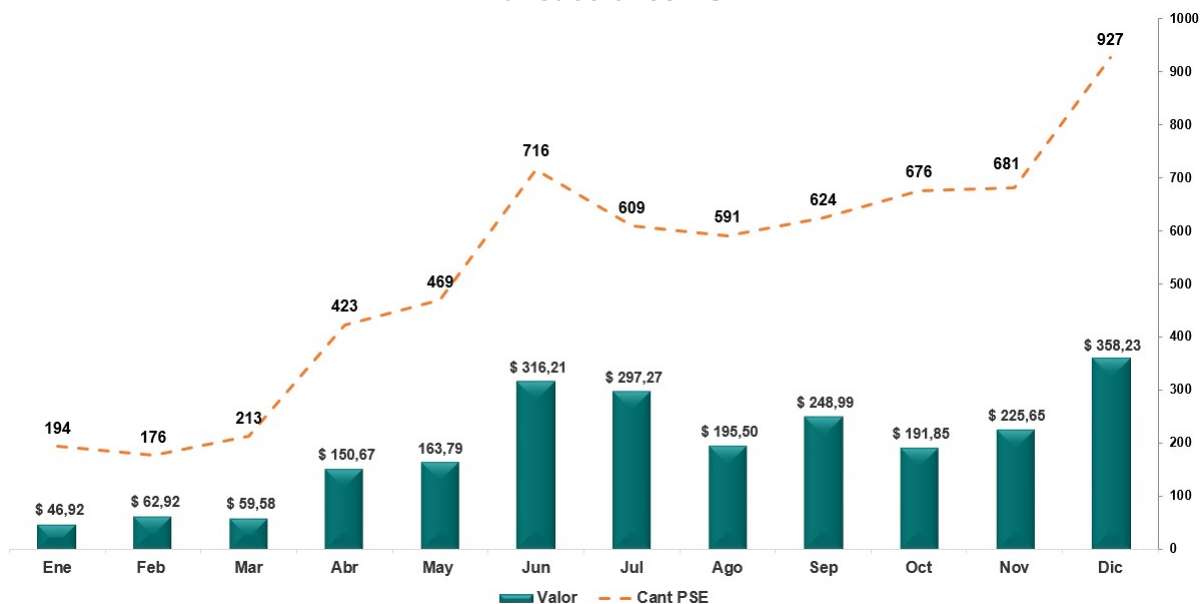
El despliegue e implementación de estos nuevos mecanismos siempre estuvo acompañado de comunicaciones para nuestros asociados. Creamos e incentivamos el uso de los mismos a través de diferentes medios, divulgando a través de mensajes de texto, publicaciones en redes sociales y en nuestro sitio web, como también con la socialización en el último trimestre a través de webinar.

El recaudo por medio de Colpensiones se inició en el mes de octubre, al corte del mes de diciembre se ha notificado un total de 1.067 descuentos por afiliaciones y 605 por préstamos para un total de \$408,07 millones. De igual forma, se ha realizado una gestión de contacto telefónico con asociados pensionados para generar sus descuentos a través de este pagador y facilitar el pago de sus obligaciones.

Otro de los canales dentro de la oferta de Febor fue a través del convenio con Coopcentral, al cual nuestros asociados vinculados a este servicio por medio del Multiportal pueden hacer uso de su dinero en la cuenta de ahorros voluntarios y cupo avance, para realizar pagos por medio del botón PSE a productos externos de la Cooperativa.

Para este 2020 se observa un comportamiento con un incremento importante después del inicio de la pandemia, tanto en su uso como en el valor de las transacciones realizadas, debido a los diferentes acompañamientos brindados a nuestros asociados, charlas, capacitaciones y apoyo en general explicándoles su debido funcionamiento, posicionando así una herramienta de uso práctico, fácil y ágil.

Transacciones PSE



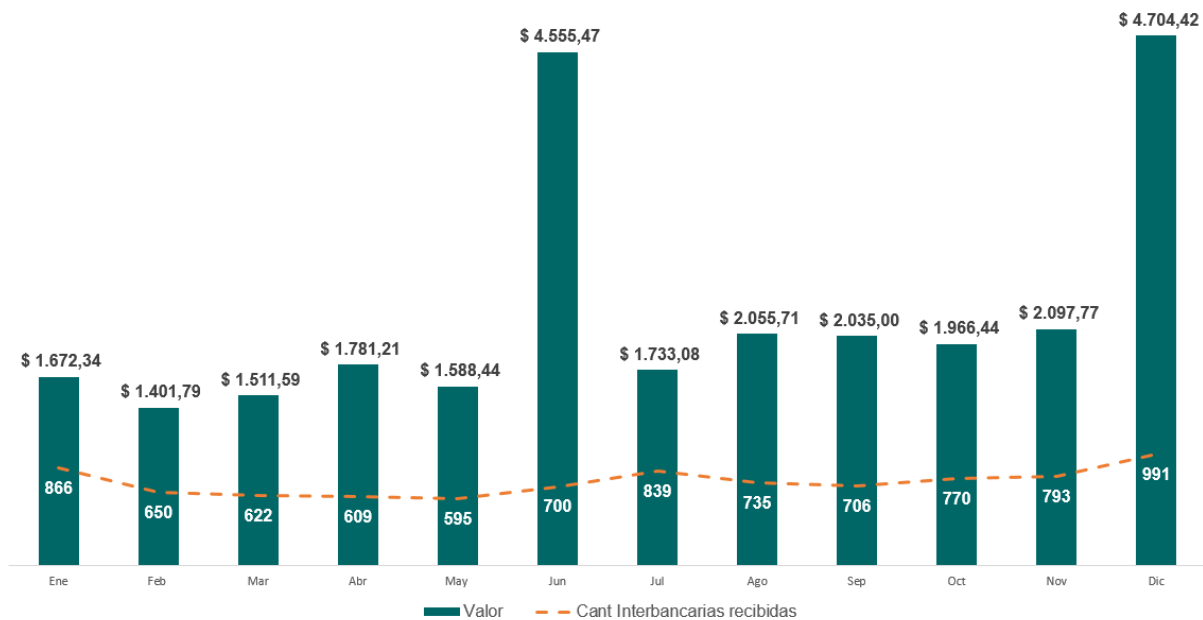
Fuente: Reportes sistema de información WOG, Febor, 2020

Por último, gracias al convenio con Coopcentral contamos con transacciones interbancarias, lo que nos permite tener el producto de nómina, el cual goza de todos los beneficios de una cuenta de nómina: exención de cuatro x mil, recibir y enviar transferencias a otros bancos, realizar pagos, entre otros. Es así, que a través de la

cuenta de ahorros voluntarios 609 asociados reciben su ingreso mensual en Febor (70 asociados más que al cierre del 2019).

Su comportamiento se observa estable, tanto en cantidades como en montos y sigue presentando un excelente potencial para que más asociados hagan parte de este beneficio.

Transacciones Interbancarias Coopcentral



Fuente: Reportes sistema de información WOG, Febor, 2020

Solidaridad con quien lo necesita

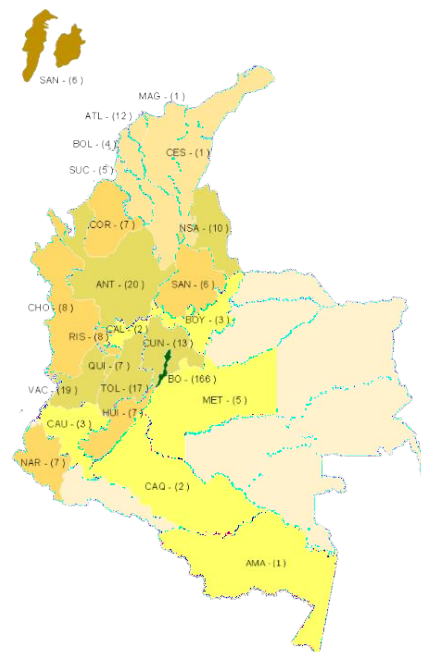
Para Febor es muy importante el bienestar de todos sus asociados y es por esto que con el propósito de mitigar el impacto de la emergencia económica social y ambiental declarada desde el mes de marzo de 2020 a causa del Covid-19, generamos auxilios solidarios impactando positivamente a los asociados y sus familias. Entregamos 409

auxilios económicos para asociados de Amazonas y Chocó, departamentos altamente afectados por la propagación del virus.

Pensando en los asociados de menores ingresos en todo el país, se otorgó una ayuda económica. Finalizando el año, con ocasión a la emergencia declarada por los Huracanes Eta e Iota, Febor estuvo presente con un auxilio para los asociados de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. A continuación, se detalla la ejecución:

Abril

Febor otorgó un auxilio por valor de \$200.000 a 343 asociados que devengaban un salario o pensión igual o menor de dos SMMLV, llegando a 26 departamentos con un total de \$68,6 millones.



Mayo

Para el mes de mayo se entregaron 25 auxilios por valor de \$19,48 millones a los asociados del departamento de Amazonas. La distribución fue la siguiente:



A los asociados con salario \leq 4 SMMLV fue otorgado un auxilio de 1 SMLMV para un total de 11 asociados. A los asociados con salario $>$ 4 SMMLV fue otorgado un auxilio del 80% de 1 SMLMV para un total de 14 asociados.

Junio



Para el mes de junio otorgamos un auxilio a 41 asociados del departamento del Chocó, con una asignación económica de \$22,2 millones distribuidos de la siguiente forma:

A los asociados con salario \leq 4 SMMLV fue otorgado un auxilio de \$600 mil con un total de 29 asociados beneficiados.

A los asociados con salario $>$ 4 SMMLV fue otorgado un auxilio de \$400 mil con un total de 12 asociados beneficiados.

Noviembre



Para el mes de noviembre concedimos un auxilio económico especial para aquellos asociados que residen en la ciudad de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y que con ocasión a la emergencia ocurrida por los huracanes Eta y Iota se vieron afectados en sus viviendas y calidad de vida. En total fueron 21 asociados y la asignación económica fue de \$27,6 millones.

Medidas de bioseguridad Covid-19

En Febor compartimos la preocupación de preservar la salud de todos los colaboradores, asociados y proveedores, por esto establecimos un protocolo que describe las directrices generales sanitarias y de bioseguridad, dando cumplimiento a la Resolución 0666 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por lo cual implementamos estrategias y controles que garanticen un distanciamiento físico adecuado con procesos de higiene y protección en el trabajo presencial y en casa, mitigando y controlando el riesgo de contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 (Covid-19).

Para el trabajo desde casa, brindamos toda la ayuda a nuestros colaboradores en la adecuación de espacios de trabajo y el traslado de sus equipos de cómputo, en los que se tuvo en cuenta las recomendaciones de ergonomía, planeación del trabajo.

Todas las medidas tomadas han estado sujetas a las recomendaciones del Ministerio de Trabajo y la ARL.



Como ayuda a la situación vivida por la emergencia económica y sanitaria brindamos un auxilio por valor de \$4 millones distribuido entre los colaboradores que devengan menos de dos SMLMV, con el cual se vieron beneficiados 20 funcionarios y fue pagado en el mes de abril por mera liberalidad del empleador y no constitutivo de salario.



Igualmente, un auxilio de conectividad para garantizar la buena capacidad de internet y así el cumplimiento de sus actividades desde casa, beneficiando al 70% de los colaboradores.

PERSPECTIVA DEL ASOCIADO

Para Febor Entidad Cooperativa el año 2020 marcó una propuesta de valor orientada principalmente a fortalecer los lazos de solidaridad y protección de nuestros asociados, aportando en medio de las circunstancias con soluciones precisas, eficientes y efectivas, dando respuesta a sus necesidades y obrando en función de garantizar el bienestar de nuestra base social.

Algunos de los resultados asociados con esta perspectiva son:

- Mantenimiento de la base social con 4.646 asociados entre empleados y pensionados del Banco de la República.
- Fortalecimiento de los vínculos asociativos con soluciones de ahorro y crédito con un resultado de productos promedio por asociados del 4,56 y un aumento en el nivel de transaccionalidad del asociado a través de la Cooperativa.
- Profundización en el conocimiento del asociado que permite a la vez contar con 3.128 asociados que tienen más de una solución de crédito, lo que corresponde al 67,32% de la base social, evidenciando a la vez una alta participación y actividad del asociado con la Cooperativa.
- La confianza de los asociados con la Cooperativa es un pilar fundamental para garantizar la permanencia en el sector y el reconocimiento como una de las entidades más representativas del modelo cooperativo en Colombia, en promedio los asociados tienen 21 años de antigüedad y vinculación.

PRINCIPIO 1- ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA

Nuestra Base Social

Para el año 2020 la base social cerró con un total de 4.646 asociados empleados y pensionados del Banco de la República, que continúan participando activamente de los beneficios económicos y sociales que brinda la Cooperativa.

Perfil de nuestro asociado

Febor en sus 84 años de existencia cuenta con asociados de todas las edades, lo que hace que participemos activamente de todos y cada uno de los ciclos de vida de los mismos y es así que en nuestra base social tenemos una edad promedio de 59 años, el 5% son menores de 30 años (296 asociados), el 54% (2.492 asociados) son mayores de 60 años. El nivel de ingreso promedio es de \$5,1 millones, en su mayoría nuestros asociados son casados (2.270 asociados). El 53% de la población son pensionados (2.474), el 46% son empleados (2.166) y el 1% restante son independientes (seis).

La participación por género corresponde a un 59% de hombres y un 41% de mujeres, reforzamos permanentemente nuestra responsabilidad con la equidad de género. Por áreas de conocimiento y profesión, las de mayor representación corresponden a economía, administración de empresas e ingenierías.

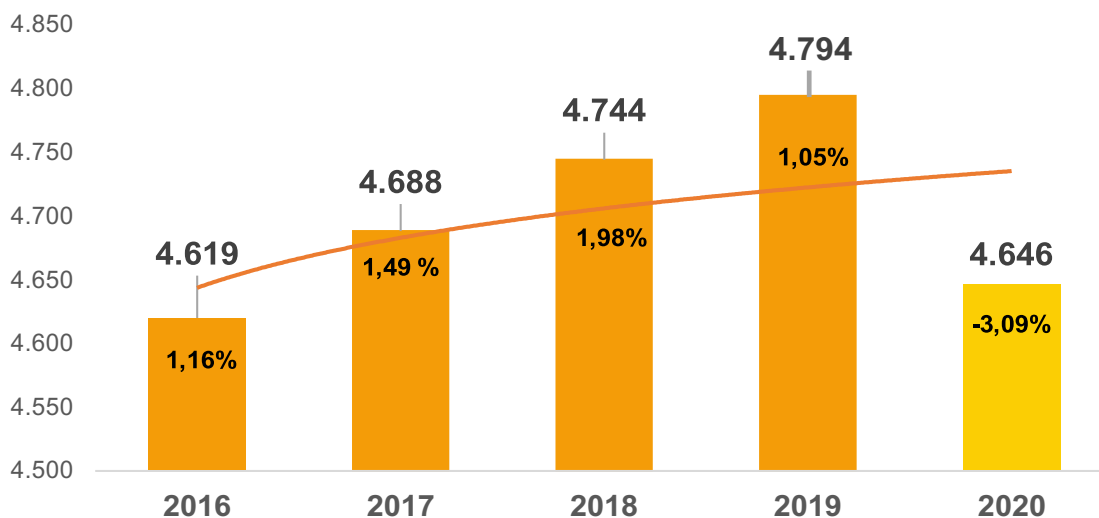


Fuente: Sistema de información WOG, 2020.

El 2020 fue un año de retos para Febor. Inició con un gran cambio como lo fue el traslado de pagador para el 43,24% de asociados pensionados, quienes a partir del mes de enero empezaron a recibir su mesada pensional directamente a través de Colpensiones, lo que repercutió en la dinámica de pagos que esta población tenía con la Cooperativa, toda vez que sus hábitos para el uso de otros canales de pago no hacían parte de su día a día, convirtiéndose en causal de retiro para algunos de los asociados.

En el mes de marzo la conocida crisis mundial ocasionada por la pandemia del Covid-19 no fue ajena para la Cooperativa, siendo estas dos situaciones puntuales las causas por las cuales nuestra base social presentó una leve contracción (-3,09%), cerrando con 4.646 asociados. Efectivamente esto influye al realizar el comportamiento del crecimiento de nuestra base social en los últimos cinco años y que como se observa en la siguiente gráfica se presenta una disminución en el año 2020.

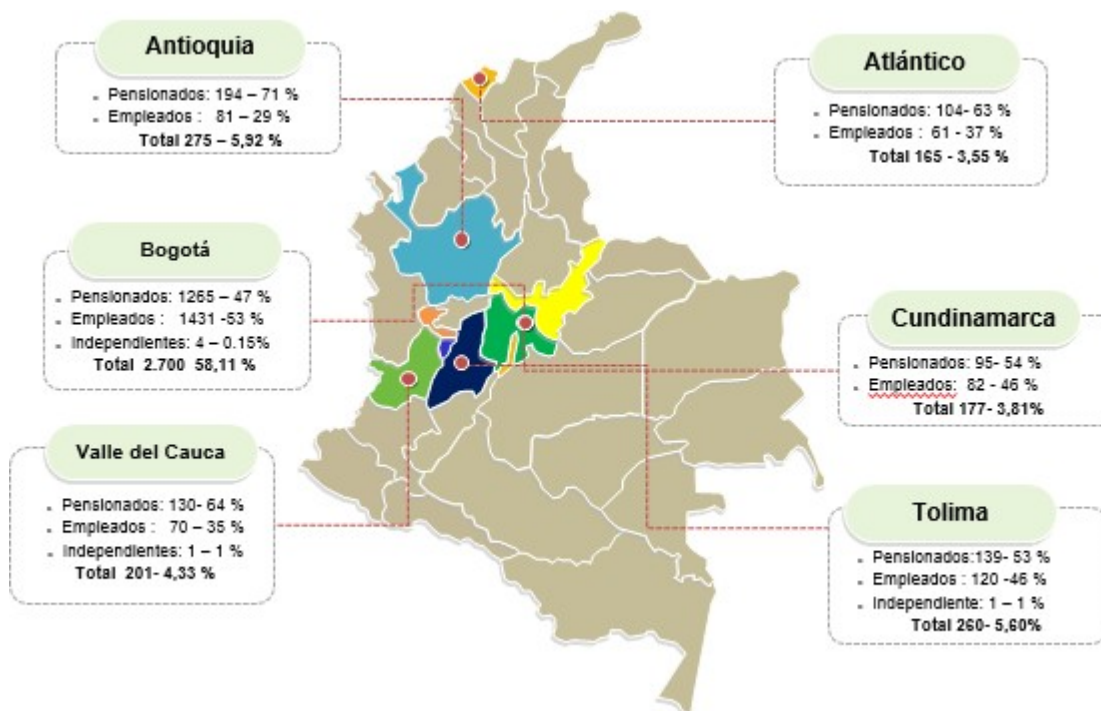
Evolución Base social 2016 - 2020



Fuente: Sistema de información WOG, 2020.

Conocer y entender cómo está conformada nuestra base social es clave para la toma de decisiones, a continuación, las regiones con mayor porcentaje de participación de asociados, destacando los departamentos de Tolima, Antioquia, Valle del Cauca, Cundinamarca y Atlántico.

Departamentos con mayor participación

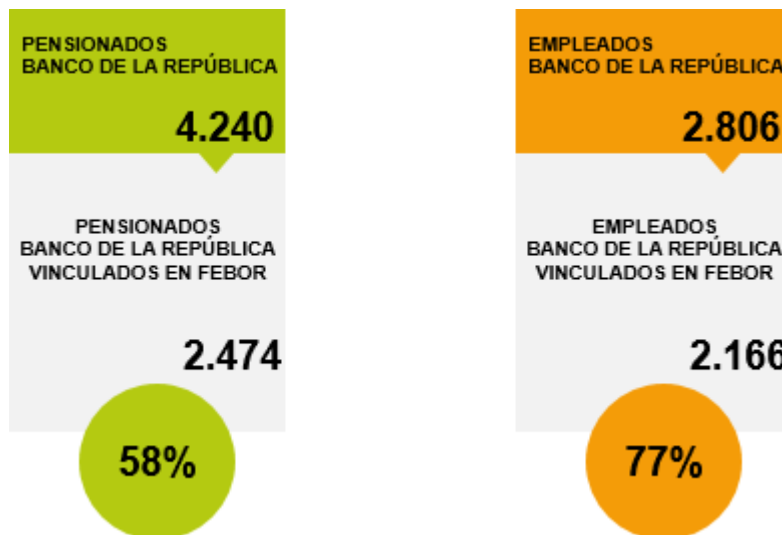


Fuente: Sistema de información WOG, 2020.

Penetración y profundización de base social

A partir del vínculo asociativo que desde 1936 entrelaza las necesidades de los empleados y pensionados del Banco de la República, a la fecha, de los 4.240 pensionados del emisor, hacen parte de la Cooperativa un total de 2.474, lo que representa una penetración del 58%. Para el caso de los 2.806 empleados activos en la entidad, se encuentran vinculados a la Cooperativa un total de 2.166 para un porcentaje de penetración del 77%, siendo este segmento el de mayor participación en la actualidad. Se debe indicar que las estrategias de posicionamiento que rigen a la Cooperativa buscan brindar beneficios a toda su población.

Vinculación de asociados y pensionados Banrep



Fuente: Banrep – Febor 2020

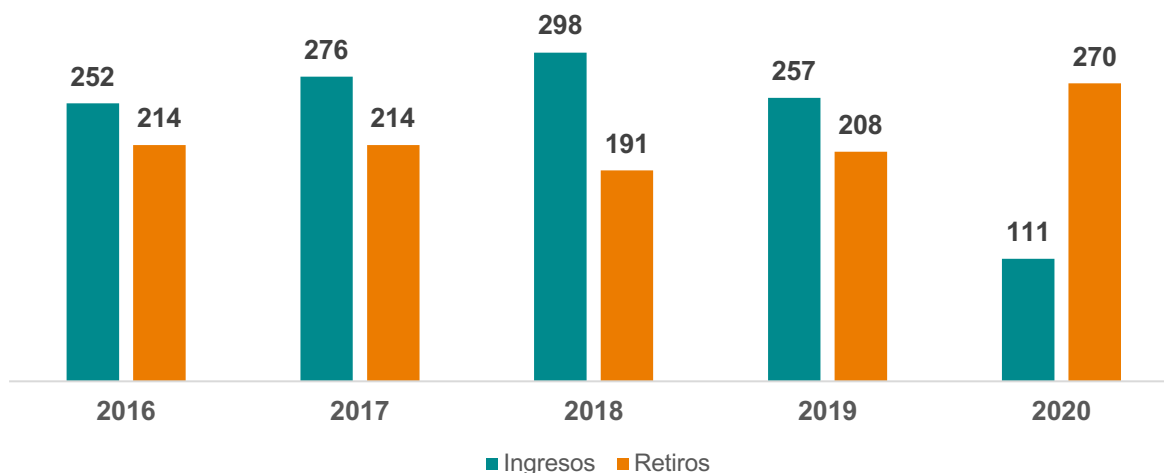
Producto promedio por asociado

Acorde con las necesidades de los asociados continuamos adecuando y mejorando la oferta de productos y servicios. Alineados con nuestro MEGA, no escatimamos esfuerzos para que nuestros asociados encuentren en Febor sus soluciones de ahorro, crédito, servicios no financieros y auxilios como parte de la función social que tenemos como misión, buscando de esta forma realizar por lo menos el 50% de sus transacciones a través de la Cooperativa. Para el caso de las colocaciones en el año 2020 se generó un total de 3.028, que en promedio por asociado representa una participación del 65% de la base social. A cierre del año 2020 tenemos 4,56 productos promedio por asociado y un aumento significativo en la transaccionalidad, teniendo en cuenta cómo la Cooperativa ha venido ampliando los canales de atención y de transacción para disposición de sus asociados los 365 días del año.

Gestión de ingresos y retiros

El comportamiento de nuestra base social fue diferente a los años anteriores, la constante de ingresos para 2020 fue menor en comparación con estos años en los cuales mantenía un crecimiento, sin embargo, fue mayor el número de retiros, toda vez que en muchos casos los asociados manifestaron una afectación en sus ingresos adicionales, un aumento en gastos familiares a causa de la pérdida de empleo de integrantes del núcleo familiar, lo que requería como alternativa el retiro de la Cooperativa a fin de hacer uso del ahorro constituido por los años de permanencia en la entidad, y en muchos casos con la intención de reintegrarse nuevamente una vez retorne la normalidad y la reactivación económica del país. A continuación, el comparativo de los últimos cinco años en lo que refiere ingresos y retiros.

Ingresos vs Retiros 2016 - 2020

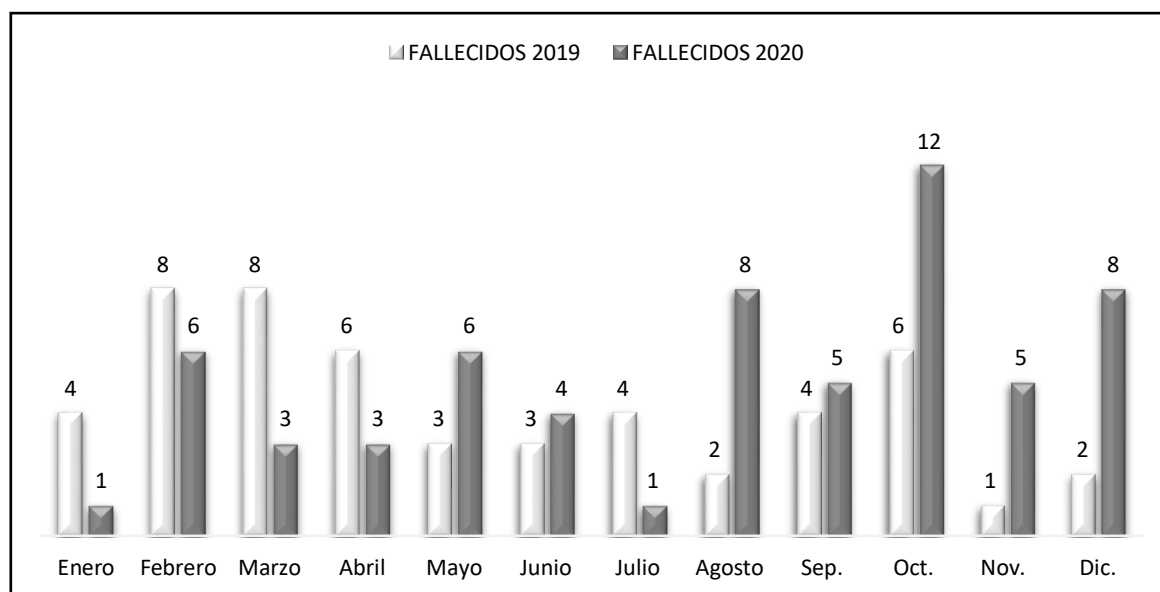


Fuente: Archivo histórico Febor, 2020.

En el 2020 se tiene un total de 111 ingresos, que equivalen al 41,11% del total de retiros ya que durante el año 2020 se retiraron en total 270 asociados (62 más que el año inmediatamente anterior) con un promedio mensual de 23 frente a 17 retiros en el año 2019. Entre las principales causales de retiros, como se mencionó en párrafos anteriores, se tiene la necesidad de recursos, fallecimiento y motivos personales en los cuales el asociado no detalla mayor información.

Entre nuestros asociados hemos tenido varios que han padecido el virus Covid-19 que golpea el mundo, varios de ellos han podido recuperarse, pero lamentablemente algunos han fallecido, lo que impactó levemente en el aumento del número de retiros por fallecimiento. Comparado con el año 2019, se tiene 11 fallecimientos más con un total de 62 asociados.

Asociados fallecidos 2019 – 2020



Fuente: Archivo histórico Febor, 2020.

Reconocimiento a la permanencia de nuestros asociados



Con el propósito de rendir homenaje a aquellos asociados que llevan 50 años o más de afiliación a la Cooperativa, se envió en el mes de diciembre una placa conmemorativa distribuida a 270 personas, con ella se resalta el compromiso y fidelidad a lo largo de sus vidas siendo parte de esta familia, dicha placa llevaba grabado el siguiente mensaje:

“Premiamos la perseverancia y agradecemos haber creído en esta

Cooperativa desde el primer día, permitiendo que permanezca en el tiempo. ¡Contamos contigo, cuenta con nosotros!”

A continuación, relacionamos el número de asociados que recibieron esta placa de acuerdo con sus años de afiliación entre 50 y 75, ubicados geográficamente en 19 departamentos.

Asociados reconocidos por su permanencia en la Cooperativa



Fuente: Archivo histórico Febor, 2020

PRINCIPIO 2 - PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

Asamblea General Ordinaria de Delegados 2020

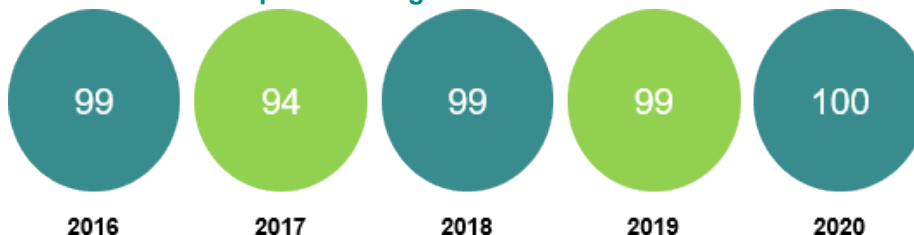
La Asamblea General Ordinaria de Delegados para el año 2020 se llevó a cabo bajo la modalidad no presencial en el mes de junio, contando con la participación del 100% de los delegados. Para su organización y convocatoria tuvimos en cuenta todas las disposiciones de nivel nacional y las recomendaciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, como son el Decreto 398 de 13 de marzo de 2020 y las diferentes cartas circulares emitidas con este fin.

Dentro de las principales decisiones de la Asamblea General Ordinaria de Delegados 2020 se encuentran:

- Aprobación de los Estados Financieros 2019.
- Aprobación de la destinación del excedente cooperativo.
- Aprobación del presupuesto del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia 2020.
- El aplazamiento de las elecciones del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comisión de Apelaciones para la próxima asamblea general ordinaria de delegados.

En esta oportunidad y durante los últimos cinco años ha sido la única asamblea en donde se ha contado con la asistencia del 100% de los delegados, este resultado se debe principalmente a la preparación y dotación dada a los asambleístas para su participación. Semanas antes de la reunión se realizaron capacitaciones a los delegados en la utilización de la plataforma en la que se llevó a cabo la asamblea con dispositivos móviles y computadores, lo cual buscó garantizar que todos los delegados estuvieran preparados para realizar sus intervenciones, deliberaciones y toma de decisiones, demostrando así que estamos a la vanguardia de la tecnología y contamos con los recursos para el desarrollo de esta actividad de gran importancia.

Participación Delegados Asamblea 2016-2020



Fuente: Archivo histórico Febor, 2020.

Participación Consejo de Administración



El Consejo de Administración realizó sesiones ordinarias mensuales, las cuales contaron con la participación del total de sus integrantes. Se contó con el aporte de su tiempo y conocimiento en el acompañamiento a la Gerencia para la toma de decisiones, logrando resultados para los asociados con alivios, auxilios, entre otras, que contribuyeron al bienestar y desarrollo de la Cooperativa.

Debido a la pandemia y como medida de cuidado y protección, teniendo en cuenta las disposiciones legales para el efecto se llevaron a cabo desde el mes de marzo todas las reuniones bajo la modalidad no presencial, a excepción de la reunión ordinaria del mes de diciembre, la cual se realizó de manera presencial.

Es de resaltar que el 2020 marcó una dinámica de actividad permanente para los órganos de control, en función de acompañar a los asociados en medio de tanta incertidumbre frente a las medidas del Gobierno Nacional y la línea que la pandemia ha marcado en todos los sectores económicos, encontrando siempre oportunidades para nuevas alternativas y formas de ayudar a nuestra comunidad de asociados y por supuesto sus familias.

PRINCIPIO 3 – PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Bajo este principio la Cooperativa año tras año busca crear valor económico y social para sus asociados y sus familias, quienes también son beneficiadas de la propuesta de productos y servicios que se mantienen bajo el marco de los valores que rigen el modelo cooperativo con la solidaridad, la equidad y la responsabilidad para la generación de un capital de propiedad común, que para el año 2020, pese a las circunstancias que han impactado a todas las organizaciones, fue un impulso para seguir ofreciendo una amplia oferta para todos los asociados.

El 2020 retó a la Cooperativa a dar continuidad a la prestación de servicios, aprovechando al máximo los beneficios de la transformación digital y acercando a los asociados a través de diferentes canales de atención habilitados en medio de la pandemia, que involucró una nueva forma de relacionamiento con nuestros asociados procurando el autocuidado y que nos impulsan a seguir apostando por la economía solidaria.

Soluciones de ahorro, crédito y convenios

Gracias a los aportes estatutarios y depósitos que realizan los asociados, la Cooperativa puede mantener su actividad financiera y tener la solidez y solvencia que hoy en día tiene. Durante el 2020 el comportamiento de nuestras cuentas de ahorros fue de constante crecimiento, lo que manifiesta la confianza depositada por los asociados en las soluciones que se desarrollan con un portafolio con tasas de interés muy favorables.

Comparativo cuentas de ahorro
2019-2020

PRODUCTOS DE AHORRO COMPARATIVO 2019-2020	2019 SALDO POR CUENTA DE AHORRO	2020 SALDO POR CUENTA DE AHORRO	VARIACIÓN \$	VARIACIÓN %
DAES	\$45.231,35	\$47.927,02	\$2.695,67	↑ 5,96%
CDATs	\$34.877,35	\$46.801,35	\$11.924,00	↑ 34,19%
Aportes	\$17.820,64	\$19.697,05	\$1.876,41	↑ 10,53%
Ahorro Voluntario	\$10.464,46	\$10.133,18	-\$331,29	↓ -3,17%
Ahorro Contractual	\$1.497,39	\$1.269,92	-\$227,47	↓ -15,19%
TOTAL	\$109.891,20	\$125.828,52	\$15.937,32	14,5%

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Ahorro

El crecimiento en las cuentas de ahorros y aportes fue en total de \$15.937,32 millones equivalente a un crecimiento del 14,5% en comparación con el año 2019, algunas de las decisiones adoptadas en la Cooperativa y relacionadas con las cuentas de ahorro a partir del 1 de noviembre bajó las tasas de interés para los CDATs y el ahorro voluntario. Se reafirma el respaldo y confianza por parte de los asociados en la trayectoria, el servicio y la transparencia de la Cooperativa para el manejo de sus ahorros.

El comportamiento que muestra los productos de ahorros en los últimos cinco años es de constante crecimiento y consolidación por encima de los \$125.000 millones, siendo el principal rubro dentro de los pasivos de la Cooperativa.

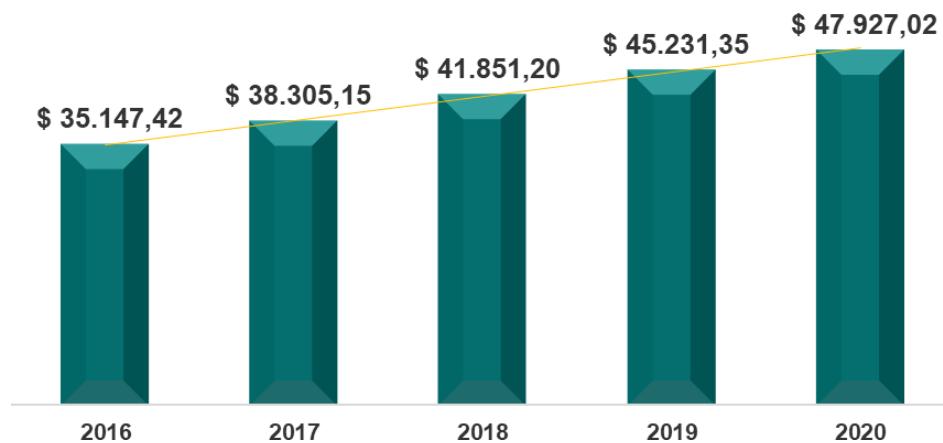
Evolución de los ahorros en los últimos cinco años

Depósitos de Ahorro Especial – DAES

El crecimiento de esta cuenta fue levemente inferior que en los años anteriores, obedeciendo a un menor recaudo que se ha presentado principalmente en los asociados pensionados debido al cambio de pagador.

En los últimos cinco años los Depósitos de Ahorro Especial han aumentado en \$12.779,60 millones, siendo la principal cuenta dentro de los ahorros.

Depósitos de Ahorro Especial 2016 - 2020



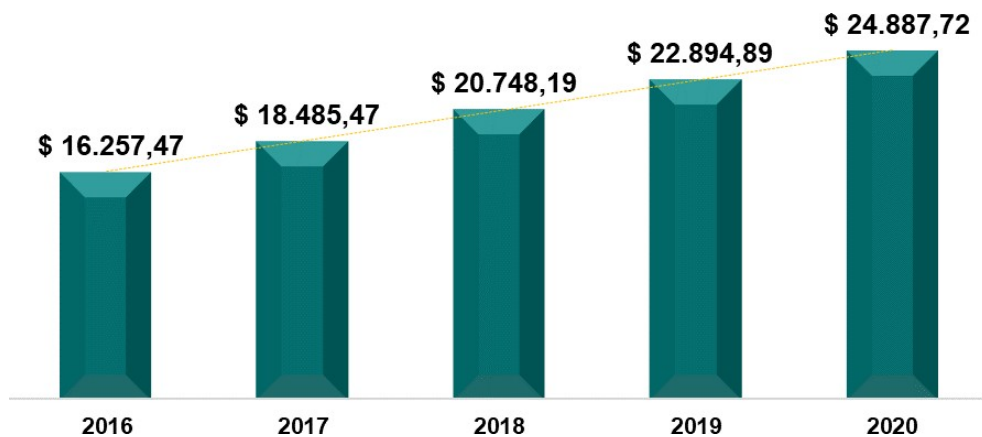
Pago de intereses de DAES

En el mes de diciembre Febor Entidad Cooperativa reconoció y pago los intereses generados en el transcurso del año 2020 por valor de \$2.479,90 millones que fueron abonados en proporción al ahorro de cada uno en su cuenta de ahorro voluntario.

Aportes sociales

El crecimiento de los aportes sociales en el año 2020 fue del 10,5%, cerrando con un valor de \$24.887,72 millones frente a \$22.894,89 millones del año 2019. En la gráfica se incluye el saldo de aportes amortizados que corresponde a \$5.190,67 millones.

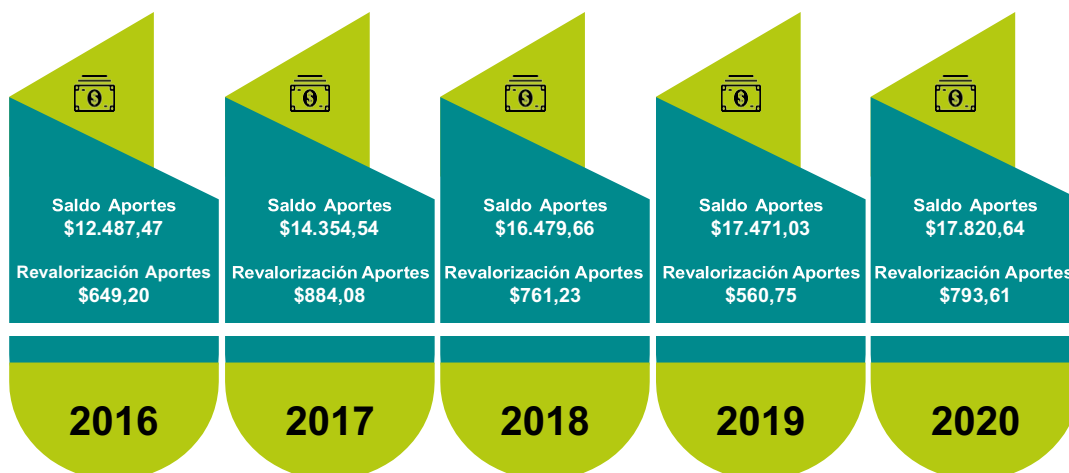
Aportes sociales 2016 - 2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Revalorización de aportes

En el año 2020 y de acuerdo con las disposiciones de la Asamblea Ordinaria de Delegados realizada en el mes de junio, se realizó la revalorización de aportes del año 2019 por \$793,61 millones.



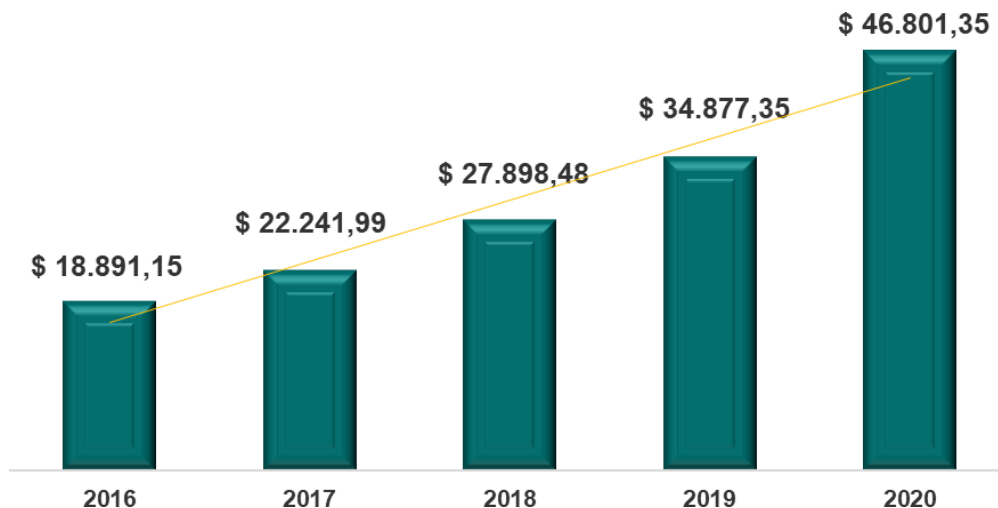
Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Certificados de Depósito a Término – CDAT´s

Este producto es de preferencia para nuestros asociados dadas las tasas de interés que brinda. En el año 2020, contrario a lo que se definía como un riesgo para todas las entidades en el posible retiro masivo de ahorros por parte de los asociados, en Febor el resultado fue de un crecimiento del 34,19% con \$11.924,00 millones en comparación con el año 2019.

Aunque a partir del 1 de noviembre las tasas disminuyeron, continuamos estando por encima de las tasas ofrecidas en el mercado y este producto continúa brindando respaldo y rentabilidad para 693 asociados ahorradores que han creído en la Cooperativa, aunado a la gestión comercial para la renovación de estas cuentas y la apertura de nuevos ahorros, lo que hace evidente el resultado alcanzado.

Certificado de Depósito a término CDATs 2016 - 2020

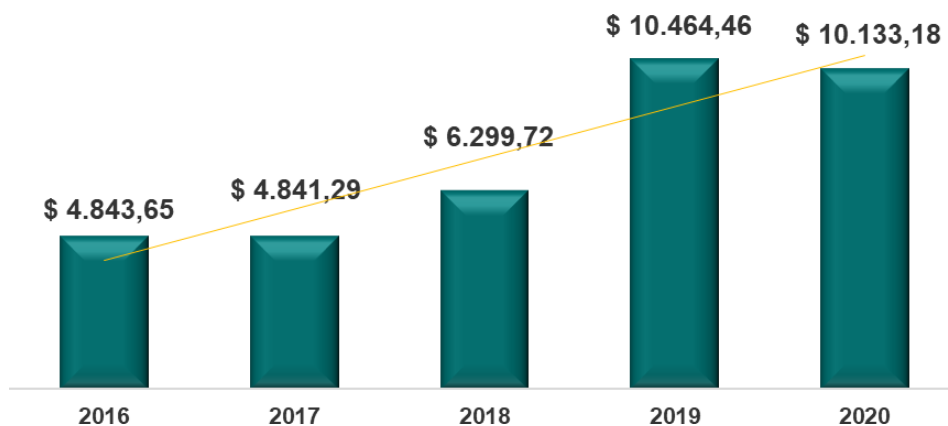


Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Ahorro Voluntario

De esta forma la Cooperativa continúa en la senda del cumplimiento de nuestra MEGA, enfocada en lograr que los asociados realicen con su Cooperativa más del 50% de sus transacciones financieras, y el ahorro voluntario permite evidenciar esta dinámica de transaccionalidad.

Ahorro voluntario 2016 - 2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Al comparar los últimos cinco años resalta el comportamiento en el año 2019 y 2020, que a través del producto de nómina Febor Plus hemos logrado que 609 asociados reciban su ingreso a través de la Cooperativa, con un total de 70 asociados más en comparación con el año 2019.

Nómina Febor 2020 Asociados y saldo

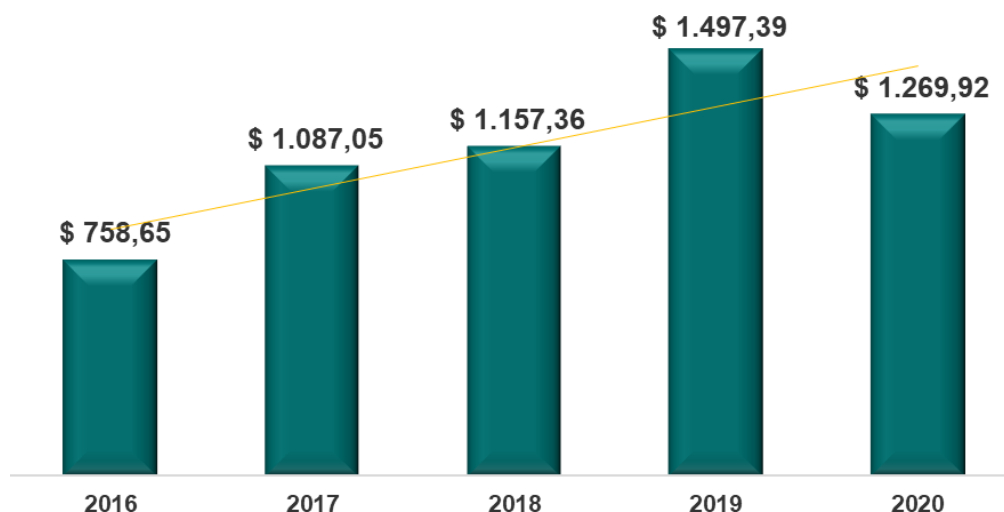


Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Ahorro Contractual

El movimiento de esta cuenta presentó para el último año una contracción por \$227,47 millones en comparación con el año 2019, esto pone de manifiesto la necesidad de recursos que los asociados por efecto de la pandemia acuden a este ahorro que se convierte en una ayuda principalmente para suplir en muchos casos requerimientos por efecto de la reducción de ingresos en el núcleo familiar, por lo tanto, esta disminución se encuentra acompañada de la respuesta a situaciones de crisis en donde la Cooperativa se convierte en una ayuda y solución.

Ahorro contractual 2016 - 2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Cartera de créditos

Es el rubro más representativo del activo de la Cooperativa con un 83,49% de participación, nuestra cartera está compuesta por 7.352 soluciones otorgadas impactando la vida de 3.128 asociados, quienes a través del crédito han encontrado solución y apoyo en sus finanzas personales.

A continuación, unos datos representativos de la cartera de créditos de la Cooperativa:

Cartera de créditos 2020



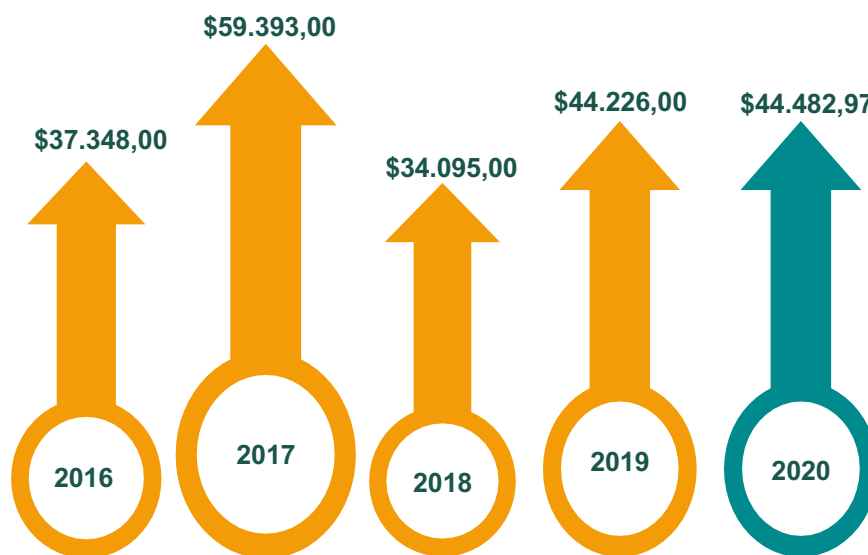
Fuente: Sistema de información WOG – Febor, 2020

Créditos

Ser cómplices en el cumplimiento de metas y anhelos de nuestros de asociados es clave para Febor, y muchos sueños y objetivos se cumplen cuando a través de un crédito ellos y sus familias compran casa, viajan, estudian, adquieren vehículo, y sufragan gastos de salud por efectos de la pandemia entre otros.

Con este panorama y de acuerdo con los programas de acompañamiento que la Cooperativa brindó en el año 2020, se presentó una colocación de 3.028 créditos con un desembolso neto por \$26.605,61 millones y 15.813 utilizaciones del crédito rotativo por \$17.877,37 millones, finalizando el año con un total de \$44.482,97 millones colocados. Se destacó el crecimiento en el uso del crédito rotativo incentivado por la disminución en la tasa.

Colocaciones 2016-2020

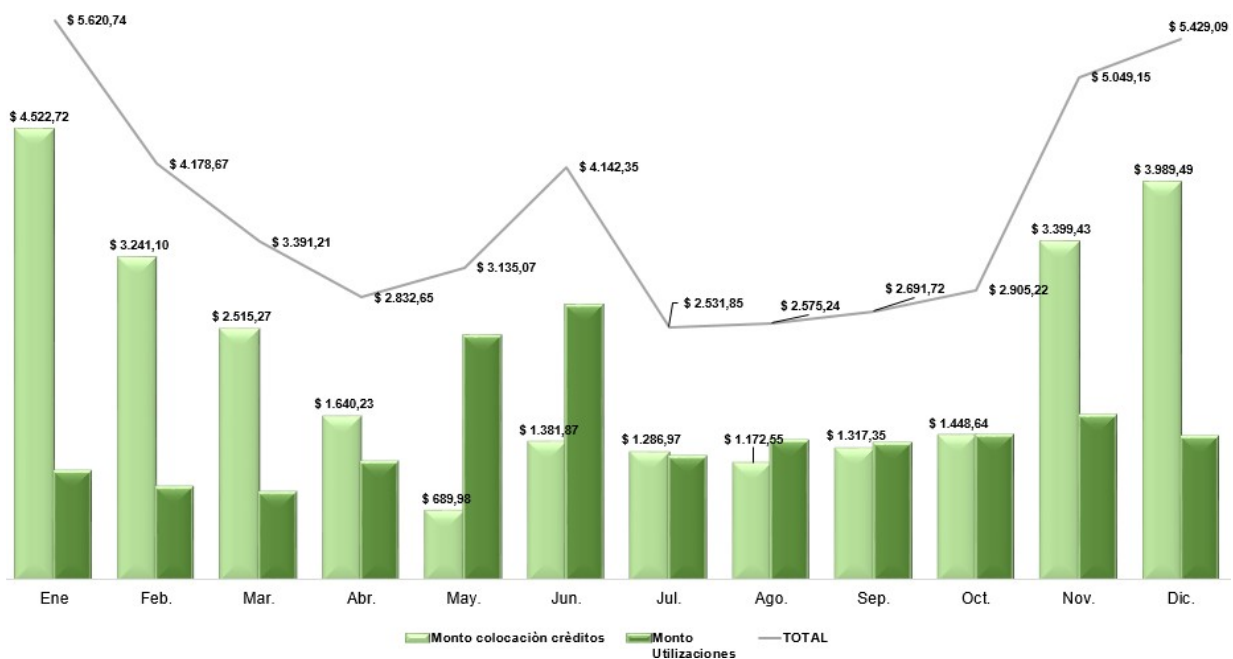


Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Siendo un año tan particular como el 2020, lograr una colocación similar a la del año 2019 representó un parte de tranquilidad y buen resultado del trabajo y las decisiones tomadas. El promedio mensual de colocación fue de \$3.550,35 millones.

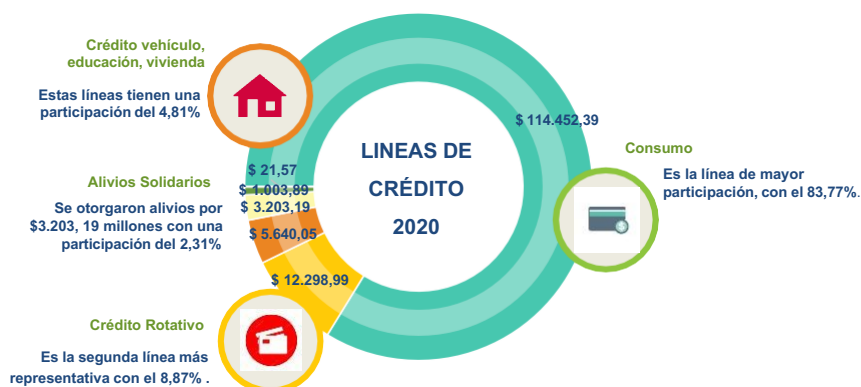
En la gráfica se observan algunos picos marcados y vinculados a eventos particulares, para el caso del mes de enero se realizó el desembolso de los créditos de la línea Liquidez Colpensiones orientado a brindar ayuda a los asociados pensionados para que pudieran ajustarse a los cambios de pagaduría, teniendo un 43,24% de asociados que tuvieron este cambio. Para los meses de mayo y junio se presentó una disminución de tasa de crédito rotativo incentivando así la utilización de este producto.

Colocaciones y utilizaciones 2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

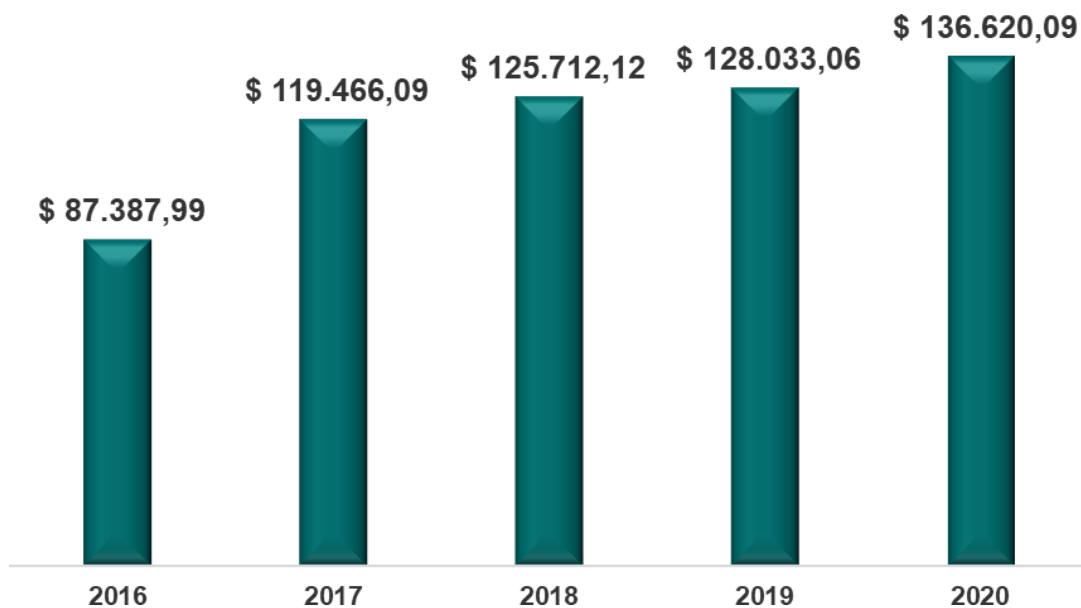
La oferta de soluciones financieras de la Cooperativa incluye: créditos de vivienda, educación, vehículo, consumo y rotativo buscando cada día facilitar aún más los procesos de solicitud y tramite a través de los canales digitales que se disponen para la atención de los asociados.



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

El crecimiento de nuestra cartera en el último año fue de \$8.587,03 millones (6,7%) un buen porcentaje de crecimiento para las condiciones y eventualidades presentadas en el transcurso del año. En los últimos cinco años nuestra cartera presenta un crecimiento constante, sano, responsable y enmarcado en la solidaridad.

Cartera 2016 - 2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Servicios no financieros

Las necesidades de nuestros asociados van más allá del ahorro y crédito, es por ello que fortalecemos nuestro portafolio de seguros, servicios no financieros y convenios buscando aportar en la calidad de vida y el bienestar de los 4.646 asociados y sus familias. En el 2020 mantuvimos y renovamos alianzas con las más importantes compañías aseguradoras, 3.605 asociados cuentan con servicios como telefonía, pólizas, asistencia médica entre otros servicios que a través de la Cooperativa por lo general tienen un diferencial de costo importante. Nuestros objetivos en esta oferta de servicios se orientan a que esta sea amplia, dirigida a diferentes segmentos de la población y con oportunidad en la suscripción del servicio y su utilización.

El conjunto denominado servicios no financieros en el cual se encuentra el portafolio de telefonía, pólizas, asistencias evidencia para el año 2020 la suscripción de un total de 4.450 servicios en todos los segmentos de asociados, la póliza de vehículos es la de mayor participación con 1.386 que han suscrito este servicio a través de la Cooperativa.

Servicios no financieros

	Cantidad servicios suscritos	Cantidad asociados	Asociados con servicios suscritos / Total base social
1 Póliza Autos	1787	1428	30,74%
2 Póliza Salud	871	428	9,21%
3 Póliza Exequial	791	43	0,93%
4 Póliza Hogar	636	462	9,94%
5 Póliza Vida	191	99	2,13%
6 Telefonía	116	1531	32,95%
7 SOAT	54	21	0,45%
8 Cencosud	4	37	0,80%

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Convenios

El uso de convenios también fue impactado por las medidas de protección y cuidado durante el 2020, lo que limitó el acceso y utilización de los beneficios que la Cooperativa ha gestionado, tal es el caso de los convenios de odontología, gimnasios y entretenimiento. La Cooperativa ha efectuado convenios con grandes superficies, colegio cooperativo y concesionarios de vehículos, entre otros. En el 2020 se dio un beneficio por \$15,57 millones para 329 asociados que accedieron a estos convenios.

Beneficios por convenios en 2020



Fuente: Información aliados utilización de beneficios, aliados Febor 2020

PERSPECTIVA FINANCIERA

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

Los efectos que sobre el desempeño económico ha traído la pandemia por Covid-19, época difícil de medidas sanitarias, especialmente las de confinamiento, generaron un cambio en todas las proyecciones de desempeño económico existentes hasta antes de la crisis, desencadenando una serie de acciones, tendientes a mitigar los efectos negativos que de allí se emanan.

La Superintendencia de la Economía Solidaria por su parte como ente de control, ha impartido instrucciones para el manejo del confinamiento y la protección de asociados y colaboradores, así como para la administración de las operaciones de crédito en función de aliviar situaciones complejas de asociados afectados por la emergencia, y finalmente disposiciones tendientes a fortalecer los controles en materia de riesgo de liquidez, riesgo de crédito y riesgo operativo.

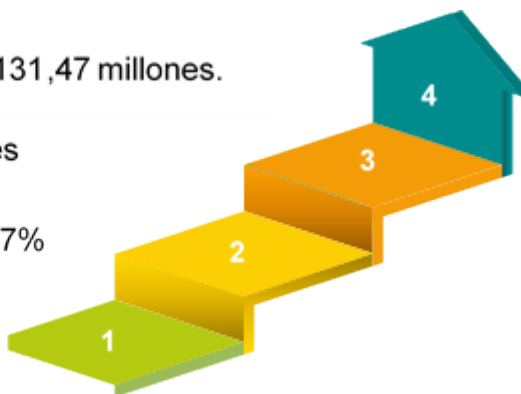
El sector solidario con base en las cifras más recientes, a noviembre de 2020, permite analizar que las cooperativas de ahorro y crédito han manejado muy bien la emergencia económica, social y ecológica. Los indicadores de liquidez son favorables y no generan por ahora preocupación, los colchones o soportes de liquidez son suficientes para mantener la confianza del sector y cumplir con las obligaciones de corto plazo. La solvencia refleja solidez patrimonial, mientras que los indicadores de rentabilidad, a pesar de disminuir por la coyuntura, aún son positivos. En estos meses del año se reportaron excedentes, muy importante en esta etapa pese a la incertidumbre frente a su resultado.

Esperan fuertes retos al sector para continuar con la dinámica competencia en el mercado de la intermediación financiera, por las bajas tasas de interés que las entidades están ofreciendo, la amplia liquidez en la economía, las compras de cartera, la migración de asociados, y una rentabilidad o intermediación cada vez más estrecha y menos rentable.

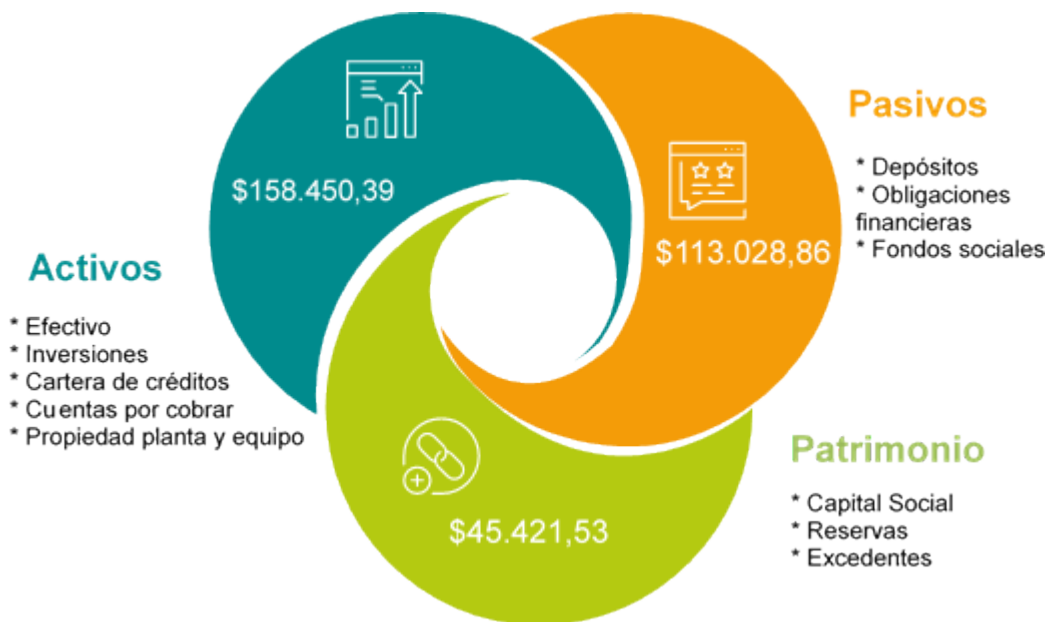
La importancia de esta perspectiva radica en dar a conocer a los asociados de Febor Entidad Cooperativa, información precisa y actualizada sobre el desempeño financiero de la entidad de acuerdo con las metas estratégicas establecidas. No somos ajenos a la preocupación que originan ciertas situaciones derivadas de la pandemia Covid-19, impacto socioeconómico que afecta al mundo entero y por supuesto al sector solidario.

Para Febor a pesar de la incertidumbre que se ha generado, a los altibajos por diferentes causales en cada uno de los asociados y su núcleo familiar, hay que destacar la credibilidad, confianza y espíritu solidario que han demostrado los asociados para con su Cooperativa. De igual forma hay que resaltar a la Administración por los retos asumidos, diseñando beneficios y soluciones financieras que contribuyeron a los valores y principios inmersos que nos rigen en el Cooperativismo, al desarrollo y estabilidad financiera de la Cooperativa con una respuesta oportuna en tiempos adversos. Estas circunstancias nos han permitido reiterar que, con ayuda mutua, alineados con el desarrollo sostenible y la equidad salimos adelante, que unidos somos más fuertes, así resaltamos:

- Crecimiento de ahorros por \$106.131,47 millones.
- Excedentes por \$3.076,91 millones
- Rentabilidad del patrimonio de 6,77%
- Indicador de cartera vencida de 6,22% vs. Indicador del sector del 7,30%



Estado de situación financiera



Bajo el tercer principio del cooperativismo, Febor Entidad Cooperativa como objetivo principal presenta la evolución de la información financiera bajo el conjunto de estándares internacionales de contabilidad, que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos de la entidad, seguimiento permanente a los indicadores financieros que se reflejan en los estados financieros, donde se analiza y percibe su crecimiento, fortaleza e impacto a nivel social y económico transmitiendo seguridad a los asociados, proveedores, entidades financieras, entre otras.

La entidad en pro de generar un mayor control y seguimiento a sus actividades financieras y dando cumplimiento a lo solicitado por la Superintendencia de Economía Solidaria, realizó análisis de proyecciones financieras con el fin de generar alertas tempranas en beneficio del resultado esperado para el 2020.

La razón de ser de Febor Entidad Cooperativa son los asociados, y nuestro compromiso es velar por sus intereses, evaluar los niveles de riesgo, mantener y reforzar el margen de resistencia, preservar el enfoque financiero de la Cooperativa, con buenos resultados económicos generamos excedentes que benefician y apalancan los diferentes programas sociales y las soluciones financieras, fortaleciendo el patrimonio y garantizando una entidad sólida y sostenible en el tiempo.

Se presenta un resultado positivo en el activo, pasivo y patrimonio. En la dinámica financiera sobresale la estabilidad y crecimiento de las captaciones, las colocaciones consiguieron un crecimiento, generando un incremento en el disponible, hecho que se observa en el margen de intermediación financiera.

Para efecto de presentar la información se muestra a continuación las cifras comparativas e indicadores financieros a cierre del año 2020, y sus históricos de los últimos cinco años.

Cifras destacadas 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020	\$ Crec 2016- 2020	% Crec 2016-2020
Activos	\$ 95.630,00	\$ 126.638,97	\$ 134.906,83	\$ 141.174,65	\$ 158.450,39	\$ 62.820,39	65,69
Cartera de Créditos	\$ 87.388,00	\$ 119.466,00	\$ 125.712,12	\$ 128.033,06	\$ 136.620,09	\$ 49.232,09	56,34
Colocación Total Anual	\$ 37.348,00	\$ 59.393,00	\$ 34.095,92	\$ 33.135,15	\$ 44.482,97	\$ 7.134,97	19,10
Número de Créditos	3.939	4.173	2.629	2.634	7.352	3.413	86,65
Índice de Morosidad (%)	1,60%	1,31%	1,02%	1,29%	6,22%	4,62%	288,83
Pasivos	\$ 65.419,00	\$ 91.999,00	\$ 96.303,62	\$ 98.826,22	\$ 113.028,86	\$ 47.609,86	72,78
Depósitos	\$ 59.640,00	\$ 66.475,47	\$ 77.206,00	\$ 92.070,55	\$ 106.131,47	\$ 46.491,47	77,95
Patrimonio	\$ 30.211,00	\$ 34.640,00	\$ 38.603,21	\$ 42.348,43	\$ 45.421,53	\$ 15.210,53	50,35
Aportes Sociales	\$ 16.257,00	\$ 18.485,00	\$ 20.748,19	\$ 22.894,89	\$ 24.887,72	\$ 8.630,72	53,09
Reservas y Fondos	\$ 10.619,00	\$ 11.107,00	\$ 11.881,17	\$ 12.823,74	\$ 14.842,38	\$ 4.223,38	39,77
Excedentes	\$ 1.953,00	\$ 3.897,00	\$ 4.712,88	\$ 4.010,10	\$ 3.076,91	\$ 1.123,91	57,55

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Estado de Situación Financiera 2016-2020

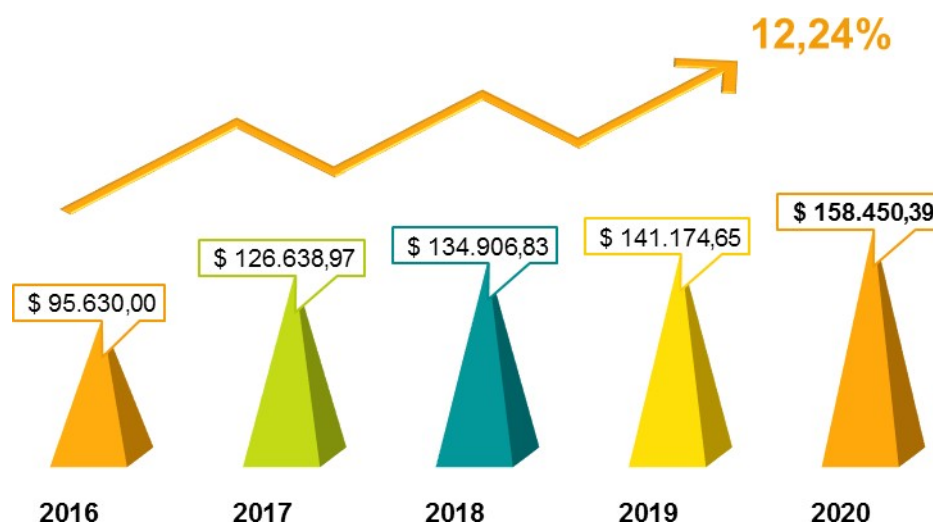
	2016	2017	2018	2019	2020	% Crecimiento 2019-2020
Activos	\$ 95.630,00	\$ 126.638,97	\$ 134.906,83	\$ 141.174,65	\$ 158.450,39	12,24
Pasivos	\$ 65.419,00	\$ 91.999,00	\$ 96.303,62	\$ 98.826,22	\$ 113.028,86	14,37
Patrimonio	\$ 30.211,00	\$ 34.640,00	\$ 38.603,21	\$ 42.348,43	\$ 45.421,53	7,26

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Activos

En los últimos cinco años se evidencia un crecimiento de los activos de la Cooperativa del 65,69% con un saldo al cierre de 2020 de \$158.450,39 millones, impulsado por un incremento en la cartera de crédito bruta del 56,34% cuya participación en el activo representa el 86,22% pasando de \$87.388,00 millones en 2016 a \$136.620,09 millones en 2020 representados por 7.352 créditos.

Evolución activos 2016-2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

En el año 2020 se desembolsaron un total de \$44.482,97 millones representados en 18.841 operaciones de crédito, entre ellas operaciones relacionadas con alivios financieros otorgados a partir de la emergencia sanitaria y con el fin de aportar en el bienestar de los asociados y apoyar a sus familias en tiempos difíciles, velando siempre por los intereses de la Cooperativa.

Composición del activo

Nuestro principal activo corresponde a la cartera de créditos neta incluyendo provisiones con una participación del 83,49% sobre el total de activos, de igual forma el efectivo y equivalente tiene una participación del 13,77% como los rubros más representativos dentro de la composición del activo.



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Febor, en pro de salvaguardar los intereses de sus asociados y cumpliendo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria, y de acuerdo con los cambios presentados en los años 2019 y 2020 según la normatividad expedida, mantuvo el margen mínimo requerido para el fondo de liquidez del 5% para ahorro permanente (DAES) y para los demás productos de ahorro del 11,50%, invirtiéndolos

en entidades cooperativas y financieras que cumplen con los estándares establecidos en el manual de inversiones de la entidad. Estas fueron previamente analizadas por el Comité de Inversiones designado por el Consejo de Administración. Al cierre del año 2020 el fondo de liquidez cerró en 8,76% pasando de \$10.242,61 millones en 2019 a \$9.297,94 millones, de esta forma y en cumplimiento de la normatividad la administración busca garantizar la liquidez y solidez de la Cooperativa.

Pasivos

El pasivo alcanzó un total de \$113.028,86 millones en 2020 y se compone principalmente por los depósitos de ahorro con un incremento de 14,37% frente al mismo periodo del año anterior, porcentaje equivalente a \$14.202,64 millones, vinculado principalmente por la captación de certificados de depósito a término (CDAT's) y la consolidación de los depósitos de ahorro especial (DAES).



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

El mayor crecimiento se encuentra relacionado con las captaciones en congruencia con las tasas de captación ofrecidas, garantizando así parte de la transferencia solidaria. Los depósitos están representados por el ahorro voluntario, ahorro contractual, certificados de depósito a término (CDAT's) y depósito de ahorro especial (DAES). Se destaca un crecimiento del 77,95% entre los años 2016 y 2020 pasando de un saldo de \$59.640,00 millones a \$106.131,47 millones.

Evolución de Captaciones 2016-2020					
(Millones de \$)	2016	2017	2018	2019	2020
DAES	\$35.147,00	\$38.305,15	\$41.851,00	\$45.231,35	\$47.927,02
CDATS	\$18.891,00	\$22.241,99	\$27.898,00	\$34.877,35	\$46.801,35
Ahorro Voluntario	\$4.843,00	\$4.841,29	\$6.300,00	\$10.464,46	\$10.133,18
Ahorro Contractual	\$758,00	\$1.087,05	\$1.157,00	\$1.497,39	\$1.269,92
TOTAL	\$59.640,00	\$66.475,47	\$77.206,00	\$92.070,55	\$106.131,47

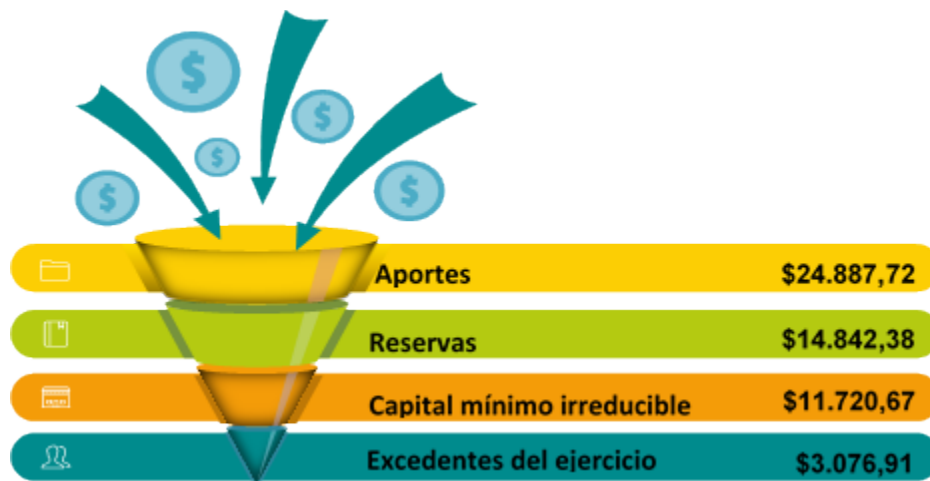
Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Patrimonio

El patrimonio de Febor Entidad Cooperativa se ubicó en \$45.421,53 millones, en comparación con 2016, se dio un crecimiento del 50,35% en los últimos cinco años. Lo anterior, dado principalmente por la participación del capital social equivalente al 54,79%, reservas y fondos con el 32,68% y excedentes acumulados con el 6,77%. Para el año 2020 y por disposición de la Asamblea General de Delegados realizada el 6 junio de 2020, se aprobó realizar un incremento significativo a la reserva de protección de aportes por valor de \$2.018,68 millones, lo que permitió fortalecer el patrimonio y atender los requerimientos derivados de la emergencia sanitaria. Con esto se demuestra que la Cooperativa continúa con un resultado positivo, que redundará en valor económico y social para los asociados.

Composición del patrimonio

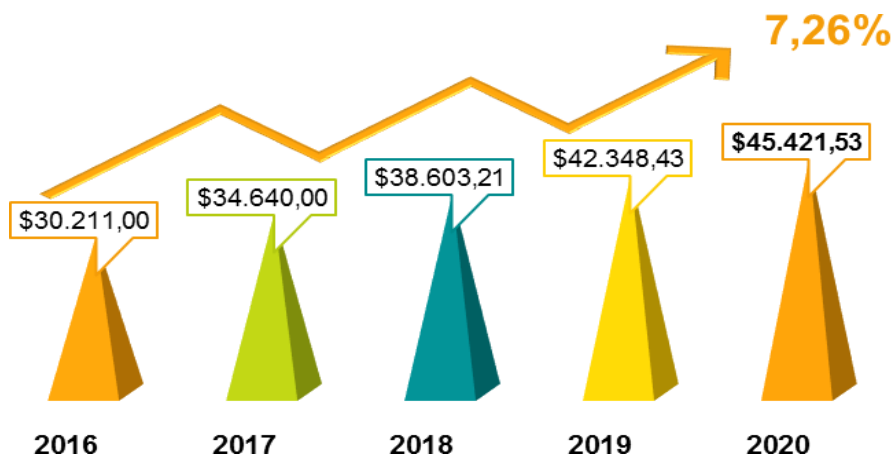
Comparado con 2019 el patrimonio tiene un crecimiento del 7,26% representado en los rubros de capital social, reservas, fondos de destinación específica y resultado del ejercicio. El excedente de \$3.076,91 millones superó en \$447,08 millones en el presupuestado, equivalente a una ejecución del 117% \$447,08 millones.



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Tomando las cifras para los últimos cinco años el patrimonio de Febor Entidad Cooperativa creció porcentualmente en un 50,35%, pasando de \$30.211,00 millones en 2016 a \$45.421,53 en el último año. Uno de los rubros de mayor contribución corresponde a los aportes con un consolidado de \$24.887,72 millones que representa el 54,79%.

Evolución patrimonio 2016-2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Estado de resultados

Ingresos

Los ingresos por actividades ordinarias están representados por los ingresos de cartera de crédito, los cuales alcanzaron un incremento del 44,27% respecto al año 2016 y totalizó en 2020 con un saldo por \$18.011,32 millones. Este valor obedece a los intereses de cartera de crédito los cuales crecieron en \$5.527,00 millones en los últimos cinco años resultado del incremento en las colocaciones en las diferentes líneas que la Cooperativa brinda a todos sus asociados.

Otros ingresos con respecto al año anterior presentan un incremento por valor de \$367,40 millones, dada la estabilidad de la cartera, retornos de convenios, entre otras, evidenciando de esta forma la búsqueda permanente de beneficios para los asociados y para el fortalecimiento patrimonial.

	2016	2017	2018	2019	2020	Var.% 2016- 2020
Ingresos Totales	\$ 12.722,00	\$ 16.537,83	\$ 19.796,17	\$ 20.169,47	\$ 20.238,17	59,08
Ingresos actividades ordinarias	\$ 12.484,32	\$ 16.342,56	\$ 17.521,46	\$ 18.310,03	\$ 18.011,32	44,27
Otros ingresos	\$ 238,17	\$ 195,27	\$ 2.274,71	\$ 1.859,44	\$ 2.226,85	834,98

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Gastos

Los gastos al cierre del período 2020 ascendieron a \$10.566,58 millones frente a \$8.187,33 millones de 2019, presentaron un incremento de \$2.379,25 millones equivalentes a un 29,06% respecto al año anterior y, de un 53,79% respecto al año 2016, reflejado principalmente por el incremento en los gastos administrativos a razón del deterioro (provisiones) de cartera de créditos correspondiente a los intereses de los créditos objeto de alivio en consecuencia de la emergencia sanitaria y por el incremento del deterioro de la de cartera de créditos efecto de la recalificación de la

cartera en cumplimiento de la normatividad exigida por la Superintendencia de la Economía Solidaria con una mayor rotación y crecimiento del índice de morosidad.

Por disposición del Consejo de Administración en sesión virtual ordinaria 24 de octubre de 2020, Acta 437, y a raíz de la emergencia sanitaria Covid-19, con base en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, Capítulo II, numeral 6.1. Provisión General, toma la decisión de ajustar la política de la provisión general adicional, bajo las siguientes directrices:

Hacer uso del deterioro (provisión) general adicional constituido anteriormente, superior al mínimo exigido correspondiente al 1%, realizándolo de forma gradual de acuerdo con el resultado mensual sin que afecte el mínimo de la provisión general exigido por la Circular Básica Contable y Financiera vigente sobre el total de la cartera de créditos bruta, para compensar el gasto de deterioro individual de la cartera de créditos que se genere por el rodamiento a categorías de mayor riesgo. Al haber efectuado esta reducción gradual permitió atender satisfactoriamente los requerimientos en relación a la cobertura de la cartera de créditos protegiendo así los recursos de los asociados.

	2016	2017	2018	2019	2020	Var.% 2016- 2020
Gastos Totales	\$ 6.870,94	\$ 7.522,76	\$ 8.367,02	\$ 8.187,33	\$ 10.566,58	53,79
Gastos Administrativos	\$ 6.477,44	\$ 7.073,82	\$ 7.748,15	\$ 7.325,63	\$ 9.613,21	48,41
Gastos no Operacionales	\$ 388,03	\$ 433,19	\$ 618,87	\$ 861,70	\$ 953,37	196,80
Gastos de Ejercicios anteriores	\$ 5,47	\$ 15,75	\$ -	\$ -	\$ -	-100,00

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Costos

Los costos presentaron una disminución de 17,28% respecto al año 2019 y un 69,16% en comparación a los últimos cinco años como resultado a las políticas establecidas por el Consejo de Administración en las operaciones de depósitos de ahorro y la disminución de las tasas ofrecidas a nuestros asociados para los depósitos de ahorro

permanente (DAES), manteniendo las tasas de los demás productos de ahorro las cuales superan la tasa ofrecida por la banca tradicional y las cooperativas financieras, representando un esquema de transferencia social en beneficio de todos los asociados.

Por su parte, los costos por intereses de créditos bancarios con respecto a 2019, presentan una disminución de 12,04% equivalente a \$879,68 millones y comparado con 2016 reflejan un aumento del 65,02%, representado en \$2.532,98 millones, lo que demuestra que el apalancamiento principal de la Cooperativa es interno, razón por la cual al corte del año 2020 se logró realizar el pago total de las obligaciones financieras adquiridas.

	2016	2017	2018	2019	2020	Var.% 2016- 2020
Costos Totales	\$ 3.898,42	\$ 5.118,11	\$ 6.716,26	\$ 7.972,04	\$ 6.594,69	69,16
Intereses Depósitos	\$ 3.895,48	\$ 4.436,58	\$ 5.254,72	\$ 7.308,14	\$ 6.428,46	65,02
Intereses de Créditos Bancarios	\$ 2,94	\$ 681,53	\$ 1.461,55	\$ 663,90	\$ 166,22	5.560,22

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Cumplimiento del presupuesto

La ejecución presupuestal es el medio por el cual se monitorean los ingresos, gastos y costos, se adquieren los compromisos y se reconocen las obligaciones, dando en todo caso cumplimiento a los requisitos señalados en las disposiciones legales vigentes.

En cuanto al cumplimiento del presupuesto se puede observar un cumplimiento en los ingresos totales de 98,17%, los cuales se vieron afectados respecto al año anterior debido al fuerte impacto provocado por la emergencia sanitaria, a razón de que los volúmenes de colocaciones dados por el confinamiento, disminuyeron de manera significativa afectando de esta manera los ingresos y excedentes generando un deterioro de algunos indicadores relevantes.

Por su parte los gastos administrativos como lo son los gastos de personal con una ejecución del 83,42% y gastos generales ejecutados en 70,59% demuestran la austeridad en el gasto que se adoptó en la Cooperativa siendo consecuentes con las medidas prudentiales y de contención que con la pandemia se han promulgado.

Respecto a las provisiones es preciso destacar que frente a la imposibilidad de algunos asociados para dar cumplimiento a sus obligaciones con la Cooperativa de forma puntual, a partir del mes de abril se acogen y aplican los periodos de gracia y alivios que dan lugar a una provisión del 100% de los intereses causados no pagados, generando así un mayor gasto por este concepto de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria en sus circulares 11 y 17 expedidas en el año 2020.

En relación con los costos, presentan una ejecución de 80,32% de la proyección estimada, optimizando el manejo de los recursos. A su vez, se presenta un resultado favorable del ejercicio, indicando un porcentaje de ejecución del 117,00% con el que se superaron las expectativas.

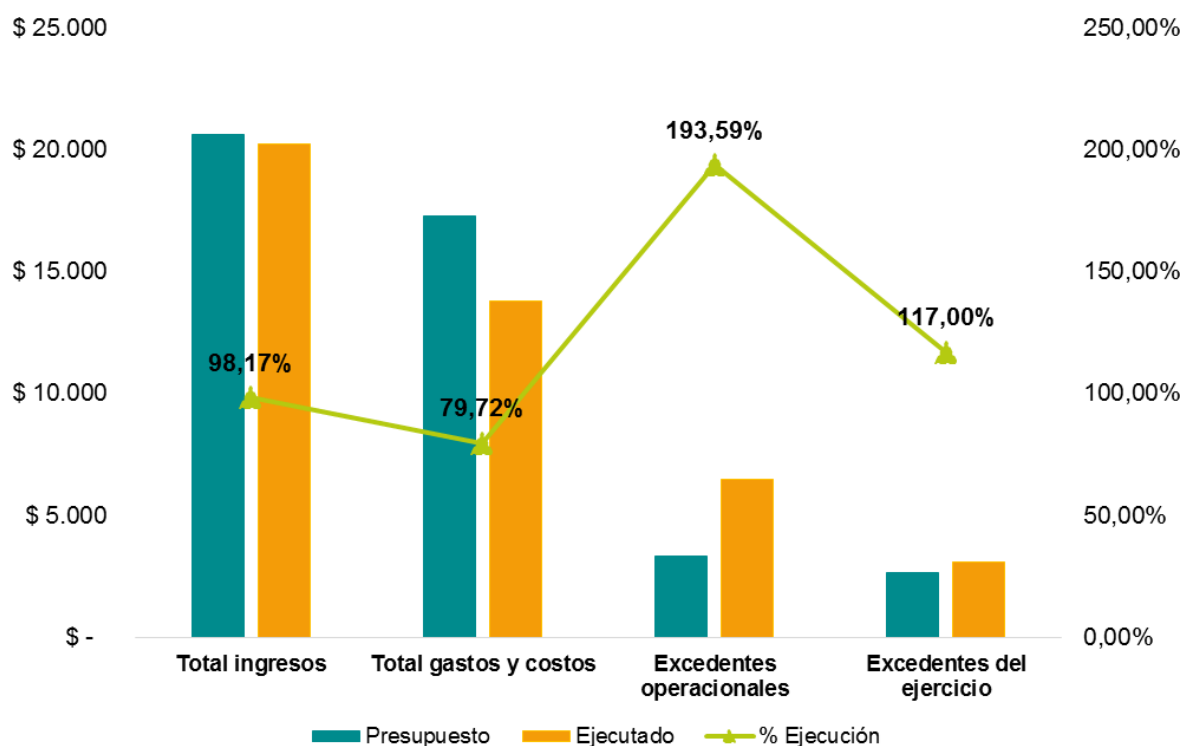
Detallando la composición del presupuesto los rubros principales se tiene una ejecución superior al 75,00%, tal como se evidencia en la siguiente tabla con el resultado del año.

Ejecución presupuestal acumulada a diciembre 2020			
	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecución
Ingresos operacionales	\$ 19.937,34	\$ 19.585,77	98,24
Ingresos no operacionales	\$ 677,84	\$ 519,72	76,67
Ingresos de ejercicios anteriores	\$ -	\$ 132,68	0,00
Total ingresos	\$ 20.615,18	\$ 20.238,17	98,17
Gastos de personal	\$ 3.598,90	\$ 3.002,28	83,42
Gastos generales	\$ 4.732,66	\$ 3.340,59	70,59
Impuestos	\$ 732,56	\$ 834,20	113,87
Costos de ventas	\$ 8.210,76	\$ 6.594,69	80,32
Total gastos y costos	\$ 17.274,88	\$ 13.771,76	79,72
Excedentes operacionales	\$ 3.340,30	\$ 6.466,41	193,59
Provisiones	\$ 412,63	\$ 3.238,69	784,89
Otras partidas contables	\$ 297,85	\$ 150,82	50,64
Excedentes del ejercicio	\$ 2.629,82	\$ 3.076,90	117,00

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

A continuación, Febor Entidad Cooperativa presenta la ejecución presupuestal acumulada de 2020.

Ejecución presupuestal 2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Indicadores Financieros

Febor Entidad Cooperativa determina los principales indicadores como instrumentos que facilitan un análisis integral de la información financiera. Son esenciales para dar un concepto preciso sobre la permanencia, la capacidad de endeudamiento, la liquidez, los rendimientos y los excedentes de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, cada indicador tiene una norma prudencial y a su vez una meta asociada.

El monitoreo de los indicadores permite analizar e identificar la realidad financiera y por supuesto de manera anticipada atender posibles situaciones de riesgo con el fin de tomar decisiones adecuadas que promuevan la generación de los resultados deseados y evitar su incumplimiento, igualmente identificar las fortalezas, las debilidades, pero también las oportunidades derivadas de los resultados obtenidos.

A continuación, abordaremos los indicadores más conocidos en la administración financiera, óptimos predictores de estas situaciones de riesgo como también de las fortalezas que la Cooperativa tiene para su permanencia en el tiempo.

Indicadores de eficiencia operacional

Estos indicadores establecen las bases de las actividades financieras en función de la máxima utilización de los recursos, la identificación permanente de oportunidades de mejora en la prestación de servicios garantizando el rendimiento del recurso económico para la generación de rentabilidad.

El indicador de eficiencia operacional con relación al año anterior registró un aumento del 4,68 %, lo que indica que los ingresos generados para el año 2020 cubren en su totalidad los costos y gastos de la operación del negocio. La productividad de los activos presentó una disminución con relación al año anterior pasando del 14,29% al 12,77%, dado principalmente por la disminución de los ingresos de la cartera de crédito afectados por la coyuntura sanitaria.

Indicadores de Eficiencia y Productividad	2016	2017	2018	2019	2020	Comportamiento
Eficiencia Operacional= Costos + Gastos / Ingresos	81,55%	73,72%	76,19%	80,12%	84,80%	↑
Productividad Activos = Ingresos / Activos	13,30%	13,06%	14,67%	14,29%	12,77%	↓

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Indicadores de alerta temprana – MAT

Como su nombre lo indica estos indicadores son un insumo importante en la toma de decisiones por la posibilidad de identificar a tiempo situaciones de riesgo en función de la estabilidad de las entidades, a partir de un grupo pequeño de indicadores que

permiten predecir un riesgo de quiebra, estos indicadores tienen un reconocido valor técnico aplicado tanto por las entidades financieras como por entes de supervisión.

En el modelo adoptado por Febor Entidad Cooperativa, se tiene un consolidado de cinco indicadores financieros, tales como la rentabilidad del activo, índice de cartera vencida, margen bruto, relación patrimonio a activo y relación disponible a activo, los cuales de acuerdo con márgenes de referencia tienen un nivel de riesgo mínimo, toda vez que se encuentra por debajo del 10% alcanzando para 2020 una probabilidad del 5,95%. En caso de presentar un resultado superior al 75,00% esto evidenciaría un nivel de riesgo alto de probabilidad de quiebra, situación que en los últimos cinco años no se presenta en la cooperativa, generando así un parte de tranquilidad.

A partir del resultado de estos indicadores se puede identificar para el caso de la relación patrimonio – activo la Cooperativa se mantiene en niveles cercanos al promedio que corresponde al 29,00%, siendo un resultado positivo y que resalta el fortalecimiento patrimonial de la entidad. El margen bruto también se ha mantenido en un rango promedio del 62,00% en los últimos cinco años, dando cumplimiento a sus objetivos sociales generando excedentes durante todos los años derivado de la actividad de ahorro y crédito.

Aunque para el año 2020 se presenta una disminución en la rentabilidad del activo en comparación con el año 2019, se debe resaltar que es un margen positivo comparado con la referencia de Fogacoop en la cual se debe mantener por debajo del 5,10%, de igual forma es un indicador que depende de la acumulación mensual de excedentes.

Indicadores de Alerta Temprana	2016	2017	2018	2019	2020	Comportamiento
Relación patrimonio - activo	31,59%	27,35%	28,61%	30,00%	28,67%	↓
Margen bruto	68,77%	68,68%	61,67%	56,50%	63,39%	↑
Rentabilidad del activo	2,04%	3,08%	3,49%	2,84%	1,94%	↓
Índice de cartera vencida	1,60%	1,31%	1,02%	1,29%	6,22%	↑
Relación disponible / activo	6,79%	5,74%	6,77%	8,17%	13,97%	↑
Probabilidad de Quiebra	7,00%	5,33%	4,27%	5,08%	5,95%	Riesgo Mínimo

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Como se ha mencionado en otros apartes del informe, uno de los indicadores que más se vio impactado en el año 2020 fue el indicador de cartera vencida, esto asociado con la emergencia sanitaria que ha golpeado tanto la economía del país como en las finanzas personales de los asociados con la imposibilidad de realizar sus pagos de manera oportuna, sin embargo resaltamos que en los últimos meses del año se intensificaron las medidas y estrategias de recaudo de cartera con el fin de impedir que el indicador sobrepase los niveles del sector solidario que se encuentran por encima del 7,00%.

Por último, lo que corresponde a la relación de disponible / activo se evidencia un crecimiento significativo para este último, en el cual de acuerdo con las medidas adoptadas por la administración en función de garantizar una liquidez suficiente que permitiera atender los requerimientos de acuerdo con la emergencia sanitaria.

Indicadores CAMEL

La serie de indicadores que componen la metodología CAMEL busca generar una evaluación de la situación financiera de las entidades a razón de 5 elementos que corresponde a la fortaleza del capital (C) de la entidad, la calidad de los activos (A), la calidad en el administración de los recursos (M), el manejo de las utilidades (E) y

la liquidez (L), haciendo que en el análisis del conjunto de los indicadores que componen cada elemento permitan una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa, tomando decisiones que permiten fortalecer el desempeño financiero de la Cooperativa.

Abordando algunos de los indicadores que componen la metodología CAMEL, se incluye el margen de solvencia que bajo parámetros de la Superintendencia de Economía Solidaria se tiene un porcentaje mínimo exigido del 9,00% con un resultado para la Cooperativa del 21,85% manteniéndose por encima de lo requerido.

Este resultado se debe fundamentalmente al mayor respaldo patrimonial con el que actualmente cuenta la entidad, debido al incremento del capital mínimo irreductible el cual se incrementó a 15.000 SMMLV, al mayor cubrimiento que tiene la cartera en cuanto a provisiones y al resultado del ejercicio acumulado.

Pese al incremento del indicador de cartera vencida en el último año con un incremento de 493 puntos básicos en comparación con el año 2019 pasando del 1,29% al 6,22%, esto asociado con el cambio de pagador para los asociados pensionados, la declaratoria de emergencia sanitaria en el país que trajo cambios en el ingreso de los asociados, entre otros aspectos ha llevado a la cooperativa a plantear cambios en sus líneas de crédito y los criterios de otorgamiento, buscando de esta forma garantizar la atención de los asociados y a la vez conservar una cartera sana con indicadores inferiores a los reportados por otras entidades del sector cooperativo.

Indicadores CAMEL		2016	2017	2018	2019	2020
C- CAPITAL	Margen de Solvencia	18,00%	13,78%	20,26%	20,42%	21,85%
A- CALIDAD DE ACTIVOS	Indicador de Cartera Vencida	1,60%	1,31%	1,02%	1,29%	6,22%
M- ADMINISTRACIÓN	Relación Depósitos a Cartera	79,52%	56,32%	62,08%	72,70%	79,66%
	Relación créditos a cartera a activos totales	79,30%	94,34%	93,38%	90,89%	85,38%
	Relación activo fijo a activo	2,13%	1,55%	1,43%	2,48%	2,21%
	Suficiencia del margen	124,96%	149,21%	129,14%	126,45%	108,04%
E- UTILIDAD	Margen Total	15,35%	23,57%	23,81%	19,88%	15,20%
L- LIQUIDEZ	GAP Operacional	151,00%	141,64%	144,62%	146,88%	129,69%
Calificación CAMEL		1,00	1,00	1,00	1,00	1,70

Riesgo Mínimo

Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

El indicador de margen total evidencia la capacidad de generar excedentes por parte de la Cooperativa, al corte del mes de diciembre de 2020 el indicador refleja un 15,20% es decir que Febor Entidad Cooperativa tuvo la capacidad de generar por cada \$100 un total de \$15,20 de excedente neto.

Con este resultado y considerando que el año 2020 fue un año tan atípico se debe resaltar la solidez y estabilidad financiera que muestra la Cooperativa, que ha encaminado sus esfuerzos a garantizar una oferta de productos y servicios acordes a las necesidades de los asociados, posicionando a la Cooperativa como una entidad que ha evolucionado pese a las adversidades que se han presentado en sus 85 años de existencia.

Este resultado a la vez es una motivación para seguir aportando en el mejoramiento de la calidad de vida de los 4.646 asociados y sus familias, conservando la cultura cooperativa enmarcada en la solidaridad que, sí que nos retó en este año, dando así

un parte de tranquilidad para la continuidad en los próximos años, con decisiones administrativas orientadas en función de las exigencias del mercado, apuntando a una transformación no solo digital sino una transformación integral para el beneficio de los asociados.

PERSPECTIVA DE PROCESOS

PRINCIPIO 4: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

El cumplimiento de este principio en función de la autonomía e independencia en la Cooperativa se enmarca en garantizar la aplicación de buenas prácticas de gobierno cooperativo con lineamientos estratégicos que trascienden de la gestión del corto plazo a la definición de planes de acción de largo plazo.

El año 2020 planteó muchas oportunidades en el desarrollo de los procesos de la entidad, más allá de la incertidumbre en la continuidad de los objetivos trazados al comenzar el año y que cambiaron una vez declarada la emergencia económica, sanitaria y ecológica, reafirmando que la fuerza cooperativa es el motor para seguir llevando a cabo todas las actividades bajo lo que se ha llamado una nueva normalidad, marcando así un cambio de paradigma en la forma de hacer las cosas y las costumbres de la presencialidad, que como lo hemos vivido todos la pandemia nos marcó un esquema de trabajo y socialización basado en la virtualidad.

Ahora bien, se debe resaltar la toma de decisiones de manera rápida y con el enfoque de garantizar la continuidad en la prestación de servicios, garantizando a la vez el cumplimiento de las medidas de bioseguridad que el Gobierno Nacional ha requerido para todas las entidades garantizando así la seguridad y protección tanto de asociados como de empleados y en general de toda la población, toda vez que la pandemia nos marcó las pautas de autocuidado y cuidado del otro.

La Cooperativa en sus objetivos estratégicos se ha trazado principalmente trabajar en mejorar continuamente la experiencia de servicio de sus asociados, implementando canales digitales de atención facilitando así el acceso a productos y servicios, con una estrategia de transformación digital en permanente actualización y desarrollo.

Adicionalmente y como parte de la gestión de riesgos que la Cooperativa ha incorporado en todos sus procesos, en 2020 se dio continuidad al manejo de estrategias de ciberseguridad, protección de datos, la implementación de planes de contingencia, el seguimiento permanente a los riesgos de crédito, liquidez, lavado de activos y financiación del terrorismo, riesgos operativos, dada la magnitud de la emergencia el despliegue normativo por parte de los entes de control requirió de la disposición y aplicación inmediata a fin de garantizar la adopción de las medidas de acuerdo con el alcance de la normatividad aprobada.

Estas situaciones ponen de manifiesto la capacidad de adaptación y respuesta oportuna de la cooperativa ante las crisis con una visión de futuro, proactiva y ajustada a las situaciones que esta pandemia marcó para la continuidad de las organizaciones, y que para Febor Entidad Cooperativa ha reafirmado su proyección y su permanencia como un referente de las cooperativas colombianas.

Auditoría Interna

El comité de auditoría conformado en la Cooperativa llevó a cabo las actividades comprometidas en su plan de trabajo, realizando el monitoreo y evaluación en el cumplimiento de los procesos, procurando identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de servicios, esto acompañado de un trabajo de retroalimentación con los grupos de interés para garantizar una apropiación en la adopción de acciones de mejora, con lo cual se promueve de igual forma la prevención de riesgos asociados a cada uno de los procesos, el cumplimiento de la normatividad, la presentación de reportes tanto internos como externos, y la presentación de los resultados en el informe mensual para el Consejo de Administración.

Los principales temas desarrollados en el plan de trabajo de auditoría corresponden a:

- Seguimiento a la radicación de actas de comités internos, junta de vigilancia y Consejo de Administración.
- Seguimiento a movimientos de la tarjeta de crédito de la gerencia.
- Seguimiento a envío de reportes a la UIAF.

- Seguimiento a envío de reportes a la Superintendencia de Economía Solidaria y Fogacoop.
- Seguimiento a envío de respuesta a informes de Revisoría Fiscal.
- Seguimiento a la ejecución de arqueos de caja.

Adicionalmente se realizaron auditorías a los procesos misionales de Servicio al Asociado y Gestión Social, procesos de apoyo Contable y Financiero, Talento Humano y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por otra parte, en el plan de auditoría se incluye la auditoría de procesos particulares relacionados con el programa de comisiones para asesores comerciales, sistema de gestión documental, contratación de proveedores y auditoría al *call center*.

Auditorías realizadas en 2020



Fuente: Actas de auditoría, Febor, 2020

A partir de la realización de estas auditorías se definen planes de acción con cada uno de los líderes de proceso estableciendo tiempos de ejecución y cumplimiento, reportando que al corte de diciembre de 2020 se finalizó los planes de acción comprometidos con los procesos de Gestión Social, Contable y Financiero y Talento Humano.

Sistema de Gestión de Calidad

Otra de las actividades que se verifica por parte del comité de auditoría corresponde a la implementación y adelantos del sistema de gestión de calidad. Teniendo en cuenta el marco normativo expedido en este año como parte de las medidas prudenciales para el manejo de la emergencia económica, sanitaria y ecológica requirió de la documentación de procedimientos relacionados con el sistema de administración de riesgo de liquidez y todo el programa de alivios que se desarrolló como parte de la respuesta a la normatividad establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

A continuación, un resumen de los documentos incorporados bajo el aval del Consejo de Administración para este año.

NOMBRE	NORMATIVIDAD
MANUAL DE POLÍTICAS RIESGO DE LIQUIDEZ	CIRCULAR EXTERNA No. 06 y 07 -Instrucciones para la implementación del SARL Fondo de liquidez
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SARL	
PLAN DE CONTINGENCIA DE LIQUIDEZ	
CRÉDITO REESTRUCTURACIÓN SOLIDARIA	Circular Externa No. 11 de 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria
ALIVIO DE LIQUIDEZ	
PROCEDIMIENTO NORMALIZACIÓN DE CARTERA	
ESTRATEGIA GESTIÓN DE COBRO	Circular Externa No. 17 de 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria
PROGRAMA DE ATENCIÓN AL DEUDOR	

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad, Febor, 2020

Como parte del avance en 2020 se consolidó un sitio web de consulta interna para todos los colaboradores de la Cooperativa. Con este sitio web se busca generar facilidad en la consulta y promover la divulgación y conocimiento para su aplicación en el día a día por parte de los colaboradores, este sitio se mantiene en continua actualización. A la fecha, el sistema de gestión de calidad incorpora: Caracterización de procesos (10), Manuales de políticas y gestión (12), Procedimientos (85), Instructivos para cada proceso (33), Directrices (18), siendo estos documentos la ruta de actuación para todos en la Cooperativa.



Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL

En los primeros meses de 2020 se trabajó en la actualización del manual de políticas, procedimientos y metodologías de este sistema, que de acuerdo con la Circular Externa 6 de la Superintendencia de Economía Solidaria expedida en 2019 estableció ajustes a este sistema, con el fin de orientar las acciones que garanticen a las entidades cumplir con los requerimientos de liquidez por parte de sus asociados y adoptar las medidas de prevención en caso de presentarse eventos de riesgo frente a la disponibilidad de recursos económicos. Este sistema se desarrolla a través de etapas y elementos en función de gestionar el riesgo de liquidez, calculando y validando indicadores, tales como:

- Cumplimiento de los niveles de liquidez y disponibilidad de recursos.
- Cumplimiento de límites de apetito y tolerancia en indicadores de concentración, cobertura, posibles retiros de ahorros, entre otros.
- Cumplimiento del fondo de liquidez.

- Definición del perfil de riesgo de liquidez.
- Seguimiento al plan de contingencia de liquidez.
- Manejo de fuentes de financiación y plan de fondeo de contingencia.
- Seguimiento al Indicador de Riesgo de Liquidez – IRL, para esta medición se cuenta con la aplicación desarrollada por Fogacoop a partir de los reportes mensuales presentados a través del sistema SICSES de la Superintendencia de Economía Solidaria.

La Cooperativa ha desarrollado modelos de seguimiento que incorporan tableros de control para su evaluación mensual por parte del Comité de Riesgo de Liquidez, quienes durante el año 2020 realizaron sus reuniones de manera virtual y proponiendo al Consejo de Administración las acciones que desde su alcance se consideran prudentes en relación con la liquidez de la entidad.

Tableros de control SARL

PERFIL DE RIESGO DE LIQUIDEZ							
AÑO	2020	MES A REPORTAR	Diciembre	RESPONSABLE	Dirección de Riesgos y Calidad		
VARIABLES EXPLICATIVAS COBERTURA DEL RIESGO DE LIQUIDEZ							
II	NOMBRE DEL INDICADOR	METODOLOGÍA	FÓRMULA	UD	VALOR	APETITO	TOLERANCIA
VR01	IRL	Metodología SES	Ing esp / SEC + SEVC	Veces	3,4	<=	1
VR02	Índice de cartera vencida	Modelo estándar NIIP	Cartera vencida sobre	%	0,0622	<=	0,02
VR03	Retiro máximo probable de aportes	Volatilidad con un nivel	VARL Retiro max aportes	%	0,0400	<=	0,0382
VR04	Retiro máximo de ahorro voluntario	Volatilidad con un nivel	VARL Retiro max AV	%	0,272	<=	0,2551
VR05	Retiro máximo de Daes	Volatilidad con un nivel	VARL Retiro max DAES	%	0,012	<=	0,07
VR06	Concentración CDAT según días al	H8H	Monto y plazos al vencimiento	#	9	<=	20
VR07	Concentración 50 mayores depositantes	Metodología SES	Saldo 50 mejores	%	0,2112	<=	0,2
VR08	Concentración mayor depositante persona	Metodología SES	Patrimonio técnico	%	0,0494	<=	0,2
VR09	Concentración mayor aportante persona	Metodología SES	Mayor aportante / Aportes	%	0,0005	<=	0,05
VR10	Concentración de ahorros	Modelo interno	Gini (Fórmula de Brown)	%	0,625	>=	0,2
VR11	Concentración mayor con entidades	Metodología Camel	Seguimiento a entidad con	%	0,1917	<=	0,15
VR12	Riesgo de entidades financieras (inversiones)	Metodología Camel	Ponderación de niveles de	#	2,8	<=	2
VR13	Estructura de Balance	Alerta temprana	Activos productivos a pasivos	%	1,2197	<=	1,4
VR14	Margen financiero bruto	Alerta temprana	Tasa implícita activos / Tasa	%	0,0694	>	0,08
VR15	Descalce de vencimientos	Alerta temprana	Σ Vida media activos prod/Σ	#	20,86	<=	24
VR16	Desfase tasa de crecimiento	Alerta temprana	(Σ activos hoy y ayer)/Σ	%	1,01	<=	0



HISTÓRICO DE RESULTADOS

Variables Explicativas	Escala año												Nivel de Apetito	Nivel de Tolerancia	
	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020			
	Selección mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
VR01 IRL		1,35	1,40	1,70	1,20	1,45	1,80	5,56	4,60	4,40	4,54	4,43	3,40	1,00	1,50
VR02 Índice de cartera vencida		1,37%	2,94%	3,28%	2,10%	2,00%	1,28%	2,31%	5,85%	6,08%	7,85%	6,89%	6,22%	2,00%	4,00%
VR03 Retiro máximo probable de aportes		4,19%	4,17%	4,15%	4,13%	4,11%	4,12%	4,10%	4,08%	4,06%	4,04%	4,02%	4,01%	3,82%	7,03%
VR04 Retiro máximo de ahorro voluntario		28,18%	28,15%	28,02%	27,30%	27,81%	27,84%	27,87%	27,73%	27,67%	27,33%	27,28%	27,20%	25,61%	35,00%
VR05 Retiro máximo de Daes		1,17%	1,17%	1,17%	1,16%	1,16%	1,16%	1,14%	1,14%	1,14%	1,13%	1,13%	1,13%	7,00%	16,20%
VR06 Concentración CDAT según días al vencimiento		9,00	9,00	9,00	9,00	10,00	9,00	10,00	7,00	9,00	9,00	9,00	9,00	20,00	25,00
VR07 Concentración 50 mayores depositantes persona natural		20,72%	21,37%	21,48%	21,26%	21,30%	21,22%	21,47%	21,25%	21,34%	21,60%	21,66%	21,12%	20,30%	40,00%
VR08 Concentración mayor depositante persona natural		4,89%	4,88%	5,03%	5,03%	5,02%	4,88%	4,84%	4,84%	4,91%	4,92%	4,92%	4,94%	20,00%	25,00%
VR09 Concentración mayor aportante persona natural		0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%	5,00%	10,00%
VR10 Concentración de ahorros		61,64%	61,86%	62,53%	61,85%	62,04%	61,87%	62,23%	62,36%	62,50%	62,96%	63,59%	62,50%	20,00%	40,00%
VR11 Concentración mayor con entidades financieras		6,50%	6,50%	6,50%	22,00%	22,00%	17,88%	17,93%	17,93%	17,93%	17,93%	17,93%	19,17%	15,00%	20,00%
VR12 Riesgo de entidades financieras (inversiones)		2,80	3,00	2,70	3,20	3,20	3,20	3,00	6,50	5,04	2,80	3,00	2,80	2,00	3,00
VR13 Estructura de Balance		141,75%	142,34%	135,18%	126,39%	126,61%	126,82%	125,85%	125,17%	126,61%	123,18%	121,55%	121,97%	140,00%	120,00%
VR14 Margen financiero bruto		7,01%	7,00%	7,14%	7,26%	7,35%	7,26%	7,35%	7,23%	7,10%	7,13%	7,11%	6,94%	8,00%	5,00%
VR15 Descalce de vencimientos		25,68	25,59	19,68	20,20	12,81	12,84	17,41	21,87	21,88	21,58	22,09	20,86	24,00	36,00
VR16 Desfase tasa de crecimiento		100,00%	100,00%	99,00%	99,00%	100,00%	9,80%	100,00%	100,00%	101,00%	100,00%	100,00%	101,00%	0,00%	-2,00%

Fuente: Reportes SARL, Febor, 2020

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

En cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con este sistema de riesgos la Cooperativa da continuidad a las actividades de seguimiento y aplicación de políticas, procedimientos, metodologías, entre otros elementos que hacen parte del sistema. Entre las actividades desarrolladas se encuentra:

- Presentación del informe trimestral del oficial de cumplimiento al Consejo de Administración en relación al SARLAFT.
- Elaboración y presentación de reportes mensuales y trimestrales a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.
- Seguimiento a la consolidación de operaciones de acuerdo con los factores de riesgo (asociados – productos – canales – jurisdicciones)
- Consulta en listas mensuales y anuales para la vinculación de asociados, como también la verificación de Personas Expuestas Públicamente – PEPs, y actualización de datos permanente.
- Análisis transaccional de los asociados identificando esquemas de comportamiento en relación con el manejo de los recursos durante el mes, que permite establecer un conocimiento particular de acuerdo con los tipos de transacciones realizadas (compras, retiros, pagos, etc.), georreferenciación de puntos o terminales transaccionales, promedio de transacciones por ciudad, por asociado, por producto, entre otras.

Comportamiento transaccional de asociados

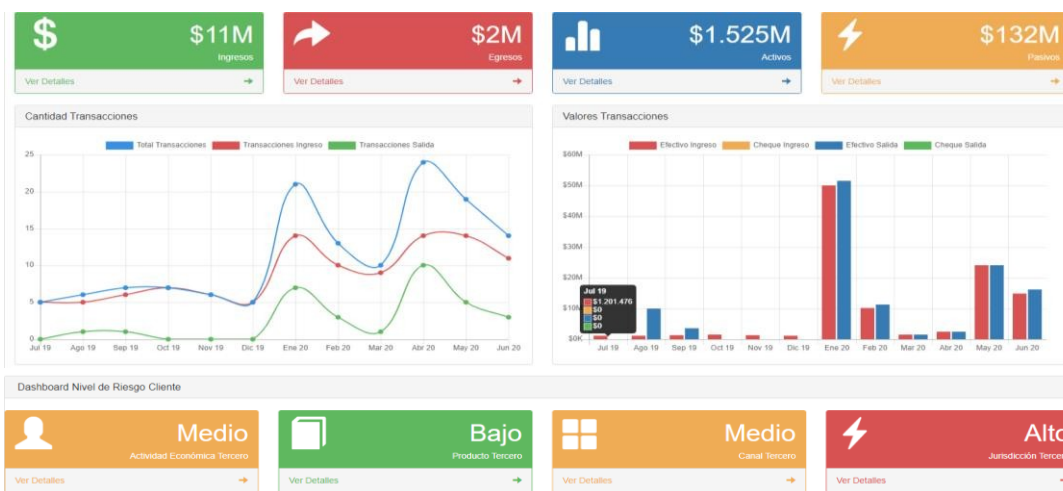


Fuente: Reportes SARLAFT, Febor, 2020

Se debe resaltar que en este año fue superior el manejo de canales transaccionales diferentes a la caja que dispone la Cooperativa, entendiendo las medidas de restricción y confinamiento que por varios meses se presentó en el país, aclarando que, de acuerdo con el objeto social de la Cooperativa, la misma durante todo el año pudo prestar sus servicios de manera presencial bajo el cumplimiento y adopción de protocolos de bioseguridad.

Con la herramienta para la administración de riesgos de Appscloud y la actualización de la información financiera a través de WOG se está mejorando los reportes que pueden ser generados a través de esta aplicación para el análisis transaccional de los asociados y la definición de los factores de riesgo que la normatividad establece. Como ejemplo, se puede observar la información transaccional de un asociado durante los últimos 12 meses, adicionalmente se consolida su información financiera (ingresos, egresos, activos, pasivos), por último, un detalle del nivel de riesgo por cada factor (cliente, producto, canal, jurisdicción).

Consolidación de operaciones por factores de riesgo



Por último, se debe indicar que la Superintendencia de Economía Solidaria presentó en el mes de diciembre de 2020 la última versión de la Circular Básica Jurídica que incluye ajustes al SARLAFT, los mismos ya se han venido trabajando en la Cooperativa para que una vez entre en vigencia esta norma se realice la actualización del manual de políticas y procedimientos que se tiene aprobado.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC

En este año la Superintendencia de Economía Solidaria ha desarrollado actividades de sensibilización y presentación para comentarios de proyectos de circular relacionados con el sistema de administración de riesgo de crédito, particularmente con la implementación de modelos de referencia para la medición y evaluación de la cartera de créditos y su deterioro, modelo conocido como cálculo de pérdida esperada.

El objetivo principal de este cálculo es que a partir de una serie de variables asociadas al otorgamiento del crédito y su evolución en el tiempo permita estimar pérdidas en caso de incumplimiento por parte del asociado.

La Cooperativa ya ha realizado mediciones a través de este modelo con el fin de estar alineados a los estándares propuestos por el ente de control y que una vez entren en vigencia se cuente con su aplicación. Durante el año se ha dado continuidad a la utilización del modelo de otorgamiento de crédito que ha presentado ajustes asociados a las tasas de interés, líneas de crédito que se han trabajado armonizando así las políticas de otorgamiento. El Comité de Evaluación de Cartera, durante el año 2020, en cumplimiento de sus funciones realizó las siguientes actividades, de lo cual se dejó evidencia en cada una de las actas de las reuniones realizadas:

- **Evaluación mensual de la cartera:** en esta reunión se revisa resultados tales como el índice de mora de cartera, análisis de cosechas, estado de la gestión de cobro y requerimientos particulares relacionados con el comité.
- **Evaluación trimestral de la cartera:** trimestralmente se presenta el informe correspondiente a la gestión relacionada con la cartera de créditos durante los cuatro trimestres del año, de acuerdo con lo establecido por la Circular Básica Contable y Financiera.
- **Evaluación anual de la cartera:** de acuerdo con las disposiciones de la Circular 17 de 2020, se realizó la evaluación anual de la cartera de créditos con el resultado que se sustenta en el presente informe tomando la información a corte de noviembre de 2020 y reflejando resultados al cierre de diciembre de 2020.

De acuerdo con el resultado y teniendo en cuenta la afectación que se ha presentado en el año 2020 derivado de la propagación de la pandemia por el virus SARS-COV2, se debe resaltar el acompañamiento que la Cooperativa ha brindado a sus asociados principalmente a quienes han presentado dificultades con el cumplimiento en el pago de las obligaciones contraídas, buscando a la vez disminuir el impacto y riesgos de crédito asociados.

Adicionalmente se tiene en cuenta las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración, una de ellas se refiere el ajuste sobre la provisión general de cartera, de forma gradual, a partir de septiembre de 2020 para compensar el deterioro individual, que se genere por el rodamiento a categorías de mayor riesgo, hasta llegar al mínimo exigido del 1,00%, es decir, que para la aplicación de esta recalificación se tomará el exceso de provisión general que se tenga.

Se debe resaltar que pese a lo establecido por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria en la no exigencia de la evaluación trimestral de la cartera de créditos prevista en el numeral 2.4., del Capítulo II, de la Circular Básica Contable y Financiera, la Cooperativa dio continuidad a esta evaluación lo que permitió a la vez establecer decisiones acordes con el resultado financiero protegiendo así el patrimonio de la entidad, y con la revisión permanente por parte del Consejo de Administración.

Durante todo el año y en especial en el segundo semestre se intensificaron los esfuerzos para garantizar el recaudo y controlar la morosidad de los asociados, teniendo presente las dos situaciones especiales presentadas en el presente año asociadas a la pandemia y las novedades con el cambio de pagador de los asociados pensionados.

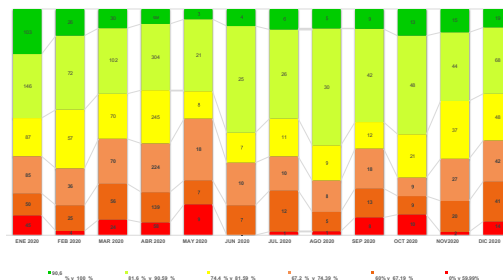
Tableros de control SARC

Modelo Pérdida Esperada

CONSUMO CON LIBRANZA				
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	SALDOS		PE/PROVISIÓN
A	3,837	\$	65,439,662,204	\$ 246,176,060
B	11	\$	336,167,227	\$ 1,522,638
C	390	\$	6,539,590,724	\$ 216,885,922
D	27	\$	308,418,998	\$ 186,016,014
E	323	\$	5,967,676,188	\$ 2,441,862,710
TOTAL	4,588	\$	78,591,515,340	\$ 3,092,463,343

CONSUMO SIN LIBRANZA				
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	SALDOS		PE/PROVISIÓN
A	2,355	\$	46,084,124,503	\$ 520,607,292
B	67	\$	1,907,720,534	\$ 86,164,426
C	99	\$	1,335,337,776	\$ 137,887,103
D	18	\$	474,882,333	\$ 374,535,088
E	148	\$	2,586,462,088	\$ 1,676,241,650
TOTAL	2,687	\$	52,388,527,234	\$ 2,795,435,558

Análisis de Tasas de Interés



Análisis de Concentración de Deudores



Fuente: Reportes Riesgo de Crédito, Febor, 2020

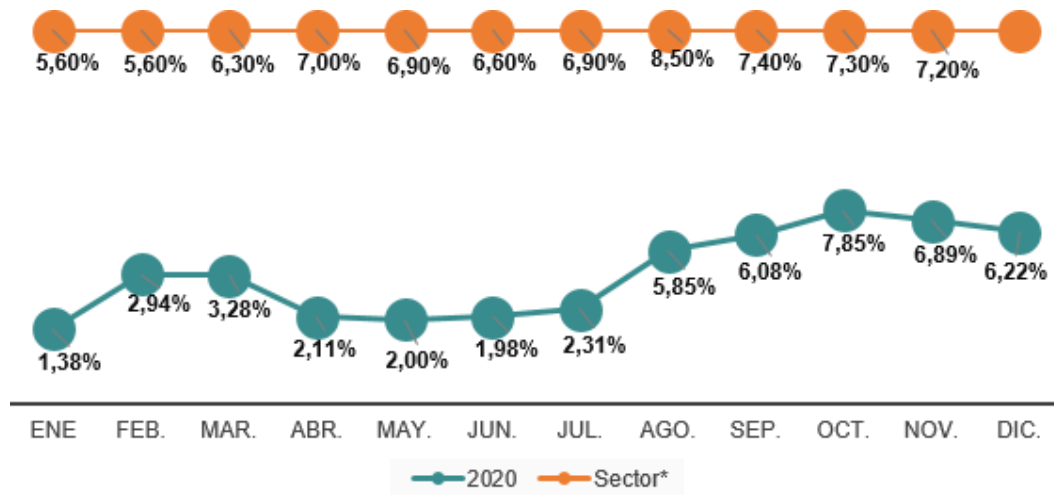
Gestión de cobro

Teniendo en cuenta los hechos a los que ya nos hemos referido en este capítulo, como son, el cambio de pagador de la nómina de pensionados y los efectos económicos de la pandemia, conscientes de las implicaciones que esto traería en la afectación a la cartera de créditos se tuvo en cuenta además de los alivios otorgados otras medidas como la intensificación en la gestión de cobro en la que se suplió la necesidad de comunicación con los asociados, especialmente los pensionados, esta estrategia de gestión de cobro tuvo como objetivo un mayor acercamiento a los deudores, haciendo entender la importancia del pago además de la información necesaria acerca de los saldos y medios de pago que la cooperativa dispone, toda vez que era una de las principales razones para no realizar los pagos, ya que no hacía parte de sus hábitos el realizar directamente el pago ya que anteriormente desde el banco se reportaba el mismo con el descuento por nómina, adicional al cambio de la fecha en la cual recibían su mesada, pasando de un pago anticipado a un pago vencido que marca un cambio en su flujo de caja.

Desde el momento que en que se tuvo conocimiento sobre la terminación del convenio entre Banco de la República y Colpensiones, se realizaron las gestiones y trámites tendientes para la renovación del código de descuento como operador de libranza en tres oportunidades con la administradora de pensiones, mismas oportunidades en que fueron negadas las solicitudes toda vez que los requisitos y evaluaciones financieras realizadas no se adecuaban al modelo financiero cooperativo, sino netamente para entidades vigiladas por la Superfinanciera. Solo hasta el momento en que fue emitida la actualización normativa por parte de Colpensiones, previa intervención y solicitud del sector solidario ante el Ministerio de Trabajo, emitida la Resolución 010 de 16 de junio de 2020 por la cual se define el procedimiento y condiciones para la asignación y/o renovación de código interno de descuento a las entidades operadoras de libranza y entidades de solo afiliación, es realizada nuevamente la solicitud de renovación por parte de la Cooperativa y aprobada en el mes de septiembre. Con estas novedades no solo nos fortalecimos con la incorporación de modelos de segmentación optimizando e intensificando el proceso de gestión de cobro generando mayor conocimiento del asociado, de su situación y necesidades encontrando así oportunidades de mejora.

La implementación de esta estrategia de gestión en el mes de septiembre evidencia la mejora en la calidad del indicador de cartera en mora, a partir del momento en que se refleja la falta de pago al terminar el período de los alivios realizados por la Cooperativa en los meses de abril y junio (reestructuración y alivios solidarios), de acuerdo con los términos referidos en la Circular 11 de 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria. Con este antecedente, al realizar la comparación de los resultados del sector, respecto a nuestros resultados podemos concluir que nuestra Cooperativa conserva un resultado positivo en relación con el consolidado del sector en lo corrido del año 2020.

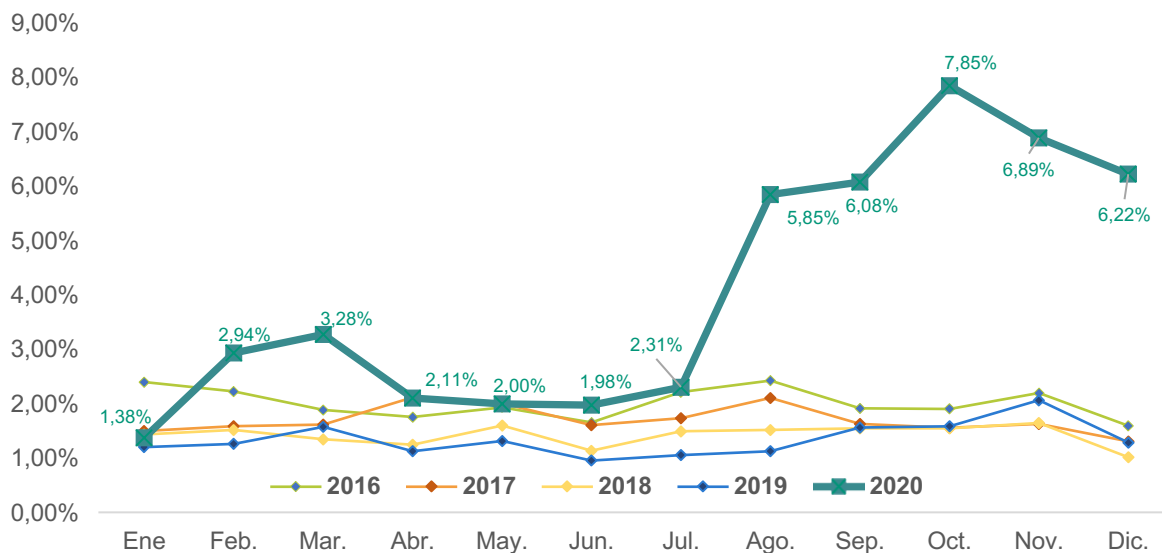
Comparativo indicador de cartera vencida Febor vs Sector Solidario



Fuente: Sistema de información WOG- Febor y Fogacoop, 2020

A continuación, se puede observar el comportamiento del indicador en el histórico de cinco años, con un cambio significativo en el último año respecto de la tendencia que en años anteriores se traía con indicadores mensuales inferiores al 3,00%, y con un crecimiento fuerte en 2020, esto tal como se ha indicado, se buscó revertir en el último trimestre (octubre a diciembre) con una mayor recuperación de cartera que disminuye efectivamente el índice de morosidad, claro está que este resultado va de la mano del compromiso por parte de los asociados en función de la protección de su patrimonio.

Indicador de cartera vencida 2016-2020



Fuente: Sistema de información WOG- Febor y Fogacoop, 2020

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO

En 2020 se reforzó el conocimiento y divulgación relacionado con el análisis de riesgos para productos, procesos, servicios y todas aquellas actividades que involucran eventos o situaciones que pueden generar pérdidas con el fin de cuantificar su materialización. En el mes de agosto de 2020 se llevó a cabo una capacitación para todos los colaboradores en la cual a partir de la identificación de riesgos por parte de cada uno de los asistentes se logró una mayor comprensión de la importancia en la gestión del riesgo inmerso en todos los procesos.

Matrices de riesgo operativo



Fuente: Reportes SARO, Febor, 2020

Gestión de tecnologías de la información

En estos momentos de pandemia, la tecnología se ha vuelto de alta prioridad e impacto en el mundo de los negocios digitales y de las diferentes operaciones transaccionales, las cooperativas y todos los sectores hacen enormes esfuerzos para estar a la vanguardia de las exigencias del mercado.

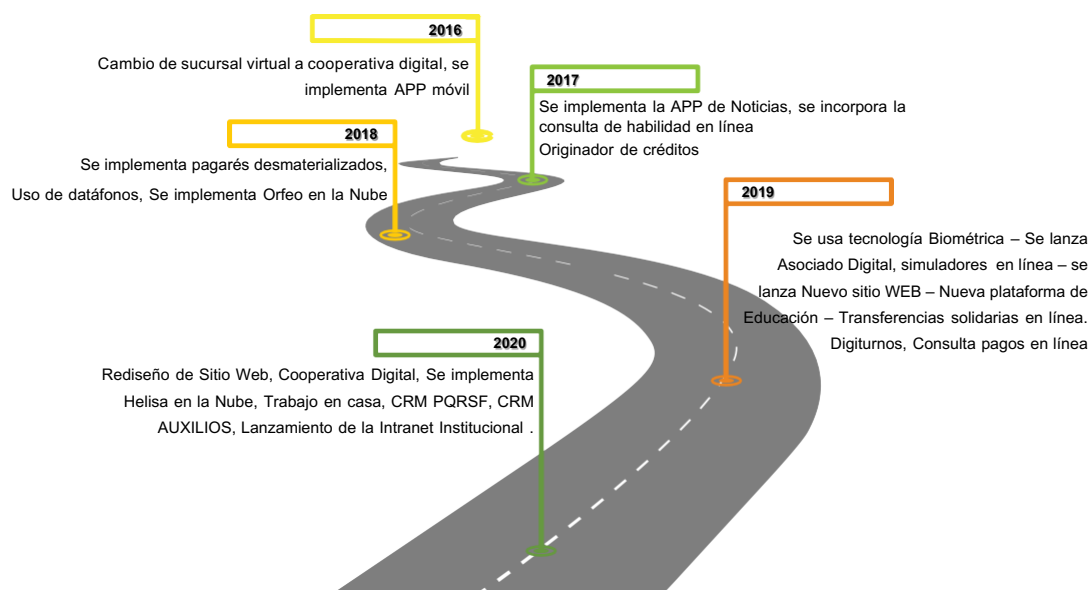
En Febor los asociados se han preparado desde la llegada de la sucursal virtual hace algunos años y migrando hoy en día a su Cooperativa digital que por fuerza de la pandemia hizo que se volvería un insumo de primera necesidad, adicional a la utilización de tecnologías para acercar a familias, continuar con las labores académicas y por supuesto el trabajo en casa, lo que nos permitió acercarnos en medio del distanciamiento físico y de lo cual la Cooperativa no ha sido ajena.

Haciendo un recorrido histórico nos encontraremos con un análisis de interacción entre la tecnología y las diferentes áreas de la Cooperativa trabajando de la mano para poder realizar todo tipo de operaciones para beneficio de nuestros asociados, como también de nuestros colaboradores.

De esta forma llegamos en 2020 a desarrollar un total de 19 proyectos de tecnología, desafiando los retos impuestos garantizando, la seguridad y la protección de la salud trabajando desde la distancia con un clic, y aportando a nuestros asociados la facilidad

y seguridad en sus transacciones sin tener que realizar un desplazamiento físico todo esto con la ayuda de las tecnologías en la nube y sistemas de información robustos y blindados con seguridad, para la tranquilidad de todos.

Transformación digital y tecnológica en Febor 2016-2020



Fuente: Reportes Tecnologías de la Información, Febor, 2020

Para garantizar el éxito de todos los proyectos de tecnología en la Cooperativa se ha trabajado en la elaboración del PETI (**Plan Estratégico de Tecnologías de la Información**), con el fin de que en los niveles superiores las decisiones de inversión ayuden a las iniciativas de tecnología priorizando las mismas de acuerdo a las necesidades de asociados y funcionarios, de ésta manera se optimiza el recurso y se evalúan uno a uno los proyectos para invertir en lo que realmente se necesita, para cumplir con los estándares de seguridad, integridad y disponibilidad.

En 2020 se terminó de documentar e identificar los procedimientos de infraestructura, gestión documental, seguridad de la información y transformación digital, los cuales hacen parte del proceso de tecnologías de la información, consolidando así insumos de gran valor para el sistema de gestión de calidad.

Procesos de Gestión de Tecnologías de Información -GTI



Fuente: Reportes Tecnologías de la Información, Febor, 2020

Puesta en marcha de proyectos tecnológicos y ciberseguridad en Febor Entidad Cooperativa

Con el paso de los meses, uno a uno se fueron incorporando los proyectos tecnológicos a la vida cotidiana de Febor, y otros tantos pasaron de ser locales a convertirse en verdaderas herramientas en la nube, como fue el sistema de gestión documental y el sistema de información Helisa (administración de nómina). Se implementaron y actualizaron herramientas transaccionales y de comunicaciones como las APPS o aplicaciones móviles, asociado digital entre otros para interactuar con la información de los asociados de manera confidencial y segura. De esta forma, se reafirma que la Cooperativa ya ha adquirido un grado de madurez y apropiación en relación a esquemas de transformación digital, lo que facilitó aún más el proceso de atención de las contingencias derivadas de la pandemia, siguiendo a la vez una ruta claramente definida para la consolidación de los proyectos.

Escalera de ascenso Directrices Tecnológicas Febor



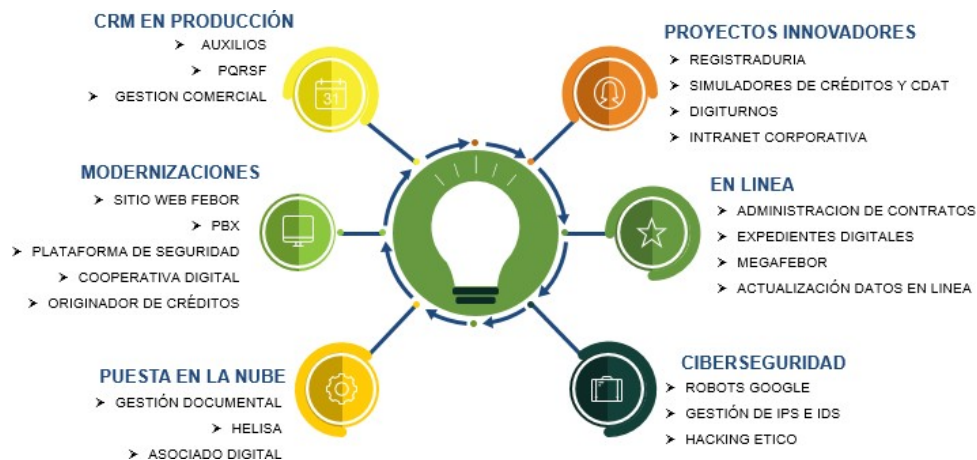
Fuente: Reportes Tecnologías de la Información, Febor, 2020

También se incorporó tecnología biométrica a los procesos, datáfonos, y la ayuda de la interconexión con el proyecto de registraduría que conecta a la Cooperativa con la identificación plena a través de la Registraduría Nacional, esto bajo esquemas de seguridad y protección de la información.

Confiamos en las buenas prácticas y en los entornos seguros, Febor Entidad Cooperativa invirtió en la plataforma de comunicaciones Webex, con el respaldo de **CISCO** para la realización de las diferentes reuniones de comités y órganos de control, adicionalmente la realización de webinar para los asociados, la celebración de 84 años y por supuesto, nuestra Asamblea anual de delegados.

Así mismo se realizó el cambio de plataforma de seguridad para una mayor protección, en paralelo se automatizó nuestro PBX, para que soportara las capacidades tecnológicas de llamadas y comunicaciones con nuestros asociados, entendiendo que para este año su utilización fue superior al nivel que se tenía en años anteriores a través de este canal, se implementaron y pusieron en marcha proyectos para garantizar el trabajo en casa y la atención al asociado. A continuación, se presenta un resumen de estos proyectos de gran valor y aporte para la Cooperativa.

Proyectos Tecnológicos Febor 2020



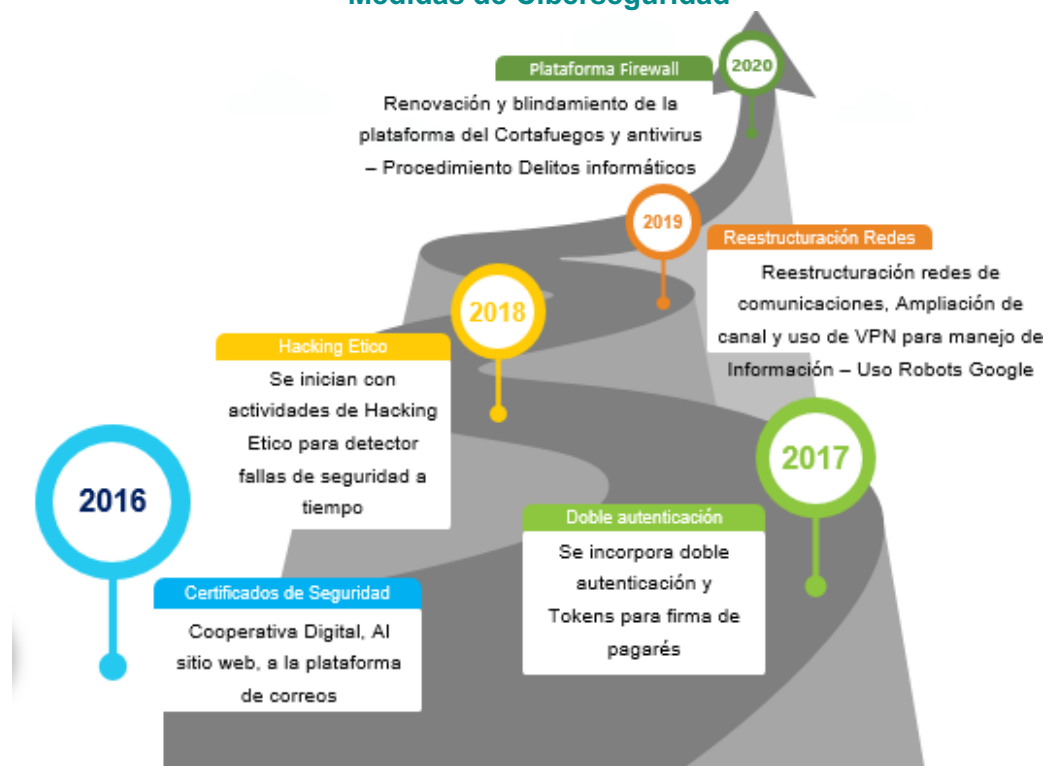
Fuente: Reportes Tecnologías de la Información, Febor, 2020

Febor en colaboración de prestigiosas firmas del sector de la seguridad informática, siempre ha velado para que todos los procesos que se realicen dentro y fuera de la Cooperativa tengan las medidas de seguridad necesarias con el fin de evitar fraudes informáticos y hurtos digitales, así mismo para evitar uso de sitios fraudulentos a nombre de Febor Entidad Cooperativa, se invirtió en Robots de Google, que permiten ser rastreadores de la web, cada vez que algo inusual sucede.

Para fortalecer la ciberseguridad se adquirieron herramientas tecnológicas, como FORTINET y KAPERSKY, así mismo BALVIX y BlueVector para análisis de vulnerabilidades. Se incorporó y reforzó el uso por VPN de operaciones desde casa. Se implementó el procedimiento de Delitos Informáticos y Manual de Seguridad de la Información, acogiendo buenas prácticas de seguridad.

Para todos los temas de ciberseguridad, se hace un recorrido histórico de las implementaciones de seguridad que se han realizado con el fin de brindar la tranquilidad de un trabajo seguro y unas transacciones confiables.

Recorrido Histórico Implementación Medidas de Ciberseguridad



Fuente: Reportes Tecnologías de la Información, Febor, 2020

Procesos de vigilancia y control

Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia ha realizado de manera periódica el seguimiento a las actividades desarrolladas en la Cooperativa y que son de su competencia de acuerdo con la normatividad existente bajo un enfoque de control y velando por la atención oportuna a los requerimientos de los asociados.

La Junta de Vigilancia al igual que todos se adaptó a la realización de sesiones virtuales desarrollando su reunión mensual y contando con la participación de sus integrantes.

Procesos jurídicos

Con ocasión al giro ordinario y ejercicio de la entidad, y en aras de buscar la protección del patrimonio económico de los asociados, para el cierre del año 2020 se encuentran vigentes 17 demandas por procesos ejecutivos (recuperación de cartera) debido al incumplimiento en el pago de las obligaciones de algunos asociados o ex asociados, las cuales acumuladas suman un monto aproximado en pretensiones de \$390 millones. Para la última vigencia fueron recuperados y terminados por pago tres casos, e interpuestas cuatro demandas nuevas.

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

PRINCIPIO 5 - EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Educación

En Febor Entidad Cooperativa nos encontramos comprometidos con el desarrollo, bienestar y preparación de nuestros asociados, dirigentes y colaboradores, con la inversión y el modelo de educación empleado en Febor buscamos la evolución eficaz de la Cooperativa.

Fondo de educación

Para el año 2020 desembolsamos \$68,72 millones para auxilios de educación, fomentando el desarrollo integral mediante auxilios para educación formal y no formal a nuestros asociados, beneficiando así a 74 asociados, quedando un saldo por ejecutar de \$499,69 millones, lo que representa oportunidades de educación para más asociados.



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

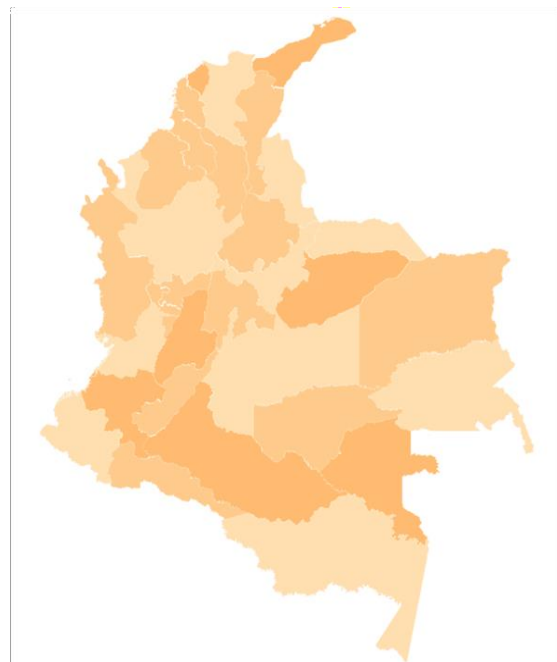
La generación de estos auxilios se distribuye por cada modalidad así:



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

En cuanto a la participación y cómo los asociados de diferentes departamentos aprovechan en beneficio estos auxilios, dada la distribución de la base social encabeza la lista Cundinamarca con un porcentaje del 36,36%, seguido de Huila con una participación del 6,45%, y San Andrés con 4,55%, esto de acuerdo con el número total de asociados por departamento y como los mismos solicitaron los auxilios.

Departamento	Cantidad	Suma de Valor a Girar
Antioquia	8	\$ 5,67
Bogotá	61	\$ 46,96
Cauca	1	\$ 0,63
Cundinamarca	8	\$ 5,26
Huila	2	\$ 1,76
Meta	1	\$ 0,88
San Andrés	1	\$ 0,81
Santander	1	\$ 0,88
Tolima	4	\$ 2,48
Valle del cauca	4	\$ 3,39
Total	91	\$ 68,72



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

A continuación, relacionamos la evolución de los auxilios otorgados durante los últimos cinco años, con lo cual se evidencia que los trabajos de divulgación e incentivos han generado mayor participación a lo largo del periodo evaluado:

Histórico de giros por auxilios de educación formal y no formal



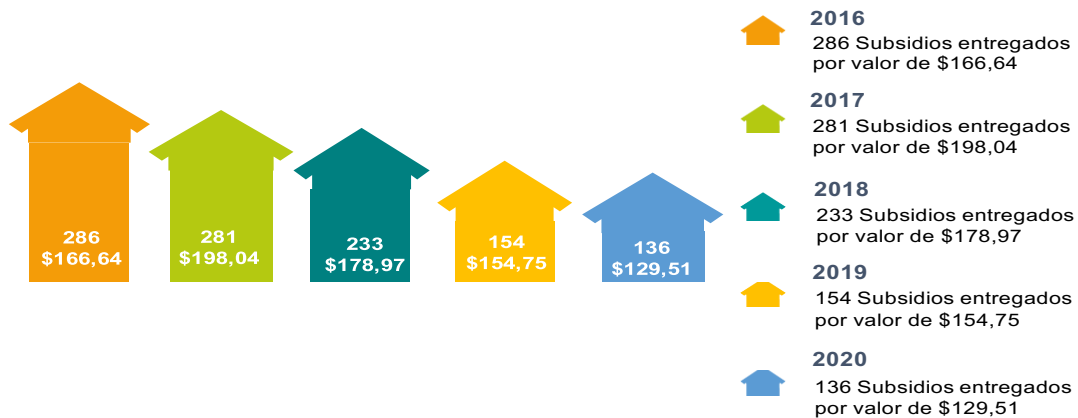
Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Programa al tablero y sin excusa

Este convenio entre Febor y el Icetex aplica en este último periodo para renovaciones, otorgando auxilios educativos para educación formal (básica, media y superior) para los asociados, empleados de la Cooperativa y su grupo familiar en primer grado de consanguinidad.

Este año fue desembolsado \$129,51 millones por concepto de subsidios para textos a 136 beneficiarios del programa que aún están vigentes en renovación para básica y media calendario A y B y Superior.

A continuación, relacionamos el histórico de los giros:



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Programa de posgrado y sin excusa

El programa De Posgrado y Sin Excusa en alianza con Icetex, nació en el año 2019 con el objetivo de aportar positivamente al desarrollo profesional y laboral de nuestros asociados. Este programa permite a sus usuarios vincularse a una universidad pública para cursar estudios de posgrado.

Durante el año 2020 entregamos un total de \$70,8 millones representados en 17 subsidios, al cierre de la vigencia el programa cuenta con un saldo de \$544,38 millones, con un total de cuatro estudiantes activos beneficiarios del programa. Realizando una proyección del fondo disponemos para adjudicar y renovar el programa para cuatro estudiantes. Estimando que todos los estudiantes activos se presenten y que los estudiantes nuevos obtuvieran el valor máximo a otorgar que corresponde a seis SMMLV, se podrían entregar un total de 96 subsidios.

De acuerdo con el análisis realizado un 66% de los estudiantes realizan especializaciones y el 33% maestrías; por lo tanto, se espera atender a 36 asociados.



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Programa beca de excelencia

El programa diseñado para premiar el rendimiento académico de los hijos de nuestros asociados, durante el recorrido del año 2020 se desembolsó \$93,97 millones otorgados a siete becarios. Es preciso mencionar que Febor realiza dos convocatorias anuales, de esta forma brindamos la oportunidad de estudiar a los jóvenes que se ubiquen entre el 20% de los mejores percentiles a nivel nacional definido por el ICFES; sin embargo, durante el primer semestre 2020, debido al aplazamiento de las pruebas de estado ICFES Saber 11 por el Decreto 532 del 8 de abril de 2020, la realización de la convocatoria calendario B se vio afectada, en consecuencia, no fue posible asignar la beca del primer semestre. Una vez autorizaron realizar las pruebas saber 11 y en consideración a que se acercaron a la fecha estimada para la prueba de calendario A, se decidió unificar las dos convocatorias y de esta forma otorgar las dos becas a la excelencia para el año 2020. Esta convocatoria al corte de 31 de diciembre quedó abierta y se tiene estimado entregar las becas en enero y febrero de 2021.

A continuación, relacionamos nuestros becarios, quienes en su mayoría estudian en las mejores universidades del país como la Universidad de los Andes y la Pontificia Universidad Javeriana, entre otras.



Alejandro Peña Franco

Inició su periodo académico en 2015-2



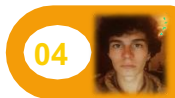
Cristian Lima Alonso

Inició su periodo académico en 2016-2



María Paula Bernal Tinjacá

Inició su periodo académico en 2017-1



David Ignacio Lozano Samper

Inició su periodo académico en 2018-2



Camila Andrea Urrea Moreno

Inició su periodo académico en 2019-1



Jesús David Barrios Melo

Inició su periodo académico en 2019-2



Valentina Baquero Castro

Inició su periodo académico en 2020-1

Fuente: Programa beca de excelencia Febor, 2020

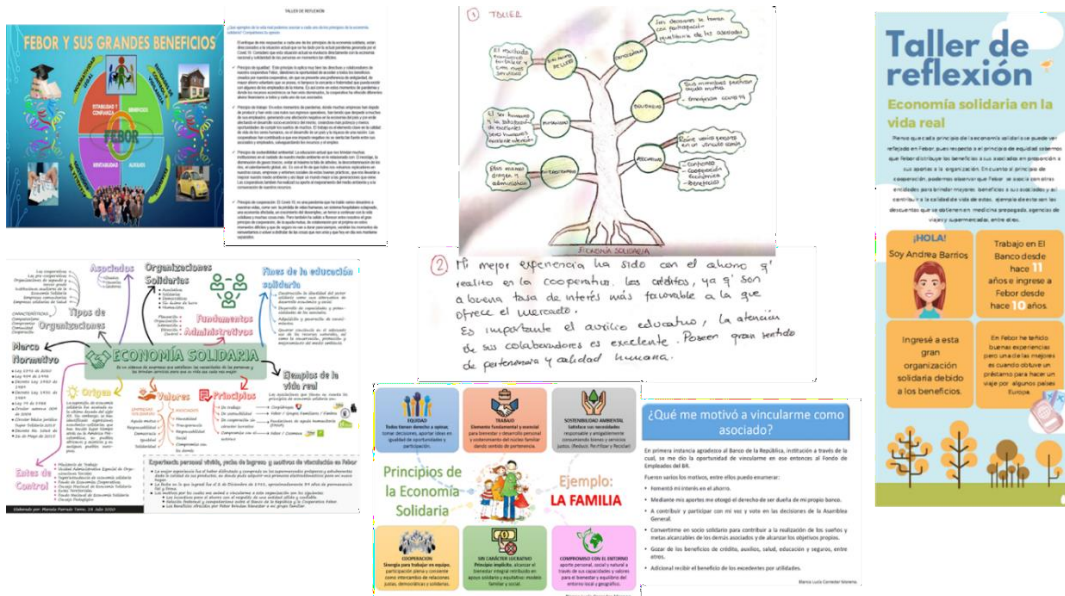
Formación

Formación cooperativa – Alumno Solidario

Para Febor una de las actividades más importantes es la formación cooperativa, por lo que a través del sitio web disponemos de la plataforma de educación virtual donde se encuentran tres cursos disponibles: Alumno Solidario (20 horas), Dirigente (100 horas) y Directivo (80 horas).

A lo largo del año 2020, se desarrollaron dos campañas para promover el curso de Alumno Solidario (Curso Básico de Economía Solidaria). La primera campaña inició en el mes de mayo y culminó en el mes de julio, la segunda inició en el mes de octubre y finalizó en el mes de diciembre. En total se logró la participación de 84 asociados, los cuales terminaron exitosamente su capacitación.

A continuación, relacionamos algunos de los trabajos realizados por nuestros asociados para estas campañas:



Fuente: Memorias Curso Alumno Solidario, Febor, 2020

Durante el mes de noviembre, se inició la campaña de promoción del curso de Dirigente (Curso Cooperativismo intermedio) y Directivo (Curso Cooperativismo avanzado) con mensajes segmentados a los asociados que ya cuentan con la formación básica de economía solidaria y el curso de cooperativismo intermedio, es decir, 20 horas y 100 horas respectivamente, en total fueron convocados 602 asociados para lo cual al corte del mes de diciembre se cuenta con 14 estudiantes activos en el curso de dirigente y siete estudiantes activos en el curso de directivo.

De esta manera se busca conformar una base de asociados con la preparación requerida para que hagan parte de los órganos de administración y control de la Cooperativa, aportando de esta forma en el desarrollo de la entidad. De la base social a corte de diciembre con 4.646 asociados, hay 791 asociados con reporte de horas de formación, logrando así una participación del 17% de nuestros asociados.

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros asociados y la comunidad en general que se forma en educación cooperativa con Febor, y buscando tener una plataforma de mayor velocidad de respuesta, durante el mes de agosto se actualizó la plataforma

La publicación de videos instructivos y mensajes de los directivos de la Cooperativa ha sido clave para incrementar el número de suscriptores en el canal de YouTube, de igual forma videos realizados por parte de los asociados que se han beneficiado de los auxilios que la Cooperativa brindó en el año 2020, cumpliendo así con nuestro compromiso y participación en causas que requieren de toda nuestra ayuda.

En el 2020 se desarrollaron más de 40 campañas de comunicación, entre las que se destacan durante el primer semestre las diferentes medidas adoptadas debido a la emergencia Covid-19 y el lanzamiento de nuevos productos, tasas y beneficios.



Fuente: Archivo comunicaciones, Febor, 2020

Conferencias Web

En el transcurso del año se desarrollaron diferentes seminarios y conferencias dirigidas a nuestros asociados, a través de la plataforma tecnológica Cisco Webex. A partir del segundo semestre estas transmisiones se realizaron paralelamente por Facebook Live con el fin de generar una mayor divulgación y participación para asociados que son usuarios permanentes de esta red social.

Algunas de las conferencias que se realizaron:



Fuente: Reportes webinar Febor, 2020

Atención Call Center

Una de las situaciones más notorias de las medidas de trabajo desde casa y, el aislamiento preventivo obligatorio, ente otras ordenadas por la declaración de la emergencia sanitaria para el manejo de la propagación del Covid-19, fue el aumento de las llamadas telefónicas recibidas en nuestro *call center*, con lo cual y con un plan de acción para brindar una atención adecuada a nuestros asociados, implementamos diferentes medidas para lograr atender mayor número de llamadas, una de estas y la más importante fue el cambio de aplicativo de pbx que permite tener control y reportes en tiempo real.

Con este aplicativo, entre otros informes, se obtiene el reporte de llamadas no contestadas, con el que una vez terminada la jornada de atención son devueltas, al regresar estas llamadas brindamos solución a la necesidad del asociado buscando siempre su satisfacción y ser eficientes en la utilización de los recursos dispuestos para la comunicación con ellos.



Durante el año recibimos 69.206 llamadas de las cuales contestamos 54.928, esta última cifra corresponde al 80%, indicador que se vio afectado principalmente en los primeros meses de pandemia, abril (60,26%) mayo (74,52%) y junio (78,88%), situación que fue mejorando con las medidas que se tomaron, obteniendo así para el mes de diciembre un indicador de llamadas contestadas del 90,41%.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Entre enero y diciembre de 2020 se recibieron 630 solicitudes relacionadas con estos cinco elementos, la mayor participación corresponde a peticiones con un total de 397 que representa el 63,01%, seguido de las felicitaciones con un total de 84 para una participación del 13,33%, el restante 23,66% se distribuye en quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición. El tiempo de respuesta promedio corresponde a cuatro días, para nosotros es de gran importancia garantizar la oportunidad en la atención de los asociados.

Los casos reportados por los asociados en su mayoría corresponden a la solicitud de aclaración de pagos, solicitud de certificaciones para efectos de la declaración de renta, aclaraciones para el conocimiento de medios de pago, principalmente. A la par de la actualización de la página web se llevó a cabo el desarrollo del sistema de atención de PQRSF con el fin de facilitar la radicación de estas solicitudes y agilizar el proceso de respuesta.



Fuente: Sistema de PQRSF, Febor, 2020

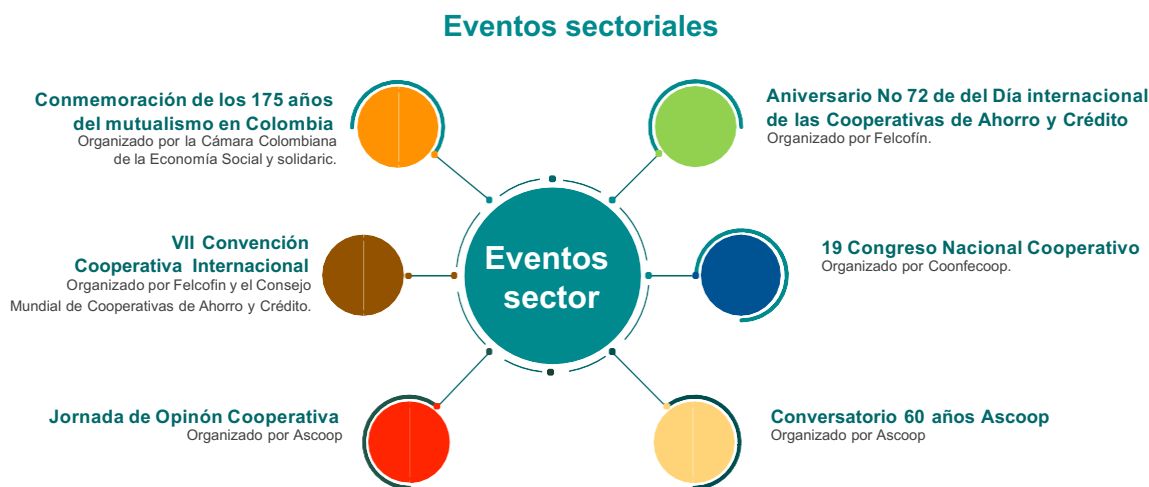
Revista Renacer

Publicamos la edición digital número 48 de la Revista Renacer, la cual recopiló la información de mayor interés para los asociados, tales como estados financieros, alivios solidarios, nuevos convenios, productos, auxilios, beneficios, entre otra información de interés y acercamiento para nuestros asociados.



PRINCIPIO 6 – COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

A pesar del distanciamiento que conllevó la pandemia, desarrollamos un fortalecimiento en el sector, acercándonos y participando en los diferentes eventos organizados de manera virtual por las agremiaciones, y cooperativas, para esto relacionamos eventos en los que participamos, en algunos de manera más activa con el aporte e intervención de nuestro Gerente como panelista, entre las cuales resaltamos:



Fuente: Reportes comunicaciones Febor, 2020

Como aporte al sector y como medida de participación en representación de Febor Entidad Cooperativa, el Dr. Juan Pablo Vélez Góez hace parte de órganos de administración y control de entidades como: Consejo de Administración: Felcofin, Ascoop, Junta de Vigilancia: Seguros la Equidad, Banco Cooperativo Coopcentral.

Debido a las circunstancias surgidas en el año 2020 y la afectación en el desempeño de las organizaciones que hacen parte del sector, para el mes de noviembre la Confederación de Cooperativas Confecoop acudió a distintas entidades del sector pidiendo apoyo institucional, con el fin de generar sostenibilidad de la actividad gremial,

con lo cual Febor realizó su aporte por \$5 millones conscientes de que la ayuda sacaría adelante el trabajo de esta importante agremiación en defensa del modelo cooperativo en Colombia y con su representación a nivel mundial. Colocar la cifra entregada.

PRINCIPIO 7- COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

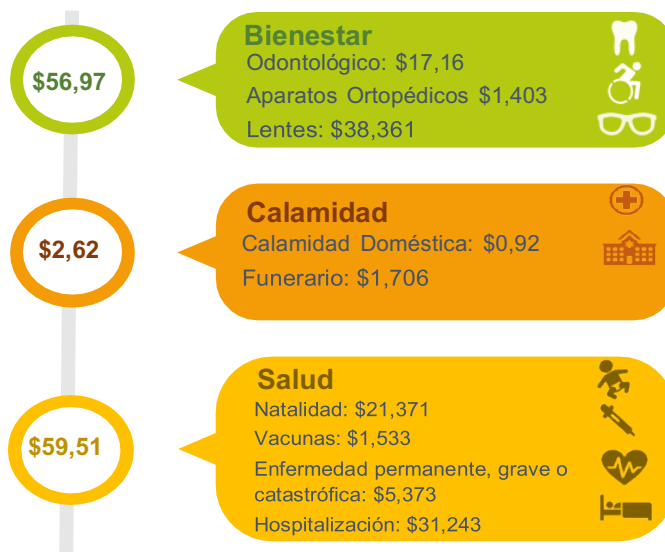
Fondo de solidaridad y bienestar social

Conscientes de las necesidades de la comunidad de asociados, los momentos difíciles y queriendo acompañarlos y avanzar con ellos, este es el enfoque del fondo de solidaridad y los auxilios que este contempla. En el año 2020 desembolsamos \$119,07 millones para auxilios de solidaridad, aportando tranquilidad a 333 asociados y sus familias en situación de necesidad de salud, bienestar y calamidad quedando un saldo por ejecutar de \$189,24 millones.



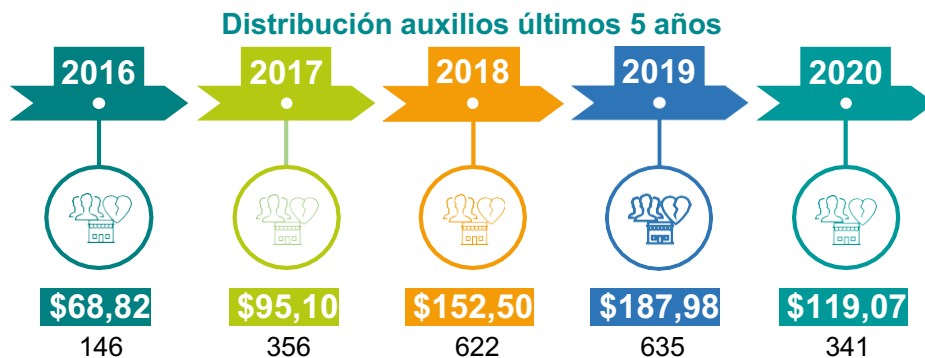
Fuente: Reportes Gestión Social Febor, 2020

La distribución de giros por cada grupo de auxilio de solidaridad es la siguiente:



Fuente: Reportes Gestión Social Febor, 2020

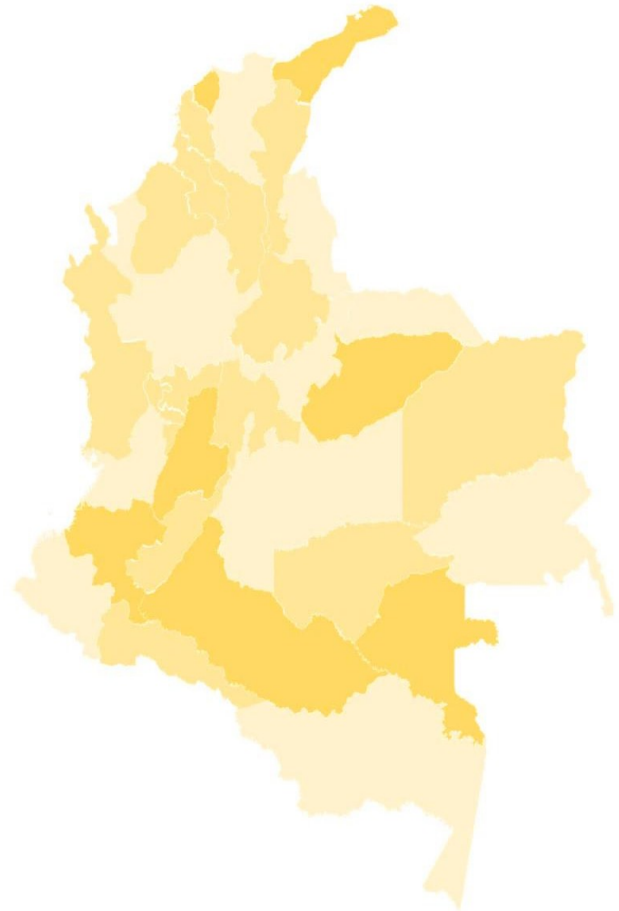
A continuación, relacionamos la evolución de los auxilios otorgados durante los últimos cinco años:



A continuación, relacionamos la cantidad de dinero desembolsado por concepto de auxilios de solidaridad para cada departamento generando cobertura a nivel nacional, siendo Bogotá, Tolima, Antioquia y Valle del Cauca los que mantienen los montos más

altos. En cuanto a la participación por departamentos y la cantidad de asociados que accedieron a los auxilios sobre el total de asociados vinculados por departamento, Cundinamarca encabeza el listado con una participación del 68%, seguido por Caquetá con un 17%, Nariño con un 16% y Risaralda con un 15%.

Departamento	Cantidad	Suma de Valor a Girar
Antioquia	33	\$ 13,25
Atlántico	12	\$ 3,92
Bogotá	152	\$ 53,78
Bolívar	2	\$ 0,36
Boyacá	1	\$ 0,22
Caldas	4	\$ 0,45
Caquetá	2	\$ 0,23
Cauca	2	\$ 1,66
Cesar	3	\$ 1,30
Chocó	5	\$ 2,69
Córdoba	6	\$ 2,36
Cundinamarca	15	\$ 4,31
Huila	1	\$ 0,22
La Guajira	3	\$ 0,51
Magdalena	5	\$ 1,36
Meta	1	\$ 0,22
Nariño	9	\$ 2,41
Norte de Santander	5	\$ 0,74
Quindío	2	\$ 0,44
Risaralda	11	\$ 2,68
San Andrés	1	\$ 0,22
Santander	3	\$ 1,46
Sucre	2	\$ 0,69
Tolima	36	\$ 13,98
Valle del cauca	25	\$ 9,61
Total	341	\$ 119,07



Fuente: Reportes Gestión Social Febor, 2020

Visitas Febor

Con ocasión de la emergencia económica social y ambiental declarada desde el mes de marzo de 2020 fueron suspendidas las visitas presenciales, pero esto no fue impedimento para continuar con esta labor, por lo tanto, se rediseñó la estrategia con la cual llegamos a 325 asociados mayores de 75 años en todo el país y por diferentes

medios de comunicación reafirmando que Febor cuida a sus asociados y que a pesar de las circunstancias del distanciamiento fue posible hacerles entrega de un kit de bioseguridad haciendo énfasis en la importancia del autocuidado.



Fuente: Reportes Gestión Social Febor, 2020

Actividades solidarias de apoyo a fundaciones

En el mes de diciembre tuvimos la oportunidad de contribuir con la alegría de 45 niños de la Fundación Sol en los Andes un hogar para niños de bajos recursos diagnosticados con cáncer, con un aporte por parte de la Cooperativa por \$6,86 millones y por parte de los funcionarios por \$1,88 millones, se compartió una tarde de muchas sonrisas y regalos con todos los cuidados de bioseguridad necesarios para adelantar la actividad. En esta fundación se ofrece hospedaje gratuito, acompañamiento médico, psicosocial, espiritual y educación a niños de otras ciudades que viajan a Bogotá a realizar sus tratamientos médicos.

Para nosotros es muy importante brindar acompañamiento y aportar bienestar a otras personas, promoviendo acciones de solidaridad, cooperación y ayuda mutua.



Fuente: Archivo fotográfico Febor, 2020

Apoyo en la creación cooperativa

Basados en los principios cooperativos en el mes de octubre impartimos un curso para un grupo de personas de la ciudad de Ibagué que desean conformar una Cooperativa de Músicos. Fueron matriculados en nuestra plataforma educativa 22 estudiantes en el Curso Básico de Economía Solidaria, como actividad final del curso se dictó charla el día 28 de octubre, la cual tuvo lugar a través de la plataforma Cisco Webex y dirigida por el formador y asociado Alirio Fernando Izquierdo Duarte. Se debe resaltar que la Cooperativa cuenta con el aval por parte de Organizaciones Solidarias para impartir cursos de economía solidaria.

Certificaciones y reconocimientos

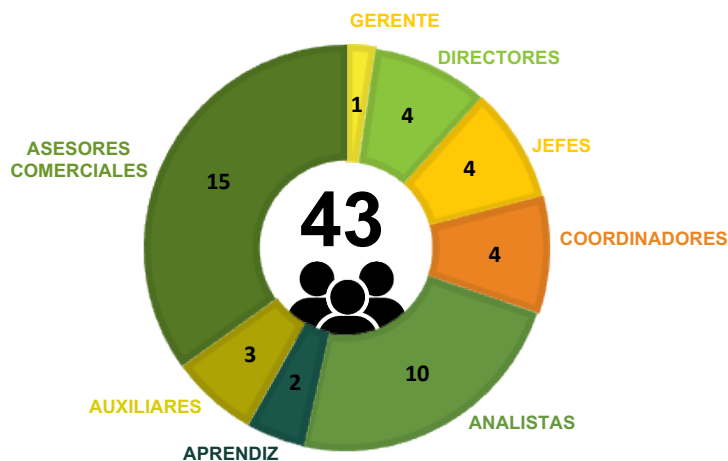
Este año que paso participamos en la tercera edición del Premio Colombiano de Sostenibilidad a las Buenas Prácticas Laborales, versión 2020 organizado por la Federación Colombiana De Gestión Humana – ACRIP- y el Centro Internacional De Responsabilidad Social y Sostenibilidad - CENTRO RS-, en esta oportunidad fuimos finalistas compitiendo en la categoría ESAL y Universidades, nos sentimos orgullosos de cada día realizar un aporte al desarrollo sostenible a través de la gestión integral de talento humano.



Fuente: Archivo fotográfico Febor, 2020

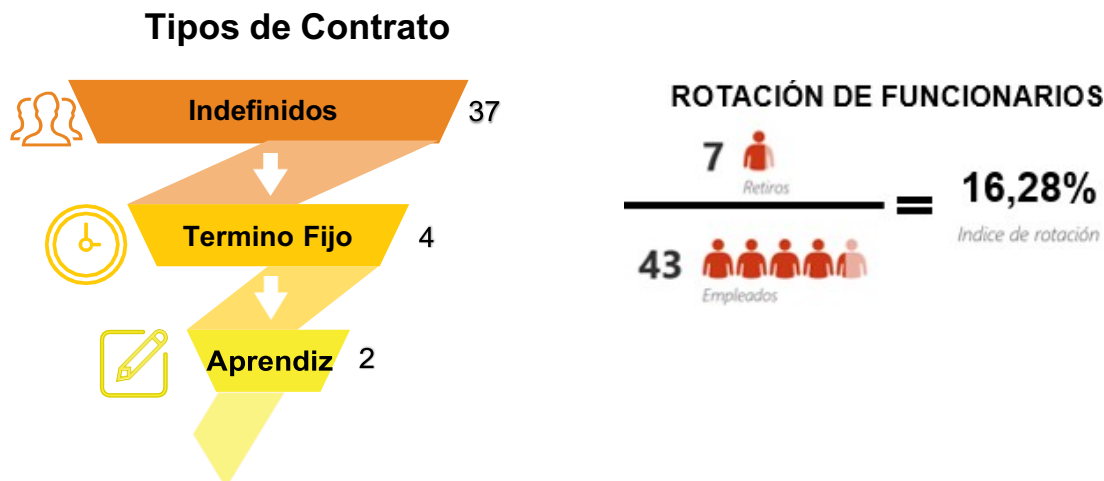
Colaboradores

Para Febor es muy importante el bienestar y crecimiento de nuestros funcionarios por lo que a diario estamos atentos a sus aportes, necesidades y sobre todo a mantener a Febor como un empleador apetecido, impulsando su preparación, seguridad y estabilidad. A corte del mes de diciembre de 2020 la planta de la entidad se mantiene con un total de 43 colaboradores. Es de resaltar que en la Cooperativa no nos vimos inmersos en la necesidad de reducir el personal, como ocurrió en otras entidades por motivo de las consecuencias económicas que trajo la pandemia y la disminución del acceso a la oferta de servicios.



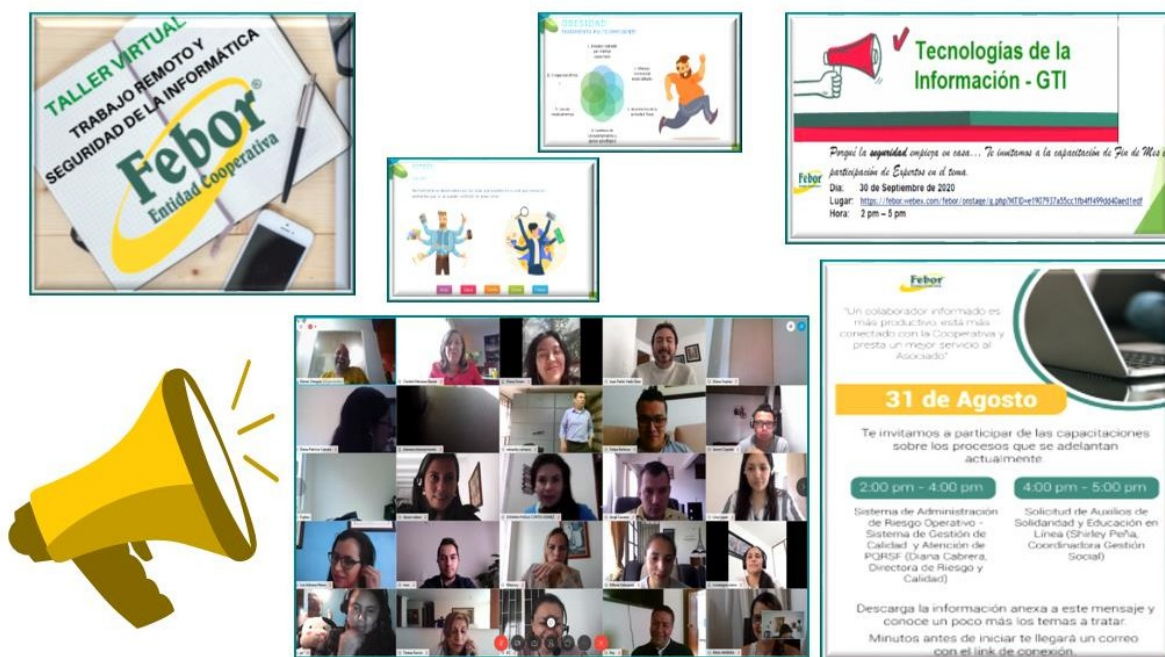
Fuente: Reportes talento humano Febor, 2020

La planta de personal se encuentra vinculada a través de contratos a término indefinido en su mayoría, término fijo y contratos de aprendizaje, y su comportamiento en la rotación es el siguiente:



Fuente: Reportes Talento Humano Febor, 2020

Con el fin de generar un desarrollo integral de nuestros colaboradores realizamos diferentes capacitaciones dirigidas a temas relevantes y acordes a esta época como la importancia de la seguridad de la información para el trabajo desde casa, prevención y promoción de salud, sistemas de administración de riesgos con énfasis en riesgo operativo y sarlaft, capacitaciones para el aporte al desarrollo de sus funciones con diferentes entes de control y agremiaciones.



Fuente: Reportes talento humano Febor, 2020

Entre los beneficios con que contamos en Febor para nuestros colaboradores se encuentran diferentes líneas de crédito entre vivienda, educación y libre inversión con la que pueden acceder a través del descuento directo por nómina; para la línea de educación contamos con un beneficio adicional con auxilio del 30% del valor del periodo académico otorgado por el cumplimiento de notas aprobatorias del curso.

Libre inversión

\$103 millones otorgados
58% colaboradores beneficiados



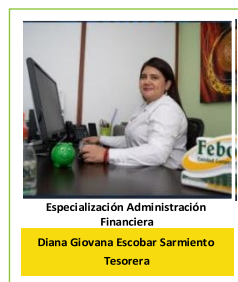
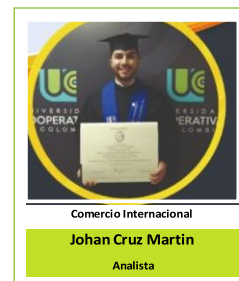
Educativo

\$54 millones otorgados
34% colaboradores beneficiados
\$26 millones en auxilio



Fuente: Sistema de información WOG- Febor, 2020

Para el año 2020 resaltamos la gran motivación que tuvieron nuestros colaboradores para su desarrollo profesional, celebramos con ellos la obtención de títulos universitarios y de posgrados y acompañamos a quienes se encuentran preparando para que sigan adelante ya que el resultado de su profesionalización se verá reflejado en su desempeño.



Fuente: Archivo fotográfico Febor, 2020

Aunque las condiciones del 2020 nos llevaron a tener un distanciamiento físico llevamos a cabo las diferentes celebraciones como el día de amor y amistad, día de los niños y celebración de la novena navideña, entre otras que llevamos a cabo con detalles y participación virtual que contribuyen a la integración de las familias, el clima laboral y todo buscando realizar un pequeño reconocimiento a nuestros colaboradores

por la labor ejercida, fortaleciendo el vínculo familiar que es tan importante en este tiempo.



Fuente: Archivo fotográfico Febor, 2020

HECHOS SOBREVIVIENTES

El día 29 de enero de 2021 fue notificado por parte de Colpensiones la respuesta al radicado 2021_31169 del 04 de enero de 2021 en relación al error en el proceso de giros realizados por Colpensiones a Febor Entidad Cooperativa, de lo cual manifiestan que se presentaba un error en la cuenta bancaria subsanando la situación y recibiendo por parte de Colpensiones, la consignación de los valores pendientes de giro desde el mes de octubre de 2020 fue realizada el día 25 de enero de 2021, sin embargo, esta circunstancia no tuvo incidencia en el ingreso pensional del asociado.

Entre otros, a inicios del mes de enero se vivió a nivel nacional y en especial en la ciudad de Bogotá el segundo pico de contagio por Covid-19, lo que llevó a la declaratoria de nuevas medidas de mitigación, dentro las que se encuentran para la capital la alerta roja hospitalaria y restricción total de la movilidad en horas de la noche y madrugada y los fines de semana, así como la cuarentena por localidades a fin de contener la propagación del virus.

Durante los primeros meses y debido al cambio de pagador se ha presentado un deterioro en la cartera de créditos, para lo cual la cooperativa ha venido implementando estrategias que permitan la recuperación y un mejor resultado.

La Superintendencia de la Economía Solidaria – SES – publicó en el mes de enero de 2021 la actualización de la Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica.

Se creó y empezó a operar en el mes de enero de 2021 el Comité de Emprendimiento en alianza con la Universidad Javeriana, este alineado con lo ordenado en la Ley 2069 de 2020.

Febor Entidad Cooperativa avanza en la generación de nuevos productos de ahorro y crédito y ajustes en los ya existentes, con el fin de promover la reactivación económica.

BALANCE SOCIAL

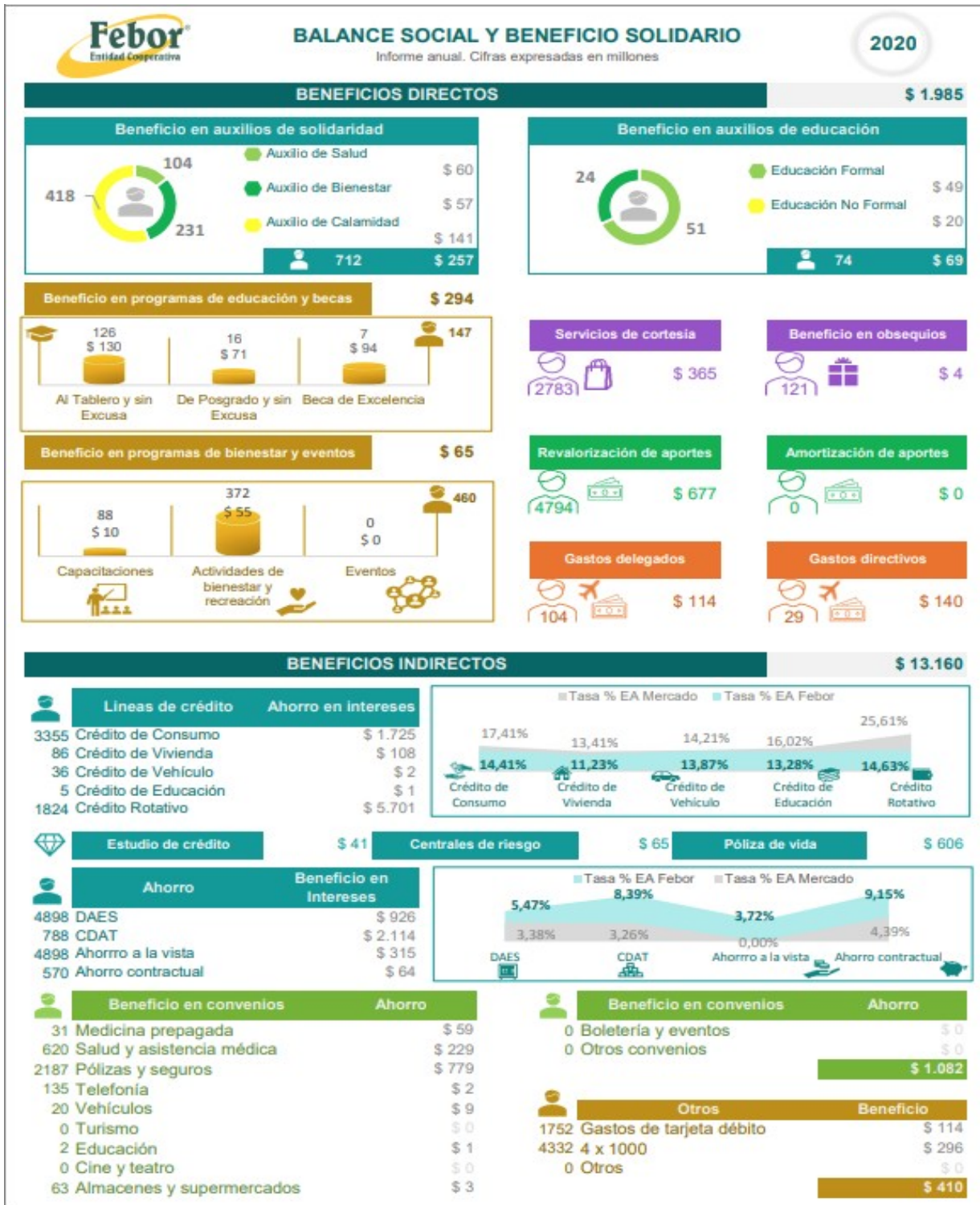
De acuerdo con la Alianza Cooperativa Internacional - ACI el Balance Social, “es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los asociados, sus dueños especialmente, y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos”.

El balance social y beneficio solidario que presentamos a continuación incluye la relación de beneficios directos e indirectos entregados a nuestros asociados durante el año 2020. Esta clasificación de los beneficios está acorde con la metodología propuesta por la Superintendencia de Economía Solidaria en la Circular Externa 23 del 30 de diciembre de 2020.

Dentro de los beneficios directos se encuentran aquellos que reciben de acuerdo con lo establecido en las resoluciones de los fondos de Educación y Solidaridad, servicios de cortesía como el auxilio funerario, beneficios por la adquisición de seguros a través de la Cooperativa, entrega de reconocimiento y obsequios que se realizan en el transcurso del año, adicionalmente la aplicación de pagos por concepto de la revalorización de aportes de acuerdo con decisiones por parte de la Asamblea Ordinaria de Delegados.

En los beneficios indirectos, se ven reflejados las transferencias que los asociados perciben por costos en la prestación de servicios, beneficios por otorgamiento de tasas de crédito y ahorro, buscando mejores condiciones comerciales, beneficios por convenios suscritos con la entidad, menor valor cobrado en transacciones a través de la Red Coopcentral, entre otros.

Con este resultado, se reafirma el trabajo adelantado por la Cooperativa en función de generar los mayores beneficios para su base social con el portafolio de productos y servicios que ha consolidado en los últimos años, con tasas, tarifas y reconocimientos que son claramente la respuesta al objeto del modelo cooperativo.



Líneas de crédito Ahorro en intereses

3355 Crédito de Consumo	\$ 1.725
86 Crédito de Vivienda	\$ 108
36 Crédito de Vehículo	\$ 2
5 Crédito de Educación	\$ 1
1824 Crédito Rotativo	\$ 5.701

Tasa % EA Mercado vs Tasa % EA Febor

Producto	Tasa % EA Mercado	Tasa % EA Febor
Crédito de Consumo	17,41%	14,41%
Crédito de Vivienda	13,41%	11,23%
Crédito de Vehículo	14,21%	13,87%
Crédito de Educación	16,02%	13,28%
Crédito Rotativo	25,61%	14,63%

Estudio de crédito \$ 41

Centrales de riesgo \$ 65

Póliza de vida \$ 606

Ahorro Beneficio en Intereses

4898 DAES	\$ 926
788 CDAT	\$ 2.114
4898 Ahorro a la vista	\$ 315
570 Ahorro contractual	\$ 64

Tasa % EA Febor vs Tasa % EA Mercado

Producto	Tasa % EA Febor	Tasa % EA Mercado
DAES	5,47%	3,38%
CDAT	8,39%	3,26%
Ahorro a la vista	3,72%	0,00%
Ahorro contractual	9,15%	4,39%

Beneficio en convenios Ahorro

31 Medicina prepagada	\$ 59
620 Salud y asistencia médica	\$ 229
2187 Pólizas y seguros	\$ 779
135 Telefonía	\$ 2
20 Vehículos	\$ 9
0 Turismo	\$ 0
2 Educación	\$ 1
0 Cine y teatro	\$ 0
63 Almacenes y supermercados	\$ 3

Beneficio en convenios Ahorro

0 Boletería y eventos	\$ 0
0 Otros convenios	\$ 0

\$ 1.082

Otros Beneficio

1752 Gastos de tarjeta débito	\$ 114
4332 4 x 1000	\$ 296
0 Otros	\$ 0

\$ 410

EVOLUCIÓN PREVISIBLE

Febor Entidad Cooperativa se reafirma como una entidad en marcha, con un futuro estable, crecimiento constante para los próximos cinco años y por supuesto como una entidad en donde estamos convencidos que el modelo cooperativo es un modelo necesario para afrontar los años venideros no solo para el desarrollo económico de los países sino por el desarrollo desde lo social y lo ambiental contribuyendo y dando respuesta a las necesidades de los asociados y sus familias.

El 2021, será un año de retos y muchas oportunidades para consolidar nuestros objetivos estratégicos bajo una nueva realidad o como se ha denominado una nueva normalidad haciendo énfasis en que nos seguiremos cuidando y es así como la cooperativa seguirá desplegando mecanismos para acercarnos a las necesidades de los asociados y a la respuesta oportuna de las mismas, desde la oferta de productos y servicios.

Los resultados hasta 2020 evidencian una cooperativa con niveles de riesgo bajos soportados en unos indicadores financieros favorables, continuando con la aplicación y adopción de buenas prácticas para la administración de riesgos en línea con la actualización de la normatividad que sobre la materia ha expedido la Superintendencia de Economía Solidaria para su adopción e implementación a partir de 2021.

El crecimiento y fortalecimiento de nuestra base social es fundamental es por ello que la oferta de servicios seguirá enmarcada dentro del conocimiento particular del asociado con procesos de segmentación que permiten identificar acciones concretas para grupos específicos dentro de los 4.646 asociados, aprovechando al máximo los esquemas de transformación digital que nos acercan a la caracterización de estos segmentos generando así una oferta de productos y servicios que cumpla con las expectativas y sobre todo que reafirme nuestro interés por acompañar al asociado de manera integral para el mejoramiento de su calidad de vida.

CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD

Febor Entidad Cooperativa da cumplimiento a las leyes de forma oportuna en lo que refiere a la propiedad intelectual y de derechos de autor, estableciendo programas de sensibilización en todos los empleados y asociados para dar cumplimiento a las normas legales. Adicionalmente, dispone de la información que es requerida por parte de órganos de control.


Todas las compras y adquisiciones de bienes y servicios, incluyendo software se efectúan cumpliendo los requisitos de ley establecidos, pagando los impuestos fijados y dentro de la normatividad vigente. En el caso de software, todos los programas instalados se utilizan de conformidad con sus respectivas licencias de uso. Igualmente, los equipos de cómputo y telecomunicaciones son de legítima procedencia, que la Cooperativa cuenta con el correspondiente inventario del software que utiliza y lleva control de instalación dependiendo del licenciamiento requerido.

La Cooperativa continúa en la implementación de sistemas de información robustos, que han requerido de la adopción de normas en materia de seguridad informática para generar confianza en el desarrollo de nuestras operaciones. A la fecha la Cooperativa da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 a través de la cual se creó el RNBD – Registro Nacional de Bases de Datos. Por lo tanto, ya se encuentran registradas las bases de datos.

Febor Entidad Cooperativa mantiene pólizas que amparan los activos de la entidad contra todo riesgo y la cartera cuenta con un amparo por muerte e incapacidad, sujeto a los requisitos y condiciones generales de la póliza. Así mismo, los depósitos de ahorro están protegidos a través de Fogacoop, dentro de los parámetros establecidos por dicha entidad.

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1999 en sus artículos 11 y 12, nos permitimos informar que la Cooperativa cumplió durante el período 2020, sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social. Igualmente, informamos que son correctos los datos sobre los afiliados al sistema de seguridad social y que la Cooperativa como aportante se encuentra a paz y salvo en el pago de aportes al cierre del ejercicio de acuerdo con los plazos fijados. No existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relacionadas con bases de cotización, aportes laborales y patronales.

Cordial saludo,



JUAN PABLO VÉLEZ GÓEZ
Gerente