



# 2023

**INFORME DE**  
**GESTIÓN**

**VIGILADO** Supersolidaria

fogacoop  
Fondo de Garantía de Créditos Cooperativos

Sus depósitos están protegidos por el  
**SEGURO PARA SU AHORRO**  
[www.fogacoop.gov.co](http://www.fogacoop.gov.co)

# CONTENIDO

Órganos de Dirección, Administración y Control	3
Sobre Congente	8
Informe de Gestión Gerencia General	10
Informe de Consejo de Administración	13
Comportamiento de las Principales Cuentas de los Estados Financieros	17
Transformación Digital - Tecnología	23
Gestión de SARLAFT	26
Gestión Integral de Riesgos	29
Gestión de Comunicaciones	37
Aspectos Legales	39
Retos 2024	41
Informe de Comité de Educacion	44
Informe de Comité de Solidaridad	47
Créditos Aprobados 2023	50
Informe de la Junta de Vigilancia	52
Informe Comité de Apelaciones	54

**2023**  
INFORME DE  
GESTIÓN



# ÓRGANOS DE DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

# Consejo de Administración

Amparo Patiño de Román

*Presidente*

## Principales

## Suplentes

Vibian Olinda Vargas Gomez

*Vicepresidente*

José Agustín García Rengifo

*Secretario*

José Norberto Cagua Agudelo

Saúl Ruiz Turriago

Wilson Ilario Bravo Velasquez

José Manuel Murillo Rondón

José Ignacio Cubides Cubides

Miryam Herrera de Reina

Alcira Palacios Garzón

Ernesto Barbosa Barbosa

# Junta de Vigilancia

Gustavo César Estefen Pimentel

*Presidente*

## Principales

## Suplentes

Walter Sabogal Baquero

*Vicepresidente*

Jairo Humberto Torres

*Secretario*

Luis Alfonso Blandón

Héctor Nelson Villalobos

Blanca González Robayo

# Administración

Rocío del Pilar Avellaneda Rincón

*Gerente General*

Jhon Fredy Mora Aroca

*Gerente de Operaciones y Finanzas*

Gina Baquero Calderón

*Gerente Comercial*

Cristina Acosta Caicedo

*Oficial de Cumplimiento*

Giovanny Palacios Cuartas

*Director de Ingeniería T.I*

Nancy Romero Gutiérrez

*Director Comercial*

Lizeth Lombo Achury

*Director Financiero*

Fernando Niño Montañez

*Director de Crédito y Cartera*

# Revisoría Fiscal

*Principal*

*Suplente*

(Firma Opine Consultores S.A.S)

Cindy Eliana Parra Merchán  
*T.P 191945-T*

Yolanda Bermúdez Zamora  
*T.P 17643-T*

# Auditoria Interna

*Principal*

*Suplente*

Erika Villalobos Puentes  
*T.P. 179769- T*

Rosa Edith Correa Rojas  
*T.P 174755-T*

# Unidad de Riesgos

(Firma Serlogyc)

Karen Alexandra Maragua Pascuas  
*Líder Senior Riesgos*

Marlon Fabian Quintero Velandia  
*Analista Junior Riesgos*

## Comité de Educación

Amparo Patiño de Román

*Presidente*

José Agustín García Rengifo

Vibian Olinda Vargas Gómez

José Norberto Cagua Agudelo

Ignacio Cubides Cubides

## Comité de Solidaridad

José Manuel Murillo Rondón

*Presidente*

Myriam Herrera de Reina

Amparo Patiño de Román

Alcira Palacios Garzón

## Comité de Apelaciones

*Principales*

*Suplentes*

Ana Yolanda Pineda

María Consuelo Borrero Castro

Henry Romero Páez

Luz Marina Ramírez

Ana Cecilia Serna Restrepo



# SOBRE Congente



2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.  
01





## Misión






Somos una cooperativa que contribuye al desarrollo social, económico y cultural de los asociados y la comunidad, a través de servicios financieros, con equipo humano capacitado, con base en los principios y valores cooperativos.

## Visión

Para el año 2025, Congente estará posicionada en la Orinoquía como modelo solidario.



## Valores Corporativos

-  **Solidaridad:** compromiso con la comunidad en promover la importancia que tiene la ayuda mutua.
-  **Transparencia:** es el resultado de una excelente cultura empresarial.
-  **Respeto:** por el modelo cooperativo y la credibilidad de sus asociados.
-  **Pertenencia:** lealtad con los principios y valores cooperativos.
-  **Confianza:** factor principal del éxito de la Cooperativa.

# INFORME DE GESTIÓN GERENCIA GENERAL

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.

02



## ***Apreciados delegados y asociados, a continuación, presentamos el informe de gestión correspondiente al año 2023.***

El 2023 fue un año de grandes desafíos ante el comportamiento del mercado, los cambios económicos y políticos, son factores que inciden de manera significativa en la operación de nuestra cooperativa; a los cuales hemos respondido con compromiso y total convicción, que son oportunidades para evolucionar y transformarnos como organización.

En el ejercicio de nuestra actividad financiera, el comportamiento de indicadores como la inflación, tasa de desempleo, tasa de referencia del Banco de la República, DTF, IBR, entre otros; impactaron de manera directa la dinámica de la colocación, captación y gestión de cartera (hábito de pago de los deudores), reflejándose en niveles de crecimiento menores a los presupuestados, en cuanto a incremento de cartera, captaciones y deterioro en la calidad.

Cerramos el año 2023, con un total de activos de \$121.447 millones, donde la mayor participación la tiene la cartera con un total de \$98.767 millones, el pasivo total fue de \$86.575 millones, donde los depósitos ascienden a la suma de \$62.628 y el patrimonio fue de \$34.873 millones con un total de \$18.652 millones en aportes sociales.

Los indicadores de solvencia, fondo de liquidez, se ubican por encima de los mínimos requeridos, lo cual refleja la solidez de la cooperativa.

En ese sentido, transformarnos es un elemento determinante a fin de generar las condiciones de sostenibilidad, rentabilidad y eficiencia financiera; siempre orientados en brindar condiciones favorables a los asociados para el acceso al portafolio de productos y servicios de la cooperativa. Como parte del proceso, transformamos el modelo de atención a nuestros asociados y comunidad de los municipios de Cubarral, San Carlos de Guaroa y Castilla la Nueva.

En el ejercicio, se ha hecho necesario racionalizar y optimizar el nivel de costos y gastos orientados en un enfoque de eficiencia operativa, que le permitirá a la cooperativa ser más liviana y ágil, lo cual generará un impacto positivo tanto a nivel interno como externo.

De la misma manera, se ha focalizado una gestión específica en el Talento Humano de la cooperativa; con el propósito de potencializar las habilidades y competencias del equipo, lo que contribuirá a mejorar la productividad, para lo cual se han adoptado estrategias que permitan atraer y alinear las personas correctas trabajando en las tareas correctas; fidelizar y optimizar para retener a las personas competentes,

motivar y dinamizar para impulsar la productividad, a través de retroalimentación constante y reconocimiento al desempeño.

Bajo el enfoque de brindar un portafolio de productos y servicios integrales para los asociados, se han incorporado opciones de garantías para los créditos con el Fondo Nacional de Garantías y Fondos privados de garantías, que facilitan el acceso a crédito, convirtiéndose en un impulsor para el crecimiento de la cartera; lo cual permitirá una mayor generación de ingresos.

De otra parte, producto de la alianza realizada con MoneyGram se logró acceso para la cooperativa a MoneyGram lo cual habilita la opción para enviar y recibir giros internacionales con 200 países aproximadamente; convirtiéndose en una gran oportunidad, para canalizar recursos y ampliar la cobertura de servicios a los asociados.

El proceso de transformación continua para el año 2024, con un enfoque primordial denominado “Eficiencia Operativa”; estamos convencidos, que este camino nos permitirá lograr los objetivos y metas trazadas, los cuales son bastante retadores, pero serán la mejor forma de celebrar los 60 años de la entidad cooperativa.

La conmemoración del sexagésimo aniversario, es la oportunidad para, recordar nuestro pasado, reafirmar nuestro presente y visualizar los tiempos que están por llegar y en los que queremos ver una Congente, renovada, transformada, innovadora, que acoja a todas las generaciones.

Señores delegados; contamos con su compromiso con la cooperativa y con la gestión como embajadores de la marca Congente y con la colaboración de cada uno, se contribuya a hacer más visible la gestión empresarial.

**ROCÍO DEL PILAR AVELLANEDA RINCÓN**  
*Gerente General*



CAP.

# 03

## INFORME DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN



***Señores (as) Delegados a la Asamblea General, reciban nuestro saludo fraternal y solidario; gracias por la atención a esta convocatoria normativa y democrática para rendirles el informe de la gestión adelantada durante el año 2023.***

El Consejo de Administración, cumplió las funciones y actividades en el marco de las facultades, atribuciones y responsabilidades previstas en el estatuto social y normativo, dispuestas por el organismo de control, las leyes aplicables vigentes y bajo la filosofía de los principios cooperativos, ejes fundamentales y esencia del cooperativismo.

El contenido del informe comprende las siguientes acciones:

- Aprobación presupuesto año 2023, el cual fue revaluado en el mes de mayo.
- En los meses de marzo y diciembre se ejecutaron Asambleas presenciales ordinaria y extraordinaria de Delegados respectivamente. Atendiendo al principio de participación democrática, los delegados a la Asamblea, fijan políticas, aprueban reforma al estatuto, tomando decisiones para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Análisis mensual de los estados financieros, llevando a cabo las observaciones, recomendaciones, seguimiento continuo al cumplimiento, toma de decisiones y planes de mejoramiento.
- Con el equipo gerencial y líderes de las áreas, se evaluó el cumplimiento de metas presupuestadas y objetivos.
- Actualización de políticas y manuales. Ajustes a la planeación estratégica, propuestas y desarrollo de Planes de Atención Inmediata.
- Asistencia y participación mensual a los diferentes comités; de educación, solidaridad, riesgos, liquidez y de crisis. El apoyo de estos comités, es fundamental para el accionar de la cooperativa en beneficio de los asociados, su familia y comunidad.
- El consejo recibe mes a mes, los informes de la Revisoría Fiscal, se hace el seguimiento a los hallazgos para su mejoramiento; así mismo, el informe del oficial de cumplimiento en el que se presenta la gestión en materia de prevención y control, para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo en la cooperativa.

- Se atiende y se da respuesta, a las observaciones de la SES (Superintendencia de Economía Solidaria) y a los informes del Fogacoop (Fondo de Garantías Cooperativas).
- Los órganos de Dirección, Administración y Control participan activa y democráticamente, ejerciendo las funciones de representación y son responsables de sus actuaciones ante los asociados.
- A diciembre 31 de 2023 la base social de Congente la conforman:



**51.888** asociados:



Mujeres: **27.374,**



Personas Jurídicas: **274,**



Hombres: **24.240,**



Nuevos asociados: **5.960.**

- Es continuo el trabajo de información que desarrolla el Departamento de Comunicaciones a través de la redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), canal oficial de Congente en YouTube, envío de SMS, servicio mailing, página web, comunicados virtuales y boletines de prensa, pantallas industriales, pantallas publicitarias entre otros; de esta forma, Congente cada día se encuentra presente con sus asociados, para facilitar la comunicación constante, agilizar procesos y lograr conectar con toda la base social de asociados y comunidad.
- La cooperativa continúa en un constante proceso de modernización, (ver informe año 2023 dirección TI, tecnología de información y comunicación).
- Como parte de la integración, cooperación, capacitación y actualización cooperativa, se asistió a eventos presenciales y no presenciales con entidades como: Ascoop, Confecoop, Fecolfin, Asoriesgo, entre otros. Los jóvenes asociados, constituyen el fundamento de renovación de los cuadros directivos; se continúa trabajando por este propósito a través de la representación, participación en eventos y actividades de socialización y capacitación a nivel local y nacional. (Ver informes de educación, solidaridad y desarrollo social).



- 🔑 El Consejo de Administración en su accionar constante e ineludible en el año 2023 realizó reuniones así:
  - ◇ Ordinarias: **12**
  - ◇ Extraordinarias: **15**
  - ◇ Extraordinarias Informales: **23**
- 🔑 La cooperativa Congente tiene relacionamiento de cooperación con las siguientes agremiaciones y entidades como: Emprender, Asomicrofinanzas, Fecolfin, Confecoop, Ascoop, Cooperación Verde, La Equidad, Coopcentral, Serfunllanos.
- 🔑 Bajo el Código de Buen Gobierno el Consejo, en un ambiente continuo de participación con las gerencias y líderes de las áreas, en pro de una economía solidaria y socialmente responsable con los asociados y lograr los objetivos, que aunque son claros y dirigidos para la empresa cooperativa no se alcanzaron de manera satisfactoria, por la influencia de múltiples factores externos e internos, a pesar del trabajo constante, de propuestas, proyectos y estrategias de mejoramiento, seguimiento y toma de decisiones.

La situación sigue siendo compleja, las decisiones y sucesos nos afectan cada día; es imperativo continuar con la gestión en: productividad, la generación de excedentes y estrategias innovadoras.

El Consejo continúa cumpliendo con salvaguardar la esencia de la cooperativa, sus asociados, protegiendo su integridad; se monitorea la evolución de la empresa, principalmente en lo referente a los riesgos, la cartera y gestión comercial.

Es claro para el Consejo de Administración su rol estratégico y propositivo, alineado con la misión y visión de la entidad, su orientación y apoyo permanente, incondicional y desinteresado, en todos los procesos que la cooperativa adelante, para su fortalecimiento y el bienestar de todos los asociados.

Muchas Gracias

**AMPARO PATIÑO DE ROMÁN**  
*Presidente*

CAP.

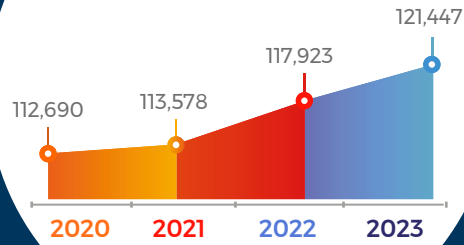
04

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

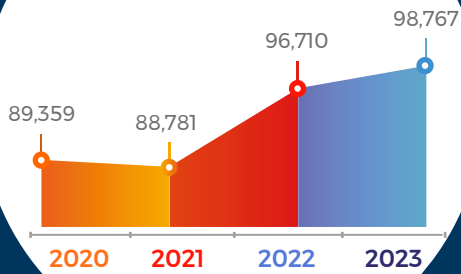
**COMPORTAMIENTOS  
DE LAS  
PRINCIPALES  
CUENTAS DE LOS  
ESTADOS FINANCIEROS**



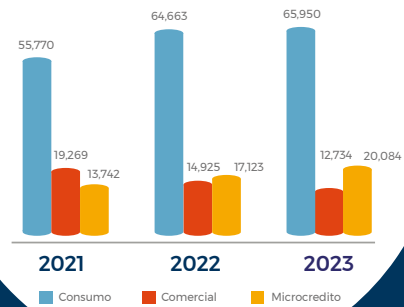
## ACTIVO



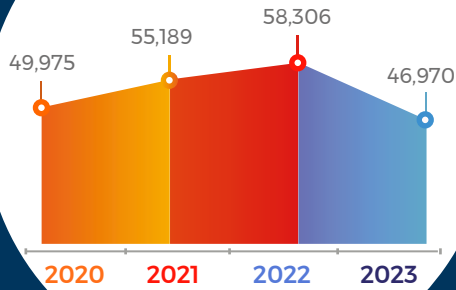
## CARTERA



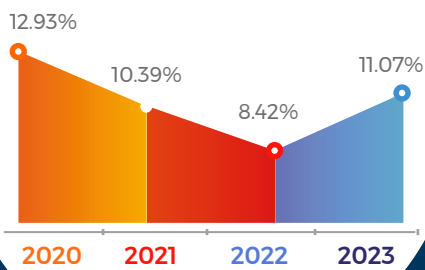
## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA (SALDOS)



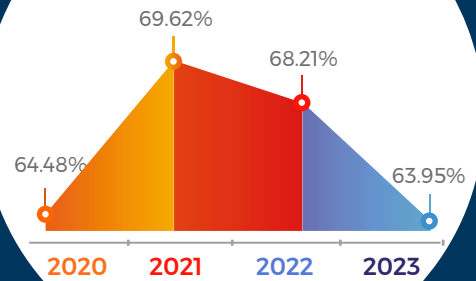
### CRÉDITOS APROBADOS



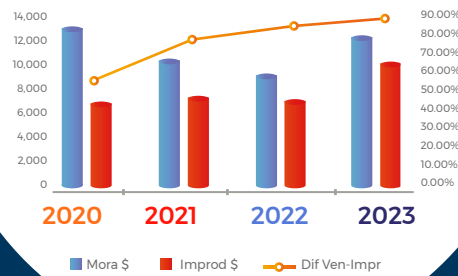
### CALIDAD DE CARTERA



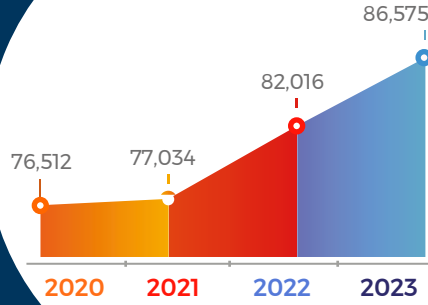
### CUBRIMIENTO DE CARTERA



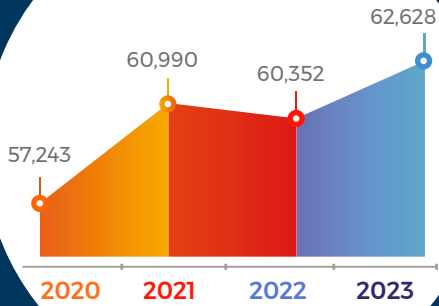
### CUANTIAS Y PARTICIPACIÓN DE IMPR EN VENCIDA



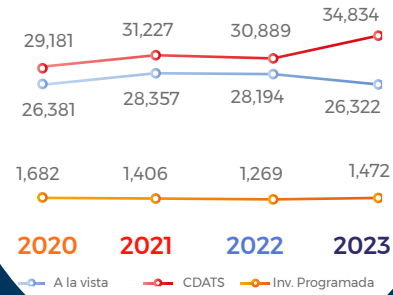
### PASIVO



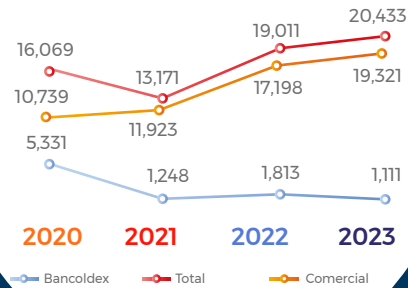
### CAPTACIONES



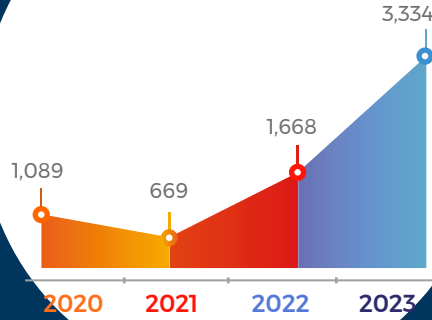
### COMPOSICIÓN DE LAS CAPTACIONES



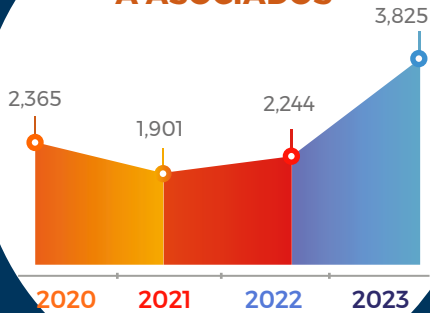
### ENDEUDAMIENTO BANCARIO



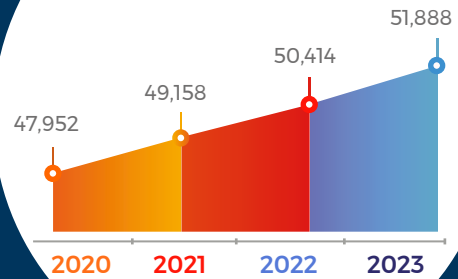
### INTERES PAG. A BANCOS



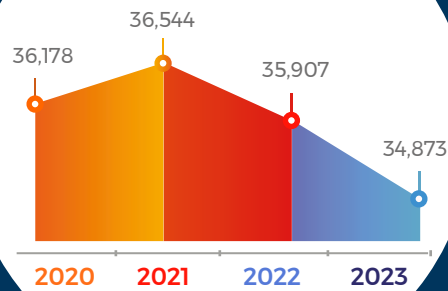
### INTERESES PAG. A ASOCIADOS



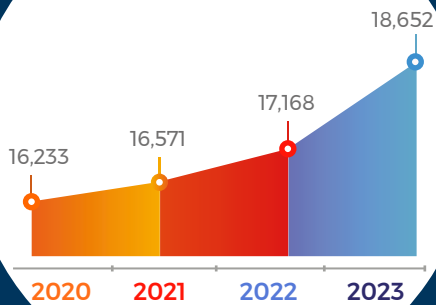
### TOTAL ASOCIADOS



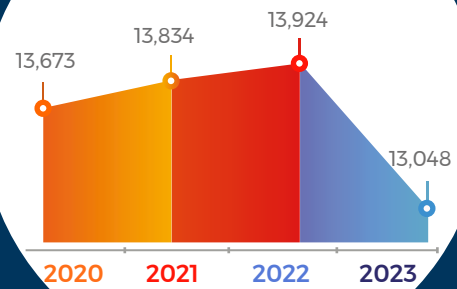
### PATRIMONIO



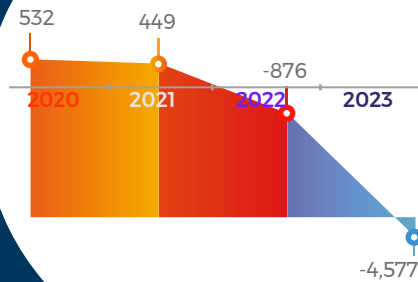
### APORTES SOCIALES



### CAPITAL INSTITUCIONAL



### EXCEDENTES







# TRANSFORMACIÓN DIGITAL- TECNOLOGÍA

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.  
05



*Para el año 2023, la cooperativa con su cultura de innovación y optimización de procesos continúa en su labor de transformación digital para mejorar, asegurar y facilitar la utilización de sus servicios y ajustando procesos internos, por consiguiente, ha implementado las siguientes mejoras:*

## Optimización telefonía IP

Uno de los factores primordiales para la atención a nuestro asociado es la conectividad, por lo tanto, la cooperativa ha cambiado su infraestructura interna de telefonía para mejorar la atención al asociado, reducir costos, aumentar la seguridad y ampliar la cobertura de comunicaciones para las áreas y su fuerza comercial.

## Optimización correo electrónico

La cooperativa busca constantemente, mejorar y actualizar tecnologías, para lo cual, en el año 2023, se realizó actualización de la infraestructura de administración del correo electrónico corporativo, haciendo de este una herramienta más segura, disponible y efectiva.

## Migración infraestructura portal web

La seguridad de la información es primordial para salvaguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos a cualquier nivel; por lo cual, la cooperativa cambia de infraestructura; donde se encontraba alojado el portal web para migrar a los servicios de Amazon, lo cual permite, una mayor seguridad, mejor disponibilidad y rendimiento del mismo; con el fin, que el

asociado pueda disponer de los servicios que se encuentran en la web, como la oficina virtual.

## CDAT virtual

La cooperativa, en pro de mejorar el servicio a los asociados, coloca a disposición la posibilidad de abrir CDAT de forma digital por medio de la oficina virtual ubicada en el portal web. Con esta funcionalidad, los asociados pueden realizar aperturas de sus cdats desde la comodidad de su casa o donde se encuentre.

## Funcionalidad PSE en oficina virtual

Un pilar fundamental, para la cooperativa es brindar facilidad para la utilización de los productos, con los que cuentan los asociados; por lo tanto, habilita la opción de pago PSE en la oficina virtual, para que el asociado pueda realizar sus pagos de las obligaciones, consignación a productos de ahorros desde este servicio virtual.

## Herramienta de comunicación

Para Congente, la comunicación y contacto con el asociado es importante, por ello, ha dispuesto de una herramienta interna que permite el contacto con el asociado a través de llamadas automá-

ticas con mensajes pregrabados, la cual es de uso interno para las diferentes áreas, con esta implementación se está más cerca a los asociados.

### **Mejoras procesos internos**

Uno de los factores primordiales para la atención al asociado; es optimizar los procesos internos; la cooperativa, ha trabajado en mejorar las áreas de

operaciones, crédito y cartera, comercial y cumplimiento, de la mano con adecuaciones tecnológicas que ayudan agilizar las labores.

Con las funcionalidades, mejoras, optimizaciones y automatizaciones implementadas, Congente continúa en su labor de innovar y transformar sus servicios y la prestación de los mismos, redundando en una mejor experiencia para el asociado.

**GIOVANNY PALACIOS CUARTAS**  
*Director de Ingeniería T.I*

# GESTIÓN SARLAFT

INFORME DE  
2023  
GESTIÓN

CAP.  
06





## Cumplimiento normativo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Congente, en adelante Congente, es una organización solidaria de primer nivel, especializada en ahorro y crédito vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria. Siguiendo las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica y en cumplimiento al marco de regulación para la prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo (LA/FT), administra el riesgo a través de las diferentes etapas de identificación, medición, monitoreo y control, los cuales se gestionan dentro del concepto de mejora continua encaminados a mitigar el riesgo mediante la implementación de controles.

Las actividades realizadas respecto al Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo SARLAFT, se desarrollaron, teniendo en cuenta el marco metodológico soportado en herramientas tecnológicas y en la adecuada aplicación de controles diseñados para cada uno de los factores de riesgo, que se centran principalmente en el conocimiento de asociados y contrapartes, garantizando una debida diligencia ampliada a aquellos catalogados como de mayor riesgo, con la activa participación de la fuerza comercial, la capacitación y re inducción permanente de conoci-

mientos al personal, lo que nos permite la detección oportuna de operaciones inusuales y el reporte de operaciones sospechosas, la actualización de políticas y procedimientos, los cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de los diferentes procesos

Congente ha designado su Oficial de cumplimiento y su respectivo suplente, los cuales se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia de Economía Solidaria con capacidad decisoria para garantizar el adecuado cumplimiento del SARLAFT. Así mismo, se apoyan mensualmente en el Comité de Riesgos para el seguimiento de políticas y actividades e impulsan directrices y buenas prácticas para el mejoramiento de la gestión y cultura de riesgos LA/FT. La Revisoría Fiscal realiza un seguimiento trimestral de las actividades por medio de auditorías las cuales son comunicadas al Consejo de administración, quienes semestralmente reciben los informes presentados por la Oficial de Cumplimiento.

## Compromiso ético

El cumplimiento de las normas se genera a través del compromiso social, valores y principios corporativos, el cual se encuentra enmarcado en el Código de Ética y Conducta, estableciendo las actuaciones

de sus Directivos, Funcionarios, Asociados y Contrapartes, dando estricto cumplimiento al mismo y anteponiendo las sanas prácticas al cumplimiento de las metas comerciales o presupuestales.

### **Gestión adelantada en materia de administración del riesgo de LA/FT**

El Consejo de administración y la Alta Gerencia de Congente promueven el

cumplimiento del SARLAFT a nivel organizacional, es por ello que destacamos los aspectos más relevantes durante este año 2023:

- Se realizó una nueva segmentación SARLAFT, la cual basada en la experiencia y el monitoreo transaccional, nos permite un enfoque hacia asociados cuyo perfil financiero no se ajusta a su perfil transaccional.

**CRISTINA ACOSTA CAICEDO**  
*Oficial de Cumplimiento*

# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.  
07





La Cooperativa de Ahorro y Crédito Congente, en el desarrollo de su objeto social de prestación de servicios financieros a sus más de 51.800 asociados en las zonas de influencia, y dado a su dinámica de funcionamiento, está expuesta a diferentes riesgos tales como riesgo de Mercado, Liquidez, Crédito, Operativo, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT); por lo cual, ante la posible materialización de algún riesgo que pueda generar pérdidas, disminución de los excedentes o disminución del valor del patrimonio, Congente ha estructurado e implementado los siguientes sistemas de administración de riesgos:

- Sistema de Administración de Riesgo de Crédito **(SARC)**
- Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez **(SARL)**
- Sistema de Administración de Riesgo Operativo **(SARO)**
- Sistema de Administración de Riesgo de Mercado **(SARM)**
- Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismos **(SARLAFT)**

De esta forma la Cooperativa, en cabeza del Consejo de Administración y su Gerencia General ha definido como pilar fundamental la determinación de lineamientos de identificación, medición, control y monitoreo, así como los elementos propios de cada uno de los sistemas de administración de riesgos; los cuales permiten gestionar de forma oportuna y efectiva los factores y eventos de riesgo, manteniéndolos en un nivel aceptable y tolerado, salvaguardando así los recursos y estabilidad de la Cooperativa.

Lo anterior ha permitido establecer y fomentar una cultura de gestión de riesgos al interior de Congente, propendiendo al cumplimiento de los lineamientos establecidos tanto a nivel interno como externo, los cuales están en línea con el plan estratégico de la Cooperativa y en concordancia con la normatividad vigente.

### **SARC: Sistema de Administración de Riesgo de Crédito**

El Riesgo de Crédito es la posibilidad de que Congente incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento del pago de las obligaciones contractuales por parte de los deudores.

Para administrar correctamente este riesgo, la Cooperativa ha definido las políticas de crédito en las etapas de otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de las operaciones crediticias de nuestros asociados, de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera.

Entendiendo las condiciones actuales de nuestros asociados y la dinámica del mercado en las zonas de influencia, Congente ha actualizado sus políticas de acuerdo con la evaluación periódicamente de la exposición al riesgo de crédito en todo el ciclo del mismo. Es así como para el 2023 se trabajó en el mejoramiento y adecuación de este sistema de gestión de riesgo a través de los siguientes aspectos:

- Ajuste de las políticas y procedimientos correspondientes al proceso de originación, otorgamiento, seguimiento de cartera y deterioro, de acuerdo a la normatividad vigente y en pro de identificar el riesgo de los créditos.
- Creación de las líneas de crédito Popular productivo urbano y rural, crédito productivo rural y urbano y los créditos productivos de mayor monto, estando así en línea con instrucciones del Gobierno nacional.
- Se estructuró y documentó la primera versión de la matriz de riesgo de crédito, la cual consolidó el conocimiento experto de cada una de las personas relacionadas con el SARC a través de la identificación de todos los eventos de riesgo que se pueden presentar en la Cooperativa.
- Monitoreo y seguimiento a los indicadores de rodamiento de cartera, reverso del deterioro, calidad de cartera, indicador de fallo, cartera improductiva, indicador de cobertura, entre otros; así mismo el análisis de las cosechas y matrices de rodamiento de la cartera, entre otros.

- Ajuste y calibración de los límites de exposición y umbrales de alerta temprana, los cuales permiten determinar las señales de alerta de este sistema.
- Se realizaron pruebas, validaciones y estimaciones del modelo de pérdida esperada, según el modelo de referencia emitido por la Superintendencia de economía solidaria.
- Emisión de conceptos de identificación de riesgos, los cuales permitieron conocer oportunamente los factores y eventos de riesgo a los cuales está expuesta la Cooperativa: i) previo al lanzamiento, uso o modificación de cualquier producto; ii) antes de la inclusión de nuevas prácticas comerciales, incluyendo nuevos canales de prestación de servicios, y el uso de nuevas tecnologías o tecnologías en desarrollo para productos nuevos o existentes; iii) previo a la incursión en un nuevo mercado o nicho de mercado.
- Participación activa en los comités de riesgos en los cuales se informaron las señales de alerta presentadas en cuanto a la cartera, así como el seguimiento de los distintos indicadores que se tienen establecidos para el monitoreo de la cartera y la presentación de las diferentes señales de alertas para la atención oportuna por parte de los líderes.
- Se realizaron inducciones a los nuevos colaboradores para que conocieran los sistemas de administración de riesgos de la Cooperativa y el rol que cada uno desempeña dentro de los sistemas. Se realizó capacitación a todo el personal de la Cooperativa sobre el sistema de gestión de riesgo de liquidez que tiene implementado la Cooperativa, esto con el fin de crear una cultura de gestión de riesgos.
- Se atendieron las diferentes auditorías realizadas por los órganos de control tanto internos como externos.

Para el 2024, se seguirá trabajando en la consolidación y optimización de este sistema de administración, manteniendo actualizada la estructura, las etapas, así como la identificación de los factores y eventos de riesgo en el proceso de originación, otorgamiento, seguimiento y recuperación de la cartera, con el fin de garantizar la mejora continua y optimizar la atención a los asociados, sin arriesgar el capital de la Cooperativa.

### **SARL: Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez**

El Riesgo de Liquidez es la posibilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas ante la imposibilidad de hacer frente a sus obligaciones con los asociados, proveedores, colaboradores y demás contrapartes involucradas con Congente, dado a la incapacidad de poder disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales.

Para administrar correcta y oportunamente este riesgo, la Cooperativa ha establecido las políticas, procedimientos, metodologías, límites máximos de exposición, estrategias y planes de contingencia que se deben aplicar para la adecuada gestión del riesgo de liquidez.

Durante el 2023 se presentaron los siguientes avances en cuanto a este sistema, los cuales permitieron consolidar y apoyar las estrategias que fruto de los reportes se generaron:

- Mejoramiento en el cálculo de indicadores con el proveedor de la herramienta tecnológica de gestión de riesgos.
- Optimización en el cálculo de indicadores de liquidez a través de una parametrización más oportuna en el cálculo de los diferentes indicadores.
- Monitoreo periódico de los diferentes indicadores de liquidez, junto con su respectivo reporte.
- Participación activa en el comité de riesgo de liquidez, en el cual se informaron los resultados de los distintos indicadores de riesgo de liquidez, así mismo manifestando las señales de alerta que se presentaron.
- Monitoreo, análisis y reporte semanal del flujo de caja de la Cooperativa
- Ajuste y calibración de los límites de exposición y umbrales de alerta temprana, los cuales permiten determinar las señales de alerta de este sistema para la gestión oportuna de la liquidez de la Cooperativa.
- Emisión de conceptos de identificación de riesgos, los cuales permitieron conocer oportunamente los factores y eventos de riesgo a los cuales está expuesta la Cooperativa.
- Se documentó y socializó la primera versión de la matriz de factores y eventos de riesgo de liquidez que pueden impactar a la Cooperativa.
- Se realizó capacitación a todo el personal de la Cooperativa sobre el sistema de gestión de riesgo de liquidez que tiene implementado la Cooperativa, esto con el fin de crear una cultura de gestión de riesgos.
- Se realizaron inducciones a los nuevos colaboradores para que conocieran los sistemas de administración de riesgos de la Cooperativa y el rol que cada uno desempeña dentro de los sistemas.
- Se atendieron las diferentes auditorías realizadas por los órganos de control tanto internos como externos.

Para el 2024 se actualizarán los factores y eventos de riesgos de liquidez a los cuales está expuesta Congente, lo que permitirá adecuar las metodologías de los indicadores y las proyecciones de flujos de caja, permitiendo detectar señales de alerta temprana. Por otro lado, se evaluará el plan de contingencia de acuerdo con los niveles de exposición y de los escenarios de stress de la Cooperativa. Así mismo y con el propósito de contribuir a la generación de una cultura de riesgo donde prevalezca la estabilidad financiera sobre la percepción del mercado dentro de Congente, se programarán capacitaciones a todo el personal.

### **SARO: Sistema de Administración de Riesgo Operativo**

El riesgo operativo es la posibilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas al generarse deficiencias, fallas, ausencias o inadecuaciones en los siguientes factores: en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura física o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Para gestionar eficazmente este riesgo, Congente durante el 2023 trabajó con el propósito de darle cumplimiento al plan de trabajo del 2023 cuyo objetivo era consolidar este sistema, en este sentido durante el año:

- Se elaboró, documentó y socializó la primera versión de la matriz consolidada de eventos y factores de riesgo de operativo.
- Se generaron mediciones de los eventos de riesgo operativos materializados y reportados.
- Se documentaron y socializaron los planes de contingencia de las áreas de Ingeniería TI, Servicios Administrativos, Talento Humano y Centro de Operaciones.
- Se documentó el plan de continuidad del negocio.
- Se realizó capacitación a los colaboradores de la Cooperativa, sobre el sistema de administración de riesgo operativo.
- Se ajustó la política de Seguridad de la información conforme a las actualizaciones normativas, recomendaciones de la SES y buenas prácticas de seguridad.
- Se trabajó en la generación de cultura de gestión de riesgo preventiva, al emitirse conceptos con la identificación de factores de eventos de riesgo operativo, previo a la implementación de un producto, mercado y/o herramienta; así como ante la modificación de cualquier proceso.



- Se puso en producción el proceso de registro de los eventos de riesgo operativo a través de la herramienta tecnológica definida por la entidad, lo que optimiza la medición y el seguimiento por parte de los entes de control.
- Se realizaron inducciones a los nuevos colaboradores para que conocieran los sistemas de administración de riesgos de la Cooperativa y el rol que cada uno desempeña dentro de los sistemas.
- Se atendieron las diferentes auditorías realizadas por los órganos de control tanto internos como externos.

Para el 2024, la Cooperativa trabajará en función de seguir optimizando este sistema de gestión de riesgos, así como los procesos internos, y garantizando la seguridad y calidad en la ejecución de estos; así mismo capacitará sobre este sistema a todas las personas involucradas con la Cooperativa, con el objetivo de afianzar la cultura de gestión de riesgos.

### **SARM: Sistema de Administración de Riesgo de Mercado**

El Riesgo de Mercado es la posibilidad de que la Cooperativa incurra en pérdidas asociadas a la disminución del valor de nuestro portafolio de productos de inversión, esto ante cambios en el precio de las inversiones que posee la Cooperativa.

Para administrar este tipo de riesgo, Congente ha establecido las directrices que se deben tener en cuenta para la correcta y oportuna gestión del riesgo de mercado, esto con base en lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria en el Capítulo V de la Circular Básica Contable y Financiera.

Durante el 2023, la Cooperativa avanzó en las siguientes actividades:

- Se elaboró, documentó y socializó la primera versión de la matriz de factores y eventos de riesgo de mercado, esto a través del conocimiento experto de las áreas involucradas en la gestión del riesgo de mercado.
- Se generaron las mediciones y reportes de los factores de riesgo de mercado, los cuales fueron reportados mensualmente al comité de riesgos.
- Se hizo seguimiento al portafolio de productos de inversión de la Cooperativa y a los límites de exposición establecidos por la Cooperativa.
- Se realizó seguimientos y reportes semanales de las tasas de rendimiento de los fondos de inversión colectiva.

- Se realizaron ajustes para la medición del riesgo de mercado de la Cooperativa a través del aplicativo de gestión de riesgos dispuesto por la entidad.
- Se realizaron inducciones a los nuevos colaboradores para que conocieran los sistemas de administración de riesgos de la Cooperativa y el rol que cada uno desempeña dentro de los estos.
- Se atendieron las diferentes auditorías realizadas por los órganos de control tanto internos como externos.
- Se trabajó en la generación de cultura de gestión de riesgo preventiva, al emitirse conceptos con la identificación de factores de eventos de riesgo de mercado previamente a la participación en nuevos mercados o instrumentos de inversión y a la negociación de nuevas operaciones de tesorería
- Se realizó capacitación a todo el personal de la Cooperativa sobre el sistema de gestión de riesgo de mercado que tiene implementado la Cooperativa, esto con el fin de crear una cultura de gestión de riesgos.

Para el 2024, la Cooperativa continuará con el seguimiento de las inversiones, con el objetivo de garantizar los pilares de seguridad, disponibilidad, rentabilidad, concentración, control y liquidez ociosa, así mismo ajustará y finiquitará el ajuste de la medición del nivel de riesgo de mercado de la Cooperativa en el aplicativo de gestión de riesgos.

**Karen Alexandra Maragua Pascuas**

*Líder Senior Riesgos*





# GESTIÓN DE COMUNICACIONES

CAP.  
**08**

**2023**  
INFORME DE  
GESTIÓN



Desde el área de Comunicaciones, durante el 2023, se aportó a potencializar la conexión y la comunicación con asociados y comunidad; comunicando mensajes claros y sencillos que nos permitieran llegar a nuestros públicos, a través de los diferentes canales oficiales de comunicación establecidos en la Cooperativa, como son: SMS, correo masivo, redes sociales, pagina web, carteleras físicas, pantallas industriales, radio, medio impreso y se implementó una nueva herramienta denominada Vicidial, es un sistema de marcación automática que permite, realizar llamadas salientes para el envío de mensajes grabados.

Los medios digitales se consolidaron como una herramienta clave dentro de la estrategia de comunicaciones para estar en contacto permanente con nuestros asociados, la comunidad y a nivel interno con los colaboradores.

Durante el año, desde el área de comunicaciones se apoyó en la construcción de campañas comunicacionales, promoción y difusión de las mismas, generadas en las diferentes áreas especializadas de la Cooperativa.

Con lo que comunicamos, hacemos visible lo que somos y lo que hacemos, desde el propósito de seguir siendo la empresa cooperativa que apoya los sueños de sus asociados, acompañándolos para que sigan construyendo futuro, impactando positivamente a la comunidad donde estamos presentes a través de los canales físicos de atención.

Para el año 2024, se continuara fortaleciendo e intensificando los procesos comunicacionales que permitan la generación de contenido de valor que permita una conexión fuerte con las diferentes generaciones de nuestra base social, con el enfoque de posicionar mucho más la marca Congente, fijándola en la mente de las personas.

**Amparo Rodriguez Iriarte**

*Lider de Comunicaciones*

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

# ASPECTOS LEGALES

CAP.

09



### **Operaciones celebradas con asociados y administradores.**

En atención a lo señalado en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995 y al numeral 3 del artículo 1 de la Ley 603 de 2000, se expresa que estas operaciones se han celebrado bajo las normas de conducta y ética, ajustadas en su totalidad a las normas legales, al Estatuto y a los reglamentos internos.

### **Procesos Judiciales.**

En el año 2023 no se presentaron procesos judiciales en contra.

### **Artículo 87 de la ley 1676 del 2013**

En cumplimiento con el artículo 87 de la ley 1676 del 2013, se garantiza que no se entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

### **Propiedad Intelectual y derechos de autor.**

En cumplimiento al artículo 1 de la Ley 603 de julio 27 de 2000, se garantiza ante las autoridades y asociados, que se da total cumplimiento, a todas las normas sobre derechos de autor y propiedad intelectual del software utilizado.

### **Información Financiera.**

Señores Asociados, la información sobre evolución de los ingresos, costos, gastos, activos y pasivos y los mencionados en el artículo 446 No 3 del Código de Comercio, para su análisis, la encontrará en el anexo Informe Financiero 2023, los cuales, han venido siendo presentados y aprobados en forma mensual por el Consejo de Administración.

Así mismo se manifiesta que la cooperativa no ha incurrido en erogaciones a asesores o gestores para trámites en asuntos ante entidades públicas o privadas, ni ha realizado transferencias de dinero y demás bienes, a título gratuito o a cualquier otro, efectuadas a favor de personas naturales o jurídicas.

### **Cumplimiento pago seguridad social.**

En cumplimiento al Decreto 1406 de 1999 la cooperativa ha cumplido con las normas de seguridad social y el pago oportuno de sus obligaciones parafiscales.

# RETOS 2024

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.  
10





- 1 Cumplimiento Objetivos y metas trazadas
- 2 Mejoramiento rentabilidad de las unidades de negocio
- 3 Asentamiento modificación estructura organizacional
- 4 Implementar digitalización certificada de documentos con fines probatorios (ley de gestión documental)
- 5 Implementar crédito y vinculación digital
- 6 Desmaterialización de pagares





## Reconocimiento.

A las entidades y personas que han contribuido al crecimiento y consolidación de **Congente**, les presentamos el agradecimiento sincero. Son artífices del respeto, reconocimiento y confianza que hoy tiene la marca **Congente**.

El presente informe de gestión fue analizado, discutido y aprobado en reunión extraordinaria del Consejo de Administración el 30 de enero de 2024.

# INFORME DE COMITÉ DE EDUCACIÓN

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.

11



### Respetados miembros Asamblea general de Delegados:

El comité de educación en cumplimiento de las funciones realizó procesos de capacitación y actividades en el año 2023; dirigidas a: Asociados, directivos, empleados, instituciones educativas, otras cooperativas y comunidad en general.

Beneficiados **3902** Personas.

### ACTIVIDADES

- Cursos básicos de economía solidaria: Catorce (14). En los municipios de: Acacias, San Luis de Cubarral, Cumaral, Granada, Puerto López, Villanueva y Villavicencio -
- Capacitación a delegados, directivos y junta de vigilancia en código buen gobierno cooperativo, asistencia a congreso cooperativo Confecoop, convención financiera Fecolfin, encuentro académico Fogacoop entre otros.
- Capacitación empleados: Actualización tributaria, sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo "SARLAFT", congreso Asomicrofinanzas, congreso red Coopcentral, entre otros.
- Capacitación en educación financiera: dirigidos a asociados niños y adultos. A jóvenes de instituciones educativas varias.
- Talleres "hábitos de vida saludable": Manejo de emociones y sentimientos dirigido a jóvenes de instituciones educativas, personal de la Alcaldía del Municipio de Cabuyaro, adultos mayores y personal del Centro del Adulto Mayor.
- Charla de Motivación dirigidos a pensionados asociados.
- **Taller no presencial abierto:** Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo "SARLAFT": Participaron: asociados, proveedores, empleados y comunidad en general.

- 🔗 **Taller Presencial Atención al cliente:** Dirigido a asociados, directivos y empleados de la cooperativa asociada transportes de Puerto Rico “Cootransportorico”
- 🔗 **Taller de liderazgo:** Dirigido a jóvenes asociados Congente
- 🔗 Taller manejo y uso de redes. Dirigido a asociados en general
- 🔗 Los asociados son permanentemente informados e invitados de manera personal a participar en las actividades programadas por la cooperativa. Información que se hace a través de llamadas telefónicas, publicidad escrita (Plegables, carteleros), pagina web, redes sociales y en pantallas publicitarias en las oficinas de Congente

**Presupuesto ejecutado \$ 59.142.990**

*“La educación como la luz del sol,  
puede y debe llegar a todos”*

**Varela, José Pedro**

**AMPARO PATIÑO DE ROMAN**  
*Presidente*

# INFORME DE COMITÉ DE SOLIDARIDAD

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN

CAP.  
12





### Señores (as) Miembros Asamblea General de Delegados:

En año 2023, el Comité de solidaridad en cumplimiento de sus funciones realizo las actividades abajo relacionadas:

#### Actividades Realizadas

- ◆ Se realizaron tres de Brigadas Humanitarias de Salud

MUNICIPIO	OFICINA/CORRESPONSAL	BENEFICIADOS
Granada	Granada	
Puerto López	Puerto López	1281
Villavicencio	Catumare	

#### Otros programas sociales:

- ◆ Se realizó una jornada de prevención y detección de cáncer de seno en Municipio de Villavicencio

MUNICIPIO	OFICINA	BENEFICIADOS
Villavicencio	Porfia	24

**Otras ayudas Solidarias:** Se otorgaron ofrendas florales, pólizas exequiales y pólizas Microexequiales.



**OFRENDAS FLORALES PÓLIZAS  
MICROEXEQUIALES - PÓLIZAS EXEQUIALES**

**295**

En total se beneficiaron **1600** personas entre asociados, empleados y comunidad en general como resultado de la gestión realizada.

**Presupuesto ejecutado \$42.424.596,01**

**JOSÉ MANUEL MURILLO**  
*Presidente*

# CRÉDITOS APROBADOS 2023

CAP.

# 13

2023  
INFORME DE  
GESTIÓN





ESTAMENTO

CANTIDAD

VALOR

Comité Consejo de Administración	28	\$ 716.540.000
Comité de Gerencia General	265	\$ 12.817.210.000
Comité de Crédito Institucional	84	\$ 1.074.549.000
Comité de Crédito Interno	1071	\$ 16.310.753.466
Comité de Fábrica	4263	\$ 16.051.814.340
<b>TOTAL COLOCADO</b>	5711	\$ 46.970.866.806

CAP.

14

INFORME DE  
2023  
GESTIÓN

**INFORME  
DE LA  
JUNTA DE  
VIGILANCIA**



***La Junta de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CONGENTE”, dando cumplimiento a la Ley 79 de 1988, la Ley 454 de 1988, el Estatuto, al reglamento interno y demás normas y decretos concordantes del sector Cooperativo, procede a rendir el respectivo informe a la Asamblea General de Delegados, de las actividades realizadas y del acompañamiento a que corresponden al control social, ejecutados por los diferentes comités durante la vigencia año 2023.***

\*Se atendieron durante el año 2023, las peticiones y reclamaciones, presentadas por los asociados, una vez realizados los seguimientos y las investigaciones respectivas y amparando los derechos de los asociados reclamantes, se les dio respuestas dentro de los tiempos y términos de la Ley, buscando una respuesta y solución efectiva en forma expedita a sus peticiones.

\*Se recibieron los informes mensuales de las actividades realizadas durante el periodo año 2023 por parte del Comité de Solidaridad y del Club Deportivo, encontrándolos ajustados a lo presupuestado y en concordancia con los acompañamientos realizados por esta Junta de Vigilancia.

\* Se realizó control y revisión de las actas y libros del Consejo de Administración y las de los Comités, encontrándolos ajustados a la normatividad vigente.

\*Por solicitud del Consejo de Administración y para darle cumplimiento a lo normado en la Ley y al Estatuto de la Cooperativa, se procedió a la revisión de los listados de delegados de las diferentes Agencias, para asistir a las Asambleas Generales de Delegados y constatar los delegados hábiles e inhábiles para su participación, los cuales debían encontrarse al día en sus obligaciones financieras y poder asistir a estas. Terminada la revisión y verificados los listados se dio comunicación de las novedades encontradas al Consejo de Administración y se procedió a la publicación de estos en cada una de las Agencias de la Cooperativa.

Para finalizar el informe de gestión, esta Junta de Vigilancia se permite invitar a todos los delegados para que hagan extensiva en cada una de sus agencias la información, que en la Cooperativa, existe una Junta de Vigilancia que es la encargada de vigilar y propender por el respeto de los derechos de cada uno de los afiliados.

Cordialmente.

**GUSTAVO CESAR ESTEFEN PIMENTEL**  
*Presidente*

**JAIRO HUMBERTO TORRES M.**  
*Secretario*



CAP.  
**15**

**INFORME,  
COMITÉ  
DE APELACIONES**

**2023**  
INFORME DE  
GESTIÓN







El Comité de Apelaciones en concordancia con las funciones establecidas en los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Congente, presenta el informe de la gestión realizada durante la vigencia del año 2023.

Siendo nuestra responsabilidad y función principal la de servir como segunda instancia en los recursos de apelación interpuesto por los asociados sobre las decisiones tomadas por el Consejo de Administración, nos permitimos informar que no se hizo necesario el ejercicio de nuestras funciones, pues en el transcurso del año 2023 no fue presentado recurso de apelación alguno por parte de los asociados de la cooperativa.

Cordialmente

**Ana Yolanda Pineda Rojas.**  
*Presidente.*

# 2023

INFORME DE  
GESTIÓN

**Congente**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

fogacoop  
Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas

Sus depósitos están protegidos por el  
**SEGURO PARA SU AHORRO**  
[www.fogacoop.gov.co](http://www.fogacoop.gov.co)