



INFORME DE GESTIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA 2020



01

Nuestro informe de gestión

1.1. Presentación del informe.....	04
1.2. Informe del gerente.....	05

02

Nuestra organización

2.1. ¿Quiénes somos?.....	08
2.2. Nuestros servicios.....	09
2.3. Empresas con convenio por sector económico.....	10
2.4. Productos por forma de pago.....	11
2.5. Pilares de nuestra cultura.....	12
2.6. Grupos de interés.....	16
2.7. Órganos de dirección y control.....	17

03

Nuestros asociados

3.1. Crecimiento base social.....	27
3.2. Líneas de ahorro.....	29
3.3. Líneas de crédito.....	32
3.4. Convenios comerciales y de bienestar.....	36
3.5. A un clic de nuestros asociados.....	39

04

Nuestros resultados

4.1. Innovación y transformación digital.....	43
4.2. Rentabilidad y crecimiento.....	45
4.3. Gestión de riesgos.....	48
4.4. Balance social.....	51
4.5. Relación con los asociados.....	59
4.6. Desarrollo humano.....	60
4.7. Impacto generado a través de los fondos sociales.....	71
4.8. Operaciones de crédito con directivos.....	73
4.9. Derechos de autor y propiedad intelectual.....	74
4.10. Evolución previsible y hechos posteriores al cierre.....	75

CONTENIDO



UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

1. *Nuestro* Informe de Gestión

1.1 PRESENTACIÓN DEL INFORME

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos, presenta su Informe de Gestión social, económico y operacional, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, en el que se resumen los principales hechos de la entidad.

Este informe ha sido elaborado por la gerencia y el equipo administrativo y aprobado por el Consejo de Administración, y sus estados financieros han sido desarrollados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como auditados por la firma independiente Kreston RM S.A en calidad de Revisoría Fiscal.

**El informe se encuentra publicado en
la página web de la Cooperativa**

www.unimos.com.co



**Para cualquier consulta o información
adicional, podrá contactarse al correo**

servicioalcliente@unimos.com.co



1.2 INFORME DEL GERENTE

El 2020 será recordado como un año marcado por aspectos negativos derivados de la pandemia generada por el virus Covid-19, la cual desató una emergencia sanitaria causante de la peor crisis económica que haya atravesado nuestro país en décadas, **elevando los niveles de desempleo hasta en un 20%**¹, cifras nunca vistas en la historia financiera de Colombia.

Como respuesta a esta situación llevamos a cabo la implementación de diferentes alivios financieros tales como: **el otorgamiento de periodos de gracia a partir del mes de abril, los cambios en las condiciones de los créditos sin marcación en centrales de riesgo y la exoneración del cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) a los asociados**

más afectados por la pandemia; con estas medidas beneficiamos a más de 1.100 asociados que vieron afectados sus ingresos. Así mismo apoyamos a los asociados en el proceso de normalización, favoreciendo su flujo de caja durante el tiempo que vieron afectados sus ingresos y los de sus familias.

Comprometidos con nuestros asociados y en un trabajo conjunto, nos adaptamos a las dinámicas impuestas por crisis mundial que se vivió durante el 2020, es así como en Unimos tomamos el camino de la transformación, flexibilizándonos, siendo empáticos, y brindando un servicio diferencial con una renovada propuesta de valor que generó un impacto positivo en nuestros más de 23.000 asociados, obteniendo como resultado un crecimiento del 13.9% de la base

social, y abriendo la posibilidad para que cerca de 5.700 personas que han ingresado a la Cooperativa, encontraran en nuestra entidad una alternativa favorable para la gestión de sus recursos a través de nuestros productos de ahorro y crédito, fortaleciendo así nuestra imagen corporativa, y evidenciando **nuestra experiencia de 16 años de trayectoria.**

Un factor clave que contribuyó con la continuidad en las operaciones durante la pandemia, y que además afianzó nuestros lazos con los asociados, fue el proceso de transformación digital que previamente iniciamos en el 2019, siendo este desarrollo la base para migrar nuestra operación a una **plataforma 100% digital**, que nos permitió no solo estar a la vanguardia, sino que además le proporciona a nuestros asociados

1. Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, (2020). Boletín Mercado Laboral, DANE - dic 2020. Bogotá, Colombia.

un servicio eficaz, optimizando nuestros tiempos de respuesta, procesos de seguimiento y ampliación de canales de atención.

Este proceso de transformación digital que inició en el 2019, luego de la definición del Plan Estratégico de la cooperativa, nos permitió estar un paso adelante, garantizando nuestra competitividad y la continuidad del negocio, en un año en el que la crisis mundial fue una amenaza latente para las organizaciones. Un claro ejemplo de este crecimiento digital fue la **eliminación de los formularios físicos**, gracias a la exitosa implementación de la solicitud y gestión de asociaciones, créditos, trámites y servicios por medio de la firma digital certificada, consolidando este proceso en un recurso 100% digital.

Los resultados de estas implementaciones han sido gratamente favorables y se ven reflejados en la administraron de **cerca de 53 mil depósitos** entre: aportes sociales, Certificados de Depósito de Ahorro

a Término (CDAT), ahorros programados, ahorros permanentes y cuentas de ahorro a la vista, con un crecimiento del 19% en relación con el año 2019. **Estos depósitos alcanzaron un saldo total de \$44.755 millones, que a su vez representan un crecimiento del 26%** con respecto al año anterior, cifra que nos ratifica que estamos en el proceso de consolidarnos como una de las mejores alternativas de ahorro para los asociados y sus familias.

El reto para el año 2021 es continuar con la estabilización de los resultados financieros, mitigando los efectos generados por la emergencia sanitaria, así como el afianzamiento del proceso de transformación digital, con el objetivo de posicionarnos como una cooperativa moderna, dinámica y sólida, con un nuevo modelo comercial volcado a nuestros asociados, apalancados en la estrategia digital, y en la prestación de servicios diferenciales, con una amplia oferta de productos de ahorro, crédito y bienestar.

Finalmente y en línea con nuestros objetivos continuaremos por la senda del crecimiento sostenible, fundamentado en el mejoramiento de la experiencia de nuestros asociados, la asesoría constante, directa y empática, el manejo y apropiación de nuevas tecnologías que nos permitan prestar un servicio de calidad y al alcance de todos, entendiendo cada día más las necesidades de nuestra base social, y articulando nuestro portafolio para hacer posible que Unimos se consolide como la mejor alternativa de ahorro, crédito y convenios para **nuestros más de 23.000 asociados**.





UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

2. Nuestra Organización

2.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos la Cooperativa de ahorro y crédito Unimos, creada en abril del año 2004 en alianza con la Caja de Compensación Familiar Compensar, para brindar servicios financieros que mejoren la calidad de vida de los asociados, por medio de una oferta económica rentable y diferencial en la gestión de sus recursos, brindando beneficios sociales a cada uno de los miembros de nuestra base social.

Actualmente nos UNIMOS a **más de 23.000 asociados** y **contamos con más de 300 convenios empresariales**, ofertando nuestros productos de ahorro, crédito y bienestar.

Pertenece al sector solidario, bajo Supervisión de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Estamos reglamentados como Cooperativa de Ahorro y Crédito en el marco de la Ley 79 de 1988, contamos con el respaldo de la Caja de Compensación Familiar Compensar, con la cual, sobre el esquema de alianza estratégica, buscamos

profundizar el beneficio ofrecido a los asociados a la Cooperativa y afiliados a la Caja de Compensación.

Nos encontramos inscritos al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (FOGACOO), asegurando la protección de los ahorros de nuestros asociados, así mismo contamos con el respaldo de entidades como Bancóldex y el Fondo Nacional de Garantías, por medio de la suscripción de líneas de crédito aseguradas, para el fomento de crédito de actividades productivas.



2.2 NUESTROS SERVICIOS



Ahorro y aporte social:

Ofrecemos distintas líneas de ahorro, diseñadas para atender cada momento de la vida de nuestros asociados, con tasas de interés competitivas que ayudan a cumplir los sueños de educación, turismo, vivienda y consumo, brindando canales y procesos seguros de descuento por nómina o pago por medios digitales, facilitando la movilidad y administración de los recursos de los asociados y sus familias.

En el 2020 **alcanzamos un saldo de depósitos superior a los \$45 mil millones de pesos entre ahorros y aportes sociales**; logrando crecer por encima del 25% frente al 2019 y continuamos en el proceso de consolidarnos como alternativa competitiva, rentable y sin costos ocultos a los más de 23 mil asociados, que confían en Unimos para el manejo de sus recursos.



Crédito:

Contamos con líneas de financiación diferenciales que nos permiten contribuir con la inclusión financiera, **administrando más de 4.900 créditos a personas**, bajo las modalidades de libranza y pago directo. En el 2020 desembolsamos **más de \$23 mil millones de pesos** que contribuyeron con el cumplimiento de los sueños de nuestra base social; gracias a esta gestión crecimos más del 22% en el saldo de cartera, **superando los \$48 mil millones de pesos**.



Convenios de bienestar:

Brindamos a los asociados la posibilidad de acceder a productos con tarifas preferenciales, gracias a convenios celebrados con nuestros aliados. A pesar de las dificultades y restricciones impuestas **en el 2020, logramos beneficiar a más de 4.000 asociados** quienes utilizaron productos y servicios de compañías aseguradoras, entidades de educación superior, empresas de entretenimiento, comercio y bienestar.

2.3 EMPRESAS CON CONVENIO POR SECTOR ECONÓMICO

De los más de

300 convenios empresariales

que hemos suscrito con diferentes empresas, se destaca el **sector de la industria con una participación del 20%**, seguido por el **sector de servicios con un 17%** del total de las empresas.

CONVENIOS EMPRESARIALES POR SECTORES ECONÓMICOS



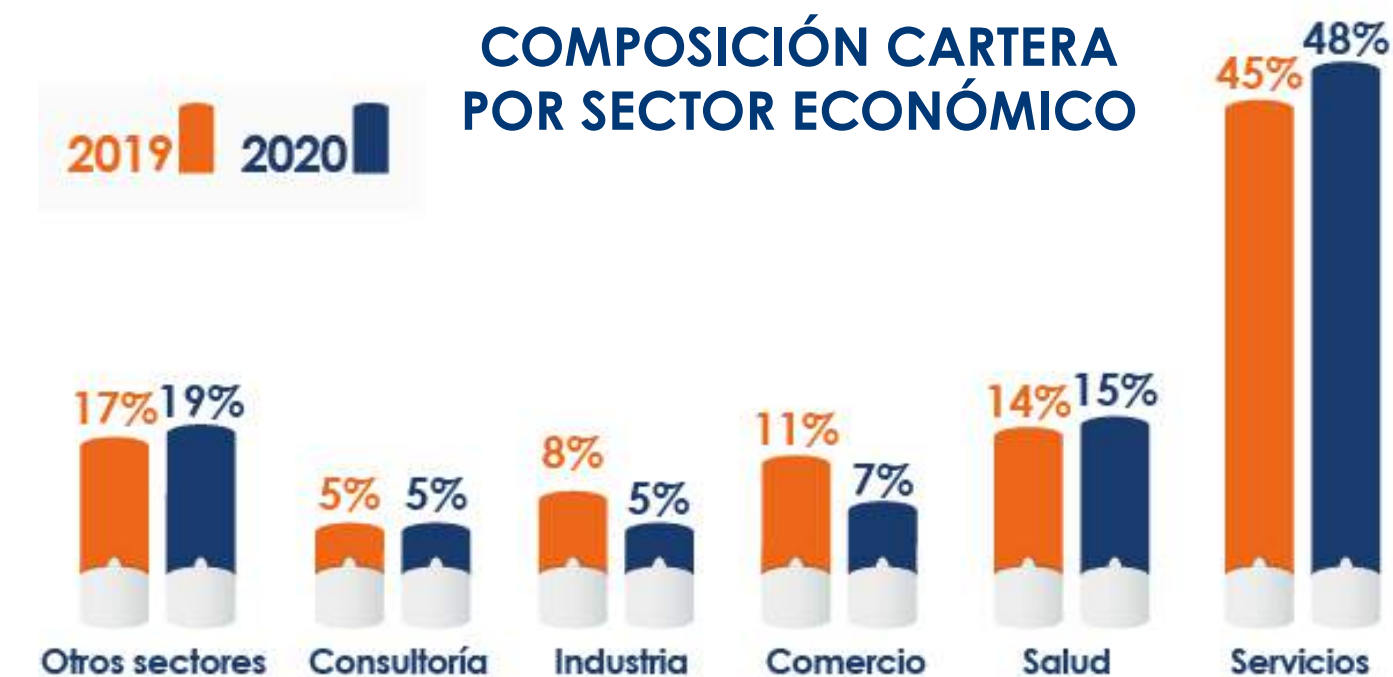
Esta diversificación relacionada con los sectores empresariales ha resultado favorable para la situación financiera de Unimos, ayudando a mitigar el riesgo de impago, en especial en un año como el 2020, en el que el aislamiento preventivo obligatorio desestabilizó significativamente la economía de diferentes sectores.

La crisis económica derivada de la pandemia golpeó con mayor intensidad a los sectores de restaurantes, bares y turismo; sin embargo, estos no representan una concentración significativa para Unimos, minimizando la afectación para la continuidad y sostenibilidad de la cooperativa.

Por otra parte, la cartera de créditos presentó una diversificación positiva en la operación y crecimiento de la entidad, pues el sector de servicios que en 2019 concentró **cerca del 48% de la cartera de modalidad libranza, pasó a representar el 45%, creciendo en términos nominales de \$7.700 millones a \$10.900 millones**; recomposición producto del aumento de la colocación en otros sectores económicos con

menores afectaciones generadas por la situación económica y social como lo son la industria, el comercio y la construcción.

COMPOSICIÓN CARTERA POR SECTOR ECONÓMICO



A pesar de la pandemia, este año representó para Unimos una oportunidad de diversificación y profundización de nuevos convenios empresariales, lo cual, en materia de concentración de activos y riesgo sectorial resulta favorable para el desarrollo sostenible y rentable de las operaciones de la entidad.

2.4 PRODUCTOS POR FORMA DE PAGO

En este sentido hemos mantenido una tendencia de crecimiento en las categorías de crédito ofrecidas a nuestros asociados, destacando que el aumento de la cartera en la modalidad de libranza, presentó variaciones superiores a la cartera de pago directo, **con un crecimiento a diciembre de 2020 del 36% mientras que la de pago directo acreció a en un 11%.**

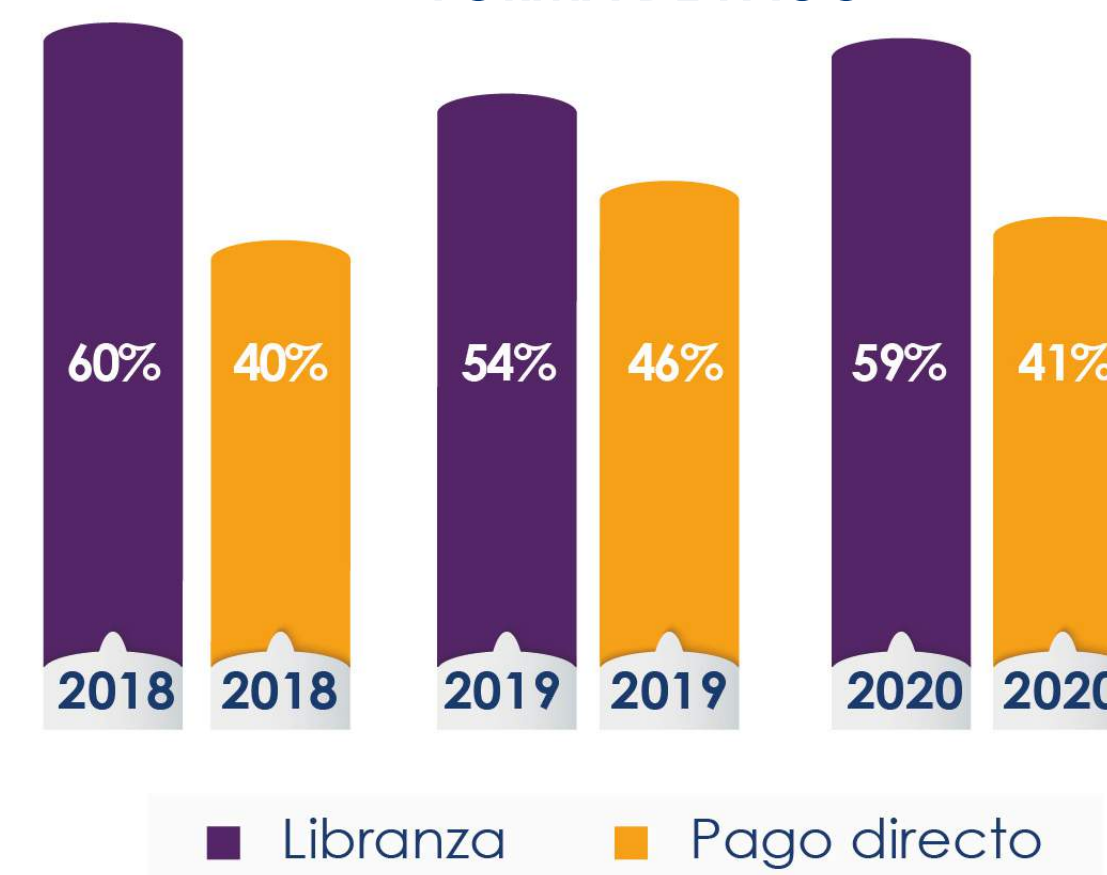
Desde el punto de vista de riesgo esta evolución es positiva, en especial teniendo en cuenta que en 2020 el país presentó la tasa de desempleo más alto de los últimos años, llegando a superar el 20% en los meses de confinamiento decretado por el Gobierno Nacional.

Esta participación porcentual por forma de pago fue positiva para la situación de la entidad, destacando la articulación que se llevó a cabo entre el área comercial y de análisis de crédito, pues producto de este esfuerzo se logró crecer el saldo de cartera mientras se disminuyó el porcentaje de la cartera que a futuro presenta la mayor probabilidad de deterioro en sus hábitos de pago.

CARTERA POR FORMA DE PAGO (MILLONES DE PESOS)



CARTERA POR FORMA DE PAGO



2.5 PILARES DE NUESTRA CULTURA

Propósito *superior*

Impactar positivamente cada aspecto de la vida de nuestros asociados y sus familias, satisfaciendo sus necesidades de ahorro, bienestar y crédito, a través de nuestra oferta de servicios incluyentes y accesibles, todo esto apalancado en un equipo humano competente, comprometido, y orientado hacia la innovación, calidad y servicio, respaldados por una red de aliados que nos ha permitido tener un constante crecimiento sostenible.

Objetivo *retador*

Consolidarnos para el 2024 como una entidad referente y competitiva en la oferta y prestación de servicios que permitan sentar las bases del futuro de nuestros asociados y sus familias, apalancada en la confianza y preferencia de los mismos.

Valores *Corporativos*



Solidaridad



Responsabilidad social



Honestidad



Servicio



Trabajo en equipo



Compromiso



Igualdad



Equidad

Objetivos *Corporativos*

Generar valor agregado a nuestros asociados y sus familias, mediante un servicio oportuno, cálido y eficaz; posicionándonos como una de las mejores cooperativas del país.

- Fomentando la cultura del ahorro e inversión
- Presentando diferentes opciones de crédito
- Construyendo solidariamente el bienestar de los asociados



Evolución

Nuestra cooperativa fue constituida en abril de 2004 a partir de los aportes de la Caja de Compensación Familiar Compensar y los colaboradores asociados, enmarcada en la normativa del sector solidario colombiano, establecida como resultado de la búsqueda por brindar servicios de carácter financiero en beneficio de los empleados de Compensar y sus empresas afiliadas.

Nuestra entidad se fundó con valores cooperativos entre los que se destacan la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, solidaridad y equidad, por lo anterior, nuestra Cooperativa hace hincapié en el servicio diferencial y el compromiso con la atención a las necesidades de nuestros asociados.

Con el transcurrir de los años, nos hemos adaptado a las transformaciones y dinámicas del sistema económico y financiero, teniendo un crecimiento en tamaño, base social y beneficios entregados para nuestros asociados.

Con respecto al balance social, nos hemos destacado por brindar bajas tasas de interés para los créditos, y por reconocer las rentabilidades superiores para los ahorros, lo cual genera utilidad a nuestros asociados, diferenciándonos de la competencia directa y en general del sistema financiero tradicional. Otro de nuestros valores agregados es el seguro de vida a deudores sin costo, y el acceso a la revalorización de aportes en función de los resultados de la Cooperativa, así como los fondos de educación y solidaridad.

Línea del tiempo *Unimos*



2004

- Nos constituimos como una cooperativa multiactiva como parte de Compensar, con el propósito de brindarle una mejor calidad de vida a sus colaboradores por medio de la prestación de servicios financieros y de ahorro.



2007

- Otorgamos a nuestros asociados el seguro de vida a deudores, y transformamos nuestra plataforma tecnológica a Simco Plus.



2008

- Nos especializamos como cooperativa de ahorro y crédito luego de la aprobación por la SES y nuestros asociados



2009

- Consolidamos una base social de más de **5.000 asociados**



2012

- Integramos el sistema Linux como plataforma tecnológica.



2013

- Consolidamos una base social de más de **10.000 asociados**



2014

- Firmamos el convenio oficial de colaboración con Compensar, y realizamos el proceso de actualización para productividad y eficiencia del sistema operativo Linux.
- Fortalecimos nuestros programas de ahorro del subsidio de vivienda.



2015

- Incluimos en nuestro portafolio de servicios pólizas de prevención exequial, vehículo y hogar.
- Migramos a la plataforma tecnológica Bancor.
- Abrimos puntos de atención en sedes Compensar



2016

- Implementamos el Servicio de Pagos En Línea (PSE) brindando facilidad, rapidez, comodidad y oportunidad en la recepción de pagos.

• Vinculamos a más de
15.000 asociados



2018

- Iniciamos la implementación de la tarjeta débito de afinidad Unimos a través de una nueva plataforma tecnológica 100% web, con posibilidad de cuenta de nómina y cupos rotativos para nuestros asociados.
- Abrimos el punto de atención en Terranum Centro Empresarial.



2019

- Definimos un nuevo plan Estratégico para 2020 – 2024, centrado en la entrega de valor al asociado por medios digitales.
- Consolidamos una base social de más de
20.000 asociados



2020

- Dimos inicio al programa de transformación digital de la Cooperativa, eliminando el papel, trámites presenciales y redefiniendo el modelo comercial de asesoría virtual 100%.
- Superamos los
\$50.000 millones en activos

2.6 GRUPOS DE INTERÉS

Asociados

Pensando en nuestros asociados, y en brindarles un mejor servicio, cada año **realizamos la encuesta de satisfacción** al cliente, con la que podemos evaluar: calidad de atención, comunicación y tiempo de respuesta de sus solicitudes, esto con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de nuestros servicios.

Para la versión 2020 seleccionamos aleatoriamente más de **3600 asociados que presentaban buen comportamiento de pago en sus aportes sociales y de ahorro**, quienes respondieron la encuesta a través de dos canales de comunicación, discriminados de la siguiente forma:

1852
encuestas
enviadas por SMS

1843
encuestas
enviadas por correo

Con el fin de obtener una medición de la experiencia de nuestros asociados con respecto a nuestros productos, colaboradores, canales y servicios, definimos un rango entre **1 y 5** para su calificación, donde **5 era excelente** y **1 muy malo**.

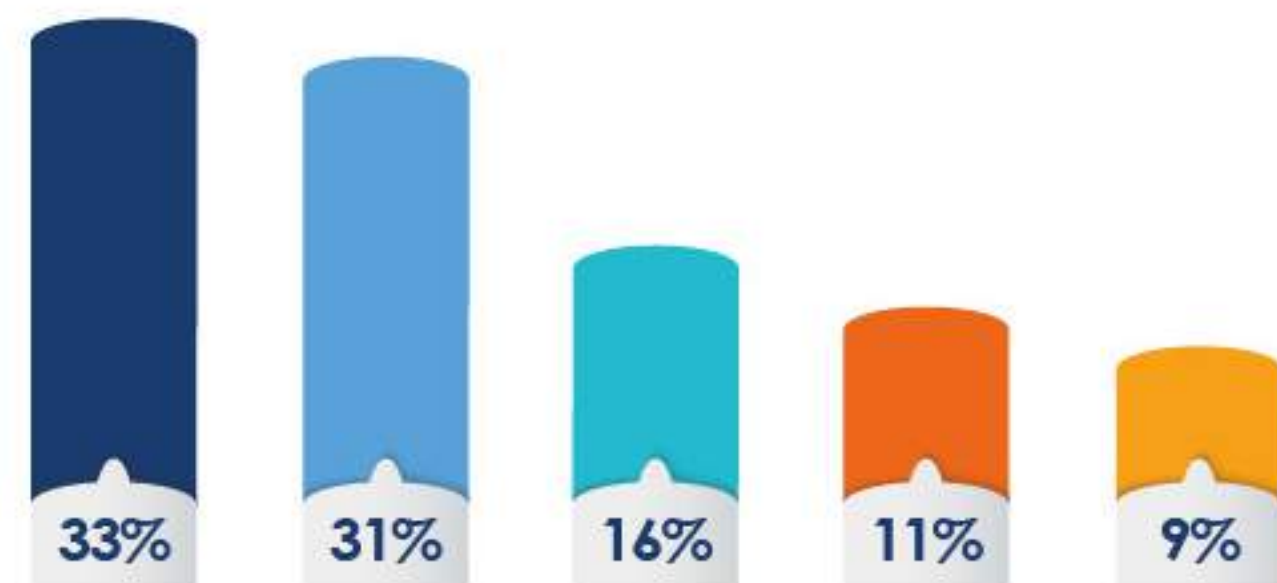
RESULTADO CONSOLIDADO

Aspecto evaluado	Calificación
Entendimiento	3.68
Oportunidad	3.68
Servicio	3.76
Productos	3.83
Comunicación	3.73
Recomendación	3.84
Canales digitales	3.54
TOTAL	3.72

1. ¿Cómo calificas nuestro nivel de comprensión de tus necesidades?

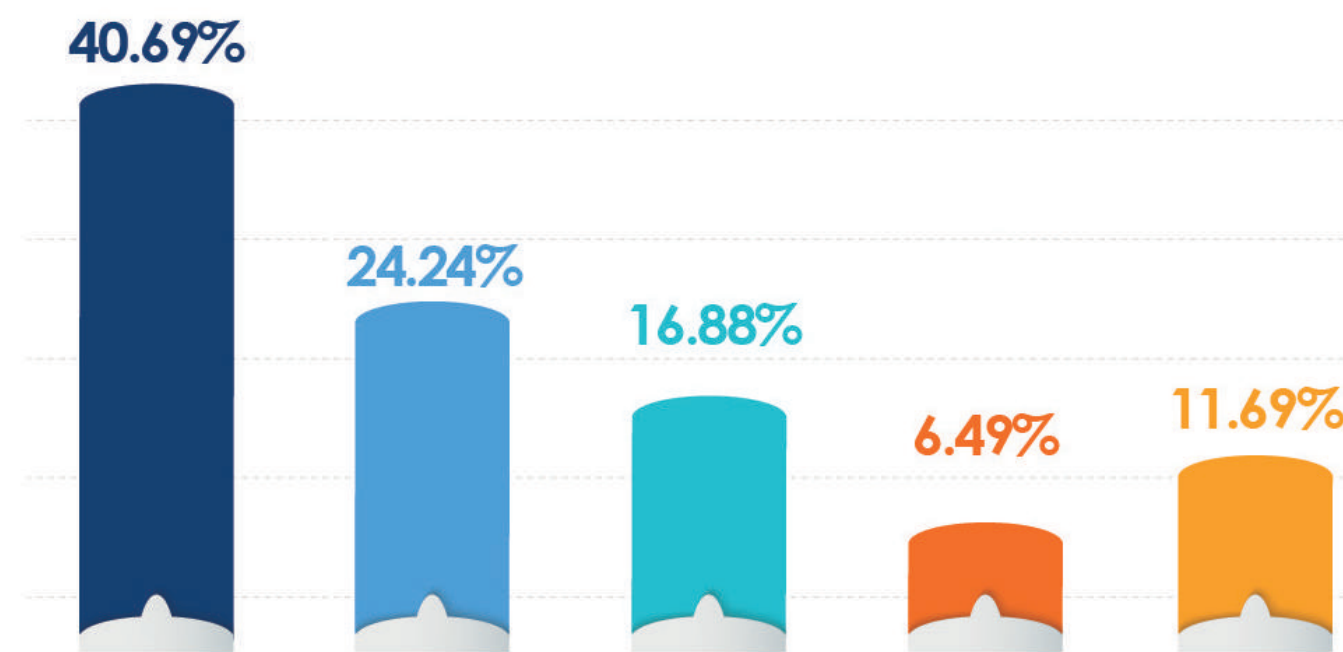


2. ¿Cómo calificas nuestro tiempo de respuesta y solución a tus solicitudes?



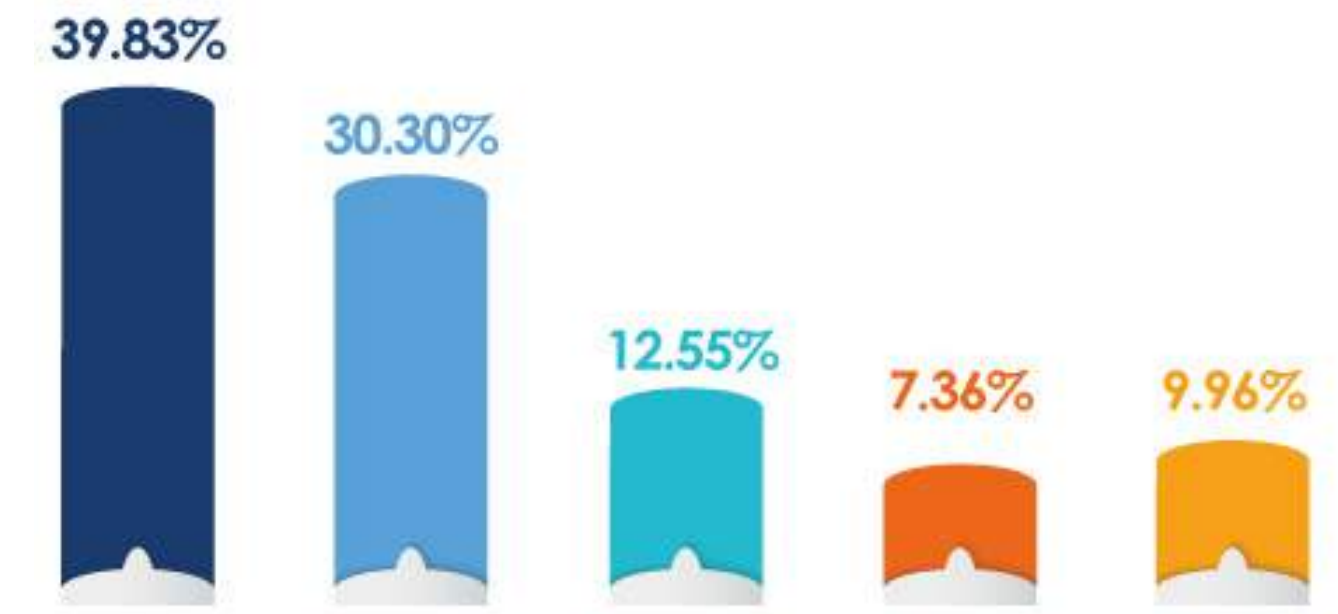
■ Excelente ■ Muy bueno ■ Bueno
■ Malo ■ Muy malo

3. ¿Cómo calificas la atención recibida por nuestros asesores comerciales?



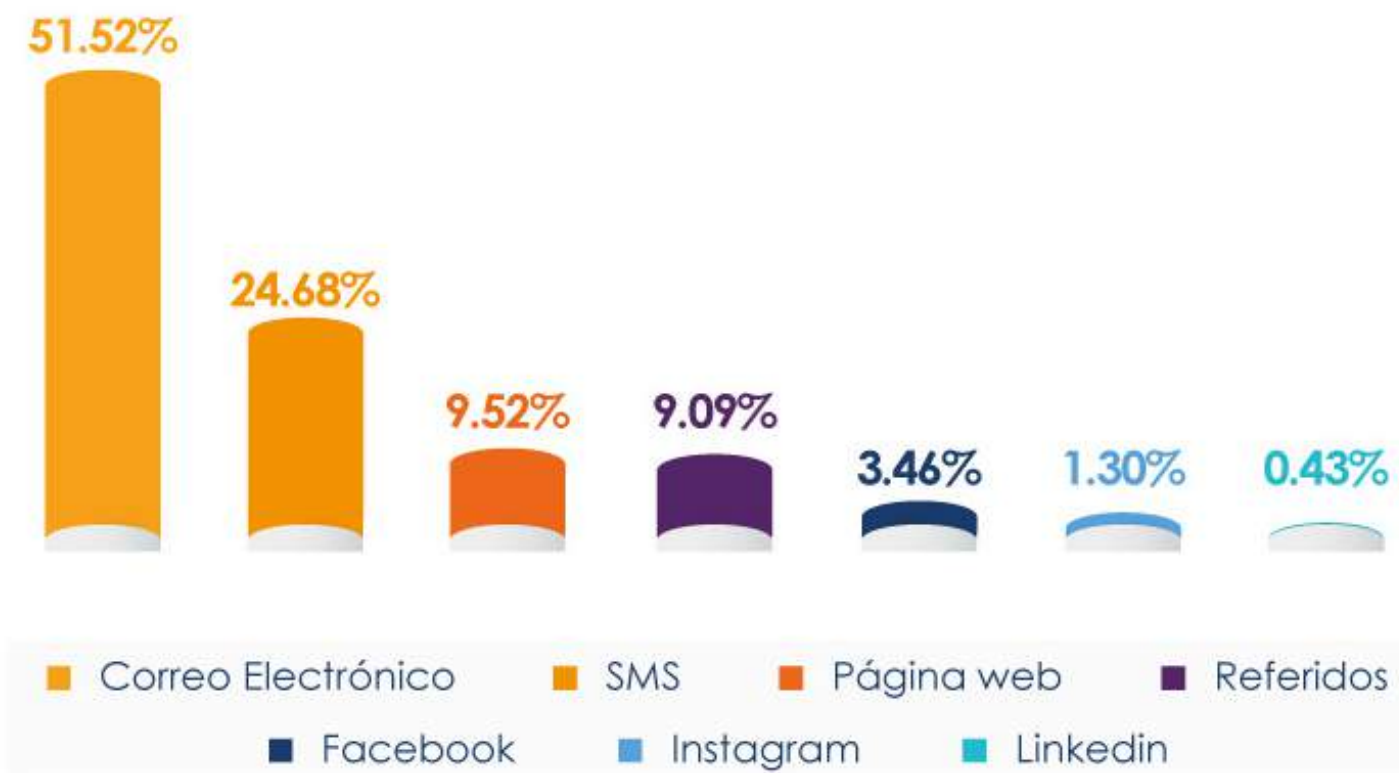
■ Excelente ■ Muy bueno ■ Bueno
■ Malo ■ Muy malo

4. ¿Cómo calificarías nuestros productos, servicios y beneficios?

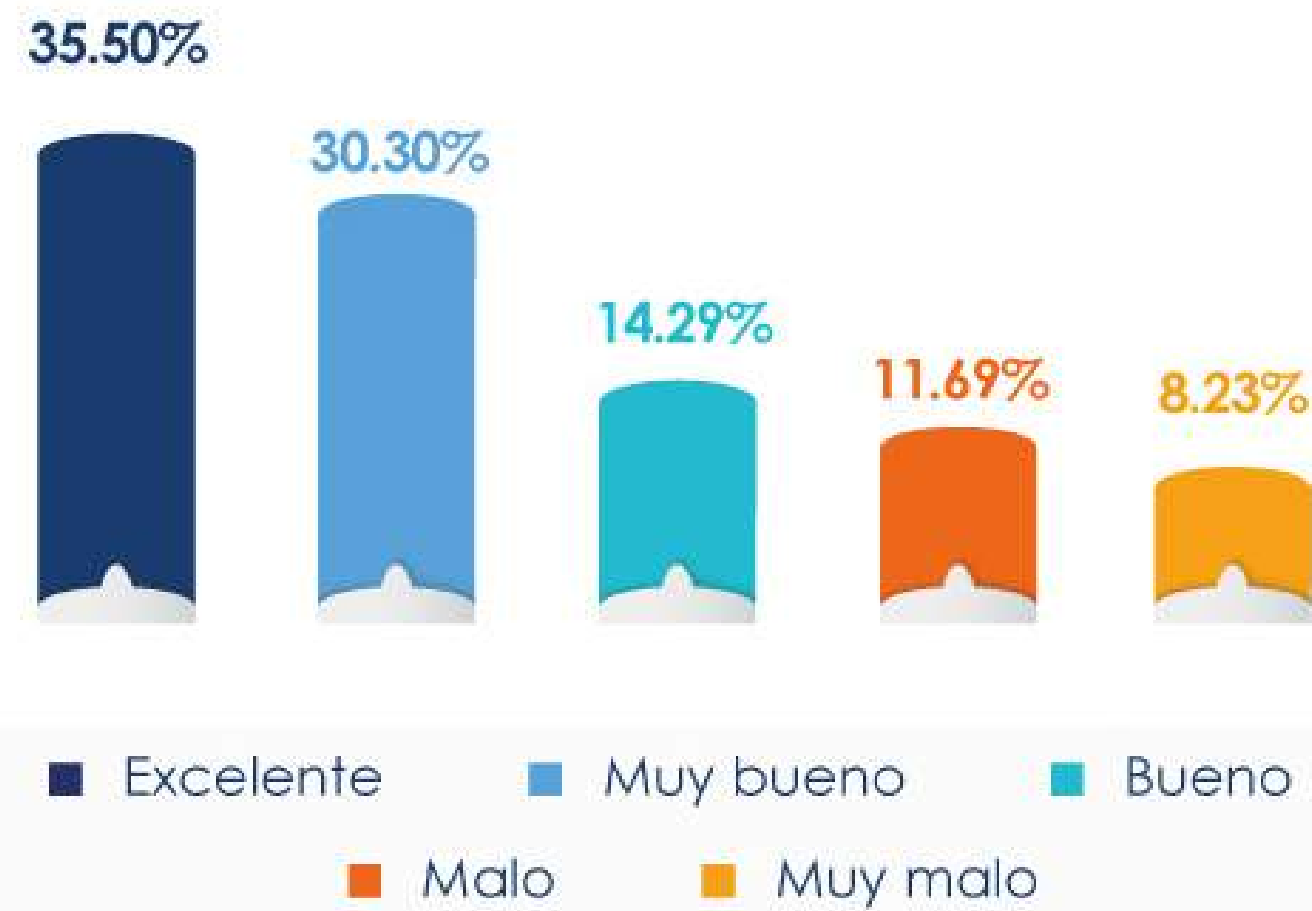


■ Excelente ■ Muy bueno ■ Bueno
■ Malo ■ Muy malo

5. ¿Por qué medio te enteras de nuestras novedades, campañas, y beneficios?
(Selecciona una o varias respuestas)

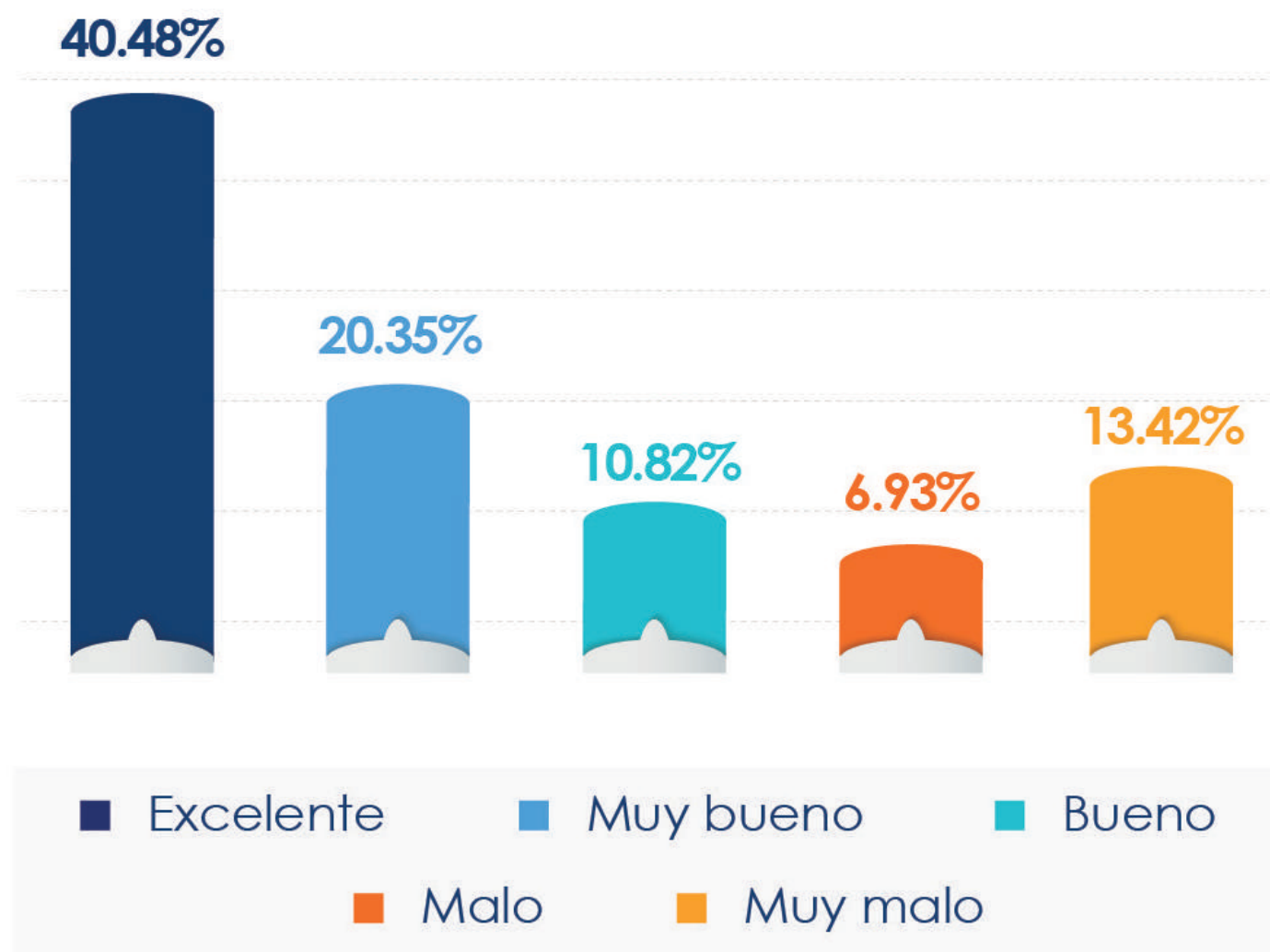


6. ¿Qué tan claras fueron las comunicaciones de nuestras campañas, productos y servicios?

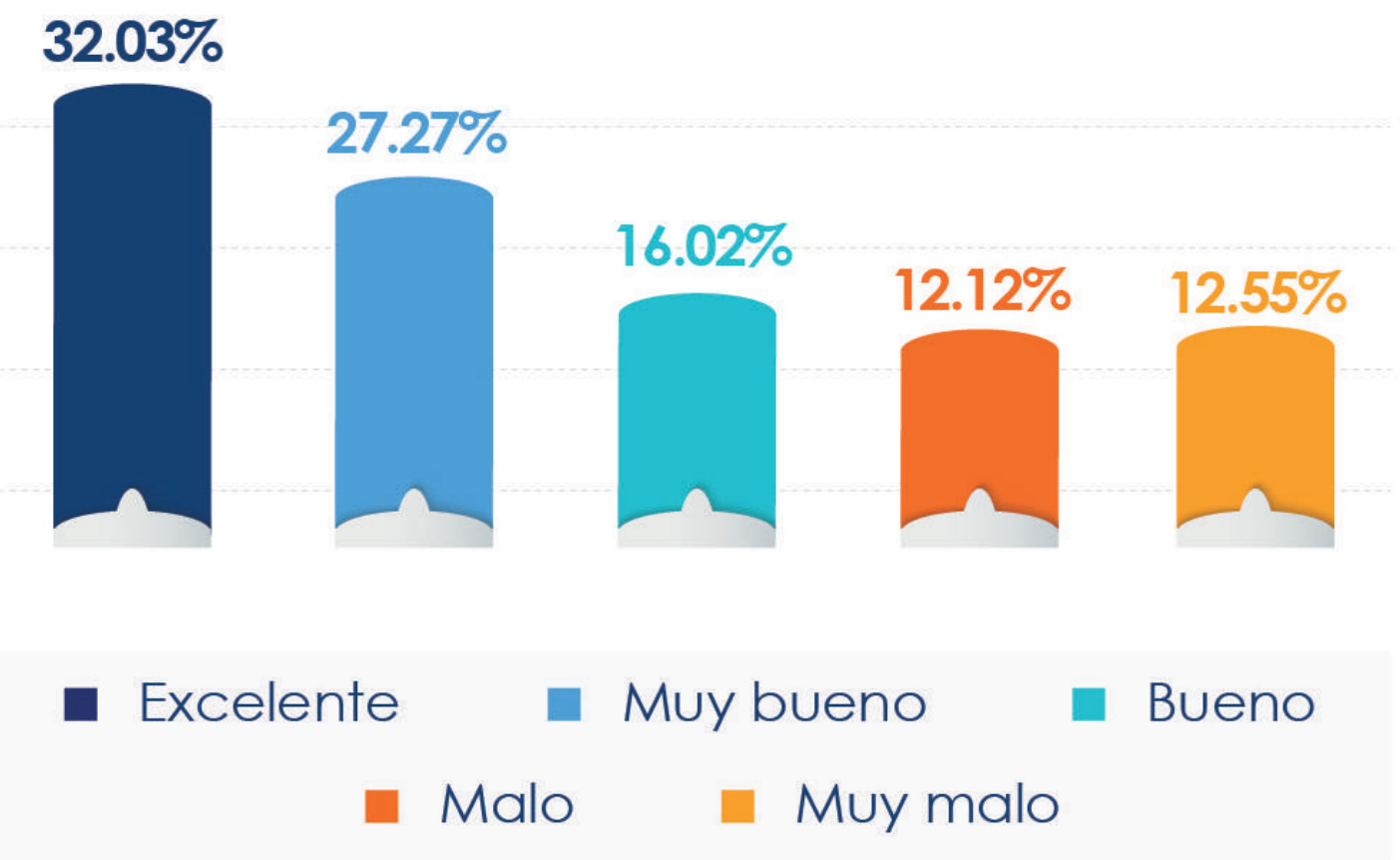




7. ¿Qué tan probable es que nos recomiendes con otras personas?



8. ¿Cómo calificarías nuestros canales digitales portal transaccional y App Unimos?



Resultados

Basados en los resultados de la encuesta, la puntuación promedio de la experiencia de servicio que tienen nuestros asociados es positiva, de igual manera, identificamos oportunidades de mejora que marcarán el plan de trabajo definido para continuar mejorando nuestra atención. A continuación mencionaremos los aspectos más destacables de los resultados obtenidos:

Con una puntuación promedio del **3,68** el **64%** de los encuestados

encuestados consideran que **comprendemos sus necesidades**, ofreciendo respuestas óptimas frente al manejo de las solicitudes.

Con una puntuación promedio de **3,76** el **65%** de los encuestados

calificó como oportuna, adecuada, confiable, eficaz, clara y empática, la atención y respuesta de nuestros asesores.

Con una puntuación promedio del **3,83** el **70%** de los encuestados

encuestados afirmaron que nuestros productos, servicios y beneficios son satisfactorios e integrales, y **responden a sus necesidades en cuanto a temas de ahorro, crédito y bienestar**.

Con respecto a nuestros canales de comunicación el **51%** de los encuestados

indicaron que el canal por el cual se enteran más frecuentemente de nuestras novedades es el correo electrónico, seguido de los mensajes de texto y la Página Web, teniendo un índice de participación alto la referenciación de nuestra Cooperativa, evidenciando también que los diferentes canales incluyendo la APP y el portal transaccional tienen buena acogida dentro de la calificación de servicio y uso.

En cuanto a los mensajes/ contenidos divulgados, con un promedio del **3,73** el **66%** de los encuestados

consideró que nuestras comunicaciones son claras, con calificativos de buenas a excelentes.

Afianzando nuestra imagen corporativa, con una puntuación de del **3,84** el **69%** de los asociados

encuestados nos recomendarían con otras personas.

En general, nuestra entidad tiene una calificación total de **3,72**

siendo **5 la puntuación máxima**, en relación con la prestación de servicios, tiempos de respuesta, canales y medios de comunicación.

Durante el 2021 nuestro compromiso será continuar trabajando por la satisfacción de nuestros asociados, de la mano de nuestros colaboradores, proveedores y empresas aliadas, articulando la cadena de valor que nos permita mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, así como fortaleciendo la oferta de servicios y beneficios, a través de la implementación de herramientas digitales y medios de comunicación eficientes que nos permitan estar más cerca de nuestros asociados y resolver ágilmente sus necesidades.



Colaboradores

En Unimos sabemos que nuestro mayor activo son nuestros colaboradores, por ello estamos en constante búsqueda de su bienestar e integridad; es así, que llevamos a cabo la evaluación de Riesgo Psicosocial, la cual nos ha permitido identificar factores de riesgo presentes en el entorno de nuestro equipo, facilitándonos tomar acciones de mejora que los prevengan, mitiguen o corrijan.

Dadas las condiciones sanitarias derivadas de la propagación del COVID-19, en el 2020 aplicamos de manera virtual las baterías psicosociales, a través de Microsoft Teams, por grupos de trabajo, con monitoreo remoto, y acompañamiento permanente para la aclaración de dudas e inquietudes con respecto a su aplicación. Al finalizar el ejercicio, nuestros colaboradores enviaron al correo de la evaluadora los formularios completamente diligenciados, junto con el consentimiento, a fin de su posterior tabulación y análisis de resultados, de acuerdo con el fin de facilitar los baremos de calificación definidas a los instrumentos.

La aplicación de estas baterías se realizó con el consentimiento informado de cada uno de los participantes, enfatizando en la confidencialidad de la información y el uso de los datos para fines exclusivamente inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.

CONCLUSIONES

Factores *intralaborales*

- En el dominio recompensas hubo una disminución significativa en el nivel de riesgo en comparación con la medición realizada en 2019, aumentando el porcentaje de los niveles de riesgo bajo y sin riesgo, evidenciando que aún hace falta continuar trabajando en aspectos como el estudio salarial con el fin de realizar los ajustes pertinentes.
- En el dominio demandas de trabajo percibimos un progreso significativo frente al resultado del año inmediatamente anterior, pues tuvimos una disminución del 2%, del nivel de riesgo, que en el 2019 fue del 38%. Esta variación ha sido apalancada por el proyecto de trabajo en casa para los colaboradores que pueden beneficiarse de este esquema.
- El dominio control del trabajo ha aumentado de manera significativa el nivel de riesgo, indicando que es el factor de riesgo sobre el cual se deben centrar los esfuerzos en el año siguiente.

- El dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, también presentó una mejora en comparación al 2019, lo que nos alienta a continuar forjando en los líderes adecuadas formas de reconocimiento y compensación frente a la labor desarrollada.

Factores *Extralaborales*

- El desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda se encuentra en alto riesgo, debido a altas probabilidades de contagio del COVID 19 en el servicio de transporte público.
- Las características de la vivienda y su entorno continúan siendo un nivel de riesgo alto, y muy alto para un porcentaje significativo de nuestros colaboradores.
- La situación económica del grupo familiar presentó avances positivos en el nivel de riesgo en comparación con el año anterior, esto sin desconocer la necesidad de continuar revisando este tema, en especial bajo el ambiente de crisis social y financiero que atraviesa el país.

- El nivel de estrés para el 36% de los evaluados está en riesgo alto y muy alto; por lo que hemos diseñado acciones de intervención en el marco de un programa de vigilancia epidemiológica, continuando con los programas de promoción y prevención que implementamos durante el 2020. De igual manera hemos actualizado la información demográfica de nuestros colaboradores con el ánimo de identificar sus necesidades puntuales.



Empresas *convenio*

El principal canal de acceso a asociados potenciales, son las empresas con las que tenemos convenios, que a la fecha suman más de 300; permitiéndonos extender nuestros servicios de ahorro, crédito y bienestar, especialmente a aquellas entidades que no cuentan con fondo de empleados y que requieren un portafolio financiero para sus colaboradores, con el que estos puedan acceder a compra de vivienda, vehículo, viajes, estudios o cumplir el proyecto que tengan, con mejores condiciones que el mercado financiero tradicional.

Por lo anterior en Unimos tenemos dispuesto para este segmento cerca de la mitad de la fuerza de ventas destinada a atender por medio de un asesor empresarial asignado, los requerimientos de la empresa convenio; es así como con visitas periódicas, acompañamiento constante y disponibilidad por diversos canales de comunicación, nuestros asesores gestionan las necesidades y solicitudes de las empresas articulando al interior de la cooperativa las acciones pertinentes que garanticen prestar un servicio diferencial que dé cumplimiento a la promesa de valor.

Proveedores

Nuestra cadena de valor depende en gran medida del trabajo conjunto y articulado con nuestros proveedores, y en este sentido, durante el 2020 trabajamos nuestro proceso de transformación tecnológica con uno de nuestros principales proveedores, formulando mecanismos de co-creación y desarrollo que nos permitieron implementar nuevas funcionalidades orientadas a mejorar la experiencia digital del asociado, fortaleciendo las prácticas asociadas a la gestión del riesgo.

Dicha iniciativa surgió del análisis definido en nuestro plan estratégico en nuestro plan estratégico, el cual ha sido la base de iniciativas en diferentes campos de aplicación que posteriormente fueron socializadas con los proveedores aliados, bajo un estricto marco de acuerdos de confidencialidad, que a la postre nos permitió definir una hoja de ruta que facilitara el cumplimiento de las metas y el fortalecimiento de la relación de la Cooperativa con los aliados clave.



2.7 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

El máximo órgano de representación de nuestra entidad está constituido por la Asamblea de Delegados, la cual es constituida de conformidad con lo dispuesto en nuestros Estatutos, y elegida por periodos de tres años; dicho órgano es el encargado de escoger al Consejo de Administración, quien a su vez es el máximo órgano de Administración de nuestra entidad, por consiguiente, es el encargado de la definición de nuestros objetivos estratégicos, y el responsable del seguimiento y control de los mismos dentro del cumplimiento de la normativa legal vigente.

Por su parte, la Asamblea de Delegados también elige a la Junta de Vigilancia, como órgano de control social, la cual es la responsable de asegurar el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias en nuestra entidad, y la encargada de garantizar la correcta aplicación de los reglamentos vigentes.

Consejo de *administración*

El Consejo de Administración está compuesto por



5 miembros principales



3 suplentes

elegidos por la Asamblea de Delegados por periodos de tres años. Durante el 2020 el Consejo de Administración sesionó de manera mensual por medio de plataformas virtuales, dando continuidad y cumplimiento a sus funciones estatutarias, a pesar de los limitantes impuestos por la emergencia sanitaria.

En el 2019 el Consejo de Administración llevó a cabo el proceso de formulación del Plan Estratégico 2020–2024, en el cual se definieron nuestros objetivos estratégicos para los próximos años, y del que se derivaron una serie de iniciativas a las cuales el Consejo de Administración realizó seguimiento durante el año.

El Consejo de Administración también desempeñó un papel clave en la gestión de alivios financieros, reglamentados a partir de lo dispuesto en las Circulares Externas 011, 017 y 018 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en respuesta a la crisis económica derivada del Covid – 19. De esta forma se logró implementar con eficacia y oportunidad las medidas de apoyo para los asociados y minimizar la afectación para nuestra entidad.

Así mismo las medidas definidas por el Consejo nos permitieron **ayudar a más de 1.000 deudores con una cartera cercana a los \$15.000 millones de pesos**, que se vieron beneficiados con: periodos de gracia, modificación de las condiciones inicialmente pactadas, la no marcación en centrales de riesgo, ampliación de plazos, y disminución en las tasas de interés. De igual manera, al inicio de la emergencia sanitaria el Consejo aprobó la exención del cobro del GMF sobre los retiros de las cuentas de ahorro de los asociados, en aras de facilitar el acceso a sus recursos en los momentos más complicados del confinamiento.

INDICADOR DE ASISTENCIA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2020

Promedio total de asistencia **80,00%**

El Consejo de Administración sesionó de forma mensual durante el 2020, **por medio virtual, la asistencia promedio fue del 80%** y las inasistencias que tuvieron lugar fueron debidamente justificadas y aceptadas por los miembros del Consejo, las cuales se debieron en su mayoría a compromisos laborales extraordinarios que impedían la asistencia de los consejeros.

Presidente

- Ligia Granados de Prieto
- Yasmine Sánchez Rodríguez
- Jesús Fernando López Bravo
- José Luis Hernández Najar
- Héctor Patricio Figueroa Vega

Suplentes

- Hernán Castellanos Ramírez
- Henry Yesid Barrero Fletscher
- Edgar Ricardo Moncada Rodríguez

Dentro de las actividades recurrentes del Consejo de Administración se destaca la Gestión de Riesgos, sobre la cual se realiza un constante seguimiento en las reuniones periódicas, revisando informes sobre la gestión de los Sistemas de Administración de Riesgo implementados por la entidad, junto con el control a los límites de exposición y el monitoreo de indicadores clave.

Dicha actividad parte desde la definición estratégica y el establecimiento del perfil de riesgo de la organización, materializándose en la definición de políticas para cada Sistema de Administración de Riesgo, y el correspondiente análisis de la estructura organizacional, el monitoreo a la infraestructura tecnológica y demás elementos que permitan asegurar una adecuada gestión de riesgos.

Junta de *vigilancia*

La Junta de Vigilancia como órgano de Control y Vigilancia está compuesta por tres miembros principales y tres miembros suplentes, elegidos por periodos de tres años. Durante el 2020 la Junta de Vigilancia sesionó de manera virtual, dando cumplimiento al reglamento establecido y al Decreto 962 de junio de 2018 y desempeñando a cabalidad sus funciones de control y vigilancia.

En el marco de la administración de alivios financieros expedidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, la Junta de Vigilancia desempeñó un papel clave en procura de la transferencia de beneficios a los asociados, apegados a las reglamentaciones de entes de control y el Consejo de Administración, asegurando su adecuada gestión y control.

La Junta de vigilancia sesionó de forma regular, conforme a los estatutos durante el 2020 y de manera virtual, el indicador de asistencia promedio fue de 76% y las inasistencias fueron debidamente justificadas y aceptadas por los miembros de la junta. Las cuales se debieron en su mayoría a compromisos laborales extraordinarios que impedían la asistencia de los consejeros.

INDICADOR DE ASISTENCIA JUNTA DE VIGILANCIA 2020

Promedio general **76,19%**

Presidente

- José Gildardo Téllez Vanegas
- Juan Manuel Rivadeneira Velásquez
- Carlos Andrés Rodríguez Corredor

Suplentes

- Rodolfo Colorado Castro
- Sonia Tarazona Ocacion
- Raúl Castro Gaitán



UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

3. Nuestros Asociados

3.1 CRECIMIENTO BASE SOCIAL

El 2020 será recordado como un año de crisis, marcado por la pandemia derivada por el COVID-19, dejando consecuencias socioeconómicas negativas para una parte significativa de la población, generando altas tasas de desempleo y convirtiéndose en la principal causa de mortalidad en todo el mundo.

Este escenario se convirtió en un reto para las compañías, que tuvieron que buscar diferentes alternativas para afrontar la difícil situación, algunas inevitablemente cerraron, otras se reinventaron apropiando diferentes herramientas y recursos tecnológicos, y algunas lograron beneficiarse de los auxilios asignados por el Gobierno Nacional. En general todas intentando recuperarse y adaptarse a la nueva normalidad, con el objetivo de superar las consecuencias de la crisis y mantenerse a flote durante los intermitentes cambios que se generaron en el país.

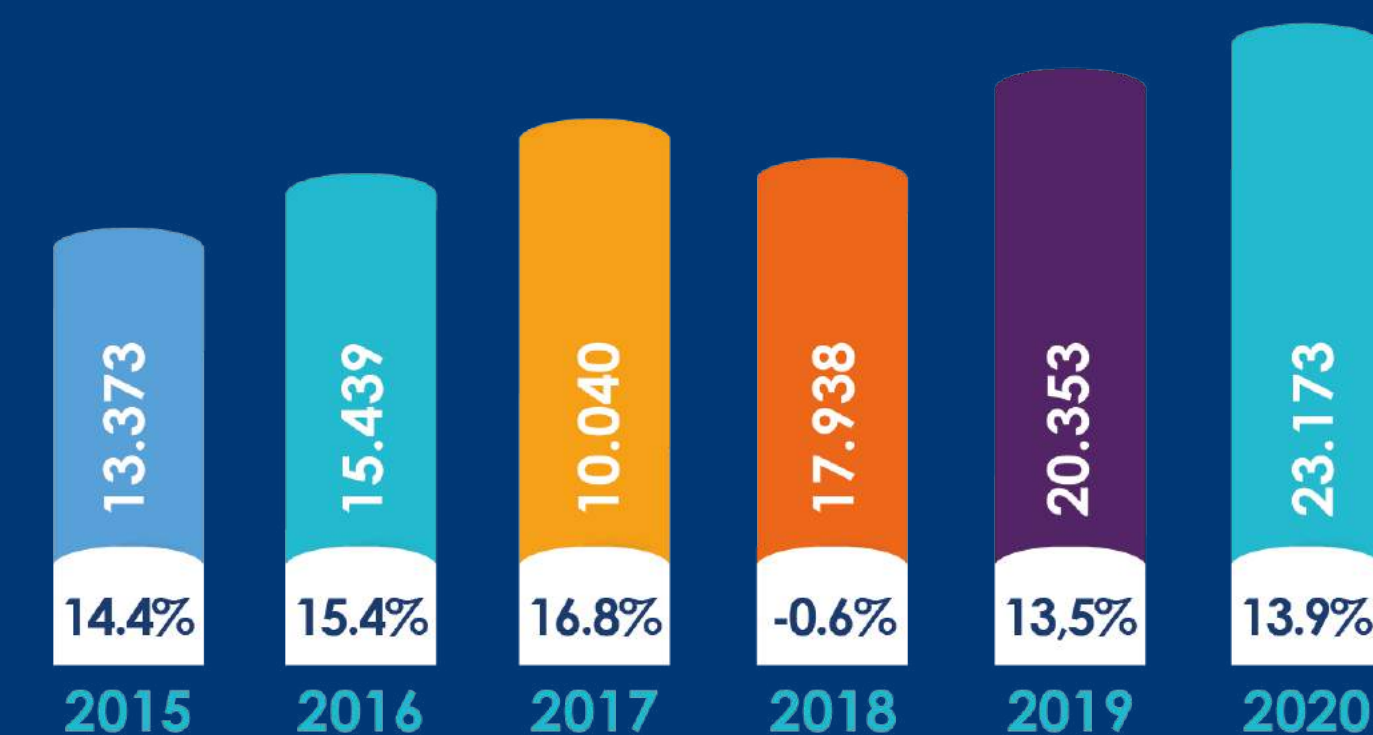
Así mismo para nosotros como Cooperativa fue un año lleno de retos y aprendizajes, uno de ellos, el de **migrar nuestra operación al mundo digital,**

en pro de optimizar nuestros procesos, mejorar la experiencia de nuestros asociados, y ser competitivos al mantenernos vigentes en un entorno empresarial que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona, todo esto sin perder el nivel de servicio que siempre nos ha caracterizado.

Llevar nuestra operación a la virtualidad nos ha permitido **minimizar los tiempos de respuesta y agilizar los procesos,** a pesar de haber tenido una pausa en la prestación de algunos servicios de entretenimiento y bienestar; los asociados y el público en general entendieron que el ahorro es parte fundamental destinado a asegurar su futuro y el de sus familias.

Gracias a lo anterior logramos un crecimiento del 13,9% en nuestra base social, llegando a 23.173 hogares, siempre con la premisa de mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias, con un portafolio de servicios financieros incluyentes y con una amplia oferta de convenios comerciales que se ajustan a sus intereses de bienestar.

COMPARATIVO
CRECIMIENTO ASOCIADOS





El crecimiento de la base social trajo consigo un **incremento del saldo de aportes sociales en un 23%, alcanzando un valor superior a los \$9.500 millones de pesos**, que son la principal señal de confianza y credibilidad que recibimos de parte de nuestros asociados, reafirmando nuestro compromiso de generar valor agregado y de posicionarnos como la alternativa más eficiente en la gestión de sus recursos.

COMPARATIVO APORTES SOCIALES

(cifras en millones de pesos)



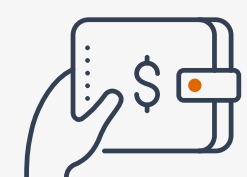
3.1 LÍNEAS DE AHORRO

Desde nuestros inicios hemos incentivado la cultura del ahorro en nuestros asociados y sus familias, procurando que se programen para el futuro, y que tengan cómo sortear dificultades económicas, materializar sueños, gozar de un buen retiro o simplemente atender posibles imprevistos. Para ello tenemos una oferta de productos de ahorro a corto, mediano y largo plazo, que les permitirán mejorar su calidad de vida.

- Principales productos de *ahorro*

Productos de ahorro	Montos			Cantidades		
	2019	2020	VAR%	2019	2020	VAR%
Educación	\$ 33,299,134	\$ 89,233,537	167.98%	123	284	130.89%
Vivienda	\$ 1,836,510,576	\$ 2,147,978,219	16.96%	5.618	6.022	7.19%
Ahorra casa Compensar	\$ 379,480,679	\$ 882,782,376	132.63%	192	702	265.63%
Libre inversión	\$ 3,821,907,202	\$ 5,416,716,529	41.73%	7.768	9.976	0.66%
Subsidio Compensar	\$ 72,466,488	\$ 95,221,325	31.40%	305	307	31.40%
CDTA	\$16,141,110,759	\$21,416,112,758	32.68%	890	1.142	28.31%





Ahorro a la Vista - Tarjeta Débito de *Afinidad Unimos*



En Unimos nuestra estrategia está centrada en nuestros asociados, y en la búsqueda constante de productos y servicios que se ajusten a sus necesidades, fidelizándolos y brindándoles una experiencia financiera que facilite que nos prefieran. Es así que, como resultado de este ejercicio, en el 2018 creamos la tarjeta débito Afinidad Unimos,

como una alternativa fácil y segura para el manejo de su dinero.

Esta cuenta de ahorro está destinada para que quienes la solicitan manejen su dinero de manera fácil, ágil y segura, sin restricción de límites ni costos de administración, lo que nos **permitió cerrar en el 2020 un total de 847 Tarjetas Débito Visa administradas**, con cero novedades de fraude, evidenciando que es un producto acorde y seguro para el manejo de los recursos de nuestros asociados.

TARJETAS ADMINISTRADAS



Ahorro programado para *educación*

Este es un plan de ahorro a largo plazo que le permite a nuestros asociados planear su futuro con respecto al desarrollo de competencias y habilidades para

ellos o su grupo familiar. Este producto puede ser usado para educación básica, media, tecnológica o superior. Durante el 2020 esta línea de ahorro **presentó un crecimiento del 167%, permitiendo a nuestros asociados asegurar su educación y obtener una rentabilidad mayor a la del mercado.** Por ser esta una opción funcional para nuestros asociados cerramos el año con 284 cuentas de ahorro destinadas a educación, remuneradas con tasa de interés promedio de 2.29% EA



Ahorro programado para *vivienda*

En Unimos contamos con esta línea de ahorro destinada a cumplir el sueño de tener casa propia, pagar escrituras o realizar remodelaciones locativas, con la que cerramos el 2020 con **un total de 6.021 ahorradores quienes depositaron sus recursos y confianza en nosotros**, proyectándose para adquirir vivienda propia. Para este producto el total del monto ahorrado aumentó en un 17% cerrando con \$2.147 millones de pesos.



**Programa
en alianza con
Compensar**



Para esta línea de ahorro destinada a la compra de casa, **desde el 2019 firmamos un convenio con Vivienda Compensar**, que permite a los asociados acceder con prelación a los proyectos de vivienda de Compensar, logrando que durante el 2020 **más de 400 asociados adquirieran vivienda propia en los proyectos de Vivienda Compensar** Porto 13, Cedromonti y los Ocobos. Gracias a esta alianza, en el mes de mayo previo al lanzamiento de los proyectos, contábamos con **más de 1.300 asociados** ahorrando bajo este convenio, mientras estos obtenían rentabilidades del 4% EA.



**Ahorro programado
de libre destinación**

Este producto está diseñado a la acumulación de recursos monetarios de forma segura, a través de una cuenta de ahorros que les permite a nuestros asociados alcanzar diversidad de metas y sueños. En esta alternativa de ahorro, en el 2020 **tuvimos un crecimiento significativo, cerrando con un saldo de \$5.391 millones de pesos, 41% más que en el 2019**, logrando que cerca de 10.000 asociados se beneficien y obtuvieran beneficios económicos producto de la tasa de interés promedio de 2.24%EA.



Ahorro CDAT

Este es un certificado de ahorro a término pagadero a su vencimiento, que funciona muy bien para fomentar la cultura del ahorro, permitiendo al asociado una inversión de forma segura durante un plazo determinado. En el 2020 esta línea **creció el 32% con respecto al saldo del año anterior, beneficiando a más de 1.100 ahorradores** que obtuvieron beneficios económicos superiores a los ofrecidos por otros intermediarios, permitiéndoles disfrutar de sus recursos con seguridad y una rentabilidad superior al 4.43% E.A.

3.3 LÍNEAS DE CRÉDITO

En Unimos tenemos servicios financieros integrales para nuestros asociados, con el propósito de ofrecerles las mejores alternativas de inversión y destino de sus recursos ya sea para educación, vivienda, salud y demás servicios que generen bienestar a ellos y sus familias, contribuyendo así al cumplimiento de sus metas y aseguramiento de su futuro.

Por lo anterior, para nuestra cooperativa la colocación creció en un 23% durante el 2020, con respecto al valor de créditos desembolsados en el año inmediatamente anterior. Es de resaltar que la crisis generada por la pandemia no fue un impedimento para que nuestra actividad crediticia se mantuviera a un buen ritmo, facilitándole a nuestros asociados acceder a los servicios financieros con los que contamos.

Un factor determinante para alcanzar los resultados positivos del 2020, fue la correcta ejecución del proceso de análisis de crédito, que nos dio un equilibrio y control de la morosidad, traduciéndose

en que cerca de 2.900 asociados pudieron acceder a créditos por un valor neto de \$23.996 millones de pesos.

De igual manera entregamos créditos con convenio de nómina, en mayor medida a asociados respaldados, asegurando así nuestra estabilidad financiera, y la de los recursos que administramos. La proporción de dichos créditos otorgados bajo la modalidad de libranza correspondió al 65% del total de desembolsos que hicimos, el restante 35% fueron de pago directo.

	2019	2020	
Colocación Neta \$	\$ 19,506*	\$ 23,996*	23%
Colocación Neta cantidad	2,084	2,901	39%

*CIFRAS EN MILLONES

La modalidad de libranza contempla los desembolsos realizados a asociados en empresas con convenio de nómina. A continuación, los 10 convenios empresariales con mayor volumen de desembolsos en 2020, los cuales representaron el 56% del desembolso por libranza y el 36% del total de la colocación.

Convenio	Montos	Cantidades
Compensar	\$ 5,636,492,020	32%
Central Cervecera de Colombia S.A.S.	\$ 682,100,000	4%
Corp. Hospitalaria Juan Ciudad	\$ 670,850,000	4%
Mercadería Justo Bueno Calle 13 (Bogotá)	\$ 552,520,000	3%
Clínica Palermo	\$ 531,343,000	3%
Los Cobos Medical Center S.A.S.	\$ 417,865,655	2%
Consorcio EPS	\$ 406,257,000	2%
Droguerías y Farmacias Cruz Verde	\$ 336,111,543	2%
Compensar Fundación Universitaria	\$ 317,380,000	2%
Precisagro S.A.S.	\$ 316,000,000	2%





Cupo *rotativo*

Con este producto nuestros asociados **adquieren un cupo permanente de crédito que les permite contar con efectivo de manera inmediata**. Nuestro cierre del 2020 con esta línea de crédito fue de **\$2.149 millones, y un crecimiento del 1% frente al año anterior**, ya que por efectos de la emergencia económica restringimos su colocación.



Crédito de *libre inversión*

Esa es la línea de crédito **exclusiva a financiar las diferentes necesidades de los asociados**, agrupando la mayor cantidad de nuestra cartera, pues por su flexibilidad se adapta a las necesidades de monto, plazo y tasa de interés que requieran nuestros asociados, atendiendo sus necesidades de consumo e inversión.

Con este producto tuvimos un crecimiento del 29% con respecto al año anterior, **cerrando con \$31.700 millones que representan el 66% de la cartera total**, beneficiando a más de 3.600 de nuestros asociados, quienes encontraron en Unimos la solución para sus necesidades de financiación.



Crédito para *educación*

En Unimos contamos con esta línea de crédito **disponible para financiar los estudios de nuestros asociados y los de su núcleo familiar**. Aplica para programas de educación básica, secundaria y superior de cualquiera de los siguientes niveles: Técnico Profesional, Tecnológica, Universitaria, Especialización, Maestría o Doctorado. En esta línea tuvimos un crecimiento en **saldo del 189% cerrando el 2020 con \$166 millones de cartera y un total de 76 beneficiados**.



Crédito *aportes*

Estos créditos otorgados se basan en el monto de los aportes sociales en cabeza de cada uno de nuestros asociados beneficiados, y tuvo una disminución con respecto al año anterior **producto de los retiros de algunos de los asociados que vieron afectada su situación financiera** por la emergencia sanitaria.



Crédito **FNG**

Nuestra cooperativa **se unió con el Fondo Nacional de Garantías (FNG)** para ofrecerle a los microempresarios, trabajadores independientes, contratistas, creadores de sus propias fuentes de ingreso y desarrollo, la liquidez que necesitan, a través de una nueva alternativa de crédito **destinada a capital de trabajo con el objetivo de solventar las necesidades relacionadas con el mejoramiento de su actividad económica**.





Crédito con destinación *vivienda*

Nuestra línea destinada a **contribuir con la meta de tener casa propia** en las siguientes condiciones: usada, lote, construcción en sitio propio, reparaciones locativas o liberación de hipoteca. Esta modalidad **representa el 16% del total de nuestra cartera**, y cerró en el 2020 con un saldo de \$7.490 millones que representan un incremento del 25% frente al año anterior. Con esta oferta hemos brindado la posibilidad de adquirir vivienda a **99 asociados** quienes cerraron en el 2020 con estos créditos vigentes.



Compra de *cartera*

Este producto le permite a nuestros asociados y a su grupo familiar, **consolidar las deudas que tengan con otras entidades**, mejorando así su flujo de caja, y es con esta premisa que en el 2020 **beneficiamos a más de 460 de nuestros asociados**, quienes lograron optimizar el manejo de sus recursos, y nosotros como cooperativa tuvimos un crecimiento en saldo del 11% con respecto al año anterior, y cerrando con un saldo de \$6.300 millones de pesos para esta línea de crédito.

3.4 CONVENIOS COMERCIALES Y DE BIENESTAR

Nuestra razón de ser son nuestros asociados, por eso nos proponemos impactarlos positivamente en casi todos los aspectos de sus vidas, para ello tenemos a su disposición convenios que les aportan valor y una mejor calidad de vida, con una amplia variedad de servicios exclusivos, es aspectos tan importantes como: educación, entretenimiento, cultura, hogar, tecnología y salud, entre otros.

En este sentido la llegada de la pandemia durante el 2020, afectó significativamente la prestación del servicio de nuestros aliados estratégicos, quienes en su mayoría contaban con una amplia oferta de servicios presenciales, que tuvieron que dejar de prestar, debido a la implementación de medidas de contingencia y restricciones en todo el territorio nacional, en pro de minimizar el riesgo de contagio del Covid-19.



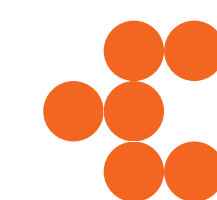
Educación *formación*

En Unimos brindamos oportunidades de desarrollo profesional, a través de los diferentes convenios que tenemos con nuestros aliados, quienes cuentan con una amplia oferta académica en programas de pregrado, postgrado, así como cursos y talleres enfocados a mejorar el nivel académico de nuestros asociados y sus familias.



Para el 2020
más de
150
asociados

se beneficiaron de los descuentos otorgados por nuestra cooperativa en programas de educación superior y estudio de idiomas.



compensar

fundación
universitaria



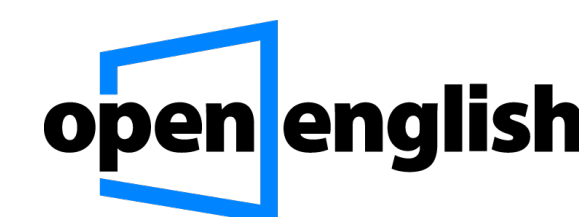
UNINPAHU
Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano
Vigilada Mineducación



MIS
FINANZAS
PERSONALES .CO



Academia de Idiomas
smart
- Understand the world -





Entretenimiento

En Unimos somos conscientes que el entretenimiento es un aspecto de suma importancia en el desarrollo y bienestar de los colaboradores de una compañía, por eso a través de nuestros aliados estratégicos ofrecemos un amplio portafolio que promueve y fomenta espacios de: recreación, arte, cultura y sano esparcimiento, con descuentos y beneficios para todos nuestros asociados y sus familias.

Convenio	Boletería	Millones de pesos
Cine Colombia en alianza con Compensar	400	\$ 3.839.000
Cinemark	550	\$ 4.523.340
Salitre Mágico	160	\$ 6.621.127
Pasadías Lagosol	110	\$ 2.930.400
TOTAL	1220	\$ 17.913.867

TEATRO MAYOR
JULIO MARIO SANTO DOMINGO



CINEMARK®





Hogar y *movilidad*

En nuestra cooperativa queremos que los hogares de nuestros asociados sean espacios cómodos, confortables y acogedores, para ello de la mano con nuestros aliados, tenemos a su disposición una amplia gama de artículos y servicios con **descuentos hasta del 50%**.

Con respecto a la movilidad de nuestros asociados, somos el puente para que puedan adquirir vehículos, motos y bicicletas eléctricas, a través de alianzas que los benefician con descuentos y tarifas preferenciales.



Alciautos
CONTIGO CON TODO

Tienda
mabe

NISSAN

BICICLETAS
ONLINE



Planes y *pólizas*

En un trabajo conjunto con nuestros aliados, nuestra cooperativa brinda acompañamiento, tranquilidad y seguridad a nuestros asociados en situaciones difíciles de sobrellevar, por medio de pólizas exequiales, de vehículos y/o hogar. Para el 2020 los resultados en este aspecto fueron:

- Más de 300 asociados beneficiados con nuestras tarifas preferenciales en pólizas exequiales
- Más de 100 asociados inscritos a la póliza de vehículos
- Más de 60 asociados con póliza de hogar



3.5 A UN CLIC DE NUESTROS ASOCIADOS

En línea con nuestro propósito superior hemos evolucionado en la forma de relacionarnos con nuestra base social, implementado mejoras destinadas a prestar servicios de calidad al alcance de todos, **permitiéndonos además tener una comunicación más cercana e incluyente**, y mejorando significativamente la oportunidad de respuesta a las solicitudes de nuestros asociados.

Es así que en el 2019 **dimos inicio al programa de transformación digital** con la intención de tener un mayor acercamiento con nuestro público de interés, eliminando barreras, trámites, tiempos, y uso del papel; lo que nos ha permitido optimizar procesos e incrementar nuestro alcance y cobertura, sobre todo a lo largo y ancho de nuestro territorio nacional.

Un ejemplo claro de este escenario, es que ahora **podemos vincular asociados sin importar en qué ubicación del país se encuentren**, ya que podrán hacerlo a través de nuestro renovado portal web, eliminando por completo la impresión de formularios. De igual manera esta migración les ha permitido a nuestros asociados realizar transacciones en todo el

territorio nacional, a través de la alianza con Red Aval, y desde cualquier parte del mundo por medio del convenio con la franquicia de la tarjeta Visa.

Por fortuna cuando llegó la pandemia en el 2020, **ya contábamos con bases sólidas en la digitalización de nuestros procesos**, lo que nos permitió articularnos rápidamente, y adoptar medidas eficientes y oportunas, con las que asesamos a nuestros asociados a través de canales 100% digitales, gestionando por este medio la totalidad de vinculaciones, desembolsos y captaciones, y obteniendo como resultado el incremento de nuestros saldos en todos los productos que manejamos.

Una de nuestras estrategias para garantizar una atención oportuna es estar a la mano de nuestros asociados activos y potenciales, por eso contamos con la sede principal en Bogotá, prestamos atención al usuario en ciudades como Medellín, Cali y Barranquilla, entre otras, tenemos a su disposición canales digitales (portal web y aplicación móvil), y trabajamos articuladamente con nuestros asesores comerciales.

Ciudad	Part %
Bogotá	89.32%
Soacha	4.35%
Chía	0.55%
Mosquera	0.54%
Zipaquirá	0.39%
Medellin	0.38%
Girardot	0.36%
Madrid	0.32%
Cota	0.27%
Funza	0.26%
Otras ciudades	3.26%

3.6 CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL SERVICIO DE NUESTROS ASOCIADOS

En Unimos ofrecemos diversas soluciones de pago a nuestros asociados, facilitándoles este proceso a través de una amplia red de puntos de recaudo en todo el territorio nacional, y por medio de los aplicativos digitales habilitados por la entidad, permitiéndoles así seleccionar la opción que más se ajuste a sus necesidades transaccionales, bien sea desde la comodidad de su hogar, sin tener que hacer filas ni desplazamientos, o en los puntos autorizados de nuestros aliados estratégicos.

Contamos con aliados estratégicos en puntos de recaudo como:



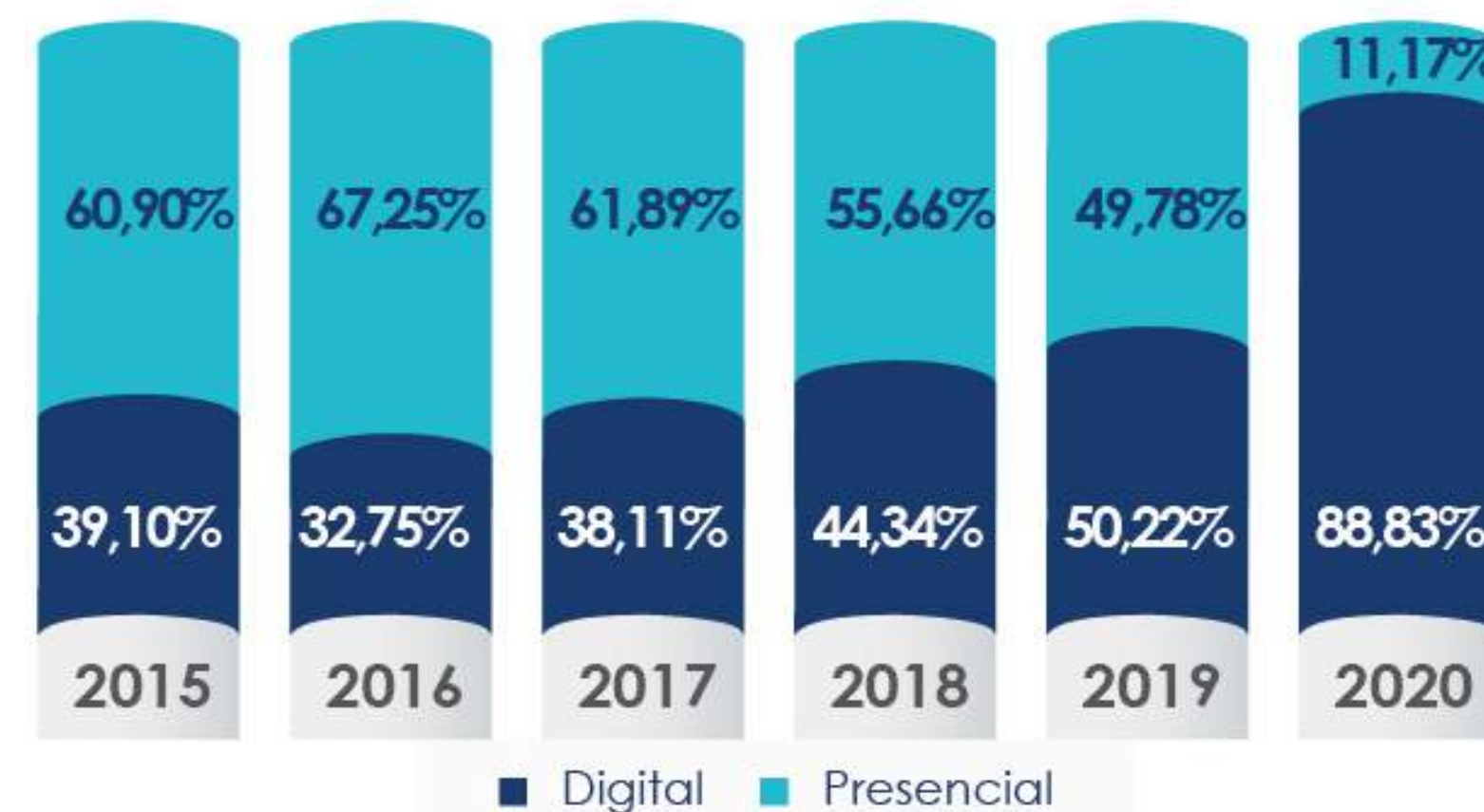
Nuestro informe de operaciones monetarias del 2020 hace referencia a las transacciones realizadas por nuestros asociados, a través de los diferentes canales de recaudo que tenemos a su disposición desde el año 2015, lo que nos evidencia el crecimiento, y la transformación y apropiación de nuevas tecnologías, lo que ha generado importantes cambios en nuestra forma de operar y de relacionarnos con nuestros públicos de interés.

Al cierre del 2020, **el monto total que recaudamos aumentó en un 12% con respecto al del 2019**, dando continuidad a la tendencia positiva que hemos venimos teniendo en los últimos años. Sin embargo, uno de nuestros logros más relevantes, relacionado con la ampliación de los medios de pago, lo evidenciamos como resultado del análisis de la cantidad de transacciones por medio de recaudo, según el cual fue un año de reconfiguración de canales, conservando el crecimiento en los montos tranzados.

**MONTO RECAUDADO TOTAL
(MILLONES DE PESOS)**



EVOLUCIÓN CANTIDAD DE RECAUDOS POR CANAL



Aunque en los años anteriores evidenciamos una tendencia creciente en los canales de recaudo digital, el 2020 intensificó la adopción de sistemas de pago virtuales, dando como resultado **una disminución del 11% en recaudos presenciales**, con respecto al 2019, cuando la participación de estos canales fue de casi el 50%. Entendiendo este panorama, en los años venideros seguiremos disminuyendo los recaudos presenciales, y fomentando la inclusión de medios de pago virtuales, facilitándoles a nuestros asociados la gestión de sus recursos.



UNIMOS
Cooperativa de Ahorro y Crédito

4. Nuestros Resultados

4.1 INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Durante el 2020 nos propusimos articular nuestro **Plan Estratégico 2020–2024**, con la ejecución de nuestras operaciones, definiendo una serie de iniciativas que nos permitieran alcanzar los objetivos trazados en los tres ejes estratégicos dirigidos a los asociados, el crecimiento y la competitividad, con un elemento transversal: la digitalización de nuestros procesos, encaminados a mejorar la experiencia de nuestros asociados, el posicionamiento de la cooperativa como una alternativa viable y sostenible, y la generación de valor agregado a nuestros asociados.

En este sentido, **desde el 2019 hemos venido implementando un programa de digitalización**, que durante el 2020 nos permitió integrar las necesidades funcionales definidas en el plan estratégico, con los requerimientos de la administración de alivios financieros definidos por la Superintendencia, con miras a atender a la población con mayores afectaciones en medio de la crisis social y económica que atravesaba el país.

Este exitoso programa de digitalización fue el que nos permitió que en los meses de abril y mayo, cuando el confinamiento fue más estricto, pudiéramos adoptar la modalidad de teletrabajo, asegurando así la continuidad de la prestación de nuestros servicios, y **logrando vincular en este lapso de tiempo a más de 760 asociados**, desde la comodidad de su hogar, suprimiendo por completo desplazamientos e impresiones en papel, puesto que previamente habíamos implementado opciones tecnológicas durante los primeros meses del año.

Un ejemplo de ello fue el lanzamiento de crédito digital durante el mes de enero, que nos permitió asegurar la continuidad del servicio de crédito durante los meses de confinamiento, y la implementación de la firma digital para los créditos de libranza durante el mes de abril, retomando así el ritmo de colocación de productos durante el segundo semestre del año. Por otra parte, para la solicitud de trámites, transacciones y movimientos financieros, en

septiembre lanzamos el formato digital el cual nos garantiza la adecuada validación digital de la identidad del solicitante, y el cumplimiento de los procesos de seguridad y control, frente a los riesgos que tenemos definidos.





Por último, **con el ánimo de garantizar los tiempos de atención y respuesta a las solicitudes de los asociados** se dio inicio en el tercer trimestre del año a un programa de fortalecimiento de canales de atención, implementando una plataforma para la administración de la relación con los asociados, asegurando la trazabilidad de los requerimientos por medio de la atribución de ticket de seguimiento, y asignación al asesor encargado de dar solución en los términos definidos.

4.2 RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO

Las consecuencias sociales y económicas de la pandemia, seguirán repercutiendo durante los siguientes años, por esta razón la Superintendencia implementó medidas especiales que le permitieran a los asociados más afectados por la crisis, acceder a periodos de gracia en el pago de sus obligaciones, disminución del pago de sus cuotas mensuales, entre otras disposiciones particulares.

Para nosotros como cooperativa esta situación **representó un reto en varios sentidos, como el relacionamiento con nuestros asociados, y nuestro desarrollo operacional, administrativo y financiero**, pues dichas medidas especiales requirieron de una adecuada y oportuna articulación de acciones que supimos solventar garantizando la calidad en la atención y la continuidad del servicio.

Los efectos de la crisis los sentimos desde el primer confinamiento, pues durante el primer trimestre de año veníamos con una tendencia al alza en número de asociados nuevos, así como de captaciones y colocaciones, **cifras que bajaron a partir del mes de abril, y que por fortuna logramos estabilizar a partir del segundo semestre del año**, momento en el que el crecimiento de las tendencias fue positivo, con respecto a nuestra base social, saldo de depósitos y colocaciones de crédito.

Este equilibrio lo logramos gracias a la respuesta rápida que tuvimos, y a las medidas que implementamos, obteniendo como resultado que a partir de junio, el volumen de colocación fuera **superior a los \$2.000 millones de pesos por mes, conllevando a que nuestros ingresos crecieran en un 26%**, y que los niveles de morosidad se mantuvieran cercanos al 3.6%, por debajo del promedio del sector solidario y financiero.

COMPARATIVO ACTIVOS



COMPARATIVO INDICADOR CARTERA EN MORA



Es así que **nuestro margen bruto creció en un 28% con respecto al 2019**, asegurando la estabilidad y seguridad de los depósitos de los más de 23.000 asociados que confían en nosotros para la administración de sus recursos.

Con respecto al gasto de provisión este se duplicó en comparación con el ejecutado durante el 2019, cerrando en el 2020 con **un valor total de \$2.003 millones de pesos, que nos permitieron alcanzar una cobertura de cartera en mora del 186%, y un 118%** para la cartera por calificación. Con este aumento de la cobertura la provisión acumulada nos permitirá atender potenciales aumentos en la morosidad durante los siguientes años.

Nuestro crecimiento en ingresos se tradujo en el **incremento del margen financiero bruto con una cifra del 28%**, permitiéndonos acumular recursos en la cuenta de provisión, para así asegurar nuestra estabilidad una vez que se terminen los alivios financieros definidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

COMPARATIVO INGRESOS



COMPARATIVOS DEPÓSITOS



Con respecto al resultado obtenido en el 2019, **tuvimos una disminución del 53%, generada por el aumento del gasto de provisión de cartera.** Esto a pesar de que no experimentamos pérdidas ni aumentos significativos en la morosidad, sin embargo, constituye una buena práctica en la gestión de riesgo de crédito, el aumentar la cobertura de provisiones anticipando potenciales amenazas que se puedan materializar en el 2021.

COMPARATIVO EXCEDENTES



4.3 GESTIÓN DE RIESGOS

La Cooperativa ha continuado con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), pues somos conscientes de la necesidad de implementar las mejores prácticas asociadas a la gestión de riesgo para asegurar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, fortaleciendo la estabilidad de la Cooperativa y garantizando la seguridad en los ahorros de los más de de **23.000 asociados de la entidad**.

Por tal razón desde 2019 se ha venido implementando el **Sistema Integrado de Administración de Riesgos**, iniciando con la implementación plena del módulo de gestión de **Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)** y continuando en 2020 con la implementación del **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL**.

Estos sistemas han sido implementados **a partir de los lineamientos estratégicos definidos por el Consejo de Administración**, en los cuales el máximo ente de administración define el perfil de riesgo que asume la organización sobre cada riesgo expuesto, asegurando en su implementación la adecuada infraestructura tecnológica, la definición de la estructura organizacional y el análisis de desarrollo humano que proporcione los recursos necesarios para administrar adecuadamente el SIAR.

SARLAFT

Durante el 2020 nos aseguramos de tener un adecuado funcionamiento del **SARLAFT**, entendiendo que este es nuestro principal mecanismo de defensa en materia de prevención de riesgos con respecto a la legalidad y estabilidad de la entidad.

Es así que **llevamos a cabo 5.344 consultas en listas restrictivas**, asegurando el análisis preliminar, y perfilando a los asociados potenciales, previniendo de esta manera el ingreso de personas dedicadas a actividades ilegales que representen una amenaza para la seguridad de los ahorros de nuestros asociados ya activos.

En total identificamos **36 PEPS (Personas Expuestas Públicamente)**, a quienes se les realizó una evaluación detallada del perfil, presentándolas ante el Consejo de Administración para su respectiva autorización y vinculación efectiva.

Estos procedimientos nos han permitido evitar el ingreso de recursos relacionados con actividades ilícitas, por medio del monitoreo de canales de recaudo y seguimiento a operaciones realizadas

con dinero en efectivo, de esta forma estamos en constante vigilancia de todas las transacciones que realizan nuestros asociados a través de los diferentes canales que tenemos habilitados para la gestión de su patrimonio.

En este sentido durante el 2020 logramos ajustar la configuración de la plataforma tecnológica que soporta el estudio de la información, realizando la depuración de algunos elementos; lo que nos ha permitido **potencializar su uso, facilitar la identificación de alertas, el análisis de las transacciones, y optimización en el reconocimiento y gestión de los riesgos**.

Por último, hemos venido monitoreando el incremento en las transacciones, sin encontrar alguna evidencia que suponga un riesgo o amenaza para nuestra entidad, o la continuidad del negocio, de igual manera no se ha presentado ninguna operación sospechosa e inusual, manteniendo los reportes periódicos exigidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria y la UIAF.

SARL

Como parte de la gestión del Sistema Integral de Gestión de Riesgos que venimos adelantando, durante el 2020 llevamos a cabo la implementación del módulo de gestión del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), el cual nos posibilita identificar variaciones en el flujo de caja, que podrían suponer una amenaza en nuestra estabilidad financiera.

Gracias a esta herramienta pudimos mantener un flujo de caja estable y con niveles superiores a nuestro promedio histórico, que además nos permitió tomar la decisión de aumentar los niveles de recursos disponibles, con el objetivo de cubrir aumentos en el nivel de retiros de nuestros asociados, y retiros de los ahorros de nuestros asociados producto de la crisis económica por la que atravesaba el país.

Como parte del ejercicio de gestión de liquidez llevamos a cabo la medición de la brecha de solvencia e hicimos el respectivo reporte a la

Superintendencia, evidenciando que en ningún momento hemos tenido un riesgo de liquidez que nos suponga una amenaza en la continuidad del servicio, o en la atención a las obligaciones que tenemos como entidad.

Así mismo durante el segundo semestre del 2020 implementamos lo dispuesto en la Circular 06 de 2019 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, como parte del fortalecimiento de nuestro Sistema Integral de Gestión de Riesgos, dando inicio a la medición del Índice de Riesgo de Liquidez (IRL), por medio del cual implementamos la metodología requerida y logramos identificar el perfil de riesgo bajo que se mantuvo durante todo el segundo semestre, asegurando la estabilidad financiera de nuestra entidad, y el cumplimiento de las obligaciones contractuales y no contractuales.



Riesgo de Crédito

La situación económica del país, las altas tasas de desempleo y la disminución de la actividad productiva representan la principal amenaza para la calidad de la cartera de créditos de nuestra entidad, en este contexto los indicadores de riesgo para el cierre del año nos muestran un comportamiento estable en la morosidad de la cartera, sin embargo, evidencia incrementos en el nivel de riesgo por calificación debido a la evaluación y recalificación de cartera realizada al final del año.



Para nuestra entidad estos resultados constituyen un logro, al haber cerrado la cartera por morosidad y calificación en niveles inferiores al promedio del sector, mientras que el saldo de cartera más intereses aumentó con un ritmo estable que nos permitió continuar ofreciendo facilidades de acceso a créditos para nuestros asociados.

En este sentido nuestro principal reto para el 2021, será el de mantener la calidad del activo y sus tasas de rendimiento promedio, continuando con el fortalecimiento de la oferta de servicios de crédito en beneficio de nuestra base social.

4.4 BALANCE SOCIAL

De acuerdo a lo dispuesto en la Circular Externa N°23 de diciembre de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, nos permitimos presentar el resultado de la aplicación de la metodología para el reporte del Balance Social y Beneficio Solidario, articulado con las mejores prácticas en la medición de indicadores, desarrolladas por nuestros colaboradores quienes realizaron el curso con Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisen Verband e.V (DGRV), organización cúpula de tercer grado del sector cooperativo de Alemania, la cual se constituye como una asociación civil sin fines lucrativos que participa y apoya diversas actividades de desarrollo cooperativo a nivel mundial:

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	META	RESULTADO
Principio de administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora	3	1.33
Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta	3	2.40
Participación económica de los asociados, en justicia y equidad	3	2.33
Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva	3	1.50
Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno	3	2.40
Principio de servicio a la comunidad	3	2.40
Principio de integración con otras organizaciones del mismo sector	3	3.00
Público interno - talento humano	3	2.00
Gestión institucional	3	2.00



PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Principio de administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora	Asociados activos	$\# \text{ asociados activos} / \text{ asociados hábiles} * 100$	275.31%
	Participación democrática asociados	$\# \text{ asociados asistentes a la asamblea} / \text{ total asociados hábiles para votación} * 100$	
	Participación democrática delegados	$\# \text{ de asociados que votaron para la elección de delegados} / \text{ total asociados hábiles para votación} * 100$	
	Diversidad democrática	$\# \text{ votantes con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización} / \text{ total votantes potenciales} * 100$	
	Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control	$\# \text{ integrantes de órganos de dirección, administración y control con antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización} / \text{ total integrantes en órganos de dirección, administración y control} * 100$	7.14%
	Equidad de género en asamblea	$\# \text{ integrantes mujeres en asamblea} / \text{ total integrantes asamblea} * 100$	28.57%
	Equidad de género en órganos de dirección, administración y control	$\# \text{ integrantes mujeres en órganos de dirección, administración y control} / \text{ total integrantes en órganos de dirección, administración y control} * 100$	21.43%
	Población joven en asamblea	$\# \text{ integrantes en asamblea con edad} \leq 35 \text{ años} / \text{ total integrantes en asamblea}$	0.00%
	Población joven en órganos de dirección, administración y control	$\# \text{ integrantes en órganos de dirección, administración y control con edad} \leq 35 \text{ años} / \text{ total integrantes en órganos de dirección, administración y control} * 100$	0.00%

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta	Crecimiento neto de asociados hábiles	$(\# \text{ asociados hábiles vinculados en el período} - \# \text{ asociados hábiles retirados en el período}) / \text{ asociados hábiles totales al inicio del período evaluado} * 100$	46.83%
	Actividad transaccional	$\# \text{ total transacciones} / \text{ total asociados}$	19.52%
	Equidad de género en número de operaciones	$\# \text{ operaciones de desembolso de crédito destinadas a mujeres} / \text{ total operaciones desembolso de crédito} * 100$	59.68%
	Relevo generacional	$\# \text{ asociados vinculados en el período con edad} \leq 30 \text{ años} / \text{ total asociados vinculados en el período} * 100$	63.05%
	Nivel de satisfacción de asociados	porcentaje de satisfacción de asociados	74.4 %
Participación económica de los asociados, en justicia y equidad	Cultura de ahorro	$\# \text{ asociados con al menos un producto de ahorro voluntario activo} / \text{ total asociados} * 100$	72.87%
	Inclusión financiera	$\# \text{ operaciones con desembolso de crédito inferior a 3 SMMLV} / \text{ total operaciones desembolso de crédito en el período} * 100$	18.31%
	Equidad de género en volumen de negocio	$\text{volumen de negocio promedio hombres} / \text{ volumen de negocio promedio mujeres}$	114%
	Capital institucional	$\text{aportes amortizados} + \text{reserva protección de aportes} + \text{fondo para amortización de aportes} + \text{donaciones y auxilios} / \text{ total activos} * 100$	16.38%

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Participación económica de los asociados, en justicia y equidad	Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado	$\frac{[(\text{ejecución de fondos sociales del período analizado} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período analizado}) - (\text{ejecución de fondos sociales del período anterior} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período anterior})]}{(\text{ejecución de fondos sociales del período anterior} / \# \text{ asociados beneficiados durante el período anterior})} * 100$	3.00%
	Cobertura de programas y beneficios sociales	$\# \text{ asociados beneficiados de programas y actividades sociales} / \text{Total de asociados} * 100$	17%
	Rentabilidad social	$\text{total beneficios} / \text{total aportes sociales} * 100$	22.81%
Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva	Participación de la educación, formación e información.	$\text{gastos en educación, formación e información} / \text{total gastos} * 100$	1.99%
	Cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados	$\# \text{ de asociados que participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información} / \text{total asociados} * 100$	
	Participación en procesos de educación, formación e información para directivos	$\text{Sumatoria directivos participantes} / \text{total directivos convocados} * 100$	

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva	Participación en procesos de educación, formación e información para empleados.	Sumatoria empleados participantes / total empleados convocados * 100	100.00%
	Difusión cooperativa y solidaria	total gastos en difusión cooperativa y solidaria / total gastos * 100	1.59%
	Crecimiento de inversión en educación, formación e información	(gastos en educación, formación e información período analizado - gastos en educación, formación e información período anterior) / gastos en educación, formación e información período anterior * 100	-6.03%
Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno	Fuentes de financiación externa	total obligaciones financieras / total activos * 100	3.39%
	Concentración de depósitos	# asociados con 80% de depósitos / Total ahorradores	8.57%
	Concentración de créditos	# asociados con 80% de créditos / Total deudores	44.20%
	Indicador de patrocinios	valor patrocinios recibidos de terceros / total ingresos * 100	
	Cultura de buen gobierno	# cumplimientos de normas de buen gobierno / total de cumplimientos establecidos * 100	93.75%

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Principio de servicio a la comunidad	Gastos y contribuciones en favor de las comunidades	$\text{gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades} / \text{total de gastos} * 100$	1.781%
	Créditos con incidencia comunitaria	$\text{valor desembolso de créditos con incidencia comunitaria} / \text{total valor desembolsos de créditos en el período} * 100$	66.76%
	Créditos para fines productivos	$\text{valor desembolso de créditos para fines productivos} / \text{total valor desembolsos de créditos en el período} * 100$	8.11%
	Acciones para el medio ambiente	$\text{valor gastos y contribuciones para iniciativas sobre el cuidado del medio ambiente} / \text{gastos y contribuciones del período en favor de las comunidades} * 100$	
	Promoción proveedores locales	$\# \text{ de proveedores locales} / \text{total proveedores de la organización} * 100$	100.00%
Principio de integración con otras organizaciones del mismo sector	Fondeo tomado del sector solidario	$\text{obligaciones financieras con el sector solidario} / \text{total obligaciones financieras} * 100$	
	Inversiones con el sector solidario	$\text{inversiones en el sector solidario} / \text{inversiones totales} * 100$	
	Contribuciones voluntarias para el sector solidario	$\text{valor pagado durante el año a organismos de integración y a otras organizaciones en alianzas o acuerdos de cooperación para el sector solidario} / \text{total de gastos} * 100$	2.85%
	Economías de escala generadas	$\text{valor economías generadas en alianza con el sector solidario} / \text{costo real sin alianzas} * 100$	

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Público interno - Talento humano	Índice de formación	Sumatoria número de empleados * puntaje en escolaridad / total de empleados	2.66
	Índice de salarios y prestaciones	Sumatoria número de empleados * puntaje de salarios y prestaciones / total de empleados	1.47
	Índice de beneficios	Sumatoria número de empleados * puntaje de beneficios / total de empleados	2.43
	Equidad de género en empleados	# empleados masculinos de los mandos medios y gerenciales / # empleados femeninos de los mandos medios y gerenciales	40%
	Índice de permanencia	sumatoria de número de empleados * puntaje de antigüedad / total de empleados	1.34
	Promoción interna	# empleados promovidos durante el período / total vacantes cubiertas * 100	
	Evaluación del desempeño	sumatoria de número de empleados * puntaje de evaluación del desempeño / total de empleados	2.00

PRINCIPIOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA	NOMBRE	FÓRMULA	INDICADORES
Gestión Institucional	Crecimiento del ingreso neto financiero	$(\text{ingreso neto financiero período actual} - \text{ingreso financiero período anterior}) / \text{ingreso financiero período anterior} * 100$	3.00
	Eficiencia y productividad	$\text{ingreso neto financiero} / \text{gastos administrativos}$	1.09
	Cobertura de riesgo	$\text{provisiones de cartera del período} / \text{ingreso operativo} * 100$	30.12%
	Margen total	$\text{resultados del ejercicio} / \text{total ingresos} * 100$	5.64%
	Índice de solvencia	$\text{patrimonio técnico} / \text{activos ponderados por nivel de riesgo} * 100$	19.41%

A partir de estos resultados hemos trazado un plan de acción para trabajar sobre los aspectos a mejorar identificados en la medición realizada.

4.5 RELACIÓN CON LOS ASOCIADOS

El relacionamiento con nuestros asociados es una actividad fundamental para la correcta prestación de nuestros servicios, por ello durante el 2020 ejecutamos una de las acciones definidas en este sentido, en nuestro Plan Estratégico 2020-2024.

Este programa nos permite fortalecer los canales de atención, dando especial importancia a la medición de contactos por parte de los asociados, en aras de asegurar los tiempos de respuesta y dar solución de las necesidades de nuestros asociados. Para tal fin, hemos implementado la plataforma Kawak, por medio de la cual gestionamos la administración de las PQRS, redireccionando los requerimientos a otras áreas de la entidad, y facilitando el seguimiento y garantizando los tiempos de respuesta oportunos.

ATENCIÓN *de solicitudes*

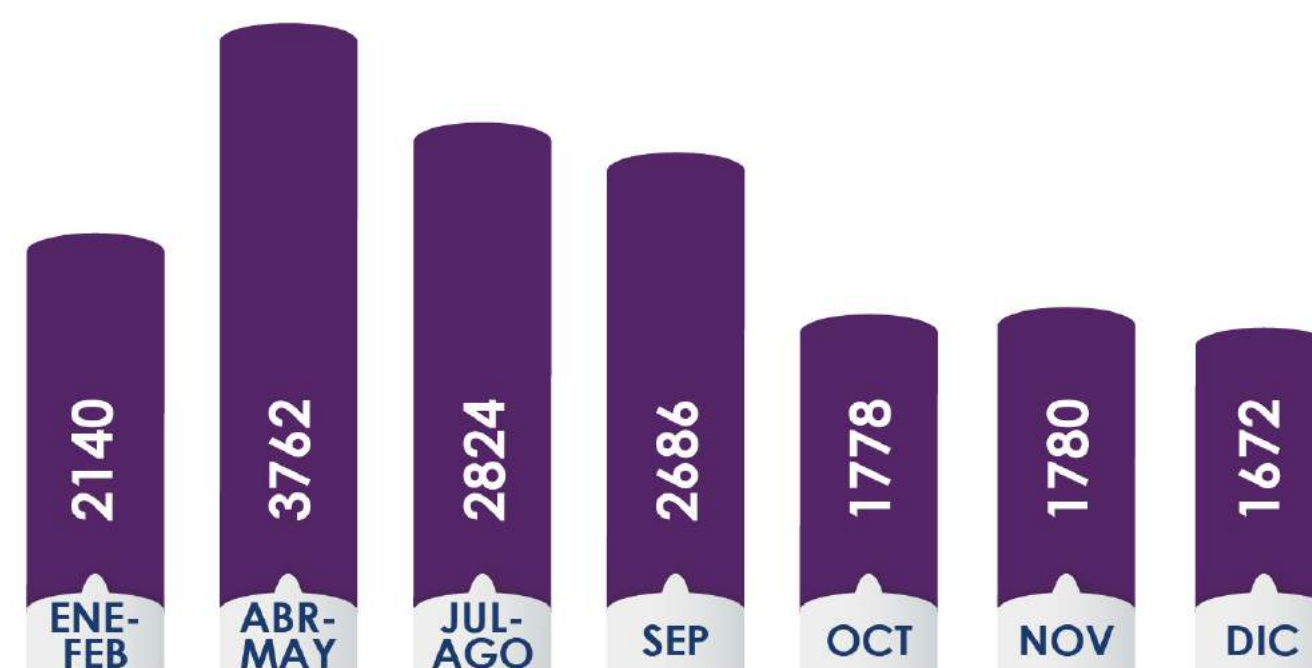
Durante el 2020 se atendieron

23.276 llamadas y **16.642** correos electrónicos

en su mayoría correspondientes a procesos de radicación de créditos, vinculaciones, apertura de cuentas de ahorro, trámites, servicios, saldos de créditos y alivios financieros a causa de la emergencia del Covid-19, todo esto como resultado de las diferentes campañas efectuadas mes a mes, divulgadas a través de nuestros diferentes medios de comunicación, en pro de promover y dar a conocer los servicios y beneficios con los que contamos, así como comunicar noticias y novedades.

La implementación de mejoras en nuestros sistemas de respuesta a las solicitudes, es un proceso en constante evolución en el que contamos con un equipo humano capacitado y comprometido, y con herramientas tecnológicas que nos permiten agilizar los tiempos de respuesta, lo que nos permite cultivar las relaciones con nuestros asociados.

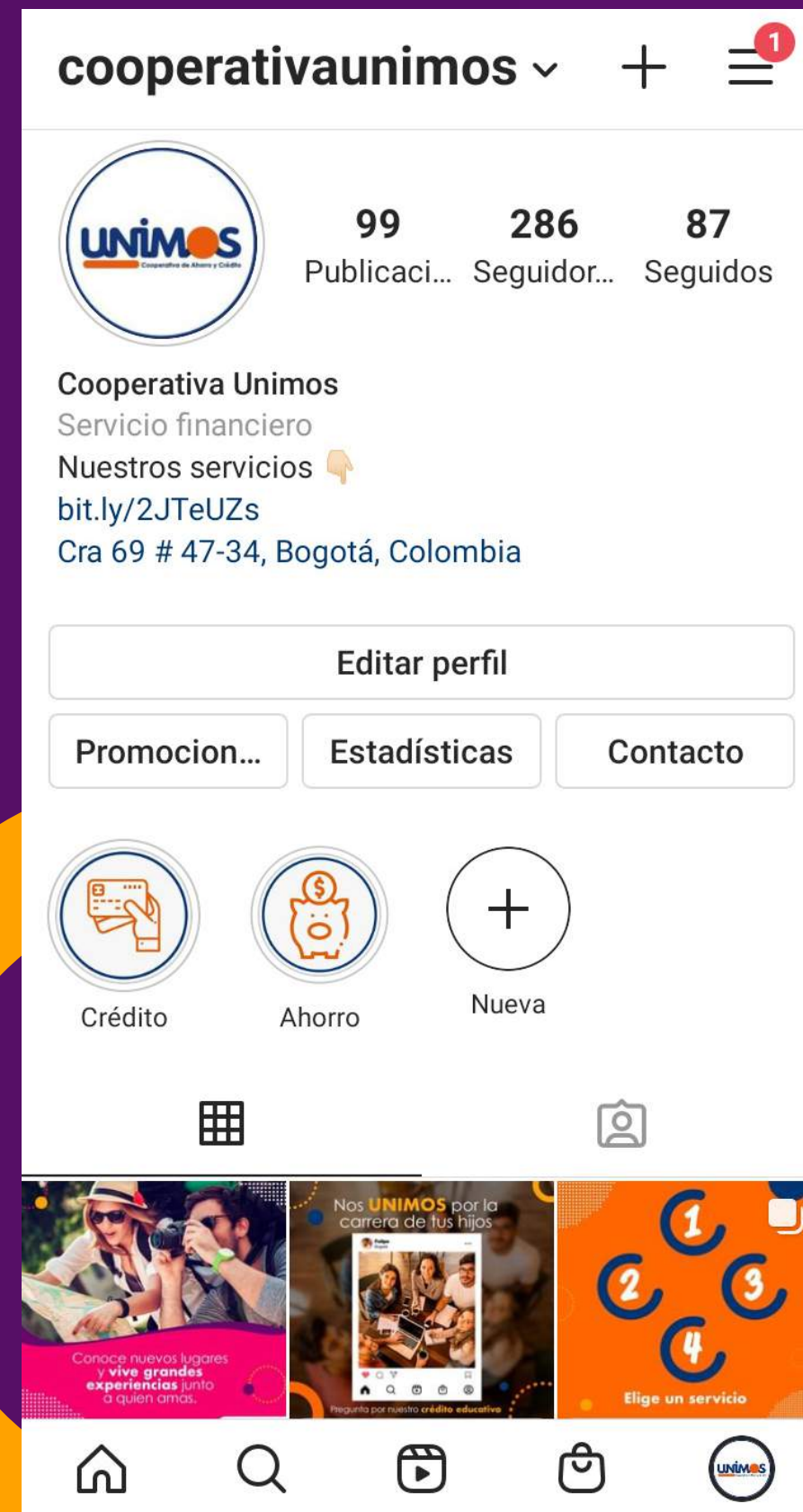
CORREO ELECTRÓNICO



CALL CENTER



PRESENCIA *en redes sociales*



RESULTADOS *en redes sociales y estrategia digital*



■ Resultado ■ KPI

Como lo mencionamos al inicio del informe, el 2020 fue nuestro año de transformación en muchos sentidos, especialmente con respecto a nuestros canales de atención, la digitalización de nuestros procesos y el relacionamiento con nuestros asociados.

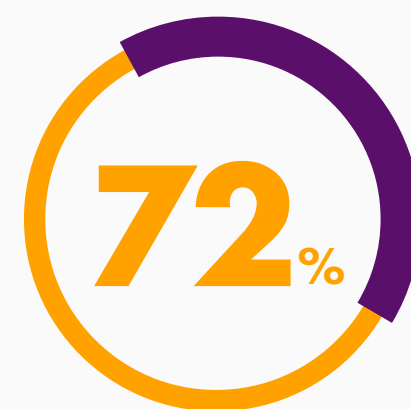
De allí que gran parte de **nuestros esfuerzos estuvieron enfocados en la implementación de las acciones derivadas de la estrategia**, donde las redes sociales desempeñaron un papel determinante, para lo cual contamos con la Agencia BRM como aliado estratégico en el manejo de estas comunicaciones, con la intención de fortalecer las interacciones con nuestros asociados, y el posicionamiento digital de nuestra marca.

Algunos de los resultados obtenidos entre agosto y dic, con la exitosa implementación de esta estrategia son:



93 vinculaciones efectivas
19 en promedio por mes

3.549 leads,
siendo septiembre el mejor mes con un **38%** del total



72% de incremento del tráfico social



2.3K de nuevos usuarios en redes sociales

41% de crecimiento en la comunidad de Facebook

62% de crecimiento en la comunidad de Instagram



115% de incremento en interacciones



49.892 visitas en la página web diciembre 65% más de visitas de usuarios nuevos

Para el 2021 seguimos buscando e identificando oportunidades de crecimiento en las diferentes redes sociales y canales de comunicación con los que contamos, con la finalidad de tener un mayor alcance y posicionamiento de nuestra marca, productos y servicios, lo que nos llevará a tener una mayor captación de asociados potenciales, y un incremento en la colocación de nuestros productos.

4.6 DESARROLLO HUMANO

Para nuestra cooperativa es muy importante detectar las fortalezas y debilidades de nuestros colaboradores, por ello durante el 2020 renovamos la Evaluación por Competencias, implementando el componente 360°, el cual nos permite tener una visión integral del colaborador, y definir los planes de acción que nos encaminan a fortalecer los aspectos identificados, proporcionándonos trazabilidad y seguimiento en el desarrollo de nuestro equipo humano.

Así mismo realizamos la revisión de funciones y procedimientos para todos los cargos de la organización, incorporando las nuevas funcionalidades digitales y elementos asociados al mejoramiento de la experiencia de nuestros asociados.

Nuestras medidas ante el Covid 19

Con miras a cuidar la salud y bienestar de nuestros colaboradores, asociados, y público en general implementamos las siguientes estrategias enfocadas a minimizar el riesgo de contagio:

- Centralizar la información a través de nuestra página web, correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales, atención telefónica y comunicación vía WhatsApp.
- Enviar constantemente comunicaciones promoviendo el autocuidado, dando a conocer

nuestras líneas de atención al cliente, e informando novedades de la cooperativa.

- Disponer solo de la oficina principal en la Carrera 69, buscando evitar que los asociados tuvieran que desplazarse para realizar solicitudes.
- Implementar Microsoft Teams para gestión de la comunicación interna, a través del chat y video llamadas.
- Instalar en cada baño dispensadores adicionales de jabón y líquido antibacterial para garantizar la correcta desinfección de manos.



De igual forma promovimos las siguientes acciones para el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores:

- Establecer metodología de trabajo flexible, utilizando los medios tecnológicos disponibles para el trabajo no presencial.
- Establecer un sistema de vigilancia de la salud de nuestros colaboradores conservando la información con total garantía de confidencialidad.
- Garantizar la seguridad del entorno de trabajo, a través de la implementación de medidas de limpieza y desinfección de los espacios físicos, (oficina, escritorios, equipos).
- Demarcar los espacios de trabajo garantizando el distanciamiento social mínimo de dos metros.
- Entregar material de protección a nuestros colaboradores (guantes, tapabocas desechables y de tela, gafas y caretas protectoras)
- Instalar dispensadores de gel antibacterial en las instalaciones de la Cooperativa y sus alrededores.
- Reforzar la educación sobre seguridad epidémica a causa del Covid-19.
- Promover en nuestros colaboradores acciones de autoprotección y concientización con respecto a los riesgos.

Todo esto con el fin de garantizar la seguridad y el bienestar de nuestra comunidad, dando cumplimiento a los requisitos de gestión de higiene definidas por las autoridades de salud para la gestión de enfermedades infecciosas graves.



Beneficios *económicos*

Contar con un equipo humano competente, comprometido y motivado es un factor fundamental para el logro de nuestros objetivos, por tal razón hemos definido un programa de desarrollo para nuestros colaboradores, que nos permita formar los cargos y perfiles necesarios para el cumplimiento de las metas.

Por lo anterior, **durante el 2020 iniciamos la medición de indicadores que nos permitan identificar el avance de este objetivo**, encontrando la necesidad de adelantar el estudio de remuneración y funciones, esperando lograr una equilibrada remuneración y satisfacción de nuestro equipo humano.

En el 2020 llevamos a cabo 16 procesos de contratación que nos permitieron cubrir las necesidades de nuevos colaboradores o reemplazos en plazas generadas por renunciaciones o terminaciones de contrato laboral. Por su parte los niveles de ausentismo tuvieron una disminución en lo corrido del año.

Al cierre del 2020 **el costo de nuestra nómina creció en un 19% con respecto al 2019**, esto debido a que nuestra planta de personal incrementó como consecuencia

del también incremento de nuestras operaciones, y la incorporación de funciones que previamente se encontraban tercerizadas, resultando más eficiente incorporar estas actividades a nuestra nómina directa, a fin de fortalecer el sentido de pertenencia y obtener un mayor rendimiento y productividad en las diferentes áreas de la cooperativa.

Beneficios *emocionales*.

Indicadores clima laboral

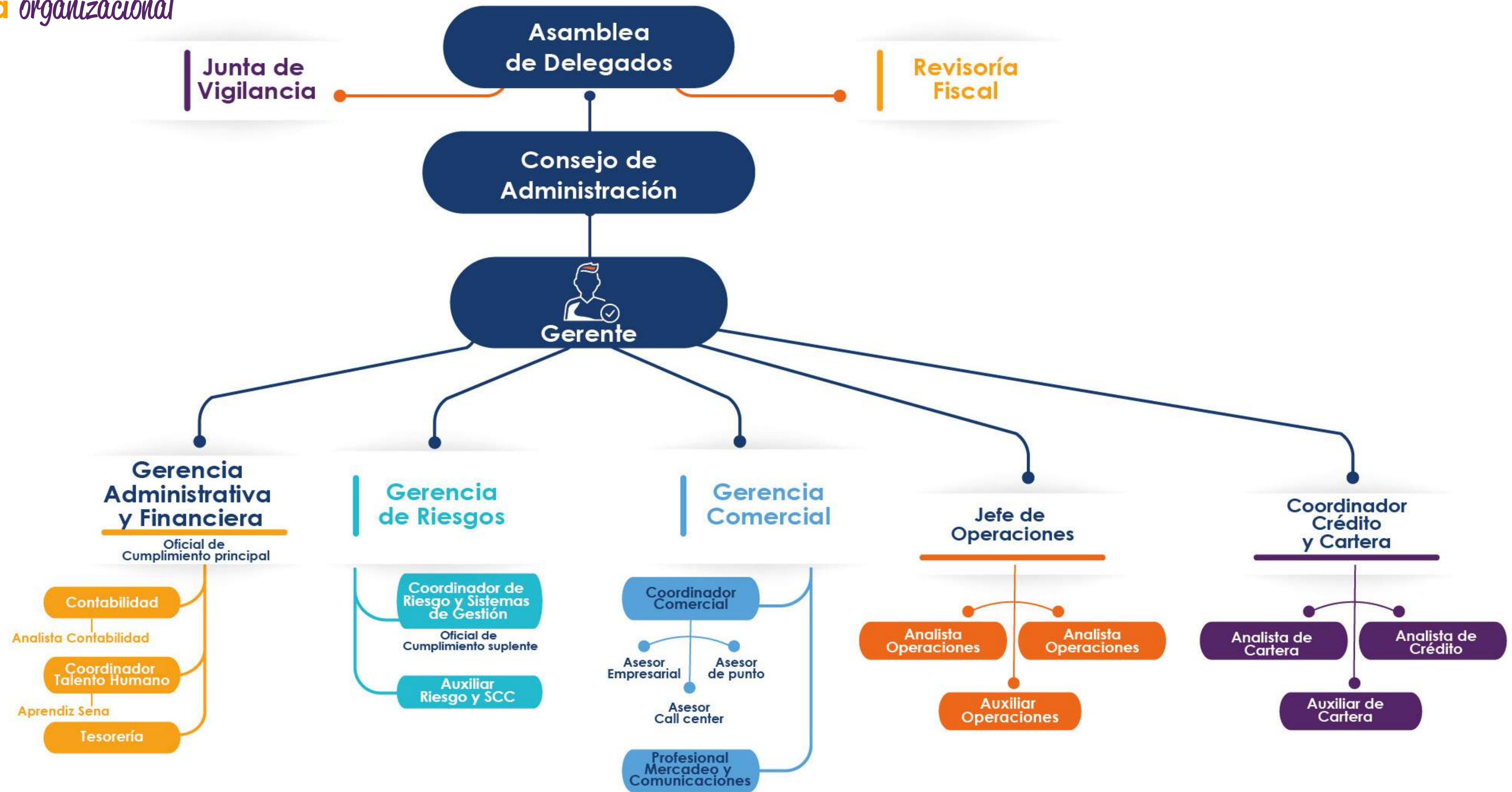
La modalidad de teletrabajo que adoptamos durante el 2020, nos llevó a generar nuevas estrategias para promover en nuestros colaboradores ambientes de bienestar, y de salud física y mental, por ello llevamos a cabo diferentes actividades virtuales/dirigidas como las pausas activas, con una frecuencia de casi dos veces a la semana, así mismo en algunas actividades involucramos a las familias de nuestros trabajadores, ampliando el alcance de nuestro plan de bienestar.

Adicionalmente generamos espacios de cercanía con nuestros colaboradores, apalancados en las herramientas digitales y canales de comunicación a disposición de la entidad, con el fin de suplir cualquier necesidad que ellos o sus familias pudieran llegar a presentar. Un ejemplo de ello fueron las encuestas que elaboramos para conocer permanentemente su estado de salud y conocer sus opiniones sobre las medidas definidas.

Logramos poner en práctica los protocolos creados para la seguridad de la planta de personal y sus familias, manteniendo un monitoreo constante con nuestros colaboradores con el fin de identificar posibles vulnerabilidades ocasionadas por la situación económica, como disminución de los ingresos en el grupo familiar, situaciones de desempleo y posibles afectaciones en el estado de salud.

En nuestra entidad siempre hemos procurado generar un óptimo relacionamiento entre las diferentes áreas, fomentando el mejoramiento del clima laboral, a través del establecimiento de canales de comunicación directos y flexibles, y actividades de bienestar, orientación y entrenamiento, con el fin de mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestra estructura organizacional



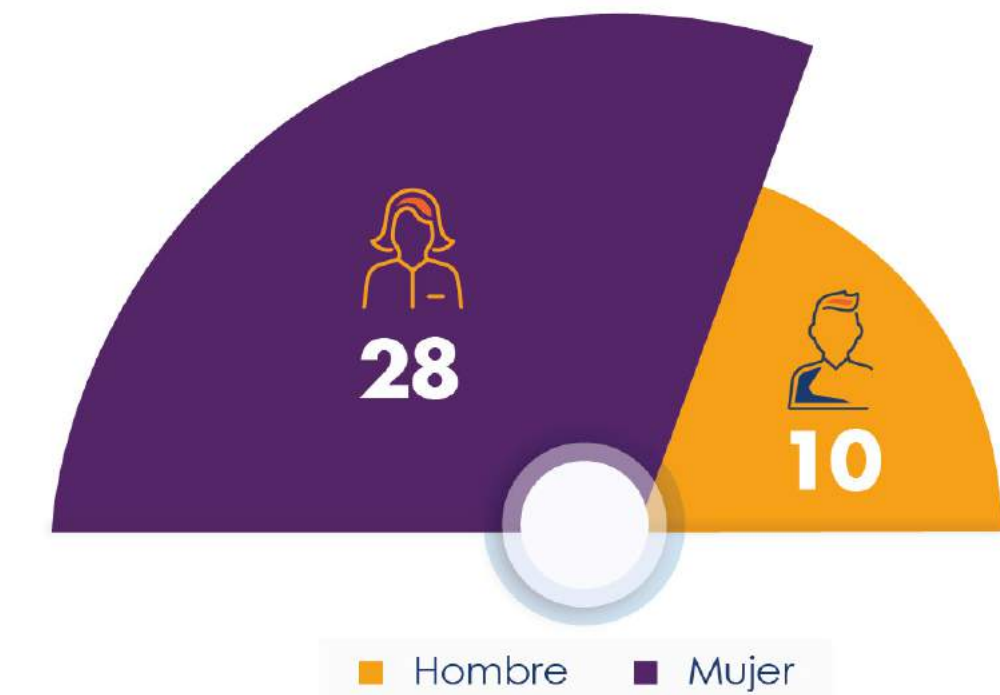
En Unimos brindamos estabilidad laboral a nuestros colaboradores, por eso resaltamos que el 100% de nuestra planta de personal cuenta con contrato de trabajo a término indefinido, con jornada única y beneficios plenos para todos nuestros colaboradores.

De nuestros colaboradores **el 70% recibe una remuneración fija**, mientras que el **30% restante cuenta con una remuneración fija, más un componente variable** producto del cumplimiento de metas mensuales.

Número de empleados	39
Tipo de contrato	Indefinido
Jornada	Única
Salario fijo	27
Salario variable	12

En su mayoría nuestro equipo humano se encuentra conformado por mujeres.

COLABOLADORES POR GÉNERO



COLABOLADORES POR RANGO DE EDAD



En nuestra entidad contamos con un mayor porcentaje de colaboradores del **género femenino**, y el **50% de nuestro equipo humano oscila en edades entre los 18 y 30 años**.



El **32%** de los **colaboradores**

se encuentran en proceso de formación profesional, y aquellos que estaban realizando estudios Técnicos ya los han culminado, lo que implica que contamos con una mejor calificación de equipo humano.

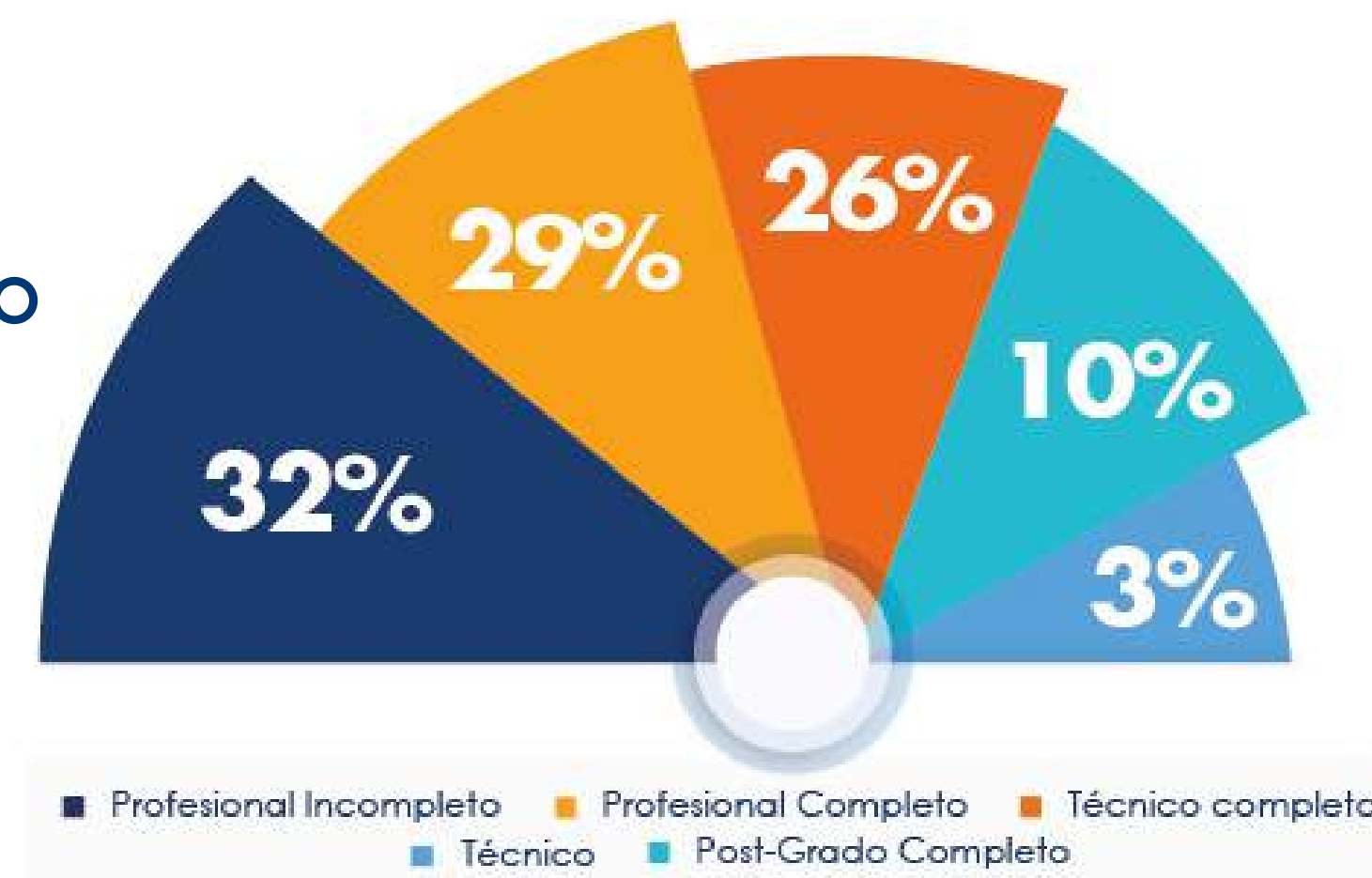
De igual forma comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, y su crecimiento personal y profesional, durante el 2020 otorgamos 11 auxilios educativos para educación superior por un valor total de \$13.736.906

Otro factor importante con respecto al desarrollo de nuestro personal, es cumplir con la normativa del Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el trabajo, con el cual les prevenimos lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo tanto en las oficinas como en sus hogares.

Así mismo en el marco del cumplimiento de esta norma de protección y promoción de la salud de los empleados, creamos el protocolo de contingencia COVID-19 adoptando las medidas sanitarias y de bioseguridad necesarias para mitigar el riesgo de contagio entre nuestros colaboradores.

Por último, promovemos una cultura de autocuidado, y brindamos las herramientas necesarias para que nuestros trabajadores desarrollen sus actividades cuidando siempre de su bienestar. De igual forma estamos en constante revisión y actualización de la normatividad, decretos y resoluciones que se expiden a nivel gubernamental, para garantizar el bienestar y salud de nuestros colaboradores.

COLABOLADORES POR NIVEL EDUCATIVO



4.7 IMPACTO GENERADO A TRAVÉS DE LOS FONDOS SOCIALES

Desde siempre hemos tenido como valor fundamental, brindar opciones económicas rentables con beneficios sociales para nuestros asociados y sus familias, nuestros colaboradores y la comunidad en general; es por esto que durante el 2020 trabajamos incansablemente para prestar un mejor servicio, siempre con altos estándares de calidad, y brindando soluciones a las necesidades de nuestros asociados y sus familias.

En el marco de la crisis sanitaria que se presentó desde el primer trimestre del año y pese a las dificultades que se vivieron en todo el territorio nacional y en el mundo, Unimos ha sabido solventar y superar las dificultades que se presentaron a lo largo del 2020, otorgando auxilios solidarios destinados a solventar la dura situación por la que atravesaron nuestros asociados.

Dentro de nuestros fondos sociales encontramos:



Fondo de *solidaridad*

El cual destinamos a ofrecer una mano amiga, al solidarizarnos con las necesidades de nuestros asociados y las de su familia, por medio de la entrega de auxilios que buscan aportar en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y solidaria.

¿Qué es un auxilio solidario? Es una ayuda económica que busca beneficiar de forma oportuna a nuestros asociados, en caso de calamidad o imprevistos.

Las ayudas que otorgamos durante el 2020 se concedieron con 16 auxilios solidarios por un valor total de \$7.422.418, los cuales se destinaron a solventar necesidades de nuestros asociados con respecto a:



- Calamidad en el hogar



- Afectación de ingresos a causa de la Pandemia Covid-19



- Fallecimiento



- Situaciones de incapacidad temporal

En Unimos nos satisface poder brindar apoyo a nuestros asociados y a sus familias en circunstancias especiales.



Fondo de bienestar

En Unimos contamos con este fondo a través del cual destinamos recursos para promover el bienestar social y la integración de nuestros asociados y sus familias, por medio del desarrollo de programas de salud, educación, recreación, capacitación, cultura y deporte entre otras opciones, contribuyendo de esta manera al mejoramiento de su calidad de vida.

Durante el año 2020 debido a las restricciones impuestas por la pandemia, no desarrollamos actividades presenciales, sin embargo, durante el último trimestre del año llevamos a cabo actividades virtuales encaminadas al divertimento y a fomentar la unión familiar de nuestros asociados.

Festividad	Actividades	Plataforma	Mes	Valor
Día del Niño	Show de Burbujas y Mágica	Facebook Life	Octubre	\$ 2.399.040
Día de la Familia	Los mejores momentos se cocinan con calor de hogar - Jorge Rausch	Zoom	Junio	\$5.000.000
Navidad	Curso - Decoración de velas	Zoom	Diciembre	\$ 112.200
Navidad	Curso de Cocina - Receta natilla de chocolate y vainilla	Zoom	Diciembre	\$ 304.700
Navidad	Curso de Cocina - cocineritos brochetas	Zoom	Diciembre	\$ 121.880,00
			TOTAL	\$ 7.937.820

OPERACIONES DE CRÉDITO CON DIRECTIVOS

En consideración al Artículo 47 de la Ley 222 de 1995 nos permitimos informar las operaciones activas con directivos y administradores. Al cierre del 31 de diciembre de 2020, se registraron 11 operaciones de crédito cuyo valor inicial era de \$1.585 millones de pesos, obligaciones que al corte presentaban saldo a capital por valor de \$1.240 millones de pesos. Las operaciones de crédito aquí mencionadas fueron otorgadas de acuerdo con el Estatuto y los Reglamentos vigentes de la entidad.





DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 603 de 2000 emanada del Congreso de La República respecto a los puntos a tratar dentro de los Informes de Gestión y en particular con el punto 4 del Artículo 1, que se refiere a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, nos permitimos informar:

Unimos dentro de sus actuaciones para alcanzar el logro de sus objetivos, ha venido cumpliendo cabalmente con esta normatividad. Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, evitando de esta forma violar la Ley vigente de Derechos de Autor.

EVOLUCIÓN PREVISIBLE Y HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 603 de 2000 emanada del Congreso de La República respecto a los puntos a tratar dentro de los Informes de Gestión y en particular con el punto 4 del Artículo 1, que se refiere a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Nos permitimos informar que Unimos dentro de sus actuaciones para alcanzar el logro de sus objetivos, ha venido cumpliendo cabalmente con esta normatividad. Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, evitando de esta forma violar la ley vigente de derechos de autor.



STILMAN DE AZA DUARTE
REPRESENTANTE LEGAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIMOS"
NIT. 830.143.476-7.

UNIMOS

Cooperativa de Ahorro y Crédito

República de Colombia
Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Supersolidaria
Superintendencia de la Economía Solidaria



VIGILADO

**SEGURO
PARA SU
AHORRO**

Sus depósitos están protegidos en esta cooperativa hasta por \$12 Millones

FOGACOOP
Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas
www.fogacoop.gov.co