



INFORME DE GESTIÓN ⁷ 2023

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIMOS

CONTENIDO

• Aspectos macroeconomicos

01

Nosotros

- Nuestra organización 7
- Pilares de nuestra cultura 7
- Nuestra evolución 8
- Gobierno Corporativo 10



Asociados y grupos de interés

02

- Nuestros asociados 13
- Nuestros Colaboradores 16
- Nuestras Empresas Convenio 17



Nuestros servicios

03

- Servicios y beneficios 19
- Líneas de ahorro 20
- Líneas de crédito 20
- Convenios comerciales y de Bienestar 21
- Convenios de recaudo y canales de pago 24
- Canales y puntos de atención al servicio de nuestros asociados 25



Nuestros resultados

04

- Innovación y transformación digital 27
- Rentabilidad y crecimiento 29
- Gestión de riesgos 31
- Balance Social 36
- Relación con los asociados 42
- Desarrollo humano 43
- Impacto generado a través de los fondos sociales 44
- Operaciones de crédito con directivos 50
- Artículo 446 Código del Comercio 51
- Derechos de autor y propiedad intelectual 51
- Evolución previsible y hechos posteriores al cierre 51



PRESENTACIÓN DEL INFORME

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos, presenta su Informe de Gestión correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias.

Este informe se elabora por la Gerencia general, el equipo administrativo y aprobado por el Consejo de Administración. Sus Estados Financieros han sido desarrollados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como auditados por la firma Kreston RM S.A. en calidad de Revisoría Fiscal.



INFORME DEL GERENTE

El 2023 fue el año que marcó el punto de inflexión en la situación económica, pues la decisión del Banco de la Republica en diciembre, de disminuir en 20 puntos básicos la tasa de intervención, acabó con un periodo de aumentos desde septiembre de 2020.

El periodo caracterizado por elevadas tasas de inflación generó como respuesta el aumento sostenido de tasas de interés para regular el consumo, endeudamiento e inversión de hogares y empresas.

Por eso, la tasa de interés de referencia y sus efectos sobre la actividad de ahorro y crédito de Unimos fueron un elemento transversal de la gestión realizada durante el 2022 y el 2023, de cara a nuestro propósito superior y nuestra misión hacia los asociados.

Esta situación significó para Unimos la oportunidad de beneficiar a sus asociados, transmitiendo rentabilidades sujetas a las altas tasas de interés en productos como CDAT y cuentas de ahorros; a su vez, significó una limitación para los asociados que no contaban con suficiente capacidad de pago, impidiéndoles a estos el acceso a crédito para la financiación de sus proyectos e inversiones. De esta manera fue necesario brindar un acompañamiento y asesoría cercana a los asociados que buscaban acceder a créditos por medio de las diferentes líneas ofrecidas por la entidad.

Dicha situación significó cerrar el año con una colocación de crédito similar a la ejecutada durante el 2022, lo cual representó un crecimiento en el saldo de cartera de créditos de 7%, reflejando la necesidad de aumentar la vida media de los créditos de los asociados, ajustando su capacidad de pago a las tasas de interés.

Por este contexto, Unimos definió un plan comercial y de servicio a sus asociados que permitió acercarse más, asesorar su planeación financiera mediante líneas de crédito, montos y plazos para viabilizar sus aspiraciones de acceder a créditos, mientras se buscó que Unimos mantuviera controlados, y dentro de los rangos esperados, la morosidad y cobertura de cartera en riesgo.

La inflación se extendió hasta el último trimestre del año, las tasas de colocación fueron las más altas de los últimos años, generando presiones de liquidez que exigieron monitoreo de las captaciones y fuentes de financiación de la entidad, buscando asegurar la suficiencia de recursos, la viabilidad económica de la entidad y el beneficio a los asociados mediante productos y servicios financieros que impactaron positivamente su situación financiera.

Las captaciones en 2023 fueron costosas, debido al efecto base de las tasas de referencia; por tal razón Unimos transmitió estos beneficios a sus ahorradores, mientras aseguró el margen de intermediación y busco mantener la sostenibilidad y equilibrio en la situación financiera de la entidad.

Esto significó que el saldo de depósitos creciera en un 14%, en comparación al del 2022, sin embargo, el costo de las captaciones se incrementó en casi 60%, luego de dos años de subidas constantes en la tasa de interés.

La actividad asociativa de Unimos continuó llevándose a cabo en diferentes empresas que beneficiaron a sus colaboradores por medio de la apertura del convenio con la Cooperativa, de manera que la base social en 2023 creció en 11%, cerrando el año con más de 32 mil asociados a la entidad.

En el frente de operaciones y tecnología la cooperativa continua su recorrido hacia la transformación digital, implementando nuevos canales de comunicación con asociados, por medio de chat bot, Whatsapp automatizado, asesorías móviles y flexibles de parte del equipo comercial y de servicio, buscando incrementar esa cercanía con los asociados.

El 2023 también marca un avance en la ejecución del Plan Estratégico de la entidad, el cual se dimensionó en 2019, dando prelación a tres pilares estratégicos que fueron el derrotero de las operaciones llevadas a cabo por la entidad, y que a pesar de encontrar una pandemia (2020), choques generados por las cadenas

de suministros (2021), conflictos armados (2022), entre otros elementos que afectaron el curso previsto de las operaciones, podemos decir que concluimos 2023 con un cumplimiento del plan estratégico y sus objetivos en niveles superiores al 84%.

Esperamos continuar en el 2024 trabajando de la mano de nuestros asociados, ampliando los convenios de nómina con nuevas empresas que nos permitan beneficiar a sus colaboradores con servicios financieros diferenciados que mejoren su situación financiera; a su vez esperamos continuar mejorando nuestros procesos, basándonos en el análisis de información para articular nuestra oferta de servicios a sus necesidades, generando beneficios tangibles para nuestra base social.

A su vez, continuamos comprometidos con la gestión de riesgo, buscando mantener un nivel de riesgo adecuado que genere balance entre beneficio a los asociados, acceso a servicios financieros y sostenibilidad cooperativa. Para esto contamos con el recorrido de 20 años que estaremos celebrando en 2024, cumpliendo dos décadas al servicio de los hoy más de 32 mil asociados que se benefician del portafolio de servicios ofrecido por Unimos.

ASPECTOS MACROECONÓMICOS

- Entorno macroeconómico

La actividad económica durante el 2023 estuvo marcada por la política monetaria contraccionista, marcada por el

Banco de la Republica para frenar la inflación y retomar el cumplimiento del rango meta del nivel de precios en los próximos años.

Manteniendo una tasa de interés entre 12% y 13.25%, la tasa de intervención frenó los niveles de consumo e inversión que venían de los años anteriores, logrando que durante el tercer trimestre se iniciara una senda de baja en la inflación, y marcando el inicio de una etapa de disminución en la tasa de intervención que inicio en diciembre de 2023 y se espera se lleve a cabo durante todo 2024, de forma articulada retornando al cumplimiento del rango meta de inflación a partir de 2025.

Como la inflación no volvió a su meta en el 2023, la actividad económica, las tasas de colocación y el acceso a créditos se restringirán en el 2024, por lo que se prevén niveles de crecimiento moderados que requieren desplegar estrategias como las de 2023 para mantener estabilidad y crecimiento para la entidad.

Las ventas de vivienda se encuentran cerca de un 45% por debajo de los niveles observados en 2022, las ventas de vehículos, alrededor del 35% menos que en 2022, el crédito de consumo disminuyó en monto de originación en un 22% con respecto al 2021, y como consecuencia sus tasas de morosidad se suben a nivel general, como efecto del aumento de tasas de interés y su relación con la capacidad de pago. Estos indicadores muestran el momento macroeconómico por el cual atraviesa el país.

El empleo como indicador ha presentado un comportamiento positivo, cerrando noviembre de 2023 con una tasa del 9%, mientras para el mismo periodo de 2022 esta tasa fue de 9.5%. Se evidencia una desaceleración

en la creación de empleo, pero no se prevé aumentos en el nivel de ocupación para 2024.

En conclusión, el entorno macroeconómico ha marcado una etapa de ajuste y disminución del consumo, con implicaciones directas sobre la actividad financiera llevada a cabo por UNIMOS. Sin embargo, el 2023 cierra con resultados positivos a pesar del entorno, gracias a estrategias y alternativas que han permitido seguir creciendo, manteniendo sostenibilidad en los niveles de rentabilidad y de riesgo.



Stillman de Aza Duarte
Gerente

01

NOSOTROS



NUESTRA ORGANIZACIÓN

Nuestra 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 y de bienestar que contribuyan en cada momento de la vida de nuestros asociados y sus familias.

PILARES DE NUESTRA CULTURA

• Propósito superior

Impactar positivamente cada momento de la vida de nuestros asociados y sus familias por medio del ahorro, servicios de bienestar y productos financieros incluyentes, con un equipo humano competente y comprometido, orientado a la innovación, calidad y servicio, soportado en una red de aliados que asegure un crecimiento sostenible.

• Objetivo retador

Consolidarse en 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 estos.



VALORES CORPORATIVOS



Solidaridad



Responsabilidad Social



Honestidad



Servicio



Trabajo en equipo



Compromiso

OBJETIVOS CORPORATIVOS

Generar valor agregado para 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

NUESTRA EVOLUCIÓN

2004

Nace Unimos, una Cooperativa Multiactiva como parte de Compensar con el propósito de brindarle una mejor calidad de vida a sus **colaboradores y afiliados a la caja** por medio de la prestación de servicios financieros y de ahorro.

2007

Unimos otorga al asociado el **seguro de vida a deudores.** Adicionalmente, transforma su plataforma tecnológica a **Simco Plus.**

2008

Unimos se transforma como **Cooperativa Especializada en Ahorro y Crédito** luego de su aprobación por la SES y sus asociados.

2009

Vinculamos **más de 5.000 asociados.**

2012

Unimos **íntegra el sistema Linux** como su plataforma tecnológica

2013

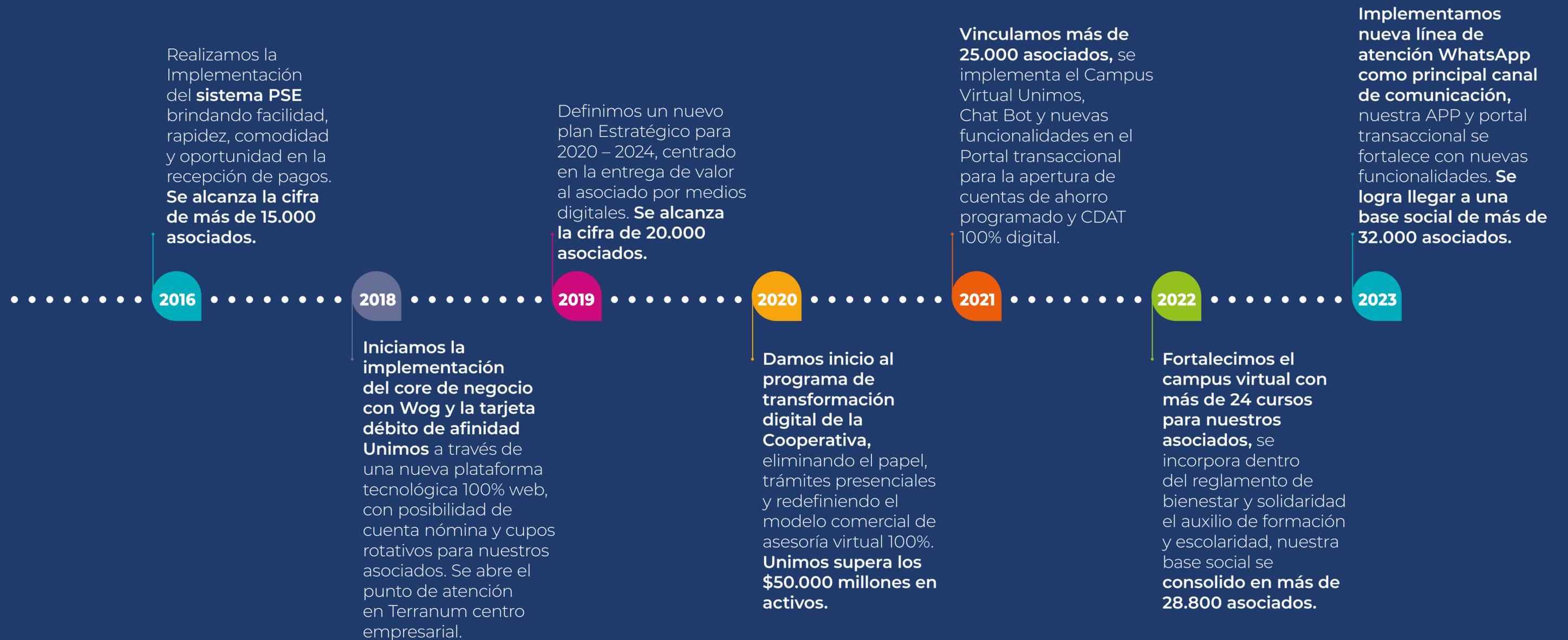
Vinculamos **más de 10.000 asociados.**

2014

Unimos firma el **convenio oficial de colaboración con Compensar.** Se realiza un proceso de actualización para productividad y eficiencia del sistema operativo Linux. Adicionalmente, se fortalecen programas de ahorro del subsidio de vivienda.

2015

Ofrecemos pólizas de prevención exequial, vehículo y hogar. Cambio de plataforma tecnológica a Bancor. **Se abren puntos de atención en la Av. 68, Suba, Calle 42 y Fontibón.**





GOBIERNO CORPORATIVO

- **Asamblea de delegados**

Constituye el máximo órgano de representación, la cual se encuentra constituida de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto; dicho órgano es el encargado de definir la conformación del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, como órganos de Administración y Control Social.

- **Consejo de administración**

El Consejo de Administración está integrado por 5 miembros principales y 3 suplentes, los cuales fueron elegidos en votaciones llevadas a cabo en la Asamblea de delegados del 2021 para el periodo 2021 - 2024.

Durante el 2023 el Consejo de Administración sesionó de manera mensual por medio de plataformas virtuales y presenciales, dando cumplimiento a sus funciones normativas y estatutarias, en estas sesiones se presentaron informes sobre la evolución de los proyectos, los diferentes procesos de la Cooperativa, el progreso de los negocios, la actualización de políticas y normas al interior de la misma, la aprobación de solicitudes de crédito, el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias, informes de indicadores y los riesgos propios de la actividad.

- **Indicador de asistencia Asamblea de delegados 2023**



- **Indicador de asistencia Consejo de Administración 2023**



El Consejo de Administración sesionó de forma mensual durante el 2023, las inasistencias que tuvieron lugar fueron debidamente justificadas y aceptadas por los miembros del Consejo, las cuales correspondieron en su mayoría a compromisos laborales extraordinarios que impedían la asistencia de los consejeros.

• Principales



Presidente
José Luis
Hernández Najjar



Secretaria
Gretel Chvatal
Londoño



• Héctor Patricio
Figueroa Vega

• Juan Manuel
Rivadeneira



• Carlos Andrés
Rodríguez



• Junta de vigilancia

La Junta de Vigilancia como órgano de Control y Vigilancia está compuesta por 3 miembros principales y sus correspondientes miembros suplentes, elegidos en asamblea realizada en 2021 para el periodo 2021 - 2024.

Durante el 2023 la Junta de Vigilancia sesionó dando cumplimiento al reglamento establecido y desempeñando a cabalidad sus funciones de control y vigilancia.

• **Indicador de asistencia
Junta de vigilancia 2023**



• Principales



Presidente
José Giraldo
Téllez



Secretaria
Gloria Cristina
Gutiérrez



Marcela
Munévar

02

**ASOCIADOS
Y GRUPOS
DE INTERÉS**



NUESTROS ASOCIADOS

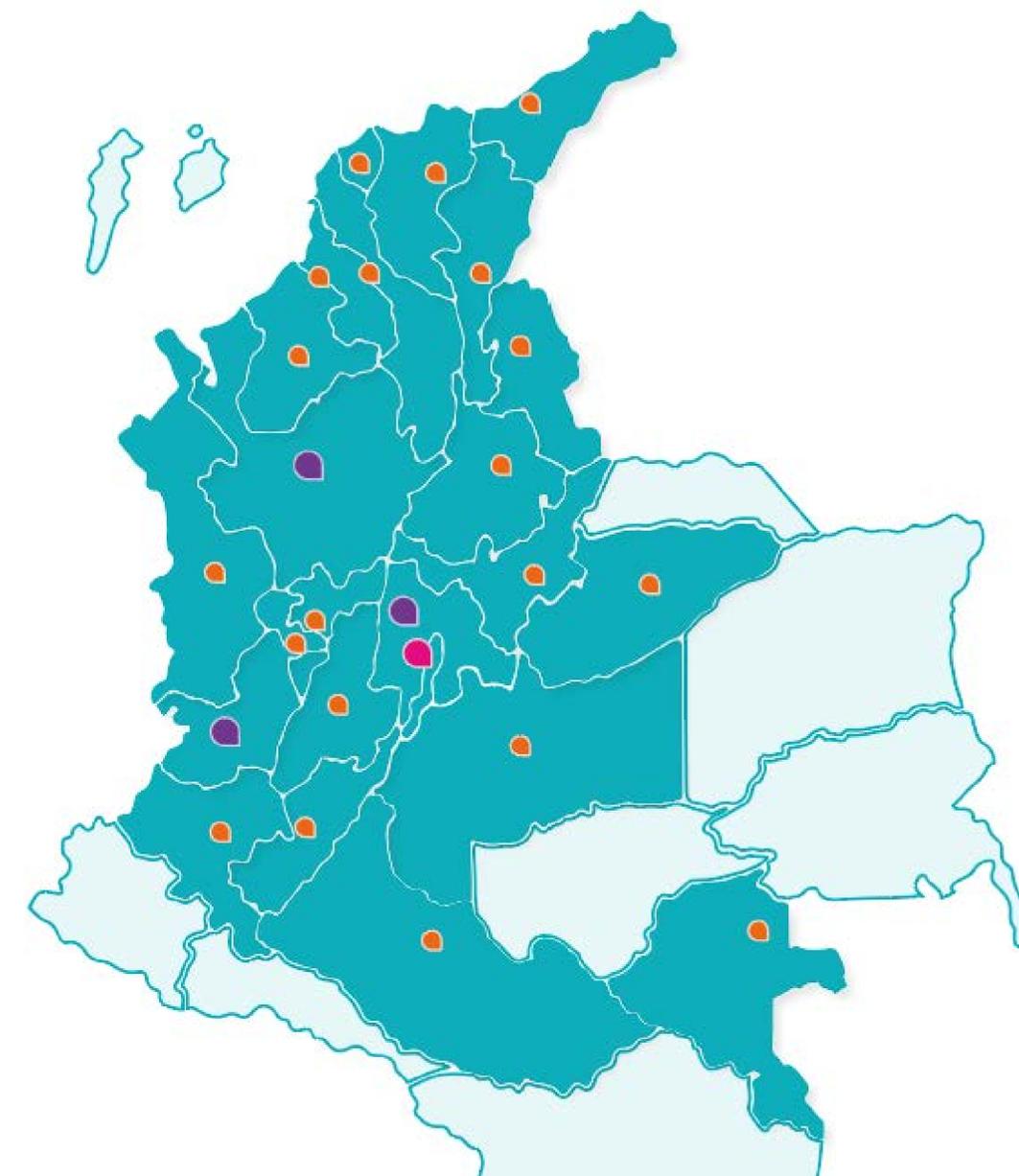
Las estrategias comerciales estuvieron encaminadas a fortalecer la fidelización de los asociados actuales y a la vinculación de nuevos.

Durante el 2023, nos enfocamos en consolidar la lealtad de nuestros asociados activos mediante tasas de interés preferenciales en productos de captación y colocación, cursos gratuitos y diversos beneficios, mientras buscábamos atraer nuevos miembros. Las estrategias sólidas generaron un aumento significativo en la base social, respaldadas por acompañamientos empresariales en empresas convenio, fortaleciendo así la cercanía con los asociados. Además, resaltamos la incorporación exitosa de 100 nuevas empresas en convenio operativo de libranza.

Mantener relaciones sólidas con nuestros aliados estratégicos fue crucial para fomentar el bienestar de los asociados y sus familias. Logramos esto a través de tomas empresariales, brigadas, charlas y actividades centradas en la salud, el bienestar y la calidad de vida, todo respaldado por la colaboración activa de la fuerza comercial.

BASE SOCIAL

UNIMOS ha tenido una presencia importante en Colombia durante los últimos años, presentando un crecimiento promedio del 12% en la base social durante los últimos cinco años, derivado de las estrategias comerciales y alianzas corporativas con nuestras principales empresas de convenio. A cierre de diciembre 2023 contamos con más de 32.000 asociados, ubicados en zonas principales del territorio nacional, con mayor participación en Bogotá y Cundinamarca.



En el transcurso del 2023, hemos logrado expandir nuestra presencia de manera significativa, alcanzando la notable cifra de 223 municipios y estableciendo conexiones en 26 ciudades principales a través de sólidas relaciones comerciales con empresas en convenio de libranza y acuerdos operativos.

Aunque la concentración principal de asociados se mantiene en Bogotá y la zona de Cundinamarca, nos enorgullece destacar que el tejido social ha experimentado un crecimiento dinámico, evidenciado por la presencia activa de asociados en diversas ciudades a lo largo y ancho del país. Este avance no solo consolida nuestro compromiso en las áreas donde ya estamos arraigados, sino que también refleja la expansión continua de la red y el impacto positivo que generamos en comunidades a nivel nacional.

En los principales rubros de segmentación la base social está compuesta por:



- El **género femenino** representa el **64%** del total de la base social, con una participación en los aportes sociales del **53%**.



- El **76%** cuenta con actividad laboral **como dependiente**, concentrando el **67%** de los aportes.



- El **84%** de los asociados corresponden a los **estratos 2 y 3** y concentran el **64%** de los aportes.

SEGMENTACIÓN BASE SOCIAL (EN MILLONES)

Asociados por género

| GÉNERO | # ASOC. | % ASOC. | APORTES | % APORTES |
|---------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| Pers.juridica | 10 | 0% | \$2.300 | 18% |
| Femenino | 20545 | 64% | \$6.828 | 53% |
| Masculino | 11594 | 36% | \$3.772 | 29% |
| TOTAL | 32149 | 100% | \$ 12.900 | 100% |



● Asociados por edad

| EDAD | # ASOC. | % ASOC. | APORTES | % APORTES |
|---------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| <=25 | 1800 | 6% | \$ 258 | 2% |
| Entre 26 y 41 | 16616 | 52% | \$ 4.292 | 33% |
| Entre 42 y 57 | 10336 | 32% | \$ 4.166 | 32% |
| Entre 58 y 77 | 3260 | 10% | \$ 1.819 | 14% |
| > 77 | 127 | 0% | \$ 64 | 0% |
| N/A | 10 | 0% | \$ 2.300 | 18% |
| TOTAL | 32149 | 100% | \$ 12.900 | 100% |

● Asociados por nivel académico

| NIVEL ACAD. | # ASOC. | % ASOC. | APORTES | % APORTES |
|---------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| Profesionales | 20163 | 63% | \$ 8.102 | 63% |
| Secundaria | 9495 | 30% | \$ 1.890 | 15% |
| Primaria | 2458 | 8% | \$ 604 | 5% |
| Ninguno | 33 | 0% | \$ 2.304 | 18% |
| TOTAL | 32149 | 100% | \$ 12.900 | 100% |

● Asociados por tipo de vinculación

| VINCULACIÓN | # ASOC. | % ASOC. | APORTES | % APORTES |
|---------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| Empleado | 24571 | 76% | \$ 8.641 | 67% |
| Independiente | 4554 | 14% | \$ 968 | 8% |
| Otro | 2643 | 8% | \$ 748 | 6% |
| P. Juridica | 10 | 0% | \$ 2.300 | 18% |
| Pensionado | 371 | 1% | \$ 243 | 2% |
| TOTAL | 32149 | 100% | \$ 12.900 | 100% |

● Asociados por rango salarial

| SALARIO | # ASOC. | % ASOC. | APORTES | % APORTES |
|------------------------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| <= 1 SMMLV | 10010 | 31% | \$ 4.038 | 31% |
| Entre 1 y 2 _{SMMLV} | 12364 | 38% | \$ 3.469 | 27% |
| Entre 2 y 4 _{SMMLV} | 6258 | 19% | \$ 2.665 | 21% |
| 4 SMMLV | 3517 | 11% | \$ 2.727 | 21% |
| TOTAL | 32149 | 100% | \$ 12.900 | 100% |

● Asociados por forma de pago

| FOR. PAGO | # ASOC. | % ASOC. | APORTES | % APORTES |
|--------------|--------------|-------------|------------------|-------------|
| Nomina | 9641 | 30% | \$ 5.676 | 44% |
| Ventanilla | 22508 | 70% | \$ 7.224 | 56% |
| TOTAL | 32149 | 100% | \$ 12.900 | 100% |

UNIMOS cuenta con 10 personas jurídicas asociadas que concentran el 18% de los aportes sociales de la entidad, el 82% restante son personas naturales.

Los aportes sociales, presenta un 11% de crecimiento promedio anual, derivado del incremento de asociados, mayores valores cuotas y mayor gestión de recaudo, siendo resultado del posicionamiento y la imagen que tiene UNIMOS frente a sus mismos asociados y terceros que depositan su confianza en la entidad.

EVOLUCIÓN DE APORTES



NUESTROS COLABORADORES

La Cooperativa continúa en crecimiento, cumpliendo con la normativa vigente y priorizando el bienestar y la seguridad de sus colaboradores.

De los 44 colaboradores el 72% está representado por mujeres, las cuales desempeñan cargos gerenciales, administrativos y operativos en todas las áreas que compone la Cooperativa.

En el transcurso del 2023, tras la evaluación del riesgo psicosocial, se diseñó un plan de trabajo estratégico que arrojó resultados significativos:

- Se elaboró un plan de capacitación integral, personalizado para cada área y adaptado a las características sociodemográficas de nuestros colaboradores. Este enfoque permitió fortalecer habilidades clave como la comunicación, el clima laboral y el trabajo en equipo, lo que se tradujo en mejoras sustanciales y resultados representativos para toda la organización.

- Durante el periodo mencionado, UNIMOS redefinió su proceso de contratación con el objetivo de reclutar personal altamente cualificado y que se ajuste al perfil requerido para cada cargo. Esta iniciativa busca cumplir con los objetivos de la organización, así como satisfacer las necesidades de nuestros asociados y clientes internos y externos.

El proceso de selección se llevó a cabo mediante la implementación de prácticas innovadoras, cálidas y profesionales, orientadas a identificar las habilidades y competencias necesarias para desempeñar exitosamente las funciones del puesto vacante. Se puso un énfasis especial en garantizar que los candidatos estuvieran alineados con las necesidades específicas de cada área. Se espera que esta nueva estrategia contribuya a reducir la rotación de personal, un desafío importante que enfrentamos en el 2023, particularmente en el área Comercial.

- Por otra parte, se llevó a cabo una ampliación en la planta de personal en áreas clave como Servicio al Asociado, Riesgo y Calidad, y Crédito. Esta expansión ha permitido reforzar significativamente la atención tanto a nuestros asociados como a nuestros clientes internos.
- La Cooperativa, comprometida con el desarrollo profesional de sus colaboradores, continuó ofreciendo ayudas educativas para aquellos que desean mejorar su formación académica y profesional. Esta iniciativa no solo ha facilitado el logro de metas personales, sino que también ha contribuido a la promoción laboral dentro de la entidad.
- Nuestro compromiso con la seguridad y salud en el trabajo se refleja en el cumplimiento riguroso de todas las actividades contempladas en nuestro sistema de gestión. Esta labor se realiza con el objetivo de garantizar la mejora continua de la calidad de vida de nuestros colaboradores y asegurar el

seguimiento adecuado por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

- Asimismo, para promover el bienestar integral de nuestros colaboradores, se fortaleció el uso del programa **“Bienestar a la Carta”**, Esta plataforma ofrece una variedad de opciones para el intercambio de beneficios entre los colaboradores y sus familias, a través de una red de aliados que contribuyen a crear experiencias de bienestar adaptadas a las necesidades y preferencias individuales.



NUESTRAS EMPRESAS CONVENIO

Continuamos consolidando nuestras relaciones comerciales, alcanzando a cerrar el 2023 con **más de 400 empresas con convenio operativo de libranza**. Este crecimiento estratégico ha reafirmado nuestra posición en el mercado como una Cooperativa de Ahorro y Crédito de renombre, sólida y comprometida con el bienestar de los colaboradores de las empresas.

Participamos en **más de 120 eventos comerciales y encuentros empresariales**, adaptándonos a los planes de bienestar de cada empresa, este logro fue posible gracias al respaldo de nuestros aliados estratégicos, talento humano de cada una de las empresas y la orientación del equipo comercial, enfocado en la entrega de productos y servicios que mejoren la calidad de vida de nuestros asociados.

• Empresas con convenio de libranza por sector económico

A través de nuestros convenios empresariales de libranza, hemos extendido nuestra presencia a diversos sectores económicos y comunidades en todo el país, consolidando así un mayor reconocimiento en el mercado y una amplia prestación de nuestros productos y servicios. Entre los sectores económicos más notables se encuentran: Tecnología, Servicios, Transporte, Salud, Manufactura y Construcción.

Cabe resaltar que el 47% de nuestra cartera de créditos está vinculada a préstamos de libranza, dirigidos a colaboradores de empresas asociadas en los sectores mencionados. El 53% restante corresponde a créditos otorgados bajo la modalidad de pago directo, mayormente solicitados por empleados asalariados. Este equilibrio refleja nuestra diversificación y adaptación a las necesidades financieras de distintos perfiles laborales.

CARTERA POR FORMA DE PAGO

• Pago directo



• Libranza



03

**NUESTROS
SERVICIOS**



SERVICIOS Y BENEFICIOS

Cada uno de nuestros productos y servicios ha sido diseñado con el propósito de ser un compañero en cada momento de la vida de nuestros asociados y sus familias.

En nuestra búsqueda constante de mejorar la experiencia, nos hemos concentrado en desarrollos tecnológicos que brindan agilidad y fomentan la autogestión. Estos avances permiten a nuestros asociados adquirir productos y servicios de manera fácil y eficiente a través de nuestros canales virtuales habilitados.

Adicionalmente, nos esforzamos por anticipar las necesidades cambiantes de nuestros asociados, asegurándonos de que nuestros productos y servicios evolucionen para seguir siendo relevantes y adaptados a sus requerimientos en constante transformación. Nuestra dedicación a la innovación y la accesibilidad refleja nuestro compromiso con el bienestar integral de quienes confían en nosotros.

LÍNEAS DE AHORRO

Nuestros productos de ahorro buscan incentivar en los asociados y su familia el hábito del ahorro. Este enfoque se fundamenta en la idea de que el ahorro planificado es la clave para forjar un futuro sólido y alcanzar metas y sueños significativos.

Entre nuestros productos, destacamos:



Cada uno de estos productos no solo busca satisfacer necesidades financieras inmediatas, sino también impulsar un cambio positivo en la mentalidad hacia el ahorro, permitiendo a nuestros asociados y sus familias construir un mañana lleno de logros y realizaciones.

En el 2023 el porcentaje de asociados beneficiados con productos de ahorro creció un 11%, superando 41.000 productos de ahorro activos. El producto que presentó el mejor comportamiento durante el 2023 fue Ahorro a la vista, debido a las campañas de apertura de cuentas de ahorro programado y nóminas, esto debido a las tomas empresariales en las que Unimos participo en acompañamiento de nuestra alianza con Compensar.

Deósito de ahorro por producto

*En millones

| AHORRO | # PRODUC. 2022 | # PRODUC. 2023 | % VAR # | *SALDO 2022 | *SALDO 2023 | % VAR \$ |
|-------------------|----------------|----------------|------------|------------------|------------------|------------|
| Ahorro a la Vista | 936 | 2.819 | 201% | \$ 154 | \$ 259 | 68% |
| CDAT | 2.911 | 2.994 | 3% | \$ 27.940 | \$ 32.583 | 17% |
| Ahorro Programado | 22.682 | 25.202 | 11% | \$ 13.183 | \$ 14.475 | 10% |
| Ahorro permanente | 11.037 | 10.770 | -2% | \$ 5.253 | \$ 5.736 | 9% |
| TOTAL | 37.566 | 41.785 | 11% | \$ 46.530 | \$ 53.054 | 14% |

El saldo de ahorros ha presentado un crecimiento significativo con mayor impacto en la línea de CDATs, esto derivado de las tasas competitivas ofrecidas por UNIMOS en comparación con el sector y demás entidades financieras. Durante el 2023 producto de la gestión comercial y demás estrategias de retención de depósitos se logró renovar el 77% en promedio de los productos de CDATs que se vencían mes a mes.

LÍNEAS DE CRÉDITO

Los servicios financieros que manejamos se caracterizan por su responsabilidad y competitividad, contribuyen al bienestar y progreso de todos nuestros asociados. Estamos comprometidos en proporcionar tasas de interés alineadas al mercado cooperativo y financiero, ofreciendo beneficios adicionales como asumir el costo del seguro de vida deudores, el estudio de crédito y proporcionar amplios plazos de financiación.

Estas diversas líneas de crédito están diseñadas para beneficiar a nuestros asociados y sus familias en los distintos momentos de la vida. Nos enorgullece contar con una amplia oferta que se ajusta a las necesidades individuales de cada asociado, proporcionando soluciones financieras que se adaptan a sus condiciones económicas y son favorables en cada etapa de su vida.

Entre los destacados productos, mencionamos:



Cupo Rotativo



Crédito Viajero



Crédito con destinación a salud-calamidad



Crédito para educación



Credi Aportes



Crédito contra prima



Crédito Fondo Nacional de Garantías - Unimos



Crédito de libre inversión



Crédito con destinación vivienda



Compra de Cartera

A cierre del año 2023, contamos con más de 6.000 créditos activos, la línea de crédito con mayor crecimiento es la hipotecaria, representando una variación superior al 300%, debido a su reciente salida al mercado en el año 2022. La siguiente con mejor desempeño es la compra de cartera, por sus tasas competitivas, seguida de Vivienda Consumo y Libre Inversión.

| LÍNEA DE CRÉDITO | # CRÉDITO | *SALDO 2022 | # CRÉDITO | *SALDO 2023 | VARIAC. |
|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|--------------|
| Libre inver. | 3827 | \$ 41.746 | 4220 | \$43.466 | 4,12% |
| Vivienda | 111 | \$ 3.291 | 145 | \$ 2.317 | -29,59% |
| Compra | 430 | \$ 6.542 | 590 | \$ 9.665 | 47,74% |
| Cartera | 749 | \$ 5.247 | 469 | \$ 3.292 | -37,25% |
| Li Opción | 542 | \$ 2.106 | 581 | \$ 2.136 | 1,40% |
| Hipotecario | 6 | \$ 408 | 16 | \$ 1.670 | 309,63% |
| Educativo | 67 | \$ 361 | 59 | \$ 364 | 0,66% |
| FNG | 8 | \$ 112 | 3 | \$ 45 | -59,88% |
| Contraprima | 14 | \$ 14 | 9 | \$ 9 | -32,79% |
| TOTAL | 5754 | \$ 59.827 | 6092 | \$ 62.964 | 5,24% |

*En millones

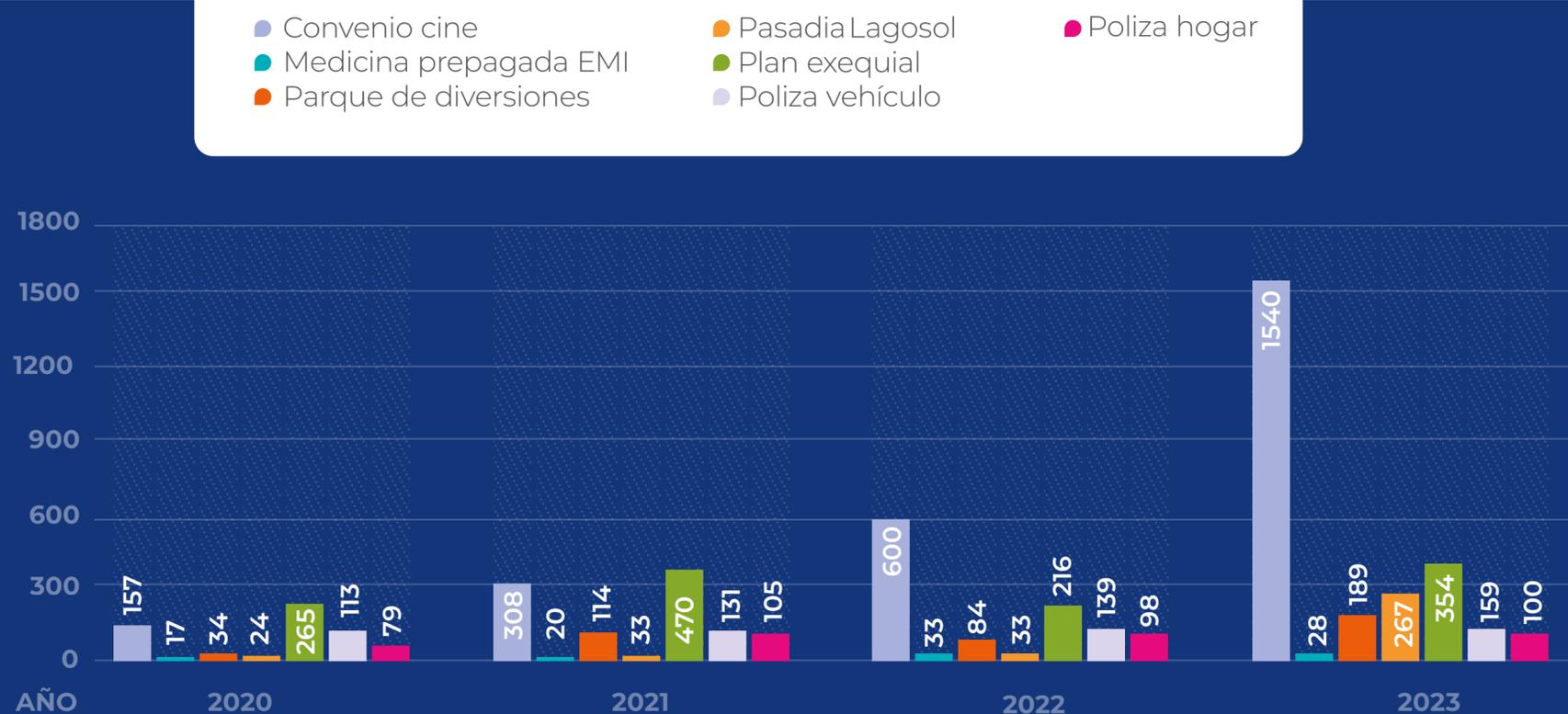
CONVENIOS COMERCIALES Y DE BIENESTAR

Nos esforzamos por mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias en todos los aspectos. Para lograrlo, establecimos convenios comerciales que brindan beneficios significativos, como descuentos y condiciones preferenciales en áreas que abarcan educación, entretenimiento, alimentación, cultura, turismo, tecnología y salud, entre otras.

Se han establecido nuevos acuerdos comerciales para respaldar sus necesidades y actividades familiares. Durante el año 2023, estos convenios de bienestar han beneficiado a más de 2.400 asociados y sus familias, con un total de 9.000 productos vendidos.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

Priorizamos el desarrollo educativo de nuestros asociados y sus familias, facilitándoles acceso a acuerdos exclusivos con descuentos especiales. En 2023, la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) se ha unido a nuestra red de convenios educativos, ofreciendo un atractivo descuento del 20% en las matrículas académicas. Más de 70 de nuestros asociados aprovecharon este beneficio, además de otras oportunidades proporcionadas por empresas como Smart, Open English, Uninpahu, Fundación Universitaria Compensar y Star Kids.



ENTRETENIMIENTO

Hello Park y Laser Park se han sumado a nuestros convenios para ofrecer a nuestros asociados y sus familias emocionantes beneficios en actividades de diversión para niños y jóvenes. Por medio del convenio se proporcionan descuentos exclusivos y cobertura nacional para garantizar experiencias llenas de diversión.

Seguimos consolidando nuestras relaciones comerciales con aliados estratégicos como Cine Colombia, Royal Films, Cinemark y Mundo Aventura. Este compromiso se ve reflejado en la adquisición de más de 7.000 boletas por parte de nuestros asociados, evidenciando así el valor y la popularidad de estas alianzas. Gracias a estos convenios, brindamos a nuestros asociados una amplia gama de opciones para disfrutar de su tiempo libre y crear recuerdos inolvidables.

Adicional Ramo ha desempeñado un papel destacado al participar en ferias empresariales, lo que ha contribuido significativamente al crecimiento y la visibilidad de nuestra organización en el ámbito empresarial.

Durante el 2023, Popsy se consolidó como un aliado comercial en nuestros convenios comerciales, gracias a sus promociones diferenciales en productos de heladería, que han deleitado a nuestros asociados y sus familias.

Nuestro compromiso sigue firme en la búsqueda continua de beneficios que enriquezcan la calidad de vida de nuestros asociados, fomentando momentos de felicidad y disfrute en su compañía y la de sus seres queridos.



En este mismo periodo, renovamos las pólizas de hogar en colaboración con Zurich, brindando seguridad y tranquilidad a más de 100 asociados al asegurar sus hogares bajo condiciones especialmente diseñadas para satisfacer sus necesidades.

Es fundamental destacar la relevancia de los convenios de pólizas de vehículos con Equidad, contando con más de 150 pólizas activas y alrededor de 320 pólizas exequiales con Grupo Recordar, acompañando a nuestros asociados y sus familias en momentos de dificultad. Estas iniciativas no solo ofrecen una protección excepcional en momentos de necesidad, sino que también demuestran el compromiso continuo de velar por el bienestar y la seguridad de la comunidad asociada.

Nuestra dedicación a fortalecer alianzas estratégicas y proporcionar soluciones integrales de seguridad y protección refleja nuestro compromiso continuo de ser un apoyo confiable para nuestros asociados y sus familias en cada momento de sus vidas.

PLANES Y PÓLIZAS

Durante el transcurso del 2023, fortalecimos nuestros convenios en el ámbito de pólizas y planes exequiales, dando la bienvenida a una nueva alianza con Capillas de la Fe (Coorserpark). Este nuevo convenio nos permite ofrecer a nuestros asociados tasas preferenciales en seguros, extendiendo la protección no solo a ellos mismos, sino también a sus seres queridos y a sus mascotas, con una especial atención en planes de seguridad y protección en servicios exequiales.



SALUD Y BIENESTAR

La salud de nuestros asociados y sus familias es una prioridad primordial, por eso unimos a Boca Nova a nuestra red de convenios. Esta asociación ofrece servicios odontológicos de alta calidad, que incluyen exámenes gratuitos y descuentos significativos en tratamientos de salud oral para los asociados de la cooperativa.

Además, es importante resaltar la diversidad y amplitud de otros convenios, como EMI, Doctor Akí, Óptica Alemana, Ópticentro, DentiSalud y Compensar Salud - Plan Complementario, entre otros. Estas colaboraciones han

beneficiado a más de 90 asociados, quienes han podido disfrutar de ventajas exclusivas y tasas preferenciales en una variedad de servicios de salud y bienestar.

El año 2023 estuvo marcado por un compromiso constante de acompañamiento durante las semanas de la salud, a más de 30 empresas, reflejando el firme compromiso de mejorar la calidad de vida de los asociados en todas las áreas. Esperamos seguir fortaleciendo estos convenios en el futuro para continuar cumpliendo con los objetivos de bienestar integral para todos nuestros asociados.



TURISMO

Para asegurarnos de ofrecer lo mejor a nuestros asociados, Soledén y Glamping Colombia se consolidan como aliados nuevos, enriqueciendo la oferta con emocionantes servicios turísticos y opciones de descanso. Estos convenios ofrecen beneficios exclusivos, incluyendo planes personalizados y descuentos especiales para los asociados y sus familias, asegurando experiencias memorables y momentos de relajación incomparables.

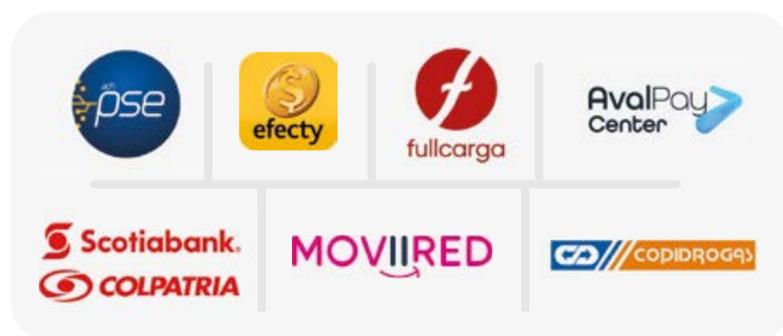
Además, Lagosol ha sido un aliado excepcional al proporcionar más de 267 pasadías a los asociados. Su compromiso con la excelencia en servicios de recreación y esparcimiento ha contribuido en gran medida a enriquecer la experiencia de nuestros asociados.



CONVENIOS DE RECAUDO Y CANALES DE PAGO

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL SERVICIO DE NUESTROS ASOCIADOS

Seguimos potenciando los diversos canales de recaudo presentes en todo el país, mediante una extensa red de puntos físicos y digitales. Esto garantiza a nuestros asociados rapidez, facilidad, seguridad y proximidad al realizar los pagos de sus productos y servicios.



Seguimos ofreciendo una amplia oferta de medios de pago, observando que en los últimos 3 años los asociados han migrado de los canales presenciales a los canales digitales como son recaudo PSE Colpatría y Banco Bogotá.

EVOLUCIÓN DE RECAUDO POR CANAL

- Corresponsales
- PSE
- Compensar
- Bancolombia
- Colpatría



En el 2023 aumentaron el número de asociados que utilizan el portal web y oficina digital del botón de pagos PSE en línea, permitiendo aplicación directa a los productos y servicios, disminuyendo la operatividad y manualidad en los procesos.

MONTO RECAUDO TOTAL (MILLONES DE PESOS)



Los canales digitales han evolucionado incrementando el número de asociados que usan diferentes aplicaciones como Aval Pay, Pago Pse asociados para realizar los pagos, situación que se incrementó principalmente después de la pandemia posicionándose con éxito en el territorio nacional optimizando los tiempos de transacción para nuestros asociados sin costos administrativos o financieros por utilización de estos canales.

CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL SERVICIO DE NUESTROS ASOCIADOS

Nuestra prioridad es brindar la mejor atención posible a nuestros asociados, por esa razón, tenemos habilitado diversos canales para que puedan comunicarse con nosotros de manera rápida y eficiente:

- **Página web:** En nuestro sitio web, www.unimos.com.co, los asociados pueden encontrar información detallada sobre los productos y servicios, así como realizar consultas y trámites en línea de manera conveniente.
- **Línea Oficial:** Para consultas y asistencia personalizada, pueden comunicarse con nuestra línea oficial al número 6013077081, donde serán atendidos por un equipo especializado.
- **Línea Única WhatsApp:** También hemos habilitado un canal de WhatsApp con el número +5713077081, que permite una comunicación ágil y directa para resolver dudas y realizar gestiones de forma rápida desde cualquier lugar.
- **Puntos de atención:** Contamos con varios puntos de atención físicos para aquellos asociados que prefieran realizar sus consultas en persona:
 - **Principal:** Cra 69 # 47 - 34 Torre A Piso 2
 - **Av. 139 No. 94 -55 - Piso 1 - Ventanilla 1**
 - **Calle 94 No. 23 - 43 - Piso 1 - Ventanilla 25**

Estos canales están diseñados para garantizar que nuestros asociados reciban la atención y el apoyo que necesitan en todo momento.



04

**NUESTROS
RESULTADOS**



INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el año 2023, nos sumergimos en una era de cambios y transformaciones tecnológicas, alineados a nuestros pilares estratégicos. Estos cambios han dado lugar a la introducción de nuevos productos y servicios virtuales, mejorando significativamente la experiencia de nuestros asociados y facilitando la automatización de procesos.

En nuestras diversas iniciativas, destacamos las innovaciones digitales desde distintas áreas de comunicación de la cooperativa, consolidando así nuestro compromiso con la modernización y la satisfacción de las necesidades cambiantes de nuestros asociados.

WhatsApp Corporativo

En 2023, destacamos la implementación de nuestra nueva línea de WhatsApp Corporativa (+5713077081), que revoluciona la forma en que interactuamos con nuestros asociados al introducir procesos de robotización. Esta vía de contacto facilita conexiones más directas, cercanas y eficientes, promoviendo la autogestión.

Nuestro chat bot ofrece un menú inicial de intereses y alternativas de respuesta, con la opción de ser atendido por los siguientes agentes:

- Agente Comercial para ventas.
- Agente Cartera para consultassobre obligaciones.
- Agente de Requerimientos para novedades de productos.

Esta iniciativa ha generado un notable aumento en la interacción con nuestros asociados, demostrando su efectividad y aceptación positiva.

App Móvil y Oficina Digital Unimos:

Para fortalecer la confianza de nuestros asociados en el uso de nuestros canales, como en nuestra aplicación y oficina digital, seguimos mejorando nuestra plataforma. Por esta razón en el 2023, introdujimos la firma digital mediante Finware como parte de nuestro compromiso con la innovación continua para la apertura de los siguientes productos:



Apertura de ahorros a la vista



Apertura de ahorros contractuales



Apertura CDAT

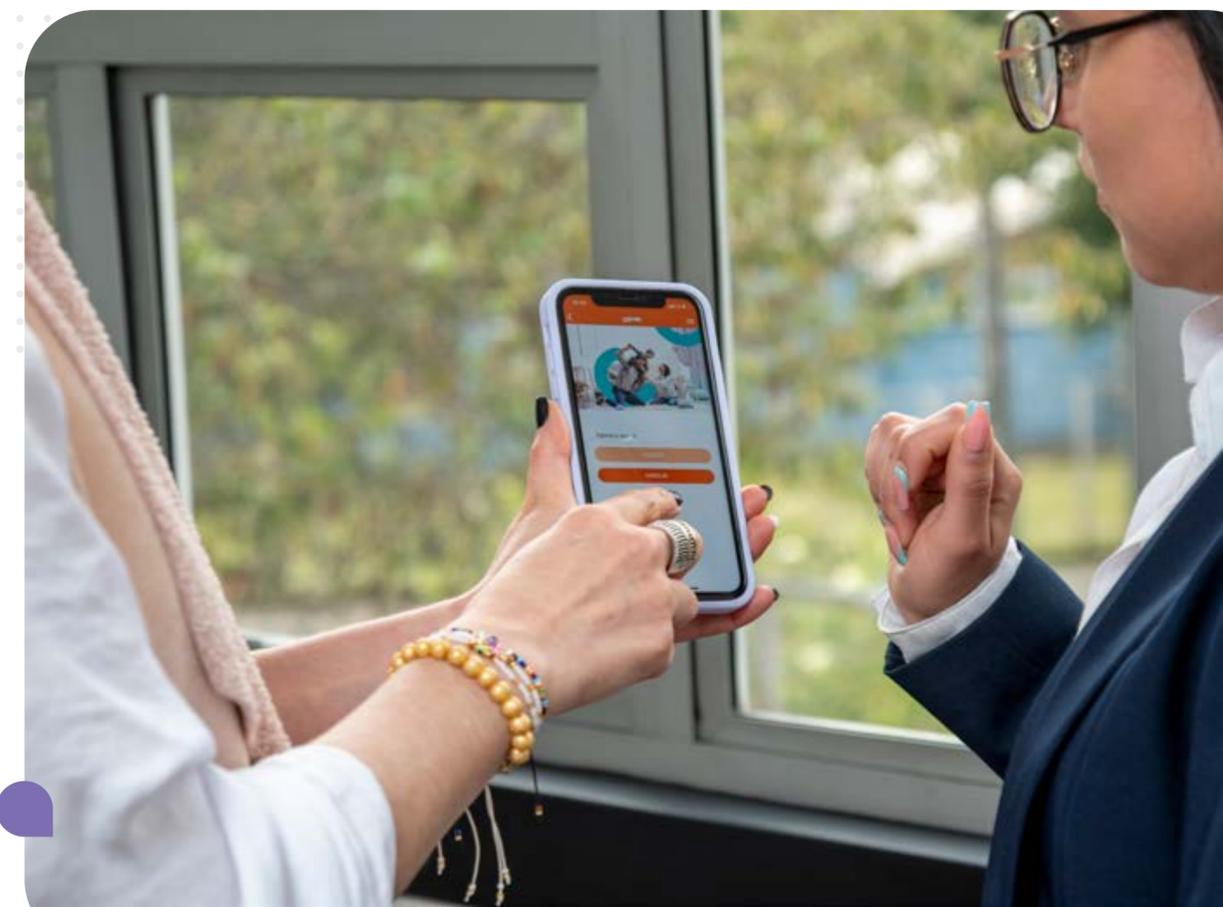


Solicitud de créditos

Además, facilitamos de manera ágil y segura la actualización de datos personales, transferencias internas y externas, generación de certificados y visualización de saldos de los productos en línea.

Como parte de nuestra estrategia para ampliar los servicios digitales a nuestros asociados, hemos implementado el Crédito Preaprobado a través de nuestra App y oficina digital. Esto mejora la experiencia del usuario y automatiza los procesos. Ahora, nuestros asociados pueden adquirir este crédito en solo tres pasos:

- Aceptación de las condiciones del Crédito Preaprobado.
- Firma digital de garantías a través de Finware.
- Desembolso automático en su cuenta de ahorro a la vista.





• **Atención Telefónica**

Nuestra línea de atención telefónica es uno de los canales más utilizados por nuestros asociados y con el objetivo de continuar brindando solución e información a sus consultas y solicitudes en el primer contacto, cambiamos nuestra plataforma telefónica a Cisco Jaber, herramienta que nos permitirá administrar los datos de contacto, transferir llamadas internamente y aumentar la satisfacción del cliente.

En 2024 continuaremos realizando la gestión de pruebas y certificación de proyectos iniciados, con el fin de seguir fortaleciendo nuestro portafolio digital y cambios a nuestros asociados.

- Billetera digital
- Asóciate en línea
- Vinculación asociado potencial
- Sucursal empresas convenio libranza
- App Asesores

• **Campus virtual:**

Continuamos con el fortalecimiento de nuestra plataforma de capacitación virtual, la cual ofrece dos rutas de aprendizaje, enfocadas en mejorar las competencias y ampliar conocimientos con más de 24 cursos certificables sin costo alguno. Desde esta herramienta, proporcionamos material completo a los asociados inscritos, permitiéndoles desarrollar y profundizar en sus conocimientos de manera remota.

En el año 2023, un total de 302 asociados se capacitaron en los siguientes cursos:



SARLAFT



Ciberseguridad



Marketing digital



Seguridad vial



Pensamiento Creativo



Resolución de Problemas



Comunicación asertiva



Autoliderazgo



Protección de Datos Personales (Habeas Data)

Adicionalmente, 109 asociados se encuentran actualmente en proceso de ejecución de los cursos habilitados.

Nuestro campus virtual ofrece opciones ágiles de acceso; cada usuario controla la duración del curso y el espacio de aprendizaje. El acceso está disponible las 24 horas desde la página web o la aplicación Clap, descargable tanto desde Google Play como desde App Store.



RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO

Durante el 2023, continuamos trabajando en mejorar la relación con nuestros asociados mediante una gestión operativa, administrativa y financiera más efectiva. Nos complace informar que logramos alcanzar un crecimiento en activos del 11% en comparación con el año anterior, lo cual refleja el compromiso con el cumplimiento de las estrategias de crecimiento y desarrollo.

Así mismo, continuamos observando un desempeño sólido y positivo, con un crecimiento constante en nuestros principales indicadores, como el número de nuevos asociados, captaciones y activos. Nos esforzamos especialmente en la colocación de créditos, manteniendo niveles adecuados en la gestión crediticia.

A pesar de los desafíos externos, como la inestabilidad laboral y el aumento de los precios de los combustibles y los productos básicos, el indicador de calificación de cartera por mora cerró en un 7.3%. Esta cifra se vio afectada por decisiones financieras de algunas familias que optaron por posponer sus pagos, pero gracias a nuestras estrategias, logramos mitigar este impacto y garantizar la estabilidad y seguridad de los más de 29.000 ahorradores que confían en Unimos para administrar sus recursos.

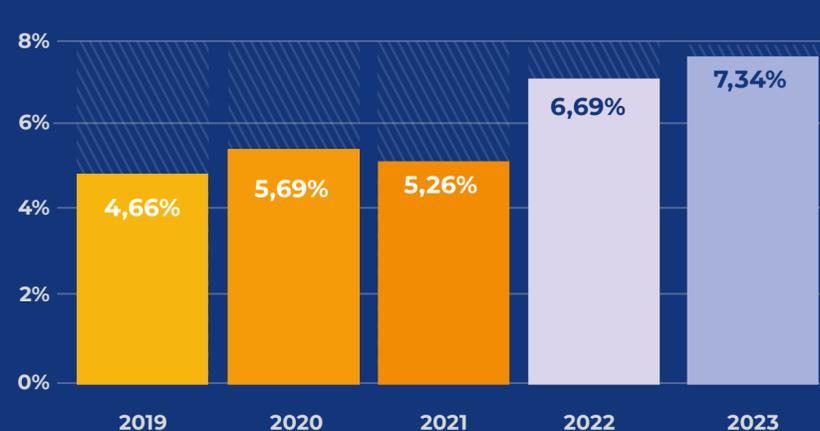
Unimos fortaleció sus políticas de recaudo de crédito, lo que se tradujo en una disminución del gasto de provisión en comparación con el valor ejecutado en 2022. Cerramos el año con un gasto total de provisión de \$3.177 millones, con una cobertura de cartera en mora del 131% y del 118% para la cartera por calificación de riesgo. Esta medida nos permitirá estar preparados para hacer frente a posibles aumentos en la morosidad en los próximos años

CRECIMIENTO DE ACTIVOS

**En millones*



INDICADOR CARTERA EN MORA



COMPORTAMIENTO INGRESOS

**En millones*

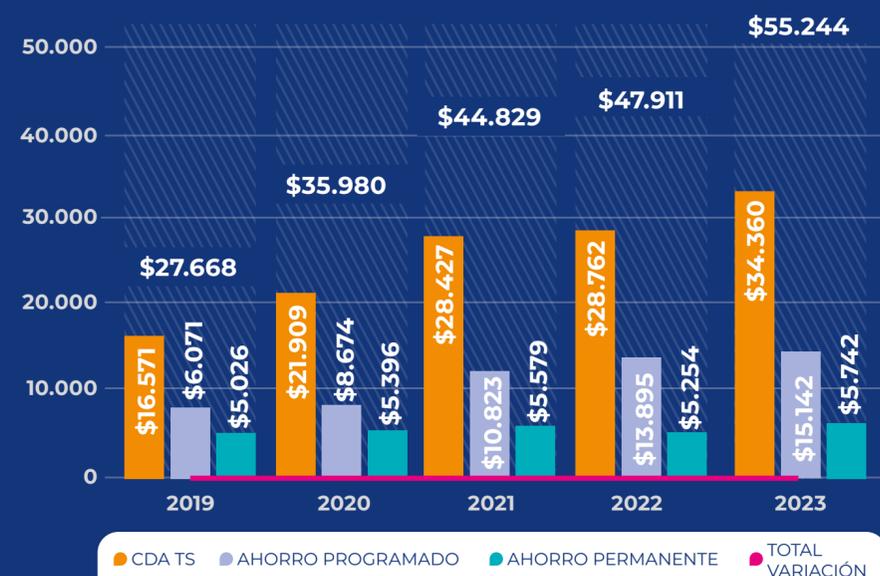


Los ingresos registraron un crecimiento del 24% en comparación con el año anterior, impulsados por los intereses generados por los créditos en las modalidades de consumo y vivienda, así como por las inversiones del Fondo de Liquidez. Este aumento se debió en parte a las condiciones favorables del mercado en términos de tasas de interés.

En el 2023, Unimos contó con un total de 29.083 ahorradores y 41.785 productos de ahorro por un total de \$55.244 millones distribuidos así: el 62% en Certificados de Ahorro a Término (CDAT), el 27% en cuentas de ahorro programado y el 11% en ahorro permanente. Este incremento del 15% con respecto al año anterior refleja la confianza de nuestros asociados en la gestión de sus recursos.

COMPORTAMIENTO DEPOSITOS

*En millones



COMPARATIVO DE EXCEDENTES

*En millones



En Unimos, el crecimiento económico del 9% en los excedentes se atribuye a una sólida gestión en la administración de recursos, así como al riguroso seguimiento y cumplimiento en el presupuesto, culminando el año 2023 con un total de \$784 millones.



GESTIÓN DE RIESGOS

● Sistemas Integral de Administración de Riesgo - SIAR

UNIMOS cuenta con el sistema de gestión integral de Riesgos que consolida políticas, procedimientos, metodologías, límites y controles que operan de manera coordinada dando cumplimiento a la normatividad vigente, alineados a los objetivos estratégicos de la entidad.

Dentro de este sistema integral se tienen las herramientas tecnológicas y de infraestructura acordes a su tamaño, complejidad y diversidad de las actividades que desarrolla la entidad, así como con el entorno económico y el mercado en donde opera.

El SIAR se encuentra actualizado en el año 2023 según las disposiciones emitidas por la Superintendencia de economía solidaria con la implementación de los ajustes requeridos en cada una de ellas y socialización en las instancias respectivas.

En el 2023 el Comité de Riesgos como apoyo a la Gerencia y al Consejo de administración, continúa realizando el debido seguimiento y evaluación de cada uno de los subsistemas, proponiendo políticas y metodologías que contribuyen a robustecer los controles periódicos y generar planes de acción necesarios desde las alertas y límites de exposición previamente definidos y actualizados por la administración según la dinámica de la entidad y el contexto macroeconómico.

Se ajustó la composición del Comité de Riesgo de la Cooperativa para el periodo 2023 – 2025, con la participación de los integrantes y su representación ante el Consejo de Administración contribuyendo a la toma de decisiones técnicas y sustentadas en los análisis y mejores prácticas asociadas a la gestión de riesgo para el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y el fortalecimiento de la confianza a toda la base social.

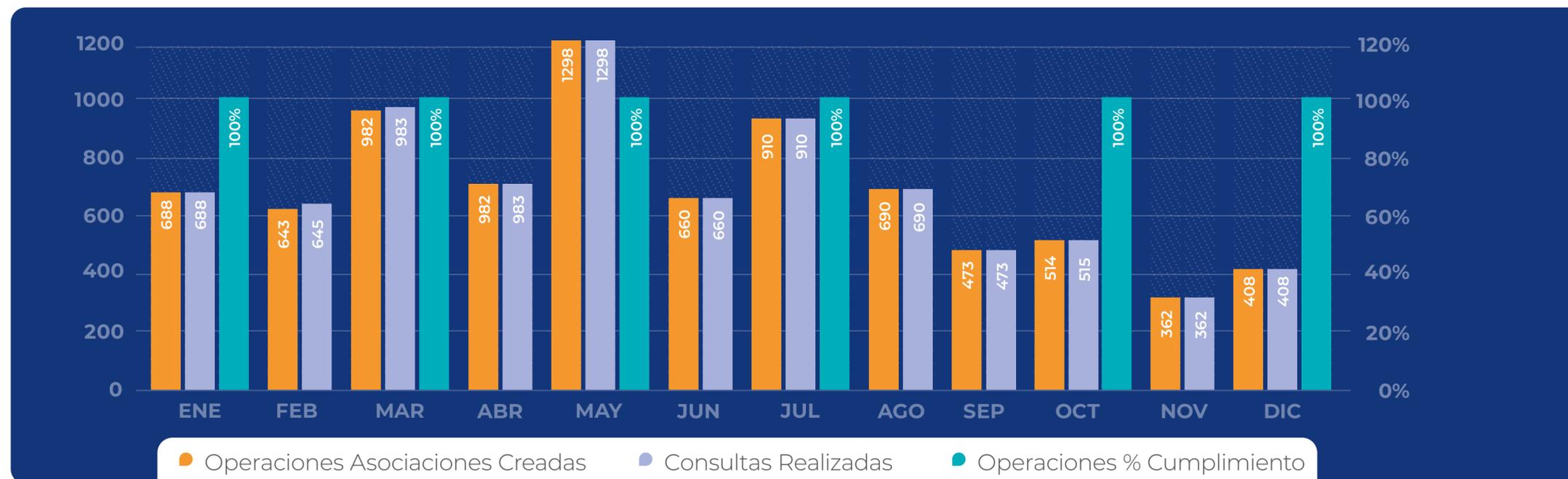
UNIMOS ejecutó el plan de capacitación para los empleados, miembros de consejo y realizó la respectiva inducción en la materia a los nuevos trabajadores, a fin de seguir fomentando la cultura de riesgo.

La Revisoría Fiscal y Auditoría interna cumplieron con el cronograma anual establecido para auditar el SIAR en cada uno de sus subsistemas, validando el adecuado cumplimiento de las políticas internas, de las normas legales vigentes y como resultado de ello sin evidencia de hallazgos que deriven una exposición significativa al riesgo.

● Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) se ha mantenido como un pilar fundamental en la gestión de riesgos de nuestra entidad durante el año 2023. Siguiendo los lineamientos y parámetros establecidos por la normativa vigente de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se ha consolidado un robusto sistema que garantiza la prevención y detección temprana de posibles riesgos asociados.

Durante el transcurso del año, se llevaron a cabo un total de 11.215 consultas en listas restrictivas, permitiendo un exhaustivo análisis preliminar del perfil de los potenciales asociados. Esta medida ha resultado altamente efectiva, evidenciada por la detención anticipada de la asociación de 22 personas relacionadas con actividades de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), lo que ha contribuido a mantener una percepción de probabilidad de riesgo del 0%.



Así mismo, se identificaron y evaluaron 4 **Personas Expuestas Políticamente (PEPs)**, sujetas a un escrutinio aún más riguroso. La decisión respecto a la autorización y vinculación efectiva de éstas fue sometida a la instancia correspondiente, asegurando un seguimiento continuo de las transacciones dentro de la cooperativa.

HISTORICO PEPS VS VINCULACIONES



La implementación de actividades complementarias, como la actualización de datos, consulta regular a listas vinculantes, monitoreo de transacciones mensuales, debida diligencia de alertas y seguimiento detallado de controles ha contribuido significativamente a prevenir el ingreso de recursos relacionados con actividades ilícitas. Estas acciones se han realizado en estricto cumplimiento de las disposiciones regulatorias, incluyendo los reportes oportunos a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

Es importante destacar que, a pesar del aumento en el volumen de transacciones durante el año, pasando de 167.170 en 2022 a 291.257 en 2023, no se han evidenciado eventos de riesgo que representen una amenaza para la Cooperativa. Además, no se ha detectado ninguna operación sospechosa o inusual, manteniendo así la integridad y transparencia en nuestras operaciones financieras, en línea con las exigencias de la Superintendencia de la Economía Solidaria y la UIAF.

El compromiso continuo con la eficacia y la mejora constante en nuestros procesos **SARLAFT** nos posiciona como una cooperativa sólida y confiable en la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, reafirmando nuestro compromiso con la ética y la legalidad en todas nuestras operaciones.

● **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL**

De **SARL** se continúa cumpliendo con lo establecido en la Circular básica contable y financiera (Supersolidaria) con la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de liquidez a través de las herramientas dispuestas por la entidad a fin de evitar la materialización de algún riesgo y contar así con los activos líquidos disponibles para el normal desarrollo de la operación e incluso cubrir las contingencias que se pudieren llegar a presentar.

Con los resultados del año 2023 se observa que los límites de exposición al riesgo de liquidez se mantuvieron en los umbrales definidos por el Consejo de Administración y con un cumplimiento promedio del 130%. Se realizó el monitoreo normativo al Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) siendo estable durante todo el año, sin exposición significativa al riesgo por cuanto el IRL acumulado en todas las bandas se mantuvo por encima de 1, considerado como perfil de riesgo bajo y sin valor en riesgo de liquidez.

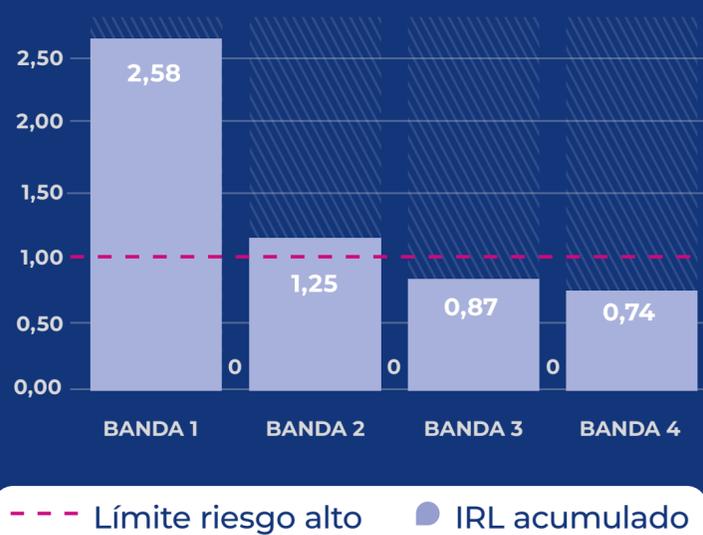
La brecha de liquidez se mantuvo estable durante el horizonte de tiempo evaluado, garantizando el cumplimiento de las obligaciones con asociados y proveedores.

Se realizó el monitoreo a los diferentes escenarios de estrés, según la metodología adoptada por la entidad, evaluando la posición de caja, la dinámica de los productos de captación y colocación, sin identificar señales de alerta temprana que requirieran tomar acciones para la continuidad de la operación. En escenario de stress donde la entidad incrementó sus factores de salida de recursos y de menos recaudo derivados de sus productos, se evidencia que aun así no se llega a afectar el cumplimiento de sus compromisos.

IRL - ESCENARIO ACTUAL
Fecha de corte 31 de diciembre



IRL - ESCENARIO STRESS
Fecha de corte 31 de diciembre



Se mantuvo un constante monitoreo sobre la calidad y volumen de los activos líquidos (ALN) como contingencia de posibles retiros de ahorros, comportamiento de las tasas de interés, dinámica de las operaciones activas y pasivas, concentración de productos, riesgo de contraparte; sin alertas significativas que advirtieran la materialización de un evento de riesgo de liquidez que suponga una amenaza a la continuidad del servicio y atención a las obligaciones de la entidad.

Como medida preventiva se mantuvo el plan de contingencia de liquidez, de actualización periódica y con la disponibilidad de cupos a tasas de interés según condiciones del mercado, buscando las mejores alternativas para la entidad a pesar de los factores propios de la coyuntura macroeconómica del país durante el 2023.

Es de resaltar que el 2023 continuó siendo un año de grandes retos a consecuencia aun de los efectos post pandemia, comportamiento de variables macroeconómicas, políticas gubernamentales, política económica del país y del mundo, generando presiones alcistas en los costos de las fuentes de fondeo como son las captaciones y los recursos provenientes de obligaciones financieras externas.

La entidad conservó el margen de intermediación dentro de los límites definidos por el Consejo de Administración, denotando la adecuada gestión de los recursos, manteniendo los suficientes para la operación.

● **Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC**

De acuerdo con las disposiciones de la Circular Básica Contable y Financiera (Supersolidaria), durante el año 2023 se realizó actualización integral del Manual **SARC**, sus reglamentos, procesos y validación de políticas; debidamente aprobados por el consejo de Administración.

Se estructuró el **Manual del Marco de Apetito y tolerancia al riesgo (MATR)**, donde se establecieron y consolidaron los principales límites de exposición al riesgo de crédito, definiendo el nivel de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de la entidad de acuerdo su comportamiento histórico, definiciones normativas y nivel de asunción al riesgo.

Se documentó y actualizó el modelo de otorgamiento de crédito involucrando los ajustes evidenciados en las pruebas de Backtesting, consolidando un modelo con mayor grado de precisión en la clasificación de los buenos deudores y situándolos según su perfil de riesgo. Es así como durante las pruebas realizadas al modelo se evidencia que la entidad sigue una política conservadora en materia de exposición al riesgo, aprobando créditos en un 88% en perfiles de riesgo bajo, medio bajo y medio, y limitando su concentración en el alto.



UNIMOS fortaleció las herramientas de identificación, medición, control y monitoreo de riesgo de crédito. Se cuenta con informes de alertas tempranas, cosechas, matrices de transición, seguimiento a reestructuraciones, gestión de cobranza y límites de exposición, entre otros. Como resultado de ello el nivel de exposición al riesgo es bajo en todas las variables evaluadas.

Se cumplió con las evaluaciones semestrales de la cartera de créditos, con los parámetros y metodología adaptada y aprobada por el consejo de administración, cubriendo así con mayor porcentaje la cartera de aquellos deudores sobre los cuales se evidenciaba un mayor riesgo de deterioro.

Los indicadores de deterioro de cartera durante el 2023 se comportaron dentro de los promedios del sector solidario y por debajo de los del sector financiero. La mora de la cartera se contuvo, se realizaron las debidas gestiones de cobranza en todas sus etapas y se ofrecieron mecanismos a los deudores en riesgo real o potencial de deterioro, tales como: modificaciones, reestructuraciones, descuentos por pago total, plazos para ponerse al día, entre otros.

UNIMOS tiene protegido su principal activo con una política prudencial y de buenas prácticas en el manejo de provisiones adicionales, es así como durante el 2023 la cobertura promedio de la cartera en mora estuvo en niveles del 132% y por riesgo en 117%, cifras de resaltar en el sector solidario e incluso financiero.

Se siguió realizando el seguimiento mensual a la implementación del modelo de pérdida de esperada, según modelo de referencia de la Superintendencia, con respecto al impacto contable del deterioro. A cierre de 2023 **UNIMOS** se encuentra preparada para su adopción total, cubierto 100% con mayor ahorro de provisiones, permitiendo así cumplir con lo normado, según el cronograma establecido y sin mayor afectación en los resultados netos de la entidad.

● **Sistema de Administración de Riesgo de Mercado - SARM**

UNIMOS tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (**SARM**) de acuerdo con las disposiciones de la Circular Básica Contable y Financiera en su capítulo V, hasta la fase II, en lo que se refiere a la identificación del riesgo, políticas, documentación, estructura organizacional, órganos de control, infraestructura y manejo de la información derivada a la gestión de riesgo de mercado.

Lo anterior por cuanto la entidad, a la fecha de evaluación, no excede del 10% en inversiones, respecto al total de activo, caso contrario implicaría su adopción plena. Mientras las inversiones de **UNIMOS** estén en portafolio de bajo riesgo, la identificación del riesgo de mercado se realiza según el factor de tasa de interés, teniendo en cuenta además las calificaciones de las entidades donde se tiene la inversión y demás factores que permitan alertar sobre una posible materialización de pérdida, seguimiento que se hace mensualmente y según los factores de mercado.

La exposición al riesgo de mercado de Unimos está concentrada en instrumentos de deuda CDT, con calificación avalada por la Superintendencia de Economía Solidaria y plazos no mayores a 90 días. Incluyendo cuentas de efectivo y equivalentes, Fondo de liquidez e inversiones.

● **Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**

Durante el año 2023, la cooperativa ha mantenido su compromiso con la implementación efectiva del **Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)**, en línea con las disposiciones de la Circular Básica Contable y Financiera de Superintendencia de la Economía Solidaria. Se han consolidado las fases y se han implementado estrategias para fortalecer continuamente el sistema.

Se ha fortalecido el sistema en las siguientes actividades:

- La promoción de una cultura de reporte de eventos de riesgos en todos los niveles de la cooperativa sigue siendo una prioridad.
- Ajustes continuos a la herramienta de medición y control para garantizar su alineación con cambios en el entorno operativo y normativo.
- Monitoreo constante de los riesgos operativos para una respuesta ágil a cambios en el panorama de riesgos.
- Revisión continua de los controles está en marcha para asegurar su efectividad y adecuación a las dinámicas del entorno operativo.
- Visitas para evaluar la efectividad de los controles, de la matriz de riesgo operativo, en busca de oportunidades de mejora.
- Avance en la implementando de indicadores descriptivos y prospectivos para optimizar la gestión del **SARO**.
- Fortalecimiento de la cultura de reporte de Eventos de Riesgo Operativo y Planes de Acción. Durante el año 2023 se identificaron 8 eventos de riesgo operativo, ninguno con afectación económica, pero si operacional y cada uno fue abordado con un plan de acción específico:
 - Mensajes de texto
 - Denuncia física fiscalía
 - Reporte URL fraudulento Google
 - Publicación en redes sociales (Instagram y Facebook)
 - Capacitación en Seguridad de la Información, Ciberseguridad y SARO

- El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la cooperativa para el año 2023 revelando información valiosa sobre la interacción de los asociados con la entidad, minimizando así el riesgo ante una potencial materialización por riesgos asociados y la toma de acciones preventivas que disminuyeron el volumen en el segundo semestre del 2023.
- Se iniciaron acercamientos para la implementación del sistema en la herramienta de riesgo dispuesta por la entidad y de esta manera optimizar su operación.
- Se realizó el ajuste en la política de datos personales durante el año 2023, fortaleciendo las medidas de protección y privacidad de la información.

Las Auditorías han proporcionado una evaluación integral del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) en la cooperativa UNIMOS. Los resultados reflejan un desempeño robusto, evidenciando un compromiso significativo con las mejores prácticas en gestión de riesgos.

UNIMOS ha demostrado un compromiso efectivo con las mejores prácticas de gestión de riesgos, con un sólido sistema de control que aborda eficazmente los riesgos operativos.



BALANCE SOCIAL

| PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEMOCRÁTICA, PARTICIPATIVA, AUTOGESTIONARIA Y EMPRENDEDORA | | | | |
|--|---|----------------|----------------|--|
| | NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANALISIS RESULTADOS |
| Principio De Administración Democrática, Participativa, Autogestionaria Y Emprendedora | Asociados activos | 93% | 96% | Durante el año 2023 el 93% de los asociados hicieron uso de los productos y servicios de la organización. |
| | Diversidad democrática | 0,0% | 0,0% | las elecciones en Unimos fueron determinadas para tres años por tal razon se mantienen de igual forma |
| | Diversidad de participantes en órganos de dirección, administración y control | 20% | 8,7% | El 20% de los integrantes de los cargos de dirección administración y control poseen una antigüedad inferior al promedio de los asociados de la organización. |
| | Equidad de género en asamblea | 35% | 35% | El 35% de los integrantes en la asamblea celebrada en el periodo evaluado fueron mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en los procesos de participación democrática de la organización. |
| | Equidad de género en órganos de dirección, administración y control | 35% | 35% | “El 35% de los integrantes de los órganos de dirección, administración y control son mujeres, lo cual permite identificar el nivel de inclusión de género en estos cargos de administración y control.” |

PRINCIPIO DE ADHESIÓN VOLUNTARIA, RESPONSABLE Y ABIERTA

Principio de adhesión voluntaria, responsable y abierta

| NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANALISIS RESULTADOS |
|--|----------------|----------------|--|
| Crecimiento neto de asociados hábiles | 13% | 11% | La Organización presentó un crecimiento neto del 2% de los asociados hábiles. |
| Actividad transaccional | 14,53% | 12,18% | Para el año 2023 hubo un incremento del 2,35% en comparación con el año 2022 en el uso de las plataformas transaccionales a través de los canales de acceso, favoreciendo el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la organización. |
| “Equidad de género en número de operaciones” | 65% | 61% | El 65% de las operaciones de desembolso de crédito realizadas por la Organización se destinaron a mujeres. |
| Relevo generacional | 63% | 51% | El 63% de los asociados vinculados en el periodo evaluado presentan edad igual o inferior a 35 años ampliando la segmentación por edades en nuestra base social. |
| Nivel de satisfacción de asociados | 60% | 66% | En el año 2023 Unimos cambia la metrica corporativa con el ánimo de medir la experiencia en los servicios prestados (Transaccionales y poder productivos basado en la piramide Forrester) |

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS, EN JUSTICIA Y EQUIDAD

| | NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANÁLISIS RESULTADOS |
|---|---|----------------|----------------|---|
| Participación económica de los asociados, en justicia y equidad | Cultura de ahorro | 66% | 79% | El 66% de los asociados registran al menos un producto de ahorro a la vista y/o CDAT activo, manteniendo una cultura de ahorro y de gestión financiera para el desarrollo económico de los asociados. |
| | Inclusión financiera | 26% | 23% | El 26% de las operaciones de desembolso de crédito efectuadas se realizaron por un monto inferior a 3 SMMLV, otorgando créditos a la población que por lo general no califica como clientes del sector financiero tradicional |
| | Equidad de género en volumen de negocio | 1,03 | 1,07 | “En el periodo evaluado el volumen de negocio promedio realizado por asociados hombres es 1.03 veces mayor al volumen de operaciones promedio realizado por asociadas mujeres. |
| | Equidad de género en número de operaciones | 65% | 61% | El nivel de orientación de la cartera colocada entre mujeres corresponde al 65% del total de operaciones de desembolso de créditos, fomentando la gestión de inclusión financiera a las mujeres. |
| | Capital institucional | 5% | 4% | Unimos se mantiene con la política de crecimiento del institucional respecto al total de activos. |
| | Crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado | 3,5% | 2,4% | En el periodo evaluado se presentó un crecimiento del 1,1% en fondos sociales por asociado con respecto al periodo anterior, fortaleciendo el desarrollo de su objeto social mediante la ejecución responsable de los fondos sociales a través de actividades realizadas. |
| | Cobertura de programas y beneficios sociales | 23% | 22% | El 23% de asociados fueron beneficiados con programas y actividades sociales desarrolladas en el periodo evaluado. |
| | Rentabilidad social | 97% | 88% | La rentabilidad obtenida a partir del aporte social corresponde al 97%, determinando el nivel de contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias. |

FORMACIÓN E INFORMACIÓN PARA SUS MIEMBROS, DE MANERA PERMANENTE, OPORTUNA Y PROGRESIVA

| | NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANÁLISIS RESULTADOS |
|--|---|----------------|----------------|--|
| "Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva" | Participación de la educación, formación e información. | 11% | 11% | En temas de educación, formación e información en el periodo evaluado corresponde al 11% del total de gastos asignado a los grupos de interés. |
| | Cobertura en procesos de educación, formación e información para asociados | 41% | 39% | El 41% de los asociados participaron en por lo menos una de las actividades de educación, formación e información realizadas durante el año 2023 |
| | Participación en procesos de educación, formación e información para directivos | 100% | 100% | El 100% de los directivos convocados, participaron en los procesos de educación, formación e información programados por la Organización |
| | Participación en procesos de educación, formación e información para empleados. | 100% | 100% | Durante el año 2023 el 100% de los empleados participaron en los procesos de educación, formación e información programados. |
| "Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva" | Difusión cooperativa y solidaria | 7% | 6% | En el periodo evaluado se destinó un 7% de total de gastos para la difusión del modelo económico solidario a través de los diferentes canales con los que cuenta Unimos. |
| | Crecimiento de inversión en educación, formación e información. | 141% | 135% | Se presentó un crecimiento de inversión en educación, formación e información respecto al periodo anterior del 6% |

PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

| | NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANALISIS RESULTADOS |
|--|---------------------------------|----------------|----------------|---|
| “Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno” | Fuentes de financiación externa | 1% | 4% | En el periodo evaluado el 1% de los activos se financiaron con recursos externos o de terceros (deudas bancarias o compromisos con terceros) |
| | Concentración de depósitos | 7% | 8% | El 7% de los ahorradores de la Organización poseen depósitos que concentran el 80% del total de las captaciones. |
| | Concentración de créditos | 37% | 36% | El 37% de los deudores poseen créditos que concentran el 80% del total de la cartera. |
| | Cultura de buen gobierno | 100% | 100% | La organización cumple en un 100% las normas de buen gobierno y su compromiso institucional, con el fin de proteger los intereses de los asociados, lo cual se encuentra soportado en documentos que amparan su adecuada aplicación y cumplimiento. |

PRINCIPIO DE AUTONOMÍA, AUTODETERMINACIÓN Y AUTOGOBIERNO

| | NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANALISIS RESULTADOS |
|--|---|----------------|----------------|--|
| Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno | Gastos y contribuciones en favor de las comunidades | 9% | 8% | El 9% de los gastos se destino para atender necesidades económicas, sociales y culturales en favor de la comunidad. |
| | Créditos para fines productivos | 5% | 4% | El 5% del total de desembolsos de créditos, se destinaron a financiar necesidades de trabajo y activos fijos vinculados al ciclo productivo de todo tipo de negocio |
| | Promoción proveedores locales | 100% | 100% | Durante el año 2023 la participación de proveedores locales frente al total de proveedores fue del 100%, lo que permite medir el fomento al desarrollo de la economía sostenible en la zona de mayor influencia de Unimos. |

PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES DEL MISMO SECTOR

| | NOMBRE INDICADOR | INDICADOR 2023 | INDICADOR 2022 | ANALISIS RESULTADOS |
|--|-------------------------------------|----------------|----------------|---|
| Principio de integración con otras organizaciones del mismo sector | Fondeo tomado del sector solidario | 0% | 57% | El 0% de las obligaciones financieras de la Organización fueron adquiridas con otras entidades del sector |
| | Inversiones con el sector solidario | 100% | 100% | El 100% de las inversiones que posee Unimos se mantienen con entidades del sector solidario. |

RELACIÓN CON LOS ASOCIADOS

Unimos continúa fortaleciendo el Área de Servicio, con un equipo humano capacitado, pensando siempre en el bienestar de nuestros asociados, realizando nuevas estrategias enfocadas en brindar atención personalizada, siendo más ágiles y oportunos a cada solicitud, por medio de los canales habilitados.

Atención Telefónica

La atención realizada a través de este canal correspondió a consultas de los productos que tienen los asociados en la Cooperativa, información para la radicación de créditos y saldos de sus ahorros, brindando una solución a cada requerimiento de manera oportuno. Esto nos permitió atender 21.093 llamadas telefónicas en el transcurso del año.

Correo Electrónico

Por medio del correo de Servicio al cliente, se gestionaron 5.525 solicitudes, consultas realizadas por nuestros asociados de estado de cuenta, envío de soportes de pago, aclaración de información y consulta de convenios.

Botón Contáctenos

Gestionado a través de nuestra plataforma Kawak, se atendieron 5.272 Tickets, con solicitudes de información de la Cooperativa, entre las que se encuentran: venta de boletería y solicitudes de retiros parciales de ahorros.

WhatsApp

Para el último trimestre del 2023 con este nuevo canal, se evidencia una gran acogida por nuestros asociados. Atendimos 6.256 usuarios únicos, con 15.200 conversaciones y un total de 324 mil interacciones.

- 11.000 conversaciones atendidas por el Chat Bot
- 4.200 conversaciones por los agentes de Unimos

App

Al cierre del 2023, más de 6.000 asociados descargaron y se registraron en la aplicación, 5.027 a través de Google Play y 978 en App Store. Esta cifra continúa reflejando la confianza y adopción positiva de nuestra comunidad hacia la aplicación.

Oficina Digital:

En el transcurso del 2023, logramos que 21.227 asociados cuenten con su usuario activo en la oficina digital. Este crecimiento refleja la confianza y la adopción de las herramientas tecnológicas.

EVALUACIÓN EXPERIENCIA

UNIMOS continúa comprometido en mejorar las experiencias de sus asociados. Recientemente, llevamos a cabo una encuesta de satisfacción para evaluar nuestros servicios y recabar datos valiosos que nos permitan realizar mejoras significativas.

Con base en los resultados de esta encuesta, la cual alcanzó a 30,321 usuarios y recopiló 721 respuestas, superamos la participación en un 45% las cifras del año anterior.

Además, hemos observado un incremento significativo en nuestro Indicador de Experiencia, el cual ha alcanzado un 60.2%.

Es importante destacar que nuestro Net Promoter Score (NPS) se sitúa en un sólido 4%, lo que indica que nuestros asociados valoran los servicios que ofrecemos por encima de otras entidades financieras.

CANALES DE ATENCIÓN UNIMOS



Entre los resultados obtenidos, destacamos los aspectos positivos y áreas a mejorar según la calificación:



PROMOTORES

- Empatía de los asesores.
- Agilidad en los procesos.
- Facilidad para realizar procesos por medios digitales.
- Facilidad en la obtención de créditos.
- Mejora en la atención personalizada.
- Se resalta la necesidad de mejoras en la aplicación.



PASIVOS

- Problemas en la aplicación y WhatsApp.
- Descontento con la respuesta de créditos.
- Inquietudes en la rentabilidad de ahorro.



DETRACTORES

- Se mencionan dificultades en el contacto con asesores.
- Demora en la contestación de correos y llamadas.
- Dificultad para solicitar créditos.

Estos resultados ofrecen una visión equilibrada, reconociendo tanto los aspectos en los que destacamos positivamente como las áreas que requieren especial atención y mejoras. Nos comprometemos a abordar las preocupaciones identificadas, fortaleciendo así nuestra relación con los asociados y asegurando una experiencia integral y satisfactoria. Continuaremos trabajando arduamente para satisfacer sus necesidades y expectativas en cada interacción.

• Campaña incremento de aportes

La Cooperativa mediante campañas ha logrado inspirar a los asociados a incrementar el valor de sus aportes, con el propósito de recibir beneficios solidarios. A través de estrategias creativas y mensajes persuasivos, comunicamos la campaña **"INCREMENTOS DE APORTES"**, logrando la participación de más de 390 asociados, quienes realizaron aumentos significativos en los aportes sociales, actualizaron datos y contribuyeron a la recuperación de la cartera en mora. Este logro no solo consolida nuestra posición financiera, sino también refleja el compromiso y la respuesta positiva de nuestros asociados hacia el crecimiento sostenible de la Cooperativa.

Detallaremos en este informe la planificación, ejecución y resultados obtenidos durante esta campaña, destacando los elementos clave que contribuyeron al éxito de esta iniciativa crucial para nuestra salud financiera y sostenibilidad a largo plazo.

• Resultados de la Campaña:

Con éxito culminamos nuestra campaña de aportes "aportando y ganando" más de 390 asociados participaron de esta, de los asociados inscritos 34 asociados cumplieron con todos los requisitos, con alegría realizamos la entrega de los

beneficios solidarios, un viaje a Cartagena para dos personas, un nevecon y una patineta eléctrica, otorgados a 3 ganadores destacados de la campaña. Estos resultados son un testimonio del éxito de la campaña y la participación activa de nuestra comunidad en el fortalecimiento de la Cooperativa.



● **Página web:**

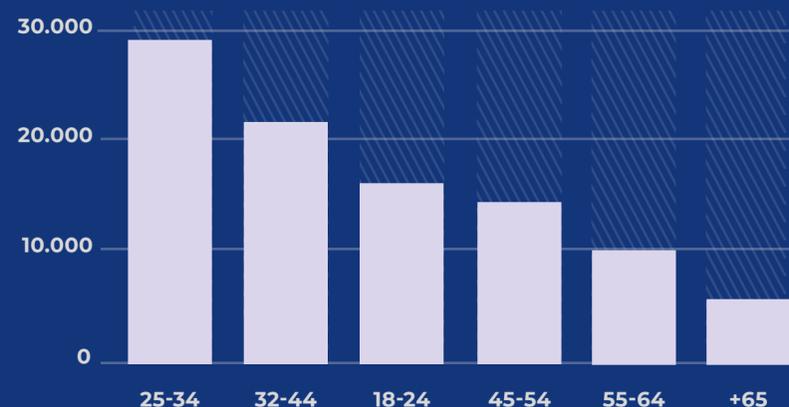
En línea con nuestra estrategia digital, nos hemos dedicado incansablemente a optimizar nuestra página web para brindar una experiencia excepcional a nuestros usuarios. Durante el año 2023, estos esfuerzos se vieron reflejados en un total de 85,872 visitas a nuestro sitio web. Es importante señalar que experimentamos una disminución del 41% en el tráfico en comparación con el 2022. Sin embargo, esta situación nos brinda la oportunidad de explorar nuevas estrategias para mejorar nuestra presencia en línea.

La duración promedio de la visita a nuestro sitio web es de aproximadamente 2 minutos y 49 segundos, lo que indica un nivel razonable de compromiso por parte de nuestros visitantes. Además, es importante señalar que el grupo demográfico más activo en nuestro portal son mujeres de entre 25 y 34 años, proporcionándonos información valiosa sobre nuestro público objetivo.

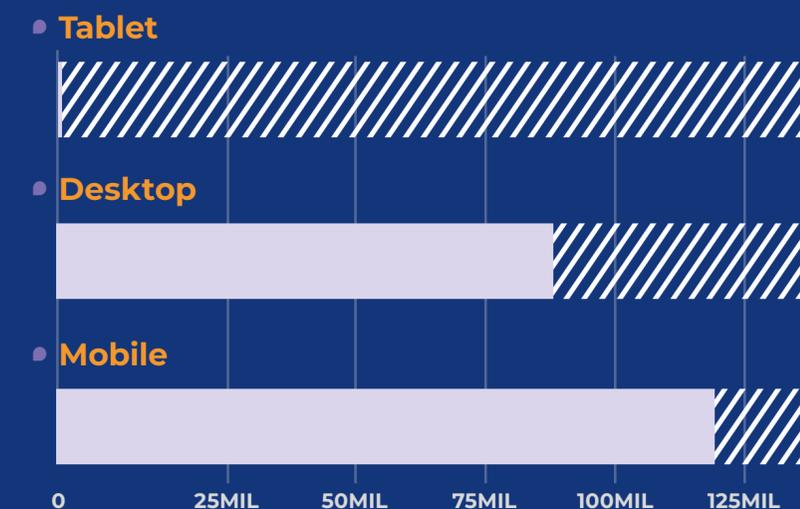
Entre los meses del año, abril sobresalió como el período con mayor tráfico, registrando un total de 31,000 sesiones. Este aumento significativo se atribuyó en gran medida a nuestras campañas de correo electrónico, que representaron el 42% del tráfico total durante ese mes.

En resumen, aunque enfrentamos algunas fluctuaciones en el tráfico a lo largo del año, nuestros esfuerzos constantes de optimización y nuestras estrategias de marketing digital nos han permitido mantener un sólido compromiso con nuestra audiencia en línea.

SESIONES POR EDAD

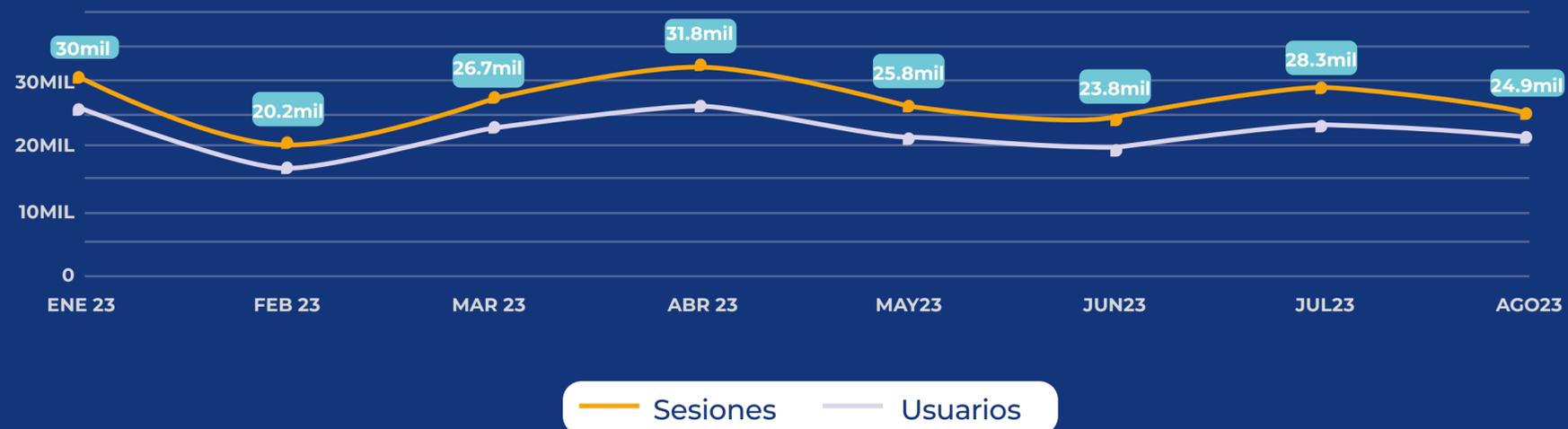


SESIONES POR DISPOSITIVO



USUARIOS POR GÉNERO





REDES SOCIALES

En el cumplimiento de nuestros objetivos de impacto en comunicación y mercadeo, hemos potenciado las campañas de cada servicio, segmentándolas por etapas, edades, preferencias y nivel educativo. Este enfoque ha fortalecido significativamente la presencia de la Cooperativa en las redes sociales, consolidando su imagen como una de las entidades líderes en ahorro y crédito en el sector.

A lo largo del 2023, hemos experimentado un crecimiento constante en la participación de audiencias, reflejado en un aumento mes a mes de clics a través de nuestras publicaciones orgánicas. En cuanto al contenido pago, hemos logrado un mayor posicionamiento de temas dirigidos a personas interesadas (leads), especialmente en productos de crédito.

Se trabajaron dos estrategias, una de posicionamiento y otra de conversión donde se ha obtenido CTR (Click Through Rate) que corresponde al número de clics que obtiene nuestra página web del 0.3% con una tasa de conversión del 56% en lo corrido de la campaña, llegando a un alcance de 2.866.02 de los cuales 1.146.408 pertenecen a mujeres y 1.697.585 a hombres.

Instagram

Destacamos los cambios en nuestro Feed de Instagram, con nuevas paletas de tonos para fortalecer la marca. La introducción de contenidos más interactivos y visualmente atractivos ha generado un aumento significativo en la participación de la audiencia, mejorando la percepción de nuestra marca como cooperativa.



INTERACCIONES DE CONTENIDO



- Alcance: 479,5 mil
- Interacciones con el contenido: 485
- Seguidores: 1589
- Clics en enlace: 824

Las publicaciones que han tenido un mayor número de interacciones son las que ofrecen consejos sobre cómo ahorrar dinero.

Facebook

Las menciones en Facebook han contribuido al posicionamiento destacado, impulsado por la influencia de contacto de nuestros asociados en servicios pautados de ahorro y crédito de libre inversión. Este progreso refleja el impacto positivo de utilizar el formato video como una herramienta clave en nuestra estrategia de comunicación.



INTERACCIONES DE CONTENIDO



- Alcance: 2,5 mil
- Interacciones con el contenido: 932
- Seguidores: 2090
- Clics en enlace: 17,1 mil

La opción más efectiva para conectar con nuestros asociados ha sido el formato de video, brindándonos la oportunidad de llegar a un mayor número de ellos. El avance gradual a lo largo de 2023 en las redes sociales ha dado como resultado un crecimiento significativo de nuestra marca y una mayor interactividad.

MEJORES ANUNCIOS CAMPAÑA ALCANCE



Mes: Enero
Clics: 796
Alcance: 469.533
Formato: Post



Mes: Febrero
Clics: 1125
Alcance: 819.327
Formato: Post



Mes: Febrero
Clics: 605
Alcance: 369.146
Formato: Post



Mes: Marzo
Clics: 671
Alcance: 384.937
Formato: Post



Mes: Abril
Clics: 683
Alcance: 386.114
Formato: Post - carrusel



Mes: Julio
Clics: 1416
Alcance: 902.883
Formato: Reel



Mes: Mayo
Clics: 752
Alcance: 401.589
Formato: Post



Mes: noviembre
Clics: 822
Alcance: 529.467
Formato: Reel

● **TikTok:**

En febrero, abrimos nuestra cuenta en TikTok con el objetivo de llegar a un público más joven. Esta plataforma emergente ha demostrado ser un canal efectivo para conectar con una audiencia diversa. Con más de 100 seguidores y creciente interacción, TikTok nos brinda la oportunidad de mostrar de manera innovadora los servicios de ahorro, crédito y bienestar que brinda la Cooperativa Unimos.

● **Youtube**

El canal oficial de la Cooperativa Unimos en YouTube creció al cierre del 2023, con 958 visualizaciones y 59 seguidores. Este logro refleja el impacto significativo que nuestro contenido ha tenido en nuestros asociados. Además, nos complace anunciar que hemos expandido nuestra biblioteca a 25 videos en la plataforma.

Cada video está diseñado para proporcionar información valiosa y relevante sobre finanzas, bienestar e instructivos. Este continuo crecimiento en nuestro canal demuestra nuestro compromiso de ofrecer contenido de calidad y útil para nuestros asociados y seguidores.

A través de nuestra plataforma en YouTube, buscamos crear una comunidad en línea en la que nuestros asociados puedan encontrar información útil y motivadora para su desarrollo personal y financiero.



59
suscriptores



958
views



25
videos

● **LinkedIn**

Durante el año 2023, nuestra presencia en la plataforma LinkedIn experimentó un crecimiento significativo, alcanzando un total de 277 seguidores. Este logro se atribuye a nuestra estrategia de publicaciones innovadoras, que permitieron un mayor alcance y engagement con nuestra audiencia a través de 16 publicaciones durante todo el año.

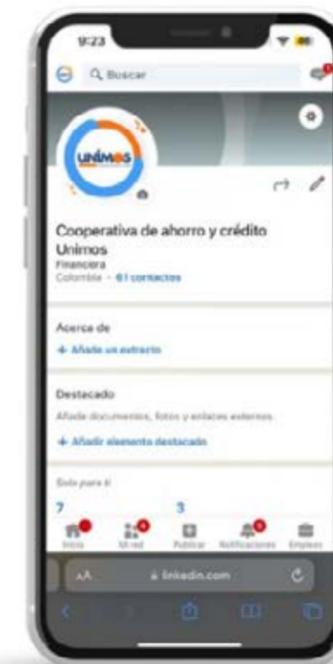
LinkedIn, como plataforma profesional, ofrece una excelente oportunidad para conectar con nuestros seguidores mediante contenido valioso y relevante, lo que contribuye a fortalecer nuestra presencia y reputación en este entorno digital.



277
seguidores



16
publicaciones



- **Conclusión de engagement para el 2023**

En el transcurso de 2023, nos propusimos no solo generar resultados tangibles, sino también crear una conexión duradera con nuestros asociados. Buscamos destacar nuestra marca por encima de la competencia mediante un contenido auténtico y continuo, fomentando así una mayor recordación y compromiso (engagement) con nuestra identidad.

Además de potenciar y visibilizar nuestras campañas, las cuales están alineadas con las estrategias del plan de mercadeo, nos enfocamos en involucrar activamente a nuestros asociados, motivándolos a retomar servicios esenciales de la Cooperativa. Esta iniciativa va de la mano con nuestras estrategias de crecimiento exponencial y fortalecimiento en diversas plataformas, marcando una clara evolución en comparación con el año anterior.

Nuestra meta es ir más allá de la promoción tradicional, buscando crear experiencias significativas que se traduzcan en una presencia destacada y apreciada en la mente de nuestra audiencia. A medida que avanzamos en este año, continuaremos adaptándonos y mejorando nuestras estrategias para ofrecer un valor continuo a nuestra comunidad.

COMUNICACIÓN MASIVA (EMAIL Y SMS)

En el análisis de nuestro desempeño, es esencial resaltar el impacto positivo de la comunicación masiva (Mailing y SMS) implementada desde el área de Comunicaciones. Hemos llevado a cabo campañas y mensajes estratégicos en relación con ahorro, crédito, convenios y eventos con enlaces de redireccionamiento (para que los asociados se dirijan a los links de caída en redes sociales, WhatsApp y pagina web) que han alcanzado a un amplio espectro de nuestra audiencia. La

efectividad de estas iniciativas se refleja en un incremento de la participación y respuesta de nuestra comunidad.

- **Notiunimos**

El boletín informativo NOTIUNIMOS fue emitido durante todo el 2023 mes a mes, con un HTML de presentación más innovador a nuestra base de 32.000 asociados. Este canal de comunicación ha demostrado ser esencial para mantener informados a nuestros asociados sobre noticias relevantes, actualizaciones y servicios. Durante el periodo de ejecución hemos observado una tasa de rebote baja (correos electrónicos en lista negra y spam).

- **Impacto generado a través de los fondos sociales**

En Unimos, nuestra responsabilidad con la sociedad y nuestro compromiso solidario se manifiestan a través de contribuir al desarrollo y bienestar integral de nuestros asociados y sus familias. Reconocemos la importancia de fomentar la participación y mejorar la calidad de vida de todos los miembros de Unimos, en este contexto, los programas de bienestar están enfocados en la recreación, la cultura y la educación.

En el año 2023, nos embarcamos en una emocionante oportunidad para estrechar lazos con nuestros asociados otorgando auxilios de solidaridad y formación, junto con actividades de recreación y bienestar. Este enfoque refleja nuestro compromiso continuo con la evolución y el fortalecimiento de la experiencia de nuestros asociados en Unimos.

- **Celebra Halloween con UNIMOS**

En nuestras iniciativas de bienestar, resaltamos la actividad organizada en octubre de celebración al día de Halloween.

Durante esta festividad, los hijos, sobrinos y nietos de nuestros asociados fueron invitados a disfrutar de una mañana llena de juegos sensoriales e interactivos en Hello Park y Laser Park. Los niños, como principales protagonistas, demostraron su destreza y competitividad en medio de la diversión.

Para esta actividad especial, se seleccionaron 90 asociados, quienes cumplieron con los requisitos previamente establecidos. Entre los beneficiados se encontraban colaboradores de empresas como: Loscobos, Cruz verde, Cusezar, City Parking, Crepes y Waffles, Corp hospitalaria Juan Ciudad, Idime, entre otras. Cada uno de ellos pudo disfrutar de la jornada acompañado por un familiar (hijo, sobrino o nieto), sumando un total de 180 personas en el parque.

Este evento no solo fomentó el bienestar social y la integración, sino que también proporcionó un espacio de recreación para satisfacer las necesidades de ocio tanto de nuestros asociados como de sus familias. Además, reforzó los lazos comunitarios y el sentido de pertenencia dentro de la familia.





● **Auxilios de formación.**

En el transcurso del 2023, Unimos implementó con éxito un nuevo programa de auxilio destinado a la formación y escolaridad de nuestros asociados. Como resultado, más de 165 asociados recibieron apoyo financiero para cubrir los gastos relacionados con la compra de útiles escolares por \$ 14 millones y pago de matrículas académicas por valor total de \$17 millones, fortaleciendo así el desarrollo académico y profesional de la base social. Este esfuerzo refleja el compromiso de Unimos con el crecimiento integral de sus asociados y su firme apoyo a la educación como herramienta fundamental para el progreso personal y comunitario.

● **Auxilios de solidaridad**

La Cooperativa Unimos demostró su compromiso con la comunidad al otorgar más de **31 auxilios solidarios por \$18.5 millones**, a aquellos asociados que enfrentaron situaciones de imprevistos y calamidades. Estos auxilios fueron gestionados y respaldados por el Comité de Solidaridad, asegurando así un apoyo efectivo y oportuno para quienes más lo necesitaban.



OPERACIONES DE CRÉDITO CON DIRECTIVOS

Siguiendo lo establecido en el Artículo 47 de la Ley 222 de 1995, informamos que las operaciones activas realizadas con directivos y administradores al cierre del 2023 comprenden un total de 18 obligaciones de crédito, con un saldo a capital de \$1.279 millones. Es importante resaltar que todas estas obligaciones se mantienen vigentes al término del período, lo cual está en plena conformidad con lo dispuesto en el Estatuto y los Reglamentos vigentes de nuestra entidad.

● Artículo 446 Código del Comercio

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del Artículo 446 del Código del Comercio, la junta directiva presenta el informe sobre los egresos de la cooperativa correspondientes al año 2023, en particular, los relacionados con los directivos. Durante este periodo, se detallan los siguientes aspectos:

- Detalle de los egresos para los directivos, limitados al Representante Legal y su suplente. Se reconocieron salarios por un valor total de \$319 millones, prestaciones en dinero (crédito) por \$168 millones y bonificaciones por \$28 millones, estos últimos sujetos al cumplimiento de objetivos anuales y aprobados por el consejo de administración. No se reportaron gastos por honorarios, viáticos, gastos de representación ni otras remuneraciones para los directivos en el año 2023.

- La entidad no realizó erogaciones por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones ni prestaciones en dinero o en especie para asesores o gestores mediante contrato de trabajo.
- No se efectuaron transferencias de dinero o bienes gratuitos a nombre de personas naturales o jurídicas durante el 2023.
- La cooperativa no cuenta con activos en el exterior ni realizó operaciones en moneda extranjera en el periodo.
- Así mismo, la entidad no posee inversiones en sociedades nacionales o extranjeras durante el año 2023.

En el siguiente recuadro se presentan de forma discriminada los gastos de propaganda y relaciones públicas:

| | |
|---|----------------------|
| Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A.S | \$3.415.185 |
| Almacenes exito S.A. | \$3.548.519 |
| C mas d Comunicacion y Desarrollo S.A.S | \$2.334.778 |
| Carmen Yaneth Piedrahita Posada | \$4.356.600 |
| Cinemark Colombia S.A.S | \$462.000 |
| Clitag digital sas | \$19.337.500 |
| Compensar | \$4.785.470 |
| EFE Cinco Grupo de Diseño Ltda | \$8.845.470 |
| Impocol S.A.S | \$8.115.205 |
| Intery Comunicaciones y Publicidad S.A.S | \$7.151.900 |
| Jhon Fredy Soto Pinzon | \$7.838.530 |
| Leven Company Ltda | \$5.114.620 |
| Liliana Catalina Reyes Bernal | \$467.209 |
| Makro Supermayorista S.A.S | \$1.165.910 |
| Masivian S.A.S | \$24.176.806 |
| Raton celeste diseño y comunicacion S.A.S | \$364.241 |
| Technowheel S.A.S | \$1.469.900 |
| Wilber Steve Mora Moreno | \$6.527.500 |
| TOTAL GENERAL | \$109.476.886 |

● Derechos de autor y propiedad intelectual

En cumplimiento con lo estipulado en la Ley 603 del 2000, referente a los informes de Gestión y específicamente en el punto 4 del Artículo 1, que aborda la manifestación de la entidad en cuanto al acatamiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, deseamos comunicar lo siguiente:

Unimos ha mantenido un estricto apego a las disposiciones legales concernientes a la propiedad intelectual y los derechos de autor en todas sus actividades destinadas a alcanzar sus objetivos institucionales. Esta administración reitera su compromiso continuo de abordar este asunto con el más alto nivel de rigurosidad legal, con el objetivo de garantizar el cumplimiento integral de la legislación vigente sobre derechos de autor y evitar cualquier infracción en esta materia.

● Otras normas que nos rigen

Conforme a las disposiciones contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo y el decreto 1406 de 1999, los cuales fueron recopilados en el Decreto No. 789 de 2016, la Cooperativa ha cumplido cabalmente con la obligación de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Los datos registrados en las planillas integradas de autoliquidación son verídicos, y se han determinado de manera adecuada los ingresos base de cotización (IBC). Asimismo, se ha verificado la exactitud de la información correspondiente a los inscritos en el sistema, asegurando que ningún colaborador vinculado a la entidad presente irregularidades en su afiliación.

Adicionalmente, Unimos certifica que no ha obstaculizado la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores, en estricto cumplimiento con lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013.

● Evolución previsible y hechos posteriores al cierre

Hasta la fecha de este informe, no hemos tenido conocimiento de eventos que puedan impactar significativamente las cifras o la continuidad operativa de la Entidad.

En el marco de nuestros objetivos delineados en la Planeación Estratégica 2020-2024, nuestra administración se enfoca en fortalecer los vínculos con nuestros asociados, basándose en una mayor proximidad y en la mejora continua de su experiencia. Asimismo, nos esforzamos por posicionar nuevos productos vinculados a la virtualidad, que faciliten a nuestros asociados acceder a nuevas funcionalidades para administrar sus recursos de manera más eficiente. Buscamos ampliar nuestra red de alianzas corporativas e institucionales, garantizando rentabilidad y sostenibilidad a nuestros asociados.

Por último, nos comprometemos a asegurar el correcto funcionamiento de nuestros sistemas integrales de riesgo y calidad, cumpliendo rigurosamente con la normativa establecida por los entes de control, así como con nuestras políticas internas. Además, nos comprometemos a respaldar de manera efectiva los nuevos procesos digitales implementados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos.



STILLMAN DE AZA DUARTE
REPRESENTANTE LEGAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIMOS”
NIT. 830.143.476-7. ┘





www.unimos.com.co

