



INFORME DE GESTIÓN

AÑO 2023



Contenido

1.	ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL.....	4
2.	FILOSOFIA INSTITUCIONAL.....	6
2.1	MISION	6
2.2	VISION	6
3.	CONTEXTO MACROECONOMICO	7
4.	PRINCIPIOS COOPERATIVOS.....	10
4.1	MEMBRESÍA VOLUNTARIA Y ABIERTA	10
4.2	CONTROL DEMOCRÁTICO	10
4.3	PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS	11
4.4	AUTONOMIA E INDEPENDENCIA	11
4.5	COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS	11
5	GESTIÓN TECNOLÓGICA	12
5.1	APLICATIVO CALL CENTER.....	12
5.2	BUZON DE SERVICIO	13
5.3	CONTROL Y REGISTRO DE LAS INTENCIONES DE RETIRO DEFINITIVO	13
5.4	GESTION DE PQRS	13
5.5	OFICINA VIRTUAL -CANAL DE RECAUDO	13
5.6	OFICINA VIRTUAL -ASOCIACION DIGITAL.....	13
5.7	GESTION DE COPIAS DE RESPALDO BASE DE DATOS <i>CORE</i>	13
5.8	INFRAESTRUCTURA.....	14
6	GESTIÓN OPERATIVA.....	14
6.1	SOPORTE OPERATIVO CANAL FREELANCE-CDAT	14
6.2	REVERSIÓN DE CARTERA AYR.....	14
6.3	ENVIO CUENTAS DE COBRO ASOCIADOS	15
7	GESTIÓN DE SERVICIO AL ASOCIADO	15
7.1	PQRS	15
8	GESTIÓN COMERCIAL.....	15
8.1	PRESENCIA COMERCIAL.....	16
8.2	AFILIACIONES	18
8.3	CRÉDITOS	19

8.4	CAPTACIÓN	19
8.5	AHORROS PROGRAMADOS	19
8.6	CONVENIOS POR LIBRANZA	20
8.7	ESTRATEGIAS COMERCIALES	20
9	GESTIÓN DE CARTERA.....	21
9.1	REDUCCIÓN EN TIEMPOS DE RESPUESTA.....	21
9.2	CALIDAD DE LAS COSECHAS	22
9.3	AUMENTO DEL RECAUDO	23
9.4	REDUCCION SALDO VENCIDO E IMPACTO DEL DETERIORO	23
10	ADMINISTRACION Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	25
10.1	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO	25
10.2	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ.....	28
10.3	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO.....	31
10.4	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO	32
10.5	CAPACITACION DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)	35
11	GOBIERNO CORPORATIVO	35
12	GESTIÓN FINANCIERA.....	38
12.1	RESULTADOS	38
12.2	BALANCE GENERAL	41
12.3	COEFICIENTE DE SOLVENCIA Y PATRIMONIO TÉCNICO.....	45



1. ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y CONTROL

Los órganos de dirección y control ejercieron sus funciones legales en el primer semestre de 2023 hasta el 18 de agosto 2023 que fueron removidos de sus cargos con ocasión de la Toma de Posesión por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

El Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia vigente (1 enero a 18 Agosto 2023)

Consejo de Administración

Principal	Suplente
Miguel Alexander Sáenz Herrera	Oscar Andrés Mendoza Montaña
Nubia Maritza Guerrero Romero	
Reynaldo Moreno Bayona	Olga Lucia Machado Moncayo
Anna Zamorano Calvo	
Martha Elena Quintero Pérez	
Álvaro Meléndez Grau	Oscar Mauricio Martínez Nieto
Diana Achury Rodríguez	Helio Leonardo Beltrán Suavita

Junta de Vigilancia

Principal	Suplente
Luis Bayrón Gil Londoño	
Jaime Castillo Carrillo	
Diana Casanova Soto	Edgar Pava Ricaurte

Presidente del Consejo de Administración

Miguel Alexander Sáenz Herrera

Primer vicepresidente del Consejo de Administración

Nubia Maritza Guerrero Romero

Segundo vicepresidente del Consejo de Administración

Álvaro Meléndez Grau

Revisoría Fiscal -

Planeación y Organización Empresarial S.A.S

Toma de Posesión Superintendencia de la Economía Solidaria

La Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante Resolución No 2023212006585 del 15 de agosto de 2023, ordenó la toma de la posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de Financiera Progr^ossa - Entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el ánimo de establecer la situación financiera de Progr^ossa, y prevenir un deterioro patrimonial de la organización solidaria, así como la afectación de los recursos de los asociados, o determinar si se pueden tomar medidas para que la misma pueda desarrollar su objeto conforme a las reglas que la rigen, o si se pueden adoptar otras medidas que permitan a los depositantes, ahorradores e inversionistas, obtener el pago total o parcial de sus créditos, conforme el parágrafo No 1 del artículo de la Resolución en cita, la medida de la toma de posesión se estableció hasta por el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que se ejecute la medida, prorrogables por un término igual por dicha entidad de acuerdo con lo señalado en el Decreto 2555 de 2010, incluido el plazo para el diagnóstico de que trata el artículo 2.4.2.1.8. estudio de viabilidad del Decreto 960 de 2018.

Mediante radicado N°20234400317202 del 21 de septiembre de 2023, el Agente Especial solicitó prórroga debidamente motivada de la Toma de Posesión de los bienes, haberes y negocios de Financiera Progr^ossa por dos meses adicionales a los establecidos en la Resolución inicial y del plazo para la presentación del diagnóstico y plan de viabilidad. Prórroga autorizada por la Superintendencia hasta el 15 de diciembre de 2023 mediante Resolución N°2023212007495 del 27/09/2023.

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución de toma de posesión el 07 de noviembre de 2023 el Agente Especial presentó al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas – Fogacoop el Diagnóstico y estudio de viabilidad de la Cooperativa con la recomendación que la medida que se adoptara fuera la de Toma de Posesión para Administración, de acuerdo a ello mediante Radicado N°20234400370442 del 16 de noviembre de 2023, FOGACOOOP remitió a la Superintendencia el concepto sin objeciones sobre el estudio de viabilidad presentado por el Agente Especial.

Presentado el plan y atendidas las solicitudes de la Superintendencia de la Economía Solidaria, mediante Resolución N°2023212009765 del 15 de diciembre de 2023, se ordenó la Toma de Posesión para Administrar los bienes, haberes y negocios de Financiera Progr^ossa Cooperativa de Ahorro y Crédito inicialmente por (1) un año prorrogable por un término igual a solicitud del Agente Especial.



Agente Especial -Representante Legal

Juan Manuel Russy Escobar, quien fue designado por el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas FOGACOOB mediante Resolución número 013 del 18 de agosto de 2023. El Agente Especial tienen la condición de auxiliar de la justicia, de conformidad con lo previsto en el numeral 6º, del artículo 295 del Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), ejerciendo funciones públicas administrativas transitorias.

Las funciones específicas de los agentes especiales son las propias de un representante legal, y deberán ejercerlas con sujeción a los deberes de los administradores establecidos en el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, en el artículo 291 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), y en los artículos 9.1.1.2.1, 9.1.1.2.2 y 9.1.1.2.4; para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito el título 2 del libro 4 de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010.

Es de señalar que durante el primer semestre de 2023 y hasta el 15 de agosto de la misma anualidad la administración de la entidad estaba a cargo del Consejo de Administración y la Gerencia General; y a partir del 18 de agosto, la administración de la entidad se ejecuta por el Agente Especial designado por el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas en el proceso de toma de posesión.

Revisoría Fiscal -

BDO AUDIT S.A.S BIC

Designada mediante Resolución 014 del 18 de agosto de 2023

El informe de gestión de la vigencia 2023 contiene el detalle de las cifras y hechos registrados en el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023 que reposan en los archivos de la entidad.

2. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

2.1 MISION

Brindamos soluciones de ahorro, crédito y bienestar, para que nuestros asociados y sus familias puedan progresar a través de la realización de sus sueños, mejorando su calidad de vida.

2.2 VISION

Ser el aliado financiero cooperativo preferido por brindar progreso a sus asociados y grupos de interés.

Principios:

- Responsabilidad Social Cooperativa
- Calidad en el servicio
- Equidad e igualdad
- Mejoramiento continuo
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva

Valores:

- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad y transparencia
- Justicia

3. CONTEXTO MACROECONOMICO

La economía mundial evidenció un bajo crecimiento económico, con la perspectiva que este riesgo continúe un largo periodo, ya que siguen sin resolverse los efectos persistentes de la pandemia COVID-19, el impacto cada vez mayor del cambio climático, la disminución de las inversiones, el riesgo de una recesión mundial se vio disminuido, en gran parte debido a la fortaleza de la economía de Estados Unidos, pero las crecientes tensiones geopolíticas y bélicas en Ucrania y Gaza podrían crear nuevos peligros a corto plazo. El Banco Mundial prevé que el crecimiento mundial se desacelerará por tercer año consecutivo, y pasará del 2,6 % registrado el año pasado al 2,4% en 2024¹.

En cuanto a las presiones inflacionarias vividas en el año 2022 que condujo a incremental general de los tipos de interés en gran parte del mundo y que continuó reflejándose en más de la mitad del año 2023 donde empezó cambiar su dinámica con una tendencia global general a finales del año de desaceleración progresiva.

América Latina y el Caribe

La actividad económica de América Latina y el Caribe continúa en una senda de bajo crecimiento cerrando en un 2.2% de acuerdo con el informe la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), esto dentro de un contexto de incremento acelerado de tasas, impacto del comercio mundial e impacto de fenómenos climáticos adversos, a pesar

¹ Crecimiento Débil, Múltiples Desafíos - Perspectivas económicas mundiales Publicación Banco Mundial enero 2024

de estas dificultades, el crecimiento de Brasil y México superó las previsiones de los economistas, El desempeño positivo de Brasil obedeció a que la producción agrícola fue mayor de lo previsto, el consumo privado se mostró firme y las exportaciones aumentaron en los primeros tres trimestres del año. De modo similar, México registró un crecimiento mayor al esperado tanto en el consumo privado como en la inversión.

En cuanto a las perspectivas económicas de la región se espera una recuperación gradual, con un crecimiento proyectado del 2,3 % en 2024 y del 2,5 % en 2025².

En materia de inflación para el cierre del año 2023 esta viene evidenciando disminución, lo que se espera ver reflejado en recortes a las tasas de interés, dado que los costos de financiamiento se mantuvieron en niveles elevados todo el año, en consecuencia, se espera que sigan las dificultades de acceso al financiamiento el año próximo.

Situación económica de Colombia

El año 2023 fue uno de los años más difíciles en materia económica este año se evidenció una desaceleración importante, tras dos años consecutivos de importante expansión, cerrando con un incremento del Producto Interno Bruto (PIB) de 0,6% si bien las cifras, son menores a las que preveían organizaciones internacionales y nacionales, la cuales estimaban en promedio un crecimiento del 1,2%. La mayor caída la presentó el sector de la construcción, que mostró un retroceso del 4,2%, mostrando un especial descenso en las carreteras y en las obras de ingeniería civil. Por su parte, las industrias manufactureras también mostraron una caída del 3,5%, así como el comercio y la reparación de vehículos, que cayó un 2,8%.

En materia inflacionaria la tendencia creciente en los precios se ha logrado revertir cerrando el año 2023 en niveles de un dígito 9,28% siendo evidente la reducción en el ingreso de los hogares, afectados por las altas tasas de interés y la contracción económica, por lo cual, se espera que la tasa de interés de intervención del Banco de la República la cual cierra en 13% siga su senda de descenso, de manera que las demás tasas seguirán esa misma tendencia.

El año 2023 estuvo marcado por la presentación de la reforma laboral, la de la salud y la pensional están caminando aun y aunque no ha avanzado demasiado, los analistas del Banco de la República estiman que el principal impacto de la reforma laboral, como fue presentada, es la posibilidad de pérdida de empleos formales lo que implicaría menos cotizaciones a la salud y la seguridad social, y esto tiene a su vez implicaciones para las otras

² Perspectivas económicas mundiales: Región de América Latina y el Caribe, publicación enero de 2024
Banco Mundial

dos reformas sociales que se están discutiendo y esto a su vez se traduciría en presiones fiscales que aumentarían el gasto público y la deuda.

Perspectivas 2024

La CEPAL considera que América Latina y el Caribe enfrentan un escenario complejo, de bajo crecimiento económico, con una inflación por encima de los niveles previos a la pandemia, con tasas de interés altas, con un nivel de deuda pública elevada y con una caída de ingresos tributarios por cuenta del menor crecimiento.

Las proyecciones del Fondo Monetario internacional (FMI) muestran una reducción de casi medio punto porcentual en la estimación de crecimiento del PIB para América Latina, al pasar de 2.3% hasta 1.9% en el 2024.

Colombia

El 2024 se vislumbra como un año de transición para Colombia esperado que sea un país con reformas ya aprobadas, cuya ejecución tendría un impacto económico y social mayor que el que hemos visto en las últimas décadas. Con base en el entorno actual y la evolución reciente, el pronóstico de crecimiento económico estará entre 1% y 1,5%³.

En materia de inflación se espera que continúe en descenso progresivo y que para final de 2024 cierre en niveles de 5,9% que podría verse afectado el incremento en los precios de los combustibles y el fenómeno de El Niño que serían los principales obstáculos en materia inflacionaria para el país.

Cobra importancia la solvencia del sector financiero como apalancador de inversión en múltiples áreas de la economía, ante un 2023 que planteó reto en Colombia donde calificadoras como Fitch Ratings llamaron la atención en ítems como ratios financieros, calidad de los activos y costos de financiamiento en medio de un entorno operativo desafiante.

El desempleo para el 2024 se espera que fluctúe en los mismos niveles observados del 2023, sin ignorar el desempeño en materia de empleo por parte de sectores de la economía como transporte y almacenamiento cerrando el año en niveles entre el 10,68% y 10,21%.

³ Balance 2023 y Perspectivas 2024, Proyecciones ANDI- Asociación nacional de Empresarios



4. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

A continuación, se presenta el informe de gestión teniendo en cuenta los principios Cooperativos.

4.1 MEMBRESÍA VOLUNTARIA Y ABIERTA

“Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser asociadas sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo”.

BASE SOCIAL 2023

A cierre del año 2023 la base social de Financiera Progressa se encuentra conformada por 43.660 asociados, lo que corresponde a un crecimiento superior del 3%, respecto del año inmediatamente anterior. De la base total el 44% corresponde a hombres y el 56% a mujeres, en estrato 1 y 2 del total de la base corresponde a 26.665 asociados con una participación del 61% y 13.276 pertenecen al estrato socioeconómico 3 con una participación del 30%.

LAS REGIONALES QUE MÁS DESTACAN POR EL NÚMERO DE ASOCIADOS SON CUNDINAMARCA CON 14.170 (32,2%), COSTA ATLÁNTICA CON 6.353 (14,6%) Y ANTIOQUIA CON 3.433 (7,9%).

4.2 CONTROL DEMOCRÁTICO

“Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y en la toma de decisiones.”

De conformidad con los registros de la entidad se relacionan las sesiones realizadas por los órganos de administración.

- Asamblea General Ordinaria de Delegados (1)
- Consejo de administración (11 sesiones)
- Junta de vigilancia (3 sesiones)
- Comité Riesgos (7 sesiones)
- Comité de Liquidez (7 sesiones)

4.3 PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS

“LOS ASOCIADOS CONTRIBUYEN EQUITATIVAMENTE A LA CONFORMACIÓN DEL PATRIMONIO DE LA COOPERATIVA Y LO GESTIONAN DEMOCRÁTICAMENTE”

COMPORTAMIENTO DE LOS APORTES

En el 2023, los aportes sociales presentaron un comportamiento creciente, con un leve incremento de \$2.998 millones (3,82%) frente al año 2022 de \$78.442 millones a un saldo \$81.441 millones para el año 2023.

4.4 AUTONOMIA E INDEPENDENCIA

“Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si se consiguen recursos externos, lo hacen en términos que aseguren su control democrático y mantengan su autonomía cooperativa.”

El 41,39% del activo total a 31 de diciembre de 2023, se financia con el patrimonio de la entidad. A continuación, se detalla el capital institucional de la entidad a diciembre 31 de 2022 y 2023:

APORTES, RESERVAS Y FONDOS		
Cuenta	2022	2023
Aportes Amortizados	\$ 52.048	\$ 52.132
Otras Reservas	\$ 18.212	\$ 18.212
Fondo para amortización de aportes	\$ 601	\$ 518
Fondo especial Art,10 Ley 79/88	\$ 23.135	\$ 23.135
Fondo de revalorización de aportes	\$ 1.017	\$ 1.017
Fondos sociales capitalizados	\$ 250	\$ 250
Total Capital Institucional	\$ 95.264	\$ 95.264

4.5 COOPERACION ENTRE COOPERATIVAS

En el año 2023, Financiera Progressa continuó participando activamente en el sector solidario, lo que permitió, mantenerse actualizado en la dinámica política, normativa, jurídica, y académica del sector y también hacerse visible como una marca presente y activa.

La cooperativa hace parte de gremios importantes como: Ascoop, Confecopp, Fecolfin, entre otras.

Mantenemos lazos de cooperación con:



5 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Durante el año 2023 se iniciaron diferentes proyectos que tenían como objetivo mejorar la experiencia de servicio de nuestros asociados, la mejora operativa de los procesos internos y la disminución de los tiempos de gestión de estos. A continuación, se relacionan las principales actividades ejecutadas.

5.1 APLICATIVO CALL CENTER

Durante el primer trimestre de 2023 se ejecutaron las actividades para el cambio de plataforma de gestión de llamadas, logrando la implementación de la herramienta *Issabell*, un *software* de código abierto de telefonía IP y comunicaciones unificadas basado en *Asterisk*.

Dentro de las principales funciones de la herramienta se encuentra:

- Grabación e identificación de llamadas
- Llamada en espera y colas de llamadas
- Herramientas para crear lotes de extensiones.
- IVR flexible y configurable

Continuando con las mejoras en el control de las llamadas del call center, en el mes de septiembre de 2023, se implementa la creación automática de oportunidad en CRM, para que agente call center puede dejar gestión de lo requerido por el asociado.

5.2 BUZON DE SERVICIO

En el mes de noviembre de 2023, se inició el registro en el CRM de las solicitudes de los asociados, remitidas al buzón de servicio, lo cual permite tener todo el registro de las interacciones con el asociado.

5.3 CONTROL Y REGISTRO DE LAS INTENCIONES DE RETIRO DEFINITIVO

Dada la importancia de gestionar los procesos de fidelización de la base social a partir del registro y monitoreo detallados de las intenciones de retiro definitivo, en el mes de septiembre de 2023 se crea en el CRM⁴ el flujo de registro de las intenciones de retiro, herramienta que favorece la generación de estadísticas y control diario de las tareas relacionadas con el proceso.

5.4 GESTION DE PQRS

Dada la importancia de disminuir los tiempos de gestión y mejorar la calidad de las respuestas de las PQR's, en el mes de mayo de 2023, se implementó el flujo de gestión de estos casos en el CRM, permitiendo la gestión punta a punta de cada uno de los casos, así como el almacenamiento del soporte de las respuestas emitidas.

5.5 OFICINA VIRTUAL -CANAL DE RECAUDO

Durante el segundo trimestre de 2023, se pone en producción el servicio de recaudo *on-line* de Epayco, el cual le permite al asociado que se encuentre al día en sus productos crediticios y estatutarios, el pago en línea de las obligaciones de forma rápida, segura y amigable.

5.6 OFICINA VIRTUAL -ASOCIACION DIGITAL

Con el fin de facilitar los procesos de afiliación de nuestros asociados, garantizado su titularidad y el cumplimiento del Título V de la Circular Básica Jurídica de la SES⁵, en el mes de mayo de 2023 se contrata el uso de la herramienta *Infolaft*, la cual cuenta con una base más amplia para la consulta en listas restrictivas.

5.7 GESTION DE COPIAS DE RESPALDO BASE DE DATOS CORE

Para garantizar un servidor de pruebas y un proceso sistemático de restauración y pruebas de las copias de respaldo de la base de datos en *Linux*⁶, en el mes de diciembre de 2023 se establece un servidor en el *Datacenter* de Medellín, en el cual una vez a la semana se restaura la copia más reciente de la base de datos, permitiendo contar con un plan de

⁴ Herramienta tecnológica para la gestión del flujo de trabajo interno.

⁵ Superintendencia de la Economía Solidaria.

⁶ Sistema core de la Cooperativa.

contingencia, en caso de falla del servidor principal. Asimismo, este nuevo servidor permite la ejecución de pruebas, sin afectar la base productiva.

5.8 INFRAESTRUCTURA

Dada la importancia de garantizar el control sobre el inventario de las herramientas tecnológicas, en el mes de septiembre y octubre de 2023, se efectuó un análisis detallado del estado actual de los equipos de cómputo, con el fin de determinar qué características de *hardware* deberían tener los equipos dependiendo de las necesidades de los diferentes funcionarios en Financiera Progressa.

Esta acción permitió efectuar una redistribución de algunos equipos de cómputo, sin la necesidad de incurrir en costos adicionales.

6 GESTIÓN OPERATIVA

6.1 SOPORTE OPERATIVO CANAL FREELANCE-CDAT

Teniendo en cuenta la importancia de la gestión oportuna de los procesos relacionados a la apertura, renovación, cancelación y prórroga de CDATs generados por el canal de *Freelance*, desde el área de operaciones se centralizaron los mismos, generando una disminución en el tiempo de ejecución de estos y garantizando el cumplimiento de tiempo a los asociados inversionistas.

6.2 REVERSIÓN DE CARTERA AyR

Dando cumplimiento a la orden e instrucción impartidas por la SES para la reversión de la cartera vendida a Acción y Recuperación S.A.S, entre noviembre y diciembre de 2023 el área de Transformación e Innovación efectuó la incorporación de la cartera vigente, garantizando su ingreso en la base de datos de Financiera Progressa, así como el registro de la cartera castigada en las cuentas de orden correspondientes.

Lo anterior, enervando efectivamente la primera causal de intervención, proferida por el ente regulador, así:

"d- Cuando incumpla reiteradamente las órdenes e instrucciones de la Superintendencia Bancaria debidamente expedidas"

6.3 ENVIO CUENTAS DE COBRO ASOCIADOS

En el mes de diciembre de 2023, se efectuó un ajuste al proceso de envío de cuentas de cobro, con el fin de garantizar que una vez remitido el documento al correo electrónico del asociado, se cuente con el soporte de entrega y lectura de este.

7 GESTIÓN DE SERVICIO AL ASOCIADO

7.1 PQRS

Durante los meses de junio, julio y agosto de 2023, se actualizaron las causales de PQR's, en el CRM, con el fin de monitorear adecuadamente, las principales situaciones que afectan la experiencia de servicio de los asociados. Esta actividad es permanente y permite aplicar acciones internas de mejora a los procesos de atención y de servicio.

8 GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2023, la economía en Colombia estuvo marcada por la desaceleración económica, con niveles históricos en inflación. Se observó un comportamiento mesurado en política monetaria frente al deterioro de las condiciones económicas en el contexto internacional, sumado a un clima de inestabilidad en el panorama político interno, a partir de las diferentes reformas presentadas por el gobierno.

En medio de esta situación de incertidumbre económica, la capacidad de pago de los deudores de la cartera de crédito de consumo se vio afectada, lo que aumentó el deterioro de la cartera e impactó los resultados financieros en entidades del sector financiero, situación que no fue ajena a la operación de Progressa.

Sin duda alguna, el proceso de intervención incorporó un reto fuerte por mantener la confianza de los asociados a partir de las inquietudes presentadas, las cuales fueron oportunamente atendidas gracias al acompañamiento de la fuerza comercial, para la mitigación de la incertidumbre a partir de una mejora en la oportunidad de la respuesta.

Para la Gerencia Comercial y de Experiencia es importante continuar generando esa confianza a los asociados de la Financiera Progressa. Por esta razón, durante el año 2023 se realizaron varias actividades, entre ellas:

1. ADN COMERCIAL: Gestión de la base social asignada a los gestores, identificando necesidades futuras a partir de sus objetivos y proyectos a corto, mediano y largo plazo.
2. Venta Consultiva con propuesta de valor.
3. Definición del perfil de asociado para cada tipo de producto.

4. Definición de metas semanales y e incorporación de media jornada de trabajo los sábados hasta medio día para aprovechar la toma de pagadurías, definiendo día de descanso remunerado para aquellos gestores que presenten cumplimiento sobre la meta semanal asignada.
5. Inclusión de dos seguimientos diarios para la efectiva y oportuna medición en la ejecución de labores, encaminados a mantener niveles óptimos de productividad.
6. Proyección de un mayor enfoque con el perfil de cada asociado, en función a las características de producto.
7. Identificación de nuevas necesidades de los asociados frente a la perspectiva de estabilidad laboral, que afectaron sus decisiones de crédito e inversión.
8. Fortalecimiento de la imagen institucional de la Cooperativa frente a sus ahorradores, en función a las metas de cumplimiento en captaciones.
9. Desarrollo y potencialización de las actividades comerciales en cada una de las pagadurías.
10. Comité de periodicidad semanal con los directores comerciales regionales, con el fin de mantener identificación y seguimiento de los resultados propuestos por gestor y oficina regional.

8.1 PRESENCIA COMERCIAL

En el 2023 tuvimos presencia en 16 ciudades a nivel nacional, 8 con oficinas físicas y 8 sucursales no presenciales, con acompañamiento de un gestor empresarial.

REGIONAL	Oficinas Físicas	Sucursales No Físicas
CUNDINAMARA	Bogota	Tunja Villavicencio
COSTA	Barranquilla	Cartagena Santa Martha
HUILA Y NARIÑO	Medellín	Montería
OCCIDENTE Y NARIÑO	Cali	Pasto
TOLIMA	Ibagué	
NORTE DE SANTANDER	Cúcuta	
SANTANDER	Bucaramanga	



La fuerza Comercial que se encontraba tercerizada hasta el 15 de septiembre del 2023, fecha en la cual se liquidó el contrato con la empresa AVANTE⁷ y se procedió a la contratación interna de la fuerza comercial, con contrato a término fijo de 2 meses, a partir del 18 de septiembre del 2023.

La planta Contratada para Operar desde el 18 de septiembre del 2023 fue la siguiente:

REGIONAL	Director Nacional Integral	Auxiliar Comercial	Director Comercial Integral	Ejecutivo de Cuenta	Gestor Financiero Empresarial	Gestor Financiero Integral	Total general
Antioquia			1		2	1	4
Boyaca					0		0
Cordoba					0		0
Costa			1		2	1	4
Cundinamarca	0	1	1	0	4	1	7
Eje Cafetero					1		1
Huila			1		1	1	3
Nariño					0		0
Norte De Santander			1		1	1	3
Occidente			1		2	1	4
Santander			1		1	1	3
Tolima			1		1	1	3
Total general	0	1	8	0	15	8	32

Posterior al proceso de intervención la planta se redujo, eliminando los gestores empresariales que estaban en ciudades remotas donde no teníamos presencia de oficinas, mientras que estos puntos de atención pasaron a ser apadrinados por las oficinas regionales más cercanas.

⁷ Esto, dadas las facultadas otorgadas al Agente Especial mediante la resolución N° 2023212006585 de 15 de agosto de 2023: así: "La advertencia de que el Agente Especial está facultado para poner fin a cualquier clase de contratos existentes al momento de la toma de posesión, si los mismos no son necesarios. (...)".

8.2 AFILIACIONES

A partir del mes de junio del 2023, se empezó a cambiar la tendencia en la originación de la nueva base social, logrando un incremento en los nuevos asociados vía libranza.

REGIONAL	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
LIBRANZA	130	101	194	115	258	234	250	153	23	66	58	36	1.618	39%
VENTANILLA	420	376	466	307	263	199	217	99	23	62	59	57	2.548	61%
Total general	550	462	648	422	508	406	447	227	46	128	117	93	4.166	100%

Numero de Asociados

Se obtuvo una vinculación de 4.166 nuevos asociados durante el año 2023, con el 61% bajo modalidad ventanilla y el 39% restante en modalidad libranza, para un crecimiento del 11% respecto al 2022, cuyo indicador de calidad de encontraba en el 28%.

Durante el 2023, el plan de trabajo se enfocó en el fortalecimiento del posicionamiento de la Cooperativa en las pagadurías, lo cual permitió un mayor nivel de profundización. También se realizó una asignación de empresas prospecto (991 en total, distribuidas por regional) para asegurar nuevos convenios de libranza que puedan atraer mejores perfiles de asociados a Financiera Progressa.

Ranking Nacional en Afiliaciones 2023:

La Regional que más aportó fue Cundinamarca (44%), seguido por la Costa Atlántica (10%), Huila (8%), Occidente y Antioquia (6%), Norte de Santander y Tolima (5%), y Santander, Córdoba, el eje cafetero, Boyacá, Llanos y Nariño, con participaciones entre el 1% y el 4%.



8.3 CRÉDITOS

Durante el 2023 se alcanzó una colocación de \$31.928 millones, con un promedio de \$3.764 millones entre enero y julio del 2023, y un promedio de \$1.167 millones posterior a la medida de intervención ordenada por la SES. Esto se debe al comportamiento de la base social, aunado al cierre de algunas pagadurías con el fin de fortalecer y profundizar la colocación.

El 34% de la colocación en el 2023 se efectuó mediante la modalidad de libranza, mientras que el 66% restante correspondió a ventanilla.

Modalidad de Pago	Desembolso neto	% Participación
Libranza	\$ 10.777	34%
Ventanilla	\$ 21.151	66%
Total	\$ 31.928	

8.4 CAPTACIÓN

En el año 2023 se lograron \$32.498 millones en Captación, con un promedio mensual de \$4.317 MM entre enero a julio, previo al proceso de intervención.



8.5 AHORROS PROGRAMADOS

Durante el 2023, se abrieron 1.842 productos de ahorros programado, a través del programa de educación financiera, enfocado a lograr una cultura de ahorro con propósito, para cada uno de los asociados. Esto permitió un cruce del 60% de ahorros programados, con respecto a las nuevas vinculaciones.

8.6 CONVENIOS POR LIBRANZA

En el año 2023 se suscribieron 13 alianzas con empresas de diferentes sectores como: salud, farmacéutico, alimentos, servicios públicos, turismo, cobranza y financiero. Esto, con el objetivo de adelantar labores de gestión comercial con los funcionarios, ofreciéndoles por medio del portafolio de productos y servicios de Financiera Progressa una mejor opción financiera para su vida personal y la de sus familias.

8.7 ESTRATEGIAS COMERCIALES

Durante el año 2023 se establecieron diferentes estrategias que buscaron mejorar y motivar a la fuerza comercial al logro de cada uno de los objetivos propuestos y planteados durante el periodo de tiempo, para fortalecer la confianza, motivación y compromiso hacia Financiera Progressa. Se creó una regla de compensación del sábado, de acuerdo con el cumplimiento integral de las metas semanales.

Se estableció también un nuevo plan de incentivos más retador, pero al mismo tiempo realista, alcanzable y competitivo. Se implementó el ranking comercial de gestores al cierre de cada mes, con el objetivo de reconocer la labor y retarlos a estar en las mejores posiciones a nivel nacional, de una manera más integral, entregando como incentivos días compensatorios, entradas a cine, piezas publicitarias con reconocimiento a su gran labor y aporte dentro del mes de la medición.

Seguimiento Comercial (Directores y Gestores)

Dentro del seguimiento comercial que se llevó a cabo durante el año 2023, se realizaron seguimientos diarios con dos cortes diarios, por indicador en *Onedrive* tanto por gestor y por regional. También se efectuaron reuniones diarias, donde cada Director con su equipo de trabajo revisaba cada uno de los indicadores por gestor, también se establecían compromisos y agendamientos a pagadurías.

Posterior a ello, se llevó a cabo la creación de cartas de compromiso (semanal) y *feedback* (mensual), los cuales cada director regional debía llevar a cabo con sus gestores comerciales al finalizar el mes, de acuerdo con su presupuesto y ejecución mensual.

En orden con la evaluación de esos compromisos, se determinaba por parte de la dirección comercial la conveniencia de un proceso de descargos, en el cual se establecen hechos y compromisos con relación al presupuesto establecido en el mes. El colaborador asume estos acuerdos por un periodo de 15 días, al cabo del cual se evalúan los resultados y se establecen las acciones a tomar.

Plan de Acción Gerencia Comercial

1. Realizar seguimiento para el reconocimiento de la gestión integral del equipo comercial, con el objetivo de seguir potencializando su labor y sus buenas prácticas.
2. Ejecutar un acompañamiento comercial a cada uno de los miembros de la fuerza comercial con el objetivo de mejorar actitudes y acciones que permitan una integralidad comercial.
3. Buscar el fortalecimiento de las habilidades comerciales, técnicas y personales de cada uno de los miembros del equipo comercial.

Durante el año 2023, se realizó un cambio en el liderazgo de los directores, lo cual llevo a una mayor disciplina en el seguimiento integral de cada uno de los indicadores. El enfoque fue trabajar por la formación de equipos más apasionados y competitivos, reforzando conocimiento de productos, aplicativos y nuevos script de abordamiento, pero, sobre todo, trabajando en el entorno de clima laboral, para potencializar el trabajo en equipo.

Este nuevo enfoque permitirá que el 2024 sea un año de grandes triunfos, con cambios importantes que apalanquen el crecimiento de Progressa en el sector cooperativo.

9 GESTIÓN DE CARTERA

Atendiendo los objetivos consignados en el plan Tomar Vuelo, en particular, con el modelo de operación y la responsabilidad del apartado de crédito, donde se fijó de manera ágil la redefinición del perfil de riesgo como propósitos del área.

9.1 REDUCCIÓN EN TIEMPOS DE RESPUESTA

Para reducir los tiempos de respuesta al asociado se implementaron diversas actividades. Dentro de ellas tenemos:

- Contabilización de los créditos desde el área de crédito. Lo anterior se realizó dentro de un plan de capacitación y redefinición del proceso, para lograr eficiencias en términos de tiempo y mayor calidad en el proceso.
- Optimización de la comunicación con el área comercial a través de la participación del área de crédito en las reuniones comerciales semanales. Además, utilización del canal *Teams* entre los analistas de crédito y las oficinas.
- Coordinación con el área de tesorería mediante acuerdos de servicio, aumentando la frecuencia de ordenes de giro (desembolsos) a tres veces en el día, para una operación más fluida y atención en mejores tiempos a los asociados.

- Para todas las operaciones, desde el mes de junio 2023 se implementó el pagaré digital. Esto permitió mejorar el control en las garantías de la entidad, así como evitar los errores operativos del manejo físico de estos documentos, además de mejorar los tiempos del proceso para el desembolso.

Durante el 2023 se entregaron 3.767 soluciones de crédito beneficiando a 3.499 asociados por un valor de \$31.928 millones.

Dentro de las líneas de crédito se destaca la colocación en operaciones de libre inversión, con recaudo a través de la libranza, con una participación del 34% seguido de libre inversión por ventanilla, con una participación de 24%. Finalmente, credimotos alcanzó un 22%.

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
No.	420	466	571	355	613	511	257	136	4	82	184	168	3.767
Monto	4.393	3.788	5.096	3.051	4.241	3.351	2.428	913	59	1.306	1.739	1.563	31.928

9.2 CALIDAD DE LAS COSECHAS

El modelo de capacidad de pago para otorgamiento fue sujeto de varias modificaciones para mejorar su valor como herramienta en la decisión de admisión de riesgo de crédito. Se hizo a través de comunicación con el área comercial, y retroalimentación de las diferentes operaciones de crédito.

Como parte de la integralidad de las decisiones del área de crédito y comercial, se continuó atendiendo y analizando las causas de no pago en primeras cuotas, lo que se construyó con las alertas del área de riesgos, en comunicación con el área comercial y acciones por parte de los analistas y área de crédito.

Las llamadas de referenciación, confirmación de referencias e información de las condiciones de crédito se hicieron ajustando el *script* de las llamadas, permitiendo llamadas más ágiles y concientizando a los asociados del compromiso adquirido que permita reducir los impagos en edades tempranas de la operación de crédito.

Las decisiones en la admisión de riesgo de crédito del área de cartera se ajustan a las políticas vigentes, siendo consecuentes y buscando la mejora en la calidad de las cosechas y el perfil de riesgo de crédito de la entidad.

Diciembre 2023



9.3 AUMENTO DEL RECAUDO

Ante la situación de liquidez de la entidad, las estrategias de recuperación de la cartera se enfocaron a negociaciones donde se priorizó el recaudo parcial o total de la cartera como parte de la negociación, y las herramientas de normalización aprobadas (Brigada, Reestructuración).

Los resultados se vieron reflejados en el nivel y la tasa de recaudo. Aunque en los últimos periodos el saldo total de la cartera se redujo, la tasa de recaudo mantuvo niveles positivos, como resultado de acciones concretas dentro del área, enfocadas a la productividad y la gestión efectiva de la cartera.

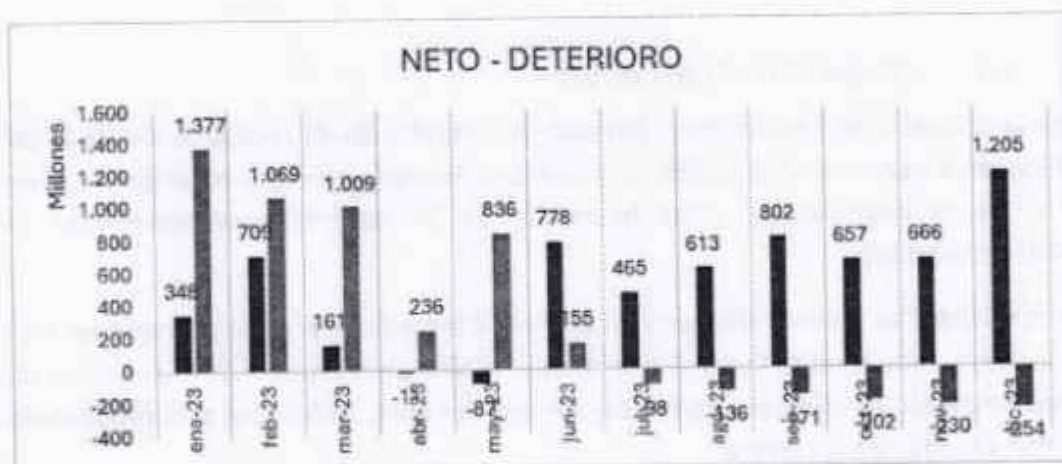


9.4 REDUCCION SALDO VENCIDO E IMPACTO DEL DETERIORO

Para reducir el saldo vencido se aplicó una estrategia que consistía en la optimización del reparto de la cartera. En ese momento se asignaban los recursos por efectividad según las franjas de mora, así como la fijación de metas desafiantes para los equipos que, junto con el plan de comisiones, permitían que el equipo diera lo mejor para la consecución de las mismas.

Las estrategias para reducir el impacto neto en deterioro implicaron varias actividades, como fueron:

- Actualización de las garantías y su valor según la normativa vigente durante el primer semestre.
- Originaciones con calidad.
- Determinación de estrategias para evitar el rodamiento (retención) y la mayor recuperación de carteta a franjas tempranas de menor impacto.
- Vinculado a lo anterior, la identificación de créditos que probablemente cambiarían de calificación en el transcurso del mes, ofreciendo para los deudores alternativas de normalización o contención que redujeran el impacto en el deterioro.



Así mismo, se ajustaron las políticas de crédito impartidas por el área de riesgo, generando una nueva cultura de colocación de crédito con calidad que anticipe los efectos de la inflación del año en la capacidad de pago de los asociados, y determinando qué sectores económicos serían más afectados por cambios en variables macroeconómicas.

Adicionalmente, se adoptaron diferentes medidas en materia de riesgo de crédito, con el fin de contrarrestar la caída en el saldo total de cartera. A continuación, resaltamos algunas de las acciones implementadas y más relevantes:

- ✓ Políticas de originación de crédito de acuerdo con la reactivación de los sectores económicos
- ✓ Generación de campañas de créditos pre-aprobados para asociados con mejores perfiles generando disminución de requisitos y tiempos de respuesta.
- ✓ Nuevas alianzas para la originación de créditos
- ✓ Mejoramiento de procesos y herramientas tecnológicas en busca de la optimización de la gestión de cobro.

- ✓ Reducción de los tiempos en el procesamiento de las nóminas, tanto generación como aplicación de pagos.
- ✓ Incrementar la productividad de la gestión de cobro, asignando el 60% de la cartera vencida al gestor interno o externo según el comportamiento de la efectividad al cierre anterior.
- ✓ Se redujo el costo del área optimizando procesos que realizaban 2 personas
- ✓ Mayor control y cobertura en la aplicación de ley 79

10 ADMINISTRACION Y GESTIÓN DE RIESGOS

Financiera Progressa cuenta con una estructura con responsabilidades dedicada a la administración, gestión y control de los riesgos inherentes a sus operaciones, reflejada en manuales de políticas específicas para cada sistema de administración de riesgos (SIAR).

La entidad se enfrenta principalmente a riesgos financieros (liquidez, crédito, mercado) y no financieros (operacionales, seguridad de la información y de lavado de activos y financiación del terrorismo). Por consiguiente, reconoce que una gestión efectiva de riesgos implica la optimización de la creación de valor tanto para sus asociados como para su gobierno corporativo.

Durante el año 2023, en medio de la coyuntura macroeconómica y bajo la supervisión de los entes reguladores, Financiera Progressa ha continuado mejorando sus prácticas y metodologías para fortalecer su marco corporativo de gestión de riesgos.

10.1 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

Para el año 2023, Financiera Progressa cuenta con políticas, metodologías y técnicas analíticas para la administración del riesgo de crédito, que incluyen la evaluación de su cartera de créditos. Este proceso involucra políticas, metodologías y modelos estadísticos que permiten la identificación, evaluación, monitoreo, seguimiento y mitigación del riesgo de crédito.

El ciclo de crédito abarca desde el estudio, análisis, aprobación y desembolso de la operación de crédito hasta su recaudo y recuperación. Además, el proceso de administración del riesgo de crédito incluye procedimientos y herramientas para la identificación y gestión de la cartera vencida, así como el cálculo y determinación de las provisiones necesarias para cubrir este riesgo adecuadamente.

Durante el año 2023, se fortalecieron las condiciones y políticas para mejorar la calidad de la cartera de créditos, siguiendo las mejores prácticas en gestión de riesgos. Se evaluaron los productos de colocación de la cooperativa y se recomendó mantener un máximo de

cinco productos para mejorar la identificación, seguimiento y medición del riesgo, lo que permitió definir productos que contribuyan al crecimiento con calidad.

La gestión se centró en el seguimiento y la gestión de riesgos asociados al ciclo de crédito y a las variables sociodemográficas, lo que llevó a la implementación de estrategias como el fortalecimiento del modelo de capacidad de pago y el seguimiento de los puntajes ofrecidos a través de la central de riesgo, lo que resultó en un cambio en la tendencia de nuevos desembolsos sobre la modalidad de pago; aumentando créditos en los asociados que utilizan la libranza privada.

En cuanto al seguimiento y la recuperación, la estrategia se centró en la proyección del rodamiento y el deterioro de la cartera de créditos para personas naturales, mediante la segmentación de la cartera y la priorización de los asociados que impactan en el indicador y su nivel de deterioro.

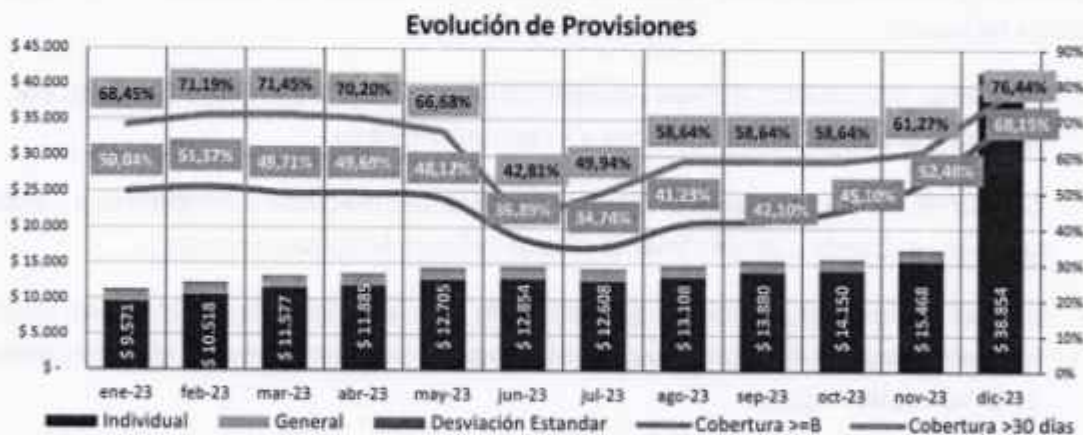
El seguimiento permitió identificar deficiencias operativas que impactaron negativamente en la cartera y aumentaron la morosidad. Esto condujo a la implementación de nuevos controles para la primera y segunda línea de defensa de Financiera Progressa.

A pesar de las estrategias implementadas para mitigar el riesgo de crédito, el indicador de cartera se ha visto significativamente afectado por diversas falencias operativas previamente mencionadas. Además, otro factor que ha contribuido al impacto negativo en este indicador ha sido la resolución emitida el 15 de agosto de 2023 por la Superintendencia de Economía Solidaria (Resolución No. 2023212006585) la cual ordenó la reversión del total de la cartera vendida. Este proceso de reversión se llevó a cabo a finales de 2023, afectando principalmente la cartera relacionada con la subsidiaria Acción y Recuperación S.A.S. – “AYR”, la cual se encontraba vencida, manteniendo así un alto nivel de morosidad que incide negativamente en el indicador. Además, se observó un fenómeno de rotación natural de la cartera, con un aumento significativo en el rodamiento, especialmente en las cosechas con un promedio de vida mayor a la mitad del crédito y, por otro lado, desembolsos antes de julio de 2023, dirigidas hacia perfiles independientes. Estos eventos han agravado la situación del indicador de cartera, resaltando la necesidad a partir del último trimestre del 2023 de reevaluar y fortalecer las políticas y procedimientos operativos y de crédito para mitigar futuros riesgos. Es crucial considerar también las tendencias macroeconómicas al evaluar el riesgo crediticio y al diseñar estrategias para mitigar el incumplimiento de pagos.

INDICADOR	Dic 2022	Dic 2023	Δ %
ICV = Indicador cartera Vencida	13,0%	33,8%	160%
ICC = Indicador Calidad de Cartera	17,7%	37,9%	114%
SALDO CARTERA (\$ MM)	\$139.121	\$149.516	7,4%

Se observó un aumento significativo en la cartera de crédito, acompañado de un incremento en los indicadores de cartera vencida, dado el rodamiento de la cartera y los factores mencionados anteriormente.

En cuanto a la constitución de provisiones y su cobertura, al cierre del año 2023, los porcentajes fueron del 76,4% (sobre cartera mayor a 30 días), del 28% (sobre cartera total) y del 68,15% (sobre cartera calificada por debajo de B). Este deterioro experimentó un aumento del 300% con respecto al cierre de 2022, lo que impactó negativamente en el estado de resultados con una cifra cercana a los \$28.000 millones de pesos.



Durante las etapas de monitoreo y control de la cartera, se realizaron análisis de cosechas, matrices de transición, seguimiento de primeros pagos incumplidos y se examinaron los indicadores clave a través de tableros de control.

Por otra parte, se llevó a cabo el proceso de evaluación y recalificación de la cartera en los meses de mayo y noviembre, con revelación de resultados para los cierres de junio y diciembre de 2023, cumpliendo con las regulaciones normativas.

Por último, los resultados de la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de crédito se informaron a la organización y se presentaron al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración, o su equivalente. Cualquier ajuste o modificación en las políticas y límites fue aprobado y se comunicó internamente a través de los canales correspondientes.

10.2 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez se manifiesta cuando una entidad no puede cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente, con los flujos de caja esperados e inesperados, tanto vigentes como futuros, sin afectar las operaciones diarias o la salud financiera. Esta contingencia, conocida como riesgo de liquidez de fondeo, puede surgir por la falta de activos líquidos disponibles y/o la necesidad de asumir costos inusuales de financiamiento.

Además, para las operaciones financiadas mediante depósitos, el riesgo de liquidez incluye la capacidad de establecer una estructura de financiamiento estable a largo plazo, lo que permite mantener activos ilíquidos en línea con la estrategia del negocio y capaces de afrontar situaciones de estrés imprevistas.

Los principios estratégicos que guían la gestión del riesgo de liquidez en Financiera Progressa incluyen:

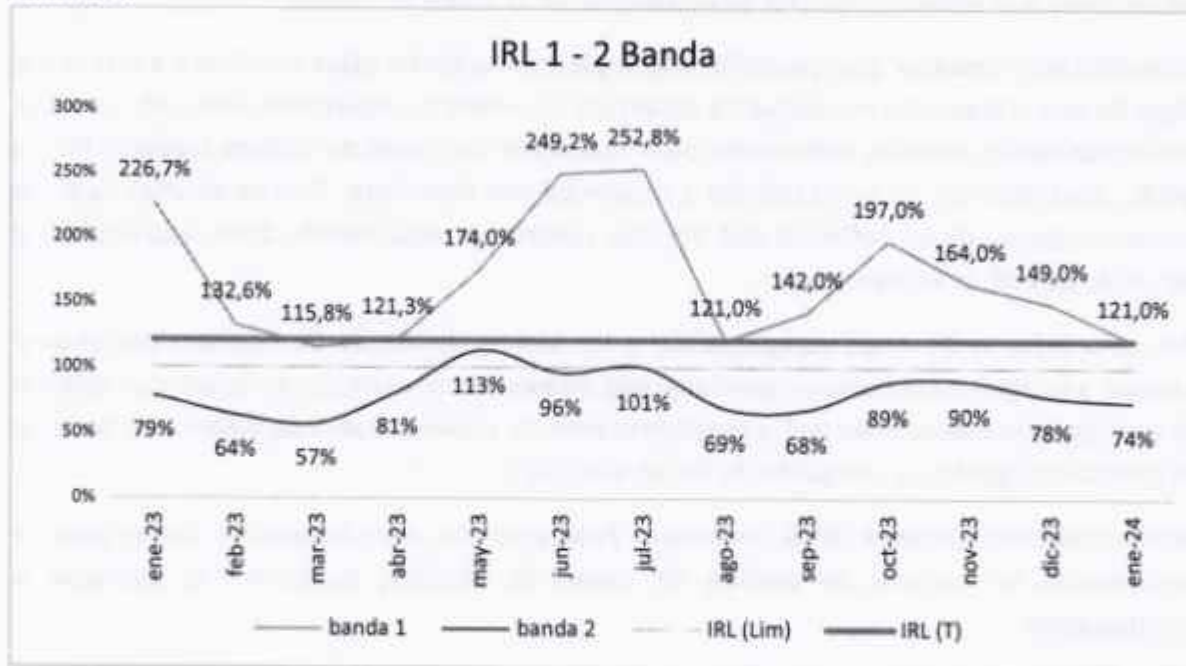
- Mantener disponibles activos líquidos de alta calidad de manera permanente, en línea con la estructura del balance y el apetito de riesgo.
- Evaluar de forma constante el nivel de liquidez de los activos y anticiparse a posibles cambios, evitando sobreestimar la disponibilidad de activos líquidos.
- Mitigar el riesgo reputacional garantizando que la entidad tenga recursos propios suficientes para enfrentar situaciones adversas sin comprometer el cumplimiento de la normativa vigente.

El Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, en sus etapas de identificación, medición, control y monitoreo, asegura la suficiencia de activos líquidos para hacer frente a las obligaciones de la cooperativa. Financiera Progressa mide su exposición conforme a la metodología estándar y los parámetros definidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

A lo largo del año, la cooperativa ha gestionado eficazmente sus flujos de efectivo. No obstante, a partir de agosto, frente a la toma de posesión por parte de la SES se implementaron medidas para reducir el gasto, dada la insuficiencia de ingresos para cubrir

las operaciones. Esta situación resultó en un notable incremento de los activos líquidos netos en los meses subsiguientes.

Al finalizar el año 2023, según la metodología de brechas de liquidez, los Activos Líquidos Netos (ALN) se situaron en \$24.270 millones. Por otro lado, los ingresos proyectados para la primera banda alcanzaron los \$3.432,2 millones, lo que suma un total de \$27.702,0 millones.



A pesar de la intervención y la resolución que impide el retiro de ahorros y la salida de aportes sociales, el indicador del IRL ha mostrado mejoras. La cooperativa continúa desarrollando el indicador de riesgo de liquidez conforme a la metodología establecida por la Superintendencia de la Economía Solidaria para calcular el IRL. Dicha metodología está detallada en el Anexo I del Capítulo III (Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez - SARL) de la Circular Básica Contable y Financiera de la entidad reguladora.

La anterior normatividad establece: “Se considera que la organización solidaria presenta una exposición significativa al riesgo de liquidez cuando el IRL es inferior al 100% en la primera o segunda banda de tiempo”

La gráfica muestra que el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) en su primera banda estuvo consistentemente por encima del límite normativo y dentro del apetito de riesgo establecido por la Cooperativa durante todo el año 2023. Este indicador superó la tolerancia, lo que indica un ratio positivo. Sin embargo, la segunda banda (operaciones con vencimiento entre el día 16 y el día 30 después de la fecha de corte de la evaluación) se ubicó por debajo del límite establecido.



Para afrontar este escenario, la cooperativa ha implementado múltiples acciones. En primer lugar, ha realizado análisis de tendencias, utilizando datos históricos de diversas variables clave, como el fondo discrecional, las captaciones, los desembolsos, los retiros, los prepagos y las renovaciones de CDAT. Además, se ha llevado a cabo un seguimiento al recaudo de la cartera de créditos. Así mismo, se han elaborado diversos escenarios para hacer frente a situaciones que podrían impactar directamente en la salida de fondos.

Es importante destacar que, posterior a la implementación de estas medidas y a través del flujo de caja, Financiera Progressa ha alcanzado los mínimos esperados. Además, se están implementando medidas adicionales para mantener los topes de Activos Líquidos Netos (ALN), garantizando así la estabilidad y disponibilidad financiera. Esto se acompaña de la implementación de un software que permite realizar un seguimiento diario a la liquidez y su salida con cifras actualizadas.

Por otro lado, se ha dado cumplimiento a los límites del fondo de liquidez, patrimonio técnico y margen de solvencia, como al grado de exposición al riesgo de liquidez, mediante el análisis de la maduración de las posiciones activas, pasivas y fuera de balance a través de la brecha de liquidez, a excepción de fin de año 2023.

Adicionalmente, durante 2023 Financiera Progressa dio cumplimiento a las exigencias regulatorias en materia de gestión de riesgo de liquidez, las cuales se destacan a continuación:

- El importe del fondo de liquidez en todos los meses del año fue superior al monto exigido (requerido) según lo definido al respecto en el artículo 2.11.7.2.1 del decreto 1068 de 2015.
- Financiera Progressa a pesar de encontrarse por debajo del límite regulatorio durante el último mes, no generó una situación de "exposición significativa al riesgo de liquidez", según los términos del punto 5 (Exposición significativa al riesgo de liquidez) del Anexo I del Capítulo III (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ – SARL) de la Circular Básica Contable y Financiera.
- Cumplimiento de límites de concentración individual de captaciones, individuales de crédito y margen de solvencia establecidos en Título III del Capítulo II (RELACIÓN DE SOLVENCIA, LÍMITES INDIVIDUALES Y DE CONCENTRACIÓN EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y COOPERATIVAS MULTIACTIVAS E INTEGRALES CON SECCIÓN DE AHORRO Y CRÉDITO) de la Circular Básica Contable y Financiera.

Finalmente, cumpliendo lo establecido en la normatividad, el comité de liquidez o quien haga sus veces informó la capacidad de liquidez y estrategias para mantener los niveles de caja y suplir las salidas de efectivo en cada momento del año y demás disposiciones de ley.

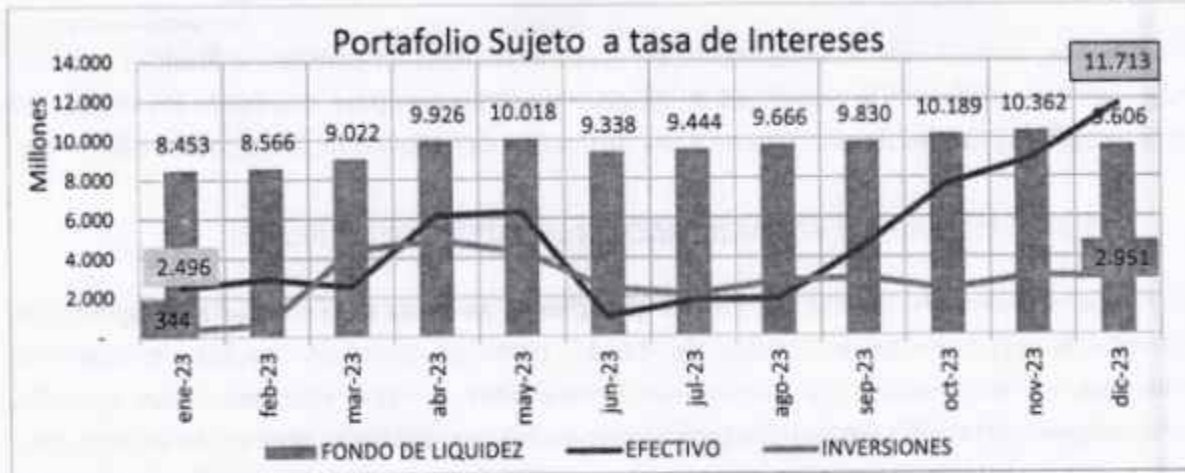
10.3 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado (SARM) surge por posiciones abiertas de Financiera Progr^ossa en portafolios de inversión en títulos de deuda, participaciones en fondos de inversión colectiva e instrumentos de patrimonio reconocidos a valor razonable, por cambios adversos en factores de riesgo tales como tasas de interés, inflación, precios de las acciones, márgenes de crédito de los instrumentos y la volatilidad de estos, así como en la liquidez de los mercados en los cuales opera Financiera Progr^ossa.

El SARM Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por el mantenimiento de posiciones en los mercados como consecuencia de un movimiento adverso de las variables financieras o factores de riesgo (tipos de interés, tipos de cambio, precio de las acciones etc.), que determinan el valor de dichas posiciones. Financiera Progr^ossa gestiona el riesgo de mercado, tratando de obtener una adecuada rentabilidad financiera con relación al nivel de riesgo asumido, teniendo en cuenta unos determinados niveles de exposición global, estructura de la cartera y objetivos de rentabilidad/riesgo.

Por otro lado, se hace un monitoreo a las condiciones del mercado, cifras económicas, volatilidades del mercado bursátil, noticias de medios confiables y entidades del gobierno, que puedan generar una exposición al riesgo de mercado en Financiera Progr^ossa.

Durante el año 2023 se procedió a realizar la respectiva actualización del modelo CAMEL, el cual consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo gerencial, Estado de utilidades y Liquidez. Dicha evaluación es utilizada principalmente en el sector para hacer mediciones de riesgo corporativo y como metodología de guía la publicada por Asobancaria (2019). El portafolio de; efectivo, fondo de liquidez e inversiones sujeto a Riesgo de Mercado al cierre de diciembre de 2023 fue de: \$24.270, el cual corresponde al 10% del activo.



Cabe resaltar que dentro de los activos (inversiones) sujetos a las políticas, directrices, parámetros y procedimientos del sistema de administración de riesgo de mercado no se encuentran las inversiones de Financiera Progressa en entidades subsidiarias, toda vez que estas inversiones no tienen el carácter ni categoría de instrumentos financieros, y por lo mismo, su valoración se lleva a cabo por el método de la participación, en vez de hacerlo de conformidad con la NIIF 9.

Finalmente, frente a los cambios económicos, se realizó seguimiento de los activos y pasivos expuestos al riesgo de tasa de interés mediante una metodología que tiene en cuenta el costo del fondeo, el deterioro y los gastos para medir la rentabilidad de los productos de la cooperativa, lo que permitió dar aumento a la tasa de interés de colocación para mitigar las altas tasas de intermediación establecidas por el Banco de la República dentro de su política restrictiva, para mitigar la inflación, A pesar de esto, se materializa el riesgo de tasa interbancario dado que el aumento de la DTF por las condiciones macroeconómicas del País ha generado un aumento de la cuota del pago de las obligaciones crediticias vigentes en la Cooperativa.

10.4 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO

El riesgo operativo se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas resultante de una falla, ausencia o inadecuación en los procesos, el personal, la tecnología, la infraestructura física, o bien pérdidas derivadas de acontecimientos externos.

Financiera Progressa cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Capítulo IV del título IV de la circular básica contable y financiera (Circular Externa 22 de 2020), de la Superintendencia de la economía solidaria.

Respecto al año anterior se registró un aumento del 14% en eventos de riesgo operativo (ERO), cerrando el año 2023 con 83 ERO, de los cuales se establecieron las respectivas verificaciones, análisis de causas y se definieron los planes de acción. Adicional a ello, se realiza el acompañamiento a los líderes de procesos para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operacionales a los cuales se encuentran expuestos.

El principal factor identificado corresponde al fraude interno, seguido por eventos relacionados con deficiencias en los procesos. Por otra parte, el fraude externo ocupó el tercer lugar en incidencia.



Se han detectado un total de 30 casos de fraude interno, con un monto potencial de \$1.704 millones, de los cuales se han materializado \$418 millones. Estos incidentes han afectado principalmente la materialización en: los productos de Captación, debido a fallos en el proceso de devolución de CDAT los cuales se identificaron en mayo de 2023, así como en la Colocación, con casos relacionados con suplantación de identidad y adulteración de documentos la mayoría de los casos en abril, mayo y julio de 2023. Además, se han evidenciado faltantes en la Caja propia durante los arqueos en el mes de mayo de 2023, como se evidencia a continuación.



Producto/Servicio afectado	Modalidad Fraude	Valor del posible fraud
Captación	Falsificación de documentación	\$ 209.573.76
Colocación	Falsificación de documentación	\$ 204.000.00
Caja	Robo físico	\$ 4.132.31
Total		\$ 417.706.07

A pesar de los casos de fraude interno reportados, se están tomando medidas proactivas para abordar estos desafíos. Reconociendo la importancia de fortalecer los procesos:

Captación:

- Realización de llamadas de validación de identidad
- Fortalecimiento de la verificación documental.
- Se reforzó las capacitaciones a la primera línea de defensa (Gestión comercial) sobre la importancia del conocimiento del asociado, y el perfilamiento adecuado del asociado de acuerdo con la estrategia de la Financiera.

Colocación:

- Verificación de identificación con otras fuentes disponibles de información del futuro deudor.
- Fortalecimiento de la validación de información financiera.
- Tips y recomendaciones en la validación de documentos adjuntos al proceso de crédito.

Cajas:

- Acompañamiento en los arqueos por parte de auditoría interna
- Arqueo sorpresa a cualquier hora del día.

Todo lo anterior con el objetivo de mitigar el impacto y la ocurrencia de fraude en los productos y servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la autenticidad de las transacciones y prevenir posibles casos de suplantación de identidad y adulteración de documentación. Estas acciones no solo promueven la integridad y la confianza en nuestros sistemas internos, sino que también protegen los intereses de nuestros asociados y colaboradores.

Por otro lado, la cuenta del gasto se ha visto impactado por esta materialización; no obstante, se llevó a cabo una gestión activa del cobro de pólizas institucionales con el fin de recuperar los fondos afectados por los fraudes materializados, radicando el cobro de la

póliza por un valor cercano a los \$207 millones. Además, los controles previamente mencionados e implementados han permitido identificar, antes de su materialización durante el proceso de crédito, un total de 18 casos de posible fraude, con un valor estimado de \$1.132 millones.

Las fallas en los procesos fueron el segundo factor de riesgo más incidente en los reportes de eventos. Con el fin de mitigar los errores en los procesos, se brindó apoyo a las diversas áreas, y se implementaron medidas relacionadas con ajustes en las parametrizaciones de los sistemas, introducción y/o actualización de políticas y procedimientos.

Por otra parte, durante el año 2023 se destacó el progreso en cuanto al PCN^B y la seguridad de la información. Esto se debió a la necesidad de cumplimiento normativo, de acuerdo a lo establecido en el Anexo No. 2, Capítulo IV del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera. Para lograrlo, se buscó el apoyo de un tercero especializado para implementar el sistema de continuidad del negocio (BCP/DRP) y mejorar la seguridad de la información. Esta implementación incluyó la formulación de políticas, metodologías y análisis pertinentes para evaluar los riesgos e identificar los controles necesarios.

Finalmente, se llevó a cabo una revisión del plan de emergencias con el objetivo de prevenir, responder y gestionar situaciones de emergencia que pudieran ocasionar lesiones a las personas, impactos ambientales o daños materiales. Este plan de emergencia detalla las políticas, la estructura organizativa y los recursos humanos y materiales necesarios para intervenir de manera inmediata ante cualquier eventualidad.

10.5 CAPACITACION DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Durante el primer semestre del año se llevaron a cabo capacitaciones enfocadas derivadas de las necesidades evidenciadas en los eventos de riesgo reportados: "Autenticidad en billetes colombianos, Análisis de Cheques y Análisis Documento de Identidad (cédula digital y física). Adicional a esto, durante el mes de diciembre, se realizó la capacitación normativa sobre los Sistemas de Administración de Riesgos a los funcionarios, y se dio continuidad a las campañas de sensibilización acerca de la importancia de la seguridad de la información.

11 GOBIERNO CORPORATIVO

Los diferentes órganos de administración y control de la Cooperativa desarrollan sus funciones de manera independiente y coordinada, logrando un ambiente de armonía que ha permitido consolidar una cultura organizacional basada en los principios cooperativos.

^B Plan de Continuidad del Negocio.

El Consejo de Administración se reúne mensualmente de forma ordinaria, donde la administración y los diferentes comités, presentan informes sobre los distintos aspectos administrativos, comerciales, financieros, de riesgos y servicios para evaluar la evolución y comportamiento de la entidad, con el fin de adoptar las decisiones que corresponda.

Con la expedición del Decreto 962 de junio de 2018, hoy incorporado en el decreto 1068 de 2015, normas de buen gobierno aplicables a las organizaciones de economía solidaria que prestan servicios de ahorro y crédito.

Gestión de riesgos: Financiera Progressa dispone de una adecuada estructura organizacional, tecnológica y operativa para la gestión y control de los riesgos que asume en desarrollo de las actividades que conforman su objeto social, así como de una adecuada estructura de responsabilidades y límites, las cuales se encuentran contenidas en los manuales de principios, políticas, procedimientos y metodologías aprobados por el Consejo de Administración para la gestión y control de los riesgos.

Financiera Progressa se expone principalmente a riesgos de crédito, liquidez, mercado, operacional y de lavado de activos y financiación del terrorismo. La entidad es consciente que una precisa y eficiente gestión y control de los riesgos supone optimizar la creación de valor para los asociados, garantizando un adecuado nivel de solvencia.

En las notas a los estados financieros se hace una revelación detallada sobre las principales políticas y metodologías para la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como sobre los montos de las exposiciones. Ver Nota No. 4 a los Estados Financieros Separados a diciembre 31 de 2023.

Estructura organizacional: De la Gerencia General dependen tres (3) gerencias, dos (2) direcciones y cinco (5) áreas de apoyo, de acuerdo con la siguiente estructura organizacional:



Cada área cuenta con responsabilidades definidas, en función a sus objetivos: Gerencia Comercial y Experiencia, Gerencia de Crédito y Negocios Estructurados, Gerencia de

Transformación e Innovación, Dirección de Riesgos y Dirección de Planeación Financiera, así como con las áreas de apoyo a la gestión de la Gerencia General.

Recurso Humano: El personal de Financiera Progressa, cuenta con las competencias técnicas y personales para el desempeño adecuado de sus funciones.

Políticas y división de funciones: La Cooperativa Progressa, mediante sus manuales de política ha establecido las políticas generales que reglamentan los diferentes productos y servicios, así como la administración de los distintos riesgos derivados de la gestión financiera, en los cuales se definen los objetivos, funciones, responsabilidades, facultades y procedimientos. En función al diagnóstico efectuado sobre los procesos, políticas y metodologías vigentes en la entidad durante el proceso de toma de posesión, se determinó la necesidad de someter las mismas a procesos de actualización y ajuste, los cuales se llevarán a cabo durante el año 2024.

Información a revelar sobre las partes relacionadas: Dando cumplimiento al numeral 3 del artículo 446 del Código de Comercio y la NIC24 con respecto a la información a revelar sobre partes vinculadas, los estados financieros de Progresa con sus respectivas notas incluyen información sobre partes relacionadas y sobre operaciones y transacciones celebradas con las partes relacionadas. Remitimos en todo a la Nota 41 a los estados financieros separados de Financiera Progressa a diciembre 31 de 2023.

Derechos de autor: La cooperativa ha acatado y vigilado permanentemente el cumplimiento de las normas, recomendaciones, leyes y mejores prácticas que deben guiar las relaciones entre la entidad y los proveedores de software, dando cumplimiento a la regulación sobre derechos de autor y propiedad intelectual, en lo referente a aplicaciones, sistemas de información, herramientas de software y utilidades informáticas requeridas para el desarrollo de su objeto social, de acuerdo con lo estipulado en la ley 603 de 2000 sobre propiedad intelectual de derechos de autor.

Aportes seguridad social y parafiscales: En cumplimiento del decreto 1406 de 1999 informamos que Financiera Progressa ha cumplido durante el periodo con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales.

Factoring: Dando cumplimiento al parágrafo 2 del artículo 87 de la ley 1676 del 20 de agosto de 2013 nos permitimos informar que Financiera Progressa no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Finalmente, la entidad ha dado cabal cumplimiento a las disposiciones en materia de gobierno corporativo contenidas en el decreto 1068 de 2015 y demás disposiciones concordantes.

Facturación Electrónica: Dando cumplimiento a la Resolución 000001 del 03012019. Mediante la cual se señalan las reglas y validaciones aplicables a la Factura Electrónica de que trata el artículo 616-1 del Estatuto Tributario, Financiera Progressa utiliza para este proceso el aplicativo de la DIAN.

12 GESTIÓN FINANCIERA

12.1 RESULTADOS

El resultado neto acumulado de Financiera Progressa a diciembre 31 de 2023 es una pérdida de \$32.685 millones. El resultado neto de 2022 se ubicó en \$2.339 millones. Esto significa que el resultado neto de 2023 decreció en 1.297,21% frente al resultado obtenido en 2022.

A continuación, se presenta el detalle de la evolución de los resultados por líneas de la cuenta:

Financiera Progressa alcanzó ingresos *core* en 2023 por \$27.042 millones, cifra superior en \$3.499 millones (14,86%) al valor de estos ingresos un año atrás cuando se ubicaron en \$23.543 millones.

Por componentes, los intereses generados por la cartera de créditos totalizan \$25.051 millones, \$2.261 millones (9,92%) más que los obtenidos en el 2022 cuando se percibieron intereses por \$22.790 millones. Por su parte, los ingresos generados por el portafolio de inversiones en 2023 se sitúan en \$1.991 millones cifra superior en \$1,237 millones (164,19%) a los ingresos de este componente en 2022 cuando se ubicaron en \$754 millones.

De otra parte, el costo del fondeo tuvo un significativo incremento en 2023 pues su importe es superior en \$8.314 millones (110,06%) a la cuantía de este en 2022. De esta suma, \$6.625 millones (141,87%) corresponde al incremento del costo de los depósitos de asociados y \$1.689 millones (58,56%) al incremento observado en el costo de las obligaciones financieras.

De esta manera, el margen de intereses se redujo desde \$15.989 millones en 2022 a \$11.174 millones en 2023 lo que supone una caída de este de \$4.815 millones (30,11%) en el periodo de comparación.

La reducción en el margen de intereses en 2023 se explica esencialmente en el aumento mayor observado en el costo del fondeo en parte por el aumento de las tasas de referencia como la DTF⁹ esto frente a la evolución adversa en el importe de los ingresos *core* tal y como se expuso precedentemente.

⁹ Tasas de captación semanales DTF, CDT 90 días, CDT 180 días, CDT 360 días y TCC. Disponible en www.banrep.gov.co

Como se expuso anteriormente, los ingresos *core* tuvieron un aumento de \$3.499 millones en 2023 al paso que los costos del fondeo registraron un incremento de \$8.314 millones en este mismo periodo.

Ahora bien, el incremento en el valor absoluto del costo del fondeo encuentra explicación, de un lado, en mayores niveles de financiación y, de otro, en aumentos en las tasas de remuneración exigidas y pagadas a los proveedores de la financiación (asociados y entidades financieras). Aunado a lo anterior, las tasas de remuneración de fondeo tuvieron un significativo aumento en el 2023 frente al 2022. En efecto, mientras la tasa promedio de remuneración de las obligaciones financieras se calculó en 12,95% en 2022, para 2023 la tasa promedio de remuneración de este componente del fondeo se estableció en 20,98%, esto es, 804 puntos básicos superior a la de 2022.

Por su parte, la tasa promedio de remuneración de los depósitos de asociados se estableció en 11,14% para el 2022, esta tasa de remuneración se determinó en 12,78% para el 2023 de lo cual se deriva un aumento de 164 puntos básicos en la remuneración promedio de los depósitos. En este orden, la tasa promedio de remuneración del total del fondeo pasó de 11,63% en 2022 a una tasa promedio de 14,30% en 2023 con un incremento de 267 puntos básicos en este último año.

OTROS INGRESOS

En 2023 Financiera Progr^{ess}a generó ingresos por conceptos distintos a intereses de cartera de crédito e inversiones por \$2.060 millones, cifra inferior en \$5.020 millones (70,90%) a los ingresos que por estos conceptos se percibieron en 2022 cuando ascendieron a \$7.081 millones.

Dentro de estos ingresos cabe destacar, los ingresos generados por la unidad de banca seguros que para el año 2023 cierran en \$1.004 millones (36,22%) cifra superior a la registrada en el año 2022 donde esta se situó en \$737 millones, con un crecimiento de \$267 millones. Por otra parte, los otros ingresos administrativos y sociales como son el estudio de crédito, cuota de manejo de tarjeta afinidad, arrendamiento piso 14 del paralelo 108 estos los más representativos entre otros, cierran en \$733 millones (141,25%) con un aumento de \$429 millones frente a los ingresos del año 2022 que se situaron en \$304 millones. En cuanto a los ingresos generados por valoración de inversiones por aplicación del método de la participación a las inversiones en subsidiarias, este procedimiento se tradujo en un ingreso de \$324 millones para el año 2023 de la entidad Acción y Recuperación S.A.S. registrando un menor ingreso vs el observado en el año 2022 el cual fue de \$2.237 millones, año en el cual la subsidiaria Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progr^{ess}a (IAC Acción y Progr^{ess}a) registro resultado positivo.

GASTOS OPERACIONALES

Los gastos operacionales (de personal, generales de administración, depreciación y amortización, financieros y otros) pasaron de \$20.652 millones en 2022 a \$27.303 millones en el ejercicio económico de 2023. Esto traduce en un aumento de \$6.651 millones (32,21%) en el 2023 frente al 2022. Seguidamente se describe el comportamiento de los principales componentes de estos gastos:

GASTOS DE PERSONAL

Los gastos de personal pasaron de \$9.243 millones a cierre de 2022 a \$8.407 millones al cierre del año 2023 con un ahorro de \$836 millones y una variación interanual del (-9,04%).

Ahora bien, los gastos de personal a cierre de 2023 incorporan \$3.370 millones por concepto de servicios temporales los cuales están relacionados con la remuneración de la fuerza comercial tercerizada y representan el 40% del total de los gastos de personal y el 12,46% de los ingresos core. Este contrato fue objeto de liquidación el 15 de septiembre del 2023 al considerarse lesivo para Financiera Progressa e hizo parte de las eficiencias generadas en el proceso de intervención. El otro rubro más representativo de los gastos de personal con una participación del 25% fue el de salarios \$2.112 millones con un crecimiento del (12,28%) frente al cierre del año 2022 el cual se situó en \$1.881 millones este incremental se explica por la incorporación a la planta propia de la fuerza comercial.

GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración de Financiera Progressa alcanzaron la suma de \$9.254 millones en 2023, con lo cual se advierte un aumento de \$128 millones (1,41%) frente Al año 2022 cuando estos gastos se ubicaron en \$9.126 millones. Este efecto se vio mitigado de manera parcial por la reducción del 25% en los gastos durante el segundo semestre, tras la aplicación de la estrategia de recuperación definida por el Agente Especial.

GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros al cierre del 31 de diciembre de 2023 ascendieron a \$4.167 millones con un crecimiento de \$3.920 millones frente al cierre del año 2022, principalmente afectado por la valoración de inversiones subsidiarias la cual registra una pérdida en valoración de la subsidiaria Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progreso (IAC Acción y Progreso) generada al cierre de 2023 que asciende a \$ -3.883 millones, valora por el método de participación patrimonial.

OTROS GASTOS

Durante el 2023, Financiera Progressa incurrió en gastos por conceptos varios por \$5.024 millones, cifra superior en \$3.425 millones (214,24%) frente al cierre del año 2022 cuando estos gastos se situaron en \$1.599 millones. De este monto, el componente de mayor peso relativo es el correspondiente a la pérdida en venta de activos producto de la reversión en la venta de cartera vendida a Acción y Recuperación S.A.S. en diciembre del 2022 por valor de \$3.516 millones y que en su momento resultado de la operación arrojó una utilidad en venta de cartera.

RESULTADO ANTES DE DETERIORO

A corte de 2023, el resultado antes de deterioro es una pérdida de \$14.069 millones. Este resultado en el año 2022 se situó en \$2.418 millones. Este comportamiento implica un incremento en el resultado antes de deterioro de \$(16.486) millones (-681,90%) frente al año 2022.

DETERIORO (NETO)

El costo del crédito (provisiones menos recuperaciones de cartera de crédito y otros activos) se ubicó en \$18.616 millones a cierre del 2023, \$13.859 millones (291,3%) por encima del deterioro observado para el año 2022 cuando significó un gasto de \$4.757 millones.

RESULTADO NETO

Como se indicó al inicio de este informe, en 2023, el resultado neto de Financiera Progressa es una pérdida de \$32.685 millones. Este resultado negativo es mayor en \$30.346 millones (1.297,21%) al resultado neto del año 2022 cuando se obtuvo un excedente neto negativo de \$2.339 millones.

12.2 BALANCE GENERAL

ACTIVO

El activo total de Financiera Progressa se ubicó en \$229.673 millones a cierre de 2023 lo cual implica una disminución de \$15.589 millones (-6,36%) frente al activo total a cierre de 2022, cuando se situó en \$245.262 millones. A continuación, se presenta la evolución y desempeño de los principales componentes del activo:



EFFECTIVO Y EQUIVALENTES

Financiera Progressa cerró el 2023 con efectivo y equivalentes por \$19.340 millones, cifra superior en \$11.445 millones (144,96%) a cierre del año 2022 cuando se ubicó en \$7.895 millones. El efectivo y equivalentes está representado en saldos de cuentas de ahorro, cuentas corrientes y en participaciones en fondos de inversión colectiva.

ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN A VALOR RAZONABLE

Esta modalidad de activos cerró el año 2023 en \$5.131 millones. Este saldo es superior en \$184 millones (3,71%) al valor de este tipo de activos al cierre del año 2022 cuando su valor se situó en \$4.947 millones.

CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de crédito (bruta) se situó un 10,50% por encima del cierre del año 2022 toda vez que desde un importe de \$144.514 millones a cierre de 2022, obtuvo un aumento a \$159.681 millones a diciembre 31 de 2023.

El componente con mayor peso dentro de la cartera de crédito bruta continúa siendo la modalidad de consumo la cual, a diciembre 31 de 2023, se situó en \$122.417 millones (\$111.107 millones en 2022) representando el 81,9% del total de la cartera de crédito bruta. Esta modalidad aumentó su importe en \$11.310 millones (10,18%) en relación con el año 2022.

El segundo componente en participación es la modalidad comercial con \$13.406 millones y una participación del 9,0%. Este componente registro una disminución de \$976 millones (6,79%) en relación con el cierre del año 2022.

El tercer y último componente es la modalidad de vivienda con un saldo bruto a cierre del año 2023 de \$13.687 millones y una participación del 9,2%. La cartera de vivienda registró una caída de \$83 millones (0,6%) en el año 2023 frente al cierre del año inmediatamente anterior.

Durante el 2023 se realizaron colocaciones por cerca de \$32.197 millones. Sin embargo, en este mismo periodo se recaudaron cuotas por \$62.099 millones, se compensaron saldos por retiro de asociados por \$1.461 millones, se realizaron condonaciones de capital e intereses y otros conceptos de saldos por \$1.379 millones y no se efectuaron castigos de cartera.

Aunado a lo anterior, en 2023 se realizó la reincorporación de la cartera vendida a Acción y Recuperación S.A.S. en orden con la instrucción impartida por la SES para la reversión sobre

esta operación, ingresando como cartera vigente una cuantía de \$21.459 millones de capital.

De esta manera, el Indicador de Calidad de Cartera (ICC) se situó en el 37,91% a cierre de 2023 frente al 17,7% a diciembre de 2022. Esto traduce en que el ICC a cierre de 2023 es superior en 20 puntos porcentuales al ICC a cierre del 2022, este incremento se explica por la corrida del modelo de calificación de la cartera al cierre del año 2023 y la incorporación de la cartera de Acción y Recuperación S.A.S. que se encontraba en su totalidad en calificación E.

A diciembre 31 de 2023 el acumulado del deterioro de cartera alcanza los \$42.318 millones, presentando un aumento frente al año 2022 por valor de \$32.235 millones, lo cual se genera principalmente, por la reversión de cartera realizada en diciembre 2023 de Acción y Recuperación S.A.S.

OTRAS CUENTAS POR COBRAR NETO

Las cuentas por cobrar neto pasaron de un saldo bruto de \$311 millones al finalizar el año 2022 a \$779 millones a cierre de 2023. Este comportamiento traduce en un aumento del saldo de estas cuentas del 150,3% durante el último año 2023 este aumento se explica principalmente por las cuentas por cobrar a nombre de deudores patronales tienen origen en los descuentos que en desarrollo de los convenios de libranza practican las empresas empleadoras de los asociados vinculados a Financiera Progressa y que se encuentran pendientes de transferencia a esta entidad las cuales incrementan su saldo en \$8 millones pasando de \$10.998 millones en el 2022 a \$11.001 millones, estas cuentas por cobrar se encuentran provisionadas al 98% con un saldo neto a corte de diciembre del 2023 \$203 millones

INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS

Financiera Progressa posee dos inversiones en entidades subsidiarias, las cuales son IAC Acción y Progresso y Acción y Recuperación SAS, para el cierre del año 2023 esta línea disminuye en \$7.265 millones (7,98%).

La inversión de Financiera Progressa en la Institución Auxiliar del Cooperativismo Acción y Progresso -IAC Acción y Progresso- terminó en el año 2023 en \$74.959 millones con una disminución de \$7.588 millones frente al 2022 cuando el saldo de estas inversiones cerró en \$82.547 millones de lo cual se deriva un decrecimiento del 9,19% en términos relativos, principalmente por impacto negativo de los estados financieros de esta entidad por desvaloración en el avalúo del edificio Ayasha.



De la sociedad denominada Acción y Recuperación SAS. Con aportes que representan el 77,0% del total del capital de esta, registro un aumento de \$324 millones cerrando para el año 2023 en \$8.772 millones frente al cierre del año 2022 de \$8.449 millones.

PASIVO

Al cierre del ejercicio de 2023 el pasivo total de Financiera Progreso, incluido el saldo de los depósitos de asociados se situó en \$134.608 millones esto es, \$17.887 millones (15,32%) más que a cierre del año 2022 cuando registró un pasivo total de \$116.721 millones, de esta forma la relación de pasivos a patrimonio a diciembre 31 de 2022 es de 1,42 veces mientras que a cierre del año 2022 esta relación se situó en 0,91 veces.

DEPÓSITOS DE ASOCIADOS

Al termino de 2023, los depósitos de asociados alcanzan la cifra de \$85.898 millones. En relación con el cierre de 2022, los depósitos aumentan \$8.497 millones (10,98%), fecha en la que los depósitos se situaron en \$77.401 millones. De esta forma se registran crecimientos positivos en esta fuente de financiación la cual principalmente se central en los depósitos.

Por productos, en el comportamiento al alza de los depósitos de asociados resalta la evolución de los Certificados de Depósito de Ahorro a Término (CDAT). Así, entre 2022 y el 2023 las captaciones a través de este instrumento se incrementaron en \$7.788 millones lo implica un aumento del 11,62% en el periodo. El saldo de esta modalidad de captaciones pasó de \$67.014 millones en diciembre de 2022 a \$74.803 millones a cierre de 2023.

De esta forma, en los últimos doce meses, los CDATs incrementaron su peso frente al total de los depósitos desde el 86,6% en 2022 al 87,1% en diciembre de 2023 con un incremento de 5 puntos porcentuales en el periodo. Por su parte, el ahorro permanente en este mismo periodo registró un crecimiento de \$494 millones (5,44%). Entre tanto el ahorro contractual registró un crecimiento de \$523 millones (77,31%) en relación con el 2022 esta modalidad de captaciones pasó de \$676 millones en 2022 a \$1,199 millones en 2023.

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Adicional a la captación de recursos en sus distintas modalidades, Financiera Progreso considera estratégico mantener una política de fondeo con entidades financieras y otras entidades no financieras. Al respecto, el saldo de los créditos con entidades financieras y otras entidades no financieras se situó en \$19.882 millones a diciembre 31 de 2023, es decir, \$8.421 millones (29,75%) menos frente al cierre de 2022 cuando se ubicaron en \$28.304

millones. Esta alternativa de financiación representa a diciembre 31 de 2023 el 14,8% del total del pasivo.

PATRIMONIO

El patrimonio de Financiera Progressa se ubicó en \$95.065 millones al cierre de 2023 (\$128.540 millones al cierre de 2022), lo cual traduce en una reducción de \$33.476 millones y por lo mismo un decrecimiento interanual del 26,04%. Aun así, a diciembre 31 de 2023, el patrimonio contribuye con el 41,39% al fondeo total de la organización (52,41% a cierre de 2022).

APORTES SOCIALES

Los aportes sociales tuvieron un incremento neto de \$2.998 millones al cierre de 2023. Los aportes sociales pasaron de \$78.442 millones a cierre de 2022 a \$81.441 millones a cierre de 2023 lo que representa un incremento del 3,82% en el periodo.

RESERVAS Y FONDOS

Las reservas y fondos terminaron el 2023 con un monto de \$43.132 millones frente a un importe de \$43.216 millones al cierre de 2022 lo cual comporta una caída de \$84 millones (0,19%) en este lapso.

OTROS RESULTADOS INTEGRALES

Esta partida registró una disminución de \$3.705 millones en el periodo y por lo mismo su saldo al cierre de 2023 se ubicó en \$9.991 millones frente a un importe de \$13.696 millones al cierre de 2022. Esta partida recoge la valoración de las inversiones en entidades subsidiarias a las cuales se valoran a partir del método de participación patrimonial.

12.3 COEFICIENTE DE SOLVENCIA Y PATRIMONIO TÉCNICO.

Financiera Progressa durante el 2023 acreditó y mantuvo un nivel de recursos propios muy superior al requerido dado su tamaño y exposición al riesgo de crédito,

De hecho, al cierre del ejercicio 2023, el coeficiente de solvencia de Financiera Progressa se situó en el 33,49% (45,25% a diciembre 31 de 2022), es decir, 24,49 puntos porcentuales por encima del mínimo requerido por las regulaciones de carácter prudencial de obligatoria observancia por las cooperativas de ahorro y crédito el cual está definido en el 9,0%. En este




orden, a cierre de 2023, la solvencia de Financiera Progressa excede en 2,7 veces la mínima requerida.

En el valor del coeficiente de solvencia incide de manera determinante, el patrimonio técnico total (recursos propios en el contexto internacional) de Financiera Progressa el cual se situó en \$61.589 millones a diciembre 31 de 2023 (\$94.265 millones a diciembre de 2022). De este total \$60.094 millones corresponden al patrimonio básico (neto de deducciones) y \$1.495 millones al patrimonio adicional.

Por su parte, los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR) al cierre del período 2022 se ubicaron en \$183.876 millones lo cual que representa una disminución de \$24.448 millones (11,73%) respecto al período anterior cuando se situaron en \$208.324 millones.

En conclusión, Financiera Progressa cuenta con una base sólida de capital para respaldar los diferentes riesgos financieros que asume, da apropiada y cuenta con cobertura en riesgos de crédito en desarrollo de sus actividades crediticia y de inversión.


JUAN MANUEL RUSSY ESCOBAR

Agente Especial

Stella Robayo – Jefe Contabilidad *SRB*

Andres Parra – Jefe Tesorería *AP*

Juan David Gaitan- Asesor Gerencia *JDG*

Deyanira Mayorga- Directora Financiera *DM*

Jeysson Balaguera – Jefe de Riesgos *JB*

Edwin Molina – Gerente de Innovación *EM*

Nury Murcia – Gerente Comercial *NM*

Ana Margarita- Secretaria Jurídica *AM*

Fabio Moreno -Gerente de Crédito *FM*