

INFORME DE GERENCIA

Señores

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

Cooperativa Multiactiva de los Pensionados de la Electrificadora de Santander "COOPENESSA LTDA"

Marzo 19 de 2022

Apreciados asociados, reciban un saludo solidario y fraterno.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa y las normas legales vigentes, se presenta el siguiente informe reflejando la gestión ejecutada durante el año 2021 con cada una de las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos.

Economía mundial 2021

El año 2021 ha mostrado que el impacto de la pandemia es de gran alcance y ha afectado todos los ámbitos posibles del desarrollo. A medida que avanzó el año, se produjeron algunos acontecimientos positivos: la economía mundial creció, el comercio de bienes se recuperó, los precios de los productos básicos alimenticios comenzaron a estabilizarse y las remesas registraron una recuperación sólida.

Pese a un repunte en 2021, la recuperación económica mundial está perdiendo fuerza y las proyecciones a dos años vista apuntan a ligeros descensos con "un panorama difícil". Un nuevo estudio de la ONU alerta que la pandemia de COVID-19 ha agudizado la pobreza y la desigualdad, y llama a cerrar las brechas de inequidad tanto dentro de los países como entre ellos, así como a trabajar de forma solidaria.

Tras un periodo favorable de recuperación económica mundial con un crecimiento del 5,5% en 2021, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU prevé que la actividad mundial crecerá un 4% en 2022 y un 3,5% en 2023.

En América Latina la recuperación no es suficiente para restablecer el deterioro de la pandemia, el crecimiento del PIB se prevé en un 2,2% en 2022, un registro lejano al 6,5% alcanzado en 2021, la región se benefició de unas condiciones externas favorables, como la fuerte demanda de China y Estados Unidos, los altos precios de las materias primas y el aumento de las entradas de remesas. Pero la recuperación no ha sido suficiente para revertir los daños de la pandemia, que ha empujado a millones de personas al paro y a la pobreza.

Para los dos próximos años se pronostica un "panorama difícil", con un contexto internacional menos favorable a medida que se ralentice el crecimiento de los principales socios comerciales de la región y se endurezcan las condiciones financieras mundiales.

Al mismo tiempo, muchos de los bancos centrales de la región seguirán subiendo los tipos de interés para controlar la inflación, mientras que los gobiernos se apartarán cada vez más del estímulo fiscal.

Los mercados laborales regionales experimentaron “una recuperación parcial y desigual” con tasas de desempleo más altas y de participación más bajas que antes de la pandemia.

“La escasez de mano de obra en las economías desarrolladas está agravando los problemas de las cadenas de suministros y las presiones inflacionistas. Al mismo tiempo, el crecimiento del empleo en los países en desarrollo sigue siendo débil, en medio de un menor progreso de la vacunación y un gasto de estímulo limitado”.

El aumento de la desigualdad es la consecuencia a largo plazo del COVID-19.

Además, la recuperación completa del Producto Interior Bruto per cápita durante los próximos años seguirá siendo difícil para muchos países en desarrollo. El análisis proyecta que en África y América Latina y el Caribe se registrarán brechas de un 5,5% y 4,2%, respectivamente, en comparación con las proyecciones anteriores a la pandemia.

Estas persistentes brechas de producción exacerbarán la pobreza y la desigualdad y frenarán los avances en la consecución del desarrollo sostenible y la lucha contra el cambio climático.

Frente al panorama político macroeconómico variable, el limitado margen fiscal y las limitaciones a la financiación que encuentran muchos países en desarrollo siguen limitando la capacidad gubernamental de gasto relativa a la pandemia, como la ampliación de la vacunación y la protección social y el apoyo al empleo.

En paralelo, todos los bancos centrales han comenzado a retirar su intervención económica a la crisis en medio de crecientes presiones inflacionistas. Aunque es necesaria, una retirada rápida del estímulo monetario podría socavar la frágil recuperación.

Economía Colombiana

La economía colombiana creció 10,6% en 2021. Esta cifra se ubicó por encima no de las estimaciones del mercado, que rondaban entre un 9,5% y un 12,3%, sino que el dato oficial para el crecimiento del año pasado que divulgó ayer el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) superó las estimaciones del gobierno, que preveían un 10,2%.

Por el enfoque del gasto, el Dane mostró como el gasto en consumo final fue uno de los propulsores de la economía, con una expansión de 14,1%, mientras que en 2020 presentó una contracción de 4,2%. Allí, el gasto de consumo de los hogares evidenció un crecimiento de 14,6%, mientras que el del gobierno general de incrementó en 12,1%. Y particularmente, las compras de bienes durables crecieron 22% en 2021, las de bienes semidurables en 40,7% y las de servicios 16,7%.

Así mismo, el Dane reveló que en 2021 la formación bruta de capital registró una variación anual de 9,9%, mientras que las exportaciones se incrementaron en 14,2% y las importaciones en 27,5%.

Las actividades de comercio explican una tercera parte del valor agregado de la economía en 2021, y con las actividades manufactureras, ambas están explicando el 60% del valor agregado en el año 2021”, dijo Oviedo, quien destacó además como las actividades de salud, asociadas con la emergencia de covid-19, así como la reactivación de otros servicios, contribuyeron a un crecimiento

de 6,9% para este rubro.

En cuanto a otros sectores, el agro registró un crecimiento de 2,4%, la explotación de minas y canteras, que durante 2020 había caído en -15,6%, registró una variación positiva de 0,4%, mientras que los servicios públicos crecieron 5,1%, frente a un desempeño de -2,6% en 2020.

La recuperación de la construcción llegó 5,7%, tras la caída de -26,8% que dejó el año de la pandemia (2020), en cuanto el sector TIC creció 11,2%, las actividades financieras crecieron 3,4%, las inmobiliarias 2,6% y las profesionales, científicas y técnicas 6,9%.

De otro lado, en términos corrientes, el PIB de 2021 llegó a los \$1.177 billones, lo que permitió un PIB per cápita anual de \$23,05 millones, con una equivalencia mensual de \$1,92 millones por habitante. En 2020 el PIB total fue de \$998.719 millones en precios corrientes, mientras que en 2019 estaba en \$1.060 billones.

Sistema Financiero – Corresponsalía bancaria

El pasado mes de marzo la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió la Circular Externa 002 de 2021, que define las reglas para la entrega en operación de los corresponsales móviles y digitales, caracterizados por ser servicios que llegan a la puerta del usuario, en especial, a personas que residen zonas rurales o en zonas con baja o nula cobertura de telecomunicaciones. De esta manera, las entidades financieras podrán impulsar la oferta de productos y servicios a través de los corresponsales móviles y digitales que cumplan los estándares basados en nuevas tecnologías y que les permitan operar sin necesidad de un local comercial fijo o conexión permanente a una red de datos.

Con la figura del corresponsal digital se busca poner a disposición de los consumidores productos y servicios bancarios y de seguros a través de aplicaciones web o móviles de terceros que se conectan a la entidad vigilada por la SFC.

El resultado de la estrategia ha conllevado a que las cifras de inclusión financiera siguen creciendo, y reflejo de ello es que en solo una entidad financiera fueron 40 billones de pesos movilizados en 2021 a través de la App, plataforma de servicios financieros y no financieros que superan 6 millones de usuarios en todo el territorio colombiano, y que ofrece un depósito de bajo monto que funciona como un banco 100% digital y sin cuota de manejo.

Dicha cifra fue posible por los servicios asociados a esta plataforma de inclusión, que integra, además de ahorro, la posibilidad de que sus usuarios paguen en comercios con códigos QR, reciban giros del exterior, realicen transferencias y pagos de facturas, retiren dinero en cajeros Bancolombia sin costo y reciban créditos de bajo monto.

Actividad económica - Servicio de recaudo

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto la actividad económica principal de la Cooperativa es el servicio de recaudo de facturas de servicios públicos o privados, impuestos, tasas y contribuciones, prestado bajo la modalidad presencial con puntos de recaudo propios y aliados y la modalidad virtual desarrollada bajo el esquema PSE desde la página web.

Convenios productos de recaudo

Como estrategia para incrementar los ingresos y productos servicios para la actividad de recaudo se ha firmado y mantenido convenios la red Movil red y con la entidad filial de Coopenessa, quienes mantienen una diversidad de contratos firmados con entidades que prestan el servicio de Internet, Televisión, Créditos, Ventas de productos y servicios, Colegios, Conjuntos residenciales, Planes exequiales, recargas y giros, conllevando a que el portafolio de productos y servicios a ofrecer en cada uno de los puntos físicos y virtual se incremente representativamente.



Cobertura Territorial

La emergencia sanitaria y la aplicación de los protocolos de bioseguridad han conllevado a implementar modificaciones en las estrategias para el mantenimiento de oficinas propias y consecución de nuevos puntos aliados, cumpliendo con el objetivo planeado y definido en el plan estratégico, ampliar cobertura territorial a través de puntos aliados haciendo presencia en más sectores del área metropolitana de Bucaramanga y en los municipios de Santander logrando firmar convenios con más de 70 establecimientos de comercio.



Enfrentando retos como consecuencia de la pandemia, para el año 2021 se mantuvieron objetivos de medición y evaluación de resultados para los puntos propios, determinando el cierre de 3 oficinas

propias, sin embargo, con la finalidad de mantener los usuarios y el número de transacciones recaudadas se continuó implementando estrategias de ampliación de cobertura territorial, llegando cada más cerca de los usuarios se dieron apertura a 33 aliados a nivel del departamento de Santander.

Cerrando la vigencia 2021 con 17 puntos propios y 229 puntos aliados autorizados por Coopenessa para la venta de servicios y el recaudo de las facturas.

Comportamiento actividad de recaudo 2021



Con las estrategias implementadas y los múltiples esfuerzos en la búsqueda de nuevos productos y servicios y la fidelización de usuarios la migración de usuarios hacia la virtualidad o hacia lugares de servicio de recaudo que los obligo las medidas de bioseguridad debido a la pandemia, afecto nuestra meta en el número de facturas planteadas para el año 2021, dejando disminución frente al año 2020 del 0,5% con equivalente de facturas de 7.768.501

Recaudo pago Virtual PSE

Continuando con el medio de pago virtual a través de la página web de Coopenessa se acordó con la ESSA utilizar este medio desde la página web de ESSA como vínculo directo a los usuarios que realicen abono a la factura del servicio de energía. Así mismo se logró la firma de 98 convenios con Conjuntos residenciales para ampliarlos a este medio de pago virtual, logrando cerrar a diciembre 31 de 2021, 15 mil transacciones durante el mes. No obstante, debido a los costos generado por el servicio transaccional PSE frente al ingreso, nos vimos en la necesidad de eliminar el servicio de varias empresas a través de este medio.

Ingresos



- **Actividades Ordinarias**

A pesar de que el recaudo de las facturas para el año 2021 disminuyeron en 40.000 transacciones, los ingresos por la actividad económica principal aumentaron en un 11% frente al año 2020; sin embargo, para la actividad conexas de mensajería represento una baja del 73% al igual que los ingresos por intereses del servicio de créditos una disminución del 71% frente al año inmediatamente anterior.

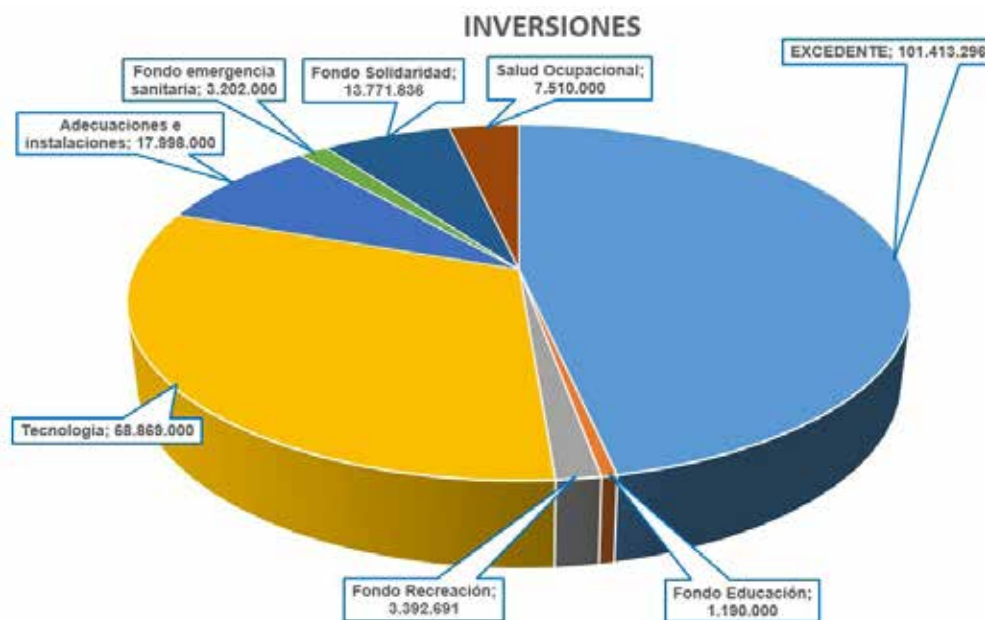
- **Otros Ingresos**

Para la vigencia 2021 los ingresos no operacionales disminuyeron en un 62% debido a que los ingresos por pago de marca aliados fueron de 32.946.000, 79% menos con respecto al año 2020, los dividendos recibidos por las acciones de la ESSA fueron 36.166.000, al igual que los auxilios otorgados por el gobierno "PAEF" de \$29.053.000, equivalentes al 51% menos que el año anterior.

Consolidados los ingresos Ordinarios con otros ingresos disminuyeron en un 0,5% representados en 19.926.000= con respecto a la vigencia 2020.

Resultado 2021

A pesar de los bajos ingresos por consecuencias que ha dejado la pandemia COVID-19 se reactivaron algunas actividades y se realizaron inversiones que benefician el desarrollo de la empresa y el bienestar de los trabajadores y asociados.



- **Fondos sociales**

Para la vigencia 2021, a través de los comités de Educación, Solidaridad y Recreación se otorgaron beneficios a través de auxilios y reconocimientos a los asociados y trabajadores equivalentes a \$ 18.354.000= los cuales contribuyeron al mejoramiento de la calidad de vida.

- **Infraestructura**

Buscando minimizar costos se realizaron cambios de ubicación de algunos puntos y por ente inversión en la infraestructura, así mismo se mantuvieron en buen estado cada una de las instalaciones actuales para lo cual se realizaron inversiones por un valor de \$17.998.000.

- **Emergencia Sanitaria**

Ante la pandemia generada por el COVID-19 Y con el objetivo de cumplir con las medidas de bioseguridad para garantizar y proteger la salud de los trabajadores se realizó la inversión de \$3.202.000.

- **Salud Ocupacional**

Para dar cumplimiento a la normatividad sobre el estricto cumplimiento que las empresas deben dar al sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), a través del COPASST, se desarrollaron actividades encaminadas al mejoramiento del clima laboral y cuidado personal para cada uno de los trabajadores, con una inversión de \$7.510.000.

- **Tecnología**

Con el propósito de mantener actualizado la tecnología y dar cumplimiento a los requerimientos y necesidades de nuestros clientes, durante el año 2021, se realizaron inversiones en mejoras para el sistema de recaudo de información, desarrollo de tecnologías, nuevas aplicaciones y adquisición de licencias por valor de \$65.869.000.

- Resultado**

El resultado operacional para la vigencia 2021 fue positivo generando excedentes equivalentes a \$5.484.116 representados en los ingresos menos los costos y gastos operacionales de la actividad económica desarrollada, sumado a esto se obtuvo un excedente no operacional equivalente a \$95 millones que sumados permitieron un resultado \$101.413.296.

Estado De Situación Financiera



Los activos tuvieron un comportamiento hacia la baja en un 1,22% especialmente por la disminución de la cartera de crédito, considerando que no se recibieron solicitudes de créditos durante la vigencia 2021.



El excedente del ejercicio y la disminución de los aportes sociales resultado en la vigencia 2021 representaron un aumento del 0.90% frente al año 2020) para un total en el patrimonio de 1.836 millones de pesos.



Durante la vigencia 2021 se presenta el retiro de 11 asociados conllevando a la disminución de \$ 84.831.000= del valor total de los aportes representados en un 13% sobre el valor total del año 2020.

Hipótesis de negocio en marcha

Con la extensión del estado de emergencia sanitaria por el covid-19 establecido por el Ministerio de Salud y Protección social mediante la Resolución 1913 de 2021, prorrogado hasta el 28 de febrero de 2022 nos induce a continuar con los objetivos y estrategias establecidos en el plan estratégico para la consecución de negocios, así como el análisis de los negocios actuales, que fomenten el desarrollo del objeto social y la actividad económica, contribuyendo de esta manera a la generación e incremento de los ingresos, evaluación y optimización los costos y gastos, que permitan tomar medidas y establecer alternativas de innovación e inversión que generen valor a la Cooperativa y conlleve a mantenerla en el largo tiempo.

Los programas de reactivación económica del país a cargo del gobierno nacional, los beneficios otorgados y sumadas las estrategias implementadas por la Cooperativa durante la vigencia 2021, permitieron que se obtuviera un balance económico positivo, reflejando que COOPENESSA es un negocio que continua en marcha, con un futuro previsible, resultados positivos, proyección de reconocimiento de la marca y crecimiento en los productos y/o servicios, buscando satisfacer las necesidades de la comunidad y cada una de las empresas que hacen parte de la región.

Plan Estratégico 2021

De acuerdo con el modelo de Planeación estratégica el cual implica un proceso sistemático para construir un escenario futuro de la organización, se realizó el proceso de planeación estratégica

donde se busca fortalecer el conocimiento del entorno interno y externo de la Cooperativa permitiendo formular los objetivos y las estrategias que garanticen el logro de las metas trazadas.

El plan estratégico se convierte en una herramienta de constante control y seguimiento donde los directivos pueden evidenciar e interpretar estos cambios para reaccionar oportunamente ajustando la estrategia y lograr los objetivos trazados.

Perspectivas del plan:

- **Innovación y Aprendizaje:** Para la cooperativa es de vital importancia trabajar en fortalecer el capital humano mediante la ejecución de programas de capacitación y entrenamiento que permitan mejorar la productividad y el desarrollo eficiente de los procesos, acompañado de programas de salud y bienestar enfocados en fortalecer el clima laboral y la calidad de vida de nuestros colaboradores.
- **Procesos Internos:** El mejoramiento de sus procesos internos es parte primordial de sus actividades diarias, donde constantemente se realizan esfuerzos en la adecuación y mejoramiento de los procesos claves y de apoyo con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios, logrando altos niveles de rendimiento y minimizando los incidentes de calidad que se puedan presentar en toda la cadena de valor.
- **Clientes:** Sin lugar a dudas los clientes requieren de toda nuestra atención e interés buscando siempre conservar y mejorar la relación con cada uno de ellos, donde se fortalezca como una relación de apoyo y beneficio mutuo permitiendo un crecimiento constante, por lo tanto para Coopenessa es muy importante contar con un sistema de medición que refleje la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de todos nuestros clientes.
- **Financiera y de solidez patrimonial:** Se contemplan los indicadores financieros como el objetivo final y el reflejo real de la Cooperativa, por esto se definen programas enfocados a incrementar los ingresos, realizar un control exhaustivo al gasto y la implementación de proyectos que permitan conseguir ahorros importantes en todas las actividades y procesos de la Cooperativa.

Riesgo De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo

COOPENESSA cuenta con una política, controles y reportes para la prevención de operaciones relacionadas con el lavado de activos y de financiación del terrorismo, y están acorde con las modificaciones realizadas por la Superintendencia de Economía Solidaria al título V "INSTRUCCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO" de la nueva Circular Básica Jurídica que entró en vigencia a partir del 28 de enero del 2021.

La entidad cuenta con el nombramiento del Oficial de cumplimiento principal y suplente, se realiza el análisis de las transacciones y el envío oportuno de los reportes por medio del sistema de Reporte en Línea - SIREL a la UIAF

Se cuenta con el convenio COOPCENTRAL – Consulta Efectiva, para la consulta de manera individual y masiva de todas aquellas personas naturales y jurídicas con los que la cooperativa tiene vínculos comerciales.

Trimestralmente se presentó el informe de monitoreo de riesgos y de las actividades realizada al Consejo de Administración.

Durante el año 2.021 no se presentaron operaciones sospechosas, por lo tanto, el reporte enviado fue el de Ausencia de ROS.

Sistema de Administración De Riesgos

En el año 2021 se dio cumplimiento a las directrices establecidas en el Título IV “Sistema de Administración de Riesgos” de la nueva circular Básica Contable y Financiera, para lo cual se creó el comité de riesgos, el reglamento del SIAR y se modificó el código d Ética y Conducta de acuerdo a los lineamientos establecidos en dicha circular.

A su vez, mensualmente se presentaron ante el consejo de administración los resultados de la evaluación de riesgos sin que se observaran eventos que pudiera poner en riesgo nuestra entidad.

Libre circulación de facturas

Coopenessa da cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1676 de agosto 20 de 2013, dando lugar a no obstaculizar a los proveedores, en su intención de realizar alguna operación de factoring con las facturas de venta que ellos expidieron a la cooperativa durante el período.

Propiedad Intelectual y derechos de autor.

Coopenessa cumple rigurosamente con la normatividad vigente relacionada con la propiedad intelectual, derechos de autor, licencias necesarias para el funcionamiento de la compañía, así como las obligaciones laborales y pago de seguridad social, encontrándose al día con estos requerimientos.

Operaciones celebradas con Administradores

En lo transcurrido del año 2021 se realizaron pagos por honorarios a miembros del Consejo de administración, por valor de 26.490.000=, junta de vigilancia por valor de \$ 7.956.000 y comités por valor de \$8.633.000 de acuerdo a lo establecido y aprobado el órgano competente, así:

CONSEJO DE ADMINISTRACION	
CEDULA	VALOR
13848903	908.000
13878529	5.298.000
37811279	5.298.000
63297125	5.298.000
37927945	4.390.000
5797000	4.390.000
91201732	908.000

JUNTA DE VIGILANCIA	
CEDULA	VALOR
37792183	2.652.000
37830607	2.652.000
63313930	2.652.000

COMITES	
CEDULA	VALOR
1095915024	1.089.000
13848903	91.000
13878529	1.089.000
37546255	1.089.000
37578206	455.000
37811279	364.000
37838941	182.000
37927945	182.000
49673581	455.000
5797000	637.000
63297125	273.000
63480891	637.000
63511490	182.000
68292276	182.000
91254979	1.089.000
91297018	364.000
91517056	273.000

Agradecimiento

Con la claridad de los objetivos trazados para mantener en el futuro una empresa líder y reconocida en el mercado, la gestión desarrollada en equipo con los administradores, trabajadores y colaboradores fue un factor trascendental para la generación de ingresos y optimización de recursos para obtener resultados positivos. Es el momento exacto para continuar agradeciendo de antemano a Dios por permitirnos continuar en camino de retos al Consejo de Administración por el apoyo, confianza y dedicación en la dirección de la empresa, a la junta de Vigilancia por mantenerse atenta ante cumplimiento del objeto social, a los comités por su empeño en la realización de sus labores, a nuestros asesores jurídico, de cumplimiento y revisoría.

fiscal por guiarnos y apoyarnos en cada una de las labores cotidianas, dando cumplimiento a la normatividad vigente y que permite que continuemos luchando para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias.



LUISA MERCEDES PORRAS MUÑOZ
Gerente