

INFORME DE GESTIÓN | 2021

LO DAMOS TODO

30 AÑOS TRANSFORMANDO VIDAS

The background of the entire page is a light green color with a white line-art illustration. The illustration depicts a rural landscape in the foreground with rows of crops, transitioning into a city skyline with various skyscrapers in the background. There are also small clouds and birds scattered throughout the scene.

 **Contactar**
Microfinanciera

Créditos

Junta directiva

Presidente

Andrés Abella Bohórquez
Sedecom

Miembros principales

Luis Felipe Jaramillo Lema
Alejandro Ochoa Jiménez
Margaret Méndez Heilman
Diego Guzmán Garavito
Liliana Maldonado Cárdenas
María Mercedes Sánchez Gil
Darly Tatiana Villareal Enríquez

Miembros suplentes

Rafael Serrato Díaz
Emilia Carmen Ruiz Morante
Martha Prieto Rodríguez
Ángela Navarrete Camelo
Néstor Raúl Plata Puentes
Boris Fernando Castro Rodríguez
Andrés Fernando Lozano Sardi

Administración

Presidente

Paulo Emilio Rivas Ortiz

Oficial de cumplimiento

Raúl Hernando Carrascal Claro

Vicepresidente de riesgos

Jorge Hernán Borrero Vargas

Directora administrativa y financiera

Isabel Cristina Muñoz Chaves

Directora de sostenibilidad

Claudia Patricia Vinasco Vergara

Director de experiencia del cliente, mercadeo y desarrollo de negocios

José Elías Sarquis Matta

Directora de transformación

Carmela Castro Herazo

Directora de riesgos no financieros

Diana María Hunda González

Director de riesgo de crédito

Julián Bolaños Estrada

Directora comercial MiPyme

Mónica Echavarría Alvarado

Director comercial microcrédito

Roberto Andrés Jiménez Guerrero

Director de operaciones y tecnología

Raúl Hernando Forero Duque

Director de gestión humana y experiencia del colaborador

Luis Ernesto León Moreno

Gerente jurídico

Ana María Méndez Gutiérrez

Gerente de estrategia organizacional

José Ricardo Torres Montaña

Gerente estrategia comercial

Diego Alejandro Benavides Miranda

Gerente comunicaciones y relaciones públicas

Carolina Orrego Arboleda

Órganos de control

Revisoría fiscal

KPMG

Auditoría interna

Claudia Milena Agudelo Giraldo

Comité editorial y gráfico

Presidente

Paulo Emilio Rivas Ortiz

Gerente comunicaciones y relaciones públicas

Carolina Orrego Arboleda

Gerente de estrategia organizacional

José Ricardo Torres Montaña

Líder de comunicaciones

Melissa López Nieto

Líder financiero

Roberto Noguera Bastidas

Diseño y diagramación

Inmov

Fotografías

Banco de imágenes Corporación de Crédito Contactar

01

Somos
contactar

02

Lo damos todo por
el progreso del negocio

03

Lo damos todo
por los clientes

04

Lo damos todo por
los colaboradores

CONTENIDO



05

Por las comunidades y el
medio ambiente, lo damos todo

06

Lo damos todo para
gestionar los riesgos

07

En el camino de la
transformación, lo
damos todo

08

Anexos
Revisoría fiscal y
Estados Financieros

A portrait of Andrés Abella Bohórquez, a man with dark hair, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie. He is standing with his hands clasped in front of him. The background is a blurred outdoor setting with brick walls and greenery.

Andrés Abella Bohórquez

Presidente
Junta Directiva

Como Presidente de la Junta Directiva de Contactar, es un gusto para mí compartir con ustedes los resultados y el desempeño de la entidad durante el 2021, que demuestran la consolidación institucional y la capacidad de resiliencia de la Corporación, en un contexto económico incierto y volátil, tras dos años de vivir con la pandemia del Covid-19 y sus efectos, situación en la que Contactar se destacó al gestionar el presente, ocuparse del mañana y visionar a largo plazo su futuro.

Durante el desarrollo de este informe de gestión, se detallarán los avances que tuvimos en Contactar y que nos permitieron sortear de la mejor manera los más duros retos de esta crisis. Estos logros fueron analizados a través de perspectivas empresariales, del impacto social de la entidad, y la creación de valor con enfoque sostenible.

Partiendo de esta realidad, vemos como el año pasado la actividad económica registró picos de recuperación, principalmente en un veloz crecimiento de la producción, consecuencia de la desaceleración del 2020. Este fenómeno desencadenó un efecto rebote que elevó la dinámica del PIB, generó presiones inflacionarias en las economías del mundo y el endurecimiento de la política monetaria.

El Fondo Monetario Internacional proyectó que en 2022 la economía mundial crecerá 5,9%, efecto de las permanentes fluctuaciones derivadas por brotes de Covid-19, como lo ocurrido con Ómicron, que demostró su velocidad de contagio en la salud y la economía. El FMI advirtió también “el empeoramiento de la dinámica de la pandemia” en los países en desarrollo de bajos ingresos, aunque América Latina se ubica entre las zonas con mejores perspectivas, después de los países emergentes de Asia y Europa.

Este escenario global, ubica a Contactar en medio de una realidad que afecta directamente a los microempresarios del campo y las mipyme, lo que afianza el llamado a ser un aliado para enfrentar la situación generalizada en Latinoamérica: baja inversión y productividad, informalidad, desocupación, desigualdad y pobreza; como lo expone la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Pese a esto, las proyecciones de crecimiento son positivas y se explican por una baja base de comparación, luego de la contracción de 6,8% de 2020, por la activación de la demanda externa, el alza en los precios de los productos básicos de exportación (commodities), y aumentos en la demanda agregada.

En este entorno, y con un crecimiento del 10,6% del PIB nacional, la economía colombiana ratificó la tendencia global de reactivación, después de su histórica caída en 2020, ubicándonos como uno de los países con mayor dinamismo en América Latina en medio de la incertidumbre por la pandemia. Los principales sectores que impulsaron este comportamiento fueron las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios, con 33%; el comercio al por mayor y al por menor, con 21,2%; las industrias manufactureras, con 16,4%; e información y comunicaciones, con 11,2%.

En Contactar, muchos de nuestros clientes reafirman las proyecciones que presenta Asomicrofinanzas en su boletín de actividad microfinanciera 131/2021 al señalar que “este ciclo se mide principalmente a través de la variación de la cartera bruta, la cual está proyectada a cerrar el año en torno al 7,3%; crecimiento que, aunque se ubicaría por debajo del nivel observado en 2019, constituiría un gran logro. En especial el segundo semestre del año marcó un punto de inflexión para la consolidación del proceso de recuperación por el que hoy atraviesa la industria”.

Es así como las tendencias del mercado llevaron a la Corporación a dinamizar su modelo de Gobierno Corporativo, madurando los diferentes comités con miembros de junta, comités directivos y equipos de trabajo colaborativos, para tomar decisiones como lo demanda nuestro compromiso de apalancar la inclusión financiera, en especial en la ruralidad y ser una entidad constructora de tejido social.

La gestión sostenible económica, social y ambiental que buscamos entregar como valor agregado en nuestro quehacer cobra aún más relevancia, máxime cuando el Banco Mundial estima que, en el mediano plazo, el cambio climático puede aumentar la inestabilidad de los precios de los productos básicos, conjuntamente con el acrecentamiento de tensiones sociales. Para enfrentar estos desafíos se subraya la necesidad de trabajar unidos para promover una vacunación masiva, abordar acciones frente al cambio climático, mejorar la sostenibilidad de la deuda, diversificar la actividad económica y profundizar en ejercicios para atenuar la desigualdad.

El Informe de Gestión 2021: 30 años transformando vidas de la Corporación de Crédito Contactar, me da la oportunidad de agradecer y reconocer que los resultados, metas alcanzadas y proyectos planteados se lograron por el empeño y dedicación de cada uno de los colaboradores, que conforman equipos altamente capacitados que se adaptaron y enfrentaron las pruebas de un escenario nacional e internacional desafiante.

Finalmente, mis agradecimientos a los asociados, a los integrantes de la junta directiva, a Paulo Emilio Rivas Ortiz, presidente de la entidad, fundadores, aliados estratégicos nacionales e internacionales, a todos los colaboradores por su compromiso y dedicación, y de manera especial, a nuestros clientes por su fidelidad y confianza.

En Contactar LO DAMOS TODO por nuestro país, nuestra región, nuestro campo, nuestros clientes y colaboradores.



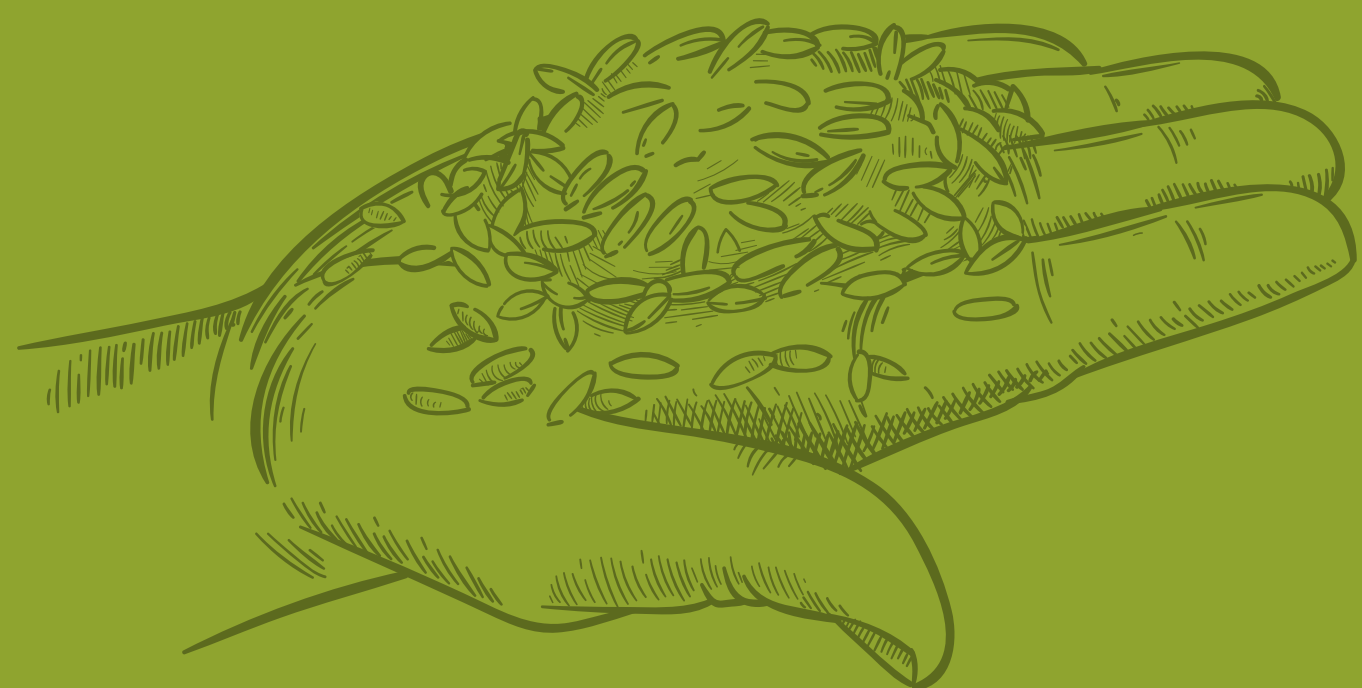
**Paulo Emilio
Rivas Ortiz**
Presidente

Es un orgullo iniciar este informe anual de gestión compartiendo con ustedes los mayores logros de la entidad en el 2021, en especial quiero destacar nuestra celebración de 30 años de vida institucional, el hito más significativo para todos los que hacemos parte de esta Corporación.

El trabajo que hacemos desde Contactar en Colombia nos da un propósito trascendente al entender el impacto que generamos en la vida de 114.610 clientes. Somos una entidad con más de 1.200 colaboradores que diariamente transforman vidas al entregar servicios financieros, especialmente en poblaciones rurales, con una visión sostenible enmarcada en el desarrollo económico, social y ambiental que hemos impulsado durante estas tres décadas de trayectoria.

Este año pasará a la historia de la entidad porque le dimos un lugar relevante a la cultura Contactar enmarcándola dentro de tres pilares basados en la orientación sostenible, servicio y crecimiento, junto a valores y comportamientos que nos enfocan hacia nuestro objetivo misional y que se recogen en la frase “Lo Damos Todo”, expresión que resume la esencia de lo que somos.

El 2021 nos dejó reflexiones y enseñanzas. Hemos aprendido a convivir con una nueva realidad mundial derivada de la pandemia y que nos enseñó que debemos ser fieles a nuestras raíces. Ante este escenario, profundizamos nuestras relaciones institucionales al interior de la Corporación, logrando unidad y trabajo en equipo desde la Asamblea, la Junta Directiva, la Presidencia, el Comité Directivo y cada área de la entidad para avanzar en el Plan Estratégico Corporativo “Conexión Futuro”.



Enfrentamos, además, un entorno económico desafiante por los impactos del paro nacional y la crisis logística mundial, situaciones que hemos analizado con una mirada esperanzadora para fortalecernos como actores relevantes en la construcción de un país más equitativo y servir como generadores de oportunidades para el tejido microempresarial y las comunidades. Nosotros hemos sido protagonistas en la reactivación paulatina de la economía, a través de la metodología microfinanciera que nos hace únicos por tener a un equipo comercial que, en moto, a pie, en lancha, con lluvia o sol llega a los rincones más apartados del país para atender a nuestros clientes.

En este sentido, avanzamos en la consolidación de la estructura organizacional, requerida para el desarrollo y el cumplimiento de nuestras metas, con la creación de la Vicepresidencia de Riesgos, la redefinición de la Dirección de Experiencia del Cliente, Mercadeo y Desarrollo de Negocios, derivados de la evolución de nues-

tra cadena de valor, que parte y finaliza en nuestro cliente. Precisamente en esa misma línea, presentamos el Plan Estratégico de Sostenibilidad, en el que priorizamos a poblaciones vulnerables con el diseño de programas como MujerEs, Jóvenes Rurales y Mejora de Vivienda.

Para llegar a repensar la entidad, nos sumergimos en el corazón de los procesos e identificamos cómo hacer mejor nuestro trabajo y así desarrollar servicios más eficientes y cercanos para los clientes presentes y futuros, con el fin de ofrecer acceso e incluir financieramente a más colombianos que lo necesitan. En este punto es fundamental sumar la transformación digital como pieza clave de este engranaje.

Estamos asomándonos a profundos cambios que nos exigen avanzar en diferentes ejes estratégicos y en esa preparación presentamos grandes avances en la ruta de transformación digital y en el uso de tecnologías de punta, proceso que parte des-

de la cercanía con nuestros clientes, permitiendo la identificación oportuna de sus expectativas, así como del constante entendimiento de las necesidades de nuestro capital humano. Basándonos en este análisis, iniciamos con la implementación del nuevo Core Bancario, otro paso que nos acerca al futuro, en el cual tendremos aplicativos core en la nube junto al Bus de integración de producción para habilitar de forma ágil la interacción de las diferentes plataformas y canales digitales.

Durante el año, enfocamos nuestro radar en optimizar la atención a clientes y usuarios, lo que dio vida a Digicredit, una herramienta que promueve la eficiencia del flujo digital de originación de crédito, además facilita la gestión de colocación y cobranza, optimizando la labor comercial al disminuir tiempos muertos, demoras y costos asociados al proceso.

Grandes resultados

Cuando decimos que en Contactar “Lo Damos Todo”, lo evidenciamos con hechos reales como el emprender ambiciosos proyectos corporativos, ponerlos en marcha y planear nuestro camino de consolidación. Muchos acontecimientos marcaron nuestro 2021.

En noviembre registramos un máximo histórico al desembolsar más de \$47 mil millones de pesos, con un acumulado en el año de \$468 mil millones de pesos, lo que representa un aumento del 28,3% en desembolsos, con respecto a lo ejecutado en 2020, recursos destinados a brindar más oportunidades, principalmente a pequeños y medianos productores agropecuarios. Estas cifras hablan del verdadero sentido de las microfinanzas y del trabajo en equipo en un año muy retador en el que registramos aumento en desembolsos y superamos el porcentaje de colocaciones del microcrédito bancario, que reportó un 11% anual en noviembre del año pasado, de acuerdo con la más reciente información publicada por la Superintendencia financiera de Colombia.

Para alcanzar estos importantes resultados, quiero destacar la sinergia comercial generada entre las líneas de Microcrédito, Mipyme y Sostenibilidad, al avanzar en programas encaminados a aportar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Pacto Global y como complemento al servicio integral para nuestros clientes, quienes cuentan con acceso al portafolio de productos financieros de la entidad y al acompañamiento de la Gestión de desempeño social y ambiental.

Me enorgullece contarles que en agosto superamos los \$400 mil millones de pesos en cartera, dato histórico e hito institucional que viene acompañado de nuestro crecimiento al alcanzar, en diciembre, un saldo de cartera de cerca de \$431 mil millones de pesos, lo que representa 16,5% de incremento respecto al año anterior.

Este dinamismo, conseguido con estándares de sostenibilidad, trajo como consecuencia cerrar el año con el mejor Índice de Cartera Vencida de todo el sistema microfinanciero colombiano con el 2,66% (PAR30), esto a pesar de haber pasado por un año de alto riesgo.

Contactar fue el camino para que 95% de nuestros clientes viera relevante el aseguramiento. Con los microse-

guros, en el segmento Vida logramos colocar más de \$1.027 millones de pesos en pólizas voluntarias y \$430 millones de pesos en accidentes personales con nuestro aliado estratégico Buskseguros.

Al dar a conocer estas cifras en las que mostramos la salud de Contactar, no podemos dejar de mencionar que nos hemos fortalecido patrimonialmente y en reservas, cada una con un incremento de 12,2%. Igualmente, nuestros excedentes netos anuales crecieron el 14,7%, con un total de \$16.282 millones de pesos. Fruto de este comportamiento, la rentabilidad del activo llegó a 3,3% y del patrimonio a 10,8%.

También es relevante analizar el incremento anual del gasto, el cual fue del 16,3%, reflejando los esfuerzos que se están realizando en todo este proceso de transformación.

Tengo la completa seguridad de que este excelente balance es el reflejo de la manera como nos relacionamos con nuestros clientes, de la preocupación de todos por diseñar una oferta de valor a la medida con la aplicación de altos estándares en el proceso de originación, las prácticas eficientes de monitoreo y cobranza, trabajar con aliados nacionales e internacionales que comparten nuestra visión y

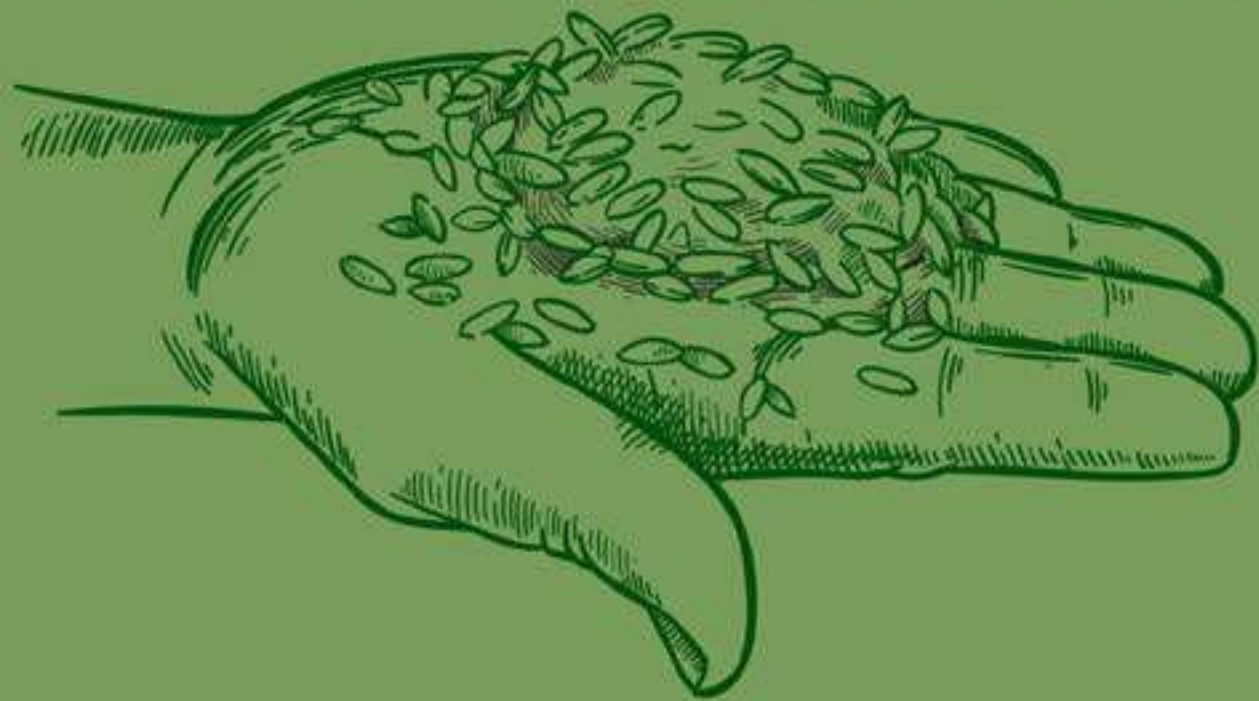
la implementación de estrategias de sostenibilidad que generan la ecuación ideal.

Lo cierto es que nuestro secreto mejor guardado es el recurso humano que posibilita alcanzar las metas al darlo todo por el crecimiento de la Corporación. Esta es la principal razón para haber obtenido la certificación de Great Place to Work como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia, evaluación realizada por cada uno y que da fe del compromiso de los colaboradores, la calidad humana de nuestros equipos y la vocación de servicio al brindar bienestar a nuestros clientes.

Siento plena satisfacción por los frutos sembrados y recogidos en el 2021 y con inmenso orgullo quiero compartirles el informe de gestión, “30 años transformando vidas”, donde detallamos qué significa Darlo Todo en Contactar.

01

Somos Contactar



Jurgen Stewarg Pérez Mancera
Asesor oficina Tocaima, Cundinamarca

Yolanda García Sánchez
Cultivo de aguacate
Vereda Bajo Ceylan Viotá, Cundinamarca

"Los logros de una organización son los

RESULTADOS
del esfuerzo

**combinado
de todos los
individuos."**

| Vince Lombardi



Contexto Macroeconómico 2021

Perspectiva global

Después de enfrentar en el 2020 una de las crisis económicas y sociales sin antecedente en la historia, producto de la pandemia con cerca de 84 millones de personas contagiadas en el mundo, en el 2021 se registró la noticia más esperada con el desarrollo y acceso de varias vacunas. Se creyó que estos biológicos abrirían la puerta de la solución a la recuperación económica de los países, incluso el Fondo Monetario Internacional (FMI) estimó que la economía del mundo crecería 6% en 2021, luego de su caída del 3,6% en el 2020 (Tabla 01). Durante el año se registró un episodio de reactivación y ajuste económico que se caracterizó por dos acontecimientos importantes:

- El crecimiento acelerado de la producción que se refleja en una mayor actividad económica y eleva el PIB.
- Las presiones inflacionarias en las economías del mundo junto al endurecimiento de la política monetaria.

Sin embargo, las economías del mundo continúan recibiendo fuertes golpes con la aparición de distintas variantes del virus que, según analistas, debe ser controlada para evitar nuevas consecuencias en este proceso de recuperación económica¹.

De acuerdo con las proyecciones mundiales, después de las economías de Asia y Europa, América Latina es la zona con mejores perspectivas de crecimiento económico. La región consiguió ubicarse en un estimado del 6.3 % para 2021, impulsado por condiciones externas como la fuerte demanda en destinos clave de las exportaciones (Estados Unidos y China), mayores precios en los productos básicos, además por el volumen elevado y constante de las remesas enviadas a los países de América Central y del Caribe.

¹ Fondo Monetario Internacional (2021), Perspectivas de la economía mundial, disponible en <https://www.imf.org/es/Home>

Tabla 01: Proyecciones de crecimiento de la economía mundial

(PIB real, variación porcentual anual)	2020	2021 (pr ¹)	2022 (py ²)
Estados Unidos	-3,4	6	5,2
Zona Euro	-63	5	4,3
Alemania	-4,6	3,1	4,6
Francia	-80	6,3	3,9
Italia	-89	5,8	4,2
España	-10,8	5,7	6,4
Japón	-4,6	2,4	3,2
Reino Unido	-98	6,8	5
Canadá	-5,3	5,7	4,9
Otras economías avanzadas	-1,9	4,6	3,7
Economías emergentes en desarrollo de Asia	0,8	7,2	6,3
China	2,3	8	5,6
India	-73	9,5	8,5
ASEAN-5	-34	2,9	5,8
Economías emergentes en desarrollo de Europa	-2,1	6,4	5,1
Rusia	-30	4,7	2,9
América Latina y el Caribe	10	6,3	3
Brasil	-4,1	5,2	1,5
México	-8,3	6,2	4
Oriente Medio y Asia Central	-2,8	4,1	4,1
Arabia Saudita	-4,1	2,8	4,8
África subsahariana	1,7	3,7	3,8
Nigeria	-1,8	2,6	2,7
Sudáfrica	-64	5	2,2
Partidas informativas			
Economías emergentes y de mediano ingreso	-23	6,7	5,1
Países en desarrollo y de bajo ingreso	0,1	3	5,3

Fuente: FMI, Perspectivas de la economía mundial, octubre de 2021.
Pr. información preliminar; Py. información proyectada

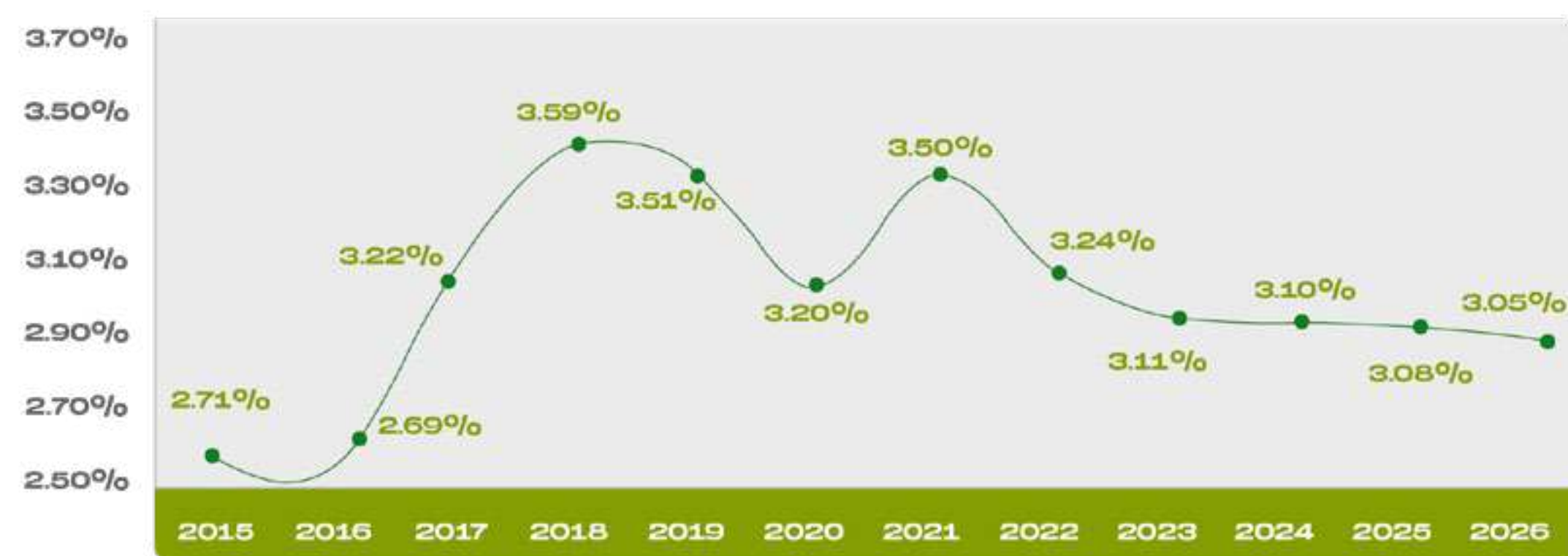
Presiones inflacionarias en la recuperación económica

Con la reactivación económica, se restablecieron las cadenas de suministros y aumentó la demanda interna, esto debido al consumo de bienes básicos y complementarios, aunque quedó expuesto el incremento de precios como consecuencia de la escasez de las materias primas y bienes básicos.

Así mismo, las cadenas logísticas no lograron responder a la demanda de transporte para el suministro de bienes y mercancías; igualmente, la escasez de barcos y contenedores en los principales puertos marítimos del mundo provocó la congestión y encarecimiento del transporte marítimo.

De manera general, la creciente demanda y la rígida respuesta de la oferta por elementos productivos y logísticos presionaron al alza de los precios en el mundo, tal y como lo previó el FMI, alcanzando 3.6% y valores superiores al 3% hasta 2026. En este escenario, los principales bancos centrales comenzaron a retirar su política monetaria ultra expansiva, después de inyectar liquidez al mercado en el 2020.

Gráfica 01. Tasa de inflación en el mundo 2015 a 2026



Fuente: FMI, Perspectivas de la economía mundial



Jorge Luis Cayua
Producción de leche
Chocontá, Cundinamarca

Avance de los esquemas de vacunación en el mundo

La carrera por encontrar una salida para retomar la normalidad trajo el desarrollo de distintas vacunas que han permitido la reactivación paulatina de actividades económicas, con mayor evidencia en el segundo semestre del año, de acuerdo con las políticas internas de cada nación y al cumplimiento de esquemas mundiales de vacunación.

En diciembre de 2020 comenzó la mayor campaña de vacunación del planeta contra el coronavirus. Más de 4.700 millones de habitantes han recibido al menos una dosis del biológico y al menos 4 mil millones cuentan con las dosis completas².

² Datos obtenidos de Our world in Data en <https://ourworldindata.org/>

En medio de esta estrategia de salud, a mediados del 2021 atacó la variante Delta, caracterizada por desarrollar graves síntomas y por su alta transmisibilidad. El virus continuó su mutación y el mundo conoció a Ómicron, variante que se propaga más rápido, especialmente en espacios cerrados. Con estas nuevas situaciones, mientras estas variantes sigan avanzando, la recuperación de la economía mundial continúa amenazada.



María Rubiela Capesa Guzmán
Cultivo de mango
Tena, Cundinamarca

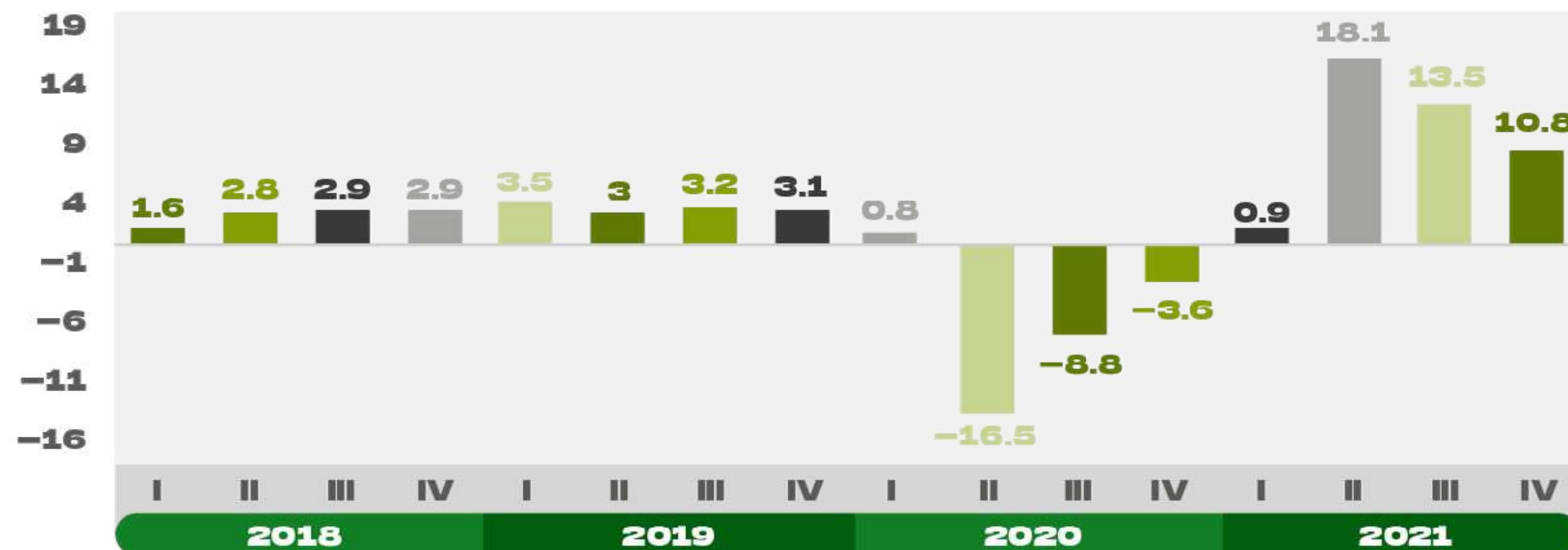
Economía colombiana

La Comisión económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, pronostica para el 2022³ buenas perspectivas económicas para Colombia, dado que el país presentó una marcada recuperación en 2021, con un crecimiento en su Producto Interno Bruto en 10% respecto al año anterior; siendo uno de los países con mayor crecimiento en América Latina. Sectores como el comercio, industrias manufactureras, el grupo de la administración pública y actividades profesionales, científicas, técnicas, de entretenimiento y recreación, han impulsado a la economía nacional, después de que muchos de estos sectores fueron los más afectados en pandemia.

Adicionalmente, la economía colombiana fue golpeada por una crisis social provocada, entre otros factores, por el proyecto de ley para implementar una nueva reforma tributaria, lo que afectó el crecimiento económico esperado. El costo que dejó para

³ Comisión Económica para América Latina y el Caribe- cepal (2021), Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2021. Disponible en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47669/3/S2100698_es.pdf

Gráfica 02. Producto Interno Bruto en Colombia 2018-2021



Fuente: Elaboración propia con base en datos del DANE ⁴

⁴ Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2021), Sistema de cuentas nacionales. Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php>

el país, el denominado Paro Nacional, se calculó en cerca de 480 mil millones de pesos por día, para un aproximado de 11 a 14 billones de pesos de pérdidas económicas ⁵.

De igual forma, la tercera ola del Covid 19 impactó al país en julio del 2021, aunque el impacto económico se mitigó por el avance en el plan de vacunación nacional, que cerró el año con más del 70% de la población con al menos una dosis y el 50% con el esquema completo ⁶.

El fortalecimiento de los Commodities a nivel mundial tuvo un efecto positivo en los precios de las materias primas, favoreciendo el desempeño de la economía colombiana, en especial el petróleo Brent que creció en promedio un 40%, registrando precios alrededor de \$70,68 USD, frente a los \$50,20 USD por barril proyectados. Esta recuperación de la actividad global se debió a las medidas adoptadas para contrarrestar el covid-19, al aumento de la movilidad y el transporte, y por ende un incremento en la demanda por combustibles.

⁵ CNN Latinoamérica (2021) Daños y pérdidas económicas por el paro nacional en Colombia: estas son las cifras. Disponible en <https://cnnespanol.cnn.com/>

⁶ Datos del Ministerio de Salud. Disponibles en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

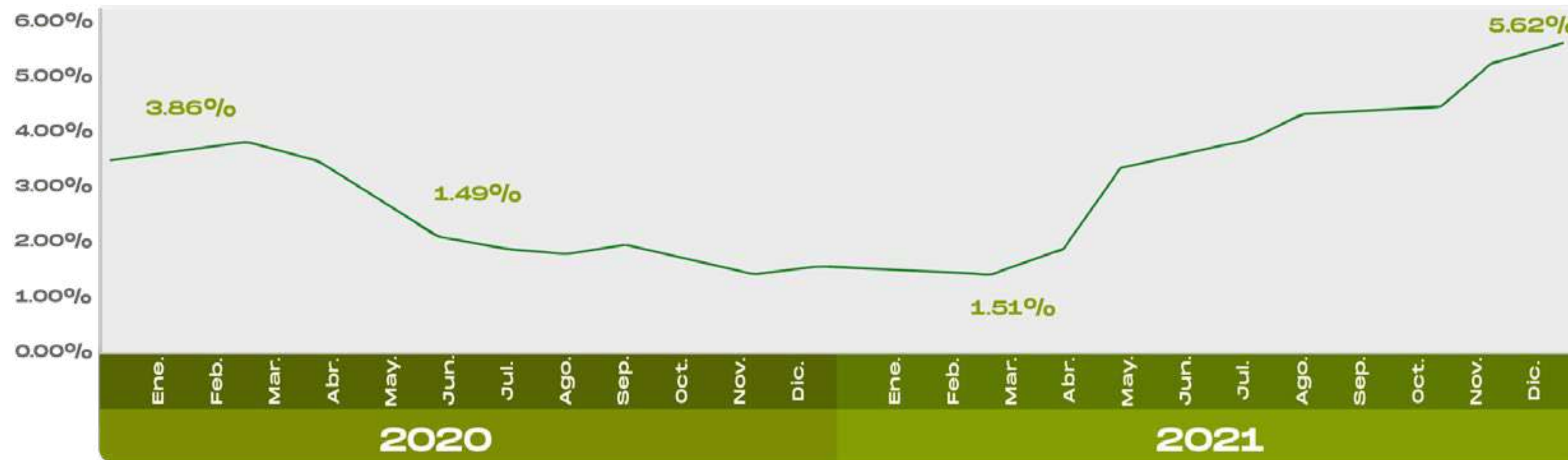
Inflación y política monetaria nacional

Con una dinámica económica activa a partir del tercer trimestre de 2020 se fortaleció el consumo interno que jalonó la producción interna de bienes y servicios, pero la baja respuesta logística en la reactivación de cadenas de suministro, la escasez de materias primas, efectos climáticos y la devaluación del peso respecto al dólar que encareció las importaciones, generó presiones sobre los precios y el aumento de la inflación en un 5,6% al cierre del año, reportó el DANE.

Desde el mes de marzo de 2020, el Banco de la República presentó una política monetaria expansiva, reduciendo la tasa de intervención a mínimos históricos, la cual llegó al 1,75% en octubre de 2020 y se mantuvo en ese nivel hasta

septiembre del 2021. El crecimiento en los niveles de inflación llevó al emisor a subir la referencia que se ubicó en el 3%, como parte de la estrategia para moderar el gasto y conseguir la pronta estabilización de la inflación.

Gráfica 03. Inflación Anual Colombia 2020-2021



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de la República, 2021

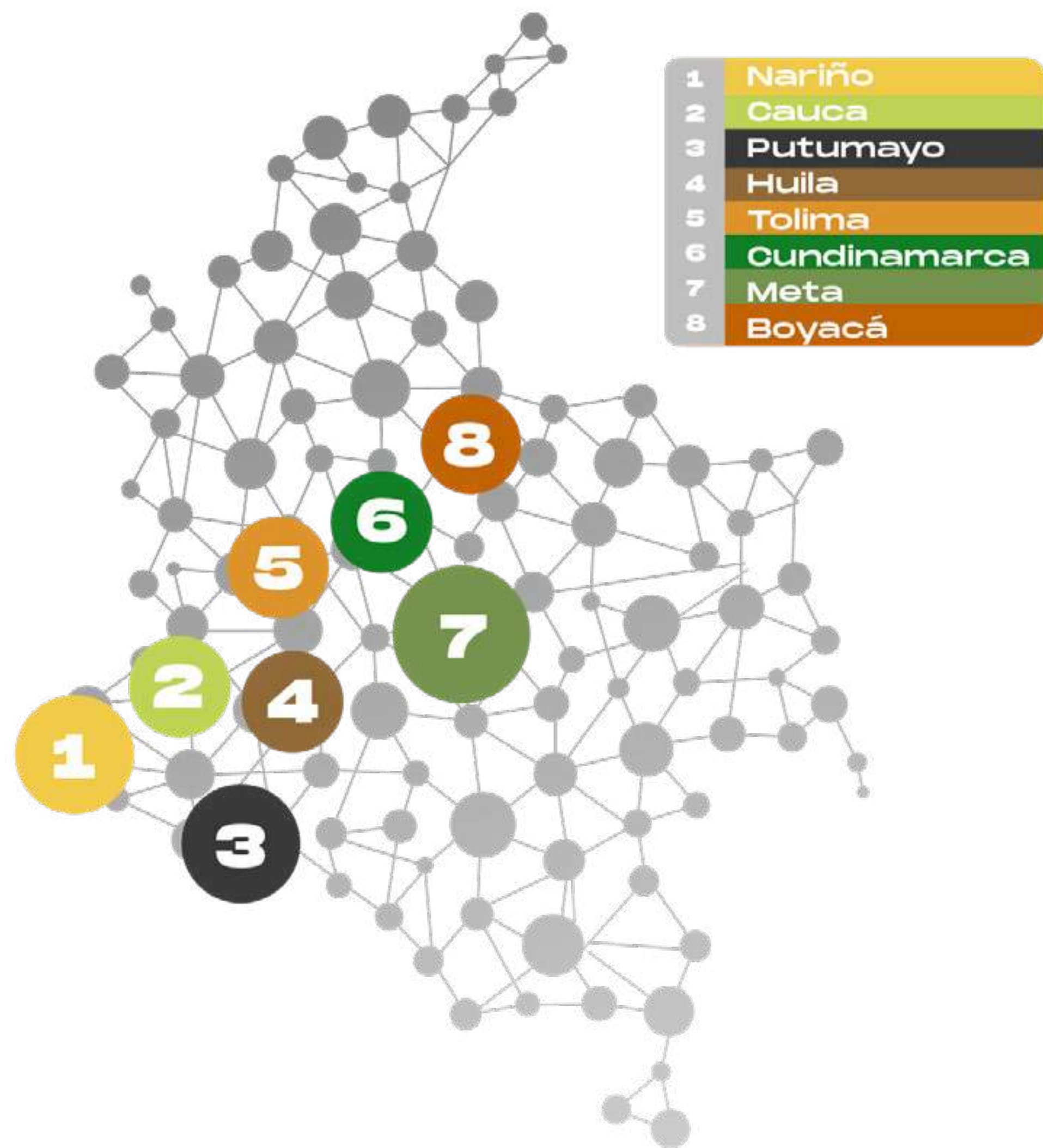


SOMOS LA CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR

Contenido GRI 2-1

Llevamos 30 años de vida institucional con profundo orgullo al contribuir significativamente en la construcción de un mejor país; siempre enfocados en el desarrollo sostenible y en el crecimiento de las comunidades, brindando soluciones financieras con responsabilidad social que impulsan el progreso y la sostenibilidad de nuestros clientes prioritariamente rurales

Fabio Andrés Rojas
Cultivo de café
Vereda Segovianas, La Plata - Huila



La Corporación de Crédito Contactar es una microfinanciera colombiana de participación mixta, sin ánimo de lucro y regida por el derecho privado. Somos reconocidos por el énfasis de trabajar con los microempresarios rurales, ofreciendo servicios financieros y brindando apoyo integral a las pequeñas unidades de negocio a través de alianzas interinstitucionales articuladas en actividades de desempeño social y ambiental.

Desde 1991 iniciamos nuestras actividades en la ciudad de Pasto, Nariño. Cerramos el 2021 con 70 oficinas distribuidas en 8 departamentos del país: Nariño, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila, Cundinamarca, Boyacá y Meta.

Cerramos el año con 114.610 clientes y proyectamos ampliar nuestra cobertura como parte de la meta planteada por la entidad para llegar a más de 250 mil clientes y construir una cartera superior al billón de pesos, permitiéndonos brindar más oportunidades de inclusión financiera, que generen bienestar a miles de colombianos a través de servicios y productos con un enfoque sostenible que responda satisfactoriamente a las necesidades de los clientes.

Nuestra misión

Brindar soluciones financieras con responsabilidad social que impulsen el progreso y la sostenibilidad de nuestros clientes prioritariamente rurales.

Nuestra visión

En 2024 buscamos ser una entidad financiera constructora de tejido social con una cartera superior a un billón de pesos con más de 250 mil clientes.

Nuestros valores

La actuación de los colaboradores Contactar son definidos por seis valores que propenden fortalecer la manera de hacer nuestro trabajo y son la ruta para continuar por el camino de crecimiento y consolidación para generar interacciones de confianza y de Co-creación con nuestros grupos de interés.



De igual manera, hemos establecido una serie de compromisos que nos permiten crecer de la mano de nuestros clientes y aportar al bienestar y la sostenibilidad, por ello definimos las Políticas Social y Ambiental y de Talento Humano que guían el adecuado relacionamiento y una actuación amigable con el medio ambiente.

Política Social y Ambiental

Somos una Microfinanciera comprometida con la generación de cambios sociales y desarrollo económico, propendiendo por el cuidado y la preservación de los recursos naturales, de manera que genere un desarrollo sostenible y armónico, propiciando la inclusión financiera con el apoyo e impulso de iniciativas individuales y asociativas de los diferentes sectores productivos con el fin de mejorar las condiciones de vida de la población para un buen vivir.

Política de Talento Humano

Velamos por atraer, retener y desarrollar un talento humano idóneo, comprometido, y alineado a la cultura y objetivos organizacionales, enmarcado en un ambiente de trabajo inclusivo, cálido y seguro, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Nuestros productos y servicios

Contenido GRI 2-6

En Contactar, lo damos todo por ofrecer a nuestros clientes productos y servicios diseñados a la medida de sus necesidades y expectativas, principalmente en el sector rural, para que les permitan crecer, aprender y aportar al desarrollo regional y nacional, y de esa manera, acompañarlos a alcanzar los objetivos sociales y económicos que nos hemos propuesto.

Línea de microcrédito

Nuestro principal producto como Entidad Microfinanciera es la entrega de créditos que permitan crecimiento y progreso al satisfacer sus necesidades productivas y de capital. En ese sentido, contamos con las siguientes líneas de crédito:

“En Contactar apoyamos la realización de los sueños de nuestros clientes”

Microcrédito

Financiamos actividades de producción, comercio, servicios del sector urbano y rural, con montos que no superan los 25 salarios mínimos legales vigentes.

Crédito comercial

Ayudamos a financiar actividades de producción, comercio y de servicios, con montos que superan los 25 salarios mínimos mensuales vigentes, hasta los 200 SMMV.

Crédito Agropecuario

Es un crédito pensado para financiar actividades agrícolas y pecuarias, desde el monto mínimo otorgado hasta 200 SMMLV.

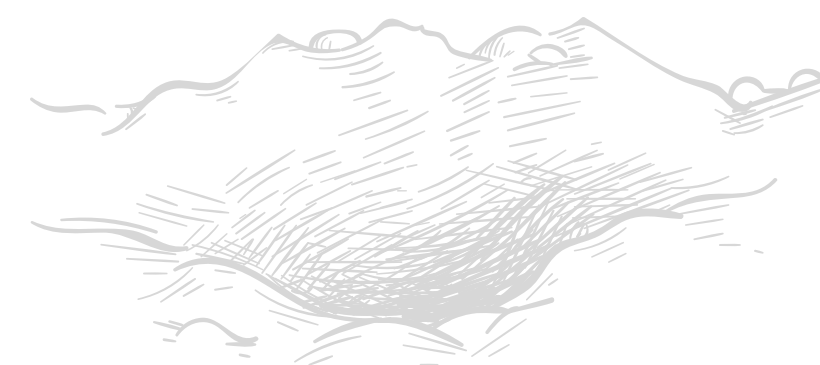
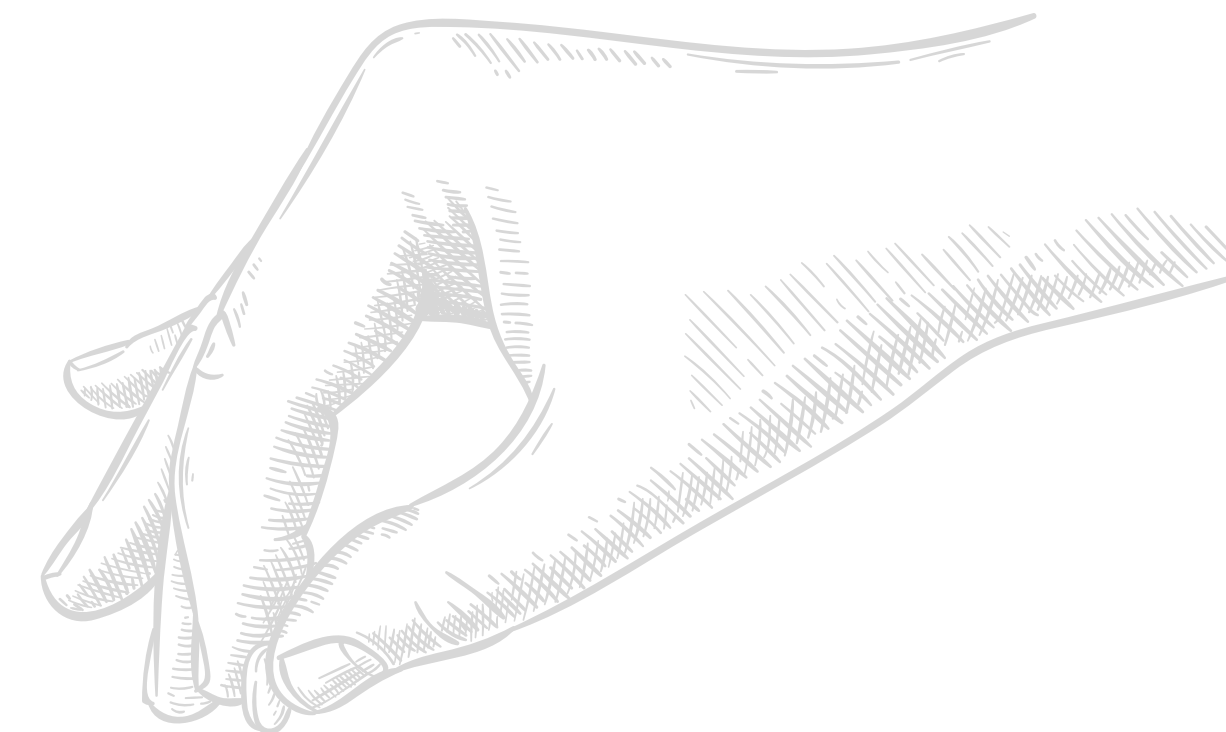
Línea de crédito MiPyme

Esta línea acompaña a un segmento de clientes actuales y potenciales, que necesitan acceso a créditos adaptados a sus necesidades y con características diferenciales que aseguren el crecimiento de sus negocios. Esta línea se concentra en MiPymes y busca financiar actividades de producción (manufactura), comercio y servicios del sector urbano y rural.

Actualmente nuestra línea de crédito MiPyme tiene cobertura en los departamentos de Nariño, Putumayo, Meta y Boyacá. En 2022 nos expandiremos a Cauca, Cundinamarca, Huila, Tolima y Valle del Cauca.

Microseguros

Adicional a nuestras líneas de crédito, ofrecemos un portafolio de microseguros como protección para nuestros clientes que los acompañan ante eventualidades como enfermedades o accidentes que afectan sus negocios, a sus familias y a los objetivos de progreso.



Talleres y capacitaciones

Comprometidos por dar todo lo que esté en nuestras manos a los clientes, diseñamos distintos talleres y capacitaciones gratuitos que aportan al desarrollo de conocimientos, habilidades, hábitos saludables, productivos y sostenibles. Los ejes temáticos definidos son:

- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- Procesamiento de alimentos
- Producción pecuaria
- Educación financiera
- Agricultura sostenible

Somos una entidad confiable

Calificaciones, certificaciones y reconocimientos

Contactar fue calificada por **MicroFinanzas Rating** (Calificadora de riesgos internacional, especializada en finanzas inclusivas) como una institución que presenta buenos niveles de rentabilidad y sostenibilidad. Esta calificación social, vigente hasta 2022, destacó que la entidad implementa estrategias enfocadas en la transformación digital, a través de alternativas tecnológicas que permiten mejorar los procesos de colocación y gestión de cobranza. Así mismo, destacó el nivel de solvencia, los indicadores de liquidez adecuados y un bajo riesgo vinculado a la tasa de cambio por tener cubiertas todas las obligaciones financieras con entidades internacionales.

Esta valoración especializada destaca el trabajo de Contactar y su respuesta efectiva en tiempos de crisis (Covid-19), dando seguridad a sus clientes, colaboradores, fondeadores y demás aliados estratégicos en el cumplimiento de objetivos y obligaciones.



En 2021, Contactar adelantó un proceso de calificación de riesgo con Fitch Ratings, entidad que se destaca en el mundo por realizar evaluaciones objetivas, con altos estándares de transparencia e independencia.

Durante la evaluación, **Fitch Ratings** calificó a la entidad con una rentabilidad robusta, lo que demuestra ser resistente a los ciclos económicos y

está sustentada en márgenes de interés netos altos, acordes con el modelo de negocio.

Para Contactar y sus grupos de interés (clientes, fondeadores, colaboradores, etc) esta calificación favorable representa un sello de garantía que ratifica la adecuada gestión financiera y de riesgo de la Corporación.



1

De acuerdo con la encuesta *Great Place to Work*, **93%** de nuestros colaboradores aseguran que Contactar es un buen lugar para trabajar.

2

Recibimos el premio *Empresarial Acción Bruce Tippet* como reconocimiento al trabajo y apoyo en proyectos productivos para colombianos en la base de la pirámide económica.

3

La Fundación alemana Sparkassenstiftung nos resaltó como una *"Institución formadora con un destacado proceso de selección de aprendices para generar un alto impacto social"*

Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas

Como entidad financiera, impulsamos el progreso y bienestar de las comunidades donde tenemos influencia, reconociendo la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social como pilar fundamental en nuestra estrategia empresarial.

Este año reiteramos nuestra adhesión y el compromiso de promover 10 principios definidos en el Pacto Global de las Naciones Unidas, por lo que enmarcamos la sostenibilidad en cuatro temáticas clave: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

La gestión y apropiación de estos principios nos permite incorporar acciones integrales, equitativas e incluyentes que transformen la sociedad y la economía, lo que nos permite destacarnos como una microfinanciera innovadora y flexible, además, de aportar al cumplimiento de las metas de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles, ODS:



Luz Marina Pachón
Agricultora
Chocontá, Cundinamarca

Alianzas y apoyos interinstitucionales

Contenido GRI 2-28

Continuamos implementando y fortaleciendo distintas alianzas estratégicas con el propósito de brindar a nuestras clientes nuevas alternativas para acceder al crédito y ofrecer un mejor servicio según sus expectativas, por eso pertenecemos a la Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras (Asomicrofinanzas), gremio que representa la industria de microfinanzas en Colombia. También trabajamos junto al Fondo Emprender y Propais, entidades que apoyan nuestro propósito misional.

Aliados nacionales



Aliados internacionales



Gobierno Corporativo

Contenido GRI 2-9

A lo largo de los años, nuestra Corporación ha consolidado su estructura de gobernanza, en la búsqueda de conformar el mejor equipo humano que analice, defina e implemente las decisiones necesarias para la continuidad del negocio y mitigue los riesgos latentes del sector.





JUNTA DIRECTIVA

De izquierda a derecha primera fila: Rafael Serrato Díaz, María Mercedes Sánchez Gil, Alejandro Ochoa Jiménez, Ángela Navarrete Camelo y Diego Guzmán Garavito.

De izquierda a derecha segunda fila: Luis Felipe Jaramillo Lema, Martha Prieto Rodríguez, Liliana Maldonado Cárdenas, Andrés Abella Bohórquez, Margaret Méndez Heilman, Paulo Emilio Rivas Ortiz, Darly Tatiana Villareal Enríquez y Nathalie Rodríguez.



COMITÉ DIRECTIVO

De izquierda a derecha primera fila: Carmela Castro Herazo, Claudia Patricia Vinasco Vergara, Claudia Milena Agudelo Giraldo, Mónica Echavarría Alvarado, Diana María Hunda González y Ana María Méndez Gutiérrez.

De izquierda a derecha segunda fila: José Elías Sarquis Matta, Julián Bolaños Estrada, Roberto Andrés Jiménez Guerrero, Carolina Orrego Arboleda, Andrés Hernán Cárdena Córdoba, Jorge Hernán Borrero Vargas, Paulo Emilio Rivas Ortiz, Isabel Cristina Muñoz Chaves, Luis Ernesto León Moreno, Raúl Hernando Forero Duque y Raúl Hernando Carrascal Claro.

En Contactar actuamos de manera transparente e íntegra, por tal motivo, disponemos de canales abiertos para nuestros grupos de interés internos y externos, a través de los cuales recibimos notificaciones e información, en caso de presentarse actuaciones contrarias a nuestros valores y/o preocupaciones éticas.

Línea ética

Este mecanismo de comunicación funciona las 24 horas de los 7 días de la semana. El tratamiento de la información está a cargo de la Dirección de riesgos y Auditoría.

Link web: <https://www.contactar-colombia.org/servicio-al-cliente/linea-etica/>

Mecanismo de PQRS

A través de este mecanismo atendemos los reclamos y escuchamos las sugerencias de cualquier persona que nos ayude a mejorar en nuestra actuación.

Link web: <https://www.contactarcolombia.org/pqrs/>

Línea amiga

Nuestra línea amiga es el canal de comunicación directo para atender cualquier necesidad de información.

Número de línea: 350 313 1313

Martha Liliana Rodríguez Rodríguez
Asesora oficina Acacías, Meta

Serafín Gamba Gualteros
Cultivo plátano
El Nardo, Acacías, Meta



Compromiso con la sostenibilidad

Contenido GRI 2-22

En Contactar entendemos la sostenibilidad como la forma ética, transparente, solidaria e incluyente en la que actuamos y nos desarrollamos, velando siempre por la búsqueda del progreso social para nuestros grupos de interés, la creación de valor sostenible y la preservación del medio ambiente.

Con la visión definida a 2024, la Corporación busca concebirse como una entidad financiera constructora de tejido social; motivo por el cual contribuimos en ámbitos sociales y ambientales, además, de ampliar nuestra oferta de valor y la creación de valor sostenible a 2030.

Desde la Dirección de sostenibilidad, contamos con un equipo de profesionales interdisciplinarios que realizan la gestión de desempeño social y ambiental para dar cumplimiento a nuestros propósitos de sostenibilidad definidos en cuatro objetivos tácticos:

Contribución social y ambiental

Ampliar la oferta de valor

Imagen corporativa

Mayores ingresos – menos costos

Estos objetivos se alinean en un plan táctico que promueve iniciativas orientadas por las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y evolucionan a partir de un continuo relacionamiento con las partes interesadas para conocer de primera mano los temas más relevantes.

Relacionamiento con grupos de interés

Contenido GRI 2-29

Los grupos de interés, públicos estratégicos y/o stakeholders son aquellos que tienen un impacto directo o indirecto, tanto positivamente como negativamente, sobre las decisiones, procesos y/o actividades de la Corporación. Cada uno tiene un nivel de influencia, de acuerdo con nuestras funciones, responsabilidades y poder de decisión.

Nuestros grupos de interés tienen unas características particulares y las relaciones que establecemos con ellos propenden por el logro de objetivos enmarcados en la innovación, el desarrollo - crecimiento sostenible y el posicionamiento de Contactar en el mercado de las microfinanzas.

Buscamos establecer unos procesos de relacionamiento continuo que se caractericen por la calidad, la transparencia, la efectividad y cercanía; así como el cumplimiento de aquellos compromisos que se hayan establecido con cada uno de ellos.

Grupos de interés internos

- Son aquellos que con sus decisiones y acciones impactan directamente el logro de los objetivos de la Corporación y son influidos directamente por las disposiciones de la Junta Directiva o Presidencia.
- De su sentido de pertenencia y compromiso con la Entidad, depende el desarrollo de las actividades diarias que llevarán a Contactar a ser reconocida como una institución modelo en soluciones microfinancieras.

Grupos de interés externos

- Son los receptores de los servicios financieros, los proveedores, los competidores, los organismos de control, las entidades de gobierno nacional, departamental y municipal, las organizaciones sociales, la comunidad, los medios de comunicación, entre otros.

- Estos grupos de interés se convierten en fuente de opinión para nuestro posicionamiento, su voz da valor a la Institución y permite el sostenimiento de una imagen pública positiva.

Grupos de interés intermedios

- Son los socios fundadores, los fondeadores, cooperantes y demás organizaciones que aportan recursos humanos, técnicos o financieros para la mejora y crecimiento continuo.

Grupos de interés potenciales

- Son todos aquellos que son identificados para establecer futuras relaciones comerciales y/o desarrollar proyectos en coherencia con la misión, visión y objetivos de la Corporación.



Floralba Torres Luna
Cría de animales
Neiva, Huila

Comunicaciones recargadas, lo damos todo por inspirar

El 2021 fue el año de las comunicaciones recargadas de Contactar. Con una estrategia diseñada para acompañar los importantes retos administrativos y comerciales que se tenían de cara al ejercicio de seguir brindando soluciones financieras, las comunicaciones se convirtieron en un aliado transversal y pieza clave dentro de la cadena de valor de la Corporación.

Los procesos de comunicación se enfocaron en generar un flujo de información circular, cruzada y asertiva en el que prevaleció el diálogo y las conversaciones, con el fin de conectar a colaboradores de diferentes áreas y niveles para asegurar su articulación en el desarrollo de labores compartidas, facilitar la coordinación de actividades, fortalecer e incrementar el sentido de pertenencia siendo coherentes con nuestra cultura Contactar, única e irrepetible.

En ese mismo sentido, la visión estratégica de las comunicaciones traspasó fronteras al encaminarse hacia públicos de interés, teniendo claros los mensajes clave que den muestra de nuestro crecimiento y reconocimiento en el sector micro-

financiero, que somos referentes porque llegamos con oportunidades a zonas rurales apartadas de Colombia.

Dentro de los alcances conseguidos, se fortaleció el posicionamiento y reputación de Contactar dentro de los públicos de interés con el establecimiento y desarrollo de tácticas enfocadas en generar mayor reconocimiento en los territorios donde tenemos presencia y atención, también llevar la marca a escenarios nacionales a través de free press, planes de publicidad y redes sociales, junto a la evolución de nuestros canales de comunicación como la web y la app Mi Contactar.

El 2021 será recordado como el año de las comunicaciones recargadas de Contactar. Aumentamos nuestro relacionamiento con medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales y de nicho.

Contactar ahora está en el radar público por su relevante quehacer y la huella que está dejando en el país.

Cada día fortalecemos nuestras comunicaciones y con ello los lazos con las comunidades en las que hacemos presencia, así como con nuestros aliados estratégicos.

En comunicaciones promovemos nuestra misión de llevar oportunidades a zonas apartadas, engrandecemos el trabajo de la gente del campo y la ciudad, visibilizamos a nuestra gente Contactar que a través de un crédito promueve la protección de la tierra, educa financieramente y va más allá al entregar progreso.

Aumento de
14%
en el número de seguidores de *canales digitales*

Alcance
free press
y relacionamiento con medios de comunicación.
10,3
millones de personas



Durante este año, la empresa indicó que ha cubierto indemnizaciones por más de \$6.200 millones, beneficiando a 1.617



Empresas Negocios
Contactar cumple 30 años llevando inclusión financiera a las zonas más



OJO: Realizarán capacitaciones a mujeres del agro para promover emprendimientos rurales
16 de Octubre de 2021 / ECONOMÍA



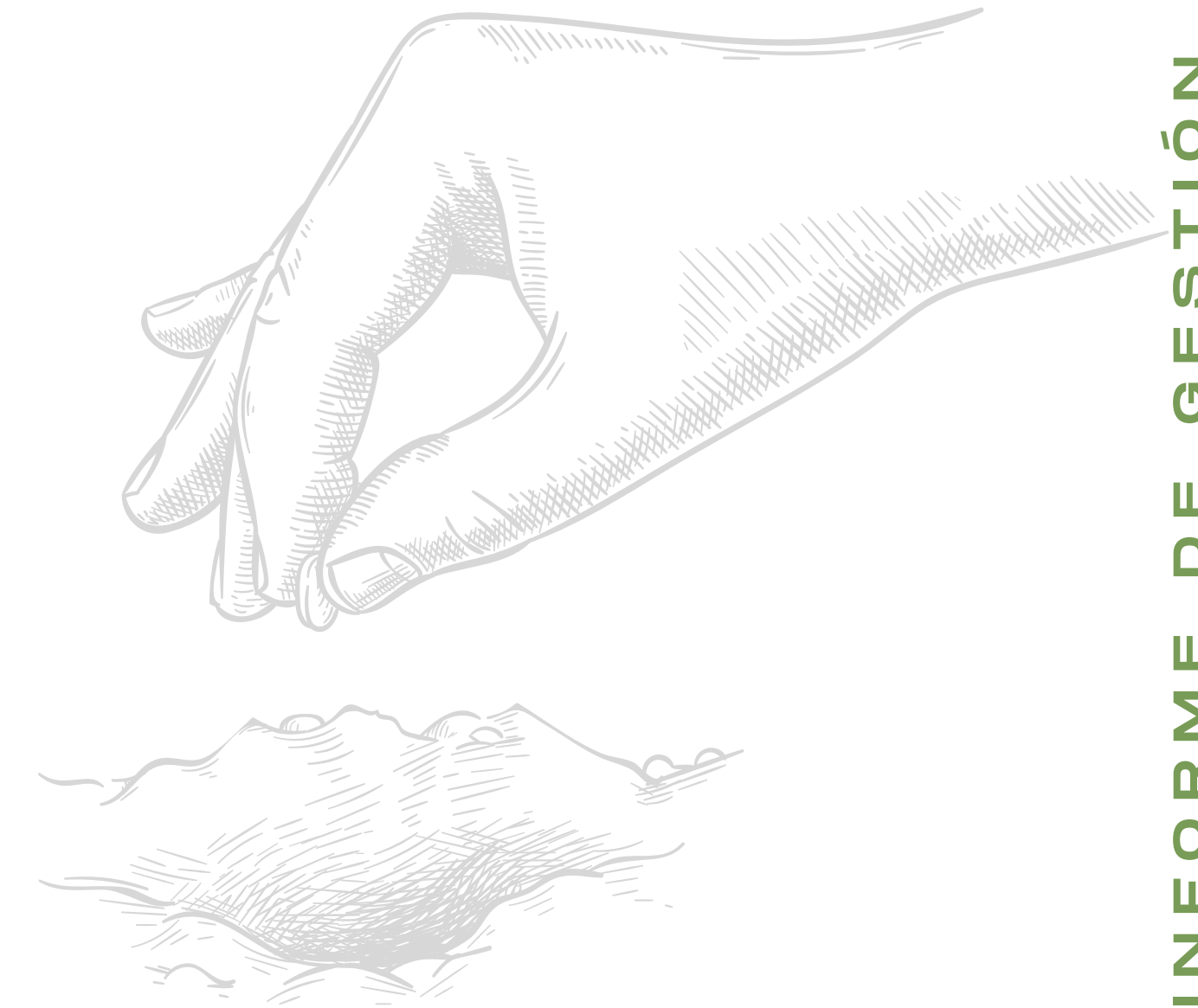
16 de noviembre de 2021 a las 04:55 PM
Cinco buenas prácticas para el crecimiento de tenderos
La Corporación de crédito Contactar entrega cinco recomendaciones de buenas prácticas para el fortalecimiento financiero de los tenderos del país.



LA POBLACIÓN RURAL SE PROTEGE MÁS CON MICROSEGUROS VOLUNTARIOS



Si bien en Colombia la protección con microseguros voluntarios es del 7,1 % en promedio, según Fasecolda, Contactar está aportando para que cada vez más población rural acceda a financiamiento formal y le apueste a su protección ante eventualidades futuras a través de productos ajustados a sus necesidades.



Avance en el Plan Estratégico Corporativo "Conexión futuro"

A cierre de 2021, alcanzamos un cumplimiento en ejecución del plan estratégico del 102%, reflejando una importante capacidad de resiliencia de la Entidad, al superar y adaptarse a los elementos adversos del entorno.

Dichas adversidades fueron más evidentes en el primer semestre del año, periodo aún con restricciones de movilidad, esta vez por cuenta del paro nacional y por la permanencia de los impactos sociales y económicos derivados de la pandemia.

En el segundo semestre, interpretamos las adversidades y las convertimos en oportunidades, aprovechando el optimismo de la reactivación económica y el oportuno avance mundial y nacional de la vacunación masiva, logrando ratificar nuestro rol como aliado estratégico de los pequeños productores y microempresarios del sector rural.

Evaluación del Plan Estratégico

El cumplimiento del Plan Estratégico se evalúa a partir de dos elementos:

1. El seguimiento a la ejecución del plan de actividades definidas por los diferentes líderes en los planes tácticos de las iniciativas estratégicas, donde se logró un avance del 53,5% y un nivel de ejecución del 99,7% frente a lo esperado.
2. El cumplimiento de los indicadores estratégicos definidos en el Cuadro de Mando Integral (CMI), los cuales tuvieron una ejecución del 110%.

El Plan Estratégico fue concebido desde cinco perspectivas, por eso se resalta que en 2021 se ejecutaron muchas de las estrategias con resultados positivos.

Tabla 02: Nivel de ejecución por perspectivas del Plan Estratégico

Perspectiva	Eje estratégico	Ejecución 2021
Cientes	Crecimiento rentable y sostenible	99%
Procesos	Cientes satisfechos, servicios prestados con calidad, excelencia y adecuado control del riesgo	100%
Aprendizaje	Fortalecer el talento humano	97%
Financiera	Sostenibilidad financiera largo plazo	114%
Gobernanza	Gobierno corporativo y transparencia	100%

Fuente: Elaboración propia

Es importante entender el alcance conseguido con la consecución de grandes hitos estratégicos que pasarán a la historia de la Corporación por aportar de manera directa al Plan Estratégico.

Perspectiva	Hitos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de la sinergia comercial entre la gestión del Microcrédito y gestión a las MiPyme; así como la expansión y fortalecimiento del equipo comercial MiPyme. • Implementación de la Fábrica de Crédito, incluyendo el desarrollo de un Proceso Robótico de Automatización (RPA) para la consulta en listas restrictivas y centrales de riesgos. • Pusimos en marcha el Plan de Expansión 2022, con el cual ampliaremos la red en 11 oficinas para alcanzar presencia en 4 nuevos departamentos. • Iniciamos la ejecución del Plan Estratégico de Sostenibilidad, donde se resaltan las siguientes estrategias: Mujeres, Jóvenes Rurales y Mejora de vivienda. • Salida a producción de Digicredit, el cual es un nuevo flujo de crédito con herramientas digitales y apoya la gestión de cobranza de los asesores. • Lanzamos la App "Mi Contactar" con el objetivo de ofrecer funcionalidades de consulta e información de cuotas, contenidos educativos, agendamiento de consultas técnicas con gestión de desarrollo social y ambiental, así como consultas de riesgos climáticos.

Perspectiva	Hitos
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionamos el proveedor e iniciamos la implementación del nuevo Core institucional (Bantotal). • Creamos la Dirección de experiencia, Mercadeo y Desarrollo de Negocios. • Desarrollamos la primer campaña de actualización de datos de clientes. • Creamos la política de retención de clientes. • Ampliamos la infraestructura tecnológica y traslado del DataCenter, buscando los más altos estándares en la infraestructura tecnológica de la Entidad. • Avanzamos en la implementación del Bus de Integración, el cual busca desarrollar una capa de integración que habilite la rápida y ágil integración con diferentes plataformas y canales digitales con el Core de la Entidad. • Implementamos la herramienta DLP para la prevención de fuga de datos. • Estructuramos la estrategia de innovación 2021-2024 que se compone de 4 perspectivas: 1) Cultura, 2) Gestión del conocimiento, 3) Procesos y 4) Productos, servicios y canales. <p>Construimos el sistema de innovación a partir de la definición del proceso de creación de Nuevos productos, canales y servicios, ajustado a la nueva cadena de valor.</p> <p>Incorporamos automatizaciones para ser más eficientes en los procesos por medio de RPA's</p> <p>Rediseñamos la cadena de valor en búsqueda de alinear los procesos con la nueva estructura organizacional, teniendo en cuenta la Planeación Estratégica Corporativa (PEC).</p>

Perspectiva

Hitos

Aprendizaje

- Definimos la estructura organizacional requerida para el desarrollo del Plan Estratégico, comenzando con la implementación de la vicepresidencia de riesgos y la redefinición de la Gerencia Jurídica, la Dirección de Transformación y la Dirección de Experiencia del Cliente, Mercadeo y Desarrollo de negocios.
- Construimos y lanzamos el modelo de cultura denominado “Lo damos todo” que integra tres pilares: orientación a la sostenibilidad, orientación al crecimiento y orientación al servicio.
- Implementamos la metodología de valoración de competencias y evaluación de desempeño por medio de indicadores.
- Desarrollo de un esquema de comunicaciones recargadas que nos ha permitido establecer un flujo de comunicación circular en la Entidad.

Financiera

- Gestionamos adecuadamente el fondeo en cuanto a fuentes, costos y disponibilidad.
- Avanzamos en la definición del modelo de rentabilidad por producto, así como la definición de una metodología dinámica de costeo.
- Trasladamos el archivo físico en búsqueda de garantizar la administración y custodia de la documentación de la Corporación.
- Reenfocamos la gestión estratégica a partir del acompañamiento en la ejecución de las iniciativas estratégicas.

- Consolidamos una cultura de gestión estratégica con la cual se busca cambiar el enfoque a los resultados estratégicos organizacionales (visión holística).

Gobernanza

- Creamos el marco de funcionamiento de la Entidad vigilada y de Gobierno Corporativo.
- Llevamos a cabo la primer reunión formal con la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar la intención de convertir la Corporación en entidad vigilada.
- Creamos la Vicepresidencia de Riesgos.
- Vinculamos al Oficial de Cumplimiento.
- Realizamos el diagnóstico e identificación de brechas en el Sistema Integral de Gestión de Riesgo y Riesgo Climático.
- Reenfocamos el sistema integral de gestión del riesgo (SIAR) hacia el cumplimiento de la normatividad para entidad regulada.
- Salió en producción el proyecto ContacData que nos permitió fortalecer los procesos de toma de decisiones de negocio, basados en una cultura de gobierno de datos.
- Vinculamos un Oficial de protección de datos personales.
- Realizamos el diagnóstico y redefinimos el proceso de auditoría desde un análisis de brechas vs. Mejores prácticas.
- Diseñamos los programas de auditoría continua, aseguramiento y mejora de la calidad y de consultoría ágil.

De otra parte, desde el monitoreo constante, destacamos el desempeño de los principales indicadores estratégicos, donde a corte de diciembre de 2021 tuvimos los siguientes niveles de cumplimiento presupuestal:



Estos resultados presentados, reflejan la gestión durante el periodo, donde resaltamos el crecimiento anual del 16,5% en el saldo de cartera, aspecto que resalta nuestra capacidad de aprovechar los momentos de reactivación económica, al lograr dinamizar la colocación de la principal línea de "Microcrédito", así como la capacidad de repotencializar la colocación de crédito MiPyme y reactivar la línea de crédito de consumo.

Asimismo, destacamos el avance en temas de inclusión financiera y el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad que están dirigidos a poblaciones vulnerables como mujeres cabeza de hogar y jóvenes del área rural, acciones que promueven el acceso de más clientes.

Para los próximos años tenemos como objetivo afianzar nuestra orientación para alcanzar a más microempresarios, con prioridad en el sector rural, teniendo en cuenta los retos trazados para 2022. Seguiremos firmes y dándolo todo por desarrollar nuestro Plan Estratégico Corporativo, convencidos de que es el camino para alcanzar las metas que nos hemos definido.

Perspectiva	Eje estratégico	Informe CMI indicadores
Aprendizaje	Fortalecer talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> Índice de ausentismo. Rotación de personal.
Clientes	Crecimiento rentable y sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento metas clientes. Cumplimiento metas cartera.
Finanzas	Sostenibilidad financiera a largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad del activo. Rentabilidad del patrimonio. Margen de intermediación Solvencia . Nivel de endeudamiento. Multiplicador de apalancamiento financiero. Participación del disponible sobre el activo.
Gobernanza	Gobierno corporativo y transparencia.	
Proceso	Clientes satisfechos. Servicios prestados con calidad, excelencia y adecuado control del riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia operacional. Rendimiento de la cartera.

Estrategia organizacional

Junto al proceso de transformación organizacional de la entidad, reenfoCAMOS la gestión que debe cumplir la Estrategia Organizacional al promover la definición y cumplimiento del Plan Estratégico en línea con la creación de valor y sostenibilidad de la Corporación.

La consolidación del equipo de estrategia organizacional aportará experiencia y conocimientos en temas bancarios partiendo de un proceso de revisión y actualización de los planes de las diferentes iniciativas estratégicas:

1. Los planes tácticos diseñados en 2019 debieron ser ajustados para que reflejaran las condiciones del entorno 2021, marcado por la pandemia y la inestabilidad socioeconómica.
2. Las perspectivas tienen que demostrar que con el fortalecimiento de la estructura organizacional llegan nuevas ideas que enriquecerán la gestión de la Corporación.

El proceso de actualización se realizaron sesiones con la participación de líderes que promueven cada iniciativa del Plan Estratégico. En este trabajo en conjunto integramos los planes de trabajo de la Dirección comercial MiPyme y de la Dirección de operaciones y tecnología.

Además, logramos consolidar la mesa de estrategias de corto plazo, con el fin de determinar las principales dificultades para alcanzar nuestros objetivos en el corto plazo, al igual que avanzamos en temas afines a la cultura de gestión estratégica. En el 2021

definimos la primera versión del caso de negocio de la transformación estratégica de Contactar, a partir de los criterios contables que determinan el trato a los diferentes gastos y costos, validando las inversiones a realizar en el proceso de transformación y desarrollando un ejercicio que permite estimar: ¿cuál debería ser el nuevo nivel de desempeño organizacional para garantizar que la tasa de retorno de la transformación se comporte conforme a las expectativas organizacionales?.

En Contactar contamos con un plan vivo y adaptable que facilita la ejecución y la realización de un monitoreo más preciso en términos de cumplimiento de las diferentes iniciativas estratégicas.

02

**Lo damos
todo por el
progreso del
negocio**



Maribel Quillindo
Tienda
La Plata, Huila

"Llegar

JUNTOS

es el principio.

**Mantenerse juntos es el progreso.
Trabajar juntos es el éxito."**

Henry Ford



Resultados económicos y financieros

Desde el segundo semestre del año inició un ciclo de expansión del sector microfinanciero, el cual marcó el proceso de recuperación que hoy vive la industria.

Asomicrofinanzas proyectó en diciembre 2021, que variables como el saldo de cartera bruta, el número de clientes, el monto desembolsado y el número de desembolsos tendrán un crecimiento respecto a los resultados del año anterior.

Se estima que el sector crecería en un 8.4%, medido por la variación de cartera bruta a cierre de diciembre. Aunque este crecimiento es inferior al registrado en 2019, constituye un gran logro, si se tienen en cuenta los fuertes choques que experimentó la industria entre enero y mayo.

En contraste se presentó un aumento de la cartera vencida por encima de los datos observados en 2018 y 2019, antes de la llegada de la pandemia.



Edgar Andrés González García
Asesor oficina Villavicencio, Meta

Francisco López
Insumos agropecuarios
Villavicencio, Meta

Estructura financiera

La Corporación en el 2021 presentó activos por valor de \$490.088 millones de pesos, con disminución anual de -0,88% respecto al valor presentado al cierre de 2020 por \$494.418 millones de pesos.

Este resultado se da por la disminución del efectivo y son equivalentes al efectivo en un 85%, pasando de \$101.813 millones de pesos en 2020 a \$15.473 millones de pesos en 2021. Además, se registró un mayor pago de capital de obligaciones financieras con respecto al año anterior.

La cuenta con mayor representación dentro de los activos es la Cartera, que hace parte de los activos operacionales y es el principal generador de ingresos de Contactar. Al cierre del año, la cartera bruta fue de \$430.897 millones de pesos, representando el 88% del total de activos, con un aumento del 16,46% respecto del 2020, producto de una mayor dinámica de la operación derivada de la reactivación económica.

Los activos de la Corporación se financiaron en un 69,3% con recursos de terceros y un 30,7% con recursos propios. Esto refleja la disminución de la deuda (capital) con fondeadores en \$37.726 millones de pesos, lo que equivale a un 11,86% menos con respecto al año anterior y un aumento de los excedentes del 14,7%, pasando de \$14.140 millones de pesos en el 2020 a \$16.282 millones de pesos en el 2021.

Gráfica 04. Estructura financiera, Contactar 2021 (Cifras en millones de pesos)



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Área Financiera, Contactar 2021

Gestión de financiamiento

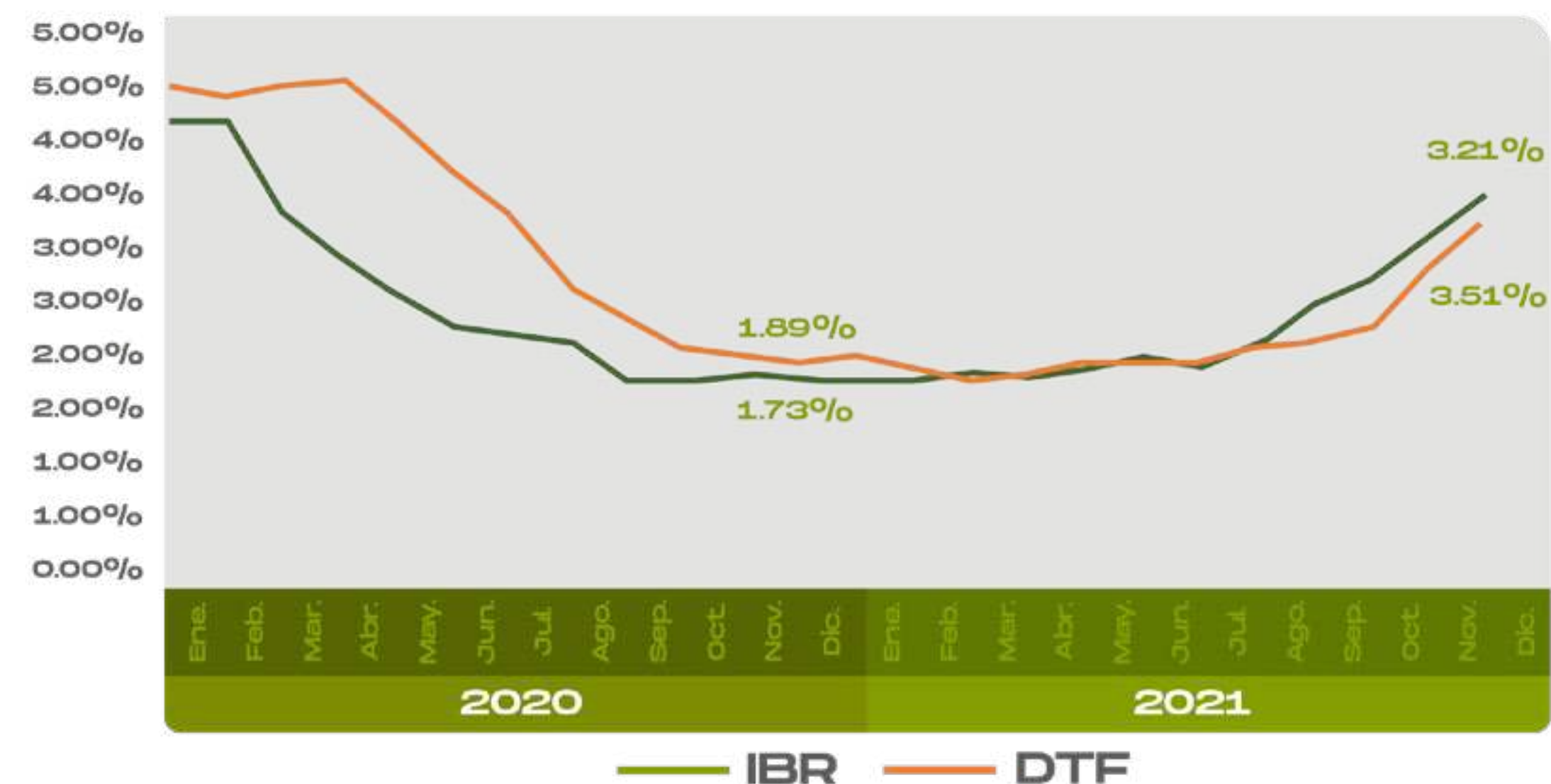
En la primera mitad del año encontramos alta liquidez en el mercado, propiciada por políticas monetarias expansivas y con tipos de interés bajos. Sin embargo, para la segunda mitad del año, las condiciones de mercado cambiaron por presiones inflacionarias que incrementaron las tasas de intervención, transmitidas a las tasas de referencia IBR y DTF, encareciendo las tasas de interés variables, principalmente.

Durante el año, se obtuvieron importantes acuerdos con fondeadores internacionales como Blueorchard, Gawa, Proparco, Banco Mundial y Frankfurt, así como la ampliación de cupos en 18,9% respecto a diciembre 2020 con Fondeadores nacionales como Bancoldex, Bancolombia, Banco de Occidente y Banco de Bogotá.

Las obligaciones financieras se encuentran distribuidas en un 29,55% con entidades nacionales, siendo Bancóldex la de mayor concentración (10,35%) y 70,45% con entidades internacionales donde Symbiotics representa el 34,79% del total de las obligaciones.

En Contactor el 34,17% de las obligaciones financieras se encuentran pactadas a tasa variable, de ahí que el costo promedio de las obligaciones financieras presentara un incremento, resultando en costo de deuda promedio de 7,80%, 68 puntos básicos más alta que en diciembre de 2020.

Gráfica 05. Tasas IBR y DTF, 2020-2021



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de la República, 2021

Gestión de ingresos y gastos

El 2021 trajo efectos beneficiosos para Contactar, pese a las dificultades procedentes de la pandemia y del paro nacional, se presentó una buena respuesta ante las condiciones de mercado, demostrando solidez financiera y organizacional. Los ingresos de la Corporación alcanzaron los \$150.717 millones de pesos a diciembre de 2021, lo que representa un crecimiento del 16,1% con respecto al año anterior. El impacto se explica en gran parte, por el aumento de los ingresos por actividades de cartera 13,33% y el incremento de ingresos por comisiones y otros servicios 47,65%.

Los gastos aumentaron en comparación con el año 2020 en 16,1%, representando el 89% de los ingresos. Lo anterior se explica por la consolidación de la estructura organizacional alineada al cumplimiento del Plan Estratégico 2020-2024, en el que destacamos los gastos del proyecto para la entidad vigilada, la transformación digital de la entidad, la inversión para fortalecer la línea Mipyme y la consolidación de Contactar en otras regiones del país.

El dinamismo de los ingresos, acompañado de un crecimiento en el gasto inferior en monto al de los ingresos, causaron excedentes de \$16.282 millones de pesos para el 2021, lo que se traduce en un alza del 14,7% respecto al 2020 y un nivel de ejecución del 127% respecto a lo presupuestado.

Tabla 03. Ingresos y gastos, Contactar 2021

	2020	2021	Var%
Ingresos	129.793	150.717	16.1%
Productividad (Ingresos op / Cartera promedio)	34,2%	37,1%	
Gastos	115.604	134.435	16.3%
Eficiencia Financiera (Gastos operacionales / Cartera promedio)	30,8%	33,5%	
Excedentes	14.190	16.282	14,7%
ROA (Excedentes / Activo)	2,9%	3,3%	
ROE (Excedentes / Patrimonio)	10,6%	10,8%	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Área Financiera, Contactar 2021



Distribución del ingreso

Las actividades de operación resultaron en ingresos por valor de \$150.717 millones de pesos, los cuales fueron destinados para el cubrimiento de los gastos inherentes a la operación y las obligaciones con diferentes actores corporativos como el Estado, acreedores, proveedores de bienes y servicios, colaboradores y reinversión en la Corporación.

Tabla 04. Valor económico generado y distribuido

	2020	2021	Var ^o %
Ingresos Financieros	123.123	139.530	13,3%
Comisiones y seguros	4.522	6.678	47,7%
Recuperación de activos	534	1.047	96,1%
Otros ingresos	1.614	3.462	114,5%
Valor Económico Directo Creado	129.793	150.717	16,1%
Colaboradores	57.823	67.116	16,1%
Costo financiero	24.235	27.405	13,1%
Estado	3.708	5.726	54,4%
Gobierno Corporativo	502	461	-8,2%
Proveedores de bienes y servicios	10.518	14.605	38,8%
Reinversión en la corporación	14.190	16.282	14,7%
Valor Económico Distribuido	110.976	131.595	18,6%
Deterioro de Cartera	13.642	13.555	-0,6%
Depreciaciones	4.882	5.123	5,0%
Amortizaciones	294	444	50,9%
Valor Económico Retenido	18.818	19.123	1,6%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Área Financiera, Contactar 2021

Leiddy Johana Ortiz Orjuela
Cultivo de fresa
Puente de tierra, Boyacá

Alianzas estratégicas

En el transcurso del 2021 se iniciaron y fortalecieron varias alianzas estratégicas, con el propósito de brindar a los clientes nuevas alternativas para acceder al crédito y ofrecer un mejor servicio. Gawa, Proparco, BlueOrchard y Frankfurt, BNP Paribas son algunos de los aliados internacionales con los que se iniciaron conversaciones para establecer relaciones comerciales. En cuanto a fondeadores nacionales, mantenemos las relaciones con Bancoldex, Finagro, Bancolombia, Banco de Occidente, Banco de Bogotá y BBVA.

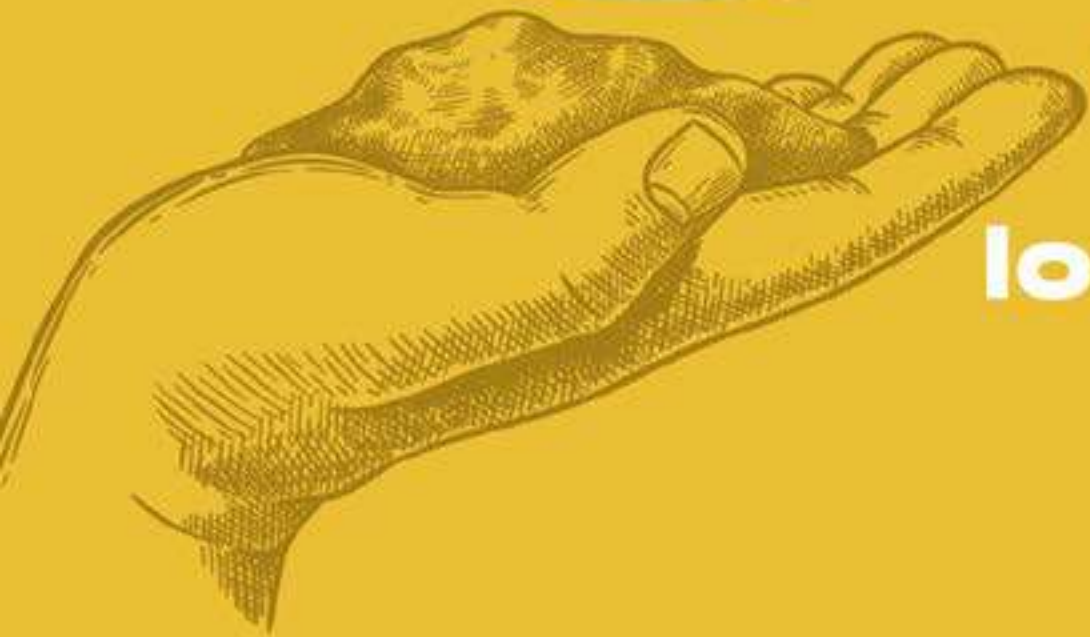


Andrés Hernán Cortés Niño
Asesor oficina Tunja, Boyacá

Pedro Julio Quemba y Nidia Sosa Bernal
Panadería
Tunja, Boyacá

03

Lo damos
todo por
los clientes



Sebastián Piñeros
Cultivo de maracuyá
Vereda Malavar, Meta

“

La experiencia de un CLIENTE

es un catalizador de la transformación,
es un impacto directo en la cultura y en
todas las partes de una organización.

| Christine Crandell

”



Nuestros clientes siempre han sido la razón por la cual lo damos todo; por este motivo, queremos contribuir al progreso del país a través de soluciones para las comunidades que garanticen la integralidad, la innovación y agilidad en todos nuestros servicios.

Nuestro mercado

Durante 2021 brindamos atención en más de 300 municipios ubicados en los departamentos de Nariño, Putumayo, Cauca, Huila, Tolima, Cundinamarca, Meta y Boyacá a través de 70 sucursales que conforman nuestra red de oficinas.

En este año presentamos un cambio estructural en el que definimos dos grandes regiones de operación: las región de Centro Oriente y Sur Occidente con un total de 7 zonas a cierre de 2021, es decir, una zona menos en comparación con 2020. Para cierre de diciembre, los principales resultados en las zonas fueron los siguientes:

1

Zona Nariño Norte – Cauca: Un total de 13 oficinas, en el norte y occidente del departamento de Nariño y el sur del departamento del Cauca.

Las actividades principales de sus clientes son agrícolas, pecuarias y artesanales. La participación de esta zona en la cartera fue del **14,49%** del total, representado en **16.801** clientes los cuales todos pertenecen al sector rural.

2

Zona Nariño Sur: Compuesta por una red de 13 oficinas ubicadas en el sur del departamento de Nariño y con un total de **30.679** clientes cuyas actividades económicas principales son la agricultura y ganadería.

La actividad en la región representó un **28,44%** del total de la participación de cartera, de los cuales un **76,87%** estuvo concentrada en el sector rural y un **23,13%** en el sector urbano.



3

Zona Huila: En la región se atendió un total de **16.704** clientes en 9 oficinas de las cuales el **67,08%** se encuentran ubicados en el sector rural y el **32,92%** en el sector urbano.

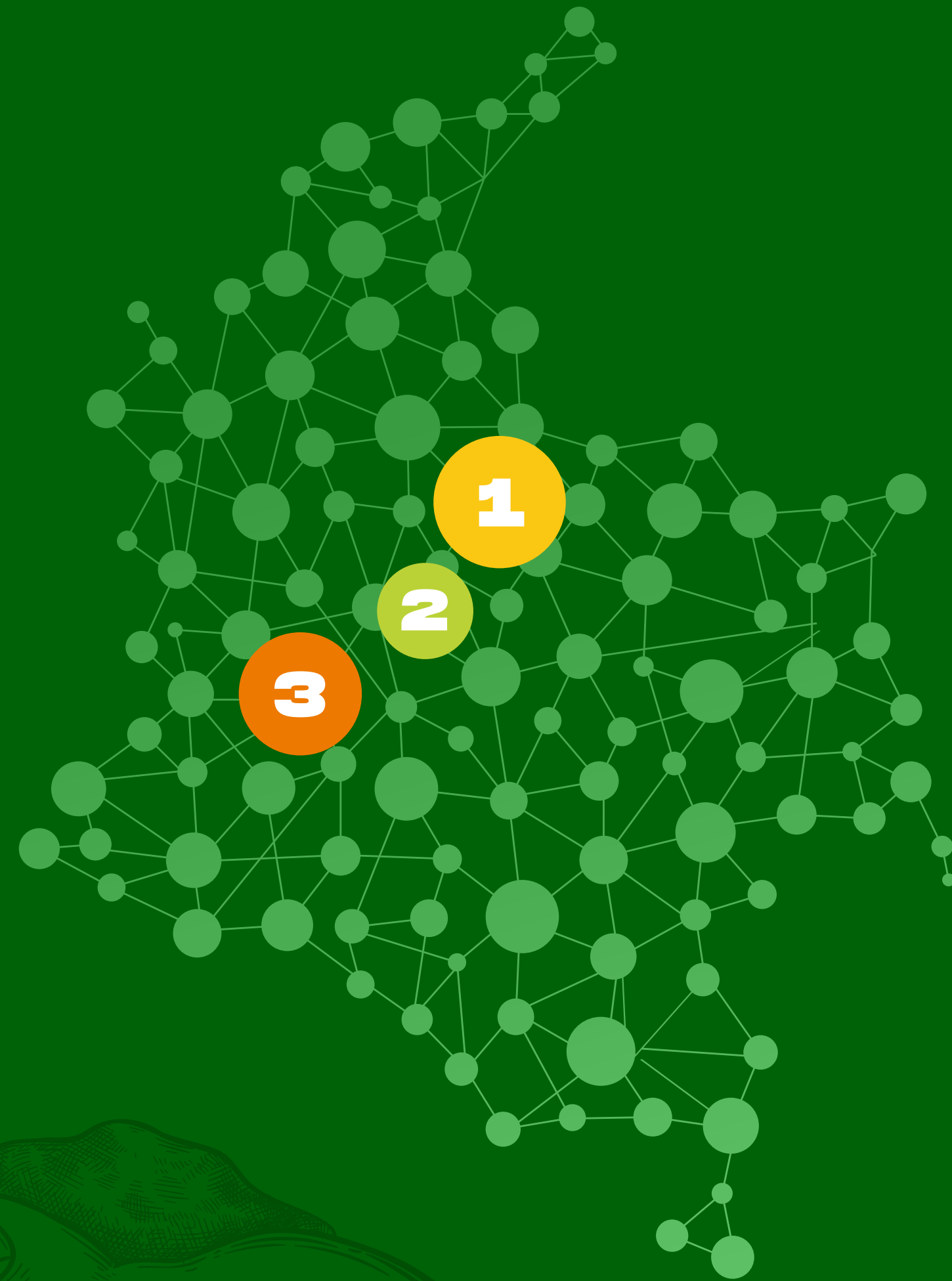
Sus actividades principales son las agropecuarias, comercio y servicios. La participación de esta zona en la cartera total fue del **13,37%**.

4

Zona Putumayo – Huila Sur:

Su participación en cartera representó un **12,3%** del total, distribuidas en el departamento del Putumayo y el sur del departamento del Huila donde las actividades económicas principales son la agricultura y artesanía.

A través de una red de 9 oficinas el año 2021 cerró con **14.322** clientes de los cuales un **85,2%** pertenecen al sector rural y un **14,8%** al sector urbano.



1

Zona de Boyacá: Está compuesta por una red de 8 oficinas, 4 de ellas en Cundinamarca prestando atención a más de 114 municipios, con un total de **10.092** clientes, lo que represento un crecimiento exponencial frente al año pasado, con **2.409** nuevos clientes.

Las principales actividades económicas son la agricultura y ganadería, por tal motivo el **72,84%** se encuentran en el sector rural y el **27,16%** se encuentra en el sector urbano.

2

Zona Cundinamarca: La región presentó uno de los mayores crecimientos en número de clientes, respecto a las demás regiones; con un total de **11.192**. Está compuesta por una red de 8 oficinas, dos de ellas en el departamento del Meta y una en el Tolima y presta atención a más de 60 municipios.

Las principales actividades económicas son la agricultura, ganadería y silvicultura, del total de clientes de la región el **70,48%** se encuentran en el sector rural y el **29,52%** se encuentra en el sector urbano.

3

Zona Tolima: Con una red de 10 oficinas y cobertura en 31 municipios, desde la zona Tolima se brindó atención a un total de **14.543** clientes, de los cuales el **83,39%** se encuentran en zona rural y un **16,61%** en zona urbana.

La participación en cartera de la región representó un **10,70%** del total.

Estrategia de expansión para la sostenibilidad

Nuestro objetivo estuvo enfocado en el crecimiento de cartera a través del fortalecimiento en las zonas actuales de atención y el reconocimiento de las oficinas inauguradas en el año 2020, las cuales fueron afectadas por la crisis pandémica.

Para 2021, nuestras nuevas oficinas junto con las zonas del centro país lideraron el crecimiento en clientes y en saldo de cartera con el apoyo e implementación de campañas de reconocimiento adicional a la Comisión Comercial.

Alianzas estratégicas

Durante 2021 fortalecimos las alianzas estratégicas establecidas en 2020 para dar respuesta a la crisis generada por la pandemia, por lo que continuamos nuestras alianzas con Bancóldex y con el FNG a través de alternativas para que nuestros clientes puedan acceder a créditos y cuenten con un mejor servicio.

Además, nuestro aliado estratégico Mapfre Seguros, amplió su portafolio de servicios adicionales e incorporando la póliza de Ap. + Accidentes menores para brindar mayores coberturas y beneficios a nuestros clientes y sus familias.

En 2021, se mantuvieron las condiciones con los convenios de recaudo en cuanto a transacciones y comisiones, entendiendo que nuestros clientes estaban en una etapa de recuperación económica.



Fabio Andrés Rojas
Cultivo de café
Vereda Segovianas, La Plata, Huila

Estrategias de eficiencia institucional

Durante el año, realizamos la implementación de la segunda fase del proyecto "Digicredit", en el flujo de originación de los créditos el cual busca **agilizar** y **alcanzar una mayor eficiencia** en dicho proceso.

La puesta en marcha del flujo de originación a través de la plataforma de Formiik, nos permitió incorporar los proyectos que se venían adelantando a través de las herramientas digitales que serán desplegadas en 2022. Estas herramientas son:



Nuestra Cartera

A pesar de todas las dificultades que se presentaron en el país, como consecuencia del tercer pico de la pandemia, paro nacional y demás aspectos del orden social que llevaron al bloqueo de vías, **2021 fue un año de grandes oportunidades**. Continuamos trabajando en la implementación de estrategias comerciales, entendiendo que en el camino de la reactivación económica es importante trazar objetivos. Dentro de los resultados alcanzados se encuentran:



¹ Índice de Cartera Vencida



Las cifras de colocación obtenidas tuvieron un mayor crecimiento en el segundo semestre, alcanzando el 56% del total anual, lo que se explica debido al proceso de recuperación que atravesó la economía.

El plazo promedio se mantuvo relativamente estable en su comportamiento, mientras que el valor promedio del crédito presentó una variación del 8,7% en comparación con 2020.

Año 2020	Año 2021
Monto: 4.278.112	Monto: 4.649.682
Plazo: 20	Plazo: 19

En el 2021 logramos alcanzar un índice de cartera vencida del 2,67% ICV¹

A nivel de calidad de cartera, la variación del indicador presentó un comportamiento similar en cuanto a los dos semestres de 2021. En el primer semestre este indicador alcanzó un valor del **3,2%** siendo el valor más alto del año, como consecuencia del pico de la pandemia y el paro nacional que afectó la economía y por tanto las actividades de nuestros clientes.

A partir del mes de agosto hasta el mes de diciembre, el indicador presentó resultados positivos cerrando con corte a diciembre en **2,67%**, gracias a la gestión realizada por el equipo comercial y las estrategias enfocadas en la recuperación de cartera.

Nuestros clientes

Durante 2021 nos esforzamos en ampliar la base de clientes en las diferentes zonas de influencia. Nuestro objetivo está enmarcado en fortalecer nuestras oficinas, tanto las que tuvieron su apertura en el año como en las oficinas antiguas, por medio de estrategias de penetración de mercado y la ampliación de nuestras zonas de cobertura, con la fuerza comercial activa. A cierre del año el total de clientes fue de **114.610**, lo que significa que hubo un crecimiento del **6,2%** correspondiente a **6.702** clientes en relación con 2020.

Distribución de clientes por género 2021



Microseguros

Obtuvimos un Índice de Penetración en el Mercado del 95,6%, como resultado de la gestión y compromiso de la fuerza comercial por brindar a nuestros clientes un portafolio de servicios integral que apoye su economía y proteja su bienestar.

A cierre de 2021, se otorgaron 114.868 seguros voluntarios en 120.192 operaciones.

Durante 2021 se otorgaron un total de 58.762 servicios adicionales, de los cuales el 78,6% corresponde a seguro de cáncer, el 17,0% a pyme-hogar, el 2,8% a accidentes menores, el 1,5% a exequias y el porcentaje restante a desempleo. La distribución de las pólizas es la siguiente:

79,57% Sector Rural	20,43% Sector Urbano
Cáncer	46.184
Desempleo	28
Exequias	897
Pyme-hogar	9.982
Accidentes menores	1.671
Total	58.762

MiPyme

En la línea MiPyme alcanzamos un crecimiento de \$13.245.011.360, lo que representó un 21,75% del total del crecimiento institucional, indicadores que se lograron con la ampliación del área de cobertura y atención con la incorporación en el segundo semestre de 4 asesores especializados en las oficinas de Ipiales (Nariño), Puerto Asís (Putumayo), Tunja (Boyacá) y Villavicencio (Meta).

- Continuamos trabajando en la segunda fase del proyecto, enfocados en el traslado de la fábrica de crédito de la Dirección MiPyme, a ser parte del Área de Operaciones a cargo del Líder de Crédito y Cartera, con el fin de fortalecer nuestras metodologías de implementación en el mercado.
- En alianza con Bancóldex, incorporamos nuevas líneas especializadas en el portafolio, por las cuales pudimos transferir beneficios, representadas en tasas de interés a nuestros clientes, con el fin de promover la reactivación económica y fortalecimiento de la liquidez de sus empresas.
- La dirección MiPyme, en conjunto con la Dirección de Sostenibilidad y el acompañamiento de Desjardins, brindó a nuestros clientes MiPyme, iniciativas para la formación empresarial y medio ambiental con técnicas modernas y con enfoque sostenible.

Al cierre de 2021, la línea MiPyme tuvo una representación del 4,17% del total de nuestra cartera.

52

Los principales sectores atendidos fueron:



Sector	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Servicios	\$9.342.213.851	119	130
Comercio	\$4.979.955.541	87	90
Agroindustria	\$1.230.034.252	17	19
Industrial	\$750.466.263	12	16
Madera	\$642.728.262	9	9
Pecuario	\$33.693.956	5	5
Agricultura	\$300.118.180	4	4
Otros	\$392.460.855	7	7

Nuestra cartera MiPyme cuenta con una mayor participación del sector urbano: **82,1%**, mientras que el **17,9%** restante es del sector rural.

Zona	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Rural	\$3.202.233.182	44	47
Urbano	\$14.770.437.978	216	233

La tendencia de destino de los recursos se mantiene, con una inversión en capital de trabajo en 58,06% y activo fijo un 41,94%, lo cual contribuye de manera directa a la actividad productiva del país.

Destino	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Activo fijo	\$7.538.353.368	93	103
Capital de trabajo	\$10.434.317.792	167	177

A finales del 2021, de las 280 operaciones el 52% de las solicitudes de crédito fueron realizadas por hombres, un 28% corresponden a solicitudes realizadas por mujeres y un 20% corresponde a créditos otorgados a empresas.

Género	Valor Cartera	Total Clientes	Total Créditos
Nit	\$3.531.321.208	30	37
Femenino	\$5.034.206.268	86	92
Masculino	\$9.407.143.684	144	151

A través de la línea MiPyme se presentó un indicador de cartera vencida de 0,95%, cartera que está presente en 5 operaciones dentro los sectores de servicios, agroindustria y servicios.

Mora mayor 30 días	Valor	No. operaciones
Diciembre 2021	\$170.284.751	103
% mora > 30		0,95%

Para 2022 esperamos que la línea MiPyme continúe su plan de expansión, con énfasis en el crecimiento y ampliación del personal comercial, el fortalecimiento de los procesos de originación, junto con la formación de las técnicas empresariales y ambientales de nuestros clientes MiPyme a nivel nacional.

Servicio al cliente

Tras la pandemia, nos vimos enfrentados a nuevos retos para asegurar a nuestros clientes una mejor experiencia en cuanto a productos y servicios. Es por esta razón que, a inicios del año, se creó la Dirección de experiencia del cliente, mercadeo y desarrollo de negocios, con el propósito de realizar una revisión de la experiencia del cliente y brindar soluciones oportunas.

En nuestro modelo corporativo incorporamos nuevas perspectivas del negocio, buscamos implementar una gestión enfocada en el cliente y en el desarrollo de servicios de acuerdo con sus necesidades y las demandas del mercado en lugar de concentrarnos en el producto.

En ese sentido, tuvimos el apoyo de una consultoría con la firma Vlixes cuyo objetivo fue el diseño organizacional y el desarrollo de estrategias para las áreas de negocio, mercado y clientes, definiendo la estructura de cada una y el esquema por el cual se toman las decisiones en línea con la estrategia de la Entidad, bajo tres premisas fundamentales:



En 2022 implementaremos una estructura organizacional, soportada en las gerencias de cada una de las tres áreas con su respectivo personal de apoyo (experiencia del cliente, mercadeo y desarrollo de negocio).

El enfoque para el área de experiencia es ser la voz de nuestros clientes a través de una propuesta de valor enfocada en comprender sus necesidades, mejorar su experiencia y lograr lealtad con la marca, para lo cual, es necesario:



En otras palabras, implementamos una estrategia que nos permite conocer en profundidad a nuestros clientes y de esta manera cumplir con nuestras metas. Además, incorporamos modelos de medición del NPS (Net Promoter Score), que mide las probabilidades de que nuestros clientes nos recomienden, con el fin de tomar decisiones acertadas en nuestra gestión que mejoren su experiencia.

Para los próximos años esperamos diseñar el Journey Customer Map (Mapa de viaje del cliente) orientado al cierre de brechas con relación a la experiencia del cliente actual.

Desde el área de mercadeo estamos enfocados en lograr que el cliente actual y futuro conozca nuestra oferta de servicios y productos. Queremos posicionar y diferenciar a Contactar del resto de organizaciones, generando confianza en nuestros clientes, a través de:



El enfoque para el área de desarrollo de negocios es la puesta a prueba y validación de nuevos negocios que permitan ampliar mercado y llegar a nuevos clientes, manteniendo nuestro propósito fundamental. Para lograrlo, la propuesta de valor está planteada a partir de la configuración de soluciones, la prueba de prototipos y su posterior escala en el mercado.

Queremos generar alianzas y convenios con otras entidades que promuevan el desarrollo de nuevos negocios y apalanquen nuestro crecimiento. En este sentido, estructuramos ideas que potencien el valor, a partir de los MVP recibidos desde la Gerencia de Innovación. Durante 2021 pusimos en marcha las siguientes iniciativas:

Iniciativa	Descripción
Campaña de actualización de datos de clientes	Realizamos la actualización de datos de nuestros clientes, con el fin de mejorar la efectividad de la colocación, las campañas de mercadeo y la gestión de cobranza, además de brindarles información oportuna sobre diferentes temas de su interés. Confirmamos el 55% del total, sobre una base de 67.246 clientes seleccionada.
Creación mesa de fuga de clientes	Diseñamos una Política de Retención de Clientes que contenga los planes de acción para cada una de las causales de posible fuga y de esta manera disminuir la deserción de clientes. Además, se creó el procedimiento para mitigación de fuga que tiene como objetivo establecer los lineamientos, condiciones y responsables de los planes de acción, cuando se identifican alertas de fugas para activar estrategias de retención y fidelización.

Creación de la mesa de experiencia del cliente

Realizamos un diagnóstico para generar soluciones eficaces para el cliente, generando experiencias gratas en todos nuestros puntos de contacto de acuerdo con las PQRS presentadas por los clientes y los temas más relevantes sobre el servicio recibido.

Algunos de los principales resultados fueron los siguientes:

- Capacitación de asesores sobre venta responsable de seguros.
- Control dual venta de Seguros para mitigar la problemática de cancelación anticipada.
- Revisión sobre quejas de cobros agresivos.
- Diseño de Campaña de Informativos de pago.
- Flujos y alertas de seguimiento a PQRS en sistema Be Aware, para determinar los flujos de priorización y seguimiento para los casos de atención al cliente.

Tácticas implementadas para conocimiento del cliente:

Realizamos Focus Group con el objetivo de escuchar las opiniones y experiencias de los clientes acerca de los productos de Contactar, su percepción acerca del servicio recibido y las posibles causas de deserción. De acuerdo con los resultados obtenidos y su evaluación, implementaremos un plan de acción para dar solución a las necesidades y deseos de nuestros clientes.

04

**Lo damos todo por
los colaboradores**



"La única forma de hacer un gran trabajo es

AMAR

lo que haces"

| Steve Jobs



El **compromiso, la responsabilidad y la calidez** de todos los que conformamos Contactor, constituyen el eje fundamental para el logro de objetivos estratégicos asociados a la sostenibilidad y crecimiento corporativo.

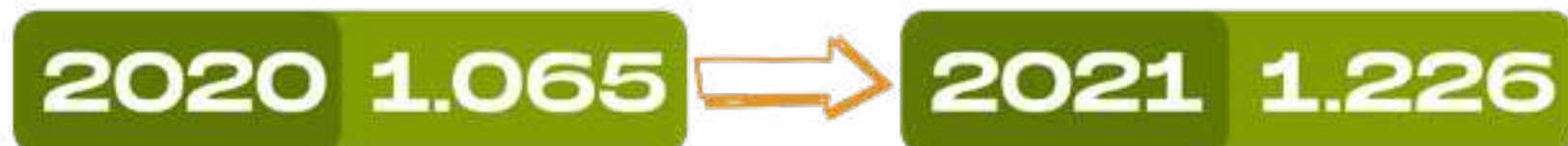
Nuestro talento humano

GRI 102 -7, 102 -8, 405-1

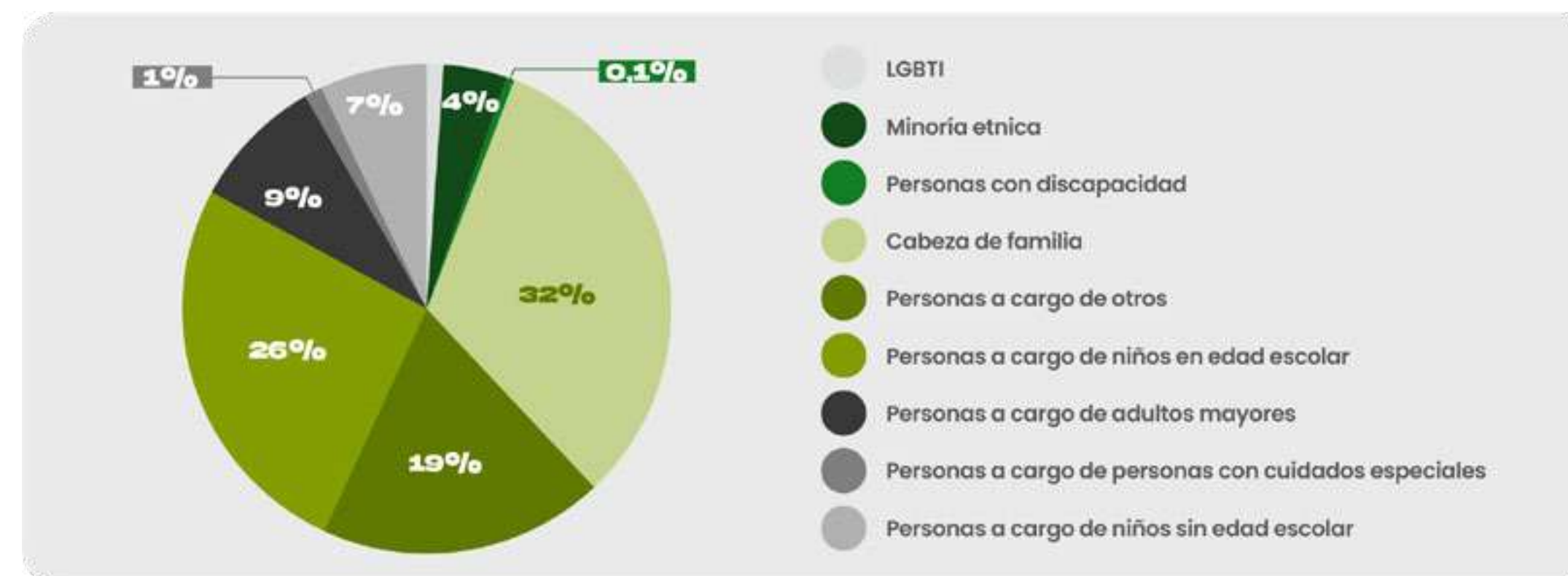
Nuestra microfinanciera cuenta con **trabajadores** que se levantan cada mañana para **luchar por sus sueños, por su familia, por ser y dar lo mejor de sí, siempre**. Contar con el mejor talento humano en todas las áreas de la Corporación, nos permite afrontar con éxito los retos de un entorno altamente competitivo y volátil.

Nuestros colaboradores

El número de nuestros colaboradores presentó un aumento en 2021 del 15,11 % en comparación con el año pasado.



Nuestro **compromiso** con la responsabilidad social trasciende la necesidad de estar a la altura de un mercado exigente. Consideramos que al ser inclusivos y generar un ambiente diverso, generamos oportunidades para todos, especialmente a aquellas poblaciones del país donde Contactor tiene presencia.



Departamento	Porcentaje
Casanare	0,2
Risaralda	0,8
Quindío	0,9
Valle del Cauca	2,4
Meta	2,5
Cauca	3,3
Boyacá	3,8
Putumayo	6,5
Cundinamarca	9,1
Tolima	12
Huila	14,9
Nariño	43,6

Distribución por generación



Cultura organizacional

En 2021, nuestro modelo de cultura se transformó. En junio realizamos el evento de lanzamiento de “LO DAMOS TODO” logrando impactar a más de 1.000 colaboradores, quienes lograron comprender que nuestra cultura tiene un sentido mayor y que el darlo todo desde su profesionalismo, pero también desde su ser, nos hace únicos y nos permite construir ambientes de trabajo enmarcados en la confianza y el orgullo; fortaleciendo así nuestro ADN como Corporación.



Clima organizacional

Recibimos la certificación que nos acredita como un excelente lugar para trabajar, de acuerdo con el análisis, experiencia y vivencias de nuestros colaboradores, quienes fueron consultados por la firma global **Great Place to Work**.

En la más reciente medición, realizada en noviembre de 2021, el **93% de los colaboradores de Contactar aseguró que la Entidad es un buen lugar para trabajar**, 91% se enorgullece de estar vinculado a la Corporación y el 87% siente alto compromiso con la labor que desempeña la entidad al ofrecer servicios financieros al alcance de todos.

Al interior de la Microfinanciera se respira un ambiente laboral sano, donde nuestros colaboradores se sienten seguros y cómodos en sus espacios de trabajo, donde priman relaciones humanas cordiales y cálidas. Además, estos resultados son fruto de una sumatoria de acciones en pro del crecimiento continuo de nuestros colaboradores, con las cuales buscamos que reconozcan el impacto trascendental de su trabajo al compartir sus conocimientos, entrenamiento y experiencia con miles de colombianos beneficiarios de nuestros servicios.



Adquisición y promoción del talento humano

Darlo todo nos llena de satisfacción y nos da el impulso para seguir haciendo las cosas bien todos los días. Por este motivo, estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro talento humano, puesto que **el cumplimiento de las metas de nuestros colaboradores nos permite llegar más alto como Corporación.**

Durante 2021, **ofrecimos oportunidades de desarrollo** basadas en la participación de nuestros colaboradores en actividades que les permitieron desarrollar nuevas habilidades.

En Contactor no sólo estamos comprometidos con las personas que se encuentran trabajando con nosotros; también queremos generar un **aporte al empleo de calidad en nuestro país** a través de la vinculación de nuevos colaboradores a nivel nacional.



GRI 404-3

Gracias a nuestra evaluación de desempeño, podemos identificar oportunidades de mejora que nos permiten avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.



Rotación de personal

GRI 401-1

Contactor se transforma y establece un Plan estratégico Corporativo 2020-2024, el cual fortalece y renueva las estructuras organizacionales, generando estrategias alineadas al enfoque de la cultura, los valores y las competencias, para lograr el control y la identificación de los mejores perfiles y el más adecuado talento humano, mitigando los índices de rotación. Para analizar este proceso, tenemos como punto de partida estas tres fases:



Salud y seguridad en el trabajo

GRI 4031, 403-2, 403-3, 403-5

Aportamos al **bienestar** de nuestros colaboradores y continuidad de negocio por medio del fortalecimiento de la cultura de prevención frente a accidentes y enfermedades laborales. Durante 2021, **comprometidos con proteger la salud de nuestro capital humano**, logramos actualizar los protocolos de bioseguridad para **prevenir el contagio por COVID-19**, de acuerdo con los lineamientos gubernamentales y con las necesidades de la Entidad. Dentro de las acciones destacadas se encuentran:

1

Entrega de elementos de protección personal

2

Desinfección de puestos de trabajo, elementos y áreas comunes.

3

Bioseguridad en oficinas

4

Rastreo oportuno de síntomas

5

Seguimiento diario a colaboradores con síntomas sospechosos y retorno laboral seguro

6

Despliegue gráfico de mensajes preventivos

María Yiseli Quintero Díaz
Cultivo de café
Vereda Segovianas, La Plata, Huila

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Continuamos avanzando en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizando las actividades requeridas por la organización basados en las etapas del ciclo PHVA correspondientes.

Porcentaje de cumplimiento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo



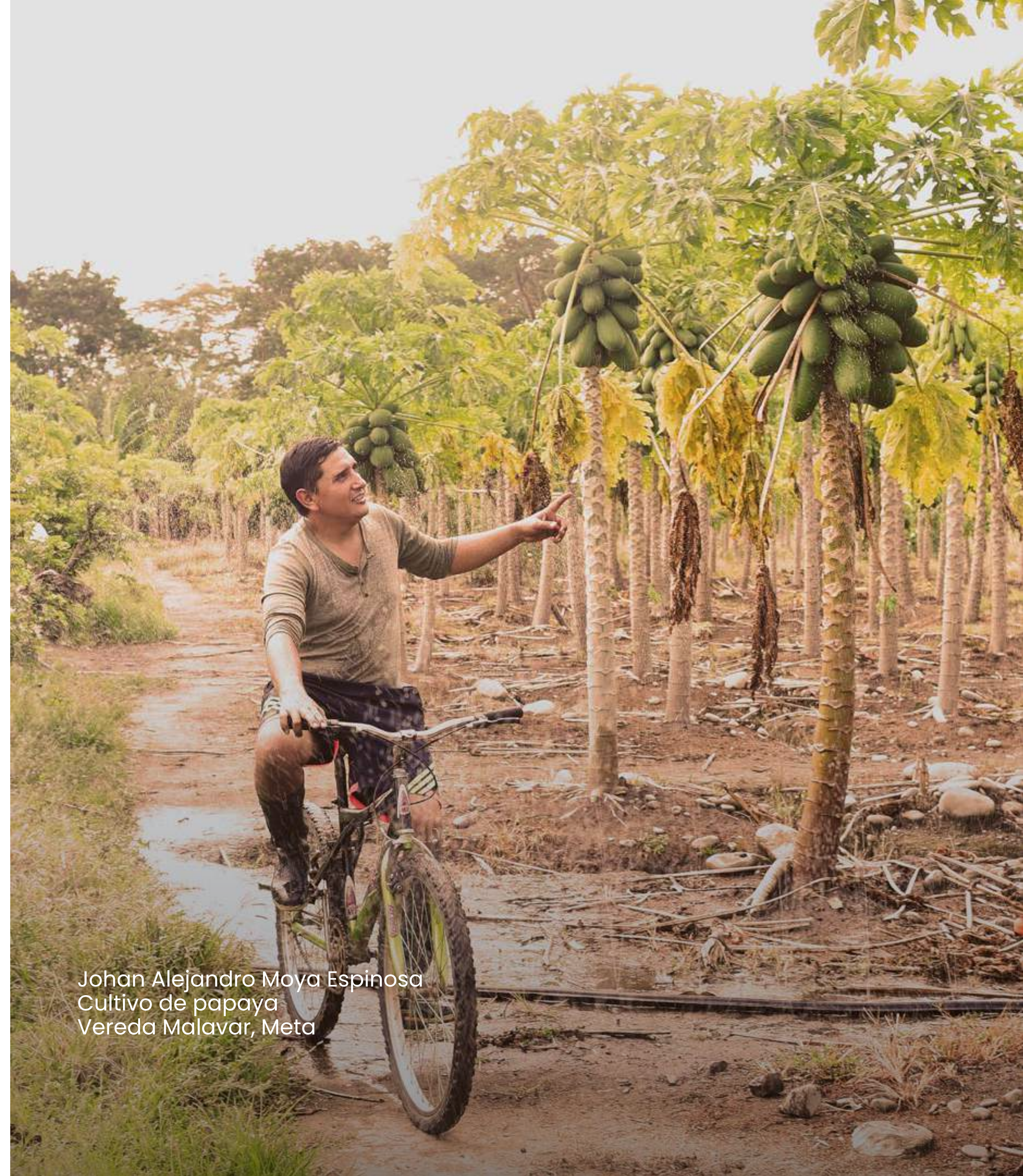
Nuestra gestión en 2021 incluyó acciones relacionadas con diferentes frentes para atender los riesgos a los que se encuentran expuestos nuestros colaboradores. Estos son:

Sistema de vigilancia epidemiológico biomecánico

En Contactar actuamos de manera responsable y comprometida con nuestros colaboradores, por lo cual realizamos diferentes actividades para mejorar las condiciones de salud frente a lesiones osteomusculares causadas por posturas inadecuadas o movimientos repetitivos. Dentro de las acciones destacadas se encuentran:



Johan Alejandro Moya Espinosa
Cultivo de papaya
Vereda Malavar, Meta



Sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial

Creemos firmemente que las emociones influyen directamente en el desempeño de nuestros colaboradores. Por este motivo, realizamos **acompañamientos telefónicos** a cargo de psicólogos y especialistas en seguridad y salud en el trabajo con el fin de mitigar los factores de riesgo intra y extralaborales del **peligro psicosocial** a los cuales pueden estar expuestos en el desarrollo de sus actividades.

Plan Estratégico de Seguridad Vial

Por otra parte, con el objetivo de disminuir los accidentes laborales por desplazamientos en motocicleta, realizamos inspecciones presenciales para evaluar las condiciones de seguridad, comportamiento humano y conciencia frente a la seguridad vial por medio de las siguientes actividades:



*Realizada a colaboradores que se encuentran expuestos a riesgos de tránsito

De igual manera, se llevó a cabo el evento **“Semana de seguridad y salud en el trabajo”**, por medio del cual generamos espacios para promover la cultura de la prevención frente a los principales riesgos laborales, gracias a la campaña “By safety champion”.

Contamos con la participación del **100%** de nuestros colaboradores ubicados en **69** oficinas comerciales y áreas administrativas.

Gestión de riesgos a través de capacitaciones

Contenido GRI 403-9, 403-10

Por otra parte, en 2021 desarrollamos programas académicos complementarios que nos permitieron capacitar a nuestros colaboradores a través del aula virtual de la Corporación. El propósito principal fue la gestión de riesgos enfocada a diferentes temáticas.

GESTIÓN DE RIESGOS

- Actualización prevención COVID-19
- Peligro psicosocial
- Peligro biológico
- Peligro público
- Seguridad vial y actores en la vía



0.06

Tasa de accidentalidad

1,97%

Ausentismo

Estos programas e iniciativas nos permiten capacitar a nuestros trabajadores en el autocuidado como medida de prevención efectiva, lo cual se refleja en diferentes indicadores.

Gestión de incapacidades

En 2021 gestionamos un cobro de incapacidades por un valor promedio mensual de \$ 42.774.037 COP.

2020
\$457.762.608

2021
\$513.288.440

Luz Marina Pachón
Cultivo de maíz
Chocontá, Cundinamarca



Formación y desarrollo

GRI 404-1, 404-2

El mejoramiento continuo y el desarrollo de las habilidades de nuestro equipo hacen parte de uno de nuestros mayores objetivos. A cierre de 2021, aumentamos en un 19,3% el número de temas de formación suministrados, lo cual incrementó nuestro porcentaje de favorabilidad, y nuestro porcentaje de evaluación de conocimientos respecto al 2020.



Beneficios para nuestro equipo

GRI 401-2

Desde 1998 hemos puesto a disposición una serie de beneficios para nuestros colaboradores y sus familias. Estos planes comprenden incentivos económicos y emocionales que permiten generar y promover el equilibrio entre la vida laboral y personal de quienes conforman la corporación. De esta manera, reconocemos y conmemoramos el empuje, fuerza y firmeza que nos caracteriza como colombianos para alcanzar lo que nos proponemos a diario.

Beneficios ofrecidos a nuestros colaboradores 2021



Programa de bienestar organizacional

En nuestra microfinanciera también implementamos acciones que mejoran la calidad de vida de quienes se levantan día a día para darlo todo por sus familias, nuestros clientes y nuestro país. En ese orden de ideas, durante el año realizamos las siguientes actividades:



Alianzas estratégicas

Contactar continúa fortaleciendo la alianza de cooperación con la Fundación alemana Sparkassenstiftung y el SENA, para la formación de asesores de crédito mediante el programa de formación dual, modalidad educativa alemana, cuyo objetivo es impactar socialmente a Colombia ofreciendo programas de formación a jóvenes que no han tenido la oportunidad de estudiar una carrera profesional, tecnológica o técnica con el fin de que se proyecten para una vida profesional por medio del aprendizaje teórico - práctico de las microfinanzas como aporte al desarrollo del sector rural; por ello, recibimos reconocimiento como **“Institución formadora con un destacado proceso de selección de aprendices para generar un alto impacto social”** dado que nuestros aprendices vinculados se han destacado como líderes de los procesos de formación y se han adherido a la metodología dual.

05

**Por las
comunidades
y el medio
ambiente, lo
damos todo**



María Cristina Bermeo Acosta
Huerta casera
La Mesa - Cundinamarca

"Debes ser el

CAMBIO

que deseas ver en el mundo"

| Mahatma Gandhi



Estamos comprometidos con el cuidado de nuestro entorno, nos adaptamos y cuidamos los recursos para garantizar que nuestras actividades se realicen en función del desarrollo sostenible.

La sostenibilidad comprende un pilar fundamental de nuestra cultura interna, que permite a nuestros colaboradores llevar a cabo sus actividades diarias en función del desarrollo social, económico y ambiental. Por esta razón, se realizó la firma del pacto por la Sostenibilidad como un acto simbólico que reafirma el compromiso que adquieren nuestros colaboradores al ser parte de Contactar.



Proyecto arquitectónico Contactar

En coherencia a nuestro compromiso con el eje sostenible, nuestra sede principal concilia los requerimientos operativos de la institución a través de una propuesta arquitectónica amable con el entorno.

Con este proyecto nuestra Corporación busca integrar de manera adecuada, y en un solo espacio, el uso eficiente de recursos; abordando factores determinantes como aire, agua, tierra y fuego. El edificio se construye inspirado en la Cordillera de los Andes, así como en los recursos naturales que rodean el terreno.

<h3>Aire</h3> <ul style="list-style-type: none"> <i>Clima interno regulado</i> por el volumen libre de espacios = No se requiere sistema de ventilación, ni calefacción. <i>Altura de entresijos proporcional</i> a la cantidad de personas que permanecen en ellas. <i>Circulaciones y balcones</i> tienen áreas proporcionales al volumen de gente previsto. 	<h3>Agua</h3> <ul style="list-style-type: none"> <i>Recolección de agua lluvia</i> en tanque 50 m³, empleada en sistemas de riego y limpieza. <i>Sistema de válvulas ahorradoras</i> empleadas en tanques y evacuación de equipos sanitarios. <i>Evacuación de aguas servidas</i> se realiza a través de alcantarillados separados.
<h3>Tierra</h3> <ul style="list-style-type: none"> <i>Captación de calor</i> en espacios de circulación mediante captadores de energía. <i>Sistema de absorción sonora</i> mediante uso de jardines verticales. <i>Cubierta curvada</i> empleada como techo verde, uso de energía solar para uso eléctrico. <i>Fachadas que permiten</i> acceso visual al paisaje. 	<h3>Fuego</h3> <ul style="list-style-type: none"> <i>Luminarias de sistema LED</i> y ahorradoras con uso controlado acorde a la intensidad luminica exterior. <i>Fachada de vidrio</i> con control de rayos infra rojo, de resplandor y rayos UV. <i>Implementación de ascensor Mitsubishi</i> con capacidad dinámica de regeneración de energía. <i>Planta de emergencia</i> de alto rendimiento para la generación de electricidad.

Sede administrativa Contactar



Proyectos de transformación

Realizamos la implementación del proyecto Digicredit con el fin de digitalizar el proceso de originación de microcrédito, apoyando la gestión de cobranza de los asesores mediante el uso de herramientas digitales. Con esta digitalización se alcanza un consumo más eficiente y responsable de papelería en los procesos comerciales de la entidad.

- 1 Optimización de recursos y mejoras en tiempo de atención.
- 2 Integración de herramienta a carpeta virtual para sincronización de información.
- 3 Disminución de uso de papel.

Disposición final de residuos tecnológicos

GRI 306-1

Realizamos la disposición final de residuos tecnológicos dando cumplimiento con la normatividad legal ambiental, mediante el acompañamiento de proveedores certificados.



Estrategia de género Mujeres

Promovemos el desarrollo de acciones que impulsan el progreso, y aseguren el **equilibrio** para alcanzar la sostenibilidad. Por este motivo, estamos comprometidos con **enfrentar la desigualdad de género**, mediante un camino de acciones y proyectos que promueven el desarrollo integral de las mujeres, a través de la estrategia "MujerEs".

 **Mujeres**

Desarrollo

- Personal
- Familiar
- Productivo

➔

- Social
- Económico
- Ambiental

Fortalecimiento productivo

2021

717 participantes
95% mujeres rurales
68 municipios

Día internacional de la mujer

546 mujeres participantes

Generando sostenibilidad para nuestros clientes



En línea con nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, durante 2021 implementamos diferentes estrategias para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este compromiso fue reconocido por la entidad española fundación responsables en su XII versión otorgándonos la posición de finalistas, en el mes de octubre.



Al concurso se presentaron más de 800 candidaturas, cuyo objetivo era hacer un reconocimiento a las entidades que aportan de manera significativa a la Sostenibilidad en Iberoamérica. La participación de Contactar en el concurso fue en la categoría de "Redes sociales" por las acciones desarrolladas con Germinando futuro.

Germinando futuro



Es una campaña que nace como alternativa para **continuar comunicándonos con nuestros clientes** ante las limitaciones de interacción social por COVID 19. Esta estrategia busca apoyar a nuestros clientes mediante el fomento de acciones que promueven el bienestar, la salud, el buen manejo financiero y el **desarrollo de actividades productivas sostenibles**, a través de las redes sociales que maneja la Corporación (Facebook, Twitter, LinkedIn).

Temática	Infografías	Personas alcanzadas	Reacciones y comentarios	Compartidos
Agricultura Sostenible	29	52,282	1,596	471
Educación Financiera	36	80,209	3,050	794
Práctica pecuarias sostenibles	9	21,298	843	210
Procesamiento de alimentos	2	3,492	226	58
Promoción de la salud	2	2,839	152	31
Total	78	160,120	5,867	1,564



Darsy Natalia Otero
Insumos agropecuarios
Villavicencio, Meta

Reactivación de clientes inactivos



Con el fin de **fortalecer** las **actividades productivas** de clientes inactivos tanto urbanos como rurales, realizamos actividades de socialización, y planificación de capacitaciones enfocadas a las temáticas principales tratadas en nuestra campaña "Germinando futuro", en las zonas de mayor influencia de Contactar (Nariño, Huila), donde contamos con **479 participantes**.

<p>49 participantes</p> <p><i>Agricultura sostenible</i> "Diseño de alternativa de producción en armonía con el medio ambiente"</p>	<p>108 participantes</p> <p><i>Primer Feria de taza</i> "Calidad de café - Manejo de suelos".</p>	<p>35 participantes</p> <p><i>Abonos orgánicos y biopreparados</i> para una producción sostenible.</p>
<p>41 participantes</p> <p><i>Manejo fitosanitario</i> de la Punta Morada de la papa.</p>	<p>92 participantes</p> <p><i>Prácticas ganaderas</i> e importancia en la crianza de terneras.</p>	<p>20 participantes</p> <p><i>Fortalecimiento en sistemas</i> productivos pecuarios.</p>
<p>66 participantes</p> <p><i>Conozcamos las (BPM)</i> buenas prácticas de manipulación de alimentos para tu negocio.</p>	<p>26 participantes</p> <p><i>La triada perfecta</i> para el éxito de mi negocio.</p>	<p>42 participantes</p> <p><i>Manejo de Inventarios</i></p>

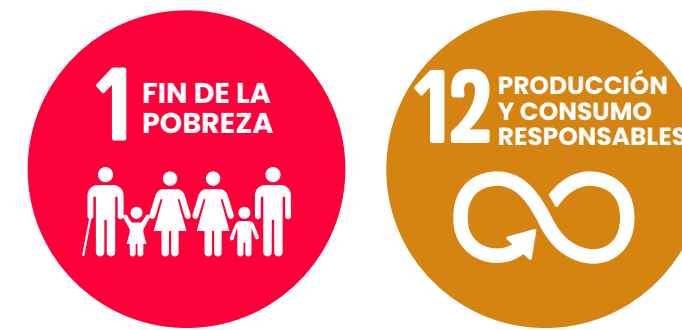
Cambio climático



Con el objetivo de fortalecer las capacidades de nuestros clientes rurales, divulgamos herramientas generadas desde el Sistema de riesgo climático de Contactar, lo cual contribuye a generar una cultura de prevención y preparación ante situaciones de eventos climáticos extremos.



Tenderos



La contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de los clientes contempla el eje principal de las estrategias sostenibles que nuestra entidad promueve para el desarrollo integral conjunto. De aquí se fortalecen iniciativas como el reconocimiento del día del tendero, donde no solo se conmemora su gran labor, sino que se comparten herramientas contables que permiten mejorar sus finanzas y consolidar relaciones de confianza con nuestros clientes.



Fortalecimiento empresarial a clientes MiPymes



Buscamos promover la reactivación, desarrollo y crecimiento de los sectores microempresariales formando negocios competitivos, generando así, lazos de confianza y fidelización con nuestros clientes. En 2021 nuestra entidad creó una iniciativa con el propósito de contribuir al fortalecimiento empresarial de clientes Contactor MiPymes a través de planes de acompañamiento orientados hacia su sostenibilidad.



Proyecto Fortalecimiento a Caficultores



Nuestra microfinanciera comprometida con el desarrollo agrícola inició un proyecto en 2021 cuyo objetivo fue **fortalecer la productividad, el buen manejo ambiental y el desarrollo socio empresarial** a **240** caficultores ubicados en la zona de cobertura de Contactor en el departamento de Nariño. Lo anterior, a través de cuatro etapas claves:



De otro lado, en el proyecto se adelantaron varias acciones, que a su vez promovieron nuevas iniciativas. Estas son:

Con el fin de medir el progreso del proyecto y mostrar cómo nos acercamos al objetivo establecido, planteamos ocho hitos, y cuatro indicadores, cuyos resultados se muestran a continuación con corte en el mes de julio:

Hito	Actividad	Meta	Avance (Mes 7 de 12)	Cumplimiento
Hito 1	Número de participantes inscritos	240	253	105.40%
Hito 2	Número de beneficiarios indirectos	520	525	100.00%
Hito 3	Número de talleres realizados	20	22	110.00%
Hito 4	Número de visitas a finca	1.080	2.281	211.20%
Hito 5	Valor de productos financieros	\$300,000,000	\$843,432,128	281.10%
Hito 6	Porcentaje de personas que culminan el proceso	170	210	123.50%
Hito 7	Número de asociaciones fortalecidas	1	1	100.00%
Hito 8	Porcentaje de planificaciones de finca	100%	74,50%	74.50%



Por último, las actividades adicionales generadas en el proyecto han permitido disponer de un insumo de gran valor como son las imágenes satelitales para la caracterización de suelos, lo que contribuye a toma de decisiones más acertadas en la adquisición de insumos para el manejo de la fertilización y el control de plagas en el cultivo de café, lo que incidirá en la reducción de los costos de producción.

Alianzas



Para el cumplimiento de los ODS es fundamental contar con aliados que permitan unir esfuerzos y de este modo alcanzar un mayor impacto, es por este motivo que hemos establecido alianzas con diferentes actores estratégicos.



Todas nuestras alianzas se realizan con el objetivo de mejorar como microfinanciera, y por ende prestar un mejor servicio para nuestros clientes, colaboradores y talento humano que nos apoya día a día.

En ese orden de ideas, una de las alianzas realizadas con Contactor fue hecha con Hábitat para la humanidad, la cual ayudará a satisfacer las necesidades más relevantes en temas de mejora de vivienda de nuestros clientes, luego del suministro de información sobre buenas prácticas de construcción, educación financiera y la promoción en la renovación de un nuevo crédito de mejora de vivienda.



¿Qué viene para la comunidad en 2022?

Durante 2021 realizamos un proceso diagnóstico de estrategias que hacen parte de “Programas Bandera”, los cuales serán ejecutados en 2022.

Jóvenes emprendedores rurales



En Contactor lo damos todo para que la ruralidad se desarrolle de la mano del talento humano joven, heredero de la tradición campesina de Colombia, a través de la estrategia: Jóvenes Rurales Emprendedores. La iniciativa tiene como objetivo complementar el apoyo financiero con conocimientos que les permitirán a las nuevas generaciones campesinas, población entre 18 y 35 años, permanecer en la ruralidad con el fortalecimiento de su proyecto de vida productivo y así impulsar el sector agropecuario y agroindustrial para afianzarlo en el país. Iniciaremos su implementación en enero de 2022 en los municipios de Ubaté (Cundinamarca), Garzón (Huila), Sibundoy (Putumayo) y Piendamó (Cauca), por tener alto porcentaje de clientes jóvenes.



Mariana de Jesús Cely Pacheco
Gallinas y conejos
Vereda San isidro, Meta

Programa Sueño de vivienda ideal



A través de la identificación de demanda potencial, mediante el trabajo conjunto entre Sostenibilidad y Comercial Microcrédito, creamos el programa “**Sueño de vivienda ideal**”, que busca aumentar los resultados de microcrédito para el mejoramiento de vivienda prestado por Contactar.



SUEÑO DE VIVIENDA IDEAL

- Acompañamiento en servicios financieros integrales a clientes con créditos de vivienda activos.
- Caracterización de clientes que decidieron aceptar la oferta de acompañamiento.
- Ejecución de acciones que promuevan el mejoramiento de vivienda.
- Documentación del proceso “Mi sueño de vivienda ideal”.



06

Lo damos
todo para
gestionar
los riesgos



Fair Sánchez Gaitán
Cultivo de plátano
Vereda bajo ceylan, Viotá, Cundinamarca

"La
PLANIFICACIÓN
a largo plazo no es pensar en decisiones futuras,
sino en el futuro de las
decisiones presentes."

| Peter Drucker



En Contactor, tenemos muy presente que nos encontramos en medio de un entorno incierto, no solo por la coyuntura sanitaria a nivel mundial, sino por el estado en que se encuentra el planeta; además de los riesgos a los que nos vemos expuestos en una era cada vez más digital. En ese orden de ideas, en 2021, se estructuró la **Vicepresidencia de Riesgos**, para fortalecer la gestión de riesgos en todas nuestras actividades. De esta manera, logramos:

- 1** Consolidar la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad como un pilar importante en la gestión de riesgos.
- 2** Fortalecer la cultura en gestión de riesgos por medio de actividades de sensibilización con nuestros clientes y colaboradores.
- 3** Mejorar nuestra gestión en calidad y monitoreo de crédito, lo que nos permitió ser reconocidos como la microfinanciera con mejor indicador de cartera vencida en el país.
- 4** Fortalecer la toma de decisiones basadas en analítica de datos y aumentar la eficiencia en los tiempos de generación de informes

Por medio de esta Vicepresidencia, realizamos una gestión de riesgos asociada con distintos frentes como lo son el crédito, mercado, liquidez, operativo y los sistemas de seguridad de la información y continuidad de negocio.

Cerramos el año con un **indicador de vencimiento mayor a 30 días del 2,6%**



Nos ubicamos como la **entidad microcrediticia con mejor desempeño durante 2021**



Nuestra cobertura de provisiones sobre **cartera vencida se mantuvo por encima de 160%** en el año.

La adecuada gestión de nuestros riesgos nos permitió adelantar un proceso de calificación de riesgo con Fitch Ratings obteniendo como resultados los siguientes:

- Calificación Nacional de largo plazo en A- (col)
- Calificación Nacional de corto plazo en F2 (col)

Faustino Cely y Claudia Milen Berna
Cultivo de rosas
Vereda Quebrada vieja, Tunja, Boyacá

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC

Durante 2021 implementamos el Sistema de calidad y monitoreo de crédito (SCMC), con el fin de generar cultura de control en los procesos de originación, evidenciando oportunidades de mejora en la aplicación de las políticas y unificando los criterios de evaluación.

De hecho, integramos nuevas métricas para evaluación y control de

la originación de cartera, lo cual nos permitió identificar de forma proactiva y correctiva, las desviaciones en la aplicación de las políticas de Crédito.

Por otra parte, con apoyo del área de procesos, realizamos un diagnóstico inicial de nuestro sistema frente al cumplimiento normativo ante la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual nos permitió iniciar los pro-

cesos de documentación en cuanto a políticas y procedimientos.

Además, realizamos jornadas de capacitación a los coordinadores metodológicos del Área Comercial, donde se reforzaron temas como Cosechas e indicadores de riesgo, y apoyamos las agendas de capacitación de los gerentes de las oficinas.

Sistema de Administración de Riesgo Operacional SARO

Nuestro sistema de riesgos operacionales tiene como finalidad aportar al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, esto al contribuir en la mitigación de pérdidas por medio del mejoramiento de procesos y la eficiencia de controles. Para lograrlo, realizamos las siguientes actividades en 2021:

14

matrices de riesgo operacionales de procesos y subprocesos de la Microfinanciera.

17

matrices para la gestión de riesgos en el marco de los proyectos de transformación.

14

matrices de riesgos en proyectos de tecnología.

100%

de nuestros colaboradores participaron en el plan de capacitación y sensibilización para fortalecer la cultura en gestión de riesgos operacionales

Implementamos actividades de revisión y calificación de proveedores en etapa precontractual.

85



Seguridad de la información y ciberseguridad (SGSI)

La protección de nuestra información y la de nuestros clientes es una prioridad estratégica, ya que reconocemos la importancia de garantizar la seguridad digital a través de un sistema dinámico, adaptable y robusto, que permita cumplir con los principales estándares y exigencias regulatorias.

Es por este motivo que, durante el 2021, consolidamos nuestro **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, con el uso de plataformas tecnológicas especializadas en ciberseguridad, para dar respuesta efectiva a cualquier situación interna y/o externa que ponga en riesgo la seguridad de la información, a través de los siguientes focos de acción:

- Realizamos la identificación, análisis y gestión de riesgos de activos de la información, priorizando la respuesta a los riesgos críticos, como lo son el acceso remoto debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Dentro de las medidas tomadas se encuentra la consolidación del perfil de riesgo en los márgenes y niveles tolerables.
- Coordinamos identificación, respuesta y adecuado tratamiento frente al 100% de los incidentes de Seguridad presentados en 2021 gracias al reporte oportuno de nuestros colaboradores.
- Desplegamos la plataforma **DLP “Data Loss Prevention”** como el principal control frente a fuga y divulgación no autorizada de información, junto con la **plataforma SIEM** encargada de realizar el seguimiento, monitoreo y correlación de los eventos de ciberseguridad en los principales sistemas y componentes de nuestra infraestructura tecnológica.
- Realizamos pruebas de hacking ético a los principales sistemas de información y a la infraestructura de TI Crítica en ambientes de producción, que anteriormente se realizaban en ambientes de pruebas. De esta forma, evolucionamos en los niveles de comprobación y verificación de la Seguridad de la Información, así como en los mecanismos de ciberseguridad.
- Identificamos medidas de protección y aseguramiento de la información en los proyectos organizacionales, con el fin de asegurar la creación de ambientes seguros para la información, que contribuyan en la innovación.
- Contamos con diferentes estrategias de sensibilización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad como la campaña Juntos contra el Fraude que presenta material especializado hacia colaboradores y clientes frente al fraude electrónico, la emisión de píldoras de Seguridad de la Información y cursos específicos relacionados con la apropiación, protección y conciencia del uso seguro de la información en Contactar.

Protección de Datos Personales

Garantizamos el cumplimiento nacional en materia de legislación para el manejo, diseño, implementación e integración adecuada de los sistemas, herramientas y procesos de seguridad de la información con el fin de mantener niveles adecuados de prevención, protección y gestión de contingencias, a través de las siguientes actividades:

Designación del Oficial de Protección de Datos Personales

Está encargado del *Programa Integral de Protección de datos*, así como la aplicabilidad del principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability) de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Aplicación del Sistema de Gestión de Datos Personales

Implementado para gestionar los riesgos de seguridad y las amenazas informáticas que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

Además, tenemos en cuenta cuatro fases en la gestión de datos personales que nos permiten aplicar los elementos, etapas y actividades necesarias. Estas son:

Planear: Definimos los elementos necesarios para la operación con el inventario de los datos y posteriormente aplicar algún método para el análisis y evaluación de la situación inicial de seguridad

Mantener: Tomamos decisiones con base en los resultados de la auditoría para realizar cambios, mejorar o mantener el sistema, a través de acciones correctivas y otro tipo de iniciativas, como la capacitación del personal involucrado

Monitorear: Revisamos la operación del sistema, su idoneidad y vigencia, especialmente si existen modificaciones en cuanto a los requisitos en las legislaciones, incidentes registrados, cambios en las políticas u objetivos

Implementar: Implementamos los controles definidos para los riesgos identificados mientras desarrollamos y ejecutamos un plan de tratamiento con las diferentes opciones, así como la correspondiente aceptación y comunicación de riesgos residuales

Gracias a la implementación de estas fases, alcanzamos los siguientes resultados:

- Validación de la información reportada actualmente en el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD
- Identificación y análisis de las bases de datos existentes en cada proceso y la información en ellas contenida y sus finalidades; el análisis de la documentación del flujo y ciclo de vida de los datos personales
- Validación de autorizaciones de titulares, políticas, procedimientos en especial de atención de PQR y habeas data, formatos utilizados al interior de la entidad y que contemplan datos personales
- Nivel de cumplimiento de las normas de protección de datos
- Identificación y análisis de las medidas de seguridad de la información con que cuenta la Corporación

De igual manera, socializamos la necesidad de evaluar el impacto de las actividades con los líderes de procesos de tratamiento de datos, cuando resulte probable que este proceso suponga un riesgo significativo para los derechos y libertades de las personas. De este modo, generamos relaciones de confianza y transparencia que nos permitan competir y posicionar nuestra marca.

Protección de la marca y derechos de propiedad industrial

De igual manera, promovemos la protección de nuestro nombre, ya que existen terceros que quieren obtener ventajas económicas a través de falsos servicios de crédito con el nombre y la marca "Contactar" en volantes, fan page, piezas a través de WhatsApp, entre otros.

En ese sentido, realizamos publicaciones en prensa nacional, alertando a la comunidad del uso fraudulento de la razón social de la Corporación, así como con cuñas radiales en los municipios donde se promovió la información falsa. Seguiremos adoptando las medidas necesarias para evitar el uso indebido de nuestra marca.

Relaciones jurídicas

Debido a nuestras actividades, gestionamos una compleja y basta red de relaciones jurídicas en donde intervienen clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, organismos de control, autoridades administrativas y judiciales.

En ocasiones, estas relaciones pueden entrar en conflicto y requerir de la intervención de los jueces de la República o de las autoridades administrativas para su resolución, por lo que, desde la **Gerencia Jurídica**, realizamos seguimiento a los casos presentados.

Con apoyo de nuestra área de transformación, implementamos la **plataforma LEX**, con la que se busca la eficiencia operativa en la gestión jurídica de la entidad, esto al facilitar procesos de asignación de requerimientos de la Gerencia, como lo son contratos, procesos disciplinarios y conceptos, junto a la medición de los resultados del área.



Elizabeth Santana
Salón de belleza
Villavicencio, Meta

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT):

Contactar cuenta con políticas y procedimientos para mitigar el riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LAFT) en el desarrollo de las operaciones con sus contrapartes, lo que incluye clientes, vinculados, empleados y proveedores. Entre las acciones destacadas durante 2021 se encuentran:

1. Contamos con un proceso de debida diligencia en la vinculación de clientes, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas.
2. Realizamos verificación permanente de la base de datos de clientes, colaboradores, proveedores, fondeadores, asociados y miembros de la Junta Directiva en la base de datos de listas restrictivas con ninguna coincidencia.
3. Realizamos un refuerzo en identificación de cultivos ilícitos para la fuerza comercial.
4. Capacitamos a 300 clientes en la prevención del fraude y gestión de riesgo LA/FT.
5. Destinamos recursos para la adquisición y fortalecimiento de la estructura tecnológica especializadas orientados al aseguramiento del proceso de control de listas restrictivas; así como herramientas para la generación de modelos de segmentación, control transaccional, y gestor de casos que se implementarán en 2022.

Designación de Oficial de Cumplimiento

Estructurar el sistema **SARLAFT**, proponer a la Junta Directiva las metodologías y procedimientos relacionados con los mecanismos de identificación de los riesgos **LAFT**, el control y monitoreo de las operaciones con las contrapartes.

Sistema de riesgo climático (SRC)

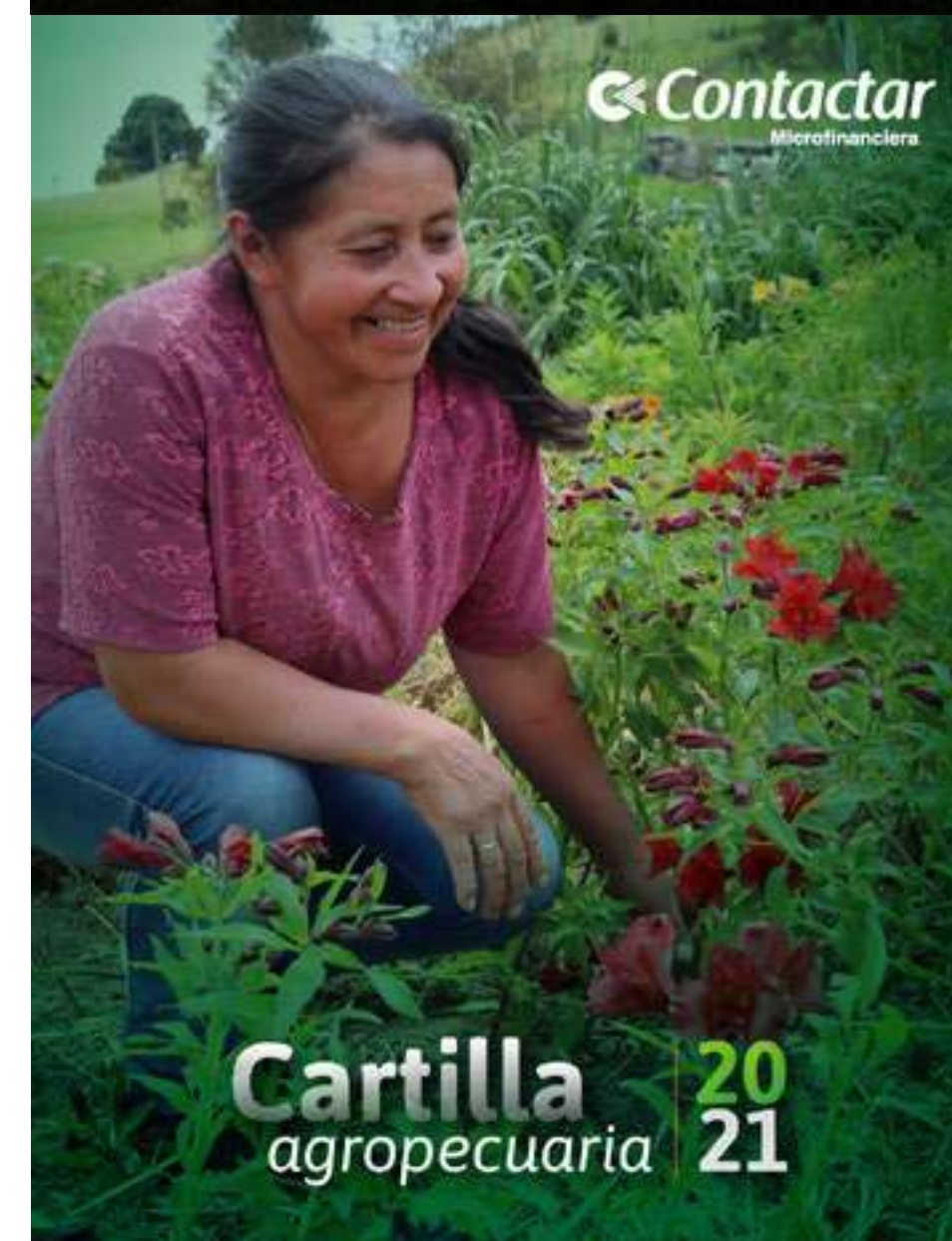
Desde 2014 hemos considerado el riesgo climático como una herramienta fundamental de mitigación de riesgos, debido al reto de contribuir al desarrollo económico sostenible en nuestras zonas de influencia, y de este modo reducir el impacto de eventos climáticos adversos en nuestros puntos de atención.

Por este motivo, en 2021 nuestra cultura estuvo dirigida hacia la prevención y emisión de información oportuna para la toma de decisiones frente al riesgo climático dirigida a todos los grupos de interés.

Emisión de alertas sanitarias



De igual manera, se emitieron 6 alertas sanitarias preventivas relacionadas con plagas o enfermedades que bajo ciertas condiciones ponían en riesgo los cultivos y animales de los clientes.

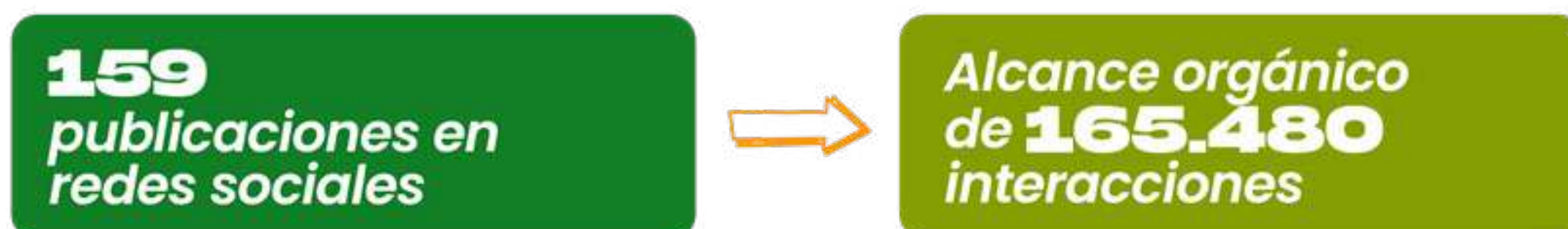


Entrega de mapas de riesgo climático

Identificamos que 9 de los municipios que atendemos se encuentran en un nivel de riesgo climático alto. Además, entregamos mapas de riesgos climáticos para dar a conocer las zonas de amenaza por deslizamientos (Aca-cias, Cajamarca, Garzón, Facatativá, Ibagué, Neiva, Tunja), y por crecientes súbitas en Villavicencio.

Socialización de resultados

Realizamos la emisión trimestral de boletín agroclimático institucional en nuestra página web, presentando recomendaciones de cultivos de acuerdo con la predicción climática de IDEAM y el trabajo realizado con expertos de cada sector en las Mesas Técnicas Agroclimáticas que se realizan a nivel nacional.



Con el fin de informar y capacitar acerca de aspectos básicos y labores que se deben tener en cuenta en los procesos de crédito que involucren actividades agropecuaria, entregamos la tercera y cuarta versión de la cartilla agropecuaria con los siguientes módulos:

Tercera versión	Cuarta versión
<ul style="list-style-type: none"> — Papa y leche – Boyacá — Porcicultura, ganado de leche y carne – Meta 	<ul style="list-style-type: none"> — Cuyicultura y caña panelera – Nariño — Plátano y tomate – Tolima — Chontaduro – Putumayo

Llevamos a cabo el primer foro **Oportunidades Y Riesgos Del Cambio Climático Para El Sector Microfinanciero** en el cual contamos con la participación de entidades nacionales e internacionales relevantes como lo son IDEAM, FAO, Min Ambiente y Yapu Solutions, reflejando de este modo el compromiso de Contactar en la mitigación del riesgo climático.

Lo damos todo para mitigar el riesgo climático en nuestras actividades

Capacitamos a más de 200 clientes en gestión de riesgo ambiental, social y climático y prevención de desastres, además de colaborar con el equipo metodológico del área comercial para lograr el análisis de riesgo climático en la colocación de créditos.

De igual manera, desde 2021 el área de línea amiga (línea de atención al cliente 350 3131313) recibe las necesidades de nuestros clientes frente a riesgo climático para difundir las diferentes herramientas de nuestro sistema.

Oficina de datos y analítica

Durante el año, creamos la **Oficina de Datos**, a través de la cual conseguimos automatizar tres procesos de información que nos permitieron ser más eficientes en nuestros procesos y transformar horas de trabajo en minutos.

De hecho, actualmente nuestras actividades son manejadas por datos, ya que son los resultados de la analítica de datos los que orientan las decisiones estratégicas, alcanzando los siguientes resultados:

- Contamos con seis tableros de inteligencia de negocios, que se actualizan automáticamente, de forma diaria. Por medio de los tableros, **logramos el ahorro de 20,4 días de trabajo al mes.**
- Realizamos dos modelos de analítica de datos que en el mercado tienen un costo cercano a \$60 millones de pesos.
- **Relacionamos 758 actividades de gobierno de datos** con las necesidades de negocio y la estructura de la organización para la generación del Manual de Procedimientos y el Manual de Políticas de Gobierno de Datos.
- Automatizamos las campañas comerciales para ser más ágiles, pasando de una semana, a media jornada.

Sistema de riesgo de mercado y liquidez

En 2021, iniciamos la construcción de los **Sistemas de Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez**, con el objetivo de abarcar, políticas, procesos y metodologías en la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo alineados con nuestra identidad corporativa.

Diseñamos y construimos los procesos de cada uno de los sistemas. Así mismo, implementamos la primera metodología de Riesgo de Liquidez, el IRL, diseñado de acuerdo con la estructura de fondeo y flujos de la entidad, con el fin de soportar los procesos y las metodologías en estándares regulatorios y apoyados en las recomendaciones del comité de Basile, entidades reguladoras y la Superintendencia Financiera de Colombia.

07

**En el camino de la
transformación, lo
damos todo**



Magdalena del Rosario Fuentes Castillo
Gallinas ponedoras
Vereda Anarí, Meta

**"El futuro está
PRESENTE
en nosotros,**

pues cualquier cosa que hagamos apunta hacia una meta, nace de un propósito, un deseo, una necesidad."

 Bert Hellinger

Lo damos todo a través de la innovación y la transformación.

Es por este motivo que la entidad realizó proyectos estratégicos para disminuir los riesgos y generar valor a nuestros clientes de forma sostenible. Dentro de las actividades destacadas se encuentran:

- Gestión de disponibilidad a nivel de conectividad, infraestructura y sistemas de información asegurando la prestación de servicios financieros, efectuando la disminución de vulnerabilidades de seguridad informática diagnosticadas sobre la infraestructura tecnológica, fortaleciendo los dominios de acceso, desinfección automática de virus, gestión de usuarios y fuga de información, para garantizar un adecuado aseguramiento de la información de la Corporación y nuestros clientes en un escenario de pandemia COVID-19.
- Consolidación del centro de datos de la Corporación en el centro de datos Triara que permite guardar la información en uno de los centros más modernos e importantes de Suramérica, asegurando un nivel de contingencia igual al de otras grandes entidades en el país.
- Atención de requerimientos de información para la implementación del nuevo core bancario en temas como infraestructura de datos, migración e integración, definiciones microcrédito, definiciones de seguros, servicios web capa aplicaciones e interfaces de integraciones con otras plataformas.
- Ejecución del plan de recuperación ante desastres por medio de pruebas parciales previas y en el simulacro anual DRP con alcance de failover de centro de datos en el que se atienden las mejoras identificadas y actualización de la documentación técnica.
- Restructuración del organigrama de tecnología para delegar funciones en los procesos alineados al marco de referencia COBIT 2019.
- Fortalecimiento de tableros de monitoreo con énfasis en la infraestructura de servidores, base de datos, servicios de TI, canales digitales, analítica de datos, canales de comunicación y sistemas transaccionales.



Amalia Isabel Rojas Villamil
Cultivo de mora
Vereda Saboyá, Boyacá

Además, avanzamos en otros procesos como el **fortalecimiento de Directorio Activo DA** a través de un conjunto de servidores con estructura de alta disponibilidad y un nivel periódico de sincronización de configuraciones con el fin de garantizar acceso seguro en las aplicaciones sincronizadas, una eficiente gestión de usuarios y equipos de cómputo.

Reestructuramos la **mesa de ayuda** a nuestros clientes por medio del diseño e implementación del procedimiento de atención de incidentes y requerimientos, con su respectivo nivel de atención y asignación de casos automáticos, integrando la mesa de Formiik con la mesa de tecnología.

Por otra parte, en cuanto a las actividades internas realizadas para la mejora de nuestros procesos internos, logramos disminuir la obsolescencia tecnológica con equipos de cómputo y con las herramientas para trabajo en casa que estén alineadas con nuestras iniciativas digitales.

Cabe resaltar la programación de nuevas funcionales operativas redefiniciones de crédito para el módulo de cartera como apoyo al proceso operativo y gestión de indicadores de cartera; junto con el acompañamiento en la implementación y puesta en marcha del proyecto **Digicredit**.

De igual forma, estabilizamos y optimizamos el proceso de cierre diario del sistema transaccional sobre los procesos de causación para cartera, en la cual se aplicó alivios financieros, reduciendo los tiempos de entrega de la información corporativa a las diferentes áreas para la toma de decisiones.

En 2021, se creó el cargo de Coordinador nacional de oficinas, como resultado de la reestructuración en el área de operaciones y apoyamos al área de PQRS con un auxiliar de operaciones en la atención de calidad de las respuestas a los clientes, junto con otras estrategias de apoyo en procesos como:

- Recuperación de cartera
- Cobro preventivo de la cartera
- Preaprobados
- Clientes potenciales
- Desembolsos
- Productos de seguros
- Administración de tres casas de cobranzas como apoyo a la cartera castigada

Finalmente, para atender adecuadamente las PQRS, realizamos el mantenimiento evolutivo en producción del nuevo sistema de atención a través de nuestras oficinas, línea amiga o en nuestra página web, emitiendo las cartas de respuesta en el mínimo tiempo requerido de acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Transformación en nuestros procesos

Desde los procesos de Transformación, lideramos y apoyamos la gestión de diferentes proyectos estratégicos que nos permitan, por un lado, mejorar en la prestación de los servicios financieros a nuestros clientes; y por otro, innovar para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

En ese sentido, uno de los proyectos destacados durante 2021 es el Rediseño Cadena de Valor, el cual cuenta con dos fases: primero la aprobación por parte de la Alta Dirección, la Junta Directiva, y posteriormente, la configuración de la cadena de valor para ajustar las actividades en el marco del Plan Estratégico Corporativo PEC para el 2022.

Contamos con otras acciones para optimizar nuestras operaciones como lo son el cambio de horario en oficinas de Cundinamarca y Boyacá, ya que en estas sedes se encuentran ubicadas las oficinas objeto del cambio en microcrédito; así como la publicación de la metodología de gestión de proyectos en la plataforma Isolución para guiar la gestión de proyectos adaptativos y predictivos desde el análisis hasta su estabilización con actividades, tareas y documentos que consideren todo el ciclo de vida.

Durante 2021, se ejecutaron 13 proyectos, de los cuales seis se cerraron y siete aún se encuentran en progreso. Entre los proyectos que se encuentran en progreso, tres salieron a producción a final del año y actualmente se encuentran en fase de estabilización.

Proyectos finalizados

Dentro de los proyectos finalizados durante el año se encuentra la gestión de cobranzas, el contactdata, el módulo de evaluación de competencias, la automatización robótica de procesos y la sinergia comercial lograda entre las líneas MiPyme y Microcrédito, generando un mejor servicio al Cliente. Los resultados son los siguientes:

Cobranza

- Integramos los procesos de cobranza en un proceso de Operaciones de la Dirección de Operaciones y tecnología
- Con el módulo de cobranzas apoyamos la gestión comercial y liberamos la fuerza de ventas

Contacdata

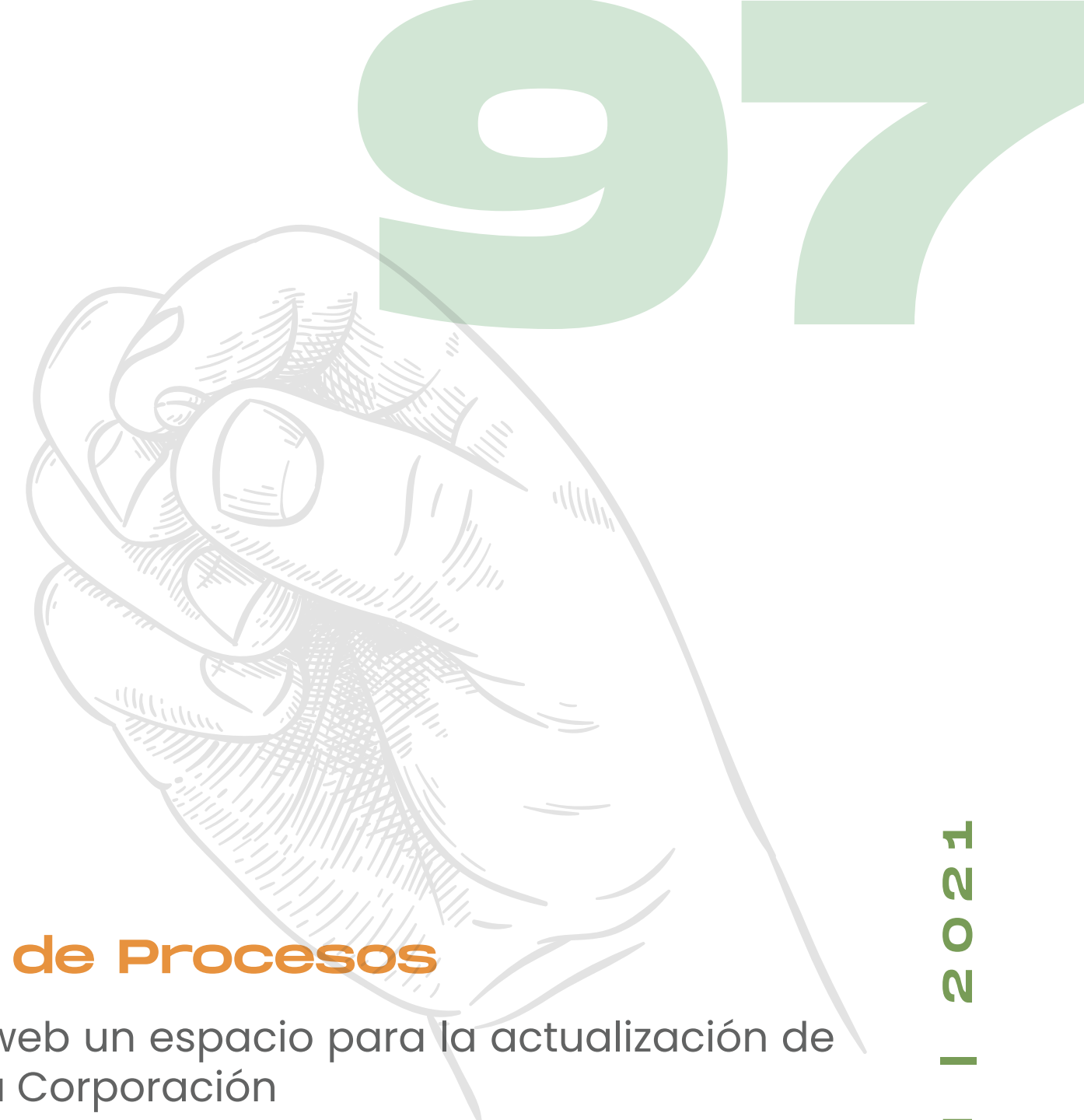
- Consolidamos un repositorio centralizado de información clave que se utiliza en la generación de datos gerenciales para la toma de decisiones de las áreas
- Entregamos tableros de información general institucional, así como de líneas de negocio que se actualizan diariamente para contar con información oportuna
- Comenzamos la construcción de la cultura de gobierno de datos donde la información se encuentre centralizada para contar con una fuente confiable de datos y avanzar en la construcción de indicadores actualizados

Módulo de evaluación de competencias

- Implementamos un nuevo modelo de evaluación de desempeño para definir las brechas y diseñar los planes de desarrollo frente a planes de carrera, ascensos, cambios de categoría, incrementos salariales, entre otros

Automatización Robótica de Procesos

- Implementamos en nuestra página web un espacio para la actualización de datos personales de los clientes de la Corporación
- Consulta a centrales de riesgo – MiPyme: proceso RPA encargado de realizar consultas a centrales de riesgo (Compliance y Transunion) para clientes MiPyme, se activa mediante botón de consulta que se encuentra en la App MiPyme.
- Reporte comercial que trae información de Financial, la ubica en un cubo de datos para su posterior análisis y publicación en el Reporte Comercial de Power BI. Los datos se actualizan en horarios estratégicos del área comercial de Microcrédito
- Sincronización de clientes nuevos de Financial en los sistemas BeAware y Genesys
- Flex Talento Humano: este proceso realiza un archivo Excel necesario para el sistema Acsendo y la respectiva evaluación de desempeño.



Proyectos en progreso

Nos encontramos en la segunda fase del proyecto **Rediseño de la Cadena de Valor** – Entidad Vigilada que aún se encuentra en etapa de desarrollo, y en el cierre del proyecto **Reestructuración y cambio de la Intranet**. Además, algunos proyectos se encuentran en fase de postimplementación, donde se asegura la estabilidad y ejecución de todas las herramientas pendientes de despliegue o de mejora. Los proyectos resaltados son:

Reestructuración y cambio de la intranet

Diseñamos la intranet de acuerdo con las necesidades de la Corporación para divulgar la información de interés bajo los principios de Orden, Actualización, Constancia, Oportunidad y Claridad. Para febrero de 2022 estará dispuesta para nuestros colaboradores.

Solución de integración de aplicaciones empresariales

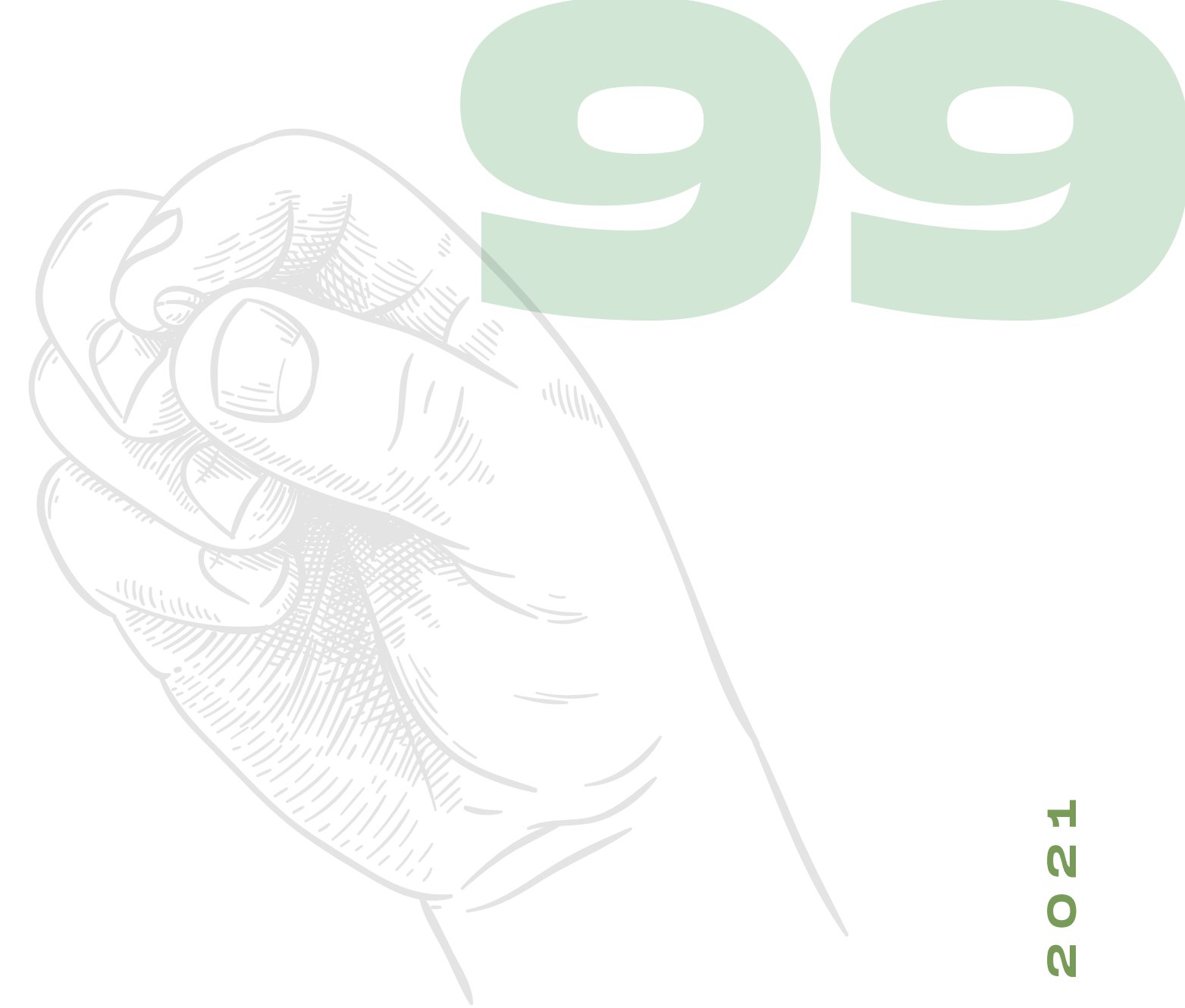
Implementamos la capa de integración para habilitar de forma ágil la inclusión de nuevas plataformas y canales digitales con el core bancario. El ESB o bus de integración se encuentra en etapa final y ha permitido desarrollar servicios, montar el bus en la nube de AWS, asegurar el ambiente a través de configuraciones y servicios nativos AWS.

Proyectos implementados en proceso de cierre

Así mismo, se encuentran avances importantes en: digicredit, herramientas digitales en la originación y administración del archivo físico central.

Digicredit:

- Inclusión de la transformación digital en el ámbito del microcrédito, con la implementación del originador de crédito que facilita la gestión de colocación y cobranza.
- Integración con carpeta digital para visualización de información del cliente en línea, contribuyendo en la revisión y análisis de los comités de crédito y disminución del uso de papel.
- Optimización en rutas para la gestión de cobro, así como el seguimiento en línea de la gestión realizada en colocación y recuperación de cartera.
- Mejora la experiencia en la atención de los clientes, sin restricciones de conectividad en la captura de la información para el estudio de crédito, esto con el fin de brindar respuestas ágiles de la decisión de crédito.
- Disminución de tiempos muertos, demoras y costos asociados a procesos de prospección de clientes al incluir herramientas en flujo de crédito, tales como preselecta, que apoyan en la viabilidad de los clientes, según el apetito de riesgo definido por la Corporación.
- Integración de tareas automáticas para el área de SARLAFT como control de viabilidad de clientes con alertas en listas internacionales en las aprobaciones de crédito.



- Mejoramiento de la calidad de tiempo para los asesores de crédito en los estudios y análisis de información a través de la herramienta móvil.
- Acompañamiento continuo a la fuerza comercial con soporte multinivel que incluye consultas, incidencias y asesoría permanente.
- Procesos de mantenimiento evolutivo, que permiten a los usuarios percibir mejoras en los procesos que aportan a optimizar la relación con el cliente y la gestión que se lleva a cabo en el área comercial.

Herramientas digitales en la originación:

- Implementación de las herramientas Preselecta y Text for Credit para realizar la prospección del cliente, facilitando la interpretación y toma de decisión de la asignación crediticia por parte de los asesores comerciales.
- Implementamos el aplicativo de nuestra carpeta virtual, que es una herramienta utilizada para el almacenamiento y organización de los documentos de los clientes, disponible en todo momento para los usuarios de la fuerza comercial.
- Implementamos el proyecto de pagaré inmaterial para generar una solución integral que administre de manera desmaterializada el ciclo de vida de los pagarés con procesos ágiles, eficientes, sin riesgos y con altos niveles de seguridad en ambiente WEB.
- Implementamos la herramienta validación de identidad del cliente, con el fin de identificar posibles casos de fraude a través de mecanismos de doble factor de autenticación con envío de código OTP y Preguntas Reto.

Finalmente, hay que resaltar la **administración del archivo fiscal central**, el cual debe contar con el tratamiento y conservación adecuados para lograr mantener controlado el ciclo de vida de los documentos, desde su origen (recepción/radicación) hasta su disposición final. De este modo, damos cumplimiento a la Ley 594 de 2000, minimizando los riesgos operativos, reputacionales y financieros. Dentro de los resultados de 2021 en este proyecto se encuentran:

- Envío del archivo central e histórico a custodia tercerizada en línea con estrictos parámetros de control y seguimiento que permiten optimizar procesos de la Microfinanciera
- Inicio de la implementación hacia los procedimientos con la entrada de la custodia y administración tercerizada del archivo físico central para garantizar que la administración documental soporte los esfuerzos tendientes a contribuir con el Incremento de clientes y cartera, así como la transformación hacia una entidad vigilada

Proyecto Atriz

Al finalizar el primer cuatrimestre con la selección del proveedor para el cambio de Core Bancario, todos nuestros esfuerzos se enfocaron en la estructuración del producto mínimo viable, la definición de estrategias y la estructuración de un plan director. Para ello, tuvimos en cuenta la aplicación de cinco fases, que son:





Adecuación sostenible cultivo de flores
Tunja, Boyacá

Innovamos para darlo todo

Buscamos innovar en nuestras actividades, a través de ideas que promuevan una cultura creativa y de pensamiento crítico, enfocada en mejorar la experiencia de nuestros clientes, de acuerdo con las tendencias del mercado. Para cumplir con este propósito, consolidamos la **Gerencia de Innovación**, que definió cuatro perspectivas de trabajo que permitan orientar la gestión de la innovación en línea con nuestro PEC "Conexión Futuro". Estas son:



Construimos una cultura innovadora

En cumplimiento de nuestra **Estrategia de Innovación** en 2021, realizamos el diagnóstico de cultura innovadora que nos permitió identificar el estado en que nos encontramos y tomar acciones para cerrar las brechas, como lo es el Torneo i, la primera gran actividad de un programa de aprendizaje compuesto de tres etapas en el marco **Design Thinking**.



Sistema de innovación

Diseñamos el **proceso de creación de nuevos productos, canales y servicios**, ajustado a la nueva Cadena de Valor de la Corporación. En este proceso, consideramos la estructuración del Sistema de Innovación, así como la creación de una mesa de innovación que nos permitió trabajar en nuevos productos, servicios y canales. Dentro de los problemas, insights y necesidades encontradas se destaca el estudio de los siguientes tópicos:

Jóvenes en zonas rurales

Realizamos un estudio etnográfico que aportó entendimiento sobre las perspectivas de los jóvenes en diferentes zonas del país en las que operamos. De este modo, identificamos la importancia de desarrollar productos de crédito orientados a la educación en zonas rurales.

Garantías mobiliarias

Estudiamos la aplicación de la ley de garantías mobiliarias en Colombia, así como su aplicabilidad en el negocio MiPyme.

Así mismo, logramos avances en iniciativas que entrarán a etapa de piloto en el primer trimestre de 2022: desembolso en convenios, en la creación de nuevos canales de adquisición de clientes, así como la analítica y segmentación de nuestros clientes. Los resultados son los siguientes:

- **Desembolsos en Convenios:** Actualmente, tenemos clientes en más de 300 municipios, y solo contamos con oficinas en 70, por lo que un número importante de personas deben viajar a algún municipio vecino para el retiro de su desembolso. Sin embargo, una vez comience la operación de desembolsos a través de convenios con redes como Efecty y SuRed, serán habilitados puntos de desembolso más cercanos para alcanzar un 20% de la base de clientes.

Tenderos y pequeños comerciantes

A través de trabajo de campo realizado con el equipo de Innovación, investigamos el papel que podrían tener los tenderos y pequeños comerciantes en poblaciones y zonas rurales. Como resultado, planteamos el diseño de un nuevo canal de referenciación de clientes.

- **Nuevo Canal de Adquisición de Clientes:** A partir del entendimiento obtenido del estudio del papel de tenderos y pequeños comerciantes en poblaciones y zonas rurales, diseñamos un canal para adquisición de nuevos clientes a través de comercios aliados basado en una plataforma digital que permite al aliado referenciar un nuevo cliente interesado en productos de crédito, y a Contactar realizar una evaluación del cliente y gestionar su solicitud de forma automatizada, dando una respuesta oportuna. Este nuevo canal comenzará su etapa de piloto en febrero de 2022.
- **Estrategia de Omnicanalidad Rural:** Durante 2021 pusimos en producción la estrategia de Omnicanalidad Rural y PQRS, la cual fue socializada con toda la Entidad. Este nuevo desarrollo habilitó en la Línea Amiga Contactar nuevos canales de atención a través de WhatsApp, chat web en el portal corporativo, mensajería SMS a través del código 890335 (disponible desde el operador Claro), y correo electrónico.

Así mismo, pusimos en producción nuestros primeros sistemas de autoatención con un IVR automatizado en la Línea Amiga, y un chatbot en los canales de Whatsapp y chat web, y también desplegamos y optimizamos el nuevo sistema de gestión de PQRS en toda la Corporación, brindando una gestión más eficiente del servicio al cliente ofreciendo a nuestros clientes la integración automatizada de respuestas a través del IVR y chatbot.

- **Analítica y Segmentación de Clientes:** Realizamos el primer análisis de base de clientes, que produjo una nueva segmentación al identificar cuatro grupos de clientes (tanto activos, como inactivos), de acuerdo con su experiencia crediticia, actividades, montos de crédito e ingresos, y riesgo. Este proyecto entregó, herramientas y procesos definidos para la puesta en producción de campañas de CRM a partir de este análisis y segmentación.

Gestión del conocimiento

Con el fin de gestionar adecuadamente el conocimiento que tienen nuestros colaboradores en relación con el negocio y el mercado, definimos una estructura para documentar el registro de cada experiencia a través de un piloto que permitiera validar la conveniencia de los formatos multimedia.

08

Anexos Revisoría fiscal y Estados Financieros



Jimmy Daniel Hormaza Molina
Gerente de oficina

Cliente: Leiddy Johana Ortiz Orjuela
Cultivo de fresa
Puente de tierra, Boyacá



KPMG S.A.S.
Calle 6 Norte No. 1 – 42, Torre Centenario, Piso 6
Cali - Colombia

Teléfono 57 (2) 6681480
57 (2) 6684481
57 (2) 6684447

home.kpmg/co



INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Asociados
Corporación de Crédito Contactar:

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros de la Corporación de Crédito Contactar (la Corporación), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Corporación al 31 de diciembre de 2021, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Bases para la opinión

Efectué mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia (NIAs). Mis responsabilidades de acuerdo con esas normas son descritas en la sección “Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros” de mi informe. Soy independiente con respecto a la Corporación, de acuerdo con el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA - *International Ethics Standards Board for Accountants*, por sus siglas en inglés) incluido en las Normas de Aseguramiento de la Información aceptadas en Colombia junto con los requerimientos éticos que son relevantes para mi auditoría de los estados financieros establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados mi y en mi informe de fecha 15 de marzo de 2021, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

En adición, incluí un párrafo de énfasis por el cobro de intereses sobre algunos créditos a tasas de interés que superaban el límite de la tasa de usura permitido, situación que fue subsanada por la administración de la Corporación durante el año 2021, por lo cual no incluyo dicha situación en mi informe al 31 de diciembre de 2021.

Responsabilidad de la administración y de los encargados del gobierno corporativo de la Corporación en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable por la evaluación de la habilidad de la Corporación para continuar como un negocio en marcha, de revelar, según sea aplicable, asuntos relacionados con la continuidad de la misma y de usar la base contable de negocio en marcha a menos que la administración pretenda liquidar la Corporación o cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables por la supervisión del proceso de reportes de información financiera de la Corporación.

Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros considerados como un todo, están libres de errores de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs siempre detectará un error material, cuando este exista. Los errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en agregado, se podría razonablemente esperar que influyan en las decisiones económicas de los usuarios, tomadas sobre la base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de acuerdo con NIAs, ejerzo mi juicio profesional y mantengo escepticismo profesional durante la auditoría. También:

- Identifiqué y evalué los riesgos de error material en los estados financieros, bien sea por fraude o error, diseño y realizo procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtengo evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.



3

El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que aquel que surge de un error, debido a que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, representaciones engañosas o la anulación o sobrepaso del control interno.

- Obtengo un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evalué lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de los estimados contables y de las revelaciones relacionadas, realizadas por la administración.
- Concluyo sobre lo adecuado del uso de la hipótesis de negocio en marcha por parte de la administración y, basada en la evidencia de auditoría obtenida, sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan indicar dudas significativas sobre la habilidad de la Corporación para continuar como negocio en marcha. Si concluyera que existe una incertidumbre material, debo llamar la atención en mi informe a la revelación que describa esta situación en los estados financieros o, si esta revelación es inadecuada, debo modificar mi opinión. Mis conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe. No obstante, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Corporación deje de operar como un negocio en marcha.
- Evalué la presentación general, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.

Comunico a los encargados del gobierno de la Corporación, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante el año 2021:


- La contabilidad de la Corporación ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Asociados.
- La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de asociados se llevan y se conservan debidamente.



4

- Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Corporación no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1° y 3° del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Corporación se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Junta Directiva y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 22 de marzo de 2022.


Hugo Alonso Magaña Salazar
Revisor Fiscal de Corporación de Crédito Contactar
T.P. 86619 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

22 de marzo de 2022



KPMG S.A.S.
Calle 6 Norte No. 1 – 42, Torre Centenario, Piso 6
Cali - Colombia

Teléfono 57 (2) 6681480
57 (2) 6684481
57 (2) 6684447

home.kpmg/co

INFORME INDEPENDIENTE DEL REVISOR FISCAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 1º Y 3º DEL ARTÍCULO 209 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Señores Asociados
Corporación de Crédito Contactar:

Descripción del Asunto Principal

Como parte de mis funciones como Revisor Fiscal y en cumplimiento de los artículos 1.2.1.2 y 1.2.1.5 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, debo reportar sobre el cumplimiento de los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, detallados como sigue, por parte de la Corporación de Crédito Contactar “la Corporación” al 31 de diciembre de 2021, en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente, acerca de que los actos de los administradores han dado cumplimiento a las disposiciones estatutarias y de la Asamblea General de Asociados y que existen adecuadas medidas de control interno, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los criterios indicados en el párrafo denominado Criterios de este informe:

- 1º) Si los actos de los administradores de la Corporación se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea General de Asociados, y
- 3º) Si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder.

Responsabilidad de la administración

La administración de la Corporación es responsable por el cumplimiento de los estatutos y de las decisiones de la Asamblea General de Asociados y por diseñar, implementar y mantener medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en examinar si los actos de los administradores de la Corporación se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea General de Asociados, y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder y reportar al respecto en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente basado en la evidencia obtenida. Efectué mis procedimientos de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 (Revisada) aceptada en Colombia (International Standard on Assurance Engagements – ISAE 3000, por sus siglas en inglés, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de



2

Auditoría y Aseguramiento - International Auditing and Assurance Standard Board – IAASB, por sus siglas en inglés y traducida al español en 2018). Tal norma requiere que planifique y efectúe los procedimientos que considere necesarios para obtener una seguridad razonable acerca de si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, de acuerdo en el sistema de control interno implementado por la administración, en todos los aspectos materiales.

La Firma de contadores a la cual pertenezco y que me designó como revisor fiscal de la Corporación, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No. 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema completo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales legales y reglamentarias aplicables.

He cumplido con los requerimientos de independencia y ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por la Junta de Normas Internacionales de Ética para Contadores – IESBA, por sus siglas en inglés, que se basa en principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de mi juicio profesional, incluyendo la evaluación del riesgo de que los actos de los administradores no se ajusten a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y que las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder no estén adecuadamente diseñadas e implementadas, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Este trabajo de aseguramiento razonable incluye la obtención de evidencia al 31 de diciembre de 2021. Los procedimientos incluyen:

- Obtención de una representación escrita de la Administración sobre si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.
- Lectura y verificación del cumplimiento de los estatutos de la Corporación.
- Obtención de una certificación de la Administración sobre las reuniones de la Asamblea General de Asociados, documentadas en las actas.
- Lectura de las actas de la Asamblea General de Asociados y los estatutos y verificación de si los actos de los administradores se ajustan a los mismos.
- Indagaciones con la Administración sobre cambios o proyectos de modificación a los estatutos de la Corporación durante el período cubierto y validación de su implementación.



3

- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración, lo cual incluye:
 - Pruebas de diseño, implementación y eficacia operativa sobre los controles relevantes de los componentes de control interno sobre el reporte financiero y los elementos establecidos por la Corporación, tales como: entorno de control, proceso de valoración de riesgo por la entidad, los sistemas de información, actividades de control y seguimiento a los controles.
 - Evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles relevantes, manuales y automáticos, de los procesos clave del negocio relacionados con las cuentas significativas de los estados financieros.
 - Emisión de cartas a la gerencia con mis recomendaciones sobre las deficiencias en el control interno consideradas no significativas que fueron identificadas durante el trabajo de revisoría fiscal.
 - Seguimiento a los asuntos incluidos en las cartas de recomendación que emití a la gerencia y a los encargados con del gobierno corporativo con relación a las deficiencias en el control interno consideradas no significativas.

Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno, es posible que existan controles efectivos a la fecha de mi examen que cambien esa condición en futuros períodos, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas y porque la evaluación del control interno tiene riesgo de volverse inadecuada por cambios en las condiciones o porque el grado de cumplimiento con las políticas y procedimientos puede deteriorarse. Por otra parte, las limitaciones inherentes al control interno incluyen el error humano, fallas por colusión de dos o más personas o, inapropiado sobrepaso de los controles por parte de la administración.

Criterios

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo Descripción del Asunto principal comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea General de Asociados y, b) los componentes del control interno implementados por la Corporación, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en el sistema de control interno implementado por la administración.



4

Conclusión

Mi conclusión se fundamenta en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Hugo Alonso Magaña Salazar
Revisor Fiscal de Corporación de Crédito Contactar
T.P. 86619 – T
Miembro de KPMG S.A.S.

22 de marzo de 2022

CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 Al 31 de diciembre de 2021
 (Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2020)
 (En miles de pesos colombianos)



	Nota	2021	2020
ACTIVO			
Efectivo y Equivalentes al efectivo	7	\$ 15.473.168	101.812.757
Cartera servicios financieros, neto	10	423.419.343	364.485.128
Cartera de créditos, neto		411.974.300	351.282.048
Interés cartera, neto		11.150.868	13.010.817
Comisión Ley Mipyme, neto		294.175	192.263
Instrumentos financieros	8	6.767.659	622.257
Derivados financieros	9	1.501.862	0
Otras cuentas por cobrar, neto	11	2.632.276	1.912.615
Activos No Financieros	14	38.956	87.880
Propiedades y equipo, neto	12	22.897.404	23.473.695
Intangibles, neto	13	17.357.597	2.024.156
TOTAL ACTIVO		\$ 490.088.265	494.418.488
PASIVO			
Obligaciones financieras	16	\$ 283.356.607	320.590.605
Arrendamientos financieros	17	8.002.771	8.147.571
Cuentas Comerciales por Pagar		46.993.202	30.300.851
Beneficios a empleados y aportes por pagar	18	11.109.642	9.634.968
Ingresos recibidos para terceros	19	22.356.471	9.831.245
Otras cuentas por pagar	20	13.527.089	10.834.638
Pasivos estimados y provisiones	21	1.397.488	1.328.184
TOTAL PASIVO		\$ 339.750.068	360.367.211
PATRIMONIO	22		
Aportes Sociales		\$ 37.500	37.500
Reservas		130.852.810	116.658.555
Asignación permanente (resultados)		130.526.348	116.336.555
Asignación permanente (adopción por primera vez)		76.046	76.046
Reserva de ganancias por Inversiones en Instrumentos de patrimonio (ORI)		250.416	245.954
Otras participaciones en el patrimonio (donaciones)		3.165.429	3.165.429
Excedente del ejercicio		16.282.458	14.189.793
TOTAL PATRIMONIO		\$ 150.338.197	134.051.277
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 490.088.265	494.418.488

Las notas en las páginas 5 a 116 son parte integral de los estados financieros.

Paulo Emilio Rivas Ortiz
 Representante Legal (*)

Doris Yaneth Martínez Morales
 Contadora (*)
 T.P. 41856-T

Hugo Alonso Magaña Salazar
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 Véase mi informe del 22 de marzo de 2022

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR
ESTADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2021
 (con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2020)
 (En miles de pesos colombianos)



	Nota	2021	2020
Ingresos por intereses y comisiones:		\$ 143.925.720	125.236.024
Ingresos por intereses y comisiones sobre cartera de créditos	23	139.529.959	123.122.720
Otras comisiones de contratos con clientes	24	4.395.761	2.113.304
Gastos por intereses y comisiones, neto:	25	\$ 25.135.535	24.235.071
Intereses obligaciones financieras		22.829.757	20.801.978
Pérdida por diferencia en cambio, neto		345.988	1.239.193
Excedentes en valoración de derivados financieros, neto		(652.329)	-
Otros intereses		1.154.003	1.318.104
Servicios bancarios		1.458.116	875.796
Ingreso neto por intereses y comisiones:		\$ 118.790.185	101.000.953
Deterioro de valor, neto	26	12.467.991	13.077.097
Ingreso neto por intereses y comisiones despues de deterioro:		\$ 106.322.194	87.923.856
Otros ingresos	27	3.435.316	3.992.843
Gastos para la operación:		\$ 93.475.052	77.726.906
Beneficios a los empleados	28	67.115.942	57.822.655
Honorarios	29	4.538.663	2.191.845
Impuestos	30	5.721.124	3.707.920
Arrendamientos	31	615.549	161.057
Servicios	32	5.420.929	4.715.991
Depreciaciones y amortización	33	5.567.477	5.175.842
Otros Gastos	34	4.495.368	3.951.596
Excedente del ejercicio		\$ 16.282.458	14.189.793
Otro resultado integral		\$ 4.462	91.412
Superavit por valorización de inversiones	8	4.462	91.412
Total excedente integral		\$ 16.286.920	14.281.205

Las notas en las páginas 5 a 116 son parte integral de los estados financieros.

Paulo Emilio Rivas Ortiz
 Representante Legal (*)

Doris Yaneth Martínez Morales
 Contadora (*)
 T.P. 41856-T

Hugo Alonso Magaña Salazar
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 Véase mi informe del 22 de marzo de 2022

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
 Por el año terminado a 31 de diciembre de 2021
 (Con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2020)
 (En Miles de pesos colombianos)



Nota	Aportes Sociales	Reservas Asignación Permanente (Resultados)	Reservas Asignación permante (Adopción por primera vez)	Reservas de ganancias y pérdidas por inversiones (OR)	Otras Participaciones en el Patrimonio (Donaciones)	Excedente del ejercicio	Total Patrimonio
Saldo al 1 de enero del 2020	\$ 37.500	93.614.078	76.046	154.542	3.165.429	22.722.477	119.770.072
Traslado de excedentes a reserva de asignación permanente	-	22.722.477	-	-	-	(22.722.477)	(22.722.477)
Valoración acciones Fondo Regional de Garantías	-	-	-	91.412	-	-	91.412
Excedentes del ejercicio	-	-	-	-	-	14.189.793	14.189.793
Saldo al 31 de diciembre del 2020	\$ 37.500	116.336.555	76.046	245.954	3.165.429	14.189.793	134.051.277
Traslado de excedentes a reserva de asignación permanente	-	14.189.793	-	-	-	(14.189.793)	(14.189.793)
Valoración acciones Fondo Regional de Garantías	-	-	-	4.462	-	-	4.462
Valoración contratos forward	-	-	-	-	-	16.282.458	16.282.458
Excedentes del ejercicio	-	-	-	-	-	16.282.458	16.282.458
Saldo al 31 de diciembre del 2021	\$ 37.500	130.526.348	76.046	250.416	3.165.429	16.282.458	150.338.197

Las notas en las páginas 5 a 116 son parte integral de los estados financieros.

Paulo Emilio Rivas Ortiz
 Representante Legal (*)

Doris Yaneth Martínez Morales
 Contadora (*)
 T.P. 41856-T

Hugo Alonso Magaña Salazar
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 Véase mi informe del 22 de marzo de 2022

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2021
 (Con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2020)
 (En miles de pesos colombianos)



Nota	2021	2020
Flujos de efectivo de las actividades de operación		
Excedente del Ejercicio	22 \$ 16.282.458	14.189.793
Ajustes para conciliar el resultado del periodo con el efectivo neto usado en la operación		
Depreciación propiedades y equipo	33 5.123.466	4.891.517
Amortización intangibles	33 444.011	294.325
Deterioro de valor cartera de cartera de créditos	26 13.354.787	13.456.962
Deterioro de valor otras cuentas por cobrar	26 200.277	184.697
Recuperación de deterioro de valor cartera	26 (78.495)	(61.394)
Recuperación de deterioro de otras cuentas por cobrar	26 (39.582)	(30.397)
Dividendos recibidos en acciones	8 -	(30.607)
Pérdida en baja de activos fijos	27-34 46.440	19.642
Intereses causados de obligaciones financieras	25 22.829.757	20.801.978
Intereses causados arrendamientos financieros	25 531.708	584.558
Intereses causados NIIF 16 (arrendamientos oficinas)	25 527.794	643.174
Diferencia en cambio no realizada	(125.022)	514.976
Cambios en partidas operacionales		
Aumento en cartera de servicios financieros	(72.210.507)	(5.465.150)
Aumento en cuentas por cobrar	(880.356)	(1.161.177)
Disminución (aumento) en activos no financieros	48.924	(26.591)
Aumento beneficios a empleados	1.474.674	1.340.614
Disminución cuentas por pagar	(414.881)	(2.621.315)
Aumento ingresos recibidos para terceros	12.525.226	2.855.567
Aumento en otros pasivos	69.304	351.209
Pago intereses obligaciones financieras	16 (22.265.654)	(20.306.771)
Pago intereses arrendamientos financieros	17 (709.447)	(408.805)
Pago intereses NIIF 16	(527.794)	(643.174)
Efectivo neto (usado en) provisto por actividades de operación	\$ (23.792.912)	29.363.631
Flujos de efectivo por actividades de inversión		
Producto de la venta, baja de propiedad y equipo	12 456.615	539.149
Adquisición de propiedad y equipo	12 (1.942.898)	(2.849.579)
Constitución de CDT	8 (6.140.939)	-
Adquisición de derivados financieros	9 (1.501.862)	-
Aumento intangibles	(15.777.453)	(1.351.569)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	\$ (24.906.537)	(3.661.999)
Flujos de efectivo por actividades de financiación		
Adquisición de préstamos bancarios	16 106.404.676	274.366.976
Adquisición de préstamos bajo leasing	168.990	-
Pagos de préstamos bancarios	16 (144.202.777)	(201.228.653)
Pagos capital arrendamientos financieros	17 (136.051)	(67.898)
Efectivo neto usado en (provisto por) las actividades de financiación	\$ (37.765.162)	73.040.425
(Disminución) aumento neto de efectivo y equivalentes	\$ (86.464.611)	98.742.057
Saldo inicial de efectivo y equivalentes de efectivo	101.812.757	3.585.676
Efecto de la diferencia en cambio sobre el efectivo y equivalentes	125.022	(514.976)
Saldo final de efectivo y equivalentes	\$ 15.473.168	101.812.757

Las notas en las páginas 5 a 116 son parte integral de los estados financieros.

Paulo Emilio Rivas Ortiz
 Representante Legal (*)

Doris Yaneth Martínez Morales
 Contadora (*)
 T.P. 41856-T

Hugo Alonso Magaña Salazar
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 Véase mi informe del 22 de marzo de 2022

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 1. Entidad que reporta:

La Corporación de crédito Contactar, en adelante “la Corporación”, es una Asociación Civil de participación mixta, autónoma, regida por el derecho privado, sin ánimo de lucro, con personería jurídica (Resolución 1249 del 18/09/1991 de la Secretaría de Gobierno Departamental de Nariño); de responsabilidad limitada; inicialmente, de duración ilimitada y, según reforma estatutaria de 2005, se estableció su duración por 50 años (hasta septiembre de 2055); tiene domicilio principal en la ciudad de Pasto (Carrera 6 N°22-90) para el año 2021 cuenta con setenta (70) oficinas comerciales en los departamentos de Nariño, Putumayo, Huila, Tolima, Cundinamarca, Cauca, Boyacá y Meta, para el año 2020 la Corporación contaba con setenta y un (71) oficinas comerciales en los mismos Departamentos citados anteriormente.

En el desarrollo de su objeto social y dentro de las actividades que realiza en cada una de las oficinas en los distintos municipios donde hace presencia, la Corporación lleva a cabo la actividad de Micro-finanzas como eje principal de su actividad crediticia a nivel nacional.

A 31 de diciembre de 2021 la Corporación cuenta con una planta de personal de 1.226 colaboradores, a 31 de diciembre de 2020 la Corporación contaba con una planta de personal de 1.065 colaboradores.

Nota 2. Base de preparación de los estados financieros

a) **Marco técnico normativo.**

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020 y 938 de 2021. Las NCIF aplicables en 2021 y 2020 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al segundo semestre de 2020.

Un detalle de las políticas contables está incluido en la nota 3 a estos estados financieros.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

b) **Bases de medición.**

Los estados financieros de la Corporación han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de las siguientes partidas importantes incluidas en el estado de situación financiera:

- Instrumentos financieros medidos a valor razonable con cambios en el ORI
- Derivados financieros medidos a valor razonable con cambios en el ORI o resultados

c) **Moneda funcional y de presentación.**

Las partidas incluidas en los estados financieros de la Corporación se expresan en la moneda del ambiente económico primario donde opera la entidad (pesos colombianos). Los estados financieros se presentan “en pesos colombianos”, que es la moneda funcional y de presentación de la Corporación. Toda la información es presentada en miles de pesos y ha sido redondeada a la unidad más cercana, a excepción del valor razonable de la inversión del Fondo Regional de Garantías que está expresado en pesos y dos decimales.

d) **Uso de juicios y estimados contables**

La preparación de los estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de políticas contables y los montos de activos, pasivos y pasivos contingentes en la fecha del balance, así como los ingresos y gastos del año. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

❖ **Suposiciones e incertidumbres de las estimaciones:**

La información sobre suposiciones e incertidumbres críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante en los estados financieros se describe en las siguientes notas:

- Nota 9 Cartera de servicios financieros, neta, se describe el deterioro de activos financieros por pérdida de crédito esperada (ELC).

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- Nota 20 Pasivos estimados y provisiones, se detalla las provisiones realizadas por la Corporación con relación al pasivo por desmantelamiento de las oficinas que la Corporación tiene el derecho de uso en las cuales funcionan las oficinas comerciales.

Nota 3. Políticas contables significativas

a) **Moneda extranjera**

Las transacciones en moneda extranjera son convertidas a la moneda funcional respectiva de la Corporación en las fechas de las transacciones.

Los activos y pasivos monetarios denominados en monedas extranjeras a la fecha de reporte son convertidos a la moneda funcional a la tasa de cambio de esa fecha.

Las ganancias o pérdidas por conversión de moneda extranjera en partidas monetarias es la diferencia entre el costo amortizado de la moneda funcional al comienzo del período, ajustada por intereses y pagos efectivos durante el período, y el costo amortizado en moneda extranjera convertido a la tasa de cambio al final del período.

Las diferencias en moneda extranjera que surgen durante la conversión por lo general son reconocidas en resultados.

b) **Efectivo y equivalentes al efectivo.**

La Corporación reconoce como efectivo y equivalentes los saldos existentes en efectivo en caja general, cajas menores, depósitos en cuentas corrientes, cuentas de ahorro y contratos de fiducia con un plazo de maduración igual o menor a tres meses.

Los sobregiros bancarios se registran al cierre contable mensual como un pasivo por obligación financiera en el estado de la situación financiera de la Corporación.

c) Instrumentos financieros

I) Reconocimiento y medición inicial

Inicialmente la Corporación reconoce las inversiones, derivados, cartera de créditos, cuentas por cobrar y por pagar, y obligaciones financieras en la fecha en que se originan. Todos los instrumentos financieros se reconocen inicialmente en la fecha de la transacción en la que la entidad se hace parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

Un activo financiero (a menos que sea una cuenta por cobrar comercial sin un componente de financiamiento significativo) o un pasivo financiero se mide inicialmente al valor razonable, más para un elemento que no está a valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que son directamente atribuibles a su adquisición o emisión. Una cuenta por cobrar comercial sin un componente de financiamiento significativo se mide inicialmente al precio de la transacción.

II) Clasificación y medición posterior

En el reconocimiento inicial, un activo financiero se clasifica como medido a: costo amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado integral – patrimonio o resultados.

Los activos financieros no se reclasifican después de su reconocimiento inicial, a menos que la Corporación cambie su modelo de negocios para administrar los activos financieros, en cuyo caso todos los activos financieros afectados se reclasifican el primer día del primer período de reporte posterior al cambio en el modelo de negocios.

Un activo financiero se mide al costo amortizado si cumple con las dos condiciones siguientes y no está designado como a valor razonable con cambio en resultados:

- Se mantiene dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener activos para cobrar flujos de efectivo contractuales; y
- sus términos contractuales dan lugar en fechas específicas a los flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el monto del principal pendiente.

En el reconocimiento inicial de una inversión de capital que no se mantiene para negociar, la Corporación puede elegir irrevocablemente presentar cambios posteriores en el valor razonable de la inversión en otro resultado integral. Esta elección se realiza sobre una base de inversión por inversión.

Todos los activos financieros no clasificados como medidos al costo amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral como se describe anteriormente se miden a valor razonable con cambios en resultados. Esto incluye todos los activos financieros (ver Nota 8). En el reconocimiento inicial, la Corporación puede designar irrevocablemente un activo financiero que de otra manera cumple con los requisitos para ser medido al costo amortizado o al valor razonable con cambios en otro resultado integral como al valor razonable con cambios en resultados si al hacerlo se elimina o reduce significativamente un desajuste contable que de otro modo surgiría.

❖ Activos financieros - Evaluación del modelo de negocio:

La Corporación realiza una evaluación del objetivo del modelo de negocio en el que un activo financiero se mantiene a nivel de un portafolio porque esto refleja mejor la forma en que se administra la empresa y se proporciona información a la presidencia de la Corporación. La información considerada incluye:

- Las políticas y objetivos establecidos para el portafolio y el funcionamiento de esas políticas en la práctica. Estos incluyen si la estrategia de la administración se centra en obtener ingresos por intereses contractuales, mantener un perfil de tasa de interés particular, hacer coincidir la duración de los activos financieros con la duración de los pasivos relacionados o las salidas de efectivo esperadas o realizar flujos de efectivo mediante la venta de los activos;
- Los riesgos que afectan el desempeño del modelo de negocio (y los activos financieros mantenidos dentro de ese modelo de negocio) y cómo se gestionan esos riesgos;

Las transferencias de activos financieros a terceros en transacciones que no califican para la baja en cuentas no se consideran ventas para este propósito, de manera consistente con el continuo reconocimiento de los activos por parte de la Corporación.

❖ Activos financieros - Evaluación de si los flujos de efectivo contractuales son únicamente pagos de principal e intereses

Para los fines de esta evaluación, el término "principal" se define como el valor razonable del activo financiero en el momento del reconocimiento inicial. El "interés" se define como la consideración del valor temporal del dinero y el riesgo de crédito asociado con el monto principal pendiente durante un período de tiempo particular y para otros riesgos y costos de préstamos básicos (por ejemplo, riesgo de liquidez y costos administrativos), así como un margen de beneficio.

Al evaluar si los flujos de efectivo contractuales son únicamente pagos de principal e intereses, la Corporación considera los términos contractuales del instrumento. Esto incluye evaluar si el activo financiero contiene un término contractual que podría cambiar el tiempo o el monto de los flujos de efectivo contractuales de manera que no cumpla con esta condición. Al hacer esta evaluación, la Corporación considera:

- Eventos contingentes que cambiarían la cantidad o el calendario de los flujos de efectivo;
- Términos que pueden ajustar la tasa de cupón contractual, incluidas las características de tasa variable;
- Características de prepago y extensión; y
- Términos que limitan la reclamación de la Corporación a los flujos de efectivo de activos especificados (por ejemplo, características sin recurso).

Una característica de pago anticipado es consistente con los criterios de pago y principal de intereses únicamente si el monto del pago anticipado representa sustancialmente los montos pendientes de pago e intereses sobre el monto pendiente de pago, que puede incluir una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato. Además, para un activo financiero adquirido con un descuento o una prima a su par nominal contractual, una característica que permite o requiere un pago anticipado por un monto que representa sustancialmente el par contractual más el interés contractual acumulado (pero no pagado) (que también puede incluir una compensación adicional razonable para terminación anticipada) es tratada en forma consistente con este criterio si el valor razonable de la característica de pago anticipado es insignificante en el momento del reconocimiento inicial.

Los siguientes son los instrumentos financieros de la Corporación:

Activos financieros

1) Inversiones en títulos participativos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral

Estos activos se miden posteriormente a valor razonable. Los dividendos se reconocen como ingresos en resultados a menos que el dividendo represente claramente una recuperación de parte del costo de la inversión. Otras ganancias y pérdidas netas se reconocen en ORI y no se reclasifican a resultados.

2) Inversiones en títulos de renta fija para mantener hasta el vencimiento

Estos activos inicialmente se miden a valor razonable y posteriormente a costo amortizado, los rendimientos se reconocen en resultados.

3) Instrumentos financieros derivados

Los derivados se miden inicialmente a su valor razonable. Posterior al reconocimiento inicial, los derivados se miden a su valor razonable, y los cambios en los mismos generalmente se reconocen en resultados.

4) Activos financieros a costo amortizado

Estos activos se miden posteriormente al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. El costo amortizado se reduce por pérdidas por deterioro. Los ingresos por intereses, las ganancias y pérdidas por cambio de moneda extranjera y el deterioro se reconocen en resultados. Cualquier ganancia o pérdida por baja en cuentas se reconoce en resultados.

❖ **Cartera de créditos**

Representan derechos a reclamar efectivo, como consecuencia de créditos propios del objeto social de la Corporación, relacionados a continuación:

- **Microcrédito:** Es un préstamo de un monto inferior o igual a 25 salarios mínimos mensuales legales vigentes otorgado a personas naturales o jurídicas, de forma individual o asociada y destinada a financiar actividades económicas de producción, comercialización y servicios. De acuerdo, a lo establecido en el reglamento de crédito.

- **Crédito Comercial:** Es un préstamo de un monto superior a 25 salarios mínimos mensuales legales vigentes otorgado a personas naturales o jurídicas, de forma individual o asociada y destinada a financiar actividades económicas de producción, comercialización y servicios.

- **Créditos por Libranza:** Los créditos a los colaboradores de la Corporación se realizan previo estudio de las condiciones y capacidad económica de cada uno atendiendo el reglamento de crédito. Para los colaboradores que se desvinculen de la Corporación se reclasificarán a cuentas por cobrar de crédito comercial, cambiando las condiciones de este tipo de crédito.

- **Créditos Mipyme:** Es un préstamo destinado a las pequeñas y medianas empresas en Colombia, el cual desempeña un papel fundamental para su desarrollo, sostenibilidad y crecimiento. Atender el segmento Micropyme contribuye en gran medida a la formalización financiera de las empresas en Colombia, un primer paso para que se desarrollen en un ambiente competitivo que impacte directamente al crecimiento económico del país.

En el reconocimiento inicial la cartera de créditos, los intereses y la comisión se reconocen a valor razonable que es el precio de la transacción por la contraprestación entregada o pagada, la cual se mide con el valor presente de todos los cobros en efectivo futuros descontados utilizando la tasa de interés pactada.

La cartera de servicios financieros constituye el principal activo de la Corporación, y refleja los saldos pendientes de pago de los clientes por concepto de créditos, intereses y comisiones.

Esta cartera se mide utilizando el modelo del costo amortizado, de acuerdo con las políticas contables basadas en las NIIF plenas.

Registra los créditos otorgados por la Corporación hacia los sectores atendidos y que prioritariamente son los productivos, pero también comercio, servicios y otras actividades dependientes, en el sector urbano y especialmente rural con destino a capital de trabajo, adquisición de activos fijos, educación, mejoramiento de vivienda, transporte, libre inversión y protección y saneamiento ambiental.

• **Política de garantías:**

La garantía es un mecanismo legal que se utiliza para respaldar las obligaciones que los clientes adquieren con la Corporación.

- **Garantías no idóneas:**

Están representadas por las firmas y huellas en el pagaré de una o más personas naturales (cliente o deudores solidarios que acrediten solvencia patrimonial y suficiente capacidad de pago), o personas jurídicas, en cuyo caso se actúa a través del representante legal.

- **Garantías idóneas:**

Se debe constituir garantías reales para los montos estipulados en las tablas de requisitos en créditos individuales y para créditos grupales se estudiará cada caso.

- **Reales Hipotecarias:** Se constituirá en primer grado, abierta o por cuantía indeterminada, máximo por el 70% del valor del avalúo del inmueble puesto en garantía. Dicho bien debe tener concepto jurídico favorable.

- **Contrato de Prenda Sin Tenencia (Pignoración):** Se constituirá en primer grado a favor de la Corporación sobre vehículos nuevos o usados de servicio público o particular de hasta 8 años de antigüedad y se prestará hasta el 70% del valor del vehículo, sin tener en cuenta el valor del cupo o licencia.

Ningún crédito será desembolsado sin antes haber constituido la garantía real a favor de la Corporación, la cual debe estar registrada ante la oficina de instrumentos públicos o en secretaría de Tránsito y Transporte y haber adquirido el seguro contra todo riesgo a favor de la Corporación para los casos pertinentes.

Se solicitará la firma de titular y cónyuge; cuando éste no tiene cónyuge debe firmar con deudor solidario. Cuando el bien a pignorar no es del titular, se solicitará la firma del deudor y de quienes aparecen como propietarios en el certificado de libertad y tradición.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- Garantías Mixtas:

Las garantías mixtas pueden constituirse en aquellos casos en que la garantía real no cubra el monto al cual puede acceder el cliente.

- Fondo de Garantías:

Debido a la escasa disponibilidad de garantías personales o reales, el microempresario puede acogerse a cualquier fondo de garantías que exista en el país, sometiéndose a las normas y procedimientos que estos exijan, siempre y cuando la Corporación tenga asignado cupos para cubrir estas garantías.

La Corporación tiene cupos con el Fondo Nacional de Garantías (FNG) que es una entidad estatal que respalda créditos de la micro y mediana empresa, éste cobra al cliente una comisión de acuerdo, al plazo y monto del crédito. El FNG no avala clientes con calificación "D" o "E", en el sector financiero.

• Categorías de Clasificación:

La Corporación califica las operaciones de crédito con base en los criterios mencionados a continuación.

Cartera de microcrédito, comercial, Mipyme y libranza.

Categoría	Descripción del riesgo	Condiciones objetivas
A	Créditos con riesgo crediticio normal	Los créditos otorgados que presenten mora de 1 a 30 días
B	Créditos con riesgo aceptable, superior al normal	Los créditos otorgados que presenten mora superior a 31 días e inferior o igual a 60 días
C	Crédito con riesgo apreciable	Los créditos otorgados que presenten mora superior a 61 días e inferior o igual a 90 días
D	Crédito con riesgo significativo	Los créditos otorgados que presenten mora superior a 91 días e inferior o igual a 120 días
E	Crédito con riesgo de incobrabilidad	Los créditos otorgados que presenten mora superior a 121 días

Las operaciones de crédito se clasifican por crédito más no por cliente según la calidad de la cartera en que se encuentre.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

• Reestructuración.

Por reestructuración de un crédito se entiende cualquier mecanismo excepcional instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto el cambio de las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago, siempre que supere las condiciones para el proceso de modificación. Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes 550 de 1999, 617 de 2000 y 1116 de 2006 o normas que las adicionen o sustituyan, así como las reestructuraciones extraordinarias y las novaciones.

Criterios especiales para la calificación de créditos reestructurados

Los créditos reestructurados pueden mantener la calificación inmediatamente anterior, siempre que el acuerdo de reestructuración conlleve una mejora de la capacidad de pago del deudor y/o de la probabilidad de incumplimiento.

Los créditos pueden mejorar la calificación o modificar su condición de incumplimiento después de haber sido reestructurados, sólo cuando el deudor demuestre un comportamiento de pago regular y efectivo a capital acorde con un comportamiento crediticio normal, siempre que su capacidad de pago se mantenga o mejore.

• Refinanciación.

Consiste en modificar las condiciones iniciales de un crédito que está en mora, capitalizando al saldo del crédito, los intereses corrientes, intereses de mora y demás gastos causados, para ello el cliente hará la solicitud por escrito mediante un oficio dirigido a la Corporación justificado la petición. La aprobación de la refinanciación está delegada exclusivamente a la Dirección Comercial de Microcrédito, la Dirección Comercial de Mipyme o la Presidencia de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

• Castigos de Cartera de Créditos

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo, en los siguientes eventos:

- Cuando el crédito se encuentre en mora de más de 180 días.
- Cuando el crédito esté en proceso de cobro jurídico y el abogado emita concepto sobre la procedencia del castigo.

Los causales de castigo de cartera son los siguientes:

- Garantías inembargables.
- No existe capacidad de pago por parte del deudor, cónyuge y/o deudor solidario.
- No existe voluntad de pago por parte del deudor, cónyuge y/o deudor solidario.
- Deudor, cónyuge y/o deudor solidario sin localizar.
- Ubicación del deudor, cónyuge y/o deudor solidario fuera del área de cobertura de la empresa.
- El monto adeudado no amerita cobro judicial.
- Deudor, cónyuge y/o deudor solidario con problemas judiciales.
- Deudor y cónyuge con incapacidad física que les impide laborar.

Toda obligación castigada debe estar aprobada por el Comité de Castigo, se realiza por el total de la obligación y no de manera fraccionada, incluyendo el capital, los intereses, la comisión y el seguro de deuda inherentes al saldo. Una vez aprobado el castigo se procede a retirar de los registros contables el valor de la obligación en las cuentas de balance respectivas y para control se realizan registros en cuentas de orden por cada uno de los conceptos castigados.

• Deterioro de Valor de la Cartera de Créditos

La Corporación para cubrir el riesgo de crédito cuenta con un modelo de pérdida esperada que permite calcular el valor del deterioro de la cartera, sobre el saldo pendiente de pago.

La Corporación evalúa mensualmente el riesgo de su cartera de créditos teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento. La cartera de microcrédito y comercial es evaluada a través de un modelo de pérdida esperada hecho a la medida.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

❖ **Otras cuentas por cobrar**

Las otras cuentas por cobrar se reconocen inicialmente por su valor razonable, el cual corresponde al valor de la fecha en que se realiza la transacción y posteriormente se miden al costo.

• **Provisión de otras cuentas por cobrar**

La Corporación evalúa el deterioro de los activos financieros que comprenden las cuentas por cobrar diferentes de cartera de créditos de acuerdo, a la gestión de cobro para recuperar las partidas a que haya lugar.

El procedimiento para registro del deterioro de otras cuentas por cobrar se realiza de acuerdo, a los siguientes criterios:

- Las cuentas por cobrar a EPS y ARL deben ser analizadas por el proceso de Talento Humano, teniendo en cuenta aquellas que superen los 90 días de mora, dando un concepto para determinar el deterioro del valor.
- Las cuentas por cobrar a entidades financieras serán analizadas por Tesorería, aquellas que superen los 90 días en mora el Coordinador de Tesorería deberá emitir un concepto para determinar el deterioro del valor.
- Las otras cuentas por cobrar a clientes se deteriorarán teniendo en cuenta el porcentaje establecido mensualmente en el deterioro de cartera de clientes, suministrado por el modelo de pérdida esperada.
- Para las demás cuentas por cobrar, se deteriorarán a partir del momento en que superen los 90 días de mora teniendo en cuenta los porcentajes establecidos de pérdida esperada determinados para estas cuentas por cobrar de la siguiente manera: una vez la cuenta por cobrar supere los 90 días se deteriorará el 30%; de 91 a 180 días el otro 30% y de 181 a 360 días el 40% final del valor de la cuenta por cobrar.

Pasivos financieros

La Corporación reconoce sus pasivos financieros, en el momento en que se convierte en parte obligada (adquiere obligaciones), según los términos contractuales de la operación, lo cual sucede usualmente cuando se recibe el préstamo (dinero).

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Se miden inicialmente por su valor razonable, la mejor evidencia de este valor es el precio de la negociación o el valor recibido en efectivo, cuando difiera el precio de la negociación a este valor se deben descontar los costos de transacción directamente atribuibles, estos costos podrán ser: honorarios, comisiones pagadas a agentes y asesores en el momento de la negociación del crédito.

Se reconocerán como menor valor de la obligación financiera en una subcuenta contable todos los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la obligación financiera, que superen el 0,5% del valor del pasivo, de lo contrario se reconocen como gastos en el estado de resultados del periodo correspondiente, para los arrendamientos o leasing financiero para que un costo incremental se incluya y sea amortizado debe superar el 10% del valor nominal del pasivo de lo contrario se registra directamente a resultado.

Los pasivos financieros a corto plazo (menos de 12 meses), sin tasa de interés establecida, se medirán por el valor del contrato original. Por ende, los flujos de efectivo relativos a estos pasivos financieros a corto plazo no se descontarán trayendo a valor presente.

Las obligaciones financieras (mayores a 12 meses) donde se pacta tasa de intereses se causará mensualmente la carga financiera usando el método del tipo de interés efectivo, para ello la Corporación prepara un flujo de efectivo estimado para cada crédito que tienen diferentes tasas de interés, donde se tendrán en cuenta todos los costos de transacción atribuibles al pasivo financiero, las proyecciones de las cuotas (interés y abono a capital), y todas las comisiones que la entidad financiera cobre durante el plazo del instrumento.

Si la obligación financiera no posee costos incrementales, se podrán reconocer los intereses por pagar de acuerdo, a la última tasa de interés conocida para el periodo correspondiente entre última fecha de pago de intereses y días transcurridos al cierre contable mensual.

III) Baja en cuentas

Activos financieros

La Corporación da de baja un activo financiero cuando los derechos contractuales de los flujos de efectivo del activo financiero expiran, o transfiere los derechos para recibir los flujos de efectivo contractuales en una transacción en la que sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad del

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

activo financiero son transferidos o en el que la Corporación no transfiere ni retiene sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad y no retiene el control del activo financiero.

La Corporación realiza transacciones mediante las cuales transfiere activos reconocidos en su estado de situación financiera, pero retiene todos o sustancialmente todos los riesgos y beneficios de los activos transferidos. En estos casos, los activos transferidos no se dan de baja.

Pasivos financieros

La Corporación da de baja un pasivo financiero cuando sus obligaciones contractuales se liberan o cancelan, o expiran. La Corporación también da de baja un pasivo financiero cuando sus términos se modifican y los flujos de efectivo del pasivo modificado son sustancialmente diferentes, en cuyo caso un nuevo pasivo financiero basado en los términos modificados se reconoce al valor razonable.

En la baja de un pasivo financiero, la diferencia entre el importe en libros extinguido y la contraprestación pagada (incluidos los activos no transferidos o pasivos asumidos) se reconoce en resultados.

IV) Compensación

Los activos y los pasivos financieros se compensan y el importe neto se presenta en el estado de situación financiera cuando, y solo cuando, la Corporación tiene actualmente un derecho legalmente exigible para compensar los importes y pretende liquidarlos sobre una base neta o realizar el activo y liquidar la obligación simultáneamente.

d) Propiedades y Equipo

Esta política aplica para aquellos activos tangibles que la Corporación posee para el desarrollo de su objeto social y de los cuales se espera obtener beneficios económicos futuros, siempre que su vida útil probable exceda un (1) año, entendiéndose ésta, como el tiempo estimado de uso o los factores necesarios para estimar la operatividad del bien.



CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

• **Reconocimiento inicial**

La Corporación reconoce como propiedades y equipo los activos que cumplan la totalidad de los siguientes requisitos:

- Que sea un recurso tangible controlado por la Corporación.
- Que sea probable que la Corporación obtenga beneficios económicos futuros asociados con la partida o sirva para fines administrativos.
- Que se espere utilizarlo en el giro normal de su operación en un período de tiempo que exceda de un (1) año.
- Que la Corporación reciba los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad, lo cual se entiende cuando ya esté lista para su uso en las condiciones esperadas por el área Administrativa.
- Que su valor pueda ser medido confiable y razonablemente. Este es usualmente el valor nominal acordado con el proveedor.
- Que su valor individual sea superior a 0.5 SMMLV a excepción de terrenos y edificaciones que siempre se activan, mejoras en propiedad ajena que se activan con 1 SMMLV y muebles y enseres que se activan con 0.2 SMMLV.

• **El costo de los activos clasificados como equipo comprende:**

- Su precio de adquisición, incluidos los aranceles de importación y los impuestos indirectos no recuperables que recaigan sobre la adquisición, después de deducir cualquier descuento o rebaja del precio.
- Todos los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia.
- La estimación inicial de los costos por desmantelamiento y retiro del elemento, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta.

La Corporación reconoce mejoras de derechos de arrendamientos correspondientes adecuaciones estructurales realizadas en los locales comerciales tomados en arrendamiento a nivel nacional, para dichas mejoras la vida útil es igual al tiempo de duración del contrato de arrendamiento y el método de depreciación es el de línea recta.

Los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación se imputan a resultados, siguiendo el principio de devengado, como costo del período en que se incurren.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

• **Medición inicial**

A continuación, se describen los valores por los cuales se reconoce inicialmente las diferentes clases de las propiedades y equipo, y las actividades relacionadas con esta partida contable. Para esto la Corporación debe identificar si:

- Se adquirió un activo listo para ser usado en las condiciones que lo requiere la Corporación.
- Se adquirió un activo que no está listo para ser usado en las condiciones que lo requiere la Corporación.

Los siguientes no serán mayor valor de una partida de propiedades y equipo, y la Corporación los reconocerá como gastos o costos cuando se incurra en ellos:

- Costos de apertura de una nueva instalación para la prestación del servicio.
- Costos de apertura en una nueva localización, o los de redirigirlo a un nuevo tipo de público objetivo.
- Costos de formación del personal.
- Costos de administración y otros costos indirectos generales.
- Costos por préstamos, siempre que el activo no se considere apto.

• **Medición posterior**

La Corporación mide posteriormente estos activos, bajo el modelo del costo, por lo tanto, se mantiene el costo asignado en la medición inicial hasta el retiro del activo; el saldo en libros del activo refleja el costo menos los cargos por depreciación acumulada y valores acumulados por pérdidas de deterioro de valor.

• **Depreciación.**

La depreciación se calcula sobre el costo de un activo.

La depreciación es reconocida en resultados con base en el método de depreciación lineal sobre las vidas útiles estimadas del equipo, los activos reconocidos producto de arrendamientos financieros son depreciados en el período más corto entre el contrato de arrendamiento y sus vidas útiles, excepto por las edificaciones en las que al final del contrato se ejercerá la opción de compra depreciando en el tiempo estimado de la vida útil del activo subyacente; las mejoras en bienes inmuebles tomados en arrendamiento se deprecian de acuerdo, al plazo del contrato de arrendamiento del bien arrendado.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La administración de la Corporación estima las siguientes vidas útiles en función de la utilidad que espera obtener de los equipos:

Activo	Vida útil /Años
Edificaciones (1)	50 a 100 años
Muebles y enseres	10 años
Equipos de cómputo	3 a 5 años
Equipos eléctricos y electrónicos	10 años
Sistemas eléctricos y de datos	Plazo del contrato de arrendamiento y sus posibles prorrogas
Mejoras en propiedad ajena (2)	Plazo del contrato de arrendamiento y sus posibles prorrogas
Derechos de uso	Plazo del contrato de arrendamiento y sus expectativas de permanencia

(1) Para el caso de las edificaciones que se activan por componente a continuación se presenta la vida útil para cada uno de los componentes activados.

Componente	Vida útil
Edificación	70 años
Eléctricos y electronicos (ascensor)	15 años
Eléctricos y electronicos (sistema de seguridad y equipos audiovisuales)	5 años
Eléctricos y electronicos (transformador)	20 años
Equipo de computacion	5 años
Equipo de comunicacion	5 años
Muebles y enseres	10 años

(2) Para el caso de activos de propiedades y equipo reconocida como mejoras en bienes arrendados, la vida útil se define de acuerdo, al plazo establecido en el contrato de arrendamiento del bien, partiendo de la fecha en que la mejora del bien se encuentra lista para uso hasta la fecha de finalización del contrato.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Los métodos de depreciación, vidas útiles y valores residuales son revisados en cada ejercicio y son ajustados si es necesario. Las estimaciones en relación con ciertas partidas de propiedades y equipo fueron revisadas en 2021 y 2020 no tuvieron ajustes.

La propiedad y equipo de la Corporación en su totalidad se deprecia bajo el método de línea recta, la cual será revisada como mínimo al cierre de cada período anual por el área administrativa y contabilidad.

Un componente de un activo es un elemento que se puede ver como parte de otro activo pero que, por sus propias características, por la función que desempeña y por el tipo de estrategias o actividades que se siguen durante su vida técnica de servicio, puede ser tratado como un activo independiente.

La Corporación reconocerá activos por componentes los incorporados en las construcciones.

Para que un componente sea tratado como activo debe cumplir lo siguiente:

- Que cumpla con las condiciones planteadas para el reconocimiento inicial.
- Que sean de interés para la Corporación, de tal forma que ella esté dispuesta a realizarle un seguimiento y control como activo.
- Que el porcentaje de su costo sea superior al 30% del valor total del activo.
- Que sea fácilmente identificable como unidad (no como un elemento de un grupo de equipos genéricos que hacen parte de un activo principal).
- Que el elemento a considerar como componente pueda tener una vida útil diferenciada de otros componentes o del activo principal del cual hace parte.

Al final del periodo contable, la Corporación debe asegurar que el costo neto en libros de los activos no exceda su importe recuperable, según lo establecido en la política contable de pérdida por deterioro de valor de los activos bajo la NIC 36 - Deterioro del Valor de los Activos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

• **Baja en cuentas**

La Corporación dará de baja en cuentas el importe en libros de un elemento de equipo:

- (a) por su disposición; o
- (b) cuando no se espere obtener beneficios económicos futuros por su uso o disposición.

La pérdida o ganancia surgida al dar de baja un elemento de un equipo se incluirá en el resultado del periodo cuando la partida sea dada de baja en cuentas. Las ganancias no se clasificarán como ingresos de actividades ordinarias.

Cuando la Corporación transfiera como donación bienes que mantenga clasificados como propiedades y equipo, dará la baja en cuentas de la partida correspondiente con efecto en el gasto del período.

• **Deterioro de activos**

El valor en libros de los activos no financieros de la Corporación, se revisan en cada fecha de balance como mínimo anualmente, para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

El importe recuperable de un activo es el valor mayor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. Para determinar el valor en uso, se descuentan los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el activo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el valor en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultados.

Una pérdida por deterioro se reversa si ha ocurrido un cambio en las estimaciones usadas para determinar el importe recuperable.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Una pérdida por deterioro se reversa en la medida que el valor en libros del activo no exceda el valor en libros que habría sido determinado, neto de depreciación o amortización, si no hubiese sido reconocida ninguna pérdida por deterioro.

Para evaluar si existe algún indicio de que pueda haberse deteriorado el valor de un activo, se consideran los siguientes factores:

Fuentes externas de información:

- Existen indicios observables de que el valor del activo ha disminuido durante el periodo significativamente más que lo que cabría esperar como consecuencia del paso del tiempo o de su uso normal.
- Durante el periodo han tenido lugar, o van a tener lugar en un futuro inmediato, cambios significativos con una incidencia adversa sobre la Corporación, referentes al entorno legal, económico, tecnológico o de mercado en los que esta opera, o bien en el mercado al que está destinado el activo.
- Durante el periodo, la tasa de descuento (costo promedio ponderado de obligaciones financieras) que utiliza la Corporación para calcular el valor de uso del activo, haya sufrido incremento de forma que disminuya su importe recuperable de forma significativa.

Fuentes internas de información:

- Se dispone de evidencia sobre la obsolescencia o deterioro físico de un activo.
- Durante el periodo han tenido lugar, o se espera que tengan lugar en un futuro inmediato, cambios significativos en el alcance o manera en que se usa o se espera usar el activo, que afectarán desfavorablemente a la entidad.
- Se dispone de evidencia procedente de informes internos, que indica que el rendimiento económico del activo es, o va a ser, peor que el esperado.

e) Bienes recibidos en arrendamiento

Al inicio de un contrato, la Corporación evalúa si un contrato es, o contiene, un arrendamiento. Un contrato es, o contiene, un arrendamiento si el contrato transmite el derecho de controlar el uso de un activo identificado por un período de tiempo a cambio de una contraprestación. Para evaluar si un contrato transmite el derecho de controlar el uso de un activo identificado, la Corporación utiliza la definición de arrendamiento en la NIIF 16.

i) Como arrendatario

La Corporación reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento en la fecha de inicio del arrendamiento. El activo por derecho de uso se mide inicialmente al costo, que comprende el monto inicial del pasivo por arrendamiento ajustado por cualquier pago de arrendamiento realizado en o antes de la fecha de inicio, más los costos directos iniciales incurridos y una estimación de los costos para desmantelar y remover el activo subyacente o para restaurar el activo subyacente o el sitio en el que se encuentra, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

El activo por derecho de uso se deprecia posteriormente utilizando el método de línea recta desde la fecha de inicio hasta el final del plazo del arrendamiento, a menos que el arrendamiento transfiera la propiedad del activo subyacente a la Corporación al final del plazo del arrendamiento o el costo del activo por derecho de uso refleje que la Corporación ejercerá una opción de compra. En ese caso, el activo por derecho de uso se depreciará a lo largo de la vida útil del activo subyacente, que se determina sobre la misma base que los de propiedad y equipo. Además, el activo por derecho de uso se reduce periódicamente por pérdidas por deterioro, si corresponde, y se ajusta para ciertas nuevas mediciones del pasivo por arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos de arrendamiento que no se pagan en la fecha de inicio, descontados utilizando la tasa promedio de obligaciones financieras de la Corporación. Generalmente, la Corporación usa la tasa promedio de obligaciones financieras como tasa de descuento.

La Corporación determina su tasa promedio de obligaciones financieras obteniendo tasas de interés de varias fuentes de financiamiento externo y realiza ciertos ajustes para reflejar los términos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado.

Los pagos de arrendamiento incluidos en la medición del pasivo de arrendamiento comprenden lo siguiente:

- pagos fijos, incluidos los pagos fijos en esencia;
- pagos de arrendamiento variables que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos utilizando el índice o la tasa en la fecha de inicio;
- importes que se espera pagar como garantía de valor residual; y
- el precio de ejercicio de una opción de compra que la Corporación está razonablemente segura de ejercer, los pagos de arrendamiento en un período de renovación opcional si la Corporación está razonablemente segura de ejercer una opción de extensión y penalidades por terminación anticipada de un contrato de arrendamiento a menos que la Corporación tenga la certeza razonable de no terminar anticipadamente.

El pasivo por arrendamiento se mide al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Se vuelve a medir cuando hay un cambio en los pagos de arrendamiento futuros que surgen de un cambio en un índice o tasa, si hay un cambio en la estimación de la Corporación del monto que se espera pagar bajo una garantía de valor residual, si la Corporación cambia su evaluación de si ejercerá una opción de compra, extensión o terminación o si hay un pago de arrendamiento fijo revisado en esencia.

Cuando el pasivo por arrendamiento se vuelve a medir de esta manera, se realiza el ajuste correspondiente al valor en libros del activo por derecho de uso, o se registra en resultados si el valor en libros del activo por derecho de uso se ha reducido a cero.

La Corporación presenta activos por derecho de uso que no cumplen con la definición de propiedad de inversión en "propiedad y equipo" y pasivos de arrendamiento en "préstamos y obligaciones" en el estado de situación financiera.

Arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

La Corporación ha decidido no reconocer los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamientos para arrendamientos de activos que no superen medio salario mínimo legal vigente y arrendamientos a corto plazo. La Corporación reconoce los pagos de arrendamiento asociados con estos arrendamientos como un gasto en línea recta durante el plazo del arrendamiento.

i) Como arrendatario

En el período comparativo, como arrendatario, la Corporación clasificó como arrendamientos financieros, los arrendamientos que transferían sustancialmente todos los riesgos y ventajas de la propiedad. Cuando este era el caso, los activos arrendados se medían inicialmente a un monto igual al menor valor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos mínimos por arrendamiento. Los pagos mínimos por arrendamiento eran los pagos durante plazo de arrendamiento que el arrendatario debía realizar, excluyendo cualquier renta contingente. Posterior al reconocimiento inicial, los activos se contabilizaban de acuerdo con la política contable aplicable a ese activo. Los activos mantenidos bajo otros arrendamientos se clasificaban como arrendamientos operativos y no se reconocían en el estado de situación financiera de la Corporación. Los pagos realizados bajo arrendamientos operativos se reconocieron en resultados en forma lineal durante el plazo del arrendamiento. Los incentivos de arrendamiento recibidos eran reconocidos como parte integral del gasto total de arrendamiento, durante el plazo del arrendamiento.

f) Gastos pagados por anticipado

La Corporación aplica esta política para aquellas erogaciones en las cuales se acuerda su pago antes de obtener el beneficio que del mismo se deriva, con el fin de asegurar la obtención de un bien o servicio, "beneficios económicos futuros". Al realizar el pago por anticipado la empresa adquiere el derecho a recibir el beneficio pagado anticipadamente y a reconocer el gasto en la medida que este se realice, se reconocen los siguientes gastos pagados por anticipado:

- Pólizas de seguro, cuyo beneficiario sea la Corporación o los empleados. No aplica para las pólizas de responsabilidad civil y cumplimiento.
- Contratos de bienes o servicios cuando su pago sea anticipado.
- Arrendamientos pagados por anticipado.

Los gastos pagados por anticipado se valúan al costo de la adquisición y se transfieren a resultados en el periodo durante el cual se reciben los servicios, se consumen los suministros o se obtienen los beneficios del pago hecho por anticipado.

Cuando algún gasto pagado por anticipado ya no tiene algún beneficio futuro, debe registrarse en los resultados del periodo en el que sucedan.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Para el reconocimiento de los gastos pagados por anticipado se deben cumplir los siguientes requisitos:

- que su valor sea cuantificable fiablemente,
- que el desembolso del dinero se realice antes de obtener el derecho de acceso a los servicios y a los bienes,
- sea probable que la Corporación reciba los beneficios económicos derivados del desembolso,
- que cubra más de un (1) mes.

Según NIC 32 los gastos pagados por anticipado cuyo beneficio económico futuro consiste en la recepción de bienes o servicios, no dan el derecho a recibir efectivo u otro activo financiero, de modo que no son activos financieros. Cuando la Corporación tenga la intención firme de solicitar el reintegro de algún periodo que cubría el gasto pagado de forma anticipada, solo en este momento se reclasificará el saldo a favor que se espera recuperar en efectivo, como una cuenta por cobrar (activo financiero).

Los gastos pagados de manera anticipada se amortizarán con cargo a resultados de acuerdo, a lo definido en el contrato con el proveedor del bien o servicio.

g) Activos Intangibles

Programas y aplicaciones informáticas

La Corporación considera activos intangibles los activos no monetarios sin sustancia física susceptibles de ser identificados individualmente, ya sea porque son separables o bien porque provengan de un derecho legal o contractual.

Las licencias de programas informáticos adquiridas por la entidad, se capitalizan sobre la base de los costos en que se ha incurrido para adquirirlas y prepararlas; menos la amortización acumulada; la amortización es reconocida en resultados con base en el método de amortización lineal según la vida útil estimada de los activos, desde la fecha en que se encuentren disponibles para su uso puesto que éstas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo, la vida útil de los activos es finita.

Los métodos de amortización, vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario. Los cambios en dichas estimaciones se reconocen de forma prospectiva.

29

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La vida útil estimada para los activos intangibles poseídos por la Corporación se establece así:

- Licencias: las licencias originales se capitalizarán y amortizarán entre uno (1) y tres (3) años.
- Las actualizaciones de las licencias: se amortizarán de acuerdo, a sus características entre uno (1) y tres (3) años.
- Software: La vida útil de cada software será evaluada al momento de su adquisición y podrá oscilar entre 2 y 10 años, siempre y cuando se cumplan las condiciones de mantenimiento y recomendaciones del fabricante.

En el caso de la Corporación los activos intangibles se adquieren de forma separada, es decir son adquiridos por medio de derechos contractuales, sobre los cuales en la NIC 38 se establece que la vida útil está determinada por la duración del contrato, esto se encuentra referenciado en el párrafo 94 de la norma citada, el cual establece que:

“La vida útil de un activo intangible que surja de un derecho contractual o legal de otro tipo no excederá el periodo de esos derechos, pero puede ser inferior, dependiendo del periodo a lo largo del cual la entidad espera utilizar el activo.”

Para el caso de los activos que presentan derechos de uso perpetuo, se solicita al proveedor del programa informático estimar la posible vida útil de activo intangible y de acuerdo, a este concepto la entidad establece la vida útil.

h) Cuentas por pagar

La Corporación reconocerá como cuentas por pagar los derechos contraídos a favor de terceros originados por: la prestación de servicios o la compra de bienes a crédito y en otras obligaciones contraídas a favor de terceros, en la medida en que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el servicio o bien haya sido recibido a satisfacción.
- Que la cuantía del desembolso a realizar pueda ser verificada con fiabilidad.
- Que sea probable que con el pago de la obligación se derive la salida de recursos que llevan incorporados beneficios económicos futuros.

La Corporación reconocerá sus obligaciones por pagar en el momento en que ésta se convierta en parte obligada según los términos contractuales de la operación. Por lo tanto, serán reconocidas como obligaciones ciertas a favor de terceros.

30

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La Corporación reconoce como ingresos recibidos para terceros los valores que no hacen parte ni del efectivo ni del ingreso de la Corporación, ya que son dineros para ser transferidos a un tercero, por lo cual se reconocen por el precio de la transacción y no se genera intereses por los mismos. Las obligaciones a favor de terceros se reconocerán en el momento en que la Corporación reciba los recursos.

Las cuentas por pagar en moneda extranjera se actualizan al cierre contable mensual por la tasa de cambio del último día del mes.

i) Beneficios a los empleados

De acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad NIC 19 “Beneficios a los Empleados”, se consideran beneficios a los empleados todas las formas de contraprestación concedidas por la Corporación a cambio de los servicios prestados por los empleados.

La Corporación reconoce sus obligaciones laborales en la medida en que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el servicio se haya recibido y haya sido prestado por el empleado de manera personal.
- Que el valor del servicio recibido se pueda medir con fiabilidad.
- Que esté debidamente contemplado por disposición legal o sea costumbre de la Corporación.
- Que sea probable que como consecuencia de la obligación se derive la salida de recursos que llevan incorporados beneficios económicos.

En esta política se indica como la Corporación maneja contablemente los beneficios que se otorgan a los trabajadores y sus familiares, clasificados en cuatro (2) categorías:

i) Beneficios a empleados corto plazo:

Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar corto plazo si la Corporación posee una obligación legal o constructiva actual de pagar ese monto como resultado de un servicio entregado por el colaborador en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

La Corporación incluirá dentro de los beneficios a corto plazo, aquellos otorgados a los empleados actuales, pagaderos en un plazo no mayor a los doce (12) meses siguientes al cierre del periodo en el que se ha generado la obligación o prestado el servicio.

31

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Comprende beneficios tales como: salarios por pagar, cesantías, primas legales y extralegales, vacaciones, interés a las cesantías, bonificaciones, comisiones, entre otras, dicho beneficios no requieren cálculos actuariales para medir la obligación o el costo y por lo tanto no hay ganancias o pérdidas actuariales.

La Corporación remunera a los empleados otorgándoles el derecho a ausentarse del trabajo (licencias) por razones como vacaciones, permisos, licencias, enfermedad (no cubiertas por la seguridad social), entre otras, las cuales pueden ser:

Ausencias acumulativas: Derechos que se pueden utilizar en períodos siguientes siempre que no se hayan disfrutado en su totalidad en el período corriente, este tipo de ausencias se consideran irrevocables cuando los colaboradores tienen derecho a recibir su compensación en efectivo si decide abandonar la Corporación (vacaciones) y revocables cuando los empleados no tienen derecho a recibir una compensación en efectivo en caso de abandonar la Corporación (prima de vacaciones).

Ausencias no acumulativas: Corresponden a los derechos que no se trasladan en el futuro, y que caducan si no son utilizados enteramente en el período corriente, además éstos no dan el derecho de cobrar su valor en efectivo en caso de abandonar la Corporación (hora de lactancia, licencia de maternidad y paternidad, incapacidad transitoria, jurado electoral, permisos sindicales, licencia por luto, licencia por matrimonio, entre otros).

ii) Beneficios por terminación:

Son las remuneraciones por pagar a los colaboradores como consecuencia de la decisión de la Corporación de finalizar el contrato de empleo antes del tiempo normal de retiro o bien la decisión del empleado de aceptar voluntariamente la conclusión de la relación de trabajo a cambio de beneficios.

No se incluyen las decisiones de terminar la relación de trabajo por parte del empleado como consecuencia de requerimientos de retiro obligatorio.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Actualmente la Corporación ofrece los siguientes beneficios a sus colaboradores:

- **Beneficios monetarios:** los cuales ha venido otorgando incluso antes de que se apruebe la convención colectiva de trabajo firmada el día 24 de enero de 2017 con el sindicato de trabajadores de la Corporación Nariño Empresa y Futuro - SITRACONEF, en la que se ratifica todos los beneficios que los colaboradores tenían anteriormente, el día 17 de febrero de 2020 se aprobó la nueva convención colectiva de trabajo en la cual se aprobaron nuevos beneficios monetarios para los colaboradores, entre los que están:

- **Beneficios de connotación salarial:**

Estos beneficios son base para el cálculo de prestaciones sociales los cuales son:

- **Comisión administrativa:** es un reconocimiento al personal administrativo, por el cumplimiento de las metas institucionales cuatrimestrales aprobadas por la Junta Directiva, que equivale al 23,33% del salario básico actual para un total en el año del 70%, sujeta a la evaluación de desempeño superior o igual a 90 puntos sobre 100.
- **Comisión comercial:** es un incentivo económico que se otorga a los colaboradores del área comercial de la Corporación por el cumplimiento de las metas comerciales establecidas por la organización de acuerdo, a lo contemplado en la guía interna para el reconocimiento comisión comercial.

- **Beneficios monetarios no salariales:**

La Corporación otorga a sus colaboradores beneficios no salariales.

j) Impuestos

El gasto por impuesto a las ganancias comprende el impuesto sobre la renta corriente.

El gasto de impuesto es reconocido en el estado de resultados.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La Corporación es una entidad sin ánimo de lucro que pertenece al Régimen Tributario Especial, conforme a lo establecido en el Artículo 19 del Estatuto Tributario, que establece que las asociaciones, fundaciones y corporaciones constituidas como entidades sin ánimo de lucro, serán contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, conforme a las normas aplicables a las sociedades nacionales, excepcionalmente podrán solicitar ante la administración tributaria, su calificación como contribuyentes del Régimen Tributario Especial, siempre y cuando cumplan con los requisitos del Artículo 356-2 del Estatuto Tributario.

La Ley 1819 de 2016 reglamentada con el Decreto 2150 de 2017 estableció nuevas condiciones para que las entidades puedan seguir perteneciendo al Régimen Tributario Especial y le dio facultad a la DIAN para que autorice su calificación dentro de este Régimen.

El gasto por impuesto de renta se determina con base en la renta fiscal. La tarifa aplicable es del 20% sobre el beneficio neto o excedente resultante en el ejercicio gravable, el cual está exento en la parte que se destine, a programas que desarrollen su objeto social, en el año siguiente a aquel en que se obtuvo. No obstante, la exención aquí señalada, no es aplicable a la parte del beneficio neto o excedente que se genere en los egresos no procedentes.

De esta forma, la parte del beneficio neto o excedente generado en la no procedencia de los egresos constituye ingreso gravable sometido a la tarifa del veinte por ciento (20%) y sobre este impuesto no procede descuento (Decreto 1625 de 2016 Artículo 1.2.1.5.1.27 exención del beneficio neto para las entidades sin ánimo de lucro).

Decreto 2150 (20 de diciembre 2017)

El Decreto 2150 de 2017 reglamentó las modificaciones que trajo la Ley 1819 de 2017 respecto del proceso que tienen que seguir las asociaciones, fundaciones y corporaciones constituidas como entidades sin ánimo de lucro para que la DIAN las acepte en el Régimen Tributario Especial.

La Corporación realizó el registro Web por medio de los sistemas informáticos electrónicos de la DIAN, presentó la Memoria Económica el día 30 de abril de 2018 encontrándose dentro del plazo establecido y publicó toda la información indicada en el Decreto 2150 de 2017 por el tiempo estipulado.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La DIAN no expidió ningún acto administrativo en contra de la solicitud de permanencia realizada por la Corporación, lo que significa que sigue perteneciendo al Régimen Tributario Especial por el año 2018 de acuerdo con el inciso 5 del Artículo 1.2.1.5.1.12 del Decreto 2150 de 2017.

“Las entidades a que se refieren los párrafos transitorios 1 y 2 del artículo 19 del Estatuto Tributario a las que no se les expida acto administrativo de negación de la permanencia en el Régimen Tributario Especial del impuesto sobre la renta y complementario a más tardar el treinta y uno (31) de octubre de 2018, modificando su calidad en el Régimen Tributario Especial, continuarán perteneciendo a dicho régimen sin necesidad de acto administrativo que así lo declare, sin perjuicio de la obligación de actualización de la calidad de contribuyente del Régimen Tributario Especial del impuesto sobre la renta y complementario.”

Actualización anual de la calidad de contribuyente del Régimen Tributario Especial

Corresponde al proceso obligatorio posterior a la calificación o permanencia que deben adelantar de forma anual aquellos contribuyentes que deciden mantenerse dentro del Régimen Tributario Especial del impuesto sobre la renta y complementario.

En el proceso de actualización, de manera adicional se deberá informar el número del formulario, número del radicado o del autoadhesivo y la fecha de presentación de la última declaración de renta y complementario del año gravable anterior al proceso de actualización.

La Corporación presentó la información para la actualización de permanencia el día 31 de marzo de 2021.

Determinación del beneficio neto o excedente

Se calculará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Ingresos Fiscales
- (-) Egresos Fiscales
- (-) Inversiones efectuadas en el año
- (+) Inversiones años anteriores liquidadas en el año gravable
- (=) Beneficio neto o excedente

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Las inversiones no podrán exceder el resultado del beneficio neto o excedente.

En caso de que existan egresos improcedentes, esos se detraerán del beneficio neto o excedente y estarán sometidos a la tarifa del 20%.

Retención en la fuente sobre rendimientos financieros

Los ingresos provenientes de rendimientos financieros que perciban las entidades del Régimen Tributario Especial se encuentran sometidos a una tarifa de retención en la fuente del cero por ciento (0%).

k) Impuestos Corrientes

El impuesto corriente es la cantidad para pagar o a recuperar por el impuesto de renta y complementarios corrientes, se calcula con base en las leyes tributarias promulgadas a la fecha del estado de situación Financiera. La Presidencia de la Corporación evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones de impuestos, respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación y, en caso necesario, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

La Corporación solo compensa los activos y pasivos por impuestos a las ganancias corrientes, si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto, o bien, realizar los activos y liquidar las deudas simultáneamente.

l) Provisiones, activos y pasivos contingentes:

La Corporación aplicará esta política para reconocimiento, medición, presentación y revelación de las provisiones, así como los activos y pasivos de carácter contingente, correspondiente a demandas a favor o en contra de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

El siguiente será el tratamiento que la Corporación le dará a sus provisiones y pasivos contingentes, de acuerdo con la situación presentada:

SITUACIÓN	RECONOCIMIENTO	REVELACIONES
Una obligación presente que exija una salida probable de recursos.	Se reconocerá una provisión por el valor total de la obligación.	Se revelará en los Estados Financieros información sobre dicha provisión
Una obligación posible , o una obligación presente, que pueda o no exigir una salida de recursos.	No se reconoce provisión alguna.	Se revelará en los Estados Financieros información sobre el pasivo contingente
Una obligación presente en la que se considere remota la posibilidad de salida de recursos	No se reconoce provisión alguna.	No se revelarán los Estados Financieros ninguna información sobre dicha obligación

Provisiones:

Reconocimiento y medición:

La Corporación, reconocerá una provisión cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- (a) Se tenga una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un hecho pasado.
- (b) Es probable que exista desprendimiento de recursos, que impliquen beneficios económicos para liquidar tal obligación.
- (c) Se pueda efectuar una estimación fiable del monto de la obligación.

Al no cumplir estos tres requisitos indicados, no se registrará la provisión.

La estimación fiable del monto de la obligación es esencial en la preparación de los estados financieros, por lo tanto, la Corporación efectuará una determinación del monto de manera cierta y en los casos extremadamente excepcionales se realizará por el conjunto de desenlaces posibles de la situación incierta para ser determinado su monto y proceder a su reconocimiento. Sin embargo, si no es posible su determinación, la Corporación efectuará su revelación en notas a los estados financieros.

Pasivos contingentes:

La Corporación no reconocerá en los Estados Financieros sus pasivos contingentes en el caso que la posibilidad de tener una salida de recursos que impliquen beneficios económicos se considere remota.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el caso de que la Corporación estime que el pasivo contingente evolucionó y se considera probable la salida de recursos, en este momento se reconocerá en los estados financieros la provisión correspondiente.

La tabla de valoración definida por la Corporación considera los siguientes criterios:

CLASIFICACIÓN	RANGO	DESCRIPCIÓN
Probable	Superior al 61%	La tendencia indica que seguramente se concretará.
Posible	Del 41% al 60%	Se puede presentar o no.
Remoto	Inferior al 40%	No se presentará o no producirá efectos para la Corporación.

Activos contingentes:

La Corporación, no reconocerá un activo contingente en el estado de situación financiera. Sólo se revelará en notas a los Estados Financieros. Normalmente los activos contingentes surgen por hechos inesperados o no planificados, de los cuales nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Un ejemplo puede ser la reclamación que se esté llevando a cabo a través de un proceso judicial cuyo desenlace es incierto.

Cuando un activo contingente represente la probabilidad de que la Corporación obtenga beneficios económicos futuros producto de demandas, pleitos y litigios a favor de ésta y cuyo desenlace futuro confirmará o no la existencia del activo, la Corporación reconocerá una cuenta por cobrar de una demanda o proceso legal a favor, únicamente cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Se haya recibido un fallo o acta de conciliación de la autoridad competente.
- b) Sea probable que se reciba recursos del demandante.
- c) La calificación del abogado sobre la probabilidad de recaudo supere el 80%.

m) Ingresos

Los ingresos se miden por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, y representan importes a cobrar por los bienes entregados, neto de descuentos, devoluciones, y el impuesto al valor agregado.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La Corporación reconoce los ingresos cuando el importe de estos se puede medir con fiabilidad, sea probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la entidad y cuando se han cumplido los criterios específicos para cada una de las actividades de la Corporación, tal como se describe a continuación:

i) Intereses

La Corporación reconocerá los ingresos de actividades ordinarias derivados del uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que producen intereses, regalías y dividendos, siempre que:

- (a) sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; y
- (b) el importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda ser medido de forma fiable.

Se reconocerán los ingresos por intereses corrientes, sólo hasta el punto default determinado en el ejercicio de rodamiento en la altura de treinta (30) días, este indicador será monitoreado desde el área de riesgos dentro de los indicadores que se presentan al Comité de Riesgos de Activos y Pasivos.

Comisiones

Las comisiones son reconocidas al costo como ingresos en los resultados del período cuando los servicios son prestados.

Los ingresos por comisiones que actualmente reconoce la Corporación están relacionados con:

- Comisión Ley Mipyme: La Ley 590 de 2000 autoriza a los intermediarios financieros para cobrar honorarios y comisiones, de conformidad con las tarifas que autorice el Consejo Superior de la Microempresa.
- Comisión reconocida por las aseguradoras por la intermediación en la venta de seguros.

Al aplicar el método del interés efectivo, la Corporación identificará las comisiones que sean parte integral de la tasa de interés efectiva de un instrumento financiero. La descripción de las comisiones por servicios financieros puede no ser indicativa de la naturaleza y sustancia del servicio prestado. Las comisiones que son parte integral de la tasa de interés efectiva de un instrumento financiero se tratan como un ajuste a la tasa de interés efectiva, a menos que el instrumento financiero se mida a valor razonable, reconociendo los cambios en el valor razonable en el resultado del período.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En esos casos, las comisiones se reconocerán como ingreso de actividades ordinarias o como gasto cuando el instrumento se reconozca inicialmente.

ii) Financieros

La Corporación reconoce ingresos financieros por concepto del valor de los intereses obtenidos por la entidad por los recursos colocados mediante depósitos a la vista y en encargos fiduciarios tratados como disponible.

iii) Otros ingresos

Los ingresos se registran en la cuenta de resultados en función del criterio del devengo, es decir, cuando se produce el ingreso real de bienes y servicios, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ello.

n) Reserva de asignación permanente

La Corporación reconoce en esta cuenta el importe de reservas correspondiente a los recursos retenidos tomados de los excedentes de años anteriores, destinados para fines específicos en el cumplimiento de la actividad meritoria microcrédito, los cuales son aprobados por la Asamblea General de Asociados; dichas apropiaciones se constituyen como una asignación permanente destinada al cumplimiento del objeto social.

ñ) Reconocimiento de gastos

La Corporación reconoce sus costos y gastos en la medida en que ocurran los hechos económicos en tal forma que queden registrados sistemáticamente en el período contable correspondiente (causación), independiente del flujo de recursos monetarios o financieros (caja). Se reconoce un gasto de forma inmediata cuando un desembolso no genera beneficios económicos futuros o cuando no cumple los requisitos necesarios para su registro como activo.

Nota 4. Normas emitidas y no efectivas

Normas y enmiendas aplicables a partir del 1 de enero de 2023

A continuación, se relacionan las enmiendas emitidas por el IASB durante los años 2019 y 2020 que fueron adoptadas mediante el Decreto 938 de 2021 y entrarán en vigencia a partir del 1 de enero 2023, siendo voluntaria su aplicación anticipada siempre y cuando la norma lo permita. La Corporación no ha evaluado el posible impacto que la aplicación de estas enmiendas tendrá sobre sus estados financieros en el período en que se apliquen por primera vez.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Norma de Información Financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIF 9 - Instrumentos financieros, NIC 39 - Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición; y NIF 7 - Instrumentos financieros: Información a revelar	Reforma de la tasa de interés de la referencia (modificaciones a las NIF 9, NIC 39 Y NIF 7).	Se adicionan los párrafos 6.8.1 al 6.8.12 de la NIF 9, respecto a las excepciones temporales a la aplicación de los requerimientos específicos de la contabilidad de coberturas. Se incorporan los párrafos 102A a 102N y 108G, a la NIC 39, respecto de las excepciones temporales a la aplicación de los requerimientos específicos de la contabilidad de coberturas. Se incorporan los párrafos 24H sobre incertidumbre que surge de la reforma de la tasa de interés de referencia, 44DE y 44DF (fecha de vigencia y transición). La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2020 y se permite su aplicación anticipada (aunque no se espera un impacto importante para las entidades colombianas) y sus requerimientos se aplicaran en forma retroactiva solo a las relaciones de cobertura que existían en el comienzo del periodo sobre el que se informa en el que la entidad aplica por primera vez dicho requerimiento.
NIF 9 – Instrumentos financieros NIC 39 – Instrumentos financieros: reconocimiento y medición NIF 7 – Instrumentos financieros: información a revelar. NIF 4 – Contratos de seguro NIF 16 – Arrendamientos	Reforma de la Tasa de Interés de Referencia – Fase 2 – Esta sección se incluye sólo en los casos en que la entidad no adoptó esta reforma de manera anticipada como lo permite el Decreto 938 de 2021.	Se adicionan los párrafos 5.4.5 a 5.4.9 Cambios en la base para la determinación de los flujos de efectivo contractuales como resultado de la reforma de la tasa de interés de referencia (medición al costo amortizado), 6.8.13 Finalización de la aplicación de la excepción temporal en contabilidad de coberturas, 6.9.1 a 6.9.13 Excepciones temporales adicionales que surgen de la reforma de la tasa de interés de referencia, 7.1.10 Fecha de vigencia, y 7.2.43 a 7.2.46 Transición para la reforma de la tasa de interés de referencia Fase 2, de la NIF 9. Se modifica el párrafo 102M Finalización de la aplicación de la excepción temporal en contabilidad de coberturas, se adicionan los párrafos 102O a 102Z3 Excepciones temporales adicionales que surgen de la reforma de la tasa de interés de referencia y 108H a 108K Fecha de vigencia y transición, y se añaden nuevos encabezamientos, de la NIC 39. Se añaden los párrafos 24I, 24J Información a revelar adicional relacionada con la reforma de la tasa de interés de referencia, 44GG y 44HH Fecha de vigencia y transición, y se añaden nuevos encabezamientos, de la NIF 7. Se añaden los párrafos 20R y 20S Cambios en la base para la determinación de los flujos de efectivo contractuales como resultado de la reforma de la tasa de interés de referencia, y los párrafos 50 y 51 Fecha de vigencia y transición, y se añaden nuevos encabezamientos, de la NIF 4. Se modifican los párrafos 104 a 106 Excepción temporal que surge de la reforma de la tasa de interés de referencia, y se añaden los párrafos C20C y C20D Reforma de la tasa de interés de referencia fase 2, de la NIC 39.
NIC 1 – Presentación de estados financieros.	Se realizan modificaciones relacionadas con las Clasificaciones de Pasivos como Corrientes y No Corrientes	Dicha enmienda fue emitida en enero de 2020 y posteriormente modificada en julio de 2020. Modifica el requerimiento para clasificar un pasivo como corriente, al establecer que un pasivo se clasifica como corriente cuando "no tiene el derecho al final del periodo sobre el que se informa de aplazar la liquidación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa". Aclara en el adiciónado 72A que "el derecho de una entidad al diferir la liquidación de un pasivo por al menos doce meses después del periodo sobre el que se informa debe ser sustancial y, como lo ilustra los párrafos 73 a 75, debe existir al final del periodo sobre el que se informa". La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2023 y se permite su aplicación anticipada. El efecto de la aplicación sobre la información anticipada se realizará de forma retroactiva.

41

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Norma de Información Financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIC 16 - Propiedades, planta y equipo.	Se modifica en relación con productos obtenidos antes del uso previsto	La modificación trata sobre los costos atribuibles directamente a la adquisición del activo (que hacen parte del elemento de PPYE) y se refieren a "los costos de comparación de que el activo funciona adecuadamente (es decir, si el desempeño técnico y físico del activo es tal que puede usarse en la producción o el suministro de bienes o servicios, para arrendar a terceros o para propósitos administrativos)". El párrafo 20A expresa que la producción de inventarios, mientras un elemento de PPYE se encuentra en las condiciones previstas por la gerencia, al momento de venderse, afectará el resultado del periodo, junto con su costo correspondiente. La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada. Cualquier efecto sobre su aplicación se realizará de forma retroactiva, pero solo a los elementos de PPYE que son llevados al lugar y condiciones necesarias para que puedan operar de la forma prevista por la gerencia a partir del comienzo del primer periodo presentado en los estados financieros en los que la entidad aplique por primera vez las modificaciones. Se reconocerá el efecto acumulado de la aplicación inicial de las modificaciones como un ajuste al saldo de apertura de las ganancias acumuladas (u otro componente de patrimonio según proceda) al comienzo del primer periodo presentado.
NIC 37 – Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes	Contratos Onerosos – Costo del Cumplimiento de un Contrato	Se aclara que el costo del cumplimiento de un contrato comprende los costos directamente relacionados con el contrato (los costos de mano de obra directa y materiales, y la asignación de costos relacionados directamente con el contrato). La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada. El efecto de la aplicación de la enmienda no reexpresará la información comparativa. En su lugar, se reconocerá el efecto acumulado de la aplicación inicial de las modificaciones como un ajuste al saldo de apertura de las ganancias acumuladas u otro componente del patrimonio, según proceda, en la fecha de aplicación inicial. La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada.
Mejoras Anuales a las Normas NIF 2018–2020	NIF 9 - Instrumentos financieros	Modificación a la NIF 9. Comisiones en la "prueba del 10%" respecto de la baja en cuenta de pasivos financieros. Se adiciona un texto al párrafo B3.3.6 y de adiciona el B3.3.6A, es especial para aclarar el reconocimiento de las comisiones pagadas (el resultado si se trata de una cancelación del pasivo, o como menor valor del pasivo si no se trata como una cancelación). La enmienda aplica a partir de enero 1 de 2022 y se permite su aplicación anticipada.

Nota 5. Determinación de valor razonable

El “valor razonable” es el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición en el mercado principal o, en su ausencia, en mercado más ventajoso al que la Corporación tiene acceso a esa fecha. El valor razonable de un pasivo refleja su riesgo de incumplimiento.

Un mercado activo es un mercado en el cual las transacciones para activos o pasivos se llevan a cabo con la frecuencia y el volumen suficientes con el fin de proporcionar información de precios de manera continua. Un precio sucio es aquel que incluye los intereses causados y pendientes sobre el título, desde la fecha de emisión o último pago de intereses hasta la fecha de cumplimiento de la operación de compraventa.

42

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Cuando existe uno disponible, la Corporación mide el valor razonable de un instrumento usando el precio cotizado en un mercado activo para ese instrumento.

Un mercado se considera 'activo' si las transacciones de los activos o pasivos tienen lugar con frecuencia y volumen suficiente para proporcionar información de precios sobre una base continua.

Si no existe un precio cotizado en un mercado activo, la Corporación usa técnicas de valoración que maximizan el uso de datos de entrada observables relevantes y minimizan el uso de datos de entrada no observables. La técnica de valoración escogida incorpora todos los factores que los participantes del mercado considerarían al fijar el precio de una transacción.

Al medir el valor razonable de un activo o un pasivo, la Corporación utiliza datos de mercado observable en la medida de lo posible, los valores razonables se clasifican en diferentes niveles en una jerarquía de valor razonable basado en datos utilizados en las técnicas de valoración de la siguiente manera:

- Las entradas de Nivel 1: precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede tener acceso a la fecha de medición.
- Las entradas de Nivel 2: datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir precios) o indirectamente (es decir derivados de los precios).
- Las entradas de Nivel 3: Son datos de entrada no observables para el activo o pasivo, los datos de entrada no observables se utilizarán para medir el valor razonable en la medida en que esos datos de entrada observables relevantes no estén disponibles, teniendo en cuenta, de ese modo, situaciones en las que existe poca, si alguna, actividad de mercado para el activo o pasivo en la fecha de la medición.

La determinación de lo que se constituye como “observable” requiere un juicio significativo por parte de la Corporación. La Corporación considera datos observables aquellos datos del mercado que ya están disponibles, que son distribuidos o actualizados regularmente, que son confiables y verificables, que no tienen derechos de propiedad, y que son proporcionados por fuentes independientes que participan activamente en el mercado en referencia.

43

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Normalmente la mejor evidencia del valor razonable de un instrumento financiero en el reconocimiento inicial es el precio de transacción, es decir, el valor razonable de la contraprestación entregada o recibida. Si la Corporación determina que el valor razonable en el reconocimiento inicial difiere del precio de transacción y el valor razonable no tiene un precio cotizado en un mercado activo para un activo o pasivo idéntico ni se basa en una técnica de valoración para la que se considera que los datos de entrada no observables son insignificantes en relación con la medición, el instrumento financiero se mide inicialmente al valor razonable, ajustado para diferir la diferencia entre el valor razonable en el reconocimiento inicial y el precio de la transacción. Posteriormente, esa diferencia se reconoce en resultados usando una base adecuada durante la vida del instrumento, pero nunca, después del momento en que la valoración está totalmente respaldada por datos de mercado observables o la transacción ha concluido.

La nota 8 “instrumentos financieros de inversión” incluye información adicional sobre los supuestos hechos al medir los valores razonables.

La partida se mide al valor razonable, reconociendo las variaciones contra otro resultado integral (ORI); y los dividendos generados afectan directamente el resultado del ejercicio.

Mediciones de valor razonable de instrumentos financieros medidos a costo amortizado

A continuación, se presentan los instrumentos financieros de la Corporación registrados a costo amortizado comparados con los valores determinados a su valor razonable, para los periodos terminados al 31 de diciembre.

	Año 2021		
	Jerarquía		
	Valor Razonable	Nivel 3	Valor en libros
ACTIVO			
Cartera de creditos (i) (nota 9)	\$ 313.640.172	313.640.172	430.897.050
Total	\$ 313.640.172	313.640.172	430.897.050
PASIVOS			
Obligaciones financieras (iii) (nota 15)	283.950.505	283.950.505	283.356.607
Pasivos por arrendamiento Financiero (iii) (nota 16)	8.002.771	8.002.771	8.002.771
Total	\$ 291.953.276	291.953.276	291.359.378

44

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

	Año 2020		
	Jerarquía		
	Valor Razonable	Nivel 3	Valor en libros
ACTIVO			
Cartera de creditos (i) (nota 9)	\$ 268.123.875	268.123.875	369.991.173
Total	268.123.875	268.123.875	369.991.173
PASIVOS			
Obligaciones financieras (iii) (nota 15)	321.511.375	321.511.375	320.590.605
Pasivos por arrendamiento Financiero (iii) (nota 16)	8.147.571	8.147.571	8.147.571
Total	\$ 329.658.946	329.658.946	328.738.176

Metodología cálculo valor razonable:

Para estimar el valor razonable de la cartera, se tomó la base de créditos con corte a diciembre 2021 y a partir de las condiciones pactadas con el cliente, en cuanto a tasa, plazo, amortización, fecha de adjudicación y vencimiento, se estima el valor de la cuota y el tiempo faltante para la terminación del crédito. Con esta información, se proyecta los flujos futuros de cartera e interés que la Corporación recibirá hasta la maduración de la cartera, estimando un valor de \$531.756 millones de pesos. Se asume que, de la cartera en mora mayor a 30 días, no se espera flujos futuros, razón por la cual no se tiene en cuenta dentro de este proceso.

Por otro lado, se realiza el cálculo de la tasa promedio ponderado de la cartera que para el mes de diciembre de 2021 se estableció en el 41,65%, disminuyendo 0,65% respecto a la tasa promedio del año 2020. Con esta tasa se trae a valor presente los flujos futuros proyectados para la cartera, obteniendo así la cartera a valor razonable del año 2021 en \$313.640 millones, presentando una variación positiva del 16,98% respecto al año anterior.

Para estimar el valor razonable de las obligaciones financieras en primer lugar se toma el saldo de capital por cada una de las obligaciones contraídas por la Corporación, paso seguido se calcula los días causados de intereses teniendo en cuenta el último día de pago y la fecha de corte y por último se calcula el costo promedio de la deuda convertida a valor nominal, con el resultado de estas tres variables se calcula el interés razonable y se le suma el saldo de capital para obtener el valor razonable de dichas obligaciones.

45

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

(i) Cartera de créditos

La cartera de crédito es valorada a costo amortizado, para este ejercicio se realiza la valoración a valor razonable a nivel de jerarquía 3, esto debido a la naturaleza del negocio que la Corporación desarrolla en la actividad de colocación, donde no se cuenta con un mercado secundario del que se puedan obtener indicios de un precio justo de intercambio, por lo cual el precio (tasa) de los créditos se identifica como un referente para la determinación de su valor razonable. Adicionalmente, la duración promedio de estos instrumentos (microcrédito, comercial y libranza) se estima en doce meses, permitiendo evidenciar una alta rotación donde el método de costo amortizado se configura como la mejor estimación a su valor razonable.

Mediciones de valor razonable de instrumentos financieros:

(i) Inversiones en títulos participativos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral

Dado que la entidad participada no cotiza en bolsa, no se conocen datos de transacciones recientes en las cuales se hayan comprado o vendido acciones y no se encontró una entidad de características similares que coticen en el mercado de valores, la Corporación ha decidido medir estas inversiones formulando un modelo de valoración interna, tomando como referencia las técnicas de valuación desarrolladas por la Fundación IFRS bajo una metodología con enfoque de ingresos y utilizando las técnicas de descuento de dividendo y crecimiento constante (método de Gordon).

La metodología interna se basa en la proyección a cinco años de los posibles flujos futuros, con base en el análisis de la información histórica de los dividendos recibidos en los últimos dieciocho (18) periodos y utilizando como tasa de rentabilidad el promedio de los últimos tres años, esto en virtud de que en ellos se observa una mayor estabilidad en la entidad emisora de las acciones. Posteriormente, aplicando la metodología de fijación de precios de los activos de capital (CAPM), se calcula la tasa de descuento para la Corporación y se trae a valor presente los flujos proyectados, obteniendo así el valor de la inversión actual. Seguido a este proceso, se calcula el comportamiento de la productividad de la inversión, evidenciando una tendencia positiva en su comportamiento durante el periodo analizado.

46

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Basado en el modelo de crecimiento constante de Gordon y bajo el supuesto de que la inversión continuará generando flujos a una tasa de crecimiento estable, se calcula el flujo a perpetuidad trayéndolo a valor presente con la tasa de descuento calculada anteriormente, este resultado se suma al valor de la inversión de los 5 años proyectados.

(ii) Derivados financieros

La Corporación posee instrumentos financieros derivados para cubrir sus exposiciones al riesgo de divisas y tasas de interés. Los derivados implícitos se separan del contrato principal y se contabilizan por separado si el contrato principal no es un activo financiero y se cumplen ciertos criterios.

Los derivados se miden inicialmente a su valor razonable. Posterior al reconocimiento inicial, los derivados se miden a su valor razonable, y los cambios en los mismos generalmente se reconocen en resultados.

La Corporación designa ciertos derivados como instrumentos de cobertura para cubrir la variabilidad en los flujos de efectivo asociados con transacciones pronosticadas altamente probables que surgen de los cambios en los tipos de cambio y las tasas de interés y ciertos derivados y pasivos financieros no derivados como cobertura del riesgo de tipo de cambio en una inversión neta en una operación extranjera.

Al inicio de las relaciones de cobertura designadas, la Corporación documenta el objetivo y la estrategia de gestión de riesgos para llevar a cabo la cobertura.

La Corporación también documenta la relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura, incluyendo si se espera que los cambios en los flujos de efectivo de la partida cubierta y el instrumento de cobertura se compensen entre sí.

iv) Créditos de bancos y otras obligaciones financieras

En el caso de los créditos de bancos y otras obligaciones financieras se estima que el precio (tasa) generado por la transacción realizada en el momento de la emisión de cada instrumento, constituye la mejor aproximación a su valor razonable. La razón de esto se basa en que la tasa de desembolso del crédito incorpora la percepción de riesgo que tienen el prestamista respecto al prestatario y que por tanto un cambio en el perfil de riesgo de la Corporación no provocaría un cambio en el valor del crédito ya desembolsado, pero si en los créditos futuros.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 6. Administración de riesgos

A continuación, se incluye el análisis de los diferentes riesgos a que está expuesto la Corporación:

a) Riesgo de crédito

La Corporación tiene exposición al riesgo de crédito, el cual consiste en que el deudor cause una pérdida financiera a la Corporación por no cumplir sus obligaciones. La exposición al riesgo de crédito de la Corporación surge como resultado de sus actividades de crédito y transacciones con contrapartes que dan lugar a activos financieros.

Los principios y reglas para el manejo del riesgo de crédito en la Corporación se encuentran consignados en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) donde se encuentran los criterios de evaluación para medirlo.

La máxima autoridad en materia crediticia es la Junta Directiva, quien orienta la política general. En la operación de colocación de crédito las facultades para otorgar cupos y créditos dependen del monto, plazo y garantías ofrecidas por el cliente. La Junta Directiva ha dado atribuciones a diferentes estamentos y funcionarios, quienes tramitan las solicitudes de crédito y son responsables del análisis, seguimiento y resultado.

La Corporación cuenta con un sistema de administración de riesgo de crédito (SARC), el cual es administrado por la Vicepresidencia de Riesgos, teniendo como responsabilidad, la evaluación de las políticas y herramientas de riesgo definidas por el Comité de Riesgos y Gestión de Activos y pasivos, y la Junta Directiva.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Actualmente la organización cuenta con un marco de apetito de riesgos, que contiene los siguientes lineamientos:

Apetito de riesgo de crédito	
Límites /niveles de riesgo	Apetito %
Límite de % de pérdida por segmento	
Microcredito	5%
Límite global de concentración por monto	
Micro credito superior a 25 SMLV	8%
Micro credito inferior a 2 millones de pesos	8%
Límite global de concentración por sector	
Credito agrícola	40%
Límite global de concentración por actividad	
Actividad 1 (café)	25%
Actividad 2 (leche)	15%
Límite cobertura	
Provisión	130%

En desarrollo de sus operaciones la Corporación efectúa reestructuraciones y refinanciación de créditos de clientes con problemas financieros. Dichas reestructuraciones o refinanciaciones consisten principalmente en la ampliación del plazo.

Al 31 de diciembre de 2021 la cartera reestructurada sumaba \$31.043 representados en 7 operaciones y la cartera refinanciada sumaba \$49.352 equivalente a 4 créditos; ambas carteras representaban el 0.02% de la cartera total. Las carteras marcadas con alivios financieros debido a la contingencia generadas por el Covid-19 sumaban en este mismo periodo, \$21.804.459 en 8.108 operaciones, representando el 5.06% de la cartera de la Organización.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Exposición riesgo de crédito

La máxima exposición del riesgo de crédito de la cartera de crédito es la siguiente:

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
Microcrédito individual		
"A" Riesgo Normal	\$ 232.057.844	206.534.261
"B" Riesgo Aceptable	5.555.621	6.977.946
"C" Riesgo Apreciable	1.899.172	2.001.320
"D" Riesgo Significativo	1.382.706	754.033
"E" Riesgo de Incobrabilidad	5.354.293	1.791.831
Subtotal	\$ 246.249.636	218.059.391
Microcrédito preferencial		
"A" Riesgo Normal	\$ 142.917.847	129.801.548
"B" Riesgo Aceptable	1.267.052	1.626.256
"C" Riesgo Apreciable	382.050	368.395
"D" Riesgo Significativo	291.504	155.735
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.566.630	1.049.296
Subtotal	\$ 146.425.083	133.001.230
Mipyme		
"A" Riesgo Normal	\$ 17.682.151	4.727.660
"B" Riesgo Aceptable	120.235	-
"C" Riesgo Apreciable	46.994	-
"D" Riesgo Significativo	38.400	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	84.891	-
Subtotal	\$ 17.972.671	4.727.660
Comercial		
"A" Riesgo Normal	\$ 19.556.823	13.633.317
"B" Riesgo Aceptable	190.528	259.314
"C" Riesgo Apreciable	47.830	43.417
"D" Riesgo Significativo	43.459	66.964
"E" Riesgo de Incobrabilidad	337.085	189.712
Subtotal	\$ 20.175.725	14.192.724
Libranza		
"A" Riesgo Normal	\$ 53.945	2.379
"B" Riesgo Aceptable	12.202	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	7.788	7.788
Subtotal	\$ 73.935	10.167
Total	\$ 430.897.050	369.991.172

50

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

El registro del deterioro de las obligaciones de la Corporación se hace bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 9 donde se establece un modelo de pérdida esperada (PE). dicha pérdida requiere el cálculo de una Probabilidad de Default o Incumplimiento, la cual varía de acuerdo con la etapa o el estado del riesgo del crédito.

El cálculo de la pérdida esperada está expresado como

$$PE = PI * PDI * EAD$$

Donde:

- PE: es la pérdida esperada
- PI: es probabilidad de incumplimiento
- PDI o LGD (loss given default): es pérdida dado el incumplimiento
- EAD (exposure at default): es exposición en el momento del incumplimiento

Existen dos conceptos de PE: a 12 meses y lifetime, donde el cálculo de las pérdidas esperadas depende del estado en el que se encuentre cada crédito como se muestra a continuación.

Con la definición del Default se establecieron las etapas según la modalidad de la cartera y así establecer en cual se encuentra cada operación:

El deterioro de capital de cartera a diciembre de 2021 se ubicó en \$18.814.310 con un saldo total de cartera de \$ 430.897.050 y un Indicador de Cartera Vencida ICV de 2.66%.

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es de \$15.473.168 y \$101.812.757, respectivamente, el cual es mantenido en bancos e instituciones financieras, que están calificadas por deuda a largo plazo entre el rango AAA y de deuda a corto plazo BRC 1+, según la agencia calificadora BRC Standard and Poor's.

Las otras cuentas por cobrar que tiene la Corporación presentan un saldo de \$4.101.157 y \$1.912.615 al 31 de diciembre de 2021 y 2020, respectivamente y los mismos no tienen calidad crediticia.

Con relación al deterioro de las otras cuentas por cobrar como instrumentos financieros que están dentro del alcance del modelo de pérdida crediticia esperada (PCE) de la NIIF 9, no han generado impactos significativos para la Corporación, por la naturaleza de estas, ya que se incluyen en estas aquellas cuentas por cobrar diferentes de cartera catalogadas a corto plazo.

51

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Al 31 de diciembre de 2021 no se identificaron deterioros en otros activos no financieros como las inversiones que se miden por el método de participación.

b) Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez implica la posibilidad de no poder cumplir plenamente de manera oportuna y eficiente con los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros en un momento concreto; esto no quiere decir que dicha entidad no sea solvente, sino que para ser líquido es necesario tener capital suficiente para atender las obligaciones en el momento preciso, tanto los pagos como las necesidades imprevistas de liquidez.

Por lo tanto, el Riesgo de Liquidez, cobra un valor importante y dependerá en gran medida de la volatilidad de las fuentes de financiamiento que pueda tener una organización y de la gestión que se pueda realizar para mitigar dicho riesgo.

En línea con lo definido, la Corporación propende por gestionar los descargos en plazos de los flujos de caja, que son proyectados con base en el plan de negocios aprobado por la Junta Directiva de la entidad.

Dada la coyuntura presentada por la pandemia COVID-19 que inició durante el año 2020 y cuyas repercusiones se han extendido hasta el cierre del año 2021 y continúan vigentes, la Corporación ha realizado una gestión de liquidez con el fin de cumplir cabalmente con las obligaciones y flujos de caja proyectados. Entre las estrategias de gestión de liquidez implementadas se destaca:

Fondeo con Entidades nacionales e internacionales:

Se gestionaron desembolsos con entidades nacionales y extranjeras con el fin de cumplir con los flujos de caja proyectados durante el año 2021, así como con las necesidades derivadas de la colocación de cartera y el costo administrativo de la Corporación, esto segmentado en 5 entidades nacionales con desembolsos equivalentes al 32.9% de los desembolsos del año y 3 entidades internacionales con desembolsos equivalentes al 67.1% de los desembolsos del año 2021 así:

Fondeadores	Valor fondeo
Nacionales	\$ 35.207.919
Banco de bogotá	1.716.000
Banco de occidente	19.700.000
Bancoldex	10.600.000
Bancolombia	991.919
Fondo de microfinanzas rurales	2.200.000
Extranjeros	\$ 71.649.615
Blueorchard	36.880.000
Fairtrade access fund s.a.	12.008.910
Symbiotics sicav lux	22.760.705
Total	\$ 106.857.534

52

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Herramientas para la gestión de liquidez

Por otra parte, el riesgo de liquidez se gestiona mediante el análisis de “Brechas de Liquidez”, donde se detalla la posición de los activos sobre los pasivos de la organización, los cuales permiten determinar los espacios de tiempo “brechas” donde la Corporación requiere del apalancamiento con recursos financieros para atender los compromisos o excesos de liquidez, permitiendo el análisis y toma de decisiones a corto plazo, con una planeación asertiva de actividades para la atención de compromisos futuros.

Para el año 2021, en la “banda I, 0-7 días”, se registró una brecha de liquidez de 49.4, resultado de la gestión realizada por la Corporación con el objetivo de administrar la liquidez de forma eficiente y evitando la ineficiencia y costo de los recursos. El resultado obtenido del análisis es socializado por el Proceso Financiero, a los miembros del Comité de Crisis, Comité de Riesgos Activos y Pasivos y Junta Directiva para la toma de decisiones.

Clasificación en Brechas de liquidez de Activos y Pasivos a diciembre 2021.

Banda	Días	Diciembre de 2021		Brecha
		Activos	Pasivos	
Banda I	0 - 7	\$ 24.485.208	496.083	49,36
	8 - 15	18.641.754	3.995.431	4,67
	16 - 22	2.386.324	3.376.419	0,71
	23 - 30	1.340.028	7.460.241	0,18
Banda II	31 - 60	26.369.217	11.353.111	2,32
Banda III	61 - 90	25.127.450	37.392.159	0,67
Banda IV	91 - 180	77.216.096	35.437.565	2,18
Banda V	181 - 360	129.810.021	52.738.884	2,46
Banda VI	361 - 720	120.732.308	114.650.579	1,05
Banda VII	721 en adelante	43.454.219	71.142.010	0,61
	Sin madurez	20.542.606	1.707.585	12,03
	TOTAL	\$ 490.105.231	339.750.068	1,44

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Banda	Días	Diciembre de 2020		Brecha
		Activos	Pasivos	
Banda I	0 - 7	\$ 107.574.235	3.213.758	33,47
	8 - 15	15.072.151	3.995.107	3,77
	16 - 22	1.924.281	423.700	4,54
	23 - 30	479.680	6.207.709	0,08
Banda II	31 - 60	22.773.199	8.839.852	2,58
Banda III	61 - 90	21.986.201	14.027.990	1,57
Banda IV	91 - 180	68.301.791	59.993.191	1,14
Banda V	181 - 360	116.419.047	80.228.948	1,45
Banda VI	361 - 720	104.187.846	86.248.566	1,21
Banda VII	721 en adelante	28.264.900	96.054.300	0,29
	Sin madurez	7.643.753	1.342.686	5,69
	TOTAL	\$ 494.627.084	360.575.807	1,37

El plan de fondeo es realizado con base en el listado de fondeadores con los cuales la Corporación maneja relaciones comerciales encaminadas a facilitar la generación de desembolsos de recursos financieros acorde a las necesidades de la Corporación garantizando la respuesta oportuna a situaciones de riesgo de liquidez. De igual forma, se realiza el control y seguimiento a la concentración de la deuda con el fin de determinar necesidades de incremento de cupos de fondeo.

Por último, el flujo de efectivo se convierte en una herramienta indispensable para hacer seguimiento a las entradas y salidas de recursos de la Corporación. Durante el año 2021, se realizaron proyecciones de flujo de efectivo con periodicidad semanal y mensual, encaminadas a garantizar la liquidez suficiente que permita la atención oportuna de los compromisos adquiridos en el corto plazo, identificando alertas tempranas de posible materialización de riesgos de liquidez.

Gestión eficiente del disponible:

Las estrategias anteriormente mencionadas, son el resultado de un análisis minucioso sobre el comportamiento que a futuro puede presentar la Corporación. Esto se puede evidenciar con la revisión y análisis permanente del flujo de caja, estableciendo las necesidades proyectadas para la atención y cumplimiento de los compromisos institucionales (Colocación de Cartera, Pago de Obligaciones Financieras y Tributarias, Pago a Proveedores, Nómina y otros) en el corto plazo (30 días).

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Igualmente, dicha revisión permite identificar los excesos de liquidez, los cuales son invertidos en portafolios a corto plazo, en fondos a la vista con riesgo conservador, con una diversificación en fondos, esto con el fin de que la corporación pueda tener a disposición los recursos en el momento que se requieran en el corto plazo.

Inversión	Promedio 2021	Tasa E.A. Promedio	Rendimientos financieros 2021
Bancolombia	\$ 22.456.435	0,08%	\$ 57.633
Banco de Occidente	35.164.534	1,04%	510.000
TOTAL PROMEDIO	\$ 28.810.484		\$ 567.633

El siguiente es un detalle del vencimiento por plazos remanentes de los pasivos financieros:

• **Obligaciones financieras**

Detalle	2021	2020
Hasta un mes	\$ 3.585.093	4.421.026
Mas de un mes y no mas de tres meses	38.104.121	15.953.891
Mas de tres meses y no mas de seis meses	29.361.021	56.252.368
Mas de seis meses y no mas de un año	44.085.105	74.436.899
Entre uno y tres años	168.221.267	169.526.421
Total	\$ 283.356.607	320.590.605

• **Arrendamientos financieros**

Detalle	\$ 2021	2020
Hasta un mes	13.399	187.298
Más de un mes y no más de tres meses	7.726	-
Más de tres meses y no más de seis meses	55.899	-
Más de seis meses y no más de un año	69.761	572.952
Entre uno y tres años	7.855.986	7.387.321
Total	\$ 8.002.771	8.147.571

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

c) Riesgo de mercado

La Corporación ha definido que el uso de los flujos de operación y financiación se destinen directamente a la actividad económica de crédito, a través de sus negocios en Microcrédito, Crédito Comercial y línea Mipyme. Por lo tanto, los controles se diseñan y proyectan con base a garantizar los recursos financieros para alcanzar los objetivos de crecimiento y sostenibilidad de la Corporación. En el desarrollo de su actividad económica, la Corporación realiza un monitoreo de las principales variables, tanto externas como internas, que tienen un efecto importante dentro del normal desarrollo de la dinámica corporativa.

A nivel externo, la economía se vio impactada por los efectos de la pandemia Covid-19 desde el año 2020, por lo cual, el Banco de la República implementó políticas monetarias expansivas, con el fin de reactivar la economía del país. Sin embargo, los efectos en las cadenas de suministros a nivel mundial, así como el alza de materias primas como el petróleo, ejercieron presión en la inflación colombiana, registrando incrementos en los precios que no se evidenciaban en los últimos años. Por esta razón, el Banco de la República inició el aumento de las tasas de referencia en 25 pb en la reunión del 01 de octubre de 2021 y sumó 100 pb adicionales en sus dos reuniones de política monetaria siguientes, cerrando el año 2021 en 3,00%. Este incremento se trasladó a las tasas de referencia IBR y DTF, las cuales terminaron el año en 2.98% y 3,21% respectivamente.

En cuanto a la variación de la tasa de cambio, el dólar cerró el año 2021 alrededor de los \$3.930 pesos por dólar, después de alcanzar máximos de \$4.103 pesos por dólar a principios de diciembre de 2021; lo anterior dadas las presiones inflacionarias a nivel mundial, los aumentos en los precios del petróleo y la rápida recuperación del empleo de los Estados Unidos.

A nivel interno, se realizan controles permanentes basados en el marco de apetito al riesgo de la organización, donde se evalúa el crecimiento de la cartera, la concentración por producto, zona, oficina, cliente y actividad económica, la calidad de la cartera, los índices de colocación y recuperación y los precios de la institución. Teniendo en cuenta lo anterior, la organización desde la alta dirección y a través de sus áreas comercial, riesgos y financiera, ha definido metas de crecimiento, expansión y fortalecimiento que garantizan solidez y rentabilidad. Con los controles y políticas establecidos para la administración de los recursos y el entendimiento del marco externo e interno, se dan las garantías para la consecución de los objetivos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Las ofertas de financiamiento se analizan de forma integral, y su resultado se compara con el costo promedio de la deuda de la Corporación, las proyecciones financieras y las condiciones de mercado; además, se complementa con la revisión del comportamiento de las tasas de referencia y sus proyecciones para contribuir a una gestión eficiente de los recursos. En cuanto al riesgo cambiario, la institución establece que el endeudamiento en moneda extranjera se encuentre indexado a pesos o con un derivado que mitigue al máximo el riesgo por la variación en la tasa de cambio.

En este punto se resalta que, en el mes de abril de 2021, la Corporación negoció con Bancolombia un CCS (Cross Currency Swap) como cobertura del desembolso en dólares proveniente del ICO – Instituto de Crédito Oficial a través de Cofides, esto con el fin de cubrir los flujos futuros de dicha obligación de la exposición al riesgo de tasa de cambio.

De otra parte, el 22 de diciembre se recibió un desembolso en dólares del FAIRTRADE ACCESS FUND SA por valor de USD\$3.000.000,00, de los cuales USD\$1.457.500,00 se destinaron para el pago de obligaciones en el exterior y con los USD\$1.542.500 restantes se constituyó una inversión a través de un CDT en Bancolombia Panamá a 30 días; al mismo tiempo se negoció un forward por el mismo valor a 30 días y a una tasa strike de \$4.013,54 pesos por dólar, con el objetivo de cubrir la inversión de la exposición a riesgo de mercado.

En cuanto al riesgo por tasa de interés de financiación, se realizó un análisis de sensibilidad sobre el costo de la deuda durante el 2021, partiendo de que el 34.17% del endeudamiento de la Corporación se encuentra pactado a tasa variable. Se proyecta un escenario en donde se aumenta o disminuye 50pbs al financiamiento con tasa variable; evidenciando una variación de +/- 0.57% en el margen neto de interés y de +/- 0.17% en la rentabilidad de la Corporación, situación que pudo ser llevada de acuerdo con las gestiones mencionadas en las líneas anteriores.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

	ESTADO DE RESULTADOS		
	Real	+ 50pb	- 50pb
Ingresos por Intereses de Cartera	139.529.959	139.529.959	139.529.959
Gasto por intereses Financieros	22.829.757	23.498.281	22.158.312
MARGEN NETO DE INTERÉSES	116.700.202	116.031.678	117.371.647
Impacto margen de interés		-0,57%	0,58%
(+) Ingresos por comisiones y otros servicios	6.677.554	6.677.554	6.677.554
(-) Gasto por deterioro	12.307.295	12.307.295	12.307.295
(-) Gastos Ordinarios	95.834.933	95.834.933	95.834.933
EXCEDENTE OPERACIONAL	15.235.528	14.567.004	15.906.973
Ingresos no operacionales	1.193.104	1.193.104	1.193.104
Gastos no operacionales	179.155	179.155	179.155
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	16.249.477	15.580.953	16.920.922
Impacto Excedentes		-4,11%	4,13%
Impacto Rentabilidad		-0,17%	0,17%

Nota 7. Efectivo y equivalentes de efectivo

A continuación, se presenta el saldo del efectivo y equivalentes de efectivo para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Caja	\$ 2.698.651	3.189.211
Bancos y equivalentes de efectivo (1)	12.770.517	98.619.546
Efectivo y equivalentes restringidos (2)	4.000	4.000
Total	\$ 15.473.168	101.812.757

Esta partida presenta una disminución significativa con relación al año anterior, la razón fundamental, se debe a que los recursos financieros a partir del segundo semestre del año 2021 se utilizaron para nuevas colocaciones dando cumplimiento al objeto social de la Corporación, atendiendo la recomendación de la Junta Directiva de utilizar el disponible previo análisis de la liquidez, en el año 2020 por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19 la Corporación decidió fortalecer la liquidez para garantizar la continuidad del negocio.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

1) En el siguiente cuadro se presenta la composición de la partida de Bancos:

Detalle	2021	2020
Moneda nacional	\$ 10.775.756	11.396.334
Moneda extranjera (i)	17.914	28.627.632
Cuentas bancarias con restricción (ii)	45.343	51.340
Otras entidades financieras (iii)	1.931.504	58.544.240
Total	\$ 12.770.517	98.619.546

i) La Corporación tiene una cuenta de compensación con Bancolombia en la ciudad de Panamá, cuyo propósito fundamental es facilitar la negociación de divisas derivadas del endeudamiento externo. Para el manejo de esta cuenta se cumple a cabalidad con el régimen cambiario colombiano. El valor en dólares con corte a 31 de diciembre de 2021 es de USD 4.499,65 y se re-expresó a la TRM de \$ 3.981,16. Para el año 2020 USD 8.340.169,55 y se re-expresó a la TRM de \$ 3.432,50

ii) Dentro del rubro de Bancos con corte a 31 de diciembre de 2021 la Corporación tiene una (1) cuenta bancaria de uso restringido en Bancolombia, que equivale al saldo del convenio celebrado con Chemonics International Inc, cuyo objeto fue ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la Corporación en comunidades de la ruralidad dispersa de veintiún (21) municipios de los corredores sur del Tolima; este convenio tuvo una vigencia de 5 meses contados a partir del día 05 de diciembre de 2019 y hasta el 30 de abril de 2020. Para el año 2020 se tenía dos cuentas de uso restringido a) el saldo de la cuenta del convenio de Chemonics citado anteriormente y b.) los recursos del convenio de cooperación con el Fondo de Financiamiento para la ciencia, la tecnología y la innovación Fondo Francisco José de Caldas cuyo objeto es otorgar un apoyo económico y en especie a la Corporación en la modalidad de recuperación contingente, para desarrollar capacidades en los componentes clave que impulsan la innovación empresarial para la creación y/o consolidación de sistemas básicos de innovación (desarrollo app Mi Contactar).

Detalle	2021	2020
Bancolombia convenio Chemonics	45.343	45.343
Bancolombia convenio Colciencias	-	5.997
Total	\$ 45.343	51.340

59

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

iii) Otras entidades financieras: para la administración colectiva de los Recursos la Corporación cuenta con encargos fiduciarios en Fiduciaria de Occidente y en Fiducuenta Bancolombia, las cuales presentan las siguientes características:

- Liquidación y reinversión diaria de rendimientos hasta su cancelación.

- El monto mínimo de vinculación es de doscientos mil pesos (\$200.000).

- Los recursos financieros son a la vista, disponiendo hasta el 99% de los mismos.

- Ningún partícipe de la cartera colectiva puede tener una participación superior al 10% del total del valor de la cartera colectiva.

- La Fiduciaria cobra por su gestión una comisión del 1.35% nominal anual sobre el valor de la cartera colectiva, en su equivalente diario, y ésta se causa como un gasto a cargo de la cartera colectiva y no del partícipe.

- Sobre los rendimientos financieros efectúan retención en la fuente.

- Los traslados entre la cartera colectiva y las cuentas corrientes o de ahorros de los partícipes son exentas del Impuesto al movimiento financiero (GMF), siempre y cuando, la cartera colectiva mantenga cuentas en el mismo establecimiento financiero del partícipe y se certifique que los traslados entre cuentas pertenecen al mismo y único titular.

En el siguiente cuadro se presenta el saldo de los encargos fiduciarios:

Detalle	2021	2020
Fiducia Bancolombia	\$ 1.016.724	23.376.680
Fiducia Banco de Occidente	914.780	35.167.560
Total	\$ 1.931.504	58.544.240

2) En este grupo de cuentas se reconoce como efectivo y equivalentes restringidos para el año 2021 y 2020 el depósito entregado en garantía por el contrato de arrendamiento del local comercial de la oficina de Ipiales Centro por valor de \$4 millones de pesos.

60

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 8. Instrumentos financieros

El saldo de esta cuenta para los años terminados a 31 de diciembre son los siguientes:

Detalle	2021	2020
Acciones fondo regional de garantías (i)	\$ 626.720	622.257
Inversiones hasta el vencimiento renta fija (ii)	6.140.939	-
Total	\$ 6.767.659	622.257

(i) El saldo de las inversiones en títulos participativos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral corresponde a las acciones que tiene la Corporación en el Fondo Regional de Garantías de Nariño S.A., con una participación del 14,06% de las acciones en circulación.

El Fondo Regional de Garantías de Nariño S.A.: Actúa como agente comercial del Fondo Nacional de Garantías para los departamentos de Nariño y Putumayo, facilitando el acceso al crédito a través del otorgamiento de garantías en caso de insuficiencia por parte de los deudores, a juicio de los intermediarios financieros al sector de las micro, pequeñas y medianas empresas.

La Corporación no ejerce influencia significativa sobre la participada, por las siguientes razones:

- La Participación no iguala ni supera el 20% de los derechos de voto.
- No tiene participación en la Junta Directiva en una medida que le permita influir significativamente en las decisiones administrativas importantes.
- No realiza grandes volúmenes de operaciones con la participada, que le permitan tener una posición influyente.
- No tiene influencia en la fijación de precios de venta de bienes o servicios por parte de la participada, que puedan beneficiar a la Corporación.

La partida se mide al valor razonable, reconociendo las variaciones contra otro resultado integral (ORI); y los dividendos generados afectan directamente el resultado del ejercicio.

Estas acciones se encuentran en el nivel 3 de jerarquía.

61

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La Corporación por esta inversión para el año 2021 recibió dividendos en efectivo por valor de \$ 51.714 y en el año 2020 recibió dividendos en acciones equivalente a \$30.607 y en efectivo por valor de \$ 24.089

- ii) El saldo de esta cuenta corresponde al CDT constituido por la Corporación el 23 de diciembre de 2021 con la entidad financiera Bancolombia por un valor de USD 1.542.500 y se re- expresó a la TRM al 31 de diciembre de 2021 \$ 3981,16

Nota 9. Derivados financieros

El siguiente es el detalle de los derivados financieros que tiene la Corporación con corte a 31 de diciembre de 2021.

Derivados	2021
Contratos Forward (i)	32.981
Contratos Swap (ii)	1.468.881
Total	\$ 1.501.862

- i) El saldo de esta cuenta representa la valoración del contrato forward celebrado con la entidad financiera Bancolombia para cubrir el riesgo de tasa de cambio del CDT constituido en dólares.
- ii) El saldo de esta cuenta representa la valoración del contrato swap suscrito con la entidad financiera Bancolombia para cubrir el riesgo de los flujos futuros del crédito con el Instituto de crédito Oficial (ICO)

Los instrumentos financieros derivados comprenden lo siguiente:

Derivado	US\$	Tasa Spot	Vencimiento	Derecho	Obligación	Neto
Forward	1.542.500	3.999,00	24/01/2022	6.180.546	6.147.565	\$ 32.981
Swap	5.000.000	3.675,00	29/11/2027	2.236.150	767.269	1.468.881
						\$ 1.501.862

Los instrumentos derivados contratados por la Corporación son generalmente transados en mercados organizados. Los instrumentos derivados tienen condiciones favorables netas (activos) o desfavorables (pasivos), como resultado de fluctuaciones en las tasas de cambio de moneda extranjera y en el mercado de tasa de interés u otras variables relativas a sus condiciones.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

El monto acumulado de los valores razonables de los activos y pasivos en instrumentos derivados puede variar significativamente de tiempo en tiempo.

Nota 10. Cartera de servicios financieros, neto

A continuación, se muestra la distribución de capital, intereses y comisiones para los períodos terminados a 31 de diciembre:

1. Cartera de servicios financieros por modalidad

Capital Cartera	2021	2020
Microcrédito individual	\$ 246.249.636	218.059.391
Microcrédito preferencial	146.425.083	133.001.230
Mipyme	17.972.671	4.727.660
Comercial	20.175.725	14.192.724
Libranza	73.935	10.167
Total	\$ 430.897.050	369.991.172

Deterioro capital de cartera	2021	2020
Microcrédito individual	\$ 12.606.538	12.462.371
Microcrédito preferencial	5.519.981	5.544.196
Mipyme	156.438	47.511
Comercial	525.278	515.293
Libranza	6.075	4.784
Total	\$ 18.814.310	18.574.155

Interes de cartera	2021	2020
Microcrédito individual	\$ 7.787.351	9.351.914
Microcrédito preferencial	3.566.262	4.163.660
Mipyme	182.402	49.323
Comercial	344.905	134.606
Libranza	-	(12)
Total	\$ 11.880.920	13.699.491

Deterioro de intereses	2021	2020
Microcrédito individual	\$ 520.447	488.677
Microcrédito preferencial	191.640	181.991
Mipyme	1.958	316
Comercial	16.007	17.690
Total	\$ 730.052	688.674

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Comisión Ley Mypime	2021	2020
Microcrédito individual	\$ 203.674	117.277
Microcrédito preferencial	90.501	74.986
Total	\$ 294.175	192.263
Total cartera de servicios financieros sin abonos pendientes por aplicar	\$ 423.527.783	364.620.097
Abonos pendientes por aplicar (Cr)		
Abonos pendientes por aplicar (i)	\$ (108.440)	(134.969)
Total cartera de servicios financieros, neta	\$ 423.419.343	364.485.128

- (i) La cartera de Servicios Financieros está afectada por una cuenta correctora de naturaleza crédito denominada abonos pendientes por aplicar, esta cuenta corresponde a consignaciones pendientes por identificar, abonos anticipados realizados por los clientes y sobrantes de caja.

2. Cartera de servicios financieros por tipo de riesgos

Capital

Microcrédito individual	2021	2020
"A" Riesgo Normal	\$ 232.057.844	206.534.261
"B" Riesgo Aceptable	5.555.621	6.977.946
"C" Riesgo Apreciable	1.899.172	2.001.320
"D" Riesgo Significativo	1.382.706	754.033
"E" Riesgo de Incobrabilidad	5.354.293	1.791.831
Subtotal	\$ 246.249.636	218.059.391

Microcrédito preferencial	2021	2020
"A" Riesgo Normal	\$ 142.917.847	129.801.548
"B" Riesgo Aceptable	1.267.052	1.626.256
"C" Riesgo Apreciable	382.050	368.395
"D" Riesgo Significativo	291.504	155.735
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.566.630	1.049.296
Subtotal	\$ 146.425.083	133.001.230

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Mipyme		
"A" Riesgo Normal	\$ 17.682.151	4.727.660
"B" Riesgo Aceptable	120.235	-
"C" Riesgo Apreciable	46.994	-
"D" Riesgo Significativo	38.400	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	84.891	-
Subtotal	\$ 17.972.671	4.727.660

Comercial		
"A" Riesgo Normal	\$ 19.556.823	13.633.317
"B" Riesgo Aceptable	190.528	259.314
"C" Riesgo Apreciable	47.830	43.417
"D" Riesgo Significativo	43.459	66.964
"E" Riesgo de Incobrabilidad	337.085	189.712
Subtotal	\$ 20.175.725	14.192.724

Libranza		
"A" Riesgo Normal	\$ 53.945	2.379
"B" Riesgo Aceptable	12.202	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	7.788	7.788
Subtotal	\$ 73.935	10.167

Total	\$ 430.897.050	369.991.172
--------------	-----------------------	--------------------

Intereses

Microcrédito individual	2021	2020
"A" Riesgo Normal	\$ 7.041.781	8.663.316
"B" Riesgo Aceptable	253.997	366.854
"C" Riesgo Apreciable	104.322	98.065
"D" Riesgo Significativo	73.077	50.513
"E" Riesgo de Incobrabilidad	314.174	173.166
Subtotal	\$ 7.787.351	9.351.914

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Microcrédito preferencial		
"A" Riesgo Normal	\$ 3.393.336	3.996.872
"B" Riesgo Aceptable	41.761	62.578
"C" Riesgo Apreciable	17.648	17.291
"D" Riesgo Significativo	16.298	3.819
"E" Riesgo de Incobrabilidad	97.219	83.100
Subtotal	\$ 3.566.262	4.163.660

Mipyme		
"A" Riesgo Normal	\$ 174.901	49.323
"B" Riesgo Aceptable	1.432	-
"C" Riesgo Apreciable	1.624	-
"D" Riesgo Significativo	913	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	3.532	-
Subtotal	\$ 182.402	49.323

Crédito Comercial		
"A" Riesgo Normal	\$ 326.968	108.751
"B" Riesgo Aceptable	3.289	9.714
"C" Riesgo Apreciable	923	1.674
"D" Riesgo Significativo	-	2.134
"E" Riesgo de Incobrabilidad	13.725	12.333
Subtotal	\$ 344.905	134.606

Crédito de libranza		
"A" Riesgo Normal	\$ -	(12)
Subtotal	\$ -	(12)

Total	\$ 11.880.920	13.699.491
--------------	----------------------	-------------------

Comisión Ley Mipyme

Microcrédito individual	2021	2020
"A" Riesgo Normal	\$ 153.075	79.137
"B" Riesgo Aceptable	21.762	23.857
"C" Riesgo Apreciable	6.569	5.155
"D" Riesgo Significativo	4.627	2.475
"E" Riesgo de Incobrabilidad	17.641	6.653
Subtotal	\$ 203.674	117.277

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Microcrédito preferencial		
"A" Riesgo Normal	\$ 83.301	68.612
"B" Riesgo Aceptable	3.049	4.259
"C" Riesgo Apreciable	910	649
"D" Riesgo Significativo	783	268
"E" Riesgo de Incobrabilidad	2.458	1.198
Subtotal	\$ 90.501	74.986

Total	\$ 294.175	192.263
--------------	-------------------	----------------

3. Cartera de servicios financieros movimiento deterioro de valor

• **Capital de cartera**

Movimiento deterioro de cartera de crédito						
Año 2021						
Concepto	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
Saldo Inicial	\$ 12.462.371	5.544.196	47.511	515.293	4.784	18.574.155
Castigos del período	(9.107.148)	(2.427.303)	-	(218.887)	-	(11.753.338)
Deterioro del período	9.253.011	2.413.253	108.927	289.715	1.291	12.066.197
Recuperación de deterioro	(1.696)	(10.165)	-	(60.843)	-	(72.704)
Saldo Final	\$ 12.606.538	5.519.981	156.438	525.278	6.075	18.814.310

Movimiento deterioro de cartera de crédito						
Año 2020						
Concepto	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
Saldo Inicial	\$ 9.641.429	4.052.921	-	421.093	8.563	14.124.006
Castigos del período	(6.151.042)	(2.115.923)	-	(111.697)	-	(8.378.662)
Deterioro del período	8.974.284	3.607.353	47.511	256.667	-	12.885.815
Recuperación de deterioro	(2.300)	(155)	-	(50.770)	(3.779)	(57.004)
Saldo Final	\$ 12.462.371	5.544.196	47.511	515.293	4.784	18.574.155

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

• **Cuentas por cobrar (intereses cartera de crédito)**

Movimiento deterioro de intereses cartera de crédito						
Año 2021						
Concepto	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
Saldo Inicial	\$ 488.677	181.991	316	17.690	-	688.674
Castigos del período	(972.986)	(200.043)	-	(48.392)	-	(1.221.421)
Deterioro del período	1.005.045	209.955	1.642	51.944	-	1.268.586
Recuperación de deterioro	(289)	(263)	-	(5.235)	-	(5.787)
Saldo Final	\$ 520.447	191.640	1.958	16.007	-	730.052

Movimiento deterioro de intereses cartera de crédito						
Año 2020						
Concepto	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
Saldo Inicial	\$ 494.043	187.237	-	13.367	-	694.647
Castigos del período	(421.659)	(140.401)	-	(2.753)	-	(564.813)
Deterioro del período	418.332	135.450	316	9.132	-	563.230
Recuperación de deterioro	(2.039)	(295)	-	(2.056)	-	(4.390)
Saldo Final	\$ 488.677	181.991	316	17.690	-	688.674

• **Cuentas por cobrar (comisión Ley Mipyme)**

Movimiento deterioro de comisión Ley Mipyme				
Año 2021				
Concepto	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Total	
Saldo Inicial	\$ -	-	-	
Castigos del período	(17.856)	(2.144)	(20.000)	
Deterioro del período	17.856	2.148	20.004	
Recuperación de deterioro	-	(4)	(4)	
Saldo Final	\$ -	-	-	

68

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Movimiento deterioro de comisión Ley Mipyme			
Año 2020			
Concepto	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Total
Saldo Inicial	\$ -	-	-
Castigos del período	(7.215)	(702)	(7.917)
Deterioro del período	7.215	702	7.917
Recuperación de deterioro	-	-	-
Saldo Final	\$ -	-	-

Deterioro de activos financieros

El deterioro de los activos financieros de la Corporación, se determinan mediante el modelo de pérdida esperada, analizando variables que intervienen en la determinación del riesgo que presenta individualmente cada crédito.

4. Cartera de crédito por período de maduración

A continuación, se presenta la distribución de la cartera de créditos por período de maduración para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Año 2021				
Capital de cartera	Hasta 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	Total
Cartera de crédito	\$ 430.489.529	272.121	135.400	430.897.050

Año 2020				
Capital de cartera	Hasta 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	Total
Cartera de crédito	\$ 369.243.055	563.983	184.134	369.991.172

La distribución de la cartera por maduración corresponde a los valores vigentes de capital a la fecha de reporte, que son clasificados en períodos de tiempo conforme al período comprendido entre la fecha de desembolso de cada obligación y la fecha de reporte.

69

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

5. Cartera de crédito de plazo remanentes

A continuación, se presenta la distribución de la cartera de créditos por plazo remanentes para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Año 2021					
	menor a 1 mes	1 a 3 meses	3 meses a 1 año	1 a 5 años	Total
\$	23.385.829	47.846.320	203.485.202	156.179.699	430.897.050

Año 2020					
	menor a 1 mes	1 a 3 meses	3 meses a 1 año	1 a 5 años	Total
\$	18.266.484	41.067.131	180.873.563	129.783.994	369.991.172

6. Cartera de créditos por sector económico

En el siguiente cuadro se presenta el detalle de la cartera de créditos por sector económico para los períodos terminados a 31 de diciembre.

Sector	Año 2021					
	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
Agricultura	\$ 84.893.512	53.318.794	300.118	3.979.419	-	142.491.843
Agroindustria	4.130.369	2.433.858	1.230.034	177.654	-	7.971.915
Alfarería	394.003	198.210	-	37.974	-	630.187
Arma de casa	9.031	-	-	-	-	9.031
Artesanías	1.133.788	738.018	-	19.364	-	1.891.170
Asalariado	531.405	496.487	-	2.825.276	73.935	3.927.103
Comercio	50.120.405	27.669.094	4.979.956	5.532.225	-	88.301.680
Confecciones	3.327.788	2.201.627	169.954	172.388	-	5.871.757
Cueros	546.329	366.447	-	-	-	912.776
Industria	4.557.320	2.496.017	750.466	155.809	-	7.959.612
Madera	1.712.902	1.089.133	642.728	156.948	-	3.601.711
Metalmecánica	116.541	34.183	207.975	34.575	-	393.274
Pecuario	42.131.827	29.061.367	334.694	1.524.417	-	73.052.305
Pensionado	32.675	106.838	-	396.303	-	535.816
Pesca	799.476	659.676	14.532	16.954	-	1.490.638
Rentistas de capital	5.732	-	-	-	-	5.732
Servicios	51.796.161	25.555.334	9.342.214	5.144.671	-	91.838.380
Sin actividad económica	10.372	-	-	1.748	-	12.120
Total	\$ 246.249.636	146.425.083	17.972.671	20.175.725	73.935	430.897.050

70

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Sector	Año 2020					
	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
	Agricultura	\$ 79.315.993	48.932.384	-	3.422.905	-
Agroindustria	3.822.780	1.997.679	533.780	223.891	-	6.578.130
Alfarería	375.613	221.229	-	20.510	-	617.352
Ama de casa	1.133	1.423	-	-	-	2.556
Artesanías	1.107.975	672.806	-	40.148	-	1.820.929
Asalariado	3.625.413	939.874	-	56.187	10.167	4.631.641
Comercio	41.788.314	25.094.269	1.974.543	4.449.771	-	73.306.897
Confecciones	2.965.207	2.038.549	28.018	118.934	-	5.150.708
Cueros	607.135	277.091	-	17.422	-	901.648
Industria	4.244.277	2.565.530	231.330	125.382	-	7.166.519
Madera	1.546.352	981.564	146.057	119.885	-	2.793.858
Metalmecánica	82.489	87.677	59.402	18.816	-	248.384
Pecuario	34.417.131	26.828.418	54.275	984.648	-	62.284.472
Pensionado	268.209	96.058	-	44.330	-	408.597
Pesca	926.085	561.997	-	31.646	-	1.519.728
Rentistas de capital personas naturales	28.362	-	-	-	-	28.362
Servicios	42.918.567	21.704.682	1.700.255	4.506.155	-	70.829.659
Sin actividad economica	18.356	-	-	12.094	-	30.450
Total	\$ 218.059.391	133.001.230	4.727.660	14.192.724	10.167	369.991.172

7. Cartera de créditos por tipo de garantía

En el siguiente cuadro se presenta la cartera de créditos por tipo de garantía para los años terminados a 31 de diciembre:

Tipo de garantía	AÑO 2021					
	Microcrédito Individual	Microcrédito Preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
	Idóneas	\$ 61.537.327	18.881.690	17.972.671	7.894.622	-
Hipotecaria	4.496	1.199.936	3.608.989	622.208	-	5.435.629
Prendaria	-	260.007	1.748.682	78.371	-	2.087.060
Fondo Regional de Garantías	61.532.831	17.421.747	12.615.000	7.194.043	-	98.763.621
No Idóneas	184.712.309	127.543.393	-	12.281.103	73.935	324.610.740
Personal	48.418.910	39.081.233	-	9.815.174	9.458	97.324.775
Otra	136.293.399	88.462.160	-	2.465.929	64.477	227.285.965
Total	\$ 246.249.636	146.425.083	17.972.671	20.175.725	73.935	430.897.050

Tipo de garantía	Año 2020					
	Microcrédito Individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
	Idóneas	\$ 56.142.862	15.799.132	4.536.107	5.086.454	-
Hipotecaria	24.729	1.313.979	730.649	815.442	-	2.884.799
Prendaria	5.169	130.582	426.970	24.331	-	587.052
Fondo Regional de Garantías	56.112.964	14.354.571	3.378.488	4.246.681	-	78.092.704
No Idóneas	161.916.529	117.202.098	191.553	9.106.270	10.167	288.426.617
Personal	39.493.773	36.236.805	-	8.570.428	933	84.301.939
Otra	122.422.756	80.965.293	191.553	535.842	9.234	204.124.678
Total	\$ 218.059.391	133.001.230	4.727.660	14.192.724	10.167	369.991.172

71

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 11. Otras cuentas por cobrar, neto

A continuación, se detalla los rubros que componen esta cuenta con fecha de corte a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Otras comisiones por cobrar (1)	\$ 854.638	249.821
Pagos por cuenta de clientes (2)	1.156.529	1.139.115
Diversas (3)	853.518	691.559
Subtotal	2.864.685	2.080.495
Deterioro otras cuentas por cobrar (4)	(232.409)	(167.880)
Total	\$ 2.632.276	1.912.615

1) Otras comisiones por cobrar:

Corresponde a la comisión causada por seguro de vida voluntario y deudores, reconocido por las aseguradoras con quienes se tiene convenio para la venta de seguro a los clientes de la Corporación, a partir del mes de abril de 2021 la Corporación celebró un convenio con la aseguradora Mapfre.

2) Pagos por cuenta de clientes:

El saldo de esta cuenta representa el valor registrado a cargo de los clientes de la Corporación por el seguro de vida deudores que se debe cancelar de manera mensual a las aseguradoras por la cartera activa que tiene la Corporación, con el fin de mantener asegurados los créditos. En esta cuenta se registra el monto que el cliente adeuda por este concepto en su tabla de amortización y cuyo valor está compuesto por el ingreso recibido para tercero y la causación del retorno de la gestión administrativa (RGA ingreso propio).

3) Diversas:

Está compuesta por las siguientes partidas:

Detalle	2021	2020
Depósitos (i)	\$ 21.505	21.166
Otras (ii)	832.013	670.393
Total	\$ 853.518	691.559

72

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

i) **Depósitos:** En la cuenta de depósitos se reconoce los aportes sociales que tiene la Corporación en el Organismo Cooperativo Microempresarial de Colombia, (Emprender) recursos que en el caso que la Corporación decidiera retirarse de esta entidad se recuperarían en su totalidad, el incremento que presenta este rubro está representado por la revalorización de aportes equivalente a \$ 336 mil pesos.

ii) **Otras cuentas por cobrar diversas:** En el siguiente cuadro se detalla la composición de estas cuentas:

Detalle	2021	2020
Cuentas por cobrar a trabajadores (a)	\$ 145.409	4.772
Cuentas por cobrar a entidades (b)	301.453	252.041
Convenio de recaudo (c)	282.379	221.092
Reclamaciones a terceros (d)	102.768	192.488
Intereses operaciones con derivados	4	-
Total	\$ 832.013	670.393

a) Cuentas por cobrar a trabajadores corresponden a servicio de celular, renovación de equipos, descuentos por seguro de vida y pre-exequial de colaboradores que al cierre del ejercicio se encontraban de vacaciones y por responsabilidades de colaboradores.

b) Cuentas por cobrar a entidades: se registran los valores por cobrar a entidades de seguridad social por las incapacidades generadas a los colaboradores de la Corporación y a entidades financieras generadas por cobros indebidos realizados por estas entidades, estas cuentas se encuentran debidamente depuradas, provisionada y conciliadas.

c) Convenio de recaudo: Corresponde al saldo adeudado en el recaudo de convenios por las entidades: Superservicios de Nariño S.A., Apuestas Nacionales de Colombia S.A., Efectivo Ltda., Empresarios de apuestas permanentes del Tolima S.A y ACH Colombia S.A.

d) Reclamaciones a terceros nacionales: se registran cuentas por cobrar pendientes por legalizar por parte de proveedores.

73

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

5) Deterioro de valor otras cuentas por cobrar

El siguiente es el movimiento del deterioro de otras cuentas por cobrar para el período terminado el 31 de diciembre.

Detalle	2021	2020
Saldo inicial	\$ 167.880	55.844
Castigo del período	(96.166)	(42.264)
Deterioro del período	200.277	184.697
Recuperación del período	(39.582)	(30.397)
Saldo Final	\$ 232.409	167.880

Todas las otras cuentas por cobrar registradas en el estado de situación financiera se esperan recuperar en un período igual o inferior a 12 meses.

Nota 12. Propiedades y equipo, neto

A continuación, se presenta el detalle de las propiedades y equipo para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Activo	2021	2020
Terrenos	\$ 1.400.000	1.400.000
Edificaciones	25.587.785	22.588.983
Muebles y enseres	9.097.353	8.983.929
Equipos de cómputo y equipos de comunicación	7.849.067	7.515.599
Vehículo	165.360	-
	\$ 44.099.565	40.488.511
Depreciación		
Edificaciones	\$ (9.808.063)	(6.751.571)
Muebles y enseres	(6.209.224)	(5.637.147)
Equipos de cómputo y comunicación	(5.170.817)	(4.636.098)
Vehículo	(14.057)	-
	\$ (21.202.161)	(17.024.816)
Total propiedades y equipo antes de anticipos	22.897.404	23.463.695

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Anticipo compra vehículo	\$ -	10.000
Total propiedades y equipo, neto	22.897.404	23.473.695

El siguiente es el movimiento de los activos de propiedades y equipo para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Costo	2021	2020
Saldo inicial	\$ 40.498.511	37.423.370
Compras	1.942.898	2.849.579
Adquisiciones derechos de uso NIIF 16 (locales oficinas)	3.107.332	1.382.499
Bajas	(1.449.176)	-
Saldo final	\$ 44.099.565	40.498.511

El siguiente es el movimiento de la depreciación de los activos de propiedades y equipo, para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Depreciación Acumulada	2021	2020
Saldo inicial	\$ (17.024.816)	(12.741.445)
Depreciación con cargo a resultados	(2.392.141)	(2.257.532)
Depreciación por derechos de uso NIIF 16	(2.731.325)	(2.623.985)
Bajas	946.121	598.146
Saldo final	\$ (21.202.161)	(17.024.816)
Propiedades y equipo neto	\$ 22.897.404	23.473.695

El siguiente es el detalle por tipo de propiedades y equipo para uso propio para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Activo	Año 2021						
	Costo Histórico			Depreciación			Importe en Libros
	Saldo inicial	Compras	Retiros/Ventas	Saldo inicial	Depreciación del período	Retiros/Ventas	
	Historico		Traslados por tipo de inventario	Depreciación			
Terrenos (leasing financiero)	\$ 1.400.000	-	-	-	-	-	1.400.000
Edificaciones	22.588.983	3.262.782	(263.978)	-	(6.751.571)	(3.186.437)	129.943
Edificios (leasing financiero)	9.707.918	-	-	-	(921.561)	(180.191)	8.686.166
Mejoras en propiedad ajena	1.430.903	118.715	(12.284)	-	(975.513)	(146.533)	12.284
Costos por desmantelamiento	988.806	36.735	(3.956)	-	(586.551)	(128.388)	3.956
Derechos de uso (locales oficinas)	10.461.556	3.107.332	(247.738)	-	(4.267.946)	(2.731.325)	113.703
Muebles y enseres	8.983.929	411.006	(347.486)	49.903	(6.637.147)	(870.344)	298.268
Muebles y enseres en general	5.152.097	215.939	(242.799)	-	(3.248.353)	(418.914)	207.744
Equipos electrónicos y electrónicos	2.493.907	28.274	(84.382)	49.903	(1.605.840)	(239.215)	80.219
Sistema eléctrico y de datos	845.256	128.062	(10.305)	-	(508.353)	(111.579)	10.305
Sistema de seguridad	492.669	38.731	-	-	(276.601)	(80.636)	174.183
Equipos de cómputo y equipos de comunicación	7.515.599	1.221.082	(837.712)	(49.903)	(4.636.088)	(1.052.628)	517.910
Equipo de computación general	6.404.184	1.210.792	(799.125)	(49.903)	(3.761.205)	(968.893)	480.027
Equipo de comunicación en general	1.111.415	10.290	(38.587)	-	(874.883)	(83.735)	37.883
Vehículo	10.000.00	155.360	-	-	-	(14.057)	-
Vehículo leasing	10.000.00	155.360	-	-	-	(14.057)	-
Totales	\$ 40.498.511	5.950.230	(1.449.176)	-	(17.024.816)	(5.123.466)	946.121

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Activo	Año 2020						
	Costo Histórico			Depreciación			Importe en Libros
	Saldo inicial	Compras	Retiros/Ventas	Saldo inicial	Depreciación del período	Retiros/Ventas	
	Historico		Traslados por tipo de inventario	Depreciación			
Terrenos (leasing financiero)	\$ 1.400.000	-	-	-	-	-	1.400.000
Edificaciones	21.547.204	1.930.633	(888.854)	-	(4.005.138)	(3.094.966)	348.535
Edificios (leasing financiero)	9.707.918	-	-	-	(718.465)	(203.095)	8.786.357
Mejoras en propiedad ajena	1.223.169	235.134	(27.400)	-	(861.042)	(132.785)	18.314
Costos por desmantelamiento	704.587	312.999	(28.980)	-	(473.356)	(135.101)	21.906
Derechos de uso (locales oficinas)	9.911.531	1.382.500	(832.474)	-	(1.952.275)	(2.023.985)	368.315
Muebles y enseres	7.896.053	1.244.571	(154.654)	(2.011)	(4.970.041)	(813.323)	146.217
Muebles y enseres en general	4.428.312	334.904	(80.672)	469.554	(2.671.864)	(396.007)	(180.483)
Muebles y enseres (leasing financiero)	464.817	-	-	(464.817)	(217.763)	(33.066)	250.829
Equipos electrónicos y electrónicos	1.856.358	667.271	(34.734)	5.012	(1.420.896)	(214.959)	29.807
Equipos eléctricos y electrónicos (leasing financiero)	5.012	-	-	(5.012)	(4.873)	(254)	4.827
Sistema eléctrico y de datos	731.314	159.967	(39.278)	(6.748)	(441.207)	(106.284)	41.137
Sistema de seguridad	410.240	82.429	-	-	(213.848)	(62.753)	-
Equipos de cómputo y equipos de comunicación	6.580.113	1.046.874	(113.399)	2.011	(3.766.263)	(973.228)	103.394
Equipo de computación general	5.121.514	1.010.762	(109.761)	381.668	(2.651.358)	(835.009)	(274.836)
Equipo de computación general (leasing financiero)	381.668	-	-	(381.668)	(355.019)	(20.494)	375.513
Equipo de comunicación en general	1.060.175	36.112	(3.638)	18.767	(744.199)	(116.879)	(13.816)
Equipo de comunicación en general (leasing financiero)	16.756	-	-	(16.756)	(15.687)	(846)	16.533
Vehículo	-	10.000	-	-	-	-	10.000
Vehículo leasing	-	10.000	-	-	-	-	10.000
Totales	\$ 37.423.370	4.232.078	(1.156.937)	-	(12.741.445)	(4.881.517)	598.146

Todos los equipos de la Corporación, así como los tomados en arrendamiento financiero, se encuentran debidamente amparados contra:

- Amparo básico, todo riesgo incendio, terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto
- Cobertura actos mal intencionados de terceros (AMIT)
- Sustracción con violencia incluyendo sustracción con violencia sobre las personas (atraco) equipos eléctricos, electrónicos y portátiles
- Rotura maquinaria: Daños internos, incendio, explosión química interna y caída de rayo.
- Rotura vidrios (solo cerramiento de los predios)
- Responsabilidad civil extra- contractual: cubre los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado con motivo de determinada responsabilidad civil en que incurra de acuerdo con la Ley Colombiana.
- Manejo: Abuso de confianza, falsedad o falsificación y estafa, hurto y hurto calificado.

Los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación de los equipos se imputan a resultados, siguiendo el principio de devengo, como costo del período en que se incurren.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Los actuales activos de la Corporación se consideran de uso administrativo y no productivo; sin embargo, cuando la Corporación evidencia que un activo no se encuentra en condiciones óptimas de uso, procede a ejecutar la baja en cuentas de activo.

Sobre la propiedades y equipos de la Corporación no existen pignoraciones.

Al evaluar las fuentes externas e internas de información, se establece que los activos que posee la Corporación no generan deterioro ya que estos elementos se encuentran en condiciones aptas para la conservación del bien, estos activos son adquiridos por la empresa para el desarrollo de la actividad económica, no como inventario para la venta o producción de elementos para la venta.

La Corporación dentro de este grupo de cuentas no tiene registrado bienes que se encuentren totalmente depreciados y que no estén en uso, debido a que los bienes una vez identificada su obsolescencia son reportados al área encargada de validar técnicamente su estado y con el aval de ésta se procede a dar de baja.

Nota 13. Intangibles, neto

En esta partida se reconocen, los softwares, las licencias a los programas de computación adquiridos por la Corporación para ser utilizados en sus procesos administrativos y de cartera, de igual manera se reconocen unos proyectos que se están adelantando para generar valor a la Corporación.

En el siguiente cuadro, se detalla el valor de intangibles, neto para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Activo	2021	2020
Licencias	\$ 740.134	717.979
Software - programas de computador	231.594	-
Proyectos en producción (1)	485.406	-
Proyectos en curso (2)	15.900.463	1.306.177
Total intangibles, neto	\$ 17.357.597	2.024.156

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- (1) En esta partida se encuentran registrados los proyectos que se encuentran en producción generando valor agregado a los procesos de la Corporación y a los cuales se les asignó una vida útil de acuerdo con el desarrollo realizado. A continuación, se presenta los proyectos que están en producción.

Detalle	2021	2020
App mi contactar	\$ 148.283	-
Contactdata	258.894	-
Cobranza	56.362	-
Módulo de gestión humana	21.867	-
Total proyectos en producción	\$ 485.406	-

- (2) Esta partida hace referencia a los proyectos que tiene la Corporación para ejecutarlos en el corto, mediano y largo plazo, los cuales se comenzarán a amortizar una vez el proyecto salga a producción, con el análisis de la vida útil que tendrá cada uno de ellos. Estos proyectos iniciaron su desarrollo en el año 2020 y 2021 en el marco de una estrategia de transformación digital y tecnológica, alineada al plan estratégico corporativo 2020-2024, cuyo propósito fundamental es mejorar la experiencia del cliente en la prestación al servicio, agilidad en los procesos y contribuir al crecimiento económico de la Corporación. En el siguiente cuadro se detalla los proyectos en ejecución para los años terminados en 31 de diciembre.

Detalle	2021	2020
App mi contactar	\$ -	156.519
Digicredit	9.000	700.070
Contactdata	-	85.300
Omnicanalidad	125.916	31.368
Cobranza	-	26.093
Herramientas digitales	184.052	38.500
Rediseño cadena de valor	467.420	31.533
Traslado data center	29.310	28.310
Bus de integración	218.997	192.534
Última milla-desembolsos otp	15.950	15.950
Administración archivo físico central y de oficinas	41.112	-
Inteligencia de negocios marketing	128.453	-
Reestructuración intranet	175.838	-
Desembolsos en convenios	191.125	-
Proyecto entidad regulada (1)	14.104.279	-
Iniciativas en producción	209.011	-
Total proyectos en curso	\$ 15.900.463	1.306.177

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 1) Esta partida presenta una variación significativa con relación al año anterior amparada principalmente en la necesidad de adquirir un nuevo core bancario, la implementación de otras soluciones tecnológicas y procesos que impulsan la transformación de la Corporación y de la futura entidad regulada.

Los Activos intangibles que posee la Corporación no presentan indicios de deterioro de valor al cierre contable. En el siguiente cuadro se presenta el saldo del activo y amortización de este rubro para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Costo	2021	2020
Saldo inicial	\$ 3.516.194	2.164.625
Compras	15.777.452	1.351.569
Saldo final	\$ 19.293.646	3.516.194
Amortización Acumulada	2021	2020
Saldo inicial	\$ (1.492.038)	(1.197.713)
Amortización con cargo a resultados	(444.011)	(294.325)
Saldo final	\$ (1.936.049)	(1.492.038)
Total, neto	\$ 17.357.597	2.024.156

Todos los softwares adquiridos por la Corporación se encuentran debidamente licenciados.

El siguiente es el movimiento para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Activo	Año 2021				
	Costo Histórico	Amortización			
Saldo inicial	Costo Histórico	Compras	Saldo inicial Amortización	Amortización del periodo	Importe en Libros
Licencias	1.163.293	332.773	(445.314)	(310.404)	740.348
Software - programas de computador	1.046.724	277.917	(1.046.724)	(46.322)	231.595
Proyectos en curso	1.306.177	15.166.762	-	(87.285)	16.385.654
	3.516.194	15.777.452	(1.492.038)	(444.011)	17.357.597

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Activo	Año 2020				
	Costo Historico		Amortización		
	Saldo inicial	Compras	Saldo inicial	Amortización del	Importe en Libros
Historico		Amortización	periodo		
Licencias	1.117.901	45.392	(210.259)	(235.055)	717.979
Software - programas de computador	1.046.724	-	(987.454)	(59.270)	-
Proyectos en curso	-	1.306.177	-	-	1.306.177
Total	2.164.625	1.351.569	(1.197.713)	(294.325)	2.024.156

Nota 14. Activos no financieros

El siguiente es el detalle de las cuentas de activos no financieros a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Anticipos y avances contratos y proveedores (i)	\$ 2.337	813
Gastos pagados por anticipado (ii)	36.619	87.067
Total	\$ 38.956	87.880

i) Anticipos y avances contratos y proveedores

El saldo de esta cuenta está representado por anticipos entregados a proveedores y contratistas con el fin de garantizar la entrega de bienes y o la prestación de servicios.

ii) Gastos pagados por anticipado

El saldo de esta cuenta representa aquellas erogaciones que la Corporación acuerda pagar con sus proveedores de bienes y servicios antes de haber recibido el bien o servicio, son beneficios económicos futuros pagados anticipadamente y se van transformando en gasto en la medida en que se contemple su amortización.

Los gastos pagados por anticipado corresponden a seguros, arrendamientos y mantenimiento de software.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

El saldo que presenta esta cuenta con corte a 31 de diciembre se detalla a continuación:

Detalle	2021	2020
Seguros	\$ 32.367	33.078
Arrendamientos pagados por anticipado	3.842	1.746
Mantenimiento software (a)	410	52.243
Total	\$ 36.619	87.067

- a) Para el año 2021 se registra en esta cuenta los seguros tomados por la Corporación para amparar los bienes muebles e inmuebles y la póliza de cumplimiento y de responsabilidad civil. Para el año 2020 en esta cuenta se encuentra registrados adicionalmente a los seguros citados anteriormente el soporte técnico contratado para la plataforma Unoee Enterprise SIESA, software financiero, suite comercial y nómina web.

Nota 15. Activos por impuestos corrientes (Impuesto a las ganancias)

La Corporación es una entidad sin ánimo de lucro que pertenece al régimen tributario especial, conforme a lo establecido en el Artículo 19 del Estatuto Tributario, que establece que las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro deben reinvertir la totalidad de sus excedentes, para que puedan conservar los beneficios del régimen especial, so pena en caso de incumplimiento de assimilarlas, para efectos del impuesto de renta, a sociedades limitadas.

Como consecuencia, los requisitos que deben acreditar las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro son los siguientes:

- Que el objeto social principal y recursos estén destinados a las actividades de salud, deporte, educación formal, cultural, investigación científica o tecnológica, ecológica, protección ambiental, o a programas de desarrollo social.
- Que dichas actividades sean de interés general y,
- Que sus excedentes sean reinvertidos totalmente en la actividad de su objeto social.

El Decreto compilatorio 1625 del 11 de octubre de 2016 en su capítulo 5 reglamenta el régimen tributario especial, cuyos puntos más importantes son:

- Define cuándo una actividad es de interés general y el significado de acceso a la comunidad por parte de estas entidades. Menciona que cuando las entidades sin ánimo de lucro desarrollen actividades que son de interés general, pero a ellas no

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

tiene acceso la comunidad, gozarán de los beneficios como contribuyentes con tratamiento tributario especial, sin derecho a la exención del impuesto sobre la renta.

- Establece los elementos para tener en cuenta para llegar al beneficio neto o excedente en el sector solidario.
- Establece la determinación del beneficio neto o excedente y la compensación de pérdidas fiscales.
- Aclara la exención del beneficio neto para las entidades sin ánimo de lucro.
- Se aclara y complementan los requisitos para constituir las asignaciones permanentes.

El objeto social de la Corporación corresponde a la actividad meritoria de microcrédito en los términos del artículo 39 de la Ley 590 del 2000, establecida en el artículo 359 del Estatuto Tributario.

El gasto por impuesto de renta se determina con base en la renta fiscal. La tarifa aplicable es del 20% sobre el beneficio neto o excedente resultante en el ejercicio gravable, el cual está exento en la parte que se destine, a programas que desarrollen su objeto social, en el año siguiente a aquel en que se obtuvo. No obstante, la exención aquí señalada, no es aplicable a la parte del beneficio neto o excedente que se genere en los egresos no procedentes.

De esta forma, la parte del beneficio neto o excedente generado en la no procedencia de los egresos constituye ingreso gravable sometido a la tarifa del veinte por ciento (20%) y sobre este impuesto no procede descuento (Decreto 1625 de 2016 Artículo 1.2.1.5.1.27 exención del beneficio neto para las entidades sin ánimo de lucro).

Por el año gravable 2021 la Corporación no registra impuesto de renta en razón, de que no incurrió en gastos no procedentes que llevaran a liquidar la tarifa del 20%.

Las declaraciones de impuesto de renta y complementarios de los años gravables, 2018, 2019 y 2020 se encuentran sujetas a revisión y aceptación por parte de las Autoridades Tributarias.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Incertidumbres en posiciones tributarias abiertas:

No se prevén impuestos adicionales con ocasión de posibles visitas de las autoridades tributarias.

En diciembre de 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales envió un requerimiento de información sobre declaración de renta año gravable 2017, en junio de 2021 con la respuesta que dio la Corporación, este organismo realiza una visita de inspección en la cual nos realizan unas recomendaciones y solicitan allegar información adicional sobre algunas partidas inspeccionadas en la visita. Posteriormente en agosto de 2021 llega un requerimiento especial en el que nos invitan a corregir voluntariamente la declaración de renta del año 2017 desconociendo algunas partidas, ante ello la Corporación en acompañamiento con el asesor tributario se analiza cada una de las partidas desconocidas justificando con documentos probatorios las partidas más representativas por ellos rechazadas y se acepta corregir las partidas sin justificación.

En noviembre de 2021 se da respuesta a requerimiento especial anexando la declaración corregida la cual arroja los siguientes datos.

Detalle	Valor
Impuesto por pagar	\$ 5.334
Sanción	667
Interés por mora	4.564
Total a pagar declaración de corrección	\$ 10.565

Hasta diciembre 2021 la Corporación no tiene notificación sobre la declaración corregida, hasta el momento se tiene la incertidumbre de que la administración tributaria desconozca la deducción de las indemnizaciones por despido sin justa causa de excolaboradores por valor de \$403.959 profiriendo un fallo definitivo sobre esta declaración.

Ley de inversión social y Ley de Crecimiento económico – Última Reforma tributaria.

En septiembre del 2021 la Ley tributaria en Colombia fue modificada a través de la Ley 2155 (Ley de Inversión Social) mediante la cual se incrementó la tarifa del impuesto a las ganancias al 35% a partir del año 2022 y siguientes.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

De otra parte, la Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018 (Ley de crecimiento económico), fue declarada inexecutable en Sentencia de la Corte Constitucional, C-481 de 2019, situación que dio lugar a que el Gobierno Nacional presentará una nueva iniciativa de reforma tributaria, la cual fue aprobada por el Congreso de la República y expedida mediante la Ley 2010 del 27 de diciembre de 2019.

Dicha Ley recoge las disposiciones de la ley 1943 de 2018 que se consideraron esenciales para la reactivación del crecimiento económico y la competitividad en el país e introdujo algunas modificaciones las cuales resaltamos a continuación:

- Continua como deducible el 100% de los impuestos, tasas y contribuciones efectivamente pagados en el año gravable, que guarden relación de causalidad con la generación de renta, será deducible el 50% del gravamen a los movimientos financieros (GMF), independientemente de que tenga o no relación de causalidad con la actividad generadora de renta.
- El 50% del impuesto de industria y comercio, podrá ser tratado como descuento tributario en el impuesto sobre la renta en el año gravable en que sea efectivamente pagado y en la medida que tenga relación de causalidad con su actividad económica.
- Continúan como descuentos tributarios (i) El IVA pagado en la importación, formación, construcción o adquisición de activos fijos reales productivos incluidos los servicios necesarios para su construcción y puesta en marcha (iii) El impuesto de industria y comercio en los términos señalados en el inciso anterior.
- La Ley de Crecimiento establece que el término de firmeza para las declaraciones del impuesto sobre la renta de los contribuyentes que determinen o compensen pérdidas fiscales o que estén sujetos al régimen de precios de transferencia, será de cinco (5) años a partir de la presentación de la declaración de renta.
- El término de corrección para los contribuyentes que presenten correcciones que aumentan el impuesto o disminuyen el saldo a favor, se modifica como quiera que el término que tenía el contribuyente para corregir voluntariamente sus declaraciones tributarias era de dos (2) años, con la Ley de Crecimiento, se modifica este término y se unifica con el término general de la firmeza de las declaraciones fijándolo en tres (3) años.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Se extiende el beneficio de auditoría para las declaraciones del impuesto sobre la renta correspondientes a los años gravables 2020 y 2021 para lo cual se exige el incremento en el impuesto neto de renta respecto del año anterior para que la declaración quede en firme en seis meses (30%) o en doce meses (20%), tal como lo había previsto la Ley 1943 de 2018 para las declaraciones de los años gravables 2019 y 2020. Se precisa que las disposiciones consagradas en la Ley 1943 de 2018, respecto al beneficio de auditoría, surtirán los efectos allí dispuestos para los contribuyentes que se hayan acogido al beneficio de auditoría por el año gravable 2019.

Con relación a la exoneración del pago de aportes a seguridad social en salud y aportes al SENA e ICBF, la ley 2010 o Ley de crecimiento modifica el párrafo 2° del artículo 114-1 del Estatuto tributario, el cual quedará así:

Parágrafo 2. Las entidades que deben realizar el proceso de calificación de que trata el inciso segundo del artículo 19 del Estatuto Tributario, para ser admitidas como contribuyentes del régimen tributario especial, estarán obligadas a realizar los aportes parafiscales y las cotizaciones de que tratan los artículos 202 y 204 de la Ley 100 de 1993 y las pertinentes de la Ley 1122 de 2007, el artículo 7° de la Ley 21 de 1982, los artículos 2° y 3° de la Ley 27 de 1974 y el artículo 1° de la Ley 89 de 1988, y de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos en las normas aplicables.

Así las cosas, todas las entidades del régimen tributario especial quedaron exoneradas de hacer el pago de aportes parafiscales y de seguridad social, haciendo exigible su liquidación únicamente para aquellas entidades sin ánimo de lucro que se constituyan después de enero 1° de 2017, que son las que a la luz del inciso segundo del artículo 19 del Estatuto Tributario deben solicitar calificación como contribuyentes del régimen tributario especial; el párrafo transitorio 1 del artículo 19 del Estatuto Tributario determinó que las entidades sin ánimo de lucro constituidas a diciembre 31 de 2016 que se encuentren clasificadas dentro del régimen tributario especial continuarán en este régimen, y para su permanencia deben cumplir las exigencias señaladas en el artículo 356-2 del Estatuto Tributario y en el reglamento contenido en el Decreto 2150 de 2017.

El excedente neto contable es de \$16.282.458, dado que el excedente neto fiscal a destinar asciende a la suma de \$18.602.675, presentando un exceso equivalente a la suma de \$2.320.217 será agregado como parte de la asignación permanente dispuesta para la colocación de microcréditos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta la depuración del impuesto neto de renta para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Ingresos fiscales		
Ingresos brutos de actividades ordinarias	\$ 146.230.901	127.687.179
Ingresos financieros	590.427	28.287
Otros ingresos	2.008.886	1.945.096
Total ingresos brutos	\$ 148.830.214	129.660.562
Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	23.388	11.650
Total ingresos netos	\$ 148.806.826	129.648.912
Egresos fiscales		
Gastos de administración	105.927.040	87.495.964
Gastos financieros	24.277.111	21.942.539
Otros gastos y deducciones	-	319.872
Total costos y gastos deducibles	\$ 130.204.151	109.758.375
Renta líquida ordinaria del ejercicio	18.602.675	19.890.537
Renta líquida	18.602.675	19.890.537
Renta exenta	18.602.675	19.890.537
Impuesto neto de renta	\$ -	-

Nota 16. Obligaciones financieras

Esta partida agrupa las cuentas que representan las obligaciones presentes, contraídas por la entidad en el desarrollo de su objeto social.

a) El siguiente es el resumen de las obligaciones financieras obtenidas por la Corporación para los períodos terminados a 31 de diciembre con el propósito fundamental de financiar sus operaciones crediticias:

Detalle	2021	2020
Capital obligaciones financieras	\$ 279.564.867	317.362.968
Intereses obligaciones financieras	3.791.740	3.227.637
Total	\$ 283.356.607	320.590.605

b) A continuación, se presenta un detalle de las obligaciones financieras que se encuentran garantizadas y las no garantizadas.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Tipo de obligación	Tasa de interés		2021
	Min	Máx	
Préstamos garantizados	2,02%	6,26%	\$ 35.561.303
Préstamos no garantizados	3,82%	11,40%	247.795.304
Total			\$ 283.356.607

Tipo de obligación	Tasa de interés		2020
	Min	Máx	
Préstamos garantizados	-0,06%	6,63%	\$ 68.513.997
Préstamos no garantizados	2,98%	11,40%	252.076.608
Total			\$ 320.590.605

c) A continuación, se presenta el detalle de las obligaciones financieras por vencimiento a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Hasta un mes	\$ 3.585.093	4.421.026
Mas de un mes y no mas de tres meses	38.104.121	15.953.891
Mas de tres meses y no mas de seis meses	29.361.021	56.252.368
Mas de seis meses y no mas de un año	44.085.105	74.436.899
Entre uno y tres años	168.221.267	169.526.421
Total	\$ 283.356.607	320.590.605

d) A continuación, se presenta el monto de obligaciones a nivel nacional e internacional con corte a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Obligaciones nacionales	\$ 84.189.104	122.033.597
Obligaciones internacionales	199.167.503	198.557.008
Total	\$ 283.356.607	320.590.605

Todas las obligaciones financieras contraídas por la Corporación están pactadas en pesos colombianos y algunas obligaciones presentan costos de transacción que no son materiales y no afectaron la tasa de interés efectiva.

La Corporación en el mes de abril de 2021 adquirió un Swap con la entidad financiera Bancolombia para la cobertura del crédito contraído en el mes de diciembre del año 2020 con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), por valor de USD 5.000.000. En el año 2020 esta operación no se encontraba indexada ni tenía cobertura, por tal motivo esta obligación se re- expresó a la TRM de \$3.432,50 a 31 de diciembre, al igual que los intereses causados a la fecha.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

e) La Corporación para el año 2021 contrajo obligaciones con entidades nacionales e internacionales por valor de \$ 106.404.676, realizó pagos de obligaciones por valor \$144.202.777 y pago de intereses por valor de \$22.265.654 y para el año 2020 contrajo obligaciones con entidades nacionales e internacionales por valor de \$ 274.366.976, realizó pagos de obligaciones por valor \$ 201.228.653 y pago de intereses por valor de \$20.306.771

Detalle	2021	2020
Saldo inicial	\$ 320.590.605	246.957.074
Adquisición de préstamos bancarios (nuevos créditos otorgados)	106.404.676	274.366.977
Abonos a capital de préstamos bancarios	(144.202.777)	(201.228.653)
Causación intereses (gasto)	22.829.757	20.801.978
Pago intereses obligaciones financieras	(22.265.654)	(20.306.771)
Saldo final	\$ 283.356.607	320.590.605

f) **Acuerdos financieros con fondeadores internacionales (covenants)**

La Corporación tiene relaciones de fondeo con 7 instituciones internacionales y con 6 de ellas se han establecido unos acuerdos de cumplimiento financiero, entre los que se resalta el comportamiento de los indicadores de moneda extranjera, calidad de la cartera y rentabilidad de los activos.

Respecto al indicador de moneda extranjera, se presentó una importante reducción, por la monetización de recursos y los bajos niveles de efectivo en la cuenta de compensación de Panamá, evitando la exposición al riesgo cambiario. Los recursos de Cooperación Española que fueron recibidos en diciembre de 2020 se monetizaron en abril de 2021 con cobertura a través de un Swap.

El indicador de la calidad de la cartera tuvo un crecimiento en la anterior vigencia, pasando de 6.428 mil millones (1.74% de la cartera) en diciembre de 2020 a \$11.483 mil millones (2.66% de la cartera) al finalizar el 2021; esto se explica en el crecimiento general de la cartera y por otra parte los créditos con alivio financiero entraron en mora.

La rentabilidad de los activos presentó una variación positiva pasando del 2.87% en diciembre de 2020, al 3.32% en diciembre de 2021; esto se explica en la recuperación económica general del mercado, que permitió un crecimiento en la cartera del 16,46% generando mayores ingresos a la Corporación, además de una gestión de gastos ejecutando el presupuesto en un 87%.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

De manera general para el año 2021, la Corporación cumple satisfactoriamente con todos los acuerdos financieros pactados con las diferentes entidades internacionales al cierre de la vigencia, mostrando una gestión adecuada de cada uno de los indicadores, cumpliendo con los compromisos adquiridos y sin presentar alertas significativas en el comportamiento de éstos a lo largo del año.

En el siguiente cuadro se relaciona el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos planteados con los fondeadores:

Fondeador	COVENANT	Fórmula	Acuerdo	2021
LOCFUND	Razón de patrimonio comprometido	Par 30 - Provisiones / Patrimonio	<=10%	-4,88%
	Cartera en mora (par 30)	Par 30 / Cartera Bruta	<=8%	2,66%
	Razón de solvencia financiera	Activos / Patrimonio	<=8 veces	3,26
	Razón de cartera castigada anual	Castigos ultimos 12 meses/Cartera Bruta	2021<=5% +2022 <=4%	2,72%
SYMBIOTICS	Moneda extranjera (foreign currency)	(Activos en Moneda Extranjera - Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	Desde -50% hasta 50%	0,01%
	Coefficiente de solvencia	Patrimonio / Activos	>=20%	31%
	Máximo apalancamiento financiero	Pasivos/Patrimonio	<=7 veces	2,26
	Ratio de capital descubierto	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días - provisiones/Patrimonio	<=20%	-4,86%
	Índice de adecuación de capital	Patrimonio/Activos ponderados en función del riesgo	>=20%	32,33%
	Compromiso negativo (cartera endosada)	Cartera endosada / Activos	<=50%	8,32%
	Ratio de calce de madurez	((Activos 1-90)-(Pasivos 1-90))/Patrimonio	<100%	14,01%
	Rendimiento ajustado de los activos	Excedentes/Activos	>=0,5%	3,32%
	Portafolio ajustado por riesgo	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días./Cartera bruta	<=7%	2,67%
	Portafolio en riesgo	Par 30/Cartera bruta	<=5%	2,66%
GLOBAL PARTNERSHIPS	Par 30 mas castigos	(Par 30 + Reest. Y Ref. 0-30 días + Castigos 12 meses+alivios no covid 2021) /Cartera promedio	<=8%	6,72%
	ROA neto	Utilidad 12 meses/Activos promedio	>=1%	3,30%
	Razón deuda capital	Pasivos/Patrimonio	<=4 veces	2,26
	Cartera normalizada por covid 19	Cartera con alivios/ Total cartera	Ene- Jun 2022 <25% + Jul 2022 <20%	6,59%
	Cobertura de riesgo	Provisiones/Par30	>=100%	124,18%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	COVENANT	Fórmula	Acuerdo	2021
INCOFIN	Coefficiente de endeudamiento sobre patrimonio neto	Pasivos / patrimonio	<=5 veces	2,26
	ROA positiva	Excedentes/Activos	>0%	3,32%
	Tasa de cartera castigada	Castigos ultimos 12 meses/Cartera promedio	<=5%	2,93%
	Par 30 mas reprogramados	Par 30 + refinanciados y reestructurados	<=6%	2,67%
	Cobertura del riesgo	Provisiones/Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días	>100%	163,53%
	Coefficiente de adecuación de capital	Patrimonio/Activos ponderados en función del riesgo	>20%	32,33%
	Coefficiente de autosuficiencia operativa	Ingresos operacionales/(Gastos operacionales + Gastos Financieros + Gastos de provisión)	>100%	110,63%
	Moneda extranjera (foreign currency)	(Activos en Moneda Extranjera - Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	Desde -20% hasta 20%	0,01%
	Ratio de liquidez	((Activos 12 meses)-(Pasivos 12 meses))/Patrimonio	>1 veces	1,93
	INSTITUTO DE CREDITO OFICIAL - ICO	Crecimiento de cartera	(Var año 1 + Var año 2 + Var año 3)/3	2020 >=0% 2021>= 5% 2022 >=8%
Cientes rurales		Cientes Rurales/ Clientes total	>=60%	79,58%
Crecimiento de cartera en zona postconflicto		(Var año 1 + Var año 2 + Var año 3)/3	2020 >=0% 2021>= 3% 2022 >=5%	11,82%
Nivel de endeudamiento		Pasivo/Patrimonio	<=5 veces	2,26
Exposición al riesgo		(Activos en moneda extranjera - Pasivo en moneda extranjera)/Patrimonio	Desde -50% hasta 150%	0,01%
Cartera en riesgo		(Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días)/Cartera	2020<=6% 2021<= 6% 2022 <=5%	2,67%
Cobertura de riesgo		Deterioro/(Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días)	>=100%	163,46%
Cartera castigada		Castigos/Cartera	2020<=5% 2021<= 5% 2022 <=4%	2,72%
ROA		Excedentes/Activos	>=0%	3,32%
BLUEORCHARD		Calidad de la cartera	Par 30 + Reest. Y Ref. 0-30 días + Castigos 12 meses /Cartera	<=10%
	Cobertura de riesgo	Provisiones/Par 30	>=100%	163,85%
	Ratio de adecuación de capital	Patrimonio/Activos	>=20%	30,7%
	ROA	Excedentes/Activos	>=0%	3,32%
	Moneda extranjera	(Activos en Moneda Extranjera - Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	<=75%	0,01%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 17. Arrendamientos financieros

Todos los contratos de arrendamiento financiero que tiene la Corporación bajo la modalidad de leasing se adquieren para bienes muebles e inmuebles utilizados para el uso en las diferentes oficinas de la Corporación.

En los contratos de tipo financiero, la Corporación tiene certeza sobre la adquisición de la propiedad de los bienes arrendados; por lo cual en el vencimiento del contrato se cancela la opción de compra pactada en las condiciones iniciales del contrato.

La Corporación adquirió el bien inmueble correspondiente a la sede administrativa mediante contrato de arrendamiento financiero teniendo en cuenta que a su vencimiento se tiene la certeza de la adquisición del bien.

La Corporación ha realizado contratos de arrendamiento de equipos de cómputo y otros activos tecnológicos, con Bancolombia S.A. y Banco de Occidente S.A., los cuales cumplen las condiciones para ser reconocidos como arrendamientos

a) A continuación, se presentan los pagos mínimos, carga financiera y pasivo por arrendamientos financieros:

Detalle	Año 2021		
	Hasta un año	Entre uno y cinco años	Total
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	137.226	7.855.986	7.993.212
Carga financiera futura en arrendamiento financiero	9.559	-	9.559
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	146.785	7.855.986	8.002.771
Detalle	Año 2020		
	Hasta un año	Entre uno y cinco años	Total
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	1.170.770	6.789.503	7.960.273
Carga financiera futura en arrendamiento financiero	187.298	-	187.298
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	1.358.068	6.789.503	8.147.571

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presentan los vencimientos de los pasivos por arrendamientos financieros para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	\$ 2021	2020
Hasta un mes	13.399	187.298
Más de un mes y no más de tres meses	7.726	-
Más de tres meses y no más de seis meses	55.899	-
Más de seis meses y no más de un año	69.761	572.952
Entre uno y tres años	7.855.986	7.387.321
Total	\$ 8.002.771	8.147.571

La Corporación para el año 2021 adquirió un préstamo bajo leasing financiero con Banco de Occidente para la compra de un vehículo de uso institucional por valor de \$ 168.990, realizó pagos de arrendamientos financieros por valor \$ 136.050 y pago de intereses por valor de \$ 709.446 y para el año 2020 realizó pagos de arrendamientos financieros por valor \$97.898 y pago de intereses por valor de \$408.805

Detalle	2021	2020
Saldo inicial	\$ 8.147.571	8.069.716
Adquisición de préstamos leasing financiero (nuevos préstamos)	168.990	-
Abonos a capital de préstamos leasing financiero	(136.051)	(97.898)
Causación intereses (gasto)	531.708	584.558
Pago intereses arrendamientos financieros	(709.447)	(408.805)
Saldo final	\$ 8.002.771	8.147.571

Nota 18. Pasivo por beneficios a empleados y aportes por pagar

El siguiente es un detalle de los saldos de pasivos por beneficios de empleados para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Nómina por pagar	\$ 766.872	533.068
Prestaciones sociales	5.677.033	5.012.069
Prestaciones extralegales por pagar	1.965.230	1.735.538
Aportes a seguridad social	1.833.420	1.436.422
Aportes parafiscales	221.563	176.216
Otras retenciones y aportes de nómina	645.524	741.655
Total	\$ 11.109.642	9.634.968

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 19. Ingresos recibidos para terceros

A continuación, se presenta el detalle de los ingresos recibidos para terceros para los períodos terminados al 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Comisión Fondo Nacional de Garantías	\$ 278.879	265.871
Comisión servicio de recaudo	9	9
Consultas centrales de riesgos y listas restrictivas	115.941	90.240
Honorarios por cobros jurídicos	116.367	19.120
Ingresos recibidos para clientes	800	800
Seguro de vida deudores	488.976	383.111
Seguro de vida voluntario	16.009.546	8.462.003
Banca de Seguros (hogar, exequial,desempleo y Pyme)	5.345.953	610.091
Total	\$ 22.356.471	9.831.245

Este rubro presenta un incremento significativo en el seguro de vida voluntario producto de mayor gestión comercial en la venta de este seguro, incremento en el valor de la prima mensual y por otro lado se incorporaron nuevos seguros en convenio con Mapfre los cuales generan comisión a la Corporación.

Banca de seguros es un nuevo producto que está intermediando la Corporación con la aseguradora Mapfre con el fin de brindarle a los clientes la oportunidad de tener asegurados sus empleos, bienes, negocios entre otros.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 20. Otras cuentas por pagar

La Corporación reconoce otras cuentas por pagar por el valor de la transacción. El detalle de las otras cuentas por pagar con corte a 31 de diciembre es el siguiente:

Detalle	2021	2020
Comisiones y honorarios	\$ 685.193	347.990
Industria y comercio	952.218	881.404
Cuentas por pagar derecho de uso por arrendamiento (1)	6.863.225	6.568.196
Impuesto a las ventas por pagar	280.549	251.131
Proveedores (2)	2.342.453	1.533.575
Retenciones en IVA a no domiciliados en el País	208.236	6.442
Retenciones en la fuente a título renta	806.929	475.780
Retención del impuesto de industria y comercio	40.821	21.732
Diversas (3)	1.248.843	675.804
Fondos por convenios de cooperacion (4)	97.441	72.584
	\$ 13.527.089	10.834.638

(1) Corresponde al valor de la deuda por los contratos de arrendamiento de las oficinas donde opera la Corporación activados bajo NIIF 16 como derechos de uso.

(2) Corresponde principalmente a facturación pendiente por pagar a proveedores por gastos de funcionamiento de la Corporación.

(3) Corresponde principalmente a cuentas por pagar a clientes por reconocimientos de seguros de vida voluntario realizados por las aseguradoras, devolución de comisión del Fondo Nacional de Garantías de créditos prepagados y devolución por mayor valor liquidado en intereses en los años 2019 y 2020 en créditos comerciales.

(4) En Fondos por convenios de Cooperación se encuentran registrados:

a. Los saldos remanentes de los siguientes convenios que ya fueron liquidados pero que a la fecha de este informe no se encuentran saldados.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Chemonics International Inc. No. IFR-FI-FAA-023: cuyo objetivo general de este convenio es potencializar los productos actuales de Contactar y desarrollar nuevas metodologías que permitan la implementación de actividades de inclusión financiera en 20 municipios de los corredores Sur del Tolima, Huila y Cauca.

Chemonics International Inc. No. IFR-FI-FAA-040: cuyo objetivo general de este convenio es potencializar los productos actuales de Contactar y desarrollar nuevas metodologías que permitan la implementación de actividades de inclusión financiera en 21 municipios de los corredores Sur del Tolima, Huila, Cauca y Meta.

- b. El saldo pendiente por ejecutar del convenio celebrado con la Asociación Colombiana de instituciones microfinancieras- Asomicrofinanzas cuyo objeto social es Aunar esfuerzos para el desarrollo de un programa de formación sobre habilidades técnicas y socio empresariales de 240 caficultores situados en los municipios del departamento de Nariño relacionados a continuación: San Lorenzo y Consacá, y en caso de ser necesario para completar el número acordado (240 beneficiarios) se ampliara la cobertura a los municipios de La Unión, Sandoná y El Tambo, que permita optimizar los sistemas de producción y sostenibilidad de los cultivos, con enfoques ambientales sostenibles y la adopción de buenas prácticas en el manejo de finanzas personales y socio empresariales.

Nota 21. Pasivos estimados y provisiones

En este rubro se encuentran registrados los costos por desmantelamiento, que corresponde a un valor estimado por la Corporación teniendo en cuenta el monto que podría llegar a gastar al terminar el contrato de arrendamiento de cada local comercial de las oficinas de la Corporación en los diferentes municipios, con el fin de dejar en las mismas condiciones recibidas estos locales. El valor estimado que suministra el Coordinador de Infraestructura teniendo en cuenta un presupuesto a precio actual de todas las actividades de suministro de materiales, mano de obra y equipos requeridos para tal fin; el cual se lleva a valor futuro a una tasa de crecimiento del índice de precios al consumidor o a la tasa de crecimiento de la construcción, la que resulte más alta entre ellas y se trae a valor presente con la tasa de financiación periódica para efectos de determinar el valor a reconocer por este concepto.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el siguiente cuadro se presenta el saldo de los pasivos estimados y provisiones con corte a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Costos por desmantelamiento	\$ 1.397.488	1.328.184
Total	\$ 1.397.488	1.328.184

Es importante mencionar que la Corporación tiene en curso seis (6) procesos judiciales, de los cuales se encuentran tres (3) en probabilidad remota y los otros tres (3) en estado probabilidad posible en los cuales la Corporación actúa como parte demandada y presentan los siguientes avances:

No. De Proceso	Tipo de proceso	Demandante	Pretensiones	Valor	Estado	Probabilidad de pérdida	Abogado
2020-00209	Ordinario laboral	Christian Bayardo Pantoja	Que se declare: la existencia de un contrato a término indefinido, que el contrato sigue vigente, que el demandado se encontraba en estado de debilidad manifiesta, que el despido fue ineficaz y se procesa al reintegro. Que se ordene el pago de: los salarios dejados de cancelar, las cesantías e intereses a las cesantías debidas, la prima de servicios dejada de cancelar, las vacaciones dejadas de cancelar, la sanción moratoria del Art. 65 del CST por falta de pago de salarios y prestaciones, la indemnización del Art. 26 de la Ley 361 de 1997 por despido sin justa causa, el 12.5% de lo que le correspondía al demandante a favor de la madre, el 12.5% de lo que le correspondía al demandante a favor del hermano, intereses, costas e indexación de valores.	\$ 60.000.000	El 4 de noviembre de 2021, Contactar radicó respuesta a la demanda, pendiente fijación de fecha para audiencia.	Posible	Miguel Ángel Salazar Cortés – Godoy Córdoba.
2021-00126	Nullidad y restablecimiento del derecho	Sindicato de Trabajadores de Contactar – Sitraconef	Que se declare la nulidad total de los siguientes actos administrativos: Resolución No. 00330 del 31 de octubre de 2019 "por medio de la cual se resolvió un procedimiento administrativo", Resolución No. 00002 de 09 de enero de 2020 "por medio de la cual se resolvió un recurso de reposición" y Resolución No. 0155 del 09 de octubre de 2020, "por medio de la cual se resolvió un recurso de apelación" A fines de restablecimiento del derecho y reparación del daño. Se expida un acto administrativo en el que se declare que Contactar vulneró los derechos sindicales de libertad de asociación y negociación colectiva y se ordene el pago de multa equivalente entre "cinco (5) a cien (100) veces el SMLMV más alto vigente, de conformidad con el artículo 354 del CST Que se ordene las medidas solicitadas en la queja formulada ante el Ministerio del Trabajo: Cesar los actos de persecución y discriminación sindical, que Contactar oficie los trabajadores no afiliados que renunciaron a los derechos convencionales, y les aclare que el plan de beneficios voluntarios se puede aplicar sin que sea un requisito, la renuncia de los derechos consagrados en la convención y exhortar a Contactar para que, no utilice el plan de beneficios como instrumento y dádvia tendencia a mejorar la desafiliación sindical. Que el Ministerio del Trabajo cancele los perjuicios causados al sindicato equivalentes a las cuotas sindicales dejadas de percibir a partir del primero (01) de enero de 2018 hasta la decisión judicial que así lo determine. Costas e indexación de valores.	\$ 162.718.704	El 01 de diciembre de 2021, la Corporación radicó recurso de reposición y en subsidio apelación contra las medidas cautelares decretadas. El 17 de diciembre de 2021, la Corporación radicó contestación a demanda. El 21-01-2022 el sindicato radicó reforma a la demanda. Pendiente que se resuelva el recurso, se admita reforma a demanda y se cite a audiencia.	Actualmente no ha sido informada por la firma asesora.	Miguel Ángel Salazar Cortés – Godoy Córdoba.
2021-190166	Verbal sumario – acción de protección al consumidor	Solangy Jimena Labrador	Que se declare el cobro excesivo de intereses y se ordene el pago de los intereses cobrados en exceso	\$ 19.791.502	El 08 de junio de 2021, la Corporación radicó respuesta a demanda y presentó excepciones. Pendiente que se fije fecha de audiencia inicial.	Posible, inferior a un 50%.	Felipe Delgado - Interno
2021-00138	Acción de tutela	Miguel Ángel Ledezma Rebolledo	Se ordene el reintegro laboral, el pago de salarios y prestaciones dejadas de percibir y el pago de la indemnización por despido sin permiso del Ministerio del Trabajo.	\$ 18.230.000	El 01 de diciembre de 2021, Contactar radicó impugnación. Pendiente que superior resuelva	Posible, inferior a un 50%.	Marco Ceballos - Interno

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La Corporación se encuentra adelantando 217 procesos jurídicos a su favor con clientes de la Corporación por incumplimiento en sus obligaciones crediticias, de los cuales 207 procesos se encuentran en estado posible y 10 en estado remoto.

Nota 22. Patrimonio

El patrimonio de la Corporación para los períodos terminados a 31 de diciembre se encuentra compuesto por los siguientes conceptos:

Detalle	2021	2020
Aportes sociales (1)	\$ 37.500	37.500
Reservas de asignación permanente excedentes de ejercicios (2)	130.526.348	116.336.555
Adopción por primera vez NCIF (3)	76.046	76.046
Reserva de ganancias por inversiones en instrumentos de patrimonio (OR)	250.416	245.954
Otras participaciones en el patrimonio (donaciones) (4)	3.165.429	3.165.429
Excedente del ejercicio	16.282.458	14.189.793
Total	\$ 150.338.197	134.051.277

- 1) Corresponde a los aportes realizados por los Asociados Fundadores establecidos en el Acta de Constitución.

Los asociados fundadores son: la Corporación Fondo de Apoyo de empresas asociativas - CORFAS, Fundación Social, Corporación Autónoma Regional de Nariño - CORPONARIÑO y Artesanías de Colombia. En el año 1999, Corporación SEDECOM, pasa a representar a la Corporación Fondo de Apoyo de empresas asociativas - CORFAS y posteriormente a Fundación Social. En el año 2019 ingresan a la Corporación como asociados la Fundación Municipalidad y Fundación Crear Soluciones con las Manos.

La Corporación es una entidad sin ánimo de lucro regida por el derecho privado y como tal sus bienes no podrán pasar al patrimonio de sus asociados o de persona alguna, ni de sus descendientes, sucesores o causahabientes, a título de distribución de excedentes, ni es procedente el reembolso de los aportes, así los asociados se retiren. Los excedentes que resulten de su funcionamiento se destinarán a incrementar el patrimonio y al cumplimiento del objeto social establecido en los estatutos.

A continuación, se detalla los aportes sociales y la participación que tiene cada asociado fundador.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Detalle	% Participación	Valor
Corporación Fondo de Apoyo de empresas asociativas - CORFAS	17%	\$ 6.400
Fundación Social	35%	13.000
Corporación Autónoma Regional de Nariño- CORPONARIÑO	40%	15.100
Artesanías de Colombia S.A.	8%	3.000
Total	100%	\$ 37.500

- 2) El importe de reservas corresponde a los recursos retenidos tomados de los excedentes de años anteriores destinados para fines específicos y justificados, aprobados por la Asamblea General de Asociados; dichas apropiaciones se constituyen como una asignación permanente destinada al cumplimiento del objeto social.

En el siguiente cuadro se presenta las reservas de Asignación Permanente aprobadas por la Asamblea General de Asociados en sus respectivos años.

Detalle	Valor
Excedentes años 1997 a 2007	\$ 4.863.629
Excedentes año 2008	1.956.454
Excedentes año 2009	2.775.810
Excedentes año 2010	3.274.202
Excedentes año 2011	3.644.370
Excedentes año 2012	4.748.579
Excedentes año 2013	5.432.914
Excedentes año 2014	16.418.741
Excedentes año 2015	12.011.115
Excedentes año 2016	9.244.605
Excedentes año 2017	8.542.362
Excedentes año 2018	20.701.297
Excedentes año 2019	22.722.477
Excedentes año 2020	14.189.793
Total	\$ 130.526.348

98

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 3) Los excedentes de adopción por primera vez por el modelo de negocio de la Corporación se destinan como reserva de asignación permanente, los cuales son destinados al cumplimiento del objeto social.
- 4) Corresponde a los incrementos patrimoniales ocasionados por las donaciones realizadas por asociados fundadores y entidades con las que la Corporación realizó convenios institucionales, estas donaciones fueron recibidas por la entidad para fortalecimiento del patrimonio institucional y no para ser destinadas a cubrir gastos.

A continuación, se presenta el detalle de las donaciones recibidas:

Detalle	Tipo entidad	Valor
Corporación Autónoma Regional De Nariño	Asociado Fundador	\$ 2.946.436
Fundación Social	Asociado Fundador	46.408
Fundación Suramericana	Tercero	166.000
Organismo Cooperativo Microempresarial De Colombia - Emprender	Tercero	6.585
Total		\$ 3.165.429

Nota 23. Ingresos por intereses y comisiones sobre cartera de créditos:

A continuación, se presenta detalle de los ingresos por concepto de intereses y comisiones sobre la cartera de créditos para los periodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Intereses corrientes (1)		
Interés corriente microcrédito individual	\$ 83.885.051	71.979.459
Interés corriente microcrédito preferencial	42.530.516	41.945.249
Interés corriente Mipyme	1.654.210	342.017
Interés corriente crédito comercial	3.738.025	3.105.374
Interés corriente crédito libranza	20	1.772
Subtotal	131.807.822	117.373.871
Intereses moratorios	1.761.348	1.527.252
Comisión Ley Mipyme (2)	5.960.789	4.221.597
Total	\$ 139.529.959	123.122.720

- 1) Los intereses corrientes se generan por los créditos otorgados a los clientes en las diferentes modalidades de crédito.

99

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el año 2020 se presentó un error operativo el cual generó el cobro de tasa de usura en 192 créditos comerciales, para corregir este error se realizaron ajustes en el software transaccional, en este momento se encuentra normalizado el cobro de intereses validando permanentemente la tasa de usura.

- 2) La comisión Ley Mipyme es autorizada en la ley 590 del 10 de Julio de 2000 en la modalidad de microcrédito y se cobra a los clientes el 2% IVA incluido sobre el monto del crédito, este cobro se realizada a los préstamos con montos que no superen los \$8 millones de pesos.

En el siguiente cuadro se presenta detallado el valor de las comisiones por modalidad de crédito:

Detalle	2021	2020
Comisión Ley Mipyme microcrédito individual	\$ 4.268.029	2.849.116
Comisión Ley Mipyme microcrédito preferencial	1.692.760	1.372.481
Total	\$ 5.960.789	4.221.597

Nota 24. Otras comisiones de contratos con clientes

En el siguiente cuadro se presenta el valor reconocido por las aseguradoras como comisión por la venta de seguro de vida voluntario y deudores

Detalle	2021	2020
Comisión en seguros	\$ 4.395.761	2.113.304
Total	\$ 4.395.761	2.113.304

En el siguiente cuadro se presenta detalle sobre las obligaciones de desempeño por ubicación geográfica para los ingresos de contratos con clientes (comisión en seguros)

Zona	2021	2020
Nariño Sur	\$ 1.142.784	637.687
Nariño Norte	695.639	330.819
Putumayo - Huila Sur	526.245	282.193
Huila	715.310	318.728
Tolima	538.026	296.792
Cundinamarca	426.932	133.247
Boyacá	350.825	113.838
Total	\$ 4.395.761	2.113.304

100

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta detalle sobre la descripción y soporte documental de las obligaciones de desempeño:

Detalle	Descripción valor de desempeño	Soporte documental
Comisión por la intermediación en la venta de seguro de vida voluntario, seguro de vida deudores y Banca seguros	Reconocimiento por parte de la de las aseguradoras por la intermediación en la venta de seguro de vida voluntario y deudores a los clientes de la Corporación	Contrato suscrito con la aseguradora soportado mensualmente con factura de venta

Nota 25. Gastos por intereses y comisiones

A continuación, se presentan el detalle de los gastos por intereses de obligaciones financieras, otros intereses y comisiones para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Intereses entidades financieras (1)	\$ 22.829.757	20.801.978
Pérdida por diferencia en cambio, neto (2)	345.988	1.239.193
Excedenes por valoración de derivados financieros, neto (3)	(652.329)	-
Otros intereses (4)	1.154.003	1.318.104
Servicios Bancarios (5)	1.458.116	875.796
Total	\$ 25.135.535	24.235.071

1) Intereses de obligaciones financieras

Corresponde a los intereses reconocidos por la principal fuente de financiación de la Corporación que son los créditos obtenidos con la banca local, entidades bancarias del exterior y fondeadores internacionales; derivado del financiamiento de los recursos se constituye el costo de la deuda. Dichos gastos se reconocen por medio de la causación diaria.

2) Pérdida por diferencia en cambio, neto

La pérdida por diferencia en cambio, neto se obtiene por la variación en la tasa de cambio al momento de pagar obligaciones contraídas en pesos y pagadas en dólares (pasivos indexados), la monetización de recursos de la cuenta de compensación de Panamá a una tasa distinta a la tasa representativa del mercado en el día de la operación y la re -expresión de los pasivos financieros.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta el discriminado de la diferencia en cambio:

Detalle	2021	2020
Excedente o pérdida por diferencia en cambio realizada	220.966	724.217
Excedente o pérdida por diferencia en cambio re-expresada	125.022	514.976
Total	\$ 345.988	1.239.193

3) Excedente por valoración de derivados financieros, neto

El excedente por valoración de derivados financieros, neto se obtiene por la valoración del Swap y del Forward que tiene la Corporación con la entidad financiera Bancolombia, el primero por cobertura del crédito con el Instituto de crédito Oficial y el segundo por la inversión de un CDT en dólares.

4) Otros intereses

Se reconocen los gastos incurridos por concepto de intereses en arrendamientos financieros en los contratos con Bancolombia S.A. y Banco de Occidente S.A., los intereses incurridos por sobregiros bancarios, los intereses reconocidos al pasivo de costos por desmantelamiento y el reconocimiento de intereses al pasivo por derechos de uso (arrendamiento locales oficinas) en cumplimiento con NIIF 16.

Detalle	2021	2020
Intereses por leasign financiero	531.708	584.558
Intereses por pasivo costos por desmantelamiento	94.501	90.372
Intereses por arrendamiento derechos de uso	527.794	643.174
Total	\$ 1.154.003	1.318.104

5) Servicios bancarios:

En este rubro se registran los gastos financieros generados por las transacciones o movimientos entre las diferentes cuentas bancarias de la entidad.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 26. Gastos por deterioro de valor

El siguiente es el detalle del deterioro de valor de cartera, intereses, comisiones y otras cuentas por cobrar para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Deterioro de valor cartera, intereses y comisión, neto de recuperaciones (1)	\$ 13.276.292	13.395.568
Deterioro de valor otras cuentas por cobrar (2)	160.695	154.300
Recuperación de cartera financiera castigada (3)	(968.996)	(472.771)
Total	\$ 12.467.991	13.077.097

1) Deterioro de valor de cartera, intereses y comisión, neto de recuperaciones:

Detalle	2021	2020
Deterioro cartera, interés y comisión microcredito individual, neto de recuperaciones	\$ 10.273.927	9.395.493
Deterioro cartera, interés y comisión microcredito preferencial, neto de recuperaciones	2.614.924	3.743.054
Deterioro cartera, interés y comisión credito comercial, neto de recuperaciones	275.581	212.973
Deterioro (recuperación) cartera, interés credito libranza, neto de recuperaciones	1.291	(3.779)
Deterioro (recuperación) cartera, interés credito mipymes, neto de recuperaciones	110.569	47.827
Total	\$ 13.276.292	13.395.568

2) A continuación, se presenta detallado el deterioro de otras cuentas por cobrar:

Detalle	2021	2020
Deterioro otras cuentas por cobrar	\$ 20.886	16.641
Deterioro seguro de vida deudores	139.809	137.659
Total	\$ 160.695	154.300

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

3) A continuación, se presenta detallado la recuperación efectiva de la cartera de servicios financieros castigada:

Detalle	2021	2020
Recuperación cartera, intereses y comisión Microcrédito Individual	\$ 968.342	468.973
Recuperación cartera, intereses y comisión Microcrédito Preferencial	630	3.798
Recuperación cartera e intereses crédito comercial	24	-
Total	\$ 968.996	472.771

Nota 27. Otros ingresos

A continuación, se presenta el detalle de otros ingresos para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Otros ingresos de contratos con clientes		
Papelería (1)	\$ 1.411.097	1.218.033
Retorno gestión administrativa centrales de riesgos (2)	134	202.614
Retorno gestión administrativa seguro de vida deudores (2)	866.465	983.870
Subtotal	2.277.696	2.404.517
Otros ingresos		
Estudio de títulos	1.210	605
Honorarios	2.887	3.987
Utilidad en venta de otros activos	-	800
Otras recuperaciones (3)	262.684	130.285
Premios	3.574	544
Intereses bancarios (4)	737.796	1.219.869
Aprovechamientos	90.302	12.180
Dividendos y participaciones (5)	52.053	55.470
Donaciones (6)	-	155.640
Sobrantes de caja y ajuste al peso	7.114	8.946
Subtotal	1.157.620	1.588.326
Total	\$ 3.435.316	3.992.843

1) Corresponde al valor pagado por los clientes en el desembolso del crédito por una tarifa única de \$ 11.764 más IVA para un valor total de \$14.000.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

2) Corresponde al valor pagado por los clientes como retorno a la gestión administrativa en la venta de seguro de vida deudores y en las consultas de centrales de riesgos y listas restrictivas.

3) Esta partida sufre un incremento significativo con relación al año anterior principalmente porque para el año 2021 la tasa de descuento para medir las obligaciones de los contratos de arrendamiento bajo NIIF 16 presenta una disminución generando en los contratos una disminución de los costos financieros ya reconocidos en vigencias anteriores, de igual manera por la baja de costos por desmantelamiento que generaron ingresos porque los propietarios decidieron recibir los inmuebles en la condiciones que se encontraban, por otra parte se presentó una recuperación en la comisión del Fondo Nacional de Garantías que durante el año 2020 la Corporación asumió el gasto del cliente como incentivo por los efectos ocasionado por la pandemia Covid 19.

4) En la cuenta de intereses bancarios se reconocen los rendimientos financieros generados por las cuentas de ahorro a nombre de la Corporación en las entidades financieras Bancolombia S.A, Bancolombia Panamá S.A., Banco Agrario S.A. y Banco de Occidente S.A.; y por los encargos fiduciarios en Bancolombia S.A. y Banco de Occidente S.A. Esta cuenta presenta una disminución significativa debido a que los recursos financieros en el año 2021 se mantuvieron en poder del cliente, la Corporación empezó a utilizar los recursos que en el año 2020 utilizó para fortalecer la liquidez por los posibles riesgos que podía generar la emergencia económica Covid 19 para el cumplimiento del objeto social y compromisos de obligaciones para con bancos, fondeadores, proveedores de bienes y servicios, entre otros.

5) Esta partida se ve afectada por los dividendos generados por las acciones que tiene la Corporación en el Fondo Regional de Garantías y por la revalorización de aportes del Organismo Cooperativo Microempresarial de Colombia (Emprender), en el siguiente cuadro se detalla la información de los dividendos.

Detalle	2021	2020
Dividendos Fondo Regional de Garantías	\$ 51.714	54.695
Revalorización de aportes Emprender	339	775
Total	\$ 52.053	55.470

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

6) La Corporación en el año 2021 no recibió ninguna donación, para el año 2020 el ingreso por donaciones correspondió al apoyo financiero dado por Chemonics internacional en los convenios de cooperación celebrados cuyo objeto fue ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la Corporación en comunidades de la ruralidad dispersa de veintiún (21) municipios de los corredores sur del Tolima.

En el siguiente cuadro se presenta detalle sobre las obligaciones de desempeño por ubicación geográfica para los ingresos de contratos con clientes:

Zona	2021	2020
Nariño Sur	\$ 646.598	735.984
Nariño Norte- Cauca	344.976	388.964
Putumayo - Huila Sur	300.712	332.240
Huila	364.654	362.250
Tolima	263.411	299.885
Cundinamarca	184.331	143.272
Boyacá	173.014	141.922
Total	\$ 2.277.696	2.404.517

A continuación, se presenta detalle sobre la descripción y soporte documental de las obligaciones de desempeño:

Detalle	Descripción valor de desempeño	Soporte documental
Papelería	Valor reconocido por los clientes para cubrir costos de papelería en desembolsos de crédito	Factura de venta
Retorno gestión administrativa consultas centrales de riesgo y listas restrictivas	Valor reconocido por los clientes por la gestión administrativa realizada en las consultas a centrales de riesgos y listas restrictivas	Factura de venta
Retorno gestión administrativa seguros	Valor reconocido por los clientes por la gestión administrativa realizada en la ventas de seguro de vida deudores	Factura de venta

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 28. Gastos por beneficios a empleados

A continuación, se presenta el detalle de los gastos de personal por los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Sueldos	\$ 31.916.282	29.526.822
Horas extras y recargos	207	520
Auxilio de Transporte	325.817	338.102
Comisiones	7.541.051	5.452.911
Viáticos	4.783.256	3.079.308
Prestaciones sociales legales	9.330.988	8.148.649
Prestaciones sociales extralegales	1.278.410	1.538.954
Aportes a seguridad social	6.385.330	5.568.515
Aportes parafiscales	1.867.327	1.631.847
Indemnizaciones	1.170.371	146.826
Dotación y suministro a colaboradores	201.145	197.847
Póliza de seguros para colaboradores	171.168	163.734
Capacitación al personal	840.066	882.616
Bienestar social	1.010.414	799.165
Bonificaciones	66.739	-
Aportes sindicales	-	30.703
Auxilios a colaboradores	33.374	1.339
Salud ocupacional	193.997	314.797
Total	\$ 67.115.942	57.822.655

Se incluyen todos los beneficios tanto legales como extralegales otorgados al colaborador.

Dentro de los beneficios extralegales que no son factor prestacional están la prima de vacaciones, la prima de antigüedad, el apoyo educativo, los auxilios y el bono de navidad.

Dentro de los beneficios extralegales que son factor prestacional está la comisión comercial reconocida a los colaboradores del área comercial, la comisión administrativa reconocida a los colaboradores que pertenecen al cuerpo administrativo y los viáticos de carácter permanente.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 29. Gastos por honorarios

El siguiente es el detalle de gastos por honorarios para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Revisoría Fiscal y auditoría	\$ 103.514	115.437
Otros honorarios (1)	4.435.149	2.076.408
Total	\$ 4.538.663	2.191.845

Corresponde a los gastos incurridos por la Corporación por contratos de asesorías para los diferentes procesos.

1) Los más representativos son los honorarios por asesorías en continuidad del negocio, jurídicas, laborales, financiera, tributaria, riesgos, modelación de negocios, acompañamiento estrategia, acompañamiento en la búsqueda y selección de personal de la alta dirección, entre otras. Esta partida sufre un incremento representativo con relación al año anterior principalmente porque durante el año 2020 producto de la emergencia sanitaria no se llevaron a cabo proyectos que durante la vigencia de 2020 se empezaron a desarrollar, el concepto que representa mayor valor en estos honorarios son los honorarios por desarrollos de software y tecnología.

Nota 30. Gastos por impuestos

A continuación, se presenta un detalle de los gastos por impuestos para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Industria y comercio	\$ 1.246.972	1.086.883
Impuesto predial	7.872	7.873
Impuesto al consumo	11.928	13.386
Gravámen movimiento financiero	1.304.331	939.811
Iva no descontable	3.120.834	1.640.324
Impuesto alumbrado público	-	56
Impuesto asumido sobretasa bomberil	149	55
Retefuente asumida	29.038	19.532
Total	\$ 5.721.124	3.707.920

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 31. Gastos por arrendamientos

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de los gastos por arrendamientos por los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Arrendamiento bienes muebles	\$ 62.059	44.487
Arrendamiento locales y oficinas (a)	33.342	96.630
Otros arrendamientos - Intangibles (b)	520.148	19.940
Total	\$ 615.549	161.057

a) Corresponde al valor pagado por cánones de arrendamiento de los locales comerciales y otros contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que no cumplen con NIIF 16 razón por la cual no se activan.

b) Presenta un incremento significativo con relación al año 2020 debido a que en año 2021 se alquilaron hosting para los procesos de Digicredit y Contacdata y por la contratación de servicio de máquina virtual Microsoft azure para manejar todas las plataformas que tiene la Corporación en funcionamiento.

Nota 32. Gastos por servicios

A continuación, se presenta el detalle de los gastos por servicios para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Aseo y vigilancia	\$ 966.488	740.946
Servicios públicos	1.270.445	1.208.004
Correo, portes y telegramas	37.627	46.001
Transportes fletes y acarreos	236.359	188.814
Publicidad propaganda promoción	1.247.963	991.534
Servicio de internet y conectividad	1.539.020	1.467.942
Otros servicios (consultas centrales de riesgos colaboradores)	5.973	4.459
Servicio facturación electrónica (1)	87.250	68.291
Servicio de custodia tercerización archivo	26.546	-
Servicios de originacion pagarés inmaterial	3.258	-
Total	\$ 5.420.929	4.715.991

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

(1) Este servicio se genera por la obligación formal que tiene la Corporación de facturar electrónicamente, este servicio está contratado con el facturador electrónico Fature S.A.S.

Nota 33. Gastos por depreciación y amortización

A continuación, se presenta el detalle de los gastos por depreciación y amortización por los períodos terminados al 31 de diciembre:

Depreciación:

Detalle	2021	2020
Depreciación edificios	\$ 3.186.437	3.094.967
Depreciación edificios	180.191	203.096
Depreciación mejoras en propiedad ajena	146.533	132.785
Depreciación costos por desmantelamiento	128.388	135.101
Depreciación derechos de uso (arrendamiento oficinas)	2.731.325	2.623.985
Depreciación muebles y enseres	\$ 870.344	813.323
Depreciación muebles y enseres	418.914	429.073
Depreciación equipos eléctricos y electrónicos	259.215	215.213
Depreciación sistema eléctrico y de datos	111.579	106.284
Depreciación sistema de seguridad	80.636	62.753
Depreciación equipos de cómputo y comunicación	\$ 1.052.628	973.227
Depreciación equipo de computación	968.893	855.503
Depreciación equipo de comunicación	83.735	117.724
Depreciación vehículos	\$ 14.057	-
Subtotal	\$ 5.123.466	4.881.517

Amortización:

Detalle	2021	2020
Amortización estudios y proyectos	87.285	-
Amortización licencias	356.726	294.325
Subtotal	\$ 444.011	294.325
Total	\$ 5.567.477	5.175.842

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 34. Otros gastos

A continuación, se presenta detalle de otros gastos administrativos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Gastos Junta Directiva (1)	\$ 460.786	502.104
Contribuciones y afiliaciones	18.494	14.278
Gastos de viaje (2)	477.337	367.824
Gastos legales	1.159.575	583.879
Seguros	331.183	237.423
Mantenimiento y reparaciones (3)	500.057	313.628
Adecuaciones e instalaciones (3)	561.000	332.473
Atenciones al cliente (4)	102.625	170.735
Elementos de aseo y cafetería	231.284	242.367
Útiles, papelería y fotocopias	311.308	272.557
Elementos de menor cuantía	63.552	207.105
Diversos (5)	278.167	707.223
Total	\$ 4.495.368	3.951.596

- 1) Corresponde a las erogaciones por honorarios a los miembros de este órgano directivo de la Corporación, así como también los gastos de viaje, capacitación y otros gastos que se necesitan para atender sus funciones.
- 2) En gastos de viaje se encuentran reconocidas todas las erogaciones necesarias para que los funcionarios de las distintas áreas puedan atender compromisos inherentes a su cargo.
- 3) En las partidas de mantenimiento y reparaciones; adecuaciones e instalaciones se registran todas las erogaciones que se necesitan para mantener en óptimo estado tanto los bienes muebles como las propiedades arrendadas que usa la Corporación con el fin de prestar un servicio con calidad a nuestros clientes, garantizando la imagen corporativa.
- 4) En el rubro de atenciones al cliente se registran todas las transacciones realizadas en las oficinas comerciales con el fin de estimular al cliente.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

5) A continuación, se presenta detalle de los gastos diversos para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Libros, suscrip. periodico	\$ 210	746
Gastos de representación	38.566	9.810
Combustibles y lubricantes	14.953	8.393
Taxis y buses	10.311	11.951
Casino y restaurantes	29.457	7.589
Aproximaciones y redondeos	181	102
Pérdida por siniestros	4.829	1.804
Pérdida en retiro de propiedad y equipo	46.440	20.442
Intereses, multas y sanciones (1)	6.116	390.095
Otros gastos diversos (2)	127.104	256.291
Total	\$ 278.167	707.223

- 1) Esta cuenta se encuentra principalmente afectada por la sanción e intereses moratorios pagados a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por la declaración de corrección producto del requerimiento especial a la declaración de renta del año gravable 2017.
- 2) Esta cuenta se ve afectada principalmente por los gastos de ejercicios anteriores relacionados con incrementos en contratos de arrendamientos por expectativa de permanencia lo cual generó unos costos financieros no reconocidos en ejercicios anteriores, por una retención asumida no registrada oportunamente en la adquisición del leasing del edificio en el que funciona la sede administrativa de la Corporación y por el reconocimiento de un gasto de opinión legal en una operación crediticia no registrado en el año 2020.

Nota 35. Partes relacionadas

De acuerdo, a la NIC 24" Información a revelar sobre partes relacionadas" una parte relacionada es una persona o entidad que está relacionada con la entidad que prepara sus estados financieros en las cuales se podría ejercer control o control conjunto sobre la entidad que informa; ejercer influencia significativa sobre la entidad que informa; o ser considerado miembro del personal clave de la dirección de la entidad que informa o de una controladora de la entidad que informa.

Dentro de la definición de parte relacionada se incluye: a) personas y/o familiares relacionados con la entidad, planes de beneficio post-empleo para beneficio de los empleados de la entidad que informa o de una entidad relacionada.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Una transacción entre partes relacionadas será entendida como una transferencia de recursos, servicios u obligaciones entre una entidad y una parte relacionada, independientemente que se cargue o no un precio.

Reconocimiento inicial de transacciones con partes relacionadas:

En el curso normal de los negocios la Corporación entra en transacciones con partes relacionadas. Estas transacciones se realizan en condiciones de mercado.

Las partes relacionadas para la Corporación son las siguientes:

- Los asociados fundadores y adherentes
- Una persona, o un familiar cercano a esa persona, está relacionada con una entidad que informa si esa persona:
 - (i) Ejerce control o control conjunto sobre la entidad que informa
 - (ii) Ejerce influencia significativa sobre la entidad que informa; o
 - (iii) Es un miembro del personal clave de la gerencia de la entidad que informa.
- Personal clave de la Dirección: Para la Corporación el personal clave está conformado por los siguientes cargos:
 - Presidencia
 - Vicepresidencia Ejecutiva
 - Vicepresidencia de Riesgos
 - Gerencia de Auditoría Interna
 - Gerencia Jurídica
 - Director de Riesgos no Financieros
 - Directo de Riesgo de Crédito
 - Dirección de Sostenibilidad
 - Dirección Comercial Microcrédito
 - Dirección Comercial Mipyme
 - Dirección Financiera y Administrativa
 - Dirección de Gestión humana y Experiencia del Colaborador
 - Dirección de Operaciones
 - Dirección de Transformación e Innovación
 - Dirección de Experiencia del cliente, Mercadeo y Desarrollo de Negocios

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La compensación recibida por el personal clave de la dirección de la Corporación se compone de lo siguiente:

Detalle	2021	2020
Salarios	\$ 2.702.900	2.434.142
Beneficios a empleados	821.294	686.322
Beneficios por terminación	156.494	-
Transporte	425	-
Total	\$ 3.681.113	3.120.464

- La Corporación considera como parte relacionada a los asociados fundadores y adherentes.

La compensación recibida por los asociados adherentes quienes forman parte de la Junta Directiva se compone de lo siguiente, por los periodos terminados al 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Honorarios	\$ 101.937	93.675
Capacitación	300	-
Total	\$ 102.237	93.675

- La Corporación considera como parte relacionada los miembros de Junta Directiva.

La compensación recibida por la Junta Directiva se compone de lo siguiente, por los periodos terminados al 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Honorarios	\$ 332.831	369.599
Total	\$ 332.831	369.599

- La Corporación celebró contratos con empresas cuyos Representantes Legales son Miembros de Junta Directiva.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Las transacciones comerciales realizadas por la Corporación con empresas cuyos Representantes Legales son miembros de Junta Directiva, fueron realizadas en condiciones de equivalencia a las de transacciones con independencia mutua entre las partes y cumpliendo con las políticas de contratación.

La compensación recibida por estas entidades que son partes relacionadas para los periodos terminados a 31 de diciembre es el siguiente:

Detalle	2021	2020
Honorarios	\$ 130.574	206.648

El siguiente es el saldo por pagar para los periodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2021	2020
Cuenta por pagar	14.825	107.185

Nota 36. Negocio en marcha

La Administración de la Corporación prepara los estados financieros sobre la hipótesis de negocio en marcha. Esta hipótesis plantea que el negocio va a continuar operando por lo menos durante el periodo siguiente a la fecha de corte de los estados financieros. Para realizar este juicio la administración considera la posición financiera, sus intenciones actuales, el resultado de las operaciones, el acceso a los recursos del mercado financiero y analiza el impacto de tales factores en las operaciones futuras de la Corporación. A la fecha de este informe la Presidencia de la Corporación no tiene conocimiento de ninguna situación que infiera que la entidad no tenga la habilidad para continuar como negocio en marcha durante el año 2022.

Nota 37. Materialidad

La materialidad o importancia relativa es la capacidad que tiene un hecho económico, transacción u otro evento para influir en el proceso de toma de decisiones por parte de los usuarios de los estados financieros.

También se consideran materiales los hechos económicos, transacciones y otros eventos que, independiente de su cuantía, influyan o puedan influir en las decisiones de los usuarios.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Nota 38. Eventos posteriores

La entidad llevó a cabo una revisión de todos los hechos ocurridos entre la fecha de cierre 31 de diciembre del 2021 y la fecha de opinión del Revisor Fiscal. No se presentaron hechos posteriores a la fecha de cierre que generaran ajustes importantes en los estados financieros presentados.

Nota 39. Aprobación de estados financieros

Los estados financieros y las notas que lo acompañan fueron aprobados por la Junta Directiva y el Representante Legal, de acuerdo con el acta del 18 de marzo de 2022 para ser presentados ante la Asamblea General de Asociados de la Corporación para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.