

Informe  
de gestión | 2020



Contactar  
Microfinanciera



**C o n s t r u y e n d o**  
un presente y un futuro sostenibles.



## Perfil de la compañía:

nuestro ADN es sostenible.



## Contribuciones frente al COVID-19:

en la adversidad encontramos oportunidades.



## Progreso del negocio:

vamos un paso adelante.



## Nuestros clientes:

nos inspiran para continuar brindando servicios con responsabilidad económica, social y ambiental.



## Nuestros colaboradores:

nos fortalecemos para liderar en el sector de las microfinanzas.



## Comunidad y ambiente:

aprendemos y nos adaptamos para cuidar nuestro entorno.



## Anexos:

Estados financieros y revisoría fiscal.



## Índice de contenidos GRI.



# Perfil de la compañía:

nuestro ADN es sostenible.

- Mensajes de Presidencia.
- Acerca de este informe.
- Contexto macroeconómico.
- Somos la Corporación de Crédito Contactar.
- Cumplimiento del plan estratégico corporativo.
- Transformación digital.
- Gestión del Riesgo.
- Compromiso con la sostenibilidad.
- Relacionamiento con los grupos de interés.





# Mensajes de Presidencia



Es grato para mí, como Presidente de la Junta Directiva de Contactar, compartir con ustedes los resultados y el desempeño de la Corporación durante el año 2020 a través de este informe de gestión que hemos denominado “Informe de gestión 2020, construyendo un presente y futuro sostenibles”, en un contexto global que nos hizo entrar en una realidad que no habíamos imaginado y por el que empezamos a vivir situaciones nuevas e inesperadas, y a experimentar la incertidumbre que produce enfrentarse a lo desconocido.

En 2020 vivimos una crisis sin precedentes en la historia de la humanidad generada por el COVID-19, que obligó a todos los países a implementar medidas restrictivas y de confinamiento. Todas estas medidas se tradujeron en un fuerte impacto sobre la actividad de operación de las empresas, la movilidad de las personas, la distribución de los productos, el abastecimiento de los bienes y

servicios, es decir, en términos económicos enfrentamos una crisis doble (la de la oferta y la de la demanda), lo que generó la mayor contracción de la economía global en casi un siglo, destruyendo millones de empleos en todo el mundo y profundizando las brechas sociales y entre países.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) estimó que el PIB mundial se contrajo 3,5 % en el año 2020; las economías de América Latina presentaron un retroceso de 7,4 % y para el caso de Colombia, la contracción fue del 6,8 %.

Según la edición 121 del Boletín de actividad microfinanciera de Asomicrofinanzas, “en este contexto de adversidad el sector microempresarial surgió como uno de los grupos más afectados por la crisis tanto en magnitud como en severidad... El balance del desempeño del sector de las microfinanzas reveló retrocesos en las principales variables que miden la evolución de la industria hasta niveles cercanos a los registrados en 2019, en los momentos más difíciles del año: entre abril y mayo la productividad de la industria se desplomó un 88 %”.

Ante este duro panorama, Contactar, desde el mes de marzo de 2020 inició un modelo de adaptación que incluyó el análisis de cuatro elementos, la volatilidad: gran cantidad de cambios producidos a una gran velocidad, la incertidumbre: incapacidad para

predecir los eventos en curso, la complejidad: dificultad para manejar una pandemia y paradas inesperadas de la economía al mismo tiempo, y la ambigüedad: la dificultad de comprender todos los parámetros y sus efectos en el corto y mediano plazo.

Este modelo fue articulado con el Gobierno corporativo, generando comités de crisis con miembros de junta, comités directivos y células de trabajo colaborativo, trabajando con el ritmo y velocidad que exigió la coyuntura. Por eso en los meses de julio, agosto y septiembre de ese año, evidenciamos el esfuerzo directivo y corporativo, con un resultado históricamente ajustado a momentos de choque de demanda y oferta, los cuales marcaron una pauta del desafío monumental que enfrentamos y que seguiremos profundizando y comprendiendo con el ADN de construcción y mantenimiento de la inclusión financiera rural, característico de nuestra Corporación.

Nuestro compromiso sigue intacto y hemos tomado fuerza, al observar la actitud de nuestros clientes que, a pesar de la adversidad, han demostrado buena fe y la mejor energía para superar los desafíos y retos económicos y financieros actuales. Ese compromiso se demuestra en nuestro cierre financiero, el cual fue construido desde cada uno de los puestos de trabajo de nuestros colaboradores que tienen un faro luminoso

claro: continuar trabajando por sostener y fortalecer el tejido microempresarial y contribuir decididamente con la sostenibilidad y bienestar financiero de todos nuestros grupos de interés.

Lo anterior, se constituye en la mejor garantía para el buen funcionamiento de la Corporación, para continuar en la senda del progreso y mantener el bienestar de todos los que conformamos la gran familia Contactar; por esto logramos sortear muy bien esta crisis y no hacer recortes de personal, ni disminuir salarios, por el contrario, generamos empleo en medio de la adversidad.

Como orientador estratégico de la Corporación de Crédito Contactar, continuaremos aportando al desarrollo de nuestros clientes, colaboradores, sus familias y comunidades, a través de una visión que integre la innovación, la transformación digital, que responda a los grandes desafíos globales y nos siga consolidando como una entidad financiera constructora de tejido social.

A lo largo de este informe de gestión, encontrarán cómo logramos sortear esta crisis, porque nuestro compromiso con las comunidades rurales de Colombia sigue intacto y más fuerte, a través del ejercicio continuo de buenas prácticas que reflejan, no solo las cifras y datos obtenidos de las actividades de la Corporación, sino también el impacto

que la gestión empresarial tiene sobre nuestros clientes en términos de bienestar social y mejoramiento de su calidad de vida; de ahí, que, la contribución social de Contactar, como creación de valor sostenible, permite que la inclusión financiera se constituya en un factor importante para el empoderamiento y la autonomía económica de nuestros clientes, en la medida en que les permite ampliar sus posibilidades de desarrollo productivo, personal y familiar.

Finalmente, mis agradecimientos a los asociados por su apoyo, a los integrantes de la Junta directiva por su sabiduría, a Paulo Emilio Rivas Ortiz, presidente de la entidad, por su liderazgo y por guiar con profesionalismo los desafíos presentados en momentos de adversidad; a los colaboradores por su compromiso y sentido de pertenencia; a los clientes por su fidelidad y a nuestros aliados estratégicos por su confianza.

Con seguridad los próximos años traerán grandes retos y estamos convencidos de que somos parte de la construcción de un futuro sostenible; firmes y motivados por ello, continuaremos implementado acciones que impacten positivamente en el mañana.

---

# Andrés Abella Bohórquez

## Presidente Junta Directiva



En 2020 vivimos el mayor desafío de la historia debido a la pandemia, la cual ocasionó un choque de demanda y oferta económico sin precedentes en Colombia y el mundo. La Corporación de Crédito Contactar activó todos los mecanismos de apoyo y monitoreo necesarios para el seguimiento de los eventos que este tipo de situaciones requiere. Existió una articulación sistemática entre la junta directiva, los comités de junta y las diferentes mesas de trabajo de la Corporación, con el firme propósito de trabajar por el mantenimiento del tejido microempresarial de nuestros clientes y la sostenibilidad a largo plazo.

Toda la Corporación se involucró en el diseño de alternativas de apoyo y alivios financieros para nuestros clientes afectados por la pandemia. Fue un esfuerzo múltiple, analizando las condiciones de apoyo a nuestros

clientes en momentos de volatilidad, complejidad, ambigüedad e incertidumbre, que permitieran el doble propósito de sostenibilidad mutua. Este esfuerzo sin precedentes permitió mantener la mayoría de los indicadores financieros en niveles pre-pandemia; con un diferenciador importante respecto a años anteriores, que consistió en mantener altos niveles de liquidez para absorber las dificultades que se pudiesen presentar por la coyuntura generada por el COVID - 19.

La escucha constante y la cercanía con nuestros clientes durante la pandemia, nos permitió implementar y acelerar un proceso de transformación digital que busca la simplificación de trámites presenciales, opciones de recaudo con múltiples correspondientes y puntos de pagos alternos a nuestras oficinas cuyos costos fueron asumidos por la Corporación, junto a un compromiso de nuestro equipo de trabajo desde home office y presencial, que no desamparó el contacto cordial y continuo con nuestros clientes. Este aspecto nos permitió personalizar las condiciones de apoyo al deudor, aportar a su reactivación y a la flexibilidad en el flujo de caja de sus deudas, sin perder la dinámica de bajos niveles de cartera vencida históricos en todos los rangos.

Los índices de pobreza, el alto nivel de desempleo, las condiciones adversas macro y microeconómicas nos incentivaron a no perder el norte del apoyo constante a la inclusión y el bienestar financiero de nuestros clientes prioritariamente rurales. Este compromiso nos desafió a pensar diferente, actuar diferente y, sobre todo, nos invita a una transformación que implica cambios continuos en los próximos años.

Es un gusto acompañarlos a conocer los resultados de Contactar durante el ejercicio 2020 a través de este informe denominado

# Informe de gestión 2020, construyendo un presente y un futuro sostenibles

porque estamos convencidos de que somos parte de la construcción de un futuro sostenible para el país, para nuestros clientes, colaboradores, familias y comunidades de Colombia, y motivados por ello, las acciones que implementemos hoy impactarán positivamente el mañana.

Este documento recoge los principales logros y desafíos de nuestra Corporación. Destaco la expansión de nuestras zonas de atención, en el mes de febrero logramos la apertura de diez oficinas; cuatro en el departamento de Boyacá (Tunja, Sogamoso, Duitama y Chiquinquirá), cuatro en el departamento de Cundinamarca (Girardot, Fusagasugá, La Mesa y Funza) y dos en el departamento de Meta (Acacías y Villavicencio), logrando así cerrar el año con 71 oficinas, atender más de 293 municipios distribuidos en ocho departamentos (Nariño, Cauca, Putumayo, Huila, Tolima, Boyacá, Cundinamarca y Meta) y apoyar a 107.912 clientes en sus proyectos productivos, brindando solución a sus necesidades crediticias.

Durante 29 años de vida institucional hemos velado por el bienestar de nuestros clientes y sus familias; fieles a ese compromiso

y conscientes de la realidad que enfrenta el mundo y el país, diseñamos e implementamos estrategias para su beneficio, brindando alivios financieros aproximadamente al 55 % de ellos. Entre las estrategias implementadas se encuentran: periodos de gracia, ampliaciones de plazo, condonaciones, descuentos por pago oportuno y costo gratuito en los canales de recaudo.

Al final del ejercicio, el resultado obtenido a través de nuestro enfoque metodológico y la gestión realizada fue: un saldo de cartera por \$ 369.991 millones de pesos y una colocación acumulada de \$ 364.912 millones de pesos. Quiero destacar, que cerramos el año con un índice de Cartera Vencida (ICV) de 1.74 % y una penetración del 69 % en microseguros inclusivos voluntarios, línea que fortalecimos con el lanzamiento de planes exequiales, de hogar y pyme, desempleo y accidentes personales con coberturas como cáncer, cáncer "in situ" o renta por maternidad.

De igual manera, quiero destacar que, además de crear alivios financieros, identificamos la necesidad de generar acciones que contribuyeran al crecimiento y desarrollo social y económico de nuestros clientes, sus

familias y comunidades, así como al cuidado del medio ambiente. Por esta razón lanzamos la campaña denominada "Germinando futuro", cuyo objetivo fue apoyarlos en la adversidad, mediante el fomento de acciones que contribuyeran a promover el bienestar, la salud, el buen manejo financiero y el desarrollo de actividades productivas basadas en la recuperación de saberes ancestrales. Al cierre del ejercicio, realizamos 61 publicaciones con las que alcanzamos a 182.630 personas, 9799 interacciones, además de 3 podcast y 4 sesiones través de Facebook live.

Otra de las grandes noticias es que nos adherimos al Pacto Global; una de las metas fijadas era pertenecer a la mayor iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial promovida por las Naciones Unidas, debido a que uno de los pilares estratégicos de la entidad es la sostenibilidad, por ser una entidad financiera con un enfoque social que quiere ejercer su liderazgo en la promoción de los principios universales, los objetivos de desarrollo sostenible y la responsabilidad empresarial para lograr que la economía mundial sea más sostenible e inclusiva, en Contactar





consideramos la importancia de la sostenibilidad como una contribución al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras.

Entre los temas a destacar de 2020 está que nos encaminados en la ruta digital y de transformación, necesaria para ser competitivos y cumplir con nuestra visión institucional. Es así como Contactar asumió este reto y creó la casa digital que agrupa las iniciativas en frentes estratégicos que apalancan el Plan estratégico de negocio de la Corporación; 3 palancas, 14 proyectos. 1ra palanca: continuidad y crecimiento racional y moderado del negocio, la cual agrupa los proyectos Digicredit, herramientas digitales de originación y línea de negocio, y seguro venta libre. 2da palanca: eficiencia financiera y operativa, que agrupa cobranza tercerizada, rediseño cadena de valor, optimización del proceso de originación de crédito MiPyme, oficinas livianas y fábrica de crédito. 3ra palanca: capacidades internas, la cual agrupa los proyectos App MiContactar, solución de integración de aplicaciones empresariales, omnicanalidad rural + pqr, traslado Data center, ContacData y Core bancario.

Proyectos pensados para trascender en la vida de nuestros clientes a través de nuestra eficiencia, buscando que nuestro cliente actual y potencial nos perciba como una

entidad cercana, que conoce y aprende de su entorno, con el propósito de anticiparse a sus necesidades, brindándole soluciones ágiles, sencillas y transparentes.

Enfrentar los retos organizacionales y conseguir grandes resultados ha sido posible gracias a nuestro principal aliado estratégico: nuestro talento humano; 1065 colaboradores quienes con su capacidad de adaptación, resiliencia y compromiso han hecho posible apostarle a la sostenibilidad, el crecimiento y alcanzar los resultados organizacionales, quienes se caracterizan por construir relaciones de cercanía, calidez y confianza para comprender las expectativas y necesidades de nuestros clientes, a fin de brindarles un servicio de alta calidad y así lograr relaciones duraderas.

El mundo no es ni será el mismo, pero comprobamos que nos podemos reinventar gracias a la unión, al trabajo en equipo y al compromiso de todos para dar la milla extra por la sostenibilidad de nuestro querido Contactar. Es grato para mí contarles que logramos sortear muy bien esta crisis, sin hacer recortes de personal, por el contrario, continuamos ampliando nuestra planta de colaboradores.

Finalizo estas palabras con la gratitud que merecen nuestros clientes y sus familias quienes han visto en nosotros la oportunidad de crecer y mejorar su calidad de vida

a través del microcrédito, a nuestros colaboradores por ponerle corazón a lo que hacen, a nuestros aliados estratégicos por seguir apostándole con su confianza a esta empresa, y a la Junta directiva por ser el faro de este camino de crecimiento y sostenibilidad.

El reto más importante para las microfinancieras, para Contactar, es mantener nuestra convicción y confianza para seguir apoyando a las personas y sus proyectos productivos con soluciones financieras adecuadas a la coyuntura y sus necesidades, de tal manera que el tejido empresarial que hemos venido apoyando por años, se consolide y fortalezca generando mayor inclusión financiera y una pronta recuperación económica.

Los invito a conocer en detalle las acciones y resultados de la Corporación de Crédito Contactar, cifras, hechos y datos que compartimos con orgullo porque reafirman que estamos construyendo un presente y futuro sostenibles.

# Paulo Emilio Rivas Ortiz

## Presidente

# Acerca de este informe

GRI 102-46, 102-50, 102-52, 102-53

Este informe de gestión con enfoque en sostenibilidad, es parte del proceso para incorporar en nuestra empresa la arquitectura GRI en opción esencial para construir nuestros informes anuales.

Damos cuenta del balance de gestión y avances de la estrategia de sostenibilidad de Contactar para el año 2020 y es también la manera de prepararnos para generar nuestro primer informe elaborado de conformidad con los Estándares GRI esencial para el año 2021.

Cualquier duda, pregunta o solicitud que pueda surgir a partir de la información contenida en este documento, puede ser comunicada a través de los siguientes canales:

Línea amiga: +57 350 313 13 13

Teléfono: (+57) (2) 7 24 43 25

Correo: [credito@contactarcolombia.org](mailto:credito@contactarcolombia.org)



# Contexto macroeconómico 2020

## Una visión global de la economía

El 2020 fue sin duda un año con alta incertidumbre a nivel económico, principalmente por el surgimiento del COVID-19, que obligó a todos los países a implementar medidas restrictivas y de confinamiento. Todas estas medidas se tradujeron en un fuerte impacto sobre la actividad de las empresas, la movilidad de las personas, la distribución y abastecimiento de bienes y servicios, es decir, en términos económicos enfrentamos una crisis doble (de oferta y demanda), lo que generó la mayor contracción de la economía global en casi un siglo, destruyendo millones de empleos en todo el mundo y profundizando las brechas sociales y entre países.

El Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que el PIB mundial se contrajo un 3,5 % en el año 2020. En EE.UU., el COVID-19 dio fin al ciclo de expansión económica más prolongado de la historia, con una caída que se espera sea de 3,4 % en el año 2020. Por su parte, las economías de América Latina enfrentaron el doble choque de la pandemia y la reducción en los precios internacionales de las materias primas, lo que llevaría a la región a un retroceso de 7,4 %.

La reciente aprobación de vacunas ha alentado la esperanza de que la pandemia llegue a un punto de inflexión en el 2021, pero las nuevas olas y variantes del virus generan inquietudes acerca de las perspectivas. En medio de esta excepcional incertidumbre, el FMI proyecta que la economía mundial crezca 5,5 % en 2021 y 4,2 % en 2022. Las proyecciones para el 2021 se han revisado al alza en 0,3 puntos porcentuales con respecto al pronóstico anterior, en vista de las expectativas de un fortalecimiento de la actividad más avanzado en el año, gracias a las vacunas y al respaldo adicional de las políticas en algunas grandes economías.

La pandemia de COVID-19 puso a los países frente a desafíos sin precedentes y les exigió responder con rapidez a las fuertes alteraciones producidas en la atención de la salud, la actividad económica y los medios de subsistencia. De igual manera, se creó y reconfiguró un panorama en el que los cambios y los procesos de transformación fueron y seguirán siendo inminentes. La forma que tradicionalmente conocíamos de trabajar, de producir, de consumir, de convivir con nuestro entorno y, en general, la forma de tomar decisiones cambió.

Economía mundial: Proyecciones de crecimiento de perspectivas 2020-2021 y 2022			
(PIB real, variación porcentual anual)	Estimación	Proyecciones	
	2020	2021	2022
<b>Producto mundial</b>	-3,5	5,5	4,2
<b>Economías avanzadas</b>	-4,9	4,3	3,1
Estados Unidos	-3,4	5,1	2,5
Zona del euro	-7,2	4,2	3,6
Alemania	-5,4	3,5	3,1
Francia	-9	5,5	4,1
Italia	-9,2	3	3,6
España	-11,1	5,9	4,7
Japón	-5,1	3,1	2,4
Reino Unido	-10	4,5	5
Canadá	-5,5	3,6	4,1
Otras economías avanzadas	-2,5	3,6	3,1
<b>Economías emergentes y en desarrollo</b>	-2,4	6,3	5
<b>Economías emergentes y en desarrollo de Asia</b>	-1,1	8,3	5,9
China	2,3	8,1	5,6
India	-8	11,5	6,8
ASEAN-5	-3,7	5,2	6
<b>Economías emergentes y en desarrollo de Europa</b>	-2,8	4	3,9
Rusia	-3,6	3	3,9
<b>América Latina y el Caribe</b>	-7,4	4,1	2,9
Brasil	-4,5	3,6	2,6
México	-8,5	4,3	2,5
<b>Oriente Medio y Asia Central</b>	-3,2	3	4,2
Arabia Saudita	-3,9	2,6	4
<b>África subsahariana</b>	-2,6	3,2	3,9
Nigeria	-3,2	1,5	2,5
Sudáfrica	-7,5	2,8	1,4

Fuente: FMI, Actualización de las perspectivas de la economía mundial, enero 2021.

# Colombia

## Producto Interno Bruto

Colombia registró en el año 2020 un decrecimiento de su Producto Interno Bruto en 6,8 % con respecto al año 2019p, el cual tuvo un crecimiento promedio de 3,3 %; Las actividades económicas más afectadas en la época de pandemia fueron comercio al por mayor y menor (-15,1 %), explotación de minas y canteras (-15,7 %) y construcción (-27,7 %); esta última debido a la falta de ingresos de los hogares para la compra de vivienda, a pesar de los beneficios entregados por el Gobierno Nacional para acceder a esta.

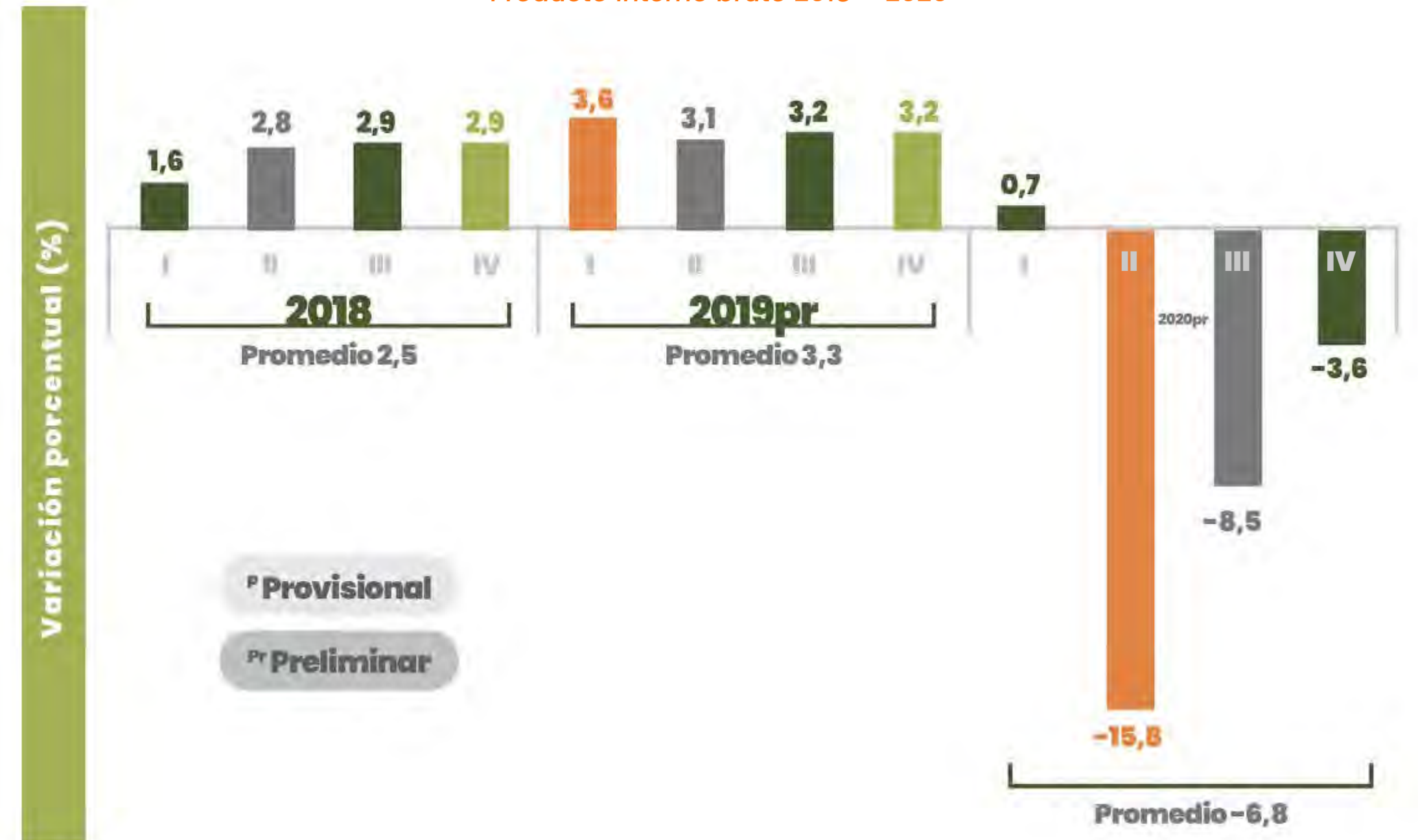
Esta situación se explica por la incertidumbre que inflige reserva en el gasto, además de lo

relacionado con la pérdida de empleos y el cierre de muchas empresas, lo que se convierte en un condicionamiento importante para lograr contrarrestar este efecto.

Las actividades más afectadas en esta articulación han sido aquellas directamente impactadas por las restricciones de movilidad y el distanciamiento social.

Pero no todo es desalentador, a pesar de que la economía sigue en retracción, se muestra un importante avance y cambio de tendencia en su variación respecto al III y IV trimestre del 2020.

Producto interno bruto 2018 – 2020



Fuente: Elaboración propia con base en datos del DANE

Tasas de crecimiento en volumen del PIB y valor agregado por actividad económica 2020 - en lo corrido el año



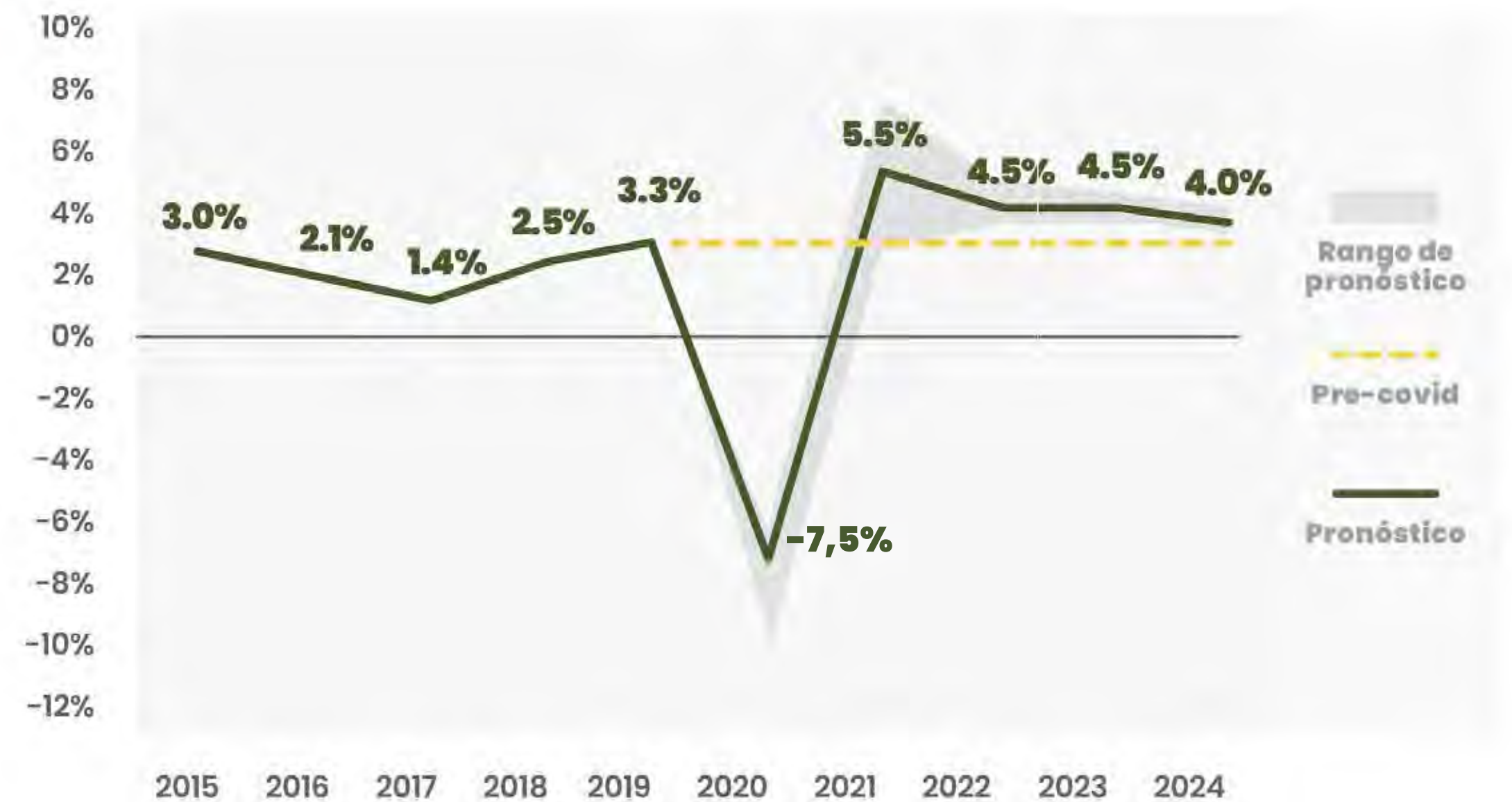
## Actividad económica

	Año total	
	2020 <sup>Pr</sup> / 2019 <sup>Pr</sup>	Anual 2020 <sup>Pr</sup> - IV / 2019 <sup>Pr</sup> - IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca.	2,8	3,4
Explotación de minas y canteras.	-15,7	-19,3
Industrias manufactureras.	-7,7	-0,2
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	-2,6	-0,9
Construcción.	-27,7	-27,7
Comercio al por mayor y al por menor <sup>3</sup> .	-15,1	-6,6
Información y comunicaciones.	-2,7	-3,9
Actividades financieras y de seguros.	2,1	2,9
Actividades inmobiliarias.	1,9	1,8
Actividades profesionales, científicas y técnicas <sup>4</sup> .	-4,1	-2,5
Administración pública, defensa, educación y salud <sup>5</sup> .	1,0	3,3
Actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios <sup>6</sup> .	-11,7	-7,3
<b>Total valor agregado</b>	<b>-6,9</b>	<b>-3,7</b>
Total impuestos menos subvenciones sobre los productos	-6,1	-3,0
<b>Producto Interno Bruto</b>	<b>-6,8</b>	<b>-3,6</b>

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

De acuerdo con las proyecciones presentadas en el informe de política monetaria por el Banco de la República, se estima que el crecimiento del PIB para el año 2021 será del 4,8 %.

Proyecciones PIB de analistas locales y extranjeros



Fuente: Grupo Bancolombia, DANE

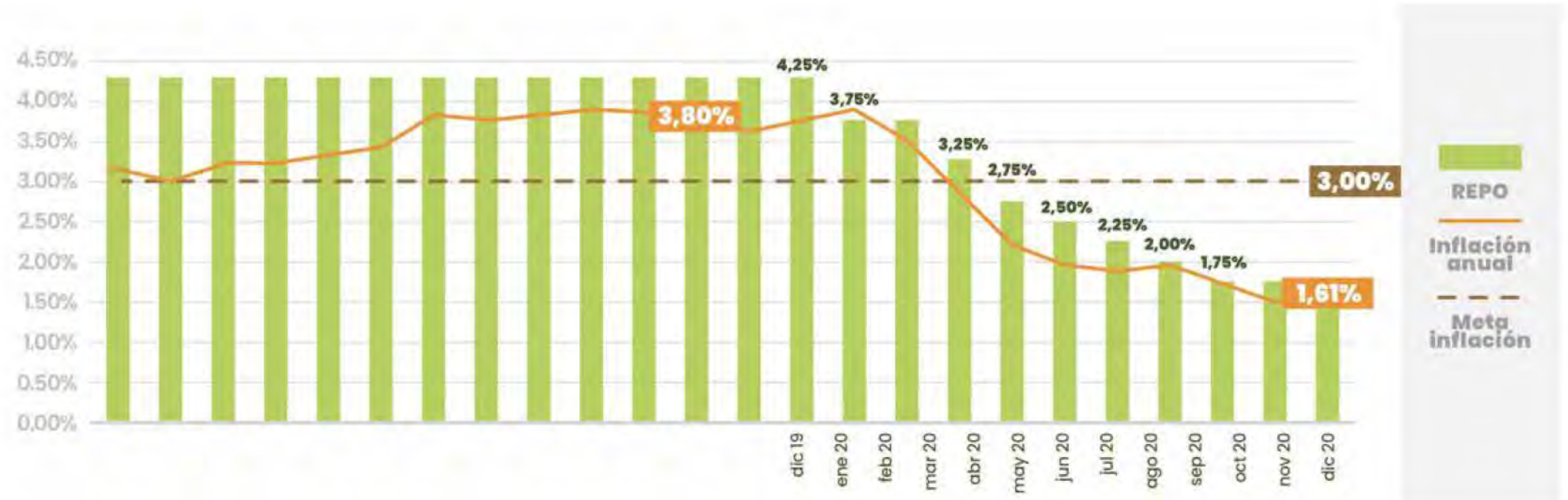


# Inflación y tasa de política monetaria

En diciembre de 2020 la variación anual del IPC fue 1,61 %, es decir, 219 puntos básicos menor que la reportada en el año 2019, la cual se ubicó en el 3,80 %. Esta cifra se constituye en el IPC más bajo desde que se tiene registro en la historia del país como consecuencia del impacto del coronavirus. Entre los sectores que contribuyeron a su disminución se encuentra transporte (1,35 %), recreación y cultura (0,68 %), prendas de vestir y calzado (-3,94 %) y educación (-7,02 %); estos se ubicaron por debajo del promedio nacional.

Desde marzo de 2020, el Banco de la Republica aplicó una política monetaria expansiva con el fin de mitigar los efectos de la pandemia, proporcionando liquidez al mercado y reduciendo la tasa de intervención a mínimos históricos, alcanzando el 1,75 % a diciembre de 2020.

Inflación - REPO - Meta inflación 2019-2020



Fuente: Elaboración propia



## Comportamiento de la tasa de cambio

El mercado cambiario cierra un año de alta volatilidad llevando al dólar a alcanzar los \$ 4.153,91, para marzo de 2020. Al 31 de diciembre de 2020 la TRM cerró en \$ 3,432,50 y subió 4,74 % (\$ 155,36) respecto al año anterior, que fue de \$ 3.277,14.

Los mayores niveles de volatilidad se registraron con la declaratoria de pandemia y en un factor secundario por la disminución en los precios del petróleo. Lo anterior derivó en la salida de capitales buscando refugio en dólares, y el aumento de la incertidumbre en los mercados financieros ante los posibles impactos del virus en las economías.

En el 2021, aspectos como la reforma tributaria, la revisión de la calificación de riesgo de Colombia, el futuro del déficit fiscal, la vacunación contra el COVID-19 y el proceso preelectoral, se constituirán en las principales variables que influirán en el comportamiento de la tasa.

## Desempleo

En noviembre de 2020, la tasa de desempleo en el país fue 13,31 % (3,3 millones de personas desempleadas); en el mismo mes del 2019 esta tasa se ubicó en el 9,25 % (2,3 millones de personas desempleadas). Lo anterior, representa un incremento de 941 mil desempleados y una variación anual del 40,3 %.

A noviembre de 2020, actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios fue la rama de actividad económica con la mayor reducción de ocupados en el país (-301 mil); en contraste, en el suministro de electricidad gas, agua y gestión de desechos se evidenció un aumento de 69 mil ocupados.

El desempleo en el país se explica por las diferentes medidas del Gobierno Nacional en cuanto a confinamientos y restricciones de movilidad, presentando mayor afectación en los meses de abril a julio de 2020.

Tasa de desempleo nacional 2018 - 2020



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de la Republica, DANE



# Somos la Corporación de Crédito Contactar

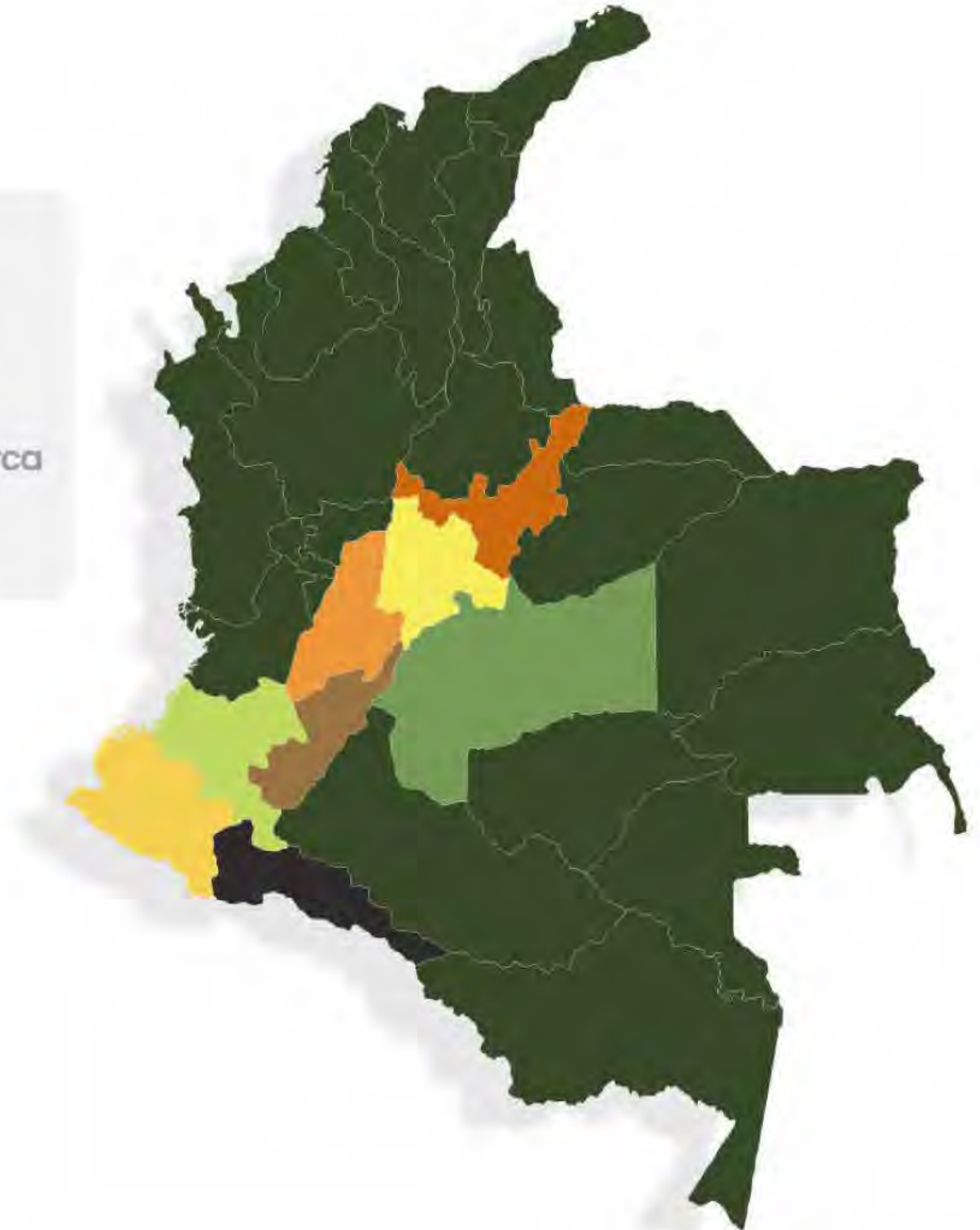
29 años de servicio brindando soluciones financieras que, con responsabilidad social impulsan el progreso y la sostenibilidad de nuestros clientes prioritariamente rurales.

GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-7

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 en el trabajo con los microempresarios rurales, ofreciendo principalmente servicios financieros, y brindando apoyo integral a las pequeñas unidades de negocio, mediante alianzas interinstitucionales que se articulan con actividades de desempeño social y ambiental.

Iniciamos en 1991 en la ciudad de Pasto, Nariño. Actualmente, contamos con 71 oficinas distribuidas en 8 departamentos del país: Nariño, Cauca, Putumayo, Tolima, Huila, Cundinamarca, Boyacá y Meta.







## Nuestra misión

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



## Nuestra visión

En 2024 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

GRI 102-16



## Política social y ambiental

Estamos comprometidos 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 inclusión financiera con el apoyo e impulso a iniciativas individuales y asociativas de los diferentes sectores productivos, para mejorar las condiciones de vida de la población para un buen vivir.



## Política de Talento Humano

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



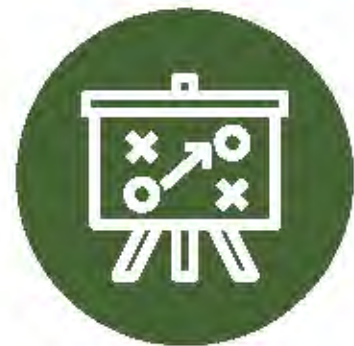
## Nuestros objetivos sociales



Aumentar la inclusión financiera mediante procesos formativos, que promuevan el acceso adecuado y sustentable a servicios financieros, en la población prioritariamente rural.



Fortalecer emprendimientos productivos de clientes actuales y potenciales, a través de procesos de formación y asistencia técnica en temas financieros, ambientales y agropecuarios.



Medir el grado de desarrollo en nuestros clientes actuales, con el fin de generar estrategias que permitan impactar en la mejora de sus hábitos y buen vivir.



Incrementar la articulación con organizaciones públicas y/o privadas, mediante la postulación a convocatorias y/o concursos, que permitan la consecución de recursos de cooperación y financiación de nuestras iniciativas.



Fomentar en nuestros colaboradores la conciencia ambiental y social mediante estrategias grupales, procesos formativos y campañas de concientización y buenas prácticas.

## Somos una entidad confiable

En noviembre del 2020, Contactar fue calificada por MicroFinanza Rating (Calificadora de riesgos internacional, especializada en finanzas inclusivas) como una institución que presenta buenos niveles de rentabilidad y sostenibilidad, con tendencia creciente respecto a 2019.

Esta prestigiosa calificadora destaca la priorización de la Corporación por implementar estrategias enfocadas en la transformación digital, buscando alternativas tecnológicas que permitan mejorar los procesos de colocación y gestión de cobranza. Esta valoración especializada es un respaldo al trabajo que presenta la Corporación, dando seguridad a sus clientes, colaboradores, fondeares y demás aliados estratégicos en el cumplimiento de objetivos y obligaciones.



### Estamos asociados a Asomicrofinanzas

GRI 102-13

La Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras – Asomicrofinanzas, es la asociación que representa la industria de microfinanzas en Colombia.



# Alianzas y apoyos interinstitucionales

Durante el año 2020 implementamos y fortalecimos varias alianzas estratégicas, con el propósito de brindar a nuestros clientes, nuevas alternativas para acceder al crédito y ofrecer un mejor servicio.

## Nacionales



Con Bancoldex otorgamos a nuestros clientes beneficios reflejados en la disminución de las tasas de interés; con el Fondo Nacional de Garantía (FNG) ampliamos la cobertura de actividades que pueden ser respaldadas para operaciones de crédito y accedimos a nuevas líneas con beneficios en comisiones, montos y plazos; con Mapfre Seguros ampliamos el portafolio a través de Busk Seguros para brindar mayores coberturas y beneficios a nuestros clientes y sus familias.

Además, generamos alianzas con universidades nacionales e internacionales y fundaciones para contribuir al bienestar, desarrollo humano y profesional de nuestros colaboradores, extendiéndolo en algunos casos a nuestros clientes.

## Internacionales



# Cumplimiento del plan estratégico corporativo



Para el 2020 se logró ejecutar el 78 % del alcance que la estrategia definió para este año; sin duda, el 2020 exigió un gran esfuerzo de los equipos ya que durante la mayor parte del año, se presentaron restricciones en la operación a causa de la pandemia COVID-19, que solo empezaron a disiparse en el último cuatrimestre del año.

- 1. Seguimiento plan de actividades  
**Ejecución: 73%**
- 2. Cumplimiento indicadores estratégicos – tablero CMI  
**Ejecución: 84%**

El sector (sin Banco Agrario) cerró con un decrecimiento de **- 1,7 % (- 152.431 millones)** en cartera y **- 10,5 % (- 209.963)** en clientes, con respecto al cierre del año 2019. Nosotros por nuestra parte, cerramos con un decrecimiento de **- 1,6% en cartera** y **- 5,8% en clientes**.

En saldo de cartera mantuvimos la participación en el sector con 4.14%; y en clientes incrementamos la participación pasando de 5,7% a 6%.



Fuente: Informe de actividad microfinanciera Dic 2020 – Asomicrofinanzas

En el detalle de la estrategia a nivel de perspectivas y ejes estratégicos, las iniciativas con enfoque en incrementar presencia, clientes, nuevas zonas y que se encuentran dentro de la perspectiva de clientes y procesos; fueron las más impactadas por el incremento en los niveles de riesgo y la incertidumbre económica debido a la pandemia COVID-19.

Perspectiva	Eje estratégico	Año 2020
		Ejecución
<b>Finanzas</b>	Sostenibilidad financiera a largo plazo.	<b>94%</b>
<b>Aprendizaje e innovación</b>	Fortalecer el talento humano.	<b>100%</b>
<b>Clientes</b>	Crecimiento rentable y sostenible.	<b>65%</b>
<b>Procesos</b>	Clientes satisfechos. Servicios prestados con calidad, excelencia y adecuado control de riesgo.	<b>49%</b>
<b>Gobernanza</b>	Gobierno corporativo y transparencia.	<b>85%</b>

La organización sigue analizando e implementando proyectos y acciones en pro de mantener la solidez financiera y la cercanía con los clientes; la coyuntura actual sigue representando un gran reto, el cual se gestiona de manera contundente para ofrecer productos y servicios con calidad y que generen una excelente experiencia al cliente.



## Estrategia organizacional

Dentro de los retos de la Corporación en el plan estratégico 2020 – 2024, se define la creación de este nuevo proceso, el cual tiene como objetivo gestionar la definición y cumplimiento del plan estratégico alineado con la creación de valor y sostenibilidad de la Corporación.

Es así como durante el 2020, con el acompañamiento de la Dirección de transformación, se definieron los flujos, herramientas y sinergias correspondientes con las demás áreas para adecuar este nuevo proceso a la gestión de la Corporación.

El desarrollo de este plan ha sido un gran reto, no solo por la importancia de su ejecución sino también por lo que significó para la organización el desafío de atender la pandemia del Covid-19.

Continuando con el plan, en el mes de junio se realizó una actividad que se definió como “**reenfoque de la estrategia**”, la cual buscó entender las lecciones aprendidas durante el transcurso del año y ajustar el plan de actividades que se había definido a finales del 2019 para el logro de los objetivos del



Plan Estratégico de la Corporación (PEC) 2020-2024.

**Resultado:** Se ajustó la descripción de **cuatro objetivos**, los cuales se alinearon al plan de actividades y a la nueva coyuntura. Además, se reasignaron (cambio de líder) seis objetivos, teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional.

Adicionalmente, se creó **un nuevo objetivo** relacionado con el proceso jurídico; y se lograron estructurar los indicadores y metas bajo los cuales se empezó a realizar seguimiento. Este ejercicio evidenció la fortaleza de los colaboradores y equipos de trabajo, lo cual permitió **mantener la visión y megameta** de la Corporación.

Durante el segundo semestre, se trabajó en el seguimiento de las metas y actividades del plan estratégico, definiendo el **cuadro de mando integral de indicadores (CMI)**, el cual incluye los principales indicadores alineados a las perspectivas y objetivos estratégicos del PEC, y se implementó una herramienta digital para el seguimiento específico del plan de actividades.

Es satisfactorio compartir que logramos avances importantes en varios de los planes; sin embargo, la atención en la mitigación del impacto de la pandemia representó un gran esfuerzo y tiempo de los equipos de trabajo, lo cual ha pospuesto el logro de algunos objetivos.

Perspectiva	Eje estratégico	Informe CMI indicadores	Herramienta digital	Análisis
<b>Aprendizaje</b> <b>Clientes</b> <b>Finanzas</b> <b>Gobernanza</b> <b>Proceso</b>	Fortalecer talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de ausentismo.</li> <li>Rotación de personal.</li> </ul>	Seguimiento al plan de actividades definido en cada objetivo Seguimiento al avance de los proyectos alineados a los objetivos del PEC.	La información se presenta al corte del mes versus, el presupuesto, el mes y el año anterior. Permite evidenciar el cumplimiento con las metas, y las variaciones y desviaciones que se puedan presentar que son insumo para definición de estrategias o toma de decisiones.
	Crecimiento rentable y sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento metas clientes.</li> <li>Cumplimiento metas cartera.</li> </ul>		
	Sostenibilidad financiera a largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad del activo.</li> <li>Rentabilidad del patrimonio.</li> <li>Margen de intermediación</li> <li>Solvencia .</li> <li>Nivel de endeudamiento.</li> <li>Multiplicador de apalancamiento financiero.</li> <li>Participación del disponible sobre el activo.</li> </ul>		
	Gobierno corporativo y transparencia			
	Clientes satisfechos. Servicios prestados con calidad, excelencia y adecuado control del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia operacional.</li> <li>Rendimiento de la cartera.</li> </ul>		

Se implementó un tablero gerencial de seguimiento al comportamiento de las cifras comerciales en cartera, morosidad, clientes, recaudo y colocación de créditos. En este, se realiza el análisis de las variaciones mensuales y diarias, el cumplimiento del presupuesto y las metas fijadas por la organización.

## Cartera dic 2020

Ejecución meta 79,3%

	PAR 1	PAR 30	PAR 30 + castigos 12M
Dic 2020	4,13%	1,74%	4,00%
	\$ 15.292	\$ 6.428	\$ 14.807
Dic 2019	3,34%	1,80%	4,08%
	\$ 12.564	\$ 6.786	\$ 15.364

Presupuesto \$ 466.753

Ejecución \$ 369.991

Dic 2019 \$ 376.161 -1.6%  
variación respecto a Dic 2020

\* Agosto 2020, variación respecto a Dic 2019 fue -11%

### Colocación Acumulado 2020

Ejecutado	Ppto.	% Ejec.	2019	
\$ 364.912	\$ 510.691	71,5%	\$ 428.566	-15%

\* Agosto 2020, variación respecto a Dic 2019 fue -51%

### Recaudo Acumulado 2020

Ejecutado	Ppto.	% Ejec.	2019	
\$ 362.258	\$ 412.114	87,9%	\$ 367.508	-1,4%

\* Agosto 2020, variación respecto a Dic 2019 fue -34%

### Castigos Acumulado 2020

Ejecutado	Ppto.	% Ejec.	2019	
\$ 8.379	\$ 10.268	81,6%	\$ 8.578	-2,3%

\* Agosto 2020, variación respecto a Dic 2019 fue -20%

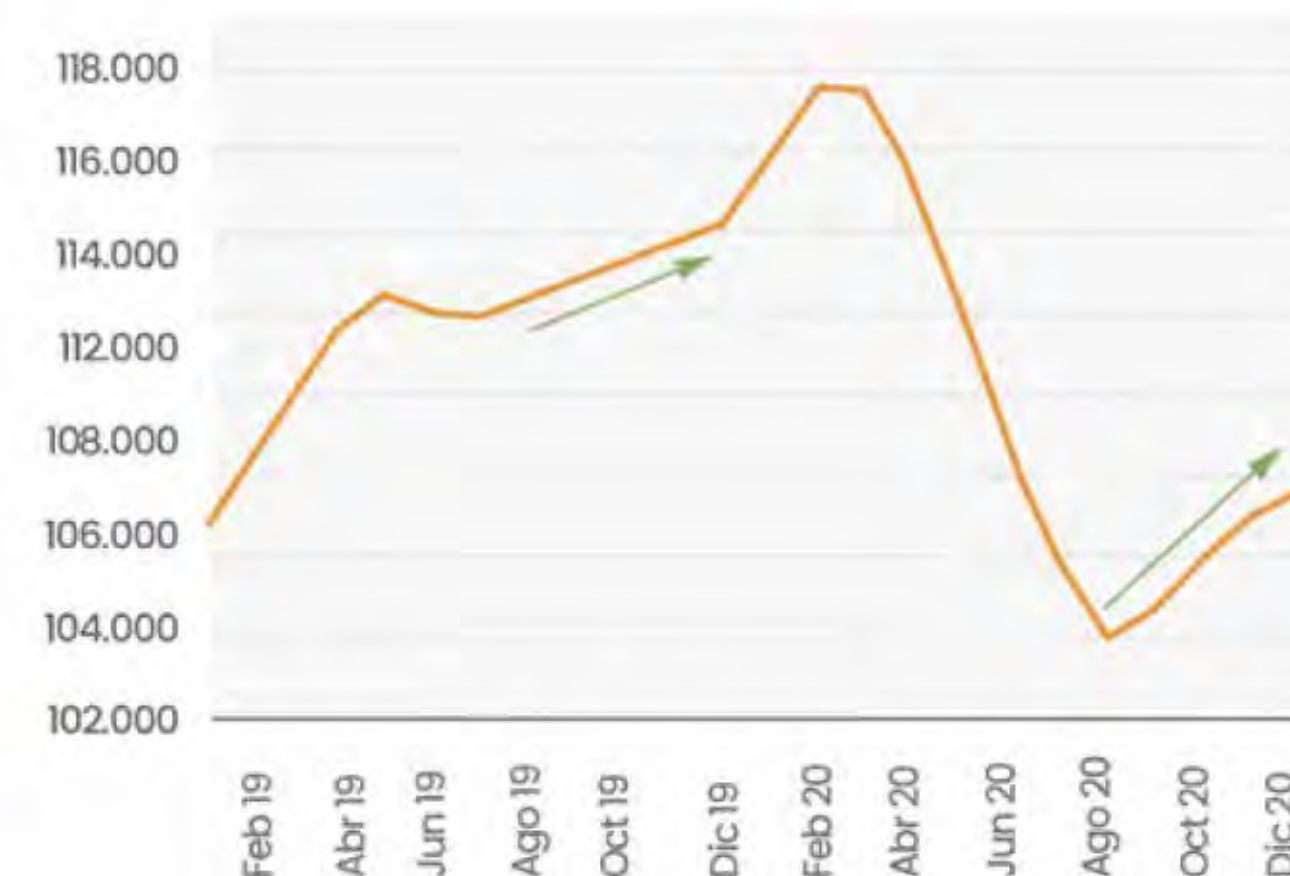
## Cientes dic 2020

Ejecución meta 78,3%  
Presupuesto 137.511

107.629

Dic 2019 114.232 -5.8%  
variación respecto a Dic 2020

\* Agosto 2020, variación respecto a Dic 2019 fue -9%



	Clientes	Ppto.	% Ejec.	Clientes	Ppto.	% Ejec.	Clientes	Ppto.	% Ejec.
Dic 2020	90.518	84,1%	17.111	15,9%	Dic 2020	50.966	47,4%	56.654	52,6%
Dic 2019	95.527	83,6%	18.705	16,4%	Dic 2019	53.189	46,8%	61.037	53,4%

Adicionalmente, logramos diseñar y obtener la aprobación del ciclo de planeación corporativa y del documento "Bases y supuestos", los cuales se constituyen como direccionadores de las áreas y procesos para la planificación de planes de trabajo anual. Diseñamos y definimos el flujo para administrar y asignar el capital, integrado en el ciclo de planeación, bajo el cual se evalúan las iniciativas – proyectos de la Corporación, en el marco de la generación de valor (eficiencia, capacidades, continuidad y crecimiento), el retorno de la inversión y su alineación con la estrategia. Para este proceso definimos como herramienta principal el formato "poster de concepto" que permitió realizar el dimensionamiento inicial de la iniciativa seguido de una matriz de priorización que identifica la oportunidad. Con lo anterior, analizamos siete (7) iniciativas para ejecución en el 2021.

## Reestructuración de la Gerencia Jurídica

Por su parte, la Gerencia Jurídica ha llevado a cabo acciones conducentes a optimizar sus indicadores de gestión y a materializar las iniciativas en cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo, y con base en un análisis de capacidades realizado por la Gerencia de Procesos y Proyectos, presentó una nueva estructura reorganizando los recursos existentes con el criterio de especialización de funciones, de esta manera los procesos de contratos y de investigaciones disciplinarias contarán cada uno con un grupo de abogados de dedicación exclusiva a estas actividades, con ello se busca mejorar los términos de oportunidad en la respuesta a los requerimientos que demanda la organización. Lo anterior alineado con la elaboración y publicación interna del Manual de Procesos Jurídicos, cuya finalidad es describir en detalle las actividades y los responsables de las mismas en cada uno de los procesos a cargo de la Gerencia Jurídica, y que ello sea de conocimiento de todos los colaboradores.







# En 2020

le apostamos a **la transformación digital** para optimizar la experiencia del cliente.

# Transformación digital

## Estrategia digital

Dentro del marco de la planeación estratégica y la inclusión financiera, Contactar está abordando el reto de transformarse en una organización más ágil, que ofrece soluciones integrales e innovadoras con el fin de permanecer en la población prioritariamente rural y trascender en la vida de nuestros clientes. Esto, a través de nuestra eficiencia y buscando que nuestro cliente actual y potencial nos perciba como una entidad cercana, que conoce y aprende de su cliente y del entorno, con el propósito de anticiparse a sus necesidades.

Posterior a evaluar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, iniciamos con un entendimiento de “Centrado en el Cliente”, como primer ejercicio para analizar el ciclo de vida de un usuario en su totalidad y así mapear las iniciativas transformacionales que se entienden como habilitadores del cambio organizacional. Como resultado del ejercicio, nació la casa digital que agrupa las iniciativas en frentes estratégicos que apalancan en el Plan Estratégico de Negocio de la Corporación.



Fuente: Propia Basado en Digilab (Apoyo IFC- Accenture 2020).

La Dirección de Transformación, brinda una visión holística para planear y administrar el proceso de transformación de principio a fin, a través de la alineación estratégica en función de:

## 1. GESTIÓN

Creación del plan integrado, los hitos y las dependencias para el programa. Construir la dependencia de las iniciativas cruzadas y el calendario de entrega.

## 2. ALINEACIÓN

Coordinar, comunicar y resolver conflictos entre las diferentes iniciativas de transformación. La Dirección de Transformación proporciona la estructura y el liderazgo para acelerar la agenda de transformación.

## 3. MEDICIÓN

Definir el caso de negocio, asegurar los resultados esperados y dar seguimiento al plan integrado, basado en tableros de control.

## 4. SEGUIMIENTO

y evaluación del progreso de las iniciativas.

Análisis integrado del conjunto de iniciativas de principio a fin.





# Trabajamos

en **soluciones y estrategias** digitales que permitan a cada cliente acceder a nuestros servicios de una manera más fácil, rápida y oportuna.

## Innovación en canales digitales

En el 2020 creamos el área de innovación, con la misión de generar el desarrollo de nuevos productos, canales y servicios orientados a resolver los problemas de nuestros clientes prioritariamente rurales y lograr así fortalecer la inclusión financiera.

Obtuvimos logros en proyectos transformacionales que impactaron positivamente la experiencia de nuestros clientes. Por una parte, se planteó, desarrollar y entregar la primera fase del proyecto de Omnicalidad Rural, orientado a brindar canales alternativos digitales para que nuestros clientes tuvieran acceso a productos y servicios de la Corporación sin depender exclusivamente de la red de oficinas y asesores.

Todo lo anterior se hizo considerando las restricciones de acceso a la tecnología y redes de telecomunicaciones prevalecientes en el campo colombiano. La plataforma dispuesta para este proyecto, basada en proveedores de clase mundial con tecnología en nube, ya está funcionando en el contact center “Línea Amiga”, y permitirá la implementación en 2021 de un sistema moderno de gestión de PQRS, así como la puesta en marcha de nuevos canales digitales de amplia utilización como Whatsapp.



Continuando los esfuerzos en materia de canales, se culminó el desarrollo de la primera app móvil para clientes (MiContactar, disponible para dispositivos Android), publicando su versión productiva en diciembre, la cual permite a nuestros clientes consultar el estado de sus productos, realizar solicitudes de crédito, acceder a contenido de alertas y recomendaciones climáticas, conocer contenido educativo provisto por el área de

Sostenibilidad y a servicios de asesoría técnica por medio de video conferencia.

Finalmente, el área de Innovación realizó otros esfuerzos remarcables, entre los que se cuentan el acompañamiento al área de Sostenibilidad para tener sesiones de asesoría técnica y capacitación a clientes por medio de video conferencia; el

planteamiento de nuevos productos de crédito orientados a clientes Mipyme para ayudarles a fondear operaciones estacionales afectadas por las condiciones derivadas de la pandemia, y el diseño de un ecosistema tecnológico orientado a la implementación de medios de pago.

## Mejoramos nuestras operaciones y tecnología

Con la finalidad de agilizar y garantizar los procesos, cumpliendo el Plan Estratégico de la Corporación, creamos la Gerencia de Operaciones Centralizadas y la Gerencia de Tecnología, con la responsabilidad de garantizar seguridad, control y seguimiento de las operaciones crediticias de la Corporación, enfocadas en la planeación de las aplicaciones de nuevos procesos y tecnologías para el desarrollo de nuestros clientes. Entre los desarrollos efectuados para asegurar los procesos operacionales y tecnológicos, tenemos la modificación en procesos operativos disminuyendo los tiempos de desembolso de los créditos y las confirmaciones de garantías de los créditos hasta un 70 %.

De igual forma, nuestra plataforma tecnológica de respaldo (Datacenter de Alterno) fue trasladada de la ciudad de Pasto a la ciudad de Bogotá, obteniendo una seguridad a nivel de TIR4, cumpliendo con las normativas vigentes de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), quedando con un respaldo a la altura de las empresas más grandes de Suramérica. Efectuamos pruebas de DRP (Disaster Recovery Plan / Plan de recuperación ante desastres) con resultados de disponibilidad exitosa con nuestro centro de datos alterno.

Durante el año 2020 la Corporación de Crédito Contactar le apostó a un programa de transformación digital permitiendo mejorar la propuesta de valor enfocada en optimizar la experiencia del cliente. Esto le permitió a la organización ser más eficiente en los procesos, a continuación, se realiza un breve recorrido por cada uno de los proyectos



## Digicredit

Buscando la transformación hacia la productividad, agilidad y servicio de los clientes, este proyecto tiene como propósito implementar un nuevo flujo de crédito que integre de principio a fin el flujo de originación de crédito con herramientas digitales y apoye la gestión de cobranza de los asesores.

Durante el año 2020 se llevó a cabo la masificación de cobranza en Nariño, con la participación de 202 colaboradores; adicionalmente, iniciamos la masificación en Putumayo y Huila, contando con la participación de 156 colaboradores y dando como resultado 24.144 gestiones de cobro y un recaudo de cuotas en mora por valor de \$ 425.346.067.



## Herramientas digitales

El propósito es incorporar herramientas que permitan realizar la prospección, validación de identidad, generación de pagarés inmaterializados y desembolsos de manera digital, evitando así la movilización del asesor o el cliente. En el periodo 2020, se realizaron avances importantes, como es el desarrollo del piloto de Carpeta Virtual, dando resultados aceptables con respecto al manejo de imágenes para la conservación de las carpetas de los clientes.

A la fecha de presentación de este informe se han consultado 50.920 clientes a través de la herramienta preseleccionada, de los cuales el 84 % han sido clientes viables; es decir, que cumplen con las políticas internas.



## Cadena de valor

Busca redefinir la cadena de valor de la Corporación, alineando los procesos a la nueva estructura organizacional, al Plan Estratégico Corporativo (PEC) y a los lineamientos de una entidad vigilada. Por eso, se ha iniciado el proyecto con el análisis de capacidades de los procesos de gestión

comercial, gestión de operaciones, gestión jurídica y de auditoría, además se han realizado entrevistas con los colaboradores de las áreas comercial, operativa y de jurídica de las oficinas de Cumbal (Nariño), Orito (Putumayo), Neiva (Huila), Palermo (Huila), Ibagué (Tolima), El Tambo (Nariño), Pasto Fátima (Nariño) y Funza (Cundinamarca). Lo anterior, con el fin de identificar todos los procesos que se encuentran ejecutando los colaboradores. Para ello hemos venido documentando, definiendo controles e identificando oportunidades de mejora orientadas a la automatización de procesos y eficiencias en la operación. Esto se verá reflejado en el servicio y satisfacción del cliente.



## Fábrica de crédito


Busca optimizar los procesos operativos de la Fábrica de crédito de la línea Mipyme.

Cerrando el año 2020, se realizó el lanzamiento de Fábrica de crédito y en él se presentó la estructura conformada por: un Líder de crédito y cartera, un Analista de crédito, un Auxiliar de mesa de control y un Auxiliar de garantías, equipo competente para apoyar en la gestión de créditos Mipyme.



## Cobranzas

El objetivo es implementar un área de cobranza que permita administrar todas las etapas de cobro, desde la prevención hasta la cartera judicializada y castigada, permitiéndonos mejorar el seguimiento y control de todo el proceso. Finalizando el 2020 logramos crear el área de cobranzas, la cual será un apoyo importante a la función de cobranza de la Corporación.



## Automatización robótica de procesos (RPA)

Este es un sistema de automatización de procesos, una tecnología de rápido crecimiento que nos ha permitido implementar sistemas de software inteligentes o "robots", para operaciones como la actualización de datos, análisis de listas restrictivas para clientes preaprobados, entre otros.

## Gestión del cambio

Las organizaciones deben tener la capacidad de adaptación a los cambios que se presentan en su entorno. Estos cambios son el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren los entes económicos y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional; no obstante, estos cambios requieren ser gestionados mediante un proceso estructurado que permita pasar de un estado actual a un estado futuro con el propósito de alcanzar aquello que se ha propuesto cambiar.

En este sentido, las áreas de Transformación, Gestión Humana y Comunicaciones, durante el 2020 aunaron esfuerzos para darle continuidad y consolidar un modelo de gestión del cambio enfocado en proyectos e iniciativas transformacionales; es decir, proyectos que se caracterizan por tener un alcance que impacta a todas las áreas de la

empresa y/o considera la creación de nuevos programas, tecnologías, capacidades o cambios elementales en beneficio de múltiples divisiones y funciones.

Desde esta perspectiva se conformó la Comisión de gestión del cambio conformada por los tres procesos antes mencionados, cuyas funciones principales se centraron en: revisar quincenalmente las iniciativas transformacionales; evaluar la tipificación, criticidad y acciones de la iniciativa; realizar seguimiento quincenal al plan de acción y KPIs, y presentar mensualmente al Comité Directivo las diferentes acciones y resultados que se van generando en cada uno de los proyectos.

Es importante destacar que la gestión del cambio es un proceso transversal a todas las etapas de un proyecto; además, es un esfuerzo conjunto de todos los actores que

participan en él, de ahí que las acciones relacionadas con gestión del cambio se implementen desde el inicio hasta el cierre del proyecto por diferentes miembros e interesados en el mismo.

**Algunas acciones que se implementaron durante el 2020 son:**

1. Kick off del proyecto.
2. Reuniones en las que se presentan los entregables a los interesados "Demos".
3. Piloto del proyecto.
4. Reunión de cierre.
5. Cápsulas informativas publicadas en la intranet.
6. Boletín de comunicaciones "Contacto Boletín".

7. Comunicaciones de la presidencia.
8. Videos interactivos.
9. Reinducción del colaborador.
10. Informe mensual de transformación presentado al Comité Directivo sobre el status de los proyectos.
11. Informe bimensual de transformación presentado al Comité de TI y Junta Directiva sobre el status de los proyectos.
12. Capacitación en manejo de herramientas colaborativas y las diferentes capacitaciones que se han realizado en el marco de los proyectos dirigidas a los colaboradores cuyo cambio los impacta directamente.



# Gestión del riesgo

## SIAR – Sistema Integral de Administración de Riesgos

Durante el 2020 la Gerencia de riesgos y cumplimiento reafirmó en su estrategia el proceso de reestructuración de cada uno de los sistemas de administración de riesgo, lo cual permitió proveer información relevante y suficiente a las áreas, propendiendo por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización y en pro de atender la contingencia generada por el COVID-19.

## SARC – Sistema de Administración de Riesgo de Crédito

Desde el sistema se adelantaron estrategias y acciones encaminadas a gestionar el riesgo de crédito de la Organización, en el marco del cumplimiento de los objetivos institucionales. También, se implementaron distintas herramientas para el seguimiento del comportamiento de la cartera,

los clientes y las operaciones, esto, con el fin identificar alertas y generar oportunidades de negocio como lo fueron las campañas de preaprobados, permitiendo con ello mitigar los efectos adversos dados en la economía y que tendrían un inminente impacto en los clientes de la organización.

### Dentro de las acciones más importantes tenemos:

1. Construcción de un tablero de seguimiento con periodicidad diaria y semanal, que permite ver la evolución del saldo de cartera, número de clientes, indicador de cartera vencida >1 día y >30.
2. Reporte de monitoreo diario a los vencimientos, pagos y colocación.
3. Adicionalmente, se realizaron ajustes a las herramientas de: cosechas, reporte de rodamiento e informes de zonas y oficinas; dichos cambios permitieron producir información de manera más práctica y oportuna.
4. Durante el año se realizó, conjuntamente con el grupo de expertos de Experian, el proceso de ajuste del Modelo de Pérdida Esperada, mediante el cual se calcula la provisión de la organización.

5. Se definió un modelo de segmentación de cartera, este modelo permitió clasificar a los clientes en niveles de riesgo: medio, bajo y alto, con el fin de realizar seguimiento y provisionar de manera específica dichas operaciones.

6. Se realizaron dos campañas de crédito preaprobado, las cuales fueron estructuradas de acuerdo al nivel de riesgo de la coyuntura actual, sin desconocer los comportamientos históricos de nuestros clientes, con lo cual se logró una colocación de \$ 16.098 millones representadas en 3.763 operaciones.

## SARO – Sistema de Administración de Riesgo Operativo

La gestión de riesgo operativo para el año 2020 se enfocó principalmente en cuatro pilares básicos que abarcan las actividades desarrolladas en este período.

### 1. Matrices de riesgo operativo

- Actualización de la matriz de riesgos estratégicos y planes de acción.
- Adaptación de la metodología SARO para la identificación y valoración de riesgos en proyectos, y con ello la construcción de 10 matrices.

- Se realizaron 10 matrices en oficinas nuevas y un total de 17 matrices SARO en procesos y subprocesos, permitiendo con ello la integración de los colaboradores en la cultura de gestión del riesgo.

### 2. Eventos de riesgo operativo

- Modificación del proceso de reporte, convirtiéndolo en un proceso digital, ágil y de fácil acceso para los colaboradores de la organización.
- Seguimiento y monitoreo al incremento de reportes de riesgo operativo por afectación del COVID-19, los cuales abarcaron el 34 % del total de eventos reportados durante el año.
- Se realizaron ajustes a la clasificación de los eventos de riesgo operativo, de acuerdo a lo estipulado en la circular externa 025 del 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 3. Sensibilización y capacitación

- Capacitación en el aula virtual de la metodología y el objetivo de la administración del riesgo operativo; con cumplimiento del 96.5 % de colaboradores capacitados y vía remota a los equipos de proyectos y procesos.
- Sensibilización respecto al cómo y cuándo reportar eventos de riesgo, obteniendo un incremento de más del 100 % en dichos reportes.





- Campaña: “Juntos por la continuidad del negocio”, ejercicio mediante el cual los líderes de los procesos hicieron identificación y valoración de los riesgos a los que estaríamos expuestos ante una segunda cuarentena, previendo así los planes de acción para mitigar el impacto de la misma.

#### 4. Proveedores

- Estructuración e implementación de la evaluación precontractual de riesgos en proveedores, la cual nos permite analizar procesos de evaluación de riesgos y acciones de continuidad de negocio implementadas por los terceros a contratar, de manera que podamos garantizar nuestros propios riesgos operativos y de continuidad.

## SARLAFT – Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

GRI 205

El SARLAFT implementado por Contactar, está encaminado en prevenir la realización de cualquier operación que pueda ser utilizada como instrumento para el lavado de activos y/o financiación del terrorismo. Esto a través de actividades como:

- Debida diligencia en los procesos de vinculación de clientes, colaboradores y proveedores.
- Proceso trimestral de verificación de la base de las partes relacionadas, en la base de listas restrictivas teniendo un 0 % de coincidencias.

- Un 99 % de colaboradores capacitados en la prevención del fraude electrónico.
- En el mes de octubre se desarrolló la campaña anual enfocada en la prevención del fraude, la cual se denominó “Juntos contra el fraude”, esta campaña incluía actividades de interacción con el personal de las oficinas comerciales y material para clientes.
- Realizamos la corrida anual del modelo sobreendeudamiento para colaboradores en conjunto con el área de Gestión humana, para monitorear indicadores de salud financiera.

# Compromiso con la sostenibilidad

GRI 102-15

La sostenibilidad es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, buscando siempre el progreso social para los grupos de interés, la creación de valor sostenible y el compromiso con la preservación del medio ambiente.

En la visión de la Corporación a 2024 se concibe a Contactar como una entidad financiera constructora de tejido social; por ello, la contribución social y ambiental, la ampliación de oferta de valor y la creación de valor sostenible al 2030, aportan de manera importante a este propósito.

En el año 2020 creamos la dirección de Sostenibilidad para lo cual se contó con un equipo de profesionales interdisciplinarios que apoyen en la creación de valor para la Corporación, es así como se desarrolló un plan táctico encaminado al cumplimiento de los objetivos planteados por la organización. La inesperada situación vivida en 2020 a causa de la pandemia fue una gran oportunidad para repensar el pasado, adecuarse a los cambios y proyectar un futuro.

En el siguiente cuadro se presenta cómo los objetivos del direccionamiento estratégico de Contactar y los objetivos de la Dirección de Sostenibilidad se alinean:

		Objetivos estratégicos Contactar				
		Cliente	Procesos	Aprendizaje	Finanzas	Gobernanza
Objetivos tácticos Sostenibilidad	Contribución social y ambiental	✓	✓		✓	
	Imagen Corporativa	✓		✓	✓	✓
	Fidelización de los clientes	✓		✓	✓	
	Creación de valor sostenible al 2030 - ODS	✓	✓	✓	✓	✓
	Mayores ingresos menos costos	✓	✓		✓	
	Ampliar la oferta de valor	✓	✓	✓	✓	



## Adhesión al Pacto Global Mundial



Contactar, como entidad financiera, impulsa el progreso y el bienestar de la comunidad donde tiene influencia a través del reconocimiento de la importancia de la sostenibilidad y la responsabilidad social, como uno de los pilares de su estrategia empresarial; por ello, en julio de 2020 Contactar se adhiere a Pacto Global, iniciativa mundial de las Naciones Unidas que promueve la sostenibilidad a partir de 10 principios orientados en cuatro temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, esta gestión se adopta como una medida para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La alianza con Pacto Global brinda una ruta para que incorporemos acciones integrales, equitativas, incluyentes y a la vez diferenciales de impacto a la sociedad y su economía, destacándola como una microfinanciera innovadora y flexible, lo que nos permitirá consolidarnos como una institución modelo que promueve el desarrollo económico, social y ambiental, y que está en busca de la mejora continua.

En concordancia con nuestro compromiso hacia la sostenibilidad, nos alineamos con los siguientes ODS:



Desarrollamos un plan táctico que promueve iniciativas orientadas por las metas de dichos objetivos y que evoluciona a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y de la misma organización.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Contribución social y ambiental



Creación de valor sostenible al 2030 ODS



Imagen corporativa



Mayores ingresos  
Menos costos



Fidelización de los clientes



Ampliar oferta de valor



## Alianzas para lograr los ODS

Contactar como entidad microfinanciera hace posible el contacto directo con la población en estado de vulnerabilidad, por eso es importante buscar aliados que permitan generar oportunidades de desarrollo a estas poblaciones.

Como resultados de las acciones adelantadas con las entidades aliadas se tiene:



### Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID

En el marco del programa de la Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR) se apalancaron recursos para apoyar el plan de expansión de Contactar con aportes para la apertura de tres nuevas oficinas en los municipios: Palermo (Huila) El Espina (Tolima) y Acacias (Meta). Por otra parte, contamos con su apoyo para la generación de una metodología de atención basada en enfoque de género.



Dando continuidad a la alianza que tenemos desde 2016, realizamos el cierre del programa en educación financiera a 247 agroempresarios caficultores de Nariño, que participaron en un proceso de formación, donde se dieron los conocimientos necesarios para poder llevar unas buenas finanzas en sus unidades productivas y hogares.



Generar procesos de articulación en la implementación de la estrategia de género construida por Contactar.



Trabajamos en aumentar los resultados del microcrédito de mejoramiento de vivienda de Contactar a través de la identificación de demanda potencial y la propuesta para el fortalecimiento de las capacidades en el equipo comercial. Para esto, desarrollamos un informe sobre las condiciones de vida de los clientes de Contactar y el desarrollo de herramientas educativas para asesores.



Se desarrolló una asesoría para elaborar un plan integral de sostenibilidad que considere las dimensiones: económica, social y ambiental para Contactar y que permita fortalecer las diferentes acciones que se han venido realizando.



Con esta alianza estructuramos una propuesta para brindar acompañamiento empresarial a clientes Mipyme donde se promueva su desarrollo sostenible.



Reconociendo la importancia de identificar qué pensaban los clientes de Contactar y cómo era su percepción sobre esta, adelantamos el estudio de percepción de clientes Contactar, donde se ratificó que:

- Los clientes de trabajo de Contactar tienen un perfil de ingresos más bajo que el promedio nacional colombiano, ya que el 50 % de la muestra vive por debajo de USD 5,5 por día, comparado al 28 % de la población nacional de Colombia.
- Al pedir a los clientes reflexionar sobre si su calidad de vida había cambiado debido al crédito de Contactar, el 80 % dijo que sí, donde el 12. % manifestó que mejoró mucho y el 68 % que mejoró un poco.
- En la medición del índice Net promoter score (indicador de satisfacción y lealtad), la puntuación de Contactar fue de 67 puntos, que es excelente, puesto que el promedio de las empresas que lo aplican en América Latina es de 51 puntos y dentro del sector financiero está en 42.



## Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 102-40, 102-42

Los grupos de interés, públicos estratégicos, o stakeholders afectan directa o indirectamente e influyen positiva o negativamente en las decisiones, procesos o actividades definidas para el logro de los objetivos de la organización. Cada uno de los grupos de interés cuenta con un nivel de influencia que está acorde con nuestras funciones, responsabilidades y poder de decisión.

Cada uno de los grupos de interés de Contactar tiene características especiales y las relaciones que se establecen con ellos velan por el logro de diversos objetivos cuyo fin último es la innovación, el desarrollo sostenido, el crecimiento, y el posicionamiento de la organización en el mercado de las microfinanzas.

Es importante destacar que por encima del número de grupos de interés con los que la Corporación se relaciona, está la calidad de este relacionamiento, la transparencia, efectividad y cercanía en la comunicación, así como el cumplimiento de los compromisos establecidos con cada uno de ellos. Dado el componente social y ambiental de Contactar, nuestro relacionamiento se amplía hacia un compromiso con el desarrollo de la comunidad en el que las redes de contactos se fortalecen con base en la confianza.

## Grupos de interés internos

Son todos aquellos que con sus decisiones y acciones impactan directamente el logro de los objetivos de la organización, o son influidos directamente por las disposiciones de la Junta Directiva o la Presidencia. Estos grupos de interés conforman la Corporación, son los responsables del logro de sus objetivos y de su productividad. De su sentido de pertenencia y compromiso con Contactar, depende el desarrollo de las actividades diarias que llevarán a la entidad a ser reconocida como una institución modelo en soluciones microfinancieras, prioritariamente rurales, con responsabilidad económica, social y ambiental en Colombia.



## 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 de Contactar.



## 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, y los medios de comunicación, entre otros. Estos grupos de interés se convierten en fuente de opinión para el posicionamiento de Contactar, su voz le da valor a la institución y permite el sostenimiento de una imagen pública positiva.

## Grupos de interés potenciales

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



# Vivimos la incertidumbre

situación a causa de la pandemia como una **gran oportunidad** para repensar el pasado, **adecuarnos a los cambios y proyectar un futuro.**







# Contribuciones frente al COVID-19:

en la adversidad encontramos oportunidades.

- Acciones para la gestión del talento humano.
- Soluciones pensadas en nuestros clientes.
- Grandes retos y aprendizajes en la Gestión Administrativa.
- Monitoreo y evaluación para la toma de decisiones financieras.
- Soporte a operaciones y procesos.
- Adaptación a la virtualidad en el contexto jurídico.





La Corporación, desde el mes de marzo de 2020 inició un modelo de adaptación que incluyó el análisis de cuatro elementos, la volatilidad: gran cantidad de cambios producidos a una gran velocidad; la incertidumbre: incapacidad para predecir los eventos en curso; la complejidad: dificultad para manejar una pandemia y paradas inesperadas de la economía al mismo tiempo; y la ambigüedad: la dificultad de comprender todos los parámetros y sus efectos en el corto y mediano plazo.

De esta manera, se generaron una serie de iniciativas y acciones con el firme propósito de trabajar por el mantenimiento del tejido microempresarial de nuestros clientes y la sostenibilidad a largo plazo.

# Acciones para la gestión del talento humano durante la emergencia sanitaria

GRI 403, 404

Hicimos frente a la situación implementando acciones que velan por el cuidado de la vida de nuestros colaboradores y que garantizaron la continuidad del negocio. Este proceso de aprendizaje y adaptación permitió fortalecer los procesos internos para la adecuada gestión de nuestro talento.

## Activación de modalidades de trabajo

Migramos temporalmente hacia un esquema de trabajo en casa, con flexibilidad temporal y espacial, nuestros colaboradores evidenciaron grandes beneficios con esta modalidad y esto nos abrió las puertas para la implementación del teletrabajo.

Modalidad	Marzo	Diciembre
Home office	62%	14%
Presencial	28%	76%
Vacaciones	9%	8%
Licencias e incapacidades	1%	2%

Inicialmente, el 62 % de los colaboradores trasladaron su trabajo al hogar, garantizando la prestación del servicio; de la mano de equipos multidisciplinarios, avanzaron en nuevos proyectos, y activamos y fortalecimos los protocolos de bioseguridad para garantizar la mejora continua, el rendimiento y la productividad.

A cierre del año, el 14 % de los colaboradores que hacen parte de áreas administrativas continuaban trabajando bajo esta modalidad.

## Fortalecimiento de protocolos de seguridad y salud

Activamos protocolos de bioseguridad tanto para el trabajo en oficina como para el trabajo en casa. Además, entregamos protocolos para el cuidado en casa y, elementos de bioseguridad para los colaboradores que se encontraban en modalidad de trabajo presencial. Intensificamos las medidas de limpieza y desinfección en oficinas y por medio de diferentes estrategias, fortalecimos la divulgación de campañas enfocadas al autocuidado y prevención del contagio.



Pieza gráfica – campaña “¡En navidad y año nuevo celebra con responsabilidad!” #no bajemos la guardia

## Aplicación de encuestas de condiciones de salud y seguimiento diario

Con el fin de velar por el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, actualizamos la caracterización de las condiciones de salud de los colaboradores y enfermedades de base, realizando seguimiento pormenorizado a los trabajadores con reporte de morbilidades preexistentes. Además, monitoreamos el estado de salud de nuestros colaboradores con el seguimiento al reporte diario de condiciones de salud.

## Curso de prevención de COVID-19

Formamos a nuestros colaboradores con información relevante acerca del Covid-19 y los protocolos de bioseguridad establecidos por las instituciones del orden mundial, el Gobierno Nacional, las entidades sanitarias y la Corporación, para minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad y prevenir así al máximo el contagio.



## Activación de las zonas de orientación y escucha

Activamos líneas corporativas atendidas por psicólogos para brindar acompañamiento, orientación y manejo emocional a los colaboradores. 808 colaboradores se atendieron por este medio. Se brindó información sobre manejo de estrés y ansiedad, organización del tiempo y convivencia familiar. Nuestros profesionales, además, realizaron encuentros para fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación con diferentes actividades compartiendo un café.



## Rediseño de actividades de bienestar

Nos reinventamos para impactar a todos nuestros colaboradores y ofrecerles alternativas para su cuidado físico y emocional. Realizamos 114 actividades que impactaron a 962 colaboradores, abordando temas de salud física, emocional, talleres para la familia y talleres integrales de trabajo en equipo y fortalecimiento del liderazgo.



# Soluciones pensadas en nuestros clientes

Para mitigar los efectos adversos de la pandemia, la Corporación implementó varias estrategias orientadas a apoyar a nuestros clientes en la continuidad de sus negocios y en mecanismos para facilitar el pago de sus obligaciones:

- Entendiendo la dificultad en la movilidad, Contactar asumió el costo de las comisiones generadas por pagos en convenios.
- Descuento por pronto pago: consistió en brindar descuentos a clientes que paguen oportunamente las cuotas de sus créditos.
- Periodo de gracia: se permitió aplazar el pago de las cuotas del crédito en un determinado número de periodos, durante los cuales el cliente no canceló cuotas.
- Redefiniciones de crédito: se amplió el plazo del crédito vigente otorgando periodos de gracia y manteniendo las condiciones iniciales.
- Ampliaciones sin saldo a favor: otorgamos un nuevo crédito a los clientes que

solicitaron recoger el saldo de su deuda o unificar créditos, ampliando el plazo inicial.

- Ampliación de crédito con saldo a favor: dimos un nuevo crédito a clientes con el propósito de fortalecer la reactivación económica y la continuidad de sus actividades.

Dadas las condiciones de restricción por el aislamiento, decidimos brindar a nuestros clientes diferentes alternativas para acceder a los créditos, reinventado el proceso de generación y otorgamiento se lanzó la campaña de créditos preaprobados, campaña de reactivación de clientes, y se modificó el modelo de atención presencial incorporando estrategias para agilizar los procesos y mitigar riesgos. Todo esto enmarcado en la implementación de herramientas digitales y la simplificación de procesos.



Adicionalmente, la estrategia comercial se enfocó en obtener crecimientos positivos en la cartera y clientes, logrando un indicador de calidad de cartera por debajo del 5 % en mora mayor a 30 más castigos, y un porcentaje sano en mora general. Para ello, se ajustó periódicamente el esquema de comisión comercial el cual se alineó al logro de estos objetivos y, paralelamente, se otorgaron incentivos adicionales para reconocer el esfuerzo del equipo comercial.

## Línea de servicio Mipyme

Durante los meses de marzo y abril, al comienzo de la pandemia, otorgamos alivios financieros al 100 % de los clientes activos de Mipyme; alivios representados en periodos de gracia para aquellos clientes que tenían alguna dificultad para el pago oportuno de

su cuota y descuento por pago oportuno, como reconocimiento a aquellos que pagaron normalmente.

## Inclusión del botón de pago PSE

Se modificaron las condiciones de los convenios de recaudo, ampliando los montos por transacción e incorporando pagos virtuales a través de PSE.

## Iniciativas para la sostenibilidad

GRI 307, 413

A partir de la situación de pandemia del COVID-19 y la cuarentena, se realizó un estudio en las zonas de cobertura de Contactar para determinar la afectación especialmente en los clientes, identificando necesidades e inquietudes que se tuvieron en cuenta para desarrollar diferentes estrategias.

### Germinando Futuro

Esta estrategia responde a los siguientes ODS:



Uno de los principales aspectos a trabajar con los clientes fue el cómo orientarlos para que siguieran realizando sus actividades productivas, comerciales y de convivencia teniendo en cuenta las nuevas condiciones de prevención de contagio. De esta manera, fue como se gestó la estrategia “Germinando futuro”, cuyo objetivo es apoyar a los clientes en la adversidad, mediante el fomento de acciones que contribuyan a promover el bienestar, la salud, el buen manejo financiero y el desarrollo de actividades productivas basadas en la recuperación de saberes ancestrales.

La campaña parte del principio de continuar con el acompañamiento profesional a los clientes, generando material informativo con: recomendaciones, orientaciones y tips que permitan fortalecer las capacidades para el desarrollo de sus actividades productivas y comerciales. Para esto, se tuvo en cuenta tres ejes temáticos:

- Recuperación de saberes ancestrales:** Son aquellos conocimientos que poseen los pueblos, especialmente los indígenas, que se han transmitido de generación en generación y están muy ligados al cuidado de los recursos naturales (madre tierra). Estos saberes están encaminados a proteger la salud y bienestar del ser humano, cuidando el medio ambiente y manteniendo la conexión espiritual del hombre con la naturaleza.

- Bienestar financiero:** Son aquellas acciones que promueven una salud financiera estable contribuyendo a la habilidad para administrar correctamente sus ingresos, disminuir el gasto, planificar sus deudas e incentivar el ahorro. Estos conocimientos pretenden generar una estabilidad económica para el fortalecimiento y crecimiento de unidades productivas y familiares.
- Contactar te cuida:** Son acciones orientadas hacia la promoción de hábitos saludables que permitan fortalecer la salud de los clientes y sus familias e incidir en el mejoramiento integral de sus condiciones de vida.

Para el desarrollo de la estrategia se utilizaron las redes sociales de Contactar:



Los resultados de las interacciones en redes sociales fueron positivos, generando datos interesantes que se muestran a continuación:

Resultados "Germinando Futuro" a través de infografías

Temática	Infografías	Personas alcanzadas	Reacciones y comentarios	Compartidos
Recuperación de saberes ancestrales	28	80.965	3.968	789
Bienestar financiero	26	78.337	4.111	821
Contactar te cuida	7	23.328	1.720	281
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>182.630</b>	<b>9.799</b>	<b>1.891</b>

Resultados "Germinando futuro" a través de Podcast

Temática	Personas alcanzadas	Interacciones	Compartidos
Manejo de tu cosecha	3.370	220	36
Cuidar la salud mental y física en tiempo de cuarentena	1.416	105	17
Presupuesto, ahorro y control del gasto	2.843	164	27
Alimentación animal	2.444	139	24

Sumado a lo anterior, se gestaron 3 Facebook Live y 4 Podcast que indican los siguientes resultados:

Resultados "Germinando futuro" a través de Facebook Live

Tema	Comentarios	Compartidos	Reproducciones	Visualizaciones	Interacciones
Manejo de alimentos	161	41	2.733	6.817	2.094
Educación financiera	91	36	1.544	6.550	896
Huertas	179	76	2.351	7.026	1.400
<b>Total</b>	<b>431</b>	<b>153</b>	<b>6.628</b>	<b>20.393</b>	<b>4.390</b>



## Directorio comercial de clientes

Esta estrategia responde a los siguientes ODS:



Dentro de las diferentes medidas de prevención de contagio de COVID-19 está el distanciamiento social, en algunos casos las personas empezaron a trabajar desde casa, esto hizo que la visita a establecimientos de comercio se redujera y por ende las ventas. Como respuesta a esta situación y teniendo en cuenta que uno de los valores corporativos es la solidaridad, se creó el "Directorio comercial clientes Contactar" como un gesto solidario de los colaboradores hacia los clientes, dándoles prioridad a ellos en las compras. Al cerrar el año 2020, el 70 % de los clientes vinculados califican la estrategia como excelente y buena para su desarrollo personal y empresarial ya que se generaron ventas aproximadas de \$ 14.931.000.



## Conmemoración Día del Tendero

Esta estrategia responde a los siguientes ODS:



Dentro de la misión y visión de Contactar se contempla como eje primordial la contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de los clientes, es así como surgen las iniciativas de seminarios virtuales, que se han convertido en una alternativa para acompañar a los clientes en medio de la pandemia y aportar para reducir las brechas digitales en la ruralidad colombiana. Se tuvieron que enfrentar retos como la deficiencia de cobertura de los servicios de internet, desconocimiento al uso de tecnología, temor a usar servicios por internet, falta de herramientas tecnológicas, entre otros.

En el mes de agosto, teniendo en cuenta la conmemoración del Día del Tendero en Colombia, se realizó el seminario virtual: "Creciendo mi negocio en momentos de adversidad", con el que se hizo un reconocimiento a los tenderos clientes de Contactar y se dieron recomendaciones que promovían

el crecimiento de sus negocios. Esta actividad se desarrolló mediante una estrategia interactiva que brindó herramientas y conocimientos enfocados a generar una excelente atención al cliente, la ubicación estratégica de los productos, una actividad práctica de aplicación de los temas vistos y marketing digital como una nueva opción de comercialización.



*"Con la ayuda de Contactar aprendí a diferenciar los puntos calientes y fríos, gracias por esta oportunidad y por tener en cuenta nuestra labor"*  
Sandra Liliana Erazo Días - San Agustín (Huila).

En la celebración del día del tendero se contó con la participación de 125 clientes, se logró un alcance a 66 municipios de los departamentos de cobertura de Contactar tales como Nariño, Putumayo, Huila, Tolima, Cundinamarca, Meta, Cauca y Boyacá. Al finalizar, consolidamos lazos de confianza y promovimos el desarrollo y crecimiento de los clientes.





## Grandes retos y aprendizajes en la gestión administrativa

El año 2020 fue un año atípico, que trajo consigo grandes retos y aprendizajes para el área, pese a la adversidad, el proceso administrativo aprendió a ser resiliente y a buscar soluciones que permitieron apoyar de manera óptima los procesos internos de la Corporación.

Con el objetivo de contribuir al crecimiento comercial y organizacional, en el mes de febrero de 2020 desde el área se entregaron las 4 oficinas comerciales para abrir en marzo, en los municipios de Palermo (Huila), Espinal (Tolima), Villavicencio y Acacías (Meta), dotadas con los elementos necesarios para el cumplimiento de requerimientos normativos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Mercadeo, Seguridad, Sistemas y Mobiliario.

Se trasladaron las sedes de las oficinas ubicadas en Chaparral (Tolima) y Pasto Centro (Nariño), mejorando su ubicación

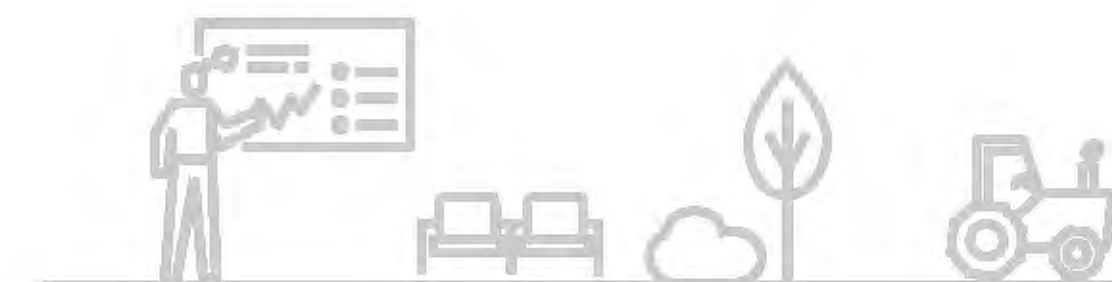
y reduciendo el costo mensual del canon de arrendamiento en un 26 %, empleando el esquema FRONT/BACK que optimiza los espacios y ofrece óptimas condiciones para la prestación del servicio.

La situación global de emergencia sanitaria causada por el COVID-19 afectó todas las operaciones de la industria a nivel nacional y modificó los tiempos de los procesos internos así como los tiempos contractuales adelantados por la Corporación en su momento, los cuales fueron superados con éxito gracias a los acuerdos implementados tanto con proveedores actuales como nuevos, que permitieron responder oportunamente con los requerimientos internos de los procesos organizacionales.

En el caso de infraestructura se tuvo la necesidad de modificar el cronograma de mantenimiento preventivo del año, para equipos eléctricos y electrónicos como plantas, UPS y

aires acondicionados. Además, se redujo el número de rutinas programadas a una, sin modificar el número de equipos programados; y para el mantenimiento locativo que se reprogramó de acuerdo a la necesidad, para un total de 39 oficinas atendidas.

Con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio y a su vez permitir optimizar gastos de mantenimiento correctivo y minimizar tiempos de atención de incidencias, se realizó reposición de mobiliario y equipos eléctricos que ya cumplieron su vida útil, su gasto de mantenimiento era elevado y la consecución de respuesta era difícil debido a la antigüedad del equipo.



# Monitoreo y evaluación para la toma de decisiones financieras

La Corporación de Crédito Contactar desde el inicio de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, implementó medidas que permitieran gestionar el riesgo inminente, iniciando con la creación del comité de crisis conformado por los directivos de la Corporación y miembros de la Junta Directiva, el cual se encargó de monitorear y evaluar constantemente la situación financiera, comercial y de riesgo, facilitando la toma de decisiones que aportaron a la sostenibilidad de la Corporación.

Contactar diseñó e implementó estrategias para el beneficio de sus clientes, brindando alivios financieros aproximadamente al 55 % de ellos. Entre las estrategias implementadas se encuentran: periodos de gracia, ampliaciones de plazo, condonaciones, descuentos por pago oportuno y costo gratuito en los canales de recaudo.

De igual forma, se realizó gestión en la liquidez por medio de las siguientes acciones:

- Gestión de cupos con bancos nacionales y financiamiento internacional.
- Renovación de obligaciones financieras.
- Acuerdos de pago con fondeadores nacionales e internacionales tanto de capital como interés.



## Fondeadores Internacionales

Symbiotics

Locfund

Oikocredit

Global Partnerships

Triple Jump

Incofin

Responsability

Instituto de Crédito Oficial ICO

Banco Interamericano de Desarrollo



## Fondeadores Nacionales

Banco de Occidente

Bancolombia

Banco Popular

Bancoldex

Emprender

Finagro

BBVA

Banco de Bogotá

Banco AV VILLAS



# Soporte a operaciones y procesos desde el área de operaciones y tecnología

El equipo de operaciones y tecnología, con los cambios derivados por la pandemia del COVID-19, soportó desde el mes de marzo de 2020, los diferentes procesos que se afectaron en la Corporación, en procura del bienestar de nuestros colaboradores y no impactar el servicio a nuestros clientes; implementó las medidas de seguridad para los colaboradores que prestan sus servicios en home office. De igual forma, se realizó la ampliación de nuestros canales de comunicación con las oficinas.

El área de tecnología realizó los desarrollos correspondientes en nuestro Core, para dar cumplimiento a los diferentes alivios financieros ofrecidos por la Corporación a los clientes como promesa de valor. De igual forma, realizó los desarrollos para los productos de seguros con excelente aceptación por parte de los clientes.

En aras de realizar soporte a todos los proyectos que se iniciaron en el año 2020, iniciamos procesos de desarrollo en cloud con las medidas de seguridad de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con la viabilidad de llegar a nuestros clientes rurales, teniendo en cuenta que estos no podrían desplazarse hasta nuestras oficinas.





## Adaptación a la virtualidad en el contexto jurídico

La pandemia del COVID-19 trajo consigo retos y oportunidades, en particular en el campo de la tecnología y del derecho procesal. En el primero, nos invita a instrumentar las investigaciones disciplinarias virtualmente, optimizando el potencial de las herramientas tecnológicas dispuestas por la Corporación, y en el segundo a impulsar los procesos judiciales con nuevos estándares y reglas, siendo un paso importante para superar viejos esquemas.

Esta situación impuso grandes retos en el contexto jurídico; desde el 16 de marzo hasta el 30 de junio de 2020, se decretó la suspensión de términos judiciales, que se reactivaron a partir del primer día de julio de 2020, dando impulso y priorizando las tecnologías de la información y comunicación, y la atención vía correo electrónico y telefónica,

dejando atrás las presentaciones personales, la asistencia presencial de las partes en audiencias, las firmas manuscritas y los documentos en físico, que ahora se instrumentan por medios virtuales y audiovisuales.

Las actuaciones judiciales se han venido cumpliendo regularmente por los abogados de la Gerencia Jurídica a través de la infraestructura tecnológica dispuesta por la organización, a su vez se creó una biblioteca virtual que contiene los documentos correspondientes a los procesos encargados a esa dependencia, entre ellos: los convenios y contratos, las demandas y mandamientos de pago, los conceptos y las decisiones disciplinarias, permitiendo así su administración y consulta, bajo parámetros de seguridad informática provistos por Contactar.

# “ Demostramos solidez financiera

y organizacional al **responder positivamente** ante las condiciones inesperadas de mercado en 2020.





# Progreso del negocio:

vamos un paso adelante.

- Gobierno Corporativo.
- Cambio de razón social.
- Acciones para la protección de la marca.
- Rentabilidad.
- Relaciones jurídicas.





Vivimos el mayor desafío histórico durante 2020 debido a la pandemia, la cual ocasionó un choque de demanda y oferta económico sin precedentes en Colombia y el mundo. La Corporación de crédito Contactar activó todos los mecanismos de apoyo y monitoreo necesarios para el seguimiento de los eventos que este tipo de situaciones requiere. Existió una articulación sistemática entre la junta directiva, los comités de junta y las diferentes mesas de trabajo de la Corporación, con el firme propósito de trabajar por el mantenimiento del tejido microempresarial de nuestros clientes y la sostenibilidad a largo plazo.

# Gobierno Corporativo

GRI 102-18





# Cambio de razón social

GRI 102-10

En aplicación de los estatutos de la Corporación se llevó a cabo la Asamblea General Ordinaria de Asociados de Contactar el 25 de marzo de 2020, a través de la plataforma Webex, con sujeción a la nueva normativa para reuniones no presenciales promulgada por el Gobierno Nacional, y conforme al orden del día establecido por la Asamblea que por unanimidad, aprobó el cambio de nombre de la Corporación Nariño Empresa y Futuro Contactar por el de **Corporación de Crédito Contactar**.

El cambio de denominación obedeció a las siguientes razones: por un lado la conveniencia de ajustar el nombre al objeto social que caracteriza y diferencia a Contactar de otras entidades sin ánimo de lucro, que son las operaciones de crédito, y por otro, la necesidad de enviar un mensaje de inclusión

a los clientes del sector urbano y rural en los departamentos a los que de manera progresiva y exitosa ha expandido su operación, que en su origen se concentró estrictamente en el departamento de Nariño, sin que ello conlleve naturalmente, modificaciones a la naturaleza jurídica, el objeto corporativo, ni mucho menos el domicilio principal, que ha sido y seguirá siendo la ciudad de Pasto (Nariño), donde se fundó y se constituyó hace 29 años.

Atendiendo las instrucciones dadas por la Asamblea General de Asociados, el nombre de la Corporación fue registrado en la Cámara de Comercio de Pasto, el pasado 6 de julio de 2020.





## Acciones para la protección de la marca y derechos de propiedad industrial

La Corporación no ha sido ajena a actos de terceros que han pretendido obtener ventajas económicas promocionando falsos servicios de crédito con el nombre y la marca Contactar en volantes, fan page, piezas a través de WhatsApp, entre otros, que se han distribuido en algunos municipios del país.

A fin de mitigar los riesgos que dichas actividades fraudulentas pudieran acarrear tanto a clientes como a la organización, se implementaron las siguientes acciones: publicaciones en la primera página del diario El Tiempo alertando a la comunidad del uso fraudulento de la razón social de la Corporación, cuñas radiales en los

municipios donde se promovió esa información falsa, denuncia ante entidades de control y vigilancia como la Superintendencia Financiera de Colombia, renovación y nuevos registros de la marca nominativa y mixta de Contactar en diferentes clases de la clasificación de Niza, y actualización de la marca Contactar a nombre de la nueva denominación de la Corporación, antes Corporación Nariño Empresa y Futuro Contactar.

La Corporación continuará adoptando las medidas necesarias para contrarrestar el uso indebido de la marca, que se constituye en un bien intangible de gran valor para Contactar.

# Rentabilidad

GRI 201

## Resultados económicos y financieros

A pesar del fuerte choque que sufrió el sector Microfinanciero, las cifras presentadas en los últimos meses del año dan un parte de recuperación. De acuerdo con el boletín número 121 de Asomicrofinanzas con corte a diciembre de 2020, el total de cartera en el sector se contrajo en un 2 % con respecto al año anterior (sin incluir Banco Agrario); que si bien, se trata de una variación negativa, también denota una recuperación importante al comparar con las cifras entre abril y agosto. De hecho, la mayor caída que presentó la cartera en el gremio fue entre abril y julio, con disminuciones promedio del 1,8 % equivalentes a más de 462 mil millones de pesos, regresando a niveles registrados en julio de 2019.

Los efectos más significativos, además del decrecimiento en los niveles de cartera, se pueden notar en una mayor proporción de la cartera vencida, la cual pasó del 6 % en 2019 al 6.8 % en 2020 (Sin Banco Agrario), respondiendo a una alta volatilidad y a las fases de alivios financieros otorgados a los clientes. En línea con el deterioro de la cartera, se presentó un crecimiento en los niveles de provisiones del 17%, llevando a que la cobertura de riesgo en el sector pasara de 102 % en 2019 a 107 % en 2020 (Sin incluir Banco Agrario). De acuerdo con Asomicrofinanzas, las entidades estarían anticipando un mayor deterioro de la cartera para los próximos meses; particularmente de aquellos créditos que han sido sujeto de prórrogas y/o períodos de gracia.



## Estructura financiera

Para el año 2020, la Corporación presentó activos por valor de \$ 494.418 millones de pesos, con incremento anual de 22,6 % respecto al valor presentado al cierre de 2019, cuando la cifra fue de \$ 403.117 millones de pesos

La cuenta con mayor representación dentro de los activos es la Cartera, que hace parte de los activos operacionales y principal generador de ingresos de Contactar. Al cerrar el año, la cartera bruta fue de \$ 369.991 millones de pesos, representando el 75 % del total de activos, con una disminución del -1,64 % respecto al 2019, lo cual se explica en una

menor dinámica de la operación producto de la emergencia sanitaria por Covid 2019 presentada en el 2020.

En contraste, se presentó un crecimiento del disponible al cierre del año representando un 20,6 % del total de los activos. Lo anterior, se deriva por la directriz emitida desde el Comité de Crisis, con el fin de mitigar posibles riesgos de liquidez y asegurar la operación para el primer semestre de 2021, donde se espera avanzar en la recuperación de los niveles proyectados antes de la pandemia.

Los activos de la Corporación se financiaron en un 72,9 % con recursos de terceros y un 27,1 % con recursos propios. Esto significa un crecimiento de la deuda, la cual se explica

principalmente en un aprovechamiento de cupos nacionales y un fortalecimiento de relaciones con fondeadores internacionales que han permitido lograr mejores condiciones de financiamiento.

## Gestión de financiación

El 72,9 % de los activos los tenemos financiados con recursos de terceros. Las obligaciones financieras al cierre del 2020 se encuentran distribuidas en un 38,1 % con entidades nacionales siendo Bancoldex la de mayor concentración (19,1 %) y 61,9 % con internacionales donde Symbiotics, representa el 32,2 % del total de las obligaciones.

Con relación al impacto de la financiación, se presentó una disminución del costo promedio de la deuda, derivado de los efectos de la política monetaria expansiva aplicada por el Banco de la Republica, evidenciado en la disminución de las tasas de referencia IBR – DTF. Cabe resaltar, que el 57 % de las obligaciones financieras, se encuentran pactadas a tasa variable. Lo anterior, dio como resultado una disminución del costo de la deuda al 7,12 %.

Cabe destacar las buenas relaciones que la Corporación ha mantenido con sus financiadores y el buen comportamiento crediticio con el pago de sus obligaciones, lo que

permitió acceder a alivios financieros, a través de un acuerdo en el que se pactó aplazar pagos de capital como una medida para gestionar la liquidez durante la emergencia sanitaria del 2020.

Se consolidó una nueva relación comercial a largo plazo con el Instituto de Crédito Oficial del Gobierno Español (ICO), que busca en conjunto con COFIDES, promover el desarrollo económico y sostenible en países de economías emergentes. Por otro lado, se logró un acercamiento a nuevas entidades de financiamiento como son Blueorchard, Gawa y Proparco.

Estructura financiera, Contactar 2020 (Cifras en millones de pesos)



Fuente: Elaboración propia con base en datos financieros internos Contactar 2020



## Resultados obtenidos

A pesar de la baja en la actividad operacional de Contactar para el segundo trimestre del año 2020, se presentó una buena respuesta ante las condiciones de mercado, demostrando solidez financiera y organizacional. Los ingresos de la Corporación alcanzaron los \$ 129.793 millones de pesos a diciembre de 2020, representando un decrecimiento del -2,6 %. El impacto en los ingresos esta relacionado directamente con el decrecimiento de la cartera y los alivios financieros otorgados.

Los gastos crecieron en relación con el año 2019 en un 4,5 %, representando el 89 % de los ingresos. Lo anterior, se explica por la consolidación de la estructura organizacional alineada al cumplimiento del Plan Estratégico

de la Corporación 2020-2024. Por otro lado, se ajustaron las variables del modelo de deterioro generando un nivel de cobertura de riesgo cercano al 290 %.

Este menor dinamismo de los ingresos, acompañado de un leve crecimiento en el gasto, resulta en menores excedentes para la vigencia 2020, los cuales cerraron en \$ 14.190 millones de pesos, representando una disminución del 37,6 % respecto al 2019 y un nivel de ejecución del 94,9 % respecto a lo presupuestado.

Ingresos, gastos y excedentes, Contactar 2020 (Cifras en millones de pesos corrientes)

	2019	2020	Var%
<b>Ingresos</b>	<b>133.297</b>	<b>129.793</b>	<b>-2,6%</b>
<b>Productividad</b> (Ingresos op / Cartera promedio)	<b>37.7%</b>	<b>34.2%</b>	
<b>Gastos</b>	<b>110.575</b>	<b>115.604</b>	<b>4,5%</b>
<b>Eficiencia</b> (Gastos Operacionales / Cartera Promedio)	<b>31.1%</b>	<b>30.7%</b>	
<b>Excedentes</b>	<b>22.722</b>	<b>14.190</b>	<b>-37,6%</b>
<b>ROA</b> (Excedentes / Activo)	<b>5.6%</b>	<b>2.9%</b>	
<b>ROE</b> (Excedentes / Patrimonio)	<b>19.0%</b>	<b>10.6%</b>	

Fuente: Elaboración propia con base en datos financieros internos Contactar 2020

## Distribución del ingreso

Las actividades de operación en el año 2020 resultaron en ingresos por el valor de \$ 129.793 millones de pesos, los cuales fueron usados para el cubrimiento de los gastos inherentes a la operación y las obligaciones con los diferentes actores corporativos como el Estado, acreedores, proveedores de bienes y servicios, colaboradores y reinversión en la Corporación.

*Distribución del ingreso, Contactar 2020*

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO			
	2019	2020	%Var
Ingresos financieros	125.503	123.123	-1,9%
Comisiones y seguros	6.246	4.522	-27,6%
Recuperación de activos	1.097	534	-51,3%
Otros ingresos	451	1.614	257,7%
<b>Valor económico directo creado</b>	<b>133.297</b>	<b>129.793</b>	<b>-2,6%</b>
Colaboradores	52.309	57.822	10,5%
Costo financiero	21.812	24.235	11,1%
Estado	3.362	3.708	10,3%
Gobierno corporativo	730	502	-31,2%
Proveedores de bienes y servicios	10.042	10.518	4,7%
Reinversión en la corporación	22.722	14.190	-37,6%
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>110.979</b>	<b>110.975</b>	<b>-0,001%</b>
Deterioro de cartera	17.997	13.642	-24,2%
Depreciaciones	1.824	4.882	167,6%
Amortizaciones	2.498	294	-88,2%
<b>Valor económico retenido</b>	<b>22.318</b>	<b>18.818</b>	<b>-15,7%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en datos financieros internos Contactar 2020

## Cartera





En un año sin precedentes, donde la pandemia afectó los sistemas social, humano y económico a nivel mundial, Contactar como institución microfinanciera con un gran componente social no fue ajena a dicha problemática, generando decrecimiento al final del año en los saldos de cartera y clientes.

El impacto fue tan fuerte que no permitió el cumplimiento de los niveles de crecimiento proyectados para la vigencia 2020; sin embargo, con la implementación de estrategias comerciales se logró a partir del mes de septiembre, un crecimiento de la cartera del 6,69%.

Los resultados en los saldos de cartera y colocación logrados en el año 2020 fueron:

CARTERA		COLOCACIÓN	
2019	\$376.160.770	2019	\$428.565.590
2020	\$369.991.173	2020	\$364.912.324
<b>Crecimiento</b>	<b>-\$6.169.596</b>	<b>Variación</b>	<b>-14,85%</b>
<b>%</b>	<b>-1,64%</b>		

El plazo promedio mantuvo su comportamiento. Mientras que el valor promedio del crédito presentó una variación respecto al cierre del año 2019:

AÑO 2019	AÑO 2020
 <b>Monto: 3.959.265</b>	 <b>Monto: 4.278.112</b>
 <b>Plazo: 19</b>	 <b>Plazo: 20</b>



Durante el año 2020 el índice de calidad de cartera presentó variaciones, esto debido al impacto en la economía que afectó los ingresos y flujos de caja de los clientes. Contactar implementó alivios financieros enfocados a brindar apoyo a los clientes mediante periodos de gracia, periodos muertos, redefinición de créditos, ampliaciones de plazos y condonación de componentes de cuotas. Al final del ejercicio el resultado obtenido a través de nuestro enfoque metodológico y la gestión realizada por el equipo comercial fue de ICV de 1,7 %.

## Relaciones Jurídicas

La Corporación gestiona una compleja y basta red de relaciones jurídicas compuesta por clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, organismos de control, autoridades administrativas y judiciales, algunas de las cuales pueden entrar en conflicto y requerir de la intervención de los jueces de la República para su resolución. No obstante, en el transcurso del 2020 no fue interpuesta ninguna demanda contra Contactar, y de los seis procesos en curso, cuatro terminaron con sentencias a favor de la Corporación, quedando dos pendientes por resolver por parte de la jurisdicción laboral. A su vez, se adelantó una investigación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio que concluyó, a partir de la información suministrada por Contactar, que los alivios financieros ofrecidos para contrarrestar los efectos de la emergencia económica y social generada por el COVID-19, en cuanto a modalidades de alivios, publicidad y tasas de intereses, se ajustaban a las normas de protección al consumidor, lo que demuestra una vez más que las acciones de la Corporación se ajustan por completo a la Ley.





# Brindamos un servicio de alta calidad

y cultivamos relaciones duraderas con nuestros clientes.





## Nuestros clientes:

nos inspiran para continuar brindando servicios con responsabilidad económica, social y ambiental.

- Oficinas y zonas de cubrimiento.
- Estrategia de expansión para la sostenibilidad.
- Líneas de servicio de Contactar.
- Servicio al cliente.
- Seguridad de la información.



Estamos comprometidos con el progreso de Colombia, esto nos motiva a seguir trabajando para ofrecer soluciones integrales, innovadoras y ágiles a nuestros clientes.

# Oficinas y zonas de cubrimiento

GRI 102-6, 202

Contactar en el año 2020 a través de la red de **71 oficinas** brindó atención en más de **293 municipios** de los departamentos de Nariño, Putumayo, Cauca, Huila, Tolima, Cundinamarca, Meta y Boyacá.

Para lograrlo, nuestra operación se dividió en **8 zonas**, las cuales presentaron las siguientes cifras de cumplimiento al cierre de diciembre de 2020:

**Zona Nariño Centro:** esta zona tuvo al cierre de diciembre 31 un total de 21.093 operaciones representadas en 17.618 clientes pertenecientes a 10 oficinas. A diferencia de otras zonas, esta presenta un mayor porcentaje de clientes ubicados en el sector urbano con 28,11 % y un 71,89 % ubicado en el sector rural. Su participación en la cartera total fue de 20,52 %.

**Zona Nariño Sur:** con una red de 9 oficinas ubicadas en el sur del departamento de Nariño y un total de 20.218 clientes cuyas actividades económicas principales son la agricultura y ganadería, obtuvo un 20,01 % en la participación total de la cartera, de los cuales un 88,2 % estuvo concentrada en el sector rural y un 11,8 % en el sector urbano.

**Zona Nariño Norte - Cauca:** con un total de 7 oficinas, comprende el norte del departamento de Nariño y el sur del departamento del Cauca. Las actividades principales de sus clientes son agrícolas, pecuarias y artesanales. El peso de participación de esta zona en la cartera total fue del 8,33 % representado en 10.125 clientes los cuales pertenecen todos al sector rural.

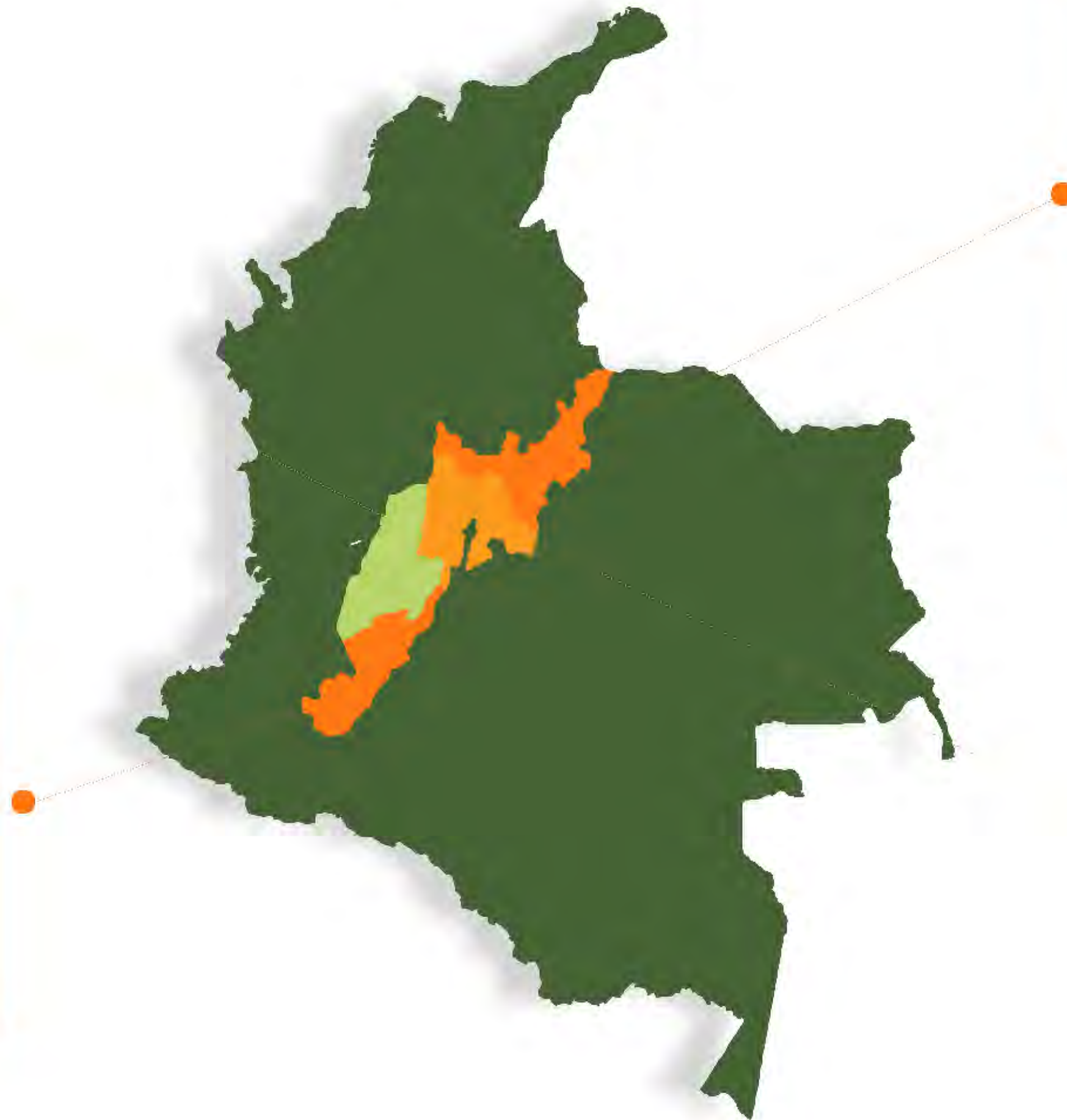
**Zona Huila:** desde esta zona se atendió un total de 15.279 clientes ubicados en el departamento a través de 8 oficinas, de los cuales el 70,96 % se encuentran ubicados en el sector rural y 29,04 % en el sector urbano. Sus actividades principales son las agropecuarias, comercio y servicios. La participación de esta zona en la cartera total fue de 13,30 %.

**Zona Putumayo - Huila Sur:** Su participación en el total de la cartera fue del 13,09 %. Comprende el departamento del Putumayo y el sur del departamento del Huila donde las actividades económicas principales son la agricultura y la artesanía. Con una red de 9 oficinas el año 2020 cerró con 16.775 operaciones en 14.254 clientes de los cuales un 84,68 % pertenecen al sector rural y un 15,32 % al sector urbano.



**Zona Tolima:** con un total de 10 oficinas y cobertura en 30 municipios, desde la zona Tolima se brindó atención a un total de 14.704 clientes, de los cuales el 82,7 % se encuentran en zona rural y un 17,63 % en zona urbana. La participación de esta zona en la cartera total fue de 11,70 %.

**Zona Huila:** desde esta zona se atendió un total de 15.279 clientes ubicados en el departamento a través de 8 oficinas, de los cuales el 70,96 % se encuentran ubicados en el sector rural y 29,04 % en el sector urbano. Sus actividades principales son las agropecuarias, comercio y servicios. La participación de esta zona en la cartera total fue de 13,30 %.



**Zona Boyacá:** esta zona empieza su labor en el año 2020 y a cierre de diciembre 31 presentó un crecimiento en número de clientes de 261. Está compuesta por una red de 8 oficinas, cuatro de ellas en Cundinamarca y presta atención a más de 100 municipios. Las actividades económicas principales de los 7.675 clientes son la agricultura y la ganadería, por tal motivo el 95,9 % se encuentra en el sector rural y solo el 4,1 % se encuentra en el sector urbano.

**Zona Cundinamarca:** esta zona se inaugura en el año 2018 y a cierre de diciembre 31 de 2020 presentó uno de los mayores crecimientos en número de clientes respecto a las otras zonas. Esta 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 50 municipios. Las actividades económicas principales de los 7.637 clientes, de los cuales el 98,17 % se encuentran en el sector rural son agricultura, ganadería y silvicultura; solo el 1,83 % se encuentra en el sector urbano.

# Estrategia de expansión para la sostenibilidad

Para el año 2020 nuestro objetivo estaba enfocado en el crecimiento de cartera y expansión de las zonas de atención, hasta el mes de febrero se logró la apertura de 10 oficinas; 4 en el departamento de Boyacá, 4 en el departamento de Cundinamarca y 2 en el departamento del Meta; sin embargo, la crisis generada por la pandemia afectó el desarrollo y la consolidación de las mismas.

Esta situación impidió continuar con el cronograma de expansión, aplazando hasta la fecha la apertura de las oficinas de Popayán (Cauca), Mariquita (Tolima) y Lérída (Tolima).

## Líneas de servicio de Contactar

Microcrédito, Microseguros, Mipyme, talleres y capacitaciones gratuitas.

### Microcrédito

Durante el año 2020 nos enfocamos en mantener nuestra base de clientes en las diferentes zonas de influencia y les brindamos apoyo en la reactivación de las actividades económicas afectadas por la pandemia. Nuestro objetivo de crecimiento enfocado a la apertura de nuevas oficinas se vio limitado por las restricciones y medidas preventivas que no permitieron el desarrollo normal de la estrategia de expansión y promoción.

Al 31 de diciembre, el número de clientes fue de 107.629, lo que implicó un decrecimiento del -5,8 % correspondiente a -6.603 clientes respecto al año 2019.



### NÚMERO DE CLIENTES

2019 114.232 | 2020 107.629



Crecimiento clientes -6.603

% Variación -5,8%



### CLASIFICACIÓN POR GÉNERO



Mujeres 47,4%



Hombres 52,6%



### DISTRIBUCIÓN POR SECTOR



Sector rural 84,1%



Sector urbano 15,9%



## Microseguros

A lo largo del año se alcanzó una penetración del 69 %, resultado de la gestión y compromiso de la fuerza comercial en continuar brindando a nuestros clientes un portafolio de servicios integral que apoya su economía y protege su bienestar.

Con corte al 31 de diciembre de 2020, se otorgaron 65.422 seguros voluntarios en 103.835 operaciones, el total de operaciones cubiertas en el año con seguro voluntario fue de 72.219.



A partir del mes de octubre y enmarcados en el plan estratégico que busca la diversificación de nuestro portafolio de servicios, la institución incorporó cuatro nuevas líneas de seguros en alianza con Mapfre Seguros, las cuales brindan un servicio complementario a nuestros clientes. En el año 2020 se otorgaron un total de 3.036 servicios adicionales.

## Mipyme

La línea Mipyme nace como una estrategia de diversificación cuyo objetivo es crear una unidad de negocio especializada en beneficiar a un segmento de clientes actuales y potenciales, que necesitan créditos por montos superiores, para asegurar el crecimiento de sus negocios.

Este proyecto se diseñó con el acompañamiento de Desjardins, primer grupo financiero cooperativo de Canadá y quinto en el mundo, pionero y líder en el sector de las finanzas inclusivas con más de 50 años de experiencia.

El proyecto consta de dos fases:

### 1. Fase 1 – Diagnóstico: desde septiembre de 2018 hasta junio de 2019

- Análisis de mercado
- Análisis de la capacidad interna

### 2. Fase 2 – Metodología y piloto: desde julio de 2019 hasta junio de 2021

Cuenta con 9 principios en su metodología para garantizar la excelencia en los resultados:

- Crear la línea de negocio pequeña empresa.
- Especializar los recursos: separar la gestión “pequeña” de la “micro” empresa.

- Realizar una prueba piloto de la línea de negocio en un entorno controlado.
- Analizar la actividad productiva del cliente y su sector económico.
- Proponer un modelo de relacionamiento distinto.
- Contar con una fábrica de crédito.
- Optimizar el uso de tecnología.
- Definir el apetito y la tolerancia al riesgo.
- Exigir garantías reales.

El 3 de febrero de 2020 iniciaron las primeras operaciones de desembolso en la ciudad de Pasto, con un equipo de 4 asesores comerciales y 1 analista de crédito, quienes recibieron la formación para atender de manera idónea al cliente empresarial; esta formación se fortaleció durante el transcurso del año en diferentes actividades con el objetivo de ofrecer una atención integral enmarcada en temas de sostenibilidad, como el riesgo ambiental.

En el 2020 se desembolsaron créditos por valor de \$ 5.772.412.974, lo que permitió alcanzar al 31 de diciembre una cartera de \$ 4.727.659.800 en 83 operaciones, aproximadamente el 1,3 % del total de nuestra cartera.

	Colocación	Valor de cartera	Total clientes
	\$5.772.412.974	\$4.727.659.800	79

Los principales sectores atendidos fueron comercio (41,7 %), servicios (35,9 %), industria (16,1 %), manufactura (3,6 %), otros (2,7 %), especialmente en el sector urbano con una participación del 80,4 %.

 <b>Por sector económico</b>		
Sector	Valor de cartera	Total clientes
<b>Comercio</b>	\$1.974.543.014	<b>33</b>
<b>Servicios</b>	\$1.700.254.871	<b>29</b>
<b>Industria</b>	\$765.109.942	<b>12</b>
<b>Manufactura</b>	\$174.074.368	<b>3</b>
<b>Otros</b>	\$113.677.605	<b>2</b>

 <b>Por tipo de zona</b>		
Zona	Valor de cartera	Total clientes
<b>Urbano</b>	\$3.803.888.014	<b>66</b>
<b>Rural</b>	\$923.771.786	<b>13</b>

Los recursos de los créditos fueron destinados por nuestros clientes para capital de trabajo un 58 % y activo fijo 42 %, lo que contribuyó de manera directa con la actividad productiva del país.

 <b>Por destino de crédito</b>		
Destino de crédito	Valor de cartera	Total clientes
<b>Capital de trabajo</b>	\$2.740.499.472	<b>56</b>
<b>Activo fijo</b>	\$1.987.160.328	<b>23</b>

El espíritu emprendedor se está tornando cada vez más común en la población femenina, el 37 % de nuestra cartera Mipyme está representada por mujeres empresarias.

 <b>Por género</b>		
Género	Valor de cartera	Total clientes
<b>Masculino</b>	\$2.975.318.118	<b>54</b>
<b>Femenino</b>	\$1.752.341.682	<b>29</b>

En Mipyme una prioridad ha sido fortalecer con cada acción el relacionamiento con sus clientes, este permanente acompañamiento sumado a una minuciosa metodología de crédito, personal idóneo y enfoque comercial, permitió alcanzar al finalizar el año con desafíos importantes, un índice de cartera vencida igual a 0 %.

En el 2021 la línea Mipyme iniciará su plan de expansión, creciendo de manera eficiente y sostenible, contribuyendo al cumplimiento de la meta definida en el plan estratégico de la organización para el 2024. Este crecimiento se dará de manera progresiva y nos permitirá tener presencia en diferentes zonas del país.



# Servicio al cliente

Desde el área de operaciones centralizadas se fortaleció el proceso de PQRS, con la finalidad de entregar respuestas ágiles a nuestros clientes, interactuar de forma oportuna y ofrecer un mejor servicio, de igual forma, se fortaleció la entrega de mensajes de texto a nuestros clientes con información actualizada y relevante sobre sus productos.



Su información está

**segura**

en **Contactar**





# Seguridad de la información

La gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad en Contactar, tomó un curso evolutivo en el 2020, principalmente por la adición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) al Sistema Integral de Administración de Riesgos Corporativo; otorgando a la Seguridad de la Información y sus actividades adyacentes, un carácter más estratégico enfocado al cumplimiento y robustecimiento de los controles que mitiguen el riesgo al que está expuesta la organización.

Es preciso resaltar los esfuerzos y acciones del Sistema frente a los nuevos esquemas de trabajo, acceso y conexión remota, que soportaron el home office durante el pasado año, llegando a establecer las medidas de ciberseguridad, supervisión, monitoreo y soporte requeridos para la continuidad del negocio en un entorno seguro y confiable para la información y la infraestructura de la organización, obteniendo resultados altamente satisfactorios luego de evaluaciones internas, auditorías y revisorías externas, las cuales clasificaron la evaluación de riesgos, gestión de acceso remoto y la ciberseguridad con un nivel de riesgo **BAJO**.

A continuación, algunas de las principales acciones del 2020:

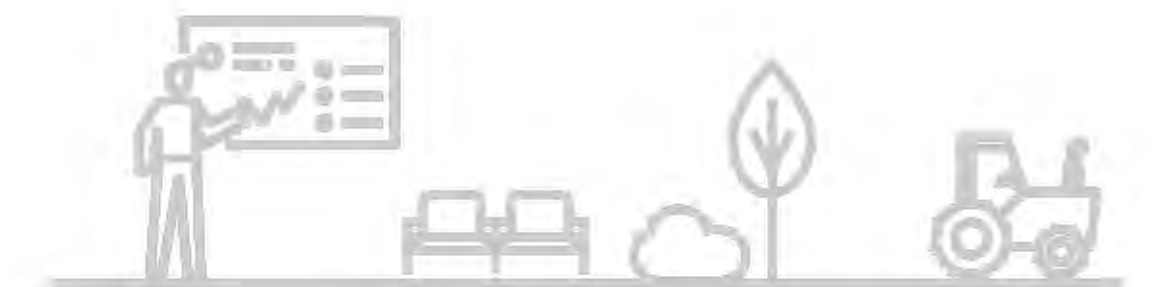
- Identificación, medición y clasificación de 13 riesgos catalogados entre extremos y altos, que permitieron la definición de estrategias y controles respectivos, obteniendo un perfil de riesgo residual bajo al finalizar el año.
- Implementación de las matrices de perfiles y privilegios, definiendo las acciones que cada usuario puede realizar sobre los principales sistemas de información de la Corporación.
- Sensibilización y capacitación para nuevos y antiguos colaboradores en seguridad de la información y ciberseguridad mediante cursos interactivos y la campaña denominada "Juntos contra el fraude" puntualizando las medidas frente al fraude electrónico.
- Reestructuración del Comité de Seguridad de la Información que hoy nos permite contar con la participación de Vicepresidencia Ejecutiva, Riesgos y Cumplimiento, Direcciones Comerciales,

Operaciones, Tecnología y Auditoría Interna.

- Actualización de la Política de Seguridad de la Información con un enfoque hacia la gestión de riesgos, y la participación activa en los proyectos Corporativos, permitiendo incorporar la obligatoriedad del cumplimiento y la ciberseguridad.
- Evaluación de proveedores en etapa contractual garantizando la validación de controles y funcionalidades de protección de los datos, infraestructura tecnológica y demás aspectos relacionados con la seguridad de la información.
- Diseño, implementación y despliegue del aseguramiento perimetral de red mediante equipos Firewall de última generación, exclusivos para ciberseguridad aplicada a las comunicaciones y conexiones desde y hacia internet, como también a nivel de conectividad interna.
- Desarrollo y despliegue del SOC (Security Operation Center) de Contactar, dotándolo con las principales funcionalidades, como lo son: la detección de intrusos mediante sistemas IDS/IPS, contención de ciberataques automatizado 24/7, alerta y reversa de incidentes, visualización en tiempo real, registro de eventos y logs, entre otros.

- Robustecimiento del monitoreo de acciones y accesos sobre las redes, servidores, bases de datos, plataformas colaborativas y principales sistemas de información de Contactar.

Fortalecimiento del esquema de seguridad Antimalware mediante la potencialización y gestión centralizada de antivirus y la adquisición de una segunda barrera especializada para servidores y componentes críticos de la infraestructura tecnológica de Contactar.





# Gracias

a la pasión, entrega, compromiso, capacidad de adaptación y resiliencia de nuestros colaboradores fue posible enfrentar los retos de la nueva dinámica mundial.



# Nuestros colaboradores:

nos fortalecemos para liderar en el sector de las microfinanzas.

- Nuestro talento humano.
- Reclutamiento, selección y promoción de talento humano.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Cultura y clima organizacional.



# Nuestro talento humano

GRI 102-7, 102-8, 401

Apostarle a la sostenibilidad, el crecimiento y alcanzar los resultados organizacionales enfrentando los retos de la nueva dinámica mundial, fue posible gracias a la pasión, entrega, compromiso, capacidad de adaptación y resiliencia de nuestros colaboradores, quienes se caracterizan por construir relaciones de cercanía, calidez y confianza para comprender las expectativas y necesidades de cada cliente, a fin de brindarles un servicio de alta calidad y así lograr relaciones duraderas.

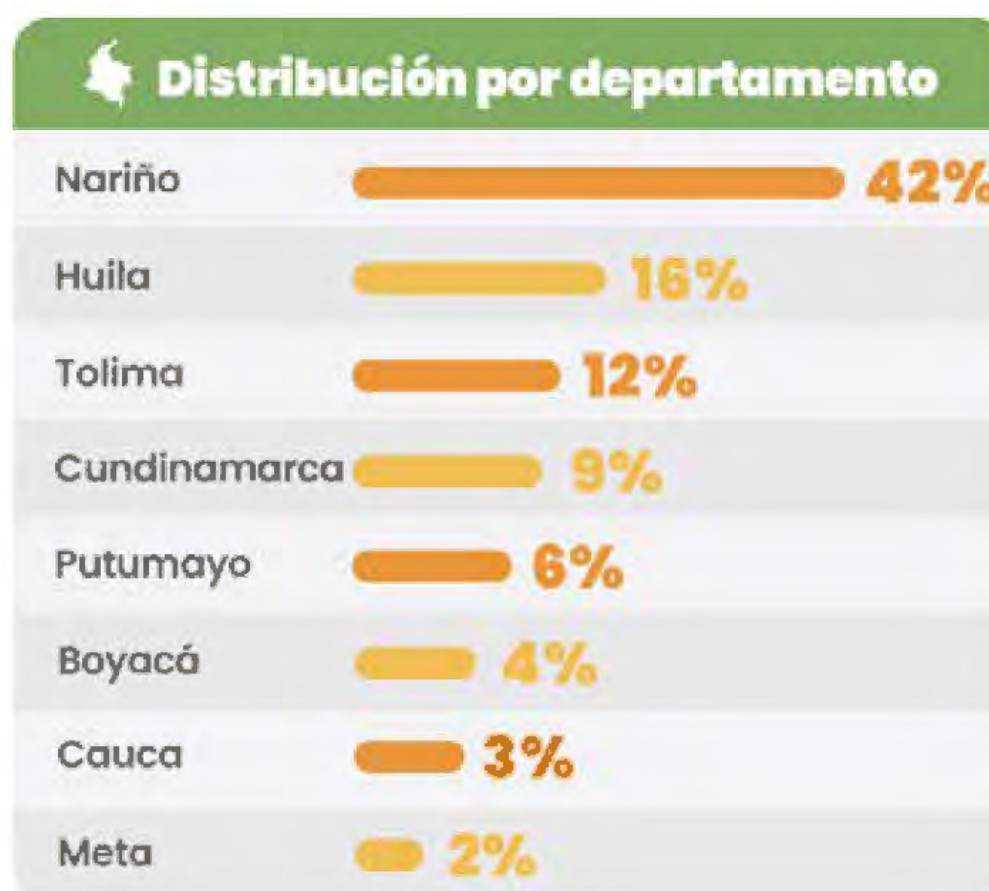
En Contactar somos conscientes de nuestra responsabilidad social, promovemos la inclusión, la diversidad, la cohesión y la capacidad de adaptación de las comunidades en donde hacemos presencia, brindando alternativas laborales competitivas en el mercado, inculcando una cultura cálida, diversa y de respeto, que brinde a su talento humano la oportunidad de crecer personal y profesionalmente y que aporte desde sus conocimientos y capacidades a los proyectos institucionales.



Distribución área de trabajo



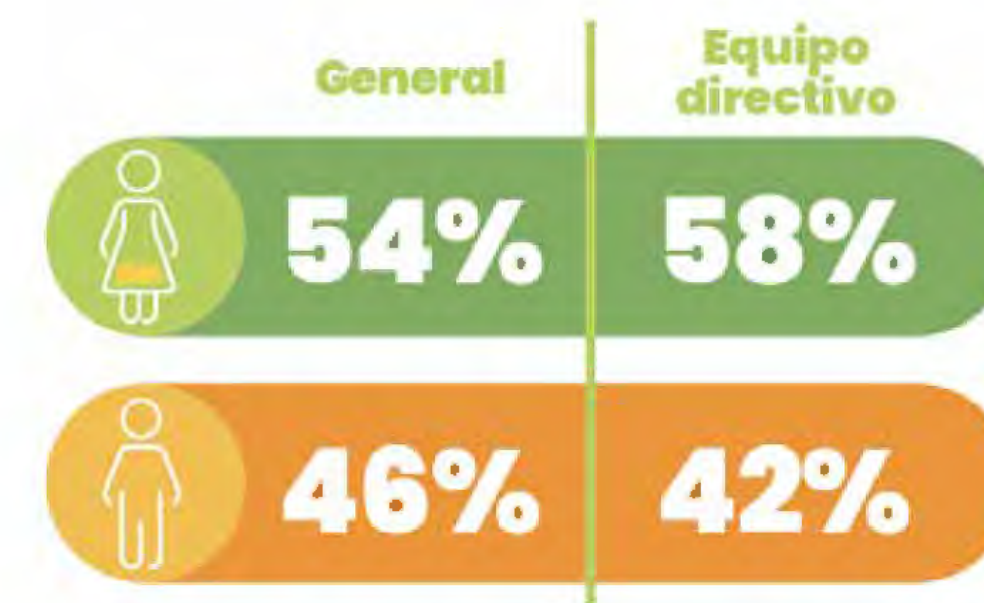
Promedio de antigüedad



Distribución por generación



Distribución por género



Distribución por grupo

Grupo	%
Ninguno	77,6%
Madre cabeza de familia	13,4%
Desplazado	3,9%
Comunidad indígena	2,2%
Víctima de violencia	1,2%
LGBTI	0,6%
Padre cabeza de familia	0,6%
Personas con discapacidad	0,1%



# Reclutamiento, selección y promoción del talento humano

Lograr experiencias atractivas, positivas y de largo plazo en el personal que se vincula a la organización, es nuestra prioridad, contribuyendo así, a construir y alinear su proyecto de vida con los objetivos organizacionales siempre con una visión de crecimiento.

En 2020 generamos los siguientes empleos:



Creemos firmemente en nuestro talento humano, en sus capacidades, competencias y sobre todo en sus valores y sentido de pertenencia que se evidencian día a día en el cumplimiento de las metas propuestas.

### Promoción de personal



Semestralmente evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores, esto nos permite analizar las fortalezas y oportunidades de desarrollo con el fin de brindar acompañamiento y retroalimentación necesaria para el crecimiento personal y profesional. El 99% de los colaboradores presentó un desempeño excelente y competitivo.



## Rotación de personal

GRI 401

Para el año 2020 y pese a la actual coyuntura, la rotación de personal se redujo un 3,52 % respecto el año anterior.

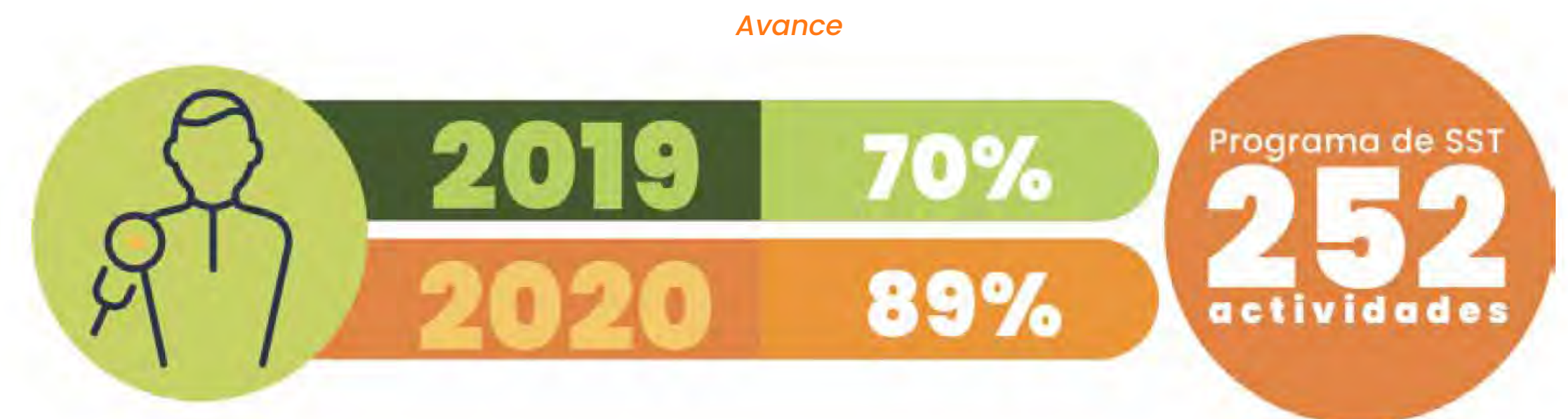


Este resultado se logró, producto de fortalecer los procesos de selección y formación, y realizar actividades encaminadas al reforzamiento del liderazgo y el clima organizacional.

## Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403

Con el fin de velar por el cuidado de la salud de los colaboradores, garantizar lugares de trabajo seguros para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales, la Corporación avanza en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.



En el año 2020, trabajamos en actividades de acuerdo con las necesidades de la organización en cuanto a la prevención de riesgos laborales alineados a las etapas del ciclo PHVA referentes a la implementación del SG SST, entre las que se encuentran la gestión integral, recursos, la gestión de: amenazas, salud, peligros, resultados y acciones preventivas y correctivas.

### Gestión de amenazas

Se creó el plan maestro de emergencias, definiendo las pautas y criterios para la atención de emergencias en todas las sedes de la Corporación. A cierre del año contamos con 123 brigadistas voluntarios.



## Acciones para enfrentar la emergencia sanitaria

Participamos en el simulacro nacional de evacuación.

### Programa de vigilancia epidemiológica Osteomuscular

Implementamos estrategias orientadas a la prevención de los desórdenes musculoesqueléticos relacionados con el trabajo y su impacto sobre la calidad de vida de los colaboradores y su productividad.

- **Pausas activas diarias:** Se realizaron dos veces al día, una por jornada laboral, con participación promedio de 120 colaboradores.
- **Inspección de puestos de trabajo:** se realizó el acompañamiento a 224 colaboradores tanto en modalidad de trabajo presencial como home office.

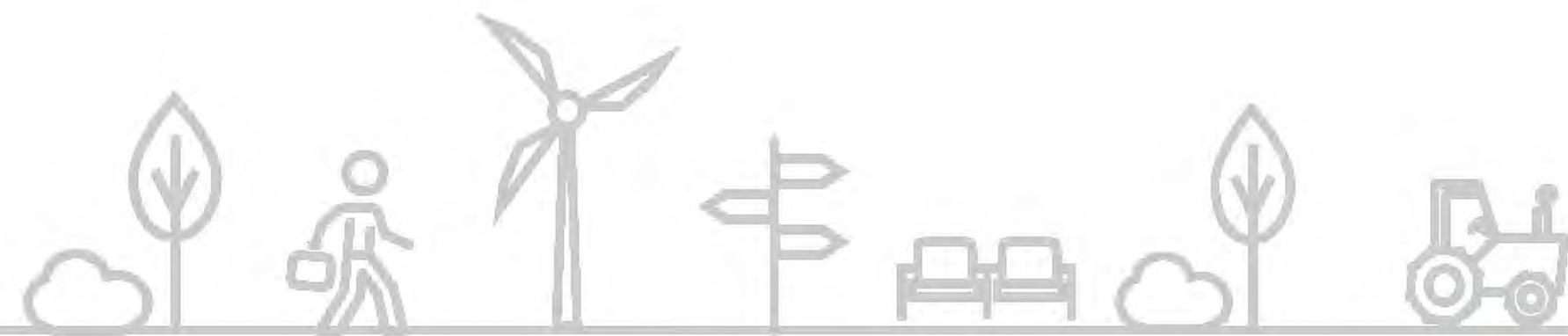


## Programa de riesgo psicosocial

Con el fin de ofrecer herramientas y estrategias de contención emocional para mejorar el desempeño, las relaciones personales, laborales y familiares, se realizaron talleres orientados a 439 colaboradores.

## Seguridad vial

Se desarrolló la campaña “De la mano con la vía” realizando un acercamiento y seguimiento a colaboradores que presentaron accidentes de trabajo relacionados con seguridad vial. Así mismo, se realizó la socialización de rutogramas que brindaron información general y técnica de todas las zonas.



Registro fotográfico participación simulacro nacional – Oficina Ipiales Centro

## Semana de la seguridad y salud en el trabajo

En el mes de septiembre como actividad insignia se realizó con éxito de manera virtual la semana de la seguridad y salud en el trabajo, con alcance a 351 colaboradores de los 8 departamentos donde la Corporación hace presencia. En esta oportunidad, los talleres y capacitaciones se enfocaron en el autocuidado y la prevención y promoción de la salud.

## Formación y capacitación

Se formó a todos los colaboradores de la Corporación en atención de riesgos prioritarios, mediante cursos de formación disponibles en el aula virtual así:

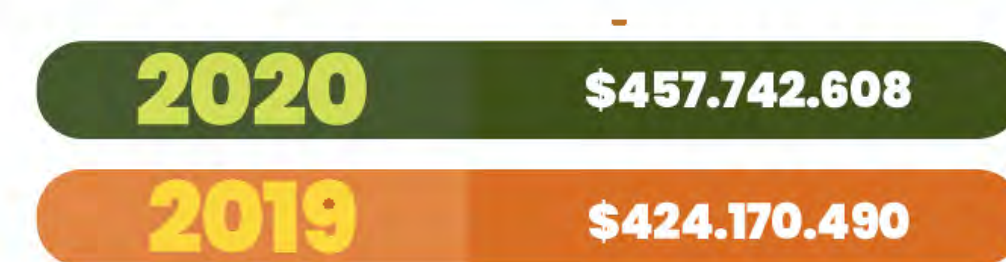
- Prevención del COVID-19.
- Peligro biológico.
- Peligro público.
- Seguridad vial y actores en la vía: peatón, motocicleta, vehículo liviano y bicicleta.

Estas acciones han permitido disminuir el ausentismo y la accidentalidad de nuestros colaboradores, velando por su cuidado integral.



## Gestión de incapacidades

Para el año 2020 se gestionó un cobro de incapacidades por valor promedio mensual de \$ 38.145.217.



## Encuestas aplicadas

### Medición de experiencia del colaborador

Conocer las necesidades de nuestros colaboradores y el impacto de las decisiones organizacionales en la nueva coyuntura, hizo posible continuar con el diseño y fortalecimiento de estrategias para una adecuada gestión del talento humano. Es así como se realizaron dos mediciones de experiencia



del colaborador en junio y noviembre, para conocer aspectos de la organización, del liderazgo, las emociones, la satisfacción de los beneficios y actividades desarrolladas para el bienestar de los colaboradores y la percepción que tienen frente a la gestión con los clientes. Se contó con la participación voluntaria del 80 % de la población.







# Cultura y clima organizacional

## Cultura organizacional – Alineación del modelo de competencias.

Nuestro modelo de cultura Contactar apunta a la sostenibilidad, apoya la apropiación de procesos y la estrategia de crecimiento de la mano de nuestro talento humano.

La base de nuestra cultura organizacional es la orientación al desarrollo social, al servicio y al crecimiento, inmersos tanto en nuestra misión como en nuestra visión institucional.

Contamos con elementos claves definidos como factores que materializan, aportan y hacen realidad los proyectos propuestos, estos son:

El liderazgo para el crecimiento, la innovación y el aprendizaje, trabajar en redes

colaborativas, distinguimos por construir relaciones cálidas y de cercanía basadas en nuestros principios y valores, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos, focalizando el desarrollo de las capacidades de los equipos para el logro de los resultados.

Con el fin de gestionar integralmente los procesos de gestión humana, nos aseguramos de que los colaboradores tengan las capacidades requeridas hacia el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la organización, así, se realizó la alineación del modelo de competencias Contactar.

### Competencias



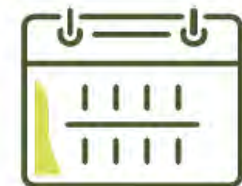
Organizacionales	Liderazgo
Comunicación	Desarrollo del talento individual y colectivo
Trabajo colaborativo	Desarrollo del talento individual y colectivo
Disciplina	Pensamiento estratégico
Orientación al logro	Toma de decisiones
Inteligencia emocional	Empoderamiento
Gestión del cambio	Planificación
Experiencia del cliente	Enfoque en el negocio



## Formación y desarrollo

GRI 404

Invertimos en la formación de nuestros colaboradores focalizando el desarrollo de sus capacidades acordes a las necesidades del entorno, para facilitar el logro de los resultados y la generación de mejoras en el negocio. Todo esto, mediante el desarrollo de programas de formación que facilitaron la adaptación al cargo y a los diferentes cambios y requerimientos organizacionales.



### Plan anual de formación

Temas de formación

31

\$360.199.039

Mediante el aula virtual desarrollamos cursos para atender los riesgos prioritarios, los retos de la nueva realidad, apoyar los nuevos proyectos institucionales encaminados en la ruta digital y de transformación, necesaria para ser competitivos y cumplir con nuestra visión institucional.



### Aula virtual

Cursos disponibles

21

Colaboradores

1274

Promedio evaluación de conocimientos

9.23

Favorabilidad

98.5



Nuestros colaboradores se formaron gracias a los beneficios que tiene la fundación Carlos Slim hacia la comunidad por medio de su portal de formación "aprende.org", impulsado el conocimiento libre y sin costo alguno para todas las personas que desean aprender más y fortalecer sus competencias para el trabajo. Dicha fundación ofrece más de 200 cursos y diplomados con validez oficial.



FUNDACIÓN Carlos Slim aprende.org

Certificados

720

Cursos realizados

20



### Cursos de mayor acogida

Programa de educación financiera

Protocolos de atención y servicio

Trabajo en equipo

Ortografía y redacción

Prácticas de cortesía

## Apoyo educativo

Contactar aportó al crecimiento de sus colaboradores por medio del apoyo formativo, este beneficio contribuye a la mejora del nivel educativo y desarrollo de acuerdo con el objeto misional de la organización y áreas afines al cargo.



### Distribución por género



### Apoyo educativo

Beneficios

**187** \$347.999.620

### Distribución nivel de formación y recursos

Nivel de formación	Participación
Pregrado	49%
Especialización	24%
Maestría	11%
Complementario	11%
Técnico	3%
Tecnólogo	2%
Derechos de grado	1%



## Beneficios entregados

GRI 401

Desde el año 1998 la Corporación ha brindado y fortalecido el plan de beneficios con el fin de promover el bienestar integral de sus colaboradores mediante utilidades económicas y no económicas que contribuyen a mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias, promoviendo un equilibrio entre su vida laboral y personal. Es así como en el mes de febrero de 2020 se realizó una actualización de este, de acuerdo con el análisis de los resultados del perfil sociodemográfico que contiene además las expectativas y necesidades de nuestros colaboradores. A continuación, algunos beneficios entregados.



## Programa de bienestar integral

En procura de generar bienestar tanto físico como emocional en nuestros colaboradores y mantener el ambiente laboral, implementamos acciones que incluyeron actividades recreativas, deportivas y de sano esparcimiento de tipo virtual, así mismo, la entrega de herramientas para compartir en familia como cartillas, juegos en línea, enlaces y muchas alternativas más.



## Programa de estilos de vida saludable

Se realizaron actividades que incluyeron campañas, capacitaciones y actividades relacionadas al cuidado de la salud física, mental y nutricional, algunas con el apoyo de la EPS y proveedores especializados.

- **Salud física:** campaña de control de IMC, prevención de enfermedades osteomusculares, visuales y cáncer. Actividades físicas dirigidas.
- **Salud Nutricional:** campaña de alimentación saludable.
- **Salud Mental:** campañas, conferencias y actividades de relajación, meditación y yoga.



## Celebraciones y fiestas



Día del Trabajo

Fin de año y Navidad

Conmemoración Aniversario No 29 de Contactor

Celebración Día del Niño

Taller: "Familia y cuarentena"



Equipo participante en el "Desafío Contactor 2020"

## Desarrollo humano y profesional

**Universidades nacionales e internacionales:** logramos cinco convenios para facilitar el acceso a la educación superior de calidad de nuestros colaboradores, su núcleo familiar y en algunos casos clientes.



**Fundación Crear soluciones con las manos:** impartimos talleres para manejo de emociones a 200 colaboradores.



**Fundación Sparkasse:** participamos del convenio de cooperación para la construcción del programa técnico dual validado por el SENA, enfocado a la formación de asesores de crédito. Es una experiencia de aprendizaje teórico-práctica diseñada en conjunto, cuyo objetivo es la formación de talento humano competente, comprometido y permeado por nuestra cultura organizacional. Inicialmente, el proyecto se implementará en Funza y se extenderá hacia más municipios.



## Premios y reconocimientos



Reinventarnos, adaptarnos al cambio, entender y comprender las necesidades de nuestros colaboradores e implementar nuevas estrategias para gestionar nuestro talento humano, hizo posible que seamos finalistas del premio colombiano de sostenibilidad a las buenas prácticas laborales convocado por la ACRIP, este reconocimiento nos invita a seguir trabajando incansablemente para atraer, retener y desarrollar el talento humano idóneo, comprometido y alineado con los objetivos y la cultura organizacional enmarcada en un ambiente de trabajo que cumple con la normativa legal.



Nos estamos

**transformando**

para cuidar más a  
**nuestra comunidad y  
a nuestro planeta.**



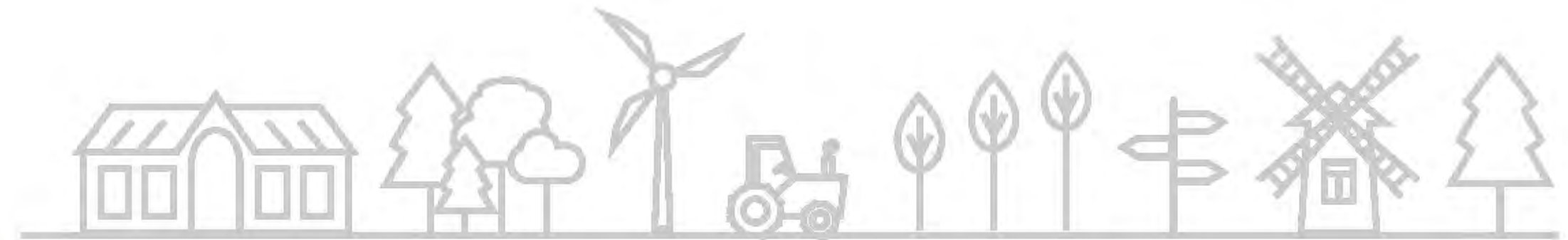


# Comunidad y ambiente:

aprendemos y nos adaptamos  
para cuidar nuestro entorno.

- Mujer rural.
- Promoción del cuidado del medio ambiente.
- Riesgo climático.





GRI 307, 413

En concordancia con la política social y ambiental, llevamos a cabo iniciativas para fortalecer y capacitar a la comunidad buscando la mejora de sus condiciones de vida y reforzar la importancia del cuidado del ambiente. Algunas se encuentran en este capítulo y otras en el capítulo Contribuciones frente al COVID-19.

## Mujer rural

Esta estrategia responde a los siguientes ODS:



Con el propósito de mantener el contacto con los clientes en las zonas rurales cuyo porcentaje de la cartera es del 84,1 % y del cual el 47,4 % son mujeres, se estableció una alternativa diferente e innovadora para el acompañamiento desde el área de sostenibilidad; cuyo objetivo fue generar un proceso de formación interdisciplinario con enfoque económico, social y ambiental para las mujeres rurales clientes de Contactar, con ella se logró el reconocimiento del rol de la mujer en el desarrollo de las unidades productivas familiares, además, del fortalecimiento de sus capacidades en temas como: agroecología, pecuaria, transformación de productos y educación financiera. Todo esto, con el fin de apoyar el liderazgo y reconocer su contribución a la economía del hogar y a los sistemas productivos rurales en Colombia.

Para la actividad, se decidió planificar un programa de capacitaciones tomando la huerta casera como eje central para el

desarrollo de los hogares, ya que es, una de las principales actividades de la mujer dentro de los sistemas productivos, siendo una alternativa de alimentación (seguridad y soberanía alimentaria), negocio y diversificación de los productos dentro de la unidad familiar.

*“Me gusta este tipo de reuniones nos recuerdan que las labores que realizamos nos hacen importantes también para el hogar para la familia que lo que hacemos también es aportar a la sociedad ante todo a la familia gracias contactar por esta invitación...”*

**Comentario de Cliente Yeny Ortiz**  
Facatativá, Cundinamarca.

*“Así como trabajamos en nuestra finca, queremos poder tomar decisiones... La mujer rural enseña las tradiciones Culturales...y ayuda a escribir la nueva historia”*

**Comentario de Cliente**  
Ximena Vásquez  
Pitalito, Huila

Estos comentarios dan cuenta de las fortalezas y capacidades de las mujeres rurales clientes de Contactar, por ello, el liderar actividades, estrategias y acciones orientados a favorecer su empoderamiento socio económico, nos permitirá acompañarlas en su proceso como protagonistas de desarrollo personal, familiar, económico y ambiental.

Con relación a los resultados se tuvo una participación de 166 clientes de los cuales fueron certificados 28, se alcanzaron 44 municipios de los departamentos de influencia de Contactar.

Esta actividad fue el preámbulo a la estrategia de género de Contactar que iniciaría en el año 2021.





## Promoción del cuidado del medio ambiente

Esta estrategia responde a los siguientes ODS:



### Concurso cuidando el medio ambiente

La importancia de la conservación del medio ambiente es uno de los temas de interés para Contactar, por eso, es importante que los colaboradores tengan conciencia ambiental en las acciones que realizan en su día a día, en sus hogares y lugares de trabajo, es por eso y teniendo en cuenta que el 5 de junio es el Día Internacional del Medio Ambiente, que se llevó a cabo el primer concurso “Desde casa cuidando el medio ambiente”, que consistió en compartir un impacto positivo para el beneficio del planeta teniendo en cuenta tres aspectos: replicabilidad, impacto y originalidad. Se contó con la participación de 44 colaboradores, de los cuales se seleccionaron los tres ganadores así:

**1. Elaboración de briquetas para biocombustible a partir del aprovechamiento de residuos orgánicos:** este es un proyecto innovador y sostenible de

alto impacto, que combina la rentabilidad económica con beneficios sociales y ambientales; un producto verde que contribuye a la mitigación de los efectos negativos del cambio climático.

**2. Huertos caseros, un futuro más verde:** este es un proyecto que consiste en implementar un huerto familiar, a partir del reciclaje de recipientes plásticos, residuos de madera, guadua, huacales, entre otros. Estos se adecuan para la siembra de diversidad de plantas aromáticas, hortalizas y ornamentales contribuyendo así, a la soberanía alimentaria.

**3. El relevo generacional, en búsqueda de la continuidad del campesinado colombiano:** este es un proyecto de la familia Túquerres, quienes tras varias generaciones han velado por el cuidado del medio ambiente con prácticas que gestionan la conservación, restauración y mantenimiento de los ecosistemas. Todo esto, a partir de medidas agrícolas sostenibles, haciendo así que sus conocimientos trasciendan a generaciones futuras y dejando como legado un conocimiento ancestral dentro de su familia.

# Riesgo climático

## SRC – SISTEMA DE RIESGO CLIMÁTICO

Desde el 2014, consideramos el análisis del Riesgo climático como una herramienta fundamental de mitigación y adaptación al cambio climático, teniendo en cuenta que nuestros clientes son prioritariamente rurales y con actividades agropecuarias.

Durante el 2020, a través de una acción conjunta, las áreas de Riesgos y Sostenibilidad buscaron aumentar la capacidad adaptativa de los clientes, mejorando su resiliencia y reduciendo su vulnerabilidad frente a eventos climáticos extremos. Esto se logró a través de las herramientas de alerta temprana y medidas de mitigación y adaptación que se explican a continuación:

- **Alertas preventivas** con las predicciones climáticas del IDEAM acompañadas de recomendaciones técnicas y prácticas para la mitigación del impacto de las mismas.
- **Boletín agroclimático institucional** que incluye recomendaciones por tipos de cultivo y se encuentra disponible en nuestra página web. Emisión trimestral.

- Buscando complementar el desarrollo de las alertas tempranas y boletines agroclimáticos, se construyó un banco de recomendaciones, recopilando información precisa y puntual para los diferentes eventos de riesgo climático que se pueden presentar en las zonas de cobertura de Contactar y específicamente en los sistemas productivos de los clientes.



- **Mapas de riesgo** climático de Mocoa, Consacá, Sandoná, Pasto, Chaparral y Saladoblanco para dar a conocer las zonas de amenaza y 40 tipos de recomendaciones en eventos como deslizamientos, lluvias torrenciales, amenazas volcánicas y sequías.
- **Cartilla agropecuaria** para informar y capacitar a nuestros asesores sobre aspectos básicos y labores que se deben tener en cuenta en los procesos de análisis de créditos que involucren actividades agropecuarias. Se incorporaron 2 módulos para los nuevos departamentos.
- Se consolidaron las herramientas del sistema de riesgo climático, referentes a mitigación con **"Soy Econtactar"** y adaptación con **"Alerta con el planeta"**, además de la publicación de un video en conmemoración del Día Internacional del Cambio Climático.

A partir de dichas herramientas, se busca disminuir el riesgo, mejorar las prácticas agrícolas y pecuarias y generar una sensibilización sobre los temas climáticos, sus efectos directos e indirectos, así como las implicaciones en la seguridad alimentaria.

Adicionalmente, se generó la estrategia de comunicación telefónica y virtual con el objetivo de masificar las herramientas de riesgo climático y percibir el interés por parte de los clientes hacia dichas alternativas. A partir del desarrollo de las actividades, se logró establecer la siguiente información:



En ambas estrategias se logró contactar 524 clientes del sector rural, de los cuales más del 80 % considera que estas medidas son apropiadas para conocer y prepararse ante eventos climáticos extremos.



# 2020

un año sin igual que nos puso a prueba y nos demostró la importancia de adaptarnos y de **seguir avanzando** hacia el desarrollo sostenible pero, sobre todo, reafirmó la confianza en que **juntos podemos con todo.**



# Anexos:

estados financieros y  
revisoría fiscal.

GRI 207



**Corporación de Crédito Contactar  
(antes Corporación Nariño Empresa y Futuro - Contactar)**

Estados Financieros  
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019  
Con el informe del Revisor Fiscal y el ISAE 3000



**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 (Antes Corporación Nariño Empresa y Futuro):

**Informe sobre la auditoría de los estados financieros**

**Opinión**

He auditado los estados financieros de Corporación de Crédito Contactar (Antes Corporación Nariño Empresa y Futuro) (la Corporación), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos 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, tomados 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 2020, 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.





2

#### Párrafo de énfasis

Llamo la atención sobre:

1. La nota 3.a. a los estados financieros, la cual indica que el flujo de efectivo al 31 de diciembre de 2019 ha sido re-expresado por el cambio de política contable de presentación de este estado financiero, conforme la aplicación de la NIC 7 Flujos de efectivo.
2. La nota 22 a los estados financieros, la cual indica que la Corporación durante el año 2020, efectuó cobro de intereses sobre algunos créditos de la cartera comercial a tasas de interés que superaron el límite de la tasa de usura permitido y aprobado por la Junta Directiva del Banco de la República, lo que implicó un incumplimiento legal de acuerdo con lo establecido en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, generado por un error operativo. Como respuesta a dicho incumplimiento, la Corporación causó un pasivo por el valor de los intereses cobrados en exceso y la compensación a los deudores afectados por \$362 millones.

Mi opinión no es modificada en relación con estos asuntos.

#### Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por mí y en mi informe de fecha 20 de marzo de 2020, 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 superan el límite de la tasa de usura permitido, situación que se mantiene en mi informe de auditoría.

#### 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.



3

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:

- Identifico y evalúo 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. 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.
- Evalúo 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, basado 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.
- Evalúo 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.



4

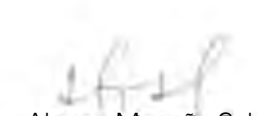
Comunico a los encargados del gobierno de la Corporación, entre otros asuntos, el alcance planeado y la oportunidad para la auditoría, así como los hallazgos de auditoría significativos, incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifique durante mi auditoría.

#### Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2020:

- a) La contabilidad de la Corporación ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Asociados.
- c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de Asociados se llevan y se conservan debidamente.
- d) 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.
- e) 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 1º y 3º 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 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, emití un informe separado de fecha 15 de marzo de 2021.

  
 Hugo Alonso Magaña Salazar  
 Revisor Fiscal de Corporación de Crédito Contactar  
 (Antes Corporación Nariño Empresa y Futuro)  
 T.P. 86619 – T  
 Miembro de KPMG S.A.S.

15 de marzo de 2021



**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 (Antes Corporación Nariño Empresa y Futuro):

#### 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 Compañía en adelante “la Corporación” al 31 de diciembre de 2020, 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 para la conservación y custodia de los bienes de la Corporación y los 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 aceptada en Colombia (International Standard on Assurance Engagements – ISAE 3000, por sus siglas en inglés, traducida al español y emitida a abril de 2009 por el Consejo de Normas

© 2021 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S.  
Nit: 860.000.846-4



2

Internacionales de Auditoría y Aseguramiento - International Auditing and Assurance Standard Board – IAASB, por sus siglas en inglés). 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 y los de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido 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 comprensivo 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 y los 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 2020. 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 y los 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.



3

- 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.
- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación y los 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 y a los encargados del gobierno corporativo con mis recomendaciones sobre las deficiencias en el control interno que fueron identificadas durante el trabajo de revisoría fiscal.
  - Seguimiento a los asuntos incluidos en las cartas de recomendación que emití con relación a las deficiencias en el control interno.

#### 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 lo establecido en el sistema de control interno implementado por la administración.

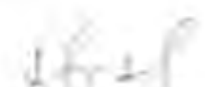


4

### Conclusión

Mi conclusión se fundamenta con base 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  
 (Antes Corporación Nariño Empresa y Futuro)  
 T.P. 86619 – T  
 Miembro de KPMG S.A.S.

15 de marzo de 2021

### CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR (ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO) ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2020  
 (Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2019)  
 (En miles de pesos colombianos)




	Nota	2020	2019
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo y Equivalentes al efectivo	7	\$ 101.812.757	3.585.676
<b>Cartera servicios financieros, neto</b>	9	<b>364.485.128</b>	<b>372.415.546</b>
Cartera de créditos, neto		351.282.048	361.811.941
Interés cartera, neto		13.010.817	10.236.435
Comisión Ley Mipyme, neto		192.263	367.170
Instrumentos financieros (de inversión)	8	622.257	500.238
Otras cuentas por cobrar, neto	10	1.912.615	905.738
Activos por Impuestos corrientes	14	-	-
Activos No Financieros	13	87.880	61.289
Propiedades y equipo, neto	11	23.473.695	24.681.925
Intangibles, neto	12	2.024.156	966.912
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>\$ 494.418.488</b>	<b>403.117.324</b>
<b>PASIVO</b>			
Obligaciones financieras	15	\$ 320.590.605	246.957.074
Arrendamientos financieros	16	8.147.571	8.069.717
<b>Cuentas Comerciales por Pagar</b>		<b>30.300.851</b>	<b>27.343.486</b>
Beneficios a empleados y aportes por pagar	17	9.634.968	8.294.354
Ingresos recibidos para terceros	18	9.831.245	6.975.678
Otras cuentas por pagar	19	10.834.638	12.073.454
Pasivos estimados y provisiones	20	1.328.184	976.975
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$ 360.367.211</b>	<b>283.347.252</b>
<b>PATRIMONIO</b>	21		
Aportes Sociales		\$ 37.500	37.500
<b>Reservas</b>		<b>116.658.555</b>	<b>93.844.666</b>
Asignación permanente (resultados)		116.336.555	93.614.078
Asignación permanente (adopción por primera vez)		76.046	76.046
Reserva de ganancias por Inversiones en Instrumentos de patrimonio (ORI)		245.954	154.542
Otras participaciones en el patrimonio (donaciones)		3.165.429	3.165.429
Excedente del ejercicio		14.189.793	22.722.477
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 134.051.277</b>	<b>119.770.072</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>\$ 494.418.488</b>	<b>403.117.324</b>

Las notas 1 a la 38 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 15 de marzo de 2021

(\*) 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.

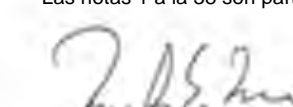
### CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR (ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO) ESTADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL

Por el año terminado al 31 de diciembre de 2020  
 (con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2019)  
 (En miles de pesos colombianos)




	Nota	2020	2019
<b>Ingresos por intereses y comisiones</b>		<b>\$ 125.236.024</b>	<b>127.667.459</b>
Ingresos por intereses y comisiones sobre cartera de créditos	22	123.122.720	125.502.624
Otras comisiones de contratos con clientes	23	2.113.304	2.164.835
<b>Gastos por intereses y comisiones, neto</b>	24	<b>\$ 24.235.071</b>	<b>21.812.377</b>
Intereses obligaciones financieras		20.801.978	19.998.364
Pérdida por diferencia en cambio, neto		1.239.193	205.323
Otros intereses		1.318.104	1.267.085
Servicios bancarios		875.796	341.605
<b>Ingreso neto por intereses y comisiones</b>		<b>\$ 101.000.953</b>	<b>105.855.082</b>
Deterioro de valor, neto	25	13.077.097	16.899.574
<b>Ingreso neto por intereses y comisiones despues de deterioro</b>		<b>\$ 87.923.856</b>	<b>88.955.508</b>
<b>Otros ingresos</b>	26	<b>3.992.843</b>	<b>4.532.347</b>
<b>Gastos para la operación</b>		<b>\$ 77.726.906</b>	<b>70.765.378</b>
Beneficios a los empleados	27	57.822.655	52.309.420
Honorarios	28	2.191.845	2.079.040
Impuestos	29	3.707.920	3.362.426
Arrendamientos	30	161.057	224.271
Servicios	31	4.715.991	3.612.972
Depreciaciones y amortización	32	5.175.842	4.321.609
Otros Gastos	33	3.951.596	4.855.640
<b>Excedente antes de impuestos</b>		<b>\$ 14.189.793</b>	<b>22.722.477</b>
Impuesto a las ganancias	14	-	-
<b>Excedente del ejercicio</b>		<b>\$ 14.189.793</b>	<b>22.722.477</b>
<b>Otro resultado integral</b>		<b>\$ 91.412</b>	<b>(62.929)</b>
Superavit por valorización de acciones	8	91.412	(62.929)
<b>TOTAL EXCEDENTE INTEGRAL</b>		<b>\$ 14.281.205</b>	<b>22.659.548</b>

Las notas 1 a la 38 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 15 de marzo de 2021

(\*) 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**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
Por el año terminado a 31 de diciembre de 2020  
(Con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2019)  
(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 (ORI)	Otras Participaciones en el Patrimonio (Donaciones)	Excedente del ejercicio	Total Patrimonio
<b>Saldo al 1 de enero del 2019</b>	\$ 37.500	72.912.781	76.046	217.471	3.165.429	20.701.297	97.110.524
Traslado de excedentes a reservas	-	-	-	-	-	(20.701.297)	(20.701.297)
Apropiación de reserva permanente	-	20.701.297	-	-	-	-	20.701.297
Valoración acciones Fondo Regional de Garantías	-	-	-	(62.929)	-	-	(62.929)
Excedentes del ejercicio	-	-	-	-	-	22.722.477	22.722.477
<b>Saldo al 31 de diciembre del 2019</b>	\$ 37.500	93.614.078	76.046	154.542	3.165.429	22.722.477	119.770.072
Traslado de excedentes a reservas	-	-	-	-	-	(22.722.477)	(22.722.477)
Apropiación de Reserva permanente	-	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
<b>Saldo al 31 de diciembre del 2020</b>	\$ 37.500	116.336.555	76.046	245.954	3.165.429	14.189.793	134.051.277

Las notas 1 a la 38 son parte integral de los estados financieros

*Paulo Emilio Rivas Ortiz*  
Representante Legal (\*)

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

*Hugo Alonso Magaña Salazar*  
Revisor Fiscal P.P. 86619-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
Véase mi informe del 15 de marzo de 2021

(\*) 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**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**  
Por el año terminado al 31 de diciembre de 2020  
(Con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2019)  
(En miles de pesos colombianos)



	Nota	2020	2019 (Reexpresado)
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>			
Excedente del Ejercicio	21	\$ 14.189.793	22.722.477
<b>Ajustes para conciliar el resultado del periodo con el efectivo neto usado en la operación</b>			
Depreciación propiedades y equipo	32	4.881.517	4.032.740
Amortización intangibles	32	294.325	288.869
Deterioro de valor cartera de cartera de créditos	25	13.456.962	17.922.584
Deterioro de valor otras cuentas por cobrar	25	184.697	74.173
Recuperación de deterioro de valor cartera	25	-61.394	-795.175
Recuperación de deterioro de otras cuentas por cobrar	25	-30.397	-
Dividendos recibidos en acciones	8	-30.607	-
Pérdida en baja de activos fijos	26-33	19.642	28.956
Intereses causados de obligaciones financieras	24	20.801.978	19.998.364
Intereses causados arrendamientos financieros	24	584.558	690.642
Intereses causados NIIF 16 (arrendamientos oficinas)	24	643.174	501.801
Diferencia en cambio no realizada		514.976	2.493
<b>Efectivo generado en la operación</b>		\$ 55.449.224	65.467.924
<b>Cambios en partidas operacionales</b>			
Aumento en cartera de servicios financieros		-5.465.150	-63.268.503
Aumento en cuentas por cobrar		-1.161.177	-244.803
(Aumento) disminución en activos no financieros		-26.591	62.892
Disminución activos por impuestos corrientes		-	5.974
Aumento beneficios a empleados		1.340.614	799.363
Disminución cuentas por pagar		-2.621.315	-134.680
Aumento ingresos recibidos para terceros		2.855.567	790.544
Aumento en otros pasivos		351.209	106.349
Pago intereses obligaciones financieras	15	-20.306.771	-20.064.731
Pago intereses arrendamientos financieros	16	-408.805	-691.711
Pago intereses NIIF 16		-643.174	-501.801
<b>Efectivo neto usado en actividades de operación</b>		\$ -26.085.593	-83.141.107
<b>Flujos de efectivo por actividades de inversión</b>			
Producto de la venta (baja de propiedad y equipo)	11	539.149	172.681
Adquisición de propiedad y equipo	11	-2.849.579	-3.647.874
Aumento intangibles		-1.351.569	-1.081.259
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>		\$ -3.661.999	-4.556.452
<b>Flujos de efectivo por actividades de financiación</b>			
Adquisición de préstamos bancarios	15	274.366.976	154.796.683
Pagos de préstamos bancarios	15	-201.228.653	-133.822.882
Pagos capital arrendamientos financieros	16	-97.898	-220.299
<b>Efectivo provisto por las actividades de financiación</b>		\$ 73.040.425	20.753.502
<b>Aumento (disminución) neto de efectivo y equivalentes</b>		\$ 98.742.057	-1.476.133
Saldo inicial de efectivo y equivalentes de efectivo		3.585.676	5.064.302
Diferencia en cambio		-514.976	-2.493
<b>Saldo final de efectivo y equivalentes</b>		\$ 101.812.797	3.585.676

Las notas 1 a la 38 son parte integral de los estados financieros

*Paulo Emilio Rivas Ortiz*  
Representante Legal (\*)

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

*Hugo Alonso Magaña Salazar*  
Revisor Fiscal P.P. 86619-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
Véase mi informe del 15 de marzo de 2021

(\*) 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  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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) y cuenta con setenta y un (71) oficinas comerciales en los departamentos de Nariño, Putumayo, Huila, Tolima, Cundinamarca, Cauca, Boyacá y Meta.

La Corporación mediante acta No. 039 del 25 de marzo de 2020 suscrita por la Asamblea General de Asociados registrada en Cámara de Comercio de Pasto bajo el número 33992 del libro I del registro de entidades sin ánimo de lucro el 06 de julio de 2020, cambió su nombre de Corporación Nariño Empresa y Futuro por Corporación de Crédito Contactar.

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 2020 la Corporación cuenta con una planta de personal de 1.065 colaboradores, a 31 de diciembre de 2019 la Corporación contaba con una planta de personal de 1.070 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 y 1430 de 2020. Las NCIF aplicables en 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

5

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB al segundo semestre de 2018 y la incorporación de la modificación de la NIIF 16 Arrendamientos: Reducciones del Alquiler relacionadas con el Covid-19 emitida en 2020.

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

**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

**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.

6

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**❖ 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).
- 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) Cambios en políticas contables**

A excepción de los cambios mencionados a continuación, la Corporación ha aplicado consistentemente las políticas contables para todos los periodos presentados en estos estados financieros.

**• Flujos de efectivo (NIC 7)**

La Corporación para al año 2019 preparó su estado de flujos de efectivo por el método directo, sin embargo, para el año 2020 la Corporación decidió modificar su política contable de presentación, acogiéndose a lo indicado en la NIC 7 la cual permite presentar el flujos de efectivo por el método indirecto, es decir, para los flujos operacionales partiendo de los resultados del periodo y depurando los mismos por los efectos de las transacciones no monetarias, por todo tipo de partidas de pago diferido y acumulaciones (o devengos) que son la causa de cobros y pagos en el pasado o en el futuro, así como de las partidas de resultados asociados con flujos de efectivo de operaciones clasificadas como de inversión o financiación.

**Impacto sobre los estados financieros / re – expresión**

El cambio en la política contable de presentación de flujos de efectivo no generó ningún impacto en los estados de situación financiera, de resultados integrales, de cambios en el patrimonio, ni en el efectivo o equivalentes de efectivo al final del periodo presentado con anterioridad al 31 de diciembre de 2020. Sin embargo, en concordancia con la NIC 1 (información

7

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

comparativa mínima) y con la NIC 8 (aplicación retroactiva), si implicó re-expresar el estado de flujos de efectivo del año 2019 en cuanto a su presentación del método directo a método indirecto (Ver estado de flujos de efectivo).

**b) 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.

**c) 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.

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.

**d) Instrumentos financieros**

**I) Reconocimiento y medición inicial**

Inicialmente la Corporación reconoce las inversiones, 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.

8

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

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 9). En el

9

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 dirección ejecutiva. 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.

10

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

11

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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) 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.

12

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- **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.

13

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- **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 15 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.

- **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.

14

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- **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.

15

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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 o la Presidencia de la Corporación.

16



CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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.

17

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

A partir de los resultados obtenidos de probabilidades de incumplimiento para cada una de las carteras, se realizará la estimación de la pérdida esperada de la Corporación teniendo en cuenta la siguiente expresión:

$$PE = PI * PDI * EAD$$

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

En la documentación del modelo se especifica el cálculo de la PD a doce (12) meses y life-time para cada uno de los segmentos propuestos dentro del desarrollo del modelo en sí mismo.

**Cálculo de la Pérdida Esperada**

Bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 9 Instrumentos Financieros se establece el registro del deterioro de instrumentos financieros bajo el modelo de pérdida esperada (PE). La estimación de tal pérdida requiere el cálculo de la Probabilidad de Default o Incumplimiento (PD o PI), que según el enfoque de la norma varía de acuerdo con la etapa o el estado / incremento del riesgo del crédito, es decir, existe un criterio para determinar cuál PD utilizar en el cálculo de la pérdida esperada.

	Etapa I	Etapa II	Etapa III
<b>Fórmula</b>	$PE = PD1 * EAD1 + LGD$	$PE = PD1 * EAD1 + LGD + PD2 * EAD2 + LGD * (1 + TIR)1$ PDI: PD marginal del año 1 TIR=Tasa de interés efectiva	$PE = EAD1 + LGD PD=1$
<b>PD, Requerida</b>	PD1: Probabilidad de default calculada a 12 meses	PD1 PD2: Probabilidad de default calculada a 12 meses y la Probabilidad de default marginal del año 2 calculada para toda la vida del crédito	PD=1 puesto que es la etapa de los créditos incumplidos

18

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La PD a 12 meses y las PD's requeridas en etapa II (PD a 12 meses y PD Marginal 2 años) se resumen para todos los segmentos en el documento de "Modelo de provisión".

El saldo expuesto (EaD) utilizado para el cálculo de la pérdida esperada es calculado por la Corporación, así como la tasa de interés.

❖ **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 cuando superen los 90 días de mora, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos de pérdida esperada determinados para estas cuentas por cobrar así: una vez la cuenta por cobrar supere los 90 días se deteriorará el 30% del saldo de la cuenta por cobrar; de 91 a 180 días el 30% y de 181 a 360 días el 40%.

19

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

#### 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).

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 un mayor 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.

20

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

#### 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 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.

21

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

#### e) 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.

##### • 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.

22

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 incurrir.

• **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.

23

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

• **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.

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.

24

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Componente	Vida útil
Edificación	70 años
Eléctricos y electrónicos (ascensor)	15 años
Eléctricos y electrónicos (sistema de seguridad y equipos audiovisuales)	5 años
Eléctricos y electrónicos (transformador)	20 años
Equipo de computación	5 años
Equipo de comunicación	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.

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 2019 y 2020 y 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.

25

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 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.

• **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 periodo.

• **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.

26

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

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.

27

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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.

f) **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

28

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

29

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 operaciones de bajo monto, las cuales serán las 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.

#### g) 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

30

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

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.

31

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**h) 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.

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.

32

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

**i) 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.

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.

33

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**j) 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. 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.

34

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

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

35

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

**k) 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.

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

36

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

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.

37

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

"Las entidades a que se refieren los parágrafos 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 30 de junio de 2020.

**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

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%.

38

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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%).

**l) 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.

**m) 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.

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 <b>probable</b> 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 <b>posible</b> , 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 <b>remota</b> la posibilidad de salida de recursos	No se reconoce provisión alguna.	No se revelarán los Estados Financieros ninguna información sobre dicha obligación

39

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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.

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

40



CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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:

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

**n) 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. 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:

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

41

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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. 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.

42

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**o) Reserva de asignación permanente**

La Corporación reconoce es 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.

**p) 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 2021**

De acuerdo con lo indicado en el Decreto 1430 de 2020, se relacionan a continuación las enmiendas e interpretaciones emitidas por el IASB durante el año 2019 y 2020, aplicables a partir del 1 de enero de 2021. El impacto de estas enmiendas e interpretaciones está en proceso de evaluación por parte de la administración de la Corporación; no obstante, no se espera que tengan un impacto significativo en los estados financieros individuales de la Corporación.

43

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Norma de Información Financiera	Tema de la Norma o enmienda	Detalle
NIIF 9 - Instrumentos financieros. NIC 39 - Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición; y NIIF 7 - Instrumentos financieros: Información a revelar	Reforma de la tasa de interés de referencia (modificaciones a las NIIF 9, NIC 39 Y NIIF 7).	Se adicionan los párrafos 6.8.1 al 6.8.12 de la NIIF 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.
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 realizara de forma retroactiva.

44

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Norma de Información Financiera	Tema de la Norma o enmienda	Detalle
NIIC 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.
Mejoras Anuales a las Normas NIIF 2018–2020	NIIF 9 - Instrumentos financieros	Modificación a la NIIF 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 adicióna el B3.3.6A, es especial para aclarar el reconocimiento de las comisiones pagadas (al 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.
Ampliación de la Exención Temporal de la Aplicación de la NIIF 9 - Instrumentos financieros	Modificaciones a la NIIF 4 – Contratos de seguro	Se modifican los párrafos 20A, 20J y 20O de la NIIF 4, para permitir la exención temporal que permite, pero no requiere, que la aseguradora aplique la NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición en lugar de la NIIF 9 para los periodos anuales que comiencen antes del 1 de enero de 2023 (debido a que a partir de dicha fecha existe un nuevo requerimiento internacional contenido en la NIIF 17).

45

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 5. Determinación de valores razonables**

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.

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).

46

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 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.

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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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 2020			
		Jerarquía			
		Valor Razonable	Nivel 2	Nivel 3	Valor en libros
<b>ACTIVO</b>					
Cartera de créditos (i) (nota 9)		\$ 268.123.875	-	268.123.875	369.991.172
<b>Total</b>		<b>\$ 268.123.875</b>	<b>-</b>	<b>268.123.875</b>	<b>369.991.172</b>
<b>PASIVOS</b>					
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
<b>Total</b>		<b>\$ 329.658.946</b>	<b>-</b>	<b>329.658.946</b>	<b>328.738.176</b>

		Año 2019			
		Jerarquía			
		Valor Razonable	Nivel 2	Nivel 3	Valor en libros
<b>ACTIVO</b>					
Cartera de créditos (i) (nota 9)		\$ 244.669.117	-	244.669.117	376.160.770
<b>Total</b>		<b>244.669.117</b>	<b>-</b>	<b>244.669.117</b>	<b>376.160.770</b>
<b>PASIVOS</b>					
Obligaciones financieras (iii) (nota 15)		247.346.304	-	247.346.304	246.957.074
Pasivos por arrendamiento Financiero (iii) (nota 16)		8.069.717	-	8.069.717	8.069.717
<b>Total</b>		<b>\$ 255.416.021</b>	<b>-</b>	<b>255.416.021</b>	<b>255.026.791</b>

**Metodología cálculo valor razonable:**

Para estimar el valor razonable de la cartera, se tomó la base de créditos con corte a diciembre 2020 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 \$452.244 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Por otro lado, se realiza el cálculo de la tasa promedio ponderado de la cartera de colocación de mercado que para el mes de diciembre de 2020 se estableció en el 42,30%, disminuyendo 0,54% respecto a la tasa promedio del año 2019. Con esta tasa se trae a valor presente los flujos futuros proyectados para la cartera, obteniendo así la cartera a valor razonable del año 2020 en \$268.124 millones, presentando una variación positiva del 9,6% 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.

**(i) Cartera de créditos**

La cartera de crédito es valorada a costo amortizado 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.

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

En razón de que la entidad participada no cotiza en bolsa, ni se conocen datos de transacciones recientes en las cuales se hayan comprado o vendido acciones; como tampoco se encontró una entidad de características similares que coticen en bolsa, la ha decidido medir estas inversiones formulando un modelo de valoración interna tomando como referencia las técnicas de valoración 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).

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La metodología interna se basa en el análisis de la información histórica de los dividendos recibidos en los últimos quince (15) años, proyectando a 5 años los posibles flujos futuros, tomando como tasa de rentabilidad el promedio de los últimos tres años 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 de los 5 años proyectados, seguido a este proceso se calcula el comportamiento de la productividad de la inversión evidenciando un deterioro del 1,5 % durante el tiempo analizado. 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.

**iii) 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 sí en los créditos futuros.

**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.

50

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La máxima exposición al riesgo de crédito de la Corporación se refleja en el valor en libros de los activos financieros en el estado de situación financiera de la Corporación.

La Corporación asume el riesgo de crédito en un frente actualmente: la actividad de crédito, que incluye operaciones de microcrédito y comercial; la naturaleza del riesgo es de insolvencia de la contraparte.

Los principios y reglas para el manejo del crédito y del riesgo de crédito en la Corporación se encuentran consignados en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) y en el reglamento general de crédito.

Los criterios de evaluación para medir el riesgo crediticio siguen los métodos definidos en el manual SARC y las definiciones por parte del Comité de Riesgos y Gestión de Activos y Pasivos.

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 gerencia de Riesgo y cumplimiento, teniendo como responsabilidad, la evaluación de las políticas y herramientas de riesgo definidas por el Comité de Riesgos y Gestión de activo y pasivos, y la Junta Directiva.

51

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Apetito de riesgo de crédito	
Límites /niveles de riesgo	Apetito %
<b>Límite de % de pérdida por segmento</b>	
Microcredito	5%
<b>Límite global de concentración por monto</b>	
Micro credito superior a 25 SMLV	8%
Micro credito inferior a 2 millones de pesos	8%
<b>Límite global de concentración por sector</b>	
Credito agrícola	40%
<b>Límite global de concentración por actividad</b>	
Actividad 1 (café)	25%
Actividad 2 (leche)	15%
<b>Límite cobertura</b>	
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 2020 la cartera reestructurada sumaba \$19.006.172, representados en 4 operaciones y la cartera refinanciada sumaba \$58.475.678, equivalente a 6 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, \$38.409.411.699, en 10.907 operaciones, representando el 10.38% de la cartera de la Corporación.

Dado el ajuste de la definición del default y el resultado que evidencia que este es alcanzado a la altura de mora de 30 días o más, se propone definir el incremento significativo de riesgo (ISRC) mediante un análisis enfocado en identificar a partir de qué día el cliente presenta un riesgo de cambiar su estado de mora a uno de mayor riesgo en el siguiente semestre, luego del punto de observación para las carteras comercial y microcrédito.

52

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Similar al análisis del default, la metodología utilizada es el análisis de matrices de transición, usando una definición de buckets enfocada en los primeros 30 días:

Bucket	Descripción
0	0 días en mora
1	1 - 14 días en mora
2	15 - 20 días en mora
3	21 - 29 días en mora
4	Default (30 o más días en mora)

A diferencia del análisis del default no se busca el bucket del default, sino aquel en días donde haya un riesgo de cambiar el estado de mora a uno de peor estado y que este sea superior a la probabilidad de mejorar.

Se observa en las siguientes matrices que para el rango de "1-14" días aproximadamente el 60% de los casos se mantienen igual o mejoran su estado y en los siguientes rangos en días la diferencia entre los porcentajes de mejora-igualan-empeoran se diferencian en mayor medida.

El análisis de las matrices de transición da como resultado un umbral en el incremento significativo del riesgo de crédito (ISRC) diferente para cada cartera:

- Comercial: cuando se alcanzan 30 días de mora (hasta 59 días)
- Microcrédito: cuando se alcanzan 15 días de mora (hasta 29 días)

**Definiciones sobre los stage o etapas:**

Teniendo en cuenta esto, para los préstamos clasificados en etapa 1, la pérdida esperada se calculará sobre un horizonte temporal de 12 meses. Por su parte, para aquellos clasificados en la 'Etapa 2' o en la 'Etapa 3' se reconocerán las pérdidas esperadas durante toda la vida del préstamo.

a) La pérdida esperada a 12 meses  
La NIIF 9 define la pérdida esperada a 12 meses como "la porción de la pérdida esperada para el total de la vida estimada del instrumento, que representa las pérdidas esperadas por eventos de incumplimiento en el instrumento financiero y que son posibles de incurrir dentro de los siguientes 12 meses desde la fecha de reporte".

53

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

b) La pérdida esperada para toda la vida del instrumento financiero (Lifetime)  
La pérdida esperada lifetime es definida como "la pérdida esperada que resulta de todos los posibles eventos de incumplimiento (default) durante la vida estimada del instrumento financiero".

Si, a la fecha del reporte, el riesgo del crédito ha aumentado de forma significativa desde el reconocimiento inicial (originación), entonces la pérdida esperada debe determinarse de acuerdo, a la vida del crédito. La norma no especifica claramente cuál es el concepto del incremento significativo del riesgo, aun así, las entidades deben desarrollar esta definición de acuerdo, al tipo de instrumento.

El incremento significativo del riesgo de crédito (ISRC) permite determinar en el día de reporte (actual) si el riesgo de crédito del instrumento financiero se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial (originación). Si el incremento significativo del riesgo de crédito da evidencias de incrementos notables de riesgo, entonces el crédito se etiqueta como etapa II.

Según las etapas de riesgo existen niveles de reserva (provisión), la siguiente tabla resume cómo se define cada una de las tres etapas:

	ETAPA I	ETAPA II	ETAPA III
<b>SEGMENTACION</b>	Créditos nuevos. Créditos con un riesgo igual o menor al de su originación	Créditos con un aumento significativo del riesgo	Créditos incumplidos
<b>RESERVAS</b>	Pérdida esperada a 12 meses	Pérdida esperada durante toda la vida del crédito (Lifetime)	

**Consideraciones forward looking:**

Partiendo de las series mensuales PD de comercial y de microcrédito de enero 2017 a junio 2019 se propone establecer las ecuaciones de pronóstico utilizando un modelo de serie de tiempo SARIMAX, los cuales permiten que las variables de respuesta sean expresadas por la combinación de sus valores pasados o rezagados, por los términos de error estocásticos o por los valores pasados o rezagados de otras series (macroeconómicas).

54

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La siguiente tabla identifica las variables macroeconómicas incluidas en el análisis:

	Variable macroeconomica	Descripción (anexo)
1	desempleo	% Poblacion desempleo. Ubicada en "anexos" identificada como TD en % poblacion en edad de trabajar.
2	ipi	Índice de producción industrial total industrias (base_2018=100). Ubicado en "total nacional y según clases industriales (base 2018=100).
3	ipc	Índice de precio al consumidor base_2018=100
4	pib	Producto interno bruto a precios constante a 2015 (trimestral)
5	icv_cast_comercial	Indicador de calidad de cartera por vencimiento + castigo cartera comercial.
6	icv_cast_micro	Indicador de calidad de cartera por vencimiento + castigo cartera microcredito.
7	icv_comercial	Indicador de calidad de cartera por vencimiento cartera comercial.
8	icv_micro	Indicador de calidad de cartera por vencimiento cartera microcredito.

El análisis de las variables explicativas disponibles permite identificar la estructura SARIMA de cada una de ellas dentro de los períodos de información disponibles, según las fuentes de información.

- Para la cartera comercial, el modelo de forecasting tiene como variable explicativa "icv\_comercial" (indicador de calidad de cartera por vencimiento cartera comercial) rezagado en un período.
- Para la cartera microcrédito, el modelo forecasting tiene como variable explicativa "icv\_micro" (indicador de calidad de cartera por vencimiento cartera microcrédito) rezagado en dos períodos.

Los detalles de los resultados aparecen en el documento de especificaciones del modelo de pérdida esperada de la Corporación.

55

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

#### Efectos de la pandemia por Covid-19

Ante las medidas de aislamiento preventivo para enfrentar la pandemia por el Covid-19, decretadas por el Gobierno Nacional a partir del mes de marzo de 2020, se produjeron efectos adversos sobre la dinámica de la economía, afectando de manera total o parcial la mayoría de los sectores económicos, en una coyuntura sin precedentes, proveniente de dos frentes: por el lado de la oferta debido al aumento en el nivel de riesgo de crédito y desde la demanda, por la caída de la actividad económica y la confianza de los consumidores. Ante este panorama de mayor riesgo e incertidumbre, la Corporación ha implementado planes de seguimiento y monitoreo constante sobre los impactos que se puedan tener sobre la cartera y los procesos respectivos, tomando decisiones en pro de contrarrestar los efectos adversos de esta situación.

A continuación, se nombran los principales aspectos que generaron cambios en la información financiera y sobre los cuales se sigue realizando monitoreo:

- **Modelo de pérdida esperada**

La Corporación continúa aplicando el modelo de pérdida esperada, bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 9. Sin embargo, el cálculo de las pérdidas esperadas por riesgo de crédito ha incorporado, en concordancia a las afectaciones por las diferentes medidas que se han tomado para mitigar la expansión del virus, dentro de ellas el aislamiento preventivo obligatorio, que ha influido de manera importante, dado que ha afectado las fuentes de ingresos por el impacto directo e indirecto sobre las actividades económicas. El modelo de pérdida esperada fue ajustado tomando en cuenta periodos anteriores a la emergencia sanitaria, excluyendo en la construcción las validaciones asociadas a los niveles de cambios drásticos y atípicos que se presentaron en el panorama nacional.

Se tomó la iniciativa desde la Corporación, de integrar en la implementación del modelo una variable que le permitiera establecer niveles de riesgo entre sus clientes dado su comportamiento, alivios vigentes y el impacto de la crisis sobre su actividad económica. Esta variable se denominó "Situación de Riesgo" y está definida según la realidad del negocio y el perfil de los clientes, basados en una segmentación de la cartera que relaciona distintas variables, como tipo de alivio financiero y altura de mora. La inclusión de la variable "Situación de Riesgo" en el modelo consiste en reubicar los casos de etapa I que tenga la marca de la variable, a etapa II de riesgo, según la información de la segmentación, la cual es actualizada cada mes.

56

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- **Cartera con Alivios**

En respuesta al choque macro - financiero causado por la pandemia, las entidades de crédito adoptaron medidas destinadas a contener el efecto de corto plazo del confinamiento sobre el flujo de caja de los hogares y empresas, suministrando soluciones estructurales a los deudores. La Corporación por su parte, ha otorgado alivios financieros a partir del mes de abril de 2020, realizando previo análisis de la cartera, segmentos y perfiles de clientes, considerando además los riesgos asociados a las actividades económicas con mayor impacto.

Al cierre de diciembre de 2020, se evidencia la revelación de los riesgos y el sinceramiento del balance ha redundado en un crecimiento ordenado y previsible de la cartera riesgosa, e indicadores de calidad, así como un incremento preventivo de las provisiones regulatorias y voluntarias para mitigar las pérdidas potenciales por el deterioro crediticio.

En la siguiente tabla se resume el comportamiento del último trimestre del año 2020 de la variable "Situación de Riesgo", que se incluyó para el cálculo de las provisiones:

Periodo	NIVEL DE RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Octubre	Saldo Cartera (Mill)	\$ 290,347	\$ 1,725	\$ 66,245
	Participación	81.03%	0.48%	18.49%
Noviembre	Saldo Cartera (Mill)	\$ 272,095	\$ 1,422	\$ 38,084
	Participación	87.32%	0.46%	12.22%
Diciembre	Saldo Cartera (Mill)	\$ 325,359	\$ 788	\$ 43,841
	Participación	87.94%	0.21%	11.85%

57

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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:

	2020	2019
<b>Microcrédito individual</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 206.534.261	194.096.622
"B" Riesgo Aceptable	6.977.946	4.363.516
"C" Riesgo Apreciable	2.001.320	1.356.950
"D" Riesgo Significativo	754.033	830.235
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.791.831	2.540.080
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 218.059.391</b>	<b>203.187.403</b>
<b>Microcrédito preferencial</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 129.801.548	151.357.114
"B" Riesgo Aceptable	1.626.256	1.285.626
"C" Riesgo Apreciable	368.395	419.237
"D" Riesgo Significativo	155.735	277.578
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.049.296	1.120.461
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 133.001.230</b>	<b>154.460.016</b>
<b>Mipyme</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 4.727.660	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 4.727.660</b>	<b>-</b>
<b>Comercial</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 13.633.318	18.102.903
"B" Riesgo Aceptable	259.314	129.380
"C" Riesgo Apreciable	43.417	15.180
"D" Riesgo Significativo	66.964	20.978
"E" Riesgo de Incobrabilidad	189.711	197.766
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 14.192.724</b>	<b>18.466.207</b>
<b>Libranza</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 2.379	39.355
"E" Riesgo de Incobrabilidad	7.788	7.788
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 10.167</b>	<b>47.143</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 369.991.172</b>	<b>376.160.769</b>

58

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es de \$101.812.757 y \$3.585.676, 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 calificadoras BRC Standard and Poor's.

Las otras cuentas por cobrar que tiene la Corporación presentan un saldo de \$1.912.615 y \$905.738 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, 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.

Al 31 de diciembre de 2020 no se identificaron deterioros en otros activos no financieros como las inversiones que se miden por el método de participación, ni tampoco se identificaron situaciones que hubiesen implicado la aparición de obligaciones presentes originadas en los efectos del Covid-19 y que a esa fecha tuviesen alta probabilidad de salida de recursos.

**b) Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez implica la posibilidad de no disponer de suficientes activos líquidos para poder cumplir con los pagos 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 el año 2020, la Corporación afrontó una coyuntura económica y social generada por la pandemia Covid-19, lo que conllevó al diseño y ejecución de planes de contingencia con el fin de atender dicha situación, mitigando posibles riesgos de liquidez.

59

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Entre las estrategias de gestión de liquidez implementadas se destaca:

**Creación de "Comité de Crisis":** está conformado por tres representantes de Junta Directiva y el personal directivo de la Corporación. Su objetivo se enfoca en hacer seguimiento constante a los cambios del medio, diseñando estrategias y acciones encaminadas a mitigar los riesgos operacionales, de crédito y liquidez.

**Acuerdos con entidades nacionales e internacionales:** se lograron acuerdos con entidades financieras nacionales e internacionales, que permitieron aplazar los pagos de deuda tanto de capital como interés por un periodo de seis (6) meses, lo que generó un alivio para la Corporación ante esta situación. Por otro lado, se fortaleció la relación comercial con los fondeadores actuales y se iniciaron acercamientos con nuevos fondeadores, como, por ejemplo, Gawa, Blueorchard y Proparco, los cuales se convierten en futuros aliados estratégicos para los proyectos establecidos por la Corporación enfocados al cumplimiento del plan estratégico 2020- 2024.

**Gestión de fondeo adicional:** Se gestionó fondeo adicional de recursos con entidades nacionales, haciendo pleno uso de los cupos otorgados y desembolsos de nuevos préstamos con entidades internacionales, entre los que podemos resaltar a Symbiotics, Locfund y el Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Liquidez	Valor	Costo	Participación
<b>Nuevo fondeo</b>	<b>82.002</b>	<b>1.371</b>	<b>61%</b>
Nacional	40.683	845	
Internacional	41.319	526	
<b>Alivios financieros</b>	<b>29.155</b>	<b>714</b>	<b>22%</b>
Nacional	12.827	307	
Internacional	16.328	407	
<b>Renovaciones</b>	<b>22.289</b>	<b>502</b>	<b>17%</b>
Internacional	22.289	502	
<b>Total</b>	<b>133.446</b>	<b>2.587</b>	<b>100%</b>

60

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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 Corporación, 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 2020, en la "banda I, 0-7 días", se registró una brecha de liquidez de 34,10 resultado de la gestión realizada por la Corporación en mantener un disponible suficiente que permitiera atender las obligaciones contraídas por la Corporación y también con el fin de contrarrestar los efectos producidos por la pandemia Covid-19. El resultado obtenido del análisis es socializado por el proceso financiero, a los miembros del Comité de Crisis, Comité de Gestión de Activos y Pasivos, Dirección de Riesgos y Junta Directiva para la toma de decisiones.

Banda	DIAS	Diciembre 2020		Brecha
		Activos	Pasivos	
Banda I	0 - 7	\$ 107.662.850	3.156.825	34,10
	8 - 15	15.072.151	3.997.499	3,77
	16 - 22	1.924.281	488.918	3,94
	23 - 30	479.680	6.212.779	0,08
Banda II	31 - 60	22.782.474	8.839.791	2,58
Banda III	61 - 90	21.986.422	14.027.739	1,57
Banda IV	91 - 180	68.302.382	60.565.373	1,13
Banda V	181 - 360	116.419.047	80.253.327	1,45
Banda VI	361 - 720	104.187.846	86.301.211	1,21
Banda VII	721 en adelante	28.264.900	95.403.361	0,30
Sin madurez		7.545.051	1.328.983	5,68
<b>Total</b>		<b>\$ 494.627.084</b>	<b>360.575.806</b>	<b>1,37</b>

61

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Banda	DIAS	Diciembre 2019		Brecha
		Activos	Pasivos	
Banda I	0 - 7	\$ 10.237.129	1.862.158	5,50
	8 - 15	17.549.542	2.381.484	7,37
	16 - 23	2.201.863	517.299	4,26
	24 - 30	31.188	4.578.744	0,01
Banda II	31 - 60	22.266.823	10.248.282	2,17
Banda III	61 - 90	21.393.425	6.919.424	3,09
Banda IV	91 - 180	69.574.322	47.005.407	1,48
Banda V	181 - 360	116.879.217	51.649.914	2,26
Banda VI	361 - 720	103.600.490	116.106.929	0,89
Banda VII	721 en adelante	28.109.864	40.914.462	0,69
	Sin madurez	11.273.461	1.163.149	9,69
	<b>Total</b>	<b>\$ 403.117.324</b>	<b>283.347.252</b>	<b>1,42</b>

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 2020, 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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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).

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	Inversión Promedio 2020	TASA E.A. Promedio	Rendimientos financieros Promedio
Banco de Occidente	\$ 68.046	2,1%	\$ 966
Bancolombia	14.219	1,9%	186
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 82.265</b>		<b>\$ 1.152</b>

El siguiente es un detalle del vencimiento por plazos remanentes de los pasivos financieros:

#### Obligaciones financieras

Detalle	2020	2019
Hasta un mes	\$ 4.421.026	2.898.084
Mas de un mes y no mas de tres meses	15.953.891	11.145.638
Mas de tres meses y no mas de seis meses	56.252.368	43.688.522
Mas de seis meses y no mas de un año	74.436.899	47.618.759
Entre uno y tres años	169.526.421	141.606.071
<b>Total</b>	<b>\$ 320.590.605</b>	<b>246.957.074</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

#### Arrendamientos financieros

Detalle	2020	2019
Hasta un mes	\$ 187.298	24.257
Más de un mes y no más de tres meses	-	25.680
Más de tres meses y no más de seis meses	-	481.675
Más de seis meses y no más de un año	572.952	487.569
Entre uno y tres años	7.387.321	7.050.536
<b>Total</b>	<b>\$ 8.147.571</b>	<b>8.069.717</b>

#### 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 y 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, por lo cual, el Banco de la República implementó políticas monetarias expansivas, con el fin de reactivar la economía del país. Después de un periodo de reducciones paulatinas, se fijó la tasa de intervención en 1,75%, lo cual ha incidido en que las tasas de referencia IBR y DTF, presenten tendencia a la baja durante el año 2020 y proyectando al cierre de 2021 se encuentre en 2,01% y 2,41% respectivamente. En cuanto a la variación de la tasa de cambio, el dólar cerró por debajo de los \$3.600 pesos, gracias a una menor aversión al riesgo en los mercados internacionales y a una expectativa favorable dada por la distribución de la vacuna en varios países, proyectando así un promedio de \$3.590 al cierre de 2021.

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



CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

Las ofertas de financiamiento se analizan de forma integral, y su resultado se compara con el costo promedio de la deuda de la Corporación; 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 cuanto al riesgo por tasa de interés de financiación, se realizó un análisis de sensibilidad sobre el costo de la deuda durante el 2020, partiendo de que el 57% 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 +/- 0.80% en el margen neto de interés y de +/- 0.22% en la rentabilidad de la Corporación, situación que puede ser llevada por la Corporación, de acuerdo con las gestiones mencionadas en las líneas anteriores.

ESTADO DE RESULTADOS			
	Real	+ 50pb	- 50pb
Ingresos por Intereses de Cartera	123.122.720	123.122.720	123.122.720
Gasto por intereses Financieros	20.801.978	21.621.446	19.978.979
<b>Margen neto de intereses</b>	<b>102.320.742</b>	<b>101.501.274</b>	<b>103.143.741</b>
<b>Impacto margen de interés</b>		<b>-0,80%</b>	<b>0,80%</b>
(+) Ingresos por comisiones y otros serv	4.522.412	4.522.412	4.522.412
(-) Gasto por deterioro	12.969.835	12.969.835	12.969.835
(-) Gastos Ordinarios	80.629.025	80.629.025	80.629.025
<b>Excedente operacional</b>	<b>13.244.294</b>	<b>12.424.826</b>	<b>14.067.293</b>
Ingresos no operacionales	1.614.132	1.614.132	1.614.132
Gastos no operacionales	668.633	668.633	668.633
<b>Excedente del ejercicio</b>	<b>14.189.793</b>	<b>13.370.325</b>	<b>15.012.792</b>
<b>Impacto Excedentes</b>		<b>-5,74%</b>	<b>5,76%</b>
<b>Impacto Rentabilidad</b>		<b>-0,22%</b>	<b>0,22%</b>

65

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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	2020	2019
Caja	\$ 3.189.211	2.016.961
Bancos y equivalentes de efectivo (1)	98.619.546	1.554.715
Efectivo y equivalentes restringidos (2)	4.000	14.000
<b>Total</b>	<b>\$ 101.812.757</b>	<b>3.585.676</b>

Esta partida presenta un incremento significativo con relación al año anterior, debido a la emergencia económica derivada de la pandemia Covid 19 la Corporación adoptó medidas para garantizar la liquidez y minimizar el riesgo de incumplimiento del pago de obligaciones y prestación del servicio al cliente, los recursos provienen de endeudamiento externo con entidades nacionales e internacionales.

1) En el siguiente cuadro se presenta la composición de la partida de Bancos:

Detalle	2020	2019
Moneda nacional	\$ 11.396.335	1.014.696
Moneda extranjera (i)	28.627.632	35.036
Cuentas bancarias con restricción (ii)	51.339	185.717
Otras entidades financieras (iii)	58.544.240	319.266
<b>Total</b>	<b>\$ 98.619.546</b>	<b>1.554.715</b>

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 2020 es de USD 8.340.169,55 y se re-expresó a la TRM de \$ 3.432,50. Para el año 2019 el valor en dólares es de USD 10.690,95 re-expresados a la TRM de \$3.277,14.

ii) Dentro del rubro de Bancos la Corporación tiene dos (2) cuentas bancarias de uso restringido en Bancolombia, para la administración de los siguientes recursos: a.) el saldo del convenio celebrado con Chemonics International Inc,

66

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

cuyo objeto fue ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la Corporación en comunidades de la ruralidad dispersa de veintidós (22) 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. 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	2020	2019
Bancolombia convenio Chemonics	45.343	185.717
Bancolombia convenio Colciencias	5.996	-
<b>Total</b>	<b>\$ 51.339</b>	<b>185.717</b>

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.

67

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 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	2020	2019
Fiducia Bancolombia	\$ 23.376.680	962
Fiducia Banco de Occidente	35.167.560	318.304
<b>Total</b>	<b>\$ 58.544.240</b>	<b>319.266</b>

2) En este grupo de cuentas se reconoce como efectivo y equivalentes restringido para el año 2020 y 2019 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, para el corte a 2019 se encuentra registrado el depósito entregado por el arrendamiento de la oficina de Ipiales y depósito entregado por el arrendamiento de la oficina administrativa en la ciudad de Bogotá por valor de \$10 millones de pesos.

**Nota 8. Instrumentos financieros de inversión**

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 14,11% de las acciones en circulación. A continuación, se presenta el saldo de esta cuenta para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Acciones fondo regional de garantías	\$ 622.257	500.238
<b>Total</b>		

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.

68

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

La metodología interna se basa en el análisis de la información histórica de los dividendos recibidos en los últimos quince (15) años, proyectando a 5 años los posibles flujos futuros, tomando como tasa de rentabilidad el promedio de los últimos tres años 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 de los 5 años proyectados, seguido a este proceso se calcula el comportamiento de la productividad de la inversión de los últimos 10 años, evidenciando un deterioro del 2,6 % durante el tiempo analizado. 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 crecimiento calculada anteriormente, este resultado se suma al valor de la inversión de los 5 años proyectados obteniendo así el valor total de la inversión.

La Corporación por esta inversión para el año 2020 recibió dividendos en acciones equivalente a \$30.607 y en efectivo por valor de \$24.089, en el año 2019 recibió dividendos en efectivo por valor de \$28.355

69

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 9. 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**

	2020	2019
<b>Capital Cartera</b>		
Microcrédito individual	\$ 218.059.391	203.187.403
Microcrédito preferencial	133.001.230	154.460.016
Mipyme	4.727.660	-
Comercial	14.192.724	18.466.207
Libranza	10.167	47.143
<b>Total</b>	<b>\$ 369.991.172</b>	<b>376.160.769</b>
<b>Deterioro capital de cartera</b>		
Microcrédito individual	\$ 12.462.371	9.641.429
Microcrédito preferencial	5.544.196	4.052.921
Mipyme	47.511	-
Comercial	515.293	421.093
Libranza	4.784	8.563
<b>Total</b>	<b>\$ 18.574.155</b>	<b>14.124.006</b>
<b>Interes de cartera</b>		
Microcrédito individual	\$ 9.351.914	6.633.135
Microcrédito preferencial	4.163.660	3.920.791
Mipyme	49.323	-
Comercial	134.606	377.268
Libranza	(12)	(112)
<b>Total</b>	<b>\$ 13.699.491</b>	<b>10.931.082</b>
<b>Deterioro de intereses</b>		
Microcrédito individual	\$ 488.677	494.043
Microcrédito preferencial	181.991	187.237
Mipyme	316	-
Comercial	17.690	13.367
<b>Total</b>	<b>\$ 688.674</b>	<b>694.647</b>

70

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

<b>Comisión Ley Mypime</b>		
	2020	2019
Microcrédito individual	\$ 117.277	250.332
Microcrédito preferencial	74.986	116.838
<b>Total</b>	<b>\$ 192.263</b>	<b>367.170</b>
<b>Total cartera de servicios financieros sin abonos pendientes por aplicar</b>		
	<b>\$ 364.620.097</b>	<b>372.640.368</b>
<b>Abonos pendientes por aplicar (Cr)</b>		
	2020	2019
Abonos pendientes por aplicar (1)	\$ (134.969)	(224.822)
<b>Total cartera de servicios financieros, neta</b>	<b>\$ 364.485.128</b>	<b>372.415.546</b>

(1) 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

<b>Microcrédito individual</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 206.534.261	194.096.622
"B" Riesgo Aceptable	6.977.946	4.363.516
"C" Riesgo Apreciable	2.001.320	1.356.950
"D" Riesgo Significativo	754.033	830.235
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.791.831	2.540.080
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 218.059.391</b>	<b>203.187.403</b>
<b>Microcrédito preferencial</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 129.801.548	151.357.114
"B" Riesgo Aceptable	1.626.256	1.285.626
"C" Riesgo Apreciable	368.395	419.237
"D" Riesgo Significativo	155.735	277.578
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.049.296	1.120.461
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 133.001.230</b>	<b>154.460.016</b>

71

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

<b>Mipyme</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 4.727.660	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 4.727.660</b>	<b>-</b>
<b>Comercial</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 13.633.318	18.102.903
"B" Riesgo Aceptable	259.314	129.380
"C" Riesgo Apreciable	43.417	15.180
"D" Riesgo Significativo	66.964	20.978
"E" Riesgo de Incobrabilidad	189.711	197.766
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 14.192.724</b>	<b>18.466.207</b>
<b>Libranza</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 2.379	39.355
"E" Riesgo de Incobrabilidad	7.788	7.788
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 10.167</b>	<b>47.143</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 369.991.172</b>	<b>376.160.769</b>

### Intereses

<b>Microcrédito individual</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 8.663.316	6.014.362
"B" Riesgo Aceptable	366.853	293.314
"C" Riesgo Apreciable	98.065	101.939
"D" Riesgo Significativo	50.514	49.788
"E" Riesgo de Incobrabilidad	173.166	173.732
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 9.351.914</b>	<b>6.633.135</b>
<b>Microcrédito preferencial</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 3.996.872	3.716.397
"B" Riesgo Aceptable	62.578	78.329
"C" Riesgo Apreciable	17.291	24.725
"D" Riesgo Significativo	3.819	13.814
"E" Riesgo de Incobrabilidad	83.100	87.526
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 4.163.660</b>	<b>3.920.791</b>
<b>Mipyme</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 49.323	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 49.323</b>	<b>-</b>

72

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

<b>Crédito Comercial</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 108.751	354.440
"B" Riesgo Aceptable	9.714	13.655
"C" Riesgo Apreciable	1.674	682
"D" Riesgo Significativo	2.134	772
"E" Riesgo de Incobrabilidad	12.333	7.719
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 134.606</b>	<b>377.268</b>
<b>Crédito de libranza</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ (12)	(112)
<b>Subtotal</b>	<b>\$ (12)</b>	<b>(112)</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 13.699.491</b>	<b>10.931.082</b>

### Comisión Ley Mipyme

<b>Microcrédito individual</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 79.137	239.439
"B" Riesgo Aceptable	23.857	7.139
"C" Riesgo Apreciable	5.155	1.438
"D" Riesgo Significativo	2.475	723
"E" Riesgo de Incobrabilidad	6.653	1.593
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 117.277</b>	<b>250.332</b>
<b>Microcrédito preferencial</b>		
	2020	2019
"A" Riesgo Normal	\$ 68.612	115.899
"B" Riesgo Aceptable	4.259	773
"C" Riesgo Apreciable	649	26
"D" Riesgo Significativo	268	83
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.198	57
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 74.986</b>	<b>116.838</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 192.263</b>	<b>367.170</b>

Debido a las condiciones económicas ocasionadas por la pandemia Covid 19 a nivel mundial, se ha afectado el comportamiento de pago de los micro y pequeños empresarios, se observa que la cartera de microcrédito ha sufrido un mayor deterioro en el año 2020.

73

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**3. Cartera de servicios financieros movimiento deterioro de valor**

• **Capital de cartera**

Movimiento deterioro de cartera de crédito						
Año 2020						
Concepto	Microcrédito		Mipyme	Comercial	Libranza	Total
	individual	preferencial				
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)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 12.462.371</b>	<b>5.544.196</b>	<b>47.511</b>	<b>515.293</b>	<b>4.784</b>	<b>18.574.155</b>

Movimiento deterioro de cartera de crédito						
Año 2019						
Concepto	Microcrédito		Comercial	Libranza	Total	
	individual	preferencial				
Saldo Inicial	\$ 3.885.399	2.683.508	70.087	6.681	6.645.675	
Castigos del período	(6.395.251)	(2.033.780)	(148.965)	-	(8.577.996)	
Deterioro del período	12.210.870	4.092.562	538.197	6.748	16.848.377	
Recuperación de deterioro	(59.589)	(689.369)	(38.226)	(4.866)	(792.050)	
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 9.641.429</b>	<b>4.052.921</b>	<b>421.093</b>	<b>8.563</b>	<b>14.124.006</b>	

• **Cuentas por cobrar (intereses cartera de crédito)**

Movimiento deterioro de intereses cartera de crédito						
Año 2020						
Concepto	Microcrédito		Mipyme	Comercial	Libranza	Total
	individual	preferencial				
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)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 488.677</b>	<b>181.991</b>	<b>316</b>	<b>17.690</b>	<b>-</b>	<b>688.674</b>

74

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Movimiento deterioro de intereses cartera de crédito				
Año 2019				
Concepto	Microcrédito		Comercial	Total
	individual	preferencial		
Saldo Inicial	\$ 150.370	73.831	1.871	226.072
Castigos del período	(444.992)	(142.352)	(13.451)	(600.795)
Deterioro del período	788.665	257.155	26.442	1.072.262
Recuperación de deterioro	-	(1.397)	(1.495)	(2.892)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 494.043</b>	<b>187.237</b>	<b>13.367</b>	<b>694.647</b>

• **Cuentas por cobrar (comisión Ley Mipyme)**

Movimiento deterioro de comisión Ley Mipyme			
Año 2020			
Concepto	Microcrédito		Total
	individual	preferencial	
Saldo Inicial	\$ -	-	-
Castigos del período	(7.215)	(702)	(7.917)
Deterioro del período	7.215	702	7.917
Recuperación de deterioro	-	-	-
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ -</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Movimiento deterioro de comisión Ley Mipyme			
Año 2019			
Concepto	Microcrédito		Total
	individual	preferencial	
Saldo Inicial	\$ 1.584	1	1.585
Castigos del período	(3.297)	-	(3.297)
Deterioro del período	1.945	-	1.945
Recuperación de deterioro	(232)	(1)	(233)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ -</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

75

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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:

Capital de cartera	Año 2020			
	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

Capital de cartera	Año 2019			
	Hasta 1 año	1 a 3 años	3 a 5 años	Total
Cartera de crédito	\$ 375.755.098	336.893	68.778	376.160.769

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 tiempo comprendido entre la fecha de desembolso de cada obligación y la fecha de reporte.

**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:

Detalle	Año 2020				
	menor a 1 mes	1 a 3 meses	3 meses a 1 año	1 a 5 años	Total
Cartera de crédito	\$ 18.266.484	41.067.131	180.873.563	129.783.994	369.991.172

Detalle	Año 2019				
	menor a 1 mes	1 a 3 meses	3 meses a 1 año	1 a 5 años	Total
Cartera de crédito	\$ 19.781.297	40.946.861	185.008.496	130.424.115	376.160.769

76

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

### 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 2020					
	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Mipyme	Comercial	Libranza	Total
	Agricultura	79.315.993	48.932.382	-	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	1.424	-	-	-	2.557
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	26.828.419	54.275	984.648	-	62.284.473
Pensionado	268.209	96.058	-	44.330	-	408.597
Pesca	926.085	561.997	-	31.646	-	1.519.728
Rentistas de capital	28.362	-	-	-	-	28.362
Servicios	42.918.567	21.704.682	1.700.255	4.506.155	-	70.829.659
Sin actividad económica	18.356	-	-	12.094	-	30.450
<b>Total</b>	<b>218.059.391</b>	<b>133.001.230</b>	<b>4.727.660</b>	<b>14.192.724</b>	<b>10.167</b>	<b>369.991.172</b>

77

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Sector	Año 2019				
	Microcrédito individual	Microcrédito preferencial	Comercial	Libranza	Total
	Agricultura	\$ 81.258.338	58.671.821	4.484.117	-
Agroindustria	3.495.825	2.136.837	346.047	-	5.978.709
Alfarería	316.828	264.517	40.621	-	621.966
Ama de casa	285.063	33.294	-	-	318.357
Artesanías	1.017.718	852.871	110.477	-	1.981.066
Asalariado	12.082.197	3.091.843	439.869	47.143	15.661.052
Comercio	33.094.501	28.326.839	5.574.365	-	66.995.705
Confecciones	2.322.623	2.243.651	147.396	-	4.713.670
Cueros	455.491	461.615	26.319	-	943.425
Industria	3.281.350	2.758.322	224.135	-	6.263.807
Madera	1.113.684	1.204.972	198.746	-	2.517.402
Metalmecánica	71.159	171.546	35.082	-	277.787
Pecuario	28.749.880	29.494.612	1.522.605	-	59.767.097
Pensionado	1.456.447	517.848	94.704	-	2.068.999
Pesca	911.863	596.936	45.870	-	1.554.669
Rentistas de capital personas naturales	113.967	-	-	-	113.967
Servicios	33.111.002	23.626.859	5.112.008	-	61.849.869
Sin actividad económica	49.467	5.633	63.846	-	118.946
<b>Total</b>	<b>\$ 203.187.403</b>	<b>154.460.016</b>	<b>18.466.207</b>	<b>47.143</b>	<b>376.160.769</b>

### 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 2020				
	Microcrédito Individual	Microcrédito Individual	Comercial	Libranza	Total
<b>Idóneas</b>	<b>\$ 56.142.862</b>	<b>15.799.132</b>	<b>5.086.454</b>	<b>-</b>	<b>81.564.555</b>
Hipotecaria	24.729	1.313.979	815.442	-	2.884.799
Prendaria	5.169	130.582	24.331	-	587.052
Fondo Regional de Garantías	56.112.964	14.354.571	4.246.681	-	78.092.704
<b>No idóneas</b>	<b>161.916.529</b>	<b>117.202.098</b>	<b>9.106.270</b>	<b>10.167</b>	<b>288.426.617</b>
Personal	39.493.773	36.236.805	8.570.428	933	84.301.939
Otra	122.422.756	80.965.293	535.842	9.234	204.124.678
<b>Total</b>	<b>\$ 218.059.391</b>	<b>133.001.230</b>	<b>14.192.724</b>	<b>10.167</b>	<b>369.991.172</b>

78

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Tipo de garantía	Año 2019				
	Microcrédito Individual	Microcrédito Individual	Comercial	Libranza	Total
<b>Idóneas</b>	<b>\$ 4.359.300</b>	<b>4.404.067</b>	<b>3.675.513</b>	<b>-</b>	<b>12.438.880</b>
Hipotecaria	18.727	1.503.913	1.264.920	-	2.787.560
Prendaria	28.880	184.593	183.580	-	397.053
Fondo Regional de Garantías	4.311.693	2.715.561	2.227.013	-	9.254.267
<b>No idóneas</b>	<b>198.828.103</b>	<b>150.055.949</b>	<b>14.790.694</b>	<b>47.143</b>	<b>363.721.889</b>
Personal	50.940.084	50.098.846	14.375.790	19.414	115.434.134
Otra	147.888.019	99.957.103	414.904	27.729	248.287.755
<b>Total</b>	<b>\$ 203.187.403</b>	<b>154.460.016</b>	<b>18.466.207</b>	<b>47.143</b>	<b>376.160.769</b>

### Nota 10. Otras cuentas por cobrar, neto

A continuación, se detalla los rubros que componen esta cuenta con fecha de corte a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Otras comisiones por cobrar (i)	\$ 249.821	145.176
Pagos por cuenta de clientes (ii)	1.139.115	433.239
Diversas (iii)	691.559	383.167
<b>Subtotal</b>	<b>2.080.495</b>	<b>961.582</b>
Deterioro otras cuentas por cobrar (iv)	(167.880)	(55.844)
<b>Total</b>	<b>\$ 1.912.615</b>	<b>905.738</b>

### i) 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.

### ii) 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). La variación de esta cuenta se debe a que para el año 2019 en esa cuenta sólo se reconocía el valor que el cliente adeudaba por dicho concepto a la aseguradora (ingreso para terceros) y para el año 2020 se encuentra causado en ella también el RGA.

79

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

## iii) Diversas:

Está compuesta por las siguientes partidas:

Detalle	2020	2019
Depósitos (i)	\$ 21.166	20.391
Otras (ii)	670.393	362.776
<b>Total</b>	<b>\$ 691.559</b>	<b>383.167</b>

i) **Depósitos:** En la cuenta de depósitos se reconoce los aportes sociales que tiene la Corporación en el Organismo Cooperativo Microempresarial de Colombia, 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.

ii) **Otras cuentas por cobrar diversas:** En el siguiente cuadro se detalla la composición de estas cuentas:

Detalle	2020	2019
Cuentas por cobrar a trabajadores (a)	\$ 4.772	7.580
Cuentas por cobrar a entidades (b)	252.041	153.590
Convenio de recaudo (c)	221.092	134.053
Reclamaciones a terceros (d)	192.488	67.553
<b>Total</b>	<b>\$ 670.393</b>	<b>362.776</b>

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 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.

80

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

d) Reclamaciones a terceros nacionales: se registran cuentas por cobrar pendientes por legalizar por parte de proveedores, esta cuenta sufre un incremento significativo por el contrato firmado con Experian cuyo objeto es las consultas en centrales de riegos que se realizan a nuestros clientes, la bolsa de consultas contratada aún no está ejecutada y ya se ha cancelado el 50% del contrato.

## iv) 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	2020	2019
Saldo inicial	\$ 55.844	6.050
Castigo del período	(42.264)	(24.379)
Deterioro del período	184.697	74.173
Recuperación del período	(30.397)	-
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 167.880</b>	<b>55.844</b>

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 11. Propiedades y equipo, Neto

A continuación, se presenta el detalle de las propiedades y equipo para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Activo	2020	2019
Terrenos	\$ 1.400.000	1.400.000
Edificios	22.588.983	21.547.204
Muebles y enseres	8.983.929	7.896.053
Equipo de computación y comunicación	7.515.599	6.580.113
<b>Total</b>	<b>\$ 40.488.511</b>	<b>37.423.370</b>

81

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Depreciación	2020	2019
Edificios	\$ (6.751.570)	(4.005.138)
Muebles y enseres	(5.637.148)	(4.970.044)
Equipo de computación y comunicación	(4.636.098)	(3.766.263)
<b>Total</b>	<b>\$ (17.024.816)</b>	<b>(12.741.445)</b>

**Total propiedades y equipo antes de anticipos** **23.463.695** **24.681.925**

	2020	2019
Anticipo compra vehículo	\$ 10.000	-

**Total propiedades y equipo, neto** **23.473.695** **24.681.925**

El siguiente es el movimiento de los activos de propiedades y equipo, para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Costo	2020	2019
Saldo inicial	\$ 37.423.370	24.744.651
Compras	2.839.579	3.647.874
Adquisiciones derechos de uso NIIF 16 (locales oficinas)	1.382.499	9.911.531
Bajas	(1.156.937)	(880.686)
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 40.488.511</b>	<b>37.423.370</b>

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	2020	2019
Saldo inicial	\$ (12.741.445)	(9.387.753)
Depreciación con cargo a resultados	(2.257.532)	(2.080.465)
Depreciación por derechos de uso NIIF 16	(2.623.985)	(1.952.275)
Bajas	598.146	679.048
<b>Saldo final</b>	<b>\$ (17.024.816)</b>	<b>(12.741.445)</b>

**Propiedades y equipo neto** **\$ 23.463.695** **24.681.925**

82

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

El siguiente es el detalle por tipo de propiedades y equipo para uso propio para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Activo	Año 2020							Importe en Libros
	Costo Histórico				Depreciación			
	Saldo inicial Costo Histórico	Compras	Retiros/Ventas	Traslados por tipo de inventario	Saldo inicial Depreciación	Depreciación del período	Retiros/Ventas	
Teneres (leasing financiero)	\$ 1.400.000	-	-	-	-	-	-	1.400.000
Edificios	21.547.204	1.930.633	(888.854)	-	(4.065.138)	(3.694.966)	348.535	15.837.414
Edificios (leasing financiero)	9.707.917	-	-	-	(718.465)	(203.095)	-	8.786.357
Mejoras en propiedad ajena	1.223.169	235.134	(27.400)	-	(861.042)	(132.785)	18.314	455.390
Costos por desmantelamiento	704.587	312.999	(28.980)	-	(473.356)	(135.101)	21.906	402.055
Derechos de uso (locales oficinas)	9.911.531	1.362.590	(832.474)	-	(1.952.275)	(2.823.985)	308.315	6.193.612
<b>Muebles y enseres</b>	<b>7.896.053</b>	<b>1.244.571</b>	<b>(154.684)</b>	<b>(2.011)</b>	<b>(4.970.044)</b>	<b>(613.323)</b>	<b>146.217</b>	<b>3.348.979</b>
Muebles y enseres en general	4.428.312	334.304	(80.672)	489.354	(2.671.367)	(396.007)	(180.483)	3.903.741
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	(1.420.686)	(214.959)	29.807	888.069
Equipos electrónicos y electrónicos (leasing financiero)	5.012	-	-	(5.012)	(4.673)	(254)	4.927	-
Sistema eléctrico y de datos	731.314	159.967	(39.278)	(6.748)	(441.207)	(106.284)	41.137	338.901
Sistema de seguridad	410.240	82.429	-	-	(213.848)	(62.753)	-	216.068
<b>Equipo de computación y comunicación</b>	<b>6.580.113</b>	<b>1.046.874</b>	<b>(113.399)</b>	<b>2.011</b>	<b>(3.766.263)</b>	<b>(973.228)</b>	<b>103.394</b>	<b>2.879.502</b>
Equipo de computación general	5.121.514	1.010.762	(109.761)	381.668	(2.651.358)	(835.009)	(274.836)	2.642.980
Equipo de computación general (leasing financiero)	381.668	-	-	(381.668)	(355.019)	(20.494)	375.513	-
Equipo de comunicación en general	1.066.175	36.112	(3.638)	18.767	(744.199)	(116.879)	(13.818)	236.522
Equipo de comunicación en general (leasing financiero)	16.756	-	-	(16.756)	(15.687)	(846)	16.533	-
<b>Totales</b>	<b>\$ 37.423.370</b>	<b>4.222.078</b>	<b>(1.156.937)</b>	<b>-</b>	<b>(12.741.445)</b>	<b>(4.881.517)</b>	<b>598.146</b>	<b>23.463.695</b>

Activo	Año 2019							Importe en Libros		
	Costo Histórico				Depreciación					
	Saldo inicial Costo Histórico	Compras	Retiros/Ventas	Derechos de Uso NIF 16	Traslados por tipo de inventario	Saldo inicial Depreciación	Depreciación derechos de uso NIF 16		Retiros/Ventas	
Teneres (leasing financiero)	\$ 1.400.000	-	-	-	-	-	-	1.400.000		
Edificios	11.442.405	283.517	(80.250)	9.911.531	-	(1.707.549)	(434.107)	(1.952.275)	88.794	17.542.066
Edificios (leasing financiero)	9.707.917	-	-	-	-	(514.415)	(204.050)	-	-	8.389.462
Mejoras en propiedad ajena	1.070.166	213.248	(80.245)	-	-	(795.653)	(125.534)	-	60.245	362.127
Costos por desmantelamiento	684.322	70.269	(30.055)	-	-	(397.481)	(104.423)	-	28.549	231.221
Derechos de uso (locales oficinas)	-	-	-	9.911.531	-	-	-	(1.952.275)	-	7.959.256
<b>Muebles y enseres</b>	<b>7.550.242</b>	<b>1.017.451</b>	<b>(671.636)</b>	<b>-</b>	<b>(4.524.739)</b>	<b>(926.331)</b>	<b>-</b>	<b>481.025</b>	<b>2.928.009</b>	
Muebles y enseres en general	4.083.008	468.447	(140.461)	-	17.318	(2.313.918)	(478.203)	-	121.264	1.756.455
Muebles y enseres (leasing financiero)	482.135	-	-	(17.318)	(170.547)	(33.533)	-	(13.693)	247.044	
Equipos electrónicos y electrónicos	1.630.415	241.626	(58.482)	-	42.800	(1.165.228)	(288.914)	-	13.455	435.672
Equipos electrónicos y electrónicos (leasing financiero)	47.812	-	-	-	(42.800)	(41.471)	(6.002)	-	42.800	339
Sistema eléctrico y de datos	571.444	187.444	(27.574)	-	-	(377.052)	(91.729)	-	27.574	290.107
Sistema de seguridad	290.306	119.934	-	-	-	(168.889)	(46.890)	-	-	196.392
Elementos publicitarios	445.122	-	(445.122)	-	-	(289.625)	-	-	289.625	-
<b>Equipo de computación y comunicación</b>	<b>4.352.004</b>	<b>2.346.906</b>	<b>(118.797)</b>	<b>-</b>	<b>(3.155.465)</b>	<b>(740.027)</b>	<b>-</b>	<b>109.229</b>	<b>2.813.859</b>	
Equipo de computación general	2.999.935	2.167.022	(114.848)	-	69.406	(2.187.656)	(531.866)	-	68.163	2.470.156
Equipo de computación general (leasing financiero)	451.074	-	-	(69.406)	(347.538)	(44.915)	-	-	37.434	26.649
Equipo de comunicación en general	884.229	179.884	(3.949)	-	-	(607.954)	(141.273)	-	5.028	315.975
Equipo de comunicación en general (leasing financiero)	16.756	-	-	-	(12.317)	(1.973)	-	-	(1.396)	1.070
<b>Totales</b>	<b>\$ 24.744.651</b>	<b>3.647.874</b>	<b>(880.686)</b>	<b>9.911.531</b>	<b>-</b>	<b>(9.387.753)</b>	<b>(2.080.468)</b>	<b>(1.952.275)</b>	<b>679.048</b>	<b>24.681.925</b>

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)

83

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- Sustracción con violencia incluyendo sustracción con violencia sobre las personas (atracos) 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.

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 las 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 12. 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 y la partida de proyectos en curso.

84

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el siguiente cuadro, se detalla el valor de intangibles, neto para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Activo	2020	2019
Licencias	\$ 717.979	907.643
Software - programas de computador	-	59.269
Proyectos en curso (1)	1.306.177	-
<b>\$ 2.024.156</b>	<b>966.912</b>	

- (1) 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 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 que se están ejecutando a diciembre 31 de 2020.

Detalle	2.020
App mi contactar	\$ 156.519
Digicredit	700.070
Contacdata	85.300
Omnicanalidad	31.368
Cobranza	26.093
Herramientas digitales	38.500
Rediseño cadena de valor	31.533
Traslado data center	28.310
Bus de integración	192.534
Última milla-desembolsos otp	15.950
<b>\$ 1.306.177</b>	

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	2020	2019
Saldo inicial	\$ 2.288.410	1.207.151
Compras	1.351.569	1.081.259
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 3.639.979</b>	<b>2.288.410</b>

85

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Amortización Acumulada	2020	2019
Saldo inicial	\$ (1.321.498)	(1.032.629)
Amortización con cargo a resultados	(294.325)	(288.869)
<b>Saldo final</b>	<b>\$ (1.615.823)</b>	<b>(1.321.498)</b>
<b>Total, neto</b>	<b>\$ 2.024.156</b>	<b>966.912</b>

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 2020				
	Costo Historico		Amortización		
	Costo Historico	Compras	Saldo inicial Amortización	Amortización del periodo	Importe en Libros
Licencias	1.117.901	45.392	(210.259)	(235.056)	717.979
Software - programas de computador	1.046.724		(987.454)	(59.269)	
Proyectos en curso		1.306.177			1.306.177
	<b>2.164.625</b>	<b>1.351.569</b>	<b>(1.197.713)</b>	<b>(294.325)</b>	<b>2.024.156</b>

Activo	Año 2019				
	Costo Historico		Amortización		
	Costo Historico	Compras	Saldo inicial Amortización	Amortización del periodo	Importe en Libros
Licencias	155.828	1.052.565	(103.025)	(197.724)	907.644
Software - programas de computador	1.051.323	5.968	(929.604)	(68.419)	59.268
Otros	-	22.726	-	(22.726)	-
	<b>1.207.151</b>	<b>1.081.259</b>	<b>(1.032.629)</b>	<b>(288.869)</b>	<b>966.912</b>

86

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 13. Activos no financieros:**

El siguiente es el detalle de las cuentas de activos no financieros a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Anticipos y avances contratos y proveedores (i)	\$ 813	139
Gastos pagados por anticipado (ii)	87.067	61.150
<b>Total</b>	<b>\$ 87.880</b>	<b>61.289</b>

**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, servicio de publicidad y mantenimiento de software.

El saldo que presenta esta cuenta con corte a 31 de diciembre se detalla a continuación:

Detalle	2020	2019
Seguros	\$ 33.078	16.367
Arrendamientos pagados por anticipado	1.746	7.222
Publicidad pagada por anticipado	-	829
Mantenimiento software (a)	52.243	36.732
<b>Total</b>	<b>\$ 87.067</b>	<b>61.150</b>

- a) En esta cuenta se encuentra registrado el soporte técnico contratado para la plataforma Unoee Enterprise SIESA, software financiero, suite comercial y nómina web.

87

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 14. Impuesto sobre 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 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.

88



CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 2020 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 y 2019 se encuentran sujetas a revisión y aceptación por parte de las Autoridades Tributarias.

**Incertidumbres en posiciones tributarias abiertas:**

No se prevén impuestos adicionales con ocasión de posibles visitas de las autoridades tributarias o por la existencia de incertidumbres relacionadas con posiciones tributarias aplicadas por la Corporación.

**Ley de Crecimiento económico – Reforma tributaria**

En diciembre de 2018 la Ley tributaria en Colombia fue modificada a través de la Ley 1943 disminuyéndose gradualmente la tarifa del impuesto a las ganancias y reduciéndose gradualmente la tarifa para la liquidación de la renta presuntiva hasta su eliminación a partir del año 2021, entre otras varias reformas.

Dada la inexecutable de la Ley 1943 a partir del 1° de enero de 2020, el Gobierno Nacional expidió el 27 de diciembre de 2019 la Ley 2010, o Ley de Crecimiento Económico, a través de la cual recoge las disposiciones a favor

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

contenidas en la Ley 1943 de 2018 y que se consideraron esenciales para el crecimiento económico y la competitividad en el país; igualmente introduce algunas modificaciones. A continuación, algunos de los aspectos relevantes:

- Continúa 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.
- 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. A partir del año 2022 podrá ser descontado al 100%.
- 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.

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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 parágrafo 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 parágrafo 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 \$ 14.189.793, dado que el excedente neto fiscal a destinar asciende a la suma de \$ 19.868.555, presentando un exceso equivalente a la suma de \$5.678.762 será agregado como parte de la asignación permanente que será dispuesta para la colocación de microcréditos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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	2020	2019
<b>Ingresos fiscales</b>		
Ingresos brutos de actividades ordinarias	\$ 127.687.179	131.754.802
Ingresos financieros	28.287	-
Otros ingresos	1.945.096	720.150
<b>Total ingresos brutos</b>	<b>\$ 129.660.562</b>	<b>132.474.952</b>
Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	11.650	6.284
<b>Total ingresos netos</b>	<b>\$ 129.648.912</b>	<b>132.468.668</b>
<b>Egresos fiscales</b>		
Gastos de administración	87.517.946	79.995.959
Gastos financieros	21.942.539	20.727.430
Otros gastos y deducciones	319.872	472.778
<b>Total costos y gastos deducibles</b>	<b>\$ 109.780.357</b>	<b>101.196.167</b>
Renta líquida ordinaria del ejercicio	19.868.555	31.272.501
Renta líquida	19.868.555	31.272.501
Renta exenta	19.868.555	31.272.501
<b>Impuesto neto de renta</b>	<b>\$ -</b>	<b>-</b>

**Nota 15. 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	2020	2019
Capital obligaciones financieras	\$ 317.362.968	244.224.644
Intereses obligaciones financieras	3.227.637	2.732.430
<b>Total</b>	<b>\$ 320.590.605</b>	<b>246.957.074</b>

- b) A continuación, se presenta un detalle de las obligaciones financieras que se encuentran garantizadas y las no garantizadas.

92

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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
<b>Total</b>			<b>\$ 320.590.605</b>

Tipo de obligación	Tasa de interés		2019
	Min	Máx	
Préstamos garantizados	2,46%	8,20%	\$ 79.935.192
Préstamos no garantizados	5,63%	9,50%	167.021.882
<b>Total</b>			<b>\$ 246.957.074</b>

- c) A continuación, se presenta el detalle de las obligaciones financieras por vencimiento a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Hasta un mes	\$ 4.421.026	2.898.084
Mas de un mes y no mas de tres meses	15.953.891	11.145.638
Mas de tres meses y no mas de seis meses	56.252.368	43.688.522
Mas de seis meses y no mas de un año	74.436.899	47.618.759
Entre uno y tres años	169.526.421	141.606.071
<b>Total</b>	<b>\$ 320.590.605</b>	<b>246.957.074</b>

- d) A continuación, se presenta el monto de obligaciones a nivel nacional e internacional con corte a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Obligaciones nacionales	\$ 122.033.597	110.532.960
Obligaciones internacionales	198.557.008	136.424.114
<b>Total</b>	<b>\$ 320.590.605</b>	<b>246.957.074</b>

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.

- e) La Corporación contrajo una obligación financiera en dólares en el mes de diciembre del año 2020 con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), por valor de USD 5.000.000 que no fue reindexada ni tiene cobertura, esta obligación se re-expresó a la TRM de \$3.432,50, al igual que los intereses causados a la fecha.

93

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- f) La Corporación 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 y para el año 2019 contrajo obligaciones con entidades nacionales e internacionales por valor de \$ 154.796.683, realizó pagos de obligaciones por valor \$ 133.822.882 y pago de intereses por valor de \$20.064.731

**g) Acuerdos financieros con fondeadores internacionales (covenants)**

La Corporación cumple satisfactoriamente con todos los acuerdos financieros pactados con las diferentes entidades internacionales al cierre de la vigencia 2020.

Se resaltan importantes variaciones en los indicadores de cobertura de riesgo, indicadores de moneda extranjera y rentabilidad de los activos.

Respecto a la cobertura de riesgo, la variación se debe a un ajuste en las variables del modelo de deterioro que contemplan la cartera con mayor riesgo, derivado de los alivios financieros otorgados.

Los indicadores de moneda extranjera tuvieron variaciones respecto al año anterior, principalmente por los recursos recibidos de Locfund, Symbiotics y Cofides en el año 2020.

La rentabilidad de los activos tuvo una variación significativa, debido al decrecimiento de los resultados netos de la Corporación en un 37,4%, producto de la situación coyuntural que impactó principalmente la cartera y los ingresos, además se incrementaron los gastos operacionales principalmente el deterioro y el gasto de personal debido al fortalecimiento en la estructura organizacional, encaminada al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Corporativo.

Por otro lado, es importante mencionar que, al inicio de la pandemia dados los efectos en los resultados, se logró realizar un acuerdo con los fondeadores internacionales por seis meses, en donde se aplazan pagos de capital e intereses, así como la excepción en el monitoreo de los covenant pactados durante dicha vigencia.

94

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el siguiente cuadro se relaciona el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos planteados con los fondeadores:

Fondeador	Covenant	Fórmula	Acuerdo	Dic-20
OIKOCREDIT	RAZÓN DEUDA CAPITAL	Pasivos/Patrimonio	<=4 veces	2,69
	PORTAFOLIO EN RIESGO	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días / Cartera bruta	<=4%	1,74%
	COBERTURA DE RIESGO	Provisiones/Par 30	>=100%	288,93%
	ÍNDICE DE CASTIGOS	Cartera castigada del periodo / Cartera bruta	<=2,5%	2,26%
LOCFUND	RAZÓN DE PRATRIMONIO COMPROMETIDO	Par 30 - Provisiones / Patrimonio Total	<=10%	-9,06%
	CARTERA EN MORA (PAR 30)	Par 30 / Cartera Total	<=8%	1,74%
	RAZÓN DE SOLVENCIA FINANCIERA	Activos / Patrimonio	<=8 veces	3,69
	RAZÓN DE CARTERA CASTIGADA ANUAL	Castigos últimos 12 meses / Cartera Bruta	2021 <=5% +2022 <=4%	2,26%
SYMBIOTICS	MONEDA EXTRANJERA (FOREIGN CURRENCY)	(Activos en Moneda Extranjera Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	Desde -50% hasta 50%	8,55%
	COEFICIENTE DE SOLVENCIA	Patrimonio / Activos	>=20%	27,11%
	MAXIMO APALANCAMIENTO FINANCIERO	Pasivos/Patrimonio	<=7 veces	2,69
	RATIO DE CAPITAL DESCUBIERTO	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días - provisiones / Patrimonio	<=20%	-9,04%
	ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL	Patrimonio/Activos ponderados en función del riesgo	>=20%	34,32%
	COMPROMISO NEGATIVO (Cartera endosada)	Cartera endosada / Activos	<=50%	15,35%
	RATIO DE CALCE DE MADUREZ	((Activos 1-90 días) / Pasivos 1-90 días) / Patrimonio	<=100%	99,35%
	RENDIMIENTO AJUSTADO DE LOS ACTIVOS	Excedentes/Activos	>=0,5%	2,87%
	PORTAFOLIO AJUSTADO POR RIESGO	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días / Cartera bruta	<=7%	1,74%
	PORTAFOLIO EN RIESGO	Par 30 / Cartera bruta	<=5%	1,74%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenant	Fórmula	Acuerdo	Dic-20	
GLOBAL PARTNERSHIPS	PAR 30 MAS CASTIGOS	Par 30 + Reest. Y Ref. 0-30 días + Castigos 12 meses / Cartera promedio	<=5%	3,99%	
	ROA OPERATIVO	Ingresos operacionales netos 12 meses / Activos promedio	>=1%	2,95%	
	RAZÓN DEUDA CAPITAL	Pasivos/Patrimonio	<=4 veces	2,69	
	COBERTURA DE RIESGO	Provisiones/Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días	>=100%	287,79%	
MICROBUILD	PAR 30	PAR 30 + Refinanciados o Reestructurados	<=4%	1,74%	
	ÍNDICE DE CASTIGOS	Castigos últimos 12 meses / Cartera promedio	<=4%	2,25%	
	SOLVENCIA	Patrimonio / Activos	>=25%	27,11%	
	COBERTURA DE PROVISIONES	Provisiones/Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días	>=100%	288,00%	
FAIRTRADE ACCESS FUND S.A. SICAV -FIS	EXPOSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA	Pasivos en moneda extranjera - Activos en moneda extranjera / Patrimonio	<=25%	-8,55%	
	COEFICIENTE DE ENDEUDAMIENTO SOBRE PATRIMONIO NETO	Pasivos / Patrimonio	<=5,5 veces	2,69	
	ROA POSITIVA	Excedentes/Activos	>0%	2,87%	
	TASA DE CARTERA CASTIGADA	Castigos últimos 12 meses / Cartera promedio	<=5%	2,25%	
	PAR 30 MAS REPROGRAMADOS	Par 30 + refinanciados y reestructurados	<=5%	1,74%	
	COBERTURA DEL RIESGO	Provisiones/Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días	>90%	288,00%	
	COEFICIENTE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL	Patrimonio/Activos ponderados en función del riesgo	>15%	34,32%	
	COEFICIENTE DE AUTOSUFICIENCIA OPERATIVA	Ingresos operacionales / (Gastos operacionales + Gastos Financieros + Gastos de provisión)	>100%	111,11%	
	INSTITUTO DE CREDITO OFICIAL	CRECIMIENTO DE CARTERA	(Var año 1 + Var año 2 + Var año 3) / 3	2020 >=0% 2021 >= 5% 2022 >=8%	11,75%
		CLIENTES RURALES	Clientes Rurales / Clientes total	>=60%	84,10%
CRECIMIENTO DE CARTERA EN ZONA POSTCONFLICTO		(Var año 1 + Var año 2 + Var año 3) / 3	2020 >=0% 2021 >= 3% 2022 >=5%	15,74%	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO		Pasivo/ Patrimonio	<=5 veces	2,69	
EXPOSICIÓN AL RIESGO		(Activos en moneda extranjera Pasivo en moneda extranjera) / Patrimonio	Desde -50% hasta 150%	8,55%	
CARTERA EN RIESGO		(Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días) / Cartera	2020 <=6% 2021 <= 6% 2022 <=5%	1,74%	
COBERTURA DE RIESGO		Detenoro / (Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días)	>=100%	287,79%	
CARTERA CASTIGADA		Castigos / Cartera bruta	2020 <=5% 2021 <= 5% 2022 <=4%	2,26%	
ROA	Excedentes/Activos	>0%	2,87%		

Nota 16. Pasivos por 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 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
<b>Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar</b>	<b>\$ 1.358.068</b>	<b>6.789.503</b>	<b>8.147.571</b>

Detalle	Año 2019		
	Hasta un año	Entre uno y cinco años	Total
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	\$ 1.007.635	7.050.536	8.058.171
Carga financiera futura en arrendamiento financiero	11.546	-	11.546
<b>Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar</b>	<b>\$ 1.019.181</b>	<b>7.050.536</b>	<b>8.069.717</b>

A continuación, se presentan los vencimientos de los pasivos por arrendamientos financieros para los periodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	\$ 2020	2019
Hasta un mes	187.298	24.257
Más de un mes y no más de tres meses	-	25.680
Más de tres meses y no más de seis meses	-	481.675
Más de seis meses y no más de un año	572.952	487.569
Entre uno y tres años	7.387.321	7.050.536
<b>Total</b>	<b>\$ 8.147.571</b>	<b>8.069.717</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La Corporación para el año 2020 realizó pagos de arrendamientos financieros por valor \$ 97.898 y pago de intereses por valor de \$ 408.805 y para el año 2019 realizó pagos de arrendamientos financieros por valor \$220.299 y pago de intereses por valor de \$ 691.711

**Nota 17. Pasivos 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	2020	2019
Nómina por pagar	\$ 533.068	724.114
Prestaciones sociales	5.012.069	4.475.450
Prestaciones extralegales por pagar	1.735.538	1.406.723
Aportes a seguridad social	1.436.422	882.544
Aportes parafiscales	176.216	164.062
Otras retenciones y aportes de nómina	741.655	641.461
<b>Total</b>	<b>\$ 9.634.968</b>	<b>8.294.354</b>

**Nota 18. 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	2020	2019
Comisión Fondo Nacional de Garantías	\$ 265.871	74.074
Comisión servicio de recaudo	9	11.034
Consultas centrales de riesgos y listas restrictivas	90.240	75.380
Honorarios por cobros jurídicos	19.120	467
Ingresos recibidos para clientes	800	800
Seguro de vida deudores	383.111	291.526
Seguro de vida voluntario	8.462.003	6.522.397
Banca de Seguros (hogar, exequial, desempleo y Pyme)	610.091	-
<b>Total</b>	<b>\$ 9.831.245</b>	<b>6.975.678</b>

Este rubro presenta un incremento en el seguro de vida voluntario producto de que más clientes solicitaron este seguro y por otro lado se incorporaron nuevos seguros en convenio con Mapfre los cuales le generan comisión a la Corporación.

98

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Banca de seguros es un nuevo producto que está intermediando la Corporación con la aseguradora

**Nota 19. 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	2020	2019
Comisiones y honorarios	\$ 347.990	376.686
Industria y comercio	881.404	857.941
Cuentas por pagar derecho de uso por arrendamiento (1)	6.568.196	8.210.629
Impuesto a las ventas por pagar	251.131	214.080
Proveedores (2)	1.533.575	1.522.304
Retenciones en IVA a no domiciliados en el País	6.442	9.617
Retenciones en la fuente a título renta	475.780	409.271
Retención del impuesto de industria y comercio	21.732	21.254
Diversas (3)	675.804	266.766
Fondos por convenios de cooperación (4)	72.584	184.906
	<b>\$ 10.834.638</b>	<b>12.073.454</b>

(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.

99

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

(4) En Fondos por convenios de Cooperación se encuentran registrados:

a. El saldo pendiente por ejecutar del siguiente convenio:

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).

b. Los saldos remanentes de los siguientes convenios que ya fueron liquidados pero que a la fecha de este informe no se encuentran saldados.

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.

**Nota 20. 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 10% y se trae a valor presente con la tasa de financiación periódica para efectos de determinar el valor a reconocer por este concepto.

100

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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	2020	2019
Costos por desmantelamiento	\$ 1.328.184	976.975
<b>Total</b>	<b>\$ 1.328.184</b>	<b>976.975</b>

Es importante mencionar que la Corporación tiene en curso dos (2) procesos judiciales en los cuales actúa como parte demandada con los siguientes avances:

RELACION DE PROCESOS CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO CONTACTAR							
No. De Proceso	Tipo de proceso	Demandante	Pretensiones	Valor	Estado	Probabilidad de pérdida	Abogado
2019 - 0283	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Edwin Hernán López	1. Ordene el pago de indemnización por despido injusto. 2. Ordene el pago de la reiquidación de prestaciones sociales. 3. Ordene el pago de la indemnización moratoria.	\$ 122.340.080	Notificación de la demanda	Posible	Diego Guerrero Orbe
2018 - 00071	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Carmen Alexa Suarez Ordoñez	1. Declarar la existencia de contrato a término indefinido. 2. Declarar que el contrato sigue vigente y ordenar el pago de los salarios dejados de cancelar por el empleador. 3. Ordenar el pago de las prestaciones sociales debidas. 4. Ordenar el pago de cesantías. 5. Indexación de valores. 6. Subsidiarias: *Declarar que el contrato término sin justa causa y ordenar el pago de las prestaciones debidas. *Pago de indemnización por despido sin justa causa Valor aproximado: \$50.000.000	\$ 50.000.000	Sentencia de primera instancia, absuelve a la Corporación. Admitida apelación presentada por la parte demandante. Pendiente fijación de fecha.	Remota	Netally Vargas

**Nota 21. Patrimonio**

El patrimonio de la Corporación para los períodos terminados a 31 de diciembre se encuentra compuesto por los siguientes conceptos:

Detalle	2020	2019
Aportes sociales (1)	\$ 37.500	37.500
Reservas de asignación permanente excedentes de ejercicios (2)	116.336.555	93.614.078
Adopción por primera vez NCIF (3)	76.046	76.046
Reserva de ganancias por inversiones en instrumentos de patrimonio (ORI)	245.954	154.542
Otras participaciones en el patrimonio (donaciones) (4)	3.165.429	3.165.429
Excedente del ejercicio	14.189.793	22.722.477
<b>Total</b>	<b>\$ 134.051.277</b>	<b>119.770.072</b>

101

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 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.

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
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 37.500</b>

- 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.

102

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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
<b>Total</b>	<b>\$ 116.336.555</b>

- 3) Los excedentes de adopción por primera vez, una vez se realicen, por el modelo de negocio de la Corporación se trasladan 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 - Empringer	Tercero	6.585
<b>Total</b>		<b>\$ 3.165.429</b>

103

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 22. 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 períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
<b>Intereses corrientes (1)</b>		
Interés corriente microcrédito individual	\$ 71.979.459	72.639.531
Interés corriente microcrédito preferencial	41.945.249	45.177.994
Interés corriente Mipyme	342.017	-
Interés corriente crédito comercial	3.105.374	4.855.405
Interés corriente crédito libranza	1.772	5.989
<b>Subtotal</b>	<b>117.373.871</b>	<b>122.678.919</b>
Intereses moratorios	1.527.252	1.155.472
Comisión Ley Mipyme (2)	4.221.597	1.668.233
<b>Total</b>	<b>\$ 123.122.720</b>	<b>125.502.624</b>

1) Los intereses corrientes se generan por los créditos otorgados a los clientes en las diferentes modalidades de crédito.

En los años 2019 y 2020 la Corporación cobró intereses sobre algunos créditos de la cartera comercial a tasas de interés que superaron el límite de la usura permitido y aprobado por la Junta Directiva del Banco de la República, lo que implicó un incumplimiento legal a lo establecido en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, con respecto al cobro de los intereses en exceso.

Los intereses de usura en el año 2019 bajaron, lo que generó que las tasas cobradas por la Corporación después del otorgamiento del crédito quedaran por encima del límite de tasa de interés de usura permitido y no se realizó el ajuste como lo estipula la Ley 45 que debía bajarse.

La Corporación no tenía incorporado en el sistema el recálculo de la tasa cuando disminuyera, debido a un error operativo.

104

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Una vez se detectó esta situación, se tomaron las siguientes acciones:

- a.) Recalcular manualmente el mayor valor cobrado a los créditos comerciales que sobrepasaran la tasa de usura.
- b.) Reconocer la sanción a favor del cliente por el mayor valor cobrado equivalente al 100% de dicho valor.
- c.) Contratación con el proveedor del Core de la Corporación de un desarrollo que permite controlar desde el sistema de información el cumplimiento de la normatividad vigente. Este desarrollo se llevó a cabo durante el año 2020.

Los ajustes manuales se registraron en los estados financieros del año 2019 por un valor de \$281.600 correspondiente a los intereses cobrados en exceso y \$281.600 por compensación adicional de acuerdo, a lo establecido en la Ley para un total de \$ 563.200.

Para 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 los ajustes en el software transaccional de la siguiente manera.

- a.) Con cargo a gastos de ejercicios anteriores ajustes año 2019 así: devolución de intereses por valor de \$115.538 y sanción por valor de \$111.633 para un valor total de \$ 227.171
  - b.) Con cargo a reverso en intereses corrientes ajustes año 2020 por valor de \$ 361.597 y sanción con cargo a multas y sanciones por valor de \$ 361.597 para un valor total de \$ 723.194
- 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	2020	2019
Comisión Ley Mipyme microcrédito individual	\$ 2.849.116	1.271.624
Comisión Ley Mipyme microcrédito preferencial	1.372.481	396.609
<b>Total</b>	<b>\$ 4.221.597</b>	<b>1.668.233</b>

105

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

La comisión Ley Mipyme presenta un crecimiento significativo con relación al año anterior en razón, del incremento a \$8 millones de pesos el crédito que aplica para comisión.

**Nota 23. 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.

Detalle	2020	2019
Comisión en seguros	\$ 2.113.304	2.164.835
<b>Total</b>	<b>\$ 2.113.304</b>	<b>2.164.835</b>

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	2020	2019
Nariño Sur	\$ 400.399	410.940
Nariño Centro	372.440	388.453
Nariño Norte- Cauca	195.668	203.577
Putumayo - Huila Sur	282.193	354.808
Huila	318.728	456.033
Tolima	296.792	255.362
Cundinamarca	135.366	95.662
Boyacá	111.718	-
<b>Total</b>	<b>\$ 2.113.304</b>	<b>2.164.835</b>

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 y seguro de vida deudores	Reconocimiento por parte 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

106

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 24. 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	2020	2019
Intereses entidades financieras (1)	\$ 20.801.978	19.998.364
Excedente o pérdida por diferencia en cambio, neto (2)	1.239.193	205.323
Otros intereses (3)	1.318.104	1.267.085
Servicios Bancarios (4)	875.796	341.605
<b>Total</b>	<b>\$ 24.235.071</b>	<b>21.812.377</b>

**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 o excedente por diferencia en cambio, neto**

La pérdida o excedente 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) y la monetización de recursos de la cuenta de compensación a una tasa distinta a la tasa representativa del mercado en el día de la operación.

**3) 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.

107

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Detalle	2020	2019
Intereses por sobregiros bancarios	\$ -	4
Intereses por leasign financiero	584.558	690.642
Intereses por pasivo costos por desmantelamiento	90.372	74.638
Intereses por arrendamiento derechos de uso	643.174	501.801
<b>Total</b>	<b>\$ 1.318.104</b>	<b>1.267.085</b>

**4) Servicios bancarios:**

En este rubro se registran los gastos financieros generados por las transacciones o movimientos entre las diferentes cuentas bancarias de la entidad.

**Nota 25. 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	2020	2019
Deterioro de valor cartera, intereses y comisión, neto de recuperaciones (1)	\$ 13.395.568	17.127.409
Deterioro de valor otras cuentas por cobrar (2)	154.300	74.173
Recuperación de cartera financiera castigada (3)	(472.771)	(302.008)
<b>Total</b>	<b>\$ 13.077.097</b>	<b>16.899.574</b>

**1) Deterioro de valor de cartera, intereses y comisión, neto de recuperaciones:**

Detalle	2020	2019
Deterioro cartera, interés y comisión microcredito individual, neto de recuperaciones	\$ 9.395.493	12.941.659
Deterioro cartera, interés y comisión microcredito preferencial, neto de recuperaciones	3.743.054	3.658.950
Deterioro cartera, interés y comisión credito comercial, neto de recuperaciones	212.973	524.918
Deterioro (recuperación) cartera, interés credito libranza, neto de recuperaciones	(3.779)	1.882
Deterioro (recuperación) cartera, interés credito mipymes, neto de recuperaciones	47.827	-
<b>Total</b>	<b>\$ 13.395.568</b>	<b>17.127.409</b>

108

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**2) A continuación, se presenta detallado el deterioro de otras cuentas por cobrar:**

Detalle	2020	2019
Deterioro otras cuentas por cobrar	\$ 16.641	49.794
Deterioro seguro de vida deudores	137.659	24.379
<b>Total</b>	<b>\$ 154.300</b>	<b>74.173</b>

**3) A continuación, se presenta detallado la recuperación efectiva de la cartera de servicios financieros castigada:**

Detalle	2020	2019
Recuperación cartera, intereses y comisión Microcrédito Individual	\$ 468.973	301.994
Recuperación cartera, intereses y comisión Microcrédito Preferencial	3.798	14
<b>Total</b>	<b>\$ 472.771</b>	<b>302.008</b>

**Nota 26. Otros ingresos**

A continuación, se presenta el detalle de otros ingresos para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
<b>Otros ingresos de contratos con clientes</b>		
Papelería (1)	\$ 1.218.033	1.560.906
Retorno gestión administrativa centrales de riesgos (2)	202.614	557.988
Retorno gestión administrativa seguro de vida deudores (2)	983.870	1.949.891
<b>Subtotal</b>	<b>2.404.517</b>	<b>4.068.785</b>
<b>Otros ingresos</b>		
Estudio de títulos	605	403
Honorarios	3.987	11.870
Utilidad en venta de otros activos	800	780
Otras recuperaciones	130.285	53.385
Indemnizaciones	-	298
Premios	544	1.365
Intereses bancarios (3)	1.219.869	121.310
Aprovechamientos	12.180	10.419
Dividendos y participaciones (4)	55.470	28.355
Donaciones (5)	155.640	229.320
Sobrantes de caja y ajuste al peso	8.946	6.057
<b>Subtotal</b>	<b>1.588.326</b>	<b>463.562</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 3.992.843</b>	<b>4.532.347</b>

109

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 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.
- 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.
- 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 un incremento significativo por la apertura de las cuentas de ahorro atomizado con el Banco de Occidente, cuentas que se abrieron con el fin manejar los recursos financieros adquiridos para fortalecer la liquidez de la Corporación para minimizar los riesgos de liquidez que puede generar la emergencia económica generada por la pandemia Covid 19.
- 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	2020	2019
Dividendos Fondo Regional de Garantías	\$ 54.695	28.355
Revalorización de aportes Emprender	775	-
<b>Total</b>	<b>\$ 55.470</b>	<b>28.355</b>

- El ingreso por donaciones corresponde 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.

110

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el siguiente cuadro se presenta detalle sobre las obligaciones de desempeño por ubicación geográfica para los ingresos de contratos con clientes:

Zona	2020	2019
Nariño Sur	\$ 477.076	843.742
Nariño Centro	431.774	757.186
Nariño Norte- Cauca	216.099	367.282
Putumayo - Huila Sur	332.240	644.644
Huila	362.249	775.032
Tolima	299.885	474.261
Cundinamarca	146.212	206.638
Boyacá	138.982	-
<b>Total</b>	<b>\$ 2.404.517</b>	<b>4.068.785</b>

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

111

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 27. 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	2020	2019
Sueldos	\$ 29.526.822	23.965.543
Horas extras y recargos	520	2.479
Auxilio de Transporte	338.102	272.621
Comisiones	5.452.911	6.837.319
Viáticos	3.079.308	4.594.409
Prestaciones sociales legales	8.148.649	7.362.203
Prestaciones sociales extralegales	1.538.954	1.001.833
Aportes a seguridad social	5.568.515	4.931.364
Aportes parafiscales	1.631.847	1.388.351
Indemnizaciones	146.826	63.046
Dotación y suministro a colaboradores	197.847	184.138
Póliza de seguros para colaboradores	163.734	140.823
Capacitación al personal	882.616	523.559
Bienestar social	799.165	922.357
Aportes sindicales	30.703	-
Auxilios a colaboradores	1.339	-
Salud ocupacional	314.797	119.375
<b>Total</b>	<b>\$ 57.822.655</b>	<b>52.309.420</b>

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.

112



CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 28. Gastos por honorarios**

El siguiente es el detalle de gastos por honorarios para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Revisoría Fiscal y auditoría	\$ 115.437	133.000
Otros honorarios (1)	2.076.408	1.946.040
<b>Total</b>	<b>\$ 2.191.845</b>	<b>2.079.040</b>

Corresponde a los gastos incurridos por la Corporación por contratos de asesorías para las diferentes áreas.

1) Los más representativos son los honorarios por asesorías en continuidad del negocio, jurídicas, laborales, financiera y tributaria, riesgos, modelación de negocios, entre otras.

**Nota 29. Gastos por impuestos**

A continuación, se presenta un detalle de los gastos por impuestos para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Industria y comercio	\$ 1.086.883	1.038.736
Impuesto predial	7.873	7.635
Impuesto al consumo	13.386	21.683
Gravámen movimiento financiero	939.811	1.024.243
Iva no descontable	1.640.324	1.249.589
Impuesto alumbrado público	56	-
Impuesto asumido sobretasa bomberil	55	196
Retefuente asumida	19.532	20.344
<b>Total</b>	<b>\$ 3.707.920</b>	<b>3.362.426</b>

113

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 30. 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	2020	2019
Arrendamiento bienes muebles	\$ 44.487	7.264
Arrendamiento locales y oficinas (a)	96.630	151.892
Otros arrendamientos - Intangibles	19.940	65.115
<b>Total</b>	<b>\$ 161.057</b>	<b>224.271</b>

a) El valor de \$ 96.930 a 31 de diciembre de 2020 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.

**Nota 31. Gastos por servicios**

A continuación, se presenta el detalle de los gastos por servicios para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Aseo y vigilancia	\$ 740.946	448.968
Servicios públicos	1.208.004	911.164
Correo, portes y telegramas	46.001	46.027
Transportes fletes y acarreos	188.814	172.115
Publicidad propaganda promoción	991.534	819.608
Servicio de internet y conectividad	1.467.942	1.211.454
Otros servicios (consultas centrales de riesgos colaboradores)	4.459	3.636
Servicio facturación electrónica (1)	68.291	-
<b>Total</b>	<b>\$ 4.715.991</b>	<b>3.612.972</b>

(1) Este servicio se genera por la obligación formal que tiene la Corporación de facturar electrónicamente, proceso que inició el 27 de enero de 2020, este servicio está contratado con el facturador electrónico Facture S.A.S.

114

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 32. 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	2020	2019
<b>Depreciación edificios</b>	<b>\$ 3.094.967</b>	<b>2.386.381</b>
Depreciación edificios	203.096	204.050
Depreciación mejoras en propiedad ajena	132.785	125.633
Depreciación costos por desmantelamiento	135.101	104.423
Depreciación derechos de uso (arrendamiento oficinas)	2.623.985	1.952.275
<b>Depreciación muebles y enseres</b>	<b>\$ 813.323</b>	<b>926.332</b>
Depreciación muebles y enseres	429.073	512.736
Depreciación equipos eléctricos y electrónicos	215.213	274.917
Depreciación sistema eléctrico y de datos	106.284	91.729
Depreciación sistema de seguridad	62.753	46.950
<b>Depreciación equipos de cómputo y comunicación</b>	<b>\$ 973.227</b>	<b>720.027</b>
Depreciación equipo de computación	855.503	576.781
Depreciación equipo de comunicación	117.724	143.246
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 4.881.517</b>	<b>4.032.740</b>

**Amortización:**

Detalle	2020	2019
Amortización seguros	-	22.726
Amortización mantenimiento software	-	5.968
Amortización licencias	294.325	260.175
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 294.325</b>	<b>288.869</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 5.175.842</b>	<b>4.321.609</b>

115

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 33. Otros gastos**

A continuación, se presenta detalle de otros gastos administrativos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Gastos Junta Directiva (1)	\$ 502.104	729.591
Contribuciones y afiliaciones	14.278	13.627
Gastos de viaje (2)	367.824	1.076.272
Gastos legales	583.879	415.008
Seguros	237.423	62.275
Mantenimiento y reparaciones (3)	313.628	448.432
Adecuaciones e instalaciones (3)	332.473	415.410
Atenciones al cliente (4)	170.735	473.595
Elementos de aseo y cafetería	242.367	205.782
Útiles, papelería y fotocopias	272.557	313.071
Elementos de menor cuantía	207.105	54.628
Diversos (5)	707.223	647.949
<b>Total</b>	<b>\$ 3.951.596</b>	<b>4.855.640</b>

- 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. Presenta una disminución significativa con relación al año anterior, en razón a que por la pandemia Covid 19, se realizó el acompañamiento comercial y administrativo a las oficinas comerciales a través de la virtualidad.
- 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.

116

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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	2020	2019
Libros. suscrip. periódico	\$ 746	9.419
Gastos de representación	9.810	15.873
Combustibles y lubricantes	8.393	10.600
Taxis y buses	11.951	6.497
Casino y restaurantes	7.589	49.016
Aproximaciones y redondeos	102	117
Pérdida por siniestros	1.804	1.390
Pérdida en retiro de propiedad y equipo	20.442	29.736
Intereses, multas y sanciones (1)	390.095	352.036
Otros gastos diversos (2)	256.291	173.265
<b>Total</b>	<b>\$ 707.223</b>	<b>647.949</b>

- 1) Se registró la sanción por valor de \$361.597 tal como se indica en la nota 22.
- 2) Esta cuenta se ve afectada principalmente por los gastos de ejercicios anteriores relacionados con la devolución de interés y sanción correspondientes al año 2019 tal como se indica en la nota 22.

**Nota 34. 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.

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.

117

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**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
  - Auditoría Interna
  - Gerencia Jurídica
  - Gerencia de Riesgos y Cumplimiento
  - Dirección de Sostenibilidad
  - Dirección Comercial
  - Dirección Financiera y Administrativa
  - Dirección de Talento Humano
  - Dirección de Operaciones
  - Dirección de Transformación e Innovación

118

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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	2020	2019
Salarios	\$ 2.434.142	1.258.194
Beneficios a empleados	686.322	801.955
Beneficios por terminación	-	25.945
Gastos de representación	-	132
Transporte	-	422
<b>Total</b>	<b>\$ 3.120.464</b>	<b>2.086.648</b>

- 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	2020	2019
Honorarios	\$ 93.675	98.546
Alojamiento y manutención	-	1.828
<b>Total</b>	<b>\$ 93.675</b>	<b>100.374</b>

- 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	2020	2019
Honorarios	\$ 369.599	384.276
Alojamiento y manutención	-	3.065
Transporte	-	2.534
<b>Total</b>	<b>\$ 369.599</b>	<b>389.875</b>

- La Corporación celebró contratos con empresas cuyos Representantes Legales son Miembros de Junta Directiva.

119

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(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	2020	2019
Honorarios	\$ 206.648	138.237

El siguiente es el saldo por pagar para los periodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2020	2019
Cuenta por pagar	\$ 107.185	21.000

**Nota 35. 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 Entidad. A la fecha de este informe la Dirección Ejecutiva no tiene conocimiento de ninguna situación que infiera que la Entidad no tenga la habilidad para continuar como negocio en marcha durante el año 2021.

**Nota 36. 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.

120

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
(ANTES CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO)  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2020  
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

**Nota 37. Eventos posteriores**

La entidad llevó a cabo una revisión de todos los hechos ocurridos entre la fecha de cierre 31 de diciembre del 2020 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 38. 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 12 de marzo de 2021 para ser presentados ante la Asamblea General de Asociados de la Corporación para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.

121



# Índice de contenidos GRI

GRI 102-55



Indicador	Página	Estándar GRI	
<b>Perfil de la organización</b>			
102-1 Nombre de la organización	16	GRI 102: Indicadores generales 2016	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	16		
102-3 Ubicación de la sede			
102-5 Propiedad y forma jurídica	16		
102-6 Mercados servidos	66		
102-7 Tamaño de la organización	16, 76		
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	76		
102-10 Cambios significativos de la organización	57		
102-13 Afiliación a asociaciones	18		
<b>Estrategia</b>			
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	34		
<b>Ética e integridad</b>			
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	17		
<b>Gobierno Corporativo</b>			
102-18 Estructura de gobernanza	56		
<b>Relacionamiento con grupos de interés</b>			
102-40 Listado de grupos de interés	38		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	38		
<b>Prácticas de reporte</b>			
102-46 Definición del contenido del informe y el alcance de los temas	10		
102-50 Periodo objeto del informe	10		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	10		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10		
102-55 Índice de contenidos GRI	141		

Indicador	Página	Estándar GRI
<b>Económico</b>		
201. Desempeño económico	59	GRI 201: Desempeño económico 2016
202. Presencia en el mercado	66	GRI 202: Presencia en el mercado 2016
205. Anticorrupción	33	GRI 205: Anticorrupción 2016
207. Fiscalidad	95	GRI 207: Fiscalidad 2019
<b>Social</b>		
401. Empleo	76, 78, 85	GRI 401: Empleo 2016
403. Salud y seguridad en el trabajo	43, 78	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018
404. Formación y enseñanza	43, 83	GRI 404: Formación y enseñanza 2016
413. Comunidades locales	46, 90	GRI 413: Comunidades locales 2016
<b>Ambiental</b>		
307. Cumplimiento ambiental	46, 90	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016

# Créditos

## Junta directiva

**Andrés Abella Bohórquez**  
Sedecom  
Presidente

**Darly Tatiana Villareal**  
Corporación Autónoma Regional de Nariño  
Corponariño Miembro principal

**Diego Guzmán**  
Miembro principal

**Alejandro Ochoa**  
Miembro principal

**Margaret Méndez Heilman**  
Miembro principal

**Luis Felipe Jaramillo**  
Miembro principal

**María Mercedes Sánchez**  
Artesanías de Colombia S.A.  
Miembro principal

## Administración

**Paulo Emilio Rivas Ortiz**  
Presidente

**Diego Fernando Palencia Silva**  
Vicepresidente

**Isabel Cristina Muñoz Cháves**  
Directora administrativa y financiera

**Zulma Liliana Morales Quintero**  
Directora de talento humano

**Claudia Patricia Vinasco Vergara**  
Directora de sostenibilidad

**Carmela Amelia Castro Herazo**  
Directora de transformación

**Blanca Mónica Echavarría Alvarado**  
Directora comercial MiPyme

**Andrés Jiménez Guerrero**  
Director comercial microcrédito

**José Elías Sarquis Matta**  
Director de experiencia del cliente,  
mercadeo y desarrollo de negocios

**Raúl Hernando Forero Duque**  
Director de operaciones y tecnología

**Diana María Hunda González**  
Gerente de riesgos y cumplimiento

**Andrés Hernán Cárdenas Córdoba**  
Gerente jurídico

**Marco Tulio Serna Herrera**  
Gerente desempeño social y ambiental

**Sandro Jazmani Obando Rosero**  
Gerente de estrategia organizacional

**María Fernanda Rueda Zarama**  
Gerente de mercadeo e innovación

**Flor Alba Alarcón Díaz**  
Gerente de proyectos y procesos

**José Rafael Casas Arboleda**  
Gerente de innovación

**Carlos Ernesto Arteaga Noguera**  
Gerente de tecnología

**José Jesús Muñoz Narváez**  
Gerente de operaciones centralizadas

**Nancy Lidia Sánchez Gachancipa**  
Gerente de implementación sistemas Core

**Diego Alejandro Benavides Miranda**  
Gerente regional

**Sonia Magaly Sánchez Sánchez**  
Gerente regional

**Jesús Ernesto Pérez Rodríguez**  
Gerente regional

## Órganos de control

**KPMG**  
Revisoría Fiscal

**Claudia Milena Agudelo Giraldo**  
Auditoría interna

## Comité editorial y gráfico

**Paulo Emilio Rivas Ortiz**  
Presidente

**Claudia Patricia Vinasco Vergara**  
Directora de sostenibilidad

**Marco Tulio Serna Herrera**  
Gerente desempeño social y ambiental

**Sandro Jazmani Obando Rosero**  
Gerente de estrategia organizacional

**Melissa López Nieto**  
Líder de comunicaciones



Contactar  
Microfinanciera



[www.contactarcolombia.org](http://www.contactarcolombia.org)



[@ContactarColombia](https://www.facebook.com/ContactarColombia)



[@ContactarCol](https://twitter.com/ContactarCol)



[Contactar Colombia](https://www.linkedin.com/company/ContactarColombia)



[Contactar Colombia](https://www.youtube.com/ContactarColombia)



350 3131313