



**CONTACTAR**

# EVOLUCIONA

**INFORME DE GESTIÓN 2023**



**Andrés**  
**Abella Bohórquez**  
Presidente Junta Directiva

## Llegó el momento de evolucionar

Con 32 años de trayectoria, la Corporación de Crédito Contactar evoluciona. Por eso, como Presidente de la Junta Directiva me enorgullece escribir esta carta sobre el inicio de una nueva historia para la inclusión financiera de Colombia.

En el informe de Gestión sostenible “Evoluciona” presentamos los resultados de una entidad que durante tres décadas ha construido país desde las microfinanzas.

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y El Caribe, las economías de la región, en 2023, continuaron en un proceso de desaceleración de la actividad productiva y el comercio mundial. Por su parte, Estados Unidos reportó una leve mejoría del comportamiento, mientras que la Unión Europea presentó una difícil situación, al igual que la baja dinámica de China, principales socios de Colombia y Latinoamérica, economías que se comportaron por debajo de previsiones anteriores (Cepal, diciembre 2023).

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) reportó que este año, el país creció solo 0,6%, teniendo como los sectores más afectados la construcción (-4,2%), industrias manufactureras (-3,5%) y comercio (-2,8 %), representantes importantes de las microempresas y las MiPymes, demandantes de servicios de microcrédito y microseguros para impulsar el crecimiento de sus negocios, a través de financiación para activos fijos y capital de trabajo.

Adicionalmente, que el agro creció el 1,8%, lo que nos inspira a seguir aportando en la dinamización de las regiones. Para Contactar los clientes del campo son parte fundamental de su misión (representan el 80% de su cartera), por lo que la entidad incrementó su cobertura de 12 a 18 departamentos, atendiendo más de 700 municipios y consolidó una red de 94 oficinas comerciales.

En el marco de este contexto y con la ilusión de promover la actividad económica en Colombia, logramos constituir al Banco Contactar al concluir los trámites regulatorios ante la Superintendencia Financiera de Colombia, con la licencia de operación emitida bajo Resolución N°2251 del 20 de diciembre de 2023.

Esto, además de ser un sueño cumplido, demuestra que Contactar es una entidad con visión de futuro, que se proyecta y ejecuta metas a largo plazo, en este caso concebidas en el Plan Estratégico 2020-2024, con el que enrutamos este propósito y nos preparamos tecnológica y operativamente, junto a nuestro recurso humano, para concretar este gran objetivo.

En el presente informe encontrarán cifras significativas del trabajo de la Corporación de Crédito Contactar por Colombia, pero lo verdaderamente valioso son las historias de Rodolfo Hurtado, de Elsa Monguí, de Carmen Galindo y de todos los microempresarios que son ejemplo de resiliencia y para quienes la inclusión financiera es sinónimo de progreso.

En Contactar somos testimonio del significado de las microfinanzas sostenibles, que brindan acceso al crédito con asesoría integral al impulsar a jóvenes, mujeres, hombres, familias, comunicados a alcanzar metas y vanzar en sus objetivos.

Que sea esta la oportunidad de agradecer la confianza de nuestros aliados estratégicos, a los fondeadores e inversionistas nacionales e internacionales, a nuestros clientes, que al cierre de este informe superaban los 141 mil. A todos, gracias por dejarnos acompañar sueños, a apalancar el crecimiento de más microempresarios y por ser coequiperos en la consolidación del Banco Contactar.

Hago extensivo mi agradecimiento a la Junta Directiva de Contactar, a Paulo Emilio Rivas Ortiz, como Presidente de la Corporación, y a los cerca de 1.600 colaboradores que en 2023 lo dieron todo por los sueños de Colombia y materializaron esta evolución.

Finalmente, el orgullo que siento por esta entidad está engrandecido. Hoy, más que nunca, me siento orgulloso de Contactar y estoy convencido que ahora nuestra Corporación, como accionista mayoritario del Banco Contactar, seguirá promoviendo la conexión con el progreso de Colombia.

**¡De nuevo, gracias a todos! Y bienvenido Banco Contactar.**

**Andrés Abella Bohórquez**  
**Presidente Junta Directiva**



**Paulo Emilio  
Rivas Ortiz**  
Presidente

El 2023 fue un año trascendental en la historia de la Corporación de Crédito Contactar, marcado por la materialización de los principales retos y objetivos que nos planteamos como institución, año en el que profundizamos la articulación entre la Junta Directiva y las diferentes instancias de trabajo de la Corporación, lo que permitió alcanzar grandes hitos para la consecución de los objetivos; así como, afianzar el foco en la contribución a la construcción de un mejor país, el fortalecimiento del tejido microempresarial, el desarrollo sostenible y el crecimiento de las comunidades.

En 2023, se recibió la autorización por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia para la operación del Banco Contactar, siendo este el principal hito de cara a las metas definidas en el Plan Estratégico Conexión Futuro, logro que es el reflejo de la dedicación de todos los que hacen parte de esta entidad, quienes durante los últimos años han dado lo mejor.

No en vano salimos más fortalecidos del periodo de pandemia, logrando en un menor tiempo objetivos planteados a cinco años, consolidando una transformación tecnológica e institucional, cuidando la calidad del servicio y la cercanía con nuestros clientes. Han sido un sinnúmero de retos, pero siempre cargados por la emoción y el compromiso de aportar desde nuestro quehacer a la inclusión social y financiera en los rincones más apartados de la geografía nacional.

Con relación a los resultados de la operación de la Corporación, el 2023 fue un año exigente, de oportunidades y con múltiples desafíos. La Entidad logró consolidar avances a nivel comercial y de negocio al registrar máximos históricos en desembolsos, principalmente para los pequeños y medianos productores agropecuarios, con una cifra por encima de los \$58 mil millones de pesos en noviembre, el nivel más alto registrado por la organización.

Estos resultados llevaron a la entidad a incrementar su base de clientes atendidos con respecto a lo ejecutado en 2022 del 6,2%, en contraste con el 0,5% de aumento del sector microfinanciero colombiano. Contactar entregó servicios financieros y no financieros con el portafolio de sostenibilidad a más de 140.000 colombianos, número que nos enorgullece, porque ratifica nuestra misión y propósito.

Esta gestión, permitió a la Corporación afianzar su sostenibilidad en un año adverso para muchas entidades financieras, donde, se resalta el crecimiento anual de la cartera en 14,3%, superando en diciembre el hito de los \$600 mil millones, crecimiento obtenido bajo los parámetros que han llevado a Contactar a cerrar el año con un ICV del 4,86%, uno de los mejores indicadores de calidad de cartera del sistema microfinanciero del país.

Desde esta perspectiva, también es importante mencionar que la Corporación hizo grandes esfuerzos para la creación

del Banco Contactar, lo que dejó impactos en los resultados, consecuencia que debíamos asumir para nuestro crecimiento, por eso a cierre del año la rentabilidad del activo registró el -1,8% y el gasto anual se incrementó al 61%, reflejo de la determinación de la entidad en su camino y proceso de evolución.

Sabemos que los retos de Contactar son muchos, como también podemos asegurar que nuestra gente es lo que nos hace únicos y nos llevará a conseguir más metas.

Me emociona compartirles este documento con los resultados 2023 que pasará a la historia de la entidad como el Informe de Gestión de la Evolución. Celebremos la materialización del más retador objetivo que nos hemos propuesto en nuestra existencia, crear al Banco Contactar. Seguimos fieles en nuestro propósito de brindar bienestar a nuestros clientes, a través de la prestación de servicios financieros con enfoque social, económico y ambiental.

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

**¡Gracias por darlo todo!**

**Paulo Emilio Rivas Ortiz**  
**Presidente**

**01**

**SOBRE  
LA ENTIDAD**

**02**

**ACERCA  
DEL INFORME  
DE GESTIÓN  
SOSTENIBLE**

**03**

**ESTRATEGIA DE  
SOSTENIBILIDAD**

**04**

**GOBIERNO  
CORPORATIVO**

**05**

**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**

**06**

**GESTIÓN  
AMBIENTAL  
Y CAMBIO  
CLIMÁTICO**

(Inversiones sostenibles)



**07**

**INVERSIÓN  
SOCIAL**

**08**

**INCLUSIÓN Y  
EDUCACIÓN  
FINANCIERA**

**09**

**EXPERIENCIA  
DE CLIENTES**

**10**

**INNOVACIÓN**

**11**

**GESTIÓN  
DE RIESGOS**

**12**

**GESTIÓN  
DEL TALENTO**



# 01

## **SOBRE LA ENTIDAD**



**María Mercedes Bolaños**  
Vereda Villa María  
La Unión Nariño

La Corporación de Crédito Contactar es una microfinanciera colombiana, sin ánimo de lucro y regida por el derecho privado; es reconocida por trabajar con los microempresarios rurales, ofreciendo servicios financieros y brindando apoyo integral a las pequeñas unidades de negocio, a través de alianza interinstitucionales.

A cierre de 2023, la ejecución del plan estratégico Conexión Futuro alcanzó un cumplimiento del 94,9 %, y un desarrollo del plan de actividades estratégicas del 99,8 %, con foco en la constitución de la entidad vigilada, así como en la implementación de las diferentes iniciativas para el fortalecimiento de la posición competitiva de la entidad. Durante diciembre de 2023, se realizó un balance de la ejecución del Plan Estratégico Conexión Futuro 2020 - 2024, evidenciando cómo en un lapso de cinco años, tiempo inferior al planteado y teniendo en cuenta la pandemia, Contactar logró alcanzar los objetivos más retadores que se ha propuesto desde su creación, siendo los siguientes, algunos de los puntos más relevantes:

- **Creación del Banco Contactar S.A.** es el principal hito estratégico en la historia de la entidad. Luego del diseño del plan, durante dos años se desarrollaron actividades preparatorias y de planeación interna.
- **Expansión de la red comercial** partiendo desde el sur del país hasta la Costa Caribe, demuestra un acentuado crecimiento geográfico, logrando en 2023, tener presencia en 18 departamentos (Nariño, Cauca, Putumayo, Huila, Tolima, Boyacá, Cundinamarca, Meta, Valle del Cauca, Quindío, Risaralda, Casanare, Caldas, Caquetá, Santander, Norte de Santander, Bolívar y Atlántico), y en más de 700 municipios, a través de una red de 94 oficinas. Igualmente, durante este periodo se creó y consolidó la línea Mi Pyme, logrando una sinergia entre los equipos comerciales (Microcrédito y Mi Pyme).
- **Transformación tecnológica** que partió de la premisa de ser una entidad sostenible, manteniendo y adecuando la plataforma tecnológica para soportar la operación durante la pandemia, y garantizando la continuidad de la operación en medio del desarrollo de las diferentes iniciativas estratégicas, como la puesta en operación del nuevo core bancario "Bantotal", principal palanca tecnológica para potenciar la operación como Banco, que además ubica a Contactar como la primera entidad financiera en Colombia con Core 100% en nube, mientras se presta atención presencial al público a través de la red de oficinas.
- **Fortalecimiento comercial** a través del cual se genera una posición competitiva en el sector microfinanciero colombiano, afianzando el liderazgo en el desempeño de métricas claves del sector, como el crecimiento anual de la cartera, el cual después de pandemia, ha

- presentado un promedio del 18% en la entidad, desempeño superior al visto en el sector, además, el mejor Índice de Cartera Vencida promedio de todo el sistema microfinanciero colombiano, o la variación de la base anual de clientes superior a la media vista en el sector.
- **Aumento del fondeo** en 149%, siendo un pilar para soportar la operación de la entidad durante estos retadores años y en medio de los objetivos derivados por la transformación institucional, generando una exitosa gestión de cupos y nuevos fondeadores.
- **Fortalecimiento del talento humano** desde la cultura, el clima y la estructura, con un proceso de replanteamiento que implicó el cambio y poblamiento de la organización, acorde con las necesidades de una entidad vigilada, incrementando el número de colaboradores, la creación y modificación de cargos y el fortalecimiento del nivel de competencias. En 2019 la planta de personal pasó de 1.070 a 1.548 en 2023, es decir, un crecimiento del 45 %.
- **Apropiación de la gestión de sostenibilidad** como un esfuerzo organizacional, que evolucionó de un enfoque asistencialista a posicionarse como referente del mercado por su estrategia en inclusión financiera y gestión de riesgo climático. Dentro de los logros se resalta la obtención en 2022 de la Calificación A+ en Rating social otorgada por Microfinanzas rating (MFR); y en 2023, el planteamiento de un nuevo modelo estratégico de la gestión de sostenibilidad, buscando afianzar la transversalidad de la estrategia de Sostenibilidad en la entidad, con un enfoque que abarca a otros grupos de interés.

# Estrategia de desarrollo sostenible

Contactar, fundada en 1991, fue orientada al desarrollo empresarial de pequeños empresarios, al identificar que uno de los principales obstáculos para el progreso era el limitado acceso a financiamiento. En 1996, inició el proceso de otorgar microcréditos, manteniendo su compromiso con la generación de un impacto social positivo y así permaneció en sus 32 años, lo que fortaleció su vínculo con clientes y comunidad.

Continuando con esta misión, en el año 2008, Contactar estableció el área de Gestión de Desempeño Social y Ambiental. Este paso crucial reflejó su preocupación para complementar el acceso a financiamiento con iniciativas de impacto social. A través de esta área, la institución se embarcó en la promoción

de la educación financiera y la adopción de prácticas agrícolas orgánicas entre sus clientes, posicionándolas como valores diferenciadores clave en su oferta de servicios. Esta evolución estratégica no solo reforzó su compromiso con la comunidad empresarial, sino que también consolidó su papel como agente activo en la promoción del desarrollo sostenible y la mejora del bienestar de sus clientes.

Esta oferta de formación se amplió a las temáticas de producción pecuaria, procesamiento de alimentos y promoción de la salud, llegando con sus servicios no financieros a los departamentos de Putumayo, Huila, Tolima, Cauca y Cundinamarca.

A partir del año 2021 con el fin de generar mayor impacto, se diseñaron programas sociales con enfoques específicos, de esta manera nacieron tres programas sociales **MujerEs, Jóvenes rurales y Sueño de vivienda**, los cuales generaron una experiencia importante en el trabajo con los diferentes grupos poblacionales.

**MujerES** **Jóvenes** **Sueño de**  
rurales **vivienda ideal**



**Rodolfo Hurtado**  
Flores - Caqueta *(Armentador)*

Esta evolución ha permitido que Contactar sea visualizada como una entidad fundamental para el desarrollo de comunidades tradicionalmente marginadas o desatendidas; así mismo, las acciones tácticas de la estrategia de Sostenibilidad afianzaron relaciones de valor con sus diferentes stakeholders.

En el último año Contactar se ha preparado para entrar a una nueva etapa como entidad regulada, y por tanto, la estrategia de sostenibilidad tiene en cuenta los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), con el propósito de robustecer las dimensiones con una visual más profunda de los impactos de la organización hacia los diferentes grupos de interés y del entorno hacia la Corporación.





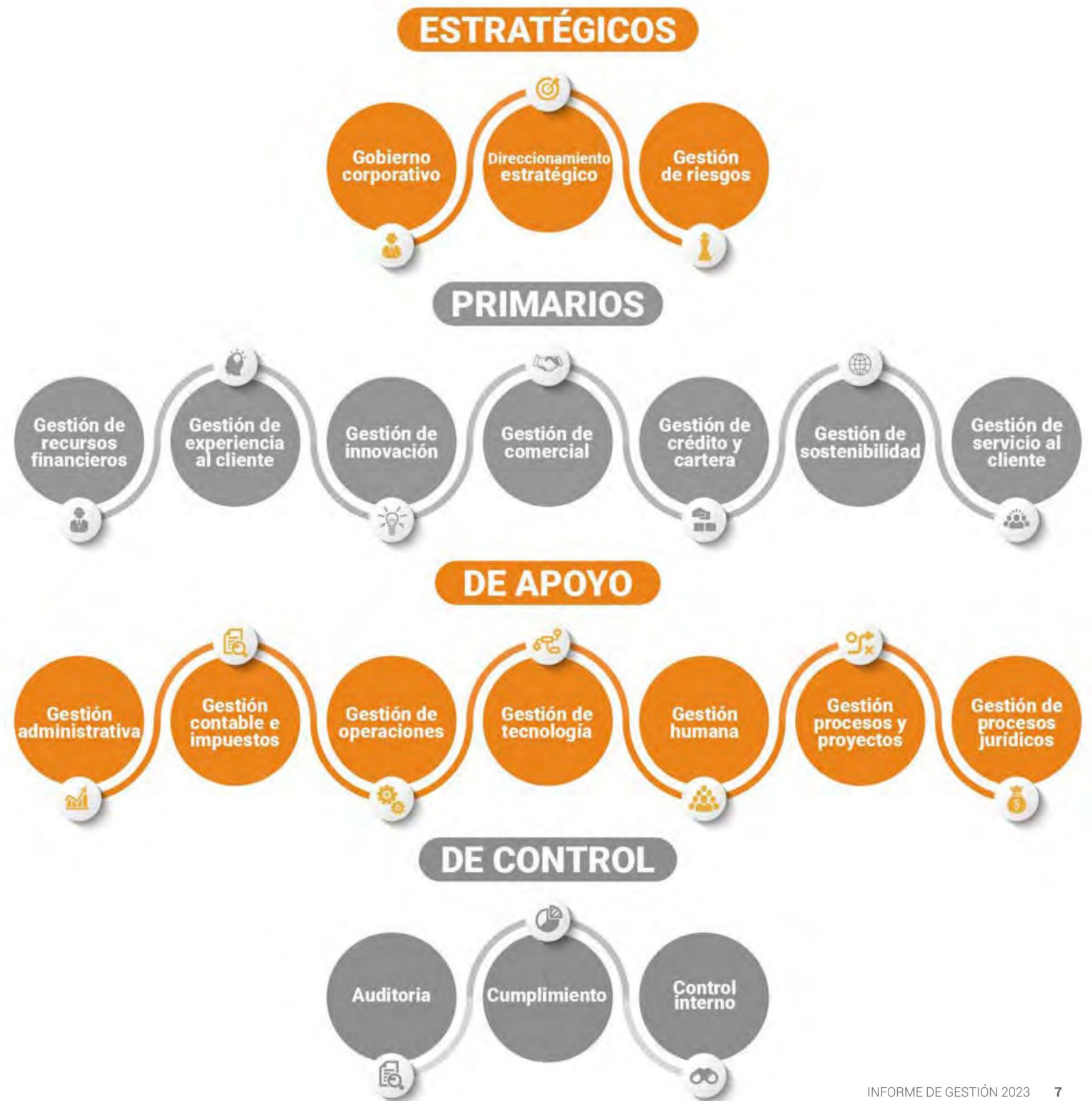
**María Guzmán**  
Cundinamarca  
vereda Peña

## Cadena de valor

Contactar gestiona su cadena de valor a través de líderes responsables demantener actualizados sus procesos, identificando los controles alineados a las matrices de riesgos, de esta manera, se visualiza su integración y aplicación a través de una matriz para la interrelación de procesos.

En la Cadena de Valor propuesta se encuentran los eslabones primarios y de apoyo, el dimensionamiento de los eslabones estratégicos y de control, los cuales se describen a continuación:

- **Estratégico:** se definen a partir de los lineamientos corporativos, los cuales establecen la obligación de aplicar actividades de desarrollo o estratégicas a todo nivel, que derivan en planes de acción, operativos y financieros.
- **Primario:** refiere a los procesos que tienen contacto con el cliente externo y que buscan estrategias que conduzcan a satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente y/o grupos de interés.
- **De apoyo:** brindan soporte a los procesos, están orientados a apoyar a las actividades primarias de forma eficiente, suministrando recursos, servicios e información necesarios para el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
- **Control:** son los responsables de verificar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de la Corporación.



En 2023 se desarrollaron 25 proyectos de Automatización Robótica de Procesos - RPA, donde se han procesado más de 34 mil operaciones, optimizando cerca de 830 horas de trabajo:

- Elaboración de documentos soporte en facture
- Redirección de facturas facture
- Búsqueda de facturas facture
- Envío de respuestas PQRS por correo electrónico
- Aplicación de alivios financieros en Bantotal
- Aplicación de transacciones en Bantotal
- Actualización de usuarios en App Permisos y viáticos



Proceso	Cargo impactado	RPA	Inicio	Total datos	Datos p/m	Tiempo p/m optimizado
Administrativa	Pro. Gestión documental	Redirección facturas	Febrero	4749	637,25	10,7 horas
Seguridad informática	Pro. Seguridad informática	Gestión usuarios app viáticos y permisos	Abril	48	8	8 horas
Operaciones	Pro. Atención al cliente	Envío respuestas mail	Junio	1589	397,25	19,9 horas
Riesgos	Líder de cobranza	Alivios financieros	Enero	6121	1021	11,4 horas
Administrativa	Pro. compras	Elaboración documento soporte	Agosto	1063	531,5	26,6 horas

Proceso	Cargo impactado	RPA	Inicio	Tiempo* O.M.	Total datos	Tiempo p/m optimizado
Proyecto Atriz	Product Owner Pasivos	Reclasificación Garantías	Abril	1 minuto	371	6,2 horas
Proyecto Atriz	Product Owner Pasivos	Cobros parciales	Abril	1,2 minutos	6327	126,6 horas
Proyecto Atriz	Product Owner Pasivos	Mantenimiento de productos	Marzo	1 minuto	330	5,5 horas
Proyecto Atriz	Product Owner Pasivos	SalDOS menores	Abril	1 minuto	114	1,9 horas
Operaciones	Líder de crédito	Ajuste tasas	Septiembre	2 minutos	5639	188 horas

# Operaciones

En cuanto a las operaciones realizadas en microcrédito, crédito Mipyme y crédito de consumo para el 2023, la entidad reporta un número de operaciones totales de 125.770, con \$504.008.725.726,17 de productos y/o servicios ofrecidos a sectores prioritariamente rurales.

Información requerida	Respuesta 2023
i. Número total de operaciones	125.770
ii. Cantidad de productos proporcionados o servicios prestados durante el periodo objeto del informe	\$ 504.008.725.726,17

Contactar para cierre de 2023 manejó relaciones comerciales con 7.508 proveedores a los cuales se les generó un valor estimado en pagos de \$ 30.647.032.148, lo que permite que la entidad contribuya al crecimiento de microempresarios en las zonas de cobertura que principalmente corresponden a zonas apartadas del país.

Información requerida	Respuesta 2023
i. El número estimado de proveedores en toda la cadena de suministro	7.508
ii. El valor monetario estimado de los pagos realizados a sus proveedores	\$ 30.647.032.148



## Afiliaciones

Las diferentes alianzas y afiliaciones han desempeñado un papel importante en el avance estratégico de Contactar, su objetivo ha sido generar valor a la organización, a través del relacionamiento, en términos reputacionales, fondos, crecimiento continuo de clientes, innovaciones o reducción de costos operativos. Contactar define dos tipos de alianzas:

**A. Habilitadores:** aquellas que aportan a la organización recursos, conocimiento, relacionamiento o reputación, que habilitan a Contactar para la ejecución de su propósito misional con mayor eficiencia operativa o financiera, incrementando el valor a sus grupos de interés, o con un mejor impacto social, económico o ambiental.

**B. Comerciales:** aquellas que le permiten a Contactar acceder a la base de clientes de aliados que cumplan con el perfil de interés, con el fin de adquirir nuevos clientes o colocar productos financieros, al tiempo que se aporta valor a la relación que el aliado mantiene con sus clientes.

## Entre las alianzas habilitadoras para el 2023 se gestionaron:

- **USAID:** en el marco del programa “Finanzas para la Equidad”, el cual inició en noviembre de 2023 bajo el proyecto MujerEs, y que se encuentra actualmente en ejecución con un tiempo programado de 18 meses, para un alcance de impacto en 14.200 personas con un tiempo programado de 18 meses, para un alcance de impacto en 14.200 personas con educación financiera, 450 fortalecidas en temas de desarrollo empresarial y movilización de 208 mil millones en créditos.
- **Fundación Sparkassenstiftung Alemana:** con su programa “Transformación sostenible del sector financiero mediante el fortalecimiento de las estructuras de capacitación y de redes financieras en Sudamérica”, Contactar participó a través de, i) elaboración de materiales de educación financiera, ii) formación de 20 facilitadores en educación financiera, iii) implementación de simuladores con más de 200 microempresarios en La Unión - Nariño ) transferencia de la metodología de formación de formadores.
- **Pacto Global: Contactar** al hacer parte de esta iniciativa está reafirmando su compromiso con los valores éticos, el desarrollo económico, social y ambiental, y también con los aportes que hace al cumplimiento de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) desde su que hacer. Igualmente, le permite hacer parte de ecosistemas empresariales del país con entidades interesadas en desarrollar acciones sostenibles.

- **Unidos por los ODS:** Contactar participó en la medición al cumplimiento de los ODS, dentro de una de las iniciativas lideradas por Pacto Global y la Red Colombia.
- **Asomicrofinanzas:** la entidad está afiliada a la agremiación de entidades microfinancieras, lo que le da representatividad y voz ante el Gobierno Nacional, y estar al día con las novedades normativas que se vayan generando. En cabeza del presidente de Contactar, durante el 2023, la entidad estuvo al frente de la Presidencia en la Junta Directiva de Asomicrofinanzas. También, Contactar presidió la Presidencia del comité de Sostenibilidad, con estos liderazgos, la entidad ganó notoriedad entre sus pares y le permitió afianzar lazos con diferentes entidades del Gobierno.

## Dentro de las alianzas comerciales se ejecutaron:

- **Development International Desjardins - DID:** Contactar continuó su trabajo articulado con DID, a través de la participación en el proyecto PROFEM, el cual fortaleció a mujeres y jóvenes rurales en temas de inclusión y educación financiera, lo que derivó en una alianza con Carcafé para capacitar a sus asociados en educación financiera. Contactar generará capacidad desde su experiencia financiera y productiva
- **Fondo Nacional de Garantías - FNG:** a través de esta alianza se coordinan esfuerzos para profundizar en la estrategia nacional de educación financiera, para enfatizar en el uso responsable del crédito, de las garantías y de los productos financieros, acciones que permiten aumentar la profundización de acceso a los servicios y la inclusión financiera.

# Premios y reconocimientos

<b>Marzo</b>	<b>Especial Semana de las mujeres líderes Valora Analitik</b> (medio de comunicación)  Contactar es reconocida por Semana y Valora Analitik al tener una mujer líder a cargo de la Vicepresidencia de Innovación y Desarrollo del Negocio, al implementar importantes proyectos de transformación digital en la entidad, que apalancan la oferta de valor para brindar más y mejores productos y servicios microfinancieros.
<b>Abril</b>	<b>Asomicrofinanzas</b>  Presidente de Contactar, Paulo Emilio Rivas Ortiz, es elegido nuevo presidente del Consejo Directivo de Asomicrofinanzas.
<b>Mayo</b>	<b>Top-Rated Financial Institutions over the past six months</b>  Contactar entre las instituciones financieras mejor valoradas por Microfinanzas Rating (MFR) en el Rating Social.
	<b>Claro Tech Summit 2023</b>  Contactar invitado para presentarse en Claro Tech Summit 2023 como caso de éxito por su trabajo en transformación digital con foco en ofrecer más y mejores servicios a clientes prioritariamente rurales.
	<b>Mininterior otorgó a Contactar el Sello de No Discriminación</b>

<p><b>Julio</b></p>	<p><b>Alcaldía de Pasto</b></p> <p>Alcaldía de Pasto reconoció a Contactar en el evento “Las Empresas Destacadas de La Gran Capital”, por su liderazgo y compromiso con el desarrollo de Pasto, en el marco del onomástico de esta ciudad.</p>
<p><b>Noviembre</b></p>	<p><b>Contactar, primera entidad financiera en Colombia en el foro mundial que lucha contra la pérdida de biodiversidad.</b></p> <p>Contactar fue aceptada en el prestigioso grupo Taskforce on Nature- related Financial Disclosure Forum, una red de más de 1.200 instituciones del mundo que trabaja contra la pérdida de biodiversidad. Así se convierte en la primera institución financiera en Colombia en ingresar a este importante escenario global.</p> <p><b>COP28</b> (Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático)</p> <p>Contactar fue coautor del documento "Call for collaboration, Enhancing the enabling environment to accelerate the mobilisation of private finance for adaptation and resilience", entregado en este importante escenario como guía para acelerar las acciones a favor del planeta.</p>
<p><b>Diciembre</b></p>	<p><b>Contactar hace parte de los 24 fundadores de la iniciativa Red Financiera de la Amazonia.</b></p>

# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>Meta 1</b>	100% de atención de solicitudes de creación, modificación y anulación de documentos. Documentación para operación.	Cumplimiento del 100% de la meta establecida	100% de la actualización de los procesos para operación Banco	Corto plazo recurrente.

# Glosario

- **Cadena de suministro:** distintas actividades realizadas por entidades aguas arriba de la organización que proporcionan productos o servicios usados para el desarrollo de los propios productos o servicios de la organización.
- **Cadena de valor:** distintas actividades realizadas por la organización, y por entidades aguas arriba y aguas abajo de ella, para llevar los productos y servicios de la organización desde su concepción hasta su uso final.
- **Periodo objeto del informe:** periodo de tiempo cubierto por la información presentada.
- **Relaciones comerciales:** las relaciones que la organización tiene con socios de negocio, entidades de su cadena de valor (incluidas las entidades que están más allá del primer nivel) y cualquier otra entidad directamente relacionada con sus operaciones, productos o servicios.
- **Órgano de gobierno:** grupo formalizado de personas responsables de las orientaciones estratégicas de la organización, el control eficaz de la gestión y la rendición de cuentas de la dirección a la organización en su conjunto y a sus grupos de interés.
- **Mitigación:** medidas adoptadas para reducir la gravedad de un impacto negativo.
- **Asomicrofinanzas:** Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras
- **OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- **USAID:** Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
- **Banca de las oportunidades:** entidad del estado encargada por el Gobierno Nacional de promover la educación financiera a menores y jóvenes beneficiarios de programas del Estado, microempresarios y mujeres cabeza de hogar, entre otros segmentos de la población, para contribuir a tomar decisiones financieras responsables y acertadas.
- **UNEPFI:** Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- **Pacto Global:** iniciativa de Naciones Unidas para apoyar el cumplimiento de los ODS desde el quehacer de las empresas.
- **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Stakeholders:** grupos de interés.



Ana González  
Cundinamarca  
vereda Peña

# 02

## ACERCA DEL INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE

La Corporación de Crédito Contactar, con ubicación de su sede central en Bogotá D.C., presenta su reporte de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 01 de enero al 31 diciembre del 2023, derivado de su operación nacional, junto a los resultados de su gestión desde un enfoque económico, social, ambiental y de gobernanza. La publicación se realizará para el primer trimestre de 2024.

Este informe, se genera teniendo en cuenta la versión GRI (Global Reporting Initiative) 2016-2021 , así mismo se realizan algunos ajustes en la materialidad, de acuerdo con las necesidades de la organización y de los grupos de interés, lo que le permite presentar la integridad de los procesos y la transparencia al momento de reportar la información.



**Jose Eliberto Loaiza**  
Armenia - Quindío

## Procesos de revisión y aprobación de la información

La Asamblea General de Asociados es el órgano soberano y supremo de gobierno de la Corporación y se encargan del control efectivo, el funcionamiento de la entidad y de la actuación de la Junta Directiva designada por ellos, quienes a su vez asumen la orientación estratégica, el control efectivo de la dirección y del giro ordinario de los negocios y del gobierno, al igual que de la rendición de cuentas.

De acuerdo con lo anterior, se precisa que el máximo órgano de Gobierno es responsable de aprobar y previamente, revisar la información presentada por la Junta Directiva, a través de las reuniones de Asamblea, ordinarias o extraordinarias, a las que se convoca acorde con lo establecido en los estatutos.

Adicionalmente, la Junta Directiva como órgano de Dirección revisa y aprueba los diferentes temas presentados por la alta gerencia para el funcionamiento estratégico de la Corporación, de acuerdo con los estatutos, se realizan reuniones ordinarias mensuales, y cuando se requiera, extraordinarias.

# Glosario

- **Alto ejecutivo:** Miembro de alto rango de la dirección de una organización, como el director general o las personas que responden directamente ante el director general o el máximo órgano de gobierno.
- **Desarrollo sostenible/sostenibilidad:** Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- **Máximo órgano de gobierno:** Órgano de gobierno con la máxima autoridad de una organización.
- **Periodo objeto del informe:** Periodo de tiempo cubierto por la información presentada.





# 03

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

# Temas materiales

En el 2021, Contactar definió los temas materiales, los cuales fueron ajustados para la versión del presente informe de gestión, de acuerdo con las necesidades de los diferentes grupos de interés para abordar y reportar la información de manera íntegra, por lo que los directivos de la organización evaluaron la importancia en temas para la estrategia, la continuidad del negocio, la gestión ambiental y social. Este reporte está adecuado a la versión GRI 2016-2021, con el registro de los indicadores sugeridos por el estándar.

18 directivos evaluaron los asuntos, valorados con un rango de calificación entre uno: importancia baja, tres: importancia moderada o cinco: importancia alta.



Así mismo, dentro del reporte se ajustaron los temas materiales; en el asunto de negocios e inversiones sostenibles se relaciona la gestión de desempeño económico, el tema de Ética y Transparencia se aborda como un pilar dentro del asunto de Gobierno Corporativo. Con el fin de preparar a la entidad frente a nuevos retos del mercado, se realizó un análisis de materialidad financiera para explorar la gestión en doble materialidad de la organización.

# Relacionamiento con los grupos de interés

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 Corporación de Crédito Contactor. Cada uno cuenta con un nivel de influencia que está acorde con las funciones, responsabilidades y poder de decisión en la Entidad.

Estos tienen características especiales y las relaciones que se establecen con ellos propenden por el logro de diversos objetivos, cuya finalidad es la innovación, el desarrollo sostenido, el crecimiento, y el posicionamiento de la Entidad en el mercado.

Por encima del número de grupos de interés con los que Contactor se relaciona, está la calidad de este vínculo, la transparencia, efectividad y cercanía en la comunicación y el cumplimiento de los compromisos establecidos con cada uno. Dado el componente social y ambiental de la Corporación, su relacionamiento se amplía hacia un compromi-

so con el desarrollo de la comunidad en el que las redes de contactos se fortalecen con base en confianza.

En Contactor se reconocen los siguientes tipos de grupos de interés:

Grupos de interés internos: son todos aquellos que con sus decisiones y acciones impactan directamente en el logro de los objetivos de Contactor, 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 dependen el desarrollo de las actividades diarias para conseguir reconocimiento como una institución modelo en soluciones financieras con responsabilidad económica, social y ambiental en Colombia.



**Lilian Martínez Muñoz**  
Vereda San Gerardo  
San Lorenzo-Nariño

Grupos de interés intermedios: son todos aquellos que, sin ser parte de Contactar y de sus dinámicas cotidianas, participan en el desarrollo de actividades estratégicas propias de la Corporación. En la Entidad se reconocen como grupos de interés intermedios a los accionistas, los fondeadores, y demás organizaciones que aportan recursos humanos, técnicos o financieros para la mejora y crecimiento continuo de la Entidad.

Grupos de interés externos: son todos aquellos que, sin ser parte de Contactar, se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de su actividad. Se identifican como grupos de interés externos a 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 Entidad.

<b>Internos</b>	<b>Intermedios</b>	<b>Externos</b>
Asamblea	Fondeadores Nacionales	Consumidores financieros
Junta Directiva	Fondeadores Internacionales	Comunidad local
Presidencia	Cooperantes Nacionales	Entidades públicas nacionales, departamentales y locales
Vicepresidencias	Cooperantes Internacionales	Agentes sociales
Directores	Revisoría fiscal	Gremios y asociaciones
Gerentes		Cajas de Compensación Familiar
Líderes		Competencia
Coordinadores		Medios de Comunicación
Analistas		Proveedores
Profesionales		Sector Solidario, y ONG (incluye grupos ambientales)
Auxiliares		Organismos calificadoros y certificadores
OPS, SENA		Sector académico
Sindicato		
Fondo de empleados		

# Materialidad financiera

El proceso para la determinación de los asuntos relevantes dentro de la materialidad financiera se realizó a través de varias etapas que incluyeron: análisis, evaluación, ponderación, definición final de los temas a priorizar y validación. Las etapas llevadas a cabo para la identificación de los asuntos ambientales, sociales y climáticos, financieramente materiales para Contactar.





## Visión general del proceso



## Definición de asuntos potencialmente materiales a consultar

En esta etapa se definió una lista de asuntos preliminares para la posterior consulta de los grupos de interés. La elaboración de este listado se basó en una investigación sobre los principales asuntos que pueden impactar los resultados financieros de una institución bancaria, adaptándolos al contexto de las microfinanzas. Para ello, se consultaron los principales marcos, índices y/o, estándares que incluyen asuntos de atención en términos climáticos, ambientales, y sociales; tales como S&P (Standard & Poor's Financial Services LLC), Dow Jones Sustainability Index, SASB (Sustainability Accounting Standards Board), TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), GRI (Global Reporting Initiative), NEIS (Normas Europeas de Información de Sostenibilidad) y MSCI (Morgan Stanley Capital International) Sustainability Index.

## Selección de grupos de interés y ponderación

La selección de los grupos de interés a consultar se realizó con base en una revisión del organigrama, de las matrices de grupos de interés y materialidad 2021 de la Entidad. Con el fin de cumplir con la consulta en el tiempo estimado, la consultoría propuso priorizar cuatro grupos de interés: dos internos y dos externos que fueron validados, posteriormente con el equipo interno de sostenibilidad de la entidad, en un taller sobre el tema. A continuación, en la tabla, se encuentran los grupos de interés seleccionados:

### Grupos de interés seleccionados

Grupo Interno	Grupo externo
Junta Directiva	Cooperantes Internacionales
Equipo Directivo	Fondeadores



## Consulta a grupos de interés

Después de definir los grupos de interés, Contactor identificó y envió una serie de preguntas a estos grupos para indagar sobre cada asunto potencialmente material identificado, con el objetivo de obtener la percepción de las partes interesadas para el desempeño financiero de la entidad.

Los representantes seleccionados de cada grupo de interés fueron contactados por correo electrónico y en un plazo aproximado de 20 días se realizó el levantamiento de la información.

En total, 24 representantes de los grupos de interés fueron contactados y de estos se recibieron respuestas de 15.

Matriz de materialidad Financiera



- A17 Gobierno corporativo y transparencia
- A16 Experiencia del cliente
- A18 Talento humano
- A15 Innovación del portafolio
- A14 Educación Financiera
- A13 Inclusión Financiera
- A2 Gestión de riesgos climáticos físicos en la actividad de préstamos
- A12 Seguridad de los datos
- A11 Relación con fondeadores
- A19 Gestión del riesgo sistémico
- A1 Gestión de riesgos ambientales y sociales en la actividad de préstamos
- A3 Gestión de riesgos climáticos de transición en la actividad de préstamos
- A4 Gestión del impacto ambiental directo generado por la entidad
- A9 Inversión sostenible/responsable
- A10 Financiamiento sostenible
- A8 Sostenibilidad en la cadena de suministro de la entidad
- A5 Gestión de riesgos climáticos en la continuidad del negocio
- A7 Gestión de riesgos relacionados con la naturaleza en la actividad de préstamos
- A6 Gestión de costos para enfrentar el riesgo climático directo

De acuerdo con los resultados presentados en la matriz, se priorizaron los asuntos relevantes para los grupos de interés consultados. Como resultado se presentan los siguientes temas materiales:



<b>Asunto material</b>	<b>Descripción</b>
<b>Gestión de riesgos climáticos físicos en la actividad de préstamos</b>	Los clientes de crédito pueden ser afectados, directamente o a través de sus cadenas de suministro, por asuntos relacionados con el clima, como eventos agudos (inundaciones, sequías, olas de calor, etc.), eventos crónicos (aumento del nivel del mar, pérdida de aptitud agropecuaria, etc.). Tales afectaciones pueden deteriorar la capacidad de pago de los clientes y, por tanto, materializarse en riesgo de crédito para la entidad.
<b>Relación con fondeadores</b>	Las entidades pueden tomar ventaja de los factores ambientales, sociales y climáticos para reducir sus costos de fondeo a través, por ejemplo, de la emisión de bonos temáticos (verdes, sociales, sostenibles), el acceso a préstamos concesionales con entidades multilaterales o fondeadores especializados (Green Climate Fund (GCF), Green European Foundation (GEF), etc.) y el aumento de la captación de depósitos a través de productos de ahorro verde y/o social. No obstante, la gestión inadecuada de los asuntos ambientales, sociales y climáticos también puede tener un impacto negativo sobre el fondeo de las entidades; por ejemplo, a través del incumplimiento de las políticas de sostenibilidad de los fondeadores o del retiro en gran escala de los depósitos de las entidades.
<b>Seguridad de los datos</b>	Es responsabilidad de la entidad proteger la seguridad de los datos financieros personales. De lo contrario, la entidad estará expuesta a una reducción de los ingresos y la confianza del consumidor por la materialización del riesgo tecnológico, reputacional y legal. La mejora en el reporte de estrategias de gestión para abordar estos riesgos permite a los inversionistas y accionistas identificar cómo son protegidos sus intereses.

<p><b>Inclusión Financiera</b></p>	<p>Las entidades necesitan equilibrar continuamente sus esfuerzos de inclusión financiera y los riesgos asociados a los préstamos a clientes sin acceso a financiamiento, con acceso limitado o desatendidos. La entidad puede ver expuesta la creación de valor a largo plazo y el aumento de capital, si no contempla fuentes de financiamiento emergentes que le permitan ofrecer mejoras financieras de los productos y servicios en mercados anteriormente desatendidos (migrantes, adulto mayor, madres cabeza de hogar, población LGTBQ+, comunidades indígenas, reincorporados).</p>
<p><b>Educación Financiera</b></p>	<p>Las microfinancieras deben suministrar herramientas innovadoras por medio de diferentes canales según las necesidades de la población (adulto mayor, migrantes, analfabeta, comunidades indígenas, entre otros) que faculten la toma de decisiones financieras acertadas a sus clientes y a la comunidad. Si los clientes no toman decisiones informadas, las entidades pueden verse expuestas a un deterioro de la cartera por capacidad de pago. Por otra parte, las entidades pueden aumentar su cuota de mercado al educar a la comunidad y evitar prácticas anticompetitivas del mercado informal. Esto contribuye a aumentar la calidad reputacional de las microfinancieras, la creación de valor a largo plazo y el aumento de capital.</p>
<p><b>Innovación del portafolio</b></p>	<p>Los procesos apalancados en innovación tecnológica contribuyen a la generación de capacidades operacionales y de cara al cliente, aportando en el desarrollo de nuevas formas de negocio que optimizan la eficiencia en los procesos que generan valor. Una entidad que no crece frente a los desafíos tecnológicos no puede competir con la diferenciación de productos en el mercado, ni fidelizar sus clientes, ni generar impacto en las comunidades desatendidas que no cuenten con acceso a fuentes de financiamiento.</p>
<p><b>Experiencia del cliente</b></p>	<p>El fortalecimiento de la experiencia del cliente contribuye al desarrollo del ecosistema financiero. Satisfacer sus necesidades y preferencias, genera impactos positivos en el aumento del ciclo de vida del cliente, conduciendo a mayores niveles de eficiencia en la gestión del consumidor financiero. De lo contrario, las entidades podrían verse expuestas a un riesgo reputacional provocado por sobrecostos provenientes de los elevados volúmenes de quejas por clientes insatisfechos.</p>

<p><b>Gobierno corporativo y transparencia</b></p>	<p>La gestión de la gobernanza y las políticas de transparencia son esenciales para el cumplimiento estratégico de la organización para la divulgación oportuna, gestión y el control eficaz de los riesgos a los que las micro-financieras pueden estar expuestas por pérdidas ocasionadas por procedimientos judiciales producto del tratamiento de la información, de fraude, corrupción, códigos de ética, lucha contra el monopolio, manipulación del mercado, y quejas presentadas ante los reguladores que conduzcan a la materialización de riesgos legales y reputacionales.</p>
<p><b>Talento humano</b></p>	<p>La gestión del talento humano puede impactar de manera directa e indirecta la gestión administrativa, financiera y del negocio de la Corporación. De una parte, una gestión inadecuada del talento humano puede acarrear riesgos de reputación, de cumplimiento legal y operativos que afecten el balance general de la entidad. De otra parte, la mejora competitiva del talento humano corporativo consiste en consolidar la equidad, diversidad e inclusión en los diferentes grupos de colaboradores que a su vez, comprometidos con la misión de la entidad pueden contribuir al logro de los objetivos corporativos.</p>

Contactar identificó los contenidos que deben ser reportados bajo cada asunto material, así como los indicadores a relacionarse. Por lo tanto, el resultado de la validación de contenidos e indicadores con áreas se reportarán para el año siguiente a este informe.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



2 HAMBRE CERO



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



1 FIN DE LA POBREZA



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

2 12 13

Integración de criterios y políticas de riesgo que fomenten prácticas sostenibles, apoyando proyectos que tienen un impacto ambiental positivo, la protección de la biodiversidad. Se incorporan soluciones financieras que incrementen la resiliencia de los emprendedores en su interacción con el ambiente y el cambio climático, a la vez que se promueven los derechos humanos a través de la inclusión y la equidad en el acceso al crédito:

1. Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)
2. Estrategia "Todos por el Clima", con los sistemas de alerta climática, a través de la difusión de 3203 alertas de categoría roja (año 2023) y 68 boletines agroclimáticos. En 2023 fueron partícipes 1.036 clientes de Nariño, Putumayo, Huila y Tolima.

1 4 8 10 17

\*Consolidación de la estrategia de Salud Financiera, la cual aporta a la generación de capacidades, desde el pilar de educación e inclusión financiera para la toma de decisiones informadas.

\*A través de 109 talleres de educación financiera se impactó a 5.369 participantes en el manejo de finanzas personales, familiares y del negocio, el acceso y uso adecuado de productos y servicios financieros.

\*Inclusión financiera a través del proyecto "Mi tierra, finanzas con sentido étnico", el cual reconoce y promueve los derechos de las comunidades indígenas, generando guías para la educación financiera en lengua ancestral.

1 4 5 8 10 17

El "Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión" hizo merecedor a Contactar del Sello de no discriminación entregado por el Ministerio del Interior de la Presidencia; el cual se enfoca en mantener escenarios de respeto de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la sana convivencia, se crea la mesa de promoción de la igualdad, encargada de la atención inicial, investigación, medida de reparación y seguimiento a los presuntos casos de discriminación

12 13

El sistema de gestión ambiental de la Corporación realizó para 2023 la evaluación y análisis de la información de los consumos totales del año de agua en Megalitros (11,40), energía/KWh (99.379,61) y uso de papel resma/Kg (27.672,21), resultados que permitirán establecer metas de regulación y eficiencia.

1 4 10 17

\*Adhesión a campañas mundiales como Global Money Week (GMW) generando acciones para la participación de 790 niños y jóvenes de los cuales el 88 % pertenecen al sector rural.

5 8 10

En el año 2023 el plan de bienestar a colaboradores se enfocó en fortalecer el ambiente organizacional, el equilibrio y armonía entre la vida laboral y personal, impactando a 2.073 personas con un 96,16 % de satisfacción.

Además, se realizaron más de 50 acciones para la prevención de riesgos laborales sobre la salud.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



**2** HAMBRE CERO



**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



**5** IGUALDAD DE GÉNERO



**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



**1** FIN DE LA POBREZA



**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD



**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

**1 5 8 10**

A través de los servicios de microcrédito se impulsa el crecimiento de 141.319 clientes y sus negocios, manteniendo la priorización al sector rural disperso (76 %) y brindando oportunidades desde la equidad, evidenciado en el 49,7 % de clientes mujeres.

**1 4 5 8 10 17**

\*A través del programa MujerEs, se beneficiaron 2.372 personas ubicadas en 11 departamentos y 88 municipios, promoviendo la diversificación de ingresos, la autonomía económica y la capacitación.  
\* Se dio inicio a "MujerEs desarrollo" proyecto que en asocio con la agencia de desarrollo de Estados Unidos – USAID busca llegar a 14.200 personas con educación financiera con enfoque de género y a 48.800 personas con acceso a financiamiento.

**4 17**

\* Creación del módulo de manejo de crédito y garantías con el Fondo Nacional de Garantías (FNG)  
\* Sparkassenstiftung fortalece los conocimientos de los formadores, generando capacidad instalada en profesionales de Contactar para el desarrollo de educación financiera en actividades agropecuarias.

**1 8 10**

\* Financiamiento a 19.431 clientes ubicados en 49 municipios pertenecientes al Programa de desarrollo con enfoque territorial (PDET).  
\* 2.553 clientes se identifican como pertenecientes a comunidades indígenas.  
\* La medición del Poverty Probability Index (PPI) permite identificar la situación socioeconómica de los clientes atendidos y promover estrategias de impacto a poblaciones vulnerables; según el Poverty Probability Index (PPI) que aplicamos en la entidad, 6 de cada 10 solicitudes de crédito nuevas provienen de personas que viven en condiciones de alta vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema, lo que significa una apertura de puertas a su progreso.

**1 8 10**

4.341 familias distribuidas en 11 departamentos fueron alcanzadas a través de la oferta de valor no financiera, con programas para el desarrollo socioeconómico, y el fortalecimiento de los proyectos productivos, impactando en la seguridad económica y la calidad de vida de los hogares (Sueño de vivienda ideal, Jóvenes rurales y Cambio climático).

# Glosario

- **Desarrollo sostenible/sostenibilidad:** desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- **Doble materialida:** La doble materialidad es la identificación de los asuntos materiales que afectan la sostenibilidad de una empresa desde la perspectiva de impacto y financiera.
- **Grupos de interés:** personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- **Impacto:** efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa positiva) al desarrollo sostenible.
- **Máximo órgano de gobierno:** órgano de gobierno con la máxima autoridad de una organización.
- **Temas materiales:** temas que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos.
- **Periodo objeto del informe:** periodo de tiempo cubierto por la información presentada.
- **Relaciones comerciales:** las relaciones que la organización tiene con socios de negocio, entidades de su cadena de valor (incluidas las entidades que están más allá del primer nivel) y cualquier otra entidad directamente relacionada con sus operaciones, productos o servicios.





**Maribel Quilingo**  
La Plata - Huila

# 04

## GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo o gobernanza garantiza la adecuada relación entre la propiedad y la gestión de una organización, así como la transparencia y rendición de cuentas. Busca que los órganos de administración y la alta dirección de la institución cumplan con los estatutos y la reglamentación interna, a través de la definición del Código de Gobierno Corporativo en la cual se concreta la visión y el propósito, así como se protege el patrimonio de forma ética y sostenible.

Su gestión se realiza basado en normas, instrumentos y reglas que rigen el funcionamiento de la organización, estas buscan una adecuada administración para la transparencia de los asuntos sociales, la preservación de la ética empresarial, el fortalecimiento de las relaciones con todos los grupos de interés (asociados, administradores, empleados, proveedores, clientes, acreedores y la comunidad en general) y la generación de valor a largo plazo.

En su historia, Contactar ha fortalecido su estructura de gobernanza mediante la adopción de buenas prácticas y el cumplimiento de diferentes estándares, lo que le ha dado las herramientas necesarias para una adecuada administración y control, así como para la aplicación de valores, políticas, normas e instituciones para alcanzar sus objetivos de manera sostenible.



## Estructura del Gobierno Corporativo

Contactar cuenta con los siguientes órganos de dirección, administración y representación:

### Asamblea General de Asociados

Es el Órgano soberano y supremo de Gobierno de la Corporación, se encarga del control efectivo por parte de los asociados y de la actuación de la Junta Directiva.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, son asociados de la Corporación, las personas que participaron en su constitución y las que posteriormente adhieran a ella, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en los mismos.

Entre sus deberes se encuentran:

- Cumplir con los estatutos, reglamentos y ordenes emanadas de la Asamblea General.
- Concurrir a las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General y participar activamente en ellas.
- Colaborar dinámicamente en los objetivos y programas que adelante la Corporación.
- Velar por la buena imagen de la Corporación.
- Velar por el buen manejo del patrimonio y bienes de la Corporación.
- Cumplir con los Acuerdos de Asociados que se suscriban entre los mismos, so pena de ser desvinculados de la Corporación.



La Asamblea está conformada por 14 miembros, quienes, a su vez son la Junta Directiva, desagregada de la siguiente manera: 7 miembros principales y 7 suplentes, de los cuales 4 son mujeres, 6 hombres y 3 personas jurídicas y 1 vacante, al cierre del informe. Para su designación se tienen en cuenta experiencia, opinión y sugerencias de los asociados, adicionalmente deben ser personas de reconocida solvencia moral, no tener intereses contrapuestos con la Corporación o en competencia con el objeto social, además, deben obrar en el ejercicio de su cargo, de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen nombre de negocio. La designación y remoción la realiza la Asamblea General de Asociados.

## La Junta Directiva

Es el órgano encargado de la orientación estratégica, control efectivo de la dirección, del giro ordinario de los negocios y del gobierno y de la rendición de cuentas. Vigila y hace seguimiento a las actividades de la Alta Dirección; se rige por los estatutos de la Corporación y ejerce entre otras funciones conforme a los estatutos:

- Convocar a sesiones a la Asamblea General.
- Presentar a consideración y aprobación de la Asamblea General el presupuesto de gastos e inversión y el programa de actividades, que se pretenda realizar en el período correspondiente.

- Nombrar al Presidente de la Corporación y a sus suplentes.
- Determinar la planta de personal, la escala salarial, el sistema de incentivos y compensaciones de acuerdo con las necesidades y posibilidades de la Corporación.
- Aprobar el informe anual de gestión y resultados, así como los estados financieros del correspondiente ejercicio y sus anexos presentados por el Presidente de la Corporación, con el fin de presentarlos para su posterior consideración y aprobación de la Asamblea General.
- Aprobar el presupuesto de la Corporación, sus modificaciones y ajustes para presentación a la Asamblea General de la Corporación.
- Autorizar la apertura de oficinas o sucursales de la Corporación.
- Delegar en el Presidente de la Corporación alguna o algunas de las funciones que estime convenientes.
- Crear los comités internos que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la Corporación.
- Ordenar la investigación administrativa y/o judicial de los directivos y empleados cuando su conducta no se ajuste a los estatutos, reglamentos y normas legales vigentes.
- Adoptar las decisiones que no correspondan a la Asamblea General de la Corporación y las demás que le correspondan, de acuerdo con los Estatutos.

# Junta Directiva

Superior de izquierda a derecha: Edgar Javier Munévar Arciniegas, Alejandro Ochoa Jiménez, Andrés Abella Bohórquez

Inferior de izquierda a derecha: Diego Guzmán Garavito, Emilia Cármen Ruiz Morante, Margaret Méndez Heilman, Luis Felipe Jaramillo Lema



## Composición de Junta Directiva

Renglón	Nombre	Estudios
Primero	Sedecom – Andrés Abella bohórquez	Ingeniero Industrial, PDD-Programa de Desarrollo Directivo
Segundo	Luis Felipe Jaramillo	Abogado, MBA-Máster en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia Bancaria
Tercero	Diego Guzmán	Economista, Especialista en Administración de Empresas
Cuarto	Alejandro Ochoa	Economía con Énfasis en Finanzas. Maestría en Finanzas (MFS)-Suffolk University, Sawyer School of Management Boston, Estados Unidos- Distinción Beta Gamma Sigma por mérito académico
Quinto	Margaret Méndez	Psicóloga; Internacional Coaching Community Joseph O'Connor Y Andrea Lages Fundacion Quantum: Coach Certificada Icc
Sexto	Edgar Javier Munévar	Abogado, Sin culminar Especialización en Derecho de Seguros. Pontificia Universidad Javeriana Posgrado en Derecho Procesal. Universidad de Salamanca. España.
Séptimo	Emilia Ruiz Morante	Economía y Gerencia de Empresas, New York University, New York City: Maestría en Administración Pública Universidad De Harvard: Estudios superiores en resolución de Conflictos y Análisis de Historia Contemporánea
Suplente	Angela María Navarrete Camelo	Ingeniera Industrial. Especialización en Gerencia Estratégica
Suplente	Fundación municipalidades – Rafael Serrato	Contador Público. Esp. Hacienda y pública. Esp. Gerencia pública y control fiscal Máster en Gerencia financiera
Suplente	Néstor Raúl Plata	Contador Público y Técnico Profesional en Ingeniería Industrial Especialista en Finanzas
Suplente	Andrés Fernando Lozano	Administración Financiera, Finanzas Internacionales, Burkenroad Reports Máster of Business Administration (MBA), Indiana State University. General Masters in Law (LLM), New York University
Suplente	Juliana Álvarez Gallego	Administración de Empresas Gestión de territorios sostenibles (CIDEU) Alta Gerencia Pública (ESAP)
Suplente	Fundación Crear Soluciones con las Manos – Martha Prieto	Cum Laude En Relaciones Internacionales y Estudios Políticos Máster - Resolución De Conflictos Y Mediación-Universidad Funiber Máster- DIH Derecho Internacional Humanitario-Universidad Militar Nueva Granada - Master Programación Neurolingüística-Grupo Educativo Universitario Santa María Especialista En Derechos Humanos Y Derecho Internacional De Los Conflictos Armados-Universidad Militar Nueva Granada.
Suplente	Vacante	

Es importante mencionar que en la Junta Directiva y sus miembros no son empleados de la Corporación, lo que permite mayor independencia en la toma de decisiones. La remuneración de los miembros de la Junta Directiva y sus suplentes es fijada por la Asamblea General de Asociados, de acuerdo con los Estatutos sociales, teniendo como referencia la remuneración fija mensual promedio que reciben los miembros de Juntas Directivas de otras entidades. En las actas de las reuniones de la Asamblea General de Asociados queda determinada y señalada la votación de los Asociados a las propuestas presentadas sobre la remuneración.

## Alta Dirección y Comité Directivo

La Alta Dirección es encargada de velar por el cumplimiento de la misión de la entidad y sus estatutos, además, presenta la estrategia, partiendo de los valores, misión, iniciativas, políticas y objetivos sostenibles de la organización.

El equipo el Comité Directivo está compuesto por 13 integrantes:

Comité Directivo	
Nombre	Cargo
Paulo Emilio Rivas Ortiz	Presidente
Carlos Enrique Fadul Niño	Vp Ejecutivo
Roberto Andrés Jiménez Guerrero	Vp Comercial
Raúl Hernando Forero Duque	Vp Operaciones y Tecnología
José Elías Sarquis Matta	Vp Financiero y Administrativo
Luis Ernesto León Moreno	VP Gestión Humana
Augusto Iván Mejía Achar	Vp Captaciones
Jorge Hernán Borrero Vargas	Vp Riesgos
Carolina Orrego Arboleda	Directora de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Lynda Yazmin Ramírez Moreno	Directora de Sostenibilidad
María Carolina Galeano Torres	Directora Jurídica
Claudia Milena Agudelo	Gerente de Auditoría Interna
Raúl Hernando Carrascal Claro	Oficial de Cumplimiento

# Comité Directivo

Superior de izquierda a derecha: Raúl Hernando Forero Duque - Vicepresidente de operaciones y tecnología, Claudia Milena Agudelo Giraldo - Auditora interna, Luis Ernesto León Moreno - Vicepresidente de gestión humana y experiencia del colaborador, Augusto Iván Mejía Ahcar - Vicepresidente de captaciones, Jorge Hernán Borrero Vargas - Vicepresidente de riesgos

Inferior de izquierda a derecha: Roberto Andrés Jiménez Guerrero - Vicepresidente comercial, María Carolina Galeano Torres - Directora jurídica, Carolina Orrego Arboleda - Directora de comunicaciones corporativas y relaciones públicas, José Elías Sarquis Matta - Vicepresidente financiero y administrativo, Lynda Yazmin Ramírez Moreno - Directora de sostenibilidad, Paulo Emilio Rivas Ortiz - Presidente, Raúl Carrascal Claro - Oficial de cumplimiento, Carlos Enrique Fadul Niño - Vicepresidente ejecutivo



# Comités especializados

La entidad cuenta con 5 Comités especializados para realizar el seguimiento y asesoría en temas específicos, además de revisar las principales actividades desarrolladas, logros e hitos a destacar que den cumplimiento al plan estratégico.

Comité: Gestión humana y Sostenibilidad		Frecuencia de sesión: Bimestral
Descripción	Miembros	Nombres participantes
El Comité es una instancia asesora y de apoyo en la definición y supervisión de las políticas de talento humano y Sostenibilidad.	Presidente	Paulo Emilio Rivas Ortíz
	Vicepresidente de Gestión humana	Luis Ernesto León
	Directora Sostenibilidad	Yazmin Ramírez Moreno
	Miembro suplente Junta Directiva	Emilia Ruiz
	Miembro titular Junta Directiva	Margareth Méndez

Comité: Riesgos - Activos y Pasivos		Frecuencia de sesión: Mensual
Descripción	Miembros	Nombres participantes
Identifica, evalúa y mitiga los diversos riesgos a los que la entidad está expuesta, este equipo multidisciplinario revisa críticamente políticas, metodologías y procedimientos clave de los diferentes sistemas de riesgo. La labor consiste en analizar el riesgo crediticio, operacional, de mercado y de liquidez, entre otros, con el fin de garantizar la sostenibilidad y solidez de la organización. Posteriormente, recomienda a la junta directiva las medidas necesarias para su aprobación, contribuyendo a una toma de decisiones informada y estratégica	Presidente	Paulo Emilio Rivas Ortíz
	Vicepresidente de Riesgos	Jorge Borrero
	Miembro Principal de Junta Directiva	Diego Guzmán (Coordinador del Comité)
	Vicepresidente Financiero y Administrativo	José Elías Sarquís
	Miembro Principal de Junta Directiva	Alejandro Ochoa
	Vicepresidente Comercial Microcrédito	Andrés Jiménez
	Directora Comercial Mipyme	Beatriz Jaramillo
	Director Riesgo de Crédito	Julián Bolaños (Invitado)
	Miembro Principal de Junta Directiva	Andrés Abella (Invitado)
	Director de Riesgo de Mercado y Liquidez	Diego Ladino (Invitado)
	Directora de Riesgos No Financieros	Diana Hunda (Invitado)
Oficial de Cumplimiento	Raúl Carrascal (Invitado)	
Gerente de Estrategia	José Torres (Invitado)	
Auditora Interna	Claudia Agudelo (Invitado)	

Comité: Auditoría		Frecuencia de sesión: Mensual
Descripción	Miembros	Nombres participantes
El Comité se crea como instancia de apoyo y complemento de la Junta Directiva en la definición y supervisión de las políticas de control interno de la entidad y en la toma de decisiones para su implementación y mejoramiento.	Presidente	Paulo Emilio Rivas Ortiz
	Auditora Interna	Claudia Agudelo (Invitado Permanente)
	Miembro Principal de Junta Directiva	Diego Guzmán
	Miembro Principal de Junta Directiva	Alejandro Ochoa
	Vicepresidente Ejecutivo	Carlos Enrique Fadul Niño (Invitado)
	Vicepresidente Comercial Microcrédito	Roberto Andrés Jiménez (Invitado)
	Vicepresidente de Riesgos	Jorge Borrero (Invitado)
	Vicepresidente de Tecnología	Raúl Forero (Invitado)
	Vicepresidente Financiero y Administrativo	José Elías Sarquís (Invitado)
Oficial de Cumplimiento	Raúl Carrascal (Invitado)	

Comité: Planeación		Frecuencia de sesión: Trimestral
Descripción	Miembros	Nombres participantes
El Comité de Planeación de Contactar se establece como ente dependiente de la Junta Directiva y funge como un órgano asesor y de apoyo en la gestión estratégica de la entidad. El comité se crea como instancia de apoyo y complemento de la Junta Directiva en la ejecución y supervisión, así como en la toma de decisiones sobre la planeación estratégica de la entidad, buscando promover el cumplimiento de los objetivos estratégicos en beneficio de todos los grupos de interés y de la sostenibilidad de la organización.	Presidente	Paulo Emilio Rivas Ortiz
	Vicepresidente Ejecutivo	Carlos Enrique Fadul Niño
	Gerente de Estrategia	José Ricardo Torres
	Miembro de Junta Principal	Luis Felipe Jaramillo
	Miembro suplente Junta Directiva	Emilia Ruiz

Comité: Tecnología		Frecuencia de sesión: Bimestral
Descripción	Miembros	Nombres participantes
El Comité de Tecnología es responsable de supervisar y tomar decisiones relacionadas con la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y las estrategias de la Entidad. Sus responsabilidades cubren el desarrollo y de la estrategia tecnológica, la evaluación de riesgos tecnológicos y formulación de políticas para mitigarlos, aprobación de presupuestos y asignación de recursos junto con la innovación y evaluación de nuevas tecnologías y su posible aplicación en la entidad.	Presidente	Paulo Emilio Rivas Ortiz
	Vicepresidente de Operaciones y tecnología	Raúl Forero
	Vicepresidente Financiero y Administrativo	José Elías Sarquís (Invitado)
	Miembro de Junta Directiva	Ángela Navarrete
	Miembro de Junta Directiva	Ángela Navarrete

Si es requerido algún comité adicional, la Junta Directiva podrá crearlo.

Por otra parte, Contactar cuenta con una mesa de trabajo para analizar temas del activo y pasivo, denominada ALCO (por sus siglas en inglés, Assets and Liabilities Committee).

Comité: ALCO		Frecuencia de sesión: Mensual
Descripción	Miembros	Nombres participantes
Es una mesa de trabajo de revisión y análisis de activos y pasivos que se encarga de la estructura del balance, en el cual se establecen los parámetros de costo en términos de las tasas de colocación y captación, se valida la estructura de liquidez, se controla y vigilan los indicadores y parámetros de riesgos.	Presidente	Paulo Emilio Rivas Ortiz
	Vicepresidente de Riesgos	Jorge Borrero
	Vicepresidente Financiero y Administrativo	José Elías Sarquís
	Vicepresidente Comercial Microcrédito	Andrés Jiménez
	Vicepresidente Ejecutivo	Carlos Enrique Fadul Niño
	Directora Comercial Mipyme	Beatriz Jaramillo
	Director de Riesgo de Mercado y Liquidez	Diego Ladino

La entidad tiene una Revisoría Fiscal externa que controla y vigila, al igual que la Unidad de Auditoría encargada del control interno, con funciones y atribuciones que les confieren los estatutos.

## Ética y transparencia

Para evitar conflictos de interés en las decisiones de los Asociados, la Junta Directiva, altos directivos y demás funcionarios; la Corporación, tiene definidas normas y reglas de conducta, que velan porque las decisiones se tomen con objetividad y beneficien a la organización. El manejo de conflictos de interés se establece en el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.

El Código de Buen Gobierno Corporativo establece que los miembros de la Asamblea General, la Junta Directiva, Auditoría y Directivos de Contactar deben evitar que surjan o coexistan intereses. Si se presenta una situación que configure un aparente conflicto, el miembro involucrado debe manifestarlo así:

- Miembros de la Asamblea General, Junta Directiva o Administrador de la Corporación: ante la Asamblea General.
- Equipo de Revisoría Fiscal, Auditoría u Oficial de Cumplimiento: ante la Junta Directiva.
- Directivos de Contactar: ante el Presidente, quien lo informará a la Junta Directiva para que decida si acepta o rechaza el conflicto.

Expuesta la situación ante los miembros del órgano respectivo, se acepta o rechaza el impedimento por mayoría de votos. En esta votación no participa(n) el(los) miembro(s) involucrado(s) en el aparente conflicto de interés.

Durante las reuniones ordinarias de la Junta Directiva se tratan inquietudes, comentarios o críticas hacia la Junta o Asamblea, aunque la administración puede convocar reuniones extraordinarias si la urgencia lo amerita.

Finalmente, Contactar se caracteriza por ser una entidad ética y transparente en su actuar con sus diferentes grupos de interés. Durante el año 2023 no se presentaron hechos relacionados con corrupción, litigios, procesos judiciales y/o administrativos, ni casos de incumplimiento en temas de comunicaciones o marketing que pudieran afectar materialmente la operación.



# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta 2023	Resultado 2023
<b>Capacitaciones</b>	100%	Se logró capacitar al 100% de los colaboradores en relación con los principios, valores y lineamientos del código de Ética y Conducta, que durante el año 2023 incluyó la adherencia de todos los Colaboradores al mismo, a través de la capacitación previa y compromiso posterior
<b>Logro 1</b>	El cumplimiento de esta meta se genera a través de una Junta Directiva sólida y que se mantiene en la administración, aportando su experiencia y conocimiento del negocio. Los Miembros que integran la Junta Directiva cuentan con las capacidades y conocimientos requeridos, llevando más de cinco años, conociendo y participando en la administración de la organización.	
<b>Logro 2</b>	La Corporación, en las reuniones de la Asamblea General, dio a conocer a los asociados información relativa a su organización, su desempeño financiero, planes estratégicos y demás información relevante. Además, hay espacio en la página web para suministrar esta información.	
<b>Logro 3</b>	Se cumplió con la normatividad vigente dentro de la Corporación y los órganos de administración y control, realizaron los seguimientos y recomendaciones necesarios para cumplir con los Estatutos Sociales.	
<b>Logro 4</b>	Se actualizaron los manuales, políticas y procedimientos, con el fin de cumplir con los principios y valores de la organización, mantener su ADN, identificando aspectos importantes, resaltando la importancia del cumplimiento de los asuntos de gobernanza y conflictos de interés	

# Revisor fiscal

El nombramiento de la firma de Revisoría Fiscal se efectúa acorde con lo establecido en los Estatutos sociales. La administración analiza la propuesta de los candidatos que cumplan con los requisitos legales y estatutos sociales, quienes en sus propuestas incluyen los servicios a prestar, el valor de los honorarios propuestos acorde con las gestiones a realizar. Para este periodo, la Asamblea General de Asociados, realizada el 30 de marzo de 2023, eligió para su revisoría fiscal período 2023 – 2025, a la firma KPMG S.A.S.

## Sistema de Riesgos de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo – SARLAFT

El Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo SARLAFT es el mecanismo que permite a Contactar prevenir que sea utilizado como instrumento para el lavado de activos o canalización de recursos para la realización de actividades terroristas, de conformidad con las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI y la normatividad aplicable. La entidad cuenta con un equipo especializado en el tema y con las herramientas tecnológicas que soportan las políticas y procedimientos diseñados para la prevención, detección, control y reporte de actividades ilícitas y financiación del terrorismo.



**Carlos Diden**  
Puerto Asis - Putumayo



Los principios básicos que rigen en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -LAFT son de obligatorio cumplimiento para todos los relacionados, consiguiendo así operar de manera controlada, con un enfoque de cero tolerancia hacia la materialización de este riesgo, impactando de forma positiva a los miles de hogares que hoy se benefician con los productos ofrecidos, exclusivamente para financiar actividades no relacionadas con LAFT.

La gestión del riesgo de LAFT está presente y prevalece en todas las funciones de la Corporación, incluyendo la actividad comercial, de conformidad con las recomendaciones del GAFI y la normatividad aplicable, es así como los controles del SARLAFT hacen parte de los procedimientos de Contactar y son de obligatorio cumplimiento. Se destaca:

- El fortalecimiento de proceso de debida diligencia en la vinculación de clientes, incluyendo un modelo de score para calificar el riesgo LAFT, colaboradores, proveedores y demás partes interesadas basado en políticas, procesos y herramientas tecnológicas especializadas.

- Participación en procesos de evaluación de calidad de datos con miras en el aprovechamiento de la información disponible.
- Diseño de planes de capacitación que involucran a las tres líneas de defensa de la Corporación en materia de prevención de riesgos LAFT.
- Monitoreo periódico de los controles implementados, para verificar el óptimo funcionamiento y eficacia en la gestión del riesgo LAFT en la Corporación.
- Para un apropiado análisis de las situaciones de riesgo en temas de LAFT se hace importante la participación de diferentes grupos de interés, que al conocer y entender las situaciones que tienen en su día a día es posible generar mejores controles y sistemas de alertamiento.

# Metas, retos y oportunidades

SARLAF

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024
<b>Meta 1</b>	Diseño e implementación de políticas procesos y procedimientos que soportan el funcionamiento del SARLAFT para la entidad	Cumplido	Implementar programa de evaluación de la eficacia y eficiencia del SARLAFT
<b>Meta 2</b>	Implementación de las herramientas tecnológicas soportan el funcionamiento del SARLAFT para la entidad	Cumplido	Implementar programa de evaluación de la eficacia y eficiencia del SARLAFT
<b>Reto 1</b>	Fortalecimiento de la cultura SARLAFT al interior de la familia contactar, con un plan robusto de capacitación y nuevos canales de comunicación enfocados en una debida diligencia permanente de nuestras relaciones comerciales.		
<b>Oportunidad 1</b>	Poner en marcha los modelos de seguimiento que nos permitan medir constantemente la efectividad de los mecanismos e instrumentos implementados en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y armas de destrucción masiva.		
<b>Logros</b>	Se completó con éxito la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de conformidad con las recomendaciones del GAFI y la normatividad aplicable.		

# Glosario

- **Asamblea:** Grupo formado por miembros de una organización que se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre un ámbito o área específica de la misma
- **Comité ALCO:** Comité del Activo y Pasivo ALCO (por sus siglas en inglés, assets and liabilities committee)
- **Conflicto de interés:** Situación en la que una persona se ve obligada a elegir entre los requerimientos de su cargo en la organización y otros intereses o responsabilidades personales o profesionales.
- **Debida diligencia:** proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de como una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales.
- **Derechos humanos:** Derechos inherentes a todos los seres humanos y que abarcan, como mínimo, todos los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios relativos a los derechos fundamentales incluidos en la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- **Gravedad de un impacto:** la gravedad de un impacto negativo real o potencial se determina según su escala (es decir, qué importancia tiene), su alcance (es decir, qué tan extendido está) y su carácter irremediable (qué tan difícil es contrarrestar o reparar el daño resultante).
- **Grupos de interés:** Personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- **Impacto:** Efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- **Grupo social infrarrepresentado:** Grupo de personas que tienen una representación dentro de un subconjunto (p. ej., órgano o comité, empleados de una organización) inferior a su número en la población general y que, por lo tanto, tienen menos oportunidades para expresar sus necesidades y sus opiniones económicas, sociales o políticas.
- **Junta Directiva:** La Junta Directiva es un órgano de gobernanza cuyo principal objetivo es la toma de decisiones y supervisión de la estructura organizacional, estrategias y resultados para velar por el futuro y perdurabilidad de una organización.
- **Máximo órgano de gobierno:** Órgano de gobierno con la máxima autoridad de una organización.
- **Mecanismo de quejas y reclamación:** Proceso sistematizado por el que se pueden plantear reclamaciones y solicitar remediación.
- **Mitigación:** Medidas adoptadas para reducir la gravedad de un impacto negativo.
- **Reclamación fundamentada:** comunicación escrita de un organismo regulador oficial o similar dirigida a la organización y que identifica violaciones de la privacidad del cliente, o reclamación presentada ante la organización y reconocida por esta como legítima.
- **Remediación:** Medidas para contrarrestar o reparar un impacto negativo o proporcionar un remedio.
- **Remuneración:** El salario base más las cantidades adicionales pagadas a un trabajador.



**Claudia Milen Berna**  
Tunja - Quebrada Vieja

# 05

## DESEMPEÑO ECONOMICO

Contactar cerró el año 2023 con un valor en activos de **\$852.719 millones**, lo que representa un crecimiento del 21,8% respecto a la cifra presentada en 2022 (\$700.168), permitiendo a la Corporación continuar con la dinámica creciente de activos en los últimos cinco años.

Este crecimiento se explica, principalmente, en tres elementos:

- Un crecimiento de la cartera bruta anual del 13,96 %, la cual pasó de \$529.011 millones en diciembre de 2022 a **\$602.836 millones** al cierre de 2023 explicado por la implementación de estrategias comerciales de colocación, el plan de expansión con la apertura de 17 oficinas incluida la costa Caribe y la consolidación del producto Mipyme.
- Un mayor valor registrado en las inversiones por **\$124.732 millones** a partir de la constitución de la entidad regulada, capital aportado en marzo de 2023.
- Con la creación de la entidad regulada surge la cuenta por cobrar a subsidiarias que registra **\$72.194 millones** al cierre del año correspondiente a la inversión realizada para el cambio de Core bancario y proyectos de entidad regulada.

Los activos de la Corporación se financiaron en un 83 % con recursos de terceros y un 17 % con recursos propios. Los pasivos de la entidad están representados en un 87 % por obligaciones financieras con entidades nacionales e internacionales, rubro que creció en un 36,2 %, justificado en mayor financiamiento requerido para la operación e inversión.

Contactar se desarrolló dentro de un contexto retador caracterizado por presiones inflacionarias, mayores tasas de interés de financiamiento y eventos coyunturales de tipo social, económico, político y ambiental que impactaron los resultados de la entidad, lo cual exigió grandes esfuerzos, demostrando solidez financiera y organizacional.



Los ingresos de la Corporación alcanzaron los **\$260.047 millones** a diciembre de 2023, representando un crecimiento del 35.6% con respecto al año anterior, lo cual se explica en mayor medida por el crecimiento de los ingresos por actividades de cartera (28,3%) producto de la expansión de las actividades en Contactar con 15 oficinas en 2023, el fortalecimiento de las 11 oficinas inauguradas en 2022 y el inicio de las actividades en dos oficinas del Caribe (Barranquilla y Cartagena), además de las estrategias comerciales de colocación y gestión de cartera en riesgo.

Se destaca el crecimiento en ingresos por comisión de la Ley Mipyme, dado un aumento en las tarifas de cobro aplicadas al microcrédito y un crecimiento en ingresos por comisiones en ventas de seguros. También se generó un crecimiento importante en los ingresos administrativos y rendimientos financieros.

Por otra parte, los gastos de la Corporación en 2023 fueron de **\$284.529 millones**, explicado por tres elementos principalmente:

- Un mayor gasto en deterioro de cartera que responde al deterioro de calidad de cartera, una situación común en el sector financiero en el país, dada la situación económica coyuntural de 2023.
- Un mayor gasto por intereses financieros derivado de un crecimiento en las obligaciones financieras y un mayor costo de fondeo en un contexto de alta inflación y tasas de interés.
- La constitución de Banco Contactar generó un impacto cercano a los **\$12 mil millones** en los resultados de la Corporación.
- Mayor gasto en servicios, impuestos, adecuaciones, mantenimientos, publicidad y demás gastos operativos, derivados de la implementación del Plan de Expansión del año 2023.

# Impactos significativos indirectos

En 2023, la economía global continuó su recuperación a un ritmo lento, demostrando fortaleza ante retos significativos, estos incluyeron inflación sostenida, alto endeudamiento, condiciones financieras y monetarias ajustadas, y tensiones geopolíticas agravadas por conflictos como la guerra en Ucrania, las tensiones entre Estados Unidos y China, y el reciente conflicto entre Israel y Hamás.

Después de los impactos de la pandemia de Covid-19 y la invasión rusa a Ucrania, el mundo experimentó en 2022 niveles de inflación no vistos en décadas, excediendo las metas establecidas por los bancos centrales, situación que se extendió hasta el tercer trimestre de 2023. A medida que las políticas restrictivas empezaron a equilibrar la demanda, se aliviaron las interrupciones en la cadena de suministros y disminuyeron los precios de las materias primas, los precios cedieron terreno con una disminución general de la inflación en los últimos meses del año.

En este contexto económico actual, se espera que la economía mundial entre en una fase de “estabilización gra-

dual”, un periodo caracterizado por una disminución de la inflación sin desencadenar una recesión económica. Esta expectativa concuerda con la tendencia de resiliencia observada recientemente en el consumo de hogares y en la solidez del mercado laboral en varias economías. De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento de la economía mundial en 2023 fue del 2,6 % y se espera un crecimiento del 2,4 % en 2024 continuando el tercer año consecutivo en desaceleración económica, un 75 % por debajo del promedio histórico de la década de 2010. “A finales de 2024, la población de aproximadamente uno de cada cuatro países en desarrollo y alrededor del 40 % de los países de ingreso bajo seguirá siendo más pobre de lo que era antes de la pandemia de COVID-19”.

En Colombia, la economía enfrentó desafíos notables entre 2020 y 2023 marcados especialmente por la pandemia de Covid-19, el paro nacional en 2021, fenómenos climáticos adversos y un cambio de gobierno con ideología política diferente a las anteriores administraciones nacionales; en consecuencia, el país experimentó un aumento de la deuda, pérdida del grado de inversión y una inflación sin precedentes desde 1998, afectando significativamente a empresas y hogares, que valió la intervención del Banco de la República en una política monetaria contractiva reflejada en incrementos en las tasas de interés del mercado. Desde finales de 2022 el crecimiento económico de Colombia se ha visto afectado debido a una disminución en la demanda privada,

influenciada por altas tasas de interés y una reducción en los flujos de capital extranjero, generando un crecimiento lento del PIB (Producto Interno Bruto) y una confianza limitada entre consumidores y empresas.

De acuerdo con información entregada por el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas) el Producto Interno Bruto nacional creció un 0,6 % en el 2023, siendo la cifra más baja de la última década sin contar el 2020, año influenciado por la pandemia del Covid-19. Esta cifra estuvo muy por debajo del crecimiento esperado por organismos internacionales como la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) o el FMI (Fondo Monetario Internacional) que pronosticaron indicadores alrededor del 1,4 %.

El crecimiento de la economía nacional en 2023 estuvo soportado en las actividades de administración pública y defensa, planes de seguridad social de afiliación obligatoria, educación, actividades financieras y de seguros, actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; mientras que los sectores con el comportamiento más bajo fueron industria, comercio y construcción. De acuerdo con proyecciones del Ministerio de Hacienda de Colombia, se espera un crecimiento del 1,5 % para 2024; sin embargo, factores como la alta inflación, las elevadas tasas de interés y la incertidumbre política seguirán siendo desafíos clave, probablemente restringiendo la demanda interna en este año.

El 2024 inicia con menores presiones inflacionarias en comparación con el inicio del año anterior. Desde finales de 2023 se presentó una reducción importante de la tasa de inflación, la cual cerró el año en 9,28 % según el DANE, representando una disminución significativa desde el pico del 13,34 % registrado en el primer trimestre del año, la cifra más alta de este siglo. Con los niveles de precios cediendo, el Banco de la República decidió iniciar un ciclo de reducción de la tasa de política monetaria, estableciéndola en 13 % y se prevé que para 2024 la disminución de las tasas de interés sea gradual y medida, dada la situación actual de retos inflacionarios y económicos.

En el entorno internacional, el peso colombiano experimentó una notable fortaleza frente al dólar en 2023, pasando de una Tasa Representativa del Mercado (TRM) de \$4.810,2 el 01 de enero a \$3.822,05 el 31 de diciembre del mismo año, posicionándose como una de las monedas más fuertes de América Latina, resultado atribuido al desempeño económico estable de Colombia y la estabilización de las condiciones financieras internacionales. Tras conocer las cifras de crecimiento económico en Colombia, el Banco de la República podría buscar una flexibilización de su política monetaria que podría influenciar el precio del dólar, aunque los mayores efectos sobre los movimientos de la divisa se darán por las decisiones sobre las tasas de interés de los Estados Unidos, que se espera puedan darse en el segundo semestre del año, permitiendo una estabilidad en la cotización del dólar alrededor de los \$3.900 en los primeros meses de 2024.

Después de tener un buen desempeño en 2022, con un crecimiento del 12,5 % al cierre de diciembre de ese año y el más elevado de los últimos 10 años según Asomicrofinanzas, el sector presentó un comportamiento mixto en el año 2023. Con corte a diciembre, el saldo de cartera bruta del gremio registró un crecimiento de 8,9 % (sin incluir Banco Agrario) lo cual estuvo favorecido por el sobresaliente desempeño en los desembolsos observados en el primer semestre del año, que logró absorber el efecto negativo de los castigos y repago de cartera de los últimos meses. De la misma manera, otras variables como el número de clientes, monto desembolsado y número de desembolsos presentaron un crecimiento respecto a los resultados del año anterior.

En contraste con el balance positivo, se presentó un aumento en el nivel de castigos de cartera, cuyo resultado se ubicó en 6,7 % al cierre de 2023, nivel superior al promedio de los últimos cinco años. Los niveles de recaudo de cartera fueron menores al promedio histórico, influenciados por un aumento en la morosidad de la cartera (par 30) que superó el 8 %, requiriendo un mayor valor de aprovisionamiento y así llegar a una cobertura del 78 %.

De esta manera, los resultados del sector en el año dejan ver un contraste entre las variables que miden el desempeño de la industria:

Por una parte, el tamaño del mercado, medido a través del saldo agregado de cartera bruta, se sostuvo en fase de expansión, aunque estuvo limitado por la fuerte desaceleración de las colocaciones observada a partir del segundo semestre del año; mientras que por otro lado, la calidad de la cartera se vio afectada con cifras que marcaron máximos históricos de deterioro al cierre de diciembre de 2023, reflejo de dinámicas desfavorables sostenidas y crecientes a lo largo del año, acentuadas por niveles de castigos de cartera que no tienen precedente en la industria.

Como lo explica Asomicrofinanzas, “en 2023 el saldo de la cartera vencida (agregado sin Banco Agrario) creció 41,4 %, de lejos la variación anual más alta desde que se llevan registros. Este crecimiento, sin antecedentes, fue producto de fuertes deterioros mensuales a lo largo del año, que se acentuaron entre octubre y diciembre de 2023... El inédito crecimiento de la cartera vencida tiene asociado un factor adicional que acentúa este resultado negativo: en 2023 se castigó más cartera que en cualquier otro año, sentando así un nuevo precedente con elementos contradictorios... el año con mayor aumento de cartera vencida fue a su vez el año con mayor volumen de castigos”.

## Recepción de ingresos estacionales, cíclicos u ocasionales

Durante el año 2023 se presentó un ingreso ocasional derivado de la compra de cartera a la Fundación Santo Domingo por \$3.020 millones por concepto de reconocimiento por valor razonable. Así mismo, la compra de cartera con un descuento generó para la Corporación un reconocimiento de ingreso por costo amortizado, que a diciembre de 2023 acumuló la cifra de \$1.790 millones. Este ingreso se reconocerá a medida que se realice el recaudo de la cartera de los clientes de la Fundación Santo Domingo.

## Principales cifras e indicadores económicos

Desempeño Económico 2023	COP millones
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>260.046.698.733</b>
<b>Ingresos operacionales</b>	<b>244.771.419.365</b>
<b>Ingresos financieros</b> (intereses, dividendos de acciones, entre otros)	<b>12.979.336.966</b>
<b>Ingreso Método de Participación Patrimonial</b>	<b>919.402.274</b>
<b>Otros ingresos no operacionales</b>	<b>1.376.540.128</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>229.557.259.994</b>
<b>Costos operacionales</b> (alquiler de inmuebles, cuotas de licencias, regalías, pagos a contratistas, entre otros)	<b>35.141.385.714</b>
<b>Salarios, prestaciones sociales y otros beneficios</b> (salarios, contribuciones a pensiones, seguros, indemnizaciones, otros pagos al Gobierno en nombre de los empleados, entre otros)	<b>104.187.771.493</b>
<b>Dividendos a los accionistas</b> (proyecto de distribución de utilidades)	-
<b>Pago de intereses</b>	<b>80.850.739.361</b>
<b>Pagos al Gobierno, por país</b> (impuestos, multas, sanciones, permisos, entre otros)	<b>9.377.363.426</b>
<b>Inversiones en la comunidad</b>	-
<b>Valor económico retenido</b>	<b>54.971.304.133</b>
<b>Ebidta</b>	<b>30.489.438.738</b>
<b>Utilidad neta</b>	<b>(24.481.865.395)</b>

## Composición de la cartera bruta

La cartera de Contactar en el año 2023 logró el desembolso de 159.939 operaciones, caracterizadas en la colocación de microcréditos que representó el 91,7 %, luego tenemos la cartera consumo con el 6,9 % y finalmente con línea comercial el 1,3 %.

Composición de la cartera	Porcentaje de la cartera 2023
<b>Líneas de crédito</b>	<b>159.939</b>
Microcrédito	91,75 %
Crédito de consumo	6,90 %
Crédito de comercial	1,35 %



**Soneida Argenis Solarte**  
Vereda Alpujarra  
La Unión Nariño

# Glosario

- **Cadena de suministro:** distintas actividades realizadas por entidades aguas arriba de la organización que proporcionan productos o servicios usados para el desarrollo de los propios productos o servicios de la organización.
- **Costes operacionales:** una organización puede calcular los costes operacionales como los pagos en efectivo (realizados fuera de la organización) de materiales, componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos.
- **Crédito Mipyme:** producto ofertado para financiar actividades de producción (manufactura), comercio y servicios del sector urbano y rural. El monto dependerá del resultado del análisis de crédito.
- **Crédito de consumo:** es un crédito de libre inversión, adaptado a los clientes que obtienen sus ingresos de un salario o pensión, cuyo propósito es satisfacer sus necesidades de bienestar y las de su familia.
- **Empleado:** persona que tiene una relación laboral con la organización, de acuerdo con la práctica o legislación nacional.
- **Evaluación y selección de proveedores:** proceso formal o documentado por el que se aplican un conjunto de criterios de desempeño para determinar si se quiere establecer una relación con un proveedor.
- **Ingresos:** una organización puede calcular los ingresos sumando las ventas netas y los ingresos obtenidos de inversiones financieras y ventas de activos.
- **Inversiones en la comunidad:** las inversiones totales en la comunidad hacen referencia a los gastos reales efectuados durante el periodo objeto del informe y no a los compromisos. Una organización puede calcular las inversiones en la comunidad sumando las donaciones voluntarias y la inversión de fondos en la comunidad más amplia cuyos beneficiarios no forman parte de la organización. Las donaciones voluntarias y la inversión de fondos en la comunidad no forman parte la organización (contribuciones a asociaciones benéficas, ONG e institutos de investigación no relacionados con la investigación y desarrollo de tipo comercial de la organización); fondos para apoyar la infraestructura de la comunidad, como instalaciones recreativas; costes directos de programas sociales, incluidos acontecimientos artísticos y formativos).
- **Salarios y beneficios de los empleados:** una organización puede calcular los salarios y beneficios de los empleados sumando las nóminas totales (incluidos los salarios de los empleados y las cantidades pagadas a instituciones gubernamentales en nombre de los empleados) y los beneficios totales (excluidos la

formación, los costes de los equipos de protección y otros elementos de costes directamente relacionados con la función laboral del empleado).

- **Pagos a proveedores de capital:** una organización puede calcular los pagos a proveedores de capital sumando los dividendos para todos los accionistas y los pagos de intereses realizados a los distintos prestamistas.
- **Pagos al Gobierno:** una organización puede calcular los pagos a los gobiernos sumando todos los impuestos de la organización y las sanciones relacionadas pagadas a nivel internacional, nacional y local. Los impuestos de la organización pueden incluir los impuestos a las sociedades, a las ganancias y a la propiedad inmobiliaria.



**Fair Sánchez Gaitán**  
Cundinamarca- Vereda Bajo  
Ceylan



# 06

## GESTION AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMATICO

Adelinda Fajardo  
Cauca-Piendamó

Para Contactar era importante generar un sistema de gestión ambiental que buscara reducir el impacto sobre los recursos naturales y que vinculara esfuerzos para la mitigación y la adaptación de clientes en estado de vulnerabilidad o afectación climática a través de sus operaciones a escala nacional; por lo que se estableció una articulación de áreas internas como Sostenibilidad, Riesgo financiero climático y el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS; lo cual permitió a la Corporación prevenir sobre los posibles impactos materiales que se traducen en riesgos financieros como: riesgo de crédito, de mercado y liquidez, y algunos riesgos operacionales; así como, identificar oportunidades para conjugar acciones internas y externas para los diferentes grupos de interés.

Vinculado a los factores de cambio climático, para Contactar fue igualmente relevante incorporar en sus procesos, factores de cuidado y protección de los ecosistemas que permitan determinar su importancia para la operatividad, y establecer su relación de impactos y dependencias de los riesgos por pérdida de biodiversidad.

## Ecoeficiencia

El sistema de gestión ambiental de la Entidad ejecuta acciones y lineamientos internos para el manejo, clasificación, uso racional de los recursos y disposición de residuos; el compromiso de esta gestión se enmarca en el cumplimiento de la normativa nacional en términos ambientales y a través del desarrollo de procedimientos para el uso eficiente del recurso hídrico, manejo de residuos, medición de huella de carbono y programa de mínimo papel.

En cuanto a la gestión del recurso hídrico y de energía para sus oficinas y sedes, la Corporación realizó en 2023 la evaluación y análisis de la información de los consumos totales del año así: agua/Megalitos (11,40), energía/KWh (999.379,61) y uso de papel resma/Kg (27.672,21). Estos resultados permitirán establecer metas de consumo para la Corporación, realizando un adecuado control y gestión del agua, así como, generar iniciativas de eficiencia energética (ver resultados gráfico)



**Luz Marina Pachón**  
Chocontá - Cundinamarca

## Ecoeficiencia 2023



Consumo total agua  
megalitros (ML)

**11,24**

Consumo per cápita  
colaborador ML

**0,00928**



Consumo total energía  
kilovatios-hora (KWh)

**999.379,61**

Consumo energía  
cápita colaborador KWh

**722,62**



Consumo de papel  
(Kgr)

**27.672,21**

Consumo papel per  
cápita colaborador Kgr

**18,19**

Por otro lado, Contactar contribuye al uso, manejo y disposición adecuado y ajustado a los lineamientos normativos de los residuos ordinarios, es así como en 2023 realizó la campaña denominada "Recicla y conéctate con el medio ambiente", cuyo objetivo fue concientizar y sensibilizar a los colaboradores en el manejo de los residuos sólidos y la importancia de la separación en la fuente, a través de la cual se logró recolectar 592 Kg de residuos ordinarios como papel, cartón, plástico, Residuos de Aparatos Electrónicos y Eléctricos – RAEEs, metal y vidrio. Se capacitaron y sensibilizaron 218 colaboradores, en 12 oficinas de 5 departamentos del país; en 2023 se gestionaron 3.650 Kg de RAEE a nivel nacional a través de una empresa certificada para tal fin.

Contactar viene, progresivamente, generando procesos que le han permitido una mejora continua de su desempeño ambiental y calidad de la data en términos de información, para que esta sea lo más confiable, precisa y verificable, permitiendo avanzar en los compromisos ambientales y la contribución de la entidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alineados a esta tendencia, la Corporación desde 2021 viene realizando la medición de su huella de carbono para las emisiones directas e indirectas a través de la metodología GHG Protocol (Protocolo de Gases de Efecto Invernadero por sus siglas en inglés). A través del análisis comparativo establecido para el mismo límite operacional de las mediciones, entre el 2021 y 2022 se pudo determinar que hubo un incremento de las toneladas reportadas, atribuyendo este efecto a la reactivación de la presencialidad como modalidad de trabajo, principalmente en la sede administrativa, así como del incremento de los viajes corporativos para el alcance 3 (ver tabla). Para el caso del 2023. Los nuevos desafíos organizacionales de la entidad y la ampliación de cobertura establecidos en el plan de expansión de la Corporación, contribuyó al aumento de las emisiones, principalmente, para el alcance 3 (viajes corporativos aéreos).

Alcance	Límite operacional	Año		
		2021	2022	2023
<b>Alcance 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de combustibles fósiles (Gas Propano) en equipos propios.</li> <li>• Subsidio de transporte para actividades comerciales y viáticos.</li> <li>• Recarga de extintores de CO2 (rojo)</li> </ul>		308,24	363,53	362,61
<b>Alcance 2</b> Energía eléctrica utilizada para el funcionamiento de las sedes.	Sede Administrativa, oficinas de Pasto Bolívar, Centro y Fátima.	20,89	29,12	26,96
<b>Alcance 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte en carro • Transporte en bus</li> <li>• Transporte en moto • Papel ecológico</li> <li>• Viajes corporativos aéreos</li> <li>• Viajes corporativos terrestres</li> </ul>		32,25	81,10	138,85
<b>Total</b>		<b>361,38 tCO2e</b>	<b>473,74 tCO2e</b>	<b>528,42 tCO2e</b>

Un reto importante para Contactar fue proyectar objetivos y metas con enfoque de ecoeficiencia en los procesos operativos, programas de mitigación, entre otros; así como, la medición del impacto y gestión desde un programa robusto que abarque todas las oficinas comerciales y administrativas en los 18 departamentos en los que hacemos presencia.

# Cambio Climático

En el año 2023 se implementó el programa denominado "Todos por el Clima" el cual tiene como objetivo contribuir a la resiliencia de los sistemas productivos al cambio climático y generar alternativas de producción más sostenibles y con enfoque regenerativo para la conservación y protección de la biodiversidad. Se generaron espacios de fortalecimiento en capacidades climáticas y promoción de medidas de adaptación en las poblaciones más vulnerables, como son clientes del sector agropecuario, mujeres rurales, jóvenes rurales, lo que permitió integrar el conocimiento de medidas de adaptación vinculadas al agro, que fueran accesibles y justas en cuanto a su implementación y financiación; al programa se vincularon 1.036 clientes de 24 municipios de los departamentos de Nariño, Putumayo, Huila y Tolima; para los meses de agosto – diciembre (Ver figura- principales resultados).



**1036**  
Clientes fortalecidos en cambio climático



**4 (22,2%)**  
Departamentos  
**8 (8,5%)**  
Oficinas

## Zonas



**85%**  
881 zona rural  
**15%**  
156 zona urbana

## Canales



**89%**  
928 presenciales  
**11%**  
108 virtuales

## Género



**56%**  
580 mujeres  
**44%**  
456 hombres

**42** colaboradores comerciales capacitados

**8** Oficinas fortalecidas

Como parte de la gestión de este asunto, se identificó que la mayor parte de la cartera (39 %) – tuvo como destino la financiación en el sector de Agricultura, Silvicultura y Otros Usos del Suelo (AFOLU por sus siglas en inglés), los cuales son uno de los grupos productivos que aportan en gran medida a la generación de Gases Efecto Invernadero (GEI), agregado a la pérdida de biodiversidad, principalmente, por la expansión agrícola. Por esta razón, para Contactar es importante priorizar los sectores según su impacto ambiental, lo que le ha permitido generar medidas de mitigación, adaptación y regeneración de los sistemas productivos agropecuarios, principalmente los que corresponden a un gran peso en la cartera total, como es el sector cafetero, cultivo de tubérculos (papa) y ganadería.

Este programa ha permitido generar una gestión focalizada en el fortalecimiento y promoción de sistemas agroecológicos, a través de capacitaciones virtuales y presenciales se logró un alcance de 1.257 clientes y no clientes (familias y comunidades veredales), en los que se generaron espacios prácticos para el desarrollo de las siguientes temáticas:

- **Producción de biofertilizantes**
- **Recuperación de saberes ancestrales**
- **Implementación de huertas**
- **Creación de subproductos (economía circular)**
- **Producción de alimentos alternativos para especies pecuarias**

Con esto se buscó brindar herramientas de resiliencia frente a la escasez de insumos, la producción más orgánica de productos agropecuarios, seguridad alimentaria, reducción de la contaminación, entre otros.

Así mismo, se fortaleció a 42 colaboradores comerciales de 8 oficinas (Pitalito - 2 oficinas, Isnos, La Plata, Guadalupe, Acevedo en el departamento de Huila, La unión en Nariño y Rovira en el departamento de Tolima), en temas de cambio climático con enfoque productivo, esto con el fin de desarrollar herramientas para el acompañamiento integral en el financiamiento de las unidades productivas agropecuarias de los clientes.

Los procesos usados para el seguimiento de este programa se encuentra el registro de participantes de manera física y digital, con revisión periódica semanal y socialización de los resultados en Comité de Riesgos y Comité de Sostenibilidad.





**Jhon Jairo Irua Quenguan**  
Cumbal - Nariño

Dentro de los aprendizajes y lecciones aprendidas que nos dejó el desarrollo de las diferentes iniciativas que complementan el programa “Todos por el clima”, encontramos:

- Cobertura nacional, esto debido a que, como parte del plan de expansión de Contactar, ha sido un reto lograr un alcance total de las regiones.
- Lograr incorporar en el portafolio de productos y servicios de 2023, líneas especiales enfocadas a la contribución de los objetivos ambientales.

Es oportuno mencionar que los grupos de interés participan de manera activa en la consolidación de las estrategias, metas y objetivos desde el enfoque ambiental y de cambio climático, ya que de manera interna se gestiona el seguimiento de los impactos de las diferentes iniciativas y de forma externa hacia nuestros clientes, proveedores, comunidad, etc. Validamos el desarrollo de los mecanismos gestionados en términos de fortalecimiento de capacidades, intervenciones dirigidas, visitas asistenciales y otras diseñadas para la conservación del medio ambiente y contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático, y pérdida de biodiversidad de los diferentes grupos de interés externos.

# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>Cientes fortalecidos en cambio climático 2023</b>	1.036	2.072	<b>Corto y mediano plazo</b> generar capacidades climáticas a clientes para su resiliencia. <b>Largo plazo</b> generar oportunidades de financiamiento para la adaptación.
<b>No. de clientes fortalecidos en sistemas agroecológicos</b>	1.257	1.300	Fomentar a <b>corto y mediano plazo</b> alternativas de producción más sostenibles a productores agropecuarios a nivel nacional. A su vez incrementar la conversión de agricultura convencional a una más orgánica y regenerativa a <b>largo plazo</b> .
<b>Colaboradores fortalecidos en cambio climático con enfoque productivo</b>	42	126	A corto y mediano plazo, generar herramientas para mejorar las capacidades agroclimáticas en los colaboradores comerciales.

<b>Reto 1</b>	Lograr el fortalecimiento y la implementación del sistema de gestión ambiental para la entidad
<b>Reto 1</b>	Crear la propuesta de productos y servicios para el financiamiento sostenible ajustado a las necesidades de los clientes para la adaptación, mitigación y conservación de la biodiversidad.
<b>Oportunidad 1</b>	A partir de la creación del sistema de gestión de riesgo financiero climático, existe la oportunidad tanto de financiamiento sostenible como de acciones de prevención y reducción de los impactos a través de fortalecimiento de capacidades a clientes y comunidad en estado de vulnerabilidad climática y de pérdida de biodiversidad.
<b>Oportunidad 2</b>	Focalizar y determinar mejoras en la data, principalmente, de la cartera agropecuaria con el fin de establecer mediciones de emisiones financiadas.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de acciones de fortalecimiento en capacidades climáticas productivas a clientes vulnerables.</li> <li>• Generación de capacidades climáticas productivas a la fuerza comercial, como herramienta de apoyo para los procesos de financiamiento.</li> <li>• Hacer parte de los 24 fundadores de la iniciativa Red Financiera de la Amazonía. Iniciativa creada por el BID invest, que busca movilizar recursos que promuevan la inclusión para generar un impacto sostenible en la región.</li> </ul>

# Glosario

- **Debida diligencia:** proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales.
- **Derechos humanos:** derechos inherentes a todos los seres humanos y que abarcan, como mínimo, todos los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios relativos a los derechos fundamentales incluidos en la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- **Gravedad de un impacto:** la gravedad de un impacto negativo real o potencial se determina según su escala (es decir, qué importancia tiene), su alcance (es decir, qué tan extendido está) y su carácter irremediable (qué tan difícil es contrarrestar o reparar el daño resultante).
- **Grupos de interés:** personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- **Impacto:** efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- **Legislación y normativa ambiental:** legislación y normativa relacionada con todos los tipos de cuestiones ambientales aplicables a la organización.
- **Mitigación:** medidas adoptadas para reducir la gravedad de un impacto negativo.
- **Operación con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales:** operación, considerada de forma autónoma o junto con las características de las comunidades locales, que tiene un potencial superior a la media de ocasionar impactos negativos, o que tiene impactos negativos reales para el bienestar social, económico o medioambiental de las comunidades locales.



**Rodolfo Hurtado**  
Florencia - Caquetá

# 07

## INVERSIÓN SOCIAL

La inversión sostenible en Contactar se hace expresa a través de acciones y actividades que buscan impulsar la inclusión y el desarrollo económico, con énfasis en generar impactos positivos en las comunidades rurales, históricamente marginadas. La Entidad es fiel a su ADN, es así como su estrategia está enfocada en aunar esfuerzos para tomar medidas basadas en factores ambientales, económicos y sociales alineadas al gobierno corporativo.

Para el año 2023 la entidad diseñó e implementó programas sociales en 173 municipios de 14 departamentos, con tácticas de profundización y contenidos hechos a la medida de cada grupo de interés atendido.

El portafolio de Contactar se robustece con la oferta de valor de servicios no financieros, entre los que se destacan tres programas sociales: MujerEs, Jóvenes Rurales y Sueño de Vivienda Ideal. Con estas iniciativas, la Entidad impactó 5.670 personas en 88 municipios distribuidos en 11 departamentos, con el propósito de promover la capacidad técnica en temas afines al agro y la generación de ingresos adicionales que trae mejoras en la calidad de vida de los hogares y sus comunidades.

Un grupo de interés relevante para Contactar son los caficultores, debido a la proporción dentro de la cartera, ya que la Entidad atendió, en promedio, 19.600 productores. En este sentido se han generado actividades como "La Taza a la Excelencia de Café" en los municipios de La Unión (Nariño), Elías y Acevedo (Huila), con el fin de resaltar el esfuerzo en la producción cafetera entregando reconocimientos, herramientas e insumos a 346 participantes.

Contactar realiza su medición de impacto a través el Índice de Probabilidad de Pobreza - PPI (Poverty Probability Index), herramienta que le ha permitido evaluar la situación socioeconómica de la población atendida. Durante el 2023 se aplicaron 41.660 encuestas incluidas en las solicitudes de créditos nuevos, con el propósito de dar datos precisos en tres niveles de pobreza, a saber: Pobreza extrema, Pobreza nacional y Alta vulnerabilidad. Como parte de los ejes estratégicos de la organización se busca identificar los impactos posibles y reales que genera la operación sobre estos grupos de interés y, de esta manera, proyectar iniciativas financieras y no financieras, que generen valor en ambos sentidos.

En el análisis de clientes atendidos en pobreza extrema, se evidencia una mejora en la calidad de vida con un ligero incremento del 6,3% al 6,7% y en la pobreza nacional del 20,5% al 20,9%, lo que significa que el trabajo de Contactar deja huella al apalancar el cierre de las brechas de vulnerabilidad en términos de pobreza llevando soluciones de financiamiento para comunidades de bajos ingresos en Colombia.

Así mismo dentro de esta estrategia, y como parte de la cobertura en territorios vulnerables, Contactar en 2023 llegó a 17 en municipios PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial), en línea con la estrategia nacional, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo económico, social y ambiental en las zonas del país más afectadas por el conflicto armado interno, con 70 municipios priorizados.

## Programas sociales

Representa el compromiso que tiene Contactar por el empoderamiento de la mujer y la promoción de la generación de ingresos complementarios. Con una inversión total de **\$61.206.369**, este programa ha impactado a 2.372 personas ubicadas en 11 departamentos y 88 municipios. Además, busca fortalecer las habilidades y la autonomía de las participantes, y contribuir al desarrollo socioeconómico con el fomento de estrategias para la generación de ingresos adicionales, brindando oportunidades para diversificar sus fuentes de ingresos y mejorar su situación económica.

Dentro del programa es importante destacar que en noviembre de 2023 inició el proyecto “MujerEs desarrollo” en alianza con la agencia de desarrollo de Estados Unidos – USAID para alcanzar durante 18 meses a 14.200 personas con educación financiera y a 48.800 con acceso a financiamiento, cubriendo 71 municipios en 6 departamentos.

## Jóvenes rurales

Alineado al compromiso de la organización con el desarrollo de las comunidades, el programa se centra en fomentar la permanencia de los jóvenes en sus regiones y promover emprendimientos que permitan la diversificación de ingresos. Se destaca una inversión de \$79.204.222, y la participación de 2.147 personas en 101 municipios de 11 departamentos.

## Sueño de vivienda ideal

Busca impulsar la consecución de viviendas dignas y la implementación de acciones sustentables de bajo costo como sistema de cosecha de lluvias, estufas ecoeficientes, huertas, entre otras. Con una inversión de \$49.670.711, el programa ha llegado a 9 departamentos en 58 municipios, impactando a 1.158 participantes.

# Ética, transparencia y derechos humanos

Así mismo, la Entidad entiende que la gestión humana juega un papel crucial en la construcción de una cultura organizacional, ética y sostenible, por lo cual se ha comprometido en promover un entorno de trabajo que fomente el respeto, la integridad y la responsabilidad hacia los colaboradores, proveedores, aliados y la sociedad en general.

Se han desarrollado una serie de compromisos en materia de conducta responsable desde la perspectiva de la gestión humana con compromisos y políticas aplicables a todas las actividades de la organización, y que son difundidos durante la capacitación e inducción Corporativa donde los nuevos colaboradores participan en una orientación exhaustiva que incluye una presentación con el compromiso por la discriminación y respeto hacia los demás, además, se

realizan capacitaciones continuas para actualizar a los empleados frente al tema.

El manual de equidad, diversidad e inclusión detalla el compromiso y procedimientos éticos, con el fin de fomentar el respeto por la diversidad y generar un ambiente de trabajo inclusivo, donde se valora y respeta la pluralidad de habilidades, experiencias, antecedentes culturales y opiniones. Gracias a estas acciones la Entidad logró la certificación "Sello No discriminación" avalado por el Ministerio del Interior de Colombia e Icontec, y deja en evidencia las prácticas para el trato justo e inclusivo con sus empleados, independientemente de su género, raza, religión, orientación sexual o cualquier otra característica personal.

En caso de cualquier violación de los derechos de los trabajadores, se cuenta con la mesa de promoción de la igualdad como mecanismo



de atención, acompañamiento y seguimiento de los presuntos casos discriminatorios contra algún grupo de interés vulnerable, especialmente mujeres, personas con discapacidad, comunidades negras, comunidad LGBTI, entre otros.

Las directrices hacia la no discriminación nacen desde su Gobierno Corporativo y se irriga hacia la Entidad a través de la alta dirección. Constantemente se generan acciones para unir a los miembros de la organización en este compromiso colectivo, contribuyendo a la creación de un entorno laboral donde todos puedan alcanzar su máximo potencial, libre de discriminación.

La Corporación puso a disposición medios de contacto para canalizar cualquier tipo de requerimiento asociado a través de la Línea Ética y el Comité de promoción de la igualdad disponibles en la página web del momento [www.contactarcolombia.org](http://www.contactarcolombia.org)

## Otra información de interés

Contactar reconoce la importancia fundamental de una conducta empresarial responsable, por lo tanto, en términos de transparencia hacia sus grupos de interés, es clave resaltar que, durante el periodo del informe, no se presentaron incumplimientos que derivaran en multas o sanciones establecidos en la legislación y normativa vigente nacional, regional y local así como convenios y tratados internacionales, entre otros aspectos legales.



# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>Meta 1</b> <b>Participantes en programas sociales</b>	5.316	5.677	2622	Actualizar la estructura de los programas sociales acorde al momento que vive la organización
<b>Meta 2</b> <b>Participantes en actividades de fortalecimiento productivo</b>	1.745	2400	0	Seguir fortaleciendo los espacios de interacción con la comunidad y grupos especiales, con actividades como las ferias cafeteras.
<b>Reto 1</b>	Seguir articulando acciones con las diferentes áreas de Contactar para mejorar el impacto y permear una cultura en sostenibilidad.			

<b>Reto 2</b>	Desarrollar una estrategia acorde con el momento de la entidad y dar cumplimiento a los requerimientos normativos.
<b>Oportunidad 1</b>	En el 2024 con la apertura como banco, se abren más posibilidades de relacionamiento para diversificar las acciones e iniciativas.
<b>Oportunidad 2</b>	Visibilizar los diferentes resultados logrados en las acciones lideradas por Sostenibilidad
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la cobertura de los servicios no financieros de Contactar.</li> <li>• Firma del convenio con USAID por \$2.659 millones.</li> <li>• Modelo de educación financiera establecido dentro del programa "Mi tierra", para comunidades indígenas plasmado en la Cartilla de educación financiera en lengua nativa para la comunidad Yanacona.</li> </ul>

# Glosario

- **MujerEs:** Programa social desarrollado por Contactar que promueve el empoderamiento de la mujer y la generación de ingresos complementarios.
- **Jóvenes Rurales:** Programa social desarrollado por Contactar que promueve la permanencia de los jóvenes en sus regiones de origen, mediante la implementación de emprendimientos.
- **Sueño de Vivienda Ideal:** Programa social desarrollado por Contactar que promueve tener una vivienda digna y la adopción de adecuaciones que sean sostenibles.
- **La Taza a la Excelencia de Café:** Actividad que busca resaltar el esfuerzo y compromiso en la producción cafetera entregando reconocimientos, herramientas e insumos.
- **Índice de probabilidad de pobreza - PPI (Poverty Probability Index):** Herramienta diseñada para medir la probabilidad que una persona viva en alguno nivel de pobreza.
- **USAID:** Agencia de desarrollo de Estados Unidos.
- **PDET:** Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial





# 08

**INCLUSIÓN  
Y EDUCACIÓN  
FINANCIERA**

# Contactar suma a la inclusión financiera

Para promover la inclusión y educación financiera en el mundo, Contactar se ha sumado a diferentes acciones que buscan facilitar el acceso a productos y servicios financieros, así como otorgar herramientas para favorecer el desarrollo de capacidades básicas para desenvolverse frente a los riesgos y oportunidades financieras.

Es de resaltar que cerca del 80% de los microempresarios de la entidad están ubicados en zonas geográficamente alejadas de los cascos urbanos, se trata de regiones en la ruralidad dispersa pobladas por clientes y comunidades que, en su mayoría, pertenecen a la base de la pirámide y demandan soluciones ajustadas a sus realidades y necesidades de financiación y protección.

En Contactar se trabaja bajo una metodología de banca relacional, donde la entidad es experta en atender en lo profundo de la ruralidad, es decir que su atención personalizada se centra en llegar hasta el cliente, suben montañas, atraviesan ríos y recorren miles de kilómetros con un solo propósito: incluir financieramente.

Con este trabajo se evidencia que las microfinanzas contribuyen en la construcción de un país más justo, al abrir las puertas de acceso al crédito que trae mejora de la calidad de vida para los clientes, sus familias y sus comunidades, es así como en el 2023 se alcanzaron

141.319 clientes, de los cuales 76% pertenecen al sector rural disperso y 49,7% son mujeres.

Con el microcrédito se dio financiamiento a 19.431 clientes ubicados en 49 municipios pertenecientes al Programa de desarrollo con enfoque territorial PDETS, y a 2.553 clientes de comunidades indígenas, promoviendo la inclusión financiera en poblaciones vulnerables.

La entidad cuenta con una oferta de valor junto a diferentes alternativas para contacto y comunicación, con el fin de establecer relaciones sólidas con clientes y usuarios, con esta premisa nació y se implementó el proyecto de omnicanalidad para unificar los puntos de contacto con los grupos de interés y mejorar la experiencia frente a productos y servicios financieros y no financieros.

Contactar cuenta con **línea de atención, WhatsApp web, redes sociales (Facebook-X-LinkedIn-YouTube) y pagina web en la que se encuentra enlace para reportar PQRs, acceder a simulador y solicitudes de créditos, además realizar pagos a través de PSE.**

# Educación financiera

El consumidor financiero se enfrenta a constantes retos económicos y financieros que le exigen una capacidad para asumirlos de manera responsable y adecuada en beneficio de su bienestar financiero, de ahí la razón principal de contar con conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas.

Durante más de 15 años, Contactar ha estado comprometida con el aporte a la educación financiera al desarrollar e implementar actividades presenciales o virtuales para impartir conocimiento en poblaciones, prioritariamente rurales.



**Claudia Milen Berna**  
Tunja -Quebrada Vieja

## 2008

- Creación área de Gestión de desempeño social y ambiental – GDSA
- Capacitaciones ed. Financiera y agricultura sostenible.

## 2016

- Alianza Sparkassenstiftung: Implementación de contenidos de talleres de ahorro para niños y finanzas para el negocio.

## 2009-2015

- Creación cartilla Contactar con base en contenidos banca de las oportunidades.
- Asesoría en fondos de ahorro para clientes.

## 2019

- Capacitación y entrega de simulador conozca sus números para proyecto con productores cafeteros.

## 2017-2018

- Capacitación en formador de facilitadores.
- Desarrollo del proyecto Educación Financiera colaboradores: 4 Reglas de oro para mejorar tus finanzas.
- Proyecto clientes: Mi hogar y mi dinero

## 2021

- Proyecto fortalecimiento empresarial clientes MiPymes: Asistencia personalizada.

## 2020

- Implementación campaña Germinando futuro: Publicación de Infografías en temas de ed. Financiera por redes sociales.

## 2023

- Creación programa educación financiera.
- Actualización de contenidos temáticos con enfoque comportamental.
- Implementación de medición e indicadores del programa.

## 2022

- Elaboración juego de toma de decisiones financieras
- Plan de expansión cobertura en valle y eje cafetero con talleres de ed. financiera
- Proyecto cafeteros Nariño: Asistencia personalizada para el negocio y en ed. Financiera
- Alianza Colombia productiva: Capacitaciones para microempresarios

2019-2023 Participación Global Money Week

2020-2022 Celebración día del tendero

Con un nuevo enfoque de la gestión de Sostenibilidad se definieron acciones que aporten al cierre de brechas al acceso y uso responsable de los productos y servicios financieros, de esta manera se estableció el programa de salud financiera con dos dimensiones: inclusión y educación financiera. Teniendo en cuenta las experiencias, la cultura y los aspectos demográficos de los diferentes segmentos de la población, se definieron lineamientos para enfocar la educación financiera, basada en ciencia del comportamiento.



## RESUMEN DE ARQUETIPOS

	<b>Tradicional</b>	<b>Visionario</b>	<b>Emprendedor</b>	<b>Tecnológico</b>
<b>Demográficos</b>	Mujeres +55 años, Labores del campo, sector rural principalmente.	30 -45 años Hombres y Mujeres Secundaria completa Proyectos en siembras orgánicas, comercio virtual, ornamentación.	30 -60 años Hombres y Mujeres Secundaria incompleta - completa Negocio propio en: local de arriendo	Entre 25 y 40 años Hombres y mujeres Técnico, Pregrado y postgrado Empleados e independientes
<b>Motivación principal</b>	Búsqueda de la tranquilidad y el equilibrio como resultado de una vida de trabajo principalmente en el campo	Búsqueda de éxito a través de la innovación. Buscan marcar la diferencia con sus padres como inspiración para sus hijos	Búsqueda de la estabilidad económica, a partir de la construcción de un proyecto propio	Búsqueda de reconocimiento y ascenso profesional a partir de disciplina que se traducen en mejor calidad de vida

## RESUMEN DE ARQUETIPOS

	<b>Tradicional</b>	<b>Visionario</b>	<b>Emprendedor</b>	<b>Tecnológico</b>
<b>Relación con la tecnología</b>	Limitado o nulo uso de tecnología por falta de acceso y/o desconfianza por su intangibilidad	Nivel medio: lo usa para mantenerse actualizado a través de dispositivos móviles o PC con acceso a internet en el hogar	Nivel medio - bajo. redes sociales para promocionar su negocio. Wallets como forma de pago para sus clientes	Early adopter Conectados 24/7 a datos o internet ya sea a través su smartphone, computador, o tablet.
<b>Potencial digital</b>	<b>Alto</b> , su intención de adquisición de nuevos conocimientos incluye la digitalización	<b>Alto</b> , su intención de adquisición de nuevos conocimientos incluye la digitalización	<b>Alto</b> , Aunque no es tan inquieto en aprendizaje, la digitalización es una oportunidad de crecimiento para sus emprendimientos	<b>Muy Alta</b> , utiliza la tecnología en su día a día y se siente muy cómodo con las nuevas soluciones digitales
<b>Productos financieros</b>	Créditos Algunas cuentas de ahorros (inactivas) Wallets (Daviplata - Movil)	Créditos Tarjetas de crédito Wallets Cuentas de ahorros	Créditos Wallets	Apps Nequi y Bancolombia. Cuenta de ahorro de nómina. Créditos hipotecarios para vivienda propia. Productos de inversión.

Cada acción dentro del programa de educación financiera se evalúa con indicadores que permiten la mejora continua y una visión del impacto en las comunidades. La divulgación de contenidos relevantes para el manejo adecuado de las finanzas se ha realizado por canales como la página web, la App, redes sociales, y en el caso del público interno, en la intranet.

El programa de educación financiera impactó a 5.369 clientes y usuarios, a través de 109 talleres, enfocados en el manejo de finanzas personales, familiares y del negocio, manejo adecuado del crédito, plan de ahorro y opciones de inversión. Este programa se ha fortalecido con la creación de un conjunto de módulos creativos y dinámicos, que de forma innovadora permitieron atender y segmentar públicos como: niños, jóvenes, adultos nivel básico, adultos nivel avanzado y emprendedores.

En el 2023 se inició la medición del nivel de satisfacción en las actividades presenciales en 93 municipios ubicados en 8 departamentos, con el fin de conocer la percepción de clientes y usuarios frente a la metodología y contenidos ofrecidos, con una calificación promedio de 4,71 sobre 5.

Igualmente, se evaluó la apropiación de conocimientos con pruebas de entrada con promedio de 72,5 sobre 100, y 91,5 de salida del taller, lo que evidencia un incremento en 19 puntos posterior al acompañamiento.

Además, 100 colaboradores nuevos fueron capacitados en el último trimestre con un taller de educación financiera, iniciativa que

arrancó en 2023 y que deja ver el genuino compromiso de la entidad por aportar a un grupo de interés fundamental para su gestión.

De igual manera, la campaña Germinando Futuro, vigente durante el año con 11 nuevos contenidos, tuvo 572 interacciones en redes sociales generando la activación de usuarios interesados en conseguir información relevante en educación financiera.

El programa logró avances significativos debido a las alianzas con otras entidades que apalancaron la estrategia de salud financiera, entre ellas:

**i) Fondo Nacional de Garantías FNG:** con un módulo de manejo del crédito y garantías para fortalecer conocimientos y habilidades sobre temas fundamentales, en torno al financiamiento.

**ii) Sparkassenstiftung:** refuerzo en los conocimientos para el formador de facilitadores en educación financiera.

**iii) Finanzas para la equidad con USAID:** proyecto de educación financiera con enfoque de género en los departamentos de Nariño, Norte de Santander, Cauca y Putumayo.

Contactar conoce la importancia de brindar oportunidades a los diferentes grupos poblacionales, por eso el programa de educación financiera se caracteriza por desarrollar acciones ajustadas a las necesidades y características de la comunidad.

## Iniciativas de educación financiera por segmento poblacional

SEGMENTO	MÓDULO	INICIATIVAS
<b>Niños</b>	Ahorro	Lanzamiento proyecto "Mi tierra, finanzas con sentido étnico" -Global Money Week (GMW), se llegó a 22 municipios con 790 participantes entre niños y jóvenes de los cuales el 88% pertenecen al sector rural.
<b>Jóvenes</b>	Ahorro	
	Emprendimiento	
	Productos financieros	
<b>Adultos - nivel básico</b>	Presupuesto	Elaboración de módulos con contenidos ajustados a la economía comportamental.
	Ahorro	
	Manejo del crédito	
	Seguros	
	Derechos y deberes del consumidor financiero	

<b>Adultos- nivel avanzado</b>	Inversión	Elaboración de módulos con contenidos ajustados a la economía comportamental.
	Productos financieros	
	Diversificación de ingresos	
	Prevención del fraude	
<b>Empresarios-Fortalecimiento productivo</b>	Emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda acompañamiento técnico para el negocio con el fin de promover el desarrollo y crecimiento de sus actividades productivas.</li> <li>• Elaboración de cartilla para fortalecimiento de conocimientos en actividades agropecuarias.</li> </ul>
	Contabilidad	
	Estrategias de marketing	
	Administración	
	Innovación	
	Transformación agroindustrial	
<b>Mujeres</b>	Roles y participación económica de las mujeres	Estructuración del proyecto en educación financiera con enfoque de género en alianza con USAID.
	Autonomía económica de la mujer y manejo de productos financieros	



**Delia Aranda Paja**  
Piendamó - Cauca

Como parte de la estrategia de salud financiera y con el fin de generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de interés, se priorizaron zonas del país para generar intervenciones puntuales a la población, históricamente excluida.

La entidad diseñó un modelo de educación financiera con enfoque étnico: Mi Tierra, Finanzas con Sentido Étnico, el cual arrancó su piloto en Pitalito, Huila, con la comunidad Yanacona, del resguardo Intillagta. Con esta iniciativa se busca promover la educación financiera en niños y adolescentes, y a la vez a recuperar su lengua nativa Runa Shimi, porque todo el programa se imparte en su territorio y en su lenguaje. Esta iniciativa propicia el retorno de saberes ancestrales relacionado con el manejo de finanzas, emprendimiento y aprovechamiento eficiente de los recursos. Para el desarrollo de este proyecto se elaboró una cartilla cuyo contenido se encuentra en español y es traducida al idioma ancestral de esta comunidad.

Para el 2024 se robustecerán las herramientas, metodologías y contenidos, con el fin de aportar al fortalecimiento de grupos de interés en el manejo de sus finanzas, especialmente en lo relacionado con inclusión financiera, priorizando los segmentos de población mujeres, afro y comunidades en condiciones de vulnerabilidad.

# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>Meta 1</b>	Construcción estrategia de salud financiera	Elaboración e implementación de la estrategia de salud financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción del programa de Inclusión financiera.</li> <li>• Implementación del proyecto de inclusión y educación financiera en alianza con COFIDES.</li> </ul>	<p><b>Corto plazo:</b> Construcción estrategia de Inclusión financiera.</p> <p><b>Mediano plazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución proyecto en alianza COFIDES.</li> <li>• Cierre proyecto en alianza COFIDES.</li> </ul>
<b>Meta 2</b>	5.009 personas capacitadas con el programa de educación financiera	5.369 personas capacitadas con el programa de educación financiera	10.720 participantes del programa de educación financiera	

<p><b>Meta 3</b></p>	<p>Construcción proyecto de inclusión y educación financiera para grupos vulnerables</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo proyecto piloto de inclusión y educación financiera para comunidad indígena Yanacona.</li> <li>• Construcción proyectos de educación financiera y desarrollo empresarial con enfoque de género en alianza con USAID.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción modelo de inclusión y educación financiera para comunidades indígenas.</li> <li>• Replicación proyecto Piloto en una nueva comunidad indígena en la que pertenezcan clientes de la entidad.</li> </ul>	<p><b>Corto plazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción modelo de inclusión y educación financiera para comunidades indígenas.</li> <li>• Replicación proyecto Piloto en una nueva comunidad indígena en la que pertenezcan clientes de la entidad.</li> </ul> <p><b>Mediano plazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de cobertura con el modelo de inclusión y educación financiera para comunidades indígenas.</li> <li>• Implementación de proyectos para otros grupos vulnerables.</li> </ul>
<p><b>Meta 4</b></p>			<p>Crear ecosistemas que faciliten a los clientes de Contactar la accesibilidad al manejo de sus productos financieros, a través de la implementación de nuevos canales digitales.</p>	<p><b>Corto plazo,</b> Se implementarán en el 4Q del 2024</p>
<p><b>Meta 5</b></p>			<p>Apoyar la estrategia de negocio de productos del pasivo y activo, a través de los canales de servicio, con el fin de apoyar la colocación captación y recaudo</p>	<p><b>Corto plazo,</b> en 4Q del 2024</p>

<b>Reto 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar nuevos canales de difusión masiva para iniciativas de educación financiera.</li> </ul>
<b>Reto 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la cobertura de las iniciativas que hacen parte del programa de educación financiera.</li> </ul>
<b>Reto 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener el sello de calidad otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> </ul>
<b>Reto 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migrar a los clientes a canales más económicos y de fácil acceso a para obtener la oferta de servicios financieros y no financieros.</li> </ul>
<b>Oportunidad 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas para la consecución de recursos de financiamiento.</li> </ul>
<b>Oportunidad 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de las iniciativas de educación financiera por parte de entidades externas.</li> </ul>
<b>Oportunidad 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con la implementación de nuevos canales de servicio, se amplía la oferta de valor y experiencia de servicio a los clientes, contando con las consultas y operaciones de sus productos financieros a la mano, a través de aplicación móvil, ampliación de la capilaridad y nuevas ofertas transaccionales para que sus productos puedan operar de manera fácil y rápida.</li> </ul>
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño e implementación de la estrategia de salud financiera.</li> <li>• Creación de nuevo programa de educación financiera con contenidos basados en la ciencia del comportamiento.</li> <li>• Implementación del proyecto dirigido a comunidades indígenas enfatizando en el compromiso y aporte a la inclusión financiera.</li> <li>• Desarrollo de talleres para entregar conocimientos en el manejo de finanzas personales, familiares y del negocio a 5.369 personas, la mayoría habitantes del sector rural.</li> </ul>

# Glosario

- **Arquetipo:** es un modelo o ejemplo de ideas o conocimiento del cual se derivan otros tantos para modelar los pensamientos y actitudes propias de cada individuo, de cada conjunto, de cada sociedad, incluso de cada sistema.
- **Bienestar financiero:** Situación en la que se cumplen con todas las obligaciones y necesidades, se toman decisiones monetarias con libertad y seguridad, y se goza de satisfacción financiera.
- **Economía comportamental:** es aquella que se enfoca en las tendencias cognitivas, emocionales, humanas y sociales para una mejor comprensión de la toma de decisiones económicas y comportamientos y análisis, a los beneficios y a las asignaciones para la asignación de recursos a los diferentes ámbitos.
- **Educación financiera:** Articula y coordina esfuerzos para la implementación de programas que tengan como finalidad desarrollar las capacidades financieras entendidas como conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de grupos específicos de la población.
- **Étnico:** Perteneciente o relativo a una nación, raza o etnia.
- **Grupos de interés:** Personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- **Impacto:** Efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- **Inclusión financiera:** Acciones concentradas en promover un mayor acceso al sistema financiero y un mayor uso de productos y servicios financieros de calidad.
- **Programas de desarrollo con enfoque territorial PDET:** tienen como objetivo estabilizar y transformar los territorios más afectados por la violencia, la pobreza, las economías ilícitas y la debilidad institucional, y así lograr el desarrollo rural que requieren estos 170 municipios.
- **Salud financiera:** Disponibilidad y fácil acceso a productos y servicios financieros que atiendan las necesidades teniendo en cuenta su uso apropiado y responsable, lo cual direcciona al bienestar financiero.
- **Sparkassenstiftung:** organización sin fines lucro para la cooperación internacional que busca impulsar el sector financiero local de países en vías de desarrollo.
- **USAID:** Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, es una institución estadounidense encargada de distribuir la mayor parte de la ayuda exterior de carácter no-militar, cooperando con los países receptores en las áreas económica, agrícola, sanitaria, política y humanitaria.



**Lilian Martínez Muñoz**  
Vereda San Gerardo -  
San Lorenzo- Nariño

# 09

## EXPERIENCIA DE CLIENTES CLIMATICO



**María Elisa Artunduaga  
Delgado**  
Huila - Pitalito

Contactar, desde la gestión de experiencia del cliente, fortalece el relacionamiento con microempresarios y comunidad en general, a través de un modelo relacional para la prestación de servicios financieros y no financieros, y la implementación de medios de contacto. Los clientes pueden disfrutar de la atención oportuna que ofrece la línea telefónica, el equipo comercial y operativo el cual ha sido previamente capacitado para brindar información clara y veraz; en este sentido se llevan a cabo procedimientos y protocolos sobre el proceso de atención de los clientes y usuarios potenciales desde que inicia su interacción con la entidad, hasta la respuesta brindada a la necesidad presentada. Cabe mencionar, que a medida que nace una necesidad, se generan campañas, se actualizan procesos, se presentan novedades en los productos y servicios, se adaptan o se generan procedimientos y manuales que se ajusten para ofrecer la mejor experiencia al cliente.

Para Contactar es indispensable conocer la percepción de los usuarios y clientes frente a la eficacia de las medidas adoptadas en línea, con este objetivo se implementaron diferentes herramientas:

- **Mediciones de NPS (Net Promoter Score) frente a la satisfacción y recomendación, obteniendo datos estadísticos a través de mensajes de texto y llamadas telefónicas cuya meta para el 2023 fue de 72,1 puntos sobre la base aceptable del mercado que son 70 puntos.**
- **Encuestas en la prestación del servicio de la línea Contactar con una meta de 70 puntos, para este periodo el resultado del indicador fue de 73,79 puntos sobrepasando las metas establecidas.**

La medición de NPS (Net Promoter Score) permite identificar las ventajas competitivas y oportunidades de mejora para gestionar iniciativas que fortalezcan la relación con los clientes, algunas de las oportunidades mapeadas fueron:

- Fortalecimiento en habilidades de venta y comunicación al equipo comercial y metodológico.
- Refuerzo en los espacios de inducción a nuevos colaboradores del equipo comercial, en cierre de ventas y comunicación clara, completa y oportuna.
- Reestructuración en el comprobante de pago para una mejor interpretación de la información por parte del cliente.
- Implementación de la matriz de accionables de corto, mediano y largo plazo para la generación de mesas de trabajo y ejecución de planes de acción.

Pensando en brindar medidas ajustadas a los grupos de interés, la Gerencia de mercadeo y experiencia de clientes, a través de la mesa de experiencia y otros espacios de trabajo, identifica hallazgos, oportunidades y hace seguimiento a la eficacia del proceso de atención de las quejas y reclamos tomando como base el comportamiento estadístico y las causales con mayor impacto, invitando a las áreas relacionadas y responsables del proceso a trabajar en su revisión con el fin de identificar la implementación de nuevas medidas.

De otra parte, el proceso de atención de PQR's (Petitiones, Quejas y Reclamos) se enfoca en dar respuesta oportuna y en mejorar constantemente la optimización del proceso y funcionalidad de la herramienta usada, es así como se ha logrado ajustar tiempos de respuesta, aseguramiento en cierre de casos, y buenas prácticas para brindar respuestas claras, completas y veraces a cada uno de los requerimientos expuestos por los clientes, los cuales se reportan en informes con clasificación adecuada según el tipo de requerimiento, todo lo anterior está orientado a la satisfacción del cliente, a la optimización del proceso y al cumplimiento normativo.

Enmarcando el compromiso de la entidad con la satisfacción de la calidad del servicio se estudia el comportamiento de las cifras de PQR's (ver tabla) y se identifican puntos de dolor de los clientes, para exponerlos en la mesa interdisciplinaria donde se abordan junto a áreas involucradas, aquellas casuísticas de mayor impacto negativo para ser analizadas e implementar planes de acción, esta gestión evalúa mecanismos para que los clientes y consumidores financieros accedan, presenten sus inquietudes y den a conocer su percepción frente a la atención de su solicitud mediante diferentes medios de contacto.

Datos PQR's (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

Información requerida	2023	Observación
Número y los tipos de reclamaciones presentadas durante el periodo objeto del informe	<b>1.284</b>	Cantidad de quejas y reclamos radicados por peticionarios en 2023
Porcentaje de reclamaciones atendidas	<b>99,5 %</b>	Quejas y reclamos que fueron atendidos con corte al 31 de diciembre de 2023, quedando solo 6 reclamaciones pendientes por respuesta a esa fecha (0,5%)
Porcentaje de reclamaciones resueltas	<b>99,5 %</b>	Son las que ya se les dio un cierre por medio de un acuerdo o aceptación de quien presentó la PQRS
Porcentaje de las resueltas mediante remediación	<b>N/A</b>	Son aquellas a las que se les ha dado una primera respuesta con una propuesta de remediación a lo ocurrido, la cual si es aceptada se da una respuesta escrita.

# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>NPS Entidad</b>	72,1	73,79	73,8	<p>El NPS es una métrica que se utiliza para medir la percepción y satisfacción del cliente, así como su propensión a recomendar la empresa a otros.</p> <p>La meta a corto plazo (2024) es cumplir con la establecida para ese año y mantenerse sobre el estándar de calificación del mercado. La meta a mediano y largo plazo se fijará después de un comparativo de resultados al ser esta una medición nueva para la entidad</p>
<b>Reto 1</b>	Nuestro reto es disminuir durante las mediciones de 2024 los clientes detractores y neutros, incrementando los clientes promotores.			
<b>Reto 2</b>	Implementar nuevas mediciones que permitan fortalecer la calificación en distintos procesos y puntos de contacto del cliente.			
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logramos una calificación del NPS del 73,79 en satisfacción y recomendación del cliente de Contactar, cumpliendo con la calificación estándar de 70 y de la medición anterior del 72,1.</li> <li>Logramos con éxito la tercerización de nuestros medios de contacto, poniendo a disposición de los clientes un grupo más amplio de agentes, optimización de los procesos y mayor apalancamiento en el apoyo de estrategias y campañas.</li> </ul>			

# Glosario

- **Mecanismo de quejas y reclamación:** proceso sistematizado por el que se pueden plantear reclamaciones y solicitar remediación.
- **NPS:** Net Promotor Score por sus siglas en inglés, índice de promotores neto.
- **PQR:** Petición, Queja o Reclamo
- **Privacidad del cliente:** derecho a la privacidad y a la protección personal del cliente.
- **Reclamación fundamentada:** comunicación escrita de un organismo regulador oficial o similar dirigida a la organización y que identifica violaciones de la privacidad del cliente, o reclamación presentada ante la organización y reconocida por esta como legítima.
- **Violación de la privacidad del cliente:** incumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de los estándares (voluntarios) relativos a la protección de la privacidad del cliente.

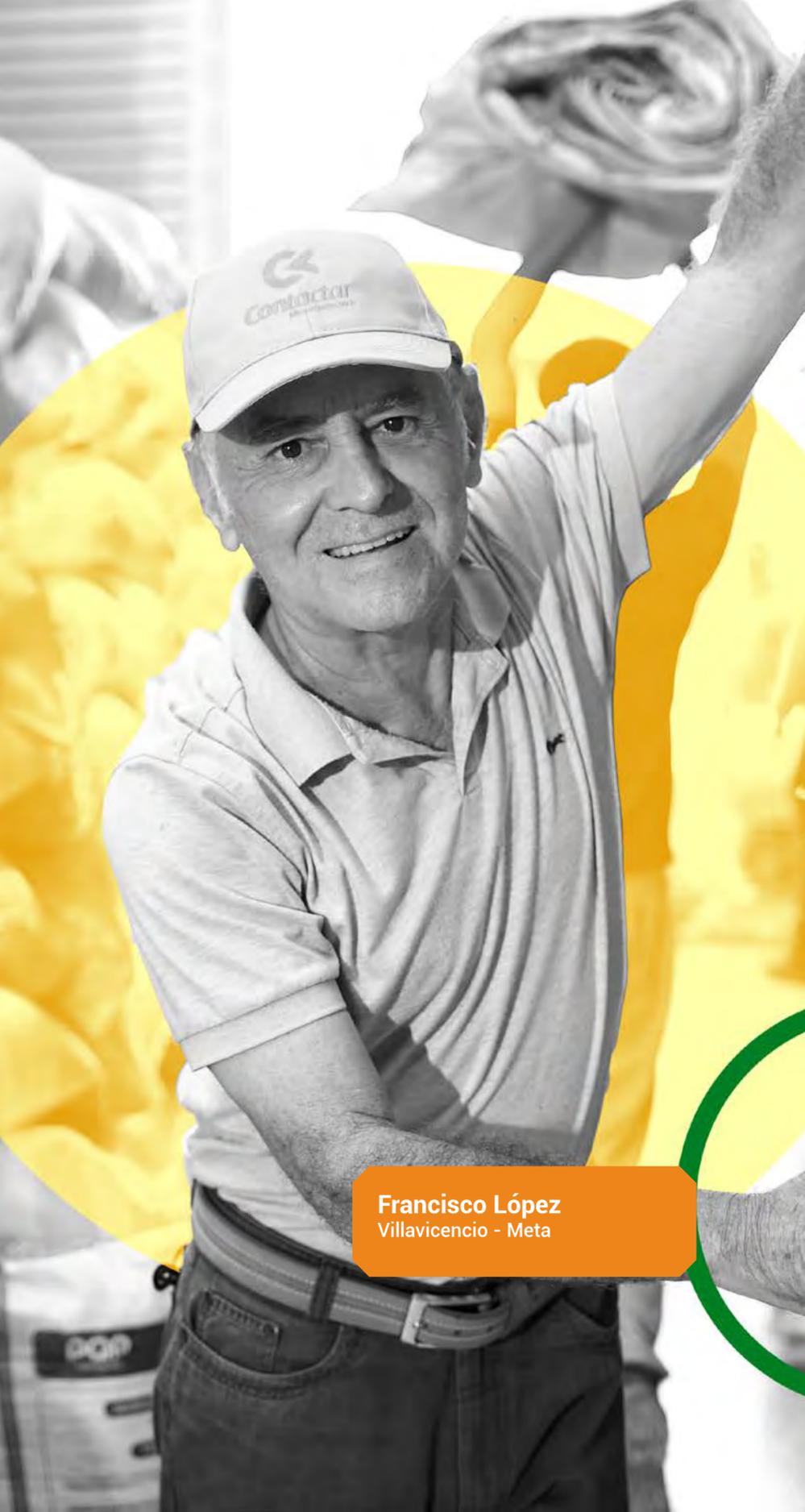




Martha Cecilia  
Giraldo - Santander

# 10

## INNOVACIÓN



**Francisco López**  
Villavicencio - Meta

## El impacto De la innovación

Contactar identificó como herramienta de gestión y la manera de hacer realidad los cambios, a la innovación, relevante para el proceso de evolución que viene desarrollando la entidad. Alineado a este proceso, la Corporación implementa los canales de desembolso, brindando mayor cobertura y oportunidad para acceder a los recursos del microcrédito, siendo más cercanos a los clientes principalmente de zonas apartadas.

Igualmente, se suma la creación de alianzas estratégicas que permitieron llegar con soluciones novedosas para el sector agropecuario, y de esta manera impactando a distintos grupos de interés.

Durante el 2023 se implementaron proyectos orientados a desarrollar productos y servicios, de los cuales se destacan:

- **Diseño de productos de ahorro e inversión** centrados en el Banco Contactar, realizado junto a la IFC (International Finance Corporation), del grupo del Banco Mundial.
- **Realización de la primera Hackaton Contactar**, cuyo resultado dejó dos modelos de negocio potenciales para implementación en el contexto del microcrédito.
- **Desarrollo del piloto de financiación de bienes de capital y de consumo**, bajo un esquema de red de venta por catálogo, el cual generó 1.584 nuevos clientes para la Corporación.
- **Campañas de financiamiento** para actividades productivas en el campo en alianza con una compañía del grupo Agrotech.



En sinergia institucional y multidisciplinaria se gestionan problemas, insights o necesidades, que posteriormente se convierten en Iniciativas o proyectos relacionados con producto. Para desplegar cualquier decisión y probar la eficiencia, se diseñó un mapa de ruta de implementación, el cual define las prioridades en función de la cantidad de productos.

En el caso de la línea de captaciones, prevista de cara a Banco, se enrolaron dos (2) productos de ahorro, junto a otros potenciales incluidos en el mapa de ruta, como: Encadenamientos Productivos, Cuentas de ahorros orientadas a clientes con perfil emprendedor, entre otros. Cabe mencionar que, para el desarrollo de estas

iniciativas, se tienen en cuenta etapas de investigación cualitativa dirigida a población objetivo, con el fin de entender sus necesidades y validar soluciones viables y pertinentes. Como ejemplo de esta práctica y bajo el marco del proyecto de desarrollo de productos pasivos, se establecieron una serie de arquetipos para tipificar a clientes, de acuerdo con sus características, preferencias y retos, para diseñar soluciones más ajustadas. Con esta metodología nacieron productos que benefician al consumidor financiero e impulsan la misión de la entidad, a través de Cuenta de Ahorros, CDT, construcción de convenios para desembolsos, Contactadores (Pequeños Comerciantes), Seguro Daños con Cultivos, Sueña tu negocio (La Vital), Hackathon Contactar, entre otros.

# Metas, retos y oportunidades

Dentro de esta gestión, se destacan indicadores que evidencian la importancia de la innovación en el desarrollo de la entidad:

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<p><b>Meta 1 Pilotos desarrollados</b></p>	<p>Hasta 3 pilotos de nuevos productos listos para lanzamiento</p>	<p>Piloto Referidos mediante alianzas, Productos de Captación preparados</p>	<p>Desarrollo de 3 productos con sus fases piloto</p>	<p>Desarrollar productos para cubrir necesidades de clientes objetivo que en el corto plazo aborde evolución de productos iniciales del banco, y en el mediano y largo plazo solucionen necesidades de financiamiento orientadas a economía popular (evitar el gota a gota, entre otros).</p>
<p><b>Meta 2 Mejoras a procesos</b></p>	<p>Hasta 3 procesos con mejoras</p>	<p>Desembolsos por transferencia, Manejo de Alertamientos de Buró, y Gestión de Fondo Nacional de Garantías</p>	<p>Mejora en al menos 3 procesos comerciales para retención y adquisición de clientes</p>	<p>En el corto plazo orientar a la optimización de gestiones de campañas comerciales, y en el mediano y largo plazo en la implementación de alianzas para construir modelos de negocio nuevos que permita crecer en base de clientes.</p>

<b>Reto 1</b>	En el largo plazo: la gestión del relevo generacional de la base de clientes. Los jóvenes y adolescentes, que durante la pandemia asistieron a la escuela de forma remota, ganaron gran familiaridad con medios digitales. Estos jóvenes comenzarán a hacer negocios en el campo en los próximos 3 a 5 años, y demandarán mecanismos de interacción diferentes a los que hoy usan las generaciones de sus padres y abuelos.
<b>Reto 2</b>	La mejora en eficiencia de la gestión comercial y de cobranzas, que por su naturaleza relacional es costosa.
<b>Oportunidad 1</b>	Desarrollo de ecosistema de banca digital inclusiva, que involucra nuevas alternativas de billetera digital, junto con el sistema de pagos inmediatos que está implementándose bajo el liderazgo del Banco de la República.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de roadmap para los primeros productos de captación orientados a la población objetivo de la organización.</li> <li>• Implementación de la primera Hackathon – Rueda de negocios – Contactar, que aportó dos posibles nuevos modelos de negocio para desarrollar en el mediano plazo.</li> </ul>

# Glosario

- **Debida diligencia:** proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de como una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales.
- **Derechos humanos:** Derechos inherentes a todos los seres humanos y que abarcan, como mínimo, todos los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios relativos a los derechos fundamentales incluidos en la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- **Gravedad de un impacto:** la gravedad de un impacto negativo real o potencial se determina según su escala (es decir, qué importancia tiene), su alcance (es decir, qué tan extendido está) y su carácter irremediable (qué tan difícil es contrarrestar o reparar el daño resultante).
- **Grupos de interés:** Personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- **Impacto:** Efecto que la organización tiene o podría tener sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que, a su vez, puede ser indicativo de su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- **Mecanismo de quejas y reclamación:** Proceso sistematizado por el que se pueden plantear reclamaciones y solicitar remediación.
- **Mitigación:** Medidas adoptadas para reducir la gravedad de un impacto negativo.
- **Reclamación fundamentada:** comunicación escrita de un organismo regulador oficial o similar dirigida a la organización y que identifica violaciones de la privacidad del cliente, o reclamación presentada ante la organización y reconocida por esta como legítima.
- **Remediación:** Medidas para contrarrestar o reparar un impacto negativo o proporcionar un remedio.



**Cecilia Valencia**  
Tuluá - Valle del Cauca

# 11

## GESTIÓN DE RIESGOS



En el dinámico panorama financiero actual, la gestión de riesgos se ha convertido en un componente esencial para garantizar la estabilidad, el crecimiento sostenible y la confianza de los inversores. Contactar, consciente de los desafíos que enfrenta, adoptó un enfoque holístico hacia la gestión de riesgos, abordando cuatro áreas fundamentales:

Riesgo de crédito, Riesgos no financieros, Riesgo de liquidez y Riesgos sociales y climáticos; consolidando la gestión de riesgos como un pilar fundamental para su estabilidad y éxito continuo evolucionando sus sistemas de gestión de riesgos, y demostrando adaptabilidad a través de la implementación de nuevas tecnologías y métodos innovadores en la medición de vul-

nerabilidades a eventos de fraude. Su visión de trabajo fue alineada a los requerimientos normativos de una entidad regulada, demostrado en las políticas y compromisos estructurados en varios pilares claves que abarcaron, desde criterios justos en la evaluación de riesgo de crédito, hasta la implementación de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad. Por otra parte, la participación de los grupos de interés fue fundamental en la configuración y desarrollo de estas políticas, ya que no solo enfrenta desafíos con una gestión integral de riesgos, sino que se posiciona proactivamente para afrontar los futuros, mostrando un compromiso sólido con la sostenibilidad y la excelencia en la gestión de riesgos, guiándola hacia un futuro financiero sólido y confiable.

# Gestión de Riesgos no financieros

La gestión integral de riesgos no financieros optimiza la protección de la entidad, respaldando su evolución continua y asegurando la entrega sostenible de valor a todas las partes involucradas, para la atención de los riesgos no financieros. La Corporación cuenta con sistemas de gestión con un enfoque central en la identificación, medición y control de aspectos críticos, que abordan el riesgo operacional, la continuidad del negocio, la prevención del fraude y la seguridad de la información como pilares fundamentales de la estrategia.

Mediante el modelo de las tres líneas de defensa, se asignan responsabilidades precisas respaldadas por manuales específicos, estructuras organizativas y plataformas tecnológicas avanzadas, donde (i) la primera línea de defensa se encontrará en los dueños de los procesos de captación de recursos de fondeo y todos los demás relacionados con la gestión de liquidez; (ii) la segunda línea se encontrará a cargo del área encargada de gestionar los riesgos en el Banco Contactar, entre ellos el de liquidez, así como del área encargada de la coordinación del cumplimiento normativo; (iii) la tercera línea de defensa se encuentra en la auditoría interna y en la revisoría

fiscal. Este enfoque integral garantiza la identificación, medición, control y monitoreo eficientes de los riesgos operacionales, así como una divulgación adecuada de la información y la gestión de terceros.

Dentro de la gestión de los Riesgos no financieros, se implementó de manera integral el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), mediante políticas, procesos y soluciones tecnológicas. Este sistema facilita la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos en procesos, canales, planeación estratégica y proyectos.

La Dirección de Riesgos no financieros realiza un seguimiento mensual de eventos de riesgo operacional, que incluye la evaluación precontractual de proveedores, monitoreo del tablero de KRI (indicadores clave de riesgos) y testeo de controles, retroalimentación de la alta dirección, colaboración con líderes de procesos críticos, así como, visitas a oficinas críticas que permiten la participación de los grupos de interés, impactando positivamente la estabilidad y reputación de la entidad. Con los líderes de proceso se realizan mesas de trabajo para identificar y mitigar riesgos, mientras que todos los colaboradores





están capacitados para reportar eventos de riesgo.

Por su parte, el Sistema de Administración de la Continuidad del Negocio (PCN) implementa estrategias para garantizar la entrega ininterrumpida de productos y servicios, siendo un componente clave en la gestión de riesgos porque impacta positivamente en la estabilidad y reputación de la entidad. Para lograrlo se implementó un enfoque tripartito que abarcó la recuperación tecnológica, un plan de continuidad operativo y planes de emergencia que fueron probados y medidos. Desde este frente se evalúa el estatus de las estrategias de recuperación operativas por cada uno de los procesos críticos, lo que permite validar el nivel de implementación de las contingencias operativas y brindar una ruta a seguir para su gestión. Además, se implementaron protocolos de comunicación para gestionar eventos de crisis, fortaleciendo así la capacidad de respuesta ante situaciones adversas, lo cual generó un impacto positivo en la moral de los colaboradores al asegurar su integridad física y prepararlos para situaciones imprevistas, reduciendo el estrés y respondiendo rápidamente ante eventos imprevistos.

Simultáneamente, el Sistema de Prevención de Fraude (SPF) se enfoca en fortalecer la cultura y mejorar los controles en los procesos de la organización, contribuyendo al manejo efectivo de riesgos operacionales específicos, reflejando un compromiso proactivo con la seguridad y

la transparencia, generando confianza continua y promoviendo un entorno resiliente para los usuarios de Contac-tar. En la prevención del fraude se establecieron políticas detalladas con roles definidos, identificando responsables y definiendo medidas precisas para prevenir, detectar y responder a situaciones de fraude y mitigación de riesgos financieros, operativos y regulatorios; se destaca el diseño e implementación de una metodología propia que permite medir el nivel de vulnerabilidad a eventos de fraude en procesos internos, fortaleciendo así las capacidades preventivas y de control interno. Además, se destaca el compromiso constante de sensibilización a los colaboradores mediante planes de formación y campañas que fomentan la conciencia sobre la importancia de la gestión de riesgos y su participación en este proceso.

Desde la perspectiva de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SICS), se trabaja para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas esenciales para proteger los activos de información, se resalta la adopción de la infraestructura de tecnología en la nube. Con la adhesión al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se promueve la formalización de políticas y procedimientos, así como la implementación de controles y ajustes continuos que garanticen la protección y tratamiento adecuado de la información de la entidad y sus clientes. Con lo anterior, se genera un ambiente de confianza entre clientes, colabo-

radores y partes interesadas, generando impactos positivos en la percepción de la marca y su capacidad de adaptabilidad a cambios tecnológicos.

En la SICS se valida la eficacia de las acciones mediante la revisión del cumplimiento, verificación de controles, pruebas y simulacros, siendo las principales metas o indicadores los siguientes: nivel de riesgo de Seguridad de la información y ciberseguridad, nivel de implementación de controles y nivel de respuesta a incidentes. Entre las principales lecciones aprendidas se encuentran: Capacitación y sensibilización en temas de seguridad de la información y ciberseguridad a los colaboradores de la entidad, observaciones y lecciones aprendidas en la respuesta a incidentes, resultados de las auditorías, resultados de los simulacros de ciberataques y ejercicios de análisis de vulnerabilidades y ethical hacking.

Es importante destacar la colaboración con aliados estratégicos especializados en tecnologías de seguridad que permitieron el fortalecimiento de plataformas y sistemas especializados, mejorando las capacidades de prevención, detección, análisis y respuesta a eventos o amenazas. Este enfoque colaborativo se creó en un entorno seguro y confiable, permitiendo a Contactar alcanzar sus metas con los más altos estándares de protección y aseguramiento de la información.

## Riesgo de Mercado y Liquidez

La gestión de riesgo de mercado y liquidez comprende una parte fundamental dada la exposición a los riesgos inherentes de la intermediación financiera. Sin dicha gestión no es posible cuantificar y conocer qué tan expuesta se encuentra una entidad financiera por las posiciones y operaciones que mantienen dentro y fuera de su balance. La gestión de riesgo de mercado busca conocer y administrar la exposición a fluctuaciones del mercado por las inversiones o posiciones en moneda extranjera que mantiene la Corporación, su adecuada gestión permitirá ganancias por valoraciones del portafolio o mínimas pérdidas por fluctuaciones del mercado. De otra parte, la gestión de riesgo de liquidez permite medir si la organización puede cumplir con sus flujos contractuales y no contractuales en un periodo de tiempo estimado, gestionar adecuadamente dichos flujos mantiene la eficiencia financiera y la capacidad de la entidad de cumplir con todas sus obligaciones.

Hace más de 2 años, Contactar inició el proceso que le permitiría identificar, medir y controlar su exposición a riesgo de mercado y liquidez, es así como a través de la Dirección de riesgo de mercado y liquidez se construyeron los procesos, las políticas y las metodologías para

gestionar adecuadamente los riesgos, cumpliendo con los mínimos exigidos en la regulación colombiana y así facilitar la conversión a Banco. Para el riesgo de liquidez se tuvieron en cuenta: las políticas de gestión de riesgos, políticas de inversiones, identificación de los riesgos expuestos por la entidad, medición de indicadores y flujos proyectados, control de los límites establecidos en el apetito de riesgos y límites internos y regulatorios definidos, el monitoreo de la exposición al riesgo de liquidez y a los flujos, el estado de la liquidez de la entidad y de las proyecciones de flujos con efectos en la liquidez real.

Contactar implementó el seguimiento de tres indicadores claves: el Coeficiente de Fondeo Estable Neto - CFEN, Solvencia y el Índice de Riesgo de Liquidez - IRL, con metodología regulatoria para conocer la exposición de la entidad y gestionar los componentes de la estructura de balance utilizados en el cálculo de estos. Para Riesgo de mercado se evaluó qué exposición tenía Contactar y a pesar de no tener mayor exposición a este riesgo también se diseñaron y construyeron los procesos, políticas y lineamientos con el objetivo de identificar, medir, controlar y monitorear la exposición a riesgo de mercado, para lo cual se construyó el cálculo del Valor en riesgo -VaR de las posiciones de balance expuestas y de los derivados de cobertura de las posiciones que lo requerían.

Para todo el diseño, construcción e implementación de la gestión de riesgo de mercado y riesgo de liquidez se contó con el apoyo de Presidencia, de las vicepresidencias y de los miembros de la Junta Directiva, así mismo, la participación de los stakeholders fue crucial y aportó el conocimiento y la experiencia necesaria en todo el proceso. Es gratificante resaltar que las decisiones estratégicas tomadas recibieron una respuesta positiva y un respaldo activo que influyó directamente en los resultados obtenidos. La implementación de los sistemas y la consecución de la información para estimar las métricas fueron clave en la gestión de cada riesgo.

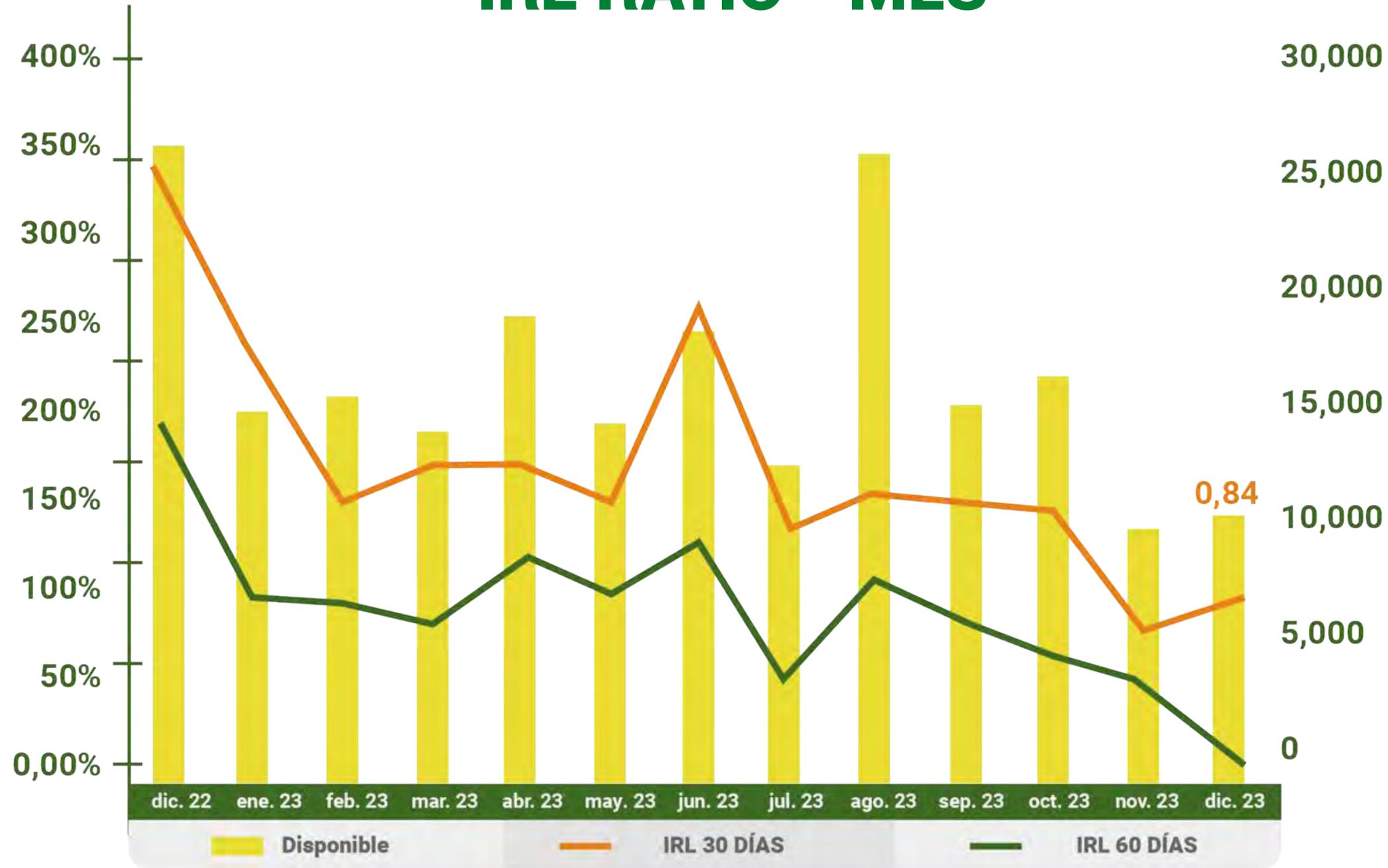
Fueron muchos los retos planteados durante el año 2023 desde el contexto macroeconómico; para empezar, las decisiones de política monetaria del Banco de la República mantuvieron durante todo el año las tasas de interés en niveles del 13,25 % lo que afectó directamente la demanda de préstamos. De otra parte, la contracción monetaria afectó la demanda y el consumo de los hogares reduciendo las presiones inflacionarias menos de lo que se esperaba, impactando negativamente en el crecimiento económico de las industrias, llevando al deterioro del sistema financiero a niveles por encima del 8 % en su indicador de cartera vencida e indicadores financieros como retorno sobre activos -ROA y el retorno sobre patrimonio -ROE por debajo de cero.



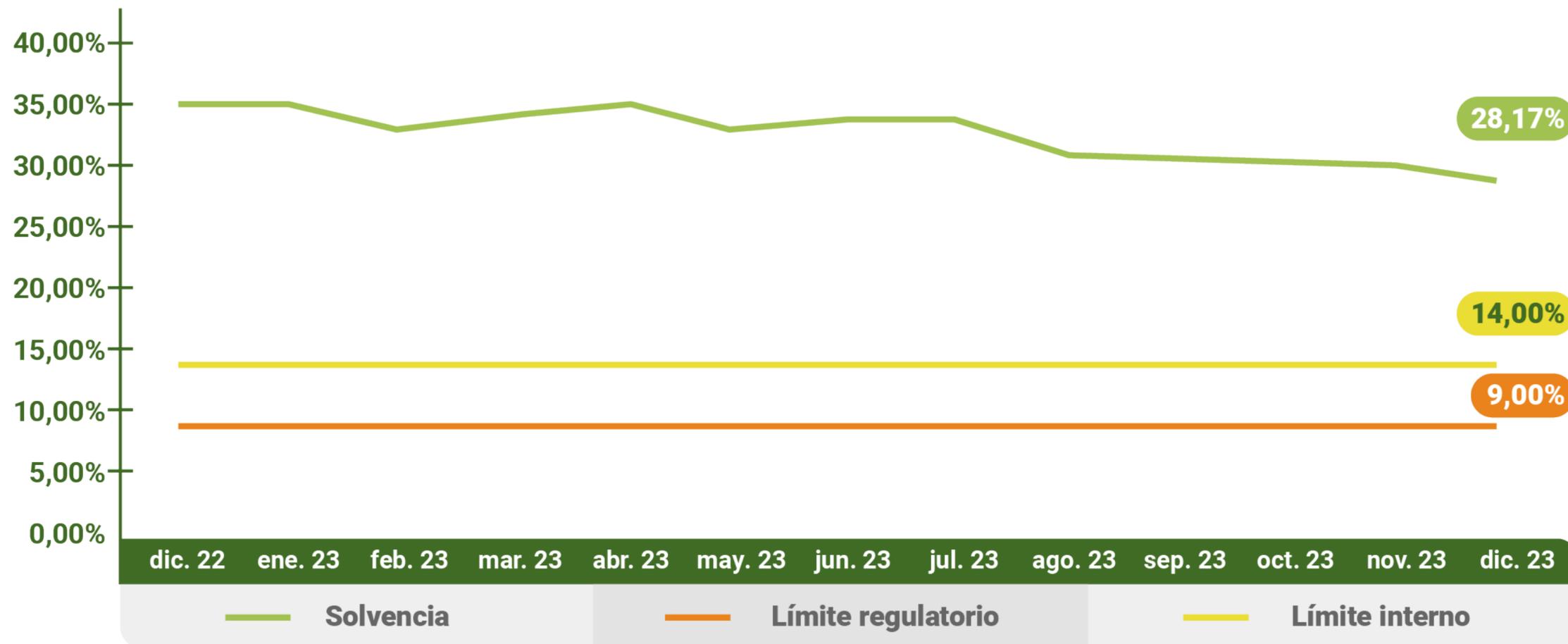
Para la gestión de riesgo de mercado hubo volatilidad en la tasa de cambio explicada en gran manera por la incertidumbre que se cierne sobre la estabilidad gubernamental y financiera de Colombia; sin embargo, el impacto de estos factores sobre Contactar fueron mínimos. Respecto a la gestión de riesgo de liquidez, el mercado colombiano no tuvo problemas de liquidez y el acceso a recursos se mantuvo durante todo el año 2023; sin embargo, las altas tasas de interés impactaron directamente en el costo de todos estos recursos, así como el re-precio de la deuda indexada a tasas variables.

Para Contactar la exposición al riesgo de mercado es mínima por dos razones, el activo expuesto en moneda extranjera representado por los saldos que se mantengan en la cuenta registrada en el extranjero y que es utilizado únicamente para monetizar los desembolsos y los pagos del fondeo internacional; de otra parte, su pasivo en moneda extranjera está representado por el fondeo que se encuentra cubierto al 100 % a través de instrumentos financieros derivados. En cuanto a riesgo de liquidez, los indicadores de la entidad mantuvieron niveles holgados durante el primer semestre de 2023, el segundo semestre presentó algunos retos en cuanto a financiamiento esto explicado en gran parte por la coyuntura internacional y por el cambio a entidad regulada. A continuación, se muestra la evolución del Índice de Riesgo de Liquidez -IRL en las bandas de 30 y 60 días:

# IRL RATIO - MES



La solvencia, por otro lado, mantuvo niveles bastante positivos, bajo metodología regulatoria las estimaciones de este indicador lo ubicaron incluso tres veces por encima del mínimo exigido por el regulador.



Para el Coeficiente de Fondo Estable neto - CFEN, las estimaciones resultantes sitúan el indicador en niveles positivos, explicado por la composición del fondeo de la entidad superior a un año en un porcentaje mayor al 70 % y la duración de la cartera que es de 18 meses.

# Riesgo de crédito

La Gestión de Riesgos de Crédito es relevante porque genera una protección financiera al identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados al otorgamiento de créditos; protege a la entidad ante pérdidas significativas por incumplimiento de pagos, genera confianza a inversionistas y socios porque demuestra que la entidad tiene control sobre sus operaciones financieras y puede manejar desafíos potenciales. Además, fomenta el cumplimiento regulatorio y estándares del sector, evitando sanciones, manteniendo una buena reputación y una alta capacidad de resiliencia en escenarios cambiantes que garantizan la estabilidad en diferentes escenarios.

La gestión del riesgo de crédito en Contactar se realiza mediante un enfoque estructurado y multidimensional, que incluye:

- **Evaluación rigurosa del cliente:** implementación de un proceso detallado de evaluación crediticia que considera la capacidad de pago del cliente, historial crediticio y factores socioeconómicos.
- **Políticas de crédito claras:** políticas de crédito bien definidas y actualizadas, que establecen criterios claros para la aprobación de créditos.
- **Monitoreo y revisión continua:** seguimiento constante de la cartera de créditos para identificar signos tempranos de incumplimiento y ajuste de estrategias según sea necesario.
- **Uso de tecnología y análisis de datos:** herramientas tecnológicas avanzadas y análisis de datos para una mejor predicción y gestión de riesgos.
- **Capacitación y desarrollo del personal:** contar con un equipo capacitado en las prácticas de gestión de riesgos y que entienda la importancia de su rol en este proceso.
- **Gestión de la diversificación de la cartera:** tener una diversificación adecuada de la cartera para minimizar los riesgos asociados a concentraciones específicas.
- **Adherencia a normativas y regulaciones:** cumplir estrictamente con las regulaciones locales e internacionales relacionadas con el crédito y la gestión de riesgos.
- **Incorporación de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG):** contar con criterios ASG en la evaluación de riesgos para promover prácticas sostenibles y responsables



---

Esta estrategia asegura una gestión efectiva del riesgo de crédito y contribuye a la estabilidad financiera y al crecimiento sostenible de Contactar.

Desde la gestión de Riesgos de crédito se pueden evidenciar impactos reales y potenciales, positivos, como es la inclusión económica al ofrecer acceso a crédito en sectores tradicionalmente desatendidos, la promoción del emprendimiento y el desarrollo económico a nivel local; la protección del medio ambiente con la integración de criterios y políticas de riesgo que fomenten prácticas sostenibles y que apoyen proyectos que tienen un impacto ambiental positivo. Así mismo, el fomento de derechos humanos al promover la inclusión y evitar la discriminación en el acceso al crédito, con el programa de salud financiera de Contactar, que busca mejorar la educación financiera de los clientes, empoderándolos para tomar decisiones financieras informadas.

Por otra parte, dos temas de impactos negativos que se podrían presentar son: el riesgo de sobreendeudamiento de algunos clientes y algunos proyectos financiados sin evaluación adecuada, que podrían tener impactos ambientales negativos.

Para contrarrestar el impacto negativo se adoptaron algunas medidas:

- Interacción con públicos de interés, especialmente, con clientes afectados por sobreendeudamiento para determinar soluciones adecuadas. Esto incluye la reestructuración de deudas y la asesoría personalizada.
- Colaboración con organizaciones locales comunitarias para comprender mejor los impactos de las políticas de crédito en las comunidades y para desarrollar estrategias de remediación efectivas.
- Incorporación de sugerencias de colaboradores, especialmente, aquellos en contacto directo con los clientes, proporcionan insights valiosos sobre la efectividad de las medidas.
- Colaboración con expertos y reguladores para asegurar que las medidas estén alineadas con las mejores prácticas y normativas vigentes.
- Evaluación rigurosa de implementación de un proceso detallado de evaluación de riesgos para asegurar la capacidad de pago de los clientes y minimizar el riesgo de sobreendeudamiento.
- Políticas de crédito sostenibles que incluyen consideraciones ambientales y sociales, asegurando que los proyectos financiados sean sostenibles y éticos.
- Programas de educación y capacitación en educación financiera para ayudar a los clientes a gestionar mejor sus finanzas y comprender los riesgos asociados al crédito.
- Monitoreo continuo y revisión de políticas: mantener un monitoreo constante de la cartera y revisar las políticas regularmente para adaptarse a cambios en el mercado y en el entorno normativo

Las políticas y compromisos se estructuraron en torno a varios pilares diseñados para garantizar una gestión de riesgos efectiva y responsable: i) evaluación de riesgo integral que incluye la verificación de la capacidad de pago del cliente, su historial crediticio y factores socioeconómicos, ii) criterios de préstamo justos y transparentes garantizando igualdad de acceso y evitando discriminaciones, iii) límites de crédito basados en análisis rigurosos para prevenir el sobreendeudamiento de los clientes, iv) incorporación de compromisos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) asegurando que las prácticas de préstamo apoyen proyectos sostenibles y éticos, así como la promoción de prácticas ambientales positivas fomentando la financiación de proyectos que tienen un impacto ambiental positivo y minimizan la huella ecológica,) educación y capacitación a clientes en temas de educación financiera y a colaboradores en las últimas prácticas de gestión de riesgos y vi) monitoreo continuo de la cartera para identificar riesgos emergentes, revisión y actualización de po-

líticas de riesgo permanente para reflejar los cambios en el mercado y en las regulaciones.

Estas políticas y compromisos reflejan el enfoque holístico y proactivo hacia la gestión de riesgos, priorizando la sostenibilidad, la responsabilidad y la inclusión en todas las operaciones.

Para realizar un seguimiento efectivo de la eficacia de las medidas en la gestión de riesgos y evaluar su impacto, se empleó una serie de procesos, objetivos, indicadores y aprendizajes continuos.

En los procesos de seguimiento se contó con auditorías internas y externas periódicas para evaluar la efectividad de las políticas y prácticas de gestión de riesgos, análisis de datos y tendencias mediante herramientas analíticas avanzadas para monitorear tendencias y patrones en la cartera de créditos, lo que nos ayudó a evaluar la efectividad de las políticas y retroalimentación de clientes, colaboradores y aliados estratégicos para entender

**Johan Alejandro  
Moya Espinosa**  
Acacias - Meta



la eficacia de las medidas desde diversas perspectivas. Para el cumplimiento de las metas, objetivos e indicadores se hizo seguimiento a la tasa de incumplimiento y recuperación de créditos como indicadores claves, así como, evaluación de la satisfacción del cliente respecto a las políticas de crédito y servicios financieros, y la evaluación del cumplimiento con regulaciones pertinentes a las políticas ASG de la entidad.

El proceso de seguimiento generó unas lecciones aprendidas orientadas a la flexibilidad y adaptabilidad a los cambios en el mercado y en el entorno regulatorio, la importancia de la tecnología ha facilitado el análisis de datos y un entendimiento holístico hacia la gestión de riesgos, considerando factores económicos, ambientales, sociales y de gobernanza.

Estos procesos, junto con los objetivos e indicadores definidos, permiten evaluar continuamente la eficacia de las medidas de gestión de riesgos y realizar ajustes proactivos para mejorar constantemente las prácticas y políticas.

La participación continua de los grupos de interés no solo ha mejorado la eficacia de las medidas de gestión de riesgos, sino que también fortalece la relación y confianza entre Contactar y sus diversos públicos, con una comunicación abierta que informa sobre cómo sus contribuciones han influenciado en las políticas y prácticas.

# Riesgos Climáticos

La gestión ambiental en Contactar hace parte de los compromisos prioritarios de su estrategia y se incluye como pilares de la sostenibilidad organizacional que propende por la protección de los ecosistemas y cumple con las exigencias de los clientes, proveedores y partes interesadas a quienes se les pide también el mismo comportamiento, este es un tema que pasó de ser un añadido, a un aspecto indispensable y exigible.

En Contactar, desde la perspectiva de identificación de riesgos, se desarrolló el Sistema Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) el cual permite mitigar y disminuir el impacto de la materialización de riesgos ambientales y sociales que se traducen en riesgos legales y reputacionales de los clientes y/o partes interesadas. Además, permite identificar las oportunidades de la gestión de los efectos ambientales y sociales derivados de la producción de bienes y servicios y con ello, implementar medidas de control para evitar o disminuir el impacto al ambiente, así como afectaciones de tipo reputacional por incumplimientos normativo.

La mitigación al cambio climático en Contactar es importante porque le permite prevenir sobre los posibles impactos materiales que se traducen en riesgos financieros, como el riesgo de crédito, riesgo de mercado y liquidez, y algunos riesgos operacionales. Por otra parte, al tener una cartera prioritariamente rural hace que la exposición a los cambios climáticos y sus consecuencias sean más notorios y desencadenen la materialización de riesgos financieros.

Para un mayor resultado en las acciones revisadas por SARAS está la evaluación, seguimiento y control.

- **Evaluación:** mediante la revisión de la información entregada por el cliente (actividad CIU, ubicación, permisos o certificados ambientales, etc.) se realiza la revisión detallada de la documentación y en caso a que haya lugar se identifican las oportunidades de mitigación de impactos, estableciendo los requisitos ambientales y sociales específicos para la actividad económica analizada. Para la aplicación de SARAS se tiene en cuenta el tamaño de la transacción cuyos montos sean iguales o superiores a 60 SMMLV en caso de microcrédito y todos los créditos de la línea Mipyme.

En la evaluación se emplean geovisores para definir si la solicitud de crédito tiene relación o no con indicadores de deforestación dada su cercanía o interacción con áreas de deforestación y las áreas de Parques Nacionales Naturales (PNN) o de zonas protegidas del registro único nacional; con la herramienta Global Forest Watch se identifica si el nivel socioambiental es alto, moderado o bajo. En el caso que la evaluación tenga presente un riesgo alto se procede a establecer un plan de acción para cerrar las brechas identificadas.

Por otro lado, el análisis de los riesgos derivados del cambio climático evalúa las solicitudes de crédito de los clientes.

Una vez surtido el proceso de evaluación se genera la aprobación y desembolso del crédito, para los casos en que haya una afectación ambiental significativa y se tenga implementado el respectivo plan de acción o en los casos en que no exista interés del cliente por aplicar las acciones correctivas, la solicitud será negada. SARAS contemplan una lista de actividades no financiadas, las que están incluidas en el reglamento general de crédito y a su vez se alinea con la lista de exclusión IFC (Corporación financiera internacional). Cuando se presenten operaciones relacionadas con explotación de hidrocarburos se consulta el geovisor de hidrocarburos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos. En el caso de que se trate de operaciones relacionadas con minería se realiza la consulta de certificados y títulos mineros en la Agencia Nacional de Minería.

Entre las principales actividades que se analizan a través del SARAS se encuentran las de tipo industrial, relacionadas con aprovechamiento forestal, fabricación de productos textiles, transformación del cuero, recuperación de materiales y transformación del plástico. Las principales ciudades a nivel nacional donde se generan estas solicitudes son Pasto, Bogotá D.C. Barranquilla y Cartagena. **Durante el año 2023 se evaluaron y aprobaron 106 proyectos con monto desembolsado de \$98.038 millones, donde se tuvo un 12 % en riesgo alto, 13 % riesgo moderado y el 75 % en riesgo bajo;** por otra parte, desde la línea de microcrédito se recibieron solicitudes en riesgo moderado para generación de análisis, para las cuales se tienen riesgos controlados. El total de la cartera en riesgo climático mensual es, aproximadamente, de \$505 millones de pesos.

- **Seguimiento y monitoreo:** el equipo de riesgos tiene un tablero de seguimiento SARAS, donde se registran las operaciones de calificación alta, moderada y baja respecto a la concentración de cartera en cada calificación, esta información se transmite mensualmente a la alta dirección en el Comité de riesgos.

Las solicitudes revisadas y aprobadas por el proceso de debida diligencia de SARAS se monitorean continuamente de acuerdo con la periodicidad establecida a través del formato de "visita" y "plan de acción", para fines de auditoría y revisoría fiscal se dejan los formatos firmados y con comentarios de los seguimientos realizados en carpetas digitales.

En la divulgación de información mensual, que se realizó a través del Comité de riesgos, se reportaron a la alta dirección los seguimientos a los planes de acción implementados en las solicitudes en riesgo alto, para controlar los posibles impactos ambientales y sociales. Para seguimiento a las solicitudes evaluadas y categorizadas en los riesgos establecidos en el SARAS, se dispuso de un canal de reportería para riesgos de tipo ambiental y social que permitiera tener conocimiento, a nivel nacional, de las exposiciones y/o afectaciones al ambiente; así mismo, fueron implementadas en un 90 % las capacitaciones y socialización de la importancia del SARAS para la entidad, tanto para la línea de MiPyme como Microcrédito, y fueron compartidos a clientes las recomendaciones para actividades de mayor riesgo ambiental y social a través de folletos y en la página web.



**María Polivia Pastas**  
Cumbal - Nariño

## Políticas de Riesgos Ambientales y Sociales

Como se mencionó, en la evaluación de las solicitudes se aplican las políticas de riesgos ambientales y sociales, para lo cual Contactor en su manual de administración de riesgos ambientales y sociales – SARAS y de las funciones establecidas para cada órgano de la entidad, estableció la política para la línea de negocio relacionada con estos aspectos, la cual fue aprobada por la Junta Directiva:

**1.** Contactor no otorgará crédito ni se relacionará con terceros o partes interesadas que realicen actividades ilícitas, casas de lenocinio, establecimientos de reconocida mala reputación, agiotistas, prestamistas particulares y casa de empeño, así como también las actividades o proyectos que atenten contra el medio ambiente, y/o que se encuentren ubicados en zonas naturales protegidas o que puedan atentar contra la biodiversidad del país (Ley 2111 del 29 de julio de 2021 “De los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente y se dictan otras disposiciones”). El sistema de administración de Riesgo Ambientales y Sociales contempla la siguientes condicionantes:

- Créditos de la línea microcrédito y comercial cuyos montos sean mayores o iguales a 60 SMMLV, se solicitarán las licencias/permisos ambientales y sociales si estos son requeridos por los organismos públicos.
- Todos los créditos de la línea MiPyme.
- Financiamiento de negocios en donde las actividades estén relacionadas con estrategias de sostenibilidad y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Los clientes con riesgo alto deben contar con un plan de acción con lineamientos que dará el sistema y que también será verificado por el equipo de riesgos SARAS. (Decreto 2820 de 2010 “Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales).
- Excepciones para actividades no financiables y seguimiento detallado por parte del equipo SARAS.



El detalle de las excepciones se encuentra en la lista de exclusión establecida por el IFC las cuales se relacionan en el Reglamento General de Crédito de Contactar.

- Financiamiento de actividades que involucren trabajo forzoso, incluido el trabajo infantil.
- Desde el SARAS se realiza análisis a partes interesadas tales como proveedores, fondeadores y colaboradores, en gestión de riesgos ambientales y sociales, estos últimos se gestionan en conjunto con la estrategia de la organización enfocada en atender este tipo de riesgos descrita dentro de la ruta de atención ante posibles casos de discriminación del proceso de gestión humana y en la política de sostenibilidad.

**2.** Categorización A&S: el SARAS debe tener en cuenta la categorización CIU con la que cuenta Contactar y la calificación de actividades económicas de mayor riesgo ambiental y social de acuerdo con los lineamientos de la guía “La gestión de riesgos ambientales y sociales, una hoja de ruta para bancos nacionales de desarrollo de América Latina y el Caribe”. Esta calificación contempla las siguientes categorías: alto, moderado y bajo, de acuerdo con su clasificación CIU.



**Edison Mona**  
Cajamarca - Tolima

Para darle mayor fuerza a las acciones implementadas desde SARAS se crearon una serie de responsabilidades en diferentes niveles jerárquicos, para poder supervisar los procedimientos de evaluación de riesgos ambientales y sociales, así:

- **Junta Directiva:** direccionar la estrategia del establecimiento de crédito para aprovechar las oportunidades financieras (productos y servicios) que no solo minimizan el riesgo ambiental y social, sino que además pueden generar nuevos negocios y ventajas competitivas para la entidad; asegurar que la gestión de riesgos ambientales y sociales se encuentre en la estrategia de la entidad, objetivos, plan de negocio y marco de apetito de riesgo; asegurar que la lista de exclusión de la entidad se encuentre alineada con los procesos asociados a la vinculación de los clientes y contrapartes; definir roles y responsabilidades respecto a la administración de los riesgos ambientales y sociales asignando los recursos requeridos y la gobernanza; aprobar las políticas organizacionales del establecimiento de crédito, y asegurar que se incluya la gestión de los riesgos financieros derivados de los factores de riesgo ambiental y social; aprobar la definición y el seguimiento de los límites de exposición por riesgo ambiental y social que el establecimiento de crédito esté dispuesto a asumir, y aprobar las medidas de mitigación que resulten necesarias como consecuencia de la evaluación de los riesgos ambientales y sociales.

- **Vicepresidencia comercial y Dirección Mipyme:** velar por el cumplimiento e implementación de herramientas de riesgos ambientales y sociales; realizar un análisis crediticio integral que contribuya en la identificación de cualquier tipo de riesgos ambientales y sociales; reportar oportunamente al sistema de riesgos ambientales y sociales cualquier tipo de evento climático que haya afectado clientes, operación o infraestructura de oficinas; difundir con clientes cualquier tipo de información generada desde el sistema de riesgos ambientales y sociales y en el caso en que la actividad analizada y financiada cambie en un periodo determinado, el asesor comercial notificará al SARAS esta novedad para realizar monitoreo y seguimiento.



- **Vicepresidente de riesgos:** informar oportunamente a la Junta Directiva aspectos relacionados con la gestión de riesgos ambientales y sociales según el gobierno de reporte; promover el desarrollo y permanencia de la administración de riesgos ambientales y sociales; gestionar los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento de forma efectiva y eficiente la administración de riesgos ambientales y sociales; formular e implementar estrategias de comunicación y sensibilización al interior de la Corporación, acerca de políticas relacionadas con los riesgos ambientales y sociales; medir el plan operativo anual de los indicadores establecidos para la administración de riesgos ambientales y sociales.

presentar iniciativas que permitan la mejora continua, actualización y automatización de herramientas, métricas y procedimientos de los riesgos ambientales y sociales.

- **Analista de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza:** confirmar viabilidad de operaciones según la política ambiental y social, clasificar las operaciones según el impacto socioambiental; responder ante cualquier inquietud del Comité de crédito sobre operaciones que se encuentren en evaluación social y ambiental; realizar monitoreo constante de riesgos ambientales y sociales asociados al portafolio de Contactar.

- **Coordinador de riesgos climáticos y estudios agropecuarios:** liderar la implementación y mejora continua de procesos, herramientas, métricas y políticas del SARAS; asegurar la efectiva ejecución de las etapas de la gestión del riesgo ambiental y social (identificación, evaluación, gestión y monitoreo), así como también el desarrollo e implementación de las políticas, procedimientos, herramientas y métricas que permitan el cumplimiento de los objetivos relacionados con los riesgos ambientales y sociales; divulgar al interior de Contactar las estrategias de comunicación y sensibilización relacionadas con los riesgos ambientales y sociales;



Desde el año 2021 la Coordinación de riesgos climáticos y estudios agropecuarios, ha sensibilizado a clientes, prioritariamente rurales, en gestión del riesgo climático y agroclimático, dando a conocer la importancia del cambio climático, cuáles son las causas y consecuencias para sus vidas. Dicha sensibilización se impartió a clientes priorizados por encontrarse en zonas donde se presentaron desastres: departamentos de Putumayo, Huila, Boyacá, Bolívar, Atlántico, Quindío, Risaralda y Tolima. Esta actividad reunió a clientes en un espacio organizado previamente como oficinas, escuelas, salones comunales, entre otros, por no más de 40 minutos.

Evaluación de riesgos financieros climáticos: se implementaron etapas para gestionar riesgos climáticos y varias herramientas enfocadas en la adaptación y mitigación al cambio climático, tanto a nivel externo como interno, contando con una matriz de riesgos físicos que permite priorizar cuáles son los principales riesgos climáticos a los que se encuentra expuesto Contactar. Los fenómenos que más impactaron durante 2023 fueron deslizamientos, heladas, granizadas y sequías prolongadas, en este mismo periodo se socializaron ocho mapas de riesgos en igual número de oficinas para identificar riesgos físicos, en su mayoría correspondientes a deslizamientos, esto se complementó con la revisión mensual de las zonas con mayor exposición a fenómenos meteorológicos como exceso o déficit de lluvias a través de un modelo estadístico.

El sistema de riesgo financiero climático de Contactar cuenta con varias herramientas enfocadas en la prevención y adaptación al cambio climático, entre las que están:

- **Sistema de Alertas Climáticas:** semanalmente se comparten alertas climáticas a las oficinas que atiendan zonas que se encuentran en amenaza por deslizamientos, crecientes súbitas, heladas, tormentas eléctricas, entre otras. Durante el año 2023 se difundieron un total de 3.203 alertas de categoría roja.
- **Boletines agroclimáticos:** semestralmente el Sistema de Riesgo Financiero Climático (SRFC), emite 17 boletines agroclimáticos, producto de la participación en las mesas técnicas agroclimáticas, lideradas por el ministerio de agricultura y FAO (Food and Agriculture Organization), estos boletines son adaptados a los clientes y contienen una predicción climática de los próximos meses y unas recomendaciones por sistema productivo. En 2023 se elaboraron un total de 68 boletines.
- **Sensibilización interna y externa:** anualmente se realizan sensibilizaciones sobre la importancia del cambio climático y cómo debe gestionarse en cada proceso a nivel interno. Así mismo, se realizan capacitaciones a clientes que se encuentran expuestos a eventos climáticos o derivados del cambio climático.



**Sebastián Piñeros**  
Vereda Malabar - Acacias - Meta

Adicionalmente y contribuyendo a la adecuada gestión de riesgos relacionados con el clima, Contactar en convenio con la Universidad de Nariño realizó la investigación llamada: Análisis de riesgo por cambio climático para los cultivos de café, caña y papa en el departamento de Nariño. Esta investigación permitió conocer cómo se comportarán estos cultivos en los próximos años y de acuerdo con una simulación en tres posibles escenarios futuros de cambio climático. Esta proyección fue financiada por Locfund.

# Metas, retos y oportunidades

Riesgos no financieros

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>SARO</b>				
<b>Meta 1</b>	Poner a punto la gestión de riesgo operacional hacia una entidad regulada.	Actualización y creación de la documentación. (Manual SARO y procedimientos).	Definición de ANS con los procesos (Ingeniería bancaria, Auditoría, Contabilidad)	2024
<b>Meta 2</b>	Generar una cultura de gestión de riesgo transversal a toda la entidad.	Campañas de fortalecimiento de la cultura de Riesgos No Financieros (RNF) en la entidad, actualización y monitoreo de indicadores de riesgos.	Gestión de riesgos estratégicos y emergentes.	II semestre de 2024
<b>Meta 3</b>	Construir iniciativas de innovación que impacten a la entidad y crear sinergias de largo plazo.	Integración de los sistemas para visitas a proveedores críticos y diseño de metodología para riesgos emergentes.	Fortalecimiento de la cultura de reporte de eventos.	2024

<b>Reto 1</b>	Adoptar una cultura de entidad regulada con el fin de dar cumplimiento a todos los lineamientos normativos para la gestión del riesgo.
<b>Reto 2</b>	Lograr sinergias en los procesos transversales que permitan obtener los resultados de manera eficiente para la gestión de eventos y riesgos crítico.
<b>Oportunidad 1</b>	Desarrollar nuevas estrategias de valor que permitan a los procesos implementar mejores controles.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de reportes de eventos de riesgo operacional en un 28 % por mes, permitiendo la implementación de acciones inmediatas.</li> <li>• Contar con el perfil de riesgos de todos los procesos y de los proyectos que surgieron durante el año facilitando la toma de acciones.</li> <li>• Identificación de las debilidades en la ejecución de controles mediante la ejecución del testeo de controles.</li> </ul>

## PCN

<b>Meta 1</b>	Consolidar la cultura de continuidad del negocio en la entidad	Alta participación de los colaboradores en los programas de capacitación y sensibilización.	Capacitación al personal crítico del PCN.	Que los colaboradores tengan claridad de su rol dentro de la gestión de continuidad del negocio en la entidad - 2025
<b>Meta 2</b>	Generar una estrategia comunicacional para la gestión de crisis.	Elaboración de manual de gestión de crisis reputacionales	Realizar taller de crisis reputacional para el Comité de crisis	Consolidar el entendimiento del Comité de crisis respecto a las pautas necesarias para responder de forma efectiva ante eventos de crisis reputacional – 2025
<b>Meta 3</b>	Verificar la eficacia de las estrategias de recuperación tecnológica a través de pruebas y ejercicios.	Estrategias de recuperación dentro de los tiempos definidos por el negocio.	Ejecución de pruebas tecnológicas y operativas.	Realizar prueba integral que contemple la ejecución de contingencias tecnológicas y operativas dentro de un mismo escenario – 2025

<b>Reto 1</b>	Lograr un cambio cultural dentro de la entidad, donde la continuidad del negocio se perciba como una parte integral de las operaciones en lugar de una tarea adicional.
<b>Reto 2</b>	La asignación de recursos financieros suficientes, ya que la continuidad del negocio puede requerir inversiones significativas en tecnología, capacitación, pruebas y ejercicios.
<b>Oportunidad 1</b>	La gestión de continuidad del negocio al formar parte del requerimiento del ente regulador permite impulsar de manera más efectiva las iniciativas relacionadas a dicha gestión.
<b>Oportunidad 2</b>	Permite desarrollar mejoras operativas y gestión de procesos, al poder identificar y gestionar las vulnerabilidades en los sistemas y procesos críticos.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar el entendimiento del Comité de Crisis mediante un taller práctico, definiendo el orden de recuperación de productos y canales críticos en preparación para la transición a Banco.</li> <li>• Desarrollar una metodología basada en ISO 22301 para evaluar la madurez en la gestión de la continuidad del negocio, proporcionando un diagnóstico y una ruta a seguir.</li> <li>• Verificar estrategias operativas y tecnológicas con pruebas en escenarios simulados, garantizando la preparación y robustez de nuestras respuestas ante interrupciones.</li> </ul>

## SICS

<b>Meta 1</b>	Contar con un mecanismo de monitoreo 7x24x365, a la plataforma tecnológica de la entidad.	Centro de Operaciones de seguridad – SOC y Vigilancia cibernética.	Lograr la cobertura SOC de toda la plataforma tecnológica con el fin de prevenir amenazas cibernéticas.	Para el 2024 implementar el monitoreo de la plataforma tecnológica y sistemas críticos del Banco.
<b>Meta 2</b>	Comprobar la efectividad de los controles implementados y el nivel de aseguramiento de la plataforma de TI	Simulacros de ciberataques y análisis de vulnerabilidades satisfactorios.	Simular eventos de ciberataques completos.	Para el 2024, realizar ejercicios en los cuales se pueda evidenciar un ciberataque con afectación múltiple capaz de activar los planes de contingencia.
<b>Meta 3</b>	Implementación de controles y postura de seguridad cloud	Postura de seguridad en nube AWS, obteniendo una calificación positiva del 75 % (en una escala de 0 a 100), la cual evidencia una implementación de arquitectura segura.	Aumentar la calificación de la postura de seguridad.	Robustecer los controles implementados con el fin de dar cumplimiento a los 6 pilares de arquitectura segura en nube.

<b>Reto 1</b>	Implementar mecanismos continuos y sin interrupción que permitan al área de Seguridad de la información y ciberseguridad la detección, alertamiento y respuesta ante incidentes cibernéticos y ciberataques.
<b>Reto 2</b>	Lograr la inclusión de seguridad de la información y ciberseguridad al inicio de cada proyecto o iniciativa de la Corporación.
<b>Oportunidad 1</b>	Con las exigencias regulatorias se debe equipar y adoptar plataformas y sistemas especializados en ciberseguridad a los mecanismos y controles con los que cuenta la entidad.
<b>Oportunidad 2</b>	Robustecer los mecanismos de seguridad consolidando alianzas estratégicas con terceros especializados en servicios de ciberseguridad.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar el nivel de madurez del SGSI hasta llevarlo a un nivel administrado.</li> <li>• Se logro la cobertura del monitoreo de ciberseguridad de los sistemas de información y aplicativos críticos de la Corporación.</li> <li>• Se superaron los simulacros y pruebas de ciberseguridad con resultados satisfactorios en cuanto a aseguramiento, protección y recuperación.</li> </ul>

## Riesgos no Financieros

<b>Nombre</b>	<b>Meta para 2023</b>	<b>Resultado 2023</b>	<b>Meta 2024</b>	<b>Meta a corto, mediano o largo plazo</b>
<b>Meta 1</b>	% ICV	4,8691 %	TBD	
<b>Meta 2</b>	% Cobertura	87 %	TBD	
<b>Meta 3</b>	% Costo de crédito	5,87 %	TBD	
<b>Reto 1</b>	Gestión inflación creciente			
<b>Reto 2</b>	Adaptación a cambios regulatorios			
<b>Oportunidad 1</b>	Tecnologías de riesgo			
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de estándares de riesgo de crédito y fortalecimiento de la sinergia entre áreas, logrando con éxito la creación de un Banco regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia, afianzando nuestra posición en el sector financiero.</li> <li>• Alcanzar un crecimiento robusto y sostenible en nuestra cartera de crédito, con un notable incremento del 14 % en saldos, fortaleciendo la posición financiera de Contactar y ampliando su impacto en el mercado.</li> </ul>			

Riesgo Climático

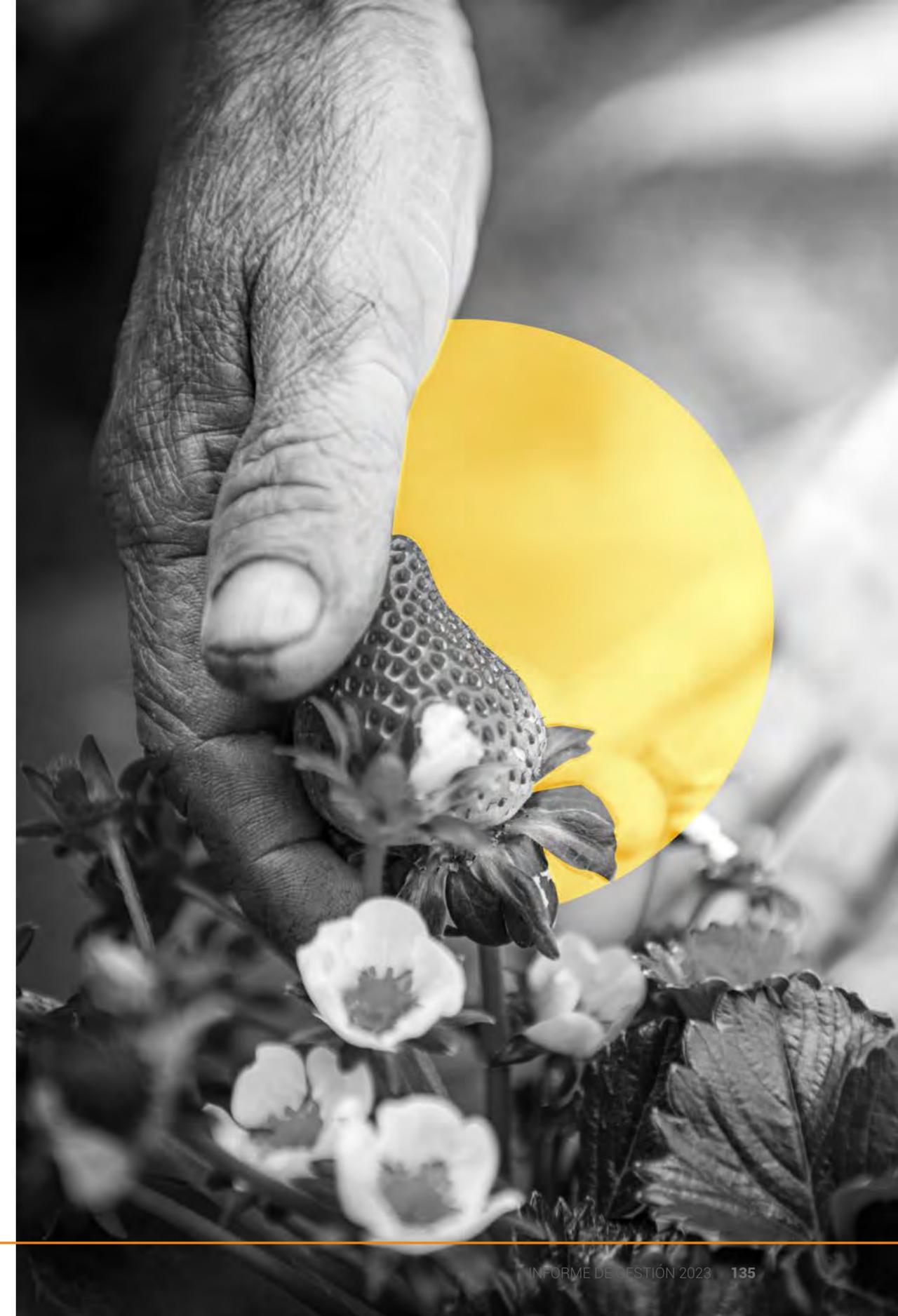
Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<p><b>Fortalecer la gestión de riesgos climáticos, ambientales y sociales de la entidad</b></p>	<p>Implementar un sistema de monitoreo de riesgos agropecuarios.</p>	<p>Manual del Sistema de Riesgos Financieros Climáticos.</p>	<p>Metodología de crédito agropecuario.</p>	<p>Implementación de diferentes herramientas para la gestión y mitigación de riesgos, dirigidos a la fuerza comercial, fortaleciendo el proceso de originación y otorgamiento de crédito agropecuario, buscando mantener la calidad de la cartera y el apetito de riesgo establecido para esta línea de producto. (2025)</p>
<p><b>Fortalecer la gestión de riesgos climáticos, ambientales y sociales de la entidad</b></p>	<p>Programa de capacitación y sensibilización a colaboradores en riesgos ambientales sociales y climáticos.</p>	<p>90 % de colaboradores sensibilizados.</p>	<p>Monitor de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.</p>	<p><b>corto plazo</b> implementar el monitor de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (2024).  <b>mediano plazo</b>, fortalecimiento e implementación de un tablero de control de riesgos sociales, por zonas de atención comercial para una adecuada gestión de estos riesgos y sus oportunidades. (2025)  <b>largo plazo</b> la implementación de un modelo de calificación por exposición de riesgos ambientales y de la naturaleza. (2026)</p>

<p><b>Contribuir con iniciativas que impacten la rentabilidad de la organización.</b></p>	<p>Plan de acompañamiento para clientes en gestión de riesgos climáticos, ambientales y sociales.</p>	<p>Aproximadamente 400 clientes sensibilizados.</p>	<p>Fortalecimiento gestión de riesgos.</p>	<p>Lograr que todos los clientes que se encuentren con mayor exposición a riesgos climáticos, ambientales y sociales, reciban sensibilizaciones sobre cómo prevenir y actuar ante la materialización de estos riesgos. (2025)</p>
<p><b>Contribuir con iniciativas que impacten la rentabilidad de la entidad.</b></p>	<p>Cumplimiento normativo de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).</p>	<p>Actualización e implementación de las etapas para gestionar riesgos climáticos de SFC.</p>	<p>Fase 2 cumplimiento de documento técnico de SFC "Administración de riesgos y oportunidades climáticas para los establecimientos de crédito"</p>	<p>Implementar todas las sugerencias descritas en el documento técnico de SFC y sus actualizaciones e incluir recomendaciones y estándares internacionales sobre cómo gestionar riesgos climáticos en entidades financieras. (2025)</p>

<b>Reto 1</b>	Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de riesgos climáticos, ambientales, sociales y agropecuarios.
<b>Reto 2</b>	Estimación de modelos para la medición y monitoreo del impacto de riesgos climáticos, ambientales y sociales.
<b>Oportunidad 1</b>	La gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el clima permitirá la innovación a través de productos financieros enfocados en las necesidades de nuestros clientes y en la adaptación al cambio climático.
<b>Oportunidad 2</b>	El SARAS abre el camino de las líneas verdes y el posicionamiento de la Corporación, gracias a la adecuada gestión de riesgos ambientales y sociales.
<b>Logros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nace un nuevo sistema de riesgos que gestiona todos aquellos riesgos del sector agropecuario.</li> <li>• El financiamiento climático inició en 2023 y continúa fortaleciéndose en 2024.</li> <li>• El SARAS es fundamental para prevenir la materialización de riesgos legales en los negocios de clientes y en la entidad.</li> <li>• En el 2023 Contactar se integra al foro mundial del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza – TNFD que permitirá identificar, gestionar e informar las oportunidades relacionadas con la naturaleza en un marco de riesgos orientado al mercado y el portafolio de la entidad.</li> </ul>

# Glosario

- **Debida diligencia:** proceso de identificación, prevención, mitigación y explicación de cómo una organización aborda sus impactos negativos potenciales y reales.
- **Gravedad de un impacto:** la gravedad de un impacto negativo real o potencial se determina según su escala (qué importancia tiene), su alcance (qué tan extendido) y su carácter irremediable (lo difícil es contrarrestar o reparar el daño resultante).
- **Grupos de interés - Stakeholders:** personas o grupos con intereses que se ven afectados o podrían verse afectados por las actividades de la organización.
- **Impacto:** efecto que la organización tiene sobre la economía, el medio ambiente o las personas, incluidos los efectos sobre los derechos humanos y que puede indicar su contribución (negativa o positiva) al desarrollo sostenible.
- **Mitigación:** medidas adoptadas para reducir la gravedad de un impacto negativo.
- **Tres líneas de defensa:** la primera línea de defensa se encontrará en los dueños de los procesos de captación de recursos de fondeo y todos los demás relacionados con la gestión de liquidez; (ii) la segunda línea se encontrará a cargo del área encargada de gestionar los riesgos en el Banco Contactar, entre ellos el de liquidez, así como del área encargada de la coordinación del cumplimiento normativo; (iii) la tercera línea de defensa se encuentra en la auditoría interna y en la revisoría fiscal.





# 12

## GESTION DEL TALENTO

Fabio Andrés Rojas Gómez  
La Plata Huila

“LO DAMOS TODO” es la frase que recoge la esencia de la entidad. La cultura organizacional de Contactar conecta a los equipos de trabajo desde los principios y valores corporativos, unido al logro de resultados, lo que permite coherencia entre la apropiación y el cumplimiento de los procesos organizacionales, además de generar oportunidades de desarrollo para los colaboradores, la generación de un ambiente de trabajo inclusivo, cálido y seguro, así como un clima de bienestar integral para el equipo humano.

Contactar encaminó sus esfuerzos en acciones específicas para la generación de valor hacia uno de sus principales grupos de interés, basándose en las siguientes líneas de acción: desarrollo organizacional, seguridad y salud en el trabajo y relaciones laborales.



Maribel Quilindo  
La Plata - Huila

**1.** El Desarrollo Organizacional (DO) es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de cualquier organización, enfocarse en áreas clave como el desempeño, la formación, el bienestar, la cultura organizacional y el clima laboral contribuye a construir un entorno saludable y productivo. Este enfoque holístico busca maximizar el potencial de los recursos humanos, fomentando un ambiente propicio para el aprendizaje continuo y la adaptabilidad.

- **Bienestar laboral:** desde el talento humano se busca promover relaciones cálidas, confiables y duraderas con todos los grupos de interés, contribuyendo al respeto de los derechos humanos, de las comunidades, a la resolución pacífica de conflictos, la convivencia, a la democracia, a la igualdad, prevención y eliminación de todo tipo y forma de discriminación. Teniendo presente que son los colaboradores quienes materializan la misión institucional, Contactar dispone de un plan de beneficios que aporta a su bienestar integral, enmarcado en su crecimiento y desarrollo personal y profesional, y el bienestar de su familia.

- Para el año 2023 el plan de bienestar estuvo enfocado en fortalecer el ambiente organizacional; el equilibrio y armonía entre la vida laboral y personal. Impactó 2.073 personas entre colaboradores, aprendices y contratistas con un porcentaje del 96,16% de satisfacción.
- **Desempeño:** se basa en el establecimiento de objetivos claros y medibles para cada empleado, implementando sistemas de retroalimentación. A partir de esta acción nace el desarrollo de programas de reconocimiento y recompensas; que también se enfoca en facilitar oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo de habilidades.

- **Formación:** inicia con la identificación de necesidades de generación de capacidades mediante evaluaciones periódicas, lo cual permite el diseño de programas de formación personalizados para abordar brechas específicas.
- **Cultura:** se define y comunica de forma clara los valores y la misión de la Corporación, creando canales para la participación y la retroalimentación de los colaboradores. Se hace promoción de una cultura inclusiva y diversa, fomentando la equidad y la igualdad.

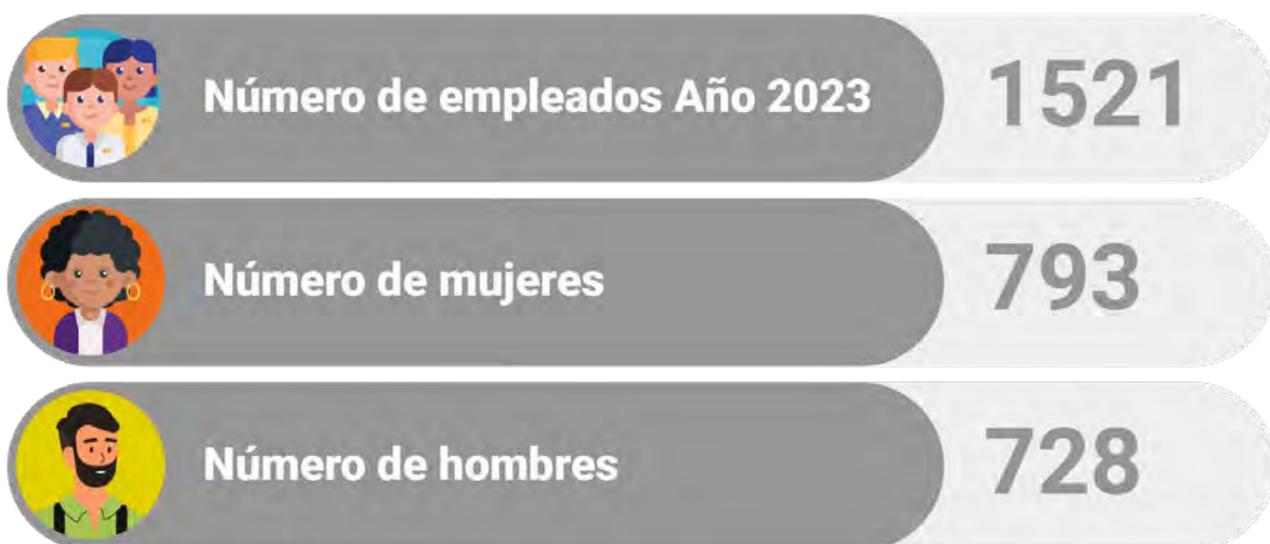
**2.** Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: busca fortalecer la cultura de autocuidado, mediante la sensibilización de colaboradores y la identificación de riesgos para la detección oportuna de riesgos para la salud. El cuidado integral de los colaboradores es una prioridad organizacional, por eso se generan medidas enfocadas en el autocuidado, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, y en la identificación y gestión de los riesgos asociados a la labor. Es un pilar fundamental para el bienestar integral de los colaboradores.



**3.** Relaciones laborales: se enfoca en la toma de decisiones estratégicas para minimizar el riesgo financiero y reputacional, respetando los derechos humanos, de acuerdo con la Constitución Colombiana y la normatividad vigente. Constituye el tejido conectivo que sostiene el entorno laboral, dando forma a la cultura organizacional representando la esencia misma de la colaboración armoniosa, la comunicación efectiva y la construcción de un ambiente propicio para el crecimiento conjunto.

Más de 1.500 empleados materializan la misión corporativa, a través de sus conocimientos y habilidades, procurando mantener un estándar alto de capacidad y como respuesta frente a los retos de un mercado cambiante y competitivo.

#### Número de empleados



El equipo de colaboradores se encuentra distribuido en los 18 departamentos de Colombia en los que se tiene cobertura y está dividido en tres regiones.

#### Número de empleados por género y región

Región	Mujeres	Hombres	Total
Gestión humana, áreas administrativas y de apoyo a la operación	162	167	329
Centro oriente	285	227	512
Sur occidente	346	334	680

Clasificación de regiones propia de Contactar

En el 2023 se contó con apoyo de 75 trabajadores adicionales para gestión administrativa, comercial y recuperación de cartera, con el fin de dar cumplimiento efectivo a procesos misionales y operativos.

En los últimos años, Contactar ha sido una fuente significativa para el desarrollo de oportunidades laborales en más regiones, debido a su crecimiento y cobertura, generando más empleos, así:

Número y tasa de nuevas contrataciones por rango de edad y sexo, año 2023

Rango de edad	Número de nuevas contrataciones		Tasa de nuevas contrataciones (%)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	184	169	86,4	71,3
Entre 30 y 50 años	195	202	49,9	45,8
Mayores de 50 años	5	5	22,7	18,5

En coherencia con el compromiso de generar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, 121 vacantes (15,9 % del total de nuevas contrataciones) fueron cubiertas por candidatos internos, mostrando el valor que tienen los colaboradores para Contactar y motivando al personal a través del reconocimiento a los esfuerzos y compromiso.

La alineación de los valores personales y corporativos, orientación que se promueve desde la etapa de selección y vinculación del personal, fortalece el sentido de pertenencia de los colaboradores y favoreciendo un escenario cálido y cercano, que junto con el plan de bienestar apalancan un bajo nivel de rotación, de acuerdo con el sector.

Número y tasa de nuevas contrataciones por rango de edad y sexo, año 2023

Rango de edad	Tasa de rotación 2023	
	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	3,6	3,3
Entre 30 y 50 años	4,4	4,7
Mayores de 50 años	0,0	0,1



Se reporta un total de 104 retiros de menores de 30 años (54 hombres y 50 mujeres), 137 retiros entre 30 y 50 años (66 hombres y 71 mujeres) y 1 retiro entre mayores de 50 años (1 mujer).

Acciones como el reconocimiento de la diversidad y promover el desarrollo social es evidentes a través del compromiso de la alta dirección de Contactar y todos sus empleados, al generarse espacios de sana convivencia, basados en el respeto por el otro, la equidad en el trato y acceso a las mismas oportunidades y la inclusión desde el enfoque por los derechos humanos. Este pacto formalizado como el “Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión” **hizo merecedor a Contactar del Sello de no discriminación entregado por el Ministerio del Interior de la Presidencia de la República. Ratificando a Contactar como una empresa que materializa su visión de ser constructora de tejido social mediante sus acciones y estrategias, que se extienden a todos los grupos de interés de la entidad.**



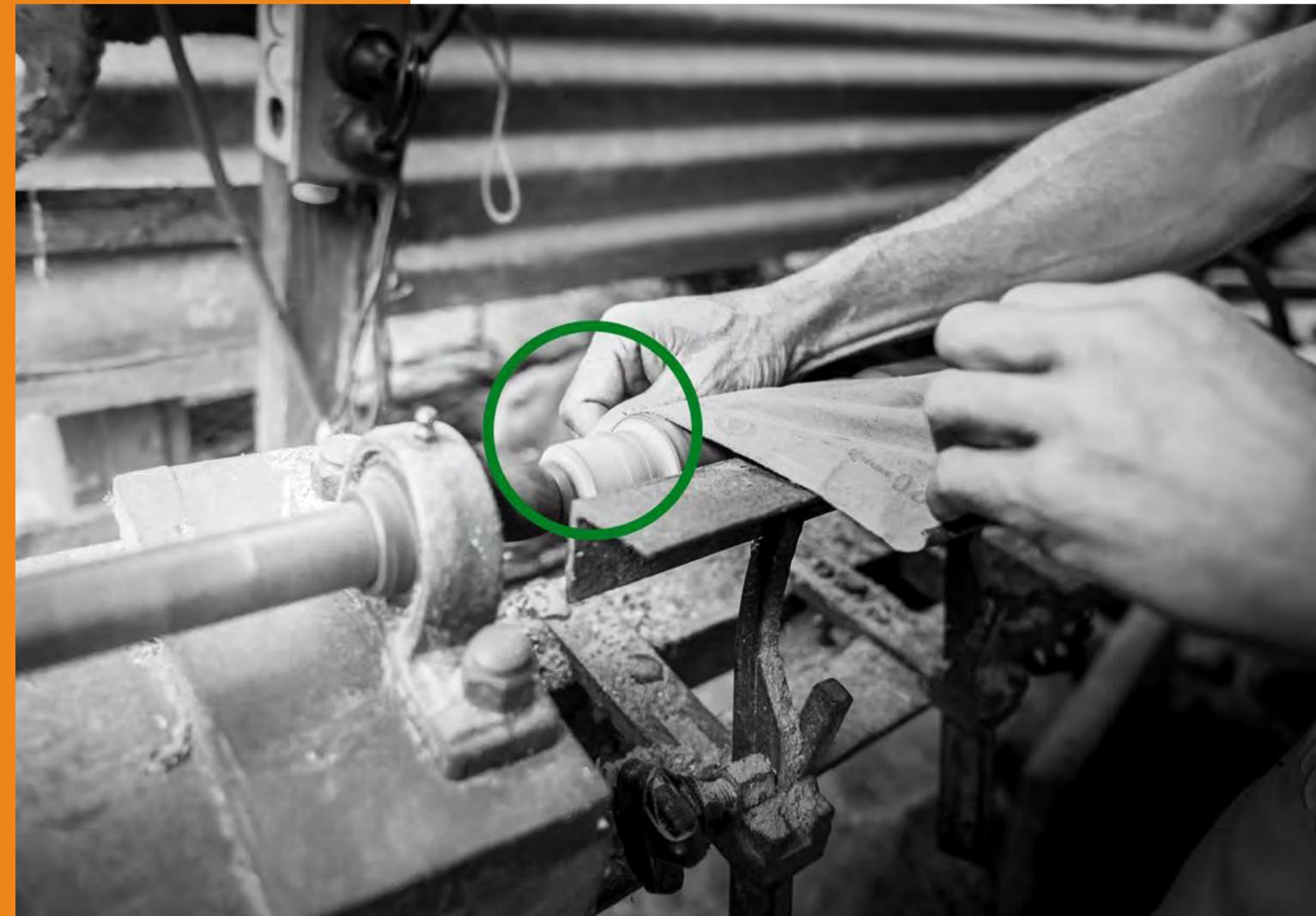
Con el fin de dar respaldo al compromiso se establece una ruta para la atención de los casos relacionados con actos discriminatorios que involucren a cualquiera de los grupos de interés y establece acciones articuladas para dar información, orientación y acompañamiento a las víctimas de actos de discriminación, de acuerdo con sus características culturales, con miras a facilitar el acceso y a garantizar los derechos a la verdad, justicia y reparación. Este mecanismo se soporta con la conformación de la mesa de promoción de la igualdad: “instancia que se encarga de la atención inicial, investigación, medida de reparación y seguimiento a los presuntos casos de discriminación; además, de ser responsable de generar estrategias para mantener escenarios basados en el respeto de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la sana convivencia en coherencia con los valores organizacionales”.

El resultado positivo de las gestiones en pro del bienestar de colaboradores y el mantenimiento de un ambiente laboral cálido se evidencia en los cero casos reportados a la mesa de promoción de la igualdad y cero casos reportados en la línea ética. Al interior de la entidad se reconoce el impacto positivo derivado del plan de comunicaciones, formación y bienestar integral, los cuales fortalecen la competencia organizacional -relaciones éticas- valorada en la evaluación de desempeño, calificada en 96.14 sobre 100.

Así mismo, dentro de las acciones para promover el bienestar, Contactar facilita el acceso al permiso parental, relacionado a continuación.

Información requerida	Hombres 2023	Mujeres 2023
a. Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	25	39
b. Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	25	39
c. Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	22	31

La identificación de oportunidades para mejorar la gestión del recurso humano se realiza a través de la evaluación semestral del desempeño profesional de los colaboradores de Contactar, lo que permite a la entidad tener un panorama amplio sobre el rendimiento y las fortalezas de su talento humano. Durante el 2023 entre el 71 % y el 91 % de los colaboradores de diferentes categorías recibieron una evaluación de desempeño como lo indica la siguiente tabla.



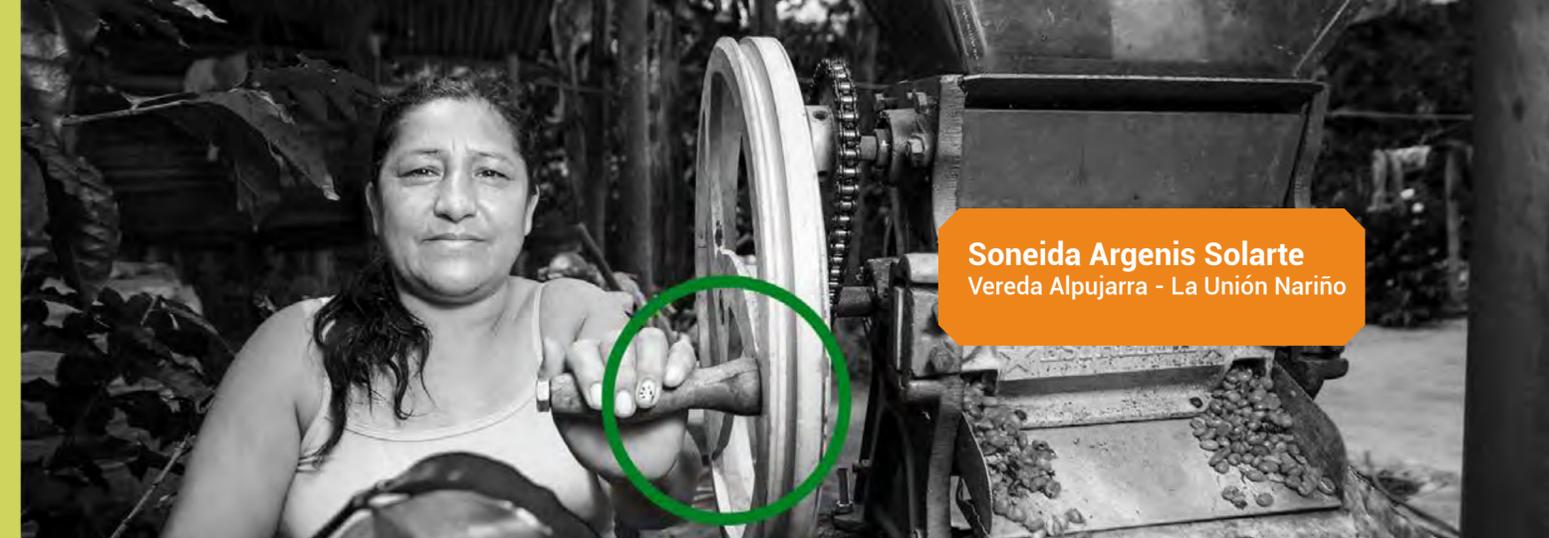
## Número de empleados con evaluación de desempeño y desarrollo profesional en 2023

Categoría laboral	Número		Porcentaje	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	22	10	81%	77%
Gerencia Media	88	71	92%	91%
Asesor	34	38	79%	79%
Profesional	366	319	71%	74%
Soporte/apoyo	31	194	72%	88%

Categorización interna por parte del área de Gestión Humana

De esta manera, Contactar dirige sus esfuerzos a la capacitación de sus colaboradores en aspectos clave para su desenvolvimiento exitoso en el rol o cargo asignado, y el fortalecimiento de competencias que contribuyan efectivamente a la continuidad y crecimiento del negocio.

La evaluación de desempeño mide de forma integral el logro de los objetivos y el aporte a la estrategia organizacional, así mismo, identifica la forma en la que cada uno ejecuta sus funciones, con el objetivo de elaborar acciones que conlleven a la mejora del desempeño,



En Contactar se apoya para el desarrollo de las capacidades de los equipos en el logro de resultados y en la generación de mejoras que superen las expectativas propias.

El transcurso hacia la apropiación de la cultura organizacional y la adquisición de habilidades requeridas para el desempeño de los roles de los colaboradores en el interior de la entidad se genera desde el proceso de inducción corporativa. La entidad garantiza los espacios formativos para nuevos ingresos, o para cambios de rol.

Como parte del fortalecimiento del liderazgo organizacional se ha trabajado en dos estrategias importantes: **máster de liderazgo y sé un líder más**, estas acciones están orientadas a desarrollar y potenciar las habilidades y competencias gerenciales, para que nuestros líderes tengan la capacidad de conectar a sus equipos con el propósito de servir a otros, promover el bienestar integral, facilitar el logro de resultados y el buen clima, manteniendo la coherencia con los principios y valores de la Entidad.

El marco de las estrategias antes mencionadas se enfocó en fortalecer líderes más humanos, con capacidad de autogestión, empáticos con sus grupos de interés, siendo el servicio la principal ventaja competitiva, líderes que sean guías de sus equipos con alta capacidad de escucha que generen retroalimentación en doble vía, así mismos líderes más estratégicos, con alta capacidad de análisis, toma de decisiones efectiva, capacidad de adaptación y resiliencia en el aporte a los resultados organizacionales y en el proceso de transformación.

La estrategia Sé un líder más impactó al 79% en su primera versión, y al 84% en su segunda fase, de acuerdo con el total del público objetivo identificado. Los colaboradores fortalecieron su quehacer, a través de ejercicios vivenciales y de aprendizaje lúdico para generar mayor recordación y aplicabilidad.

Así mismo, y con el fin de asumir el reto de transformación a entidad vigilada, Contactar trabajó en el fortalecimiento de sus habilidades mediante el programa de formación: Fórmate +, el cual dio cobertura al 100 % de la población mediante 11 cursos integrales y con una satisfacción de la calidad de información e interacción con las herramientas dispuestas del 98%.

Promedio de horas de formación por categoría laboral.

Categoría laboral	Prom. horas de formación	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	28	6	3
Gerencia Media	36	21	16
Asesor	32	6	9
Profesional	312	216	174
Soporte/apoyo	194	18	46

# Metas, retos y oportunidades

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>Desarrollo Líderes</b>	Ejecutar el programa "Sé un líder +... más humano, más estratégico"	93%	97%	<p><b>Corto plazo 2024:</b> Evidenciar la disminución en la rotación de los equipos, de los líderes que participaron en el programa</p> <p><b>Mediano Plazo 2024:</b> Ejecutar la tercera promoción del programa</p> <p><b>Largo plazo 2024:</b> cobertura del 100 % de los líderes en la participación en el programa.</p>
<b>Desarrollo de habilidades blandas en los líderes</b>	Ejecución del programa "Máster de liderazgo"	50 %	100 %	<p><b>Corto plazo 2024:</b> Continuar con la ejecución el programa para llegar a su finalización</p> <p><b>Mediano plazo 2024:</b> Acompañar en sitio a los líderes del programa para evidenciar la aplicación de los conocimientos</p> <p><b>Largo plazo 2024:</b> Inicio de la promoción II del Máster de Liderazgo</p>

<p><b>Plan de formación Banco</b></p>	<p>Planeación y ejecución de los programas formativos del nuevo Banco Contactar</p>	<p>100 %</p>	<p>100 %</p>	<p><b>Corto plazo 2024:</b> Reforzar los frentes formativos de conocimiento de los productos de captación del Banco</p> <p><b>Mediano plazo 2024:</b> Realizar refuerzos formativos frente a Microcrédito como pilar fundamental de Banco Contactar</p> <p><b>Largo plazo 2024:</b> Ser gestores de conocimiento de los productos de banca, formando colaboradores audaces y preparados para los retos del Banco</p>
<p><b>NO discriminación</b></p>	<p>Atender la auditoría por parte de Icontec y Ministerio del Interior, para la consecución del sello "No discriminación"</p>	<p>100 %</p>	<p>100 %</p>	<p><b>Corto plazo 2024:</b> alistamiento y atención a la auditoría de mantenimiento del sello</p> <p><b>Mediano plazo 2024:</b> Ejecutar el plan de formación interno del sello no discriminación</p> <p><b>Largo plazo 2024:</b> Atender auditoría interna de mantenimiento del sello No discriminación</p>
<p><b>Desempeño Organizacional</b></p>	<p>Aplicar la encuesta de medición del desempeño, indicando la efectividad de los programas de desarrollo de líderes y su impacto en los equipo</p>	<p>91,5 %</p>	<p>94 %</p>	<p><b>Corto plazo 2024:</b> Aplicación de la encuesta semestre B 2023</p> <p><b>Mediano plazo 2024:</b> Implementación de los planes de desarrollo individual basados en los resultados de desempeño</p> <p><b>Largo plazo 2024:</b> Implementación del plan carrera, basados en las competencias organizacionales</p>

<p><b>Reto 1</b></p>	<p>Lograr la recertificación del sello de No discriminación, entendiendo que, al interior de Contactar, la premisa son las relaciones éticas y basadas en la construcción de entornos sanos de trabajo.</p>
<p><b>Reto 2</b></p>	<p>Apalancar la disminución de la rotación de personal, a través del fortalecimiento de las habilidades de liderazgo; esto permite consolidar equipos de trabajo, conociendo el propósito de los colaboradores, impulsar un ambiente propicio del clima laboral y el cumplimiento de las metas comerciales trazadas en la estrategia organizacional.</p>
<p><b>Logros</b></p>	<p>Los logros de Desarrollo Organizacional del 2023 son un excelente reflejo del trabajo y compromiso, donde cada paso representa un hito alcanzado. Desde el fomento de habilidades clave hasta la promoción del bienestar emocional, con un ecosistema construido que trasciende la tradicional estructura empresarial. Mirar hacia atrás y contemplar este trabajo de éxito es más que satisfactorio, es un testimonio vivo de la capacidad para abrazar la complejidad y convertirla en una buena visión hacia el futuro.</p> <p>Logros:</p> <p>El trabajar por la diversidad, la equidad y la inclusión con los grupos de interés hizo merecedor a Contactar del “sello de no discriminación” otorgado por el Ministerio del Interior y de Justicia y el Icontec</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el estilo de liderazgo mediante la transformación y evolución de líderes ha permitido conectar el propósito de los equipos y de Contactar para alcanzar los resultados organizacionales.</li> </ul>

## Logros

El bienestar no es un lujo, sino una necesidad imperativa que moldea la calidad de las interacciones. Cuando cada miembro se siente valorado y respaldado, se despliega un tapiz de confianza que permite la expresión auténtica y la apertura. En este espacio de bienestar, las relaciones florecen, creciendo en profundidad y significado.

- Apoyo al bienestar integral de los colaboradores y sus familias con la entrega del plan que incluye más de 25 beneficios.
- Ejecución de actividades que respaldan al colaborador y sus familias; en donde se incluye la participación de hijos, padres, tíos, entre otros, logrando traer un trozo de su entorno familiar a Contactar; esto es fidelizar al colaborador.

La ejecución del plan de formación en la construcción de Banco Contactar permitió irrigar el conocimiento de los productos de captación, es por esto por lo que:

- Se construyó el flujo formativo en conjunto con la Vicepresidencia de captación y el equipo Atriz
- Se ejecutó el plan de formación el cual incluyó: contenidos, medición del conocimiento y el mantenimiento del conocimiento para el lanzamiento de la nueva marca "Banco Contactar"

# Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SGSST

La gestión de seguridad y salud en el trabajo en Contactar parte de la cultura de autocuidado como pilar fundamental, la cual se gestiona con la identificación de las conductas personales preventivas por parte de los colaboradores, y de las situaciones potenciales de riesgo que alteren el bienestar, con el fin de ejercer un oportuno control, dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable y permitiendo la continuidad del negocio.

El cuidado integral de los colaboradores es una prioridad organizacional, por esto se promueven medidas enfocadas en el autocuidado, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y la identificación de riesgos asociadas a la labor.

- **Preservación de vidas:** medidas preventivas y protocolos de seguridad por lineamientos normativas legales, y la responsabilidad ética de proporcionar un entorno laboral donde cada empleado se sienta resguardado y protegido.
- **Productividad y eficiencia:** la ausencia de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo evita interrupciones operativas, reduce costos asociados con bajas médicas y eleva la moral de los empleados, redundando en un ambiente propicio para la concentración y el rendimiento óptimo.
- **Imagen corporativa:** una organización que prioriza el bienestar de sus empleados, atrae y retiene talento, también fortalece la confianza de clientes y socios comerciales. Esta reputación positiva se traduce en una ventaja competitiva y contribuye al crecimiento sostenible.
- **Cumplimiento legal y responsabilidad social:** Contactar va más allá de los requisitos mínimos y demuestra su compromiso con la comunidad, promoviendo prácticas laborales éticas y sostenibles.



El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de Contactar se basa en lo establecido en el Libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, que compila la normatividad vigente del sector Trabajo para Colombia. Anualmente se evalúa, de acuerdo con los estándares mínimos emitidos por la Resolución No. 0312 del 13 de febrero de 2019; y con el manual del sistema, disponible en los repositorios internos con Código SST- 350001.

Durante el 2023 se realizaron más de 50 acciones para la prevención de riesgos sobre la salud, relacionadas a la actividad laboral con diferentes grupos de colaboradores, según las necesidades identificadas, entre ellas, campañas presenciales y virtuales con el fin de garantizar mayor oportunidad de participación por parte de colaboradores; el SG-SST tiene cobertura del 100% de los colaboradores y oficinas ubicadas en el país. Las acciones son priorizadas de acuerdo con las necesidades y con actividades de intervención frente a alertas de eventos reportados.

### **Aula virtual**

- Generalidades SST (seguridad y salud en el trabajo).
- Seguridad vial para peatón.
- Peligro biológico, público, psicosocial, biomecánico, químico.
- Cuidados durante el embarazo.

### **Grupos de apoyo al SGSST**

- Curso virtual SST.
- Capacitaciones para el Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).
- Comité de convivencia.
- Brigada de emergencias.

### **Población específica**

- Intervención psicosocial – Cuidado de la salud mental.
- Intervención biomecánico.
- Tamizaje IMC - Estilos de vida saludable.
- Estilos de vida saludable.
- Respuesta ante emergencias.
- Prevención de riesgo público.
- Manejo seguro de sustancias químicas.

La organización cuenta con aliados estratégicos para la debida gestión del SG- SST, como EPS (Empresa Promotora de Salud), ARL (Administradora de Riesgos Laborales), médicos ocupacionales, entre otros actores que se vinculan a las actividades de promoción de la salud e identificación de enfermedades en las diferentes acciones dirigidas a colaboradores. Se estableció un canal de auto-reporte del riesgo, a través del cual cada colaborador informa sobre las condiciones que puedan tener un impacto negativo o alguna afectación en su salud, por tanto, el monitoreo es constante y se soporta en la práctica de exámenes ocupacionales para identificar oportunamente posibles condiciones que impidan el cumplimiento del cargo asignado.

## Indicadores por accidentes, lesiones y dolencias laborales

<b>Indicadores por accidentes o lesiones laborales</b>	<b>Empleados 2023</b>	<b>Trabajadores 2023 (sin contrato directo con Contactar)</b>
El número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0
La tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0
La cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0
El número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	4	0
La tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0,0	0
El número de lesiones por accidente laboral registrables.	144	4
La tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	0,09	0,02
La cantidad de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	762	0
El número de horas trabajadas.	2152	2152

Los peligros de las enfermedades laborales identificadas en la Corporación, han sido valoradas y determinadas en la matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgo (IPVR), y son: peligro biomecánico, biológico, físico y psicosocial.

Durante el 2023 se presentaron dos enfermedades calificadas como origen laboral y peligro biomecánico, para las que se realizó un acompañamiento cercano y oportuno desde el proceso de SST y con profesionales correspondientes, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por los especialistas tratantes y se dé continuidad al proceso de recuperación.

De acuerdo con autoevaluaciones, auditorías, informes generales y demás, se puede concluir que el nivel de la implementación del SG- SST se encuentra en valoración aceptable, identificando como principales fortalezas que:

- Los colaboradores tienen una cultura positiva de autocuidado, participando activamente en acciones de prevención, reportando condiciones inseguras y demás situaciones que puedan poner en riesgo su bienestar.
- El SGSST ha impactado a trabajadores externos que hacen parte de la organización, dando así una cobertura más amplia en el marco de la prevención.

- La Entidad cuenta con líderes comprometidos con el bienestar personal y de equipos de trabajo, que fortalecen las prácticas de prevención.
- La organización monitorea, permanentemente, el avance en la implementación, oportunidades de mejora y nuevos requisitos legales que sean aplicables en materia de SST.



**Yolanda García Sanchez**  
Cundinamarca Vereda Bajo ceilan

# Metas, retos y oportunidades

Seguridad y salud en el trabajo

Nombre	Meta para 2023	Resultado 2023	Meta 2024	Meta a corto, mediano o largo plazo
<b>Promover</b>	Mantener el proceso de implementación del SG SST y llevarlo a un 95 % de acuerdo con lo establecido en la resolución 0312 de 2019 y articulado a la transformación de la Entidad.	96 %	97 %	Continuar con el proceso de implementación del SGSST de acuerdo con normatividad legal vigente
<b>Prevenir</b>	Orientar acciones para la disminución de la accidentalidad en relación con número de colaboradores, estadísticas de los últimos años y asegurar la investigación del 100 % de casos que se presenten.	100 %	100 %	Intervenir oportunamente equipos de trabajo de manera preventiva, en busca de disminuir Las cifras de accidentalidad

<b>Participar</b>	Buscar la participación de la población objetivo en las diferentes actividades de los programas del SGSST en un 80 %	60 %	80 %	Establecer estrategias de intervención con las que se pueda lograr mayor participación en las diferentes actividades definidas en el SGSST
<b>Reto 1</b>	Dar continuidad al SG-SST, de acuerdo con lo establecido en el decreto 1072 de 2015 y demás normas aplicables.			
<b>Reto 2</b>	Gestionar oportunamente condiciones que puedan afectar el bienestar de los colaboradores y/o la continuidad del negocio.			
<b>Logros</b>	<p>Para el 2023 se proyectaron actividades, según con las necesidades de la organización para la prevención de riesgos laborales y con base en las etapas del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), entre las que se encuentra la gestión integral, recursos, gestión de amenazas de la salud, de los peligros, resultados, acciones preventivas y correctivas.</p> <p>Desde enero a diciembre, se programaron 273 actividades, obteniendo un cumplimiento del 92%, en ejes principales como:</p> <p>Intervención del peligro biomecánico: se implementaron tácticas como la escuela de prevención en desordenes musculoesqueléticos, inspecciones de puestos de trabajo, pausas activas y acompañamientos especializados.</p>			

## Logros

Peligro psicosocial: se actualizaron las condiciones de riesgo, a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial con resultado de nivel de riesgo medio y/o bajo. Se dio continuidad a SAM (Salud mental a tu alcance), con el cual se brindó acompañamiento a colaboradores que han presentado alertas en el ámbito psicológico. Igualmente, el programa “Lazos de amor”, continuó su apoyo de asesoría a colaboradores en procesos de gestación.

Seguridad vial: lineamientos y difusión de acciones, mecanismos, estrategias y medidas orientadas a la prevención de accidentes de tránsito y sus consecuencia, con el fin de velar por la vida de los colaboradores.

Condiciones de salud: fomentar condiciones seguras para colaboradores que han presentado situaciones especiales en su estado de salud o han tenido incapacidades prolongadas, de tal manera que su proceso de recuperación evolucione de manera positiva.

Fortalecimiento de la seguridad humana con la formación continua de brigadistas y la realización del simulacro anual de evacuación por sismo, con una participación del 100%.

# Glosario

- **Comité formal trabajador - empresa de salud y seguridad:** Comité compuesto por representantes de la dirección de la Entidad y representantes de los colaboradores, cuya función está integrada en la estructura organizacional, y que opera de conformidad con políticas, procedimientos y normas escritas consensuadas y que ayuda a facilitar la participación y la consulta de los trabajadores sobre asuntos relativos a la salud y la seguridad en el trabajo.
- **Consulta con los trabajadores:** obtención de la opinión de los colaboradores antes de tomar una decisión.
- **Cuasi accidentes:** incidente laboral en el que no se producen lesiones o deterioro de la salud, pero que tiene el potencial para causarlos.
- **Empleado:** persona que tiene una relación laboral con la organización, de acuerdo con la práctica o legislación nacional.
- **Empleado a tiempo completo:** empleado cuyas horas de trabajo por semana, mes o año se definen de conformidad con la legislación o práctica nacional en materia de horas de trabajo.
- **Empleado a tiempo parcial:** empleado que tiene menos horas de trabajo por semana, mes o año que un empleado a tiempo completo.
- **Empleado fijo:** empleado que tiene un contrato de trabajo por un periodo indeterminado (contrato indefinido) para trabajar a tiempo completo o tiempo parcial.
- **Empleado por horas no garantizadas:** empleado que no tiene asegurado un número mínimo o fijo de horas de trabajo por día, semana o mes, pero que posiblemente tenga que estar disponible para trabajar cuando sea necesario.
- **Empleado temporal:** empleado con un contrato por un periodo limitado (contrato de duración determinada) que termina una vez transcurrido el periodo de tiempo especificado o cuando la tarea o evento concreto que tiene una estimación de tiempo asociada se ha completado (p. ej., el final de un proyecto o el retorno de los empleados sustituidos).
- **Exposición:** cantidad de tiempo transcurrido en ciertos entornos o la naturaleza del contacto con ciertos entornos que presentan distintos grados y tipos de peligros o proximidad con alguna situación que podría provocar lesiones o deterioro de la salud (p. ej., químicos, radiación, alta presión, ruidos, fuego o explosivos).
- **Incidente laboral:** suceso que se produce en el transcurso del trabajo o como resultado de este y que da lugar o podría dar lugar a lesiones, o deterioro de la salud
- **Incidente laboral que podría tener grandes consecuencias:** incidente laboral con una alta probabilidad de causar una lesión con grandes consecuencias.
- **Incidente ocurrido durante el desplazamiento al trabajo:** incidente que se produce mientras el trabajador se está desplazando entre un lugar en el que realiza una actividad privada (p. ej., su domicilio o un restaurante) y su lugar de trabajo.
- **Jerarquía de controles:** enfoque sistemático para mejorar la salud y la seguridad en el trabajo, eliminar los peligros y minimizar los riesgos.

- **Lesión por accidente laboral con grandes consecuencias:** lesión por accidente laboral que da lugar a un fallecimiento o a un daño tal que el trabajador no pueda recuperar, no recupere, o que no se espere que recupere totalmente el estado de salud previo al accidente, en un plazo de seis meses.
- **Lesión, dolencia o enfermedad laboral registrable:** lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en cualquiera de lo siguiente: fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamiento médico más allá de los primeros auxilios; o lesión o enfermedad grave diagnosticada por un médico u otro profesional sanitario certificado, incluso si no da lugar a fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamientos médicos más allá de los primeros auxilios.
- **Lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo:** impacto negativo sobre la salud derivado de la exposición a peligros en el trabajo.
- **Peligro relacionado con el trabajo:** fuente o situación que puede provocar lesiones, o deterioro de la salud.
- **Promoción de la salud:** proceso por el que se proporcionan a las personas los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre ella.
- **Riesgo para la salud y seguridad en el trabajo:** combinación de la probabilidad de que se produzca una situación laboral peligrosa o una exposición a una situación laboral peligrosa, y de la gravedad de las lesiones, o deterioro de la salud que podrían resultar de esa situación o exposición.
- **Servicios de salud en el trabajo:** servicios encargados de funciones fundamentalmente preventivas y responsables de asesorar al empleador, a los trabajadores, y a sus representantes en la empresa sobre los requerimientos necesarios para establecer y mantener un entorno de trabajo saludable y seguro que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo y la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental.
- **SGSST:** siglas para abreviar el Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
- **Trabajador:** persona que realiza un trabajo para la organización.



**Alexander Ortiz**  
Puerto asis - Putumayo

# TABLA GRI

Alexander Ortiz  
Medico Biomédico

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información	
		Capítulo	Página		
GRI 2: Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales	Sobre la entidad	2 y 17	Sede principal: Carrera 7 No. 127 - 48 Oficina 510 - Bogotá D.C., Colombia	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del informe de gestión sostenible	17		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca del informe de gestión sostenible	17		
	2-4 Actualización de la información	Acerca del informe de gestión sostenible	17		
	2-5 Verificación externa	Sobre la entidad	N/A		No procede por existencia
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Sobre la entidad	6, 7,8 y 9		
	2-7 Empleados	Gestión del talento	138		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Gestión del talento	139		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Gobierno Corporativo	35, 36, 37, 38 y 39		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	34		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	37		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobierno Corporativo	34		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno Corporativo	40, 41 y 42		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del informe de gestión sostenible	17		

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información
		Capítulo	Página	
GRI 2: Contenidos generales	2-15 Conflictos de interés	Gobierno Corporativo	43	No procede por existencia
	2-16 Comunicación de inquietudes crítica	Gobierno Corporativo	43	
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno Corporativo	39	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno Corporativo	39	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Sobre la entidad	4	
	2-23 Compromisos y políticas	Inversión social	72	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas"	Inversión social	72	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Experiencia de clientes	93 y 94	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobierno Corporativo	40, 41 y 42	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca del informe de gestión sostenible	17	
	2-15 Conflictos de interés	Gobierno Corporativo	43	No procede por existencia
	2-16 Comunicación de inquietudes crítica	Gobierno Corporativo	43	
	2-19 Políticas de remuneración	Gobierno Corporativo	39	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Gobierno Corporativo	39	

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información	
		Capítulo	Página		
GRI 2: Contenidos generales	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Sobre la entidad	4		
	2-23 Compromisos y políticas	Inversión social	72		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Experiencia de clientes	93 y 94		
	"2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas"	Inversión social	73		
	2-28 Afiliación a asociaciones	Sobre la entidad	10 y 11		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de Sostenibilidad	21 y 22		
GRI 3: Temas materiales	"3-1 Proceso de determinación de los temas materiales"	Estrategia de Sostenibilidad	20	No procede por existencia	
	3-2 Lista de temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad	20		
		Gobierno Corporativo	45 y 46		
		Gestión ambiental y cambio climático	60		
	3-3 Gestión de los temas materiales		Inversión social	70	
			Inclusión y educación financiera	78	
			Experiencia de clientes	92	
		Innovación	98 y 99		

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información
		Capítulo	Página	
		Gestión de riesgos	104	
		Gestión del talento	136	
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico	55	No procede por existencia
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Inversión social	71	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativo	Desempeño económico	52	
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Desempeño económico	9	
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno Corporativo	43	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno Corporativo	43	
<b>GRI 302: Energía</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Gestión ambiental y cambio climático	60 y 61	
<b>GRI 303: Agua y efluentes</b>	303-5 Consumo de agua	Gestión ambiental y cambio climático	60 y 61	
<b>GRI 305: Emisiones</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Gestión ambiental y cambio climático	62	
	"305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)"	Gestión ambiental y cambio climático	62	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión ambiental y cambio climático	62	
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-3 Residuos generados	Gestión ambiental y cambio climático	61	

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información
		Capítulo	Página	
GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Gestión del talento	139	
	401-3 Permiso parental	Gestión del talento	141	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo -2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión del talento	149 y 150	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Gestión del talento	151	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Gestión del talento	151	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión del talento	150	
	"403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales"	Gestión del talento	152	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Gestión del talento	151	
GRI 404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Gestión del talento	143	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión del talento	142 y 143	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Gestión del talento	142	
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Inversión social	43	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Inversión social	72	

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información
		Capítulo	Página	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Gobierno Corporativo	43	
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Experiencia de clientes	N/A	No se presentaron reclamaciones por violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos
Indicador sectorial FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Gestión del talento	118, 119, 120 y 121	
Indicador sectorial FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión del talento	116 y 117	
Indicador sectorial FS5	Interacciones con los clientes / socios comerciales en relación con Riesgos ambientales y sociales y oportunidades	Gestión del talento	122 y 123	
Indicador sectorial FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	Desempeño económico	56	
Indicador sectorial FS9	Herramientas para apoyar al cumplimiento de las políticas o lineamientos de evaluación ambiental y social a créditos	Gestión del talento	118-123	
Indicador sectorial FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Inversión social	71	
Indicador sectorial FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión y educación financiera	78	
Indicador sectorial FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inclusión y educación financiera	84	
CE012	Litigios, procesos judiciales y administrativos en los que sea parte el emisor	Gobierno Corporativo	43	
CE012	Los honorarios acordados con el revisor fiscal por los servicios de auditoría y demás servicios contratados	Gobierno Corporativo	45	
CE012	Recepción de ingresos estacionales, cíclicos u ocasionales	Desempeño económico	55	
CE012	Riesgos relevantes a los que está expuesto el emisor	Gestión de riesgos	108	

## Tabla GRI

Estándar	Contenido	Ubicación		Información
		Capítulo	Página	
CE012	Análisis cuantitativo y cualitativo del riesgo de mercado al que está expuesto el emisor como consecuencia de sus inversiones y actividades sensibles a variaciones de mercado	Gestión de riesgos	109 y 110	
CE012	Descripción y evaluación de los controles y procedimientos utilizados por el emisor	Gestión de riesgos	108	
CE012	Certificación emitida por el revisor fiscal mediante la cual confirme la efectividad de los controles sobre el reporte de información financiera.	Anexo	N/A	
CE012	Diversidad en órganos de gobierno	Gobierno Corporativo	35	
Propio	Composición y funcionamiento de la alta gerencia. Se deben identificar los miembros de la alta gerencia con su nombre y el cargo que desempeñan. Adicionalmente, se deben indicar las principales funciones que desempeñan al interior de la entidad.	Gobierno Corporativo	39	
Propio	Funcionamiento del sistema de control interno de la entidad, incluyendo una descripción de los mecanismos y comités que manejan los procesos de auditoría interna.	Gobierno Corporativo	40-42	
Propio	Incluir requisitos de revisoría fiscal relacionados con normatividad de propiedad intelectual, derechos de autor y libre circulación de facturas	Gobierno Corporativo	N/A	CONTACTAR en la validación de sus procedimientos y oferta de los diferentes servicios, productos y realización de operaciones propias de su objeto social, da cumplimiento a la normativa vigente y que le es aplicable.
Propio	SAR 11 - Lineamientos y políticas para evaluación ambiental y social de créditos	Gestión de riesgos	118-123	
Propio	Plazas ocupadas por público interno (DJSI - 3.5.1.) - Contratación	Gestión del talento	139	
Propio	Políticas de género y programas con los colaboradores	Gestión del talento	140	
Propio	Tipologías de PQR's gestionadas	Experiencia de clientes	94	
Propio	Indicadores asociados	Innovación	99	

**CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR**

Estados Financieros Separados Al 31 de diciembre de 2023  
y 2022

Con el informe del Revisor Fiscal e ISAE



## **INFORME DEL REVISOR FISCAL**

Señores Asociados  
Corporación de Crédito Contactar:

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

#### **Opinión**

He auditado los estados financieros separados de la Corporación de Crédito Contactar (la Corporación), los cuales comprenden el estado separado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los estados separados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En mi opinión, los estados financieros separados que se mencionan, preparados de acuerdo con información tomada fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera separada de la Corporación al 31 de diciembre de 2023, los resultados separados de sus operaciones y sus flujos separados 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 separados" 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 separados establecidos en Colombia y he cumplido con mis otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos y el Código IESBA mencionado. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

#### **Otros asuntos**

Los estados financieros separados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2022 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados mí y en mi informe de fecha 29 de marzo de 2023, expresé una opinión sin salvedades sobre los mismos.

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

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

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

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

Mis objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros separados 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 separados.

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 separados, 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 separados 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 separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados presentan las transacciones y eventos subyacentes para lograr una presentación razonable.
- Obtengo evidencia de auditoría suficiente y apropiada respecto de la información financiera de las entidades o actividades de negocios dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros del grupo. Soy responsable por la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Sigo siendo el único responsable por mi opinión de auditoría.

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

### **Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios**

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante el año 2023:

- 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 asociados se llevan y se conservan debidamente.
- d) Existe concordancia entre los estados financieros separados 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 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 30 de abril de 2024.



Digitally signed by  
HUGO ALONSO  
MAGANA SALAZAR  
Date: 2024.04.30  
13:00:11 -05'00'

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

30 de abril de 2024



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

Teléfono 317 6984634  
home.kpmg/co

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

Señores Asociados  
Corporación de Crédito Contactar:

### **Descripción del Asunto Principal**

Como parte de mis funciones como Revisor Fiscal y en cumplimiento de los artículos 1.2.1.2 y 1.2.1.5 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, debo reportar sobre el cumplimiento de los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, detallados como sigue, por parte de la Corporación al 31 de diciembre de 2023, 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 de General de Asociados, y

3º) Si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder.

### **Responsabilidad de la administración**

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

### **Responsabilidad del revisor fiscal**

Mi responsabilidad consiste en examinar si los actos de los administradores de la Corporación se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea General de Asociados, y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder y reportar al respecto en la forma de una conclusión de seguridad razonable independiente basado en la evidencia obtenida.

Efectué mis procedimientos de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 (Revisada) aceptada en Colombia (International Standard on Assurance Engagements – ISAE 3000, por sus siglas en inglés, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento - International Auditing and Assurance Standard Board – IAASB, por sus siglas en inglés y traducida al español en 2018). Tal norma requiere que planifique y efectúe los procedimientos que considere necesarios para obtener una seguridad razonable acerca de si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, de acuerdo 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 completo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales legales y reglamentarias aplicables.

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

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

Este trabajo de aseguramiento razonable incluye la obtención de evidencia al 31 de diciembre de 2023. Los procedimientos incluyen:

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

- Lectura de las actas de la Asamblea General de Asociados y los estatutos y verificación de si los actos de los administradores se ajustan a los mismos.
- Indagaciones con la administración sobre cambios o proyectos de modificación a los estatutos de la Corporación durante el período cubierto y validación de su implementación.
- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Corporación o de terceros que estén en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración, lo cual incluye:
  - Pruebas de diseño, implementación y efectividad 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 efectividad de los controles relevantes, manuales y automáticos, de los procesos clave del negocio relacionados con las cuentas significativas de los estados financieros separados.
  - Emisión de cartas a la gerencia 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 el sistema de control interno implementado por la administración.

## Conclusión

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

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

- I. La no obtención del certificado de Control de Sistemas y Organización, conocido por sus siglas en inglés (SOC1 tipo 2), de su proveedor de organización de servicios que soporta el diseño, implementación y operatividad de los controles generales y de aplicación en relación con los controles de acceso, administración de cambios y monitoreo del sistema de información usado en el proceso de colocación de cartera de créditos.
- II. Debilidades en tres controles de aplicación relacionados con el acceso al sistema de información core bancario en los módulos de desembolsos de créditos, conciliaciones bancarias y obligaciones financieras.
- III. Inefectividad sobre el diseño e implementación de controles en el proceso de reporte financiero relacionados con la revisión de nuevas operaciones implementadas por la Corporación.



Digitally signed by  
HUGO ALONSO  
MAGANA SALAZAR  
Date: 2024.04.30  
13:00:11 -05'00'

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

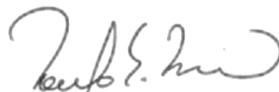
30 de abril de 2024

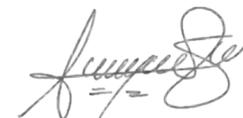
**CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR**  
**ESTADO SEPARADO DE SITUACION FINANCIERA**  
 Al 31 de diciembre de 2023  
 (Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2022)  
 (En miles de pesos colombianos)



	Nota	2023	2022
<b>ACTIVO</b>			
Efectivo y Equivalentes al efectivo	7	\$ 10.894.424	86.285.595
<b>Cartera servicios financieros, neto</b>	<b>10</b>	<b>591.842.733</b>	<b>524.386.807</b>
Cartera de créditos, neto		570.322.923	508.594.711
Interés cartera, neto		21.372.739	15.579.771
Comisión Ley Mipyme, neto		147.071	212.325
Instrumentos financieros	8	1.124.807	6.286.739
Inversiones en subordinadas	9	124.731.511	7.259.381
Otras cuentas por cobrar, neto	11	3.670.925	3.188.692
Cuentas por cobrar a subsidiarias	12	72.194.667	-
Activos No Financieros	15	3.110.818	180.669
Propiedades y equipo, neto	13	39.796.384	28.647.959
Intangibles, neto	14	5.352.410	43.932.551
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>\$ 852.718.679</b>	<b>700.168.393</b>
<b>PASIVO</b>			
Obligaciones financieras	17	\$ 618.446.786	454.213.019
Arrendamientos financieros	18	21.180.501	7.883.255
<b>Cuentas Comerciales por Pagar</b>		<b>64.799.279</b>	<b>66.697.114</b>
Beneficios a empleados y aportes por pagar	19	16.801.909	13.196.259
Ingresos recibidos para terceros	20	34.825.658	37.103.932
Otras cuentas por pagar	21	13.171.712	16.396.923
Pasivos estimados y provisiones	22	2.884.657	1.543.875
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>\$ 707.311.223</b>	<b>530.337.263</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Aportes Sociales	23	\$ 57.500	37.500
<b>Reservas</b>		<b>166.666.392</b>	<b>147.165.634</b>
Asignación permanente		166.347.419	146.884.852
Reserva por Inversiones en Instrumentos de patrimonio (ORI)		318.973	280.782
Otras participaciones en el patrimonio (donaciones)		3.165.429	3.165.429
(Pérdida) excedente del ejercicio		(24.481.865)	19.462.567
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 145.407.456</b>	<b>169.831.130</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>\$ 852.718.679</b>	<b>700.168.393</b>

Las notas en las páginas 5 a 132 son parte integral de los estados financieros separados.

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

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

Digitally signed by  
 HUGO ALONSO  
 MAGANA SALAZAR  
 Date: 2024.04.30  
 13:00:11 -05'00'

**Hugo Alonso Magaña Salazar**  
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T  
**Miembro de KPMG S.A.S.**  
 Véase mi informe del 30 de abril de 2024

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

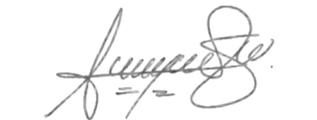
**CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR**  
**ESTADO SEPARADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL**  
 Por el año terminado al 31 de diciembre de 2023  
 (con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2022)  
 (En miles de pesos colombianos)



	Nota	2023	2022
<b>Ingresos por intereses y comisiones:</b>		<b>\$ 239.895.596</b>	<b>183.116.016</b>
Ingresos por intereses y comisiones sobre cartera de créditos	24	223.343.980	174.118.607
Utilidad en compra de activos financieros con deterioro crediticio	25	3.020.849	-
Otras comisiones de contratos con clientes	26	13.530.767	8.997.409
<b>Gastos por intereses y comisiones, neto:</b>	<b>27</b>	<b>\$ 80.850.739</b>	<b>34.924.416</b>
Intereses obligaciones financieras		73.688.629	33.099.252
Excedentes (pérdida) por diferencia en cambio, neto		(3.203.824)	3.276.133
Pérdida (excedentes) en valoración de derivados financieros, neto		5.993.622	(3.546.751)
Otros intereses		3.236.187	1.596.683
Servicios bancarios		1.136.125	499.099
<b>Ingreso neto por intereses y comisiones:</b>		<b>\$ 159.044.857</b>	<b>148.191.600</b>
Deterioro de valor de cartera y otras cuentas por cobrar, neto	28	44.556.150	14.598.384
<b>Ingreso neto por intereses y comisiones despues de deterioro:</b>		<b>\$ 114.488.707</b>	<b>133.593.216</b>
Método de participación patrimonial en subsidiarias	9	919.402	59.381
Otros ingresos	29	19.231.700	8.561.683
<b>Gastos para la operación:</b>		<b>\$ 159.121.674</b>	<b>122.751.713</b>
Beneficios a los empleados	30	104.187.771	84.608.823
Honorarios	31	3.498.690	4.632.845
Impuestos	32	9.377.363	7.463.173
Arrendamientos	33	822.652	679.656
Servicios	34	14.176.770	9.776.606
Depreciaciones y amortización	35	10.415.155	7.782.839
Otros Gastos	36	16.643.273	7.807.771
<b>(Pérdida) excedente del ejercicio</b>		<b>\$ (24.481.865)</b>	<b>19.462.567</b>
<b>Otro resultado integral</b>		<b>\$ 38.191</b>	<b>30.366</b>
Superavit por valorización de inversiones en títulos participativos	8	38.191	30.366
<b>Total (Pérdida) excedente integral</b>		<b>\$ (24.443.674)</b>	<b>19.492.933</b>

Las notas en las páginas 5 a 132 son parte integral de los estados financieros separados.

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

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

  
 Digitally signed by  
 HUGO ALONSO  
 MAGANA SALAZAR  
 Date: 2024.04.30  
 13:00:11 -05'00'  
**Hugo Alonso Magaña Salazar**  
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T  
**Miembro de KPMG S.A.S.**

Véase mi informe del 30 de abril de 2024

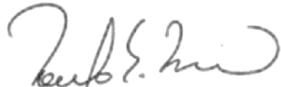
(\*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros separados y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Corporación.

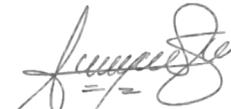
**CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR**  
**ESTADO SEPARADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
 Por el año terminado a 31 de diciembre de 2023  
 (Con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2022)  
 (En Miles de pesos colombianos)



Nota	Aportes Sociales	Reservas Asignación Permanente (Resultados)	Reservas en instrumentos de patrimonio por inversiones (ORI)	Otras Participaciones en el Patrimonio (Donaciones)	Resultado del ejercicio	Total Patrimonio	
<b>Saldo al 1 de enero del 2022</b>	<b>\$ 37.500</b>	<b>130.602.394</b>	<b>250.416</b>	<b>3.165.429</b>	<b>16.282.458</b>	<b>150.338.197</b>	
Traslado de excedentes a reserva de asignación permanente	23	-	16.282.458	-	-	(16.282.458)	-
Valoración acciones Fondo Regional de Garantías		-	-	30.366	-	-	30.366
Excedentes del ejercicio		-	-	-	-	19.462.567	19.462.567
<b>Saldo al 31 de diciembre del 2022</b>	<b>\$ 37.500</b>	<b>146.884.852</b>	<b>280.782</b>	<b>3.165.429</b>	<b>19.462.567</b>	<b>169.831.130</b>	
Traslado de excedentes a reserva de asignación permanente	23	-	19.462.567	-	-	(19.462.567)	-
Pago aportes sociales		20.000					20.000
Valoración acciones Fondo Regional de Garantías	8	-	-	38.191	-	-	38.191
Pérdida del ejercicio		-	-	-	-	(24.481.865)	(24.481.865)
<b>Saldo al 31 de diciembre del 2023</b>	<b>\$ 57.500</b>	<b>166.347.419</b>	<b>318.973</b>	<b>3.165.429</b>	<b>(24.481.865)</b>	<b>145.407.456</b>	

Las notas en las páginas 5 a 132 son parte integral de los estados financieros separados.

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

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

Digitally signed by  
 HUGO ALONSO  
 MAGANA SALAZAR  
 Date: 2024.04.30  
 13:00:11 -05'00'

**Hugo Magaña Salazar**  
 Revisor Fiscal T.P. 86619-T  
**Miembro de KPMG S.A.S.**

Véase mi informe del 30 de abril de 2024

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

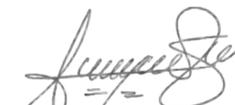
**CORPORACIÓN DE CRÉDITO CONTACTAR**  
**ESTADO SEPARADO DE FLUJO DE EFECTIVO**  
**Por el año terminado al 31 de diciembre de 2023**  
**(Con cifras comparativas por el año terminado al 31 de diciembre de 2022)**  
**(En miles de pesos colombianos)**

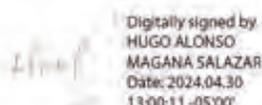


	Nota	2023	2022
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>			
Pérdida (Excedente) del Ejercicio	23	\$ (24.481.865)	19.462.567
<b>Ajustes para conciliar el resultado del período con el efectivo neto usado en la operación</b>			
Depreciación propiedades y equipo	35	8.942.535	6.563.351
Amortización intangibles	35	1.472.620	1.219.488
Deterioro de valor neto, cartera de servicios financieros	28	44.209.829	14.467.525
Deterioro de valor otras cuentas por cobrar	28	346.322	130.859
Pérdida en baja y utilidad en venta de activos fijos	36	324.886	56.558
Utilidad en venta de activos fijos	29	(3.280)	-
Recuperación de gastos ejercicios anteriores por baja de activos	29	(165.660)	-
Pérdida por siniestros	36	29.952	-
Utilidad inversiones método de participación patrimonial	9	(919.402)	(59.381)
Intereses y comisión causados de cartera de crédito	24	(223.343.980)	(174.118.607)
Intereses causados de obligaciones financieras	27	73.688.629	33.099.252
Intereses causados arrendamientos financieros leasing	27	1.328.604	756.345
Intereses causados arrendamientos financieros por derechos de uso	27	3.482.674	727.568
Intereses causados costos por desmantelamiento	27	249.277	112.770
(Excedente) pérdida por diferencia en cambio no realizada	27	(2.110.635)	3.024.675
Pérdida (excedente) por valoración de derivados, neto	27	5.993.622	(3.546.751)
<b>Cambios en partidas operacionales</b>			
Aumento en cartera de servicios financieros		(105.063.375)	(110.904.039)
Aumento en cuentas por cobrar		(828.556)	(687.276)
Aumento en cuentas por cobrar subsidiarias		(13.058.700)	-
Aumento en activos no financieros		(2.930.149)	(141.714)
Aumento beneficios a empleados		3.605.649	2.086.617
Aumento (Disminución) en otras cuentas por pagar		5.307.467	(1.632.840)
(Disminución) aumento ingresos recibidos para terceros		(2.278.275)	14.747.461
Aumento en otros pasivos		1.091.506	33.617
Recaudo intereses de cartera de créditos		216.741.601	169.587.659
Pago intereses obligaciones financieras	17	(71.396.354)	(28.887.685)
Pago intereses arrendamientos financieros leasing	18	(1.328.520)	(743.545)
Pago intereses arrendamientos financieros derechos de uso	18	(3.482.674)	(727.568)
<b>Efectivo neto usado en actividades de operación</b>		<b>\$ (84.576.252)</b>	<b>(55.373.094)</b>
<b>Flujos de efectivo por actividades de inversión</b>			
Producto de la venta, baja de propiedad y equipo		21.410	274.273
Adquisición de propiedad y equipo	13	(12.679.952)	(8.142.064)
Constitución de CDT	8	-	(10.000.000)
Cancelación de CDT	8	-	16.140.940
Inversión en compañías subsidiarias	9	(116.552.728)	(7.200.000)
Pago de derivados	8	(793.499)	(581.040)
Aumento de intangibles		(22.028.446)	(27.794.442)
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>		<b>\$ (152.033.215)</b>	<b>(37.302.333)</b>
<b>Flujos de efectivo por actividades de financiación</b>			
Adquisición de préstamos bancarios	17	394.718.711	310.506.700
Pago arrendamientos financieros por derechos de uso	18	(2.260.749)	-
Pagos de préstamos bancarios	17	(229.721.505)	(143.861.855)
Pagos capital arrendamientos financieros	18	(134.617)	(132.316)
Aumento aportes sociales	23	20.000	-
<b>Efectivo neto provisto por las actividades de financiación</b>		<b>\$ 162.621.840</b>	<b>166.512.529</b>
<b>(Disminución) aumento neto de efectivo y equivalentes</b>		<b>\$ (73.987.627)</b>	<b>73.837.102</b>
Saldo inicial de efectivo y equivalentes de efectivo		86.285.595	15.473.168
Pérdida por diferencia en cambio de efectivo en el exterior		(1.403.544)	(3.024.675)
<b>Saldo final de efectivo y equivalentes</b>		<b>\$ 10.894.424</b>	<b>86.285.595</b>

Las notas en las páginas 5 a 132 son parte integral de los estados financieros separados.

  
**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 30 de abril de 2024

(\*)

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(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 Bogotá (Carrera 7 N°127-48 Centro Empresarial 128 oficina 510) para el año 2023 cuenta con noventa y cuatro (94) oficinas comerciales en los departamentos de (Nariño, Putumayo, Huila, Tolima, Bolívar, Atlántico, Caldas, Caquetá, Cauca, Cundinamarca, Boyacá, Meta, Quindío, Risaralda, Valle del Cauca, Casanare, Santander y Norte de Santander, para el año 2022 la Corporación contaba con ochenta y cuatro (84) oficinas comerciales en los departamentos de (Nariño, Putumayo, Huila, Tolima, Cauca, Cundinamarca, Boyacá, Meta, Quindío, Risaralda, Valle del Cauca y Casanare

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 Microfinanzas como eje principal de su actividad crediticia a nivel nacional.

A 31 de diciembre de 2023 la Corporación cuenta con una planta de personal de 1.521 colaboradores, a 31 de diciembre de 2022 la Corporación contaba con una planta de personal de 1.331 colaboradores.

A 31 de diciembre de 2023 la Corporación registra situación de control sobre las siguientes entidades:

<b>Detalle</b>	<b>% de participación</b>
Contactar Desarrollo Social y Empresarial S.A.S.	100%
Contactar Recuperaciones S.A.S	100%
Contactar Inversiones y Servicios S.A.S.	100%
Contactar Centro de Llamado S.A.S.	100%
Banco Contactar S.A.	94,99%

Los estados financieros que se acompañan corresponden a los estados financieros separados de la Corporación, los estados financieros consolidados con las subsidiarias son preparados de forma independiente.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 2. Base de preparación de los estados financieros separados**

**a) Marco técnico normativo.**

Los estados financieros separados han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia para entidades del Grupo 1 (NCIF Grupo 1) establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018, 2270 de 2019, 1432 de 2020, 938 de 2021 y 1611 de 2022. Las NCIF Grupo 1 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) completas, emitidas y traducidas oficialmente al español por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés).

Estos estados financieros separados fueron preparados para cumplir con las disposiciones legales a que está sujeta la Corporación como entidad legal independiente, algunos principios contables pueden diferir con relación a los aplicados en los estados financieros consolidados y, adicionalmente, no incluyen los ajustes ni eliminaciones necesarios para la presentación de la situación financiera consolidada y los resultados integrales consolidados de la Corporación y, sus subsidiarias

Para efectos legales en Colombia, los estados financieros separados son los estados financieros principales.

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

**b) Bases de medición.**

Los estados financieros separados 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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Las partidas incluidas en los estados financieros separados de la Corporación se expresan en la moneda del ambiente económico primario donde opera la entidad (pesos colombianos). Los estados financieros separados 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 separados de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos sobre el futuro, incluidos los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, 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 y son consistentes con la administración de riesgos de la Corporación y los compromisos realizados con el clima cuando procede. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

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

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

- Nota 3.c), 5), 6.a) y 10 Cartera de servicios financieros, neta, se describe el deterioro de activos financieros por pérdida de crédito esperada (ELC).
- Nota 22 Pasivos estimados y provisiones, se detallan 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 3. Políticas contables significativas**

**a) Moneda extranjera**

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

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

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

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

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

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

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

**c) Instrumentos financieros**

**l) Reconocimiento y medición inicial**

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(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 o resultados separados.

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

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

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

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

Todos los activos financieros no clasificados como medidos al costo amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado integral como se describe anteriormente se miden a valor razonable con cambios en resultados. Esto incluye todos los activos financieros (ver Nota 8). En el reconocimiento inicial, la Corporación puede designar irrevocablemente un activo financiero que de otra

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

manera cumple con los requisitos para ser medido al costo amortizado o al valor razonable con cambios en otro resultado integral como al valor razonable con cambios en resultados si al hacerlo se elimina o reduce significativamente un desajuste contable que de otro modo surgiría.

❖ **Activos financieros - Evaluación del modelo de negocio:**

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

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

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

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(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.

**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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

**3) Inversiones en subsidiarias**

Estos activos inicialmente se medirán por el precio de la transacción que equivale al costo de compra por el valor invertido según las características de la inversión y posteriormente se miden por el método de participación patrimonial.

**4) Instrumentos financieros derivados**

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

**5) 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.

En este grupo préstamo se encuentra el crédito Mipyme que 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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

competitivo que impacte directamente al crecimiento económico del país. Los montos son desde seis y hasta 330 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

- **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.
- **Crédito de consumo:** Es un crédito de libre inversión, adaptado a los clientes que obtienen sus ingresos de un salario o pensión, cuyo propósito es satisfacer sus necesidades de bienestar y las de su familia, los montos son desde un y hasta 20 salarios mínimos mensuales legales vigentes
- **Créditos de consumo empleados:** 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.

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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- **Política de garantías:**

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

- **Garantías no idóneas:**

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

- **Garantías idóneas:**

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

- **Reales Hipotecarias:** Se constituirá en primer grado, abierta o por cuantía indeterminada, máximo por el 70% del valor del avalúo del inmueble puesto en garantía. Dicho bien debe tener concepto jurídico favorable.
- **Contrato de Prenda Sin Tenencia (Pignoración):** Se constituirá en primer grado a favor de la Corporación sobre vehículos nuevos o usados de servicio público o particular de hasta 8 años de antigüedad y se prestará hasta el 70% del valor del vehículo, sin tener en cuenta el valor del cupo o licencia.

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- **Garantías Mixtas:**

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

- **Fondo de Garantías:**

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

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

• **Categorías de Clasificación:**

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

**Cartera de microcrédito, comercial, Mipyme y libranza.**

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(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 Vicepresidencia Comercial de Microcrédito, la Dirección Comercial de Mipyme o la Presidencia de la Corporación.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(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.

**6) Activos financieros adquiridos con deterioro crediticio**

**Medición inicial:**

**Metodología aplicada para el reconocimiento del valor razonable en compra de cartera con descuento:**

Para el cálculo del valor razonable de la cartera comprada se debe contar con la siguiente información:

- Valor facial de la cartera comprada
- Valor de la cartera con mora mayor a 30 días

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- Valor de la cuota de crédito
- Cuotas pendientes de pago
- Porcentajes de pérdida esperada
- Tasa de descuento a aplicar

La aplicación de la metodología bajo valor razonable surge de acuerdo con lo establecido en la NIIF 9 – Instrumentos Financieros, explicados en la sección B5.1.2A, donde menciona que si en el momento del reconocimiento inicial, el valor de la compra de la cartera difiere de su valor razonable, esa diferencia se reconoce como una ganancia o pérdida.

**Medición posterior:**

El cálculo del valor razonable se realiza aplicando el método de ingresos, el cual consiste en descontar flujos futuros que contienen inmerso un porcentaje de pérdida esperada calculada bajo los parámetros descritos en el manual de la corporación SRC-35-0002 modelo interno provisión, a una tasa de descuento aceptada por la Corporación.

Los flujos futuros se calculan al multiplicar el valor de la cuota por el número de cuotas restantes para la terminación del préstamo. Al flujo obtenido se le aplica un porcentaje de pérdida estimada, dato suministrado desde el área de riesgos, teniendo en cuenta el modelo de provisiones de cartera vigente en la Corporación y el análisis de las variables que lo componen.

Al flujo futuro menos el porcentaje de pérdida esperada se descuenta a una tasa de descuento aceptable para la Corporación (ver memorando técnico tasa de descuento). Esta tasa se obtiene a través de la aplicación de la metodología de fijación de precios de activos de capital (CAPM por sus siglas en inglés), que permite determinar el costo de capital para la estructura de financiamiento que maneja una organización.

La cartera que al corte de la evaluación se encuentre en mora mayor a 30 días, no se realiza cálculo de flujo futuro, se asume que esta cartera pasa a bandas con probabilidad de no ser recuperada.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Por otro lado, la diferencia entre el valor nominal de la cartera y su valor razonable se reconoce bajo la metodología de costo amortizado en el tiempo restante de cada crédito y se determina realizando los siguientes pasos:

- Se cuantifica el precio de la transacción.
- Se calcula el flujo de efectivo.
- Se determina la tasa
- Se elabora tablas de amortización

Si la compra de cartera incluye el reconocimiento de otros componentes como interés y comisión, no se requiere la aplicación de la metodología de valor razonable, únicamente la diferencia entre el valor facial de la cartera y su valor de compra se reconoce al ingreso o gasto según sea el caso, teniendo en cuenta los pagos realizados por el cliente.

- **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, comercial y consumo es evaluada a través de un modelo de pérdida esperada hecho a la medida.

- ❖ **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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

- Las cuentas por cobrar a entidades promotoras de salud (EPS) y administradoras de riesgos laborales (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 como seguros se deteriorarán como componente de la cartera bajo el modelo de pérdida esperada.
- Para las demás cuentas por cobrar, se deteriorarán a partir del momento en que superen los 90 días de mora teniendo en cuenta los porcentajes establecidos de pérdida esperada determinados para estas cuentas por cobrar de la siguiente manera: una vez la cuenta por cobrar supere los 90 días se deteriorará el 30%; de 91 a 180 días el otro 30% y de 181 a 360 días el 40% final del valor de la cuenta por cobrar.

### **Pasivos financieros**

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

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

Se reconocerán como menor valor de la obligación financiera en una subcuenta contable todos los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la obligación financiera, que sea superior o igual al 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

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

### **III) Baja en cuentas**

#### **Activos financieros**

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

efectivo del pasivo modificado son sustancialmente diferentes, en cuyo caso un nuevo pasivo financiero basado en los términos modificados se reconoce al valor razonable.

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

#### **IV) Compensación**

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

#### **d) Propiedades y Equipo**

Esta política aplica para aquellos activos tangibles que la Corporación posee para el desarrollo de su objeto social y de los cuales se espera obtener beneficios económicos futuros, siempre que su vida útil probable exceda un (1) año, entendiendo 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

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

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

- **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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

• **Medición posterior**

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

• **Depreciación.**

La depreciación se calcula sobre el costo de un activo.

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- (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.

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

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

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 2023 y 2022 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(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 período.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- **Deterioro de activos**

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

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

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

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

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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

**Fuentes internas de información:**

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

**e) Bienes recibidos en arrendamiento**

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

**i) Como arrendatario**

La Corporación reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento en la fecha de inicio del arrendamiento. El activo por derecho de uso se mide inicialmente al costo, que comprende el monto inicial del pasivo por arrendamiento ajustado por cualquier pago de arrendamiento realizado en o antes de la fecha de inicio, más los costos directos iniciales incurridos y una

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

estimación de los costos para dismantelar y remover el activo subyacente o para restaurar el activo subyacente o el sitio en el que se encuentra, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

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

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

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

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

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

El pasivo por arrendamiento se mide al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Se vuelve a medir cuando hay un cambio en los pagos de arrendamiento futuros que surgen de un cambio en un índice o tasa, si hay un

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

cambio en la estimación de la Corporación del monto que se espera pagar bajo una garantía de valor residual, si la Corporación cambia su evaluación de si ejercerá una opción de compra, extensión o terminación o si hay un pago de arrendamiento fijo revisado en esencia.

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

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

#### **Arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor**

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

#### **Gastos pagados por anticipado**

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

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

**f) 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 Corporación, 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

La Corporación adquiere los activos intangibles 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.

**g) 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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.

**h) 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 dos (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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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 colaboradores 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.

La Corporación remunera a sus colaboradores 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 colaboradores 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 periodo 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 colaborador 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 colaborador como consecuencia de requerimientos de retiro obligatorio.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Actualmente la Corporación ofrece los siguientes beneficios a sus colaboradores:

- **Beneficios monetarios:** los cuales ha venido otorgando incluso antes de que se apruebe la convención colectiva de trabajo firmada el día 24 de enero de 2017 con el sindicato de trabajadores de la Corporación Nariño Empresa y Futuro - SITRACONEF, en la que se ratifica todos los beneficios que los colaboradores tenían anteriormente, el día 17 de febrero de 2020 se aprobó la nueva convención colectiva que tenía vigencia hasta el 30 de diciembre de 2022 , esta convención ha tenido tres renovaciones automáticas cada una por 6 meses en, quedando vigente hasta el 30 de junio de 2024. Entre los beneficios monetarios vigentes para los colaboradores 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 de esta comisión.

- **Beneficios monetarios no salariales:**

La Corporación otorga a sus colaboradores beneficios no salariales.

## i) Impuestos

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

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

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

#### **Decreto 2150 (20 de diciembre 2017)**

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

### **Actualización anual de la calidad de contribuyente del régimen tributario especial**

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

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

La Corporación presentó la información para la actualización de permanencia en el régimen tributario especial correspondiente al año 2023 el día 27 de junio de 2023.

### **Determinación del beneficio neto o excedente**

Se calculará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Ingresos Fiscales

(-) Egresos Fiscales

(-) Inversiones efectuadas en el año

(+) Inversiones años anteriores liquidadas en el año gravable

(=) Beneficio neto o excedente

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

### **Retención en la fuente sobre rendimientos financieros**

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

## **j) Impuestos**

### **i. 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.

### **ii. Impuesto de industria y comercio**

Para el año 2022, en aplicación del artículo 76 de la Ley 1943 de 2018, la Corporación reconoció como gasto del ejercicio el 100% de los impuestos, tasas y contribuciones, que efectivamente se pagaron durante el año o período gravable, el cual tiene relación de causalidad con la actividad económica.

Para el año gravable 2023, en aplicación de la ley 2277 de 2022, el gasto por Impuesto de Industria y Comercio en la determinación de la renta líquida se trató como deducción y contablemente se reconoció como gasto.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**iii. 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

**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 separados, 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 separados.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Pasivos contingentes:**

La Corporación no reconocerá en los Estados Financieros separados 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
Probable	Superior al 61%	La tendencia indica que seguramente se concretará.
Posible	Del 41%% al 60%	Se puede presentar o no.
Remoto	Inferior al 40%	No se presentará o no producirá efectos para la Corporación.

**Activos contingentes:**

La Corporación, no reconocerá un activo contingente en el estado de situación financiera. Sólo se revelará en notas a los Estados Financieros separados.

Normalmente los activos contingentes surgen por hechos inesperados o no planificados, de los cuales nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Un ejemplo puede ser la reclamación que se esté llevando a cabo a través de un proceso judicial cuyo desenlace es incierto.

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

#### **iv. 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:

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

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

##### **Comisiones**

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

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- 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 periodo. 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.

**v. Reserva de asignación permanente**

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

**vi. 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

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

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 2024**

Los siguientes son pronunciamientos contables a los períodos que comienzan a partir el 01 de enero de 2024, y no han sido aplicados en la preparación de estos estados financieros separados. La Corporación tiene previsto adoptar los pronunciamientos contables que le correspondan en sus respectivas fechas de aplicación y no anticipadamente.

Norma de Información Financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
Definición de Estimaciones Contables (Modificaciones a la NIC 8)	Decreto 1611 de 2022	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024. Se permite su aplicación anticipada y será aplicada prospectivamente a los cambios en las estimaciones contables y cambios en las políticas contables que ocurran en o después del comienzo del primer período de reporte anual en donde la compañía aplique las modificaciones.
Información a Revelar sobre Políticas Contables (Modificaciones a la NIC 1)	Decreto 1611 de 2022	Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2024. Se permite su aplicación anticipada.

La administración no ha determinado el potencial impacto de la aplicación de estas modificaciones sobre sus estados financieros separados.

**Nota 5. Determinación de valor razonable:**

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

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

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

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

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

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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 y derivados financieros” incluye información adicional sobre los supuestos hechos al medir los valores razonables.

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

### Mediciones de valor razonable de instrumentos financieros

A continuación, se detallan los instrumentos financieros poseídos por la Corporación al 31 de diciembre:

AÑO 2023						
Detalle	Nota	Valor en libros	Valor razonable	Valor razonable		
				Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
<b>Activos financieros medidos a costo amortizado</b>						
Capital cartera de créditos (i)	10	\$ 602.835.615	547.230.083			X
<b>Activos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados</b>						
Fondos de inversión colectiva	7	3.335	3.335		X	
Contratos swap	8	429.531	429.531		X	
<b>Activos financieros medidos a valor razonable con cambios en el ORI</b>						
Acciones fondo regional de garantías	8	695.276	695.276			X
		<b>\$ 603.963.757</b>	<b>548.358.225</b>			
<b>Pasivos financieros medidos a costo amortizado</b>						
Obligaciones financieras (V)	17	618.446.786	620.823.856			X
Pasivos por arrendamiento financiero (V)	18	21.180.501	21.180.501			X
		<b>\$ 639.627.287</b>	<b>642.004.357</b>			

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

AÑO 2022						
Detalle	Nota	Valor en libros	Valor razonable	Valor razonable		
				Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
<b>Activos financieros medidos a costo amortizado</b>						
Capital cartera de creditos (i)	10	\$ 529.010.694	493.405.108			X
<b>Activos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados</b>						
Fondos de inversión colectiva	7	822.835	822.835		X	
Contratos swap	8	5.629.653	5.629.653		X	
<b>Activos financieros medidos a valor razonable con cambios en el ORI</b>						
Acciones fondo regional de garantías	8	657.086	657.086			X
		<b>\$ 536.120.268</b>	<b>500.514.682</b>			
<b>Pasivos financieros medidos a costo amortizado</b>						
Obligaciones financieras (V)	17	456.432.156	454.619.853			X
Pasivos por arrendamiento financiero (V)	18	7.883.255	7.883.255			X
		<b>\$ 464.315.411</b>	<b>462.503.108</b>			

### Metodología cálculo valor razonable:

Para estimar el valor razonable de la cartera, se tomó la base de créditos con corte a diciembre 2023 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 \$728.196 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.

El valor futuro de la cartera de créditos se descuenta a valor presente con una tasa de referencia calculada con valores de mercado bajo el modelo CAPM equivalente al 17,73%; de esta manera, el valor presente o razonable de la cartera resulta en \$547.230 millones, presentando una variación positiva del 10,90% 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**(i) Cartera de créditos**

La cartera de crédito es valorada a costo amortizado, para este ejercicio se realiza la valoración a valor razonable a nivel de jerarquía 3, esto debido a la naturaleza del negocio que la Corporación desarrolla en la actividad de colocación, donde no se cuenta con un mercado secundario del que se puedan obtener indicios de un precio justo de intercambio, por lo cual el precio (tasa) de los créditos se identifica como un referente para la determinación de su valor razonable. Adicionalmente, la duración promedio de estos instrumentos (microcrédito, comercial y consumo) 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) Fondos de inversión colectiva**

El valor de unidad es suministrado por las entidades administradoras de dichos Fondos de Inversión Colectiva.

**iii) Derivados financieros:**

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

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

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

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Las inversiones de la Corporación al cierre del 2023 se registran usando técnicas de valoración, basadas en la teoría existente en materia de medición de retornos y aplicada a la realidad de la entidad participada.

En tanto, a) la entidad emisora no cotiza en bolsa, b) no se encontró una entidad similar con cotizaciones en el mercado de acciones y c) no se conocen datos de transacciones recientes en las cuales se hayan comprado o vendido documentos, la Corporación define un modelo de valoración interna construido a partir de las técnicas de valuación desarrolladas por la Fundación IFRS, bajo una metodología con enfoque de ingresos y utilizando el Modelo de Valoración de Gordon, el cual sugiere que el valor de una acción en el momento cero (0) es igual al dividendo del siguiente periodo dividido por la tasa de rentabilidad esperada menos la tasa de crecimiento de dividendos.

Siguiendo este modelo, se toma la información histórica de los dividendos recibidos en los últimos diez (10) años y se proyecta a cinco (5) años los posibles flujos futuros, considerando una capitalización del 54% de los retornos y tomando como tasa de rentabilidad el promedio de los rendimientos en el periodo 2013-2021, en virtud de que en ellos se observa una mayor estabilidad en la entidad emisora de las acciones y se considera el año 2022 como un comportamiento atípico dadas las condiciones de mercado.

Con base 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 y sumándolo al valor proyectado, correspondiente de la inversión calculada para los siguientes cinco (5) años.

La tasa de descuento utilizada para los valores de la inversión se calcula a partir de la metodología de fijación de precios de los activos de capital (CAPM), usando información de mercado disponible al cierre del 2023.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**v) Créditos de bancos y otras obligaciones financieras**

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

**Nota 6. Administración de riesgos**

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

**a) Riesgo de crédito**

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

Los principios y reglas para el manejo del riesgo de crédito en la Corporación se encuentran consignados en el manual del sistema de administración de riesgo crediticio (SARC) donde se encuentran los criterios de evaluación para medirlo.

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

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

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

<b>Apetito de riesgo de crédito</b>	
<b>Limites /niveles de riesgo</b>	<b>Apetito %</b>
<b>Límite de % de pérdida por segmento</b>	
Microcrédito	5%
<b>Límite global de concentración por monto</b>	
Microcrédito superior a 25 SMLV	8%
Microcrédito inferior a 2 millones de pesos	8%
<b>Límite global de concentración por sector</b>	
Crédito agrícola	40%
<b>Límite global de concentración por actividad</b>	
Actividad 1 (café)	25%
Actividad 2 (leche)	15%
<b>Límite cobertura</b>	
Deterioro	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 2023 la cartera reestructurada sumaba \$3.306, representados en 2 operaciones representando el 0,0005% de la cartera total.

Al 31 de diciembre de 2023 se presentan 7.431 operaciones que fueron sujetas al programa de mitigación de riesgos y presentan un saldo de \$24.855.229

### Exposición riesgo de crédito

La máxima exposición del riesgo de crédito de la cartera de crédito es la siguiente:

<b>Microcrédito</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
"A" Riesgo Normal	\$ 500.509.135	466.944.492
"B" Riesgo Aceptable	5.717.389	3.097.510
"C" Riesgo Apreciable	3.356.585	2.285.558
"D" Riesgo Significativo	3.220.912	2.962.526
"E" Riesgo de Incobrabilidad	16.417.104	7.043.604
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 529.221.125</b>	<b>482.333.690</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>Crédito comercial</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 44.213.766	26.993.448
"B" Riesgo Aceptable	1.837.170	888.921
"C" Riesgo Apreciable	627.324	443.908
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.275.310	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 47.953.570</b>	<b>28.326.277</b>
<b>Crédito de consumo</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 24.057.731	18.202.916
"B" Riesgo Aceptable	535.061	-
"C" Riesgo Apreciable	26.677	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	856.380	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 25.475.849</b>	<b>18.202.916</b>
<b>Crédito de consumo empleados</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 185.071	147.811
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 185.071</b>	<b>147.811</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 602.835.615</b>	<b>529.010.694</b>

El registro del deterioro de las obligaciones de la Corporación se hace bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 9 donde se establece un modelo de pérdida esperada (PE). dicha pérdida requiere el cálculo de una Probabilidad de Default o Incumplimiento, la cual varía de acuerdo con la etapa o el estado del riesgo del crédito.

A partir de los resultados obtenidos de probabilidades de incumplimiento para cada modalidad de la cartera, 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 12 meses y life-time para cada uno de los segmentos propuestos dentro del desarrollo del modelo en sí mismo.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**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>FORMULA</b>	$PE=PD1 \cdot EAD \cdot LGD$	$PE=PD1 \cdot EAD \cdot LGD + PD2 \cdot EAD \cdot LGD$ PD1: PD marginal del año 1 PD2: PD marginal lifetime	$PE = EAD \cdot LGD$ PD=1
<b>OBSERVACIONES</b>	PD1: Probabilidad de default calculada a 12 meses	PD <sub>i</sub> : Probabilidad de default marginal calculada para toda la vida del crédito	PD = 1 puesto que es la etapa de los créditos incumplidos

La PD a 12 meses y las PD's requeridas en etapa II (PD a 12 meses y PD marginal 5 años) se resumen para todos los segmentos en el documento de "modelo de provisión".

El deterioro de capital de cartera a diciembre de 2023 se ubicó en \$32.512.692 con un saldo total de cartera de \$ 602.835.615 y un Indicador de cartera vencida ICV de 4.86%.

El saldo del efectivo y equivalentes de efectivo al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es de \$ 10.894.424 y \$ 86.285.595 respectivamente, el cual es mantenido en bancos e instituciones financieras, con alto grado de calificación en el corto y largo plazo, otorgados por las calificadoras autorizadas para operar en Colombia.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Las otras cuentas por cobrar que tiene la Corporación presentan un saldo de \$3.670.925 y \$3.188.692 al 31 de diciembre de 2023 y 2022, 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 2023 no se identificaron deterioros en otros activos no financieros como las inversiones que se miden por el método de participación.

**b) Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez implica la posibilidad de no poder cumplir plenamente de manera oportuna y eficiente con los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros en un momento concreto; esto no quiere decir que dicha entidad no sea solvente, sino que para ser líquido es necesario tener capital suficiente para atender las obligaciones en el momento preciso, tanto los pagos como las necesidades imprevistas de liquidez.

Expuesto lo anterior, la Corporación propende por gestionar el riesgo de liquidez, así como los descalces en plazos de los flujos de caja, los descalces en tasas y las proyecciones de flujos con base en el plan de negocios aprobado por la Junta Directiva de la entidad.

Dado el aumento del costo de fondeo y las necesidades de la Corporación la gestión de flujos de efectivo se ha llevado a cabo a través de la medición de indicadores claves alineados a recomendaciones y mejores prácticas de la industria.

Entre las estrategias de gestión de liquidez implementadas se destaca:

**Fondeo con Entidades nacionales e internacionales:**

Se gestionaron desembolsos con entidades nacionales y extranjeras con el fin de cumplir con los flujos de caja proyectados durante el año 2023, así como con las necesidades derivadas de la colocación de cartera y el costo administrativo de la

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Corporación, esto segmentado en 9 entidades nacionales con desembolsos equivalentes al 42% del total de los desembolsos y 11 entidades internacionales con el restante 58% del año 2023 así:

<b>Fondeadores</b>	
<b>Nacionales</b>	<b>\$ 254.108.154</b>
Banco Coomeva s.a.	38.997.917
Banco de Bogota	19.865.100
Banco de Occidente	36.994.917
Banco Popular	12.073.639
Bancoldex	89.501.644
Bancolombia s.a.	37.033.104
Davivienda	8.983.333
Finagro	4.346.000
BBVA Colombia S.A.	6.312.500
<b>Internacionales</b>	<b>\$ 355.117.789</b>
symbiotics	125.680.756
locfund next lp	54.737.730
Instituto de Crédito Oficial	38.220.500
Global Partnerships	31.044.000
international finance corporation	28.620.000
DWN	21.377.280
GLS Alternative Investment	20.000.000
Blueorchard Microfinance fund	12.293.333
Incofin Inclusive Finance Fund S.A	11.838.000
Global Impact Investments Sarl	8.921.545
netri fundacion privada	2.384.645
<b>Total fondeo efectivo</b>	<b>\$ 609.225.943</b>

### Herramientas para la gestión de liquidez

Por otra parte, el riesgo de liquidez se gestionó mediante el análisis del indicador de riesgo de liquidez IRL en las bandas de 7, 30, 60 y 90 días con el objetivo de monitorear el comportamiento del indicador en las bandas citadas buscando que el colchón de liquidez de la Corporación fuera adecuado y garantizara la operación. Es así como durante el año 2023 el IRL para la banda de 30 días se situó durante el año en promedio en 204%. De otra parte, los activos líquidos monetarios representados principalmente por el disponible, se mantuvo en promedio durante el año en \$15.761 millones de pesos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Clasificación en brechas de liquidez de activos y pasivos para los años terminados a 31 de diciembre.**

Banda	Días	Diciembre de 2023		Brecha
		Activos	Pasivos	
Banda I	0 - 7	\$ 29.998.888	15.214.268	1,97
	8 - 15	26.798.804	4.339.571	6,18
	16 - 22	3.359.909	7.913.770	0,42
	23 - 30	416.280	18.656.624	0,02
Banda II	31 - 60	39.281.519	30.070.614	1,31
Banda III	61 - 90	36.866.503	33.506.296	1,10
Banda IV	91 - 180	112.462.017	87.372.529	1,29
Banda V	181 - 360	174.151.139	116.165.215	1,50
Banda VI	361 - 720	155.437.780	201.735.554	0,77
Banda VII	721 en adelante	176.035.232	189.256.971	0,93
	Sin madurez	97.910.608	3.099.812	31,59
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 852.718.679</b>	<b>707.331.224</b>	<b>1,21</b>

Banda	Días	Diciembre de 2022		Brecha
		Activos	Pasivos	
Banda I	0 - 7	\$ 102.066.611	7.311.124	13,96
	8 - 15	27.318.561	868.385	31,46
	16 - 22	2.566.470	5.870.780	0,44
	23 - 30	189.290	17.175.202	0,01
Banda II	31 - 60	35.628.921	21.464.585	1,66
Banda III	61 - 90	33.273.193	27.919.057	1,19
Banda IV	91 - 180	99.254.495	54.552.107	1,82
Banda V	181 - 360	156.340.167	125.936.395	1,24
Banda VI	361 - 720	136.949.432	141.345.650	0,97
Banda VII	721 en adelante	55.538.619	121.935.765	0,46
	Sin madurez	51.042.634	5.958.213	8,57
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 700.168.393</b>	<b>530.337.263</b>	<b>1,32</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

Es así como, durante todo el año 2023 la Corporación mantuvo su IRL para las bandas de 7 y 30 días muy por encima de los límites definidos como se puede evidenciar en la tabla a continuación:

<b>Fecha</b>	<b>IRL 7 días</b>	<b>IRL 30 días</b>	<b>IRL 60 días</b>	<b>IRL 90 días</b>
dic-22	1435%	334%	197%	127%
mar-23	1163%	175%	87%	66%
jun-23	1089%	262%	132%	72%
sep-23	637%	152%	87%	54%
dic-23	343%	96%	14%	40%

De otra parte, se monitoreo la relación de solvencia que constituye uno de los principales indicadores con los que cuenta el sistema financiero, que pondera y compara el patrimonio técnico de la Corporación contra los activos expuestos a riesgo, como son los activos ponderados por nivel de riesgo, el valor en riesgo de mercado y el valor en riesgo operacional, esta medición estuvo en promedio durante el año 2023 en 3,57 veces por encima del mínimo regulatorio que establece el supervisor.

<b>Fecha</b>	<b>APNR</b>	<b>PT</b>	<b>VeRro</b>	<b>VaR</b>	<b>Solvencia</b>
dic-22	412.641	172.489	6.190	509	35,21%
mar-23	434.886	172.994	6.523	100	34,02%
jun-23	448.126	173.566	6.722	97	33,13%
sep-23	463.343	165.432	6.950	128	30,52%
dic-23	475.578	147.517	7.134	102	26,53%

Al cierre del año 2023 la solvencia disminuyó un (24,65%), por la disminución del patrimonio técnico producto del resultado de estados financieros, mientras que los APNR (Activos ponderados por nivel de riesgo) aumentaron 15,25% en el año.

Este monitoreo se presentó al comité de riesgos recalcando que los indicadores de riesgo de liquidez y solvencia de la Corporación son robustos y están en capacidad de absorber el estrés que presente el mercado, así mismo la gestión de liquidez de la Corporación se alineó a los cambios de entidad que se espera tenga lugar durante el primer trimestre de 2024.

La gestión de liquidez es realizada con base en las proyecciones de fuentes y usos de efectivo soportadas en el plan de negocios de la Corporación, con proyecciones de fondeo, recaudo y pagos del fondeo 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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 2023, 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.

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

• **Obligaciones financieras**

Detalle	2023	2022
Hasta un mes	\$ 21.486.846	11.172.755
Más de un mes y no más de tres meses	42.125.608	36.317.772
Más de tres meses y no más de seis meses	72.782.413	45.384.077
Más de seis meses y no más de un año	102.023.156	114.573.965
Más de un año y menos de cinco años	380.028.763	246.764.450
<b>Total</b>	<b>\$ 618.446.786</b>	<b>454.213.019</b>

• **Arrendamientos financieros**

Arrendamientos financieros	Formulado	
Detalle	\$ 2023	2022
Hasta un mes	409.728	3.927
Más de un mes y no más de tres meses	808.361	7.979
Más de tres meses y no más de seis meses	1.242.408	75.150
Más de seis meses y no más de un año	2.077.941	69.976
Más de un año y menos de cinco años	15.461.739	7.726.224
Más de cinco años	1.180.324	-
<b>Total</b>	<b>\$ 21.180.501</b>	<b>7.883.255</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, crédito comercial, crédito de consumo y línea mipyme. Por lo tanto, los controles se diseñan y proyectan buscando garantizar los recursos financieros para alcanzar los objetivos de crecimiento y sostenibilidad de la Corporación. En el

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

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, durante todo el año 2023 la principal variable monitoreada por los analistas a nivel mundial ha sido la inflación y cuál sería su repercusión en el crecimiento de la economía, el crecimiento del PIB se revisó al alza en al menos 2 ocasiones por el Banco Mundial, así como el Fondo Monetario Internacional. El IPC anual en Estados Unidos cerró en diciembre de 2023 en 3.1% con una disminución de 4 pp desde 7,1% registrado al cierre de diciembre de 2022. Para el caso de Colombia la disminución de la inflación ha tenido un rezago frente a sus pares en Latinoamérica y cerró diciembre de 2023 en 9.28%, presentando una disminución de 3.84 pp desde el 13.12% registrado un año atrás en diciembre de 2022. De otra parte, las proyecciones de crecimiento mundial del FMI estiman dicho crecimiento en 3.1% al cierre de 2024 revisados al alza 0.2% respecto al informe de octubre de 2023.

Aunque la revisión se hizo al alza, las estimaciones son inferiores al promedio de la última década, esto explicado por las altas tasas de interés que se han mantenido más de lo esperado. En la medida que el ciclo de disminución de tasas se demore en iniciar la economía se verá impactada negativamente, las estimaciones para Colombia según el último informe del Banco Mundial son un crecimiento del 1.2% para el año 2024 y 1.8% para el 2025. Estos factores inciden directamente en la política monetaria y las tasas de intervención del Banco de la República, 2023 cerró con una tasa de intervención del 13%, y se espera que el crecimiento medido a través del PIB sea del 0.9% al mismo cierre. Esto ha influido en las tasas de interés de referencia y las tasas de colocación de las entidades financieras que se han prolongado más de lo que se esperaba.

En cuanto a la variación de la tasa de cambio, el dólar cerró el año 2023 con \$3.822,05 pesos por dólar acumulando una revaluación del peso colombiano del 20,54% durante lo corrido del año. Esto explicado es en gran medida por la disminución en el precio de los bonos americanos a 10 y 15 años y unas mejores perspectivas económicas para el país.

A nivel interno, se realizan controles permanentes basados en el marco de apetito al riesgo de la Corporación, 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 Corporación.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

Teniendo en cuenta lo anterior, la Corporación desde la alta dirección y a través de sus áreas comercial, riesgos y financiera, ha definido metas de crecimiento, expansión y fortalecimiento que garantizan solidez y rentabilidad. Con los controles y políticas establecidos para la administración de los recursos y el entendimiento del marco externo e interno, se dan las garantías para la consecución de los objetivos.

Si bien el aumento del fondeo se debe a las metas de crecimiento y expansión de la Corporación, este crecimiento es sistémico y se evidencia también en el crecimiento de su mayor activo, la cartera de créditos. Este fondeo está indexado a tasa variable en un 51,6% y a tasa fija en un 48,4%. De otra parte, la Corporación como política de riesgo de mercado tiene que todo el fondeo en moneda extranjera esté cubierto a través de un instrumento financiero derivado lo que mitigue el riesgo de tasa de cambio.

En este punto se resalta que, la Corporación tiene coberturas para su exposición a riesgo de tasa de cambio a través de dos Cross Currency Swap con el objetivo de cumplir la política de la Corporación respecto a la mitigación de este riesgo.

De otra parte, a través del comité ALCO la entidad ha monitoreado y revisado la estructura de balance y ha medido y gestionado la exposición al riesgo de tasa de interés del libro bancario, buscando una gestión eficiente en términos del GAP de tasas y con el objetivo de administrar eficientemente los márgenes de intermediación, que se han visto reducidos en este contexto de tasas de interés altas.

También es prudente acotar que la exposición al riesgo de mercado de la Corporación es mínima, por dos razones, el activo expuesto en moneda extranjera está representado por los saldos que se mantengan en la cuenta registrada en el extranjero, que es utilizada únicamente para monetizar los desembolsos y los pagos del fondeo internacional, de otra parte, su pasivo en moneda extranjera está representado por el fondeo que se encuentra cubierto al 100% a través de instrumentos derivados financieros.

Finalmente, en cuanto al riesgo por tasa de interés de financiación, se realizó un análisis de sensibilidad sobre el costo de la deuda durante el 2023, partiendo de que el 55% del endeudamiento de la Corporación se encuentra pactado a tasa variable.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Se proyecta un escenario en donde se aumenta o disminuye 50pbs al financiamiento con tasa variable; evidenciando una variación de +/- 0,77% en el margen neto de interés y de +/- 0,21% en la rentabilidad de la Corporación, situación que pudo ser llevada de acuerdo con las gestiones mencionadas en las líneas anteriores.

	Estado de resultados		
	Real	+ 50pb	- 50pb
Ingresos por Intereses de Cartera	\$ 226.364.829	226.364.829	226.364.829
Gasto por intereses Financieros	73.688.629	74.858.913	72.513.787
<b>Margen neto de intereses</b>	<b>\$ 152.676.200</b>	<b>151.505.916</b>	<b>153.851.042</b>
<b>Impacto margen de interés</b>		<b>-0,77%</b>	<b>0,77%</b>
(+) Ingresos por comisiones y otros servicios	\$ 13.530.768	13.530.768	13.530.768
(-) Gasto por deterioro	44.556.150	44.556.150	44.556.150
(-) Gastos Ordinarios	166.283.785	166.283.785	166.283.785
<b>Pérdida operacional</b>	<b>\$ (44.632.967)</b>	<b>(45.803.251)</b>	<b>(43.458.125)</b>
Otros Ingresos	20.151.102	20.151.102	20.151.102
Otros gastos	-	-	-
<b>Pérdida del ejercicio</b>	<b>\$ (24.481.865)</b>	<b>(25.652.149)</b>	<b>(23.307.023)</b>
<b>Impacto resultados</b>		<b>4,78%</b>	<b>-4,80%</b>
<b>Impacto rentabilidad</b>		<b>-0,21%</b>	<b>0,21%</b>

**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	2023	2022
Caja	\$ 9.334.875	7.112.297
Bancos y equivalentes de efectivo (1)	1.528.999	79.142.748
Efectivo y equivalentes restringidos (2)	30.550	30.550
<b>Total</b>	<b>\$ 10.894.424</b>	<b>86.285.595</b>

Esta partida presenta una disminución significativa con relación al año anterior producto de la inversión que realizó la Corporación en el Banco Contactar S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia donde su participación corresponde al 94,99% ejerciendo control sobre ella.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Detalle	2023	2022
Moneda nacional	\$ 1.525.432	74.971.974
Moneda extranjera (i)	232	3.302.594
Cuentas bancarias con restricción (ii)	-	45.345
Otras entidades financieras (iii)	3.335	822.835
<b>Total</b>	<b>\$ 1.528.999</b>	<b>79.142.748</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 2023 es de USD 60,55 y se re- expresó a la TRM de \$ 3.822,05. Para el año 2022 USD 686.581,33 y se re- expresó a la TRM de \$ 4.810,20

ii) Dentro del rubro de Bancos con corte a 31 de diciembre de 2022 la Corporación tenía una (1) cuenta bancaria de uso restringido en Bancolombia, que equivale al saldo del convenio celebrado con Chemonics International Inc, cuyo objeto fue ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la Corporación en comunidades de la ruralidad dispersa de veintiún (21) municipios de los corredores sur del Tolima; este convenio tuvo una vigencia de 5 meses contados a partir del día 05 de diciembre de 2019 y hasta el 30 de abril de 2020.

Detalle	2023	2022
Bancolombia convenio Chemonics	-	45.345
<b>Total</b>	<b>\$ -</b>	<b>45.345</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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- Ningún partícipe de la cartera colectiva puede tener una participación superior al 10% del total del valor de la cartera colectiva.
- La Fiduciaria cobra por su gestión una comisión del 1.35% nominal anual sobre el valor de la cartera colectiva, en su equivalente diario, y ésta se causa como un gasto a cargo de la cartera colectiva y no del partícipe.
- Sobre los rendimientos financieros efectúan retención en la fuente.
- Los traslados entre la cartera colectiva y las cuentas corrientes o de ahorros de los partícipes son exentas del Impuesto al movimiento financiero (GMF), siempre y cuando, la cartera colectiva mantenga cuentas en el mismo establecimiento financiero del partícipe y se certifique que los traslados entre cuentas pertenecen al mismo y único titular.

En el siguiente cuadro se presenta el saldo de los encargos fiduciarios:

Detalle	2023	2022
Fiducia Bancolombia	\$ 181	8.080
Fiducia Banco de Occidente	3.154	814.755
<b>Total</b>	<b>\$ 3.335</b>	<b>822.835</b>

- 2) En este grupo de cuentas se reconoce como efectivo y equivalentes restringidos para los años 2023 y 2022 los depósitos entregados en garantía por los contratos de arrendamiento de la oficina comercial Ipiales Centro, de la oficina administrativa ubicada en la ciudad de Bogotá y de un aparta-estudio en la ciudad de Pasto para uso exclusivo de los colaboradores de la oficina administrativa que se encuentran a nivel nacional y que por actividades propias de sus funciones deben asistir a la oficina administrativa principal.

## Nota 8. Instrumentos y derivados financieros

### Instrumentos financieros

El saldo de este rubro para los años terminados a 31 de diciembre son los siguientes:

Detalle	2023	2022
Acciones fondo regional de garantías (i)	\$ 695.276	657.086
Derivados financieros (ii)	429.531	5.629.653
<b>Total</b>	<b>\$ 1.124.807</b>	<b>6.286.739</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- (i) El saldo de las inversiones en títulos participativos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral corresponde a las acciones que tiene la Corporación en el Fondo Regional de Garantías de Nariño S.A., con una participación del 14,06% de las acciones en circulación.

El Fondo Regional de Garantías de Nariño S.A.: Actúa como agente comercial del Fondo Nacional de Garantías para los departamentos de Nariño y Putumayo, facilitando el acceso al crédito a través del otorgamiento de garantías en caso de insuficiencia por parte de los deudores, a juicio de los intermediarios financieros al sector de las micro, pequeñas y medianas empresas.

La Corporación no ejerce influencia significativa sobre la participada, por las siguientes razones:

- La Participación no iguala ni supera el 20% de los derechos de voto.
- No tiene participación en la Junta Directiva en una medida que le permita influir significativamente en las decisiones administrativas importantes.
- No realiza grandes volúmenes de operaciones con la participada, que le permitan tener una posición influyente.
- No tiene influencia en la fijación de precios de venta de bienes o servicios por parte de la participada, que puedan beneficiar a la Corporación.

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

Estas acciones se encuentran en el nivel 3 de jerarquía.

La Corporación posee por esta inversión 48.306 acciones a un valor nominal de \$7.790 pesos, para el año 2023 recibió dividendos en efectivo por valor de \$88.048 y en el año 2022 recibió dividendos en efectivo por valor de \$58.691

Para el año 2023 se reconoció el valor razonable de las 48.306 acciones del Fondo Regional de Garantías de acuerdo con el modelo interno diseñado por la Corporación (nota 5), el valor de cada acción se establecido en \$14.393,20, ajustando la valoración de estas acciones por la suma de \$38.191 que se reconocen en el patrimonio y se presentan en el estado de resultado como otro Resultado Integral (ORI).

Para el año 2022 se reconoció el valor razonable de las 48.306 acciones del Fondo Regional de Garantías de acuerdo con el modelo interno diseñado por la Corporación (nota 5), el valor de cada acción se estableció en \$13.602,60,

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

ajustando la valoración de estas acciones por la suma de \$30.366 que se reconocen en el patrimonio y se presentan en el estado de resultado como otro Resultado Integral (ORI).

**ii) Derivados financieros**

El siguiente es el detalle de los derivados financieros que tiene la Corporación con corte a 31 de diciembre.

Detalle	2023	2022
Contratos Swap	429.531	5.629.653
<b>Total</b>	<b>\$ 429.531</b>	<b>5.629.653</b>

El saldo de esta cuenta representa la valoración del contrato swap suscrito con la entidad financiera Bancolombia para cubrir el riesgo de los flujos futuros del crédito con el Instituto de crédito Oficial (ICO)

De igual manera el saldo de esta cuenta se ve afectado por el contrato swap suscrito con Banco de Occidente para la cobertura de las tasas de interés variables pactadas en pesos colombianos.

Este rubro presenta una disminución significativa con relación al anterior producto de la fluctuación que sufrió la tasa representativa del mercado durante el año 2023 que comparada con la tasa spot negociada generó la disminución entre derechos y obligaciones por derivados financieros.

Los instrumentos financieros derivados para los años terminados a 31 de diciembre comprenden lo siguiente:

Año 2023						
Derivado	US\$	Tasa Spot	Vencimiento	Derecho	Obligación	Neto
Swap	5.000.000	3.675,00	29/11/2027	9.805.700	9.224.221	581.479
Swap	5.000.000	3.840,00	30/11/2027	-	151.948	(151.948)
						<b>\$ 429.531</b>
Año 2022						
Derivado	US\$	Tasa Spot	Vencimiento	Derecho	Obligación	Neto
Swap	5.000.000	3.675,00	29/11/2027	7.872.800	2.244.414	5.628.386
						<b>\$ 5.628.386</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Derivado	Tasa de mercado	Tasa Swap	Vencimiento	Interes Causado	Interes cobertura	Neto
Swap	IBR 3 meses + 2,2%	14,25%	18/03/2024	16.555	16.689	(134)
Swap	IBR 6 meses + 3,5%	15,65%	24/05/2024	60.234	59.989	245
Swap	IBR 3 meses + 2,1%	14,19%	26/03/2024	12.685	11.529	1.156
						\$ 1.267
						<u>5.629.653</u>

Los instrumentos derivados contratados por la Corporación son generalmente transados en mercados organizados. Los instrumentos derivados tienen condiciones favorables netas (activos) o desfavorables (pasivos), como resultado de fluctuaciones en las tasas de cambio de moneda extranjera y en el mercado de tasa de interés u otras variables relativas a sus condiciones. El monto acumulado de los valores razonables de los activos y pasivos en instrumentos derivados puede variar significativamente de tiempo en tiempo.

A continuación, se presenta el movimiento de este rubro:

Detalle	2023	2022
Saldo inicial	\$ 6.286.739	8.269.522
Valoración Fondo Regional de Garantías	38.191	30.366
Cancelación CDT Bancolombia USD	-	(6.140.940)
Constitución CDT Banco de Occidente	-	10.000.000
Cancelación CDT Banco de Occidente	-	(10.000.000)
Pago derivados financieros	793.499	-
Desvalorización derivados financieros	(5.993.622)	-
Adquisición derivados financieros	-	4.127.791
<b>Total</b>	<b>\$ 1.124.807</b>	<b>6.286.739</b>

**Nota 9. Inversiones contabilizadas utilizando el método de participación**

El saldo de este rubro está representado por la situación de control que tiene la Corporación sobre sus subsidiarias. Este rubro presenta un incremento significativo por la inversión que realizó la Corporación en el Banco Contactar S.A., donde su participación es del 94.99%. Estas inversiones fueron valoradas por el método de participación patrimonial, a continuación, se detalla la inversión en estas entidades para los años terminados a 31 de diciembre.

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

Año 2023						
Detalle	Inversión	Resultado ejercicio subsidiarias a 31 de dic	Participación patrimonial	Método participación patrimonial	Inversión en subsidiarias	
Contactar Recuperaciones SAS	\$ 1.814.845	73.791	100%	73.791	\$	1.888.636
Contactar Inversiones y Servicios SAS	1.814.846	71.483	100%	71.483		1.886.329
Contactar Desarrollo Empresarial SAS	1.814.845	73.791	100%	73.791		1.888.636
Contactar Centro de llamado SAS	1.814.845	73.825	100%	73.825		1.888.670
Banco Contactar S.A.	116.552.728	659.555	94,99%	626.512		117.179.240
<b>Total</b>	<b>\$ 123.812.109</b>	<b>952.445</b>		<b>919.402</b>	<b>\$</b>	<b>124.731.511</b>

Año 2022						
Detalle	Inversión inicial	Resultado ejercicio subsidiarias a 31 de dic	Participación patrimonial	Método de participación patrimonial	Inversión en subsidiarias	
Contactar Recuperaciones SAS	\$ 1.800.000	14.845	100%	14.845	\$	1.814.845
Contactar Inversiones y Servicios SAS	1.800.000	14.845	100%	14.846		1.814.846
Contactar Desarrollo Empresarial SAS	1.800.000	14.845	100%	14.845		1.814.845
Contactar Centro de llamado SAS	1.800.000	14.845	100%	14.845		1.814.845
<b>Total</b>	<b>\$ 7.200.000</b>	<b>59.380</b>		<b>59.381</b>	<b>\$</b>	<b>7.259.381</b>

A continuación, se presenta el detalle de las cifras financieras de las subsidiarias registradas por el método de participación patrimonial para los años terminados a 31 de diciembre:

Año 2023							
Detalle	% de participación	Activos	Pasivos	Ingresos	Gastos	Resultado del ejercicio	Patrimonio por participación
Contactar Recuperaciones SAS	100%	1.929.530	40.893	122.469	48.678	73.791	1.888.637
Contactar Inversiones y Servicios SAS	100%	1.927.595	41.267	119.073	47.590	71.483	1.886.327
Contactar Desarrollo Empresarial SAS	100%	1.929.530	41.267	122.469	48.678	73.791	1.888.637
Contactar Centro de llamado SAS	100%	1.929.714	40.893	122.938	49.113	73.825	1.888.670
Banco Contactar SAS	94,99%	195.610.920	72.251.365	8.905.791	8.246.236	659.555	117.179.240
<b>Total</b>		<b>203.327.289</b>	<b>72.415.685</b>	<b>9.392.740</b>	<b>8.440.295</b>	<b>952.445</b>	<b>124.731.511</b>

Año 2022							
Detalle	% de participación	Activos	Pasivos	Ingresos	Gastos	Resultado del ejercicio	Patrimonio por participación
Contactar Recuperaciones SAS	100%	1.822.839	7.994	22.839	7.994	14.845	1.814.845
Contactar Inversiones y Servicios SAS	100%	1.822.839	7.994	22.839	7.994	14.846	1.814.846
Contactar Desarrollo Empresarial SAS	100%	1.822.839	7.994	22.839	7.994	14.845	1.814.845
Contactar Centro de llamado SAS	100%	1.822.839	7.994	22.839	7.994	14.845	1.814.845
<b>Total</b>		<b>7.291.356</b>	<b>31.976</b>	<b>91.356</b>	<b>31.976</b>	<b>59.381</b>	<b>7.259.381</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta el movimiento de este rubro para los años terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Saldo inicial	\$ 7.259.381	-
Inversión en acciones en entidades subsidiarias	116.552.728	7.200.000
Valoración acciones método participación patrimonial	919.402	59.381
<b>Total</b>	<b>\$ 124.731.511</b>	<b>7.259.381</b>

**Nota 10. Cartera de servicios financieros, neto**

A continuación, se muestra la distribución de capital, intereses y comisiones para los períodos terminados a 31 de diciembre:

**1. Cartera de servicios financieros por modalidad**

Capital Cartera	2023	2022
Microcrédito	\$ 529.221.125	482.333.690
Crédito comercial	47.953.570	28.326.277
Crédito de consumo	25.475.849	18.202.916
Crédito de consumo empleados	185.071	147.811
<b>Total</b>	<b>\$ 602.835.615</b>	<b>529.010.694</b>

Deterioro capital de cartera	2023	2022
Microcrédito	\$ (28.416.100)	(18.720.548)
Crédito comercial	(2.322.852)	(988.458)
Crédito de consumo	(1.771.130)	(695.081)
Crédito de consumo empleados	(2.610)	(11.896)
<b>Total</b>	<b>\$ (32.512.692)</b>	<b>(20.415.983)</b>

<b>Cartera de créditos, neta</b>	<b>\$ 570.322.923</b>	<b>508.594.711</b>
----------------------------------	-----------------------	--------------------

Interes de cartera	2023	2022
Microcrédito	\$ 21.365.128	15.737.096
Crédito comercial	1.174.106	459.758
Crédito de consumo	585.465	283.766
Crédito de consumo empleados	301	956
<b>Total</b>	<b>\$ 23.125.000</b>	<b>16.481.576</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

<b>Deterioro de intereses</b>		
Microcrédito	\$ (1.393.943)	(810.419)
Crédito comercial	(247.453)	(64.533)
Crédito de consumo	(110.862)	(26.741)
Crédito de consumo empleados	(3)	(112)
<b>Total</b>	<b>\$ (1.752.261)</b>	<b>(901.805)</b>
<b>Intereses de cartera, neto</b>	<b>\$ 21.372.739</b>	<b>15.579.771</b>
<b>Comisión Ley Mypime</b>		
	2023	2022
Microcredito	\$ 183.422	224.467
<b>Total</b>	<b>\$ 183.422</b>	<b>224.467</b>
<b>Deterioro comisión Ley Mipyme</b>		
Microcredito	(36.351)	(12.142)
<b>Total</b>	<b>(36.351)</b>	<b>(12.142)</b>
<b>Comisión Ley Mipyme, Neto</b>	<b>\$ 147.071</b>	<b>212.325</b>
<b>Total cartera de servicios financieros, neta</b>	<b>\$ 591.842.733</b>	<b>524.386.807</b>

A continuación, se presenta un resumen del total de la cartera de créditos y el deterioro de cartera al 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Cartera	\$ 602.835.615	529.010.694
Intereses	23.125.000	16.481.576
Comisión	183.422	224.467
<b>Total</b>	<b>\$ 626.144.037</b>	<b>545.716.737</b>
Deterioro de cartera	\$ 32.512.692	20.415.983
Deterioro de intereses	1.752.261	901.805
Deterioro de comisión	36.351	12.142
	<b>\$ 34.301.304</b>	<b>21.329.930</b>
<b>Tota cartera de servicios financieros, neta</b>	<b>\$ 591.842.733</b>	<b>524.386.807</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**2. Cartera de servicios financieros por tipo de riesgos**

**Capital**

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Microcrédito</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 500.509.135	466.944.492
"B" Riesgo Aceptable	5.717.389	3.097.510
"C" Riesgo Apreciable	3.356.585	2.285.558
"D" Riesgo Significativo	3.220.912	2.962.526
"E" Riesgo de Incobrabilidad	16.417.104	7.043.604
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 529.221.125</b>	<b>482.333.690</b>
<b>Crédito comercial</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 44.213.766	26.993.448
"B" Riesgo Aceptable	1.837.170	888.921
"C" Riesgo Apreciable	627.324	443.908
"E" Riesgo de Incobrabilidad	1.275.310	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 47.953.570</b>	<b>28.326.277</b>
<b>Crédito de consumo</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 24.057.731	18.202.916
"B" Riesgo Aceptable	535.061	-
"C" Riesgo Apreciable	26.677	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	856.380	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 25.475.849</b>	<b>18.202.916</b>
<b>Crédito de consumo empleados</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 185.071	147.811
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 185.071</b>	<b>147.811</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 602.835.615</b>	<b>529.010.694</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Intereses**

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Microcrédito</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 17.683.510	14.962.248
"B" Riesgo Aceptable	278.011	191.143
"C" Riesgo Apreciable	222.704	153.749
"D" Riesgo Significativo	269.265	110.354
"E" Riesgo de Incobrabilidad	2.911.638	319.602
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 21.365.128</b>	<b>15.737.096</b>
<b>Crédito comercial</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 840.207	419.100
"B" Riesgo Aceptable	32.984	26.707
"C" Riesgo Apreciable	19.202	13.951
"E" Riesgo de Incobrabilidad	281.713	-
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 1.174.106</b>	<b>459.758</b>
<b>Crédito de consumo</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 429.382	283.670
"B" Riesgo Aceptable	13.333	-
"C" Riesgo Apreciable	626	-
"E" Riesgo de Incobrabilidad	142.124	96
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 585.465</b>	<b>283.766</b>
<b>Crédito de consumo empleados</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 301	956
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 301</b>	<b>956</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 23.125.000</b>	<b>16.481.576</b>

**Comisión Ley Mipyme**

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Microcrédito</b>		
"A" Riesgo Normal	\$ 114.395	170.528
"B" Riesgo Aceptable	17.083	14.196
"C" Riesgo Apreciable	13.020	13.463
"D" Riesgo Significativo	15.944	9.160
"E" Riesgo de Incobrabilidad	22.980	17.120
<b>Total</b>	<b>\$ 183.422</b>	<b>224.467</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

3. Clasificación de la cartera de microcrédito según las modalidades de crédito cuyas tasas son certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia – Decreto 455 de 2023, teniendo en cuenta la siguiente clasificación:
- Crédito popular productivo rural: es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica en zonas rurales y rurales dispersas cuyo monto no exceda de seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito
  - Crédito popular productivo urbano: es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica en zonas urbanas cuyo monto no exceda de seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito.
  - Crédito productivo rural: es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica en zonas rurales y rurales dispersas cuyo monto sea mayor a seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) y hasta veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito.
  - Crédito productivo urbano: es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica en zonas urbanas cuyo monto sea mayor a seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) y hasta veinticinco (25) salarios mínimos Regales mensuales vigentes (SMLMV) al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito.
  - Crédito productivo de mayor monto: es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas Con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica cuyo monto sea mayor a veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) y hasta ciento veinte (120) salarios mínimos Regales mensuales vigentes (SMLMV) al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta la clasificación de la cartera conforme a lo establecido en el decreto 455 de 2023.

Detalle	2023
Popular productivo rural	\$ 71.836.567
Popular productivo urbano	119.363.875
Productivo rural	47.415.572
Productivo urbano	75.844.148
Productivo de mayor monto	28.466.106
Sin clasificacion- cartera anterior al 01 de abril	186.294.857
<b>Total</b>	<b>\$ 529.221.125</b>

#### 4. Cartera de servicios financieros movimiento deterioro de valor

- Capital de cartera

Movimiento deterioro de cartera de crédito					
Año 2023					
Concepto	Microcrédito	Comercial	Consumo	Consumo empleados	Total
Saldo Inicial	\$ 18.720.548	988.459	695.080	11.896	20.415.983
Castigos del período	(25.878.765)	(1.105.319)	(1.815.250)	-	(28.799.334)
Deterioro del período	50.744.080	3.202.980	15.657.874	555.956	70.160.890
Recuperación de deterioro	(15.169.763)	(763.268)	(12.766.574)	(565.242)	(29.264.847)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 28.416.100</b>	<b>2.322.852</b>	<b>1.771.130</b>	<b>2.610</b>	<b>32.512.692</b>

Movimiento deterioro de cartera de crédito					
Año 2022					
Concepto	Microcrédito	Comercial	Consumo	Consumo empleados	Total
Saldo Inicial	\$ 18.282.957	525.278	-	6.075	18.814.310
Traslados entre grupo préstamo	(957.644)	(1.313.089)	2.365.406	(94.673)	-
Castigos del período	(11.514.471)	(134.646)	(80.733)	(1)	(11.729.851)
Deterioro del período	27.060.590	2.560.544	594.944	134.627	30.350.705
Recuperación de deterioro	(14.150.884)	(649.629)	(2.184.536)	(34.132)	(17.019.181)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 18.720.548</b>	<b>988.458</b>	<b>695.081</b>	<b>11.896</b>	<b>20.415.983</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

<b>Movimiento deterioro de intereses cartera de crédito</b>					
<b>Año 2023</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Microcrédito</b>	<b>Comercial</b>	<b>Consumo</b>	<b>Consumo empleados</b>	<b>Total</b>
Saldo Inicial	\$ 810.418	64.533	26.853	-	901.804
Castigos del período	(2.203.357)	(63.815)	(94.477)	-	(2.361.649)
Deterioro del período	3.285.686	255.287	254.353	3	3.795.329
Recuperación de deterioro	(498.804)	(8.552)	(75.867)	-	(583.223)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 1.393.943</b>	<b>247.453</b>	<b>110.862</b>	<b>3</b>	<b>1.752.261</b>

<b>Movimiento deterioro de intereses cartera de crédito</b>				
<b>Año 2022</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Microcrédito</b>	<b>Comercial</b>	<b>Consumo</b>	<b>Total</b>
Saldo Inicial	\$ 714.044	16.007	-	730.051
Traslados entre grupo préstamo	(15.148)	(33.498)	48.646	-
Castigos del período	(887.258)	(7.374)	-	(894.632)
Deterioro del período	1.303.186	91.044	28.973	1.423.203
Recuperación de deterioro	(304.405)	(1.646)	(50.766)	(356.817)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 810.419</b>	<b>64.533</b>	<b>26.853</b>	<b>901.805</b>

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

<b>Movimiento deterioro de comisión Ley Mipyme</b>	
<b>Año 2023</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Microcrédito</b>
Saldo Inicial	\$ 12.142
Castigos del período	(77.472)
Deterioro del período	103.404
Recuperación de deterioro	(1.723)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 36.351</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

<b>Movimiento deterioro de comisión Ley Mipyme</b>	
<b>Año 2022</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Microcrédito</b>
Saldo Inicial	\$ -
Castigos del período	(57.473)
Deterioro del período	69.615
Recuperación de deterioro	-
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 12.142</b>

De acuerdo con lo anterior para el año 2023 el deterioro de valor de capital de cartera de crédito, intereses y comisión Ley Mipyme asciende a \$ 29.052.531 y para el año 2022 asciende a \$ 21.329.930

### **Deterioro de activos financieros**

El deterioro de los activos financieros de la Corporación se determina mediante el modelo de pérdida esperada, analizando variables que intervienen en la determinación del riesgo que presenta individualmente cada crédito.

## **5. 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:

	<b>Año 2023</b>				
	<b>Hasta 1 año</b>	<b>1 a 3 años</b>	<b>3 a 5 años</b>	<b>Mayor a 5 años</b>	<b>Total</b>
<b>Capital de cartera</b>					
Cartera de crédito microcrédito	\$ 46.869.539	400.569.395	77.572.833	4.209.358	529.221.125
Cartera de crédito comercial	870.508	15.408.072	23.686.623	7.988.368	47.953.570
Cartera de crédito consumo	2.828.222	21.457.200	1.190.427	-	25.475.849
Cartera de crédito consumo empleados	2.127	101.564	81.380	-	185.071
<b>Total</b>	<b>\$ 50.570.396</b>	<b>437.536.231</b>	<b>102.531.263</b>	<b>12.197.726</b>	<b>602.835.615</b>

	<b>Año 2022</b>				
	<b>Hasta 1 año</b>	<b>1 a 3 años</b>	<b>3 a 5 años</b>	<b>Mayor a 5 años</b>	<b>Total</b>
<b>Capital de cartera</b>					
Cartera de crédito microcrédito	\$ 481.065.810	784.581	369.375	113.924	482.333.690
Cartera de crédito comercial	28.147.997	108.680	69.600	-	28.326.277
Cartera de crédito consumo	18.196.927	-	-	5.989	18.202.916
Cartera de crédito consumo empleados	140.023	-	-	7.788	147.811
<b>Total</b>	<b>\$ 527.550.757</b>	<b>893.261</b>	<b>438.975</b>	<b>127.701</b>	<b>529.010.694</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

La distribución de la cartera por maduración corresponde a los valores vigentes de capital a la fecha de reporte, que son clasificados en períodos de tiempo conforme al período comprendido entre la fecha de desembolso de cada obligación y la fecha de reporte.

## 6. 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 2023					
	menor a 1 mes	1 a 3 meses	3 meses a 1 año	1 a 5 años	Mayor a 5 años	Total
Microcrédito	\$ 30.819.817	63.959.220	256.503.973	166.895.012	11.043.103	529.221.125
Crédito comercial	1.486.261	2.960.044	13.614.462	29.422.729	470.074	47.953.570
Crédito de consumo	1.660.859	3.698.035	12.769.199	6.782.170	565.586	25.475.849
Crédito de consumo empleados	1.292	21.372	82.063	79.810	534	185.071
<b>Total</b>	<b>\$ 33.968.230</b>	<b>70.638.671</b>	<b>282.969.695</b>	<b>203.179.721</b>	<b>12.079.298</b>	<b>602.835.615</b>

Detalle	Año 2022					
	menor a 1 mes	1 a 3 meses	3 meses a 1 año	1 a 5 años	Mayor a 5 años	Total
Microcrédito	\$ 31.561.282	60.147.002	235.868.377	153.125.310	1.631.719	482.333.690
Crédito comercial	774.866	1.971.828	7.545.458	18.034.125	-	28.326.277
Crédito de consumo	1.336.296	2.586.391	9.094.551	4.855.809	329.869	18.202.916
Crédito de consumo empleados	8.321	16.206	66.275	57.009	-	147.811
<b>Total</b>	<b>\$ 33.680.765</b>	<b>64.721.427</b>	<b>252.574.661</b>	<b>176.072.253</b>	<b>1.961.588</b>	<b>529.010.694</b>

## 7. 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 2023				
	Microcrédito	Comercial	Consumo	Consumo empleado	Total
Agricultura	\$ 160.156.533	2.865.215	164.707	-	163.186.455
agroindustria	9.480.785	2.283.027	42.802	-	11.806.614
Alfarería	448.042	86.816	642	-	535.500
artesanías	2.737.948	175.695	7.756	-	2.921.399
asalariados	2.543.550	714.563	21.837.445	8.201	25.103.758
Comercio	119.489.955	18.492.208	489.575	-	138.471.738
Confecciones	7.343.534	945.440	35.360	-	8.324.333
Construcción	905.702	-	-	-	905.702
Cueros	1.084.125	17.055	-	-	1.101.180
Industria	12.737.441	1.849.698	89.914	-	14.677.054
Madera	3.791.241	653.967	7.978	-	4.453.186
Metalmecánica	280.936	3.902	4.800	-	289.638
Minería	12.073	-	855	-	12.928
Pecuario	79.139.292	868.559	226.945	-	80.234.795
Pensionados	4.050	-	55.834	-	59.884
Pesca	1.406.044	10.161	7.373	-	1.423.578
Rentistas de capital	227.153	10.385	-	-	237.538
Servicios	117.152.932	18.139.613	1.689.998	172.327	137.154.870
Sin actividad económica	9.590.549	642.321	782.791	4.543	11.020.203
Transporte	689.241	194.946	31.075	-	915.262
<b>Total</b>	<b>\$ 529.221.125</b>	<b>47.953.570</b>	<b>25.475.849</b>	<b>185.071</b>	<b>602.835.615</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

Sector	Año 2022				Total
	Microcrédito	Comercial	Consumo	Consumo empleado	
Agricultura	\$ 154.346.179	3.003.511	301.498	-	157.651.188
Agroindustria	8.543.862	1.461.683	58.860	-	10.064.405
Artesanías	9.933	-	-	-	9.933
Asalariados	2.480.262	36.520	12.719.908	10.888	15.247.578
Comercio	100.684.167	10.280.959	726.533	-	111.691.659
Confecciones	5.437.851	341.204	30.359	-	5.809.414
Construcción	509.822	9.212	6.813	-	525.847
Contrucción	17.018.776	425.826	127.053	-	17.571.655
Cueros	718.836	-	5.297	-	724.133
Industria	10.266.422	572.284	87.479	-	10.926.185
Madera	1.523.725	465.166	24.816	-	2.013.707
Metalmecánica	106.283	-	3.081	-	109.364
Minería	253.464	-	48.025	-	301.489
Pecuario	77.256.171	1.051.151	346.448	-	78.653.770
Pensionados	278.664	7.266	1.652.984	-	1.938.914
Pesca	1.455.027	14.644	23.495	-	1.493.166
Rentistas de capital	59.350	-	1.906	-	61.256
Servicio	2.681.370	558.782	426.076	-	3.666.228
Servicios	82.707.332	6.394.246	1.369.847	136.923	90.608.348
Servicios	488.891	-	17.213	-	506.104
Sin actividad económica	2.149.120	97.407	125.306	-	2.371.833
Transporte	13.358.183	3.606.416	99.919	-	17.064.518
<b>Total</b>	<b>\$ 482.333.690</b>	<b>28.326.277</b>	<b>18.202.916</b>	<b>147.811</b>	<b>529.010.694</b>

## 8. 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 2023				Total
	Microcrédito	Comercial	Consumo	Consumo empleados	
<b>Idóneas</b>	<b>61.325.419</b>	<b>34.934.865</b>	<b>1.091.241</b>	<b>-</b>	<b>97.351.525</b>
Hipotecaria	1.580.083	6.048.804	-	-	7.628.887
Prendaria	1.840.823	1.224.872	-	-	3.065.695
Fondo Nacional de Garantías	57.904.513	27.661.189	1.091.241	-	86.656.943
<b>No idóneas</b>	<b>467.895.706</b>	<b>13.018.705</b>	<b>24.384.608</b>	<b>185.071</b>	<b>505.484.090</b>
Personal	374.316.565	10.414.964	19.507.686	148.057	404.387.272
Otra	93.579.141	2.603.741	4.876.922	37.014	101.096.818
<b>Total</b>	<b>529.221.125</b>	<b>47.953.570</b>	<b>25.475.849</b>	<b>185.071</b>	<b>602.835.615</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

Tipo de garantía	Año 2022				Total
	Microcrédito	Comercial	Consumo	Consumo empleados	
<b>Idóneas</b>	<b>\$ 80.194.519</b>	<b>17.783.523</b>	<b>18.930</b>	<b>-</b>	<b>97.996.971</b>
Hipotecaria	1.604.684	6.989.442	-	-	8.594.126
Prendaria	2.073.721	1.393.626	-	-	3.467.346
Fondo Nacional de Garantías	76.516.114	9.400.455	18.930	-	85.935.499
<b>No idóneas</b>	<b>402.139.171</b>	<b>10.542.754</b>	<b>18.183.986</b>	<b>147.811</b>	<b>431.013.723</b>
Personal	112.598.968	8.434.203	2.363.918	19.215	123.416.305
Otra	289.540.203	2.108.551	15.820.068	128.596	307.597.418
<b>Total</b>	<b>\$ 482.333.690</b>	<b>28.326.277</b>	<b>18.202.916</b>	<b>147.811</b>	<b>529.010.694</b>

**Nota 11. Otras cuentas por cobrar, neto**

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

Detalle	2023	2022
Otras comisiones por cobrar (1)	\$ 1.252.171	1.435.933
Pagos por cuenta de clientes (2)	415.187	1.009.183
Diversas (3)	2.116.521	981.385
<b>Subtotal</b>	<b>3.783.879</b>	<b>3.426.501</b>
Deterioro otras cuentas por cobrar (4)	(112.954)	(237.809)
<b>Total</b>	<b>\$ 3.670.925</b>	<b>3.188.692</b>

**1) Otras comisiones por cobrar:**

Corresponde a la comisión causada por seguro de vida voluntario y deudores, reconocido por las aseguradoras con quienes se tiene convenio para la venta de seguro a los clientes de la Corporación.

**2) Pagos por cuenta de clientes:**

El saldo de esta cuenta representa el valor registrado a cargo de los clientes de la Corporación por el seguro de vida deudores que se debe cancelar de manera mensual a las aseguradoras por la cartera activa que tiene la Corporación, con el fin de mantener asegurados los créditos. En esta cuenta se registra el monto que el cliente adeuda por este concepto en su tabla de amortización y cuyo valor está compuesto por el ingreso recibido para tercero y la causación del retorno de la gestión administrativa (RGA ingreso propio).

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**3) Diversas:**

Está compuesta por las siguientes partidas:

Detalle	2023	2022
Depósitos (i)	\$ 23.689	22.150
Otras (ii)	2.092.832	959.235
<b>Total</b>	<b>\$ 2.116.521</b>	<b>981.385</b>

**i) Depósitos:** En la cuenta de depósitos se reconoce los aportes sociales que tiene la Corporación en el Organismo Cooperativo Microempresarial de Colombia, (Emprender) recursos que en el caso de que la Corporación decidiera retirarse de esta entidad se recuperarían en su totalidad, el incremento que presenta este rubro está representado por la revalorización de aportes equivalente a \$ 1.539

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

Detalle	2023	2022
Cuentas por cobrar a trabajadores (a)	\$ 56.729	25.565
Cuentas por cobrar a entidades (b)	400.628	396.617
Convenio de recaudo (c)	1.075.207	436.077
Reclamaciones a terceros (d)	560.268	100.976
<b>Total</b>	<b>\$ 2.092.832</b>	<b>959.235</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, provisionadas 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, ACH Colombia S.A., Bancolombia y Fundación Santo Domingo.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- d) Reclamaciones a terceros nacionales: se registran cuentas por cobrar pendientes por legalizar por parte de proveedores.

**5) Deterioro de valor otras cuentas por cobrar**

El siguiente es el movimiento del deterioro de otras cuentas por cobrar para el período terminado el 31 de diciembre.

Detalle	2023	2022
Saldo inicial	\$ 237.809	232.409
Castigo del período	(471.177)	(125.459)
Deterioro del período	419.767	140.661
Recuperación del período	(73.445)	(9.802)
<b>Saldo Final</b>	<b>\$ 112.954</b>	<b>237.809</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 12. Cuentas por cobrar a subsidiarias**

El siguientes es el saldo que presenta este rubro con corte a diciembre 31 de 2023.

Detalle	2023	2022
Cuentas por cobrar a subsidiarias	72.194.667	-

El saldo de esta cuenta está representado por la cuenta por cobrar creada a nombre de las entidades subsidiarias que tiene la Corporación, sobre la cual ejerce control ya que tiene la mayor participación. Esta cuenta por cobrar incluye los siguientes conceptos:

- a. Recursos destinados al desarrollo e implementación del core bancario – Bantotal, para uso exclusivo de la subsidiaria Banco Contactar S.A.
- b. Recursos destinados a gastos preoperativos y gastos de funcionamiento de Contactar desarrollo comercial y empresarial S.A.S, Contactar inversiones y servicios S.A.S, Contactar Centro de llamado S.A.S. y Contactar recuperaciones S.A.S.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- c. Recursos correspondientes al reconocimiento del interés financiero por el préstamo en efectivo realizado al Banco Contactar S.A., estos intereses se calcularon teniendo en cuenta el IBR3 meses + 6 puntos, reconocida mensualmente teniendo en cuenta el saldo que presenta la cuenta.

A Continuación, se presenta el detalle de esta cuenta por cobrar:

<b>Subsidiaria</b>	<b>2023</b>
Contactar Desarrollo Cocial y Empresarial S.A.S.	\$ 11.786
Contactar Inversiones y Servicios S.A.S.	14.435
Contactar Centro de Llamados S.A.S.	11.787
Contactar Recuperaciones S.A.S.	11.787
Banco Contactar	72.144.872
<b>Total</b>	<b>\$ 72.194.667</b>

**Nota 13. Propiedades y equipo, neto**

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

<b>Activo</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Terrenos	\$ 1.400.000	1.400.000
Edificaciones	40.924.075	31.211.475
Muebles y enseres	16.260.427	11.563.254
Equipos de cómputo y equipos de comunicación	13.554.084	10.982.487
Vehículo	165.360	165.360
	<b>\$ 72.303.946</b>	<b>55.322.576</b>
 <b>Depreciación</b>		
Edificaciones	\$ (16.573.239)	(13.184.283)
Muebles y enseres	(8.392.339)	(7.216.449)
Equipos de cómputo y comunicación	(7.494.855)	(6.243.292)
Vehículo	(47.129)	(30.593)
	<b>\$ (32.507.562)</b>	<b>(26.674.617)</b>
 <b>Total propiedades y equipo</b>	<b>39.796.384</b>	<b>28.647.959</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

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

<b>Costo</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Saldo inicial	\$ 55.322.576	44.099.565
Compras	12.679.952	8.142.064
Adquisiciones derechos de uso NIIF 16 (locales oficinas)	8.045.581	4.502.674
Bajas	(3.744.163)	(1.421.727)
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 72.303.946</b>	<b>55.322.576</b>

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

<b>Depreciación Acumulada</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Saldo inicial	\$ (26.674.617)	(21.202.162)
Depreciación con cargo a resultados	(5.115.564)	(3.111.882)
Depreciación por derechos de uso NIIF 16	(3.826.971)	(3.451.469)
Bajas	3.109.590	1.090.896
<b>Saldo final</b>	<b>\$ (32.507.562)</b>	<b>(26.674.617)</b>
<b>Propiedades y equipo neto</b>	<b>\$ 39.796.384</b>	<b>28.647.959</b>

Este rubro presenta un incremento significativo principalmente representado por las propiedades y equipo (arrendamientos oficinas comerciales, inversión en mejoras propiedad ajena, equipos de cómputo y comunicaciones y muebles y enseres) adquiridos para el funcionamiento de diez (10) oficinas comerciales que iniciaron actividades en el año 2023.

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

Activo	Año 2023										Importe en Libros
	Costo Histórico				Depreciación				Total depreciación		
	Saldo inicial Costo Histórico	Compras	Retiros/Ventas	Traslados por tipo de inventario	Total costo histórico	Saldo inicial Depreciación	Depreciación del período	Retiros/Ventas			
Terrenos (leasing financiero)	\$ 1.400.000	-	-	-	1.400.000	-	-	-	-	-	1.400.000
<b>Edificaciones</b>	<b>31.211.475</b>	<b>11.756.538</b>	<b>(2.043.938)</b>	-	<b>40.924.075</b>	<b>(13.184.283)</b>	<b>(5.012.528)</b>	<b>1.623.572</b>	<b>(16.573.239)</b>	<b>24.350.836</b>	<b>24.350.836</b>
Edificios (leasing financiero)	9.707.918	-	-	-	9.707.918	(1.256.556)	(154.903)	-	(1.411.359)	8.296.559	8.296.559
Mejoras en propiedad ajena	3.587.411	2.559.307	(323.896)	-	5.822.822	(1.509.088)	(786.276)	252.055	(2.043.309)	3.779.513	3.779.513
Costos por desmantelamiento	1.086.738	1.151.650	(32.040)	-	2.206.348	(803.058)	(244.478)	(9.618)	(1.057.154)	1.149.194	1.149.194
Derechos de uso (locales oficinas)	16.829.408	8.045.581	(1.688.002)	-	23.186.987	(9.615.581)	(3.826.971)	1.381.135	(12.061.417)	11.125.570	11.125.570
<b>Muebles y enseres</b>	<b>11.563.254</b>	<b>5.531.588</b>	<b>(477.178)</b>	<b>(357.237)</b>	<b>16.260.427</b>	<b>(7.216.449)</b>	<b>(1.842.256)</b>	<b>666.366</b>	<b>(8.392.339)</b>	<b>7.868.088</b>	<b>7.868.088</b>
Muebles y enseres en general	6.205.426	1.736.100	(405.064)	-	7.536.462	(3.937.237)	(846.720)	241.885	(4.542.072)	2.994.390	2.994.390
Equipos electricos y electronicos	3.581.788	1.520.214	(72.114)	-	5.029.888	(2.135.236)	(555.459)	67.244	(2.623.451)	2.406.437	2.406.437
Sistema electrico y de datos	1.418.803	2.275.274	-	-	3.694.077	(786.739)	(440.077)	-	(1.226.816)	2.467.261	2.467.261
Sistema de seguridad	357.237	-	-	(357.237)	-	(357.237)	-	357.237	-	-	-
<b>Equipos de cómputo y equipos de comunicación</b>	<b>10.982.487</b>	<b>3.437.407</b>	<b>(1.223.047)</b>	<b>357.237</b>	<b>13.554.084</b>	<b>(6.243.292)</b>	<b>(2.071.215)</b>	<b>819.652</b>	<b>(7.494.855)</b>	<b>6.059.229</b>	<b>6.059.229</b>
Equipo de computación general	8.748.621	2.136.986	(1.188.867)	-	9.696.740	(5.070.880)	(1.621.590)	1.143.711	(5.548.759)	4.147.981	4.147.981
Equipo de comunicación en general	1.270.855	10.195	(26.430)	-	1.254.620	(1.000.066)	(90.838)	26.429	(1.064.475)	190.145	190.145
Sistema de seguridad	963.011	1.290.226	(7.750)	357.237	2.602.724	(172.346)	(358.787)	(350.488)	(881.621)	1.721.103	1.721.103
<b>Vehículo</b>	<b>165.360</b>	-	-	-	<b>165.360</b>	<b>(30.593)</b>	<b>(16.536)</b>	-	<b>(47.129)</b>	<b>118.231</b>	<b>118.231</b>
Vehículo leasing	165.360	-	-	-	165.360	(30.593)	(16.536)	-	(47.129)	118.231	118.231
<b>Totales</b>	<b>\$ 55.322.576</b>	<b>20.725.533</b>	<b>(3.744.163)</b>	-	<b>72.303.946</b>	<b>(26.674.617)</b>	<b>(8.942.535)</b>	<b>3.109.590</b>	<b>(32.507.562)</b>	<b>39.796.384</b>	<b>39.796.384</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

Activo	Año 2022									
	Costo Histórico				Depreciación				Importe en Libros	
	Saldo inicial Costo Histórico	Compras	Retiros/Ventas	Traslados por tipo de inventario	Total costo histórico	Saldo inicial Depreciación	Depreciación del periodo	Retiros/Ventas		Total depreciación
Terrenos (leasing financiero)	\$ 1.400.000	-	-	-	1.400.000,00	-	-	-	-	1.400.000,00
<b>Edificaciones</b>	<b>25.587.785</b>	<b>6.691.628</b>	<b>(1.067.938)</b>	<b>-</b>	<b>31.211.475,00</b>	<b>(9.808.064)</b>	<b>(4.165.160)</b>	<b>788.941</b>	<b>(13.184.283)</b>	<b>18.027.192</b>
Edificios (leasing financiero)	9.707.918	-	-	-	9.707.918,00	(1.101.752)	(154.804)	-	(1.256.556)	8.451.362
Mejoras en propiedad ajena	1.537.333	2.067.002	(16.924)	-	3.587.411,00	(1.109.762)	(416.250)	16.924	(1.509.088)	2.078.323
Costos por desmantelamiento	1.021.384	121.952	(56.598)	-	1.086.738,00	(710.983)	(142.638)	50.563	(803.058)	283.680
Derechos de uso (locales oficinas)	13.321.150	4.502.674	(994.416)	-	16.829.408,00	(6.885.567)	(3.451.468)	721.454	(9.615.581)	7.213.827
<b>Muebles y enseres</b>	<b>9.097.353</b>	<b>2.795.394</b>	<b>(155.330)</b>	<b>174.163</b>	<b>11.563.254</b>	<b>(6.209.224)</b>	<b>(1.136.991)</b>	<b>129.766</b>	<b>(7.216.449)</b>	<b>4.346.805</b>
Muebles y enseres en general	5.125.238	1.200.484	(120.296)	-	6.205.426,00	(3.459.524)	(577.253)	99.540	(3.937.237)	2.268.189
Equipos eléctricos y electrónicos	2.477.702	1.139.120	(35.034)	-	3.581.788,00	(1.784.836)	(380.626)	30.226	(2.135.236)	1.446.552
Sistema eléctrico y de datos	963.013	455.790	-	-	1.418.803,00	(607.627)	(179.112)	-	(786.739)	632.064
Sistema de seguridad	531.400	-	-	(174.163)	357.237	(357.237)	-	-	(357.237)	-
<b>Equipos de cómputo y equipos de comunicación</b>	<b>7.849.067</b>	<b>3.157.716</b>	<b>(198.459)</b>	<b>174.163</b>	<b>10.982.487</b>	<b>(5.170.817)</b>	<b>(1.244.664)</b>	<b>172.189</b>	<b>(6.243.292)</b>	<b>4.739.195</b>
Equipo de computación general	6.765.948	2.163.647	(180.114)	(860)	8.748.621	(4.250.071)	(982.900)	162.091	(5.070.880)	3.677.741
Equipo de comunicación en general	1.083.119	205.221	(18.345)	860	1.270.855	(920.746)	(89.418)	10.098	(1.000.066)	270.789
Sistema de seguridad	-	788.848	-	174.163	963.011	-	(172.346)	-	(172.346)	790.665
<b>Vehículo</b>	<b>165.360,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>165.360</b>	<b>(14.057)</b>	<b>(16.536)</b>	<b>-</b>	<b>(30.593)</b>	<b>134.767</b>
Vehículo leasing	165.360,00	-	-	-	165.360,00	(14.057,00)	(16.536)	-	(30.593)	134.767
<b>Totales</b>	<b>\$ 44.099.565</b>	<b>12.644.738</b>	<b>(1.421.727)</b>	<b>-</b>	<b>55.322.576</b>	<b>(21.202.162)</b>	<b>(6.563.351)</b>	<b>1.090.896</b>	<b>(26.674.617)</b>	<b>28.647.959</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)
- 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Los actuales activos de la Corporación se consideran de uso administrativo y no productivo; sin embargo, cuando la Corporación evidencia que un activo no se encuentra en condiciones óptimas de uso, procede a ejecutar la baja en cuentas de activo.

Sobre la propiedades y equipos de la Corporación no existen pignoraciones.

Al evaluar las fuentes externas e internas de información, se establece que los activos que posee la Corporación no generan deterioro ya que estos elementos se encuentran en condiciones aptas para la conservación del bien, estos activos son adquiridos por la Corporación 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 14. Intangibles, neto**

En esta partida se reconocen, los softwares, las licencias a los programas de computación adquiridos por la Corporación para ser utilizados en sus procesos administrativos y de cartera, de igual manera se reconocen unos proyectos que se están adelantando para generar valor a la Corporación.

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

<b>Activo</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Licencias	\$ 902.427	806.687
Software - programas de computador	120.012	85.970
Proyectos en producción (1)	556.672	738.990
Proyectos en curso (2)	3.773.299	42.300.904
<b>Total intangibles, neto</b>	<b>\$ 5.352.410</b>	<b>43.932.551</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- (1) En esta partida se encuentran registrados los proyectos que se encuentran en producción generando valor agregado a los procesos de la Corporación y a los cuales se les asignó una vida útil de acuerdo con el desarrollo realizado. A continuación, se presenta los proyectos que están en producción para los años terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
App mi contactar	\$ 5.741	77.012
Contacdata	70.607	164.751
Ominicanalidad	46.501	86.264
Cobranza	-	24.155
Herramientas digitales	87.386	151.588
Core bancario- Licencia Corporación	220.691	-
Módulo de gestión humana	5.467	13.667
Tercerización archivo	-	125
Inteligencia de negocios marketing	178	64.405
Reestructuración intranet	120.101	157.023
<b>Total proyectos en producción</b>	<b>\$ 556.672</b>	<b>738.990</b>

- (2) Esta partida hace referencia a los proyectos que tiene la Corporación para ejecutarlos en el corto, mediano y largo plazo, los cuales se comenzarán a amortizar una vez el proyecto salga a producción, con el análisis de la vida útil que tendrá cada uno de ellos. Estos proyectos iniciaron su desarrollo entre los años 2020, 2021, 2022 y 2023 en el marco de una estrategia de transformación digital y tecnológica, alineada al plan estratégico corporativo 2020-2024, cuyo propósito fundamental es mejorar la experiencia del cliente en la prestación al servicio, agilidad en los procesos y contribuir al crecimiento económico de la Corporación. En el siguiente cuadro se detalla los proyectos en ejecución para los años terminados en 31 de diciembre.

Detalle	2023	2022
Rediseño cadena de valor	\$ 1.440.655	1.287.521
Traslado data center	29.310	29.310
Bus de integración	218.997	218.997
Última milla-desembolsos otp	15.950	15.950
Desembolsos en convenios	318.117	318.118
Optimización call center	78.106	48.592
Proyecto entidad regulada (1)	-	39.355.384
Iniciativas en producción	1.672.164	1.027.032
<b>Total proyectos en curso</b>	<b>\$ 3.773.299</b>	<b>42.300.904</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- 1) Esta partida presenta una variación significativa con relación al año anterior amparada principalmente por el valor trasladado a cuentas por cobrar al Banco Contactar S.A., empresa subsidiaria de la Corporación; el valor trasladado está representado por todos los recursos que la Corporación destinó para el proceso de desarrollo, implementación del Core Bancario de la entidad regulada, el traslado del rubro de intangibles (proyectos en curso) a cuentas por cobrar se realizó una vez la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó la constitución del Banco Contactar S.A.

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:

<b>Costo</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Saldo inicial	\$ 47.088.088	19.293.646
Compras	22.028.446	27.794.442
Retiro por venta	(59.135.968)	-
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 9.980.566</b>	<b>47.088.088</b>

<b>Amortización Acumulada</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Saldo inicial	\$ (3.155.537)	(1.936.049)
Amortización con cargo a resultados	(1.472.619)	(1.219.488)
<b>Saldo final</b>	<b>\$ (4.628.156)</b>	<b>(3.155.537)</b>

<b>Total, neto</b>	<b>\$ 5.352.410</b>	<b>43.932.551</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 2023								
	Costo Historico				Total Costo histórico	Amortización			
	Saldo inicial Costo	Compras	Traslados	Bajas		Saldo inicial Amortización	Amortización del periodo	Total amortización	Importe en Libros
Licencias	\$ 2.201.066	1.074.406	-	-	3.275.472	(1.394.379)	(978.666)	(2.373.045)	902.427
Software-programasdecomputador	1.337.045	113.373	-	-	1.450.418	(1.251.075)	(79.331)	(1.330.406)	120.012
Proyectos en curso	42.333.711	20.840.667	(232.304)	(59.135.968)	3.806.106	(32.807)	-	(32.807)	3.773.299
Proyectos en producción	1.216.266	-	232.304	-	1.448.570	(477.276)	(414.622)	(891.898)	556.672
	<b>\$ 47.088.088</b>	<b>22.028.446</b>	<b>-</b>	<b>(59.135.968)</b>	<b>9.980.566</b>	<b>(3.155.537)</b>	<b>(1.472.619)</b>	<b>(4.628.156)</b>	<b>5.352.410</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Activo	Año 2022						
	Costo Histórico			Amortización			
	Saldo inicial Costo	Compras	Total costo histórico	Saldo inicial Amortización	Amortización del periodo	Total amortización	Importe en Libros
Licencias	1.496.066	705.000	2.201.066	(755.933)	(638.446)	(1.394.379)	806.687
Software-programasdecomputador	1.324.641	12.404	1.337.045	(1.093.046)	(158.029)	(1.251.075)	85.970
Proyectos en curso	15.933.270	26.400.441	42.333.711	(32.807)	-	(32.807)	42.300.904
Proyecto en producción	539.669	676.597	1.216.266	(54.263)	(423.013)	(477.276)	738.990
	<b>19.293.646</b>	<b>27.794.442</b>	<b>47.088.088</b>	<b>(1.936.049)</b>	<b>(1.219.488)</b>	<b>(3.155.537)</b>	<b>43.932.551</b>

### Nota 15. Activos no financieros

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

Detalle	2023	2022
Anticipos y avances contratos y proveedores (i)	\$ 514.451	23.759
Gastos pagados por anticipado (ii)	2.596.367	156.910
<b>Total</b>	<b>\$ 3.110.818</b>	<b>180.669</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.

Este rubro presenta un incremento significativo principalmente afectado por el anticipo entregado a la empresa Solinoff Corporation S.A.S. por concepto de mejoras en propiedad ajena a las oficinas de captaciones ubicadas en Pasto y Bogotá D.C., este anticipo asciende a la suma de \$ 509.394

#### 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 comisiones Fondo Nacional de Garantías, seguros, arrendamientos, honorarios, publicidad, mantenimiento de software y suscripciones.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Detalle	2023	2022
Seguros	\$ 46.085	54.243
Arrendamientos pagados por anticipado	2.410	7.714
Honorarios pagados por anticipado	23.692	6.466
Publicidad pagada por anticipado	-	417
Mantenimiento software (a)	21.884	68.672
Suscripciones (b)	143	19.398
Comisiones (c)	2.502.153	-
<b>Total</b>	<b>\$ 2.596.367</b>	<b>156.910</b>

- a) Para el año 2023 en este rubro se encuentran registrados los gastos pagados por anticipado por mantenimiento del aplicativo docunet cuyo saldo asciende a la suma de \$12.807, mantenimiento módulo comercial \$5.594, mantenimiento a la herramienta intranet \$ 2.194 y el mantenimiento del aplicativo Isolución por valor de \$ 1.289. Para el año 2022 los gastos pagados por anticipado corresponden al mantenimiento de software al módulo comercial de siesa Unoee Enterprise cuyo saldo ascendía a la suma de \$57.097, mantenimiento aplicativo docunet \$10.482 y mantenimiento aplicativo isolución por \$1.093
- b) Esta partida presenta una disminución significativa con relación al año anterior ya que para el año 2023 no se realizó pago anticipado por la suscripción a la página de empleo, suscripción que con corte a diciembre de 2022 se encontraba vigente.
- c) Para el año 2023 la variación que presenta este rubro está representada principalmente por el valor pagado por anticipado al Fondo Nacional de Garantías por concepto de comisiones asumidas por la Corporación para garantizar una línea de crédito, esta comisión se difiere en el plazo del crédito garantizado.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 16. Activos por impuestos corrientes (Impuesto a las ganancias)**

La Corporación es una entidad sin ánimo de lucro que pertenece al régimen tributario especial, conforme a lo establecido en el artículo 19 del Estatuto Tributario, que establece que las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro deben reinvertir la totalidad de sus excedentes, para que puedan conservar los beneficios del régimen especial, so pena en caso de incumplimiento de asimilarlas, 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:

- a. 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.
- b. Que dichas actividades sean de interés general y,
- c. 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

- Se aclara y complementan los requisitos para constituir las asignaciones permanentes.

El objeto social de la Corporación corresponde a la actividad meritoria de microcrédito en los términos del artículo 39 de la Ley 590 del 2000, establecida en el artículo 359 del Estatuto Tributario.

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

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

Por el año gravable 2023 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, 2020, 2021, 2022 y 2023 se encuentran sujetas a revisión y aceptación por parte de las Autoridades Tributarias.

### **Ley de para la Igualdad y la Justicia Social – Ultima Reforma tributaria.**

En diciembre del 2022 la Ley tributaria en Colombia fue modificada a través de la Ley 2277 (Ley para La Igualdad y La Justicia Social) mediante la cual se fijó tarifa general del impuesto sobre la renta y complementarios al 35% a partir del año 2023 y siguientes.

De conformidad con artículo 19 Ley 2277 de 2022 reforma tributaria por el cual modifica el artículo 115 del estatuto tributario deducción de impuestos pagados y otros, establece:

Es deducible el 100% de los impuestos, tasas y contribuciones que efectivamente se hayan pagado durante el año o período gravable por parte del contribuyente, que tengan relación de causalidad con su actividad económica, con excepción del impuesto sobre la renta y complementarios.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

En el caso del gravamen a los movimientos financieros será deducible el cincuenta por ciento (50%) que haya sido efectivamente pagado por los contribuyentes durante el respectivo año gravable, independientemente que tenga o no relación de causalidad con la actividad económica del contribuyente, siempre que se encuentre debidamente certificado por el agente retenedor.

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.

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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta la depuración del impuesto neto de renta para los períodos terminados al 31 de diciembre de los años 2023 y 2022

Detalle	2023	2022
<b>Ingresos fiscales</b>		
Ingresos brutos de actividades ordinarias	\$ 237.921.208	183.360.149
Ingresos financieros	12.015.982	7.339.911
Otros ingresos	10.712.982	8.630.866
<b>Total ingresos brutos</b>	<b>\$ 260.650.172</b>	<b>199.330.925</b>
Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas	-	-
<b>Total ingresos netos</b>	<b>\$ 260.650.172</b>	<b>199.330.925</b>
<b>Egresos fiscales</b>		
Gastos de administración	171.441.122	136.203.626
Gastos financieros	82.077.345	42.641.383
<b>Total costos y gastos deducibles</b>	<b>\$ 253.518.467</b>	<b>178.845.009</b>
Renta líquida ordinaria del ejercicio	7.131.705	20.485.916
Renta líquida	7.131.705	20.485.916
Renta exenta	7.131.705	20.485.916
<b>Impuesto neto de renta</b>	<b>\$ -</b>	<b>-</b>

**Nota 17. Obligaciones financieras**

Esta partida agrupa las cuentas que representan las obligaciones presentes, contraídas por la Corporación 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	2023	2022
Capital obligaciones financieras	\$ 608.151.203	446.209.711
Intereses de obligaciones financieras	10.295.583	8.003.308
<b>Total</b>	<b>\$ 618.446.786</b>	<b>454.213.019</b>

El incremento que presenta este rubro está representado principalmente por los recursos requerido para el cumplimiento del objeto social y para la inversión en el Banco Contactar entidad en la que la Corporación tiene el 94,99% de participación.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Tipo de obligación	Tasa de interés		2023
	Mín	Máx	
<b>Préstamos garantizados</b>			<b>\$ 94.959.529</b>
Préstamos garantizados tasa IBR	11,58%	19,45%	80.739.573
Préstamos garantizados tasa DTF	12,69%	17,96%	14.219.956
<b>Préstamos no garantizados</b>			<b>523.487.257</b>
Préstamos no garantizados tasa IBR	13,50%	18,77%	189.220.507
Préstamos no garantizados tasa DTF	16,27%	17,96%	55.234.075
Préstamos no garantizados tasa fija	3,80%	17,15%	279.032.675
<b>Total</b>			<b>\$ 618.446.786</b>

Tipo de obligación	Tasa de interés		2022
	Mín	Máx	
Préstamos garantizados	4,50%	18,84%	\$ 56.161.818
Préstamos no garantizados	3,80%	17,59%	398.051.201
<b>Total</b>			<b>\$ 454.213.019</b>

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

Detalle	2023	2022
Hasta un mes	\$ 21.486.846	11.172.755
Más de un mes y no más de tres meses	42.125.608	36.317.772
Más de tres meses y no más de seis meses	72.782.413	45.384.077
Más de seis meses y no más de un año	102.023.156	114.573.965
Más de un año y menos de cinco años	380.028.763	246.764.450
<b>Total</b>	<b>\$ 618.446.786</b>	<b>454.213.019</b>

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

Detalle	Año 2023	Año 2022
Obligaciones nacionales	\$ 258.503.336	161.198.138
Obligaciones internacionales	359.943.450	293.014.881
<b>Total</b>	<b>\$ 618.446.786</b>	<b>454.213.019</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Las obligaciones financieras tanto para el año 2023 como para el año 2022 contraídas por la Corporación están pactadas en pesos colombianos a excepción de la obligación con el Instituto de Crédito oficial- ICO que se pactó en dólares y la cual se encuentra con cobertura, las demás obligaciones internacionales están indexadas a pesos colombianos; algunas obligaciones presentan costos de transacción que no son materiales y no afectaron la tasa de interés efectiva.

La Corporación con corte a diciembre 31 de 2022 tenía un Swap con el Banco de Occidente para la cobertura de tasas de interés en pesos colombianos, Swap que al corte de 2023 ya no está vigente.

La Corporación para el año 2023 contrajo obligaciones con entidades nacionales e internacionales por valor de \$ 394.718.711, realizó pagos de obligaciones por valor \$229.721.505 y pago de intereses por valor de \$71.396.354 y para el año 2022 contrajo obligaciones con entidades nacionales e internacionales por valor de \$310.506.700, realizó pagos de obligaciones por valor \$143.861.855 y pago de intereses por valor de \$28.887.685

Detalle	\$ 2023	2022
Saldo inicial	454.213.018	283.356.607
Adquisición de préstamos bancarios (nuevos créditos otorgados)	394.718.711	310.506.700
Abonos a capital de préstamos bancarios	(229.721.505)	(143.861.855)
Diferencia en cambio en pagos a capital préstamos bancarios	(3.055.713)	-
causación intereses (gasto)	73.688.629	33.099.252
Pago intereses obligaciones financieras	(71.396.354)	(28.887.685)
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 618.446.786</b>	<b>454.213.019</b>

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

La Corporación tiene relaciones de fondeo con nueve instituciones internacionales, contando a DWM como nuevo aliado en junio del 2023. A partir de los contratos de fondeo con cada uno de ellos, se establecieron acuerdos de cumplimiento financiero, donde se destaca el seguimiento de indicadores clave como la calidad de cartera, cobertura de riesgos, exposición a moneda extranjera, rentabilidad de los activos y apalancamiento financiero.

El indicador de cartera vencida presentó un aumento de 2 pp respecto al cierre del año 2022, pasando de \$15.294 millones (2,89%) a \$29.716 millones (4,91%) al finalizar el año 2023. Este incremento se atribuye al comportamiento macroeconómico caracterizado por una alta inflación presentada en los primeros meses de 2023 y el alza de las tasas de interés implementadas por el Banco de la

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

República como parte de su política monetaria restrictiva. Es importante destacar que el indicador de cartera vencida de Contactar se mantiene en línea con el mercado financiero colombiano.

El indicador de castigos se ubicó en un 4,76% de la cartera, alcanzando un nivel de \$28.807 millones a cierre del año y superó algunos límites acordados con fondeadores internacionales.

La cobertura de riesgos cerró el 2023 en un 97,76% siendo inferior a los acuerdos basados en este indicador, lo cual se atribuye a un mayor nivel de cartera en mora respecto a las provisiones realizadas; esta dinámica es común a la industria microfinanciera dada la coyuntura económica actual que afectó al sector.

La rentabilidad se vio afectada por las pérdidas acumuladas al cierre de 2023, explicado por el aumento en el gasto de provisiones que responde principalmente al crecimiento de la cartera en mora y castigos, mayores niveles de gastos operativos alineados al plan de expansión y transformación, además de un menor nivel de ingresos por las condiciones del mercado.

El indicador de moneda extranjera se mantuvo estable en niveles cercanos al 1% a lo largo de 2023, en línea con la estrategia interna de evitar la exposición al riesgo cambiario con el contrato de coberturas y la negociación de fondeo internacional indexado en pesos colombianos.

El indicador de apalancamiento financiero continua con tendencia al alza debido a las necesidades de financiamiento de la Corporación para la operación crediticia, cambio de Core Bancario e inicio de operaciones como Banco, lo cual se refleja en el crecimiento de las inversiones y las cuentas por cobrar a subsidiarias.

De manera general, con corte diciembre 2023, la Corporación cumple parcialmente los acuerdos financieros pactados con entidades internacionales; sin embargo, se presentaron alertas debido al incumplimiento o acercamiento al límite en algunos covenants. Esta situación ha sido comunicada a las instituciones fondeadoras y se ha mantenido conversaciones frecuentes para tratar el tema. Es importante destacar que las entidades fondeadoras no han solicitado el prepago de las obligaciones y el trabajo de los últimos meses se ha enfocado en definir los nuevos acuerdos que empezarán a regir a partir del inicio de las operaciones como Banco.

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
LOCFUND	RAZON DE PATRIMONIO COMPROMETIDO	Par 30 - Provisiones / Patrimonio	<=10%	-3,46%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
	CARTERA EN MORA (PAR 30)	Par 30 / Cartera Bruta	<=8%	4,86%
	RAZON DE SOLVENCIA FINANCIERA	Activos / Patrimonio	<=8 veces	5,87
	RAZON DE CARTERA CASTIGADA ANUAL	Castigos ultimos 12 meses/Cartera Bruta	2021 <=5% +2022 <=4%	4,78%
SYMBIOTICS	MONEDA EXTRANJERA (FOREIGN CURRENCY)	(Activos en Moneda Extranjera - Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	Desde -50% hasta 50%	0,00%
	MAXIMO APALANCAMIENTO FINANCIERO	Pasivos/Patrimonio	<=4 veces	4,87
	RATIO DE CAPITAL DESCUBIERTO	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días - provisiones/Patrimonio	<=20%	-3,46%
	INDICE DE ADECUACION DE CAPITAL	Patrimonio/Activos ponderados en función del riesgo	>=20%	20,42%
	COMPROMISO NEGATIVO (Cartera endosada)	Cartera endosada / Activos	<=50%	12,06%
GLOBAL PARTNERSHIPS	PAR 30 + CASTIGOS 12 MESES	Par 30 + Reest. Y Ref + Castigos 12 meses /Cartera promedio	<=10%	9,95%
	ROA NETO PROMEDIO	Promedio roa neto 3 años	>=0,25	1,14%
	RAZON DEUDA CAPITAL	Pasivos/Patrimonio	<=5 veces	4,87
	COBERTURA DE RIESGO	Provisiones/Par30+reestr y ref	>=100%	117,17 %
	CARTERA ENDOSADA	Cartera endosada/ Cartera bruta	<50%	17,06%
INCOFIN	COEFICIENTE DE ENDEUDAMIENTO SOBRE PATRIMONIO NETO	Pasivos / patrimonio	<=5 veces	4,87
	ROA POSITIVA	Excedentes mensualizados/Activos promedio (diciembre año	>0%	-3,15%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
		anterior, mes en curso)		
	TASA DE CARTERA CASTIGADA	Castigos del año mensualizados / Cartera promedio	<=5%	5,09%
	PAR 30 MAS REPROGRAMADOS	Par 30 + refinanciados y reestructurados/ Cartera	<=6%	4,86%
	COBERTURA DEL RIESGO	Provisiones/Par30 + Reest. y Ref. 0-30 dias	>100%	117,17 %
	COEFICIENTE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL	Patrimonio/Activos ponderados en función del riesgo	>20%	20,42%
	COEFICIENTE DE AUTOSUFICIENCIA OPERATIVA	Ingresos operacionales/(Gastos operacionales + Gastos Financieros + Gastos de provisión)	>100%	93,32%
	MONEDA EXTRANJERA (FOREIGN CURRENCY)	(Activos en Moneda Extranjera - Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	Desde - 20% hasta 20%	0,00%
	RATIO DE CALCE DE LÍQUIDEZ	Activos 12 meses/Pasivos 12 meses	>1 veces	1,35
<b>INSTITUTO DE CREDITO OFICIAL - ICO</b>	CRECIMIENTO DE CARTERA	(Var año 1 + Var año 2 + Var año 3)/3	2020 >=0% 2021>= 5% 2022 >=8%	17,73%
	CLIENTES RURALES	Clientes Rurales/ Clientes total	>=60%	75,75%
	CRECIMIENTO DE CARTERA EN ZONA POSTCONFLICTO	(Var año 1 + Var año 2 + Var año 3)/3	2020 >=0% 2021>= 3% 2022 >=5%	15,18%
	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	Pasivo/Patrimonio	<=5 veces	4,87

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
	EXPOSICIÓN AL RIESGO	(Activos en moneda extranjera - Pasivo en moneda extranjera)/Patrimonio	Desde - 50% hasta 150%	0,00%
	CARTERA EN RIESGO	(Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días)/Cartera	2020<=6% 2021<=6% 2022<=5%	4,86%
	COBERTURA DE RIESGO	Deterioro/(Par30 + Reest. y Ref. 0-30 días)	>=100%	117,17%
	CARTERA CASTIGADA	Castigos 12 meses/Cartera	2020<=5% 2021<=5% 2022<=4%	4,78%
	ROA	Excedentes acumulados/Activos promedio	>=0%	-2,87%
<b>BLUEORCHARD</b>	CALIDAD DE LA CARTERA	Par 30 + Reest. Y Ref. 0-30 días + Castigos 12 meses /Cartera	<=10%	9,63%
	COBERTURA DE RIESGO	Provisiones/Par 30	>=100%	117,18%
	RATIO DE ADECUACIÓN DE CAPITAL	Patrimonio/Activos	>=20%	17,05%
	ROA	Excedentes anualizados/Activos	>=0%	-2,87%
	MONEDA EXTRANJERA	(Activos en Moneda Extranjera - Pasivos en Moneda Extranjera) / Patrimonio	<=75%	0,00%
<b>FRANKFURT SCHOOL</b>	CARTERA EN MORA (PAR 30)	Par 30 / Cartera Total	<=5%	4,86%
	CASTIGOS 12 MESES	Castigos 12 meses/ Cartera Total	<=5%	4,78%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
	COBERTURA DE RIESGO	Provisiones/Par 30	>=100%	117,18 %
	RATIO DE CALCE DE LÍQUIDEZ (3 MESES)	Activos 3 meses/Pasivos 3 meses	>=100%	124,63 %
	RATIO DE ADECUACIÓN DE CAPITAL	Patrimonio/Activos	>=18%	17,05%
	RENDIMIENTO DE ACTIVOS 12 MESES	Excedentes 12 meses/Activos promedio 12 meses	>0%	-3,06%
	EXPOSICIÓN AL RIESGO	(Activos en moneda extranjera - Pasivo en moneda extranjera)/Patrimonio	Desde -20% hasta 20%	0,00%
IFC	RATIO DE ADECUACIÓN DEL CAPITAL PONDERADO POR RIESGO	(Patrimonio - Intangibles - Inversiones)/ (Activos Ponderados por riesgo IFC)	> 17,5%	16,09%
	SOLVENCIA	Patrimonio/Activos	> 15%	17,05%
	EXPOSICIÓN A GRUPO ECONOMICO	Exposición frente a cualquier grupo o persona/(Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 3%	0,00%
	EXPOSICIÓN A PARTES VINCULADAS	Cartera partes vinculados / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 3%	0,14%
	EXPOSICIONES CREDITICIAS PENDIENTES	((Par 30 + Prestamos reestructurados y refinanciados) - Provisiones)/(Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 25%	-3,79%
	CARTERA EN RIESGO (PAR 30)	(Par 30 + Prestamos reestructurados y refinanciados) /Cartera bruta	< 8%	4,86%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
	ACTIVOS FIJOS Y PARTICIPACIONES EN EL CAPITAL	(Activos fijos - inversiones) / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 30%	24,51%
	RIESGO AGREGADO EN TIPO DE CAMBIO	Activos y pasivos en moneda extranjera / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 10%	0,00%
	RIESGO DE TIPO DE CAMBIO	Activos y pasivos en moneda extranjera (divisa con valor más alto) / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 5%	0,00%
	RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	Brecha de tipo de interes por bandas / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 10%	14,28%
	RIESGO AGREGADO DE TIPO DE INTERÉS	Suma de brechas de tipo de interes / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	< 20%	12,12%
	BRECHA DE VENCIMIENTO EN DIVISAS	Activos y pasivos en moneda extranjera por bandas / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	> -10%	0,00%
	BRECHAS DE VENCIMIENTOS EN DESCALCE	(Descalce de Bandas Activos vs Pasivo) / (Patrimonio - Intangibles - Inversiones)	> -10%	-0,01%
	CARTERA ENDOSADA	(Activo - Cartera endosada) / (Pasivo - Obligaciones con endoso)	> 125%	122,2%

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Fondeador	Covenants	Fórmula	Acuerdo	dic-23
<b>DWM</b>	COEFICIENTE DE SOLVENCIA	Patrimonio / Activos	>13%	17,05%
	PORTAFOLIO AJUSTADO POR RIESGO	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días./Cartera bruta	<8%	4,86%
	COEFICIENTE DE CASTIGOS	Castigos ultimos 12 meses/Cartera promedio	<5%	5,09%
	RATIO DE CAPITAL DESCUBIERTO	Par 30 + Reest. + Ref 0-30 días- provisiones/Patrimoni o	<7,5%	-3,46%
	MONEDA EXTRANJERA (FOREIGN CURRENCY)	(Pasivos en Moneda Extranjera- Activos en Moneda Extranjera - )/ Patrimonio	Desde - 25% hasta 25%	0,00%
	RATIO DE CALCE DE LIQUIDEZ	Activo corriente/Pasivo corriente	>110%	135,1%
	RENDIMIENTO DE ACTIVOS 12 MESES	Excedentes 12 meses/ Activos promedio 12 meses	>0%	-3,06%

**Nota 18. Arrendamientos financieros**

A continuación, se presenta el detalle de este rubro para los años terminados a 31 de diciembre:

<b>Detalle</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Arrendamientos financieros (Leasing) (i)	\$ 7.748.722	7.883.255
Arrendamientos financieros por derechos de uso (ii)	13.431.779	-
<b>Total</b>	<b>\$ 21.180.501</b>	<b>7.883.255</b>

- i. Todos los contratos de arrendamiento financiero que tiene la Corporación bajo la modalidad de leasing se adquieren para bienes muebles e inmuebles utilizados para el uso en las diferentes oficinas de la Corporación.

En los contratos de tipo financiero, la Corporación tiene certeza sobre la adquisición de la propiedad de los bienes arrendados; por lo cual en el vencimiento del contrato se cancela la opción de compra pactada en las condiciones iniciales del contrato.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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, otros activos tecnológicos y el vehículo, con Bancolombia S.A. y Banco de Occidente S.A., los cuales cumplen las condiciones para ser reconocidos como arrendamientos.

- ii. La Corporación cuenta con 104 contratos de arrendamientos financieros por derechos de uso para el funcionamiento de las oficinas comerciales, este pasivo 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. La Corporación usa la tasa promedio de sus obligaciones financieras como tasa de descuento.

En el año anterior este pasivo se encontraba presentado en el grupo de otras cuentas por pagar por carecer de herramientas que permitieran revelarlo como pasivo por arrendamiento financiero.

A continuación, se presentan los pagos mínimos, carga financiera y pasivo por arrendamientos financieros:

Detalle	Año 2023			Total
	Hasta un año	Entre uno y cinco años	Más de cinco años	
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	4.515.995	15.461.739	1.180.324	21.158.058
Carga financiera futura en arrendamiento financiero	22.443	-	-	22.443
<b>Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar</b>	<b>4.538.438</b>	<b>15.461.739</b>	<b>1.180.324</b>	<b>21.180.501</b>

Detalle	Año 2022		
	Hasta un año	Entre uno y cinco años	Total
Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar	\$ 134.673	7.726.224	7.860.897
Carga financiera futura en arrendamiento financiero	22.358		22.358
<b>Pagos mínimos de arrendamientos financieros por pagar</b>	<b>\$ 157.031</b>	<b>7.726.224</b>	<b>7.883.255</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Detalle	2023	2022
Hasta un mes	\$ 409.728	3.927
Más de un mes y no más de tres meses	808.361	7.979
Más de tres meses y no más de seis meses	1.242.408	75.150
Más de seis meses y no más de un año	2.077.941	69.976
Más de un año y menos de cinco años	15.461.739	7.726.224
Más de cinco años	1.180.324	-
<b>Total</b>	<b>\$ 21.180.501</b>	<b>7.883.255</b>

La Corporación para el año 2023 realizó pagos de arrendamientos financieros bajo leasing por valor \$ 134.617, realizó pago de arrendamientos financieros por derechos de uso por valor de \$2.260.749, pagó de intereses por arrendamientos financieros bajo leasing por valor de \$ 1.328.520 y pagó intereses por arrendamientos financieros por derechos de uso por valor de \$3.482.674 y para el año 2022 realizó pagos de arrendamientos financieros bajo leasing por valor \$132.315 y pago de intereses de arrendamientos financieros bajo leasing por valor de \$ 743.545.

Detalle	2023	2022
Saldo inicial	\$ 7.883.255	8.002.771
Traslado saldo inicial pasivo arrendamientos financieros por derechos de uso	8.074.214	-
Adquisición arrendamientos financieros por derechos de uso	8.045.581	-
Abonos a capital de préstamos leasing financiero	(134.617)	(132.315)
Pago arrendamientos financieros por derechos de uso	(2.260.749)	
causación intereses leasing (gasto)	1.328.604	756.344
Causación intereses arrendamientos financieros por derechos de uso	3.482.674	727.568
Pago intereses leasing	(1.328.520)	(743.545)
Pago intereses arrendamientos por derechos de uso	(3.482.674)	(727.568)
Baja pasivo por arrendamientos por derechos de uso	(427.267)	-
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 21.180.501</b>	<b>7.883.255</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 19. Pasivo por beneficios a empleados y aportes por pagar**

El siguiente es un detalle de los saldos de pasivos por beneficios de empleados para los períodos terminados a 31 de diciembre:

<b>Detalle</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Nómina por pagar	\$ 1.399.939	913.931
Prestaciones sociales	8.690.627	7.404.672
Prestaciones extralegales por pagar	3.934.219	2.677.070
Aportes a seguridad social	1.709.380	1.303.793
Aportes parafiscales	320.416	243.248
Otras retenciones y aportes de nómina	747.328	653.545
<b>Total</b>	<b>\$ 16.801.909</b>	<b>13.196.259</b>

**Nota 20. Ingresos recibidos para terceros**

A continuación, se presenta el detalle de los ingresos recibidos para terceros para los períodos terminados al 31 de diciembre:

<b>Detalle</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Comisión Fondo Nacional de Garantías	\$ 716.983	743.634
Comisión servicio de recaudo	-	25.742
Consultas centrales de riesgos y listas restrictivas	81.925	260.287
Ingresos recibidos para clientes	-	800
Seguro de vida deudores	-	1.493.500
Seguro de vida voluntario	34.006.927	34.459.305
Casas de cobranzas	19.823	120.664
<b>Total</b>	<b>\$ 34.825.658</b>	<b>37.103.932</b>

La partida más representativa dentro de este grupo es el seguro de vida voluntario que incluye banca seguros, seguros que está intermediando la Corporación con la aseguradora Mapfre con el fin de brindarle a los clientes la oportunidad de tener asegurada su vida, empleos, bienes, salud, negocios entre otros.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 21. 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	2023	2022
Comisiones y honorarios	\$ 1.092.836	921.642
Industria y comercio	1.404.383	1.043.137
Canon por pagar arrendamiento operativo (1)	198	8.077.128
Impuesto a las ventas por pagar	989.285	678.615
Proveedores (2)	6.134.645	2.449.927
Retenciones en IVA a no domiciliados en el País	502.718	188.250
Retenciones en la fuente a título renta	1.585.524	1.148.381
Retención del impuesto de industria y comercio	81.444	53.652
Sobrantes en caja	32.360	22.116
Consignaciones sin identificar cartera y otras	129.470	519.019
Diversas (3)	1.006.070	1.161.642
Fondos por convenios de cooperación (4)	212.779	133.414
	<b>\$ 13.171.712</b>	<b>16.396.923</b>

- (1) El saldo de esta cuenta se disminuye producto del traslado de los arrendamientos financieros por derecho de uso (locales comerciales donde funcionan las oficinas de la Corporación) a la partida de arrendamientos financieros.
- (2) Corresponde a facturación pendiente por pagar a proveedores por gastos de funcionamiento y operación de la Corporación, este rubro presenta un incremento significativo principalmente porque la Corporación por manejo de flujo de efectivo está negociando con los proveedores facturas con vencimiento a 30 días, así como también la apertura de 15 oficinas nuevas de la Corporación que conllevo a diferentes contrataciones para dejarlas en condiciones de uso. Con corte a diciembre 31 de 2023 no se tenía facturas vencidas y en su gran mayoría el vencimiento estaba entre el 4 y 26 de enero.
- (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 por mayor valor pagado en cuotas de cartera.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

(4) En Fondos por convenios de Cooperación con corte a diciembre 31 de 2023 se encuentran vigentes los siguientes convenios:

- a. El valor de \$63.096 correspondiente al saldo pendiente por ejecutar del convenio con Locfund como apoyo a los proyectos transformacionales de la Corporación.
- b. El valor de \$149.683 corresponde al saldo pendiente por ejecutar del convenio con DAI FE-FAA-2024-07 cuyo objeto social es fortalecer la oferta de valor integral de servicios financieros y no financieros que impulsen el progreso y la sostenibilidad de clientes de la Corporación prioritariamente rurales en varios municipios donde la Corporación hace presencia.

Con corte a 31 de diciembre de 2022 se encontraban vigentes los siguientes convenios:

- a. El valor de \$ 45.340 corresponde al saldo remanente de los siguientes convenios que ya fueron liquidados pero que a la fecha de este informe no se encontraban 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.

- b. El valor de \$ 24.978 corresponde al saldo pendiente por ejecutar del convenio celebrado con la Asociación Colombiana de instituciones microfinancieras-Asomicrofinanzas cuyo objeto social es aunar esfuerzos para el desarrollo de un programa de formación sobre habilidades técnicas y socio empresariales de 240 caficultores situados en los municipios del departamento de Nariño relacionados a continuación: San Lorenzo y Consacá, y en caso de ser necesario para completar el número acordado (240 beneficiarios) se ampliara la cobertura a los municipios de La Unión, Sandoná y El Tambo, que permita

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

optimizar los sistemas de producción y sostenibilidad de los cultivos, con enfoques ambientales sostenibles y la adopción de buenas prácticas en el manejo de finanzas personales y socio empresariales.

- c. El valor de \$63.096 corresponde al saldo pendiente por ejecutar del valor entregado por Locfund como apoyo a los proyectos transformacionales de la Corporación.

**Nota 22. 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 seguridad física teniendo en cuenta un presupuesto a precio actual de todas las actividades de suministro de materiales, mano de obra y equipos requeridos para tal fin; el cual se lleva a valor futuro a una tasa de crecimiento del índice de precios al consumidor o a la tasa de crecimiento de la construcción, la que resulte más alta entre ellas y se trae a valor presente con la tasa de financiación periódica para efectos de determinar el valor a reconocer por este concepto.

En el siguiente cuadro se presenta el saldo de los pasivos estimados y provisiones con corte a 31 de diciembre:

<b>Detalle</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Costos por desmantelamiento	\$ 2.884.657	1.543.875
<b>Total</b>	<b>\$ 2.884.657</b>	<b>1.543.875</b>

Es importante mencionar que la Corporación tiene en curso seis (6) procesos judiciales, los cuales se encuentran en probabilidad posible, para estos casos la Corporación actúa como parte demandada y presentan los siguientes avances:

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

**Procesos laborales:**

Clase de proceso	Despacho Judicial	No. Radicado	Demandante	Demandado	Pretención	Valor aproximado de las preteniones	Ultima Actuación	Probabilidad de pérdida	Abogado a cargo
Contencioso administrativo	Juzgado 9 Contencioso Administrativo de Pasto (N)	2021 - 126	SITRACONEF	CONTACTAR - Ministerio de Trabajo	1. Se declare la nulidad de: a. Resolución No. 00330del 31 de octubre de 2019"por medio de la cual se resuelve un procedimiento administrativo" b. Resolución No. 00002 de 09 de enero de 2020 "por medio de la cual se resolvió un recurso de reposición" c. Resolución No. 0155 del 09 de Octubre de 2020, "por medio de la cual se resolvió un recurso de apelación" 2. Expedir el acto administrativo por medio del cual se declare que CONTACTAR vulneró los derechos sindicales, libertad de asociación y negociación colectiva. 3. Se sancione a CONTACTAR: a. Cancelar una multa equivalente entre 5 a 100 veces el SMLMV más alto vigente b. Casen de manera inmediata los actos de persecución y discriminación sindical c. Exigir a CONTACTAR, que oficie a los trabajadores NO AFLIADOS que renunciaron a los derechos convencionales, aclarando que, el plan de beneficios voluntarios adoptado por la entidad se puede aplicar al igual que los derechos convencionales y que no es requisito para su reconocimiento, la renuncia de los derechos consagrados en la convención colectiva d. Exhortar a CONTACTAR para que, no utilice ni instigue a trabajadores utilizando el plan de beneficios como instrumento y dádiva tendiente a motivar la desafiliación sindical y la renuncia de derechos convencionales para los trabajadores no afiliados e. Se repare el daño y perjuicios por una suma equivalente a las cuotas sindicales de afiliación que la organización sindical dejó de percibir a partir del 01/01/2018 hasta la decisión judicial que así lo determine	\$ 100.000.000	El 29 de marzo 2023 se realizó la practica de pruebas, pendiente programación de alegatos de conclusion y fallo.	Posible, inferior a un 50%.	Godoy Córdoba
Contencioso administrativo	Juzgado 7 Contencioso Administrativo de Pasto (N)	2022 - 108	SITRACONEF	CONTACTAR - Ministerio de Trabajo	1. Revocar en su integridad el acto administrativo contenido en Resolución No. 0503 del 14/12/2021 "por medio de la cual se resuelve un recurso de apelación" dentro del proceso administrativo sancionatorio iniciado en contra de CONTACTAR 2. Expedir el ACTO ADMINISTRATIVO por medio del cual se mantenga la decisión de primera instancia contenida en la Resolución No. 0236 del 21/07/2021 y la resolución que resolvió en sede de reposición el recurso impetrado por la empresa contenida en la Resolución No. 0366 del 14/10/2021. 3. Consecuencia de ello, el nuevo acto administrativo deberá declarar que el empleador CONTACTAR vulneró los derechos sindicales, libertad de asociación y negociación colectiva y por tanto se lo sancione de conformidad con el artículo 354 del CST, a una multa equivalente entre "cinco (5) a cien (100) veces el SMLMV más alto vigente. 4. Cancelar a título de restablecimiento del derecho y reparación del daño, los perjuicios causados a SITRACONEF, equivalentes estos a los honorarios en que ha incurrido la organización sindical al elevar la presente conciliación prejudicial y la posterior instauración de la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho, esto es, \$7.000.000. 5. EXHORTAR a CONTACTAR para que no presione ni atemorice a sus trabajadores sindicalizados y a los pertenecientes a la Junta Directiva Nacional, a las Subdirectivas y Comités Sindicales de SITRACONEF, a través de la apertura de procesos disciplinarios fundados en causas subjetivas, cuales, la pertenencia a la organización sindical y sus gestiones como directivos sindicales, así mismo abstenerse de adelantar actos de persecución sindical.	\$ 100.000.000	EL 23 de Noviembre 2022 se otorgó Poder a Godoy Córdoba y se radicó contestación de demanda.	Posible, inferior a un 50%.	Godoy Córdoba
Ordinario laboral	Tribunal Superior de Nueva Sala Laboral-Civil-Familia	2018 - 071	Carmen Alexa Suarez Ordoñez	CONTACTAR	Principales: "Se declare la existencia de un contrato a término indefinido y que el contrato sigue vigente. "Se ordene el pago de salarios dejados de pagar, prestaciones sociales, cesantías y la indexación de los valores. Subsidiarias: Que se declare que el contrato terminó sin justa causa y se ordene el pago de prestaciones debidas y la indemnización por despido sin justa causa.	\$ 110.348.534	1. La sentencia de primera instancia absolvió a la Corporación. 2. El 14-12-2018 se admitió la apelación presentada por la parte demandante. 3. El 17-03-22 se radicó sustitución de Poder ante Tribunal para Godoy Córdoba. 4. 20-04-23 Se radican alegatos de conclusion. Pendiente fallo de segunda instancia.	Posible, inferior a un 50%.	Godoy Córdoba
Ordinario laboral	Juzgado 2 Laboral del Circuito de Pasto (N)	2020 - 209	Christian Bayardo Partoja	CONTACTAR	Se declare la existencia de un contrato a término indefinido; que el contrato sigue vigente; que el demandado estaba en estado de debilidad manifiesta; que el despido fue ineficaz y se proceda al reintegro; se ordene el pago de los salarios dejados de pagar, cesantías e intereses a las cesantías debidas, prima de servicios dejada de pagar, vacaciones dejadas de pagar, sanción moratoria del Art. 65 del CST por falta de pago de salarios y prestaciones, la indemnización del Art. 26 de la Ley 361 de 1997 por despido sin justa causa, el 12.5% de lo que le corresponda al demandante a favor de la madre, el 12.5% de lo que le corresponda al demandante a favor del hermano, intereses, costas e indexación de valores	\$120 039.235	Se adelantó audiencia de conciliación el 22 de agosto de 2023 a las 08:30am, Se declaro fracasada la etapa de conciliación por no existir ánimo conciliatorio. Se programa para el próximo 25 de enero de 2024 a las 08:30am audiencia de trámite y juzgamiento.	Posible, inferior a un 50%.	Godoy Córdoba
Ordinario laboral	Juzgado 1 Civil del Circuito de El Libano (T)	2022 - 084	Sandra Marcela Agudelo Lozano	CONTACTAR	Se declare que existió un contrato individual de trabajo a término indefinido; que la demandante se encuentra en situación de estabilidad laboral reforzada; que la terminación unilateral y sin justa causa, no surtió efectos jurídicos por encontrarse en situación de Estabilidad Laboral Reforzada y por no mediar permiso del Min. Trabajo. Que se ordene el reintegro laboral, pago de salarios dejados de percibir, pago de prestaciones sociales, pago de la indemnización de 180 días de salario contemplada en el artículo 26 de la ley 361 de 1997, costas procesales, indexación.	\$87'458.147	El 10 de Abril de 2023 el juzgado de primera instancia profirió fallo condenatorio en contra de Contactar decretando: ineficacia de la terminación de la relación laboral, ordenar el reintegro de la demandante al mismo cargo que venía desempeñando con el correspondiente pago del salario y prestaciones sociales dejadas de percibir desde el 04 de septiembre de 2021, pagar el valor de 180 días de salario debidamente indexados y los aportes a seguridad social y condena en costas del 5% sobre el valor de las condenas impuestas. Se presentó recurso de apelación, el cual fue concedido en efecto suspensivo ante el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bagué - Sala Laboral. A la espera de la decisión de segunda instancia. El 06 de Julio de 2023 Tribunal confirma fallo de primera instancia. A la espera que la Corte Suprema de Justicia admita el recurso extraordinario de Casación interpuesto para efectuar la respectiva sustentación.	Posible, inferior a un 50%.	Godoy Córdoba

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

Proceso verbal sumario:

Despacho Judicial	No. Radicado	Demandante	Pretensión	Valor aproximado	Estado	Probabilidad de pérdida	Abogado a cargo
Juzgado 2do de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Pasto	2022-598	Rosa Noemi Narvaez Burbano	Declarar civil, patrimonial y contractualmente reponsables a Compañía de Seguros Bolívar S.A Y/O Contactar en favor de la señora Rosa Noemi Narvaez beneficiaria de la pólizas que amparan la obligación creticia No. TAM6155	\$ 8.985.966	17/10/2023 se dió contestación a la demanda por parte del Dr. Edgar Munevar.	Posible, inferior a un 50%.	Edgar Munevar

La Corporación se encuentra adelantando 440 procesos jurídicos a su favor con clientes de la Corporación por incumplimiento en sus obligaciones crediticias, de los cuales 419 procesos se encuentran en estado posible y 21 en estado remoto.

### **Nota 23. Patrimonio**

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

Detalle	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Aportes sociales (1)	\$ 57.500	37.500
Reservas de asignación permanente excedentes de ejercicios (2)	166.347.419	146.884.852
Reserva de ganancias por inversiones en instrumentos de patrimonio (ORI)	318.973	280.782
Otras participaciones en el patrimonio (donaciones) (3)	3.165.429	3.165.429
Excedente del ejercicio	<u>(24.481.865)</u>	<u>19.462.567</u>
<b>Total</b>	<b><u>\$ 145.407.456</u></b>	<b><u>169.831.130</u></b>

- 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, quienes el 27 de diciembre del año 2023 presentan su renuncia irrevocable perdiendo la calidad de asociados a partir de esa fecha. En diciembre del año 2023 ingresan a la Corporación como asociados Inversiones AT S.A.S y Andrés Abella Bohorquez, cada nuevo asociado con un aporte de \$ 10.000.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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	11%	\$ 6.400
Fundación Social	23%	13.000
Corporación Autónoma Regional de Nariño- CORPONARIÑO	26%	15.100
Artesanías de Colombia S.A.	5%	3.000
Andrés Abella Bohorquez	17%	10.000
Inversiones AT S.A.S.	17%	10.000
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 57.500</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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (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	5.432.913
Excedentes año 2014	16.471.304
Excedentes año 2015	12.011.115
Excedentes año 2016	9.244.605
Excedentes año 2017	8.565.846
Excedentes año 2018	20.701.297
Excedentes año 2019	22.722.477
Excedentes año 2020	14.189.793
Excedentes año 2021	16.282.458
Excedentes año 2022	19.462.567
<b>Total</b>	<b>\$ 166.347.419</b>

- 3) 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 Corporación para fortalecimiento del patrimonio institucional y no para ser destinadas a cubrir gastos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta el detalle de las donaciones recibidas:

Detalle	Tipo entidad	Valor
Corporacion Autónoma Regional De Nariño	Asociado Fundador	\$ 2.946.436
Fundación Social	Asociado Fundador	46.408
Fundación Suramericana	Tercero	166.000
Organismo Cooperativo Microempresarial De Colombia - Emprender	Tercero	6.585
<b>Total</b>		<b>\$ 3.165.429</b>

**Nota 24. 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	2023	2022
<b>Intereses corrientes (1)</b>		
Interés corriente microcrédito	\$ 186.247.973	151.662.862
Interés corriente crédito comercial	11.559.679	1.009.304
Interés corriente crédito consumo	6.431.617	10.664.583
Interés corriente crédito consumo de empleados	25.298	918.655
<b>Subtotal</b>	<b>204.264.567</b>	<b>164.255.404</b>
Intereses moratorios	2.991.699	1.961.828
Comisión Ley Mipyme (2)	16.087.714	7.901.375
<b>Total</b>	<b>\$ 223.343.980</b>	<b>174.118.607</b>

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

El incremento en los intereses corrientes de la cartera comercial va directamente relacionado con el buen desempeño en la colocación de los créditos comerciales que incrementaron el saldo en un 75%, convirtiéndose en el producto con mejor desempeño en 2023.

La disminución que presenta los intereses corrientes en créditos de consumo va directamente relacionada a la organización de los módulos de cartera que se realizó cuando la Corporación migró al nuevo core bancario Bantotal, generando una disminución representativa en este grupo de préstamo.

La disminución que presenta los intereses corrientes en créditos de consumo empleados se debe a la baja colocación de este tipo de créditos.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

2) La comisión Ley Mipyme está autorizada en la ley 590 del 10 de Julio de 2000 y sus modificaciones reglamentadas, en la modalidad de microcrédito. En el Grupo de acuerdo con la ley a los clientes con base en su clasificación por rangos y tipo de producto se han establecido tasas que van desde el 2,3% y alcanzan un máximo el 6% más IVA sobre el monto del crédito.

**Nota 25. Valoración de activos financieros adquiridos con deterioro crediticio**  
 – (Compra de cartera Fundación Santo Domingo)

La Corporación en el mes de abril de 2023 realizó una compra de cartera, intereses e intereses por reprogramación a la Fundación Santo Domingo, creando en ese momento la nueva zona comercial Caribe que incluye las oficinas: de Barranquilla y Cartagena, esta compra a valor nominal asciende a la suma de \$ 14.948.668 cifra expresada en miles de pesos, dicha cartera se compró con un descuento del 46%, debiendo pagar a la Fundación Santo Domingo la suma de \$8.072.281.

La Corporación a la compra de cartera de la Fundación Santo Domingo le realizó el cálculo de valor razonable utilizando la metodología que por este concepto se le aplica a la cartera de créditos de la Corporación, calculando así el valor razonable del capital de esta cartera por la suma \$10.860.757, la diferencia entre el valor comprado por concepto de capital de esta cartera y el valor razonable arrojó un ingreso que se cargó a resultados por valor de \$3.020.849

A continuación, se detalla lo anteriormente informado:

Detalle	Cartera
Valor nominal	\$ 14.518.348
Descuento cartera	6.678.440
Valor pagado a la FSD	7.839.908
Valor razonable	10.860.757
<b>Ingreso por valor razonable</b>	<b>\$ 3.020.849</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 26. Otras comisiones de contratos con clientes**

En el siguiente cuadro se presenta el valor reconocido por las aseguradoras como comisión por la venta de seguro de vida voluntario y deudores

Detalle	2023	2022
Comisión en seguros	\$ 13.530.767	8.997.409
<b>Total</b>	<b>\$ 13.530.767</b>	<b>8.997.409</b>

El crecimiento de este rubro se presenta por la gestión comercial en la venta de seguros de vida voluntario y todo el portafolio de banca seguros, generando a la corporación un crecimiento representativo en la comisión otorgada por las aseguradoras por este concepto.

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	2023	2022
Nariño Sur	\$ 1.025.720	1.150.145
Nariño Norte	902.485	1.278.124
Putumayo - Huila Sur	-	921.946
Huila	-	1.261.665
Tolima	-	996.643
Cundinamarca	946.870	818.841
Boyacá	607.449	551.434
Valle del Cauca	428.768	493.603,87
Los Llanos	565.676	490.520,35
Mipyme	-	16.168,06
Administrativa	-	1.018.317,55
Huila Sur	975.355	-
Nariño Occidente	665.039	-
Huila Norte	1.589.848	-
Tolima Sur	1.607.026	-
Nariño Sur Occidente	741.650	-
Nariño Centro	994.385	-
Putumayo	1.218.710	-
Tolima norte	1.201.711	-
Santander	45.206	-
Caribe	14.868	-
<b>Total</b>	<b>\$ 13.530.767</b>	<b>8.997.409</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta detalle sobre la descripción y soporte documental de las obligaciones de desempeño:

Detalle	Descripción valor de desempeño	Soporte documental
Comisión por la intermediación en la venta de seguro de vida voluntario, seguro de vida deudores y Banca seguros	Reconocimiento por parte de la de las aseguradoras por la intermediación en la venta de seguro de vida voluntario y deudores a los clientes de la Corporación	Contrato suscrito con la aseguradora soportado mensualmente con factura de venta

**Nota 27. 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	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Intereses entidades financieras (1)	\$ 73.688.629	33.099.252
Excedente (pérdida) por diferencia en cambio, neto (2)	(3.203.824)	3.276.133
Pérdida (excedentes) en valoración de derivados financieros, neto (3)	5.993.622	(3.546.751)
Otros intereses (4)	3.236.187	1.596.683
Servicios Bancarios y comisiones (5)	1.136.125	499.099
<b>Total</b>	<b><u>\$ 80.850.739</u></b>	<b><u>34.924.416</u></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.

Este rubro presenta un incremento significativo con relación al año anterior principalmente por el endeudamiento externo contraído por la Corporación para realizar el aporte inicial al Banco Contactar entidad regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia donde la Corporación es el accionista mayoritario.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**2) (Excedente) pérdida por diferencia en cambio, neto**

El excedente (pérdida) por diferencia en cambio, neto se obtiene por la variación en la tasa de cambio al momento de pagar obligaciones contraídas en pesos y pagadas en dólares (pasivos indexados), la monetización de recursos de la cuenta de compensación de Panamá a una tasa distinta a la tasa representativa del mercado en el día de la operación y la re -expresión de los pasivos financieros.

A continuación, se presenta el discriminado de la diferencia en cambio:

Detalle	2023	2022
Excedente (pérdida) por diferencia en cambio realizada	(1.093.189)	251.459
Excedente (pérdida) por diferencia en cambio re- expresada	(2.110.635)	3.024.675
	<b>\$ (3.203.824)</b>	<b>3.276.134</b>

**3) Pérdida (excedentes) por valoración de derivados financieros, neto**

La pérdida (excedentes) por valoración de derivados financieros, neto se obtiene por la valoración del Swap que tiene la Corporación con la entidad financiera Bancolombia por la cobertura del crédito con el Instituto de crédito Oficial y para el año 2022 del Forward que tuvo la Corporación con la entidad financiera Bancolombia por la inversión de un CDT en dólares.

**4) Otros intereses**

Se reconocen los gastos incurridos por concepto de intereses en arrendamientos financieros en los contratos con Bancolombia S.A. y Banco de Occidente S.A., los intereses incurridos por sobregiros bancarios, los intereses reconocidos al pasivo de costos por desmantelamiento y el reconocimiento de intereses al pasivo por derechos de uso (arrendamiento locales oficinas) en cumplimiento con NIIF 16.

Detalle	2023	2022
Intereses por leasing financiero	1.328.604	756.345
Intereses por pasivo costos por desmantelamiento	249.277	112.770
Intereses por arrendamiento financieros derechos de uso	1.658.306	727.568
<b>Total</b>	<b>\$ 3.236.187</b>	<b>1.596.683</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**5) Servicios bancarios y comisiones:**

En este rubro se registran los gastos financieros generados por las transacciones o movimientos entre las diferentes cuentas bancarias de la Corporación y las comisiones por convenios de recaudo, cobranzas y comisión Fondo Nacional de Garantías asumido por la Corporación. Este rubro presenta un incremento significativo amparado en la comisión asumida para garantizar una línea de crédito. A continuación, se presenta el detalle de este rubro:

Detalle	2023	2022
Servicios Bancarios	\$ 507.551	392.364
Otras comisiones	628.574	106.735
	<b>\$ 1.136.125</b>	<b>499.099</b>

**Nota 28. 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	2023	2022
Deterioro de valor cartera, intereses y comisión, neto de recuperaciones (1)	\$ 44.209.829	14.467.525
Deterioro de valor otras cuentas por cobrar (2)	346.321	130.859
<b>Total</b>	<b>\$ 44.556.150</b>	<b>14.598.384</b>

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

Detalle	2023	2022
Deterioro cartera, interés y comisión microcredito, neto de recuperaciones	\$ 38.462.878	13.978.102
Deterioro cartera, interés y comisión credito comercial, neto de recuperaciones	2.686.447	2.000.313
Deterioro (recuperación) cartera, interés credito consumo, neto de recuperaciones	3.069.786	(1.611.385)
Recuperación (deterioro) cartera, interés credito consumo empleados, neto de recuperaciones	(9.282)	100.495
<b>Total</b>	<b>\$ 44.209.829</b>	<b>14.467.525</b>

El deterioro de valor de la cartera de servicios financieros presenta un incremento significativo con relación al año anterior debido al crecimiento de la cartera en mora, variable que representa su mayor impacto.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

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

Detalle	2023	2022
Deterioro otras cuentas por cobrar	\$ 153.990	90.660
Deterioro seguro de vida deudores	192.331	40.199
<b>Total</b>	<b>\$ 346.321</b>	<b>130.859</b>

**Nota 29. Otros ingresos**

A continuación, se presenta el detalle de otros ingresos para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
<b>Otros ingresos de contratos con clientes</b>		
Papelería (1)	\$ 2.210.399	1.662.843
Retorno gestión administrativa centrales de riesgos (2)	408.023	81.989
Retorno gestión administrativa seguro de vida deudores (2)	1.083.407	1.100.597
<b>Subtotal</b>	<b>3.701.829</b>	<b>2.845.429</b>
<b>Otros ingresos</b>		
Estudio de títulos	147	1.949
Otros intereses financieros (subsidiarias) (3)	7.802.032	-
Honorarios	-	131
Utilidad en venta de otros activos	3.280	-
Otras recuperaciones (4)	816.548	214.495
Recuperación de cartera financiera castigada (5)	1.166.940	2.486.329
Recuperación de seguros castigados	6.907	-
Premios	479	16.690
Intereses bancarios (6)	5.089.257	2.683.452
Aprovechamientos	541.629	46.870
Dividendos y participaciones (7)	89.587	59.336
Donaciones (8)	-	198.554
Indemnizaciones	12.500	-
Sobrantes de caja y ajuste al peso	565	8.448
<b>Subtotal</b>	<b>15.529.871</b>	<b>5.716.254</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 19.231.700</b>	<b>8.561.683</b>

- 1) Corresponde al valor pagado por los clientes en el desembolso del crédito por una tarifa única de \$ 11.764 más IVA para un valor total de \$14.000.
- 2) Corresponde al valor pagado por los clientes como retorno a la gestión administrativa en la venta de seguro de vida deudores y en las consultas de centrales de riesgos y listas restrictivas.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- 3) Este valor corresponde a los intereses financieros cobrados al Banco Contactar-entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, subsidiaria de la Corporación por los recursos en efectivo prestados para el desarrollo e implementación del core bancario de esta entidad, estos intereses se liquidaron teniendo en cuenta el IBR3 meses + seis (6) puntos, liquidados desde el mes de marzo del 2023, fecha en la cual la Superintendencia Financiera de Colombia autorizó la constitución del Banco.

- 4) A continuación, se detallan los conceptos de otras recuperaciones:

Detalle	2023
Ajuste contratos arrendamientos por cambio de tasa y expectativa de permanencia	\$ 9.700
Ajuste depreciación arrendamientos ejercicios anteriores	18.133
Ajuste pasivo por desmantelamiento oficinas comerciales	11.581
Baja de activos fijos	165.660
Mayor valor provisionado impuesto de ICA año 2022	271.993
Mayor valor reconocido por la aseguradora seguro de vida deudores	113.793
Menor valor cobrado comisiones convenio de recaudo ACH	24
Recuperación de cartera cancelada por extemporaneidad	12.988
Recuperación de gastos causados en ejercicios anteriores	105.618
Recuperación de gastos de intereses obligaciones financieras ejercicios anteriores	105.614
Recuperación de gastos judiciales	1.444
	<b>\$ 816.548</b>

- 5) A continuación, se presenta detallada la recuperación de la cartera de servicios financieros castigada:

Detalle	2023	2022
Recuperación cartera, intereses y comisión Microcrédito	\$ 1.034.113	2.396.302
Recuperación cartera e intereses crédito comercial	14.684	21.013
Recuperación cartera e intereses crédito consumo	118.143	69.014
<b>Total</b>	<b>\$ 1.166.940</b>	<b>2.486.329</b>

- 6) 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., Banco de Occidente S.A. y Cartera abierta colectiva Fiducuenta; y por los encargos fiduciarios en Bancolombia S.A. y Banco de Occidente S.A.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- 7) 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	2023	2022
Dividendos Fondo Regional de Garantías	88.048	58.691
Revalorización de aportes Organismo Cooperativo Microempresarial de Colombia - Emprender	1.539	645
<b>Total</b>	<b>\$ 89.587</b>	<b>59.336</b>

- 8) La Corporación durante el año 2023 no recibió ninguna donación, en el año 2022 recibió una donación del organismo internacional Développement International Desjardins (Did) para fortalecimiento de la línea Mipyme.

En el siguiente cuadro se presenta detalle sobre las obligaciones de desempeño por ubicación geográfica para los ingresos de contratos con clientes:

Zona	2023	2022
Nariño Sur	\$ 300.522	473.380
Nariño Norte	202.017	492.889
Putumayo - Huila Sur	-	344.941
Huila	-	432.647
Tolima	-	342.533
Cundinamarca	180.383	205.050
Boyacá	136.300	172.948
Valle del Cauca	127.509	162.771
Los Llanos	158.804	170.700
Mipyme	-	5.644
Administrativa	336.868	41.926
Huila Sur	266.748	-
Nariño Occidente	153.455	-
Huila Norte	348.592	-
Tolima Sur	398.769	-
Nariño Sur Occidente	219.867	-
Nariño Centro	249.013	-
Putumayo	305.307	-
Tolima norte	241.322	-
Santander	55.601	-
Caribe	20.752	-
<b>Total</b>	<b>\$ 3.701.829</b>	<b>2.845.429</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta detalle sobre la descripción y soporte documental de las obligaciones de desempeño:

Detalle	Descripción valor de desempeño	Soporte documental
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

**Nota 30. 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	<u>2023</u>	<u>2022</u>
Sueldos	\$ 50.497.852	39.757.899
Horas extras y recargos	31.431	1.284
Auxilio de Transporte	707.169	356.920
Comisiones	10.541.924	10.197.861
Viáticos	7.569.759	6.223.450
Prestaciones sociales legales	14.236.477	11.877.097
Prestaciones sociales extralegales	2.157.311	1.722.161
Aportes a seguridad social	9.827.110	8.122.096
Aportes parafiscales	2.778.798	2.362.398
Indemnizaciones	1.235.939	837.373
Dotación y suministro a colaboradores	206.785	231.441
Póliza de seguros para colaboradores	259.499	209.288
Capacitación al personal	1.136.425	984.025
Bienestar social	1.541.152	1.191.661
Bonificaciones	1.051.407	215.693
Auxilios a colaboradores	180.039	126.606
Salud ocupacional	228.694	191.570
<b>Total</b>	<b><u>\$ 104.187.771</u></b>	<b><u>84.608.823</u></b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

Los sueldos al personal presentan un incremento significativo principalmente representado por el incremento salarial a todos los colaboradores de la Corporación equivalente al 13,12% y al crecimiento de la planta de personal por las nuevas oficinas que se abrieron durante el año.

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.

**Nota 31. Gastos por honorarios**

El siguiente es el detalle de gastos por honorarios para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Revisoría Fiscal y auditoría	\$ 152.101	142.248
Otros honorarios (1)	3.346.589	4.490.597
<b>Total</b>	<b>\$ 3.498.690</b>	<b>4.632.845</b>

Corresponde a los gastos incurridos por la Corporación por contratos de asesorías para los diferentes procesos.

- 1) Los más representativos son los honorarios por asesorías en continuidad del negocio, jurídicas, laborales, financiera, tributaria, riesgos, modelación de negocios, acompañamiento estrategia, acompañamiento en la búsqueda y selección de personal de la alta dirección, entre otras.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 32. Gastos por impuestos**

A continuación, se presenta un detalle de los gastos por impuestos para los períodos terminados en 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Industria y comercio	\$ 2.236.932	1.492.850
Impuesto predial	8.821	8.368
Impuesto al consumo	26.822	26.807
Gravámen movimiento financiero	2.694.381	1.623.347
Impuesto vehículos	12.304	5.321
Iva no descontable	4.252.117	4.281.067
Impuesto alumbrado público	95.051	22.667
Impuesto asumido sobretasa bomberil y avisos y tableros	651	908
Impuestos saludables	143	-
Retefuente asumida	50.141	1.838
<b>Total</b>	<b>\$ 9.377.363</b>	<b>7.463.173</b>

**Nota 33. 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	2023	2022
Arrendamiento bienes muebles	\$ 91.210	67.753
Arrendamiento locales y oficinas (a)	246.667	72.236
Otros arrendamientos - Intangibles (b)	484.775	539.667
<b>Total</b>	<b>\$ 822.652</b>	<b>679.656</b>

- a) Corresponde al valor pagado por cánones de arrendamiento de los locales comerciales y otros contratos de arrendamiento de bienes inmuebles que no cumplen con NIIF 16 razón por la cual no se activan.
- b) Este rubro corresponde a los alquileres de hosting para los procesos de Digicredit y Contacdata y por el servicio de máquina virtual Microsoft azure para manejar todas las plataformas que tiene la Corporación en funcionamiento.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 34. Gastos por servicios**

A continuación, se presenta el detalle de los gastos por servicios para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Aseo y vigilancia	\$ 1.461.177	1.122.304
Servicios públicos	2.552.281	1.688.519
Correo, portes y telegramas	56.801	49.144
Transportes fletes y acarreos	927.529	602.361
Publicidad propaganda promoción	2.076.972	1.753.393
Servicio de internet y conectividad	2.389.762	1.946.676
Otros servicios (consultas centrales de riesgos colaboradores	94.912	31.429
Servicio facturación electrónica (1)	110.752	143.770
servicios of e - pago -logistica oficina (2)	4.294.919	1.739.963
Servicio de mensajería de texto	89.037	89.415
Servicio de custodia tercerización archivo	20.255	26.574
	102.373	583.058
<b>Total</b>	<b>\$ 14.176.770</b>	<b>9.776.606</b>

- (1) Este servicio se genera por la obligación formal que tiene la Corporación de facturar electrónicamente, este servicio está contratado con el facturador electrónico Factice S.A.S.
- (2) Este servicio en el año 2023 presenta un incremento significativo por el contrato de oficinas con llave en mano realizado con E-PAGO incluyendo las 10 nuevas oficinas que se aperturaron en el año.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 35. 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	2023	2022
<b>Depreciación edificios</b>	<b>\$ 5.012.528</b>	<b>4.165.160</b>
Depreciación edificios	154.803	154.804
Depreciación mejoras en propiedad ajena	786.276	416.250
Depreciación costos por desmantelamiento	244.478	142.638
Depreciación derechos de uso (arrendamiento oficinas)	3.826.971	3.451.468
<b>Depreciación muebles y enseres</b>	<b>\$ 1.842.256</b>	<b>1.136.991</b>
Depreciación muebles y enseres	846.719	577.253
Depreciación equipos eléctricos y electrónicos	555.459	380.626
Depreciación sistema eléctrico y de datos	440.078	179.112
Depreciación sistema de seguridad	-	-
<b>Depreciación equipos de cómputo y comunicación</b>	<b>\$ 2.071.215</b>	<b>1.244.664</b>
Depreciación equipo de computación	1.621.590	982.900
Depreciación equipo de comunicación	90.838	89.418
Sistemas de seguridad	358.787	172.346
<b>Depreciación vehículos</b>	<b>\$ 16.536</b>	<b>16.536</b>
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 8.942.535</b>	<b>6.563.351</b>

**Amortización:**

Detalle	2023	2022
Amortización estudios y proyectos	414.622	423.013
Amortización licencias	1.057.998	796.475
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 1.472.620</b>	<b>1.219.488</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 10.415.155</b>	<b>7.782.839</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 36. Otros gastos**

A continuación, se presenta detalle de otros gastos administrativos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Gastos Junta Directiva (1)	\$ 843.109	706.873
Contribuciones y afiliaciones	27.796	22.139
Gastos de viaje (2)	1.007.311	869.423
Gastos legales (3)	1.963.420	1.586.670
Seguros	279.105	710.796
Mantenimiento y reparaciones (4)	792.511	671.038
Adecuaciones e instalaciones (4)	1.529.985	966.498
Condonaciones capital cartera y seguros (5)	381.256	-
Atenciones al cliente (6)	175.692	434.857
Elementos de aseo y cafetería	454.399	325.116
Útiles, papelería y fotocopias	617.985	539.747
Elementos de menor cuantía	25.539	105.786
Auxilios y donaciones	17.160	16.106
Riesgo operativo	124.800	-
Diversos (7)	8.403.205	852.722
<b>Total</b>	<b>\$ 16.643.273</b>	<b>7.807.771</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 y oficinas puedan atender compromisos inherentes a su cargo.
- 3) En gastos legales se registra el valor a operaciones que garantizan el cumplimiento de disposiciones legales de carácter obligatorio tales como: gastos notariales, registro mercantil, trámites y licencias.
- 4) 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.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- 5) Durante el año gravable 2023 la Corporación realizó campañas de condonación de intereses, comisión y seguro de vida deudores con el fin de mejorar la calidad de la cartera y beneficiar al cliente que tenía voluntad de pago, pero que, por inconvenientes en sus cultivos, negocios, entre otros tuvo dificultad de cumplir a cabalidad con sus obligaciones crediticias para con la Corporación,
- 6) En el rubro de atenciones al cliente se registran todas las transacciones realizadas en las oficinas comerciales con el fin de estimular al cliente.
- 7) A continuación, se presenta detalle de los gastos diversos para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Libros. suscrip. periodico	\$ 32.402	12.342
Gastos de representacion	43.028	64.150
Combustibles y lubricantes	19.840	17.980
Taxis y buses	8.725	6.982
Casino y restaurantes	113.230	32.004
Aproximaciones y redondeos	579	736
Pérdida por siniestros	29.952	8.850
Pérdida en retiro de propiedad y equipo	324.886	56.558
Intereses, multas y sanciones (a)	329.557	3.128
Gastos de admon no deducible (b)	5.374.585	-
Otros gastos diversos (c)	2.126.421	649.992
<b>Total</b>	<b>\$ 8.403.205</b>	<b>852.722</b>

- a) Esta cuenta se encuentra principalmente afectada por las sanciones e intereses moratorios pagados a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por las declaraciones de corrección a la renta año gravable 2017 y año gravable 2018 y a la declaración de IVA correspondiente al período 6 de 2022. El principal motivo de corrección de las declaraciones de renta fue el rechazo que realizó la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales a la deducción de indemnizaciones laborales. El motivo de la corrección de IVA fue la inclusión de ingresos operacionales gravados posterior al vencimiento de la declaración debido a que en enero de 2023 aún se estaba estabilizando el core bancario.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

A continuación, se presenta el detalle de estas erogaciones:

Concepto	Sanción	intereses	Total
Renta 2017	\$ 115.561	124.133	239.694
Renta 2018	9.423	57.438	66.861
IVA periodo 6 año 2022	15.346	5.458	20.804
<b>Total</b>	<b>\$ 140.330</b>	<b>187.029</b>	<b>327.359</b>

- b) En este rubro se encuentran registrados los gastos incurridos por la Corporación para poner en marcha el core bancario Bantotal.
- c) Esta cuenta se ve afectada principalmente por los gastos de ejercicios anteriores relacionados con incrementos en contratos de arrendamientos por expectativa de permanencia lo cual generó unos costos financieros no reconocidos en ejercicios anteriores, por el pago de impuesto de renta por corrección de los períodos gravables 2017 y 2018, depreciación contratos de arrendamiento oficinas E-PAGO no reconocidos en el año 2022 y por registro de facturas y gastos de ejercicios anteriores y por los gastos incurridos por la Corporación en la estabilización del proyecto Atriz- Core Bancario.

A continuación, el detalle de los otros gastos diversos

Detalle	2023
Ajuste contratos de arrendamientos por ampliación expectativa de permanencia	\$ 1.834.074
Ajuste depreciación acelerada oficinas E-PAGO	41.259
Cheques a favor de la Corporación no efectivos	14.568
Impuesto de renta corregido año gravable 2017	114.699
Impuesto de renta corregido año gravable 2018	37.694
Registro de facturas de gastos ejercicios anteriores	25.553
Menor valor provisionado impuesto de industria y comercio año 2022	161
Gastos por estabilización proyecto Atriz- Core Bancario	58.413
<b>Total</b>	<b>\$ 2.126.421</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 37. 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 separados 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.

**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
  - Vicepresidente financiero y administrativo
  - Vicepresidente de riesgos
  - Vicepresidente de operaciones y tecnología

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- Vicepresidente de innovación y desarrollo del negocio
- Vicepresidente de gestión humana y experiencia del colaborador
- Vicepresidente comercial banca microcrédito y consumo
- Director de sostenibilidad
- Director de riesgos no financieros
- Director de riesgo de mercado y liquidez
- Director de riesgo de crédito
- Director comercial MIPYME

La compensación recibida por el personal clave de la dirección de la Corporación se compone de lo siguiente:

Detalle	2023	2022
Salarios	\$ 3.550.412	3.772.873
Beneficios a empleados	1.759.201	1.454.131
Beneficios por terminación	-	125.227
<b>Total</b>	<b>\$ 5.309.613</b>	<b>5.352.231</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	2023	2022
Honorarios	\$ 192.408	171.700
Otros gastos	-	400
<b>Total</b>	<b>\$ 192.408</b>	<b>172.100</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	2023	2022
Honorarios	\$ 494.972	433.186
Transporte	16.498	247
<b>Total</b>	<b>\$ 511.470</b>	<b>433.433</b>

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
 (CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
 (Cifras expresadas en miles de pesos)

- La Corporación celebró contratos con empresas cuyos Representantes Legales son Miembros de Junta Directiva.

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 períodos terminados a 31 de diciembre es el siguiente:

Detalle	2023	2022
Honorarios	\$ 379.686	365.891

El siguiente es el saldo por pagar a las entidades que se consideran partes relacionadas por contratos celebrados para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	2023	2022
Cuenta por pagar	\$ 35.100	14.825

- La Corporación en el mes de junio de 2023 realizó la compra de 116.552.728 acciones a valor nominal de \$ 1.000 pesos al Banco Contactar S.A. para un valor total en acciones de \$ 116.552.728, entidad en la cual la participación de la Corporación es del 94,99 ejerciendo control significativo sobre ella. Para el año 2022 la Corporación en el mes de agosto realizó la compra de 1.800.000 acciones a valor nominal de \$1.000 pesos en cada uno de los 4 vehículos legales, para un valor total en acciones de \$7.200.000 entidades en la cual la Corporación es la única inversora

A continuación, se detalla la compra de acciones en las subsidiarias.

Detalle	No. de acciones	Valor nominal	% de participación	2023	2022
Contactar Desarrollo Social y Empresarial S.A.S.	1.800.000	1.000,00	100%	\$ -	1.800.000
Contactar Recuperaciones S.A.S	1.800.000	1.000,00	100%	-	1.800.000
Contactar Inversiones y Servicios S.A.S.	1.800.000	1.000,00	100%	-	1.800.000
Contactar Centro de Llamado S.A.S.	1.800.000	1.000,00	100%	-	1.800.000
Banco Contactar S.A.	116.552.728	1.000,00	94,99%	116.552.728	-
<b>Total compra acciones</b>	<b>123.752.728</b>			<b>\$ 116.552.728</b>	<b>7.200.000</b>

**CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS**  
**A 31 DE DICIEMBRE DE 2023**  
**(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)**  
**(Cifras expresadas en miles de pesos)**

En el siguiente cuadro se presentan los saldos de cuentas de situación financiera y resultados para los períodos terminados a 31 de diciembre:

Detalle	AÑO 2023					Total
	BANCO CONTACTAR S.A	Contactar Desarrollo Social y Empresarial S.A.S.	Contactar Inversiones y Servicios S.A.S.	Contactar Centro de Llamados S.A.S.	Contactar Recuperaciones S.A.S.	
Cuentas por cobrar a Casa Matriz	\$ 72.144.872	11.786	14.435	11.787	11.787	72.194.667
Inversiones y Subsidiarias	117.179.240	1.888.637	1.886.327	1.888.670	1.888.637	124.731.511
Otros intereses (subsidiarias)	(7.802.032)	-	-	-	-	(7.802.032)
<b>Total</b>	<b>\$ 181.522.080</b>	<b>1.900.423</b>	<b>1.900.762</b>	<b>1.900.457</b>	<b>1.900.424</b>	<b>189.124.146</b>

Detalle	AÑO 2022				Total
	Contactar Desarrollo Social y Empresarial S.A.S.	Contactar Inversiones y Servicios S.A.S.	Contactar Centro de Llamados S.A.S.	Contactar Recuperaciones S.A.S.	
Inversiones y Subsidiarias	1.814.845	1.814.846	1.814.845	1.814.845	7.259.381
<b>Total</b>	<b>\$ 1.814.845</b>	<b>1.814.846</b>	<b>1.814.845</b>	<b>1.814.845</b>	<b>7.259.381</b>

### **Nota 38. Negocio en marcha**

La Administración de la Corporación prepara los estados financieros separados 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 separados. Para realizar este juicio la administración considera la posición financiera, sus intenciones actuales, el resultado de las operaciones, el acceso a los recursos del mercado financiero y analiza el impacto de tales factores en las operaciones futuras de la Corporación. A la fecha de este informe la Presidencia de la Corporación no tiene conocimiento de ninguna situación que infiera que la Corporación no tenga la habilidad para continuar como negocio en marcha durante el año 2024.

### **Nota 39. 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 separados.

También se consideran materiales los hechos económicos, transacciones y otros eventos que, independiente de su cuantía, influyan o puedan influir en las decisiones de los usuarios.

CORPORACIÓN DE CREDITO CONTACTAR  
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023  
(CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022)  
(Cifras expresadas en miles de pesos)

**Nota 40. Eventos posteriores**

La entidad llevó a cabo una revisión de todos los hechos ocurridos entre la fecha de cierre 31 de diciembre del 2023 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 separados presentados.

**Nota 41. Hechos relevantes:**

La Corporación por directriz de la Junta Directiva y Presidencia Ejecutiva constituyó el Banco Contactar entidad regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia, este organismo autorizó su constitución en marzo de 2023 y en el mes de diciembre de 2023 otorgó la licencia de funcionamiento; la Corporación tiene el 94,99% de participación ejerciendo control sobre ella.

El primero de marzo de 2024 la Corporación vende la cartera de crédito y suscribe un contrato de cesión de activos y pasivos al Banco Contactar.

**Nota 42. Aprobación de estados financieros separados**

Los estados financieros separados y las notas que lo acompañan fueron aprobados por la Junta Directiva y el Representante Legal, de acuerdo con el acta del 249 del 30 abril de 2024 para ser presentados ante la Asamblea General de Asociados de la Corporación para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.