

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREAR LTDA  
CREARCOOP**

**INFORME DE BALANCE SOCIAL**

**VIGENCIA 2020**

## INFORME DE BALANCE SOCIAL 2020

La solidaridad, la autoayuda, la cooperación, la educación e información entre otros, tienen importancia permanente, pero son los momentos puntuales de dificultades y retos los que hacen más evidente su valor.

El año 2020 significó para el mundo entero un punto de quiebre frente a las prácticas sociales, educativas, culturales, familiares, económicas y empresariales como las conocíamos, requiriendo un cambio de mentalidad, de actitud, y de espíritu.

En un panorama para el cual nadie estaba preparado, que aún genera angustia, estrés, dolor e incertidumbre, las Cooperativas como entidades de carácter mutualista, somos las llamadas a continuar gestionando con más convicción que siempre, acciones concretas y estrategias articuladas para el bien vivir, principalmente de los asociados como dueños y por ende de las comunidades donde nos asentamos.

Crearcoop permaneció fiel a sus principios, a sus valores corporativos y su esencia solidaria, realizando dentro de su alcance y recursos disponibles, diversas actividades de cooperación y definiendo políticas que ayudaran a mitigar los efectos negativos que esta compleja situación acarreó para cada uno de nuestros asociados y sus familias.

Áreas como las de comunicaciones, social y mercadeo, cobraron aún más relevancia, entregando beneficios, optimizando los fondos sociales asignados, procurando aumentar el número de personas atendidas, comunicando a los grupos de interés constantemente a través de los diferentes canales y medios disponibles y atendiendo sugerencias, solicitudes y peticiones.

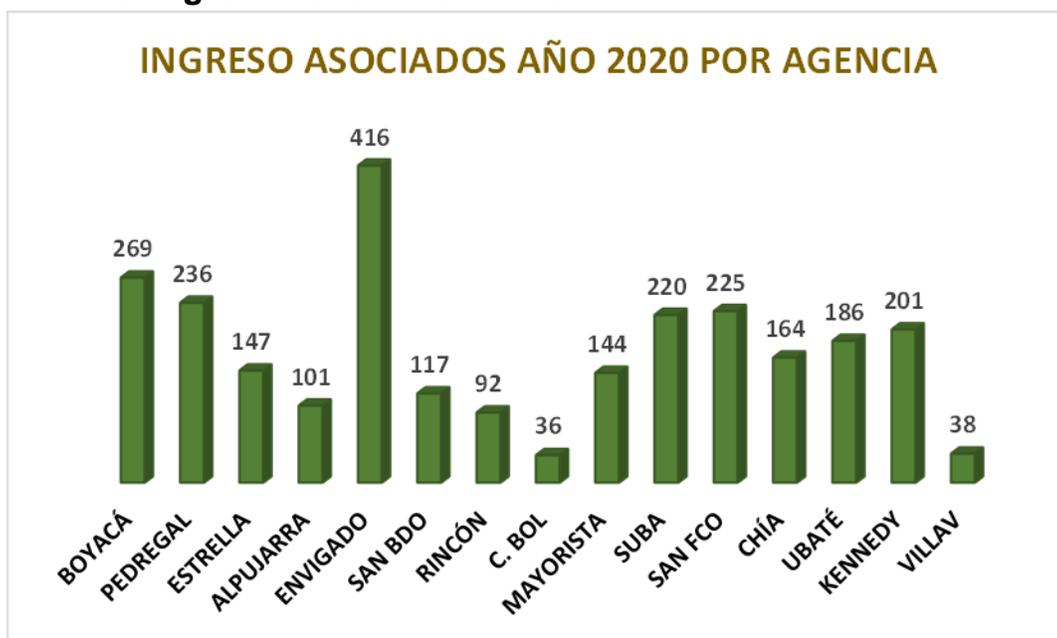
Agradecemos de corazón a cada uno de los organismos de la Cooperativa por su apoyo, presentando los siguientes resultados obtenidos, enmarcados en los siete principios y fines de la economía solidaria:

### 3.1 ADHESION VOLUNTARIA Y ABIERTA

El 2020 fue muy positivo en cuanto a la dinámica de nuevos asociados, hecho que confirma la aceptación de la Cooperativa y el posicionamiento que tiene en el entorno. El total de afiliaciones del período fue 2.592, la cifra más alta de los últimos cinco años, mientras que 1.244 asociados presentaron solicitud de retiro. La base social a diciembre 31 de 2020 quedó conformada por 17.679 personas.

Las cinco oficinas que más aportaron al crecimiento de la base social fueron: Envigado, Boyacá, Pedregal en Antioquia, San Francisco y Suba en Cundinamarca.

Gráfica N° 16. Ingreso asociados nuevos



Fuente: Creación propia

**Gráfica N° 17. Ingreso asociados nuevoS 2016 AL 2020**



Aproximadamente el 25% de los ingresos estuvo representando en personas que llegaron a Crearcoop a través de referidos de asociados y/o colaboradores, un 35% en promedio acudió directamente a las agencias, un 20% mediante estrategias de incursión en nuevas zonas, alianzas o aperturas como en el caso de la agencia de Envigado y el restante 20% por la publicidad y comunicación en redes sociales, página web, brigadas, entre otros.

El promedio mensual de ingresos en 2020 fue de 216 frente a 165 de 2019. En los últimos cinco años la suma de los ingresos asciende a 10.689 asociados, cifra que a diciembre 31 representa el 60% del total de los asociados activos actuales.

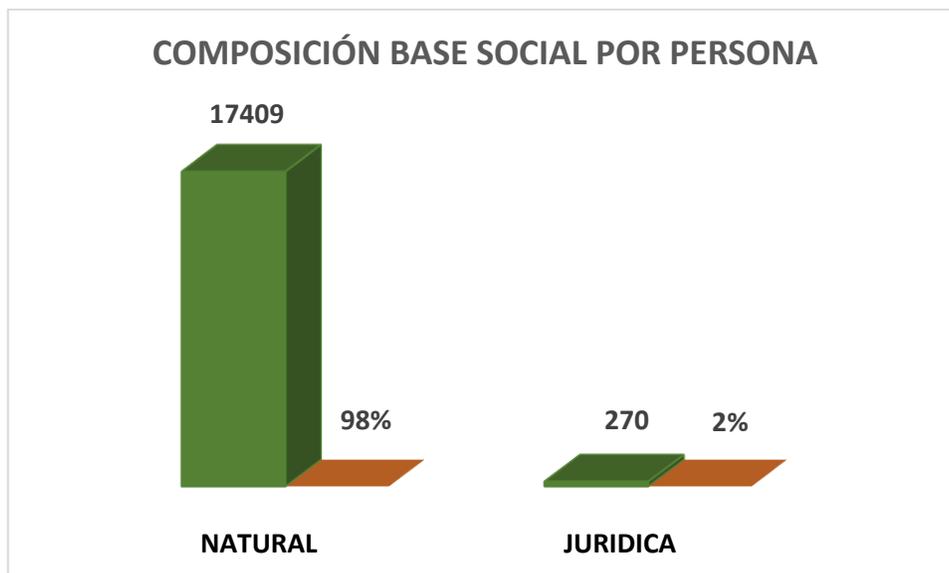
### **3.1.1 SEGMENTACIÓN DE LA BASE SOCIAL**

Con miras a sondear periódicamente la pertinencia de los servicios, beneficios y programas existentes, ajustar cada vez más la segmentación de la base social e identificar sus necesidades, Crearcoop ejecuta campañas tales como la actualización de datos, las cuales poco a poco nos permiten identificar las características de los grupos y tendencias. Algunas de éstas son:



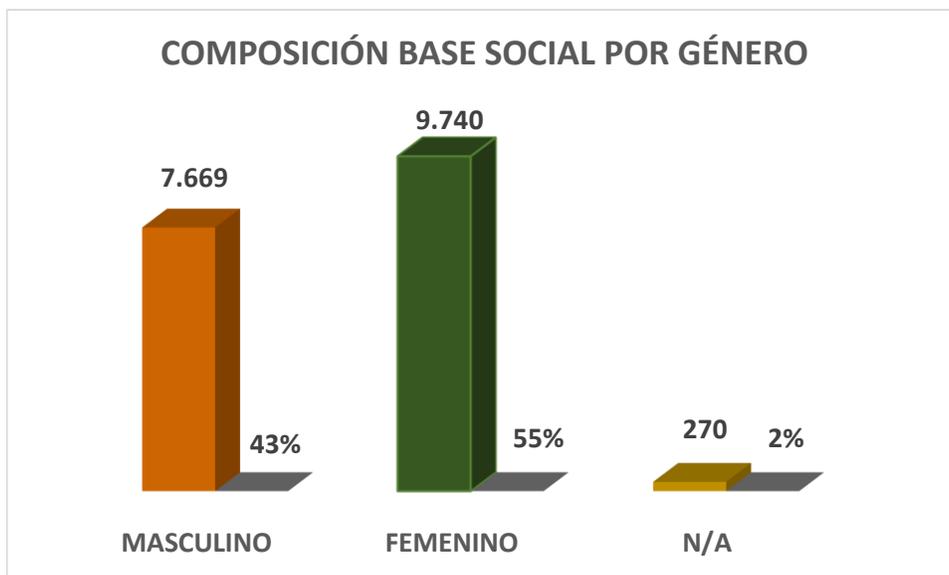
### \*Por tipo de persona

El contemplar estatutariamente la atención de necesidades de servicios de ahorro y crédito tanto de personas naturales como jurídicas, nos permitió a diciembre 31 la siguiente composición:



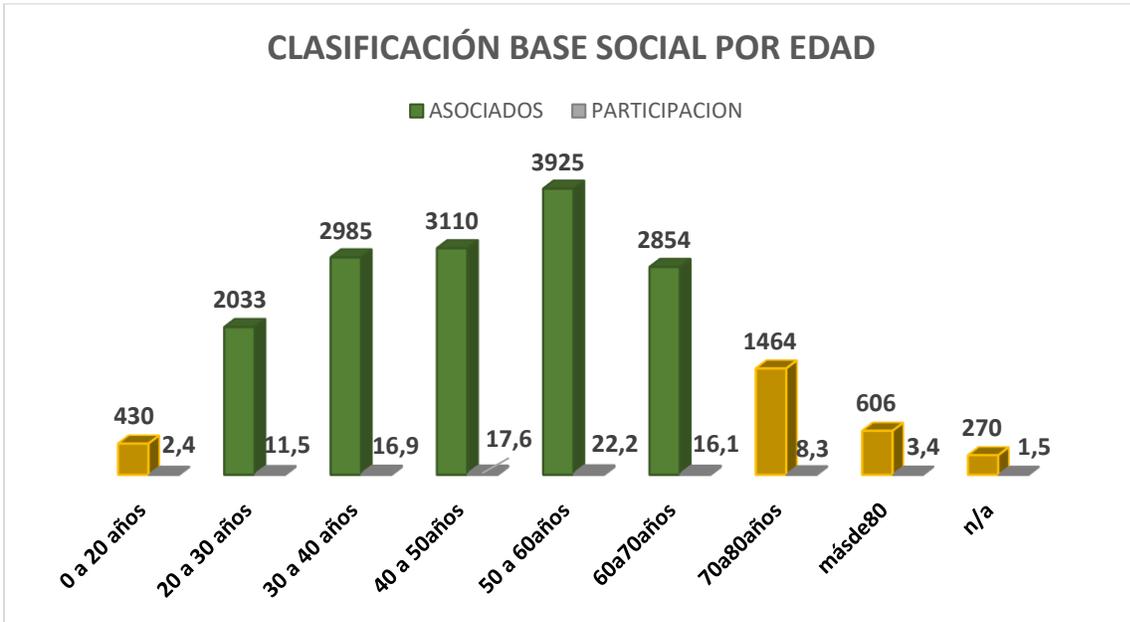
### \*Por género

En cuanto a género, el sexo femenino sigue siendo fundamental en nuestra base social, con 9.749 mujeres del total de asociados a diciembre 31:



**\*Por edad**

Respecto a rango de edad, el mayor porcentaje de asociados está entre 50 a 60 años, con un 22,2% del total, seguido de los de 40 a 50 años con un 17,6%. El menor porcentaje es el de asociados menores de 20 años con 2,4% y todas las personas jurídicas se agruparon en esta segmentación como “No aplica” con 2%



**\*Por grupos de actividad económica**

Durante abril y mayo de 2020, tiempo de cuarentena generalizada y trabajo en casa, se realizó un ejercicio de actualización de datos al que se vinculó todo el personal de las agencias. Se tomó de la base social a todos los asociados que tenían créditos vigentes y algunos del portafolio de ahorro. El objetivo fue mejorar la identificación por grupos de actividad económica, logrando una cobertura de 92% con 7.369 contactos de una meta de 8.000, arrojando la siguiente información:



ACTIVIDAD ECONÓMICA ASOCIADOS	TOTAL	PORCENTAJE
AMA CASA, HOGAR	294	4,0
ACTIVIDADES DEL AGRO, MINAS	188	2,6
ALIMENTOS, COMIDAS, TIENDAS, SUPERMERCADO	640	8,7
ARTISTA, MÚSICO, PINTOR, HUMORISTA	20	0,3
COMERCIANTE, NEGOCIO PROPIO, INDEPENDIENTE	1.397	19,0
CONDUCTOR DE VEHÍCULOS	295	4,0
CONFECCIONES, MODISTA, TEXTIL, CUERO	272	3,7
CONSTRUCCIÓN, OBRAS	120	1,6
DOCENTE, PROFESOR, INSTRUCTOR	86	1,2
EMPLEADOS, ASALARIADOS	1.285	17,4
ESTETICA, PELUQUERIA, MASAJES, TATUAJES, ETC	161	2,2
FUERZA PUBLICA, BOMBEROS, EMP SEGURIDAD	71	1,0
GANADERIA	82	1,1
JUBILADO, PENSIONADO	684	9,3
OFICIOS VARIOS, OPERARIOS, RECICLAJE	268	3,6
RENTISTA DE CAPITAL: ARRIENDOS , OTROS	439	6,0
alquiler equipos, servicios varios, tecnología	119	1,6
TALLER CARPINTERÍA, FERRETERÍA, MECANICO, ETC	194	2,6
SALUD: ENFERMERO, MEDICO, ODONTOLOGO, ETC	98	1,3
Taxi, bus, serv especiales	143	1,9
Acarreos, carga, grúas, volqueta	65	0,9
ESTUDIANTE, MENOR DE EDAD	68	0,9
Desempleado, terminó negocio, sin actividad	369	5,0
FUERA DEL PAÍS	11	0,1
<b>TOTALES</b>	<b>7.369</b>	<b>100,0</b>

## 1.2 GESTION DEMOCRÁTICA

Este principio se materializa en Crearcoop gracias al accionar permanente de cada uno de los estamentos de la Cooperativa y del compromiso de los asociados:

### \*Asamblea:

El 15 de marzo de 2020 se realizó la Asamblea Anual Ordinaria de Delegados en la ciudad de Medellín, evento al que asistieron 43 de los 60 delegados, lo que constituyó quórum estatutario válido para sesionar, con 71% de asistencia.

La asamblea sesionó teniendo presentes todos los aspectos normativos para este importante evento y tomó las decisiones de ley requeridas para el buen desarrollo de las actividades de la organización.



Asamblea anual ordinaria de delegados, Medellín, marzo 15 de 2020

### **\*Consejo de Administración y Junta de Vigilancia:**

De igual manera, e independiente de la declaratoria de emergencia decretada por el Gobierno con motivo de la pandemia por Covid-19, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia sesionaron sin interrupción, mínimo una vez al mes.

Las sesiones se realizaron algunas de manera presencial, otras de manera no presencial y se llevaron los libros de actas respectivos.

Se destacan el espíritu de cordialidad, las buenas relaciones de trabajo e interdependencia entre los organismos, lo que permite que la gobernabilidad sea una fortaleza de la Cooperativa.

### **\*Comités:**

La Cooperativa mantuvo la constancia y dinámica de trabajo de los comités de ley (Educación y Solidaridad) igualmente se mantiene la participación de los asociados con presencia en comités como los de auditoría, bienestar laboral, evaluación de cartera y los comités primarios al interior de las dependencias administrativas como el comité de gerencia, entre otros.

PARTICIPACIÓN DE ASOCIADOS EN ORGANISMOS	
ORGANISMO	INTEGRANTES
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	8
JUNTA DE VIGILANCIA	6
COMITÉ DE EDUCACIÓN	4
COMITÉ DE SOLIDARIDAD	4
COMITÉ DE AUDITORÍA PROPUESTAS REVISOR	3
COMITÉ DE BIENESTAR LABORAL	3
COMITÉ EVALUACIÓN DE CARTERA	5
COMITÉ DE GERENCIA	6
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

### 1.3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

#### 3.3.1 Aportes Sociales

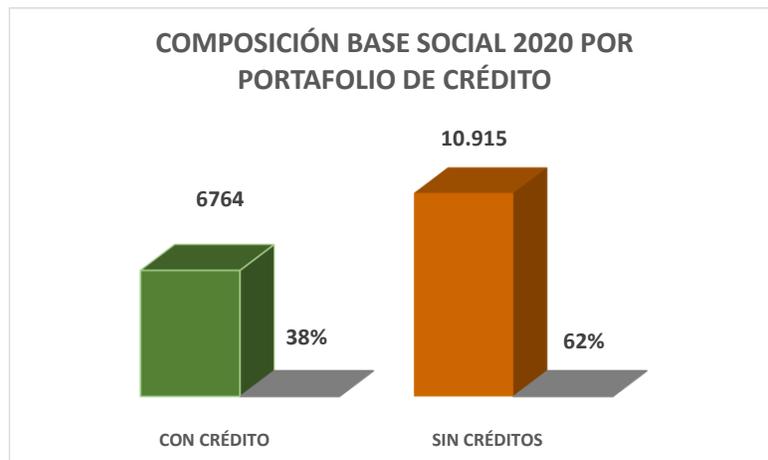
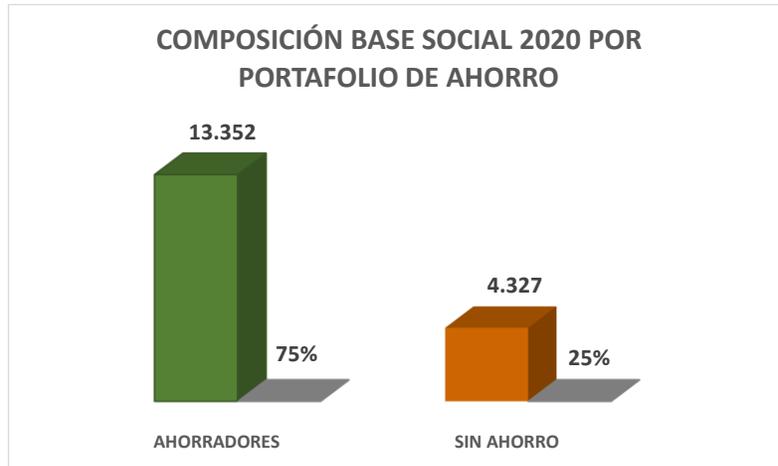
Los aportes como capital social de la organización, revisten suma importancia no sólo económica o financiera, sino desde la legislación. Para el efecto, Crearcoop adelanta periódicamente actividades que estimulan el mantenimiento y crecimiento de los mismos, por lo que al corte del 2020 la siguiente es la distribución por agencia:

CLASIFICACIÓN APORTES POR AGENCIA		
AGENCIA	ASOCIADOS	TOTAL APORTES
BOYACÁ	2777	\$ 2.121.897.784
PEDREGAL	3177	\$ 1.802.758.734
ESTRELLA	2102	\$ 1.102.116.430
ALPUJARRA	1037	\$ 1.261.157.628
ENVIGADO	1321	\$ 1.053.443.661
SAN BERNARDO	1433	\$ 1.205.105.688
RINCÓN	890	\$ 592.661.521
C. BOLÍVAR	556	\$ 416.032.118
MAYORISTA	534	\$ 632.658.029
SUBA	955	\$ 577.041.324
SAN FCO	776	\$ 451.114.970
CHÍA	778	\$ 373.450.361
UBATÉ	742	\$ 392.792.088
KENNEDY	545	\$ 501.765.472
VILLAVICENCIO	35	\$ 57.875.117
<b>TOTAL</b>	<b>17.658</b>	<b>\$ 12.541.870.925</b>

#### 3.3.2 Ahorro y Crédito

Los asociados de la Cooperativa mantienen una buena dinámica en la utilización de los servicios tanto de ahorro como de crédito y aunque se tienen oportunidades de

profundización en cada línea, se programan campañas periódicas buscando mejorar cada vez más los resultados.



### 3.3.3 Transferencia Solidaria a los asociados por Fondo de Solidaridad

El período que culminó, representó un reto para los Gobiernos, las instituciones públicas, privadas y la sociedad en general. Durante el año 2020 Crearcoop mantuvo su disposición permanente de escuchar a los asociados, brindado a través de los fondos sociales, beneficios reglamentarios y diversas ayudas en dinero o en especie, algunas de ellas fueron:

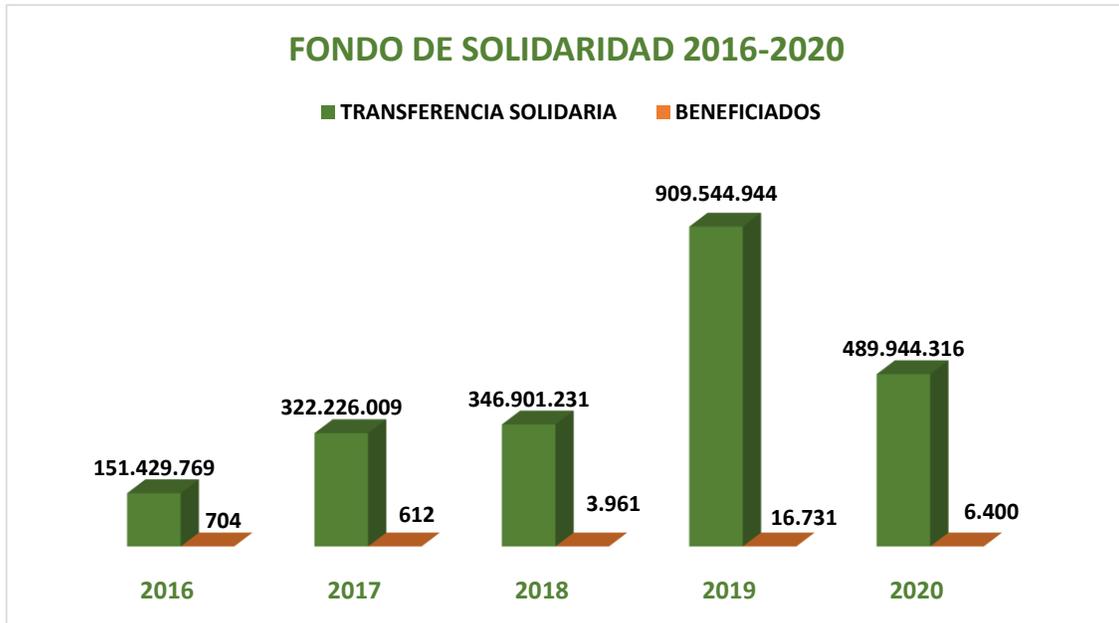
\*Se brindó durante los 12 meses, subsidios para consultas con médico general, especialistas o exámenes de laboratorio clínico a asociados hábiles y sus beneficiarios, además de auxilios por hospitalización, enfermedad grave o calamidad, de los asociados hábiles, con un total de 417 personas atendidas.

\*En medio de esta situación inesperada, la Cooperativa apoyó a 32 asociados de Antioquia y Cundinamarca con bonos de mercado o productos alimenticios, proceso que se manejó con todo respeto y sentido solidario por la persona.

\*Se mantuvo la ayuda económica que la Cooperativa entrega a más de 240 estudiantes de educación superior, lo que les permitió la continuidad en el sistema.

\*En alianza con Vivir Los Olivos, entidad de la cual Crearcoop junto con otras Cooperativas es asociada y dueña, se mantuvo la protección exequial gratuita para asociados hábiles, con un promedio mensual de 5.316 personas protegidas.

\*En total se transfirieron beneficios a 6.400 personas, con una inversión de \$489.944.316 al corte del período.



## 1.4 AUTONOMIA E INDEPENDENCIA

La Cooperativa como organización autónoma y de autoayuda, es gestionada por sus propios dueños que son los asociados, basando su accionar en el Estatuto, el cual es aprobado y reformado por la Asamblea de delegados.

Todos los servicios que ofrecemos como entidad solidaria son reglamentados por el Consejo de Administración, el control social es realizado por la Junta de Vigilancia, poseemos mecanismos de control interno, los beneficios de solidaridad, los programas de formación y otros programas sociales, son gestionados por comités conformados por asociados.

Nuestra organización puede establecer alianzas con otras entidades sin ánimo de lucro, con municipios y otros entes gubernamentales, con el fin de desarrollar programas de beneficio para los asociados y la comunidad, manteniendo la independencia en el proceso de ejecución de los mismos y a la hora de prestar los servicios, éstos deben ajustarse al objeto social y los reglamentos.

Durante el período 2020, Crearcoop estableció alianzas que permitieron aumentar la base de asociados, entregar recursos para garantizar la continuidad en el sistema educativo de las personas y otorgó créditos para capital de trabajo, fortalecimiento de negocio o permitir la inclusión de las comunidades en el sistema financiero. Algunos de los convenios fueron:

CONVENIO O ALIANZA	OBJETIVO	POBLACIÓN BENEFICIADA
Municipio de Itagüí	Otorgar crédito para capital de trabajo y fortalecimiento de negocio	Microempresarios asentados en Itagüí
Alianza Pacífica	Inclusión en el sistema financiero con servicios de ahorro y crédito	Población minera de Cauca, Segovia y otros municipios
Institución Universitaria de Envigado	Crédito para pago de matrícula y continuar en el sistema educativo	Estudiantes nuevos y antiguos de la Institución
Bancoldex Programa Bogotá Responde	Otorgar crédito para capital de trabajo y fortalecimiento de negocio	Microempresarios de Bogotá afectados por la pandemia

Desde años anteriores se tiene otras alianzas con Municipios como el de Medellín, La Estrella, Envigado y Girardota, con colegios, corporaciones sociales y juntas de acción comunal, entre otras.

### 3.5 FORMACION, EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

Aunque la Cooperativa enfocó esfuerzos y recursos en atender de manera prioritaria algunas necesidades de los asociados, mitigando en parte los efectos negativos de la pandemia, en lo que respecta al principio de Formación, Educación, Capacitación e Información, Crearcoop ejecutó acciones puntuales como charlas de formación virtual en alianza con Los Olivos, emitió el boletín informativo El Vocero, generó permanentemente información y contenidos en las redes sociales, página web y la dinámica de



envío de correos electrónicos se mantuvo en crecimiento.

A nivel interno, para garantizar la continuidad en la atención, se generaron espacios de formación para los empleados, que permitieran brindar de manera presencial, telefónica y virtual, un buen servicio.



## CONFERENCIA

Ansiedad y estrés en tiempos de crisis

**crearcoop**  
cooperativa de ahorro y crédito

Hora: 5:00 pm

Fecha: Miércoles 19 de agosto

Link de la conferencia:

<https://meet.google.com/gwk-ekbm-q>

Consulta: Dirección comercial



El Vocero Edición Septiembre 2020  
from crearcoop4

READ ISSUE HERE

## ACCIONES DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO DESARROLLADAS

CONCEPTO	PERSONAS IMPACTADAS
Correos Electrónicos	22 envíos de correo, cada uno a 8.500 correos registrados en base de datos, para 187.000 correos totales
Boletín El Vocero	3 ediciones enviadas a 8.500 correos y publicados en redes sociales y web para 25.500
Redes Sociales	Publicación de contenidos en promedio 120 mensajes, videos, contenidos
Charlas de crecimiento personal con Olivos	3 Charlas con un total de 250 personas conectadas
Formaciones con Emi para público interno	3 Capacitaciones con 240 personas beneficiadas
Formación interna empleados	2 eventos para un total de 220 personas beneficiadas
Reuniones informativas de gerencia	4 reuniones con un total de 480 personas asistentes
Difusión y posicionamiento proyecto Crearcom	Publicación de contenidos en redes sociales y página web, en promedio 80 mensajes, videos o contenidos.
Formaciones para microempresarios	Se desarrollaron formaciones virtuales periódicas durante el año para microempresarios asociados
Fortalecimiento Crearcom	Campaña "Corre la Voz" para promocionar microempresas



### 3.6 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS



Toma supermercados Consumo para promocionar a Crearcoop. Consumo Pedregal, agosto 2020



Toma supermercados Consumo para promocionar a Crearcoop. Consumo Floresta, agosto 2020

La fortaleza del modelo cooperativo y de la economía solidaria, se evidencia cuando se ejecutan acciones conjuntas de beneficio general, la Cooperativa convencida de esta premisa, desarrolla programas y hace parte de las siguientes entidades:

**VIVIR LOS OLIVOS.** Entidad líder en prestación de servicios funerarios y de previsión, presente en todo el territorio nacional que cuenta con más de 261 salas de velación propias y aproximadamente 650 en convenio.

**RED COOPCENTRAL – VISIONAMOS.** De la cual hacen parte más de 106 entidades afiliadas, cuya función es la consolidación de una Red de Servicios Financieros al servicio del Sector Solidario

**FECOLFÍN.** Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras

**ASOMICROFINANZAS.** Gremio creado en el 2009, con el objetivo de representar la industria para promover la inclusión financiera y otros servicios afines.

**EMPRENDER.** Organismo Cooperativo de segundo grado, sin fines de lucro cuyo objetivo es impulsar la industria de las microfinanzas en Colombia, realizar representación gremial y desarrollar nuevas tecnologías orientadas a la atención integral de los microempresarios.

Se realizan operaciones propias del portafolio de servicios con otras Cooperativas y entidades como: BANCOOMEVA, CONFIAR, COOFINEP, COTRAFA, JURISCOOP, entre otras.

**CONSUMO.** Como un nuevo beneficio para los asociados y muestra de confianza en la recuperación de dicha cooperativa, en el año 2020 Crearcoop realizó la asociación a CONSUMO, entidad solidaria dedicada al retail de productos de la canasta familiar en Medellín y otros municipios del Valle de Aburrá, la cual otorga descuentos, promociones y ofertas comerciales a los asociados.

Durante el año anterior Crearcoop se ubicó como la tercera cooperativa, entre las 18 asociadas a Consumo, con mayor participación en sus ventas, lo que representa la buena aceptación de este nuevo beneficio.

### 3.7 INTERÉS POR LA COMUNIDAD

Incidir positivamente en un territorio implica ser un actor protagónico en el desarrollo del mismo. La Cooperativa aportó en beneficio de grupos asociativos, organizaciones sin ánimo de lucro, grupos organizados o población en general con acciones como las siguientes:



Vinculación evento grupos de adulto mayor. El Peñol, agosto 2020

**\*Becas y ayudas económicas estudiantiles para:**

Universidad de Medellín

Institución universitaria de Envigado

**\*Vinculaciones y donaciones:**

Consejo Comunal de Pedregal

Casa Providencial Ubaté programa Alimentación

Evento navideño Ciudad Bolívar

Donación útiles escolares Ciudad Bolívar

Actividades comunitarias en La Estrella

Evento adulto mayor El Peñol

Evento comunitario Guarne

Evento navideño Guarne



Vinculación evento grupos de adulto mayor. El Peñol, agosto 2020

*“Los equipos comprometidos, cohesionados y convencidos de su misión, pueden realizar grandes proyectos, ejecutar importantes obras y*

*sembrar futuro. Finalmente nos debemos al  
bienvivir de los otros, esa es la razón de ser de la  
Solidaridad”*



Taller de formación y socialización presupuestos y metas 2020 Crearcoop. Comfama Rionegro, febrero de 2020