

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

IDEA + SAS

2024

INTRODUCCIÓN	3
CONTEXTO INSTITUCIONAL - Nuestra Historia.	4
Misión	5
Visión	5
Alineación con el Plan de Desarrollo Departamental	5
GESTIÓN POR DEPENDENCIAS	7
Gerencia	7
Dirección Jurídica/Gestión Documental:.....	10
Dirección Administrativa y financiera:	17
Dirección Comercial:	23
Dirección Operativa y de Riesgos	26

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera es fundamental para Antioquia porque promueve el desarrollo económico y social al facilitar el acceso a servicios financieros formales para todos los sectores de la población, especialmente los más vulnerables. Al integrar a más personas en el sistema financiero, se fomenta el ahorro, el crédito y la inversión, lo que impulsa el crecimiento de pequeñas y medianas empresas y genera empleo. Además, la inclusión financiera contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad al ofrecer alternativas seguras y asequibles para manejar el dinero, protegiendo a las personas de prácticas informales caracterizadas por altas tasas de interés y prácticas coercitivas. En un contexto de desarrollo sostenible, una mayor inclusión financiera también mejora la resiliencia económica de los ciudadanos y fortalece el tejido social al promover una mayor equidad y oportunidades para todos. Nuestra misión es impulsar el desarrollo socioeconómico de los antioqueños por medio de brindar oportunidades de créditos. Para esto debemos desarrollar las capacidades suficientes, técnicas y operativas de una FINTECH de clase mundial, buscando ser referentes en el país. La entidad también debe trabajar para que sea sostenible en el largo plazo, gestionando adecuadamente los recursos y logrando un crecimiento de ingresos que nos permita poder seguir prestándole a los antioqueños de manera recurrente. Nuestro plan estratégico estará enmarcado en la consolidación y crecimiento de la entidad, de manera rentable y eficiente. Ofreciendo la posibilidad de créditos a la mayor cantidad de Antioqueños en toda la región.

CONTEXTO INSTITUCIONAL - Nuestra Historia.

Somos la primera **Financiera Tecnológica Pública en Latinoamérica**, comprometida en hacer realidad los sueños de todos los antioqueños.

Nacimos como una iniciativa del **Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA** y la **Gobernación de Antioquia** para generar **inclusión financiera y combatir el gota a gota**.

Bajo la ordenanza 35 del 2021, la asamblea de Antioquia aprueba la constitución de una entidad cuyo objetivo debe ser el generar inclusión financiera y combatir el gota a gota en el departamento de Antioquia.

Para esto, se desarrolla por parte del Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA) y de VALOR +, un estudio y análisis estratégico que concluye con la constitución ante cámara de comercio de la creación de la entidad IDEA + S.A.S (CREDIANTIOQUIA) en enero de 2023.

CrediAntioquia, la primera FINTECH publica, empieza operación en agosto de 2023, con su primera línea especial de crédito, otorgando créditos de manera digital con montos desde los \$200,000 hasta el millón de pesos, y con plazos de pago de hasta 3 meses.

En 2024, se reestructura a la entidad para fortalecer sus procesos de gestión de cobranza, gestión de riesgo y gestión operativa, en el marco de su primer aniversario se lanzan 3 líneas de créditos nuevas, denominadas; Mujeres con Propósito, Capital para Emprendedores y Mujeres Emprendedoras. Estas con el objetivo de generar mayor inclusión social y adecuarnos a las necesidades de nuestros crediticias de los Antioqueños.

Misión

Promover la inclusión financiera para las personas naturales y jurídicas más vulnerables del departamento de Antioquia, con calidad, calidez y oportunidad a través de servicios financieros innovadores.

Visión

CrediAntioquia será en el 2027 una Fintech competitiva y pertinente, referente de inclusión financiera en Colombia.

Alineación con el Plan de Desarrollo Departamental

La inclusión financiera, a través del acceso a créditos de bajo monto, contribuye a reducir la pobreza y la desigualdad al ofrecer alternativas seguras y asequibles de acceso a créditos, protegiendo a las personas de prácticas informales caracterizadas por altas tasas de interés y prácticas coercitivas que llevan incluso a escenarios de violencia. Brindar una opción al gota a gota nos permite **apoyar los procesos de la seguridad, justicia y convivencia ciudadana** de la Línea estratégica de SEGURIDAD DESDE LA DEMOCRACIA Y JUSTICIA del plan de desarrollo departamental. Evitando que las personas más vulnerables caigan en el gota a gota y en la inseguridad que estos generan.

También, pensando en el **Fortalecimiento a los proyectos e iniciativas orientadas a la equidad de género y promoción al empoderamiento de la mujer**, de la Línea Estratégica COHESIÓN DESDE LO SOCIAL, hemos creado las líneas especiales de crédito, “Mujeres con Propósito” y “Mujer emprendedora” con plazos y tasas especiales.

Para finalizar, a través de la línea de crédito “Capital emprendedor” buscamos el **Fortalecimiento a unidades productivas que potencien el desarrollo del departamento de Antioquia**, en alineación con la línea estratégica SOSTENIBILIDAD DESDE LO TERRITORIAL, brindando una opción de créditos para emprendedores e independientes que buscan potenciar sus unidades productivas.

GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

Gerencia

Objetivos iniciales:

La gerencia general de CrediAntioquia tiene como objetivo general el lograr que la empresa funcione de manera eficiente y que alcance las metas definidas por su Junta Directiva y por el plan estratégico de la gobernación. Para ello, se llevó a cabo una revisión integral de la planeación estratégica, la estructura organizacional necesaria para su implementación, y los apoyos y procesos requeridos. La Junta directiva define y aprueba 3 objetivos corporativos fundamentales:

- 1. Aumentar exponencialmente los créditos de la entidad.**
 - Incrementar significativamente la colocación de créditos de la entidad, con una meta de +10,000 créditos otorgados en 2024.
 - Ampliar la base de clientes de manera rentable, generando impacto positivo en las comunidades, mientras se impulsa el crecimiento de la entidad y se incrementan los ingresos.

- 2. Lograr sustentabilidad y diversificación de servicios innovadores.**
 - Debemos alcanzar el punto de equilibrio financiero en el 2025
 - Garantizar la rentabilidad de nuestras Líneas de crédito existentes
 - Diversificar nuestros ingresos mediante el lanzamiento de 2 nuevos productos financieros durante el 2024.

2. Consolidar a CrediAntioquia en el ámbito territorial y propiciar el

reconocimiento nacional de los servicios.

- 2.1. Extender la presencia de CrediAntioquia al 100% de los municipios del departamento.
- 2.2. Aprovechar las sinergias del conglomerado para fortalecer su ventaja competitiva.
- 2.3. Incrementar los créditos activos en subregiones fuera del Valle de Aburrá, promoviendo un mayor impacto territorial.

Principales Actividades realizadas.

1. Estructuración, revisión y aprobación de la Misión, Visión y Objetivos Corporativos de CrediAntioquia.
2. En mayo, se realiza un estudio y análisis de la operación actual con el objetivo de reestablecer y fortalecer la oferta de crédito de la entidad.
3. Se realiza un análisis del punto de equilibrio financiero de la entidad.
4. Diagnóstico de la cartera vencida de la entidad, proponiendo la creación de un área de gestión de cobranzas y de la contratación de un BPO para su gestión.
5. Se realiza un análisis sobre la estructura necesaria para cumplir los objetivos estratégicos de la entidad.
6. Se realiza una propuesta de modificación estructural y una solicitud de fortalecimiento institucional.
7. Se realiza análisis para funcionar como operador de créditos de fondos de otras entidades con fines específicos, como el caso de VIVA y su línea de mejoramiento de vivienda en Antioquia.
8. Se trabaja en el análisis y estructuración de 3 nuevos productos financieros para ampliar la oferta de CrediAntioquia.
9. Se trabaja en la estructuración de mejores garantías con el Fondo Nacional De Garantías (FNG) y el Fondo de Garantías de Antioquia (FGA).
10. Establecimiento de acuerdos de cooperación con la Secretaría de Productividad y Competitividad, y con la Secretaría de las mujeres de la Gobernación de Antioquia, con el fin de articular acciones que favorezcan a los emprendedores y

que contribuyan a la autonomía económica de las mujeres.

11. Igualmente se adelantaron acercamientos con la alcaldía municipal de Rionegro, la federación nacional de Cafetero y otras entidades territoriales que encuentran en nuestra entidad un potencial apoyo en su actividad institucional.

Metas Alcanzadas.

1. Aprobación de la nueva Misión, Visión y objetivos Estratégicos de la entidad, alineados con los retos y metas corporativas.
2. Reapertura de la línea de Crédito Especial bajo parámetros que promueven la rentabilidad de la compañía. Para el 2024, se colocaron 4,663 créditos nuevos por un valor cercano a los \$3,600 millones de pesos. Sumado a los créditos del 2023, la entidad lleva más de 9640 créditos aprobados a los antioqueños. Cumpliendo uno de los objetivos corporativos establecidos.
3. Aprobación de la estrategia de cobranzas, que permite la contratación de una persona dedicada, así como la de un BPO de apoyo a la gestión. Esto permite lograr que los indicadores de cartera vencida tengan mejoras constantes. Se logra reducir el indicador de cartera vencida de un 80,87% en abril a un 69.30% en el cierre del año.
4. Se logra la aprobación de la nueva estructura de la entidad, que nos permite afrontar los retos y metas trazados estratégicamente por la Junta Directiva.
5. Vinculación directa de cargos operativos previamente contratados por servicios, fortaleciendo la capacidad interna de la entidad.
6. Se logra la aprobación para ser operador de créditos de fondos de otras entidades y se logra el cierre del primero convenio con VIVA.
7. Se logra la creación de 3 nuevas líneas de crédito para los Antioqueños desde CrediAntioquia, alineados con el marco del plan de desarrollo de Antioquia firme 2024 – 2027, en el cual se promueve la autonomía económica de las mujeres y el emprendimiento.

Los 3 productos nuevos que refuerzan los objetivos estratégicos de la entidad son:

- Línea de crédito Mujeres con Propósito,

- Crédito Capital para emprendedores y
- Crédito Mujer emprendedora.

Este logro refleja uno de los objetivos corporativos establecidos.

- Se logra firmar convenio con el FNG que nos permite tener mejores garantías para nuestros créditos.
- Como resultado de la gestión de la entidad se tiene que el 46% de los créditos entregados fue para mujeres, y el 54% para hombres. Estos créditos fueron usados principalmente para emprendimientos, pagos de deuda y urgencias personales.
- El 19% de nuestros clientes repitieron con más de un crédito, y fuimos la primera experiencia crediticia para el 12% de nuestros clientes.
- Hemos alcanzado una cobertura crediticia en 99 municipios de Antioquia

Dirección Jurídica/Gestión Documental:

Objetivo

Proporcionar asesoría y apoyo jurídico integral a la entidad, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en todos los procesos y actuaciones administrativas, al tiempo que promueve la adecuada gestión, organización, conservación y acceso a la documentación institucional para la toma de decisiones, la transparencia y el fortalecimiento de la legalidad y la eficiencia administrativa.

En cumplimiento de su misión debe desarrollar las siguientes funciones:

La Dirección Jurídica y de Gestión Documental, como área encargada de asesorar en aspectos jurídico-legales a la entidad, desempeña un papel integral para garantizar el cumplimiento normativo, la protección de los intereses institucionales y el fortalecimiento

de la gestión administrativa. Sus funciones se agrupan en los siguientes ámbitos:

Asesoría Jurídica y Normativa

- Establecer lineamientos y criterios jurídicos para la correcta aplicación de la normativa en la entidad.
- Brindar asesoría legal a la Gerencia, Junta Directiva y demás direcciones en la formulación de decisiones, políticas y condiciones laborales.
- Asistir en la elaboración de documentos administrativos como contratos, convenios, resoluciones, directrices, acuerdos y demás disposiciones internas.
- Apoyar en el trámite y resolución de recursos administrativos, juicios contenciosos y otros procedimientos legales.

Representación Legal

- Representar a la entidad ante autoridades, organismos jurisdiccionales, administrativos y autónomos en defensa de sus intereses.
- Formular demandas, denuncias, querellas y reclamaciones por actos ilícitos en contra de la entidad.

Gestión Contractual

- Dirigir, coordinar y hacer seguimiento a la contratación, asegurando la legalidad y oportunidad en los procesos.
- Participar en la planificación, ejecución y cierre de procedimientos contractuales en coordinación con la Gerencia.
- Supervisar y actualizar los manuales de contratación y supervisión.

Prevención y Mitigación de Riesgos Jurídicos

- Establecer políticas de prevención del daño antijurídico para proteger los intereses de la entidad.
- Asesorar en la implementación y desarrollo del proceso disciplinario.

Gestión Documental

- Desarrollar políticas y procedimientos para la adecuada gestión documental.
- Coordinar la organización, mantenimiento y conservación de archivos físicos y digitales en cumplimiento de la normativa vigente.

Relacionamiento Institucional

- Apoyar en el relacionamiento con la Junta Directiva y asistir en asuntos de la secretaría general asignados por la Gerencia General.
- Coordinar y responder a las PQRS presentadas por la ciudadanía.

Informes y Supervisión

- Presentar informes periódicos y específicos a la Gerencia sobre actividades jurídicas y contractuales.
- Supervisar el cumplimiento de procedimientos legales, administrativos y laborales.

Funciones Generales

- Desempeñar cualquier otra función que sea asignada según el manual de funciones y competencias, siempre que corresponda a la naturaleza de la dirección.

Principales Actividades Realizadas

Durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2024, la Dirección Jurídica y Gestión Documental llevó a cabo actividades clave alineadas con las funciones

de la entidad, destacándose la salvaguarda jurídica, el fortalecimiento del proceso contractual y el acompañamiento en la conciliación. A continuación, se detallan dichas actividades:

Gestión Jurídica y Salvaguarda Legal

- **Reestructuración Administrativa:** Acompañó y asesoró en la reorganización interna de la entidad, ajustando los procesos legales y administrativos.
- **Actualización de Manuales:** Modernizó los manuales de funciones y competencias, asegurando su alineación con la normativa vigente.

Comités Institucionales:

- Implementó y reglamentó el Comité de Conciliación, fortaleciendo la capacidad de resolución de conflictos.
- Reglamentó los comités de Convivencia Laboral y COPASST, cumpliendo con las disposiciones legales.

Apoyo Jurídico Estratégico:

- Acompañó al Gerente General en la presentación de denuncias ante la Fiscalía General de la Nación por presuntos fraudes en el proceso de colocación de créditos.
- Elaboró y publicó la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la entidad.
- Estructuró ajustes en contratos laborales para los trabajadores oficiales, en cumplimiento de las disposiciones legales.

Gestión Documental y Proceso Contractual

Gestión Contractual:

- Organizó el archivo físico y digital relacionado con los contratos.
- Implementó un **cuadro de control de contratos** para el seguimiento, monitoreo y cumplimiento de publicaciones.
- Publicó oportunamente las actividades contractuales en la plataforma SECOP II.
- Liquidó o finalizó los contratos pendientes de la vigencia 2023.

- **Rendición de Cuentas:** Realizó la rendición de cuentas contractual ante la Contraloría General de Antioquia mediante la plataforma **Gestión Transparente**.

- **Capacitación en Contratación:** Coordinó una capacitación sobre supervisión e interventoría de contratos en colaboración con la Personería Distrital de Medellín.

- **Planeación de Contratación:** Diseñó y ajustó los formatos y procesos necesarios para garantizar una transición sin interrupciones entre las vigencias 2024 y 2025.

Mejoras y Auditorías:

- Elaboró un **Plan de Mejoramiento Interno** tras la auditoría de control interno.
- Proyectó la actualización del **Manual Interno de Contratación**.

Relaciones y Conciliaciones Estratégicas

- **Convenios y Alianzas:** Apoyó la estructuración de los primeros convenios con **VIVA** y la **Secretaría de Mujeres del Departamento**.

Conciliaciones:

- Acompañó las actividades del proceso conciliatorio con **Kuenta** en la Cámara de Comercio.
- Llevó a cabo un proceso de presunto incumplimiento contractual que culminó en un contrato de transacción para recuperar recursos comprometidos.

Acompañamiento Administrativo y Operativo

- **Actos Administrativos:** Ordenó y organizó los actos administrativos de la entidad, asegurando su coherencia y legalidad.
- **Apoyo a la Junta Directiva:** Asistió a las reuniones, elaboró las actas correspondientes y brindó soporte técnico-jurídico.

Metas Alcanzadas

Con base en las actividades desarrolladas, la Dirección Jurídica y de Gestión Documental ha logrado consolidar avances significativos en varios frentes, destacando la mejora en la gestión contractual, el fortalecimiento organizacional y la proyección para la vigencia 2025. A continuación, se describen los logros principales:

Gestión Contractual

- **Control Integral:** Se alcanzó un control absoluto en todos los aspectos de la gestión contractual, incluyendo:
 - Planeación.
 - Oportunidad en los procesos.
 - Construcción y custodia de expedientes físicos y digitales.
 - Seguimiento detallado de actuaciones contractuales, pagos, soportes, modificaciones, ampliaciones y adiciones.

- **Actualización de Manuales:** Está en curso la actualización de los manuales de contratación y supervisión, lo que optimizará la gestión tanto de la entidad como de los supervisores, fortaleciendo la calidad en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones.
- **Comités de Contratación:** Se han llevado a cabo los comités de contratación de acuerdo con la periodicidad establecida, así como de manera extraordinaria cuando las necesidades de la entidad lo requirieron.

Fortalecimiento del Equipo de Trabajo

Equipo Sólido: La Dirección Jurídica y de gestión documental cuenta con un equipo de trabajo cohesionado y eficiente, que permite satisfacer de manera integral las necesidades de la entidad en los ámbitos jurídico y contractual.

Planeación Estratégica

Caracterización del Proceso Jurídico: Se avanzó en la elaboración de la caracterización del proceso jurídico, el Plan de Acción y los procedimientos relacionados con la gestión contractual, ajustados al nuevo manual de contratación.

Gestión Documental

Proyección 2025: Dentro del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la vigencia 2025, se estableció como prioridad continuar fortaleciendo la gestión documental para garantizar la adecuada conservación, organización y accesibilidad de los documentos institucionales, alineados con las mejores prácticas y normativas vigentes.

Códigos UNSPSC	Descripción	Área	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Valor estimado en la vigencia actual	RUBRO
80111600	Prestar servicios profesionales para el diseño e implantación del sistema de gestión documental	dirección administrativa y financiera	Contratación directa	Recursos propios (funcionamiento)	42.000.000	42.000.000	2.1.2.02.02.008

Lo anterior permitirá iniciar con la implantación del sistema de gestión documental de conformidad con la normativa vigente.

Dirección Administrativa y financiera:

A este proceso pertenecen Contabilidad, Talento Humano y Presupuesto y Tesorería.

Objetivo de la Dirección Administrativa y Financiera

La Dirección Administrativa y Financiera tiene como objetivo principal formular, proponer y adoptar políticas, planes y programas orientados a la administración eficiente de los sistemas de información contable, tributaria y de costos, así como al manejo óptimo de los recursos administrativos, humanos, físicos, financieros y tecnológicos de la empresa.

Esta dirección se encarga de:

- Implementar una adecuada planeación contable y financiera.
- Actualizar y crear procesos y procedimientos administrativos para los procesos de apoyo de la empresa.
- Promover la integración, coordinación y funcionamiento eficiente del sistema financiero y del recurso humano, asegurando una gestión segura y efectiva de los recursos de la empresa.
- Apoyar a la Gerencia y sus dependencias en la generación y sostenimiento de reportes

e informes basados en información financiera y administrativa de IDEA+ S.A.S., contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas.

De esta forma, la Dirección Administrativa y Financiera garantiza una gestión integral de los recursos económicos, humanos y tecnológicos, alineada con los objetivos institucionales y las necesidades operativas de la empresa.

Principales actividades realizadas la Dirección Administrativa y Financiera en 2024

Gestión Financiera y Presupuestal:

- Se lideró la planeación presupuestal, contable y financiera de la entidad, alineando los recursos con los objetivos estratégicos.
- Se dirigieron, analizaron y evaluaron los procesos contables, presupuestales y financieros, asegurando su correcto funcionamiento y el cumplimiento de la normatividad legal aplicable.
- Se coordinó la proyección de información de créditos y recaudos, permitiendo un mejor control de las operaciones financieras.
- Se garantizaron el cumplimiento de las obligaciones contables y tributarias de la empresa dentro de los plazos establecidos.
- Se elaboraron y presentaron reportes e informes financieros, incluyendo informes de ley e informes de gestión, esenciales para la toma de decisiones estratégicas.

Políticas y Procesos Administrativos y Financieros:

- Se implementaron políticas de gestión administrativa y financiera, optimizando los procesos operativos.
- Se cumplió con los requerimientos de información solicitados por los entes de control y las obligaciones legales de IDEA+.
- Se participó activamente en los comités, aportando información financiera relevante para la toma de decisiones.

Gestión de Talento Humano:

- Se lideraron y coordinaron los procesos de talento humano, asegurando la adecuada gestión del personal.
- Se implementaron políticas de talento humano para fortalecer el desarrollo y bienestar del equipo.
- Se lideraron los procesos de seguridad y salud en el trabajo, promoviendo un ambiente laboral seguro y saludable.

Gestión de Recursos y Operaciones:

- Se garantizó el uso eficiente y transparente de los recursos de la entidad.
- Se coordinaron y gestionaron los procesos relacionados con bienes muebles e inmuebles de la empresa.
- Se aseguraron los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos.
- Se apoyó la gestión documental, asegurando un adecuado manejo de los archivos institucionales.

Apoyo a la Gerencia y Otras Dependencias:

- Se asesoró a la Gerencia General y sus dependencias en la gestión de recursos económicos, aportando información clave para la planificación.
- Se apoyó la modelación y sostenimiento de reportes e informes en herramientas informáticas, especialmente en relación con desembolsos y operaciones de recaudo.
- Se ejecutaron las actividades adicionales asignadas por la Junta Directiva, la Gerencia y otras autoridades competentes, garantizando la atención a las necesidades de la entidad

Logros de la Dirección Administrativa y Financiera de CrediAntioquia - 2024

La Dirección Administrativa y Financiera de CrediAntioquia, conformada por las áreas de **Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, y Administrativa y Talento Humano**, ha desempeñado un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. Las acciones de esta dirección no solo han fortalecido las finanzas y la operatividad interna, sino que también han permitido avanzar significativamente hacia el logro de la misión y visión institucional, contribuyendo a la consolidación de CrediAntioquia como un referente de inclusión financiera.

Área de Contabilidad

- **Mejoras en la presentación de informes financieros:** Se entregaron informes mensuales detallados sobre el estado financiero y presupuestal a la Junta Directiva, ajustándolos al resultado operativo del Core del negocio, facilitando así la toma de decisiones estratégicas.
- **Implementación de nuevo software contable:** La instalación de un sistema contable y presupuestal ha facilitado la estructuración de informes y el cumplimiento de las normativas de contabilidad pública, mejorando la eficiencia operativa y la transparencia.

Área de Presupuesto y Tesorería

- **Automatización de pagos:** Se implementaron convenios con entidades financieras para automatizar algunos pagos de la entidad, lo que ha permitido agilizar los procesos de liquidación de obligaciones y optimizar el uso de los recursos financieros.
- **Cumplimiento de obligaciones financieras:** Durante el año, se pagaron de manera oportuna todas las obligaciones financieras adquiridas, garantizando la solidez financiera de la entidad y el cumplimiento de los compromisos establecidos.
- **Proyección precisa de desembolsos:** Se logró una correcta proyección de los desembolsos durante el año, lo que permitió disponer de los recursos necesarios en el momento adecuado para satisfacer las necesidades de financiamiento y continuar con

el otorgamiento de créditos sin interrupciones.

- **Optimización de los recursos disponibles:** La adecuada gestión de la tesorería permitió la optimización de los recursos financieros de la entidad, mejorando la liquidez y la capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad.
- **Desarrollo de herramientas de análisis financiero:** Se diseñaron y crearon tableros dinámicos que permiten visualizar y analizar información clave, como los recaudos y desembolsos. Además, se capacitó al equipo en el uso de Power BI para mejorar el análisis y la toma de decisiones en tiempo real.

Área Administrativa y Talento Humano

- **Fortalecimiento del equipo de trabajo:** Se llevó a cabo una mejora en la estructura del personal público y los trabajadores oficiales, fortaleciendo la capacidad operativa y alineando a los empleados con los objetivos estratégicos de la institución.
- **Gestión eficiente de la nómina:** Se elaboraron las nóminas y demás pagos (salarios, viáticos, primas) de manera puntual, garantizando que todos los empleados recibieran sus pagos de manera oportuna.
- **Capacitación y bienestar del personal:** Se desarrollaron programas de capacitación y bienestar que contribuyeron al crecimiento profesional del personal, mejorando el clima organizacional.
- **Mejoras en seguridad y salud laboral:** Se alcanzó un cumplimiento satisfactorio en los estándares de seguridad y salud en el trabajo, creando comités para velar por la seguridad, la convivencia laboral y el bienestar de todos los empleados.

Proyectos Clave de Infraestructura y Tecnología

Conciliación con el operador de la plataforma tecnológica Kuenta: Se finalizó el proceso de conciliación con el operador de la plataforma tecnológica Kuenta, lo que permitió una gestión más eficiente de la plataforma tecnológica de la entidad, con una inversión aproximada de **141 millones de pesos**.

- **Dotación tecnológica para el personal:** Se invirtieron aproximadamente **36 millones de pesos** en la **dotación de equipos de cómputo y accesorios** para todos los funcionarios de la entidad. Esto ha mejorado la capacidad operativa del personal y favorecido la eficiencia en las tareas diarias.
- **Adecuaciones locativas y de mobiliario:** Se llevaron a cabo mejoras en las oficinas de la entidad, con una inversión cercana a los **220 millones de pesos**, para crear un ambiente de trabajo más moderno y funcional que favorezca la productividad del equipo.

Contribuciones a la Misión y Visión Institucionales

- **Avances en la inclusión financiera:** Las acciones de la Dirección Administrativa y Financiera han sido esenciales para mejorar las condiciones crediticias de la población antioqueña, promoviendo la inclusión financiera de manera responsable y legal, en línea con la misión de CrediAntioquia de ofrecer acceso al crédito a los estratos 1, 2 y 3.
- **Innovación tecnológica para el futuro:** La integración de nuevas tecnologías, como el software contable, presupuestal y las herramientas de análisis de datos, refuerza la visión de CrediAntioquia de convertirse en la **primera FINTECH pública** en 2027, garantizando que la institución esté preparada para liderar el sector con tecnología de punta.

Logros Clave y Proyecciones Futuras

- **Nivelación salarial y bienestar organizacional:** Se logró la nivelación salarial de los trabajadores oficiales, lo que mejora el bienestar y la satisfacción laboral, fortaleciendo el compromiso del personal con los objetivos institucionales.
- **Proyecciones financieras para 2025:** Se elaboraron las proyecciones de los gastos de funcionamiento, nómina y carga prestacional para el año 2025, lo que permitirá una adecuada planificación y asignación de recursos para el futuro.

Los logros alcanzados por la Dirección Administrativa y Financiera de CrediAntioquia

durante este período han sido fundamentales para el cumplimiento de la misión y la visión institucionales. La correcta gestión de los recursos financieros, la implementación de nuevas tecnologías y la mejora continua de los procesos operativos han permitido a la entidad avanzar de manera firme hacia sus objetivos estratégicos. Estos esfuerzos, tanto en la optimización de procesos financieros como en la mejora de la infraestructura y la capacitación del talento humano, consolidan a CrediAntioquia como un pilar clave en la inclusión financiera de Antioquía.

Dirección Comercial:

A esta área pertenecen Comunicaciones y Mercadeo y Territorial.

La Dirección Comercial y de Alianzas se crea en el mes de julio del año 2024 con aprobación de la Junta Directiva, luego de un proceso de revisión de la anterior estructura organizacional ajustándola a las necesidades del mercado y a la propuesta de fortalecimiento institucional de la nueva gerencia. Esta dirección tiene a cargo el proceso de comunicaciones y mercadeo de productos y por otro lado la gestión comercial enfocada en el contacto con la población de interés en las 9 subregiones del territorio antioqueño.

Objetivo general

Desarrollar estrategias y acciones que impulsen las líneas de negocio, fomenten el crecimiento, la relación con los clientes y maximicen la rentabilidad. Además, busca identificar oportunidades de mercado, estableciendo alianzas estratégicas y garantizando la satisfacción del cliente para alcanzar los objetivos comerciales de la empresa.

Objetivos específicos

Corto plazo

- Colocar las Líneas de Crédito en el 100% de los municipios del departamento.
- Incrementar el 50% de la colocación de créditos frente al año anterior.

Largo plazo (cuatro años):

- Convertirnos en la financiera líder en las diferentes subregiones del departamento, dinamizando las economías locales.

Enfoque

Enfoque de inclusión

- Enfoque de Fortalecimiento de las capacidades
- Enfoque Territorial Regional en el marco de la competitividad
- Enfoque de pertinencia en la innovación
- Desarrollo humano integral

Actividades realizadas Promoción de nuevos productos

- Línea Especial de Crédito Mujeres con propósito
- Línea Especial de Crédito Mujer Emprendedora
- Línea Especial de Crédito Capital para Emprendedores

Posicionamiento de marca

En lo que concierne a la comunicación con fines comerciales y mercadológicos, se realizó lo siguiente:

- Instalación de panel publicitario en el Metro de Medellín.
- Participación en medios de comunicación regionales como Teleantioquia y cuñas en diversas emisoras comunitarias y comerciales.
- Activación de marca en evento de ciudad denominado Fondas de mi Tierra En lo que respecta a temas de marketing digital:
- Posicionamiento en redes sociales y respectivo crecimiento. En Instagram se inició el 2024 con 700 seguidores y se finalizó con 1.537.

- Parrillas de contenido para RRSS con enfoque en difusión de productos, instructivos de pago, tips y recomendaciones en materia de educación financiera
- Fortalecimiento de página web: ajustes en la página de inicio, creación de página
- ¿Quiénes somos?, noticias, de atención al ciudadano y participa, optimización de la página transparencia con base en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Campañas de email marketing: enfoque en difusión de nuevos productos
- Pauta digital: en las plataformas Google Ads y Facebook Ads con objetivo de alcance y posicionamiento de marca
- Gestión de canales de atención de la entidad: redes sociales y correo electrónico
- Instauración de formulario para recepción y gestión de PQRSD a través de la página web de la entidad.

Fortalecimiento de relaciones con las organizaciones del sector público local, departamental y nacional con desarrollos e intereses en Antioquia

- **Visitas de presentación CrediAntioquia:** Se realizaron visitas a diferentes municipios, entrevistas con alcaldes, secretarios de despacho, entidades descentralizadas de carácter municipal y departamental para presentar la oferta institucional. También se visitaron instituciones educativas, gremios y organizaciones sociales, entre otros.
- **Participación en Ferias y eventos:** Participamos en actividades como mercados campesinos, ferias municipales, regionales y universitarias de emprendimiento, a través de un stand o material comunicacional.

Promoción de los servicios de CrediAntioquia en los grupos de interés

Realizamos campañas en emisoras comunitarias, participación en eventos, contenidos digitales e impresos que promueven el uso de las líneas especiales de crédito. También se programaron jornadas de activación en eventos y ferias para enseñar a usar la plataforma de crédito.

Educación financiera y promoción del pago a tiempo

Realizamos campañas y contenidos sobre la importancia de pagar oportunamente y cuidar la vida crediticia.

Metas Alcanzadas

- Convenio Secretaría de las Mujeres de la Gobernación de Antioquia
- Alianza Comercial Comité de Cafeteros de Antioquia y las cooperativas de cafeteros de Antioquia, Salgar y Occidente.
- Colocación de créditos en 99 de los 125 municipios del departamento.
- Posicionamiento y crecimiento en redes sociales
- Fortalecimiento de canales de atención de la entidad

Dirección Operativa y de Riesgos

La Dirección de Operaciones y Riesgo fue creada con la aprobación de la Junta Directiva de CrediAntioquia en septiembre de 2024, como parte de una modificación estructural de la entidad. Esta nueva dirección integra las antiguas Direcciones de Riesgos y Tecnología, respondiendo a las necesidades del modelo de negocio y la evolución de la organización hacia estándares propios de una Fintech.

Objetivos iniciales: El objetivo principal de la Dirección de Operaciones y de Riesgos fue identificar los principales riesgos a los que podía estar expuesto CrediAntioquia, dado su modelo de negocio. Así como ajustar la operación de la entidad bajo procesos y modelos de una Fintech.

Principales Actividades realizadas.

- Se realiza diagnóstico del funcionamiento de la operación, se realiza revisión del proceso operativo y del modelo de crédito. **Dirección de riesgos/Riesgo de crédito/Políticas de Riesgo de crédito/Manual de Crédito/Diagnostico modelo anterior.**
- Elaboración de una nueva matriz de riesgos ajustada al modelo de negocio. Diseño y construcción de la política de crédito y el modelo crediticio.
- Diseño y construcción de la política de crédito y el modelo crediticio.
- Se inicia el manual de procesos y la documentación de políticas.
- Se realiza el diseño de segmentación y perfilamiento del cliente, con el fin de realizar las políticas y procesos ajustadas a las características propias de este público objetivo.
- Se realiza análisis sobre la estructura necesaria para la dirección.
- Plan Estratégico: Con el fin de tener un direccionamiento claro, se realiza un plan estratégico para la Dirección Operativa y de Riesgos, buscando que todos los profesionales apuesten al logro de los objetivos corporativos de la entidad.
- Se evalúan nuevos proveedores para la atención a clientes a través de WhatsApp.
- Se evalúan nuevos proveedores para la operación.
- Se evalúan nuevos proveedores para la validación de Identidad.
- Se evalúan los proveedores de data para centrales de riesgos.
- Se trabaja en la estructuración de mejores garantías con el Fondo Nacional De Garantías (FNG) y el Fondo de Garantías de Antioquia (FGA).

Metas Alcanzadas.

1. Definición de la segmentación del público objetivo.
2. Se estructura el área de cobranzas con su procesos y funciones. Se realiza la contratación del personal necesario y de los proveedores de apoyo.
3. Vinculación de un nuevo proveedor de WhatsApp y contratación por servicios del soporte de servicio al cliente, permitiendo una reducción en costos por concepto de agente pagado al proveedor.
4. Se realiza el estudio previo del nuevo proveedor de validación de identidad con la

- selección de un proveedor con mejores capacidades.
5. Se contrata del profesional de soporte de cumplimiento, permitiendo gestionar todos los requerimientos de la función pública y requerimientos de entes regulatorios en el sector financiero.
 6. Elaboración y definición de los manuales y políticas de la operación del negocio y áreas de apoyo de la dirección.
 7. Documentación completa de políticas de productos
 8. Documentación completa de procesos y manual de funcionamiento de la operación.
 9. Se logra la estructuración de mejores garantías con el FNG y el FGA.
 10. Implementación del Plan estratégico de la Dirección.

Impulsando la Inclusión Financiera:

Logros y Proyecciones de CrediAntioquia para 2024

En este informe, se presenta un resumen de los esfuerzos y logros de CrediAntioquia en su misión de promover la inclusión financiera en Antioquia, destacando los productos innovadores lanzados, el impacto en las comunidades y las metas establecidas para el próximo año.

https://youtu.be/FXYws_FZ4vA?si=0RK6MQLjV7JBwZYB

