

**SEGUIMIENTO OCTUBRE 2021**  
**CORPORACIÓN NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR**

**FONDO MULTIDONANTE DE LAS NACIONES UNIDAS PARA  
EL SOSTENIMIENTO DE LA PAZ EN COLOMBIA**

**INCOFIN AMERICAS S.A.S**



## CONTENIDO

SECCIÓN 1 – OBJETIVOS DEL INFORME .....	3
SECCIÓN 2 – ACTUALIDAD CONTACTAR .....	4
SECCIÓN 3 – AVANCES EN ENFOQUES TRANSVERSALES .....	6
SECCIÓN 4 – RETOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	11
SECCIÓN 5 – CONCLUSIONES .....	13

*La información contenida en el presente documento hace referencia a datos propios y provenientes de los clientes de Incofin Investment Management, de todos los fondos asesorados y administrados por éste y de Incofin Americas S.A.S, quien es la subsidiaria de Incofin Investment Management a cargo de asesorar las inversiones en America Latina, y será utilizada únicamente para efectos de la presentación de la presente propuesta. Así las cosas, queda prohibida su promulgación por algún sujeto distinto a los anteriormente descritos.*

*Las propuestas contenidas en el presente documento no generan ninguna obligación contractual para Incofin Investment Management, los fondos asesorados y administrados por éste y/o Incofin Americas S.A.S. Es entendido que las propuestas contenidas en el presente documento deberán someterse a estudio y aprobación por parte del Comité de Inversión del respectivo fondo asesorado y/o administrado por Incofin Investment Management.*

*Es entendido que cualquier comunicación o contacto con los clientes de Incofin Investment Management, de todos los fondos asesorados y administrados por éste y de Incofin Americas S.A.S. por parte del Fondo Multidonante de las Naciones Unidas para el Posconflicto en Colombia queda estrictamente prohibido y deberá hacerse a través de los canales oficiales de comunicación de Incofin Investment Management, de todos los fondos asesorados y administrados por éste y de Incofin Americas S.A.S.*

## SECCIÓN 1 – OBJETIVOS DEL INFORME

El presente documento tiene como objetivo dar cuenta del avance del proyecto “Apoyar a la microfinanciera La Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, a través de un préstamo y la compra de un Cross Currency Swap, cuyo objeto será mantener una misma tasa de cambio de dólares americanos a pesos colombianos a fin de continuar con sus actividades de crédito y fondeo en municipios PDET - Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial”.

El periodo de análisis es de enero de 2020 a septiembre 30 de 2021 y el documento está organizado como se detalla a continuación:

- Sección 1: Objetivos del informe.
- Sección 2: Actualidad de Contactar.
  - o Estrategia de Contactar ante emergencia del COVID 19
  - o # créditos y monto desembolsado
  - o Tasa promedio de desembolso
  - o Municipios PDET impactados
- Sección 3: Avances en enfoques transversales.
  - o Sostenibilidad
  - o Género
  - o Alineación con ODS
  - o Aportes en construcción de paz
- Sección 4: Retos de la implementación del proyecto.
- Sección 5: Conclusiones/Lecciones aprendidas.

Los recursos otorgados por el FAF, fondo administrado por Incofin, fueron utilizados para el crecimiento de la cartera de créditos y el fortalecimiento de proyectos que Contactar viene adelantando. Los recursos otorgados por el FAF fueron desembolsados en su totalidad por Contactar al finalizar el año 2019, por lo que el análisis a partir de este informe será en base a los avances en enfoques transversales anteriormente mencionados.

El FAF desembolsó a Contactar USD 4 mm en los meses de octubre y noviembre de 2019. El primer desembolso por USD 3 mm fue equivalente a COP 10.396 mm, mientras que el restante USD 1mm fue equivalente a COP 3.410 mm. Estos recursos fueron utilizados, de manera inmediata, para el desembolso de nuevos microcréditos a pequeños agricultores de la región. **Estos recursos representaron el 12% del total de desembolsos que Contactar realizó en meses de octubre de 2019 a septiembre de 2021. A septiembre 2021, estos recursos representan 5% del total de la cartera. Estos recursos han sido muy relevantes para desarrollar su cartera en municipios PDET.**

Las características financieras de los nuevos microcréditos desembolsados son las siguientes:

1. COP 3.005.350 Crédito promedio desembolsado.
2. 5.050 pequeños agricultores beneficiados. 47% mujeres.
3. 24 meses de plazo promedio de los créditos otorgados.
4. Frecuencia de pagos mensual y trimestral.
5. 42,8% tasa efectiva anual (VS. 54,80% máxima permitida). Contactar cuenta con una metodología de crédito apalancada en la tecnología que le permite disminuir el costo unitario de adquisición de clientes. De esta manera, puede ofrecer a sus clientes una tasa de interés

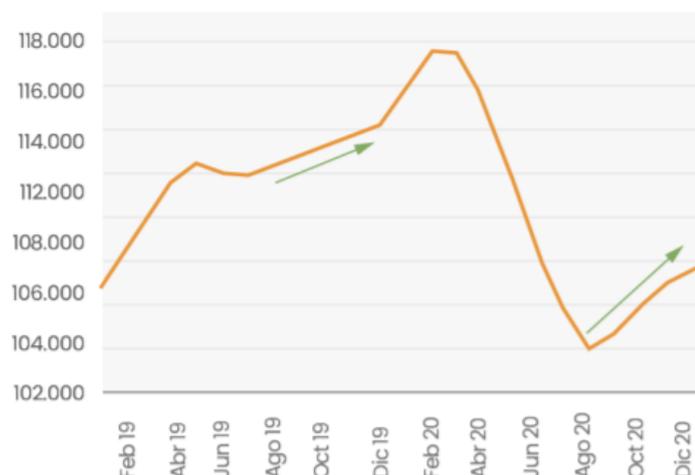
muy por debajo de la tasa de usura. Esta tasa de interés cumple con los requerimientos del perfilamiento de la pérdida y rentabilidad esperada de los créditos. La tasa de interés cobrada cubre los costos operativos de la entidad y otorga un margen operativo de cerca de 15%, el cual está en línea con las rentabilidad del sector de microfinanzas en la región.

## SECCIÓN 2 – ACTUALIDAD CONTACTAR

Según la edición 121 del Boletín de actividad microfinanciera de Asomicrofinanzas, la asociación que agrupa a todas las instituciones de microfinanzas en Colombia:

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

Contactar fue impactado por las restricciones de movilidad que el Gobierno Nacional implemento para reducir el número de contagios por COVID 19 en el país. Entre los meses de abril y junio de 2020 los desembolsos de nuevos microcréditos estuvieron cercanos a cero, lo que tuvo una incidencia directa en la rentabilidad financiera de la corporación. De igual forma, la recuperación de cartera se redujo de manera importante alcanzando niveles de 55% del flujo de recuperación en situaciones normales.



En número de clientes se presentó una disminución hasta los 111,240 clientes en septiembre de 2021. Uno de los principales retos para la entidad fue tratar de mantener a sus mejores clientes en un escenario adverso. La entidad espera reportar un incremento importante en el número de clientes para finales del 2021, apalancándose de una demanda de crédito y un creciente crecimiento económico después de la pandemia.

En relación con el portafolio de crédito la cartera cerró en COP 368 mil millones el 2021, un crecimiento de 2.7% respecto a la cifra reportada en diciembre del 2020. No se evidenció una

diferencia de la reducción de la cartera en municipios PDET. La corporación ha puesto sus esfuerzos en mantener y trabajar con los mejores clientes mientras recuperaba el mayor porcentaje de cartera, apalancándose también de los recursos otorgados por FAF.

El impacto de las restricciones a la movilidad hizo que los clientes no pudieran realizar el pago de sus créditos en los primeros meses de la pandemia: en algunos casos por incapacidad de movilizarse a los centros de pagos o en otros por el descenso de su capacidad de repago por el impacto de las restricciones en sus negocios. Sin embargo, la corporación logro mantener los niveles de calidad de cartera en 2020 gracias a las iniciativas de cobranzas y a la resiliencia de los pequeños agricultores en el suroccidente del país. Este indicador se ubicó en 1.8%, muy por debajo del promedio del sector de microfinanzas de 9% y del sector bancario 5.2%. Durante el 2021, el indicador de mora ha incrementado moderadamente y cerró en 3.1% ya que los periodos de diferimientos han terminado para una gran cantidad de la cartera. Sin embargo, la entidad sigue mostrando indicadores de mora mucho mejores que los reportados por sus pares y los bancos tradicionales enfocados en microfinanzas.

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

Durante el año 2020 el 60% de la cartera recibió algún tipo de alivio relacionado con el impacto del COVID 19 que incluyeron las siguientes iniciativas:

1. Tres meses de gracia de capital e interés.
2. Extensión de plazos para reducción de cuota.
3. Otorgamiento de nuevos créditos para capital de trabajo.

A la fecha el 95% de la cartera continúa realizando pagos al día, lo que demuestra la resiliencia mencionada anteriormente. Se puede concluir que el sector rural, que representa el 85% del total de la cartera de créditos de Contactar, ha presentado mejores indicadores de calidad de cartera que los créditos urbanos. Mientras que el Par 30 de la cartera rural es de 1.1%, la calidad de cartera de los sectores urbanos es cercana al 2.5%. De acuerdo con esta información, hace sentido continuar con el apoyo a sectores rurales remotos que responden a dinámicas diferentes a las de las grandes ciudades en momentos adversos. De esta forma Contactar puede diversificar su cartera de créditos y apoyar a la inclusión financiera en lugares remotos.

Finalmente, a septiembre de 2021 el 47% del total de clientes son mujeres mientras que el 53% son hombres. Esto responde a una aplicación tradicional del microcrédito que de manera indirecta pondera de mayor forma los ingresos de los hombres en el ingreso familiar al momento de medir la capacidad de endeudamiento. Esto se ve de manera más clara en los sectores rurales donde Contactar tiene presencia. Sin embargo, esta situación se viene revertiendo en los últimos meses gracias a la aplicación de un servicio para mujeres que permite entender las estructuras de ingresos de estas últimas. La aproximación del asesor comercial es vital para la buena implementación del servicio y la eliminación de estructuras de género preconcebidas por parte de estos.

En conclusión, Contactar ha logrado sortear el impacto que ha traído la pandemia sobre la cartera de créditos gracias a una buena base de clientes y el menor impacto de los contagios en las zonas rurales remotas. Es sin duda, una oportunidad para seguir ampliando la inclusión financiera en el suroccidente del país y apoyar a pequeños agricultores que tienen una capacidad mayor de soportar eventos de estrés como el que se está presentando. Esto incluye los clientes de municipios PDET, que a su vez son pieza clave para los avances de una paz verdadera y duradera.

Es importante destacar que Contactar tiene el interés de seguir apoyando a la región a través de créditos productivos en los próximos años. La administración ve la oportunidad de aprovechar la capacidad instalada de la corporación para liderar los desembolsos de créditos en regiones en donde sus competidores no tienen la capacidad de llegar. Es por esto que ha decidió ampliar su programa de créditos a pequeñas empresas (hasta 5 empleados), que tienen un impacto mayor sobre la economía de la región.

### **SECCIÓN 3 – AVANCES EN ENFOQUES TRANSVERSALES**

#### **Sostenibilidad**

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

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

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

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

La incertidumbre que conlleva la actual coyuntura incide en un enorme grado de dificultad en el diseño y ejecución de planes de contingencia para afrontarla, esta situación ha conllevado a una gestión de cambios para atender los riesgos emergentes, los cuales deben ser gestionados a través de la continuidad del negocio, por lo que el manejo adecuado de este escenario ha convertido a Contactar en una organización resiliente, con capacidad de anticipar, preparar, responder y adaptar de manera positiva la estructura y operación del negocio frente al Covid 19.

La sostenibilidad del negocio de Contactar se evidencia con las siguientes cifras:

- Crecimiento anual del patrimonio 12,0%, pasando de \$120.119 millones en diciembre 2019 a \$134.636 millones en diciembre 2020.
- Los gastos en 2020 respecto al del año anterior presentaron un decrecimiento del 5,4%, disminuyendo de igual forma el indicador de eficiencia operacional en un 0,6%.
- La liquidez de la Corporación en función de disponible y activos se ubicó en 23,3%, destinados a mitigar posibles riesgos de liquidez durante la coyuntura actual y la reactivación de la colocación.
- Los excedentes acumulados al cierre de diciembre fueron de \$14,866 millones, muy por encima de lo esperado por la administración al principio de la crisis del COVID 19.

Contactar ha lanzado en los últimos años una gran cantidad de proyectos relacionados a la sostenibilidad. Algunos de los proyectos más importantes de Contactar:

- Desarrollo de un producto verde: que incluye mejores condiciones financieras para clientes implementando medidas que sean amigables con el medio ambiente. Este producto se desarrolló entendiendo las necesidades de los clientes principalmente en el sector agroindustrial.
- Programas de educación: se desarrollaron boletines agroclimáticos en donde se discuten 32 medidas de sistemas productivos, en diferentes cultivos.
- Fidelización de clientes caficultores en donde Contactar ha trabajado con Asomicrofinanzas para el fortalecimiento de 240 caficultores en el departamento de Nariño.
- Actividades de reforestación en donde Se han contactado a tres (3) empresas expertas en temas de reforestación y conservación de árboles, que nos entreguen la certificación de la actividad y medición de huella. Esta iniciativa hace parte de las actividades del 30 aniversario de Contactar.

## Alineación ODS

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

La alianza con Pacto Global brinda una ruta para que incorporar acciones integrales, equitativas, incluyentes y a la vez diferenciales de impacto a la sociedad y su economía, destacándola como una microfinanciera innovadora y flexible, lo que permite consolidar una institución modelo que promueve el desarrollo económico, social y ambiental, y que está en busca de la mejora continua. En concordancia con el compromiso hacia la sostenibilidad, nos alineamos con los siguientes ODS:



El modelo de negocio de Contactar está alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible anteriormente mencionados, sin embargo, en este informe queremos hacer énfasis en las alianzas para lograr objetivos (#17) que es transversal a los demás objetivos y son una herramienta fundamental para traer valor a los pequeños agricultores. Las principales alianzas que tiene la corporación para la implementación de su modelo de negocio son las siguientes:



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

se basa en la creación de un servicio financiero especial para las mujeres que permita la oferta de los productos de crédito de la corporación.



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



Generar procesos de articulación en la implementación de la estrategia de género construida por Contactar. A través de la Fundación Crear Soluciones con las Manos la corporación se capacitó a la fuerza comercial para la implementación del servicio financiero para mujeres.



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

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

## Género

La equidad de género es uno de los objetivos de desarrollo sostenible que Contactar ha incluido como eje en su planeación estratégica. Acá es claro para Contactar que las mujeres tienen menor acceso a

servicios financieros de calidad, una situación que es más compleja en los sectores rurales. Para esto ha trabajado en la implementación de un servicio financiero para las mujeres que se explica a través del proyecto mujeres rurales:

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

Para la actividad, se decidió planificar un programa de capacitaciones tomando la huerta casera como eje central para el desarrollo de los hogares, ya que es, una de las principales actividades de la mujer dentro de los sistemas productivos, siendo una alternativa de alimentación (seguridad y soberanía alimentaria), negocio y diversificación de los productos dentro de la unidad familiar. Algunos comentarios de clientes que han participado en el proyecto:

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

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

Estos comentarios dan cuenta de las fortalezas y capacidades de las mujeres rurales clientes de Contactar, por ello, el liderar actividades, estrategias y acciones orientados a favorecer su empoderamiento socio económico, permite acompañarlas en su proceso como protagonistas de desarrollo personal, familiar, económico y ambiental. Con relación a los resultados se tuvo una participación de 166 clientes de los cuales fueron certificados 28, se alcanzaron 44 municipios de los departamentos de influencia de Contactar. Esta actividad fue el preámbulo a la estrategia de género de Contactar que está iniciando este año 2021.

Uno de los proyectos más recientes de Contactar en donde se busca darle empoderamiento a la mujer es MujerES. Este es un proyecto en donde se busca dar la visibilización de los aportes de las mujeres al desarrollo económico de sus hogares. En este caso se hace material de comunicación para divulgar casos de éxito de mujeres emprendedoras trabajando en conjunto con Contactar. Las mujeres también reciben productos financieros acorde a sus necesidades.

### **Aportes a la construcción de Paz**

Contactar entiende la construcción de Paz como el otorgamiento de nuevas oportunidades a pequeños agricultores en el suroccidente del país a través de soluciones financieras. Las siguientes tres estrategias van en camino de la construcción de paz:

- **Otorgamiento de oportunidades a través de créditos:** El aporte que está haciendo Contactar en estas regiones va más allá del apoyo de créditos de capital de trabajo. La corporación está otorgando nuevas oportunidades para dejar atrás un pasado triste y tormentoso para muchas personas en el sector rural remoto del país. Los créditos de capital de trabajo permiten la viabilidad de negocios en el sector rural, en especial la expansión del sector agrícola en el país.
- **Estrategia de Género:** A través de la estrategia de género Contactar está implementando en las regiones la importancia y el valor de las mujeres en las actividades económicas del sector rural. Esto ayuda al incremento de la probabilidad de que los pequeños agricultores puedan vivir de manera sostenible en el campo. Con la ayuda del mejoramiento del rol de la mujer se va a lograr un equilibrio en la familia rural y por tanto se espera una reducción del conflicto familiar.
- **Sostenibilidad Ambiental:** El relevo generacional, en búsqueda de la continuidad del campesinado colombiano: este es un proyecto de la familia Túquerres, quienes generación tras generación han velado por el cuidado del medio ambiente con prácticas que gestionan la conservación, restauración y mantenimiento de los ecosistemas. Todo esto, a partir de medidas agrícolas sostenibles, haciendo así que sus conocimientos trasciendan a generaciones futuras y dejando como legado un conocimiento ancestral dentro de su familia. Esto es clave para la sostenibilidad de la vida rural y la disminución de la inestabilidad social en estos lugares.

#### SECCIÓN 4 – RETOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto ha tenido un impacto positivo en la sostenibilidad financiera de Contactar y en el apoyo de los pequeños agricultores en el suroccidente del país. Como se ha mencionado los recursos otorgados por el FAF por USD 4 M en pesos colombianos, gracias a la estructura de Blended Finance implementada, han sido colocados en su totalidad en municipios PDET. Los 4.594 pequeños agricultores beneficiados por estos nuevos recursos se encuentran en los siguientes municipios:

- Tumaco
- Tuquerres
- Barbacoas
- Piendamó
- Santander de Quilichao
- Mocoa
- Orito
- Puerto Asís
- San Miguel

Reto 1: Zonas de conflicto y COVID 19.

Es importante mencionar los municipios en donde Contactar ha colocado los recursos porque explican el primer problema que se ha presentado durante los últimos 15 meses: La posibilidad de hacer seguimiento a los créditos colocados con los recursos del FAF, por I) inestabilidad social de la región y II) la imposibilidad de visitar los clientes durante los meses más complejos de la pandemia del COVID 19.

El problema mencionado se superó gracias a la resiliencia de las zonas rurales ante el impacto del COVID 19. En estas regiones los comerciales de Contactar lograron regresar a los territorios a partir de agosto de 2020, lo que permitió hacer procesos de cobranza preventiva, entendimiento de las realidades de la región ante la Pandemia y tomar las medidas especiales para proteger la cartera de créditos de Contactar.

De acuerdo con la experiencia de Incofin en la región, el microcrédito tiene un impacto positivo sobre la economía de los pequeños agricultores solo hasta después del tercer ciclo de crédito continuo. Sin embargo, es posible que ante el impacto del COVID 19 sobre la economía de los pequeños campesinos se requieran más ciclos de microcréditos para recuperarse del impacto y volver a una senda de crecimiento sostenible. Por lo anterior, se hace importante continuar apoyando a la corporación en búsqueda de resultados tangibles en la capacidad de los pequeños agricultores para eliminar la pobreza familiar.

**Reto 2: Seguimiento a los créditos otorgados en la base de datos de Contactar**

Contactar tiene un sistema de información que le permite identificar el lugar de desembolso y las características socio económicas iniciales de los pequeños agricultores. Sin embargo, no es un sistema que permita hacer seguimiento de manera fácil a los créditos otorgados. En este sentido, Contactar está trabajando en un proceso de transformación digital que le van a permitir obtener información de manera periódica de los pequeños agricultores dado que la originación de crédito se hará de manera digital. Para esto se trabaja en la siguiente herramienta:

### **Digicredit**

Buscando la transformación hacia la productividad, agilidad y servicio de los clientes, este proyecto tiene como propósito implementar un nuevo flujo de crédito que integre de principio a fin el flujo de originación de crédito con herramientas digitales y apoye la gestión de cobranza de los asesores. Durante el año 2020 se llevó a cabo la masificación de cobranza en Nariño, con la participación de 202 colaboradores; adicionalmente, se inició la masificación en Putumayo y Huila, contando con la participación de 156 colaboradores y dando como resultado 24.144 gestiones de cobro y un recaudo de cuotas en mora por valor de \$ 425.346.067.

### **Herramientas Digitales**

El propósito es incorporar herramientas que permitan realizar la prospección, validación de identidad, generación de pagarés inmaterializados y desembolsos de manera digital, evitando así la movilización del asesor o el cliente. En el periodo 2020, se realizaron avances importantes, como es el desarrollo del piloto de Carpeta Virtual, dando resultados aceptables con respecto al manejo de imágenes para la conservación de las carpetas de los clientes. A la fecha se han consultado 50.920 clientes a través de la herramienta pre-selecta, de los cuales el 84 % han sido clientes viables; es decir, que cumplen con las políticas internas.

En conclusión, Contactar está implementando herramientas digitales que le van a permitir hacerle seguimiento a los pequeños agricultores. En particular esto ayudará a medir los niveles socioeconómicos y probabilidad de eliminar la pobreza en cada uno de los ciclos del microcrédito.

## SECCIÓN 5 – CONCLUSIONES

El FAF ha contribuido al crecimiento del portafolio de Contactar y al fortalecimiento de la operación de microcrédito en el suroccidente de Colombia a través de un crédito equivalente en pesos colombianos a USD 4mm. De esta manera se apoyaron unidades productivas en los municipios PDET, representados por 4.594 pequeños agricultores quienes ahora tienen acceso a un crédito formal y un acompañamiento de asistencia técnica para elevar sus niveles de productividad. Esto última contribuye a la erradicación de la pobreza, la reducción de desigualdades y al otorgamiento de nuevas oportunidades a pequeños agricultores que históricamente han estado por fuera del sistema.

Los principales resultados del proyecto son los siguientes:

1. 5,050 clientes con microcrédito desembolsado que les permite a los pequeños agricultores incrementar su capacidad instalada en sus cultivos, diversificar los productos agrícolas y mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias. Esto se logró a través de la aplicación de metodología de crédito rural que analiza la rentabilidad real de los cultivos de los pequeños agricultores, y por tanto su capacidad de repago. Dada la situación del COVID 19 y la necesidad de recuperar cartera, Contactar mantuvo buenos estándares de protección del cliente, en especial a los que se refiere las cobranzas preventivas y legales.
2. 2,058 clientes capacitados con talleres educación financiera que permite tomar mejores decisiones financieras en el hogar. Esto se logró a través de más de 100 talleres educativos en las diferentes oficinas de Contactar y las visitas en campo.
3. 1,348 clientes capacitados en procesamiento de alimentos que permiten disminuir los desechos de comida en los cultivos y aumentar la rentabilidad de los negocios. Esto se realizó a través de cursos especializados para las mejoras en la manipulación de productos, cadenas de frío y venta cliente final.
4. 835 clientes capacitados en proyectos con enfoque de género que permitieron entender el rol de la mujer en la familia. Esto se realizó a través de dos frentes: talleres de explicación de la importancia de la equidad de género y el desarrollo de servicios especiales para mujeres.
5. El desarrollo de servicios especiales para mujeres tiene un componente importante de participación de los asesores de crédito para eliminar preconcepciones del rol de la mujer en la economía familiar.
6. La posibilidad de replicar el apoyo a pequeños agricultores en el suroccidente de Colombia a través de nuevos microcréditos en el futuro está fuertemente explicada por la sostenibilidad financiera de Contactar. Esto se explicará por la capacidad de fortalecer su patrimonio para otorgar cada vez más créditos. La corporación mantiene buenos niveles de solvencia, un alto acompañamiento de fondeadores locales e internacionales y una calidad de cartera sana, lo que permite seguir aportando créditos de capital de trabajo a campesinos en el sector agrícola.
7. El modelo de microcréditos tendrá sostenibilidad en el largo plazo siempre que Contactar mantenga una metodología de crédito rural robusta para identificar a los buenos deudores de los malos deudores. Esto es, una buena calidad de cartera de créditos. Lo anterior, se basa en un buen análisis de capacidad de pago de los clientes, seguimiento y control y capacidad de actuar ante eventos prevenibles en el sector rural. En este sentido Contactar avanza en la publicación de la cartilla de riesgo climático que permite capturar el comportamiento del clima en algunas regiones donde la corporación opera. Esto ayuda a administrar el riesgo climático y el aumento de la capacidad de re-pago de los clientes.
8. Contactar podrá otorgar más créditos en el futuro a través del levantamiento de deuda en mercados internacionales. Esto se ha visto impactado de manera positiva gracias al apoyo de fondeadores internacionales por más de USD 50 millones en el último año. Sin embargo, es

relevante la continuación del apoyo de estructuras de blended finance para poder ofrecer tasas de interés competitivas que hagan sentido con la intermediación financiera que Contactar realiza con pequeños agricultores. Esto es un margen financiero cercano al 15%.

9. La entidad aporta a la consecución de la equidad de género en el campo al robustecer el desarrollo de los servicios financieros para mujeres.