



# ASOCIACIÓN MUTUAL SAN MATEO

*Nuestro compromiso es servir*

---

## **INFORME DE GESTION PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA - ORGANO PERMANENTE DE ADMINISTRACION - POR EL AÑO 2020**

*La magia de cada inicio de año reside en que tenemos la oportunidad de diseñar la trama de la historia que vamos a vivir durante 12 meses, con un modelo de gestión que nos permita direccionar la organización y evaluar su desempeño, ordenar, priorizar y alinear los proyectos y acciones corporativas con los objetivos sociales institucionales.*

*Trabajamos en estrategias de retención y fidelización del usuario, en adquirir una visión integral de su satisfacción, para minimizar riesgos y entregar servicios con calidad y a la altura de las expectativas del cliente, desde un conocimiento de protocolos de atención y servicios, efectivos e integrales.*

*La rapidez del cambio, comprender el impacto de la normatividad cada vez más exigente, los clientes en demanda de mejores productos – servicios y la dura competencia, requieren nuevas tecnologías, que la empresa mejore su capacidad de resiliencia e implemente modelos de gestión del riesgo, ante eventos que podrían comprometer el logro de los objetivos propuestos.*

*El año 2020 nos trajo la pandemia de la COVID-19, con gran afectación social y económica; ante el confinamiento social y la cuarentena, nuestro cuidado y responsabilidad empresarial, presentaron su máximo tope de expectativa con nuestros grupos de interés y Colaboradores directos, ya que por la clase de servicio institucional, somos Entidad de alto riesgo; realizamos protocolos de bioseguridad muy estrictos y se utilizaron insumos de protección personal con especial calificación de calidad, seguridad y certificación de Ministerio de Salud y Protección Social.*

*Se presentan Estados Financieros con Resultado Social Positivo para el año 2020; de Acuerdo a Normas Contables, Tributarias y al Art 73° del Estatuto Social vigente, lógicamente será con destino a cubrir pérdida de años anteriores.*

*El incremento del Patrimonio y de los Fondos Sociales y Mutuales son un buen reporte de la solidez y la proyección empresarial de la Institución. La Entidad sigue mostrando un Pasivo de Fondos Sociales con destino Específico para la prestación del servicio propio del Objeto Social Institucional, con incremento constante y proyectado, como lo demuestran los Estados Financieros en las Inversiones.*

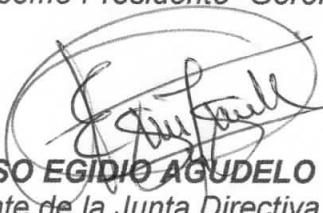
*La continuidad en la implementación del servicio exequial para mascotas denominado "Adorables DOG-CAT", en novedosa apertura a toda la comunidad en general, sigue impactando positivamente con excelente acogida del servicio.*

*Pensando en la salud integral de los Asociados y sus Beneficiarios, hemos continuado con las Alianzas Estratégicas Empresariales, con entidades de salud y profesionales idóneos y certificados oficialmente en el tema, con resultados de satisfacción y estadísticas muy positivas para la Organización.*

*Por nuestro compromiso empresarial con el medio ambiente, con la conservación del planeta y por las exigencias gubernamentales, hemos invertido en recurso humano profesional, técnico y en infraestructura, en el laboratorio de tanatopraxia, con calificación apropiada en el manejo del vertimiento de aguas residuales.*

*El Balance Social Corporativo se detalla en el programa Hilos Plateados, el cual por la pandemia de la COVID 19 y por el confinamiento social y la cuarentena a nuestros adultos mayores, los afectó muy seriamente en su físico y en su parte emocional. Se trabajó mucho desde las redes sociales y wasap, con gimnasia física y mental, conexión personal para manejo de estrés y acompañamiento presencial y por redes sociales, ante duelos diversos y la depresión psicológica.*

*Muchas gracias por la colaboración de los integrantes de la Junta Directiva, Junta de Control Social, Revisoría Fiscal, Empleados, Asesores Externos y Proveedores, durante este período como Presidente- Gerente de la Asociación Mutual San Mateo.*



**ALFONSO EGIDIO AGUDELO URIBE**  
Presidente de la Junta Directiva  
Representante Legal

**Envigado, Marzo 27 de 2021**