



INICIATIVA DE FINANZAS RURALES DE USAID

DOCUMENTACIÓN IMPACTO EN ZONAS DE POST-CONFLICTO CON ENFOQUE DIFERENCIAL, EL CASO DE CONGENTE EN LA MACARENA Y MESETAS

Este informe es posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados no reflejan las de USAID ni las del gobierno de los Estados Unidos.

CONTENIDO

Documentación Impacto en zonas de post-conflicto con enfoque diferencial	1
ACRÓNIMOS	3
INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES	6
IMPLEMENTACIÓN	8
CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	14
HISTORIA DE ÉXITO.....	16

ACRÓNIMOS

- IFR: Iniciativa de Finanzas Rurales
- USAID: Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
- GLAC: Grupos Locales de Ahorro y Crédito
- FARC: Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia
- GVP: Género y Poblaciones Vulnerables



INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Congente fue fundada hace 55 años con el ánimo de brindar soluciones financieras que permitan mejorar la calidad de vida de sus asociados. La idea de esta cooperativa surgió de un grupo de 20 trabajadores de distintas profesiones en el departamento del Meta e inicialmente se llamó Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Obras Públicas del Departamento del Meta (COOTRADEPMETA). Desde sus inicios, la cooperativa se ha centrado en los valores de solidaridad, transparencia, respeto, pertenencia y confianza, razón por la cual expandieron su alcance y mercado. Así, en 2006, COOTRADEPMETA cambió de razón social y se convirtió en Congente.

Actualmente, Congente busca contribuir al desarrollo social, económico y cultural de los asociados y la comunidad, a través de servicios financieros con un equipo humano capacitado, con base en los principios y valores cooperativos. A través de sus 12 oficinas y 16 corresponsales cooperativos desplegados en más de 20 municipios del país (en los departamentos de Meta, Cundinamarca y Casanare), Congente ha logrado consolidar una importante presencia que ha ayudado a sus asociados a “construir sueños”, tal como su lema lo indica.

La entidad ofrece una serie de servicios integrales a sus asociados, de manera que no solo se enfocan en ofrecer servicios financieros, sino que estos pueden acompañarse con servicios de educación financiera a través de la plataforma Emprender. Emprender recoge cerca de tres décadas de experiencia en trabajo con microfinancieras y busca formar una comunidad virtual que desarrolle actividades académicas e investigativas con los diferentes actores que fomentan la micro, pequeña y mediana empresa de Colombia. Esta plataforma también ayuda a fortalecer las habilidades de los asociados. Así, Congente tiene productos de crédito, ahorro y seguros, al igual que una oferta educativa a través de su socio Emprender.

La Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR o la Iniciativa) de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) tiene como fin mejorar los niveles de inclusión financiera en 197 municipios de Colombia mediante la asistencia técnica (AT) y el acompañamiento a Instituciones Financieras (IF), de modo que estas ofrezcan más y mejores productos y servicios a las comunidades rurales del país. En aras de promover la inclusión financiera y fomentar el desarrollo rural en sus municipios objetivo, IFR empezó a trabajar con la cooperativa Congente y le ha prestado AT financiera para su plan de expansión, metodología crediticia, manejo del riesgo, políticas de ahorros y metodologías grupales, entre otros.

La AT en metodologías grupales se enfocó en prestar atención diferencial para personas en municipios alejados, tradicionalmente azotados por el conflicto armado. Tras estudiar los posibles productos con los que se podía llegar a este tipo de zonas, IFR y Congente resolvieron apostarle a la metodología de Grupos Locales de Ahorro y Crédito (GLAC). Adicionalmente, la Iniciativa brindó AT para transversalizar la perspectiva de género y poblaciones vulnerables (GVP) en las acciones de promoción de servicios financieros. Esto buscó entregar lineamientos generales para ayudar a reducir las disparidades económicas que sufren mujeres, minorías étnicas, migrantes y otras poblaciones vulnerables con mayor

acceso a servicios financieros. El objeto de este informe es mostrar el proceso de esta AT en metodologías grupales (específicamente GLACs) y en la implementación de una estrategia con enfoque de género y diferencial, las dificultades, retos, resultados, lecciones aprendidas y buenas prácticas del proceso.



ANTECEDENTES

Uno de los principios misionales de IFR es promover la inclusión financiera a través de la expansión en cobertura de sus entidades aliadas. Para ello, IFR no solo ha invertido recursos para abrir oficinas y corresponsales en municipios objetivo, sino que también ha ayudado a sus aliados a implementar metodologías innovadoras que lleguen eficientemente a las comunidades rurales. Una de esas metodologías es la de GLACs, que busca llegar a los actores más vulnerables en las zonas más apartadas.

Los GLACs son más que un producto financiero: incluyen un fuerte componente de educación y ayudan a crear hábitos saludables en comunidades que nunca o pocas veces han tenido actividad financiera formal. Según la regulación colombiana, un GLAC no puede exceder los 19 miembros, so pena de incurrir en captación ilegal. Así, la metodología convoca miembros de una comunidad para empezar a forjar hábitos de ahorro. Entre los miembros del grupo escogen a un tesorero, un presidente y un contador para dirigir el grupo y salvaguardar el dinero.

Con el grupo formado, las personas se empiezan a reunir cada dos semanas para hacer sus aportes de ahorro. Al principio, un asesor de la entidad encargada del grupo imparte capacitaciones de educación financiera, explica las reglas de juego y sostiene las reuniones quincenales para que los miembros del grupo hagan aportes constantemente. Los miembros se comprometen a ahorrar un mínimo de dinero por reunión durante unos meses. Tras los meses de ahorro exclusivo, los miembros pueden empezar a acceder a créditos del mismo fondo de ahorro, y los intereses que eso genera le ayudan al grupo a rentabilizar el fondo. Los GLAC se implementaron mayoritariamente en el municipio de La Macarena.

Por otra parte, IFR y Congente buscaron no solo implementar un servicio o producto que promoviera la inclusión financiera, sino transversalizar una estrategia de GVP que incorporara el enfoque de género y diferencial en todas las acciones de la cooperativa. La transversalización incluye: actividades de sensibilización sobre la importancia de incluir la perspectiva GVP; diseñar, implementar y transferir una metodología de educación social y financiera con enfoque GVP; y promover alianzas público-privadas para implementar actividades de sensibilización en perspectiva de género en ciertos espacios institucionales de la cooperativa. Las actividades resultado de la transversalización GVP se implementaron, en parte, en el municipio de Mesetas.

La Macarena es una zona remota y de difícil acceso en el departamento del Meta, donde no había presencia del sistema financiero. Quienes tenían cuentas bancarias o préstamos formales tenían que desplazarse a municipios aledaños como Vistahermosa o tan lejanos como Villavicencio (un recorrido de 1 hora en avión u 8 por vía terrestre) para acceder a las entidades que no llegaban a La Macarena. Si bien entidades como el Banco Agrario tienen un deber misional de estar presentes en todos los territorios de Colombia, en principio este banco estatal tiene una vocación agrícola y pecuaria que dificulta el acceso a financiación

para actividades como las turísticas, de las que dependen mayormente los habitantes de La Macarena.



Cabe anotar que La Macarena es un municipio extenso con 11.200 km cuadrados, donde el casco urbano es bastante pequeño y alberga tan solo al 14% de la población total (según datos del 2015). A pesar de su reducida población urbana, es un municipio de rápido desarrollo económico por su actividad turística gracias a maravillas naturales como Caño Cristales, por lo que recibe un turismo nacional e internacional considerable en la temporada de pocas lluvias. De hecho, La Macarena fue reconocida en 2019 con el certificado de calidad de ACERT S.A. y galardonada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como destino turístico sostenible, galardón que tan solo tienen 21 municipios de los más de mil de Colombia. Esto implica que La Macarena debe mantener una serie de estándares como el mejoramiento de servicios, productos y actividades turísticas. Indudablemente, ese proceso de mejoramiento para mantener la certificación requiere de acceso a servicios financieros que permitan financiar actividades turísticas, y un cambio en la percepción de los y las macarenenses para que participen del sistema financiero.

Por su parte, el municipio de Mesetas es también una zona de 2.448 km² de difícil acceso ubicada en el departamento del Meta con más de 10.000 habitantes, incluyendo comunidades indígenas y afrocolombianas. La mayor parte de la economía pertenece al sector primario con más de 45%, con cultivos transitorios de maíz y cultivos permanentes de plátano, piña, café y yuca. Mesetas también sufrió por años los más terribles estragos de la violencia producto del conflicto armado y, aún así, ofreció parte de su territorio para el proceso de paz firmado entre las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC) y el gobierno de Colombia en 2016.

Aprovechando el paso del municipio hacia convertirse en un territorio de paz y nuevas oportunidades, Congente abrió un corresponsal bancario en el municipio de Mesetas, desde donde atiende al número creciente de clientes, incluyendo productores, pequeños empresarios y población étnica.

La coyuntura de La Macarena, su amplio potencial y el hecho de que hay personas interesadas en participar del sistema financiero, pero no tienen la oferta dentro de su municipio, hizo que Congente, apoyado por IFR, le apostara a abrir una oficina en este territorio aislado y de difícil acceso. De igual manera, las nuevas oportunidades presentes en Mesetas y la posibilidad de implementar los valores solidarios de la cooperativa con perspectiva GVP en nuevas poblaciones, alentaron a la cooperativa a trabajar con enfoque diferencial con comunidades que tradicionalmente han sido excluidas del sistema financiero formal, como los indígenas de la comunidad Nasa.

IMPLEMENTACIÓN

El Meta es un departamento enorme, con dificultades de conectividad entre municipios (tanto en infraestructura como en comunicaciones) y, durante años, azotado por problemas de seguridad y orden público. A pesar de ello, la visión de la cooperativa Congente desde sus inicios era poder operar en todos los municipios del departamento como una entidad del sector solidario abierta e inclusiva. Por ello, el apoyo de USAID a través de IFR ha sido importante y ha permitido que Congente se expanda dentro de su territorio con diez oficinas en Mesetas, Puerto Rico, Lejanías, Cumaral, Restrepo, Uribe, El Castillo, San Martín, Puerto Lleras y La Macarena. De todas estas, tal vez las de mayor carga simbólica son las de los municipios de La Macarena y Mesetas.

La Macarena

En el caso de La Macarena la entidad tenía clientes que atendía desde Vistahermosa o Villavicencio. Si bien eran tan solo 13 clientes, eran un mercado importante para la cooperativa, por lo que se tomaban el tiempo de viajar durante un día completo desde Vistahermosa para poder atender a los clientes ubicados en La Macarena. La entidad llevaba más de 18 años con viajes tímidos hacia el municipio, pero se frenaban de abrir una sucursal allá por las numerosas amenazas de orden público. Sin embargo, tras la firma de los acuerdos de paz entre el gobierno colombiano y la guerrilla de las FARC, los temas de seguridad se transformaron en la región.

Con mayor seguridad y tranquilidad, la industria turística alrededor del río de los cinco colores, Caño Cristales, empezó a florecer, y con ella una mayor necesidad de presencia financiera formal en el territorio que, hasta el momento, nadie había ido a suplir. Como lo explica Vicente Pabón, gerente general de Congente, “Estas son áreas muy despobladas de servicios financieros o cooperativos”. Por ello, la llegada de una entidad como Congente, basada en ideas de cooperativismo y con unas mecánicas más eficaces que las del banco estatal colombiano, ha sido bien recibida en la comunidad.

Para llegar a esta apertura, Congente partió de un convenio que sostenía con IFR y que en 2017 le ofreció recursos para abrir una nueva oficina en territorios aislados, como La Macarena. Con ese impulso económico de USAID y tras conversaciones sobre la estrategia de llegada en el consejo de la cooperativa, Congente le apostó a ampliar su cobertura y llevar sus servicios financieros a La Macarena. Pero llegar a un territorio no solo consiste en tener el dinero para hacerlo. Era preciso contar con aliados locales que promovieran la entidad en el municipio. Así, Congente entabló una cercana relación con el alcalde, quien vio la llegada de la entidad con buenos ojos y recalcó la importancia de la ampliación de servicios financieros en la zona. Gracias a este impulso reputacional, la inauguración de la oficina contó con 500 personas y ese mismo día se empezó a atender clientes.

Si bien Congente siempre ha tenido un fuerte brazo de promoción de créditos, con el apoyo de USAID la entidad dio especial atención a las dinámicas de ahorro local y empezó a promover los GLACs. Como se explicó anteriormente, los GLACs no son solo un producto financiero, sino además una impactante estrategia de educación financiera. Esto es de suma importancia, ya que beneficia a poblaciones como las de La Macarena, que suelen tener poco

conocimiento de las dinámicas del sistema financiero, los productos a los que pueden acceder, cómo manejarlos y la manera de sacar mejor provecho de sus propias finanzas.

Congente contrató a un asesor rural, Víctor Salcedo, que se encarga de implementar esta metodología grupal en el municipio. Tras su contratación y capacitación para el cargo en Villavicencio, y luego una profundización sobre metodologías grupales en Guayabetal, Víctor retornó a La Macarena para promover los grupos de ahorro e impulsar los créditos que de allí surgieran. El primer paso consistía en brindar una charla de educación financiera para formar grupos. Cabe anotar que esta charla era más completa de la que los usuarios suelen encontrar cuando visitan una oficina para solicitar un producto, e incluye sugerencias sobre beneficios y mejores prácticas financieras. Luego, a los potenciales miembros se les explican sus responsabilidades dentro del grupo y cada uno hace sus proyecciones personales. Los grupos establecen un monto mínimo de ahorro por reunión, el monto de multas por inasistencia y demás reglas de juego.

Dado que anteriormente la comunidad no contaba con una metodología similar que instaurara hábitos de ahorro entre ellos, ni que promoviera el ahorro como una manera de alcanzar créditos, los GLACs han sido muy bien recibidos en el municipio. Además, han sido bien recibidas porque se adaptan a las dinámicas rurales y no incurre en los costos de otros productos financieros con otras entidades, como las cuotas de manejo en las cuentas de ahorro.

Desde su inauguración en el cargo, Víctor ha formado y mantenido a flote nueve grupos con 77 macarenences que ahorran periódicamente y que, con comprobados hábitos de ahorro, durante un período de varios meses se vuelven sujetos de crédito ante la entidad. Ese es el caso de María Andrade, una Caquetense que vino a La Macarena hace nueve años, víctima del conflicto armado. Ella y su familia llegaron al Meta en busca de sosiego de la violencia, pero también en busca de oportunidades laborales. Así, ella encontró trabajo a través de un amigo de su esposo y luego saltó a una panadería. Con los ahorros de su sueldo, ella se independizó y montó un pequeño puesto de comidas rápidas y, tras ahorrar con ese trabajo, compró una panadería. Su negocio ha crecido, pero llegó el momento en que necesitaba un crédito para mejorar sus instalaciones. Cuando fue a Congente se encontró con la realidad de que ella no era sujeto de crédito. Sin embargo, Víctor le habló de la posibilidad de convertirse en sujeto de crédito, a través de la metodología de semilla cooperativa/GLAC. Así, María se unió a uno de los nueve grupos promovidos por Víctor.

Estar en el grupo no solo le ha permitido a María aprender a ahorrar, cosa que no hacía antes porque no sabía cómo; sino que ha permitido que ya su hija, que aún está en el colegio, comience a ahorrar y a cultivar hábitos financieros saludables. Con su ahorro constante y juicioso, María ya es sujeto de crédito y está procesando un crédito con Congente por COP 3 millones para comprar una máquina mojadora que le permitirá mejorar la productividad de su panadería.

El caso de María es insignia para la entidad, que terminó postulándola para participar en el Primer Congreso de Inclusión Financiera Rural organizado por USAID a través de IFR en agosto de 2019. Su participación le dio visibilidad a una metodología que ayuda a cultivar

hábitos financieros en las poblaciones más alejadas y remotas de Colombia, sin incurrir en costos tan elevados para las entidades. Si bien el caso de María es uno de los más visibles, es lejos de ser el único en Congente. Con 77 participantes en grupos de ahorro, otro gran caso de éxito es el de Mauricio Núñez y Maryury León. Maryury jamás había tenido un producto financiero con ninguna entidad, a pesar de haber sido propietaria de negocios durante muchos años e incluso de haber tratado de entrar a otra cooperativa sin éxito. Sin embargo, Víctor buscó a las personas de casa en casa y Maryury quedó convencida de las ventajas que suponía hacer parte de un GLAC.

Por su parte, Mauricio sí había estado con otras entidades, pero le gustaba especialmente la idea de ser parte de una cooperativa por los principios solidarios de este tipo de entidades. Tras conversar entre la pareja, ambos decidieron participar en un grupo de ahorro y han estado muy complacidos de tener a la mano no solo al grupo sino a la entidad de manera formal en el municipio. “El grupo es lindo porque si uno tiene pesitos en la casa, se vuelven plata de bolsillo. Pero con el grupo uno atiende las reuniones para evaluar el progreso y para que nos impulsemos unos a otros”, explica Mauricio, quien también le ha instaurado esos mismos hábitos a su hija de 17 años para que los replique cuando se vaya a estudiar la universidad en Villavicencio. Maryury espera poder aumentar sus ahorros para que entre ahorros y un crédito pueda acceder a una vivienda propia en la capital del departamento.

La experiencia de Víctor con sus grupos es una llena de satisfacciones, pues poder llevarle servicios a la comunidad para que empiecen a confiar en el sector formal ayuda a crear hábitos positivos y a transformar la manera en la que las personas conciben el dinero. Entre los 77 miembros de sus nueve grupos han ahorrado cerca de COP \$21 millones, una cifra considerable considerando que solo pueden atender personas a 30 minutos del casco urbano. Sin embargo, el ejercicio ha estado lleno de retos, tanto para las metodologías grupales, como para las solicitudes tradicionales de crédito.

Gina Baquero, gerente comercial de Congente, es enfática en su satisfacción con lo que se ha logrado en la oficina de La Macarena, pues la entidad pasó de atender 13 asociados de manera remota, a contar con 328 clientes vigentes y, contando con el apoyo de USAID, ya alcanzaron el punto de equilibrio de la oficina. “Hemos hecho patria. Hemos hecho inclusión financiera con personas que no eran sujetos de crédito y por tanto no creían que pudieran ser parte del sistema financiero, ni siquiera ahorrar”, explica Gina. Para poder lograr esto, la oficina de La Macarena empezó dependiendo de la oficina de Montecarlo, ubicada en Villavicencio. Esto resultó en una feliz coincidencia porque la directora de la oficina de Montecarlo era muy activa e impulsó considerablemente las actividades para lograr las metas en campo.

Sin embargo, a partir de octubre de 2018, las oficinas se separaron y La Macarena se convirtió en una agencia autónoma que tenía que cumplir metas por sí misma. Uno de los mayores retos de esto fue lograr empoderar a los asesores (Víctor, y su compañera de microcrédito, Lorena Polanía) para que respondieran adecuadamente a las necesidades y expectativas de la cooperativa, y que además tuvieran las habilidades comerciales necesarias para el cargo. Adicionalmente, fue difícil para la sede en Villavicencio poder soltar del todo las tareas de monitoreo y asignar recursos a una comunidad que no conocían.

Si la sede de Villavicencio tenía grandes retos para mantener la confianza en la operación que se gestaba en La Macarena, el equipo local también tenía una serie de retos operativos. Por ejemplo, las limitaciones de infraestructura y comunicaciones hacen que todo proceso sea mucho más demorado que en otras zonas. Las distancias son muy extensas y la correspondencia es lenta, así que cualquier decisión que se tome tarda mucho en ejecutarse porque todo está alejado. Además, el hecho de que la conectividad sea tan limitada hace que no siempre se pueda hacer recaudo en campo porque los dispositivos móviles no pueden acceder a internet o a datos. Esto resulta en que muchos de los procesos deben llevarse a mano y luego digitalizarse en la oficina, haciendo de todo algo más lento.

Sin embargo, y a pesar de todos los retos, la oficina de Congente en La Macarena ha logrado atender a 283 familias con créditos, ha colocado más de COP \$1,480 millones y tiene un saldo de cartera de COP \$800 millones con un indicador de cartera en riesgo de 7.94%. Para mitigar esto, IFR brindó a Congente una serie de prácticas de cobranza, con lo que la oficina de La Macarena pudo recuperar el 15% de la cartera en mora. La experiencia le trajo lecciones aprendidas a Congente, quienes fueron ajustando los perfiles de sus clientes y la originación para evitar pérdidas futuras.

Mesetas

El municipio de Mesetas cuenta con una pequeña población indígena perteneciente a la comunidad Nasa. Oriundos del Cauca, los indígenas Nasa se asentaron en el territorio en la década de los 70 y actualmente cuentan con tres organizaciones que se relacionan económicamente entre sí. Los Nasa están ubicados en una de las zonas más aisladas del municipio, no cuentan con un centro poblado y tardan cerca de tres horas (una hora en carro y dos a caballo) en acceder al casco urbano de Mesetas cuando requieren ir.

Las múltiples dificultades que enfrenta esta población han resultado en modos novedosos de subsistir. Así, la comunidad desde sus comienzos se inclinó por cultivar café, siguiendo la tradición que traían desde el Cauca. Incluso, durante el auge de la coca en los años 80, los Nasa continuaron dedicados y determinados a su siembra de café. Actualmente, cada resguardo cuenta con una marca de café y han contemplado formar una sola para lograr mayor impacto en el mercado. Si bien estos resguardos han superado muchas barreras, en tiempos recientes se dieron cuenta de la importancia de la transformación para alcanzar mayores éxitos económicos con su café.

La comunidad empezó a involucrarse en procesos de transformación y a pagar una maquila en el casco urbano de Mesetas. Esto ha permitido una mejora en la calidad de vida de las 65 familias que se dedican al cultivo de café. Sin embargo, era preciso poder contar con mayores recursos para poder hacer inversiones más grandes que resultarían en mayor crecimiento y sostenibilidad de su producto. Así es como Jorge Rivera, líder de uno de los resguardos Nasa, decidió acercarse a Congente a solicitar un crédito.

Tradicionalmente las entidades financieras han visto con desconfianza a muchas comunidades indígenas porque asumen que no podrán tener capacidad de pago para respaldar un crédito. Incluso el Banco Agrario, el banco del Estado colombiano dedicado a promover y financiar las actividades agrícolas en las zonas rurales del país, le había negado

productos de crédito a la comunidad Nasa porque no contaban con titulación de tierras. Las entidades financieras asocian los préstamos a comunidades indígenas no solo con desconfianza en su capacidad de pago, sino con unos costos demasiado elevados para atender a la población. Este sesgo cognitivo limita las posibilidades de muchas comunidades étnicas de acceder al sistema financiero (pues muchas veces les niegan acceso a cualquier producto por falta de experiencia en el sistema, pero no pueden tener experiencia en el sistema o vida crediticia si ninguna entidad las acepta) y trunca las posibilidades de las entidades de ampliar su mercado y llegar a nuevos segmentos. Por ello, IFR trabajó de la mano con Congente para hacer sensibilizaciones en temas de GVP.

Las actividades de la Iniciativa y la cooperativa incluyeron talleres de sensibilización en perspectiva de género, actividades de identificación y prevención de violencias basadas en género, identificación de necesidades formativas para la educación social y financiera, talleres con funcionarios de distintos cargos, sesiones pedagógicas para niños y niñas, y búsqueda de alianzas con otros sectores.

A través del trabajo con IFR, la cooperativa empezó a transformar la manera en que se percibían ciertas poblaciones, y a propender por la inclusión de quienes habían sido marginados. También empezaron a expandir sus horizontes y a atreverse a ir cada vez más lejos. Esto fue algo literal, pues atender a la comunidad suponía viajes de horas en automóvil y a caballo para poder acceder a los posibles clientes, a conocer nuevos caminos, a exponerse a nuevas experiencias y a evaluar nuevos terrenos.

Uno de los cambios significativos en su atención fue que la cooperativa dejó de exigir títulos de tierras de propiedad privada para comunidades indígenas que, de acuerdo con su idiosincrasia y tradiciones, cuentan con títulos colectivos y no usan propiedad privada. Por ello, cuando Jorge Rivera, el gobernador indígena de su resguardo, fue a solicitar un crédito a Congente, la entidad no lo descartó de inmediato por no contar con un título de propiedad, sino que enfocó el estudio de crédito hacia requisitos como la antigüedad del negocio.

Congente también empezó a evaluar otras variables fuera de los requisitos tradicionales de crédito. Por ejemplo, analizó las referencias del cliente dentro y fuera del resguardo (como clientes que han comprado su café) y buscó que la persona contara con autorización de su comunidad para el procedimiento (bajo el entendido de que la comunidad considera que si la persona queda mal, eso se refleja en toda la comunidad y no solo en la persona). Dada la importancia de la palabra hablada para los indígenas Nasa, el hecho de que Jorge hubiese oído buenas referencias de la cooperativa lo alentó a ir y su positiva experiencia hizo que él hablara bien de la entidad en su comunidad. Su primer crédito de COP \$2.200.000 lo usó para fortalecer y ampliar el cultivo. Si bien esto benefició a Jorge, también fue el catalizador para lo que serían 18 créditos en la comunidad (2019), de los cuales todos se renovaron hasta tres veces y solo uno resultó en una cartera morosa.

Adicionalmente, los usuarios Nasa de Congente cuentan todos con un producto de ahorro. Esto generó hábitos de ahorro en la comunidad que no solo sirven para sus propósitos, sino que es conveniente porque de allí pueden descontar la cuota del crédito, en vez de

desplazarse a la oficina constantemente a hacer pagos. Los asociados también empezaron a hacer una inversión programada con rentabilidad del 5% efectivo anual. Sin embargo, este tipo de ahorro aún es incipiente y requiere de mucho más impulso por parte de la entidad para que sea adoptado por una mayoría de la comunidad.

Los valores de cooperativismo de Congente resultaron esenciales para trabajar con la comunidad Nasa, pues esos valores coinciden con la cosmovisión indígena. Así, un crédito no se trata de una transacción más, ni de un procedimiento calculado y frío, sino de una relación y una sociedad entre entidad y cliente para mutuo beneficio.



Los créditos a los que ha accedido Jorge le han permitido múltiples avances en su cultivo y en el negocio comunal de café. Pero además, le han permitido trabajar por otros futuros proyectos como un cultivo de sacha inchi que podría resultar en una cooperativa multiactiva de café y sacha. En el futuro, la idea sería contar con una tienda comunitaria e implementar un modelo de cadena de valor para la cooperativa indígena.

El Gobernador indígena Nasa Jorge Rivera, durante una visita a las oficinas de Congente en el casco urbano del municipio de Mesetas.

CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

La experiencia de Congente en La Macarena y Mesetas (así como en los otros puntos que ha abierto con apoyo de USAID) ha convertido a la entidad en una de las más fuertes cooperativas del Meta. Más importante aún, le ha permitido cumplir con su mandato misional de contribuir al desarrollo social, económico y cultural de los asociados y la comunidad a través de servicios financieros. A través del trabajo conjunto entre IFR y Congente, la entidad pasó de 15 a 27 puntos de atención en el departamento del Meta, uno de los cuales fue La Macarena, y fortaleció la atención en otros como Mesetas.

Si bien en La Macarena empezaron de ceros, pues los clientes que atendían a través de otras oficinas se quedaron en esas otras oficinas, el crecimiento de este punto ha sido sostenido y ha permitido a cientos de familias rurales y apartadas acceder a muy necesarios servicios financieros formales.

A pesar de que los resultados aún son tímidos, Congente continúa apostándole a la inclusión financiera a través de la oficina de La Macarena, y el consejo directivo de la entidad sigue firme en su propósito de extender su portafolio de servicios en la zona. La Macarena es una oficina que empezó con créditos pequeños entre COP \$2 millones a COP \$5 millones, pero que también cuenta con recaudo y metodologías grupales de ahorro. Además, ella genera tres empleos directos que benefician directamente a la comunidad macarenense. Además, son más que un corresponsal bancario para hacer operaciones cash-in y cash-out: son un servicio integral que ofrece desde créditos hasta educación financiera.

A pesar de las múltiples ventajas que ha supuesto para La Macarena, Congente ha visto que para poder tener una operación plena y robusta es preciso mejorar el tema de comunicaciones. Cierto es que esto no es de su competencia, pero es preciso abogar con las autoridades y las empresas privadas pertinentes para que La Macarena tenga mejor conectividad. Considerando que este es un destino turístico que ha crecido notablemente en flujo de turistas, es preciso organizarse con las demás entidades del pueblo para presionar por esta mejora de infraestructura.

Adicionalmente, uno de los temas que afectan la operación de Congente en La Macarena es las dificultades en el recaudo. Esto se debe a varios motivos: 1) la asesora encargada de recaudo es una persona conocida en la comunidad y las personas la tratan como a una amiga, a pesar de que ella está haciendo su trabajo, así que cuando llega a cobrar puede tener roces con algunos clientes; 2) algunos usuarios se van del municipio y dejan deudas activas que terminan siendo castigadas por Congente. Es preciso continuar el trabajo de afinar las técnicas de originación para poder perfilar mejor a los clientes y evitar este tipo de situaciones.

Por su parte, el trabajo en Mesetas buscó hacer transformaciones estructurales en la entidad para remover sesgos y, de ese modo, remover barreras de acceso que impedían la inclusión de mujeres, poblaciones étnicas y otras poblaciones vulnerables. Entre las lecciones más importantes del trabajo con comunidades indígenas estaba que el requisito de la tierra formalizada y privada no se puede aplicar y que hay otras maneras de evaluar la viabilidad

de un crédito rural. También, que las referencias dentro y fuera de la comunidad de un cliente son una herramienta sumamente valiosa cuando se trata de comunidades étnicas. Unas de las grandes dificultades que tuvo la entidad durante el proceso inicial con los Nasa fue su desconocimiento de la zona en la que vive la comunidad, por lo que evaluar distancias y familiarizarse con el entorno presentó grandes retos.

En la medida en que Congente pueda continuar trabajando estos aspectos de su operación, podrán no solo continuar de manera sostenible, sino llegar a más zonas rurales ávidas de servicios financieros y cumplir con su idea de expandirse a todos los municipios del Meta.

HISTORIA DE ÉXITO

Caño Cristales siempre ha sido un lugar paradisíaco. Su río de los cinco colores ha sido objeto de admiración a lo largo y ancho del planeta, tanto así que incluso Netflix, en su serie *Nuestro Planeta*, le dedica una explicación a sus esplendidos colores, aguas cristalinas y frágil ecosistema. Por ello, La Macarena es un lugar privilegiado, pues sus tierras están bendecidas por Caño Cristales, Caño Cristalitos y Raudal de Angostura. Estas locaciones hacen de La Macarena un lugar ideal para el turismo ecológico, la pesca y el avistamiento de aves y especies animales.

Todo esto lo sabe Maryluz Castañeda, una macarenense y visionaria que desde hace 14 años es dueña y administradora de diversos hospedajes en el municipio. No siempre fue fácil, pues cuando ella empezó con la idea de atraer turistas a sus tierras, el municipio estaba aún inmiscuido en las dinámicas del conflicto armado. No solo se trataba de la violencia y los riesgos de seguridad, pero también había que contemplar que la infraestructura era sumamente precaria, había pocas camas para hospedar a los huéspedes, el servicio de electricidad fallaba con frecuencia y el acceso al municipio era bastante complejo.



Maryluz en uno de los hospedajes que maneja en La Macarena, el Hostal Caño Cristales.

A pesar de eso, Maryluz persistió y fue una de las pioneras de la industria turística de La Macarena, que en pocos años pasó de tener 60 a más de 500 camas para dar abasto con el creciente y pujante sector turístico del municipio. Dado su negocio, Maryluz contaba con

productos financieros desde hacía años, pues había accedido a créditos para mejorar las instalaciones de sus hoteles, y a una cuenta de ahorros para administrar sus finanzas. Sin embargo, y a pesar de haber estado vinculada al banco del Estado colombiano durante años, esta hotelera decidió vincularse con Congente, tras asistir a la inauguración de la entidad en el municipio.

“He tenido dos créditos con Congente, ambos para invertir en mis hoteles. Lo bueno de ellos [Congente] es que puedo pagar mes a mes, en vez de semestral como lo hacía con el otro banco. Además, la tasa es más favorable”, declara Maryluz sobre su experiencia con la cooperativa. Y no solo eso, Maryluz también ha empezado a ahorrar con la cooperativa para cumplir su sueño de tener una hacienda campestre con restaurante, hospedaje y ganadería donde pueda alojar y atender a más turistas y continuar contribuyendo a su progreso personal y al de su región.