



COOPERCO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

40

años

**de solvencia,
responsabilidad social
y sostenibilidad.**

Cajero

INFORME **2025**

BALANCE SOCIAL

piensa
y actúa
verde.

BALANCE SOCIAL DICIEMBRE 2025 DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ERCO" LTDA.

1. ANTECEDENTES

En estricto cumplimiento con la **Resolución No. JPFR-F-2022-048** emitida por la Junta de Política y Regulación Financiera, se pone en conocimiento a la Asamblea General para su respectiva aprobación, el **Informe Anual 2025** que recoge, mide y expone el cumplimiento de nuestra responsabilidad social.

El presente informe refleja el constante compromiso de nuestra Cooperativa para cumplir con los principios cooperativos medidos a través del Formulario de Balance Social "BS01" que es un instrumento estandarizado diseñado para reportar los 159 indicadores solicitados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria **Anexo 1**

1. Adhesión libre y voluntaria
2. Control democrático
3. Participación económica
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información
6. Cooperación e integración del sector económico popular y solidario
7. Compromiso con la comunidad

El Balance Social de la Cooperativa demuestra un sólido desempeño en la adhesión a los principios cooperativos. La evaluación refleja un promedio general de cumplimiento del 95%, lo cual evidencia de manera contundente el compromiso institucional con los valores fundamentales que rigen nuestro accionar y propósito social.

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE BALANCE SOCIAL

PRINCIPIO	INDICADORES CUMPLIDOS	INDICADORES INCUMPLIDOS	TOTAL	% CUMPLIMIENTO
PRINCIPIO 1. ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA	17	3	20	85.0%
PRINCIPIO 2. CONTROL DEMOCRÁTICO	11	0	11	100.0%
PRINCIPIO 3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA	13	0	13	100.0%
PRINCIPIO 4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA	31	0	31	100.0%
PRINCIPIO 5. EDUCACIÓN CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN	27	2	29	93.1%
PRINCIPIO 6. COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO	28	3	31	90.3%
PRINCIPIO 7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD	24	0	24	100.0%
TOTAL	151	8	159	95.0%

Rango de Excelencia (90% - 100%) – Nivel Óptimo

Descripción: El Balance Social ha alcanzado o superado las metas establecidas, demostrando una gestión alineada con la misión institucional.

Acción: No requiere medidas correctivas. Se procede a la documentación para su replicabilidad en el año 2026.

2. RESULTADOS DEL INFORME ANUAL 2025

Se presenta el resumen de desempeño por Indicadores, este análisis comparativo permite evaluar la evolución de la gestión entre los periodos 2024 y 2025, contrastando el desempeño real frente a las tendencias ideales

Para la interpretación de los datos obtenidos, se definen los siguientes campos:

INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P103	Porcentaje de socias mujeres	47.65%	48.03%	▲	▲	SI

Indicador: Referencia numérica del indicador dentro del principio evaluado.

Nombre del indicador: Definición del indicador analizado.

Resultado (2024 - 2025): Valores cuantitativos o cualitativos obtenidos en cada año.

Variación: Evaluación del comportamiento del indicador en el último periodo, determinando si presentó un incremento, una reducción o estabilidad en comparación con el año anterior.

Tendencia Ideal: Dirección esperada del indicador (Aumentar, Disminuir o Mantener)

Estado de Cumplimiento: Evaluación final que determina si la columna variación cumple con la la tendencia ideal esperada.

SIGNO	DETALLE
■	MANTIENE
▼	DECREMENTA
▲	AUMENTA

Principio 1: “ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA”

“Las entidades son sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común; quienes aceptan las responsabilidades que conlleva la adhesión, sin discriminación de género, raza, clase social, ideología política o religiosa.”

Medición de 20 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°1:

PRINCIPIO N° 1 - ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	2024	2025	VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		RESULTADO	RESULTADO			
P101	Porcentaje de socios activos	100%	100%	■	■	SI
P102	Porcentaje del valor de certificados de aportación en relación al SBU	5.43%	5.32%	▼	▼	SI
P103	Porcentaje de socias mujeres	47.65%	48.03%	▲	▲	SI
P104	Porcentaje de socios que residen en áreas rurales	44.64%	44.60%	▼	▲	*SI
P105	Porcentaje de socios pertenecientes a minorías étnicas	0.85%	0.99%	▲	▲	SI
P106	Porcentaje de socios con ingresos menores o iguales al SBU	15.75%	15.15%	▼	▲	*SI
P107	Porcentaje de agencias con acceso a personas con discapacidad	14%	14%	■	■	SI
P108	Manuales y procesos adecuados a la inclusión de población vulnerable, aprobados y actualizados.	SI	SI	■	SI	SI
P109	Porcentaje de socios con discapacidad	NA	NA	■	NA	SI
P110	Promedio de ahorros	1,964.32	2,301.88	▲	▲	SI
P111	Porcentaje de saldo de cartera de crédito destinado a mujeres	48.18%	48.97%	▲	▲	SI
P112	Porcentaje de créditos otorgados por valores inferiores o iguales al SBU	0.74%	0.60%	▼	▼	SI
P113	Porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural	45.93%	38.61%	▼	▲	NO
P114	Porcentaje de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito	44.62%	38.33%	▼	▲	NO
P115	Porcentaje de cartera de microcrédito	45.02%	43.27%	▼	▲	NO
P116	Desembolsos de CDH	NA	NA	■	NA	SI
P117	Pagos de BDH	92,245.00	96,707.00	▲	▲	SI
P118	Monto promedio de créditos asociativos	NA	NA	■	NA	SI
P119	Monto promedio de microcrédito	6,738.51	6,824.25	▲	▲	SI
P120	Porcentaje de menores de edad con cuentas de ahorro	4.71%	4.62%	▼	▲	*SI

***NOTA EXPLICATIVA (SI): P104-P106-P120**

Se ratifica el cumplimiento del indicador debido a que la variación registrada se sitúa dentro del margen de tolerancia establecido ($\pm 1\%$), aun cuando el valor absoluto no alcance estrictamente la tendencia ideal definida

PRINCIPIO N° 1 - ADHESIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA		
Total de Indicadores	N° Indicadores Cumplidos	% Cumplimiento
20	17	85.00%

ANÁLISIS DE INDICADOR QUE NO CUMPLEN LA TENDENCIA NI CON EL MARGEN DE TOLERANCIA

❖ **P113. Porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural.**

La disminución en el porcentaje del saldo de cartera de crédito destinado a personas con residencia rural responde a un fenómeno demográfico estructural. De acuerdo con las proyecciones del INEC 2025, la población rural ha pasado de representar aproximadamente el 35.50% en 2024 al 34.80% en 2025. Este proceso de migración interna hacia las ciudades ha generado una menor demanda de crédito en zonas rurales, concentrando la colocación en áreas urbanas.

AÑO 2024			AÑO 2025		
Numerador	Denominador	Resultado de indicador	Numerador	Denominador	Resultado de indicador
70,416,835.46	153,317,857.73	45.93%	62,770,832.60	162,575,380.30	38.61%

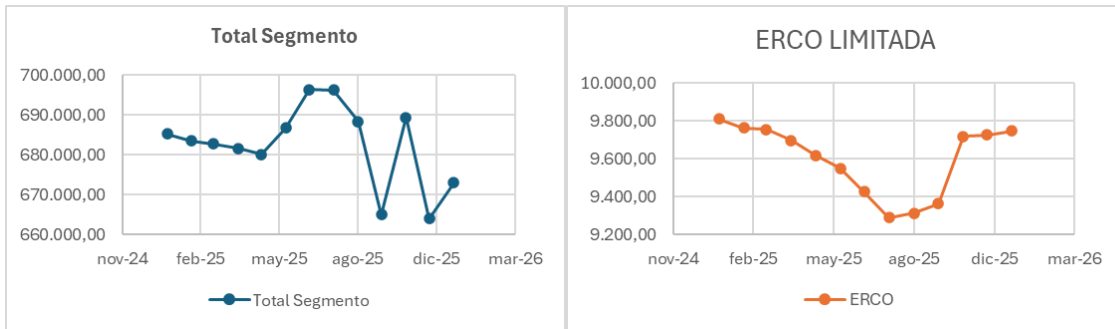
❖ **P114. Porcentaje de personas con residencia rural que tienen operaciones de crédito.**

Es el mismo comportamiento del indicador anterior, en donde explica que la disminución en el número de socios con residencia rural que mantienen operaciones de crédito de crédito responde al cambio demográfico nacional.

AÑO 2024			AÑO 2025		
Numerador	Denominador	Resultado de indicador	Numerador	Denominador	Resultado de indicador
9,721.00	21,787.00	44.62%	8,634.00	22,526.00	38.33%

❖ **P115. Porcentaje de cartera de microcrédito.**

Al comparar el comportamiento de la cooperativa con la tendencia del segmento 1 en cuanto al número de operaciones de microcrédito, se observa que ambos experimentaron una disminución en los primeros meses del año 2025.



Es importante mencionar que durante el último trimestre (octubre, noviembre, diciembre), la cooperativa muestra un aumento en el porcentaje de cartera de microcrédito, este incremento se explica principalmente por la implementación y colocación del producto CrediEmprendedora, con una tasa del 12,99%, el cual ha dinamizado la demanda y permitido recuperar la participación en microcréditos.

Principio 2: “CONTROL DEMOCRÁTICO”

“Las entidades son de autogestión democrática por sus socios, quienes tienen la obligación de controlar su organización, y participar activamente en la definición de las políticas internas y en la toma de decisiones. Quienes son electos para representar a su entidad en la asamblea o junta general y en los consejos de administración y vigilancia, responden ante los socios. Todos los socios tienen derecho a un voto.”

Medición de 11 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°2:

PRINCIPIO N° 2 - CONTROL DEMOCRÁTICO						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P201	Porcentaje de socios o representantes que asisten a Asambleas Generales	60.00%	96.00%	▲	▲	SI
P202	Porcentaje de representantes que participan en elecciones (por agencia)	100.00%	100.00%	■	▲	SI
P203	Porcentaje de socios que participan en elecciones de representantes	5.84%	11.51%	▲	▲	SI
P204	Porcentaje de mujeres en Consejos	62.50%	62.50%	■	▲	SI
P205	Porcentaje de mujeres representantes	48.00%	54.00%	▲	▲	SI
P206	Porcentaje de vocales procedentes de zonas de influencia	100.00%	100.00%	■	▲	SI
P207	Presencia de jóvenes en órganos de gobierno	NA	NA	■	NA	SI
P208	Porcentaje de vocales que pertenecen a minoría étnicas	NA	NA	■	NA	SI
P209	Políticas de inclusión y participación democrática actualizadas	SI	SI	■	SI	SI
P210	Manuales y procesos adecuados a participación democrática aprobados y actualizados.	SI	SI	■	SI	SI
P211	Porcentaje de socios o representantes asistentes a Asambleas que pertenecen a grupos priorizados	NA	NA	■	NA	SI

PRINCIPIO N° 2 - CONTROL DEMOCRÁTICO		
N° Indicadores Cumplidos	Total de Indicadores	% Cumplimiento
11	11	100,00%

Principio 3: “PARTICIPACIÓN ECONÓMICA”

“Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membresía.”.

Medición de 13 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°3:

PRINCIPIO N° 3 - PARTICIPACIÓN ECONÓMICA						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P301	Porcentaje de capital en relación al patrimonio	31.31%	29.65%	▼	▼	SI
P302	Reservas de cada socio	276.90	290.26	▲	▲	SI
P303	Capital social por socio	140.91	135.27	▼	▼	SI
P304	Fondo irrepatriable de reserva legal por socio	247.35	257.68	▲	▲	SI
P305	Porcentaje del presupuesto anual destinado a balance social	NA	NA	▬	NA	SI
P306	Porcentaje de gastos administrativos en relación al gasto total	34.94%	35.53%	▲	▲	SI
P307	Promedio de transacciones por periodo	4.25	3.90	▼	▲	*SI
P308	Promedio de tasas activas y pasivas por rangos de valor	SI	SI	▬	SI	SI
P309	Porcentaje de fondeo proveniente de socios en relación al total de fondeo	86.17%	90.47%	▲	▲	SI
P310	Porcentaje de pasivos en relación al patrimonio	529.02%	580.41%	▲	▲	SI
P311	Mantiene actualizada la normativa y procedimientos de prevención de lavado de activos relacionada con la procedencia de fondos	SI	SI	▬	SI	SI
P312	Porcentaje de socios con el mínimo de certificados de aportación	0.59%	0.61%	▲	▼	*SI
P313	Porcentaje de socios con participación superior al 5% del capital social	NA	NA	▬	NA	SI

*NOTA EXPLICATIVA (SI): P307-P312

Se ratifica el cumplimiento del indicador debido a que la variación registrada se sitúa dentro del margen de tolerancia establecido ($\pm 1\%$), aun cuando el valor absoluto no alcance estrictamente la tendencia ideal definida.

PRINCIPIO N° 3 - PARTICIPACIÓN ECONÓMICA		
Total de Indicadores	N° Indicadores Cumplidos	% Cumplimiento
13	13	100.00%

Principio 4: “AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA”

“Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.”.

Medición de 31 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°4:

PRINCIPIO N° 4 - AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P401	Productos financieros desarrollados por la cooperativa acorde a la misión y principios de la entidad	12.00	14.00	▲	▲	SI
P402	Productos financieros desarrollados por la cooperativa para personas vulnerables	2.00	3.00	▲	▲	SI
P403	Mantiene actualizada las políticas para productos y servicios financieros	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P404	Porcentaje de acceso a productos financieros de socios con residencia rural	43.50%	49.80%	▲	▲	SI
P405	Porcentaje de productos financieros financiados con captaciones de los socios	107.13%	125.41%	▲	▲	SI
P406	Transacciones realizadas por personas vulnerables	19,602.00	96,707.00	▲	▲	SI
P407	Operaciones de crédito concedidas a personas vulnerables	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P408	Porcentaje de cumplimiento de estrategias levantadas con nivel de riesgo alto y crítico determinado en los Informes de auditoría externa	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P409	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias con nivel de riesgo alto y crítico levantadas en los informes de auditoría interna o por el PCV	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P410	Porcentaje de cumplimiento de actividades del plan de trabajo de auditoría interna o PCV	97.44%	98.67%	▲	▲	SI
P411	Manual y políticas de procesos actualizados y definidos de los responsables de control interno	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P412	Políticas y procedimientos para contratación de auditor interno y externo	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P413	Políticas y procedimientos para elección y designación del consejo de vigilancia.	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P414	Medios de comunicación utilizados por la entidad para dar a conocer las tasas, costos y tarifas	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P415	Porcentaje del presupuesto en materiales para promover la transparencia de la información	35.40%	109.78%	▲	▲	SI
P416	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CAD	14.00	17.00	▲	▲	SI
P417	Reuniones realizadas anualmente por los miembros del CV	14.00	14.00	▬	▲ ▬	SI
P418	Asambleas generales realizadas	2.00	2.00	▬	▬	SI
P419	Porcentaje de socios o representantes que participan en las asambleas generales	60.00%	96.00%	▲	▲	SI
P420	Porcentaje de los miembros del CAD que participan en reuniones	100%	100%	▬	▲ ▬	SI
P421	Porcentaje de los miembros del CV que participan en reuniones	100%	100%	▬	▲ ▬	SI
P422	Metodología para el cálculo de la tasa de interés efectiva anual	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P423	Metodología para determinar la tasa de interés pasiva	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P424	Tarifas de servicios financieros establecidos	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P425	Límites de tasas de interés para productos de colocación conforme lo establecido por el Banco Central del Ecuador	SI	SI	▬	SI ▬	SI

PRINCIPIO N° 4 - AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P426	Definición y actualización de líneas de negocio	SI	SI	—	SI	SI
P427	Políticas de independencia y segregación de funciones	SI	SI	—	SI	SI
P428	Base de datos de funcionarios de la entidad	SI	SI	—	SI	SI
P429	Acuerdos de confidencialidad con todo el personal de la entidad	SI	SI	—	SI	SI
P430	Políticas, procesos, procedimientos y metodología para la administración de TI	SI	SI	—	SI	SI
P431	Plan de continuidad de negocio de la entidad	SI	SI	—	SI	SI

PRINCIPIO N° 4 - AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA		
N° Indicadores Cumplidos	Total de Indicadores	% Cumplimiento
31	31	100,00%

Principio 5: “EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN”

“Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa”.

Medición de 29 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°5:

PRINCIPIO N° 5 - EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P501	Planificación anual de capacitaciones sobre EPS	SI	SI	—	SI	SI
P502	Porcentaje de capacitaciones ejecutadas sobre EPS	70.59%	120.00%	▲	▲	SI
P503	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a empleados	100.00%	100.00%	—	▲	SI
P504	Porcentaje de capacitaciones sobre EPS dirigidas a socios o representantes	NA	100.00%	▲	▲	SI
P505	Porcentaje del presupuesto destinado a capacitaciones sobre EPS	NA	NA	—	NA	SI
P506	Porcentaje de cumplimiento presupuestario en capacitaciones sobre EPS	NA	NA	—	NA	SI
P507	Porcentaje de representantes capacitados sobre EPS	NA	4.00%	▲	▲	SI
P508	Porcentaje de empleados capacitados sobre EPS	100.00%	100.00%	—	▲	SI
P509	Porcentaje de socios capacitados sobre EPS	2.02%	1.74%	▼	▲	NO
P510	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	NA	80.00%	▲	▲	SI
P511	Planificación anual de programas de capacitación sobre principios y valores	SI	SI	—	SI	SI
P512	Porcentajes de socios, representantes y empleados capacitados sobre principios y valores	2.02%	2.02%	—	▲	SI
P513	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios, representantes y empleados	80.00%	90.00%	▲	▲	SI

PRINCIPIO N° 5 - EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P514	Planificación anual de programas de formación de futuros representantes	NA	SI	▲	SI	SI
P515	Porcentaje de socios (futuros representantes) capacitados	0.29%	1.74%	▲	▲	SI
P516	Porcentaje de socios que pasaron a formar parte de los órganos de gobierno	12.00%	NA	▼	NA	SI
P517	Planificación anual de programas de capacitación enfocados en la EPS	SI	SI	▬	SI	SI
P518	Medios de difusión de productos, servicios y programas sociales	SI	SI	▬	SI	SI
P519	Porcentaje del presupuesto asignado y ejecutado en programas sociales	24.46%	89.23%	▲	▲	SI
P520	Planificación anual de programas de capacitación enfocado en educación financiera	SI	SI	▬	SI	SI
P521	Porcentaje de socios capacitados	2.02%	1.74%	▼	▲	NO
P522	Porcentaje de satisfacción de las capacitaciones realizadas a socios	80.00%	80.00%	▬	▲	SI
P523	Planificación anual de programas de capacitación sobre temas de interés local o comunitario	SI	SI	▬	SI	SI
P524	Convenios vigentes con organizaciones externas sobre temas de interés local o comunitario	12.00	14.00	▲	▲	SI
P525	Capacitación interna sobre temas de interés local o comunitario	SI	SI	▬	SI	SI
P526	Porcentaje de proyectos elaborados y ejecutados en temas sociales y medioambientales	100.00%	100.00%	▬	▲	SI
P527	Productos y servicios desarrollados para el financiamiento de proyectos sociales y medioambientales	SI	SI	▬	SI	SI
P528	Presupuesto para desarrollo de proyectos sociales y medioambientales	SI	SI	▬	SI	SI
P529	Porcentaje del presupuesto ejecutado en el desarrollo de proyecto sociales y medioambientales	37.27%	89.23%	▲	▲	SI

***NOTA EXPLICATIVA (SI): P509-P521**

Margen de Tolerancia Técnica: no se considerarán márgenes de tolerancia para aquellos indicadores que se encuentren bajo cumplimiento normativo

PRINCIPIO N° 5 - EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN		
N° Indicadores Cumplidos	Total de Indicadores	% Cumplimiento
27	29	93,10%

ANÁLISIS DE INDICADOR QUE NO CUMPLEN LA TENDENCIA NI CON EL MARGEN DE TOLERANCIA

❖ P509. Porcentaje de socios capacitados sobre EPS.

La reducción en el porcentaje de socios capacitados sobre EPS se debe a que no todas las agencias cumplieron con la planificación establecida. Algunas ejecutaron las capacitaciones de manera parcial y otras no realizaron ninguna actividad formativa.

❖ **P521. Porcentaje de socios capacitados.**

Responde al indicador anterior en donde no se cumple la planificación de educación financiera.

Principio 6: “COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SECTOR ECONÓMICO POPULAR Y SOLIDARIO”

“Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.”.

Medición de 31 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°6:

PRINCIPIO N° 6 - COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SFPS						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P601	Convenios de asociación como administrador	12.00	0.00	▼	NA	*SI
P602	Convenios de asociación como asistida	NA	14.00	▲	▲	SI
P603	Convenios de asociación gestionados en el SFPS	1.00	14.00	▲	▲	SI
P604	Convenios de asociación ejecutados en el SFPS	1.00	14.00	▲	▲	SI
P605	Porcentaje de inversiones en entidades del SFPS	39.14%	46.43%	▲	▲	SI
P606	Convenios con organizaciones de la EPS	NA	NA	▬	NA	SI
P607	Compra de cartera de entidades del SFPS en liquidación	NA	943108328.00%	▲	NA	SI
P608	Pasantías realizadas por estudiantes de colegios y universidades	32.00	57.00	▲	▲	SI
P609	Servicios o productos brindados a entidades del SFPS	NA	NA	▬	NA	SI
P610	Proveedores de la EPS	22.00	25.00	▲	▲	SI
P611	Porcentaje destinado a contratos con proveedores de la EPS	NA	NA	▬	NA	SI
P612	Empleados capacitados por organismos de integración	24.00	52.00	▲	▲	SI
P613	Participación en organismos de integración	NA	NA	▬	NA	SI
P614	Servicios electrónicos disponibles para socios	500.00%	500.00%	▬	▲	SI
P615	Socios que utilizan canales electrónicos	7,596.00	41,775.00	▲	▲	SI
P616	Transacciones por canales electrónicos	230,102.00	309,257.00	▲	▲	SI
P617	Visitas a la página web de la entidad	291,000.00	130,000.00	▼	▲	NO
P618	Medios tecnológicos diseñados para personas vulnerables	NA	NA	▬	NA	SI
P619	Variación cartera productivo-comercial	0.00%	0.00%	▬	NA	SI
P620	Variación cartera consumo	2.87%	8.31%	▲	▲	SI
P621	Variación cartera educativo	0.00%		▬	NA	SI
P622	Variación cartera vivienda de interés público e inmobiliario	-10.14%	-5.42%	▲	▲	SI
P623	Variación cartera microcrédito	-10.53%	-5.44%	▲	▲	SI
P624	Corresponsales solidarios	NA	NA	▬	NA	SI
P625	Transacciones realizadas en corresponsales solidarios	NA	NA	▬	NA	SI

PRINCIPIO N° 6 - COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SFPS						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P626	Acuerdo para el desarrollo tecnológico	NA	NA	—	NA	SI
P627	Transacciones con costo (tarifa máxima)	253,362.00	270,268.00	▲	▲	SI
P628	Transacciones con costo (tarifa diferenciada)	8,242.00	7,730.00	▼	▲	NO
P629	Transacciones con costo (tarifa cero)	2,112,200.00	2,269,597.00	▲	▲	SI
P630	Aperturas de cuentas básicas	2,264.00	1,333.00	▼	▲	NO
P631	Transacciones con servicios financieros asociados a cuenta básica	41,741.00	95,923.00	▲	▲	SI

*NOTA EXPLICATIVA (SI): P601

Tendencia Ideal: No aplica

Justificación de la tendencia: La cooperativa **actualmente** no administra convenios de asociación, por lo que este indicador no resulta aplicable en la evaluación de tendencias.

PRINCIPIO N° 6 - COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN DEL SFPS		
N° Indicadores Cumplidos	Total de Indicadores	% Cumplimiento
28	31	90,32%

ANÁLISIS DE INDICADOR QUE NO CUMPLEN LA TENDENCIA NI CON EL MARGEN DE TOLERANCIA

❖ P617. Visitas a la página web de la entidad.

Este descenso se compensó con un incremento en la interacción a través de redes sociales, donde se logró mantener la presencia institucional y el vínculo con los socios.

REDES SOCIALES	dic-24	dic-25	Variación
Interacciones en Facebook	128.947,00	179.044,00	38,85%
Visitas en Facebook	174.214,00	203.167,00	16,62%
Visitas en Instagram	6.774,00	10.381,00	53,25%

Estos resultados evidencian que la entidad fortaleció su comunicación digital mediante redes sociales, alcanzando mayor visibilidad y participación en dichos canales.

❖ P628. Transacciones con costo (tarifa diferenciada).

Durante el periodo evaluado se evidenció una disminución en las transacciones con costo de tarifa diferenciada. Sin embargo, este comportamiento se compensó con un incremento en las transacciones realizadas bajo tarifa máxima y tarifa cero.

Este resultado muestra que, aunque el indicador específico de tarifa diferenciada no alcanzó la tendencia ideal, la entidad logró mantener y ampliar el volumen de operaciones en otros

esquemas tarifarios, asegurando continuidad en el servicio y fortaleciendo la inclusión financiera.

❖ **P630. Aperturas de cuentas básicas.**

Durante el periodo evaluado se registró una disminución en el número de aperturas de cuentas básicas. Sin embargo, este comportamiento no refleja una menor utilidad del producto, ya que dichas cuentas suelen abrirse principalmente para recibir los pagos del Bono de Desarrollo Humano. En este sentido, aunque las aperturas fueron menores, los pagos del Bono de Desarrollo Humano sí aumentaron, evidenciando que la población beneficiaria continúa utilizando estas cuentas como un canal efectivo para acceder al beneficio estatal.

Principio 7: “COMPROMISO CON LA COMUNIDAD”

“Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.”

Medición de 24 indicadores

CUMPLIMIENTO PRINCIPIO N°7:

PRINCIPIO N° 7 - COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P701	Prácticas para medir la satisfacción del cliente	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P702	Porcentaje de satisfacción de acceso a productos y servicios	72.00%	73.00%	▲	▲	SI
P703	Gestión de quejas y reclamos	100.00%	100.00%	▬	▲ ▬	SI
P704	Manual y políticas de gestión de reclamos	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P705	Exhibición de la información relacionada a productos y servicios en paneles de la entidad	DIARIA	MENSUAL	MENSUAL	MENSUAL	SI
P706	Puntos de atención en zonas vulnerables	4.00	6.00	▲	▲	SI
P707	Productos y servicios adaptados para personas vulnerables	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P708	Infraestructura física para personas vulnerables	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P709	Infraestructura tecnológica para personas vulnerables	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P710	Políticas de colocación y captación que no incluyan costos a asociados	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P711	Políticas de colocación y captación que incluya la igualdad de oportunidades	SI	SI	▬	SI ▬	SI
P712	Políticas destinadas a las finanzas verdes	NO	NO	▬	NA ▬	SI
P713	Productos y servicios destinados a finanzas verdes	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P714	Porcentaje de cartera destinada a finanzas verdes	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P715	Socios beneficiados por finanzas verdes	NA	NA	▬	NA ▬	SI
P716	Iniciativas para proporcionar productos y servicios enfocados en finanzas verdes	NA	NA	▬	NA ▬	SI

PRINCIPIO N° 7 - COMPROMISO CON LA COMUNIDAD						
INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO		VARIACION	TENDENCIA IDEAL	CUMPLIMIENTO
		2024	2025			
P717	Capacitaciones que promueven la gestión e involucramiento en finanzas verdes	500.00%	NA	▼	NA	SI
P718	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la entidad	200.00%	200.00%	▬	▲	SI
P719	Iniciativas que incentiven las buenas prácticas ambientales en la comunidad o zona de influencia	200.00%	200.00%	▬	▲	SI
P720	Convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados y/o con organismos gubernamentales que promuevan el desarrollo local o la sostenibilidad interinstitucional	5.00	14.00	▲	▲	SI
P721	Políticas que promuevan la inclusión de proveedores locales de la EPS	NO	NO	▬	NA	SI
P722	Proveedores de la localidad calificados para establecer relaciones comerciales	NA	NA	▬	NA	SI
P723	Porcentaje del presupuesto destinado a compras a proveedores de la EPS	NA	NA	▬	NA	SI
P724	Porcentaje del presupuesto efectivamente ejecutado en compras a proveedores de la EPS	NA	NA	▬	NA	SI

PRINCIPIO N° 7 - COMPROMISO CON LA COMUNIDAD		
N° Indicadores Cumplidos	Total de Indicadores	% Cumplimiento
24	24	100,00%

Atentamente,

Carlos Aníbal Cando Niveló
 Responsable de Balance Social