

**INFORME DE BUEN GOBIERNO  
AÑO 2024  
CUMPLIMIENTO RESOLUCIÓN  
SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019**

DE: Comité de Buen Gobierno

PARA: Consejo de Administración

C.C: Ing. Zoila Tigse  
Presidenta de la Asamblea General de Representantes

ASUNTO: Informe de Buen Gobierno año 2024, en función al Cumplimiento de la Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019

FECHA: 29 de enero del 2025.

**10.9.1.- Información de acceso público.-** Con el objeto de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea a los depositantes, inversores, socios y público en general, las entidades deberán divulgar anualmente, a través de su página web institucional o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente, a más de la información mínima establecida en la sección obligaciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, lo siguiente:

- Misión, visión y objetivos de la entidad.

#### **MISIÓN**

“Impulsamos el bienestar socioeconómico de nuestros socios, clientes, colaboradores y comunidad, brindando servicios y productos financieros integrales e inclusivos, con enfoque de calidad, innovación, eficiencia y agilidad”

#### **VISIÓN**

"Al 2027, seremos una Cooperativa comprometida con la sociedad y el medio ambiente, brindando experiencias a nuestros socios y clientes con enfoque de innovación y sostenibilidad".

#### **Como principios estacionales se definen los siguientes:**

- ✓ Lealtad
- ✓ Crear confianza
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Compromiso social

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICOS**

1. Crecimiento sostenible de cartera de crédito de al menos el 12%.
2. Disminuir la Cartera en Riesgo, siendo en el 2027 no superior al 5%.
3. Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la institución.
4. Garantizar la sostenibilidad financiera de la cooperativa. % EFICIENCIA EN GASTOS OPERACIONALES < AL 4,5%.
5. Desarrollo de gestión de marketing y desarrollo del negocio, cliente, comunicación y marca, mejorando los tiempos de respuesta en la concesión del crédito.
6. Evaluar los procesos para mejorar la Experiencia del Socio/ Cliente, estableciendo un Sistema de Gestión de Calidad Eficiente.

7. Fortalecer la Cultura Organizacional, incrementando el desempeño y el ROI del Talento Humano.
  8. Asegurar la continuidad de los procesos del negocio de la cooperativa mediante la implementación y mantenimiento de una infraestructura tecnológica principal y alterna.
  9. Coordinar e Implementar soluciones de software y hardware que aporten valor a la cooperativa, según las necesidades de cada área, promoviendo la innovación continua dentro de la cooperativa mediante la implementación de nuevas tecnologías.
  10. Ejecutar proceso de capacitación en educación financiera para socios, colaboradores y clientes.
  11. Ejecutar un programa de mejora de calidad de vida para los colaboradores y sus familias.
- Estatuto de la entidad
  - **Distribución de excedentes**

Los excedentes del año 2024 se distribuyen de la siguiente manera:

- ✓ 15% Participación trabajadores.
- ✓ 1% Aporte SEPS.
- ✓ 25% Impuesto a la renta.
- ✓ 50% Reserva Legal.
- ✓ Y 50% Disposición Asamblea General de Representantes

- Código de ética y comportamiento: y, Normativa relativa al proceso eleccionario.

Además, se deberán publicar en la página web institucional o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente la entidad, los siguientes indicadores de gobierno:

#### Socios

- Número de socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas.

AÑO	JURIDICA	NATURAL
2022	134	63837
2023	156	70400
<b>2024</b>	172	78116

- Clasificación de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años.

AÑO	SOCIOS
< 1 AÑO	8646
1-3 AÑOS	16163
3-5 AÑOS	11683
>5 AÑOS	41825

- Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta; y,

<b>2024</b>
8662

- Número de socios que se retiraron en el año que se reporta.

<b>2024</b>
930

### De la Asamblea o Junta General

- Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea General de Representantes que se encuentran en funciones a la fecha de corte la información presentada.

Detalle	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea General de representantes que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada.	2.05	3.05	5.73

- Número de asambleas de representantes realizadas durante el año incluyendo; fecha de realización, tipo (ordinaria, extraordinaria o informativa), número total de socios asistente, número total de socios asistentes frente al número total de socios o representantes, número de socios que registraron su voto frente al total de socios o representantes.

Numero de asambleas	Fecha de realización	Tipo	Número total de socios asistentes	Número total de socios asistentes frente al número total de socios o representantes	Número de socios q registran su voto frente al total de socios o representantes
Acta N° 78	24/03/2024	Ordinaria	36	36/38	36/38

- Promedio de gastos erogados para la ejecución de la asamblea General de representantes que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificados por género.

Año 2022	Año 2023	Año 2024
No se realizó elecciones	No se realizó elecciones	No se realizó elecciones

- Número total de los miembros de la asamblea de representantes que fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos y clasificación por género.

Año 2022	Año 2023	Año 2024
No se realizó elecciones	No se realizó elecciones	No se realizó elecciones

### De los Consejos de Administración y de Vigilancia

- Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha corte presentada.

Detalle	Año 2024
Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentran en funciones a la fecha de corte presentada.	4 años, 6 meses

- Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.  
**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Año	Nº Sesiones	Número de vocales asistentes
2024	66	5

Año	Nº	Sesiones	Fecha de realización	Tipo	Número total de vocales asistentes	Número de vocales que registran su voto
2024	1	Acta N° 702	05/01/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	2	Acta N° 703	11/01/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	3	Acta N° 704	19/01/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	4	Acta N° 705	30/01/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	5	Acta N° 706	31/01/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	6	Acta N° 707	01/02/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	7	Acta N° 708	16/02/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	8	Acta N° 709	22/02/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	9	Acta N° 710	29/02/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	10	Acta N° 711	04/03/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	11	Acta N° 712	12/03/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	12	Acta N° 713	15/03/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	13	Acta N° 714	20/03/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	14	Acta N° 715	26/03/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	15	Acta N° 716	27/03/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	16	Acta N° 717	30/03/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	17	Acta N° 718	03/04/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	18	Acta N° 719	08/04/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	19	Acta N° 720	08/04/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	20	Acta N° 721	15/04/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	21	Acta N° 722	23/04/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	22	Acta N° 723	30/04/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	23	Acta N° 724	01/05/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	24	Acta N° 725	06/05/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	25	Acta N° 726	13/05/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	26	Acta N° 727	15/05/2024	Extraordinaria	5/5	5/5
	27	Acta N° 728	20/05/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	28	Acta N° 729	27/05/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	29	Acta N° 730	30/05/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	30	Acta N° 731	31/05/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	31	Acta N° 732	03/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	32	Acta N° 733	07/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5
	33	Acta N° 734	20/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5

34	Acta N° 735	20/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5
35	Acta N° 736	26/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5
36	Acta N° 737	28/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5
37	Acta N° 738	29/06/2024	Ordinaria	5/5	5/5
38	Acta N° 739	02/07/2024	Ordinaria	5/5	5/5
39	Acta N° 740	08/07/2024	Ordinaria	5/5	5/5
40	Acta N° 741	17/07/2024	Ordinaria	5/5	5/5
41	Acta N° 742	24/07/2024	Ordinaria	5/5	5/5
42	Acta N° 743	30/07/2024	Ordinaria	5/5	5/5
43	Acta N° 744	01/08/2024	Ordinaria	5/5	5/5
44	Acta N° 745	10/08/2024	Ordinaria	5/5	5/5
45	Acta N° 746	12/08/2024	Ordinaria	5/5	5/5
46	Acta N° 747	27/08/2024	Ordinaria	5/5	5/5
47	Acta N° 748	30/08/2024	Ordinaria	5/5	5/5
48	Acta N° 749	03/09/2024	Ordinaria	5/5	5/5
49	Acta N° 750	18/09/2024	Ordinaria	4/5	4/5
50	Acta N° 751	27/09/2024	Ordinaria	5/5	5/5
51	Acta N° 752	30/09/2024	Ordinaria	5/5	5/5
52	Acta N° 753	01/10/2024	Ordinaria	5/5	5/5
53	Acta N° 754	11/10/2024	Ordinaria	5/5	5/5
54	Acta N° 755	25/10/2024	Ordinaria	5/5	5/5
55	Acta N° 756	31/10/2024	Ordinaria	5/5	5/5
56	Acta N° 757	01/11/2024	Ordinaria	5/5	5/5
57	Acta N° 758	14/11/2024	Ordinaria	5/5	5/5
58	Acta N° 759	19/11/2024	Ordinaria	5/5	5/5
59	Acta N° 760	25/11/2024	Ordinaria	5/5	5/5
60	Acta N° 761	28/11/2024	Ordinaria	5/5	5/5
61	Acta N° 762	29/11/2024	Ordinaria	5/5	5/5
62	Acta N° 763	01/12/2024	Ordinaria	5/5	5/5
63	Acta N° 764	06/12/2024	Ordinaria	5/5	5/5
64	Acta N° 765	20/12/2024	Ordinaria	5/5	5/5
65	Acta N° 766	26/12/2024	Ordinaria	5/5	5/5
66	Acta N° 767	30/12/2024	Ordinaria	5/5	5/5

- CONSEJO DE VIGILANCIA**

AÑO	N° SESIONES	NÚMERO DE VOCALES ASISTENTES
2024	68	3

AÑO	Nº	SESIONES	FECHA DE REALIZACIÓN	TIPO	NÚMERO TOTAL DE VOCALES ASISTIENTES	NÚMERO DE VOCALES QUE REGISTRAN SU VOTO
2024	1	466	8/1/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	2	467	9/1/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	3	468	16/1/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	4	469	18/1/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	5	470	23/1/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	6	471	24/1/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	7	472	31/1/2024	EXTRAORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	8	473	5/2/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	9	474	6/2/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	10	475	21/2/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	11	476	22/2/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	12	477	23/2/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	13	478	7/3/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	14	479	13/3/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	15	480	14/3/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	16	481	19/3/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	17	482	20/3/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	18	483	9/4/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	19	484	10/4/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	20	485	16/4/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	21	486	17/4/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	22	487	23/4/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	23	488	24/4/2024	EXTRAORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	24	489	7/5/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	25	490	8/5/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	26	491	14/5/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	27	492	15/5/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	28	493	21/5/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	29	494	22/5/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	30	495	5/6/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	31	496	6/6/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	32	497	11/6/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	33	498	12/6/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	34	499	17/6/2024	EXTRAORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	35	500	18/6/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	36	501	2/7/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
	37	502	3/7/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3

38	503	15/7/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
39	504	16/7/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
40	505	24/7/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
41	506	25/7/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
42	507	6/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
43	508	7/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
44	509	14/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
45	510	15/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
46	511	21/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
47	512	22/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
48	513	28/8/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
49	514	16/9/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
50	515	17/9/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
51	516	24/9/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
52	517	25/9/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
53	518	7/10/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
54	519	8/10/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
55	520	14/10/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
56	521	15/10/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
57	522	24/10/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
58	523	25/10/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
59	524	11/11/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
60	525	12/11/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
61	526	18/11/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
62	527	19/11/2024	EXTRAORDINARIA	3 de 3	3 de 3
63	528	25/11/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
64	529	10/12/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
65	530	11/12/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
66	531	13/12/2024	EXTRAORDINARIA	3 de 3	3 de 3
67	532	16/12/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3
68	533	18/12/2024	ORDINARIA	3 de 3	3 de 3

- Numero de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales.

Ninguna

- Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos; monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas.

Gasto total	Número de sesiones	Gasto Promedio por Sesión
59979,95	134	447,61

- Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales:

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA**

NUMERO	VALOR TOTAL	VALOR POR VOCAL
8	6793,88	849,235

- Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente a los gastos operativos de la entidad.

Gasto Operativo	Gasto Capacitación Directivos	Porcentaje
5847973	6793,88	0,12%

**DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREAS.**

- Tiempo de servicio a la entidad, entendiéndose como tal al tiempo total que el empleado ha prestado a sus servicios, independientemente de los cargos que ha ocupado en la misma.

Nº	CARGO	GENERO	AÑOS DE SERVICIO AL 31/12/2024
1	GERENTE	F	18
2	AUDITOR INTERNO	M	10
3	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	F	8
4	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	M	5
5	ASESOR JURÍDICO	M	7
6	RESPONSABILIDAD SOCIAL	F	3
7	JEFE NEGOCIOS	F	0.5
8	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	F	18
9	JEFE DE OPERACIONES Y PROCESOS	M	17
10	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RIESGOS	F	8
11	JEFE TALENTO HUMANO	F	0.5

Tiempo de permanencia en la función que cumple, es decir, considerando únicamente el tiempo que lleva ejerciendo el cargo de gerencia o jefatura de área a la fecha del reporte; y,

Nº	CARGO	GENERO	AÑOS CARGO
1	GERENTE	F	18
2	AUDITOR INTERNO	M	10
3	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	F	4

4	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	M	3
5	ASESOR JURÍDICO	M	7
6	RESPONSABILIDAD SOCIAL	F	1
7	JEFE NEGOCIOS	F	0.5
8	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	F	10
9	JEFE DE OPERACIONES Y PROCESOS	M	1
10	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RIESGOS	F	4
11	JEFE TALENTO HUMANO	F	0.5

Participaciones de las jefaturas de área por género.

Género	Número
F	7
M	4
<b>Total</b>	<b>11</b>

#### DE LOS COMITÉS Y COMISIONES.

- Tipos de comités o comisiones, números de integrantes, cargo de quienes los integran (ejemplo: vocal del consejo de administración, vocal del consejo de Vigilancia, etc.)  
Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

COMITÉ	NÚMERO DE INTEGRANTES	NÚMERO DE SESIONES	NÚMERO ASISTENTES	INTEGRANTES
CAIR	4	36	4	VOCAL DEL CAD
				GERENTE
				ADMINISTRADOR DE RIESGOS
				JEFE DE NEGOCIOS (CON VOZ Y SIN VOTO)
ALCO	4	12	4	GERENTE
				ADMINISTRADOR DE RIESGOS
				JEFE FINANCIERO
				TESORERO
CUMPLIMIENTO	7	15	7	VOCAL DEL CAD
				GERENTE
				JEFE DE NEGOCIOS
				ADMINISTRADOR DE RIESGOS (CON VOZ Y SIN VOTO)

				AUDITOR INTERNO (CON VOZ Y SIN VOTO)
				ASESOR JURÍDICO (CON VOZ Y SIN VOTO)
				OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
COTI	5	11	5	VOCAL DEL CAD
				GERENTE
				SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
				ADMINISTRADOR DE RIESGOS
				JEFE DE TI
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	5	12	5	GERENTE
				JEFE DE TALENTO HUMANO
				SALUD OCUPACIONAL
				ASESOR JURÍDICO
				JEFE FINANCIERO
CONSTRUCCIONES	6	13	6	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
				GERENTE
				LÍDER DEL PROYECTO (CON VOZ Y SIN VOTO)
				JEFE FINANCIERO
				DELEGADO CAD
				ASESOR JURÍDICO
ADQUISICIONES	4	2	4	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
				GERENTE
				RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ACTIVOS FIJOS
				RESPONSABLE DEL ÁREA DEL BIEN ADQUIRIDO (CON VOZ Y SIN VOTO)
BUEN GOBIERNO	5	1	5	PRESIDENTE DEL CAD
				PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
				GERENCIA
				Sr. LIGIA TRÁVEZ PRINCIPAL Sra. CLARA CHANGO SUPLENTE
				Sra. EULALIA ESCOBAR (PRINCIPAL) Sra. DENISSE CRUZ (SUPLENTE)

GOBERNANZA	4	4	4	PRESIDENTE DEL CAD
				PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
				GERENTE
				ASESOR JURÍDICO
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	5	08	5	PRESIDENTE CAIR, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, GERENTE, AUDITOR INTERNO, JEFE TI
COMITÉ DE GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL	4	4	4	GERENCIA PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN OFICIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL JEFE DE MARKETING ESTRATEGICO

### DE LOS EMPLEADOS

Número de empleados de la entidad en los últimos 3 años.

2022	2023	2024
191	210	204

Número de empleados por tiempo de permanencia: menos de 1 año, de más de 1 año a 3 años, de más de 3 a 5 años, y más de 5 años.

< 1 AÑO	1-3 AÑOS	3-5 AÑOS	> DE 5 AÑOS
48	78	24	54

Número de empleados de la entidad clasificados por el nivel de educación (primaria, secundaria, superior, cuarto nivel)

PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	CUARTO NIVEL
0	12	176	16

Número de empleados que han salido durante los últimos 3 años

2022	2023	2024
51	45	58

Clasificación del personal por rangos de salario.

SALARIOS	
RANGO	Nº COLABORADORES
0-920	114
921-1840	78
1841-en adelante	12

Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año para sus empleados

<b>2024</b>
81

Número de asistentes a los programas de capacitación frente al número total de empleados de la entidad en el año; y,

<b>2024</b>	
204	NUMERO DE EMPLEADOS
201	PERSONAL CAPACITADO

Valor de inversión en capacitación para cada uno de los últimos 3 años

<b>AÑO</b>	<b>VALOR TOTAL DE CAPACITACIONES</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>VALOR DE CAPACITACIÓN POR PERSONA</b>
2022	37056,20	180	205,87
2023	58271,43	198	294,30
2024	77441,84	201	385,28

**De los reclamos presentados por los usuarios de servicios financieros ante la entidad y Superintendencia.**

- Número de casos resueltos frente a número de casos presentados, incluyendo la información relativa al tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso; y,

<b>NÚMERO DE CASOS RESUELTOS</b>	<b>NÚMERO DE CASOS PRESENTADOS</b>	<b>TIPO DE RECLAMO</b>
48	48	Servicio Financiero

- Número de casos presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a número de casos presentados a la entidad, incluyendo una columna que señale el tema general del reclamo, por ejemplo: servicios financieros, gobernabilidad u otros según sea el caso.

Ninguno.

Para efectos de seguimiento y control de la Asamblea General de Representantes, los Consejos de Administración y Vigilancia, incluirán en sus informes de gestión el detalle de los indicadores de gobierno con su respectivo análisis.

Atentamente,

**Mariuxi Bosquez Triana**  
**SECRETARIA COMITÉ DE BUEN GOBIERNO**