



# Informe de gestión ———— 2025



## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>5</b>
Quiénes somos .....	5
• Misión y Visión .....	5
• Consejo de Administración .....	5
• Junta de Vigilancia .....	5
• Revisoría Fiscal .....	5
• Equipo Directivo .....	6
<b>Capítulo 2</b> .....	<b>6</b>
Solidez financiera y crecimiento responsable .....	6
• Contexto y perspectivas económicas 2026 .....	6
• Situación Económica y Financiera .....	10
• Financiera .....	10
• Evolución previsible de Visionamos .....	12
<b>Capítulo 3</b> .....	<b>12</b>
La mejor experiencia para nuestros clientes .....	12
• TI – Infraestructura Tecnológica .....	12
• Comercial .....	20
• Proyectos .....	28
• Comunicaciones – Externo .....	32
<b>Capítulo 4</b> .....	<b>32</b>
Garantizar la excelencia operativa .....	32
• Infraestructura Operativa .....	32
<b>Capítulo 5</b> .....	<b>42</b>
Desarrollar cultura y talento para la transformación .....	42
• Gestión de Personas .....	42
• Administrativa .....	47
• Comunicaciones – Interno .....	48
<b>Capítulo 6</b> .....	<b>48</b>
Marco regulatorio .....	48
• Sistema de Administración de Riegos .....	48
• Sistema Gestión de Calidad .....	53
• Situación Administrativa y Jurídica .....	54

## Introducción

Luis Santiago Gallego Vanegas  
Gerente General Visionamos

### Cuando la visión se convierte en impacto

El 2025 será recordado como un año decisivo para el sistema financiero colombiano y, en especial, para el sector solidario. Un año en el que la coyuntura económica, los cambios regulatorios y la aceleración tecnológica obligaron a tomar decisiones estratégicas, a replantear modelos y, sobre todo, a actuar con visión de futuro.

La economía del país transitó un escenario complejo: desaceleración del crecimiento, presiones inflacionarias, tasas de interés aún elevadas y una marcada cautela en el consumo. A esto se sumó una transformación profunda del sistema financiero, impulsada por la regulación, la interoperabilidad y la llegada de nuevos ecosistemas de pagos y servicios digitales. En este contexto, el sector solidario enfrentó un desafío estructural: competir en un entorno cada vez más digital, sin perder su esencia social, su cercanía con los asociados y su vocación de desarrollo.

Hoy es claro que el mayor riesgo para nuestras cooperativas, fondos de empleados y mutuales no es el entorno económico, sino quedarse atrás en la transformación digital. La velocidad del cambio ya no permite procesos graduales ni decisiones postergadas. Los asociados demandan inmediatez, simplicidad, seguridad y experiencias comparables a las de cualquier actor del sistema financiero. Responder a estas expectativas es, hoy, una condición para la sostenibilidad.

En este escenario desafiante, Visionamos tuvo un 2025 extraordinario. Un año de ejecución, de resultados y de liderazgo. **Bre-B** se consolidó como el gran hito del año y como una apuesta estratégica para el país y para el sector solidario. Convertirnos en el **primer sistema de pagos inmediatos de Colombia** no solo ratificó nuestra visión, sino que demostró que el sector solidario tiene la capacidad de liderar transformaciones de alto impacto nacional cuando cuenta con un integrador tecnológico sólido, confiable y con propósito.

Los resultados de Visionamos en 2025 reflejan este liderazgo: fortalecimos nuestra plataforma tecnológica, ampliamos la adopción de nuestros servicios, acompañamos a las entidades en su preparación para el nuevo ecosistema de pagos inmediatos y consolidamos nuestro rol como articulador entre la regulación, la tecnología y las necesidades reales de las entidades y sus asociados. Más que soluciones, entregamos confianza, acompañamiento y una ruta clara hacia la modernización.

Nuestra invitación es clara y directa: la transformación digital del sector solidario no puede esperar, y Visionamos está listo para ser el **integrador que haga posible ese cambio**. Unimos tecnología, conocimiento, experiencia sectorial y visión estratégica para que las entidades no enfrenten solas este proceso, sino que avancen de manera segura, eficiente y sostenible en el nuevo ecosistema financiero del país.

De cara al 2026, el reto es aún mayor, pero también lo es la oportunidad. Será un año en el que los pagos inmediatos se consolidarán, la interoperabilidad será una realidad cotidiana y la experiencia del asociado marcará la diferencia. Visionamos continuará evolucionando su portafolio, fortaleciendo a la Red Coopcentral y acompañando a las entidades del sector solidario en la construcción de modelos más digitales, más competitivos y cercanos a sus comunidades.

Este informe recoge los resultados de un año histórico, pero también es una invitación a mirar hacia adelante con decisión y confianza. Para mí, además, el 2025 marca el cierre de una etapa profundamente significativa: culmino mi gestión como Gerente General y fundador de Visionamos con la satisfacción de haber cumplido la visión trazada, de dejar una organización sólida, relevante y preparada para los desafíos del futuro.

Agradezco, de manera sincera y especial, a las seis Organizaciones Cooperativas Fundadoras de Visionamos, y a sus Gerentes: CFA, Coopetraban, Cootramed, Cooprudea, CUB y Crearcoop. Al equipo humano de Visionamos, al Consejo de Administración de Visionamos Sistema de Pago, a la Junta Directiva de Visionamos Tecnología, al Consejo de Administración del Banco Cooperativo Coopcentral, y a su Presidente Ejecutivo, a la DGRV, y a su representante en América, Matthias Arzbach; a mi familia, a las entidades del sector y a todos los aliados que hicieron posible este camino. Me voy con la certeza de que Visionamos seguirá siendo un referente de integración, innovación y liderazgo para el sector solidario colombiano.

El futuro ya está en marcha, y el sector solidario tiene en Visionamos un aliado estratégico para recorrerlo.

Con gratitud y convicción,



---

**Luis Santiago Gallego Vanegas**  
Gerente General Visionamos

## **Capítulo 1**

### **Quiénes Somos**

Somos el único administrador de sistemas de pago de naturaleza Cooperativa en Colombia, que integra tecnológicamente y transaccionalmente al sector Cooperativo y Solidario, a través de la Red Coopcentral.

### **Misión**

Somos una organización eficiente, segura y rentable que integra tecnológicamente, operativa y transaccionalmente al sector solidario con los demás actores del mercado, generando valor en sus modelos de negocio.

### **Visión**

Al 2025 seremos el primer administrador de sistema de pago inmediato.

### **Consejo de Administración (Miembros Corporativos)**

#### **Consejo de Administración Visionamos SP**

##### **PRINCIPALES**

Canapro  
Crediservir  
Coomuldesa  
Coofisam  
Comedal  
Gregorio Mejía Solano (Independiente)  
Milena Alvarado García (Independiente)

##### **SUPLENTE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta  
Coprocenva  
Coobelén  
Coonfie  
Coocreatam  
Ricardo Lozano P. (Independiente)  
Luis Carlos Serrano (Independiente)

### **Junta de Vigilancia (Miembros corporativos)**

##### **PRINCIPALES**

La Equidad Seguros Generales  
Banco Cooperativo Coopcentral

##### **SUPLENTE NUMÉRICO**

Coobelén

### **Revisoría Fiscal**

Sandra Milena Arango Osorio  
CASO Auditorías y Consultorías S.A.S.

## **Equipo Directivo**

Gerente General: Luis Santiago Gallego Vanegas

Gerente Corporativa: Melva Rojas Paladinez

Subgerente Visionamos Sistema de Pago: Oscar Martínez Giraldo

Director Comercial y de Mercadeo: Andrés Mauricio Velásquez Vásquez

Directora de Operaciones: Alexandra Hernández Gutiérrez

Director de Tecnología: Leonardo Gálvez Ocampo

## **Capítulo 2**

### **Solidez financiera y crecimiento responsable**

#### **Entorno económico de Colombia 2025 y perspectivas 2026**

##### **Mirada estratégica para el sector cooperativo y solidario**

**El año 2025 confirmó que la economía colombiana logró sostener su proceso de recuperación, pero en un entorno más exigente en términos de riesgo, costos financieros y disciplina macroeconómica.** Para la toma de decisiones estratégicas de las organizaciones del sector solidario, no fue un año de expansión acelerada, sino de consolidación, donde la prudencia financiera y la eficiencia operativa resultaron determinantes.

Desde la perspectiva de crecimiento, el país registró un avance moderado. De acuerdo con cifras oficiales, el Producto Interno Bruto creció alrededor de **2,8% en 2025**, impulsado principalmente por los sectores de servicios, comercio y transporte, en un contexto de fortalecimiento de la demanda interna. <sup>1</sup> Este desempeño reflejó una economía más activa que en 2024, aunque todavía condicionada por un entorno financiero restrictivo y un contexto internacional menos dinámico.

El principal desafío macroeconómico del año fue la inflación. Aunque se mantuvo una tendencia descendente frente a los máximos observados en años anteriores, **la inflación de 2025 cerró en 5,1%**, aún por encima de la meta del Banco de la República. <sup>2</sup> Las presiones en alimentos, servicios públicos y rubros indexados limitaron la velocidad del ajuste y mantuvieron elevadas las expectativas inflacionarias; no obstante, no es una cifra atípica dentro del mercado latinoamericano. Como resultado, el costo del dinero se mantuvo alto durante el año, afectando la dinámica del crédito y elevando la importancia de una adecuada gestión del riesgo.

Este escenario llevó al Banco de la República a reforzar su postura de cautela. En enero de 2026, el Emisor **incrementó la tasa de interés de política monetaria hasta 10,25%**,

priorizando la credibilidad en el control de la inflación ante el aumento de las expectativas para los próximos años. <sup>3</sup> Para el sector cooperativo financiero, esta decisión marca un entorno donde se incrementa el costo de fondeo tradicional a término, presionando la necesidad de crecer en fuentes de bajo costo y transaccionales.

Un elemento estructural que condicionó el desempeño económico de 2025 fue el frente fiscal. La revisión de las metas de déficit y la activación de la cláusula de escape de la regla fiscal incrementaron la incertidumbre sobre la sostenibilidad de las finanzas públicas.

Esta situación llevó a **rebajas en la calificación crediticia del país**, y elevó la percepción de riesgo soberano. <sup>4-5</sup> Desde una perspectiva estratégica, este factor es clave, pues incide directamente en el costo de financiamiento del Estado y, por extensión, en las condiciones financieras del sistema en su conjunto.

En contraste, el mercado laboral mostró un comportamiento favorable. Colombia cerró el 2025 con una tasa de desempleo cercana a **8,9%**, la más baja en varias décadas, lo que contribuyó a sostener el consumo de los hogares y la estabilidad de la cartera. <sup>6</sup>

Sin embargo, este buen desempeño también introduce riesgos de presiones salariales e indexación, que deben ser monitoreados por su impacto potencial sobre la inflación.

### **Colombia 2026: El retorno del "Efecto Espejo" y el freno de emergencia del Emisor**

La decisión de la Junta Directiva del Banco de la República de **augmentar las tasas de interés en 100 puntos básicos al cierre de enero, llevando el tipo de intervención del 9,25% al 10,25%**, ha tomado por sorpresa a una parte del mercado que apostaba por la estabilidad. Sin embargo, en una mirada macroeconómica más profunda, este movimiento no es solo previsible, sino una respuesta de emergencia inevitable ante un desajuste estructural que creíamos superado.

Colombia ha entrado, oficialmente, en un nuevo ciclo de corrección monetaria. Tras dos años de "aterizaje suave" (2024-2025), el 2026 comenzó con un cambio de marea provocado por una variable crítica: un incremento del salario mínimo por encima de la productividad que ha revivido las presiones inflacionarias.

Lo que se está observando en el primer trimestre de 2026 es el regreso del "Efecto Espejo". Si bien la desindexación de cobros (arriendos, multas, peajes) lograda en años anteriores sigue vigente y ayuda a amortiguar el alza, no es suficiente para contener el impacto de un aumento agresivo en la nómina, sobre los costos operativos de las empresas. El sector servicios y alimentos e intensivos en mano de obra, por ejemplo, ya han comenzado a ajustar sus precios al alza para defender sus márgenes.

## La respuesta del Emisor: ¿Hasta dónde subirán las tasas?

El mensaje del Banco de la República con su subida de 100 puntos es claro: la prioridad es anclar las expectativas de inflación antes de que se desborden. El Emisor no puede permitir que el IPC vuelva a los dos dígitos.

Con la tasa actual en el 10,25% y una inflación que amenaza con repuntar, la tasa de interés real se está estrechando. Para "enfriar" el consumo que genera este exceso de liquidez salarial, el Banco necesita mantener una postura restrictiva.

Proyección de tasas para el Semestre I - 2026: El mercado ya descontó el primer golpe. Sin embargo, estimamos que el ciclo al alza no ha terminado.

Escenario Base: Se prevén ajustes adicionales de entre 150 y 175 puntos básicos en las próximas reuniones.

La Meta: Es altamente probable que veamos las tasas tocar un techo técnico entre el 11,75% y el 12,00% hacia mitad de año.

Este nivel del 12% es el "número mágico" que garantizaría una tasa real positiva cercana al 5% (asumiendo una inflación del 7%), suficiente para frenar la demanda agregada sin estrangular por completo el crecimiento económico.

## Implicaciones para el sector cooperativo y solidario

Para el sector cooperativo solidario, el entorno 2025–2026 plantea una combinación de oportunidad y exigencia. Por un lado, la estabilidad del empleo y el crecimiento moderado de la economía mantienen espacio para profundizar la inclusión financiera y fortalecer la relación con los asociados. El sistema financiero cooperativo llega a este período con una base sólida, con activos superiores a **\$35 billones** y niveles adecuados de confianza del ahorrador.<sup>8</sup>

Si lo revisamos desde la oportunidad, el sector tendrá que diversificar sus fuentes de fondeo priorizando el bajo costo, que para el 2026 tiene un escenario ideal por el despliegue de Bre-B, QR Bre-B, Adquirencias solidarias y pagos de pensiones como **mecanismos de crecimiento eficientes y productivos** que expandan en volumen sin dependencias individuales y concentraciones.

## En Conclusión

El balance de 2025 y las perspectivas para 2026 confirman que **el crecimiento del sector cooperativo y solidario deberá ser cada vez más selectivo, eficiente y sostenible**, en un entorno de mayores exigencias financieras, regulatorias y competitivas. La competitividad ya no se define únicamente por el tamaño o la cobertura territorial, sino por

la capacidad de **gestionar el riesgo, controlar costos y ofrecer una experiencia ágil y confiable al asociado.**

En este contexto, **la competitividad es cada vez más digital.** El sector cooperativo y solidario enfrenta el reto estratégico de **reinventarse para que la tecnología haga parte integral de la estrategia,** y no como un costo adjunto, incorporando herramientas digitales que mejoren la eficiencia operativa, la analítica de riesgo, el cumplimiento normativo y la **experiencia con los asociados, sin perder su esencia solidaria,** basada en la cercanía, la confianza y el propósito social. La transformación digital no implica abandonar el modelo cooperativo, sino fortalecerlo y hacerlo sostenible en un entorno económico más exigente.

Para Visionamos, este escenario reafirma la relevancia de su rol como aliado estratégico del sector: **acompañar a las organizaciones solidarias en su evolución digital,** ayudándolas a traducir tecnología en productividad, control y crecimiento responsable.

En síntesis, **el 2026 será un año para consolidar un sector más eficiente, más digital y resiliente,** capaz de preservar sus principios mientras compite con éxito en un sistema financiero cada vez más tecnológico.

#### **Fuentes (pie de página)**

1. *Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Cuentas Nacionales Trimestrales – PIB 2025.*
2. *DANE. Índice de Precios al Consumidor (IPC), cierre diciembre 2025.*
3. *Banco de la República. Comunicado de política monetaria – enero de 2026.*
4. *Fitch Ratings. Colombia's Revised Deficit Targets Heighten Fiscal Uncertainty, junio de 2025.*
5. *Fitch Ratings. Fitch Downgrades Colombia to 'BB', diciembre de 2025.*
6. *El País (Colombia). El desempleo en Colombia cierra 2025 en mínimos históricos, enero de 2026.*
7. *Portafolio. Encuesta de Opinión Financiera Fedesarrollo – perspectivas 2026, enero de 2026.*
8. *La República. Cifras del sistema financiero cooperativo, cierre 2024.*
9. *Fecolfin. Informe 2025 – Sistema financiero cooperativo.*
10. *Superintendencia de la Economía Solidaria. Política Integral de Supervisión Basada en Riesgos, 2025.*
11. *Fogacoop. Información institucional y cobertura del seguro de depósitos, 2025.*

## **Situación Económica y Financiera**

Los estados financieros de fin de ejercicio, han sido preparados y elaborados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentada por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus posteriores modificaciones, en especial por la compilación y actualización del marco técnico de información Financiera para el grupo 1 establecido en el decreto 2270 de 2019, excepto en la aplicación de: i) NIIF 9 en lo relacionado con el deterioro de cartera y clasificación y valoración de las inversiones, los cuales se reconocen, clasifican y miden de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y ii) NIC 32 respecto al tratamiento de los aportes sociales, los cuales continúan su reglamentación de acuerdo con los términos previstos en la ley 79 de 1.988 y sus modificaciones, además de verificar la información contenida en el artículo 446 del Código de Comercio, la Circular Básica Contable y Financiera, y el Decreto 2555 de 2010 en cumplimiento al artículo 37 de Ley 222 de 1995.

Los procedimientos de medición y presentación han sido aplicados de manera uniforme acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y reflejan razonablemente la Situación Financiera de Visionamos al 31 de diciembre de 2025; así como los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el Patrimonio y los correspondientes a sus Flujos de Efectivo por el periodo terminado en esa fecha.

### **Financiera**

Durante el año 2025, la gestión financiera de la entidad se orientó a:

- Mantener adecuados niveles de liquidez para atender las necesidades operativas y estar en la capacidad de responder a los niveles de inversión necesarios en la red. Lo anterior incluye la optimización de la rentabilidad de las inversiones a la vista, o en títulos y el fortalecimiento del recaudo de cartera.
- Conservar una adecuada estructura financiera y niveles de endeudamiento que permiten un fondeo propio de las operaciones.
- Mantener los niveles de tecnología adecuados mediante la contratación de infraestructura y licenciamiento por servicio.
- Generar alianzas estratégicas que implicar reducir el nivel de inversión en activos intangibles, en especial nuevos desarrollos y soluciones tecnológicas, así como la administración de la gestión de proyectos estratégicos.

- Fortalecimiento patrimonial, mediante la actualización de los aportes sociales de los asociados y el aumento de los fondos patrimoniales derivados de los excedentes generados por los participantes no asociados.

## **Resultados financieros (Cifras en miles de pesos)**

### **Activos**

Al 31 de diciembre de 2025, los activos totales de la Entidad aumentaron un **19.74%** con respecto al año anterior, principalmente por: i) Un aumento de la propiedad, planta y equipo **190.24%** derivado del contrato de arriendo y la inversión en las remodelaciones de la Sede, y ii) El aumento del efectivo y equivalente de **28.53%**. iii) Se presenta una reducción de las cuentas por cobrar en **29.92%**.

Los demás grupos del activo presentan variaciones normales en el giro ordinario del negocio.

### **Pasivos**

Los pasivos se aumentaron en **35.24%**, principalmente por los pasivos por arriendo derivados de la valoración de la NIIF 16. Los pasivos por impuestos registran un aumento **42.12%**, mientras que los pasivo por beneficios a empleados durante el 2025 aumentaron **7.48%**.

Las demás cuentas del pasivo presentan variaciones normales en el giro ordinario de la operación.

### **Patrimonio**

El patrimonio de la Entidad aumentó el **15.50%**, principalmente por el reajuste de los aportes sociales en **6.3%** respecto de los aportes del año 2024 y la compensación de la pérdida de ejercicios anteriores contra la Reserva Protección Aportes en **\$136.160**. Por otra parte, **\$1.296.768** generados por los resultados del giro ordinario del negocio.

### **Resultados**

El resultado del ejercicio del año 2025 fue de **\$1.296.768** debido a que los ingresos crecieron el **23.23%** mientras los costos y gastos aumentaron en **19%**, respecto del año inmediatamente anterior, entre otros, principalmente por la normalización de la tarifa del usuario integral que aumentó **49%** el nivel de los ingresos por cuota de administración respecto del año anterior; por su parte, se ha tenido reducción de las comisiones en los cajeros de Red Servibanca del **19.08%**.

Los gastos por beneficios a empleados se incrementaron en el **17%**, equivalente a **\$2.001.579**, al igual que el rubro Enlaces y Comunicaciones que se aumentó **27%**, lo que permitió mantener el crecimiento derivado de las entidades vinculadas por la cancelación del servicio del Banco de Bogotá.

El Consejo de Administración lo conforma, entre otros miembros independientes, Gerentes de las Cooperativas asociadas, y para el cumplimiento de sus funciones en el período 2025, recibieron **\$155.873** a título de honorarios equivalente a un SMMLV por reunión realizada por persona al igual que para los independientes.

Visionamos no posee dinero u otros bienes en el exterior, obligaciones en moneda extranjera, inversiones en sociedades nacionales o extranjeras.

### **Evolución Previsible de Visionamos**

El año 2026, será un año con unos mayores retos; pero también con unas mayores oportunidades, pues será el año en el que los pagos inmediatos se consolidarán, la interoperabilidad será una realidad cotidiana, las finanzas y los datos abiertos serán de obligatorio cumplimiento y la experiencia del asociado marcará la diferencia. Visionamos continuará evolucionando su portafolio, fortaleciendo a la Red Coopcentral y acompañando a las entidades del sector solidario en la construcción de modelos más digitales, más competitivos y cercanos a sus comunidades.

## **Capítulo 3**

### **Buscamos mejorar la experiencia de nuestros clientes**

#### **Infraestructura Tecnológica**

Durante el 2025, el área de Infraestructura Tecnológica de Visionamos desempeñó un rol fundamental en la estabilidad, continuidad y evolución de la plataforma tecnológica que soporta los servicios críticos del sector solidario. A través de una gestión estratégica, una operación altamente especializada y un esquema de monitoreo proactivo, se garantizó un entorno tecnológico robusto, seguro y preparado para responder a las exigencias del nuevo ecosistema financiero del país.

La infraestructura tecnológica se consolidó como un habilitador clave del crecimiento, la innovación y la confiabilidad de los servicios, soportando hitos estratégicos como Bre-B y el fortalecimiento de los canales digitales de las Entidades de la Red.

## Disponibilidad de la Red

La disponibilidad de la Red durante el 2025 refleja el alto nivel de madurez operativa y la efectividad de los controles implementados. Con un promedio anual de **99,992%**, se garantizó la continuidad de los servicios, minimizando interrupciones y asegurando la confianza de las entidades y sus asociados.

Mes	Disponibilidad
Enero	100,000%
Febrero	99,984%
Marzo	99,978%
Abril	99,993%
Mayo	99,995%
Junio	99,998%
Julio	99,997%
Agosto	99,985%
Septiembre	99,992%
Octubre	99,995%
Noviembre	99,992%
Diciembre	99,992%
<b>Promedio</b>	<b>99,992%</b>

Estos indicadores evidencian una operación estable, alineada con estándares de alta disponibilidad requeridos para servicios financieros críticos.

## Soporte y Monitoreo

Durante el 2025 se fortalecieron los esquemas de soporte y monitoreo con un enfoque preventivo, orientado a reducir riesgos operativos y mejorar la experiencia interna y externa. Entre las principales acciones se destacan:

- Actualización de sistemas operativos a nuevas versiones con soporte vigente por parte de los fabricantes, reduciendo significativamente la obsolescencia tecnológica.
- Renovación de equipos portátiles de los colaboradores como parte del plan de modernización tecnológica.

- Implementación del cifrado de discos en los equipos portátiles, fortaleciendo la protección de la información.
- Habilitación de un nuevo canal centralizado de soporte, a través de Microsoft Teams, optimizando los tiempos de atención y la trazabilidad de los requerimientos.

## **Infraestructura**

El fortalecimiento de la infraestructura tecnológica fue uno de los pilares del año, permitiendo escalar la plataforma, optimizar costos y responder a nuevos proyectos estratégicos:

- Cargue continuo en AWS para la personalización de la aplicación móvil de las entidades.
- Actualización de sistemas operativos a versiones soportadas por el fabricante, disminuyendo riesgos tecnológicos.
- Actualización permanente de la documentación técnica.
- Implementación de nuevos servidores para atender el crecimiento de la plataforma tecnológica y nuevos proyectos.
- Optimización de recursos y costos en la infraestructura tecnológica.
- Remediación continua de vulnerabilidades identificadas por el área de Seguridad.
- Generación de informes de software, disponibilidad, capacidad, uso de recursos y obsolescencia tecnológica.
- Migración de los sitios de fortalecimiento institucional.
- Implementación de una nueva estructura de backups históricos.
- Migración a la nueva infraestructura tecnológica aprovisionada por el proveedor del datacenter, como parte del proceso de modernización.
- Migración del directorio activo en producción.
- Ejecución de pruebas anuales del sitio alternativo (DRP), asegurando la continuidad del negocio.
- Generación de evidencias para certificaciones PCI-DSS e ISO 27001.

## **Base de Datos**

El área de Bases de Datos avanzó significativamente en estandarización, optimización y alta disponibilidad.

- Migración del sistema operativo de Linux a Windows para estandarizar instancias de bases de datos.
- Creación y ajuste de tableros en Power BI para inventarios, capacidad, obsolescencia, backups, transacciones, roles y perfiles.
- Actualización de documentación interna.
- Optimización de planes de mantenimiento de bases de datos.
- Configuración de extractos y certificados para entidades con la aplicación Core.
- Creación, ajuste y mejora de reportes en Splunk.
- Optimización avanzada de instancias SQL.
- Gestión proactiva de alertas en bases de datos.
- Actualización de la plataforma de monitoreo de bases de datos.
- Implementación de alta disponibilidad activo–activo en ambientes de calidad y certificación.
- Depuración de repositorios de portafolios de bases de datos de la aplicación Core.
- Ejecución de pruebas anuales del sitio alternativo (DRP).
- Depuración y estandarización de roles y perfiles de bases de datos.

## **Telecomunicaciones**

Durante el año se realizaron importantes mejoras para garantizar conectividad segura, controlada y alineada con las mejores prácticas.

- Optimización y migración de EMS.
- Cambio de sede administrativa Almacentro – Gruval.
- Afinamiento de controles de contenido.
- Actualización de documentación técnica.
- Optimización del WAF en producción.
- Implementación de WAF en otros ambientes.

- Ejecución de pruebas anuales del sitio alternativo (DRP).
- Ajustes a scripts de backups automáticos por cambio de servidor de almacenamiento.
- Implementación de monitoreo e informes de ancho de banda en la plataforma Check\_MK.
- Actualización periódica de firmware en dispositivos de red y seguridad perimetral.

### **Servicio en la Nube**

La gestión de la infraestructura en la nube se enfocó en eficiencia, control de costos y sostenibilidad.

- Optimización de recursos y costos en la infraestructura en la nube.
- Seguimiento y optimización de la facturación de servicios en la nube.
- Actualización de componentes de infraestructura a versiones con soporte por fabricante.
- Automatización de procesos en AWS para apagado y encendido de recursos en horarios no hábiles, logrando una reducción significativa de costos.

### **Certificación**

El área de Tecnología jugó un papel clave en la certificación de entidades y servicios estratégicos:

- Integración de entidades para el consumo de APIs.
- Habilitación de ambientes para certificación de entidades.
- Pruebas de certificación con dispositivos.
- Certificación del nuevo proyecto de Chatbot en WhatsApp Flows.
- Certificación ZCore Outsourcing (Simplificado) para nuevas entidades.
- Certificación de nuevas entidades para uso del portal natural y aplicación móvil.
- Certificación de nuevas entidades para el portal empresarial.
- Cambio y actualización de dominios en ambientes de certificación.
- Certificación de servicios para nuevos requerimientos normativos.

- Actualización continua de los ambientes de certificación.
- Integración y certificación de nuevas entidades para el servicio Bre-B.

## **Seguridad**

### **Seguridad y calidad para la realización de operaciones**

Visionamos mantuvo, durante el 2025, el cumplimiento estricto de la Circular Básica Jurídica (Parte I, Título II, Capítulo I, Numeral 2) y la Circular 029 de la SFC, garantizando la seguridad, calidad y continuidad de las operaciones. Se consolidó la recertificación en ISO 27001:2022 y la actualización a PCI DSS versión 4.0.1, fortaleciendo la protección de la información y la confianza del ecosistema.

### **Logros clave**

- Recertificación ISO 27001:2022 sin no conformidades.
- Actualización PCI DSS v4.0.1 (mayo de 2025).
- Cumplimiento activo de la Circular 029 sobre gestión del riesgo de ciberseguridad.

### **Fortalecimiento y cambio de estrategia del área de Seguridad**

Durante 2025 se redefinió la estrategia del área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, estructurándola en tres vertientes estratégicas:

- Cumplimiento normativo.
- Monitoreo y evaluación de riesgos.
- Monitoreo transaccional y prevención de fraudes.

### **Cumplimiento Normativo**

El objetivo de esta vertiente fue asegurar el cumplimiento permanente de normativas y estándares nacionales e internacionales, mediante:

- Actualización y adecuación de políticas internas.
- Auditorías, acompañamiento y evaluaciones de cumplimiento.
- Programas de concientización y capacitación en normativa vigente.

### **Proyectos estratégicos**

- Plataforma de Monitoreo Transaccional Sardine: Se dio inicio a la implementación para detección de anomalías y fraudes en tiempo real, especialmente en la plataforma Bre-B.
- Validación Biométrica con Veridas: Enrolamiento seguro de usuarios mediante biometría facial, documento de identidad y prueba de vida.
- IA con Propósito: Proyecto interno de inteligencia artificial para análisis predictivo de riesgos, automatización de controles y normalización organizacional.

## Otros proyectos y mejoras

- Crecimiento de licenciamiento Microsoft 365 E5/E3.
- Renovación de Forticlient EMS para 225 usuarios.
- Implementación de pruebas periódicas de pentesting.
- Actualización de criptoperiodos y llaves para entidades (2025–2026).
- Monitoreo y administración de inteligencia de amenazas.

## Indicadores

- Cumplimiento normativo: 98%.
- Incidentes críticos: 0 por trimestre.
- Disponibilidad de servicios: 99.9%.
- Capacitación: 100% del personal entrenado.

## Otras actividades del área de Seguridad

Durante el año se desarrolló una gestión integral y continua que incluyó:

- Análisis de vulnerabilidades a Sitios WEB y servicio sitios Visionamos.
- Análisis de vulnerabilidades de aplicativos móviles App y microservicios.
- Análisis código estático de plataformas internas, App y proveedores.
- Pruebas de Phishing periódicas para concientización de los empleados.
- Participación requerimientos PCI-DSS para la recertificación y 27001: 2013 transición a ISO 27001: 2022.
- Análisis de requisitos de Seguridad de la Información en los proyectos evaluación de normativa, condiciones seguras y buenas prácticas.
- Documentación, (Reglamentos, procedimientos, manuales y Políticas alineados a ISO 27001: 2022).
- Capacitaciones clasificación de la información interna y a entidades.
- Comité Integrado de Seguridad de la Información para las entidades de la Red.
- Aseguramiento en plataformas internas, estudio de seguridad y pruebas de hacking ético.
- Estudio de seguridad en nuevos proyectos a implementar.
- Capacitación a las entidades de la red en seguridad de la información y ciberseguridad.
- Generación de contenido audio visual para concientización interno, capacitación y cursos autoaprendizaje.
- Atención Auditorias de certificación entes regulatorios externos, renovación y seguimiento de las normas internacionales PCI- DSS e ISO 27001.
- Definición del alcance de la certificación y recolección de evidencias de cumplimiento para PCI DSS en su nueva versión 4.0.1.

- Atención de Auditorías internas de Seguridad de la Información.
- Auditorías en sitio a proveedores críticos (condiciones seguras).
- Actualización e identificación de riesgos de seguridad de la información, proyectos y procesos internos.
- Creación de la hoja de vida para las nuevas entidades participantes (planificación de espacios de verificación previos al ingreso).
- Concientización de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (página Red Coopcentral, tips, videos y curso); adicional, grabación de cursos para ISO 27001 y Circular externa 036 para entidades externas.
- Gestión de casos Service Desk Aranda Seguridad de la Información.
- Gestión de Eventos o casos reportados del SOC.
- Entrega de requisitos a la SFC.
- Cumplimiento y envío de Circular 033.
- Envío de certificaciones de Seguridad de la Información a entidades.
- Actualización y mantenimiento de la protección de datos personales (implementar buenas prácticas).
- Monitoreo de los logs SOC y Red.
- Monitoreo de los Eventos SOC.
- Monitoreo de alertas DLP.
- Verificación de versionamiento SQL en la plataforma tecnológicas para mejorar la seguridad (TLS 2.0).
- Implementación de pruebas de Pentesting periódicas, análisis de vulnerabilidades y actualización de seguridad en las plataformas.
- Actualización de Criptoperiodo a las entidades renovación de llaves 2025-2026.
- Políticas de control para la navegación, configuración de perfiles de navegación y control de contenido.
- Cambio de plataforma y dispositivos de control de acceso y cámaras de seguridad.
- Gestión de usuarios y accesos seguimientos.
- Monitoreo de envíos de seguridad en la plataforma de antivirus (actualización de firmas).
- Verificación de Hardening (Servidores, plataformas y usuarios).
- Administración de plataforma SIEM
- Administración de plataforma de FortiMail
- Actividades de siembre de llave a dispositivos.

## Comercial

### Estructura del área Comercial y de Mercadeo

El área Comercial y de Mercadeo como responsable de parte de los procesos Misionales de la Red Coopcentral, desarrolla actividades propias del ciclo productivo y por tanto su línea de acción se centra en atraer clientes, lograr una rentabilidad adecuada de los mismos e impactar directamente en su satisfacción, construyendo relaciones de largo plazo con las Entidades participantes - Clientes.

Para el 2025 se fortaleció la estructura del área comercial teniendo en cuenta:

#### Nuevos productos y servicios:

##### Bre-B:

En octubre de 2025 se inició la operación de Bre-B, el sistema de pagos inmediatos interoperables del Banco de la República, el cual permite realizar transferencias en tiempo real, 24/7, entre distintas entidades financieras. La salida a producción se realizó con 12 entidades piloto, lo que permitió validar la operación y el flujo transaccional del sistema.

A corte de diciembre de 2025, se encuentran **154 entidades activas en Bre-B**, de las cuales **134** ya se encuentran transando y **20** están activas pendientes de iniciar transacciones. Adicionalmente, **47** entidades de la red continúan en proceso de activación, y **4** de nuestras entidades operan actualmente con otro nodo.

En términos transaccionales, Bre-B presentó un crecimiento sostenido durante el último trimestre del año. En octubre se registraron **91.994** transacciones enviadas y **39.092** recibidas, por un valor aproximado de **\$78.401 millones**. En noviembre, el volumen aumentó a **145.473** transacciones enviadas y **54.413** recibidas, alcanzando **\$137.882 millones**. Finalmente, en diciembre se registraron **210.425** transacciones enviadas y **78.886** recibidas, con un valor transado cercano a **\$218.249 millones**, evidenciando la rápida adopción y consolidación del sistema.

#### Nueva APP

Con el objetivo de modernizar la experiencia digital de los usuarios de la Red Coopcentral, se implementó una nueva aplicación móvil personalizada, orientada a la evolución del frontend hacia una solución más moderna, intuitiva y adaptable, alineada con las tendencias actuales del mercado.

La salida a producción de la nueva aplicación se realizó entre finales de febrero y marzo, luego de un proceso previo de validación. Desde su lanzamiento, la aplicación ha tenido una acogida positiva por parte de los usuarios, evidenciada en el proceso de migración hacia la nueva versión. A la fecha, **113.318** usuarios pertenecientes a las **191** entidades que

tienen nuestra App han migrado exitosamente a la nueva aplicación, lo que refleja una alta adopción y aceptación del canal móvil en la Red.

### Resumen Transaccional general

De acuerdo con información gestionada a través del sistema de pago en la Red Coopcentral durante el año 2025, se realizaron **11.696.108** operaciones por un monto de un poco más de **8.1 billones**.

A continuación, se relacionan las cifras:

# Trx Por Canales	TRX Año 2025	% Participación Por Canal Sobre El Total De Trx 2025	% Crecimiento Referente Al Año Anterior (2024)	# Crecimiento Referente Al Año Anterior (2024)
Web	4.398.550	38%	40%	1.248.210
POS	2.325.220	20%	12%	253.001
Servibanca	1.759.687	15%	-4%	-64.641
Oficinas	1.305.139	11%	2%	26.646
Cajeros Marca Compartida	1.052.165	9%	-10%	-121.433
Corresponsales cooperativos	620.658	5%	6%	34.902
Cajeros de otras Redes	143.741	1%	16%	19.915
Inter Cooperativas	84.846	1%	-9%	-8.343
IVR	6.102	0%	-33%	-3.037
<b>Total</b>	<b>11.696.108</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>	<b>1.385.220</b>

\$ Valor Transado Por Canales	Trx Año 2025	% Participación Por Canal Sobre El Total De Trx 2025	% Crecimiento Referente Al Año Anterior (2024)	# Crecimiento Referente Al Año Anterior (2024)
Web	\$ 3.525.978	43%	37%	\$ 955.077
Oficinas	\$ 2.919.808	36%	17%	\$ 418.990

Servibanca	\$ 609.425	7%	1%	\$ 4.057
Cajeros Marca Compartida	\$ 438.009	5%	-3%	-\$ 11.768
POS	\$ 308.350	4%	15%	\$ 41.316
Inter Cooperativas	\$ 181.394	2%	19%	\$ 28.917
Corresponsales	\$ 149.568	2%	17%	\$ 21.941
Cajeros de otras Redes	\$ 51.538	1%	19%	\$ 8.135
<b>Total</b>	<b>\$ 8.184.071</b>	<b>100%</b>	<b>22%</b>	<b>\$ 1.466.665</b>

\*Cifras en Millones

El panorama transaccional del año 2025 revela una concentración estratégica en canales digitales y puntos de contacto de autoservicio, donde el **58%** del volumen total de transacciones es absorbido por solo dos canales: **Web y POS**.

El canal Web no solo es el de mayor crecimiento, sino que se posiciona como el eje central de la operatividad:

**Participación en Volumen:** Captura el **38%** del total de las transacciones de la Red.

**Participación en Valor:** Su relevancia económica es aún mayor, representando el **43%** del valor total transado.

Esta diferencia de 5 puntos porcentuales entre volumen y valor indica que el asociado utiliza el canal digital para operaciones de mayor cuantía, consolidándolo como el medio más eficiente y confiable de la red.

El POS se mantiene como el segundo canal en términos de frecuencia de uso, fundamental para la cotidianidad del asociado:

**Participación en Volumen:** Concentra el **20%** de todas las operaciones realizadas en el año.

**Participación en Valor:** Representa el **4%** del monto total transado.

La alta participación en volumen frente a una baja participación en valor confirma su rol estratégico como el medio natural para pagos minoristas y transacciones diarias de bajo monto.

El uso de Cajeros Automáticos bajó, especialmente los de marca propia que cayeron un **10%**. Las Oficinas ahora se usan menos para trámites rápidos (solo el **11%** de las operaciones), pero siguen siendo el lugar principal para mover grandes sumas de dinero, pues por allí pasó el **36%** de todo el efectivo de la entidad.

En conclusión, el año 2025 marca un cambio definitivo en cómo los usuarios manejan su dinero: la mayoría prefiere la rapidez de la Web y la App (que ya mueven el **38%** de las operaciones) y la comodidad de pagar con tarjeta en los puntos de venta (POS).

Mientras tanto, los canales físicos han pasado a un segundo plano para el uso diario; los cajeros se usan cada vez menos y las oficinas han quedado reservadas principalmente para mover grandes cantidades de dinero, concentrando el 36% del valor total a pesar de tener pocos visitantes.

### **Entidades Participantes:**

Al cierre del 31 de diciembre de 2025, la Red Coopcentral alcanzó un total de **212 entidades participantes**, consolidando su crecimiento y fortaleciendo su presencia en el sector.

De estas, **205 entidades** ya se encuentran en plena producción, mientras que **7 entidades** adicionales están en proceso de conexión, lo que demuestra un avance continuo en la integración de nuevos participantes.

El crecimiento de entidades en producción durante este período fue del **21%** en comparación con las cifras registradas al cierre del año 2024. Este incremento no solo refleja la confianza que las entidades depositan en la Red Coopcentral, sino también el esfuerzo constante por ampliar el alcance y mejorar la conectividad de nuestros servicios.

La meta para el 2026 será continuar este ritmo de crecimiento, promoviendo la incorporación de más entidades y asegurar que los procesos de conexión sean ágiles y efectivos, con el objetivo de alcanzar una Red más robusta y accesible para todos los actores del ecosistema.

### **Usuarios vinculados a la Red Coopcentral.**

Al cierre del 31 de diciembre de 2025, la Red Coopcentral registró un total de **700.478 usuarios activos**, lo que representa un crecimiento del **6,9%** en comparación con el mismo periodo del año 2024. Este incremento refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas durante el año, orientadas a promover la adopción de los servicios y a fortalecer la fidelización de los usuarios.

### **Análisis de Crecimiento por Tipos de Usuarios**

El comportamiento del crecimiento de usuarios se detalla a continuación, en los diferentes segmentos de usuarios:

- **Usuarios integrales (con tarjeta):** Este grupo alcanzó los **594.190**, con un crecimiento del **2%** frente al año anterior. Este resultado destaca la solidez de este segmento, que continúa siendo el principal grupo de usuarios vinculados a la Red.

- **Usuarios con Multiportal (sin tarjeta) que solo consultan:** Este segmento alcanzó los **92.495 usuarios**, registrando un notable crecimiento del **54%**. Este resultado subraya el aumento en el interés por las herramientas digitales, especialmente entre quienes priorizan la consulta de información a través de los canales habilitados. Se tiene un reto importante para el 2026 en ejecutar campañas para lograr que estos usuarios realicen transacciones.
- **Usuarios con Multiportal (sin tarjeta) que realizan transacciones:** Este grupo reportó un total de **13.796 usuarios**, con un destacado crecimiento del **8%**. Este dato refleja un cambio de comportamiento en este segmento, marcando una mayor confianza y uso de los canales digitales para realizar transacciones.
- **Total de usuarios WEB:** El canal Web, que incluye tanto usuarios transaccionales como de consulta, cerró el año con **106.288 usuarios**, experimentando un crecimiento del **35%**. Este desempeño reafirma la relevancia del canal Web como uno de los principales impulsores del crecimiento en el ecosistema digital de la Red.

### Conclusión:

El crecimiento a nivel de usuarios registrado en 2025 representa una recuperación significativa en comparación con el decrecimiento observado en el año anterior. Este repunte no solo evidencia una estabilización en el comportamiento de los usuarios, sino que también pone de manifiesto el impacto positivo de las estrategias implementadas, orientadas a fortalecer la relación con los usuarios y a fomentar la adopción de los servicios digitales.

Las estrategias comerciales planteadas para el crecimiento de usuarios en el 2025, lograron soportar el volumen de cancelaciones y correcciones en usuarios planteadas por las entidades que buscaban depurar las bases de datos de usuarios registrados en la Red.

La confianza en los canales de la Red Coopcentral y la creciente migración hacia plataformas digitales refuerzan el compromiso de continuar mejorando y diversificando la oferta de servicios, con el objetivo de mantener esta tendencia positiva en los próximos años.

En el año 2025 a nivel de participación de usuarios integrales por zona la división es la siguiente:

Zona	Usuarios Integrales	% de participación por zona
Santanderes	213.674	36%
Antioquia	112.931	19%
Centro	109.442	18%
Sur	95.590	16%

Valle	30.617	5%
Eje Cafetero	30.604	5%
Costa	1.332	0,2%
<b>Total General</b>	<b>594.190</b>	<b>100%</b>

Al hacer un análisis por zona se resalta Santanderes, esta lidera en crecimiento y participación, consolidándose como la región más fuerte dentro de la Red en términos de crecimiento de usuarios.

Es fundamental ajustar las estrategias regionales, especialmente en zonas con decrecimiento o bajo desempeño, priorizando campañas de fidelización, educación digital y promoción del uso de los servicios. Por otro lado, el crecimiento en Santanderes demuestra que las iniciativas implementadas allí pueden servir como modelo para replicarse en otras regiones.

### **Colocación de tarjetas débito**

La colocación de tarjetas durante el año 2025 fue de **114.236** con un crecimiento del **30%** con respecto al año anterior, El comportamiento negativo obedece al año de contracción económica donde las entidades se vieron limitadas para mantener sus bases sociales y sostener la colocación de tarjetas a los asociados.

Se proyecta para el 2026 implementar estrategias de fidelización de la base social con las entidades para revertir la tendencia negativa, con lo que se busca avanzar en la generación de relaciones a largo plazo, fortaleciendo las estrategias comerciales de forma tal que el asociado conozca los productos y se convierta en un potencial usuario transaccional activo.

### **Usuarios en canales Web.**

De los **700.478** usuarios vinculados a la Red Coopcentral, **291.631** son usuarios de los canales digitales, representando una participación del 34%. Estos usuarios realizaron **3.525.978** transacciones durante el año 2025, alcanzado una participación transaccional del total de transacciones realizadas en la red del **40%**. El Usuario WEB y su comportamiento transaccional se empieza a consolidar como una línea de negocio principal para la Red Coopcentral y marca la tendencia de crecimiento para el año 2026.

### **Indicador de Profundización de la base social**

Al corte de diciembre del 2025, el indicador de la profundización de la base social (Número de usuarios en Red / Número de asociados que consolidan las entidades participantes de la red), obtuvo un resultado del **15%**, es decir, **700.478** asociados vinculados a la Red. La participación de usuarios por zonas según base social se representa en el siguiente cuadro:

Zona	Usuarios	Base Social	% de profundización base social
Santanderes	231.852	1.436.612	16%
Antioquia	142.334	1.073.891	13%
Centro	131.829	1.038.902	13%
Sur	115.371	520.884	22%
Valle	39.404	161.616	24%
Eje Cafetero	37.201	268.155	14%
Costa	1.843	18.808	10%
Eje	646	6.326	10%
<b>Total General</b>	<b>700.330</b>	<b>4.525.194</b>	<b>15%</b>

Las zonas de Santanderes y Antioquia son las de mayor número de Usuarios vinculados a la Red Coopcentral con porcentajes de participación importantes. Se muestra en el 2025 la Zona centro como una gran oportunidad para aumentar la profundización general de la base social.

### Indicador de Transaccionalidad

Este indicador mide el número de transacciones por usuario realizadas en un periodo de tiempo. A corte de diciembre del 2025 el indicador consolidado de la Red Coopcentral es de **1,89** lo cual indica un crecimiento referente al 2024 del **42%** en el índice transaccional.

También es importante anotar que índice transaccional Real medido sobre los usuarios que realizan transacciones en el 2025 se incrementó en un **18%** pasando de **5,6** transacciones por usuario a **5,6** transacciones por usuario en el 2025

Teniendo en cuenta que el resultado del comportamiento transaccional de la red para el 2026, debemos seguir desarrollando estrategias para fortalecer la cultura transaccional en las entidades, esto permitirá generar mayor confianza y relacionamiento de la base social con la entidad.

### Otras acciones de valor

#### Gestión de Mercadeo

Desde el área de mercadeo se continuó fortaleciendo la estrategia de promoción y posicionamiento de canales y servicios, con un enfoque prioritario en la adopción de nuevas tecnologías y la generación de valor para las Entidades. Para el 2025, la gestión se centralizó en el acompañamiento integral al lanzamiento e implementación del proyecto de Pagos Inmediatos (Bre-B) y el lanzamiento de nuevos canales como la App Red

Coopcentral y el Portal Natural, respaldado con la creación de una “Caja de Herramientas”, la cual contiene más de 60 recursos gráficos y audiovisuales para facilitar la divulgación de cara a Entidades y usuarios finales.

A su vez, se logró institucionalizar los espacios pedagógicos y formativos hacia Entidades y usuarios finales mediante seminarios virtuales (Webinar) y mesas de trabajo especializadas, convocando más de 20 espacios durante el año, los cuales reunieron alrededor de 5.000 asistentes. Estos eventos lograron profundizar en ejes temáticos de vital importancia como lo son: pagos inmediatos, nuevos medios y canales transaccionales, perspectivas económicas, entre otros. Adicional, la actualización permanente de contenidos en CEUS (centro de experiencia de usuario), permitió la educación de asociado y/o ahorrador, en el uso de los canales digitales, entregando toda la información necesaria para el uso adecuado de las mismas, logrando que perciban un valor real al utilizarlas.

Durante el 2025 continuamos promoviendo e incentivando la vinculación de nuevos usuarios e incremento transaccional a través de la estrategia “La Red que conecta con transformación digital”, logrando vincular a 55 entidades participantes directas y 99 indirectas (un 120% con relación al año anterior). El acompañamiento y seguimiento a las Entidades participantes se logra mediante parrilla de contenidos, webinar, formación para empleados, incentivos, entre otras activaciones en conjunto con la agencia Power Marketing.

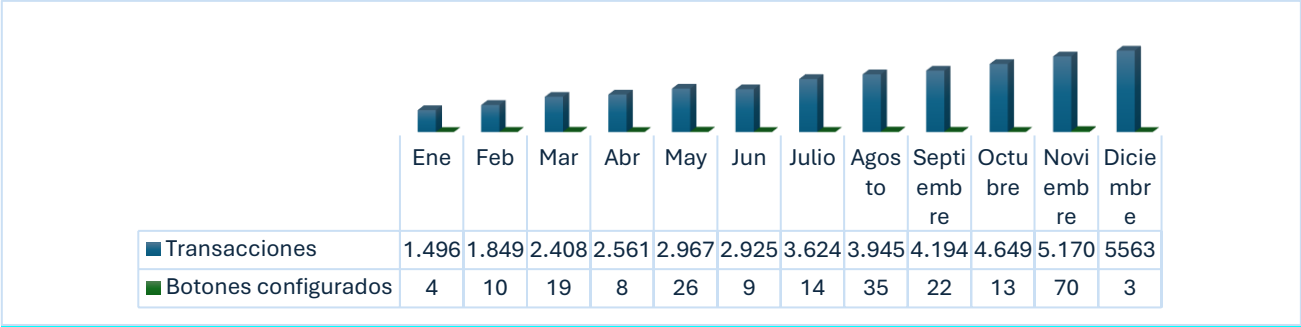
La gestión de convenios se orienta a generar alianzas que entreguen valor para las Entidades participantes y sus asociados. Dentro de sus diferentes líneas, se encuentran los convenios de recaudo, los cuales permiten realizar el pago de facturas de servicios públicos y privados, generando más de 2.500 transacciones en pagos al mes y procesando un valor transado de alrededor de \$266 millones mensuales. Esto permitió seguir fortalecimiento el portafolio, brindando servicios integrales que generan ecosistemas transaccionales en la base social.

Adicionalmente, dentro de la estrategia de posicionamiento de marca, participamos activamente en diversos eventos gremiales como Confecoop Nacional, Aporte y crédito, Analfe, Fecolfin, entre otros. A su vez, desarrollamos el 7° Congreso Red Coopcentral, el cual contó con la participación de 203 entidades del sector solidario y 954 asistentes, logrando un crecimiento del 11% frente al año anterior, consolidando espacios de relacionamiento comercial y alineación estratégica frente a los nuevos servicios transaccionales y presentando nuestros planes de proyección a la innovación y transformación digital.

### **Portal Redcoop**

Durante 2025, el Portal Redcoop Pagos, lanzado en junio de 2024, se consolidó como un canal estratégico para incentivar la transaccionalidad de los asociados persona jurídica y fortalecer el cierre de circuitos económicos dentro de la Red Coopcentral.

A corte de diciembre de 2025, el servicio alcanzó un cumplimiento presupuestal del 130%, con una ejecución de ventas de 13 frente a un presupuesto de 10. Se configuraron 392 botones de pago, a través de los cuales se registraron 44.690 transacciones acumuladas, reflejando un crecimiento sostenido en el uso del portal y una mayor adopción por parte de las entidades vinculadas.



**Proyectos**

En 2025, el área de Proyectos consolidó, de manera tangible, su madurez operativa y estratégica, avanzando hacia un modelo integrado, autónomo y orientado a resultados, con una contribución directa a la ejecución de iniciativas críticas para Visionamos y para las entidades del ecosistema. Sobre la base de la metodología híbrida (PMI + Scrum), se fortalecieron prácticas, lineamientos y mecanismos de seguimiento, evolucionando la metodología hacia un sistema dinámico, accionable y verdaderamente adaptado a las necesidades reales tanto de la organización como de las entidades.

Se lograron mejoras relevantes en la articulación y coordinación transversal con áreas internas y aliados, promoviendo roles más claros y estratégicos y elevando la capacidad de ejecución en entornos de alta demanda. El empoderamiento de los equipos y la cultura de mejora continua fueron ejes clave: se impulsó la autonomía, la toma de decisiones informada y la adaptabilidad al cambio, fortaleciendo la respuesta ante retos de complejidad creciente.

Asimismo, se consolidó la alineación estratégica con Operaciones, Tecnología y Comercial, priorizando iniciativas de alto impacto y optimizando recursos para garantizar coherencia con los objetivos organizacionales. Esta alineación permitió ejecutar con mayor efectividad, reducir fricciones, fortalecer la gobernanza y asegurar que cada iniciativa se tradujera en valor para el negocio y para el sector solidario.

Estos avances posicionan al área como un actor estratégico, con mayor capacidad de liderazgo, equipos más preparados y una estructura sólida para generar valor, impacto y sostenibilidad; sin embargo, aún se continúa trabajando en el fortalecimiento de estas buenas prácticas colaborativas, con el propósito de mejorar y evolucionar los resultados, aprendiendo de los errores y oportunidades de mejora identificadas.

## **Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B**

En 2025, este fue el principal proyecto de la organización, cumpliendo los entregables del Banco de la República y posicionándonos como el primer sistema de pagos inmediatos en Colombia, cumpliendo nuestra Visión 2025. Este avance no solo representa un logro tecnológico: se traduce en una capacidad estratégica para el país y para el sector solidario, al habilitar un nuevo estándar de transacciones en tiempo real. A continuación, los principales logros:

### **Logros Claves**

- Registro y transacciones exitosas con llave Bre-B: Primeros en el país en registrar llave y realizar operaciones bajo el nuevo esquema, marcando un precedente nacional.
- Arquitectura integral para pagos inmediatos: Implementación de una plataforma segura para pagos y transferencias en tiempo real, incluyendo administración de llaves y pagos con QR.
- Experiencia del usuario en Zona Sello: Diseño y validación de interfaz cumpliendo lineamientos visuales, funcionales y de seguridad del Banco de la República.
- Activación de funcionalidades críticas: Habilitación progresiva de pagos inmediatos, transferencias, registro y administración de llaves, consulta de historial y gestión de eventos transaccionales.
- Integración con flujos regulatorios: Implementación técnica y operativa alineada con los procesos exigidos por el Banco de la República.
- Desarrollo del sello Bre-B en canales digitales: Incorporación del sello en la App móvil y portal web, garantizando consistencia en diseño, tecnología y seguridad.

### **Personalización y Actualización Aplicación Móvil**

En 2025, avanzó la segunda etapa del proyecto, consolidando un modelo flexible, escalable y alineado con tendencias del sector financiero y solidario. Se implementó el modelo de marca blanca, permitiendo a las entidades personalizar interfaz, imagen corporativa y experiencia de usuario dentro de un ecosistema común, lo que se convirtió en un diferenciador estratégico. Esta evolución potencia el rol de la App como canal principal de relacionamiento y servicio, habilitando una experiencia más cercana, coherente con cada entidad y preparada para escalar.

## **Principales funcionalidades y avances**

- Modelo de marca blanca: Personalización de imagen y componentes por entidad, sin desarrollos aislados.
- Frontend moderno y arquitectura modular: Interfaz intuitiva integrada a microservicios internos, garantizando estabilidad, rendimiento y escalabilidad.
- Sitio Entidad: Menú exclusivo para que cada entidad gestione funcionalidades propias, ampliando personalización operativa.
- Redcoopagos: Integración para pagos y recaudos simplificados, fortaleciendo el ecosistema transaccional.
- Actualización de datos: Módulo de autogestión para mantener información vigente, optimizando procesos administrativos.
- Apertura de productos: Capacidades para iniciar o formalizar apertura de productos financieros desde la App.
- Autenticación y validación con Veridas: Tecnología biométrica avanzada para reforzar seguridad, prevenir fraudes y mejorar enrolamiento.
- Otros componentes evolutivos: Ajustes en navegación, rendimiento, notificaciones y experiencia general para un uso más fluido.

## **Monitoreo Transaccional**

En 2025, se avanzó en la implementación del sistema de monitoreo transaccional, en línea y en tiempo real; una iniciativa estratégica para fortalecer la prevención del fraude, los controles operativos y la gestión de riesgos en el ecosistema Visionamos.

## **Principales logros y funcionalidades**

- Implementación de plataforma de monitoreo en tiempo real: Basada en reglas dinámicas y modelos de comportamiento para detectar anomalías.
- Modelos de detección de fraude y escenarios de riesgo: Configuración alineada con patrones transaccionales de la red.
- Análisis avanzado con IA y Machine Learning: Capacidades para perfilamiento, segmentación y análisis de tendencias.
- Calibración de umbrales y reducción de falsos positivos: Ajustes iterativos para mejorar precisión y eficiencia.

- Flujos de alerta y respuesta operacional: Integración de procesos para reacción rápida ante eventos críticos.
- Transferencia de conocimiento al equipo interno: Capacitación en prevención y análisis de fraude.
- Diseño de modelo escalable: Preparado para soportar crecimiento transaccional proyectado para 2026–2027.
- Preparación para centro de monitoreo 24/7: Definición de lineamientos, roles y protocolos para operación continua.

### **Subproyectos Complementarios**

- Convenios Etapa 2 – Paquetes y Recargas: Recargas móviles desde App y Portal Natural.
- WhatsApp: Consultas de saldo, extractos, transferencias y gestión de llaves con integración segura.
- Visa Risk Manager (VRM): Configuración de reglas para monitoreo y prevención de fraude en transacciones Visa.

### **Otras iniciativas estratégicas – acompañamiento y apoyo estratégico**

- Actualización certificación NTC ISO 27001:2022.
- Desarrollo de plataforma interna Supernova.
- Consultorías y definición de estructura para migración a AWS.
- Implementación de transacciones ventas no presentes con tarjeta débito.

## Comunicaciones - Externo

***“La comunicación organizacional es el puente invisible que transforma ideas en acción, conecta corazones con propósitos y convierte equipos en comunidades. Es el arte de escuchar para construir y hablar para inspirar.”***

El área de comunicaciones de Visionamos entró en su segundo año de gestión, en el 2025. En términos de posicionamiento de marca y reputación, se logró lo siguiente:

- Posicionamiento de Visionamos en medios nacionales (Forbes, RCN, Blu Radio, La República, Semana, El Tiempo).
- Bajo la estrategia de Free Press, se lograron **19 publicaciones**, con una inversión de \$9.000.000 y alcance de **28,9 millones de personas**. Con esta gestión se logró **un ahorro en valor publicitario** estimado de: **\$120.749.341**. Para esta estrategia, 12 notas fueron replicadas del comunicado de prensa y 7 entrevistas se realizaron directamente con el Gerente General, como vocero oficial.
- Gestión para el reconocimiento público al Gerente General con el título de Caballero, otorgado por el Congreso de la República de Colombia.
- Durante el 7° Congreso de la Red Coopentral, el área tuvo a su cargo directo el Manejo del máster, la sala académica y la guía del moderador.

## Capítulo 4

### Garantizar la excelencia operativa

#### Operaciones

#### Evolución del negocio

El año 2025 se destacó por la consolidación de nuevos participantes y usuarios en la Red, impulsando el desarrollo sostenido de las entidades a través de productos y servicios innovadores. El equipo de Operaciones participó y apoyó proyectos claves de la organización.

Los aspectos más importantes en la evolución del negocio fueron los siguientes:

#### **Ingreso de nuevos participantes y/o habilitación de productos y servicios**

Para este año se avanzó en la conexión de nuevas entidades participantes. Se realizó acompañamiento a las entidades para sintonizar las necesidades con las condiciones de la Red y para esto se tienen reuniones y asesorías con sus proveedores de software y líderes de proyecto de cada entidad.

En el año 2025 se vincularon 40 entidades a la Red Coopcentral quienes iniciaron operación fueron:

MES	ENTIDAD
ENERO	CODEMA
MARZO	MUTUAL SAN JERONIMO
	COOPYARUMAL
ABRIL	MUTUAL CANAPRO
	FECSA
	COOPARAMO
MAYO	FEAMICOL
JUNIO	MUTUAL INTEGRAL
	COMUNA
JULIO	COOTRAMED
	MUTUAL BIENESTAR
AGOSTO	CARDIOCOOP
	COVICSS
	MULTIACOOP
	COOEDUCAR
SEPTIEMBRE	FONDUCAR
	COOPERENKA
	FORJAR
	COOTRACHEC
	COOPMACEO
OCTUBRE	COOTRAIPI

	<b>COOTRACERREJON</b>
	<b>FONREGINAL</b>
	<b>COYAMOR</b>
	<b>FECEDA</b>
	<b>COOPETEXAS</b>
	<b>SUPRESENCIA</b>
	<b>TELEPOSTAL</b>
	<b>COOSVICENTE</b>
	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>COOPSURAMERICA</b>
	<b>COOPIOXII</b>
	<b>FAPUN</b>
	<b>ACOMFENALCO</b>
	<b>FONALIANZA</b>
	<b>MICROEMPRESAS DE COLOMBIA</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>CIDESA</b>
	<b>COOTRAIM</b>
	<b>AVANCOP</b>
	<b>CANAPRO C.A.C</b>

Se activaron 87 productos y servicios a diferentes entidades Participantes, tales como: RedCoop pagos PSE, Cambio de Core, Portal empresarial, Microservicios Bre-B, Virtualcredit, Portal Redcoop, Tarjeta Débito, Microservicios API'S, Corresponsales, Tarjeta de crédito. El servicio con mayor número de implementaciones fue Red Coop pagos PSE con una Participación del 37% seguido de Cambio de Core con el 14%.

TIPO DE SERVICIO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Redcoop Pagos pse	1	2	2	5	2	2	2	3	4	5	1	3	32
Cambio de core	1	1	0	0	4	1	0	1	0	1	3	0	12
Portal Empresarial	1	0	1	1	1	1	0	0	0	2	4	0	11
Microservicios Bre-B	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	0	2	8
Virtualcredit	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	2	1	8
Portal Redcoop	0	1	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	6
Tarjeta Debito	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	6
Microservicios API's	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Corresponsales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tarjeta de Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>total general</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>87</b>

Durante el 2025 se realiza la creación de 233 taquillas para el servicio de Portal RedCoop pagos PSE, distribuido en 9 entidades de la red Coopcentral, la cual la mayor participación la tiene la entidad Avanza con un 73,39%, seguida de Utrahuilca con el 13,30%.

TAQUILLAS PORTALES REDCOOP PAGOS EN PRODUCCIÓN													
ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total General
AVANZA	4	10	8	3	17	7	5	25	17	11	61	3	171
UTRAHUILCA	0	0	2	4	8	0	3	5	3	1	5	0	31
COOFISAM	0	0	3	1	1	2	2	5	1	1	3	0	19
COOPTENJO	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
PROSPERANDO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
COOMULDESA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
CREARCOOP	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
COOGRANADA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CREDEFUTURO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>233</b>

Durante el 2025 se consolidó la conexión de los portales de pago por PSE y se dio inicio al Cambio de la Pasarela RedCoop Pagos con el proveedor Paymentsway, brindando una mejor experiencia de usuario, una visualización más corporativa y la inclusión del link de pagos para la utilización según la necesidad de las entidades. En primera instancia está

enfocado en la modalidad de cartas de pagos, teniendo al corte del 2025 un total de 4 entidades migradas.

En el mes de octubre de 2025 salió a producción BRE-B, plataforma de pagos inmediatos interoperables, desde la operación se realizaron las integraciones correspondientes para la habilitación del servicio BRE-B a las Entidades Participantes, alcanzando a la fecha 141 entidades activas operando el servicio a través del nodo Visionamos.

Los proyectos están discriminados de la siguiente manera:

Entidades con APP Red Coopcentral	Entidades con APP propia a través de Microservicios
133	8

### Oficinas Red

Se mantuvo el 2025 una red consolidada de oficinas a lo largo y ancho del país, con un crecimiento de 317 oficinas en diferentes entidades Participantes, de acuerdo con las nuevas vinculaciones a la Red Coopcentral

ENTIDADES CON MAYOR No. OFICINAS			
	ENTIDAD	Oficinas	
1	CFA	52	12
2	JURISCOOP	40	13
3	FINANCIERA COMULTRASAN	32	14
4	MICROEMPRESAS DE COLOMB	31	15
5	COOMULDESA	31	16
6	AYC COLANTA	28	17
7	UTRAHUILCA	28	18
8	FINCOMERCIO	24	19
9	COFINAL	21	20
10	COOPCENTRAL	21	Otras Entidades
11	MUTUAL BIENESTAR	19	<b>Total Oficinas</b>
			976

Se cuenta con 215 entidades Participantes con Oficinas para la atención de todos los asociados de las diferentes entidades de la Red; 20 entidades obtienen el 48% de participación con mayor número de oficinas en la Red.

### Tarjetas Debito y usuarios activos en la Red

Al cierre del año 2025 se tuvieron en total 608.752 tarjetas activas; frente al año 2024 se tiene una variación de 11.798 tarjetas débito, con un porcentaje de crecimiento del 2%. Las entidades más representativas son las siguientes:

Las 20 entidades que se relacionan tienen el 69% de las tarjetas débito de Red Coopcentral activas, se destacan Crediservir, Coomuldesa, Coofisam, Creafam y Utrahuilca con un

crecimiento significativo, realizando una labor muy importante para dar cubrimiento a sus asociados con diferentes estrategias para la consolidación con los servicios de Visionamos.

Se culmina el 2025 con 195 entidades con Multiportal y Banca Móvil. Sobresalen por número de usuarios: Coomuldesa con 39.252, Coofisam con 22.933, Utrahuilca con 17.424, Financiera Coagrosur con 10.562 y Coopprofesores con 10.057; estas cinco entidades aportan el 33,9% de los usuarios activos.

TARJETAS ACTIVAS		USUARIOS PORTAL - APP		USUARIOS PORTAL EMPRESARIAL	
ENTIDAD	Tarjetas activas dic 2025	ENTIDAD	Usuarios Activos dic 2025	ENTIDAD	Usuarios Activos dic 2025
CREDISERVIR	94.478	COOMULDESA	39.252	AVANZA	297
COOMULDESA	57.389	COOFISAM	22.933	COOFISAM	154
COOFISAM	41.299	UTRAHUILCA	17.424	UTRAHUILCA	144
COOCREAFAM	28.247	FINANCIERA COAGROSUR	10.562	COONFIE	102
UTRAHUILCA	23.791	COOPROFESORES	10.057	FINANCIERA COAGROSUR	95
CFA	19.980	COPROCENVA	9.717	COMEDAL	90
CANAPRO	19.408	CANAPRO	9.498	COFINAL	56
COOPTRAISS	15.071	COOCREAFAM	8.660	COOPICREDITO	54
AYC COLANTA	14.886	COOGRANADA	8.656	CONGENTE	51
COPROCENVA	14.121	COOPTRAISS	5.884	CREARCOOP	49
COOGRANADA	12.315	BANCO COOPERATIVO COOPCENT	5.779	COOPTENJO	43
COOTEP	12.191	AMAR	5.427	COOGRANADA	42
SERVIMCOOP	12.091	COOPSERVIVELEZ	5.394	COOMULDESA	32
COOPSERVIVELEZ	11.659	CAVIPETROL	4.190	COOVITEL	25
FINANCIERA COAGROSUR	10.272	COONFIE	3.966	COOCREAFAM	20
AVANZA	8.377	COMEDAL	3.946	COOSERVUNAL	12
COOPETROL	6.083	COOFIPOPULAR	3.731	PROSPERANDO	11
COOSANLUIS	6.062	COOSANLUIS	3.723	COOPROFESORES	9
COOPVILLANUEVA	5.867	COASMEDAS	3.405	COPROCENVA	8
COOPTENJO	5.670	COFINAL	3.385	CREDIFUTURO	8
OTROS	189.495	OTROS	110.062	OTROS	83
<b>TOTAL</b>	<b>608.752</b>	<b>TOTAL</b>	<b>295.651</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.385</b>

### Transaccionalidad por canales presenciales y virtuales

A continuación, se presenta la composición de las transacciones realizadas de manera exitosa por los diferentes canales que se ofrecen a los tarjetahabientes y ahorradores de las entidades. De igual forma la variación en cada uno de ellos, entre los años 2025 y 2024.

TRANSACCIONALIDAD EN CANALES 2024 y 2025								
Concepto	Nro. Transacciones				Vr. Transacciones (millones)			
	2024	2025	Variación	% Variación	2024	2025	Variación	% Variación
Cajeros Servibanca	1.675.699	1.620.285	-55.414	-3,42%	\$ 609.373	\$ 609.425	\$ 52	0,01%
Intra Oficinas	1.251.148	1.304.168	53.020	4,07%	\$ 2.559.892	\$ 3.018.882	\$ 458.990	17,93%
POS Comercios	2.044.088	2.308.898	264.810	11,47%	\$ 266.784	\$ 308.483	\$ 41.699	15,63%
Cajeros CMC	1.107.066	995.053	-112.013	-11,26%	\$ 449.782	\$ 438.009	-\$ 11.773	-2,62%
PSE	1.282.384	1.269.668	-12.716	-1,00%	\$ 515.466	\$ 584.304	\$ 68.838	13,35%
Corresponsal	585.757	620.659	34.902	5,62%	\$ 127.631	\$ 149.570	\$ 21.939	17,19%
Cajeros Otras redes	116.138	134.832	18.694	13,86%	\$ 43.409	\$ 51.541	\$ 8.132	18,73%
Interb. Enviadas	207.161	190.596	-16.565	-8,69%	\$ 642.259	\$ 680.485	\$ 38.226	5,95%
TransfiYa Enviadas	877.707	1.169.512	291.805	24,95%	\$ 240.967	\$ 339.984	\$ 99.017	41,09%
Interb. Recibidas	214.395	257.440	43.045	16,72%	\$ 816.457	\$ 1.104.645	\$ 288.188	35,30%
IVR	49.872	45.326	-4.546	-10,03%	-	\$ -	-	-
Intra Web	160.954	176.894	15.940	9,01%	\$ 153.043	\$ 188.713	\$ 35.670	23,31%
Intercoop. Oficinas	120.801	93.923	-26.878	-28,62%	\$ 228.207	\$ 172.469	-\$ 55.738	-24,42%
Pago Obligac.	26.827	31.896	5.069	15,89%	\$ 12.635	\$ 17.265	\$ 4.630	36,64%
TransfiYa Recibidas	180.826	188.268	7.442	3,95%	\$ 46.590	\$ 52.829	\$ 6.239	13,39%
Intercoop. Web	2.907	174.069	171.162	98,33%	\$ 1.820	\$ 62.941	\$ 61.121	3358,30%
<b>Total General</b>	<b>9.903.730</b>	<b>10.581.487</b>	<b>677.757</b>	<b>6,41%</b>	<b>\$ 6.714.315</b>	<b>\$ 7.779.545</b>	<b>\$ 1.065.230</b>	<b>15,87%</b>

### Participación por cada período de los diferentes canales:

La variación del año 2025 frente a 2024, en términos del número de transacciones, evidencia que las más representativas fueron las transacciones Intercooperativas Web, con un incremento del 98,33 %; TransfiYa enviadas, que alcanzaron un 24,95 %; Interbancarias recibidas, con un 16,72 %; y los pagos de obligaciones, con un 15,89 %.

Es importante destacar que las transacciones intercooperativas realizadas por oficinas presentaron una disminución del 28,62 %.

En cuanto a los valores transaccionados, las operaciones más relevantes durante 2025, comparadas con 2024, fueron las transacciones Intercooperativas Web, con un monto de \$62.941 millones, lo que representa una variación del 3.358,30 %. Este incremento estuvo influenciado principalmente por las transacciones realizadas a través de Bre-B, evidenciándose a partir del mes de octubre crecimientos exponenciales en las operaciones efectuadas por la banca móvil.

Adicionalmente, se registró un incremento del 41,09 % en las transacciones de TransfiYa, alcanzando un valor de \$339.984 millones; los pagos de obligaciones totalizaron \$17.265 millones, con una variación del 36,64 %; y las transacciones intercooperativas recibidas crecieron un 35,30 %, con un valor de \$52.829 millones.

En 2025, la transaccionalidad se concentró principalmente en 10 entidades, que representaron el 57% del total de las transacciones y el 59% del valor transado.

**ENTIDADES CON MAYOR TRANSACCIONALIDAD EN 2025**

ENTIDAD	Nro Transacc.	% Partic.
AYC COLANTA	1.362.432	11,64%
CREDISERVIR	1.189.343	10,16%
COOMULDESA	809.563	6,91%
CFA	779.338	6,66%
UTRAHUILCA	538.661	4,60%
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	529.561	4,52%
COOPRUDEA	413.136	3,53%
COOFISAM	396.141	3,38%
FINANCIERA COAGROSUR	314.916	2,69%
JURISCOOP	300.333	2,57%
TOTAL OTRAS ENTIDADES	5.074.007	43,34%
<b>Total</b>	<b>11.707.431</b>	<b>100,00%</b>

ENTIDAD	Valor Transacc. (Millones \$)	% Partic.
AYC COLANTA	\$ 1.036.321	12,50%
CREDISERVIR	\$ 1.323.319	15,96%
COOMULDESA	\$ 427.237	5,15%
CFA	\$ 481.483	5,81%
UTRAHUILCA	\$ 364.973	4,40%
BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL	\$ 145.880	1,76%
COOPRUDEA	\$ 132.744	1,60%
COOFISAM	\$ 430.696	5,20%
FINANCIERA COAGROSUR	\$ 395.990	4,78%
JURISCOOP	\$ 127.183	1,53%
TOTAL OTRAS ENTIDADES	\$ 3.424.285	41,31%
<b>Total</b>	<b>\$ 8.290.115</b>	<b>100,00%</b>

### Corresponsales cooperativos

Se cierra el año 2025 con 254 corresponsales instalados en diferentes municipios, equivalente a doce (12) entidades. CFA lidera el grupo de entidades con 120 corresponsales, Coomuldesa 61 corresponsales, Coofisam con 49 corresponsales, Financiera Coagrosur con 7 corresponsales y Coocreafam con 5

A través de los diferentes corresponsales durante el año 2025 se realizaron 620.659 transacciones exitosas por un total de \$149.570 millones.

### Cajeros marca compartida Visionamos – Servibanca

Durante el año 2025 se realizaron nuevas instalaciones y retiros de cajeros electrónicos con Servibanca. Al finalizar el año se cuenta con 82 cajeros Marca Compartida. La cantidad de transacciones realizadas en estos cajeros incluye las transacciones foráneas que corresponde a tarjetahabientes de otras entidades financieras transando en los cajeros administrados por Visionamos.

**CAJEROS MARCA COMPARTIDA**

	Nro. Transacciones	Cajeros
Año 2024	1.107.066	104
Año 2025	995.053	82
Variación	-112.013	-
% Variación	-10,12%	-

Se presenta una disminución de 112.013 transacciones, equivalente a una variación del 10 %. Esta reducción se explica por la desinstalación de 29 cajeros.

La participación de la entidad Crediservir es muy importante en los cajeros marca compartida con el 18%, seguido de la Coopcentral 15% y AyC Colanta con una participación del 13%; estas tres entidades tienen instalados 38 cajeros que significan el 46% del total.

Es importante destacar que continuamos con la gestión permanente ante Servibanca y las entidades para que los cajeros siempre tengan una adecuada disponibilidad y atención.

### Mensajes transaccionales

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad transaccional de las entidades participantes y de los asociados, Visionamos remite de manera gratuita para las entidades mensajes informativos por transacciones de retiro, pago y traslado de recursos.

Durante el año 2025, con el apoyo de dos proveedores (Indigitall y Masiv), se enviaron 20.178.307 mensajes de texto transaccionales, asumidos por Visionamos, frente al año 2024, esto representa un incremento de 4.976.414 mensajes, equivalente a una variación del 33 %.

Adicionalmente, las entidades participantes enviaron un total de 24.144.895 mensajes institucionales y comerciales, con un promedio mensual de 2.012.075 mensajes, lo cual impacta de manera muy positiva el relacionamiento con sus asociados, generando un incremento del 43 % frente al año anterior.

#### MENSAJES DE TEXTO

Año	SMS Transacc. Asumidos por Visionamos	OTP y pruebas asumidas por Visionamos	SMS Comerciales Participantes	Total, SMS enviados
2024	14.038.662	1.163.231	16.854.835	34.939.703
2025	17.610.870	2.567.437	24.144.895	47.744.206

<b>Variación Absoluta</b>	3.572.208	1.404.206	7.290.060	12.804.503
<b>Variación Porcentual</b>	25,45%	120,72%	43,25%	36,65%

### Producción de tarjetas y complementos

Durante el año 2025, se produjeron un total de 198.701 tarjetas débito. Las entidades con mayor cantidad de solicitudes fueron:

- **Utrahuilca**, con 20.000 tarjetas.
- **Coomuldesa**, con 14.000 tarjetas.
- **Cavipetrol**, con 12.000 tarjetas.
- **Crediflores**, con 10.000 tarjetas.
- **CFA**, con 8.000 tarjetas.

En comparación con el año 2024, la producción de plásticos creció en 44.746 unidades, lo que representa una variación del 29,1% en 2025. Adicionalmente, se fabricaron 15.400 tarjetas genéricas, distribuidas entre 27 entidades de la Red.

En cuanto a materiales complementarios, las entidades solicitaron la producción de: 49.000 manuales e instructivos para el manejo de las tarjetas débito, y 97.000 sobres de protección.

### **Mesa de servicio Redcoop**

Nuestra Mesa de Servicios continúa trabajando de manera permanente para poner a disposición de nuestras Entidades Participantes canales y medios que garanticen una experiencia de comunicación oportuna, confiable y eficiente, así como herramientas que permitan un adecuado control y trazabilidad de las solicitudes relacionadas con novedades o requerimientos asociados a nuestros Canales, Productos y Servicios.

Durante el segundo semestre de 2025, además de los canales habituales de atención telefónica (PBX) y la Mesa de Servicios RedCoop, se implementó un nuevo canal de atención vía WhatsApp denominado "Mi RedCoop". A través de este canal, las Entidades Participantes pueden gestionar información de manera más ágil. Si bien se trata de un canal más directo, ha sido necesario realizar un proceso de culturización y adopción para promover su uso constante, con el objetivo de optimizar los tiempos de atención y mejorar la experiencia del servicio.

### **Mesa de Servicios RedCoop**

Durante el año 2025, se recibieron y gestionaron 12.400 solicitudes, con un tiempo promedio de atención de 5 días. En comparación con el año 2024, se evidenció un incremento del 40% en el número de solicitudes gestionadas. Este aumento se explica principalmente por el lanzamiento de la nueva App Transaccional, implementación en esta misma de la validación de identidad en proceso de registro, mejorando nuestra seguridad en la Aplicación y la puesta en producción del Sistema de Pagos Inmediatos Bre-B, lo cual generó un mayor volumen de registros, gestión y atención de casos.

Adicionalmente, a través de la misma herramienta se midió el nivel de satisfacción del servicio mediante una encuesta enviada al cierre de cada caso. Aunque la participación de los usuarios en la encuesta aún es baja, las calificaciones obtenidas reflejan un alto nivel de satisfacción, con resultados muy positivos.

## PBX

En cuanto a la atención telefónica, durante 2025 se recibieron 28.069 llamadas entrantes, lo que representa un promedio mensual de 2.339 llamadas. De estas, 24.936 llamadas fueron atendidas, alcanzando un nivel de atención del 88,8 %.

Tipo de Gestión en LLlamadas	AÑO 2024		AÑO 2025		Variación
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad
Llamadas Entrantes	24.236	100%	28.069	100%	3.833
Llamadas contestadas	21.822	90%	24.936	89%	3.114
Llamadas Fallidas	2.414	9,40%	3.133	11%	719

## WhatsApp Mi RedCoop

Respecto al canal WhatsApp Mi RedCoop, se gestionaron 304 conversaciones durante el periodo evaluado. Este canal ha representado un reto importante para el sector, dado que se ha trabajado activamente en fomentar su uso entre las Entidades Participantes. Se continuará fortaleciendo la estrategia de adopción y promoción, con el fin de incrementar su utilización y consolidarlo como un canal ágil y eficiente de atención.

## Capítulo 5

### Desarrollar cultura y talento para la transformación

#### Gestión de Personas

El área de Gestión de Personas se consolida como un habilitador estratégico de Visionamos. Su propósito es traducir la estrategia corporativa en prácticas de talento que aseguren el desempeño, el desarrollo y el bienestar integral de los colaboradores, fortaleciendo la capacidad organizacional para ejecutar prioridades críticas del negocio. Durante 2025, la gestión se orientó a robustecer la experiencia del empleado a lo largo de todo su ciclo de vida —atracción, selección, contratación, formación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo (SST)— con un enfoque consistente en eficiencia, acompañamiento, cumplimiento y desarrollo.

La adopción de enfoques basados en competencias, la articulación permanente con líderes, la automatización progresiva de procesos y el cumplimiento normativo fueron ejes centrales del periodo. Esta gestión permitió consolidar prácticas institucionales, responder a retos del mercado laboral —especialmente en perfiles especializados— y sostener una operación rigurosa, humana y alineada con la cultura que Visionamos necesita para seguir liderando el cambio en el sector.

A continuación, se presenta de manera detallada los resultados alcanzados, las buenas prácticas institucionales, los retos enfrentados y las propuestas de mejora para el siguiente ciclo. Se incluyen cifras, que evidencian el desempeño del área y su contribución a la madurez organizacional.

### **Gobernanza y metodología de trabajo**

La gestión del área se realiza bajo un modelo de gobernanza que privilegia la trazabilidad, la rendición de cuentas y la mejora continua. Se mantiene la coordinación con líderes de proceso y con los comités y grupos de apoyo institucionales (COPASST, Comité de Convivencia Laboral y Brigada de Emergencias), garantizando la toma de decisiones informada, la ejecución disciplinada y el cumplimiento de roles y responsabilidades definidos.

Metodológicamente, se aplicaron principios de gestión por indicadores, estandarización documental y comunicación efectiva con los actores clave: candidatos, colaboradores, líderes y entes de control. Los procesos se sostuvieron sobre procedimientos actualizados, instructivos claros y formatos unificados, apuntalando la eficiencia operativa, la consistencia institucional y una mejor experiencia del usuario interno.

### **Selección de Personal**

- Cumplimiento del indicador de selección (enero – diciembre): 100% mensual.
- Total procesos cerrados: 36.
- Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS): 30 días | Cierre promedio: 15 días por área.
- Cuota SENA: cumplimiento del 100% (7 aprendices).
- Prácticas implementadas y mejoras al proceso:
- Estructuración de procesos de selección basados en competencias blandas, alineadas con la cultura organizacional.
- Mayor apertura y alineación con líderes, con acompañamiento cercano en cada fase de selección.
- Comunicación constante con candidatos, fortaleciendo cercanía y transparencia.
- Publicación de vacantes en LinkedIn para visibilizar oportunidades y fortalecer la marca empleadora.

## Retos enfrentados

- Atracción de perfiles especializados en los sectores tecnológico y financiero.
- Coherencia entre perfiles de cargo y necesidades reales del negocio.
- Mayor acompañamiento en el entrenamiento y transición de nuevos ingresos para asegurar adherencia al rol.

La credibilidad del trabajo se sustenta en la consistencia de resultados y en el entendimiento de las necesidades de las áreas, manteniendo las vacantes por debajo de dos dígitos y evitando tercerizar procesos gracias al uso eficiente de plataformas, pruebas psicotécnicas y aliados estratégicos.

## Formación y desarrollo

### Cifras del período

- Evaluación de desempeño: instauración del programa, fortaleciendo retroalimentación y aprendizaje continuo.
- Aula de Liderazgo (alianza con Mi Cuento): 36 participantes.
- Programa de Liderazgo (articulación con Liderazgo y Cultura): 28 personas.
- Formaciones ejecutadas: 617 programas (262 esenciales; 355 técnicas).
- Licencias de formación en línea: 132 (Platzi) para competencias digitales, liderazgo y habilidades blandas.

### Distribución de programas por tipo

Tipo de programa	Nro. de programas
Esenciales	262
Técnicas	355
Total 2025	617

### Buenas prácticas

- Alianzas estratégicas con proveedores especializados (Mi Cuento, Platzi, cajas de compensación).
- Aprendizaje autónomo apalancado en licencias de formación en línea.
- Articulación del plan de formación con la estrategia organizacional y el modelo de liderazgo.

- Empoderamiento de líderes comprometidos con la formación de sus equipos.
- Equipo de Embajadores de Cultura y lema “Visionamos Me Inspira” como mapa de ruta hacia 2026.

### **Contratación**

- Procedimientos, instructivos y formatos: actualización y cumplimiento al 100%.
- Ingresos de personal nuevo: cumplimiento del 100% del proceso.
- Vacaciones: 170 periodos de vacaciones gestionados.
- Contrataciones: 36 exitosas, bajo normatividad vigente.
- Certificados laborales: 158 tramitados durante el año.
- Cesantías: 36 solicitudes gestionadas y cerradas.
- Planta aprobada: 149 personas.

### **Buenas prácticas**

- Trabajo en equipo que conecta procesos y habilita decisiones oportunas en pro de la organización.
- Actualización permanente en normatividad para garantizar procesos de contratación exitosos.
- Mejora continua frente a oportunidades detectadas en la operación administrativa y de contratación.

### **Bienestar**

Se fortaleció la cultura de bienestar y reconocimiento con celebraciones como Día de la Mujer, Hombre, Madre, Padre, Amor y Amistad, Halloween y bienvenida a la Navidad. Se entregaron 35 kits escolares a hijos de colaboradores y se realizaron reconocimientos por quinquenios (15 colaboradores), logros y cumplimiento de objetivos. Se mantuvieron beneficios institucionales: días libres (cumpleaños, grados, quinquenios), licencia por matrimonio, auxilio de lentes, convenios con SmartFit, pólizas de vida y exequial, y alianzas con entidades asociadas.

## **Enfoque de cercanía y equidad**

- Celebración de cumpleaños personalizada con bonos físicos o digitales según ciudad.
- Inclusión de colaboradores de otras ciudades con detalles y bonos digitales, garantizando equidad de acceso.
- Combinación de beneficios emocionales y económicos para el equilibrio vida-trabajo.

## **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

### **Cumplimiento y resultados clave**

- Índice de accidentalidad: cero durante todo el periodo.
- Cumplimiento normativo SG-SST (Resolución 0312/2019): consolidación al 100%.
- Formación continua a colaboradores y grupos de apoyo en liderazgo, autocuidado, ergonomía, salud mental, seguridad vial, prevención del acoso laboral y sexual, extinción de incendios, primeros auxilios y control de emergencias.
- Gestión de riesgos y promoción de la salud
- Actualización de la matriz de peligros y riesgos con participación de colaboradores.
- Inspecciones periódicas de seguridad y seguimiento oportuno a condiciones detectadas.
- Aplicación de baterías de riesgo psicosocial y actividades de intervención (respiración consciente, yoga, reducción de cortisol).
- Actividades de bienestar físico y mental: pausas activas, rumba terapia, juegos de salud mental, aromaterapia, zona de masajes.
- Jornadas de salud visual, nutricional y cardiovascular, y sensibilización en consumo de tabaco, alcohol y drogas.

### **Buenas prácticas**

- Participación en capacitaciones y simulacros; conciencia sobre importancia del SG-SST.
- Canales efectivos para reporte de actos/condiciones inseguras e incidentes, y presunto acoso laboral/sexual.

- Inspecciones proactivas y corrección temprana de condiciones inseguras sin generar incidentes.
- Trabajo articulado con Bienestar y Gestión de Personas para integrar salud física y mental.
- Seguimiento oportuno a incapacidades médicas de colaboradores.

## **Liderazgo y Cultura**

La Escuela de Liderazgo y el equipo de Embajadores de Cultura contribuyeron a consolidar comportamientos organizacionales alineados con la estrategia, fortaleciendo un liderazgo que habilita ejecución, cohesión y evolución cultural. La meta hacia 2026 es formar líderes que inspiren, conecten y transformen la organización mediante hábitos de comunicación clara, retroalimentación continua y servicio al asociado.

- Participación en Aula de Liderazgo: 36 colaboradores.
- Programa de Liderazgo: 28 personas con enfoque en competencias esenciales y comportamiento ético.
- Definición del lema cultural “Visionamos Me Inspira” como guía para el desarrollo cultural hacia 2026.

## **Gestión Administrativa**

Durante este periodo, el área administrativa consolidó avances significativos en materia de eficiencia operativa, sostenibilidad y fortalecimiento del equipo.

- Cambio de Sede: Uno de los principales logros fue el cambio de sede durante el segundo semestre, proceso liderado en un 100% por el área, el cual permitió generar ahorros importantes en servicios públicos hasta del 60%.
- Certificación en Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Se obtuvo la certificación en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), reconociendo a Visionamos como una organización comprometida con la sostenibilidad ambiental y el cambio climático. En esta línea, se fortaleció el trabajo con el proveedor Más verde y FENALCO, orientado a la medición de la huella de carbono y la promoción de capacitaciones sobre el buen uso del agua y la energía, entre otros.
- Buenas prácticas: Entre las buenas prácticas implementadas sobresale la optimización en la impresión documental mediante el uso de impresoras con código, evitando la impresión innecesaria de documentos. Esta acción contribuye directamente al ahorro energético, de tinta y papel, y al fortalecimiento de la cultura ambiental dentro de la organización, orientados a una política de cero papeles.
- Implementación herramienta WorkManager: Para finales del mes de diciembre se cuenta con un avance del 90% sobre la implementación de la herramienta

WorkManager, proyectando salidas por módulos, con flujos consolidados de gestión documental, radicación de facturas, gestión de viáticos, gestión de activos y gestión de contratos.

## **Comunicaciones – Interno**

***“La comunicación organizacional es el puente invisible que transforma ideas en acción, conecta corazones con propósitos y convierte equipos en comunidades. Es el arte de escuchar para construir y hablar para inspirar.”***

El área de comunicaciones de Visionamos entró en su segundo año de gestión, en el 2025. En términos de cultura, comunicación interna y gestión del cambio, se logró lo siguiente:

- Unificación del manual de marca: logo unificado, tono e imagen institucional.
- Nueva Intranet – Supernova, como sitio interactivo y repositorio de información interna, institucional.
- Lanzamiento de la comunidad de WhatsApp Conecta2, como un canal de interacción y refuerzo con los colaboradores.
- Creación de la Política de Comunicaciones y del Comité de Comunicaciones para garantizar cuidado reputacional y claridad organizacional.
- Mas de 800 piezas gráficas y audiovisuales fueron producidas.
- Posicionamiento del movilizador de cultura: Visionamos me inspira.
- Campañas gestionadas para movilizar cultura y claridad: Gestión del cambio: Ruta Nueva Sede, Plan de Sucesión: Una llama que nos une y nos fortalece y sentido de pertenencia: Misión 5 Estrellas.

## **Capítulo 6**

### **Marco regulatorio**

#### **Sistema de Administración de Riesgos**

La gestión del riesgo constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar la continuidad de cualquier organización y en Visionamos somos conscientes de la importancia de identificar, administrar y mitigar los riesgos a los que estamos expuestos.

En Visionamos desarrollamos un proceso integral que incluye la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, etapas esenciales para optimizar la generación de valor en función del perfil de riesgo deseado y asegurar la continuidad de las operaciones.

Gestionamos los riesgos en cumplimiento de la normatividad vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y hemos implementado un conjunto de criterios, políticas y procedimientos fundamentados en las siguientes premisas:

- Cultura de riesgos común, compartida y extendida a todos los empleados.
- Establecimiento de criterios de valoración prudentes, basados en el buen juicio, la experiencia de los empleados y la evidencia histórica.
- Políticas y procedimientos que permiten que la gestión de riesgos esté integrada en el proceso de toma de decisiones de negocio.
- Metodología para la valoración y seguimiento de los riesgos que permiten identificar aquellos que se encuentren por fuera de los límites del nivel de riesgo aceptado.
- Informes periódicos en los que se muestra la gestión de riesgo, permitiendo el emprendimiento de acciones de mejora.
- Auditorías internas y externas que garantizan una adecuada ejecución de los procedimientos.
- Cumplimiento con los requerimientos regulatorios y legales.
- Documentación de controles y procesos.
- Evaluaciones periódicas de los controles para medir su efectividad.
- Reporte de pérdidas por riesgo operacional y el establecimiento de planes de mejoramiento que eviten la materialización de los riesgos ya identificados.
- Adopción de un plan de continuidad.
- Aplicación de normas de ética en la Entidad.
- Desarrollo de actividades para mitigar el riesgo, incluyendo políticas de seguridad.

El resultado de la aplicación de estas premisas se refleja en los manuales del Sistema de Administración de Riesgo para las Entidades Exceptuadas del SIAR - SARE y del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT. Asimismo, se materializa en el proceso de Gestión de Riesgos, en las matrices correspondientes y en los diferentes informes elaborados por el área de riesgos y el Oficial de Cumplimiento.

### **Sistema de Administración de Riesgo de las entidades Exceptuadas del SIAR – SARE**

Con el propósito de dar cumplimiento al capítulo XXXII y a lo señalado en las Partes II, III y IV del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en relación con la gestión del riesgo operacional, Visionamos ha definido un conjunto de criterios y parámetros que han permitido diseñar e implementar el Sistema de Administración del Riesgo para las Entidades Exceptuadas del SIAR - SARE.

Como resultado de esta implementación, se aplican metodologías, políticas, procedimientos y controles que se evidencian en los siguientes aspectos:

### **Actualización de las matrices de riesgos para los procesos de La Entidad**

Como resultado del monitoreo y seguimiento del riesgo operacional, al cierre del año 2025 Visionamos registra un total de 52 riesgos distribuidos en los diferentes procesos de la Entidad. Para esta labor se revisaron todas las etapas del SARE (identificación, medición, control y monitoreo), garantizando el cumplimiento de los requerimientos establecidos. Como producto de esta revisión, se obtuvieron matrices de riesgo operacional actualizadas para cada uno de los procesos que se ejecutan en la organización.

### **Determinación del perfil de riesgo operacional**

A los riesgos operacionales identificados y consignados en las matrices se les asignaron valores de probabilidad de ocurrencia e impacto, conforme a las escalas definidas en el Manual del SARE, con el fin de determinar el riesgo inherente (puro o absoluto), el cual se ubicó en un nivel alto. Adicionalmente, se revisó la valoración de los controles existentes para verificar su efectividad, lo que permitió obtener la calificación consolidada del perfil de riesgo residual de la entidad, ubicado en un nivel bajo. Este nivel se encuentra dentro de los límites aceptados por Visionamos.

### **Registro de eventos de riesgo operacional**

Visionamos ha diseñado un procedimiento para el registro de eventos de riesgo operacional. Durante el año 2025 se cumplió con el registro de dichos eventos, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

### **Desarrollo de capacitaciones relacionadas con el SARE**

Se realizaron capacitaciones al personal de Visionamos, a través de diferentes medios y con su respectiva evaluación, con el propósito de fortalecer la identificación y gestión de riesgos en los distintos procesos de la entidad. Asimismo, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones específicas al personal que ingresó a la organización.

### **Divulgación de la Información**

Durante el año 2025, se divulgó a todos los empleados de la entidad y demás interesados, por diferentes medios, la información más relevante relacionada con el SARE.

### **Plan de Continuidad y Contingencia**

Visionamos cuenta con un plan de continuidad y contingencia para asegurar la prestación de los servicios críticos del negocio a las entidades participantes, el cual contiene los procedimientos, sistemas y recursos necesarios para trasladar la operación al centro alerno de cómputo ubicado en la ciudad de Bogotá, en caso de indisponibilidad o falla total de las

instalaciones del centro de cómputo principal, ubicado en la ciudad de Medellín y, de las oficinas de Visionamos en Medellín.

Durante el año 2025, el plan fue sometido a las pruebas correspondientes, las cuales arrojaron resultados satisfactorios. Estos ejercicios de continuidad contemplaron los siguientes aspectos, que respaldan la disponibilidad de los diferentes servicios y canales utilizados por los clientes de Visionamos:

- Prueba de traslado e instalación del equipo de recuperación en el centro alternativo de trabajo.
- Prueba de traslado y operación desde el sitio de procesamiento alternativo.

### **Gestión de los riesgos de seguridad de la información y la ciberseguridad**

Durante el año 2025 se llevaron a cabo diversas actividades orientadas a la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las regulaciones y normas aplicables, así como proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Algunos de los beneficios de la gestión realizada fueron:

- Reducción del riesgo de ataques cibernéticos y violaciones de datos.
- Mejora de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Cumplimiento con las regulaciones y normas de seguridad.
- Mejora de la reputación de la organización.

### **Otras actividades**

Durante el año 2025 se realizaron cuatro sesiones del Comité de Riesgos, en las cuales se presentaron los eventos de riesgo operacional materializados, junto con las acciones correctivas y preventivas ejecutadas conforme a los planes de mejoramiento para la gestión del riesgo operacional. Asimismo, se expuso la gestión del área de riesgos correspondiente a cada trimestre evaluado. Los temas tratados en el Comité fueron replicados, de manera general, en las sesiones del Consejo de Administración.

### **Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT**

Con el propósito de dar cumplimiento al capítulo IV, título IV, parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), Visionamos ha definido un conjunto de criterios y parámetros mínimos que han permitido diseñar e implementar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Como resultado de esta implementación, se aplican metodologías, políticas, procedimientos y controles que se evidencian en los siguientes aspectos:

## **Resultados de la gestión desarrollada**

Durante el año 2025, se monitorearon las transacciones realizadas por los usuarios con base en las señales de alerta implementadas. Como resultado de este monitoreo, se enviaron informes a aquellas entidades cuyos asociados presentaron transacciones que, según la segmentación realizada, requerían análisis por parte de la entidad participante.

Asimismo, se llevaron a cabo diversas capacitaciones al personal de la entidad, con sus respectivas evaluaciones, orientadas a fortalecer el manejo de los riesgos relacionados con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva. De igual forma, dentro del proceso de inducción se impartieron capacitaciones específicas al personal que ingresó a la organización.

Durante el año 2025 no se presentaron casos de incumplimiento por parte de los empleados de Visionamos en relación con el SARLAFT.

El Oficial de Cumplimiento presentó informes trimestrales al Consejo de Administración, en los cuales se consignaron los resultados de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de sus funciones, conforme a la normatividad vigente.

### **Envío de reportes a las diferentes autoridades.**

Durante el año 2025 se cumplió estrictamente con el envío de los reportes a la UIAF, conforme a lo establecido en la normatividad vigente relacionada con la gestión del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

### **Evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.**

La administración del riesgo de lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva en Visionamos se desarrolla en cuatro etapas: identificación, medición, control y monitoreo, con el objetivo central de prevenir y controlar la materialización de este riesgo. La prevención busca evitar el ingreso al sistema financiero de recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, mientras que el control se orienta a detectar y reportar operaciones que pretendan dar apariencia de legalidad a dichas actividades.

Al 31 de diciembre del 2025 Visionamos cuenta con una matriz que describe seis riesgos, relacionados con el riesgo de LA/FT/FPADM, los cuales arrojan un nivel de riesgo inherente que se encuentra en un nivel medio. Tras la aplicación y evaluación de controles, el riesgo residual de la Entidad se ubica en un nivel bajo.

### **Efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en el SARLAFT**

Con el fin de evitar que la entidad sea utilizada en operaciones relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o la proliferación de armas de destrucción

masiva, se aplicaron los mecanismos e instrumentos establecidos por Visionamos, tales como: consulta en listas de control, segmentación de factores de riesgo y alertamiento, conocimiento del cliente e identificación de operaciones inusuales, entre otros. Durante el año 2025 no se detectaron fallas en estos mecanismos, los cuales demostraron ser efectivos. No se materializaron eventos relacionados con el riesgo de LA/FT/FPADM.

### **Divulgación de la Información**

Se difundió, a través de diferentes medios, la información más relevante relacionada con el SARLAFT, dirigida a todos los empleados de la entidad y demás interesados.

### **Otras actividades**

Visionamos creó y lidera activamente el Comité de Oficiales de Cumplimiento de las entidades que conforman la Red Coopcentral a nivel nacional. Esta iniciativa impulsa la adopción de mejores prácticas para la prevención del riesgo de LA/FT/FPADM y temas relacionados en el sector solidario, consolidando a la organización como un referente en la promoción de una cultura de cumplimiento a nivel nacional.

### **Sistema Gestión de la Calidad**

Durante el 2025, desde el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollaron las siguientes acciones:

- Articulación con los demás Sistemas de Gestión (Gestión de Riesgos, Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Control Interno y Seguridad y Salud en el Trabajo), fortaleciendo una visión sistémica de la Entidad y facilitando la toma de decisiones en conjunto, orientadas a la mejora continua.
- Coordinación con Gestión Jurídica para el monitoreo permanente y la actualización oportuna de los requisitos aplicables a la Entidad.
- Revisión y actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en conjunto con Transformación Organizacional y los líderes de Procesos.
- Acompañamiento a Gestión de Proyectos y a los procesos en la elaboración y seguimiento de diagnósticos documentales que soportan la ejecución de los siguientes proyectos: Portal Natural, APP (Fase I Y II), Cambio de sede, Convenios fase II, Marca Blanca, Monitoreo transaccional, Pagos Inmediatos, Pasarela de Pagos Paymentsway, Refactoring del Switch, WhatsApp, transición ISO 27001: 2013 a ISO 27001: 2022 y Word Manager.
- Acompañamiento a Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la transición y la obtención de certificación en la NTC ISO 27001: 2022 (Transición de Norma NTC ISO 27001:2013 a NTC ISO 27001: 2022).

- Apoyo a Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la validación del cumplimiento de requisitos asociados a la Información documentada del Sistema de Gestión Integrado, para la obtención de certificación Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard V.4.0.1 (PCI-DSS V.4.0.1).
- Diagnóstico y acompañamiento frente a la revisión de la información documentada en los procesos.
- Acompañamiento en la creación, modificación, eliminación y control de información documentada que soporta el sistema de gestión integrado.
- Acompañamiento a los procesos en la gestión del cambio organizacional, en alineación con el Sistema de Gestión Integrado.
- Acompañamiento a los Procesos en la construcción de planes de mejoramiento derivados de Auditorías Internas, Auditorías Externas y requerimientos de Entes de Control.
- Sensibilización a colaboradores en temas relacionados con Gestión de la Calidad.
- Mejoramiento de la intranet corporativa (Supernova) en SharePoint, optimizando la operatividad de los requerimientos documentales y ofreciendo a los usuarios una plataforma más ágil, moderna y de fácil interacción.

### **Situación Administrativa y Jurídica de Visionamos**

Desde la perspectiva jurídica, se concluye que durante el periodo evaluado, Visionamos ha mantenido una situación jurídica estable, destacándose por estar libre de demandas, litigios o procesos judiciales en curso que pudieran representar riesgos para su patrimonio o afectar su operación. Esta estabilidad jurídica refleja el firme compromiso de la Entidad con el cumplimiento normativo y la gestión proactiva de los asuntos legales, garantizando así un entorno de seguridad jurídica que no solo protege los intereses de la organización, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de sus actividades y refuerza la confianza institucional.

Con el objetivo de asegurar la continuidad de este panorama positivo, Visionamos continuará implementando estrategias preventivas y fortaleciendo la supervisión legal, centrándose en las siguientes acciones clave:

- **Monitoreo normativo:** Realizar un seguimiento constante de la legislación aplicable a la Entidad para detectar cambios regulatorios que puedan afectar sus operaciones y garantizar su adaptación a tiempo.

- **Actualización normativa:** Incorporar de manera oportuna las modificaciones normativas relevantes a los procesos internos, asegurando su correcta implementación y alineación con las disposiciones legales vigentes.
- **Seguimiento al cumplimiento normativo:** Verificar de manera continua el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias, garantizando la alineación con los estándares requeridos y mitigando cualquier riesgo de incumplimiento.
- **Gestión de requerimientos normativos:** Evaluar de forma diligente las solicitudes y requerimientos recibidos de las autoridades competentes, analizando sus implicaciones legales y el impacto potencial en las operaciones de la Entidad, y respondiendo en tiempos oportunos.

Estas iniciativas forman parte de un enfoque integral orientado a la prevención de riesgos legales, a la mejora continua de los procesos jurídicos y al fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante posibles contingencias. Visionamos reafirma su compromiso con la consolidación de un entorno de seguridad jurídica que fomente la sostenibilidad de sus operaciones y contribuya al cumplimiento de su misión como actor clave en el sector.

De otra parte, el Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones asignadas, para el año 2025 realizó las siguientes actividades, entre otras:

- Citar a la Asamblea General Ordinaria de Visionamos para presentación de informes del 2024.
- Aprobar el informe del Consejo y del Gerente General.
- Aprobar el informe de gestión de Visionamos y notas a los estados financieros.
- Analizar las bases presupuestales para el año 2026.
- Aprobar la renovación de la póliza de seguros de responsabilidad Directivos y Administradores.
- Aprobar gastos según sus atribuciones.
- Aprobar la reforma al Reglamento del Sistema de Pago Inmediatos y su Manual Operativo.
- Pronunciarse sobre los diferentes informes: SARE, SARLAFT, Comité Auditoría, Revisoría Fiscal, entre otros.

### **Sanciones**

A lo largo del año 2025 no se abrieron investigaciones de índole administrativa que pudieran culminar con una sanción tipo multa o de otra característica que afecte reputacional y operativamente a la Entidad.

### **Acontecimientos Importantes Después del Ejercicio**

La Organización no presentó acontecimientos importantes después del ejercicio.

### **Ley 1581 Protección de Datos Personales**

En 2025, la gestión del Área Jurídica en materia de Protección de Datos Personales fue calificada positivamente por la auditoría externa realizada por Protecdata, destacando el cumplimiento del marco legal aplicable y la correcta implementación del Programa de

Gestión. La auditoría confirmó que Jurídica ejerce de manera adecuada su rol como área responsable del Programa, conforme al artículo 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015 y a la Guía de Oficial de Protección de Datos Personales de la SIC.

La gestión jurídica demostró un cumplimiento efectivo de la Ley 1581 de 2012 y del principio de responsabilidad demostrada previsto en el artículo 2.2.2.25.2.1 del Decreto 1074 de 2015, garantizando la implementación, supervisión y monitoreo permanente de las medidas administrativas, técnicas y jurídicas del Programa. Igualmente, se verificó la correcta divulgación y actualización de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, en cumplimiento del artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015.

Se resalta que durante el periodo auditado no se presentaron requerimientos por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, ni solicitudes de titulares o terceros, evidenciando una gestión jurídica preventiva y alineada con los procedimientos establecidos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012 sobre consultas y reclamos.

De igual manera, se destacó el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), conforme a la Circular Externa 003 de 2018 de la SIC, así como la correcta gestión contractual a través de cláusulas de confidencialidad y contratos de encargo de tratamiento, en concordancia con el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015.

### **Operaciones Celebradas Con Asociados y los Administradores de Visionamos**

Las operaciones celebradas con los asociados se reflejan en la **NOTA 24** de los Estados Financieros. Al cierre del ejercicio 2025, Visionamos no presenta obligaciones financieras con sus asociados, ni con miembros de Consejo de Administración o Directivos de la Organización.

### **Derechos de Autor**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 603 de 2000, Visionamos ha seguido los lineamientos sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, sobre las licencias de software adquiridas.

Para su operación utiliza software suministrado por terceros debidamente licenciados y su utilización se da en los términos permitidos en las mismas.

### **Cumplimiento Ley 1676 de 2013**

La Entidad ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, su negociabilidad y descuento, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 de 2013.

### **Sistema de Control Interno**

Con base en los principios y componentes que integran el Sistema de Control Interno - SCI, durante el año 2025 se desarrolló un plan de trabajo enfocado en abarcar los temas regulatorios, tecnológicos y de seguridad de la información, lo que permitió un aseguramiento razonable en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se resalta la importancia de las políticas, procedimientos y demás mecanismos establecido por la Alta Gerencia a fin de facilitar la consecución de los objetivos y permitir, entre otros, gestionar adecuadamente los riesgos, mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades, mitigar los actos de corrupción, el fraude interno y externo, aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada para las partes interesadas, proteger los activos de la organización y dar un adecuado cumplimiento a la normatividad aplicable.

Visionamos cuenta con órganos de control tanto internos como externos y ha ajustado a su Sistema de Gestión Integrado las nuevas disposiciones del anexo de la Circular Externa 008 de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a fin de fortalecer los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión en todos los procesos y cargos de la Entidad.

A continuación, se presentan las actividades y gestiones relevantes que permitieron fortalecer el Sistema de Control Interno, mediante el cumplimiento de los requisitos aplicables y buenas prácticas adoptadas para mantener y mejorar el desempeño organizacional.

#### **Ambiente de Control:**

- Se sometió a aprobación del nuevo Comité de Auditoría, el plan de auditoría para el 2025.
- Se sometió a aprobación del nuevo Comité de Auditoría el nuevo presupuesto para el año 2025.
- Se validó la actualización del reglamento de sistema de pago aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se realizó la contratación de la Analista de Auditoría con un perfil financiero.
- Se realizó la actualización de algunos documentos y formatos propios de la función de auditoría interna.
- Se construyó una metodología para la valoración de hallazgos y/o planes de mejoramiento.
- Se construyó un esquema para realizar una calificación a los procesos auditados según su nivel de control interno.
- Se realizaron mentorías para la formación de líderes Visionamos.
- Se tuvo participación en la construcción de la planeación estratégica 2026-2027.

#### **Gestión de Riesgos:**

- Se realizaron ajustes a la información documentada asociada a la gestión de los riesgos SARE y SARLAFT.
- Se actualizaron las matrices de riesgos y los controles establecidos para la adecuada gestión de los procesos, de modo que se asegure el logro de los objetivos organizacionales.

- Se hizo el registro y seguimiento a los eventos de riesgo.
- Se realizó la contratación de dos auditorías externas especializadas en Protección de Datos Personales y SST.
- Se llevaron a cabo simulacros por el área de seguridad de la información para validar la respuesta ante una afectación por ransomware.
- Se ejecutó de manera exitosa la prueba de continuidad de sitio alternativo en la que se probó la respuesta y recuperación de los servicios críticos de la organización.

#### **Actividades de Control:**

- Se dictaron capacitaciones para explicar la función de auditoría dentro de la organización y su diferencia frente al concepto de control interno.
- El equipo de Auditoría Interna participó en diversos cursos al igual que en el congreso latinoamericano de auditoría interna.
- Se realizaron reuniones de alineación con los coordinadores de riesgos, seguridad de la información y procesos, para discutir temas de interés transversales en la organización.
- Se realizaron reuniones de alineación y recolección de expectativas con los líderes de los procesos para tomar insumos de cara a la construcción del plan de auditoría.
- Se verificó la Implementación del nuevo sistema de pagos inmediatos Bre-B, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Banco de la República.
- Se construyeron dos tableros en Power BI para el seguimiento del plan de auditoría y los planes de mejoramiento.
- Se validó Visionamos como nodo certificado para operar Bre-B.
- Visionamos realizó la primera creación de llave y la primera transferencia en el ecosistema Bre-B.
- Se realizó acompañamiento a la auditoría interna de certificación en la norma ISO 27001:2022.
- Se realizó acompañamiento en la auditoría de certificación de la norma ISO 27001:2022, en la cual dio como resultado satisfactorio sin "No conformidades", cumpliendo todos los puntos para tener la recertificación.
- Se dio cumplimiento a todos los puntos de la norma PCI DSS en su versión 4.0.1.
- Se realizó seguimiento mensual a los casos de fraude reportados por las entidades participantes.
- Se ejecutó una revisión del Plan Estratégico de Tecnología de la Información.
- Se ejecutaron auditorías normativas en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Información y Comunicación:**

- Se presentó trimestralmente al Comité de Auditoría el avance del plan de auditoría y demás temas de interés.
- Se presentó trimestralmente al Consejo de Administración el informe de gestión del Comité de Auditoría.
- Se mantienen los canales de comunicación con empleados y las demás partes interesadas, considerando principalmente: Reuniones presenciales y virtuales, Intranet, Página Web (documentación de la Red Coopcentral), Plataforma Aranda - Mesa de ayuda, línea telefónica de soporte operativo y de servicio al cliente, línea ética, convención anual, redes sociales y visitas, entre otros escenarios de encuentro con las entidades participantes, el Banco Coopcentral, proveedores, asociados de negocio y otros.
- Se comunicaron a los colaboradores las políticas y decisiones adoptadas por el Consejo de Administración.
- Se presentaron en el Comité de Gerencia los resultados de los indicadores estratégicos.
- Se mantienen los sistemas de información como herramientas para la interacción y control de los procesos y servicios que aseguran la generación de información útil para los usuarios e interesados.
- Se atendieron oportunamente los requerimientos emanados por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Actividades de Seguimiento y Monitoreo:**

- Se realizó seguimiento a las observaciones y recomendaciones dadas por la revisoría fiscal en sus informes.
- Se realizó la evaluación de gestión de consejo de administración y alta gerencia en conformidad con lo establecido en la Circular 008 de la SFC.
- Se definieron los planes de mejoramiento para atender los hallazgos de las evaluaciones internas y externas sobre los componentes del Sistema de Control Interno.
- Se revisó la evaluación anual del desempeño de los proveedores críticos.
- El Consejo de Administración realizó el seguimiento semestral de la gestión de riesgos y las medidas adoptadas para su control y mitigación.

### **Distribución de Excedentes**

Dando cumplimiento al Artículo 16° de los Estatutos Sociales en concordancia con los Artículos 54 y 55 de la Ley 79 de 1988, Visionamos aplicará los excedentes al cierre del ejercicio del año 2025 así:

- a) El excedente neto se distribuirá de la siguiente manera: Un veinte por ciento (20%) como mínimo para crear y mantener una reserva de protección de los aportes sociales; un veinte por ciento (20%) como mínimo para el fondo de educación y un diez por ciento (10%) mínimo para el fondo de solidaridad.
- b) El remanente para distribuir se decidirá en asamblea.

**Fondo de Educación:** Este será un fondo pasivo social de carácter agotable. La finalidad principal del Fondo de Educación de Visionamos es contribuir con mejorar la educación, formación y capacitación de los empleados y directivos de Visionamos, financiando cupos y programas en instituciones de educación superior públicas.

**Fondo de Solidaridad:** La finalidad principal del Fondo de Solidaridad Visionamos es contribuir con mejorar la calidad de vida de los empleados y su grupo familiar, a través de la disposición de recursos económicos, destinados a atender situaciones de calamidad, situaciones de particular dificultad o casos fortuitos (conmoción civil y asonada, incendio, desastres naturales, hurto o terrorismo, entre otros), definidas en el presente reglamento.



**RICARDO LEÓN ÁLVAREZ GARCÍA**  
Presidente Consejo de Administración



**LUIS SANTIAGO GALLEGO VANEGAS**  
Gerente General