



Informe sobre los Servicios Financieros orientados a la Función Social 2021

Junio 2022

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MERCADO OBJETIVO	3
3.	NUESTRA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	5
3.1.	Puntos de Atención Financiera y otros canales de atención	5
3.2.	Operaciones activas	5
3.3.	Operaciones pasivas	6
3.4.	Otros canales de atención a clientes	6
4.	CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	6
4.1.	Apoyar financieramente a sectores priorizados con destino a vivienda de interés social y sector productivo	7
4.2.	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	8
4.3.	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	9
4.4.	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios financieros	9
4.5.	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios	10
5.	CONCLUSIONES	11
6.	ANEXOS	12
6.1.	REPORTE GERENCIAL DE INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL	12

1. INTRODUCCIÓN

La Promotora” Entidad Financiera de Vivienda (VPR), nació como Mutual y había sido concebida como una asociación civil sin fines de lucro. Con la promulgación de la Ley de Servicios Financieros se transforma en EFV y recibe su licencia de funcionamiento el 20 de noviembre de 2015.

A finales de la gestión 2018 (24 de diciembre) La Promotora EFV concreta todos nuestros esfuerzos estratégicos, operativos y logísticos para poner en marcha y llevar a cabo el proyecto de fusión por absorción de las Entidades Potosí EFV, Paiti EFV y Pando EFV, marcando un hecho histórico para la Entidad y el sistema financiero nacional.

LA PROMOTORA EFV tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva; así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional.

En cumplimiento al Reglamento de Función Social de Servicios Financieros, se presenta el Informe Anual sobre los servicios y productos financieros orientados a la Función Social, que hayan sido implementados en la gestión evaluada, el estado actual o el mejoramiento de la prestación de los servicios y productos financieros y cómo estos cumplen la función social establecida por la Ley de Servicios Financieros.

El Balance Social tiene un alcance amplio, con información y análisis detallado sobre las gestiones de VPR para cumplir la función social con los propósitos de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social económica. Así mismo, se presenta el avance progresivo de indicadores para el cumplimiento de 7 Objetivos Específicos de la Función Social.

En contraste, el Informe sobre los Servicios Financieros orientados a la Función Social se circunscribe a presentar la relación de la oferta de servicios y productos financieros con 4 objetivos estratégicos directamente relacionados con dicha oferta.

La elaboración del Balance Social permite verificar el cumplimiento de las metas comprometidas con nuestros objetivos estratégicos y determinar el avance progresivo en los aspectos esenciales de la Función Social. Finalmente, se informa que el período de trabajo del informe comprende Enero – diciembre 2021.

2. MERCADO OBJETIVO

El año 2017 fue vital para las entidades financieras de vivienda, siendo el cuarto y final año de cumplimiento de metas crediticias definidas en la Ley de Servicios Financieros. Estas metas establecen cupos proporcionales mínimos de créditos, específicamente dirigidos a 50% en créditos de vivienda de interés social y 75% para créditos de vivienda en todas sus variantes, habiendo también impuesto metas anuales intermedias controladas por el ente regulador.

Las operaciones de VPR están enfocadas principalmente a la satisfacción de necesidades habitacionales mediante créditos hipotecarios para la vivienda, dirigidos preferentemente a familias de ingresos medios y, en menor medida, al crédito comercial y de consumo. En la gestión 2021, para su operación conto con 12 Agencias (6 urbanas y 6 rurales), ubicadas en las ciudades de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, además de una red de 11 ATMs.

La composición de la cartera refleja la creciente especialización de nuestra Entidad. La cartera por tipo de crédito se distribuye de la siguiente manera:

- ✚ Hipotecario de vivienda: 76,6%
- ✚ Consumo: 18,4%,
- ✚ Microcrédito: 5,0%.
- ✚ No se otorgan créditos empresarial ni PYMEs

En estricto cumplimiento de las metas crediticias normativas, se coloca una cartera de vivienda 76,6% en todas las categorías de vivienda, dando cumplimiento al inciso a del Artículo 254 de la Sección V de la Ley de Servicios Financieros.

El gráfico muestra la pirámide poblacional de los prestatarios y depositantes que demandan los servicios de la PROMOTORA EFV.



El gráfico muestra claramente que nuestra Entidad ha despertado la motivación de concurrencia a nuestros puntos de atención, a personas en tramos de edad joven y con vida laboral activa, contribuyendo a la consecución de las expectativas con los servicios ofertados, principalmente para solucionar las necesidades de vivienda.

Sin duda alguna, los créditos de vivienda de interés social representan el producto emblema de LA PROMOTORA EFV y demuestran de manera contundente nuestra contribución a la promoción del desarrollo económico y social de nuestro país.

En estricto apego a la normativa se cumplió y superó con todas y cada una de las metas anuales intermedias establecidas, como también la meta final de 50% para el cuarto año de adecuación. Al finalizar la gestión 2021, el saldo de estos créditos asciende a USD 59.59 millones, representando el 54.20% del total de cartera.

Nuestra entidad se comprometió a otorgar créditos de vivienda social en condiciones muy competitivas. Las tasas promedio por categoría vigentes son: categoría I, 5,40%; categoría II, 5,96% y categoría III, 6.47%; siendo menores a tasas reguladas por norma. Es importante destacar que el 47.8% de las operaciones se otorgaron con la tasa de interés más baja (5,40%), demostrando el cumplimiento de la política de precios responsables de nuestra entidad.

En relación con los atributos sociales de los prestatarios, aproximadamente el 57% de las operaciones corresponden a titulares mujeres. Complementariamente es necesario informar que el 7.5% de las

operaciones se aprobaron a clientes con una edad menor a 30 años, coadyuvando en gran medida a la inclusión financiera y la democratización del acceso a servicios financieros.

3. NUESTRA OFERTA ACTUAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

3.1. Puntos de Atención Financiera y otros canales de atención

En la gestión 2021, LA PROMOTORA cuenta con la oficina central en la Av. Heroínas N°111 esq. España; cuatro agencias, siendo un total de 12 puntos de atención financiera (PAF), en la tabla mostramos el detalle. También cuenta con 11 Cajeros Automáticos propios distribuidos en las ciudades de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, adjuntamos detalle de estos.

Tabla de PAF

Ciudad	Oficina Central	Sucursal	Agencia
Cochabamba	Oficina Central.	N/A	Agencia Norte. Agencia Sud. Agencia Quillacollo. Agencia Sacaba.
Potosí	N/A	Sucursal Potosí.	Agencia Tupiza. Agencia Villazón.
Beni	N/A	Sucursal Paititi.	Agencia Guayaramerín. Agencia Riberalta.
Pando	N/A	Sucursal Pando.	N/A
Total, PAF	1	3	8

Tabla de Cajeros

1. Calle España No. 111 (Oficina Central).
2. Av. América No. 475 entre G. Washington y N. Irygoyen (Agencia Norte).
3. Calle Cochabamba No. 87 entre Ballivián y Héroes del chaco (Agencia Quillacollo).
4. Av. Ballivián No. 767 (El Prado).
5. Calle J.R. Molina (Av. Panamericana) No. 2585 (Agencia Sud).
6. Calle Sucre No. 162 casi Independencia y Bolívar (Agencia Sacaba).
7. Av. Fernandez Molina N.º 45 (Sucursal Pando).
8. Plaza 6 de agosto N°11 Acera Este (Sucursal Potosí).
9. Av. German Busch entre Cochabamba y Cipriano Barase N ° 65 (Sucursal Paititi).
10. Universidad de Pando (Sucursal Pando).
11. Av. Dr. Juan de Dios Martínez No.239 (Agencia Riberalta).

3.2. Operaciones activas

Dada la creciente especialización de VPR en la otorgación de créditos de vivienda:

- ✚ Créditos de vivienda de interés social - Compra de vivienda social, departamento y terrenos que cumplan con los requisitos para este tipo de crédito. En este tipo de crédito, existen 3 productos con condiciones diferentes (Categoría I, II y III).
- ✚ Créditos de vivienda.
- ✚ Créditos de remodelación: Construcción, refacción, remodelación y ampliación de vivienda amurallamiento de terreno.
- ✚ Créditos de consumo con garantía hipotecaria.
- ✚ Microcrédito hipotecario (sector productivo y no productivo).
- ✚ Créditos con garantía personal.

3.3. Operaciones pasivas

- ✚ Cuentas de ahorro.
- ✚ Depósitos a Plazo Fijo.

3.4. Otros canales de atención a clientes

VPR cuenta con 11 cajeros automáticos a nivel nacional en los departamentos de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, que permite el procesamiento de transacciones básicas de retiro de dinero e impresión de extractos de las cuentas de los clientes. Para el uso de dichos cajeros, los clientes tienen acceso a una tarjeta de débito internacional MASTERCARD.

4. CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Gestión de la Función Social de VPR se basa en una comprensión profunda de sus fundamentos, la perspectiva integral de protección del Consumidor Financiero y la democratización al acceso de servicios financieros de la Ley de Servicios Financieros. Así mismo, la Gestión de la Función Social se adecúa a los requerimientos operativos del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.

En la gestión 2021, se mantiene el Plan Estratégico 2017 -2021 para alinear nuestros objetivos y estrategias con los objetivos específicos de la Función Social. Este Plan Estratégico utiliza la metodología del Balanced Scorecard que incorpora de manera equilibrada cinco perspectivas (Social, Financiera, Clientes, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento).

Los objetivos estratégicos de LA PROMOTORA EFV de cada perspectiva del Mapa Estratégico se alinean con los Objetivos de la Función Social en base a un análisis de maximización de resultados, enmarcados en nuestro modelo de negocios, las líneas estratégicas y respetando nuestra cultura organizacional. Dicha alineación se refleja en el Cuadro de Mando Integral con metas específicas para cumplimiento de la Función Social.

De manera agregada, LA PROMOTORA EFV informa un óptimo grado de Cumplimiento de la Función Social habiendo alcanzado el 200%. Siendo el tercer año de gestión de la Función Social consideramos un buen desempeño de la entidad, es importante mencionar que este porcentaje también toma en cuenta las agencias de las regionales, por lo que será necesario ajustar los indicadores para la gestión 2021.

Por propósito de la Función Social, logramos un 132% de cumplimiento en “Promover el desarrollo integral para el vivir bien”, 190% de cumplimiento en “Facilitar el acceso universal a servicios financieros (Exclusión económica) y 278% en “Realizar acciones contra la pobreza”, respectivamente.

Este Informe Anual sobre los Servicios Financieros orientados a la Función Social se concentra en interrelación de la oferta de servicios y productos financieros con objetivos directamente relacionados con dicha oferta; su alcance se limita a los resultados alcanzados en 4 objetivos específicos de la Función Social, Por tanto, los aspectos transversales se informan exhaustivamente en el Balance Social y no se reportan en el presente informe.

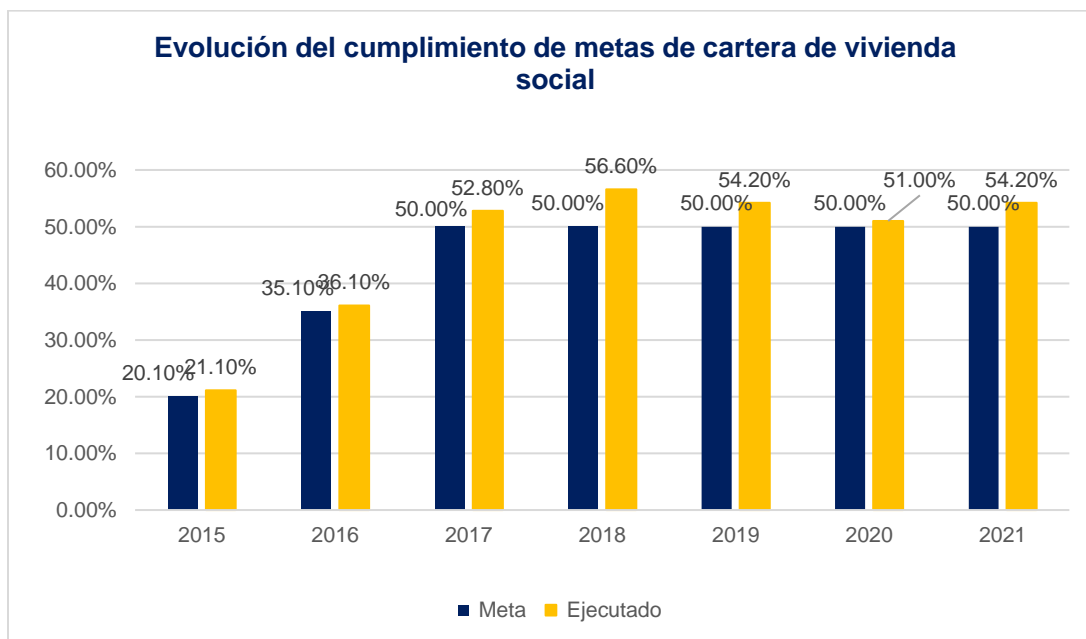
4.1. Apoyar financieramente a sectores priorizados con destino a vivienda de interés social y sector productivo

La estrategia de cumplimiento de la Función Social prioriza la colocación de cartera de vivienda social y fortalece la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios en los nichos de mercado atendidos por VPR.

Este perfil de especialización en créditos hipotecarios de vivienda se profundiza con el cumplimiento de las metas de colocación de cartera regulatoria. Por tanto, al cierre de la gestión 2021, 51% de la cartera corresponde a cartera de vivienda social.

En el marco de los sectores priorizados para el Cumplimiento de la Función Social en la Ley de Servicios Financieros, se prioriza la asignación de recursos con destino a la vivienda de interés social.

La evolución de la participación de Cartera de Vivienda Social demuestra el compromiso con la Función Social y la asignación de recursos a sectores priorizados en la Ley 393. Partiendo con una participación de cartera de 21,1% en diciembre 2015, se logra incrementar en forma exponencial la colocación de CVIS hasta alcanzar el 54,20% en la gestión 2019, se observa un leve declive con la gestión 2018, tomando en cuenta la coyuntura social que se vivió en los últimos meses de la gestión 2019.



En este contexto, la mayor contribución a la Función Social se refleja en la asignación de créditos a vivienda social (CVIS). Se observa un crecimiento de CVIS.

Al cierre de la gestión 2021, se estructuran créditos (CVIS) con un saldo promedio de crédito de USD 59.59. Este producto se coloca con un plazo promedio de duración de 19 años, por lo que se establece una relación comercial de largo plazo con los prestatarios

Nuestra entidad se comprometió a otorgar créditos de vivienda social en condiciones muy competitivas. Las tasas promedio por categoría vigentes son: categoría I, 5,40%; categoría II, 5,96% y categoría III, 6,47%; siendo menores a tasas reguladas por norma. Es importante destacar que las operaciones se otorgaron con la tasa de interés más baja (5,40%), demostrando el cumplimiento de la política de precios responsables de nuestra entidad.

El perfil social del prestatario de CVIS demuestra nuestro compromiso con la democratización del acceso a servicios financieros. Aproximadamente el 57% de las operaciones corresponden a titulares mujeres. Complementariamente es importante informar que el 7.5 % de las operaciones se aprobaron a clientes con una edad menor a 30 años.

Nuestra especialización en cartera de vivienda, no se planifica trabajar en el desarrollo de productos financieros con tecnologías especializadas en el sector productivo

4.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez

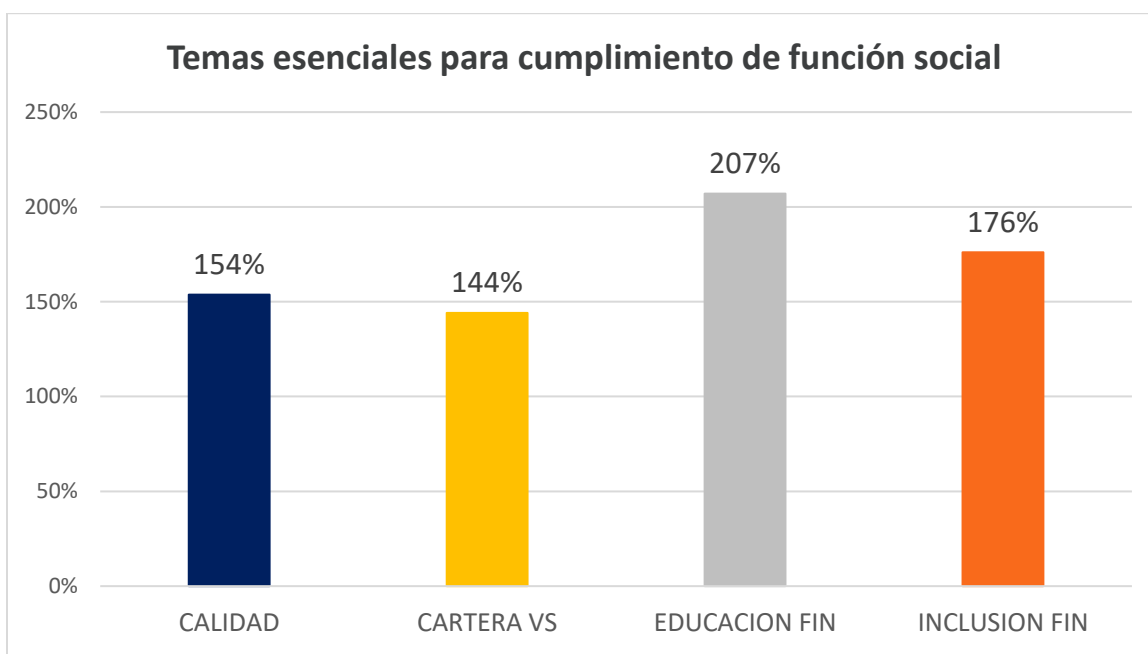
Los fundamentos de la Función Social impulsan a una gradual integración de Principios de Protección al Cliente en la gestión de las entidades financieras reguladas. En el marco de los derechos del cliente, a recibir servicios financieros en condiciones de calidad y recibir buena atención y trato.

Se obtiene buen desempeño en atención con calidad y calidez, de 114% Se implementa el modelo de negocio enfocado a la atención del cliente.

De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina central y agencias. habiendo superado ampliamente la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. En la gestión 2021 se asignan USD 110,000 a la inversión en mejoras de infraestructura (inmobiliaria) para mejoras en atención al público. De acuerdo con el objetivo estratégico de modernizar la infraestructura y acorde a la nueva estrategia de posicionamiento, se invierte en el equipamiento de oficinas de negocios, cajas, de oficina de agencia de Riberalta, habiendo llegado a la meta planteada en el Plan Estratégico Institucional. Se alcanza un cumplimiento de 636%.

En la gestión 2021, se actualizó el Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Reclamos. Es importante mencionar que el 100% de los reclamos fueron resueltos de forma oportuna, no quedando pendiente ningún reclamo. Se observa una mayor cantidad de reclamos, se debe revisar el dato y contar con un nuevo parámetro.

A continuación, presentamos un gráfico que sistematiza el grado de cumplimiento de los temas esenciales seleccionados para el Cumplimiento de la Función Social de la PROMOTORA EFV.



4.3. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros

Enmarcado en el Plan de Negocios de la gestión 2021, se prioriza el trabajo de formalización de procesos y Control de Gestión. Se optimiza la digitalización de los documentos de la Entidad.

En el año 2021, se aprueban por el Directorio 34 manuales, identificando en este informe aquellos Manuales relacionados con la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial. Se aprueban el Manual de Gestión de Servicio de Atención al Cliente, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Comité de RSE, entre otros.

En relación con la optimización de tiempos en la prestación de servicios financieros y la finalización de relaciones comerciales, se observan retrasos en el logro de las metas establecidas. Si bien hubo avances en la formalización de procesos, existe una adopción gradual de éstos en el trabajo cotidiano, por lo que aún, no se registran mejoras en los tiempos de entrega en los indicadores.

Las transacciones por ATM crecieron significativamente con relación a otros periodos y con la banca digital en promoción es aún más significativo este incremento.

4.4. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios financieros

El objetivo de facilitar el acceso universal a servicios financieros se encuentra interrelacionado con la articulación de inclusión financiera en el modelo de negocios.

En la PROMOTORA EFV se prioriza la estrategia de inclusión financiera, con la incorporación de un objetivo estratégico de generar valor para contribuir al desarrollo social. Para el cumplimiento de dicho objetivo, se establece una meta del 10% de créditos otorgados a personas adultas mayores (titulares mayores a 60 años). En la sección 5.1.7 se aclaran los supuestos que se utilizaron para la estimación de dicho indicador.

A diciembre 2021, se sobrepasa la colocación de cartera a este segmento de cliente, habiendo logrado un 17% en las operaciones de crédito de personas naturales, con un grado de cumplimiento de 170%.

En la perspectiva social del Plan Estratégico Institucional, se integra metas específicas para la colocación de cartera a personas adultas mayores. A diciembre 2021, se sobrepasa la colocación de cartera a este segmento de cliente, habiendo logrado un 12 % en las operaciones de crédito de personas naturales. En consecuencia, se obtiene un 120% de cumplimiento en este indicador.

Así mismo se incluye un objetivo estratégico de generar valor para contribuir al desarrollo social. Para el cumplimiento de dicho objetivo, se continúan los esfuerzos de inclusión financiera en el modelo de negocios de la PROMOTORA EFV, con énfasis en la prestación de servicios financieros a mujeres. A diciembre 2021, se logra una participación del 57 % de este segmento en la cartera. En el indicador de crédito, se logra un grado de cumplimiento del 143% y el indicador de captación de ahorros alcanza al 134% de cumplimiento respectivamente.

Con la finalidad de contribuir con los esfuerzos del Sistema para Bancarizar las localidades y poblaciones con baja o nula bancarización. Se han fijado metas mínimas en la colocación de cartera de vivienda en dichas zonas con énfasis en áreas rurales y periurbanas, las cuales han sido superadas sobre todo para actividades económicas rurales. El cumplimiento fue de 25890%.

Dado el tamaño de nuestra entidad, nuestras posibilidades de trabajar en la inclusión a personas con discapacidad se circunscriben a mantener la contratación de persona con dependientes con un nivel de discapacidad.

En la gestión 2021 se realizó la capacitación respectiva dando cumplimiento a la Ley No. 45 de 2010 "Ley contra el racismo y toda forma de discriminación" para orientar la conducta de los funcionarios sobre prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, para precautelar la igualdad y no discriminación en la prestación de servicios financieros. El cumplimiento llegó a 180%.

Así mismo no se registran reclamos asociados a racismo y discriminación en ningún Punto de Atención Financiera (PAF).

En resumen, LA PROMOTORA EFV cumple con las metas definidas para cumplir con el propósito de contribuir a disminuir la exclusión económica y social, alcanzando un grado de cumplimiento de 176%.

4.5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios

LA PROMOTORA EFV actualiza su Política de RSE, profundizando la línea estratégica "Marketing responsable" que se encuentra articulada a la ejecución del programa de Educación Financiera.

En el marco del programa de educación financiera, se realizaron talleres de educación financiera reforzando las temáticas de transparencia de la información y mayor énfasis en las obligaciones asociadas a los servicios que ofrecemos. Con un cumplimiento de 222%.

Durante la gestión se logró incluir en nuestra página web el material, proporcionado por la responsable de educación financiera con las cartillas multimedia, además de la creación de un banner animado en la portada de la página web para que el usuario financiero tenga acceso directo a este material. Se llegó al 75% de cumplimiento.

5. CONCLUSIONES

- ✚ LA PROMOTORA EFV (VPR) tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda; proyectos de construcción de vivienda unifamiliar o multifamiliar; compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva; así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional.
- ✚ Las operaciones de VPR están enfocadas en la otorgación de créditos hipotecarios para la vivienda, dirigidos preferentemente a familias de ingresos medios y, en menor medida, al crédito comercial y de consumo, exclusivamente en el departamento de Cochabamba, Potosí, Pando y Beni, hasta la gestión 2021.
- ✚ De manera agregada, LA PROMOTORA EFV informa un óptimo grado de Cumplimiento de la Función Social habiendo alcanzado el 200%. Siendo el tercer año de gestión de la Función Social consideramos un buen desempeño de la entidad, es importante mencionar que este porcentaje también toma en cuenta las agencias de las regionales, por lo que será necesario ajustar los indicadores para la gestión 2022.
- ✚ El Balance Social y el reporte de seguimiento de metas específicas permiten informar un alto grado de cumplimiento de la Función Social, habiendo alcanzado el 200%. De manera agregada, logramos un 490% de cumplimiento en el propósito de “Promover el desarrollo integral para el vivir bien”, 2567% de cumplimiento en “Facilitar el acceso universal a servicios financieros (Exclusión Económica) y 556% en “Realizar acciones contra la pobreza”, respectivamente.
- ✚ La estrategia de cumplimiento de la Función Social prioriza una mayor colocación de cartera de vivienda social y profundiza la inclusión financiera en nuestro modelo de negocios.

6. ANEXOS

6.1. REPORTE GERENCIAL DE INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

7.

PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN					
ASPECTO	INDICADOR	UNIDAD	PLANIFICACIÓN	EJECUCIÓN	% DE CUMPLIMIENTO
Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía generadoras de empleo e ingresos de excedentes					
	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos	USD	1,792,631.64	36,839,241.51	2055%
	Cartera de créditos otorgada al sector con énfasis en los sectores estratégicos generados de excedentes	USD	0.00	26,130.11	100%
	Cartera de créditos de vivienda social	USD	43,763,636.44	414,801,100.93	948%
	Cartera de créditos de vivienda	USD	64,560,444.00	187,757,786.06	291%
	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional	USD	0.00	0.00	
	Programas de Asistencia Técnica y Capacitación	Participantes en la capacitación	50	0	0%
	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo	Productos	0	0	
Asignación de financiamiento productivo a las micro y pequeñas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias					

	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera	Convenios	1	24	2400%
Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva (2)					
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	USD	0.00	0.00	
PROPORCIONAR SERVICIOS FINANCIEROS CON ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ					
Atención con calidad					
	Quejas y Resolución de reclamos	Reclamos	20	62	32%
	Capacitaciones para la atención con calidad	Participantes en la capacitación	70	80	114%
	Inversiones en Infraestructura	USD	107,306.50	682,547.00	636%
Atención con calidez					
	Capacitaciones para la atención con calidez	Participantes de la Capacitación	100	25	25%
ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS					
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Prueba de los planes de continuidad operacional	Pruebas de continuidad operacional	1	1	100%
OPTIMIZAR TIEMPOS Y COSTOS EN LA ENTREGA DE SERVICIOS FINANCIEROS					
Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales					
	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Manuales Actualizados	15	96	640%

	Tiempos de atención y filas de espera	Transacciones procesadas en ATMS	14,400	13,283	92%
	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Días Transcurridos	37	12	322%
INFORMAR A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ACERCA DE LA MANERA DE UTILIZAR CON EFICIENCIA Y SEGURIDAD LOS SERVICIOS FINANCIEROS					
Educación Financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia					
	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso	Personal Interno y Beneficiarios capacitados	320	711	222%
	Capacitación sobre los costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Personal Interno Capacitado	30	25	83%
	Publicaciones en su sitio electrónico	Actualizaciones en la Página Web	12	9	75%
Transparencia en la oferta de servicios financieros					
	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Personal Interno y Beneficiarios capacitados	150	25	17%
REALIZAR ACCIONES CONTRA LA POBREZA					
Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos					
	Focalización	Prestatarios	0.00%	0.00%	

	Créditos a titulares con ingresos limitados	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	15.00%	83.33%	556%
FACILITAR EL ACCESO UNIVERSAL A TODOS SUS SERVICIOS FINANCIEROS					
Inclusión Financiera	Cobertura de puntos de atención financiera	Puntos de Atención Financiera	11	24	218%
	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato	Número de Quejas por discriminación	0	0	
	Programas de capacitación contra la discriminación	Participantes en la capacitación	50	90	180%
Inclusión Financiera	Créditos otorgados a titulares jóvenes (MENORES A 30 AÑOS)	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	7.50%	7.50%	100%
	Créditos otorgados a personas adultas mayores (Mayores a 60 años)	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	10.00%	12.00%	120%
	Mujeres beneficiadas con servicios financieros	Participación en Operaciones de Crédito de personas naturales	40.00%	57.00%	143%

	Mujeres beneficiadas con servicios financieros	Participación en Operaciones de Ahorro de personas naturales	62.00%	91.18%	147%
Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico social, especialmente en el área rural					
	Cartera destinada exclusivamente a actividades económicas rurales	USD	127,304.17	418,030.47	328%
	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales	Participantes en la capacitación	40	0	0%
	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	USD	3,164,321.00	34,557,493.42	1092%
	Servicios de pagos en el área rural	USD	53,532.15	13,859,645.50	25890%
Inclusión Financiera de sectores vulnerables					
	Inclusión financiera para las personas con discapacidad	Personal empleado con discapacidad	1	2	200%