



Somos **calidad**,  
somos **USC**

## **IMPACTO DE LA BANCA DIGITAL EN EL SECTOR SOLIDARIO EN COLOMBIA**

Andrés Felipe Castro Baltan

Camilo Ponce Mosquera

**Asesor**

**Mg Diego Grisales**

**diego.grisales@usc.edu.co**

**Modalidad**

**Artículo de revisión**

**Línea de investigación**

**Contabilidad Internacional**

**Grupo de investigación**

**GICONFEC**

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SANTIAGO DE CALI  
2024**

## **Impacto de La banca digital en el sector solidario en Colombia**

### **Resumen**

En Colombia el sector solidario tiene un importante aporte tanto al desarrollo económico como social. Sin embargo, el auge de la tecnología ha llevado al surgimiento de nuevos productos financieros que amparados también el cambio legislativo han conllevado a la consolidación de lo que se denomina banca digital. Este artículo tiene como objetivo analizar el impacto, de la banca digital en el sector solidario en Colombia. A nivel de materiales y métodos se recurre a una revisión bibliográfica. A pesar del crecimiento en el número de asociados a las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia, el sector enfrenta grandes desafíos en digitalización y modernización. Las 20 cooperativas más grandes concentran el 62.6% de los asociados, pero la mayoría de las transacciones aún se realizan de forma presencial, limitando su competitividad frente a bancos digitales y tradicionales que ofrecen productos financieros accesibles en línea. Iniciativas regulatorias y cambios institucionales buscan fomentar la adopción de canales digitales, pero su participación sigue siendo baja. Para mantenerse relevantes y sostenibles, especialmente las pequeñas cooperativas, deben acelerar su transformación digital, facilitando operaciones a través de aplicaciones y portales digitales, y mejorando la infraestructura tecnológica para atraer y retener a sus asociados, asegurando así su viabilidad financiera en un mercado cada vez más digitalizado.

**Palabras clave.** Sector solidario, banca digital, cooperativas, tecnología.

### **Introducción**

La economía solidaria se define como un enfoque de producción, consumo y distribución de riqueza que prioriza el valor del ser humano. Su función se fundamenta en la asociación, cooperación, equidad, responsabilidad y autogestión, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas (Vargas Prieto & Castañeda Guzmán, 2019). Surge como una alternativa a los problemas sociales y de escasez, evidenciando un proceso continuo de desarrollo y transformación (Vargas Montealegre & León Moreno, 2018).

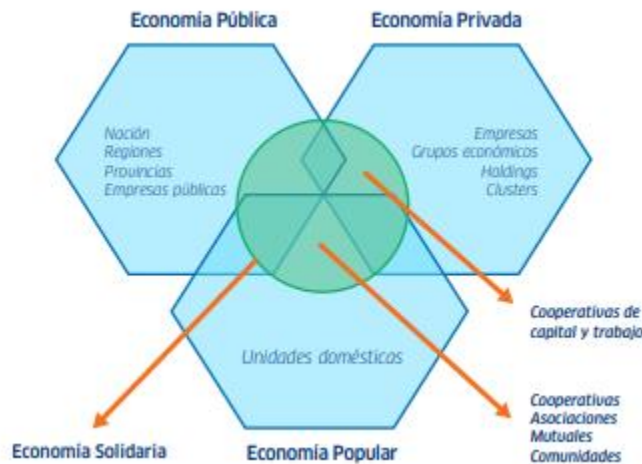
En Colombia la economía solidaria ha ganado participación en la economía, tanto por su impacto social, como por ser una alternativa financiera para personas que buscan acceso a

productos financieros. Lo anterior, ha estado presente a lo largo de la historia del sector, según la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras (FELCOFIN) (2016), la formalización del modelo solidario en Colombia tiene sus raíces en la historia reciente del país. En 1931, se inició este proceso con la promulgación de la ley 134. Luego, en 1986, se adoptó oficialmente el concepto de Economía Solidaria mediante el decreto 2536 del 4 de agosto, que estableció el Consejo Nacional de Economía Solidaria y lo reconoció como un sector de gran relevancia en la economía nacional. Posteriormente, en 1988, la ley 79 organizó las diversas formas solidarias del cooperativismo, las asociaciones mutuales y los fondos de empleados (Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras, 2016).

En la actualidad, durante el gobierno de Gustavo Petro este sector ha cobrado relevancia, dado que está ligado a las economías populares, que se puede interpretar como una economía que abarca a sectores de la población con menores ingresos, con presencia de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), así como unidades de negocios que no están formalizadas.

De acuerdo con la Banca de Desarrollo Territorial (2023) el sector solidario complementa a otros sectores como el privado y el público para fomentar el desarrollo del país, lo que se entiende como una articulación de carácter mixto. En la economía solidaria convergen distintas fuerzas, y esto genera un importante impacto social, que en un país como Colombia permite favorecer a la población con menores oportunidades económicas. En la figura 1, se ilustra la convergencia de sectores, donde se considera esa dimensión de economía popular ligada al concepto de solidaridad (Superintendencia Financiera, 2021)

**Figura 1. Desagregación del sistema económico**



Fuente. Banca de Desarrollo Territorial (2023, p. 11). Economía Popular y Solidaria. Documentos de Investigación de Estudios Económicos. <https://www.findeter.gov.co/system/files/internas/Economia-popular-solidaria-web.pdf>

La economía solidaria demuestra importancia y relevancia para el desarrollo del país, en especial para llegar a regiones que padecen la pobreza, por ejemplo, municipios que han padecido el conflicto armado (Botia, 2018). A pesar del impacto social, el sector solidario se ha convertido en una opción para el acceso a productos financieros, y esto implica enfrentar una competencia dinámica tanto con las instituciones financieras tradicionales como bancos, y la más reciente oferta de la banca digital.

Dentro de la banca digital en el contexto de Colombia se ha catalogado como Banca Móvil, la cual define la Superintendencia Financiera de Colombia (2016), en el sub-numeral 2.3.4.11 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica – Circular Externa 029 de 2014 como un canal de banca electrónica donde el dispositivo móvil es utilizado para realizar operaciones y su número de línea es asociado al servicio (Superintendencia Financiera, 2021). Esto ha permitido el surgimiento de aplicaciones como Nequi, que se ha convertido en una herramienta de giros de dinero, medio de pago, y ahora, incluso ha llegado a ofrecer productos de microcrédito, tarjeta de ahorros, entre otros servicios.

Por su fácil operación, la banca móvil, ha ganado aceptación tanto en personas naturales como negocios, dado que es fácil de dar apertura a un producto, su costo de operación es bajo, y además se opera a través de mismo dispositivo celular.

El fenómeno de crecimiento de la banca digital va de la mano con el objetivo de bancarización de Colombia, a medida que el acceso a Internet, especialmente a través de dispositivos móviles, aumentó gracias a los operadores de telefonía celular, más personas comenzaron a utilizar servicios bancarios en línea, ya sea a través de la web o de aplicaciones (Montoya, 2022).

Aunque la banca digital o móvil y la oferta del sector solidario son claramente diferentes en su orientación, compiten en cierto segmento como es la oferta de productos financieros. Por ende, se consideró relevante analizar como las entidades del sector cooperativo se adaptan a los cambios tecnológicos o como diseñan estrategias para diferenciarse y captar clientes justamente a través de esas ventajas competitivas que ofrecen y que son complementarias a los servicios financieros (Enciso Polania, 2023).

## **Materiales y métodos**

Para el desarrollo del presente documento se recurrió a un estudio descriptivo mediante el cual se aborda el crecimiento de la banca digital en Colombia, y posteriormente se explora como el sector solidario, específicamente cooperativas de ahorro y crédito se han adaptado al uso de la tecnología para ofrecer productos a sus asociados o para usarla con el fin de facilitar las transacciones u operaciones.

Se utilizó como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica, de esta manera se consultaron informes de entidades como la Superintendencia de Economía Solidaria, la Superintendencia Financiera, así como documentos académicos que se han publicado en torno al sector solidario como a la banca digital.

## **Resultados**

El desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha permitido al sector financiero aumentar la cantidad de operaciones que se realizan de manera virtual,

esto ha implicado un cambio total en la manera en que interactúa con clientes, e incluso se modifica la estrategia de negocios. En ellos bancos comerciales, por ejemplo, se pasó del modelo presencial en oficinas o sucursales, para entrar a plataformas móviles donde el usuario mediante estas puede realizar desde transacciones, reclamaciones, incluso apertura de productos financieros (Rodríguez Lozano, 2021).

Para el sector solidario esto ha implicado un cambio, ya que es un reto, dado que no tiene las mismas capacidades tecnológicas y su modelo de negocio se ha centrado más en el contacto con los clientes.

El crecimiento de la banca digital para el sector solidario es un desafío aplicaciones como Nequi paso a ser un banco digital que se caracteriza por su fácil utilización, porque permite de forma flexible realizar transferencias, además permite apertura de cuenta de ahorro, e incluso productos de crédito. Esto es solo un ejemplo, de cómo los bancos digitales como BruBank, Nu Colombia, Pay U, Lulo Bank, entre otros, han llegado a reformular la estrategia para este tipo de negocios.

Análisis sobre el sector solidario en Colombia evidencia la necesidad que cooperativas y entidades solidarias se transformen en su infraestructura para competir contra la banca tradicional que se ha modernizado a través de plataformas digitales, así mismo para afrontar la creciente competencia de bancos totalmente digitales que han llegado a cautivar al cliente a través de servicios en línea que operan 24 horas al día, los 7 días a la semana y con unos menores costos.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Solidaria (2019) el sector solidario debe fortalecer su capacidad tecnológica, en especial para ser más eficiente a la hora de satisfacer las necesidades del cliente que se ha acostumbrado a la atención digital, a plataformas que le permitan mejorar la administración de recursos e interactuar con la entidad. A través de un cambio tecnológico se podrá tener mayor seguridad en la gestión de datos de los clientes, una mejor comunicación, así mismo, se amplía la cobertura gracias a que no se depende de los servicios de una entidad física (Superintendencia de Economía Solidaria, 2019).

Sin embargo, los retos están en que no se trata de solo realizar la inclusión de una plataforma tecnológica, sino de crear toda una experiencia en torno a la misma. Por un lado, el tema de aplicaciones implica automatización de tareas, y por otro, facilitarle las operaciones al cliente, lo que se ha denominado “*Customer Journey*” una forma de entender al cliente y buscar satisfacerlo (Cerón Palacios and B. B. Yucra Gutierrez, 2019)

A la par de mejorar la experiencia del cliente lo que se busca con la digitalización de operaciones en el sector solidario también es garantizar la seguridad y rastreo de movimientos financieros, lo cual es clave en un país con altos riesgos de fraude o de acciones que puedan estar relacionadas con el lavado de activos o financiación del terrorismo.

La modernización del sector solidario a través de la tecnología y migración hacia la digitalización, permite fortalecer las instituciones solidarias que son claves para el desarrollo económico en las regiones y en segmentos de la población que no tienen el mismo acceso la banca tradicional. De acuerdo con la Confederación de Cooperativas de Colombia (2024) en el país se identifican más de 2.000 cooperativas, 1.400 fondos y 121 asociaciones mutuales, una entidad de economía solidaria, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales y satisfacer las necesidades de los asociados. Estas cifras demuestran el impacto que generan para miles de asociados que encuentran una opción de ahorro y crédito que se adapta a sus capacidades (Confederación de Cooperativas de Colombia, 2024).

Por su impacto social es necesario la modernización del sector solidario en Colombia, dado que este llega a segmentos de la población con ingresos económicos menores o bajos, o que no cuentan con historial crediticio siendo esta una opción viable a productos financieros (García Tamayo, 2021). Esto último, va más allá y se explica a través de la responsabilidad social que tienen las entidades como cooperativas, fondos, o asociaciones mutuales, que logran construir un portafolio que se traduce en beneficioso para los asociados.

La digitalización en el sector solidario en Colombia representa un paso esencial hacia la modernización y sostenibilidad de las cooperativas. A través de la adopción de tecnologías digitales y la implementación de estrategias centradas en el usuario, estas entidades pueden

fortalecer su eficiencia, competitividad y capacidad para satisfacer las necesidades de sus asociados y la comunidad en general (Cubillos, 2024).

En el sector solidario las cooperativas se destacan como una de las más representativas y son las que tienen mayor visibilidad, Según la Superintendencia de Economía Solidaria (2021) para septiembre de 2021, el número de asociados fue de 3.392.351, superando el total de diciembre de 2020, que fue de 3.325.158, para las 177 cooperativas de ahorro y crédito (Superintendencia de Economía Solidaria, 2021).

Sin embargo, según la estructura del sector, son 20 cooperativas las que más concentran asociados, entre estas suman 2.122.482, lo que corresponde al 62,6% del total. Las restantes 157 cooperativas tienen 1.269.869 asociados, equivalentes al 37,4% restante, como se ilustra en la tabla 1. Al comparar los asociados del sector al cierre de 2020 con los de septiembre de 2021, se observa un incremento de 67.193 asociados, lo que representa un crecimiento del 2,02% (Superintendencia de Economía Solidaria, 2019).

**Tabla 1.**

*Número de asociados y porcentaje de participación septiembre 2021*

	NOMBRE COOPERATIVA	DEPARTAMENTO	ASOCIADOS	% PARTICIPACIÓN
1	FINANCIERA COMULTRASAN LTDA	SANTANDER-BUCARAMANGA	438.537	12,9%
2	UTRAHUILCA	HUILA-NEIVA	212.337	6,3%
3	FINCOMERCIO LTDA	BOGOTA-BOGOTA D.C.	187.798	5,5%
4	COOMULDESA LTDA	SANTANDER-SOCORRO	161.530	4,8%
5	CREDISERVIR	NORTE DE SANTANDER-OCAÑA	115.226	3,4%
6	MICROEMPRESAS DE COLOMBIA A.C.	ANTIOQUIA-MEDELLIN	111.168	3,3%
7	COOFISAM	HUILA-GARZON	93.129	2,7%
8	COOGRANADA	ANTIOQUIA-GRANADA	83.947	2,5%
9	COOCREAFAM	ANTIOQUIA-GRANADA	74.557	2,2%
10	COOPTENJO	CUNDINAMARCA-TENJO	72.967	2,2%
11	COBELEN	ANTIOQUIA-MEDELLIN	71.134	2,1%
12	COONFIE	HUILA-NEIVA	71.074	2,1%
13	COOPETRABAN	ANTIOQUIA-MEDELLIN	65.114	1,9%
14	COFINAL LTDA	NARIÑO-PASTO	60.485	1,8%
15	COPROCENVA	VALLE-TULUA	56.713	1,7%
16	CREDIFLORES	BOGOTA-BOGOTA D.C.	56.671	1,7%
17	COFINCAFE	QUINDIO-ARMENIA	53.259	1,6%
18	COOPANTEX	ANTIOQUIA-BELLO	50.094	1,5%
19	CONGENTE	META-VILLAVICENCIO	48.982	1,4%
20	PROGRESSA	BOGOTA-BOGOTA D.C.	37.760	1,1%
	TOTAL 20 MAS GRANDES		2.122.482	62,6%
	TOTAL OTRAS (157)		1.269.869	37,4%
	<b>TOTAL (177)</b>		<b>3.392.351</b>	<b>100,0%</b>

Fuente. Superintendencia de Economía Solidaria (2021, p. 11.). Cooperativas de Ahorro y Crédito. Análisis Sectorial a 30 de septiembre de 2021.

A pesar de la cantidad de asociados, y que 62.6% se concentran en 20 cooperativas de ahorro y crédito, como tal el sector presenta desafíos. La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) ha buscado promover la innovación en el sector financiero para mejorar el tema digital y con ello facilitar movimientos a través de aplicaciones o portales digitales, todo de forma segura tanto para el cliente como para la entidad (Cubillos, 2024).

Según Cubillos, et, al. (2024) evidencia de lo anterior, es el el Decreto 222 de 2020 que actualizó las normas a aplicables a depósitos de bajo monto y corresponsalia móvil y digital; y los Decretos 1692 de 2020 y 1297 de 2022 que actualizaron el marco regulatorio de los Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV). Esto como respuesta a un mercado que cada día opera más en forma virtual y donde el comercio electrónico ha aumentado de forma progresiva y acelerada luego de la pandemia por Covid -19.

Esto también ha implicado un cambio institucional, por ejemplo, en el sector solidario la entidad Visionamos, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) que administra el único Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV) de naturaleza cooperativa del país, a través de esta se logra el proceso de compensación, gestión de órdenes de pago y transferencias entre fondos. Esta entidad que soportan las operaciones de las cooperativas está llamada a modernizarse y con ello permitir que se disponga de toda una infraestructura para la digitalización de operaciones financieras de entidades del sector solidario (Cubillos, 2024).

En la actualidad en instituciones como el sector de cooperativas de ahorro y crédito, las operaciones se realizan de forma presencial. Según las cifras de Visionamos, el 81% de las transacciones de la Red Coopcentral se realizan a través de canales presenciales. En términos de monto, el canal de oficinas es el más significativo, representando el 48,9% del valor total de las transacciones. En cuanto al número de operaciones, los cajeros automáticos son el

canal más importante, con el 36% del total (Cubillos, 2024). En la tabla 2, se ilustra este comportamiento de las transacciones.

Según cifras de 2022, los canales virtuales representaron el 19% del número total de operaciones realizadas a través de Visionamos. El botón de pagos PSE es el medio digital más utilizado en términos de cantidad de operaciones, con un 10,1% del total. En términos de monto, los canales virtuales que facilitan la transaccionalidad con el sistema financiero tradicional son los más relevantes, abarcando el 14,8% (Cubillos, 2024)

**Tabla 2.**  
*Transacciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito. 2022*

Transaccionalidad a través de Visionamos y la Red Coopcentral - Año 2022					
Tipo	Canal	Número	%	Valor	%
Presencial	Cajeros Servibanca	1.993.972	21,0%	\$ 641.083	11,2%
	Intra oficinas	1.669.790	17,5%	\$ 2.657.959	46,4%
	POS Comercios	1.716.903	18,0%	\$ 242.586	4,2%
	Cajeros CMC	1.269.701	13,3%	\$ 429.448	7,5%
	Corresponsal	573.675	6,0%	\$ 88.709	1,5%
	Cajeros otras redes	161.776	1,7%	\$ 46.884	0,8%
	Efecty	185.583	1,9%	\$ 124.256	2,2%
	Intercoop Oficinas	85.556	0,9%	\$ 140.546	2,5%
	Pago obligaciones	29.945	0,3%	\$ 19.598	0,3%
	<b>Total presencial</b>	<b>7.686.901</b>	<b>80,8%</b>	<b>\$ 4.391.068</b>	<b>76,7%</b>
Virtual	PSE	964.337	10,1%	\$ 318.998	5,6%
	Interbancaria enviadas	204.766	2,2%	\$ 474.923	8,3%
	Transfi Ya enviadas	265.731	2,8%	\$ 55.960	1,0%
	Interbancaria recibida	140.854	1,5%	\$ 373.173	6,5%
	IVR	68.431	0,7%	\$ -	0,0%
	Intra web	114.777	1,2%	\$ 90.897	1,6%
	Transfi Ya recibidas	64.173	0,7%	\$ 12.322	0,2%
	Intercoop Web	7.115	0,1%	\$ 7.198	0,1%
<b>Total virtual</b>	<b>1.830.184</b>	<b>19,2%</b>	<b>\$ 1.333.472</b>	<b>23,3%</b>	
<b>Total transaccional</b>	<b>9.517.085</b>	<b>100,0%</b>	<b>\$ 5.724.540</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente. Cubillos, R. C., Salazar N. M., Peña, R. P., Clavijo B. A., López, M. D., Quintero, C. D. (2024). Transaccionalidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) Enero de 2024.

Aunque se utilizan canales virtuales su participación sigue siendo baja en comparación con los canales tradicionales como el presencial sea cajeros u oficinas. Esto amerita un cambio considerando el volumen de operaciones que se realizan. De acuerdo con Visionamos, en la Red Coopcentral participan cerca de 660 mil usuarios que en 2022 realizaron 9,5 millones de operaciones monetarias, sumando un valor total de \$5,6 billones de pesos. En los últimos tres

años, cada usuario de esta red ha realizado un promedio de 15,2 transacciones al año, con un valor promedio de \$612 mil pesos por transacción. Aunque el número de transacciones por usuario ha disminuido a cerca de una transacción al mes, el valor promedio por transacción se ha mantenido relativamente estable en los últimos años (Cubillos, 2024).

En la figura 2 se ilustra la evolución en la cantidad de transacciones en el segmento de cooperativas de ahorro y crédito, como se aprecia desde 2012 a 2022 se han reducido la cantidad de transacciones por persona, pero ha aumentado el valor promedio de las mismas.

Figura 2. Evolución de la transaccionalidad a través de Visionamos



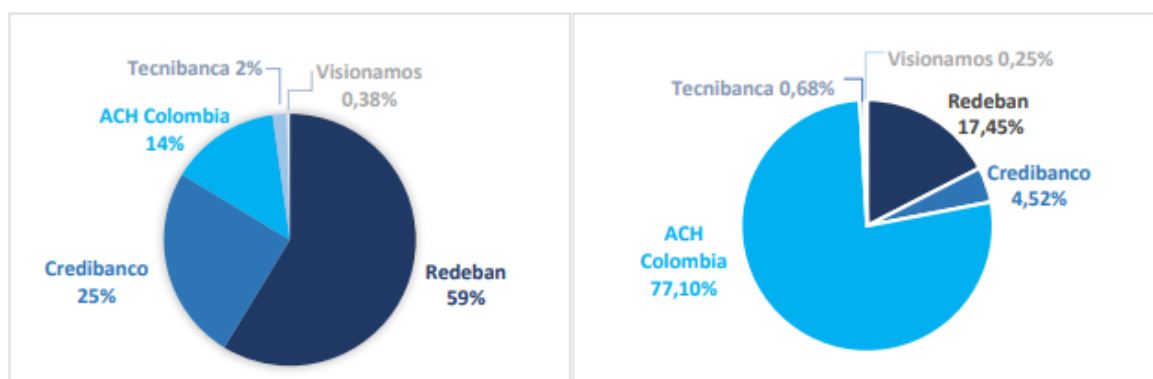
Fuente. Cubillos, R. C., Salazar N. M., Peña, R. P., Clavijo B. A., López, M. D., Quintero, C. D. (2024). Transaccionalidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) Enero de 2024.

En comparación con el sector financiero en el solidario es menor la cantidad de transacciones que se realizan. El volumen de transacciones realizadas a través de Visionamos, entidad que gestiona las transacciones en el sector solidario, es relativamente bajo. En 2022, el número de transacciones monetarias procesadas por este sistema (9,5 millones) representó solo el 0,38% del total de operaciones monetarias realizadas a través de todos los Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV) (2.471 millones). En cuanto al valor, las transacciones efectuadas a través de Visionamos en 2022 (\$5,6 billones) constituyeron apenas el 0,25% del valor total

de las operaciones realizadas a través de los SPBV. Estas cifras son relativamente bajas, considerando que los activos de las CAC (\$19,2 billones) representan el 1,9% del total de activos de los EC (\$973 billones) (Cubillos, 2024).

En la figura 3 se presentan un comparativo, frente a otras entidades como REDEBAN, Credibanco, y ACH que son usadas por instituciones del sector financiero, como la banca comercial, Visionamos no alcanza el 1%.

**Figura 3. Participación relativa de Visionamos frente a los demás SPBV**



Fuente. Cubillos, R. C., Salazar N. M., Peña, R. P., Clavijo B. A., López, M. D., Quintero, C. D. (2024). Transaccionalidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) Enero de 2024.

Para mantenerse competitivos el sector solidario debe modernizarse y lograr la implementación de la tecnología, para ofrecer productos aportando a la inclusión financiera. De acuerdo con Confescoop (2022) en Colombia se viene trabajando en este tema, desde la Banca de Oportunidades y la Corporación Financiera Internacional (IFC) se ha promovido acciones para incentivar que cada entidad puedan ofrecer servicios digitales (Confederación de Cooperativas de Colombia, 2024).

Según Bid Invest, (2021) en el sector se viene trabajando en fortalecer la implementación de las TIC en las entidades del sector solidario, sin embargo es un tema complejo porque se requiere inversión, infraestructura, personal altamente especializado, así mismo, modificar la estrategia de negocios orientándose a que el cliente use canales y medios digitales (Bid Invest, 2021).

## **Impacto de la banca digital en el sector cooperativo**

Como se evidencia la banca digital ha aumentado en Colombia, a la par el uso de productos digitales como tarjetas débito y crédito para realizar operaciones de comercio electrónico. El primer impacto que esto representa para cientos de cooperativas es que los clientes se desplazan hacia bancos digitales y tradicionales que ofrecen productos financieros como créditos y cuentas de ahorro de fácil apertura (Rodríguez Espinosa & Dávila Ladrón de Guevara, 2020). Esto último implica que las cooperativas deban adaptarse rápidamente al mercado y sus tendencias para no ver afectados sus intereses económicos como la rentabilidad (Arévalo-Bonilla & González-Largo, 2018).

La falta de adaptación del sector cooperativo a la tecnología genera que el número de clientes o asociados se reduzca, sobre todo cuando estos buscan productos financieros, dado que el sector tradicional y como banca digital ofrecen ventajas en cuanto a la apertura o solicitud de un crédito cuenta de ahorros (Hurtado Moreno, 2022). El uso de aplicaciones o páginas web facilita la comunicación con el cliente y así se reduce el tiempo de respuesta, esto le concede a los bancos tradicionales o nuevos una ventaja frente a las cooperativas. Esto progresivamente ira reduciendo su participación en el mercado, si no se toman correctivos.

Uno de los problemas que ha conllevado a impactos como la pérdida de participación en el mercado del sector cooperativo, es que este no ha podido adaptarse a los cambios del mercado (Hernández Sánchez & Ricardo Rodríguez, 2015), si bien el Estado colombiano ha impulsado la bancarización, o inclusión financiera, incluso la educación financiera, ha sido la banca tradicional la que ha liderado el proceso obteniendo estos mayor volumen de clientes.

Aunque en Colombia el sector cooperativo dispone de una legislación que da seguridad a los asociados y confianza en el mercado (Hernández Salazar & Olaya Pardo, 2018), no se ha sacado provecho de la misma para generar un mayor impacto social, lo que ha llevado a que las cooperativas estén al margen del mercado financiero. Con un cambio más acelerado hacia la digitalización ha emergido un marco regulatorio para los bancos digitales lo que lleva a que estos estén cada día ganando más visibilidad y sobre todo ganando la aceptación de los clientes (Hurtado Moreno, 2022).

Los cambios en la legislación sobre la banca digital, aumenta la presión sobre el sector cooperativo, sobre todo si este no se transforma, a medida que se consoliden los nuevos bancos, y se aumente el uso de aplicaciones para transacciones financieras, las cooperativas corren el riesgo de perder participación en el mercado. Aunque algunas se han transformado y ganado solidez gracias a su capacidad financiera, para las pequeñas cooperativas el perder asociado puede ser un riesgo directo sobre la sostenibilidad (Correa-García et al., 2018) Por ende, adaptarse a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) debe llevara minimizar el impacto que genera la banca digital. Por un lado, debe facilitarse todas las operaciones de los clientes a través de plataformas o aplicaciones, lo que reduzca tiempos de respuesta, evite que el cliente se desplace a oficinas físicas, entre otros aspectos. Por otro lado, la tecnología también debe llevar hacer más eficiente en los procesos administrativos y sobre todo en aquellos claves como la gestión de cartera (Pedroza Pallares, 2019).

El no tener la misma capacidad tecnológica de la banca tradicional y digital para transacciones como pagos, compras, consignaciones y retiros, incide por un lado en la perdida de asociados, por otro, no disponer de estos mecanismos aumenta riesgos como la cartera (Pedroza Pallares, 2019), dado que el uso de aplicaciones facilita el pago de créditos por ejemplo, minimiza riesgos de que el cliente entre en morosidad por no encontrar un punto de pago cerca.

Las cooperativas también padecen una pérdida de competitividad frente a la banca digital debido a que la adopción de la tecnología ha sido más lenta. Esto en términos prácticos es más evidente a la hora de realizar procesos como responder a peticiones de los clientes, las cuales hoy en día se realizan de forma virtual. Aunque el sector cooperativo ha buscado modernizar sus modelos de gestión para garantizar la transparencia y buen gobierno (Atia, 2020). Aun se requiere profundizar estos esfuerzos a la hora de transformar los procesos que permiten la satisfacción del cliente.

Progresivamente el sector cooperativo corre el riesgo de perder participación mientras la banca tradicional y banca digital logra una expansión progresiva (Díaz, 2019). En Colombia los bancos tradicionales han demostrado solidez, a la vez los bancos digitales han mostrado innovación y practicidad, ventajas que el sector cooperativo no ha sabido capitalizar para atraer a una nueva generación de asociados (G. A. R. , G. M. H. F. , & B. M. S. R. Rodríguez,

2018). En particular los jóvenes son más propensos a utilizar la tecnología, en particular aquella que sea accesible desde el celular esto lleva a una preferencia sea por bancos ya conocidos o por nuevos que ofrezcan alguna ventaja significativa sea por el bajo costo de sus productos, fácil acceso o por la funcionalidad misma reflejada en las transacciones.

Lo anterior hace parte del desafío que deben tener las cooperativas en Colombia, el impacto de la banca digital se refleja en mayor usuarios que prefieren plataformas o aplicaciones para realizar transacciones financieras, y si las cooperativas no se adaptan a esto perderán participación (Varon et al., 2019). Implementar la tecnología se convierte en una premisa urgente para el sector cooperativo sobre todo para llegar al segmento de clientes jóvenes que hoy en día prefieren la banca tradicional o los nuevos bancos digitales (Madera Mercado, 2022)

No adaptarse a las condiciones del mercado financiero podrá llevar a las cooperativas a enfocarse en segmentos específicos de la población, lo cual no está mal dado su vocación de servicio social, sin embargo podrá colocar en riesgo su viabilidad financiera, en particular la rentabilidad (Arévalo-Bonilla & González-Largo, 2018). En sectores como el rural, población vulnerable como desplazados o víctimas del conflicto el sector solidario tiene un nicho de mercado, sin embargo es mediante la tecnología que podrá tener cobertura de este, considerando lo dispersa que puede ser esta población (G. A. R. , L. A. B. , & V. G. P. Rodríguez, 2020)

Igualmente, en nichos como el micro crédito el sector cooperativo tiene una oportunidad de mercado, sin embargo, sino adopta una estrategia para migrar hacia lo digital también corre el riesgo de perder participación, porque los nuevos bancos digitales también han abarcado este segmento ofreciendo créditos de bajo monto e incluso tarjetas de crédito (Miranda Hurtado, 2019). Los segmentos de la población de bajos ingresos o los jóvenes con menor historial crediticio son más propensos a recurrir a la banca digital antes que al sector cooperativo, y esto se traduce en un riesgo mayor de perder participación en el mercado (Rimari Flores, 2023).

A pesar del impacto negativo que tiene la banca digital en el sector cooperativo, y su posible incidencia en la participación en el mercado, la tecnología ofrece oportunidades para que cooperativas puedan llevar a segmentos del mercado que pueden ser rentable, como los

jóvenes, población de bajos ingresos, o comunidades distantes (Uribe Molina, 2023). Sin embargo, el uso de la tecnología debe ser parte de una estrategia de negocio en que se le dé un objetivo y función (Enciso Polania, 2023).

### **Políticas para impulsar la banca digital en Colombia**

Las políticas destinadas a promover la banca digital en Colombia se sustentan en un marco normativo amplio y específico. En primer lugar, la Constitución Política de Colombia y las leyes marco expedidas por el Congreso establecen el contexto legal que regula tanto la banca tradicional como la digital. Estas normas proporcionan las bases para la operación y supervisión de las entidades financieras en el país.

Además, la Superintendencia Financiera ha implementado reglamentaciones específicas para la banca digital, orientadas a garantizar estándares robustos de seguridad y calidad en la gestión de información y procesos, equiparándolas a las exigencias aplicadas a la banca convencional. Estas medidas buscan fortalecer la confianza de los usuarios y asegurar un entorno financiero digital seguro y eficiente.

Por otro lado, la Ley 1430 de 2010 incluye disposiciones relevantes que abordan aspectos específicos relacionados con la banca digital dentro del marco regulatorio colombiano. Asimismo, la Política de Gobierno Digital, bajo el Decreto 767 de 2022, se enfoca en impulsar la transformación digital del sector público, facilitando el desarrollo de servicios y procesos digitales mediante tecnologías emergentes y promoviendo la transparencia a través de la apertura de datos.

Estas políticas, complementadas por las estrategias de la Estrategia Nacional Digital de Colombia 2023-2026, están diseñadas para establecer un marco regulatorio robusto que fomente el desarrollo de servicios financieros digitales, fortalezca las capacidades institucionales y tecnológicas, y promueva la adopción y uso efectivo de la banca digital en el país.

Las políticas para impulsar la banca digital en Colombia también tienen implicaciones significativas para el sector cooperativo, que ofrece productos financieros en el país. La regulación establecida por la Superintendencia Financiera, que incluye normativas sobre estándares de seguridad y calidad, se aplica tanto a la banca tradicional como a las

cooperativas financieras que ofrecen servicios digitales. Esto garantiza que las cooperativas cumplan con requisitos rigurosos para operar de manera segura y eficiente en el entorno digital.

Además, la Ley 1430 de 2010 y la Política de Gobierno Digital, bajo el Decreto 767 de 2022, abordan aspectos relacionados con la digitalización de servicios financieros, incluyendo a las cooperativas. Estas normativas promueven la modernización y adaptación de las cooperativas al entorno digital, facilitando la oferta de servicios más accesibles y eficientes a sus asociados.

Los lineamientos delineados en documentos como CONPES 3956, 3975, 4005 y 4012, que abarcan temas de formalización empresarial, transformación digital, inclusión financiera y comercio electrónico, también son cruciales para el desarrollo de la banca digital en el sector cooperativo. Estos documentos proporcionan directrices clave para mejorar la infraestructura digital y ampliar el acceso a servicios financieros en comunidades menos atendidas.

No obstante, existe una brecha identificada en la implementación de políticas públicas para el desarrollo del cooperativismo. Esto subraya la necesidad de una mayor coordinación y articulación entre las políticas nacionales y su aplicación a nivel local y regional para potenciar efectivamente la adopción de la banca digital dentro de las cooperativas financieras en Colombia.

## **Conclusiones**

A pesar del crecimiento en el número de asociados a las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia, el sector enfrenta desafíos significativos en términos de digitalización y modernización. Aunque las 20 cooperativas más grandes concentran el 62.6% de los asociados, la mayoría de las transacciones aún se realizan de forma presencial, lo que limita su competitividad frente a otros actores financieros que han adoptado tecnologías digitales. Iniciativas regulatorias y cambios institucionales buscan fomentar la innovación y la adopción de canales digitales en el sector, pero la participación de estos canales sigue siendo baja. Para mantenerse relevantes y competitivos, las cooperativas deben acelerar su

transformación digital, facilitando operaciones a través de aplicaciones y portales digitales, y mejorando la infraestructura tecnológica para atraer y retener a sus asociados.

La banca digital ha crecido significativamente en Colombia, aumentando el uso de productos digitales como tarjetas de débito y crédito para el comercio electrónico. Esto ha llevado a muchos clientes a preferir los bancos digitales y tradicionales que ofrecen productos financieros de fácil acceso, poniendo en desventaja a las cooperativas. La falta de adaptación tecnológica del sector cooperativo ha resultado en la pérdida de clientes, ya que los bancos tradicionales y digitales ofrecen ventajas como tiempos de respuesta más rápidos y operaciones en línea. Para las cooperativas, no adaptarse a las nuevas tecnologías podría reducir su participación en el mercado y afectar su sostenibilidad, especialmente para las pequeñas cooperativas. La modernización y adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se vuelven urgentes para competir eficazmente, atraer a una nueva generación de asociados y asegurar su viabilidad financiera.

## Referencias

Arévalo-Bonilla, J. A. , & González-Largo, J. A. (2018). *Rentabilidad del sector cooperativo agropecuario en Colombia para el periodo 2011-2017*. Universidad Cooperativa de Colombia.

Atia, V. C. , H. R. P. S. , M. P. P. , & M. C. G. (2020). Formas organizativas modernas en empresas grandes del sector cooperativo colombiano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(4), 145–161.

Bid Invest. (2021). *Capacidad digital en las cooperativas financieras de América Latina y el Caribe*. . Corporación Interamericana de Inversiones (BID Invest). . <https://idbinvest.org/en/download/12806>

Botia, A. , B. A. , & O. L. (2018). *Retos y oportunidades del sector solidario para el desarrollo local sostenible en Colombia, el caso del municipio de Saravena* [Maestría en Estudios y Gestión del Desarrollo – MEGD]. Universidad de La Salle.

Ceron Palacios and B. B. Yucra Gutierrez. (2019). *Modelo de referencia para la mejora de procesos identificados a partir del análisis de la experiencia del cliente con*

*herramientas de Design Thinking en MYPES* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648673>

Confederación de Cooperativas de Colombia. (2024). *Las cooperativas colombianas registraron crecimiento pese a cambios económicos e incertidumbre*. <https://confecoop.coop/actualidad/las-cooperativas-colombianas-registraron-crecimiento-pese-a-cambios-economicos-e-incertidumbre/>

Correa-García, J. A., Gómez Restrepo, S., & Londoño Castañeda, F. (2018). Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(2), 129–144. <https://doi.org/10.18359/rfce.3859>

Cubillos, R. C. , S. N. M. , P. R. P. , C. B. A. , L. M. D. , Q. C. D. (2024). *Transaccionalidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. . Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF). . [https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC\\_CLUSTER-236758%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased](https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-236758%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased)

Díaz, R. R. G. , & R. D. E. C. (2019). Crecimiento financiero en las entidades del sector cooperativo a través de la bolsa de valores de Colombia. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 8(1), 127–143.

Enciso Polania, Y. M. , T. M. A. P. , & C. M. J. F. (2023). *Solucionador Banca Digital*. [Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12622/TorresAngie2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras. (2016). *Sector financiero colombiano a junio de 2016*. .

García Tamayo, J. A. (2021). *Responsabilidad social, económica y tributaria del sector solidario en Colombia*. [Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/597fc0b4-6fab-4fb7-ab64-0020920f59d3/content>

- Hernández Salazar, G. A., & Olaya Pardo, A. M. (2018). El marco legislativo y su efecto sobre el crecimiento del sector cooperativo en Colombia (1933-2014). *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 127, 139–158. <https://doi.org/10.5209/REVE.58398>
- Hernández Sánchez, J., & Ricardo Rodríguez, J. (2015). Sector cooperativo en Colombia, una reflexión crítica desde el sur-oriente del Tolima. *Desarrollo Gerencial*, 7(2), 119–135. <https://doi.org/10.17081/dege.7.2.1184>
- Hurtado Moreno, S. A. , & Z. F. E. Y. (2022). *Análisis de la evolución de la banca digital en Colombia desde el 2008*. [Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria]. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/5175/1.%20ANALISIS%20EVOLUCION%20BANCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madera Mercado, M. C. (2022). *Análisis del comportamiento del consumidor de la Banca Digital en Colombia* [Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/80c3c41a-0a12-4333-8421-05dacecbda42/content>
- Miranda Hurtado, D. M. , & G. O. M. V. (2019). *Análisis de riesgos asociados al microcrédito al incursionar en la banca digital: caso Banco W-Colombia* [Universidad EAFIT]. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/741f8d01-f4c8-4938-a822-f7c3556bdcd9/content>
- Montoya, A. M. (2022). *La banca digital y su aplicación en Colombia* [Universidad Cooperativa de Colombia]. [https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/61b3ea76-a8d6-4c19-9215-27f0195ca221/content#:~:text=Con%20la%20Circular%20Externa%200029,S%20C3%BAper%20Intendencia%20Financiera%20C%202021\).](https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/61b3ea76-a8d6-4c19-9215-27f0195ca221/content#:~:text=Con%20la%20Circular%20Externa%200029,S%20C3%BAper%20Intendencia%20Financiera%20C%202021).)
- Pedroza Pallares, M. , Q. Q. W. , & A. A. J. G. (2019). Riesgo de cartera: Una aplicación en el sector cooperativo. *Revista Espacios*, 40(27), 1–19.
- Rimari Flores, A. , & C. B. R. D. L. M. (2023). *Banca digital y su influencia en la inclusión financiera de la generación X de Lima Metropolitana en el 2023* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669695/Rimari\\_FA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669695/Rimari_FA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez Espinosa, N. A., & Dávila Ladrón de Guevara, M. R. (2020). Buscando los caminos del sector cooperativo y solidario. *Cooperativismo & Desarrollo*, 28(118), 1–32. <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2020.03.08>

Rodríguez, G. A. R. , G. M. H. F. , & B. M. S. R. (2018). Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima-Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 621–633.

Rodríguez, G. A. R. , L. A. B. , & V. G. P. (2020). Gobernabilidad del sector cooperativo colombiano: influencia en poblaciones desmovilizadas y víctimas del conflicto armado. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(89), 26–36.

Rodriguez Lozano, G. I. (2021). Los cambios en la productividad del sector bancario colombiano en el período 2002-2016. *Apuntes Del Cenes*, 40(71). <https://doi.org/10.19053/01203053.v40.n71.2021.11120>

Superintendencia de Economía Solidaria. (2019). *Sector solidario debe adecuarse a la transformación digital*. Supersolidaria. <https://www.supersolidaria.gov.co/es/content/sector-solidario-debe-adecuarse-la-transformacion-digital>

Superintendencia de Economía Solidaria. (2021). *Cooperativas de Ahorro y Crédito. Análisis Sectorial a 30 de Septiembre de 2021*. Supersolidaria. [https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/analisis\\_sectorial\\_cooperativas\\_ahorro\\_y\\_credito\\_septiembre\\_2021\\_0\\_0.pdf](https://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/data/analisis_sectorial_cooperativas_ahorro_y_credito_septiembre_2021_0_0.pdf)

Superintendencia Financiera. (2021). *Banca móvil, banca por internet, normatividad*. Superfinanciera. <https://www.superfinanciera.gov.co/>

Uribe Molina, W. (2023). *Modelo de Gobierno de TI para la Transformación Digital de las Cooperativas Especializadas de Ahorro y Crédito de la Región del Catatumbo* [Universidad Francisco de Paula Santander]. <https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/handle/20.500.14167/1688>

- Vargas Montealegre, A. R., & León Moreno, D. A. (2018). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector solidario en Ibagué, Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 27(1), 141–150. <https://doi.org/10.18359/rfce.3202>
- Vargas Prieto, A., & Castañeda Guzmán, D. C. (2019). Efecto de las cooperativas exportadoras de café en el crecimiento de la economía solidaria en Colombia. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 213–234. <https://doi.org/10.5209/REVE.62810>
- Varon, N., Rodríguez-Barrero, M. S., & Buitrago-Mejía, A. (2019). Desafíos de la competitividad en el contexto colombiano del sector cooperativo. *Espíritu Emprendedor TES*, 3(1), 1–24. <https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.126>