



**INFORME DE GESTION
COMITE CONTROL SOCIAL
PERIODO 2023 - 2024**

El Comité de Control Social de FEMPHA fondo de empleados, presenta a continuación el informe de gestión correspondiente al período abril de 2023 a marzo de 2024.

En cumplimiento de normas legales y estatutarias, especialmente las señaladas en el Artículo 88 del Estatuto vigente, este Comité trabajó porque los actos de los Órganos de Administración se ajustaran a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial, a los principios de los Fondos de Empleados y entidades de la Economía Solidaria; certificó la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las Asambleas realizadas en el periodo para el cual fuimos nombrados y verificó el cumplimiento del perfil requerido para la postulación de candidatos a los órganos de Administración y Control que debe elegir la Asamblea Ordinaria de Delegados 2024.

El Comité de Control Social empezó a ejercer sus funciones a partir de la fecha de su nombramiento, realizando las siguientes actividades:

- ✚ Sesionó un total de 24 reuniones; 11 de carácter ordinario y 13 extraordinarias levantándose las respectivas actas.
- ✚ Aprobó su propio reglamento interno de funcionamiento.
- ✚ Aperturó **22 investigaciones** en contra de asociados por el presunto incumplimiento en el pago de las obligaciones económicas contraídas con FEMPHA. En consecuencia, se recomendó a la Junta Directiva la **exclusión de 14 asociados**, por estar incurso en la causa de exclusión previstas en el literal (I) del artículo 35 del estatuto social de FEMPHA, en concordancia con el literal (I) artículo 16 de la Resolución 8 del 2020 del Reglamento Disciplinario de Fondo. Los restantes se encuentran surtiendo el debido proceso.
- ✚ Realizó atención y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes radicadas por los asociados en el buzón de PQRS habilitado por FEMPHA, así como los recibidos en



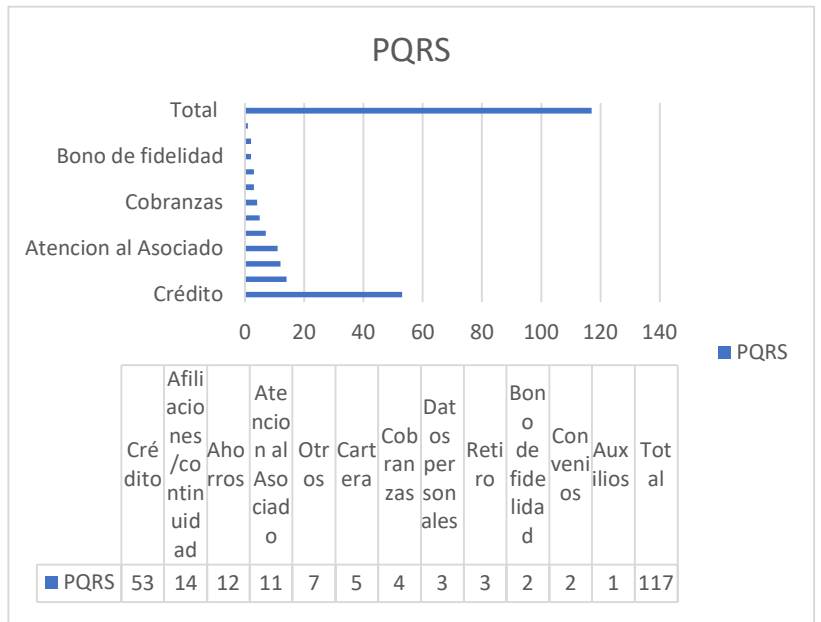
nuestro buzón comite.controlsocial@fempha.com.co, respondiendo y gestionando lo solicitado por los asociados o por la Supersolidaria, así:

- Al buzón de los asociados allegaron 47 solicitudes de intervención ante la administración de FEMPHA
- Se recibió de la administración las PQRS ingresadas a FEMPHA por diferentes canales de comunicación, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
ENERO	4	9	5	18
FEBRERO	4	8	0	12
MARZO	5	12	4	21
ABRIL	10	9	0	19
MAYO	3	8	1	12
JUNIO	3	0	0	3
JULIO	1	7	0	8
AGOSTO	1	5	0	6
SEPTIEMBRE	1	5	1	7
OCTUBRE	0	1	2	3
NOVIEMBRE	0	1	0	1
DICIEMBRE	2	3	2	7
TOTAL	34	68	15	117

Clasificación según tipologías:

TEMA	PQRS	%
Crédito	53	45,30
Afiliaciones/continuidad	14	11,97
Ahorros	12	10,26
Atención al Asociado	11	9,40
Otros	7	5,98
Cartera	5	4,27
Cobranzas	4	3,42
Datos personales	3	2,56
Retiro	3	2,56
Bono de fidelidad	2	1,71
Convenios	2	1,71
Auxilios	1	0,85
Total	117	100,00

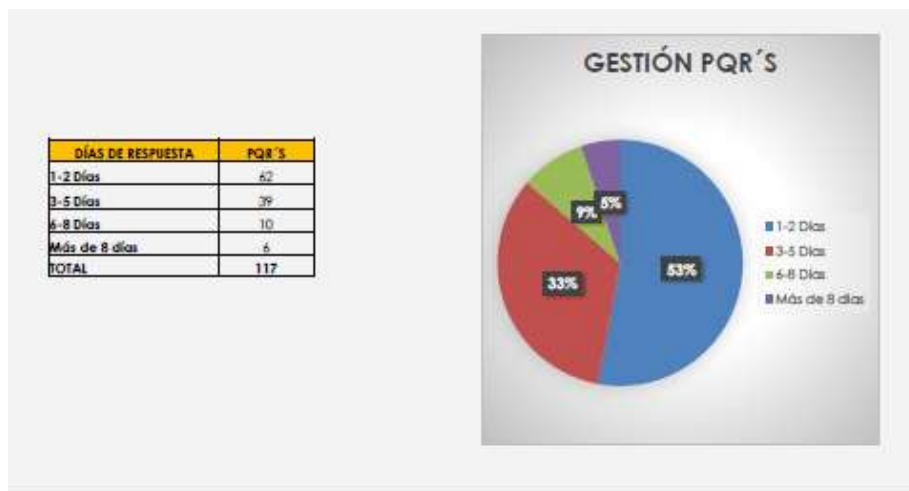




Conforme a los datos anteriores, el servicio de crédito tiene el mayor porcentaje de inconformidades → 45.30% y fueron dadas por las siguientes razones:

- Entrega de información incompleta.
- Demora en el trámite.
- Falta de acompañamiento durante el trámite del crédito.
- Reprocesamiento de la información sin obtener respuesta alguna.
- No obtener respuesta del crédito solicitado en los tiempos estipulados.
- No existe claridad en la información que se da por parte de los asesores y en muchas ocasiones no contestan las llamadas o el correo para dar información del estado del proceso.
- No se realizan los descuentos de manera oportuna al momento de la afiliación, o se siguen haciendo descuentos después de retiro del asociado.

Tiempo de respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos enviados por los asociados fue el siguiente:



Esto quiere decir que el 53% de las peticiones, quejas y reclamos enviados a FEMPHA fueron resueltos o se les dio el trámite respectivo entre 1 y 2 días, siendo este un tiempo prudencial de respuesta.

En cumplimiento de lo ordenado por los estatutos sociales de FEMPHA, se procedió a dar lectura y análisis a actas de reuniones de la Junta Directiva, de este ejercicio se hicieron recomendaciones como:

- ✚ Realizar seguimiento a la ejecución de cobro de cartera.



- ✚ Respecto a los bonos de fidelidad no reclamados por los asociados, se solicitó a la administración de FEMPHA informar qué acciones se adelantaron para que los asociados que no reclamaron el bono lo hicieran (información no suministrada).
- ✚ Propender porque la información contenida en las actas sea ser clara, precisa y entendible al lector.
- ✚ Socializar permanentemente de forma clara y precisa a los asociados especialmente los próximos a pensionarse, lo referente a trámites y requisitos requeridos para continuar como asociados de Fempha y demás temas de interés general.

Sugerencias que esperamos sean tenidas en cuenta coadyuvando de esta manera con la misión fijada por FEMPHA.

RECOMENDACIONES GENERALES DEL CCS:

1. Dar información clara y precisa a los asociados sobre los tramites que se solicitan tales como créditos, afiliaciones, retiros, aportes, etc.
2. Realizar jornadas de capacitación a los colaboradores del Fondo relacionados con el servicio al asociado, manejo de inconformidades y estandarización de los todos los procesos que se efectúan en el fondo; tales como créditos, afiliaciones, retiros etc.; lo anterior, para que la información que se dé a los asociados sea la misma por parte de todos los colaboradores, evitando así quejas, reprocesos y mala calidad de la información.
3. Dar contestación oportuna a los correos o peticiones que envían los asociados con miras a que estos sientan que están siendo escuchados.
4. Revisar de fondo los procesos y procedimientos concernientes a "Afiliaciones/continuidad" toda vez que muestra un porcentaje de inconformidad relativamente alto (11,97%) en comparación con años anteriores.
5. Implementar y poner en producción la herramienta CRM a fin coadyuvar a la atención de los asociados.

RECOMENDACIONES GENERALES DEL CCS:

1. Dar información clara y precisa a los asociados sobre los tramites que se solicitan tales como créditos, afiliaciones, retiros, aportes, etc.
2. Realizar jornadas de capacitación a los colaboradores del Fondo relacionados con el servicio al asociado, manejo de inconformidades y estandarización de los todos los procesos que se efectúan en el fondo; tales como créditos, afiliaciones, retiros etc.; lo anterior, para que la información que se dé a los asociados sea la misma por parte de todos los



- colaboradores, evitando así quejas, reprocesos y mala calidad de la información.
3. Dar contestación oportuna a los correos o peticiones que envían los asociados con miras a que estos sientan que están siendo escuchados.
 4. Revisar de fondo los procesos y procedimientos concernientes a "Afilaciones/continuidad" toda vez que muestra un porcentaje de inconformidad relativamente alto (11,97%) en comparación con años anteriores.
 5. Se implemente y ponga en producción la herramienta CRM a fin coadyuvar a la atención de los asociados.
 6. Proceso Electoral: Teniendo en cuenta lo sucedido en el proceso electoral realizado en marzo de 2023, en el cual fue necesario ampliar el plazo hasta el sábado 04 de marzo a las 12:00 m. para que todos los asociados tuvieran la oportunidad de votar. Sugerimos tomar medidas preventivas y proactivas tendientes a dar cumplimiento de manera estricta a lo inicialmente planeado y formalizado con miras a no generar malos entendidos

INTEGRANTES: Sandra Cortes Sierra, Yudy Liliana Amezcua, Weiner Sánchez Orejuela, Dolly Dávila Aguirre, Libardo Villarreal Barrios y Gladys Marina Parra Leguizamón.