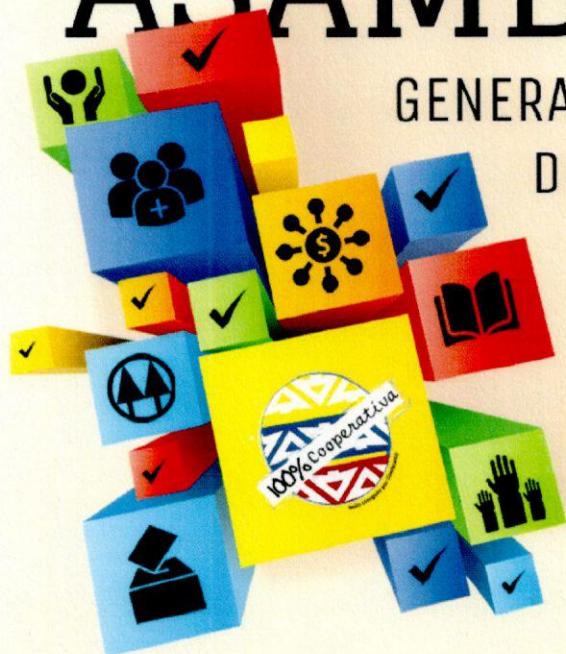


ASAMBLEA

GENERAL ORDINARIA
DE DELEGADOS

2017



Informe Junta de Vigilancia





INFORME A LA ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

“El Líder Cooperativo debe ser el modelo de hombre cooperativo, el hombre honesto, que respeta la personalidad del prójimo, las diferencias entre la gente y la igualdad en la dignidad de todos”

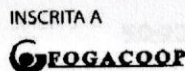
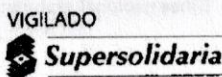
(J.E. Miranda)

Señores (a) Delegados:

La Junta de Vigilancia de FEBOR Entidad Cooperativa, se permite presentar el informe de nuestra gestión y la valoración del Control Social de nuestra Cooperativa desde el mes de mayo de 2016 cuando inicio sus labores la nueva Junta:

1. Una vez iniciadas las labores de la actual Junta se procedió a expedir y aprobar mediante Resolución No.2016 – 01 el Reglamento de la Junta de Vigilancia.
2. La Junta de Vigilancia ha dado cumplimiento al Artículo 59. **Funciones de la Junta de Vigilancia** del Estatuto Social de Febor.
3. En Cumplimiento del Artículo 61 del Estatuto de Febor, la Junta de vigilancia ha sesionado ordinariamente una vez al mes, con el propósito de conocer, debatir y analizar las actividades que desarrolla nuestra cooperativa y el cumplimiento de su objeto social.
4. La Junta de vigilancia ha realizado seguimiento a las actividades de carácter social contempladas en el Proyecto Educativo Social y Empresarial PESEM para que sean acordes con las Resoluciones 030 del 17 de septiembre de 2014 y 035 del 10 de marzo de 2016. Adicionalmente hemos participado en la socialización del mismo, cuando se estimó conveniente por parte del Consejo y la Administración de Febor.
5. La Junta de vigilancia ha realizado el control y seguimiento del numeral 7 del artículo 9 del Estatuto de Febor, sobre la inducción en formación básica cooperativa que deben cumplir todos los asociados, solicitando a la administración enviar comunicaciones a los asociados para que cumplan con este requisito como condición para la admisión de Asociados.
6. Entre el 1° de mayo y diciembre de 2016, el Comité de Educación y Bienestar Educativo recibió un total de cincuenta y cinco (55) solicitudes de auxilio por parte de los asociados de nuestra Cooperativa, de estos, se aprobaron 52 solicitudes por valor total de \$ 30.773.098.11 y tres (3) solicitudes fueron negadas. En relación con el programa Al Tablero y sin Excusa, se encuentran inscritos un total de 286 estudiantes de básica y media y superior y el valor total girado fue la suma de \$166.636.057.00.
7. Entre el 1° de mayo y diciembre de 2016, el Comité de Solidaridad, Bienestar y Otros fines, recibió un total de quinientas diecinueve (519) solicitudes de auxilio, de las cuales, 462 solicitudes fueron aprobadas y entregadas a los asociados por un valor total de

No 2017-161-001499-2
 ASAMBLEA A LA ASAMBLEA DE
 INFORME A LA ASAMBLEA DE
 FEBOR Entidad Cooperativa
 Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160
 Línea nacional gratuita: 01 8000 124050
 www.febor.coop
 Bogotá, D.C.



Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160
 Línea nacional gratuita: 01 8000 124050
 www.febor.coop
 Bogotá, D.C.



\$68.821.054.24 y 57 solicitudes fueron negadas. Dentro de los auxilios otorgados se destacan los rubros de auxilio por concepto de Lentes, Odontológico, Hospitalización y Fallecimiento.

En relación con los auxilios que brinda y otorga Febor a todos los asociados, la Junta de vigilancia recomienda que adicional a las publicaciones y campañas que hace Febor en la página Web y redes sociales, todos los delegados reunidos en esta Asamblea general de delegados seamos multiplicadores de esta información, para que cada día, más auxilios y beneficios lleguen a muchos más asociados en nuestra cooperativa.

8. La Junta de vigilancia realizó de manera escrita llamados de atención a los asociados que incumplieron con los deberes y obligaciones contraídas con la cooperativa y que presentan estados de cartera vencida mayor a 90 días, haciendo una invitación especial para que se acerquen a la cooperativa a normalizar sus obligaciones.

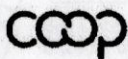
Al 31 de diciembre del año 2016 la Cooperativa cuenta con un total de 116 obligaciones sujetas a gestiones de cobro, cobro pre jurídico y cobro jurídico que corresponden a 81 asociados con un capital de \$2.189.155.351.00 y que al cierre contable del 2016 presentan una mora por valor de \$599.556.903.00. A pesar de los valores en mora nuestra Cooperativa al 31 de diciembre cerró con un Índice de Morosidad bajo del 1.60%


9. De las 517 (PQRFS) presentadas por los asociados, de acuerdo con la herramienta de gestión que tiene actualmente la Cooperativa se recibieron 125 Peticiones, 67 Quejas, 51 Reclamos, 31 Sugerencias y 243 Felicitaciones y al cierre del 31 de diciembre únicamente se encontraban 2 reclamos y 1 petición pendientes de respuesta por parte de la Administración.


En relación con este tema y a pesar que se han logrado avances, es un reto y una oportunidad de mejora para la administración de Febor optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer los canales de comunicación, propender por la claridad de los diferentes temas por parte de los empleados de la cooperativa, buscar la eficiencia en el servicio y atención al cliente y continuar con las campañas de divulgación y enseñanza para que más asociados hagan uso de esta importante herramienta.

Sobre las PQRFS informamos a la Asamblea que la mayoría de peticiones, quejas y reclamos que hacen los asociados corresponden al servicio de atención y orientación a los asociados, dificultades con la Sucursal Virtual, pérdida de documentos enviados por los asociados, dificultades en el funcionamiento de herramientas tecnológicas como el WOG que presenta inconsistencia y diferencias en extractos, intereses, valores pendientes por descontar o valores descontados de más como consecuencia en algunos casos de diferencias en la parametrización.

10. Se hicieron las lecturas de las Actas del Consejo de Administración y los Comités de Educación y Bienestar Educativo y Solidaridad, Bienestar Social y Otros Fines, con el objetivo de verificar que las decisiones tomadas se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias.
11. La Junta de Vigilancia cumplió con las recomendaciones del Estatuto dispuestas en el artículo 8 de las funciones que nos compete como órgano de control social y para ello manifestamos



VIGILADO
 **Supersolidaria**

INSCRITA A
 **FOGACOO**

Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160
Línea nacional gratuita: 01 8000 124050
www.febor.coop
Bogotá, D.C.




que la Gerencia de Febor Entidad Cooperativa con el Radicado No.20162030017021 del 28 de abril de 2016, procedió a dar respuesta a las dieciocho (18) Proposiciones y Varios de la Asamblea General de Delegados de marzo de 2016, así:


- a. El clamor de los asociados que represento es que se bajen las tasas de interés en los préstamos ofrecidos por la Cooperativa (presentada por Edgar Antonio Africano). Respuesta: Las actividades de ahorro y crédito desarrolladas en la Cooperativa obedecen a criterios técnicos y de presupuesto y se fundamentan en el debido cumplimiento de los reglamentos y demás normatividad aplicada para garantizar el objeto social de la misma, y tal como se menciona en las políticas se enmarca dentro de una cultura racional de endeudamiento, como también buscar que las tasas sean "en lo posible" más bajas que las del promedio del mercado, pues las condiciones de oferta y demanda hacen que las tasas presenten variación, claramente en función de garantizar la racionalidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se ha trazado.
- b. Establecer un nuevo facilitador en la sucursal de Villavicencio (presentada por el señor Gregory Enrique Martínez). Respuesta: Se realizará una visita en el segundo trimestre del año 2016 a fin de evaluar la situación y designar un nuevo facilitador que apoye las actividades con los asociados en la ciudad de Villavicencio. La figura de facilitador de Febor a nivel nacional ya no opera.
- c. Refinanciación de los créditos a mayor plazo y evaluación (presentada por el señor Oscar Orlando Garavito Jiménez). Respuesta: En la actualidad la Cooperativa está trabajando en una nueva línea de crédito con la cual se le brinda a los asociados la opción de un mayor plazo (80 años tentativamente) en aras de contribuir a la liquidez de los asociados y beneficiarlos. Se debe tener en cuenta que la Cooperativa también evalúa las condiciones del mercado que determinan la viabilidad de estas acciones.
- d. Presupuesto para dar un reconocimiento, regalo u obsequio para fechas especiales, como: día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, obsequio de navidad o en su defecto fiesta de fin de año para los asociados (presentada por Jesús Antonio Torres). Respuesta: Para el año 2016 y en función de reconocer y exaltar los 80 años de existencia de la Cooperativa, se realizarán diferentes actividades a nivel nacional que incluye la entrega de un recuerdo para cada asociado.
- e. Auxilio Educativo: es posible asignar cupos fijos por ciudades para los auxilios dependiendo el número de cooperados de cada ciudad (presentada por Ricardo Viana Velásquez). Respuesta: En la actualidad el comité de educación trabaja en una reforma del reglamento a fin de garantizar una mayor equidad en la distribución de los recursos y que la participación de los asociados sea activa. Actualmente el presupuesto de los auxilios educativos alcanza para atender las todas las solicitudes de los asociados.
- f. Aumentar al 100% el cubrimiento para préstamos de vivienda para los asociados de Febor (presentada por Juan José Rondón Bedoya). Respuesta: El estatuto financiero establece los



VIGILADO

 Supersolidaria

INSCRITA A

 FOGACOOP

Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160

Línea nacional gratuita: 01 8000 124030


www.febor.coop
Bogotá. D.C.




límites para el crédito de vivienda con valores máximos permitidos, esta ley estatutaria es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades, por lo tanto no es posible el 100%.

- g. Rebajas en las tasas de interés de los diferentes préstamos que ofrece la Cooperativa (presentada por Juan José Rondón Bedoya). Respuesta: Las actividades de ahorro y crédito de la Cooperativa se fundamentan en el debido cumplimiento de los reglamentos y demás normatividad aplicada para garantizar el objeto social de la misma, y tal como se menciona las políticas se enmarcan dentro de una cultura racional de endeudamiento como también buscar que las tasas sean "en lo posible" las más bajas que las del promedio del mercado.
- h. Mejorar la oportunidad y atención de la línea de atención al cliente de Febor, no se responde con oportunidad y prontitud las solicitudes de los usuarios (presentada por Juan José Rondón Bedoya). Respuesta: A partir del mes de enero de 2016 se realizaron ajustes a la planta telefónica y fueron asignadas extensiones para todas las auxiliares de la cooperativa en las ciudades de Ibagué, Medellín, Cali y Barranquilla, de igual forma en Bogotá se brinda atención telefónica a través de la Coordinación Regional.
- i. Que la Asamblea apruebe la adecuación de la oficina de Febor en la ciudad de Medellín, con un monitor que informe beneficios y servicios de la Cooperativa (presentada por Jorge Alberto Martínez Mesa). Respuesta: La gerencia realizará una visita en el segundo trimestre de 2016 a fin de evaluar la situación e implementar las mejoras locativas requeridas para la oficina asignada en la ciudad de Medellín. Ya se adecuo la oficina.
- j. Reconocer los auxilios represados por falta de fondos a todos los Asociados que lo solicitaron (presentada por Jorge Alberto Martínez Mesa). Respuesta: Teniendo en cuenta que los auxilios son asignados de acuerdo a la generación de excedentes que la Cooperativa genera anualmente, en muchos casos el presupuesto puede no ser suficiente para atender todas las solicitudes que los asociados pueden presentar ya que es su derecho, para el año 2016 se adelanta una modificación de los reglamentos en función de garantizar una distribución equitativa para todo el año y el mayor número de asociados. En la actualidad se modificó la distribución de auxilios durante el año por prorratio.
- k. Que la Cooperativa se abra a la inclusión de los familiares de los asociados empleados y pensionados (presentada por Washington Archbold Lara). Respuesta: Esta propuesta deberá ser tramitada a través de la comisión de reforma de estatutos elegida por la asamblea general de delegados el 12 de marzo de 2016.
- l. Que la Junta de Vigilancia o un Comité netamente imparcial tenga acceso al Buzón PQRSF (Presentada por Oscar Orlando Garavito Jiménez). Respuesta: La información que es requerida por la junta de vigilancia es suministrada y el archivo consolidado de PQRSF se da a conocer en función de garantizar la respuesta a los asociados.
- m. Incluir en el Orden del Día de futuras Asambleas Ordinarias la presentación y aprobación del Plan Estratégico para el siguiente periodo (presentada por Epaminondas Huerfano Silva). Respuesta: Para la próxima Asamblea se incluirá este ítem.



VIGILADO
 **Supersolidaria**

INSCRITA A
 **FOGACOOP**

Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160
Línea nacional gratuita: 01 8000 124050
www.febor.coop
Bogotá, D.C.



n. El préstamo de vivienda fue ampliado a 15 años hasta \$200.000.000.00 a una tasa del 9% a la fecha se presta para compra de casa nueva o usada y ampliación. ¡Para mejoras locativas no está contemplada según la normal (presentada por Alirio Carrascal Hernández). Respuesta: Se llevará a cabo el respectivo análisis del alcance de la propuesta, los aspectos legales y su conveniencia.

o. El Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo "RUNEOL" es una realidad, cuál es el Plan de Choque que tiene Febor para contrarrestar otras entidades que ofrecen los mismos servicios (presentada por Alirio Carrascal Hernández). Respuesta: El plan de choque que la Cooperativa ha implementado y sigue trabajando es mantener la calidad del servicio y los beneficios que el asociado encuentra con nosotros, asimismo se sigue promoviendo el compromiso y la pertenencia del asociado. De igual forma se trabaja en brindar un portafolio de servicios con una amplia gama de alternativas de ahorro, crédito y servicios no financieros para que el asociado encuentre en su Cooperativa todas las soluciones que requiere. Febor está inscrita.

p. Seminarios en Educación Finanzas Personales (presentada por Gloria Amparo Tovar de Acevedo). Respuesta: En el año 2016 se trabajará en conjunto con el Banco de la República para realizar un plan de educación financiera apoyada a través del Comité de Educación y la Plataforma de Educación Virtual que incluye módulos relacionados con este tema. En ocasión a la celebración de los 80 años no se adelantó el programa de educación financiera, sin embargo en el año 2017 se continuara.


q. Aumentar la Base Social de la Cooperativa permitiendo la afiliación de Hijos y Esposas (presentada por José Revelo Guerrero). Respuesta: Esta propuesta deberá ser tramitada a través de la comisión de reforma de estatutos elegida por la Asamblea general de delegados el 12 de marzo de 2016.

r. Bajar las Tasas de Interés de los préstamos de Vivienda (presentada por Raúl Jiménez). Respuesta: La tasa de interés del crédito de vivienda es muy baja y competitiva frente a las tasas que ofrece el mercado, teniendo en cuenta las condiciones del mercado no es posible bajarla.


12. Fiesta de Celebración FEBOR 80 Años CRECIENDO CONTIGO: El valor pagado por esta celebración fue **\$688.307.974.00**, menor al valor aprobado en la pasada Asamblea, a pesar que se tuvieron otros gastos no presupuestados inicialmente. Un total de 1992 asociados participaron en las 27 celebraciones a nivel nacional. Los premios de acuerdo con los sorteos quedaron en asociados de Cali, Bogotá, Armenia, Manizales, Valledupar, Sincelejo. La organización de las rifas se planeó muy bien y no se tuvo inconvenientes en su realización. Dentro de la celebración se inscribieron y confirmaron su participación un total de 2.859 asociados y solo asistieron a ellas 1.992 asociados, es decir faltaron 867 asociados. Infortunadamente en diferentes ciudades (especialmente en Bogotá, Cali, Ipiales, Armenia, Girardot, Manizales, Medellín, Santa Marta, Cúcuta, Pereira y Cartagena), a pesar de que confirmaron su asistencia muchos asociados no fueron a la reunión, lo que contribuyó a que



VIGILADO

 **Supersolidaria**

INSCRITA A

 **FOGACOOP**

Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160

Línea nacional gratuita: 01 8000 124050

www.febor.coop
Bogotá, D.C.



recursos asignados a esta actividad se perdieran. Únicamente en las ciudades de Ibagué y San Andres todos los asociados que confirmaron su asistencia y participación lo hicieron.

En relación con este tema, la Junta de vigilancia hace un llamado especial a todos los delegados para que en próximas actividades de celebración como la que acaba de pasar, ayudemos de manera más directa y presencial a invitar a los asociados de todas las ciudades para que participen de estos espacios y nos aseguremos que los asociados que se inscriban realmente cumplan y asistan a las actividades y celebraciones.

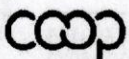
13. En el año 2016 la base social de asociados a Febor Entidad Cooperativa aumentó y en lo corrido del año ingresaron un total de doscientos cincuenta y dos (252) asociados, de los cuales, 156 correspondieron a ingresos de nuevos asociados y 96 fueron reingresos. En ese mismo periodo, se presentó el retiro de doscientos catorce (214) asociados, de los cuales, 44 se dieron por fallecimiento y 170 de manera voluntaria.
14. En el mes de Diciembre de 2016, la Junta de vigilancia solicitó a la administración de Febor publicar en el Periódico El Tiempo la convocatoria para el cargo de Revisor Fiscal de la Cooperativa, el cual debe ser elegido en la asamblea de delegados año 2017. En este ejercicio se recibieron un total de catorce (14) propuestas, las cuales fueron revisadas y evaluadas por los integrantes de la Junta. Como resultado del proceso, la junta de vigilancia escogió las cinco (5) mejores propuestas y en el mes de enero se llevó a cabo la entrevista con cada una de ellas, para finalmente seleccionar la Terna que estamos presentado hoy a la asamblea para su elección y fijación de los honorarios.

Por último, los integrantes de la Junta de vigilancia expresamos nuestro agradecimiento a la administración de Febor en cabeza del señor Gerente Juan Pablo Vélez Goez y su equipo de directivos y colaboradores, por toda la información, el apoyo y las orientaciones que hemos recibido para que nuestra labor la desarrollemos de la forma esperada, con el compromiso que seguiremos velando por los intereses de todos los Asociados de nuestra bella **FEBOR**.

Cordial saludo,

MAURICIO JAVIER CADEÑA MONTERO
Presidente Junta de Vigilancia

Febrero de 2017.



VIGILADO



Supersolidaria

INSCRITA A



Calle 42 No. 8 A - 80 Piso 2 PBX: 327 4090 - 5558160

Línea nacional gratuita: 01 8000 124050

www.febor.coop

Bogotá, D.C.