



## INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2020

Señoras y señores cooperados, los miembros de la Junta de Vigilancia saludan y comparte con Ustedes los deseos solidarios de antes, hoy y después de este transcurrir. Honorable Asamblea General de Delegados. Bienvenida.

Tras haber culminado el periodo de un año más encomendado por la Honorable Asamblea, la Junta de Vigilancia se permite brindar el informe correspondiente a la gestión del control social de la cooperativa ejercida durante el año 2019, el cual hemos asumido con alto grado de compromiso y responsabilidad, dando cumplimiento a las funciones consagradas en la ley 79 de 1988 y en concordancia con los Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa.

- De acuerdo a nuestro plan de trabajo y a lo establecido en el Estatuto Social y Reglamento de la Junta de Vigilancia acorde a nuestras funciones legales y estatutarias las reuniones mensuales se dieron en un ambiente de mutuo respeto y compromiso teniendo en cuenta los principios y valores en que se basa nuestra cooperativa.
- La Junta de Vigilancia, tuvo la oportunidad de compartir con el Consejo de Administración y el Gerente, de manera cordial y respetuosa. Así mismo damos fe que las decisiones tomadas por los órganos de administración se ajustan a las prescripciones legales y estatutarias y en especial a los principios y valores cooperativos.
- En el seguimiento mensual a las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades), presentadas por los asociados, evidenciamos que se trasladaron oportunamente a la administración, las de su competencia, para su trámite y fines pertinentes. La respuesta eficaz y oportuna dada a los asociados, se corroboró con la información reportada de acuerdo a gráficos y cuadros estadísticos suministrados por la administración, resaltando positivamente la labor que vienen desempeñando con este tema.



- En 2019 se recibieron un total de 236 PQRSF distribuidas por cada tipo de situación y en su orden de mayor a menor número, así: 148 peticiones (62.71%), 28 felicitaciones (11.86%), 24 quejas (10.17%), 16 derechos de petición (6.78%), 12 reclamos (5.08%), 8 sugerencias (3.39%), todo esto a corte del 31 de diciembre de 2019.
- El mayor número de solicitudes presentadas por los asociados corresponden a peticiones:
  - (i) Soporte para el ingreso a los canales transaccionales disponibles (cooperativa digital, consulta de extractos).
  - (ii) Solicitud de certificaciones tributarias, estados de cuenta y saldos de productos.
  - (iii) Aclaraciones relacionadas con el pago de productos y servicios, y
  - (iv) Solicitud de productos, servicios, auxilios y demás beneficios.
- La capacitación y formación de los empleados de la cooperativa en temas relacionados con la atención al cliente se viene dando continuamente, lo cual recomendamos mantener su rigor.
- Al verificar con la administración el cumplimiento de las recomendaciones y proposiciones realizadas por los delegados, aprobadas por la Asamblea General Ordinaria de 2019, se pudo constatar el cumplimiento y gestión realizada.
- La Junta de Vigilancia en reuniones conjuntas con el Consejo de Administración y su Gerente celebradas en el año 2019 recalcó nuevamente la importancia del quinto principio cooperativo (educación cooperativa), y acordaron que definirán estrategias que permitan impartir la educación cooperativa a todos los asociados de Febor.
- Se realizó la verificación de requisitos de habilitación de los delegados, constatando el cumplimiento de los mismos de los requisitos de ley y de los estatutos, para su participación en la Asamblea General Ordinaria de Delegados del 2020 y las hojas de vida presentadas para



las postulaciones a los cargos a elegir en Asamblea General Ordinaria de Delegados a llevarse a cabo el 28 de marzo de 2020, acorde con lo definido en el Decreto 962 de 2018.

Finalmente agradecemos la confianza que la Asamblea depositó en cada uno de los integrantes de la Junta de Vigilancia e invitamos a los honorables delegados a seguir participando activamente en cada uno de los programas de educación, formación, sociales y culturales que la Cooperativa realiza para sus asociados, y al mismo tiempo ser multiplicadores del movimiento.

Este informe fue aprobado en reunión ordinaria el día 21 de febrero de 2020.

Cordialmente,

**WILFREDO PERNA CONTRERAS**  
Presidente  
Junta de Vigilancia

