

¡Contamos Contigo,

Cuenta con Nosotros!

INFORME DE GESTIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA 2018

Febor[®]
Entidad Cooperativa



VIGILADO



Supersolidaria

Inscrita a



Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



¡Contamos contigo
Cuenta con nosotros!

VIDEO INSTITUCIONAL 2019



ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



¡Contamos contigo
Cuenta con nosotros!

IDENTIDAD COOPERATIVA



COMPARTIMOS el firme propósito de nuestra naturaleza cooperativa

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Valores Cooperativos



Solidaridad



Ayuda Mutua



Responsabilidad



Democracia



Igualdad



Equidad



VIGILADO



Supersolidaria

Inscrita a



Fondo de Garantías de Estabilidad Cooperativa

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Primera Línea (de izquierda a derecha)
María Elvira Molano Tamayo (Vicepresidente)
Francisco José Peláez Arbeláez (Miembro principal)

Segunda Línea (de izquierda a derecha)
Luis Eduardo Bocanegra Acosta (Presidente)
Fredy Nelson Marín Prieto (Miembro principal)
Luis Miguel Cataño Cataño (Miembro principal)
Ever Antonio Díaz Salcedo (Miembro principal)
César Augusto Cárdenas Ávila (Miembro principal)

JUNTA DE VIGILANCIA Y REVISORÍA FISCAL



Primera Línea (de izquierda a derecha)
Juan Carlos Bermeo Soto (Miembro principal)
Epaminondas Huérfano Silva (Miembro principal)

Segunda Línea (de izquierda a derecha)
Doralba Muñoz Lopera (Revisora Fiscal)
Wilfredo Perna Contreras (Miembro principal)



¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Suplentes

Delia del Carmen Eslava Peñaloza
Alirio Carrascal Hernández
Jaime Albeiro Martínez Mora
Luis Eduardo Fajardo Buitrago
Juan Enrique Redondo Lopesierra
Henry Eduardo Peña Sánchez
José Rafael Torres Acosta

COMITÉ DE EDUCACIÓN

Principales y Suplente

Carlos Arturo Rentería Otero
Diana Milena Rodríguez Solorza
Nelson Eduardo Riaño Montaña
Gerson Rojas Rojas

JUNTA DE VIGILANCIA

Suplentes

Federico Cardona Muñoz
Rodrigo Álzate Mejía
Washington Archbold Lara

COMITÉ DE SOLIDARIDAD

Principales y Suplente

Luz Ayhara Torres Forero
Fredy Armando Quevedo Ruiz
Myriam Posada Zúñiga
Nuris María Pineda Gutiérrez



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



¡Contamos contigo
Cuenta con nosotros!

ENTORNO MACROECONÓMICO, FINANCIERO Y COOPERATIVO





**¡Contamos contigo,
Cuenta con nosotros!**



ENTORNO MACROECONÓMICO

- 1** **La preocupación por las medidas que se tomen para reducir aún más el déficit en cuenta corriente y el desbalance externo.**
- 2** **La forma en que se ponga en práctica la denominada ley de Financiamiento, que es finalmente una reforma tributaria la cual, si no recauda al menos el 50% de lo previsto por el gobierno se podría ver un recorte en el gasto público, lo cual afectaría negativamente a algunos sectores conexos.**
- 3** **La incertidumbre por la economía internacional se mantendrá.** La postura de Estados Unidos y China, frente a sus relaciones comerciales sumado a la situación económica de países como Argentina, Turquía y la situación política de Venezuela, entre otras.
- 4** **La vulnerabilidad de nuestra economía a raíz de los problemas fiscales y el desbalance externo obliga a ser prudentes en proyecciones y estar atentos a las medidas del gobierno al respecto.** En el ámbito internacional hay que revisar el comportamiento de la tasa de cambio y el precio del petróleo, y sus efectos en las exportaciones e importaciones.
- 5** **Los resultados de la ley de financiamiento, a sabiendas que no será una solución definitiva, han generado malestar en varios sectores que muy seguramente anunciarán ajustes de presupuestos y plantas de personal, lo que a la postre podría ser una mala noticia para el empleo.**
- 6** **La dinámica de la economía digital, la apuesta por las empresas creativas que hacen parte de la llamada economía naranja y otros emprendimientos, emergen en el 2019 como una alternativa de empleo y de innovación.**
- 7** **La confianza inversionista y sobre todo, la confianza de los hogares en medio de un mundo agitado y con profundas divisiones políticas y sociales, ambientales y tecnológicas. Hay que estar atentos a estos temas pues es finalmente la confianza el pequeño engranaje que hace mover a todo el motor de la economía de un país.**

ENTORNO FINANCIERO

Demanda de crédito moderada –
bajo crecimiento cartera consumo y microcrédito

Mayor liquidez – disminución de tasas de
captación

Fortalecimiento portafolio de vivienda –
incentivos para la adquisición

ENTORNO COOPERATIVO

Incidencia Plan Nacional de Desarrollo

Ley de Financiamiento

Fortalecimiento bancada parlamentaria
cooperativista

Fortalecimiento Modelo Cooperativo -
Supervisión y Control

Expedición Decretos 960-961 y 962



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



ENTORNO COOPERATIVO

Febor es una entidad vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria y se encuentra dentro de las **181** cooperativas especializadas en ahorro y crédito

El sector solidario acoge a **3,14** millones de asociados de manera directa

	Cooperativas de ahorro y crédito	Febor Entidad Cooperativa	Puesto189 Cooperativas*
Activos	\$14.123.420	\$134.907	29
Cartera	\$11.441.708	\$123.465	25
Pasivos	\$8.8811.223	\$96.304	27
Depósitos	\$7.567.895	\$78.212	28
Patrimonio	\$5.312.197	\$38.603	34
Capital Social	\$3.151.922	\$20.748	20
Excedentes	\$312.312	\$4.713	14



iContamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

*El comportamiento se analiza frente a las 181 cooperativas de ahorro y crédito, según información suministrada por Supersolidaria. Cifras al 31 de diciembre de 2018.



ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!

PRINCIPALES CIFRAS FEBOR 2018





¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!



4.744
Asociados*

3.298
Asociados
con Crédito*

+580
Beneficiarios de
Auxilios Solidarios*

67
Beneficiarios con
Auxilios Solidarios*

+ 1.500
Beneficiarios
con Convenios*

+270 Beneficiarios
de BECAS*

67 Beneficiarios de
auxilios de
EDUCACIÓN*

+300 Certificados de
EDUCACIÓN
VIRTUAL*





MEGA

En el 2021 Febor Entidad Cooperativa seguirá su proceso de crecimiento de manera **eficiente y sostenible**, logrando que nuestros asociados realicen a través de la Cooperativa **más del 50% de sus transacciones financieras.**

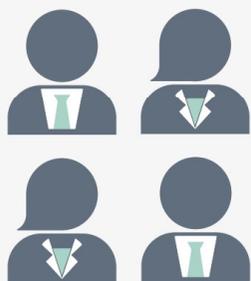


¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PERSPECTIVA ASOCIADOS – FINANCIERA

ASOCIADOS



Mantenimiento de la base social, finalizando en diciembre de 2018 con 4.744 asociados.

Apertura de 19 convenios de servicios no financieros con beneficio directo para el asociado.

Diversificación de nuevos canales de atención y actualización de Cooperativa Digital - APP. Febor Móvil.

FINANCIERA



Crecimiento en ahorros por \$94.677.

Excedentes por \$4.713.

Índice de cartera vencida del 1,02%
(el más bajo en los últimos 5 años).



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

Febor[®]
Entidad Cooperativa

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PERSPECTIVA PROCESOS - CRECIMIENTO

PROCESOS



Cumplimiento en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT.

Actualización y mejoramiento del sistema de información WOG y la Cooperativa Digital - Desarrollo de aplicaciones móviles.

Cumplimiento y seguimiento al resultado de la Cooperativa a través de los Comités de Riesgo de Liquidez - Evaluación de Cartera - Auditoría. - Inversiones - Riesgo Integral

APRENDIZAJE



Actualización plataforma de educación virtual - nuevos contenidos - 7.912 horas de formación 93% de satisfacción.

Acompañamiento a nivel nacional (25 ciudades) en Programa de Formación en Finanzas Personales para los asociados.

Renovación de la acreditación otorgada por Organizaciones Solidarias para impartir Educación Solidaria.



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



¡Contamos contigo
Cuenta con nosotros!

1 MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA



La base social de Febor presenta un crecimiento neto en **92 asociados**, con un total de **4.744 asociados** a diciembre 31 con pago de aportes.



Gráfico 1. Evolución Base Social 2014-2018



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



Conocer a nuestros asociados construye bases sólidas para seguir adelante

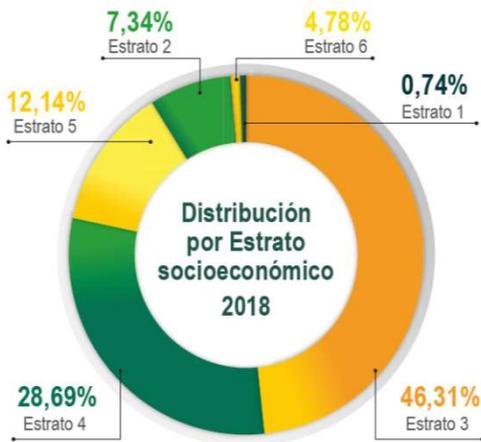


Gráfico 5. Distribución por Estrato socioeconómico 2018

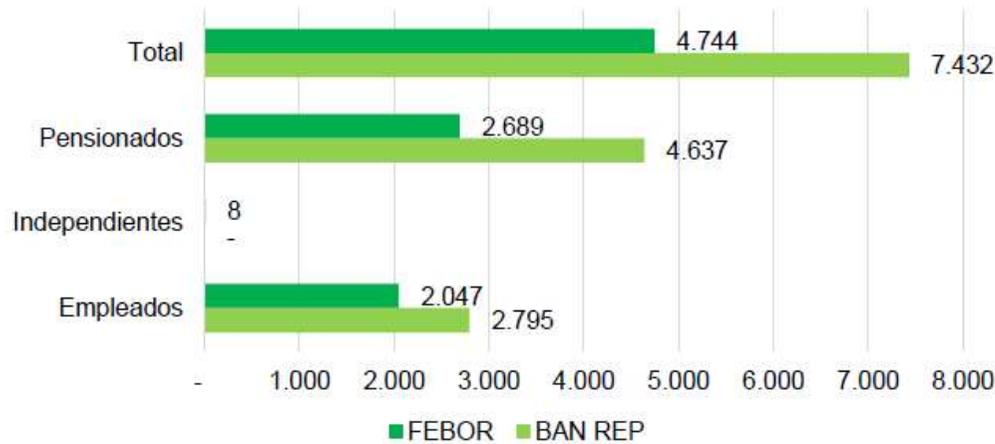


Gráfico 2 Base social – Penetración de mercado.
Fuente: Datos Febor y Banco de la República

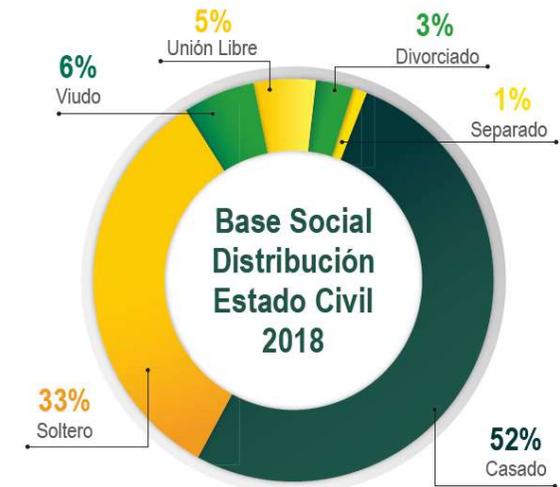


Gráfico 6. Distribución por Estado Civil 2018



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



**Crecemos juntos y seguiremos
trabajando entre todos para
consolidar nuestra base social**



¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!

Departamento	2017	2017%	2018	2018%
Bogotá	2.674	57,48%	2.866	60,41%
Antioquia	277	5,95%	280	5,90%
Tolima	248	5,33%	262	5,52%
Valle	223	4,79%	219	4,62%
Atlántico	167	3,59%	175	3,69%
Cundinamarca	149	3,20%	22	0,46%
Risaralda	75	1,61%	78	1,64%
Quindío	72	1,55%	73	1,54%
Bolívar	71	1,53%	77	1,62%
Santander	68	1,46%	70	1,48%
Norte De Santander	65	1,40%	65	1,37%
Nariño	61	1,31%	58	1,22%
Caldas	55	1,18%	54	1,14%
Córdoba	51	1,10%	50	1,05%
Cauca	45	0,97%	46	0,97%
Chocó	43	0,92%	44	0,93%
Magdalena	43	0,92%	42	0,89%
Boyacá	41	0,88%	39	0,82%
Cesar	38	0,82%	38	0,80%
La Guajira	34	0,73%	34	0,72%
Sucre	33	0,71%	31	0,65%
Huila	31	0,67%	31	0,65%
Meta	27	0,58%	28	0,59%
San Andrés	24	0,52%	24	0,51%
Amazonas	23	0,49%	25	0,53%
Caquetá	14	0,30%	13	0,27%
TOTAL	4.652	100%	4.744	100%

Febor[®]
Entidad Cooperativa

**ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019**

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!

2

CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS



Participación de asociados Habilitados Vs. Votantes



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

Departamento	2013	2015	2017	≠
Leticia	1	1	1	=
Antioquia	6	6	6	=
Atlantico	3	3	4	↑
Bogotá D.C.	53	54	57	↑
Bolivar	2	2	1	↓
Boyacá	1	1	1	=
Caldas	2	1	1	=
Caquetá	1	1	1	=
Cauca	1	1	1	=
Cesar	1	1	1	=
Choco	1	1	1	=
Cordoba	1	1	1	=
Cundinamarca	1	1	1	=
Huila	1	1	1	=
La Guajira	1	1	1	=
Magdalena	1	1	1	=
Meta	1	1	1	=
Nariño	2	2	1	↓
Norte de Santander	2	2	1	↓
Quindio	1	1	2	↑
Risaralda	2	2	2	=
San Andres	1	1	1	=
Santander	2	2	1	↓
Sucre	1	1	1	=
Tolima	6	6	5	↓
Valle del Cauca	5	5	5	=



- Seguimiento permanente
- Análisis de resultados
- Acompañamiento y visita a ciudades
- Formación – desarrollo de competencias



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



Su participación nuestra mayor motivación



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

**ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019**

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!

3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS



APORTES Y AHORROS

PRODUCTO	2017		2018		VARIACIÓN	
	CANT	VALOR	CANT	VALOR		
APORTES SOCIALES	4.652	\$16.479,66	4.744	\$17.471,03	↑	\$991,37
DEPOSITOS DE AHORRO ESPECIAL	4.652	\$38.305,15	4.744	\$41.851,20	↑	\$3.546,05
AHORRO VOLUNTARIO	4.652	\$4.841,29	4.744	\$6.299,72	↑	\$1.458,43
CDATS	929	\$22.241,99	1.204	\$27.898,42	↑	\$5.656,49
AHORRO CONTRACTUAL	708	\$1.087,05	647	\$1.157,36	↑	\$70,31
TOTAL	15.593	\$82.955,14	16.083	\$94.677,78		\$11.722,64

Tabla 3. Comportamiento de productos de aporte y ahorro.



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

* Cifras en Millones



APORTES*



DEPÓSITOS DE AHORRO ESPECIAL*



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

*Los datos que se refieren a personas son expresadas en unidades y las que se refieren a pesos están expresadas en millones.



CDATS



AHORRO VOLUNTARIO



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



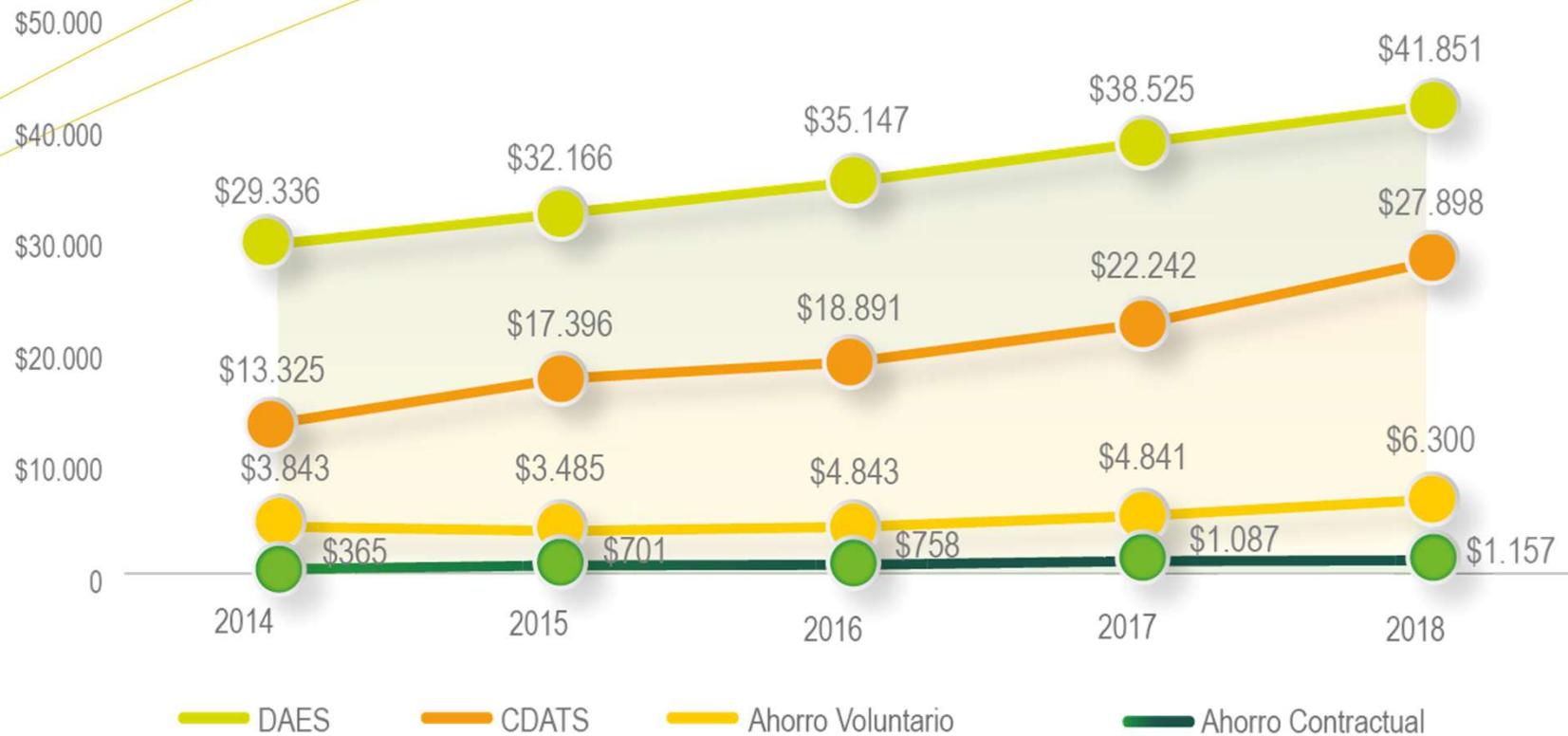
AHORRO CONTRACTUAL



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



EVOLUCIÓN DE CAPTACIONES 2014-2018



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



CONCENTRACIÓN CDATS

CDATS				
RANGOS	No. AHORRADORES	% PARTICIPACIÓN	\$ SALDO MILES	% PARTICIPACIÓN
> A \$1.000 Millones	2	0%	\$2.802	10%
Entre \$999 millones y \$500 millones	5	1%	\$2.894	10%
Entre \$499 millones y \$100 millones	69	13%	\$12.145	44%
Entre \$99 millones y \$50 millones	63	12%	\$4.128	15%
Entre \$49 millones y \$10 millones	219	41%	\$5.210	19%
Entre \$9 millones y \$1 millón	174	32%	\$713	3%
Menos de 1 millón	8	1%	\$6	0%
Total Ahorradores	540	100%	\$27.898	100%
Total CDATS	1.204			
Total Asociados	4.744			
% Base Social	11%			

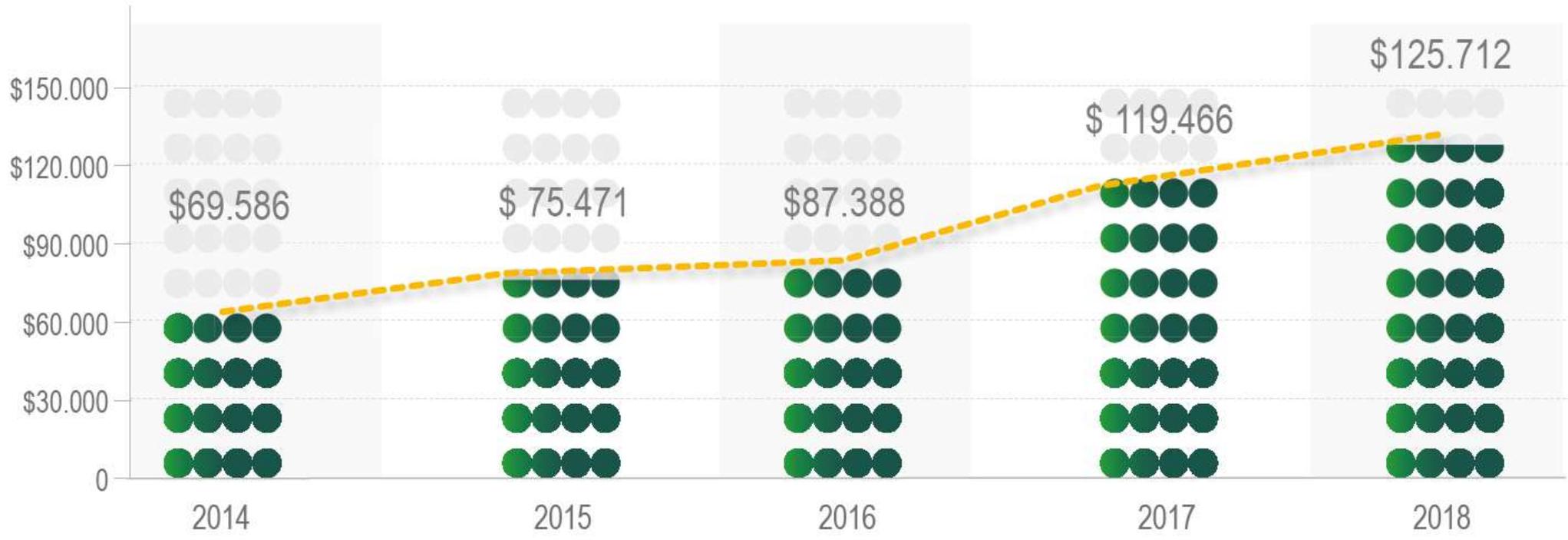


¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

* Cifras en Millones



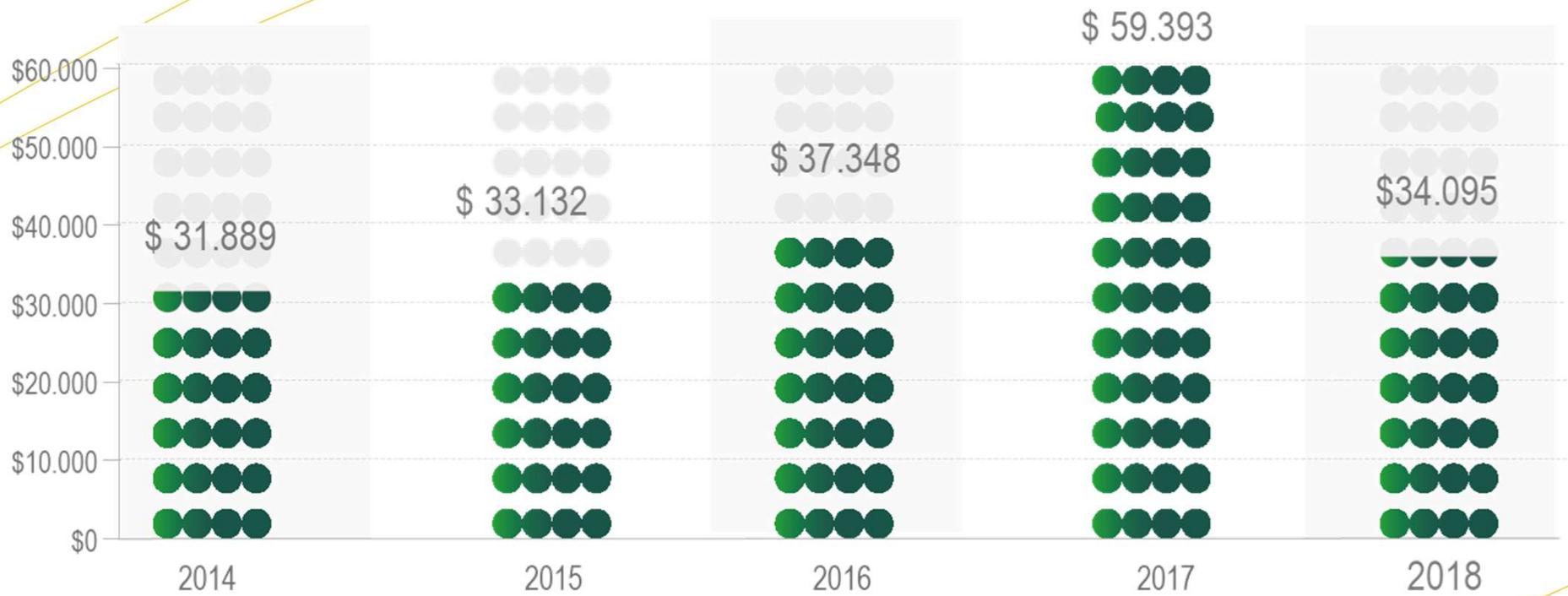
CARTERA DE CRÉDITOS



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



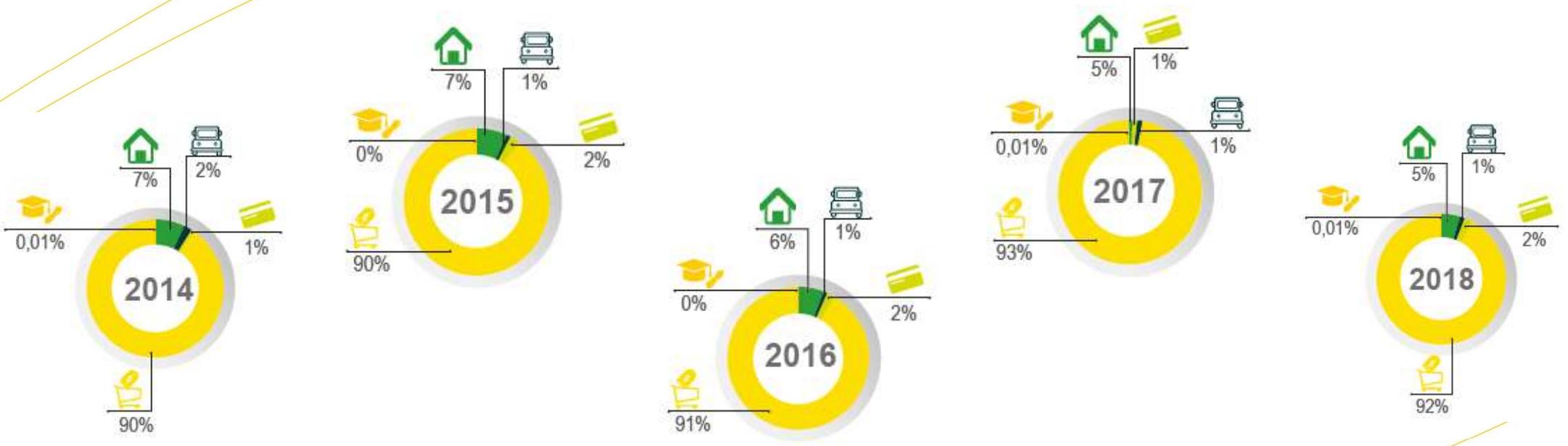
EVOLUCIÓN DE LA COLOCACIÓN



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



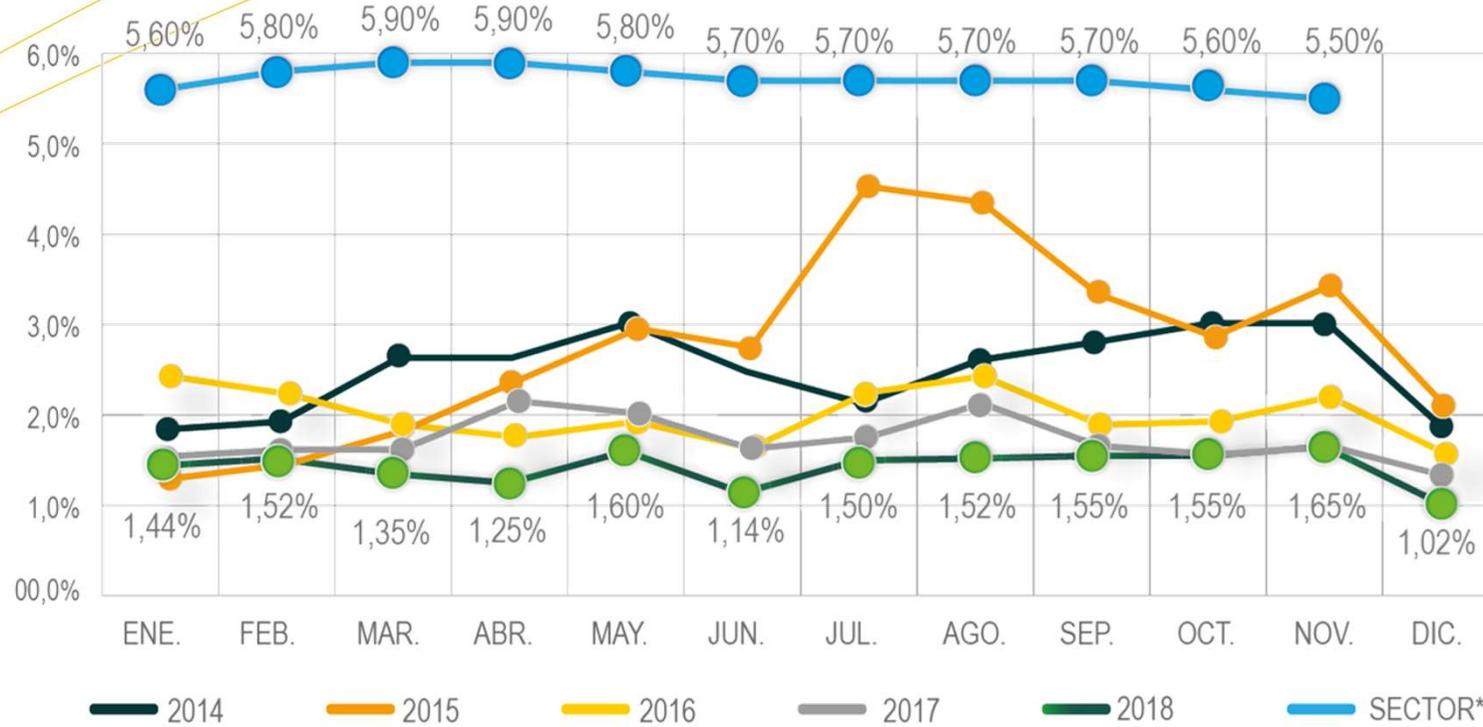
PARTICIPACIÓN POR LÍNEAS



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



ÍNDICE DE MOROSIDAD



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



CONVENIOS



Asociados
Beneficiados

1.596

Beneficio

\$49



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



SEGUROS

Categoría	Cantidad	#Asociados	Asociados con servicio/Total
Hogar	655	496	10%
Auto	2.121	1.572	33%
Salud	1.674	713	15%
Exequial	2.499	2.294	48%
Vida	236	196	4%

Tabla 7. Muestra la distribución de beneficios en la categoría de seguros 2018.



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



PRESENTACIÓN NOMINA RED



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!



4 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA



¡Contamos contigo
Cuenta con nosotros!



ESTADO SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVOS

Efectivo

Inversiones

Cartera de créditos

- ✓ Consumo
- ✓ Vivienda
- ✓ Vehículo

Cuentas por cobrar

Propiedad Planta y equipo

PASIVOS

Depósitos

- ✓ Ahorro Voluntario
- ✓ CDAT's
- ✓ DAES
- ✓ Ahorro programado

Obligaciones financieras

Cuentas por Pagar

Fondos sociales

- ✓ Educación
- ✓ Solidaridad

PATRIMONIO

Capital social

Reservas

Fondos de destinación específica

Excedentes



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



CIFRAS DESTACADAS

	2014	2015	2016	2017	2018	\$ Crec 2014-2018	% Crec 2014- 2018
Activos	\$ 77,213	\$ 85,906	\$ 95,630	\$ 126,639	\$ 134,907	\$ 57,694	74.72%
Cartera de Créditos	\$ 68,959	\$ 75,471	\$ 87,388	\$ 119,466	\$ 125,712	\$ 56,753	82.30%
Colocación Total Anual	\$ 31,889	\$ 33,132	\$ 37,348	\$ 59,393	\$ 34,096	\$ 2,207	6.92%
Número de Créditos	4,296	4,386	3,939	4,173	6,187	1,891	44.0%
Índice de Morosidad (%)	1.87%	2.13%	1.60%	1.31%	1.02%	-0.9%	-45.5%
Pasivos	\$ 52,482	\$ 58,417	\$ 65,419	\$ 91,999	\$ 96,304	\$ 43,822	83.50%
Depósitos	\$ 46,871	\$ 53,750	\$ 60,304	\$ 66,475	\$ 77,207	\$ 30,336	64.72%
Patrimonio	\$ 24,731	\$ 27,489	\$ 30,211	\$ 34,640	\$ 38,603	\$ 13,872	56.09%
Aportes Sociales	\$ 12,591	\$ 14,308	\$ 16,257	\$ 18,485	\$ 20,748	\$ 8,157	64.79%
Reservas y Fondos	\$ 9,481	\$ 9,754	\$ 10,619	\$ 11,107	\$ 11,881	\$ 2,400	25.32%
Excedentes	\$ 1,367	\$ 2,146	\$ 1,953	\$ 3,897	\$ 4,713	\$ 3,346	244.76%

* Cifras en Millones

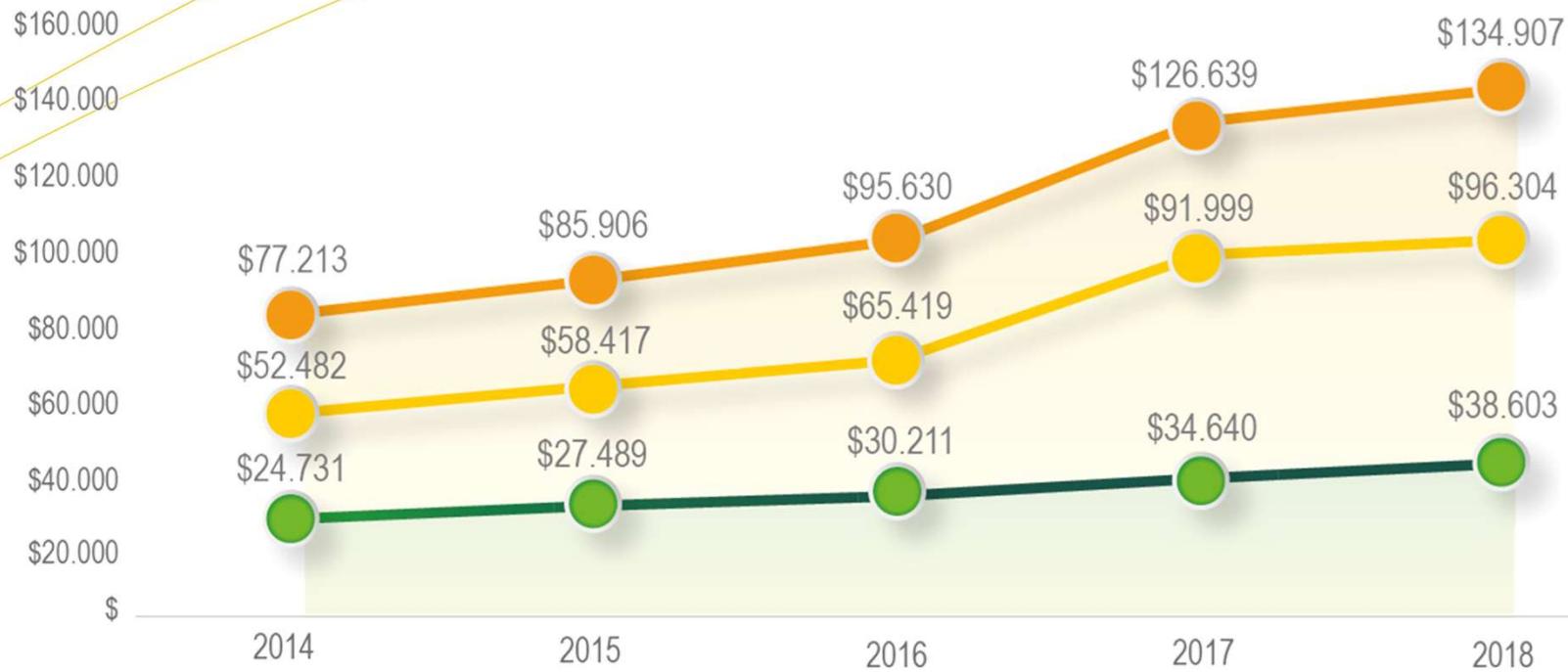


¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

* Cifras en Millones



COMPARATIVO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

— Activos — Pasivos — Patrimonio



ESTADO DE RESULTADOS



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

INGRESOS TOTALES

	2014	2015	2016	2017	2018	Var.% 2014-2018
Ingresos Totales	\$ 10.865	\$ 11.222	\$ 12.722	\$ 16.538	\$ 19.796	82,20%
Ingresos actividades ordinarias	\$ 9.640	\$ 10.099	\$ 12.484	\$ 16.343	\$ 17.521	81,77%
Otros ingresos	\$ 1.225	\$ 1.124	\$ 238	\$ 195	\$ 2.275	85,69%

GASTOS TOTALES

	2014	2015	2016	2017	2018	Var.% 2014-2018
Gastos Totales	\$ 6.978	\$ 6.384	\$ 6.871	\$ 7.523	\$ 8.367	19,91%
Gastos Administrativos	\$ 4.887	\$ 6.025	\$ 6.477	\$ 7.074	\$ 7.748	58,55%
Gastos No Operacionales	\$ 2.036	\$ 321	\$ 388	\$ 433	\$ 619	-69,60%
Gastos de Ejercicios anteriores	\$ 55	\$ 38	\$ 5	\$ 16	\$ -	-100,00%

COSTOS TOTALES

	2014	2015	2016	2017	2018	Var.% 2014-2018
Costos Totales	\$ 2.520	\$ 2.692	\$ 3.898	\$ 5.118	\$ 6.716	166,56%
Intereses Dépositos	\$ 2.450	\$ 2.569	\$ 3.895	\$ 4.437	\$ 5.255	114,47%
Intereses de Créditos Bancarios	\$ 70	\$ 123	\$ 3	\$ 682	\$ 1.462	2002,51%

¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!



INDICADORES DE EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Indicadores de eficiencia y productividad					
Indicadores de Eficiencia y Productividad	2014	2015	2016	2017	2018
Eficiencia Operacional = $[(\text{Costos} + \text{Gastos}) / \text{Ingresos}]$	68,17%	77,67%	81,55%	73,72%	76,19%
Productividad Activos = $\text{Ingresos} / \text{Activos}$	14,07%	13,06%	13,30%	13,06%	14,67%



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA



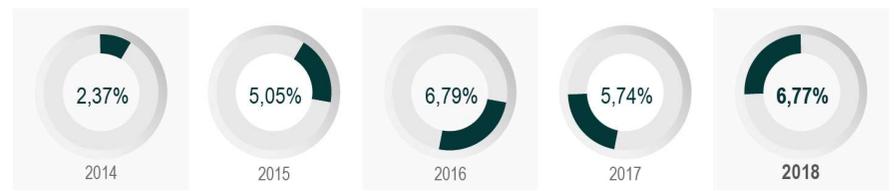
▶ **RELACIÓN PATRIMONIO / ACTIVO**



▶ **MARGEN BRUTO**



▶ **RENTABILIDAD DEL ACTIVO**



▶ **RELACIÓN DISPONIBLE / ACTIVO**



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



INDICADORES CAMEL

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
MARGEN DE SOLVENCIA						
CAPITALIZACIÓN - Margen de Solvencia (Patrimonio técnico/Activos Ponderados por Riesgo)	35,17%	36,27%	18,00%	13,78%	20,26%	

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
CALIDAD DE ACTIVOS						
CALIDAD DE ACTIVOS - Índice de Cartera Vencida (Cartera Vencida/Cartera Bruta Total)	1,87%	2,13%	1,60%	1,31%	1,02%	

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN						
Relación Depósitos a Cartera (Depósitos/Cartera de Crédito)	61,87%	71,22%	79,52%	56,32%	62,08%	

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN						
Relación Cartera de Créditos a Activos Totales (Cartera Bruta Total/Total Activos)	90,12%	87,85%	79,30%	94,34%	93,38%	

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN						
Relación Activo Fijo a Activo (Activos Fijos/Activo Total)	0,99%	1,01%	2,13%	1,55%	1,43%	



INDICADORES CAMEL

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
SUFICIENCIA DEL MARGEN FINANCIERO (Ingresos Operacionales - Gastos financieros)/ gastos operacionales no financieros	145,69%	122,95%	124,96%	149,21%	129,14%	

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
RENTABILIDAD Margen Total (Resultado del Ejercicio / Total Ingresos)	10,68%	19,13%	15,35%	23,57%	23,81%	

	2014	2015	2016	2017	2018	VARIACION
GAP OPERACIONAL ((Inversiones + Cartera Productiva A-B) / Depósitos + Créditos Financieros)	167,52%	147,47%	151,00%	141,64%	144,62%	



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1.	2.	3.	4.	5.	6.
1.Principios cooperativos	Un direccionamiento estratégico documentado y divulgado	Código de Ética - Código de Buen Gobierno y el Reglamento Interno de Trabajo	Reglamentos, procesos y procedimientos	Programas de formación	Políticas asociadas a la gestión del Talento Humano
Estructura organizacional	Procesos de comunicación y divulgación permanente	Revisiones mensuales – Comité de Auditoría	Controles de sistemas de información	Controles de seguridad física	En materia de la gestión contable se lleva un seguimiento presupuestal
7.	8.	9.	10.	11.	12.



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



5

EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!



EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

PROCESO DE INMERSIÓN DE JUNTA DE VIGILANCIA Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



CURSOS VIRTUALES

CONSOLIDADO GENERAL 2018				
No.	Seminarios	Graduados	Inscripciones	En Proceso
1	Proyecto de vida	101	110	9
2	Presupuesto	106	130	24
3	Ahorrar ¡Sí se puede!	52	60	8
4	Administración de la deuda	61	70	9
5	Economía Solidaria	23	66	46
Total		343	436	96



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

CURSO DE FORMADOR DE FORMADORES



▶
RECERTIFICACIÓN FEBOR



Unidad Administrativa Especial de
**Organizaciones
Solidarias**



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



INFORMACIÓN

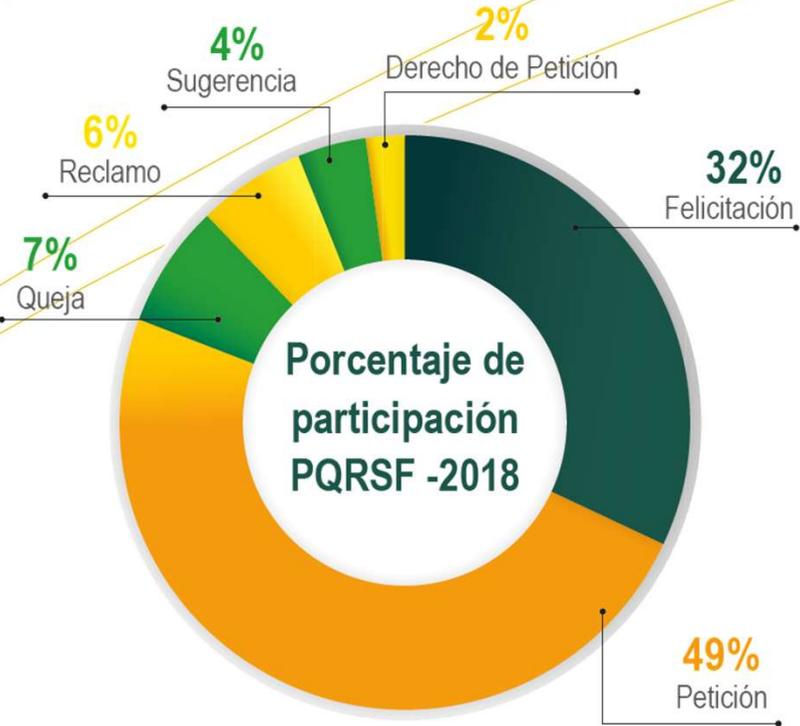


Gráfico 35. Porcentaje de participación PQRSF -2018



EFFECTIVIDAD
95,66% de llamadas contestadas (promedio mensual)

- Durante el 2018 recibimos en **promedio 2.223 llamadas mensuales**, de las cuales fueron atendidas en promedio el 95,66%.
- **En 2018 mejoramos la atención a través de nuestro call center** y así lo muestran los resultados de medición de efectividad del servicio por medio del NPS, (Índice neto de promoción) y del FCR (Resolución en la primera llamada), implementados en el mes de julio, los cuales revelan a cierre del año un NPS del 74% y un FCR del 83%.



¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!



INFORMACIÓN



- Rediseño Cooperativa Digital
- Pagos PSE
- Consulta de certificados de renta y extractos mensuales
- Facilidad en la consulta de transacciones



Allí deberá hacer clic sobre la pregunta ¿Olvidaste tu contraseña?

Luego le solicitará la siguiente información



¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!



INFORMACIÓN



- Seguidores FANPAGE a 31 de diciembre del 2018: **964**
- Amigos en el PERFIL: **2.087**
- Publicaciones: **111**
- Alcance: **49.441**
- Nuevos Seguidores en el 2018: **145**



- Seguidores a 31 de diciembre de 2018: **984**
- Publicaciones: **191**
- Visitas: **6.269**
- Nuevos seguidores 2018: **235**



- Suscriptores Canal de YouTube a 31 de diciembre de 2018: **93**
- Publicaciones 2018: **5 videos**
- Visualizaciones: **654**



- Visitas a www.febor.coop 2018: **229.073**
- Ingresos: **95.809**
- Sesiones Abiertas: **223.073**



- Usuarios activos: **446**
- Visitas diciembre 2018: **641**
- Publicaciones en 2018: **71**



- MSM enviados en 2018: **153.669**



Se enviaron cientos de mailings a destinatarios nacionales enfocados en los ejes temáticos de la parrilla de contenidos del plan de comunicaciones.



**ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019**

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



iContamos contigo
Cuenta con nosotros!

6

COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS



COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS



Durante el 2018 Febor Entidad Cooperativa, **participó activamente en 19 eventos del sector:** Ascoop, Confecoop, Organizaciones Solidarias, Fecolfin y La Equidad Seguros en el ámbito nacional y en el internacional estuvo presente en la V Cumbre Cooperativa de Las Américas organizada por la ACI y que este año tuvo sede en Argentina.



RED DE COMUNICADORES SECTOR SOLIDARIO

Durante este año se ejecutó una estrategia de posicionamiento del sector que tuvo como resultado: un desayuno con periodistas en el mes de abril y una separata del sector en el periódico Portafolio con la participación de 11 cooperativas y en la cual Febor contó con una página.



Portafolio



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



ASAMBLEA GENERAL
ORDINARIA DE DELEGADOS
2019

"Democracia es **participación activa**
de nuestros asociados"



¡Contamos contigo
Cuenta con nosotros!

7 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



AUXILIOS DE SOLIDARIDAD

AUXILIOS DE SALUD		AUXILIOS	VALOR APROBADO
	Hospitalización	62	\$ 18,79
	Enfermedad Grave o permanente	16	\$ 10,36
	Vacunas	9	\$ 1,04
	Natalidad	23	\$ 13,23
AUXILIOS DE BIENESTAR		AUXILIOS	VALOR APROBADO
	Lentes	371	\$ 49,25
	Odontológico	52	\$ 21,52
AUXILIOS DE CALAMIDAD		AUXILIOS	VALOR APROBADO
	Calamidad	4	\$ 1,75
	Fallecimiento	48	\$ 27,69



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

AUXILIOS DE SOLIDARIDAD

CIUDAD	2014	2015	2016	2017	2018
Armenia	7	6	3	6	9
Barranquilla	11	13	13	13	24
Bogotá	312	352	269	303	322
Bucaramanga	32	11	11	13	14
Cali	29	38	16	38	27
Cartagena	8	9	5	4	8
Choco	0	0	0	0	1
Cúcuta	6	14	1	6	7
Florencia	4	5	7	2	5
Girardot	14	4	5	3	11
Ibagué	117	9	48	39	34
Leticia	0	1	0	0	1
Manizales	7	13	4	4	6
Medellín	24	36	38	37	44

Montería	5	5	4	2	4
Neiva	2	2	2	1	2
Pasto	4	7	2	7	13
Pereira	10	9	8	8	18
Popayán	2	4	7	5	6
Quibdó	4	6	3	2	3
Riohacha	1	4	3	1	0
San Andrés	0	2	0	3	6
Santa Marta	8	8	4	6	1
Sincelejo	0	1	0	1	3
Tunja	1	1	2	1	5
Valledupar	12	14	4	13	8
Villavicencio	2	1	3	3	3
Totales	662	635	462	521	585
Valor Total	\$232	\$232	\$69	\$95	\$144



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**

AUXILIOS DE EDUCACIÓN



Auxilios de Educación 2018			
Tipo de Auxilio	No. Auxilios Aprobados	Valor Aprobado	No. Auxilios Negados
Formal	56	\$39,71	24
No Formal	11	\$7,16	6
Total	67	\$46,87	30



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



PROGRAMA AL TABLERO Y SIN EXCUSAS

Programa AL TABLERO Y SIN EXCUSAS



Giros realizados en el 2018	
No. Giros	Valores girados
212	\$158,71

El número de giros fue menor al número de beneficiarios, esto se debe a que **no todos los asociados realizaron renovaciones durante el 2018.**

Tipo de Estudio / Estrato	No. Beneficiarios
Basica y Media	
1	15
2	77
3	92
Total	184
Superior	
1	4
2	19
3	64
Total	87
Total	271



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



BECA DE EXCELENCIA

Becarios Vigentes	Observaciones
Juan Camilo Peña Franco	Estudiante de Mercadeo
Daniela Marcela Cantillo	Terminó materias
Alejandro Peña Franco	Estudiante de Medicina
Cristian Lima Alfonso	Estudiante de Relaciones Internacionales
María Paula Bernal Tinjaca	Estudiante de Diseño
Santiago Castro Sanmiguel	Estudiante de Ingeniería Mecánica
David Ignacio Lozano Samper	Estudiante de Artes Visuales
Camila Andrea Urrea Moreno	Ganadora de la beca 2018-2



Cristian Lima Alfonso



María Paula Bernal



Santiago Castro San Miguel



David Lozano



Camila Urrea



¡Contamos contigo, **Cuenta con nosotros!**



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



**CURSO DE ECONOMÍA SOLIDARIA
EN SAN JUAN DE RIOSECO**

**SIEMBRA DE 100 ÁRBOLES
DONADOS POR FEBOR**



¡Contamos contigo, Cuenta con nosotros!

Febor[®]
Entidad Cooperativa