



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



Informe Junta de Vigilancia



INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA A LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS 2019

Señoras y señores cooperados, los miembros de la Junta de Vigilancia dan un caluroso recibimiento a la máxima autoridad, al órgano administrativo más importante en la toma de decisiones como es la honorable Asamblea General de Delegados. Ustedes.

Tras haber culminado un periodo de un año encomendado por la Honorable Asamblea de Delegados del año 2018, la Junta de Vigilancia se permite brindar el informe correspondiente a la gestión del control social de la cooperativa, el cual hemos asumido y seguiremos asumiendo 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 de la Cooperativa.

- De acuerdo a nuestro plan de trabajo y a lo establecido en el estatuto social y reglamento interno de la Junta de Vigilancia acorde a nuestras funciones legales y estatutarias realizamos reuniones mensuales basadas en la ética como pilar fundamental de nuestras decisiones.
- La Junta de Vigilancia, tuvo oportunidad de compartir con el Consejo de Administración y su Gerente, de manera cordial y respetuosa. Así mismo damos fe que 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 (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades), presentadas por los asociados, encontramos que fueron trasladadas oportunamente a la administración, las de su competencia, para su trámite y fines pertinentes. La respuesta eficaz y oportuna dada a los asociados, se corrobora con la información y tableros de control suministrados por la administración, resaltando positivamente la labor que vienen desempeñando con este tema.
- En el año 2018 se recibieron 239 PQRSF cifra inferior comparada con las 449 que fueron recibidas en el año 2017. De las PQRSF recibidas en el 2018, se resaltan las 117 peticiones relacionadas principalmente con solicitudes de información, de las 76 felicitaciones y 16 quejas



recibidas se destaca la buena o “mala” actitud de servicio que presta el personal de servicio al asociado.

- La capacitación y formación de los empleados de la cooperativa en temas relacionados con la atención al cliente se viene dando continuamente, por lo que recomendamos seguir fortaleciéndolo.
- 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 2019.
- Al verificar con la administración el cumplimiento de las recomendaciones y proposiciones realizadas por los delegados, aprobadas por la Asamblea General Ordinaria de 2018, se pudo constatar el cumplimiento y gestión realizada.
- Los recursos asignados a los fondos sociales de educación, solidaridad y ayuda a la comunidad, se ejecutaron conforme a la normatividad vigente y los reglamentos. En este aparte destacamos la baja ejecución del presupuesto asignado al comité de educación. A criterio de la Junta de Vigilancia, la causa de este comportamiento, en parte, se debe a los pocos asociados que hacen uso del auxilio, a que las solicitudes del auxilio son presentadas de manera extemporánea.
- Se verificó que la adjudicación y destinación específica de cada fondo, se aplicara de acuerdo a como lo establece la legislación cooperativa, encontrando que se dio un manejo adecuado.
- El balance social es más que positivo, Febor; es una de las empresas de propiedad conjunta asociativa que ha dedicado esfuerzos importantes a la satisfacción de sus asociados, donde el asociado es y seguirá siendo su cliente por excelencia. La cooperativa viene arrojando mejores y mayores resultados con adecuados niveles de calidad y eficacia en servicios y productos ofrecidos, es así que su equilibrio entre su balance económico y su balance social se debe a la permanente búsqueda de proyectar los beneficios de sus rendimientos económicos a sus asociados y su núcleo familiar.

- El año 2018 la base social creció en un neto de 92 asociados, dándose un crecimiento moderado pero superior al del año 2017. Por otra parte, se retiraron 191 asociados, por motivos como fallecimientos, necesidad de los recursos representados por los Aporte y los DAES.
- La Junta de Vigilancia en última reunión con el Consejo de Administración y su Gerente celebrada en diciembre de 2018 acordó que se debe definir una estrategia que permita impartir la educación cooperativa a todos los asociados de Febor. Encontramos que el porcentaje de asociados que cumple con el principio de educación cooperativa a diciembre 31 de 2018 es muy bajo.
- Asistimos a las diferentes actividades a las que fuimos invitados como Junta de Vigilancia de Febor, como el proceso de inmersión y al XVII Encuentro de Juntas de Vigilancia organizado por ASCOOP en la ciudad de Bogotá. D.C., donde aprendimos temas de interés con relación al Control Social.

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 26 de enero de 2019.

Cordialmente,



WILFREDO PERNA CONTRERAS
Presidente Junta de Vigilancia