

INFORME DE GESTIÓN 2023

JUNTA DE VIGILANCIA

Señoras y señores, los miembros de la Junta de Vigilancia saludan y dan la bienvenida a la Asamblea General de Delegados y comparten con ustedes el informe de gestión del 2023.

De acuerdo con el Artículo 59 del Estatuto de la Cooperativa, la Junta de vigilancia es el órgano de control social, por lo que corresponde a esta velar por el cumplimiento de los resultados sociales, la aplicación de la normatividad que reglamenta la actividad de Febor y asegurar la materialización de los procedimientos diseñados para salvaguardar los derechos y deberes de los asociados.

Asimismo, compete a la suscrita Junta formular las recomendaciones a las que haya lugar para que el Consejo de Administración y los funcionarios de Febor atiendan las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias del sector con base en los principios y valores cooperativos en lo relativo a la actividad financiera y social.

A continuación, corresponde resumir la gestión del 2023 en los siguientes acápite:

CUMPLIMIENTO DE LAS PRESCRIPCIONES LEGALES, ESTATUTARIAS Y REGLAMENTARIAS POR PARTE DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN.

De acuerdo con el Artículo 35 de la Ley 79 de 1988, el Consejo de Administración es el órgano de administración permanente de la Cooperativa, el cual se encuentra subordinado a las directrices y políticas que le dicte la Asamblea General de Delegados. Por lo anterior, cada uno de sus actos y decisiones deberán plasmarse en actas que reflejen la realidad de los hechos, documentos que deberán suscribir el presidente y secretario del cuerpo colegiado y han de estar avaladas por el Representante Legal acorde con lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 222 de 1995.



Por lo anterior, mensualmente la Junta de Vigilancia ha revisado el contenido de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración a fin de garantizar su legalidad material y formal. Desde el plano formal, cada una de las actas cumple con lo prescrito en la normatividad Cooperativa y mercantil que regula la materia. Desde la perspectiva material, las decisiones del Consejo se ajustan al ordenamiento jurídico. Tampoco se observa extralimitación de sus funciones o falta de competencia en la toma de sus decisiones.

De otra parte, las actividades desarrolladas por la administración se ajustan a los parámetros debatidos y decididos por el Consejo. Igualmente, se resalta la actualización constante de la Cooperativa en el manejo de sus prácticas conforme a la entrada en vigor de la nueva normatividad aplicable a sus operaciones o exigidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria como es el caso de la adaptación del modelo de pérdida esperada y la actualización del Manual SARC.

También, la Junta se ha encargado de examinar el contenido y forma de las actas que expiden los comités de solidaridad y educación de la Cooperativa a fin de validar el cumplimiento de las regulaciones sobre auxilios que son de su resorte o requerir el cumplimiento de las tareas demandas por la Asamblea General de Delegados. En 2023, se observa la ejecución de sus actividades conforme a la ley.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES FORMULADAS POR LOS ASOCIADOS Y/O TRASLADADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA SOLIDARIA.

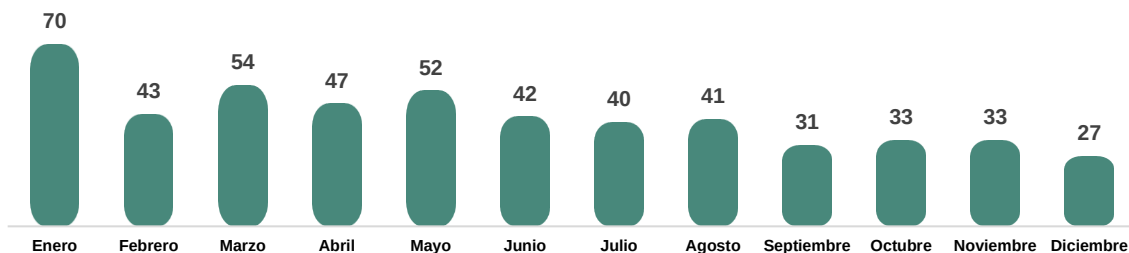
En virtud del Artículo 59 del Estatuto, la Junta de Vigilancia debe realizar un seguimiento semestral a las quejas presentadas por los asociados ante el Consejo de Administración o la Gerencia. No obstante, en aras de medir con rigurosidad la atención suministrada al asociado y velar por el cumplimiento de los términos a los que se refiere la Ley 1755 del 2015 en la respuesta de estas, así como los lineamientos fijados por la Corte Constitucional en relación con el alcance del derecho fundamental de petición que asiste a todo ciudadano para que las respuestas sean claras, oportunas, congruentes y de fondo, dicho seguimiento se ejecuta mensualmente para examinar: (i) Cantidad de PQRSF radicadas; (ii) Porcentaje de cumplimiento considerando las peticiones radicadas en el mes contra



el resultado obtenido de las peticiones evacuadas en la misma mensualidad; (iii) Plazos de respuesta por parte de la administración.

En línea con lo expuesto, en 2023 se radicaron 513 PQRSF, para un promedio mensual de 43 solicitudes:

Grafica No. 1 PQRSF 2023



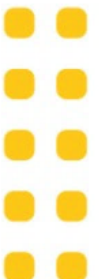
Fuente: Sistema de PQRSF, Febor.

Un análisis sobre los datos relacionados permite inferir una disminución gradual de las PQRSF en el ultimo semestre del año y, por tanto, sugiere un mayor grado de satisfacción del asociado con las operaciones que desarrolla Febor en pro de su bienestar.

De igual forma, la Junta de Vigilancia dio respuesta a la totalidad de traslados por competencia que le hizo la Superintendencia de Economía Solidaria respecto de quejas que fueron instauradas directamente por asociados ante dicho organismo, sin haber agotado la queja previa ante la junta.

VERIFICACIÓN DEL LISTADO DE DELEGADOS Y/O ASOCIADOS HABILES.

De acuerdo con el Artículo 40 de la Ley 79 de 1988 y el numeral 7 del Artículo 59 del Estatuto Social corresponde a la Junta de Vigilancia la verificación del listado de asociados y/o delegados hábiles e inhábiles para poder participar en la elección de delegados o en la Asamblea General de Delegados, según el caso.



Así pues, considerando que, en el 2023, el Consejo de Administración convocó mediante Resolución 101 a elección de delegados para seleccionar a los representantes de los asociados para el periodo 2023-2025, la suscrita Junta certificó dicho listado considerando que se tuvieron por asociados hábiles aquellos que se encontraran inscritos en el Registro Social, que no tuvieran suspendidos sus derechos y estuvieran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones al 30 de junio del 2023.

Luego de esta verificación, se habilitó a 4.171 asociados en todo el país para ejercer su derecho democrático a elegir y ser elegidos, de los cuales participaron 1.719.

A la par, para la Asamblea a celebrar este año, la Junta ha verificado el listado de delegados hábiles (tanto principales como suplentes) y, en armonía con el Artículo 2.11.11.4.2 del Decreto 962 del 2018 y el Artículo 5 de la Resolución 119 del 17 de enero del 2024, ha procedido con la revisión de las postulaciones de quienes pretenden aspirar a ocupar las plazas del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y la Comisión de Apelaciones.

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES Y PROPOSICIONES APROBADAS POR LA ASAMBLEA ORDINARIA DE DELEGADOS 2023.

Revisada el Acta No. 013 del 25 de marzo del 2023 de la Asamblea General Ordinaria de Delegados, se constataron las siguientes actividades:

Tabla 1. Seguimiento de proposiciones y recomendaciones

Propuesta	Seguimiento	Estado
Incluir la relación de quejas junto con el detalle de las que fueron resueltas.	Se incluye dentro del informe de gestión el recuento sobre el cumplimiento de las PQRS, tiempos de respuesta, peticiones contestadas y cerradas.	Completado
Mayor presencia del Gerente en otras ciudades del país donde Febor opere y atención	1. Durante el 2023, tanto el Gerente como el Consejo de Administración estuvieron en ciudades como Medellín y Cali, donde	Completado



Propuesta	Seguimiento	Estado
especial a asociados de la tercera edad.	sesionaron ordinariamente y se abrió un espacio para dialogar con los asociados que residen allí. 2. Se adelantaron visitas solidarias por parte de la Cooperativa. Se visitaron personas de la tercera edad y se les ofreció un detalle frutal. 3. Se aprovechó la jornada electoral en las regiones para dictar capacitaciones sobre economía solidaria.	
Mayor atención en el PBX para los asociados de Armenia durante el periodo de vacaciones de los Asesores Regionales.	Se revisará el reporte de llamadas contestadas de los asociados de Armenia a efectos de verificar la contestación del 95% de las llamadas que provienen de esa zona.	En trámite
Mejorar el incentivo a pagar para el caso de los asociados que logren vincular a otras personas a la Cooperativa.	El Consejo de Administración estudiará la viabilidad de que se aumente el monto de incentivo de \$50.000 a \$100.000 pesos.	En trámite
Optimizar la comunicación en el PBX para que exista un directorio con las extensiones de todas las áreas de Febor; y de esta manera, completar el ciclo de comunicación.	Se ajustó el menú del PBX para facilitar la comunicación del asociado una vez llamé. Adicionalmente, el directorio de extensiones se encuentra publicado en la página web.	Completado
Convenio con Smart Fit	El convenio se encuentra en etapa de negociación y se espera su suscripción en el trimestre del 2024.	En trámite
Mayor frecuencia de visitas a Nariño por parte del asesor comercial.	Se buscará programar una o dos visitas en el 2024 a Nariño, dependiendo las condiciones del clima y los costos.	Completado
Celebrar convenios con 2 o 3 hoteles en Bogotá, con fácil acceso y tarifas especiales.	Se está llevando a cabo la gestión para concretar los convenios con dichos hoteles dentro del primer trimestre del 2024.	En trámite



Propuesta	Seguimiento	Estado
Elaborar un informe de gestión semestral para el conocimiento de los delegados.	De acuerdo con la Administración, a partir del 2024, se elaborará un informe semestral que se trasladará a todos los delegados.	En trámite
Creación del comité de sostenibilidad ambiental.	Esta propuesta fue desestimada por el Consejo, pero en su lugar se llevaron a cabo las siguientes acciones: 1. Se adquirieron \$15 millones más en acciones de Cooperación verde. 2. Se coordinó una Sembraton en alianza con el jardín botánico de Bogotá.	Completado
Ampliar la cobertura de “al posgrado y sin excusa” para los programas de doctorado.	Se formuló la solicitud al ICETEX para la modificación del reglamento y, así, ampliar la cobertura del programa a estudios de doctorado.	Completado

Fuente: Acta No. 13 del 2023 – Asamblea General Ordinaria de Delegados

CONTRIBUCIÓN A LA DISCIPLINA SOCIAL.

Acorde con el numeral 6 del Artículo 59 del Estatuto, la Junta de Vigilancia podrá solicitar la aplicación de sanciones a los asociados siempre que haya lugar a esto, verificando el cumplimiento del debido proceso.

En ese orden de ideas, durante el 2023, la Junta solicitó al Consejo de Administración el trámite de un proceso de exclusión contra un asociado por la presunta comisión de un fraude detectado en la solicitud de un crédito, mismo que se llevo a cabo conforme al Artículo 21 del precitado estatuto, de modo que, la sanción fue aplicada y notificada dentro de la oportunidad procesal.



REFLEXIÓN FINAL.

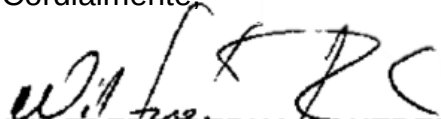
Por último, la suscrita Junta de Vigilancia estima conveniente compartir con los delegados un mensaje de reflexión frente a la crisis financiera y ambiental que atraviesa el planeta, motivada por el incremento de la inflación, la insuficiencia en la gestión del riesgo dentro del mercado financiero y la falta de integraciones económicas de carácter multilateral que ayuden a mitigar las brechas sociales, el desempleo y la persistente desigualdad.

Grosso modo, se hace un llamado a promover desde el sector cooperativo una serie de políticas públicas que vayan de la mano con liderazgos colaborativos que permitan la consolidación de alianzas para la construcción de confianza y una cultura asociativa que irradie nuestro país. Para tal efecto, se recomienda mejorar el entendimiento del modelo cooperativo y buscar su aplicación en las economías de escala, circunstancia que favorecerá a largo plazo a los pequeños productores y permitirá integrar condiciones de trabajo dignas que reactivarán el flujo económico.

Agradecemos la confianza que la Asamblea depositó en cada uno de los integrantes de la Junta de Vigilancia, reiterando el llamado de consciencia que pesa sobre la reflexión antedicha.

Este informe fue aprobado en sesión ordinaria del veintiséis (26) de enero de 2024.

Cordialmente,


WILFREDO PERNA CONTRERAS
Presidente
Junta de Vigilancia

