



# Informe de JUNTA DE VIGILANCIA 2024

Estimados delegados, es un honor para la Junta de Vigilancia presentar este Informe de Gestión, el cual resume las actividades realizadas y las funciones cumplidas durante el 2024. El objetivo central es brindar un panorama claro y transparente sobre el trabajo llevado a cabo por la Junta, destacando su compromiso con la supervisión, la transparencia y el cumplimiento de los principios que guían a Febor.

A lo largo de su gestión, la Junta de Vigilancia ha centrado su labor en cuatro grandes áreas clave, que considera esenciales para garantizar el buen funcionamiento y la integridad de la Cooperativa:

1. **El control y supervisión de la gestión**, asegurándose de que las decisiones de los órganos de administración se alineen con las normativas legales y los principios cooperativos internacionalmente aceptados.
2. **La atención y resolución de los reclamos presentados por los asociados**, priorizando la escucha activa de sus inquietudes y trabajando para garantizar respuestas oportunas y adecuadas a sus necesidades.
3. **La revisión y verificación de la documentación relevante**, para verificar el acoplamiento de los documentos que emite la Administración con las formalidades que exige tanto la ley como la Superintendencia de la Economía Solidaria.
4. **Planificación, seguimiento y organización institucional**, enfocada en la transparencia, la rendición de informes y el seguimiento a los proyectos enmarcados en el direccionamiento estratégico de Febor.

## TABLA DE CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE VIGILANCIA.....	3
CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN COOPERATIVA.....	4
Revisión de las actas del Consejo de Administración.....	4
INTERACCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.....	4
Resolución de PQRSF.....	4
Respuesta a traslados por competencia.....	5
REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELEVANTE .....	6
Verificación del listado de delegados hábiles e inhábiles .....	6
Control de legalidad previo a las decisiones democráticas .....	6
PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
Formulación del Plan de Trabajo para la Junta de Vigilancia .....	6
Capacitaciones de la Junta de Vigilancia .....	7
Seguimiento al presupuesto de la Junta de Vigilancia.....	8
Monitoreo de la cartera morosa.....	8
Seguimiento al Proyecto Educativo Socio Empresarial – PESEM.....	9
Seguimiento a las proposiciones y tareas de la Asamblea General de Delegados 2024	9
REFLEXIÓN FINAL.....	12



## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

Estimados asociados,

Es un honor dirigirme a ustedes en esta Asamblea, para compartir el informe de gestión de la Junta de Vigilancia correspondiente al año 2024, y especialmente para resaltar el cumplimiento de lo prescrito en el Artículo 40 de la Ley 79 de 1988, que establece nuestra responsabilidad de velar porque las decisiones de los órganos de administración se ajusten no solo a las normativas legales y estatutarias, sino, de manera primordial, a los principios cooperativos que nos definen.

Como bien sabemos, las cooperativas son entidades donde lo más importante no es el capital económico, sino el bienestar y la participación de sus miembros. En nuestra cooperativa, son ustedes, los asociados, quienes tienen las riendas de la organización. Somos una comunidad que se autogestiona, que decide el rumbo y las políticas que garantizarán su sostenibilidad a largo plazo, tanto en el ámbito democrático como operativo y financiero.

En este sentido, la Junta de Vigilancia ha trabajado incansablemente durante el año, con el objetivo de asegurar que todas las acciones de los órganos de administración estén alineadas con los principios de equidad, solidaridad y democracia. Este trabajo no solo busca la legalidad, sino la construcción de una cooperativa más justa, inclusiva y transparente para todos. Agradecemos su confianza y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando con responsabilidad y dedicación, velando por el bienestar de cada uno de ustedes, de sus familias, la comunidad y por el futuro de nuestra organización.

Muchas gracias,

**Gregory Enrique Martínez Solís**

# CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN COOPERATIVA

## Revisión de las actas del Consejo de Administración

En el 2024 y de manera mensual, la Junta de Vigilancia llevó a cabo la revisión de los libros de actas del Consejo de Administración con el fin de verificar que las decisiones tomadas por dicho órgano se ajustaran a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias. En este sentido, se garantizó el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la transparencia en las decisiones aprobadas.

Es importante resaltar que todas las reuniones del Consejo fueron debidamente registradas en actas consecutivas, desde la número 685 hasta la 733, lo que asegura la trazabilidad de las decisiones.

Durante el 2024 no se advirtió ninguna irregularidad que comprometa el funcionamiento de la Cooperativa.

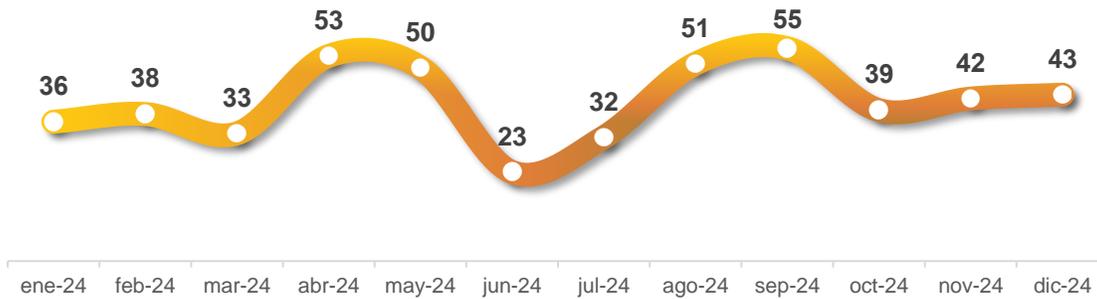
## INTERACCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

### Resolución de PQRSF

En su labor de control social, la Junta de Vigilancia tiene la responsabilidad de velar por la adecuada atención y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por los asociados. Este mecanismo de interacción entre la cooperativa y sus miembros permite recoger directamente sus opiniones, inquietudes y sugerencias. Este ejercicio permite la resolución de cada particular y recomendar a la administración oportunidades de mejora en cuanto al servicio al asociado.

Durante el 2024, Febor gestionó un total de 452 solicitudes PQRSF, lo que refleja una disminución sostenida en el número de casos reportados en comparación con años anteriores, señalando una tendencia hacia una mayor eficiencia en la atención. De estas solicitudes, el 60% correspondieron a peticiones y el 20% a quejas, y mayormente relacionadas con la necesidad de información sobre productos financieros, como créditos, productos de ahorro, aportes, certificaciones y extractos; el 6% fueron felicitaciones, el 12% reclamos y el 2% sugerencias.

Gráfica 1 PQRSF 2024



Fuente: *Febor Entidad Cooperativa*, Sistema de PQRSF

A la par, la Junta de Vigilancia, en su función de control, supervisó que Febor cumpliera con los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, que estipula una respuesta dentro de los 15 días hábiles. En 2024, Febor logró una respuesta promedio de 8 días hábiles. Además, logró un índice de cierre del 99,4% al final del año, lo que indica un alto nivel de cumplimiento en la resolución de los casos.

La ratifica su compromiso con los asociados y, en ese orden de ideas, continuará supervisando y evaluando el manejo de las PQRSF, garantizando que las inquietudes de los asociados sean atendidas de manera oportuna y adecuada, y que las políticas y procedimientos relacionados se ajusten a los estándares legales y de calidad establecidos.

## Respuesta a traslados por competencia

A la par, la Junta de Vigilancia dio respuesta directa y oportuna a 8 traslados por competencia que le hizo la Superintendencia de Economía Solidaria a este organismo de vigilancia. En cada uno de los casos, se observó que el peticionario no acudió en primera instancia ante Febor, sino ante el supervisor, motivo por el cual, dicha entidad trasladó su conocimiento a la Junta en virtud de lo dispuesto en el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Jurídica.

En cada uno de los casos no se evidenciaron irregularidades en las que haya incurrido la administración y se garantizó la respuesta clara, oportuna, congruente y de fondo a lo solicitado tal como lo ha reiterado en su jurisprudencia la Corte Constitucional.

# REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELEVANTE

## Verificación del listado de delegados hábiles e inhábiles

La Junta de Vigilancia que operó hasta el 17 de mayo del 2024 cumplió con la verificación del listado de asociados hábiles e inhábiles para participar de la Asamblea General Ordinaria de Delegados celebrada el 16 de marzo del 2024. Esta tarea implicó la revisión frente al cumplimiento de las obligaciones sociales y financieras de los asociados, causadas al 31 de enero del 2024. Igualmente, conllevó la notificación del listado y la resolución oportuna de los recursos de inhabilidad que se formularon.

## Control de legalidad previo a las decisiones democráticas

Paralelamente, en la Asamblea del 2024, Febor atravesó un proceso de renovación de sus órganos de administración y vigilancia en línea con las políticas de rotación contenidas en el Estatuto, las disposiciones del Decreto 962 del 2018 y la guía de buen gobierno adoptada en la Circular No. 21 del 17 de junio del 2022 de la Superintendencia de la Economía Solidaria. En la Asamblea General Ordinaria de Delegados, se eligieron a los nuevos miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia y de la Comisión de Apelaciones.

En el marco de estas elecciones, los miembros salientes de la Junta de Vigilancia verificaron y certificaron el cumplimiento de los requisitos de cada postulante de cara al control de legalidad posterior del que está facultado la Superintendencia de la Economía Solidaria. Así las cosas, el 17 de mayo del 2024 tomaron posesión del cargo los miembros de la Junta de vigilancia que fueron elegidos por la Asamblea, según consta en Acta No. 174 de la misma fecha; mientras que, en el caso del Consejo, los miembros electos surtieron la posesión en su cargo el 24 de septiembre del 2024, tras ratificarse su idoneidad por el órgano supervisor.

# PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

## Formulación del Plan de Trabajo para la Junta de Vigilancia

A través de acta No. 175 del 22 de junio del 2024, la suscrita Junta de Vigilancia estableció un Plan de Trabajo para lo que restaba del año. En este se programaron anticipadamente las sesiones ordinarias mensuales y se previeron las actividades necesarias para el proceso

de selección de la terna de candidatos a la Revisoría Fiscal del periodo 2025-2027, acorde con el mandato delegado por la Asamblea desde el 2018.

El plan de trabajo abarcó la revisión mensual de los Estados Financieros de la Cooperativa, de las PQRSF y de la gestión de cobro. Lo anterior con el propósito de monitorear la variación de los resultados en los activos, pasivos, patrimonio y en los excedentes de la Cooperativa; y de otra parte, con el fin de evaluar la interacción entre el asociado y la Cooperativa, así como examinar de cerca la efectividad de las estrategias de cobro y la evolución de la morosidad.

Adicionalmente, se revisaron los informes emitidos por Fogacoop donde se muestra la variación de indicadores financieros más importantes y se cotejan contra los resultados obtenidos por el sector. A partir de allí fue posible determinar que Febor es un negocio con vocación de permanencia, que tiene niveles adecuados de transferencia social y que ha optimizado sus procesos operativos, de seguridad y de gobernanza.

## Capacitaciones de la Junta de Vigilancia

La capacitación de los miembros de la Junta de Vigilancia es clave para que puedan desempeñar de manera eficiente y adecuada su rol de control social. Comprender la información permite supervisar y verificar el cumplimiento de las normas, garantizando la toma de decisiones transparentes, legales y enfocadas al cumplimiento del acuerdo cooperativo de Febor.

Previo a iniciar el cumplimiento de sus funciones, los miembros actuales de la Junta de Vigilancia participaron de un proceso de inmersión educativa entre el 15 y el 20 de julio, donde se obtuvo formación en las siguientes disciplinas:

*Tabla 1. Capacitaciones Junta de Vigilancia.*

Programa de formación	Fecha	Intensidad horaria
<b>Cálculo de indicadores financieros</b>	15/07/2024	4 horas
<b>Análisis e interpretación de indicadores financieros</b>	15/07/2024	4 horas
<b>Elaboración de informes y presentación de indicadores financieros</b>	16/07/2024	4 horas
<b>Gobernanza eficaz: Impulsando el crecimiento de las Cooperativas</b>	16/07/2024 y 17/07/2024	8 horas
<b>Actualización jurídica</b>	17/07/2024 y 18/07/2024	8 horas
<b>Administración de riesgo SIAR</b>	18/07/2024 y 19/07/2024	8 horas

<b>Sincronicidad en la economía solidaria</b>	19/07/2024 y 20/07/2024	8 horas
---	-------------------------	---------

## Seguimiento al presupuesto de la Junta de Vigilancia

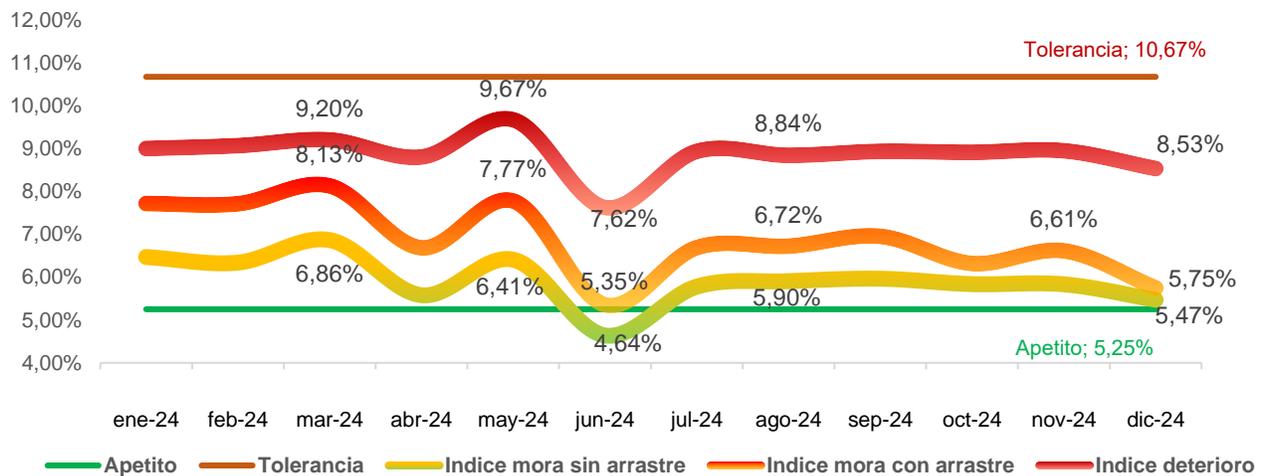
Durante el 2024, la ejecución del presupuesto de la Junta de Vigilancia alcanzó el 97,84% del inicialmente asignado por la Asamblea, con un total ejecutado de \$183,06 millones sobre un presupuesto de \$187,10 millones.

Este resultado refleja una gestión eficiente de los recursos, asegurando el cumplimiento de las responsabilidades de la Junta de Vigilancia dentro del marco presupuestal establecido.

## Monitoreo de la cartera morosa

Durante el 2024, la Junta de Vigilancia ha monitoreado el comportamiento de la cartera morosa a través de los informes rendidos mensualmente por la administración. Los índices de calidad de la cartera al cierre del año se ubicaron en 5,47% para mora y 8,53% el indicador de calidad de la cartera por riesgo de deterioro, permaneciendo dentro del límite de tolerancia establecido.

Gráfica 2 Evolución del índice de calidad de mora y riesgo



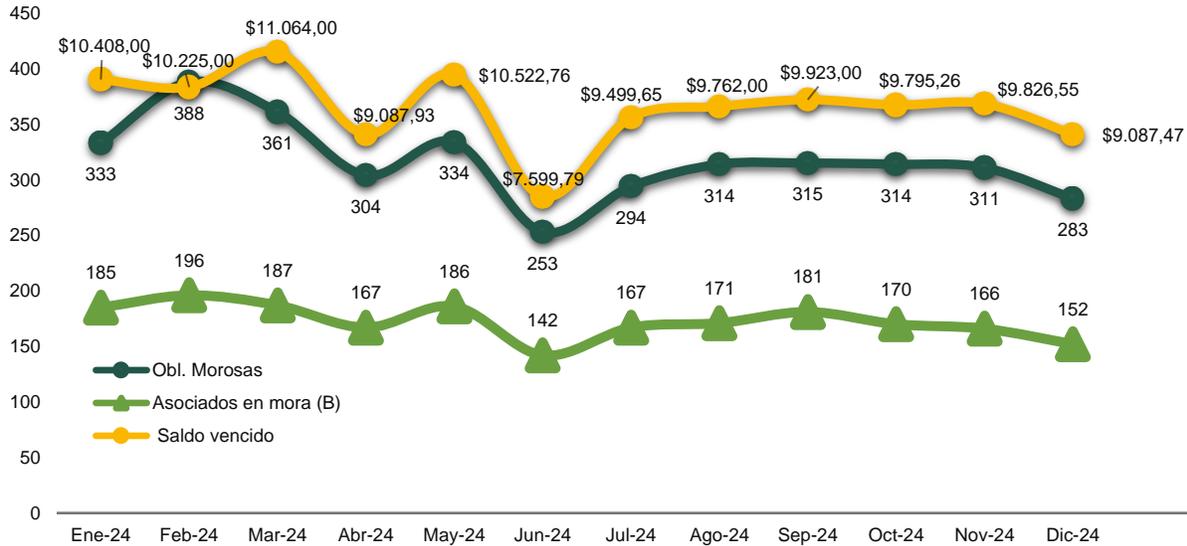
Fuente. Febor Entidad Cooperativa - Sistema de atención al cliente, 2024

Del análisis de las transiciones de la cartera entre periodos, se destacan los meses de abril, junio y diciembre como los de mayor nivel de recuperación de cartera, con porcentajes que oscilaron entre el 1,18% y el 2,41% de recuperación sobre el total de la cartera en cada periodo.

De la misma manera, se tiene que el saldo capital vencido ha presentado una variación a la baja entre enero y diciembre del 2024, cerrando el año en \$9.087,47 millones, esto es,

\$1.582,63 millones por debajo. El capital en mora se ha distribuido en 283 obligaciones con calificación de mora superior a B, contraídas por 152 asociados.

Gráfica 3 Evolución Saldo Capital Vencido



Fuente. Febor Entidad Cooperativa - Sistema de atención al cliente, 2024

## Seguimiento al Proyecto Educativo Socio Empresarial – PESEM

En virtud del numeral 13 del Artículo 59 del Estatuto, mensualmente la Junta de Vigilancia lleva a cabo la revisión de las actas del Comité de Educación a fin de examinar la legalidad de las decisiones adoptadas en cuanto a la concesión de auxilios. Igualmente monitorea la disponibilidad de los recursos que componen el fondo de educación y que su destinación este acorde con lo descrito en la ley.

## Seguimiento a las proposiciones y tareas de la Asamblea General de Delegados 2024

Conforme al numeral 8 del Artículo 59 del Estatuto, corresponde a la Junta de Vigilancia rendir un informe a la Asamblea acerca del seguimiento a las recomendaciones y proposiciones aprobadas por el máximo órgano de administración dentro de la sesión ordinaria adelantada en el año inmediatamente anterior.

En cumplimiento de este mandato estatutario, a continuación, se relaciona el detalle de este seguimiento:

Tabla 3. Seguimiento a las proposiciones y recomendaciones Asamblea 2024

Propuesta	Seguimiento	Estado
<b>Incluir en el informe de la Asamblea el nivel de endeudamiento de los miembros que componen los órganos de administración y control</b>	Este asunto implica la exhibición de datos personales que se encuentran sujetos a reserva legal conforme al numeral 5 del Artículo 24 de la Ley 1755 del 2015.	<b>Completado</b>
<b>Detallar información de la cartera en el informe de gestión</b>	Se incluyó dentro del informe de gestión toda la información relacionada con la evolución de la cartera y los procesos de recuperación.	<b>Completado</b>
<b>Billetera Digital</b>	Se están adelantando las gestiones con el proveedor de la billetera para adaptar su funcionamiento al sistema inmediato de pagos Bre-B.	<b>En proceso</b>
<b>Nomina pensionados Colpensiones</b>	Se están implementando los protocolos de comunicación entre Coopcentral y Colpensiones.	<b>En proceso</b>
<b>Nuevas alianzas que permitan promover emprendimientos</b>	Actualmente se está preparando una feria empresarial con Ascoop.	<b>En proceso</b>
<b>Producto de crédito para unificar créditos internos con menor tasa de interés</b>	En la actualidad se cuenta con una línea de crédito de consumo con y sin libranza, a través de la cual, se pueden recoger los créditos internos de acuerdo con la tasa vigente y aprobada por el Consejo.	<b>Completado</b>
<b>Capacitación en economía familiar para los asociados</b>	Los cursos de capacitación se ejecutarán en el segundo semestre del 2025.	<b>En proceso</b>
<b>Ampliar portafolio de servicios no financieros</b>	En el 2024 se celebraron 13 nuevos convenios con terceros para el beneficio de los asociados.	<b>Completado</b>
<b>Auxilio de útiles y papelería</b>	En la actualidad no existen recursos suficientes en el Fondo de Educación para respaldar esta iniciativa.	<b>Completado</b>
<b>Celebrar el día del asociado</b>	Actualmente, Febor se encuentra planeando financiera y logísticamente las actividades de celebración de los 90 años de la Cooperativa, donde se	<b>Completado</b>

Propuesta	Seguimiento	Estado
	tendrán diversas actividades lúdicas durante todo el año.	
<b>Auxilios de atención geriátrica</b>	No hay forma de sostener financieramente esta auxilio por la falta de recursos en el Fondo de Solidaridad y la enorme cantidad de asociados que superan los 62 años.	<b>Completado</b>
<b>Servicio Médico en Leticia</b>	No existen proveedores.	<b>Completado</b>
<b>Capacitaciones sobre los órganos de Administración y Vigilancia</b>	Se introducirán y actualizarán los cursos en la plataforma de la Cooperativa a partir del segundo semestre del 2025.	<b>En proceso</b>
<b>Destinar un porcentaje de los intereses de los DAES para capitalizar esta cuenta y que el restante se entregue al asociado</b>	Se realizará la consulta a la Asamblea sobre su conveniencia.	<b>En proceso</b>
<b>Bono navideño</b>	Evaluada la iniciativa, se considera pertinente participar en las fiestas de fin de año para la atracción de nuevos asociados.	<b>Completado</b>
<b>Bono por buen comportamiento crediticio que implique la condonación del 50% de los intereses causados en un mes</b>	Esta iniciativa se encuentra incluida en el plan de fidelización que está elaborando la Dirección de Servicio al Asociado.	<b>En proceso</b>
<b>Reunión de integración en Diciembre</b>	Actualmente, Febor se encuentra planeando financiera y logísticamente las actividades de celebración de los 90 años de la Cooperativa, donde se tendrán diversas actividades lúdicas durante todo el año.	<b>Completado</b>
<b>Divulgar Servicios de Coorserpark</b>	Se elaboró y publicó la pieza correspondiente.	<b>Completado</b>
<b>Propuesta para una prima o bonificación extralegal no salarial para los empleados de Febor, pagadera por escalas según el cargo</b>	El Consejo de Administración considera conveniente mantener la bonificación por mera liberalidad que se reconoce anualmente a los empleados.	<b>Completado</b>

## REFLEXIÓN FINAL

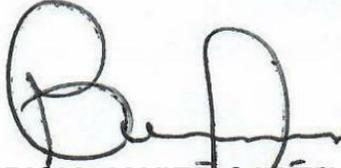
Durante 2024, la Junta de Vigilancia ha cumplido su función de garantizar que los procesos de Febor se ajusten a la legalidad y a los principios cooperativos, fortaleciendo la confianza de los asociados. Hemos trabajado en la atención eficiente de las PQRSF, los traslados por competencia de la Superintendencia de Economía Solidaria y en la supervisión de las decisiones tomadas por los órganos de administración, asegurando transparencia y eficacia.

Nuestro compromiso con la mejora continua ha permitido contribuir al desarrollo de la cooperativa. Miramos al futuro con el firme propósito de seguir velando por el bienestar de nuestros asociados y por el cumplimiento de los valores que nos guían como organización cooperativa desde el control social.



**GREGORY ENRIQUE MARTÍNEZ  
SOLIS**

Presidente



**MAURICIO JAVIER CADENA  
MONTERO**

Secretario



**RAFAEL AUGUSTO VARGAS CELIS**  
Vicepresidente