INFORME DE GESTION
COMITE CONTROL SOCIAL PERÍODO 2021 - 2022

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 84, 87 y 88 de los Estatutos de FEMPHA – Fondo de Empleados, presentamos a continuación el informe de gestión correspondiente al período 2021 – 2022

El Comité de Control Social inició sus funciones a partir de la fecha de su nombramiento por parte de la Asamblea General y de la aceptación del cargo. En cumplimiento de las facultades legales y estatutarias se realizaron las siguientes actividades:

- Aprobó su propio reglamento interno de funcionamiento.
- Veló porque los actos de los órganos de administración se ajustarán a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial, a los principios y valores de los Fondos de Empleados y entidades de la Economía Solidaria.
- Sesionó de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando los hechos o circunstancias lo exigieron, para un total de 22 reuniones levantándose las respectivas actas, las cuales reposan en los archivos de FEMPHA.
- Atendió e hizo seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes radicadas por los asociados en el buzón de PQRS habilitado por FEMPHA, así como los recibidos en nuestro buzón comite.controlsocial@fempha.com.co, respondiendo a lo solicitado a este comité por los asociados o por la Supersolidaria.
  - ✓ Con el objeto de medir el grado de satisfacción de los asociados con los servicios, convenios, auxilios y atención prestados por FEMPHA, realizó una encuesta enviada a la totalidad de la población asociada, de los cuales 679 la contestaron y cuyo resultado se muestra en el presente informe.

- Con base al régimen disciplinario y estatuto de FEMPHA; adelantó las investigaciones disciplinarias correspondientes a los casos de asociados presuntamente involucrados en solicitudes, tramites, desembolso y disposición de los recursos de auxilios funerarios; labor desarrollada con observancia de documentos que sirvieron como soportes para el trámite, giro de los dineros atenientes al tema y consultas a entidades como Registraduria Nacional del Estado Civil, algunas notarias y Procuraduría.

  De las investigaciones realizadas se pudo concluir lo siguiente:

- Que algunos colaboradores directos e indirectos de FEMPHA, se valieron o aprovecharon de la confianza que tenían con algunos asociados para poder cometer el ilícito. Por lo anterior se concluye que los asociados involucrados fueron engañados y asaltados en su buena fé.
- La AUSENCIA de control por parte de FEMPHA, al no darse cuenta en ninguna instancia del proceso, que se trataba de algo irregular, toda vez que los soportes adjuntos y solicitud de los auxilios no eran lo suficientemente claros y coherentes, además no se realizaron las correspondientes validaciones de beneficiarios en las bases de datos de FEMPHA.
- Como resultado de los procesos disciplinarios iniciados se ha realizado un 90% de las diligencias, enviando a la Junta Directiva las recomendaciones según las investigaciones realizadas y los respectivos expedientes, en cumplimiento de lo establecido en los estatutos de FEMPHA y régimen disciplinario.

La justicia ordinaria será la encargada de establecer con exactitud los responsables de este ilícito.

➢ Revisión de actas de Junta Directa aportadas por la administración de FEMPHA, hasta el mes de diciembre 2021, observando que sus actos se ajustan a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial, a los principios y valores de los Fondos de Empleados y entidades de la Economía Solidaria.

➢ Con el ánimo de brindar mayor bienestar, equidad e igualdad a los asociados, se revisaron y analizaron los siguientes reglamentos vigentes en FEMPHA:

- Reglamentos de Fondo de Solidaridad
- Reglamentos de Auxilio
- Reglamento Descuentos Obligatorios
- Reglamento de Crédito
- Reglamento de Ahorro
- Reglamento fondo de Bienestar y Comité de Bienestar

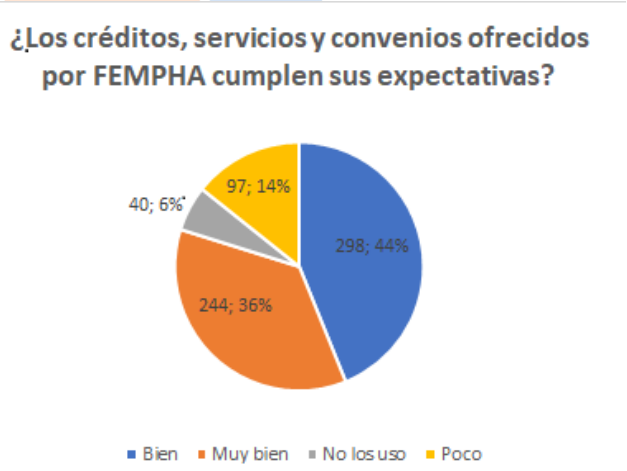
De esta labor se hicieron algunas sugerencias remitidas a la Junta Directiva para viabilizar su aplicación entre las cuales esta:

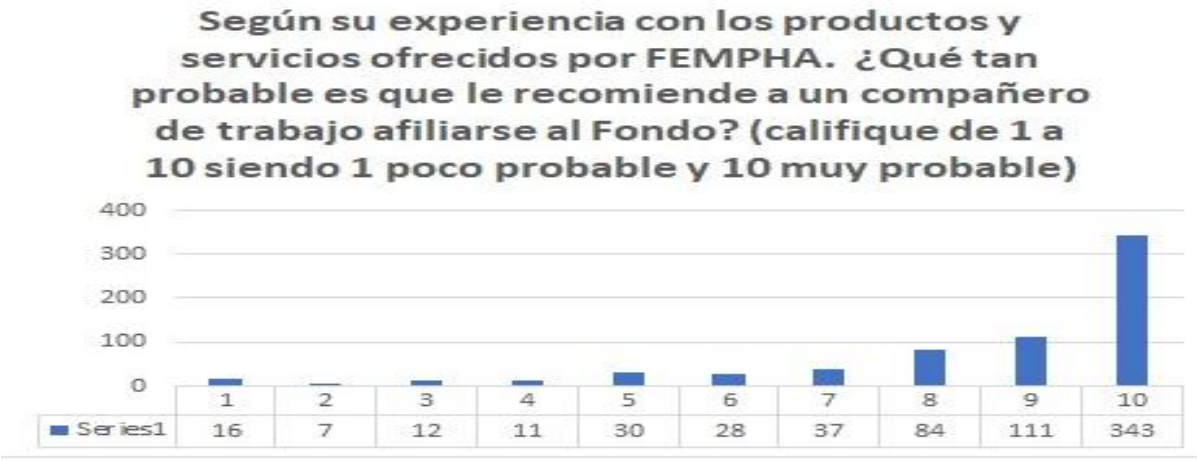
- Bono de Fidelidad a los pensionados de dos salarios mínimos
- Otorgar sillas rueda
- Marca pasos
- Demas elementos no cubiertos por las EPS
- Auxilio por incapacidad de enfermedad del asociado pensionado, entre otros.
- Otorgar auxilios de manera equitativa (madres y padres asociados)

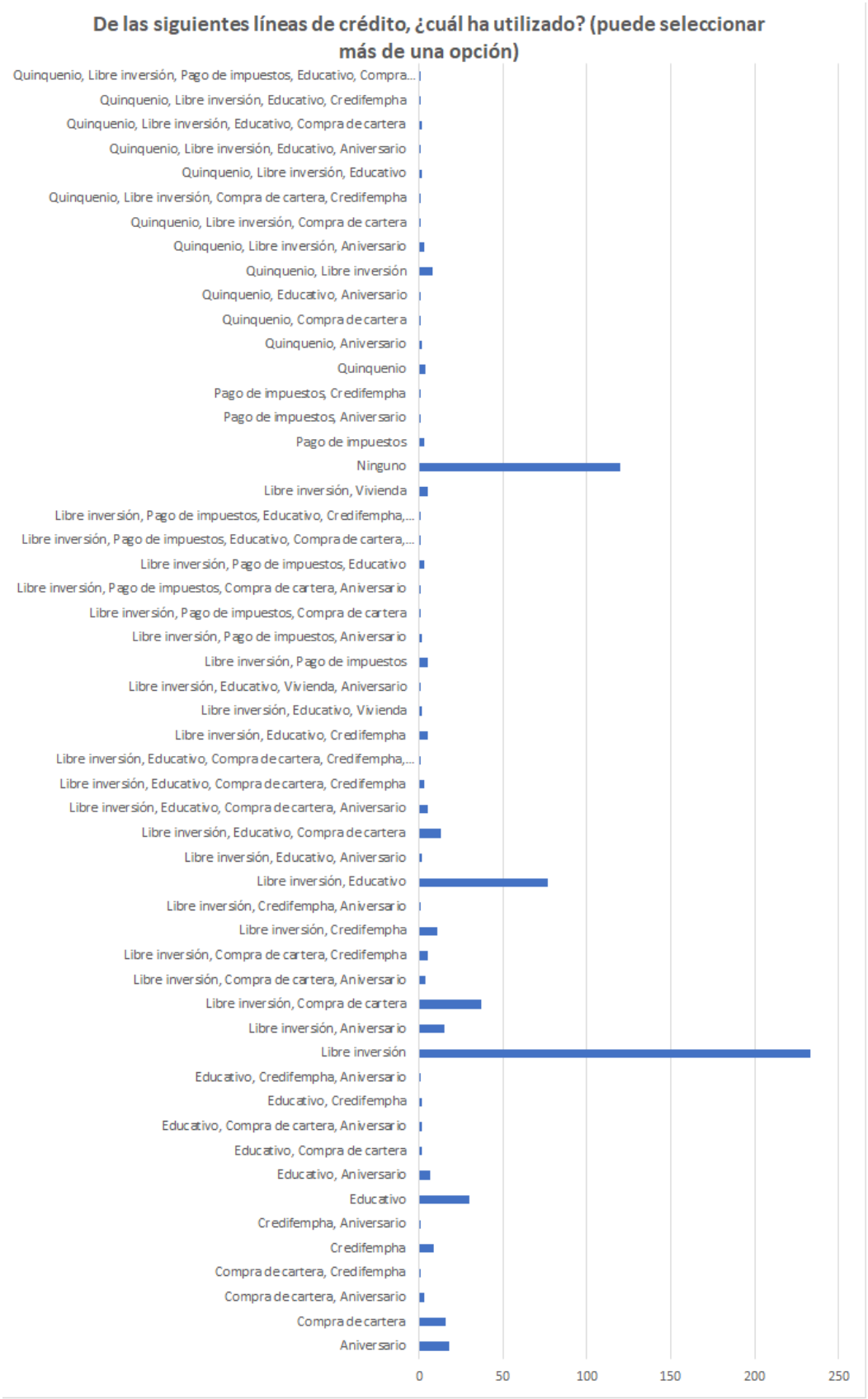
- Ampliar a sesenta (60) días el plazo de reclamación de los beneficios de asociados fallecidos.
- Ajustar el articulado de algunos reglamentos para estar acordes con el estatuto vigente.

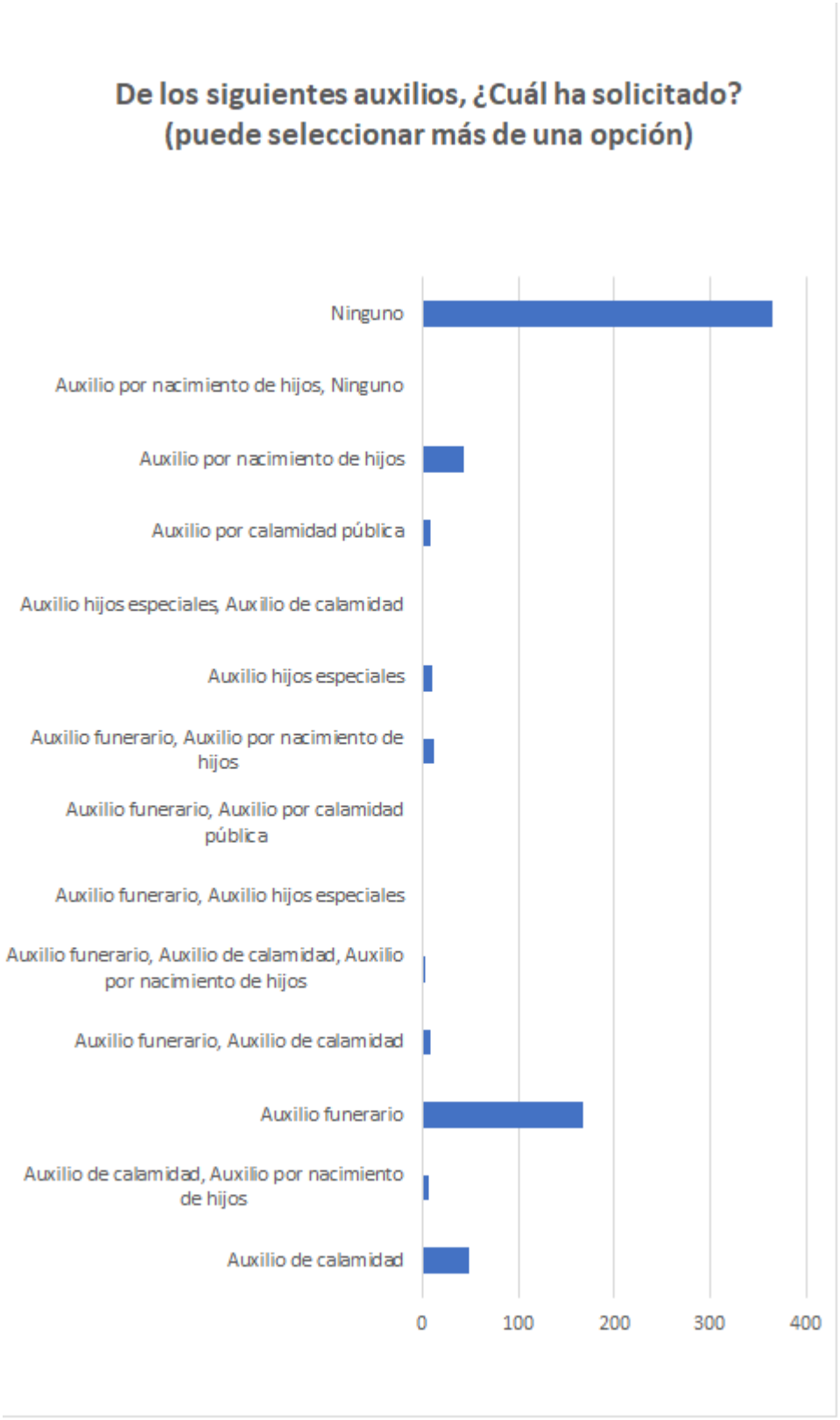
➢ Resultado de la Encuesta:

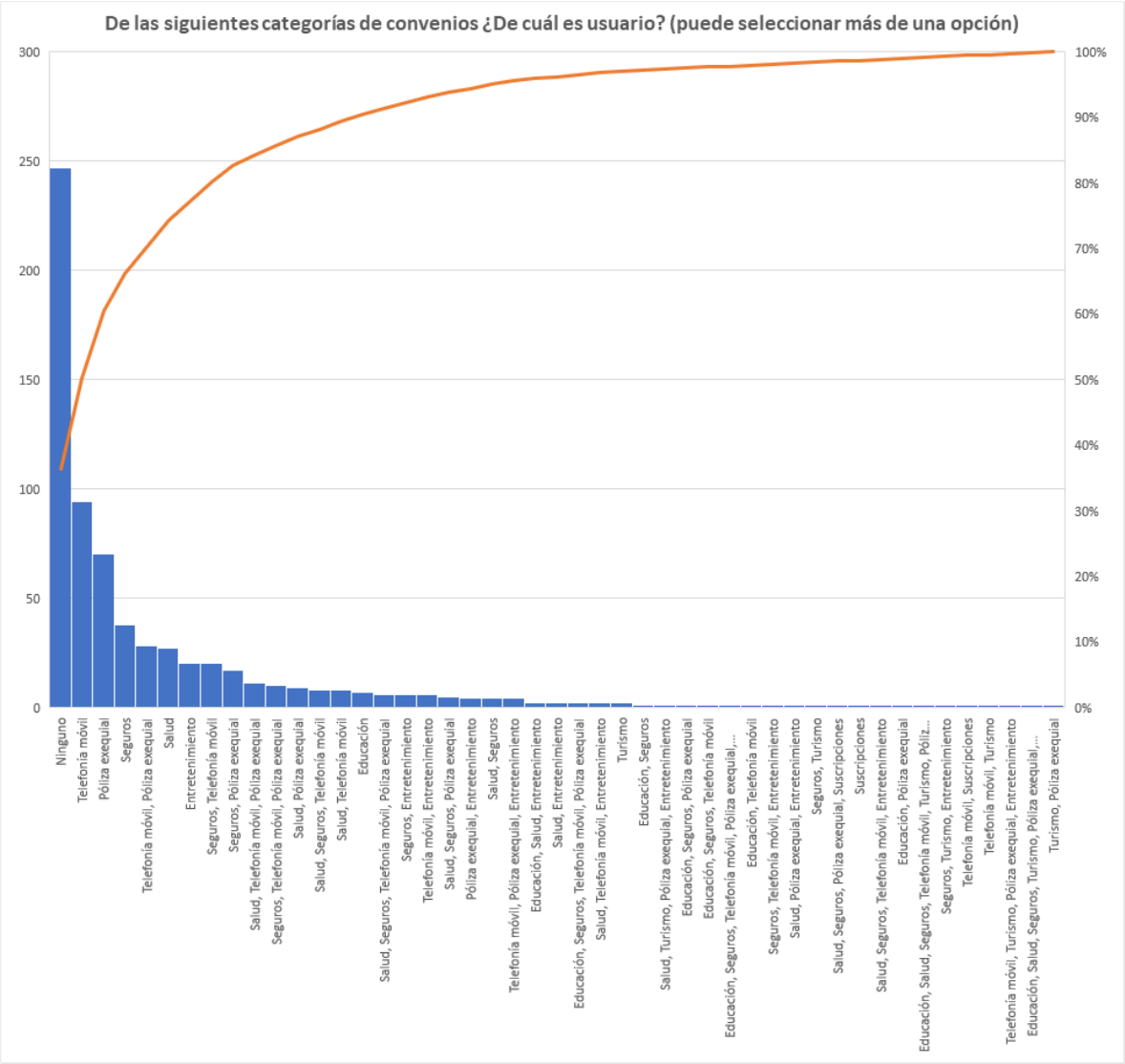
El Comité de Control social con el objeto de medir el grado de satisfacción de los asociados respecto a los servicios, convenios, auxilios y atención al usuario prestados por FEMPHA; diseñó y aplicó la encuesta que fue publicada y enviada a la totalidad de los asociados por diferentes medios y diligenciada por 679 asociados con los siguientes resultados:



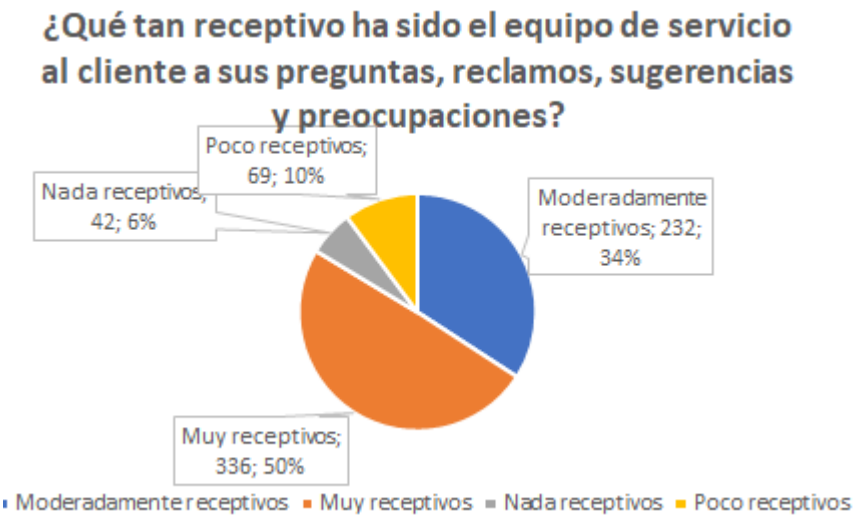



De las siguientes líneas de crédito, ¿cuál ha utilizado? (puede seleccionar más de una opción)
Quinquenio, Libre inversión, Pago de impuestos, Educativo, Compra...
Quinquenio, Libre inversión, Educativo, Credifempha
Quinquenio, Libre inversión, Educativo, Compra de cartera
Quinquenio, Libre inversión, Educativo, Aniversario
Quinquenio, Libre inversión, Educativo
Quinquenio, Libre inversión, Compra de cartera, Credifempha
Quinquenio, Libre inversión, Compra de cartera
Quinquenio, Libre inversión, Aniversario
Quinquenio, Libre inversión
Quinquenio, Educativo, Aniversario
Quinquenio, Compra de cartera
Quinquenio, Aniversario
Quinquenio
Pago de impuestos, Credifempha
Pago de impuestos, Aniversario
Pago de impuestos
Ninguno
Libre inversión, Vivienda
Libre inversión, Pago de impuestos, Educativo, Credifempha,...
Libre inversión, Pago de impuestos, Educativo, Compra de cartera,...
Libre inversión, Pago de impuestos, Educativo
Libre inversión, Pago de impuestos, Compra de cartera, Aniversario
Libre inversión, Pago de impuestos, Compra de cartera
Libre inversión, Pago de impuestos, Aniversario
Libre inversión, Pago de impuestos
Libre inversión, Educativo, Vivienda, Aniversario
Libre inversión, Educativo, Vivienda
Libre inversión, Educativo, Credifempha
Libre inversión, Educativo, Compra de cartera, Credifempha,...
Libre inversión, Educativo, Compra de cartera, Credifempha
Libre inversión, Educativo, Compra de cartera, Aniversario
Libre inversión, Educativo, Compra de cartera
Libre inversión, Educativo, Aniversario
Libre inversión, Educativo
Libre inversión, Credifempha, Aniversario
Libre inversión, Credifempha
Libre inversión, Compra de cartera, Credifempha
Libre inversión, Compra de cartera, Aniversario
Libre inversión, Compra de cartera
Libre inversión, Aniversario
Libre inversión
Educativo, Credifempha, Aniversario
Educativo, Credifempha
Educativo, Compra de cartera, Aniversario
Educativo, Compra de cartera
Educativo, Aniversario
Educativo
Credifempha, Aniversario
Credifempha
Compra de cartera, Credifempha
Compra de cartera, Aniversario
Compra de cartera
Aniversario
0
50
100
150
200
250


De los siguientes auxilios, ¿Cuál ha solicitado? (puede seleccionar más de una opción)
Ninguno
Auxilio por nacimiento de hijos, Ninguno
Auxilio por nacimiento de hijos
Auxilio por calamidad pública
Auxilio hijos especiales, Auxilio de calamidad
Auxilio hijos especiales
Auxilio funerario, Auxilio por nacimiento de hijos
Auxilio funerario, Auxilio por calamidad pública
Auxilio funerario, Auxilio hijos especiales
Auxilio funerario, Auxilio de calamidad, Auxilio por nacimiento de hijos
Auxilio funerario, Auxilio de calamidad
Auxilio funerario
Auxilio de calamidad, Auxilio por nacimiento de hijos
Auxilio de calamidad
0
100
200
300
400



FEMPHA
Fondo de Empleados



Análisis de resultados Encuesta

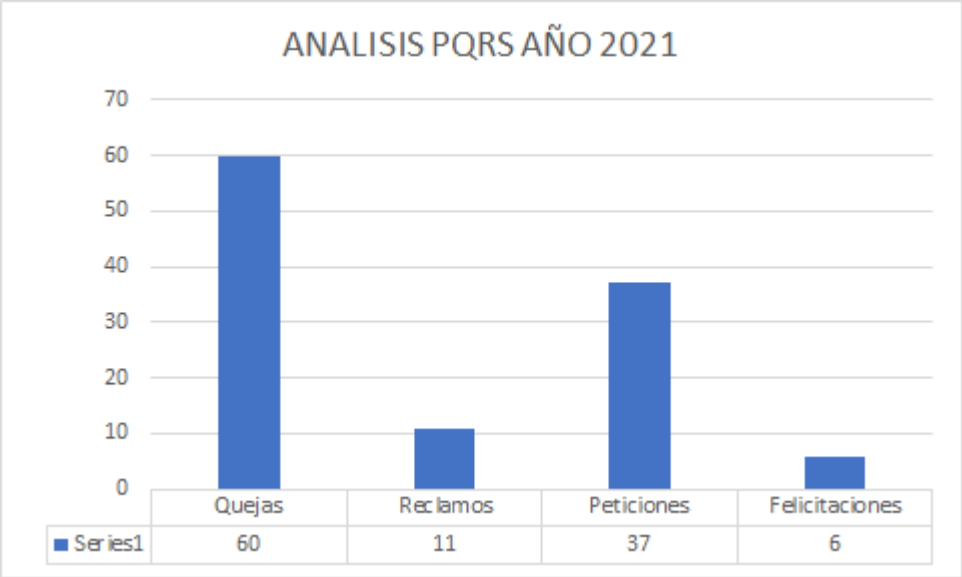
En la siguiente tabla el CCS presenta el análisis de la encuesta:

PREGUNTA	ANALISIS
1. ¿Cómo calificaría su experiencia con los productos y servicios ofrecidos por FEMPHA?	Los asociados encuestados ven en un 85% de manera positiva su experiencia con los productos y servicios ofertados por FEMPHA ya que un 34% responde totalmente satisfactoria y un 51% como satisfactoria. **SUGERENCIA**, Se deben enfocar esfuerzos a que el 15% que manifiesta el no uso o insatisfactoria utilicen los servicios y mejorar la atención.
2. ¿Los créditos, servicios y convenios ofrecidos por FEMPHA cumplen sus expectativas?	El 80% califica bien, 44% y muy bien, 36% la captación a los créditos, servicios y convenios nuevamente existe un 20% que hacen poco uso y 14% y 6% que lo los usa. **SUGERENCIA**, La Junta Directiva (JD) y Gerencia deben buscar mecanismos para llegar a ese 20 % de asociados.
3. Según su experiencia con los productos y servicios ofrecidos por FEMPHA. ¿Qué tan probable es que le recomiende a un compañero de trabajo afiliarse al Fondo? (califique de 1 a 10 siendo 1 poco probable y 10 muy probable)	La fidelidad de los asociados a FEMPHA es alta al igual que la satisfacción con los servicios y productos ofrecidos por el fondo, con una calificación entre 6 y 10 puntos, 603 encuestados manifestaron que recomendarían a un compañero su afiliación a FEMPHA **SUGERENCIA**. La JD y la gerencia deben iniciar campañas con algún incentivo para que los asociados logren que sus compañeros de trabajo pertenezcan a la familia FEMPHA y mas aun cuando llegan a las entidades que generan vínculo asociativo, un alto número de nuevos funcionarios.
4. De las siguientes líneas de crédito, ¿cuál ha utilizado? (puede seleccionar más de una opción)	**SUGERENCIA** El resultado a esta pregunta es una invitación a la JD y gerencia a ofrecer nuevas líneas de crédito para llegar a los asociados que no hacen uso de los créditos como los 120 de la encuesta y fortalecer las líneas de más alta demanda como son las de libre inversión, educativas, aniversario y compra de cartera. Es

	importante señalar que no se refleja el crédito para vivienda.
5. De los siguientes auxilios, ¿Cuál ha solicitado? (puede seleccionar más de una opción)	El auxilio más solicitado es el auxilio funerario, seguido por los auxilios por calamidad y por nacimiento de un hijo y existe un alto número que no utiliza ninguno. **SUGERENCIA** a la JD y gerencia estudiar la posibilidad de nuevos auxilios y divulgación de los existentes.
6. De las siguientes categorías de convenios ¿De cuál es usuario? (puede seleccionar más de una opción)	De los convenios más utilizados es el de telefonía celular, póliza exequial, seguros, un número significativo de encuestados (247) no hace uso de ningún convenio y otros tiene una baja demanda. **SUGERENCIA**, a la JD y gerencia con base a este resultado fortalecer los convenios de más demanda y buscar en el mercado nuevos convenios que lleguen a las necesidades de los asociados y su núcleo familiar.
7. ¿Qué tan receptivo ha sido el equipo de servicio al cliente a sus preguntas, reclamos, sugerencias y preocupaciones?	**SUGERENCIA** Desde hace varios periodo, el CCS siempre ha venido recomendando que para FEMPHA lo fundamental debe ser prestar un optimo servicio al asociado, el resultado de la encuesta nos muestra que hay que redoblar esfuerzos ya que si bien es cierto que un 50% de los encuestados manifestó que los colaboradores de FEMPHA son muy receptivos cuando recurren a ellos, otro 50% manifiesta que son nada receptivos, de estos un 6%, poco receptivos 10% y moderadamente receptivos 34%, por lo anterior sigue siendo una tarea a mejorar.
8. ¿Tiene alguna sugerencia para el Comité de Control Social, Junta Directiva y la Gerencia de FEMPHA?	Esta pregunta es un reflejo de lo expresado por los delegados asistentes a las Asambleas generales referente a recomendaciones y sugerencias donde enumeramos algunas: ✓ Mejorar los canales de atención al asociado. ✓ Los colaboradores de FEMPHA deben mejorar en la recepción de llamadas, estudio de créditos y oportunidad en la respuesta a lo solicitado. ✓ Si se ofrecen servicios a través de las redes sociales hay que atenderlas. ✓ Una gerencia más social y comercial ✓ Diversificar el ahorro voluntario CDAT, CDT sin depender de las líneas de crédito que tenga el asociado y disponer de los mismos sin ninguna restricción. ✓ Mejorar la oferta de servicios y convenios para los asociados de fuera de Bogotá. ✓ Varios encuestados en sus respuestas felicitaron a los funcionarios FEMPHA y se mostraron satisfechos con los servicios ofrecidos.

Análisis de las PQRS año 2021

En la siguiente gráfica se presenta las PQRS año 2021



Recomendación: La Gerencia de FEMPHA debe propender por mejorar los procedimientos, automatizar sus servicios, utilizar herramientas y medios tecnológicos junto con la atención al asociado a fin de disminuir las quejas y los reclamos por parte de los asociados y optimizar la respuesta a las peticiones y solicitudes radicadas.

Sugerencias enviadas a la Administración y Junta Directiva

Contenido relevante (copia literal)

Oficio Nro: CCS-017-2021 - Fecha: 21 de junio de 2021-

1. …Reunión con el director de la DIAN para conseguir colaboración bridando espacios para FEMPHA en las regionales …
2. …Revisar y redefinir claramente cuando así lo ameriten, los procesos y procedimientos correspondientes a cada uno de los servicios que desarrolla FEMPHA…
3. Realice periódicamente capacitación Integral y entrenamiento previo a todos y cada uno de los colaboradores de FEMPHA…
4. …la atención telefónica, se precisa que este tema requiere una revisión muy cuidadosa y una solución de fondo y definitiva, en razón que a diario y en repetidas ocasiones se reciben quejas de parte de los asociados, sin que la administración de Fempha tome las medidas necesarias que permita solucionar de manera definitiva esta deficiencia…
5. …servicio de telefonía celular que presta FEMPHA a través del convenio con CLARO, vale la pena que cuidadosamente se revise y replantee de fondo, toda vez que los asociados argumentan reiteradamente que este servicio es muy caro y no ofrece beneficios corporativos…
6. …se nos informe sobre el cumplimiento de las circulares externas 11, 12, 17 y 18 y la prórroga contemplada en la circular 21 frente a las medidas que se adoptaron a partir del 1° de enero de 2021 y su impacto financiero en el flujo de caja y en los estados financieros y en general a las instrucciones prudenciales relacionadas con la operación de FEMPHA para mitigar los efectos derivados de la situación de emergencia económica…

7. …se debe modernizar la prestación de los servicios utilizando tecnologías emergentes que se adapten tanto a la virtualidad para satisfacer los requerimientos actuales por la pandemia del COVID-19…"

ESTADO: REPUESTA PARCIAL

Oficio Nro: CCS-025-2021 - Fecha: 09 de julio de 2021

1. Relación de los delegados que no asistieron a la asamblea realizada en el mes de marzo de 2021 y en general el cumplimiento del Art. 31- Multas y otras sanciones pecuniarias
2. Copia o permitir la consulta de las Actas de las reuniones efectuadas por los diferentes comités operativos, durante los meses de abril, mayo y junio del año en curso.
3. Informe respecto de la ejecución del presupuesto asignado a los fondos de solidaridad y bienestar; Así mismo, relación de los asociados a quienes se les ha otorgado los auxilios.
4. En el evento de haber negado algún auxilio, remitir el listado de los asociados e indicar las razones

ESTADO: REPUESTA PARCIAL

Oficio Nro: CCS-049-2021 - Fecha: 5 de noviembre de 2021

"REF. NUEVA LINEA DE CREDITO ESPECIAL

"Enterados de la nueva línea de crédito especial, ofrecida por FEMPHA, el Comité de Control Social, por medio del presente escrito manifiesta su satisfacción y alegría por la oportunidad que se le brinda a nuestros asociados de poder solucionar algunas dificultades de índole económico y/o financiero, aspecto que, merece el reconocimiento a las directivas que acertadamente toman este tipo de decisiones. Como todo no es alegría, el Comité de Control Social, de manera respetuosa se permite sugerir, que en estos casos se trate siempre de tener presente que las decisiones o beneficios cubran a todos los asociados, porque analizada la oferta se observa que no es accesible a los asociados que tienen calidad de independientes, toda vez que no podrían realizar el pago a través de un descuento por nómina, desconociendo de esta manera el principio de igualdad como ocurrió también en la oferta de créditos por quinquenios. No se trata de cuestionamientos si no de una sugerencia respetuosa como se dijo anteriormente y de que todos los asociados tengas los mismos derechos"

ESTADO: SIN REPUESTA

Oficio Nro: CCS-055-2021 - Fecha: 17 de diciembre 2021

REF. Subsidio pruebas detección COVID -19

Teniendo en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que existe una nueva mutación del COVID-19 "variante de preocupación" denominada ómicron, y dado que el intento de vacunación contra el virus realizado por FEMPHA no fue posible concluir con éxito; este comité pensando siempre en el bienestar de los asociados y su núcleo familiar sugiere se viabilice una extensión del alcance de los convenios de salud que tiene el fondo o en su defecto con otro ente de salud y subsidie las pruebas de detección del COVID19"

ESTADO: SIN REPUESTA

Oficio Nro: CCS-054-2021- Fecha: 17 de diciembre 2021

REF. Presencia social FEMPHA

"Con un atento saludo el Comité de Control Social pone presente que uno de los objetivos principales de FEMPHA fondo de empleados es buscar el bienestar de los asociados y su núcleo familiar, sin olvidar la responsabilidad social de respeto y promoción de los derechos de las personas de su entorno, ayuda

a los más vulnerables, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del medio ambiente en donde siempre esté presente el espíritu solidario que congrega los fondos de empleados. Es así como este Comité se permite proponer que del presupuesto asignado a los Fondos de bienestar y no ejecutados por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio del COVID-19, se realice una actividad por parte de FEMPHA que beneficie a las personas más vulnerables del centro de Bogotá bien sea Refugios para habitantes de la calle, Casa de albergues para personas de la tercera edad en abandono, Hogares para menores, escuelas deportivas entre otras."

ESTADO: SIN REPUESTA

Oficio Nro: CCS-056-2021 - Fecha: 17 de diciembre 2021

Ref: Actividad anual para pensionados

"En virtud de la misión de FEMPHA Fondo de Empleados que indica "FEMPHA - FONDO DE EMPLEADOS, entidad sólida y segura, contribuye a mejorar la calidad de vida de sus asociados y su grupo familiar básico, a través de servicios de ahorro, crédito y bienestar, efectivos y competitivos con sentido humano" este Comité solicita de manera respetuosa retomar las actividades de bienestar especialmente la realizada anualmente a los asociados pensionados, lo anterior teniendo en cuenta que la situación de aislamiento social se ha ido minimizando y más aun considerando que en las últimas líneas de crédito aprobadas por FEMPHA no ha tenido en cuenta a estos asociados; situación que lo ha manifestado reiteradamente este comité. Igualmente, el Comité de Control Social, respetuosamente sugiere a ese Despacho, que Fempha se pronuncie por la página web o por el medio que así lo consideren, respecto al tema y les informe a los asociados pensionados las decisiones tomadas al respecto. Por lo anteriormente manifestado sugerimos: 1. Informar a los asociados pensionados las razones por las cuales no se lleva cabo dicha actividad. 2. Ver la posibilidad de que el presupuesto destinado a la actividad de los asociados pensionados sea retribuido en otro beneficio como por ejemplo entradas a cine u similares"

ESTADO: SIN REPUESTA

Oficio Nro.: CCS-052-2021 SPCS - Fecha: 24 de noviembre 2021

"Ref: Precisiones y recomendaciones

1. De las investigaciones podemos concluir que personas colaboradoras o adscritas a FEMPHA, lideraron la realización de estas irregularidades y se presume que será la justicia ordinaria quien se encargará de establecer con exactitud los responsables de estos casos, teniendo en cuenta que los casos cursan un debido proceso en instancias judiciales.

2. Que los asociados involucrados en el tema no participaron en las solicitudes, por el contrario, fueron objeto de posible engaño por parte de los colaboradores de Fempha y de la persona que prestaba el servicio de Claro

3. Conforme a las respuestas dadas por la Dirección Nacional de Registro Civil y algunas notarias, se deduce que presuntamente los documentos aportados para las solicitudes de los auxilios funerarios son falsos, por cuanto ni los registros civiles ni los registros de defunción pertenecen a las personas por las que se entregaron los auxilios.

4. Para el Comité de Control Social, llama poderosamente la atención la falta de control por parte de la Administración de FEMPHA, toda vez que, aunque existen procedimientos claramente definidos, se concluye que hay colaboradores del Fondo que no dan aplicación a los mismos y peor aún que nadie se da cuenta que al momento de presentar los documentos requeridos no existe validación de estos. Claramente se observan soportes borrosos, dudosos y con datos poco legibles y aun así fueron aceptados para continuar con el curso y aprobación de los auxilios.

5. El Comité de Control Social, tiene entendido que la vía de solicitud de los auxilios funerario es a través de un buzón virtual; y para los casos que nos ocupan, los documentos fueron presentados por una vía diferente al buzón, y lo más preocupante es que en ninguna instancia del proceso se dieron cuenta que:

a. Algunas solicitudes no contaban con la totalidad de los requisitos, como son la fotocopia de la cédula de ciudadanía del asociado y la fotocopia de la cédula del fallecido.
b. Una asociada figura dos veces presuntamente solicitando este tipo de auxilio.
c. En la mayoría de los casos se evidencio que las personas por las que se entregó el auxilio, no se encontraban registradas en fondo como beneficiarios.

Sin embargo, se desembolsaron los dineros; sin desconocer que, en la parte final de este trámite, intervinieron las áreas de tesorería y gerencia, quienes tampoco se percataron de tal situación, es decir el control estuvo totalmente ausente en todo el proceso incluido la aprobación y el giro.

De otro lado se observa que una de las mayores debilidades encontradas y hasta la fecha no existe ninguna explicación por parte de la gerencia es que no es concebible que: ¿cómo una funcionaria de Claro que laboraba en las oficinas de FEMPHA por el convenio de telefonía, tuvo acceso a la información de los asociados que reposa en los archivos del Fondo y más grave aún cobrar varios auxilios funerarios utilizando las cuentas de los asociados sin ninguna dificultad?

lo anterior es pertinente indagar ¿Qué responsabilidad asume CLARO en estos casos ya que uno de sus funcionarios se apropió de recursos de FEMPHA?

RECOMENDACIONES

1- Revisar y definir claramente las tareas, controles y procedimientos correspondientes, para el cumplimiento de cada una de las actividades diarias por parte de los colaboradores de FEMPHA en la prestación de los servicios ofrecidos por el Fondo a sus asociados.

2- Evaluar y redefinir los controles actuales con el fin de evitar que se materialicen los riesgos que conllevan a la apropiación fraudulenta de recursos asignados a los Fondos de Bienestar y solidaridad con destino específico de asociados y beneficiarios previo el cumplimiento de los requisitos exigidos sin importar si su presentación es de forma virtual, manual o presencial, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten y garanticen la integridad y seguridad en el otorgamiento de dichos beneficios.

3- Revisar con alguna frecuencia y de manera aleatoria si se está dando cumplimiento por parte de los colaboradores de FEMPHA, a los procedimientos establecidos por las directivas del Fondo para cada uno de los productos o servicios ofrecidos.

4- Nuevamente este Comité sugiere, realizar retroalimentación a los colaboradores de FEMPHA, preferiblemente por grupos que desarrollen la misma labor, toda vez que las vivencias de cada uno de ellos enriquecen los procedimientos y controles.

5- Con el fin de propender por una mayor tranquilidad del cuerpo directivo de FEMPHA y asociados en general, el Comité de Control Social, sugiere revisiones, evaluaciones o auditorias periódicas por parte del organismo de control que a bien tengan; bien sea por rubros o de la forma y alcance que la Junta Directiva considere; esta labor nos permitiría conocer con más claridad el desarrollo de nuestra empresa, y no esperar que un asociado o tercero nos llame la atención para decirnos que algo no funciona bien, como sucedió con el caso de los auxilios funerarios.

6- Se sugiere que cada vez que un asociado realicé un trámite, se le envié un mensaje de texto al celular y/o al correo electrónico registrado, indicando la radicación y el trámite que está llevando a cabo. "

ESTADO: SIN REPUESTA

BALANCE SOCIAL

Al cierre del periodo encontramos una base social de 5.311 asociados, 3.3% menos con respecto a la vigencia anterior.

Habiéndose presentado 28 retiros por inconformidad y 13 por haber encontrado mejores alternativas, el fondo se debe encaminar a minimizar las inconformidades y girar los servicios a una mayor competitividad en el mercado.

Fempha debe redoblar esfuerzos para vincular nuevos asociados ya que para la vigencia 2021 se afiliaron 136 y se desvincularon 337

AUXILIOS RECONOCIDOS POR EL FONDO SOLIDARIDAD Y BIENESTAR

En el 2021, el Fondo Solidaridad y Bienestar entregó 474 auxilios, por un monto de $ 338.371.916 millones y por medio de la alianza de la póliza colectiva funeraria con jardines de paz se reconocieron 123 auxilios funerarios por un monto de $208.917.114

NOMBRE DEL AUXILIO	NUMERO DE AUXILIOS	MONTO RECONOCIDO
AUXILO POR INCAPACIDAD	281	$ 145.535.904
BONO DE FIDELIDAD	62	$ 56.328.612
AUXILIO MATERNIDAD	50	$ 43.753.435
AUXILIO HIJOS ESPECIALES	45	$ 40.429.407
AUXILIOS DE DEFUNCION	25	$ 45.364.854
AUXILIO POR CALAMIDAD	7	$ 4.684.767
AUXILIO LICENCIA LABORAL POR CALAMIDAD FAMILIAR	2	$ 1.381.773
AUXILIO POR CALAMIDAD PUBLICA	2	$ 893.164
TOTAL	474	**$ 338.371.916**

AUXILIOS FUNERARIOS RECONOCIDOS POR JARDINES DE PAZ

NOMBRE DEL AUXILIO	NUMERO DE AUXILIOS	MONTO RECONOCIDO
AUXILIOS DE DEFUNCION	123	$ 208.917.114
TOTAL		**$ 208.917.114**

RECOMENDACIONES GENERALES

1- Revisar y definir claramente las tareas, controles y procedimientos correspondientes, para el cumplimiento de cada una de las actividades diarias por parte de los colaboradores de FEMPHA en la prestación de los servicios ofrecidos por el Fondo a sus asociados.

2- Para el caso de otorgar servicios o auxilios a algún integrante del núcleo familiar, constatar previamente con la información del asociado que reposa en los archivos de FEMPHA.
3- Revisar con alguna frecuencia y de manera aleatoria si se está dando cumplimiento por parte de los colaboradores de FEMPHA, a los procedimientos establecidos por las directivas del Fondo para cada uno de los productos o servicios ofrecidos.
4- Evaluar y redefinir los controles vigentes con el fin de evitar que se materialicen los riesgos que conllevan a la apropiación fraudulenta de recursos asignados a los Fondos de Bienestar y solidaridad con destino específico de asociados y beneficiarios previo el cumplimiento de los requisitos exigidos sin importar si su presentación es de forma virtual, manual o presencial, utilizando herramientas tecnológicas que faciliten y garanticen la integridad y seguridad en el otorgamiento de dichos beneficios.
5- Implementar mecanismos de aviso para que cada vez que un asociado realicé un trámite, se le envié un mensaje de texto al celular y/o al correo electrónico registrado, indicando la radicación y el trámite que está llevando a cabo.
6- Propender porque no se ahorren esfuerzos y recursos económicos o humanos en aspectos de seguridad y optimización de los servicios ofrecidos, así como la atención al asociado. Periódicamente mediante un mecanismo idóneo, pueda la Junta Directiva y todos los asociados conocer la realidad administrativa, social, económica y financiera de Fempha. Esto teniendo en cuenta la clasificación de FEMPHA en la categoría de primer nivel dentro de las entidades de economía solidaria.
7- Revisar y redefinir los procesos y procedimientos correspondientes a cada uno de los servicios que desarrolla FEMPHA.
8- Realizar periódicamente capacitación Integral y entrenamiento previo a todos y cada uno de los colaboradores de FEMPHA, respecto a las actividades y servicios que presta el fondo de empleados a sus asociados, aspecto que pueda garantizar una eficiente y efectiva atención al asociado, buscando de esta manera minimizar que los afectados recurran a otras instancias a presentar sus inconformidades como por ejemplo a la Superintendencia de Economía Solidaria (SIES).
9- Legislar porque los servicios se presten de manera equitativa e igualitaria a todos los asociados; lo anterior teniendo en cuenta que los pensionados e independientes en varios casos no pueden acceder a varias líneas de crédito por los requisitos adicionales exigidos.
10- Habiéndose presentado 28 retiros por inconformidad y 13 por haber encontrado mejores alternativas, el fondo se debe encaminar a minimizar las inconformidades y girar los servicios a una mayor competitividad en el mercado.

11- Fempha debe redoblar esfuerzos para vincular nuevos asociados ya que para la vigencia 2021 se afiliaron 136 y se desvincularon 337.
12- Analizar y replantear las tasas de interés de las líneas de crédito, volviéndolas más competitivas con el mercado haciéndolas accesibles al asociado.

DAVID HELI PARRADO CLAVIJO
PRESIDENTE

GLADYS MARINA PARRA LEGUIZAMON
SUPLENTE

LIBARDO VILLARREAL BARRIOS
VICEPRESIDENTE

JOSE RICARDO GARZON RODRIGUEZ
SUPLENTE

SANDRA PATRICIA CORTES SIERRA
SECRETARIO

ALCIBIADES SERRATO
SUPLENTE