

INFORME

COMITÉ CONTROL SOCIAL

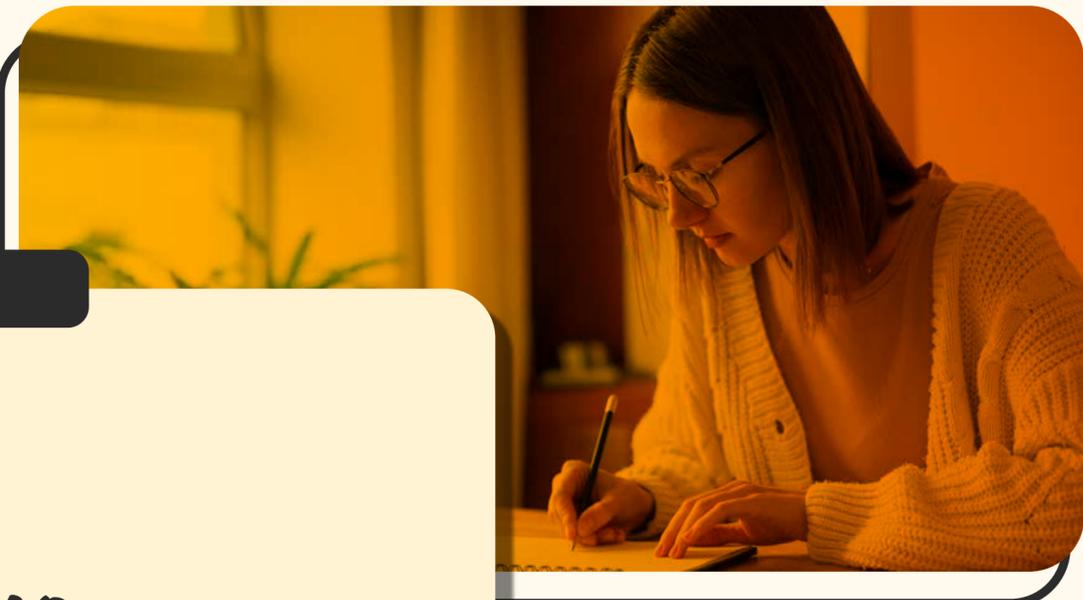
para asamblea

Año 2023



En el segundo periodo, como comité de Control Social elegido por la Asamblea de delegados del año 2022, **velamos por el cumplimiento de derechos y deberes de todos los asociados activos;** asegurando la adecuada distribución de recursos, y el desarrollo eficaz de las actividades en pro del bienestar de los asociados y sus familias.

Durante el periodo 2023 continuamos el trabajo conjunto con la gerencia del fondo para informarnos de las novedades, proyectos, campañas e informes presentados de manera mensual a la junta directiva. De igual manera **se realizó seguimiento a los sorteos y encuestas realizadas** analizando los resultados y la percepción de los asociados en relación con los servicios prestados por el fondo de Empleados.

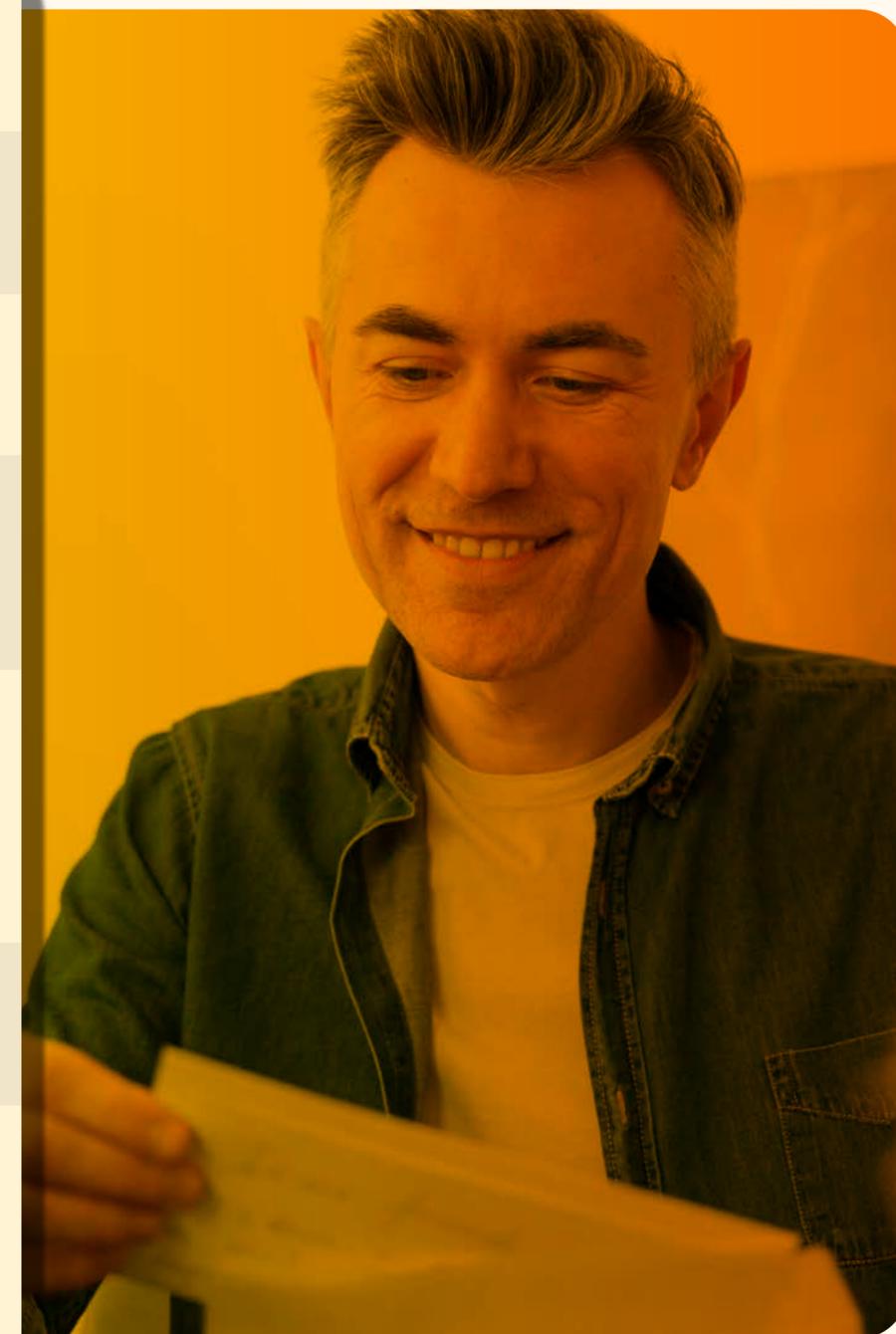


El plan de trabajo como
Comité de Control Social
durante el año 2023

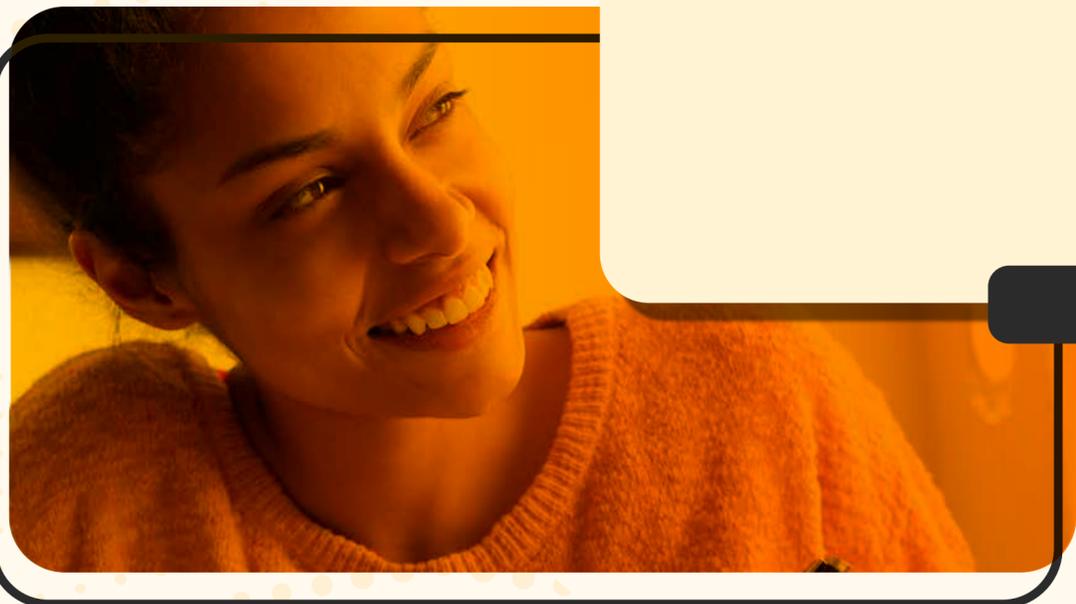
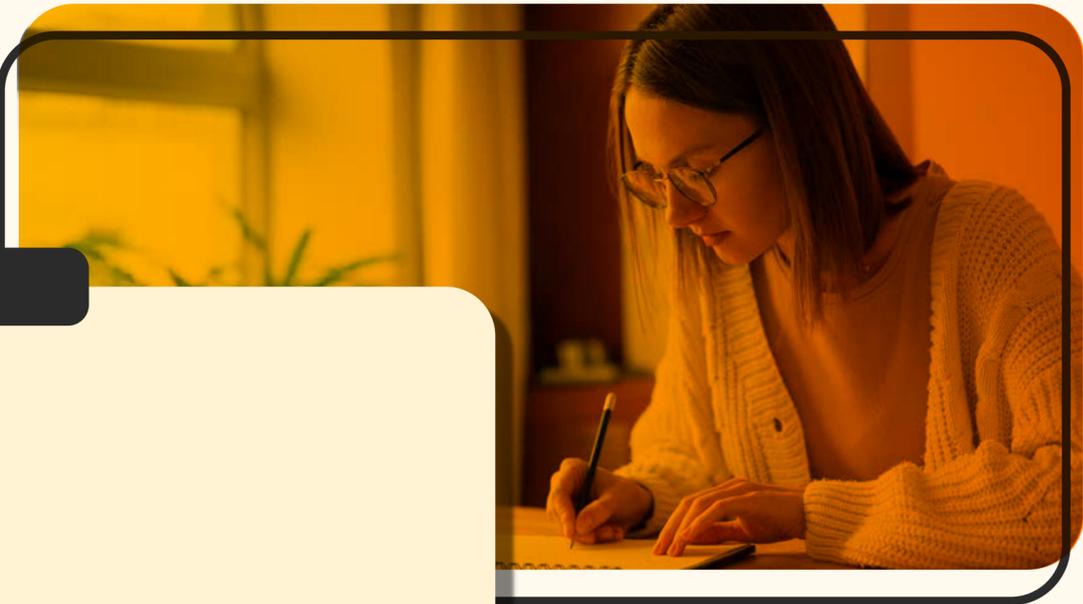
fue el siguiente:



- **Realizar las reuniones periódicas mensuales como lo indica el reglamento.**
- Revisión al indicador de solvencia cada mes con el fin de validar que se esté dando cumplimiento a los límites de concentración de productos.
- **Seguimiento a las PQRS generadas durante el periodo, su trazabilidad y respuesta dada desde Servicio al cliente de Femfuturo a los asociados.**
- Verificar el cumplimiento en la ejecución de los recursos destinados para fondos sociales y mutuales de Femfuturo con la socialización por parte de la gerencia y bienestar del informe de gestión mensual.
- **Revisión a las actas de Junta directiva una vez por semestre, verificando que las decisiones tomadas por la Junta desde la Administración 2023 dieran cumplimiento a las prescripciones legales, estatutarias, y reglamentarias.**
- Acompañar el proceso de implementación del PESEM a través de la Universidad Reditos y la participación en los cursos dados a los asociados.
- **Seguimiento a la ejecución del plan de acción propuesto por la Administración para elevar el nivel de Satisfacción de los usuarios según la encuesta de Satisfacción del asociado año 2022.**

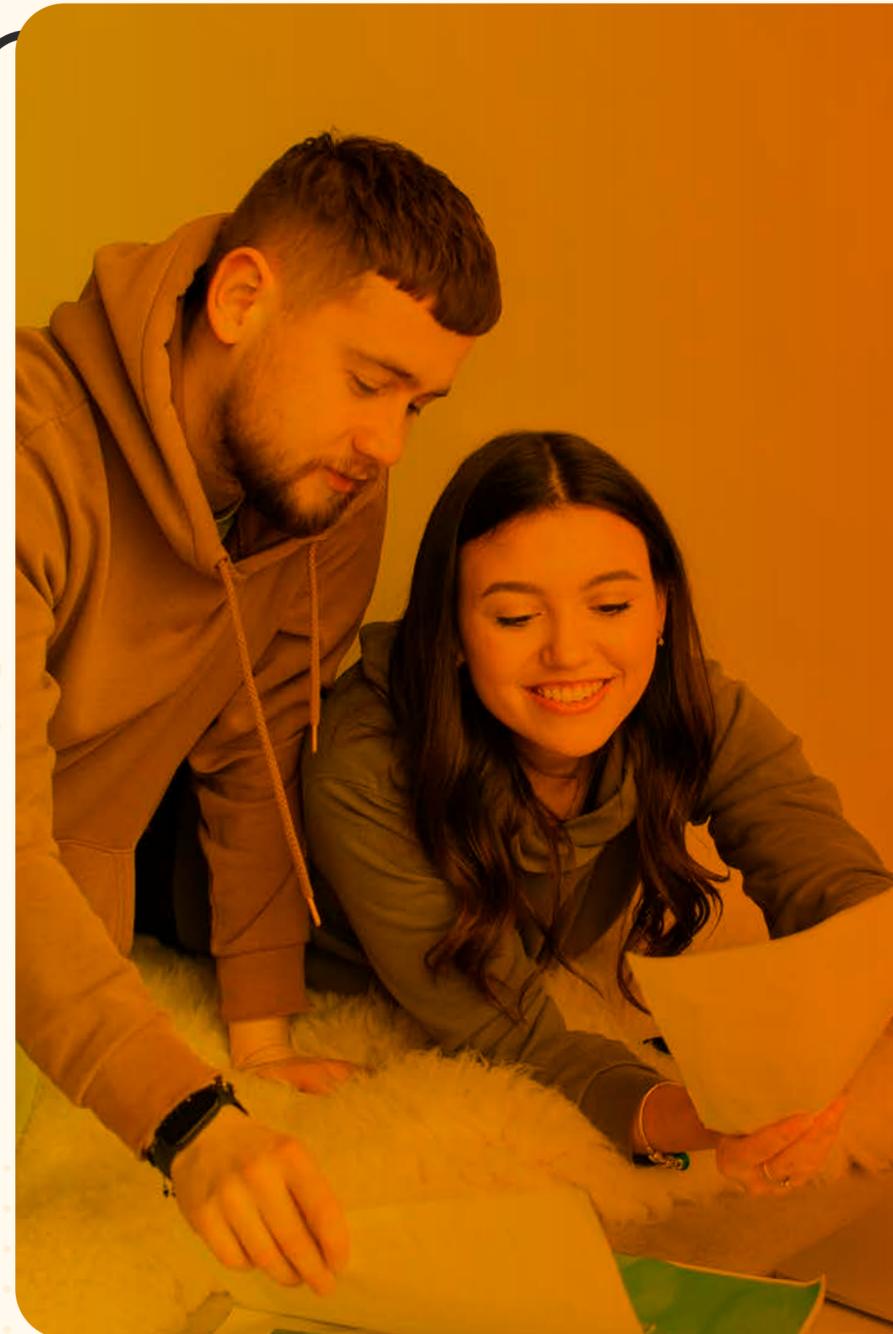


Acompañamiento
actividades año 2023



Como comité de control social estuvimos presentes en las siguientes actividades realizadas por el fondo durante el periodo año 2023

- Acompañar los sorteos de las campañas efectuadas cada mes, con el fin de garantizar la transparencia y el cumplimiento de las condiciones. (Anexo 1).
- Entre el 01 y 27 de agosto se realizó seguimiento y acompañamiento a la encuesta de satisfacción del asociado año 2023, incentivando el diligenciamiento de esta a través de mensajes de texto, WhatsApp y llamadas, con el fin de lograr participación masiva y conocer el nivel de satisfacción de los asociados con relación a los productos y servicios que les presta el fondo de empleados. Finalizando el proceso con una participación del 68% de la base social y 1.587 respuestas más con relación al año 2022. (Anexo 2).
- Durante el mes de enero se realizó un sondeo con las oficinas más representativas que tiene las compañías asociadas y en las cuales se concentra el mayor número de asociados con el fin de conocer la percepción que se tuvo con la entrega del kit escolar, del cual se recibieron muy buenas percepciones, muy completo, útil, quedaron muy satisfechos en general, sugerencia: el calendario que se recibía cada año.
- Se realizó validación a las políticas y reglamento de crédito con el fin de confirmar que estén alineados a las necesidades y políticas de femfuturo.
- Se realizó el acompañamiento al plan de acción de la encuesta de Satisfacción del cliente del año anterior, con el fin de asegurar que si se realizarán los respectivos objetivos propuestos. (Anexo 3).



Resaltamos **el buen trabajo realizado en cabeza de la Gerencia y todo el equipo del fondo de empleados** por ser cada día más eficientes en los objetivos planteados y primordialmente por atender y acercarse a los asociados y sus familias satisfaciendo sus necesidades y brindándole beneficios que les generen bienestar.

Agradecemos todo el acompañamiento durante estos dos años como representantes de los asociados e integrantes del Comité, esperamos haber dado un aporte significativo al fondo de empleados y continuar como asociados seguir disfrutando de los beneficios recibidos y contribuir al crecimiento de nuestro fondo de empleados.

Anexo 1.

Fecha	Acompañamiento de Sorteos
Febrero	Sorteo adecuación y remodelación de vivienda.
Marzo	Campaña ahorro navideño.
Abril	Apertura y Ahorro de Impuestos.
Mayo	Ahorro vacacional.
Junio	Sorteos ahorradorcitos.
Junio	Sorteo ahorro educativo.
Julio	Sorteo adecuación y remodelación de vivienda.
Julio	Sorteo Ahorradorcitos.
Julio	Sorteo campaña ahorro navideño.
Agosto	Sorteo ahorro fortalecimiento.
Septiembre	Sorteo participación encuesta satisfacción.
Septiembre	Sorteo actividad baúl de los recuerdos.
Septiembre	Sorteo Ahorro vivienda.
Octubre	Sorteo adecuación y remodelación vivienda.
Noviembre	Campaña CDAT
Noviembre	Sorteo ahorro navideño culminación.

Anexo 2.

Conclusiones encuesta de Satisfacción año 2023

- **El porcentaje de respuestas efectivas incrementó un 34% en comparación con el periodo 2022 en 1.587 respuestas que la anterior.**
- La disponibilidad de consulta en la página web de saldos de créditos y ahorros es requerida por nuestros asociados.
- **Mejóro en un 3% la frecuencia de la calidad del servicio en los canales de atención.**
- Los asociados manifestaron estar satisfechos con la administración del fondo, lo que permite mantener un reconocimiento ante las empresas vinculantes.
- **Mejorar los tiempos de respuesta de solicitudes y herramienta WhatsApp es un reto que debemos revisaren en el marco de la transformación digital.**

- La orientación efectiva hacia los servicios y beneficios del fondo, deben mejora en un 5%.
- **La autogestión del asociado permitió una notable mejora en la oportunidad de respuesta a las solicitudes de ahorro y crédito.**
- Los servicios, actividades y auxilios, continúan alineados a las necesidades de los asociados.

Las actividades y su difusión deben ser ajustadas y más atractivas para nuestros asociados

- El WhatsApp sigue siendo el medio más efectivo y preferido por los asociados.
- Los asociados perciben en un 97% la mejora de nuestros canales digitales.

Anexo 3.

Como comité de control social y continuando con el acompañamiento en la encuesta de satisfacción estamos atentos a los avances de las acciones propuestas, con los siguientes resultados:

**Ejecución año
2023 al plan de
acción
propuesto por la
Administración**

Plan de Acción 2022

Avances 2023

Desarrollar ferias presenciales durante el año 2023.	Ya se iniciaron de forma presencial durante el año 2023.
Diseñar y ejecutar en el plan de trabajo para la búsqueda y consecución de convenios para las categorías como: turismo, educación y salud.	Se han creado convenio nuevos y beneficios con otros terceros, con buenos descuentos y acogida en los asociados.
Diseñar estrategia comunicacional para difundir auxilios y actividades de bienestar a través de las redes sociales del fondo.	Diariamente se trabaja con los medios de comunicación para mejorar la difusión de actividades, campañas y novedades presentadas con el fondo de empleados.
Diseño de Campaña comunicacional de ahorro vacacional.	Se creo y publicó durante el año 2023
Video explicando por qué los descuentos y beneficios del ahorro vacacional.	Se creo y publicó durante el año 2023.
Visualización permanente de todos los productos en la App y en la página web.	La APP tiene la opción de visualizar los productos, la web continua en desarrollo.
Notificación al asociado de manera telefónica los pendientes de las solicitudes. Desarrollar Campaña comunicacional "Pequeñas acciones nos ayudan a mejorar el servicio".	En seguimiento

Plan de Acción 2022

Avances 2023

Plan de visita "Femfuturo en tu gana servicios".	Durante el año 2023 se incrementaron estas visitas
Realizar videos explicativos del uso de APP.	En seguimiento
Generar incentivos y premios por participación en campañas "Bonos Virtuales".	Se han incrementado los incentivos para motivar la participación en las actividades del fondo.
Realizar Encuesta focalizada. "Que esperarías del fondo y tus necesidades".	En seguimiento
Campaña comunicacional "Pignoración de Cesantías" requisitos y tramites.	Se realizó cambio de política y campaña comunicacional durante el 2023
Implementación de Chat Bot.	Se implementó y en el momento es la herramienta más utilizada por los asociados.

Cordialmente
COMITÉ CONTROL SOCIAL
2022 - 2024

Sandra Milena Cano Zapata
Jimena Lopez Acosta
Dora Eugenia Arboleda Gomez
Luis Carlos Avila Maestra
Yony Alexander Padierna Carvajal