

Informe Ejecutivo Acta No. 1183 del 18 junio de 2024

Asistentes Junta Directiva

Principales	Suplentes
Juan Diego Ortiz Hoyos	Marta Lucía Duque Vélez
Ramón Villa Ochoa	Francisco Javier Bernal Bernal
Adriana Escobar Hoyos	Jose Daniel Vidal Anaya
José Angel Suárez Ruiz	Domingo Rafael Osorio Torres

Organismos de Control	Yelsyn Rendón Vargas – Comité de Control Social Juan Manuel Vélez Tamayo, Representante de la Revisoría Fiscal Auditoría y Consultoría Integrales
------------------------------	---

El 18 de junio de 2024, se llevó a cabo la sesión ordinaria No. 1183 de Junta Directiva, donde se abordó y concretó los siguientes temas de interés:

1

Tablero de indicadores e Informe financiero mayo 2024

Se presentó los indicadores al mes de mayo del 2024, frente a los resultados se evidenció el incremento del costo, como consecuencia del reconocimiento a los asociados en las tasas de interés en las captaciones.

En la composición de la cartera en las líneas que tienen mayor participación que son: inversión inmobiliaria, libre inversión, compra de cartera y tarjeta de crédito.

2

Integración Comités Especiales

De conformidad con lo señalado en el Estatuto Social en el artículo 67, el FEISA contará en forma permanente con los Comités Especiales que sean exigidos por la ley y los que la Junta Directiva considere necesarios para el buen desarrollo y funcionamiento del FEISA, para lo cual, se aprobaron modificaciones al Reglamento de Comités Especiales; se aprobó el nombramiento de estos Comités para el periodo 2024-2026 acorde con la duración de la vigencia de la Junta Directiva actual

3

Modelo de evaluación de cartera

Se presentó el modelo de evaluación de cartera, en cumplimiento de la normativa, que busca identificar riesgos preventivos en los créditos. La evaluación se realizó a través de un sistema de Scoring de seguimiento, el modelo arrojó como resultado las calificaciones de acuerdo con el puntaje

obtenido de la ponderación con variables como capacidad de pago, solvencia, garantías, servicios de la deuda, reestructuraciones, cambios en las condiciones de los créditos, calificación en las centrales de riesgo.

El modelo realista fue aprobado, con el objetivo de fortalecer la cobertura ante riesgos de incumplimiento.

4

Informe línea única Grupo FEISA

Con el fin de mejorar los servicios, en el año 2024 se da continuidad al modelo de servicio diseñado desde 2022, con la implementación de un Contact Center con el objetivo de atender de manera efectiva las llamadas de los asociados y clientes del Grupo FEISA.

Al corte del 31 de mayo de 2024 se presentaron algunos datos, tales como:

- Proveedor: Soluciones BPO
- Inicio del proyecto 22 de abril de 2024
- En 33 días de atención 1202 llamadas registradas.
- 92.85% de las llamadas han sido atendidas a la primera vez.
- 728 encuestas de servicio telefónico registradas.
- 1202 llamadas tipificadas con el motivo de esta.
- 82% Menos de PQRS relacionadas a la atención telefónica después de la puesta en marcha.

Se está realizando:

- Seguimiento a los ANS internos de FEISA y las novedades reportadas de diferentes partes interesadas.
- Análisis de las capacidades de los agentes.
- Aprovechamiento de los informes de gestión.
- Seguimiento a reportes y gestión de solicitudes de información por empresa del grupo FEIS

Lo que se pretende a futuro:

- Creación de indicadores de calidad y servicio.
- Aprovechamiento del recurso para Implementación de campañas y servicios.
- Capacitación de nuevos productos, envío y actualización de información de procesos.
- Activación de nuevas funcionalidades y servicios con el proveedor.

Adicional se planea; crear indicadores de calidad, mejorar la capacitación y activar nuevas funcionalidades. Se recomendó parametrizar el sistema para garantizar atención inmediata en casos que lo requieran y se propuso realizar pruebas piloto para ajustar el servicio.

5

Informe Comité de Riesgos mayo 2024

Se presentó el informe del Comité de Riesgos de mayo 2024 y se analizó la vinculación de los nuevos asociados de la Empresa vinculante HOCOL.

6

Informe Tarjeta de crédito FEISA

Se presentó el informe de la tarjeta de crédito conforme información suministrada por el Banco Coopcentral.

Se pudo observar un movimiento mayor a lo esperado en cada uno de sus componentes, incrementando la colocación en compras y avances. El Periodo evaluado fueron los primeros 6 meses y se señaló los resultados fueron positivos tanto en el Fondo de Empleados como en FEISA Soluciones; además, de que se entregaron grandes beneficios como tasas preferenciales, exoneración de cuota de manejo y otorgamiento de millas a los asociados.

7

Informe Revisoría Fiscal abril 2024

Previo a la sesión de la Junta Directiva, se presentó el Informe de Revisoría Fiscal correspondiente a los meses de abril de 2024. A continuación, se detallan las principales conclusiones:

Evolución de la Cartera: El indicador promedio mensual de la cartera se ha mantenido, los indicadores de cartera obtenidos durante el año 2024 no superan el promedio de la cartera del sector solidario y cumple con los estándares dentro del rango permitido por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Fondo de Liquidez: El Fondo de Liquidez mantiene una reserva adecuada para posibles contingencias.

Indicador de Solidez: El indicador de solidez es adecuado respecto a lo legalmente establecido para Fondos de Empleados.