

Informe de gestión del Comité de Control Social

**Señores: Asamblea General de Asociados
Fondo de Empleados de la universidad Icesi FEDE-Icesi**

En cumplimiento de las funciones señaladas en el Estatuto acordes con las que la ley consagra a las Juntas de Control Social en el artículo 40 de la ley 79 de 1988, artículos 7 y 59 de la Ley 454 de 1998 y el numeral 3 del capítulo X del Título IV de la Circular Básica Jurídica emanada de la Supersolidaria y reformada en enero de 2023, El Comité de Control Social informa a la Asamblea lo siguiente.

En el período de marzo de 2024 a febrero de 2025 los miembros de Comité de Control Social desarrollaron su gestión haciendo seguimiento a cada uno de los siguientes aspectos:

- Hemos verificado la correcta aplicación de los recursos destinados a los fondos sociales y mutuales con que cuenta FEDEIcesi encontrando que se ha prestado eficazmente sus servicios a los asociados en momentos de necesidad y cuenta con recursos suficientes en el Fondo Mutual de Bienestar Social que permiten garantizar la sostenibilidad de estos.
- No hemos tenido conocimiento de violaciones al estatuto o a los reglamentos de FEDEIcesi por parte de los administradores, ni recibida queja en dicho sentido por parte de la Revisoría Fiscal o de los asociados y las recomendaciones efectuadas por parte de la misma para fortalecer el control interno y dar cumplimiento a los mandatos legales y reglamentarios han sido implementadas por la Administración o están en proceso de implementarse.
- El principal derecho es hacer uso de los servicios y la cartera viene creciendo de manera constante cada año, con tasas inferiores a las del mercado. En el año 2024 el indicador de cartera vencida siempre estuvo por debajo del 2%. En cuanto a la previsión, sin discriminación, todos los asociados acceden a los recursos de los Fondos Sociales.
- Hemos periódicamente leído las actas de la Junta Directiva y los informes de revisoría fiscal y no hemos tenido conocimiento de actos de los órganos de administración o de la gerencia que violen las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos.
- Hemos Verificado y publicado oportunamente la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las asambleas.
- El Comité de Control Social cuenta con su reglamento interno de funcionamiento donde se señala, la composición del quórum, la forma de

adopción de las decisiones, el procedimiento de elecciones, las funciones del presidente y secretario, los requisitos mínimos de las actas, la periodicidad de las reuniones y en términos generales, todo lo relativo al funcionamiento y operación de El Comité de Control Social.

- No hemos sido comisionados por la Junta Directiva para adelantar investigaciones contra los asociados, por faltas al régimen disciplinario.
- No hemos tenido conocimiento de quejas ni reclamos por parte de los asociados respecto a la utilización de servicios ni con respecto a ningún otro asunto frente a FEDE-Icesi.

El comité de Control Social, como organismo encargado de ejercer el control social interno y técnico del Fondo está siempre dispuesto para atender las inquietudes que en este sentido presenten los asociados y a seguir en la ayuda y búsqueda de beneficios que brinden una mejor calidad de vida para todos los asociados y sus familias.

Cordialmente,



Jose Mauricio Gadban
Presidente



Juan Carlos Buitrago
Secretario

Comité de Control Social

Resultado de la Encuesta de Satisfacción

En resumen, la encuesta de satisfacción realizada por el Comité de Control Social fue respondida por 153 asociados, de los cuales el 35% lleva más de 6 años como afiliados, y el 29% entre 1 y 3 años. El 29.80% de los encuestados tiene entre 36 y 45 años de edad.

Nivel de Satisfacción

El nivel de satisfacción de los asociados se distribuye de la siguiente manera:

- **Reconocimientos de rendimientos a las cuentas de ahorro y revalorización:** Satisfecho.
- **Préstamos:** Muy satisfecho.
- **Convenios comerciales:** Satisfecho.
- **Pólizas de salud y de vehículo:** No aplicable (N/A).

Canales de Comunicación sobre los Servicios y Beneficios del Fondo

Los asociados calificaron los canales de comunicación de la siguiente manera:

- **Sitio web:** Accesible.
- **Correo electrónico:** Muy accesible.
- **Listas de difusión de WhatsApp:** Muy accesibles.
- **Chat de Teams:** Accesible.
- **Atención presencial:** Muy accesible.

Calificación de la Atención del Equipo de FEDE-Icesi

- El 53% de los encuestados está **muy satisfecho**.
- El 38% se siente **satisfecho**.
- Un 5% se siente **neutral**.
- Un 4% se siente **insatisfecho**.

Beneficios Más Valorados

Los beneficios más valorados por los asociados son:

- **Créditos con tasas preferenciales:** 52%.
- **Ahorros programados:** 21%.
- **Descuentos y alianzas comerciales:** 11%.
- **Eventos y recreación:** 5%.
- **Capacitaciones y actividades educativas:** 3%.

- Otros: 8%.

Servicios Adicionales que los Asociados Les Gustaría que Ofreciera FEDE- Icesi

- Descuentos en **Crepes and Waffles**.
- Pólizas para **vehículos antiguos**.
- **Capacitaciones** en declaración de renta.
- Convenio con un **club** (como el de Piedralinda de los profesores de Univalle).
- Convenio con **entidades incubadoras empresariales**.
- Permitir el **retiro parcial** de los ahorros voluntarios sin necesidad de retirarse del fondo.
- Más **variedad en planes de recreación y turismo**, como descuentos en **Cinemark**.
- **Inducción al Fondo de Empleados**.
- Alianzas con **hoteles o Airbnb turísticos** en el mundo.
- **Asesoría para manejo financiero**.
- Convenio con el **Colegio La Arboleda** para obtener mayores descuentos en la pensión.

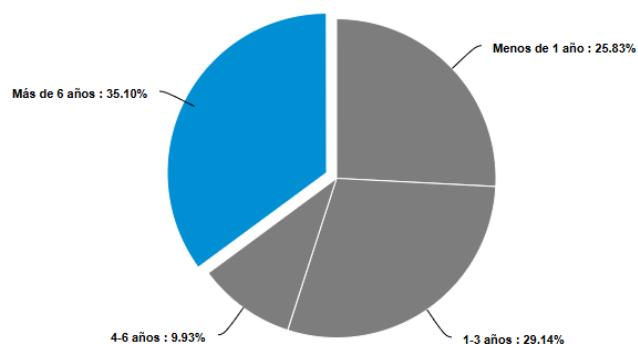
Sugerencias para Mejorar la Atención o Interacción con los Asociados

- "La atención ha mejorado."
- "Apoyo mutuo, gracias."
- "El Fondo, con este nuevo personal, ha mejorado mucho."
- "Funcionan bien los canales para mí."
- "No está bien por WhatsApp ni línea telefónica."
- "Extender el horario al mediodía."
- "Me ha ido muy bien con todos los procesos que he realizado."
- "Hacer una inducción."
- "Ordenar los descuentos."
- "Muchas veces, los correos pueden pasar inadvertidos. En el caso de las pólizas, que implican renovaciones de créditos y descuentos de dinero, sería conveniente enviarlos más de una vez, como se hizo en ocasiones anteriores. No vi el correo, y me descontaron una cantidad considerable. Es importante mejorar los canales de comunicación."
- "Actualizar y detallar mejor la información sobre los convenios en la página web."
- "Tener una buena ubicación."
- "Dar a conocer mejor las opciones de préstamo y tasas de interés."
- "Me gustaría que en el catálogo de Vélez se incluya una tabla de medidas en cm para las tallas de calzado y que los productos estén disponibles."
- "Realizar actividades entre los asociados en fechas especiales como Halloween, el Día de los Niños y en diciembre."
- "Sigan haciendo las cosas tan bien como hasta hoy."

- "Que se pueda agendar una cita previa para tratar temas que requieren atención prolongada."
- "Sigan siendo tan amables."
- "El equipo es muy profesional y servicial."
- "Mejorar el sistema de seguimiento de la cobranza, ya que durante todo 2024 no me descontaron el ahorro."

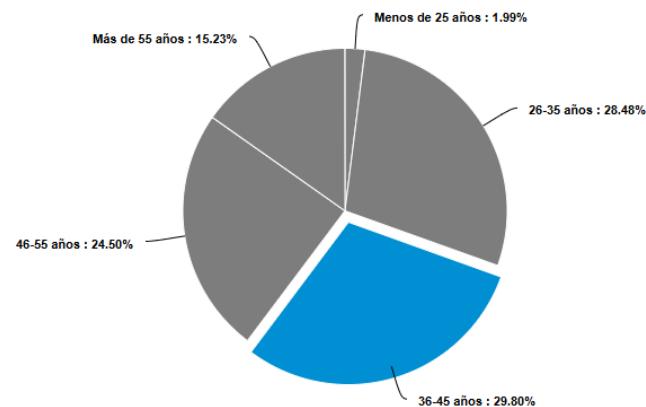
GRAFICAS

¿Cuántos años llevas asociado(a) a FEDE-ICESI?



Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Menos de 1 año	39	25.83%					
1-3 años	44	29.14%					
4-6 años	15	9.93%					
Más de 6 años	53	35.1%					
Total	151	100 %					

¿En qué rango de edad te encuentras?



Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Menos de 25 años	3	1.99%					
26-35 años	43	28.48%					
36-45 años	45	29.8%					
46-55 años	37	24.5%					
Más de 55 años	23	15.23%					
Total	151	100 %					

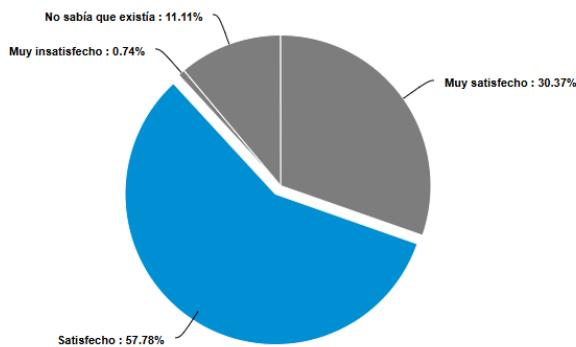
¿Qué tan satisfecho(a) estás con siguientes servicios?

Statement	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sabía que existía	N/A	Overall
Reconocimiento de rendimientos a las cuentas de ahorros	41 27.33%	78 52%	0 0%	1 0.67%	15 10%	15 10%	150 100%
Reconocimiento de revalorización a los aportes	36 24%	78 52%	3 2%	2 1.33%	21 14%	10 6.67%	150 100%
Préstamos	60 40%	39 26%	6 4%	1 0.67%	2 1.33%	42 28%	150 100%
Convenios Salud y bienestar: Póliza de medicina prepagada y Servicios exequiales	38 25.68%	43 29.05%	4 2.7%	1 0.68%	5 3.38%	57 38.51%	148 100%
Convenios Protección del vehículo: Póliza colectiva de seguros para vehículos y Seguro obligatorio de vehículo	44 29.53%	27 18.12%	4 2.68%	3 2.01%	11 7.38%	60 40.27%	149 100%
Convenios comerciales: Velez, Viajes, PriceSmart, entre otros	40 27.4%	48 32.88%	2 1.37%	3 2.05%	12 8.22%	41 28.08%	146 100%

Min Max

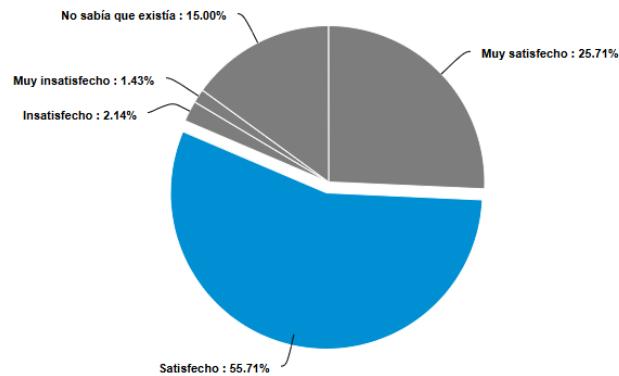
Pregunta	Recuento	Puntuación	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sabía que existía
Reconocimiento de rendimientos a las cuentas de ahorros	135	2.04					
Reconocimiento de revalorización a los aportes	140	2.24					
Préstamos	108	1.57					
Convenios Salud y bienestar: Póliza de medicina prepagada y Servicios exequiales	91	1.81					
Convenios Protección del vehículo: Póliza colectiva de seguros para vehículos y Seguro obligatorio de vehículo	89	1.99					
Convenios comerciales: Velez, Viajes, PriceSmart, entre otros	105	2.04					
Promedio		1.97					

Reconocimiento de rendimientos a las cuentas de ahorros

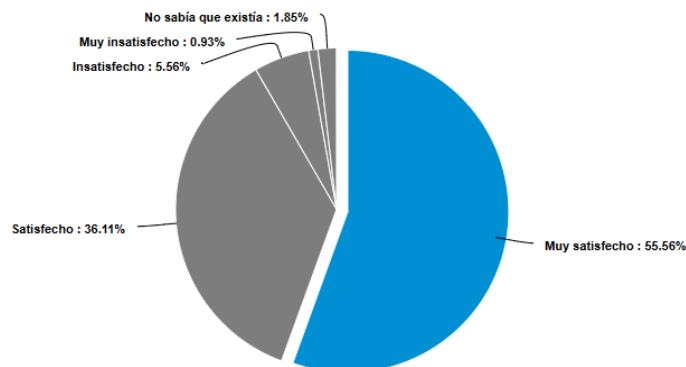


Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy satisfecho	41	30.37%					
Satisfecho	78	57.78%					
Insatisfecho	0	0%					
Muy insatisfecho	1	0.74%					
No sabía que existía	15	11.11%					
Total	135	100 %					

Reconocimiento de revalorización a los aportes

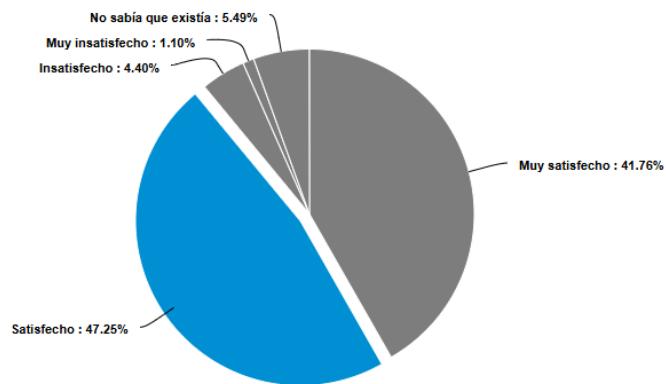


Préstamos



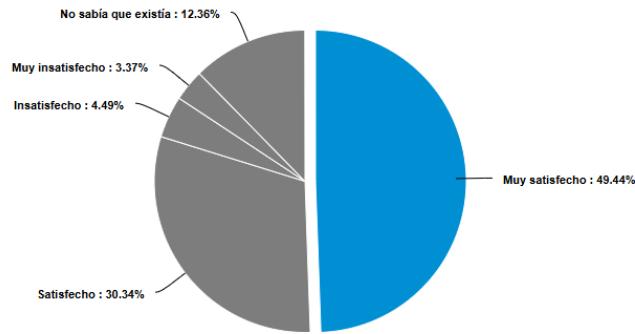
Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy satisfecho	60	55.56%					
Satisfecho	39	36.11%					
Insatisfecho	6	5.56%					
Muy insatisfecho	1	0.93%					
No sabía que existía	2	1.85%					
Total	108	100 %					

Convenios Salud y bienestar: Póliza de medicina prepagada y Servicios exequiales



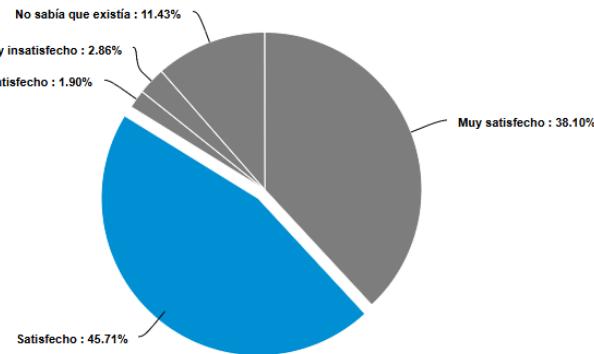
Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy satisfecho	38	41.76%					
Satisfecho	43	47.25%					
Insatisfecho	4	4.4%					
Muy insatisfecho	1	1.1%					
No sabía que existía	5	5.49%					
Total	91	100 %					

Convenios Protección del vehículo: Póliza colectiva de seguros para vehículos y Seguro obligatorio de vehículo



Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy satisfecho	44	49.44%					
Satisfecho	27	30.34%					
Insatisfecho	4	4.49%					
Muy insatisfecho	3	3.37%					
No sabía que existía	11	12.36%					
Total	89	100 %					

Convenios comerciales: Velez, Viajes, PriceSmart, entre otros



Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy satisfecho	40	38.1%	<div style="width: 38.1%;"></div>				
Satisfecho	48	45.71%	<div style="width: 45.71%; background-color: #0070C0;"></div>				
Insatisfecho	2	1.9%	<div style="width: 1.9%;"></div>				
Muy insatisfecho	3	2.86%	<div style="width: 2.86%;"></div>				
No sabia que existia	12	11.43%	<div style="width: 11.43%;"></div>				
Total	105	100 %					

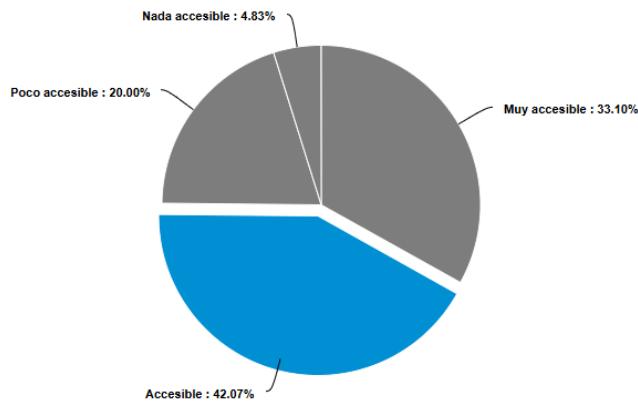
¿Qué tan accesibles y claros consideras los siguientes canales para comunicar información sobre los servicios y beneficios del fondo?

Statement	Muy accesible	Accesible	Poco accesible	Nada accesible	Overall
Sitio web Fede Icesi	48 33.1%	61 42.07%	29 20%	7 4.83%	145 100%
Correo electrónico	76 50.67%	64 42.67%	7 4.67%	3 2%	150 100%
Lista de difusión por WhatsApp	73 51.05%	51 35.66%	14 9.79%	5 3.5%	143 100%
Chat de Teams	46 33.09%	52 37.41%	27 19.42%	14 10.07%	139 100%
Atención presencial	91 62.76%	47 32.41%	4 2.76%	3 2.07%	145 100%



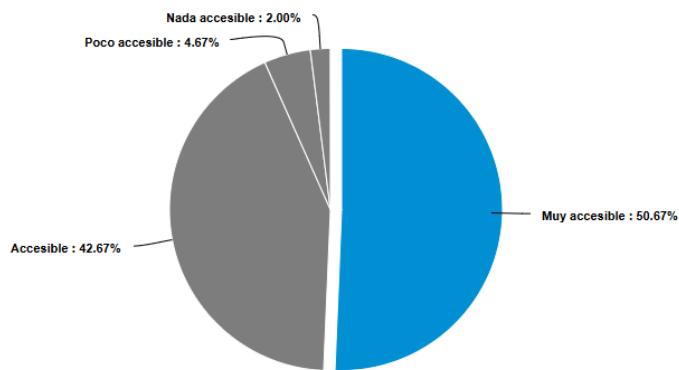
Pregunta	Recuento	Puntuación	Muy accesible	Accesible	Poco accesible	Nada accesible
Sitio web Fede Icesi	145	1.97	<div style="width: 1.97%;"></div>			
Correo electrónico	150	1.58	<div style="width: 1.58%;"></div>			
Lista de difusión por WhatsApp	143	1.66	<div style="width: 1.66%;"></div>			
Chat de Teams	139	2.06	<div style="width: 2.06%; background-color: #0070C0;"></div>			
Atención presencial	145	1.44	<div style="width: 1.44%;"></div>			
Promedio		1.74				

Sitio web Fede Icesi



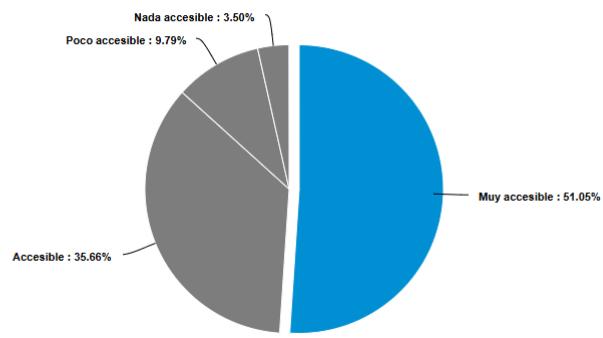
Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy accesible	48	33.1%					
Accesible	61	42.07%					
Poco accesible	29	20%					
Nada accesible	7	4.83%					
Total	145	100 %					

Correo electrónico



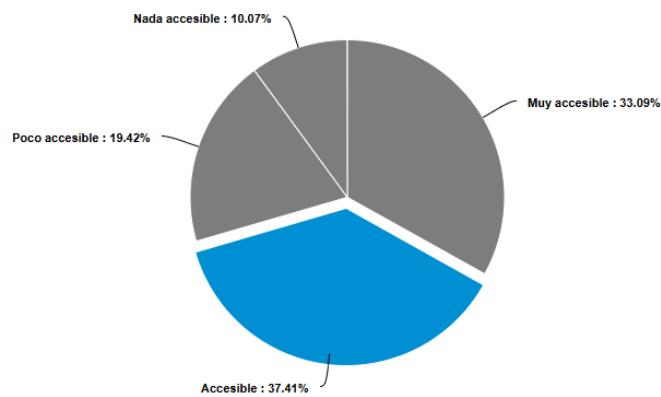
Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy accesible	76	50.67%	<div style="width: 50.67%;"></div>				
Accesible	64	42.67%	<div style="width: 42.67%;"></div>				
Poco accesible	7	4.67%	<div style="width: 4.67%;"></div>				
Nada accesible	3	2%	<div style="width: 2%;"></div>				
Total	150	100 %					

Lista de difusión por WhatsApp



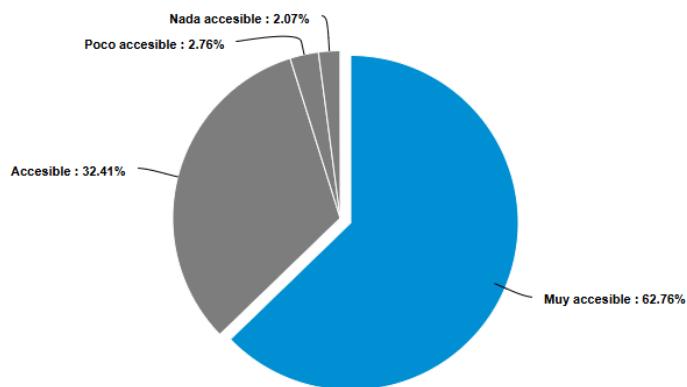
Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy accesible	73	51.05%	<div style="width: 51.05%;"></div>				
Accesible	51	35.66%	<div style="width: 35.66%;"></div>				
Poco accesible	14	9.79%	<div style="width: 9.79%;"></div>				
Nada accesible	5	3.5%	<div style="width: 3.5%;"></div>				
Total	143	100 %					

Chat de Teams



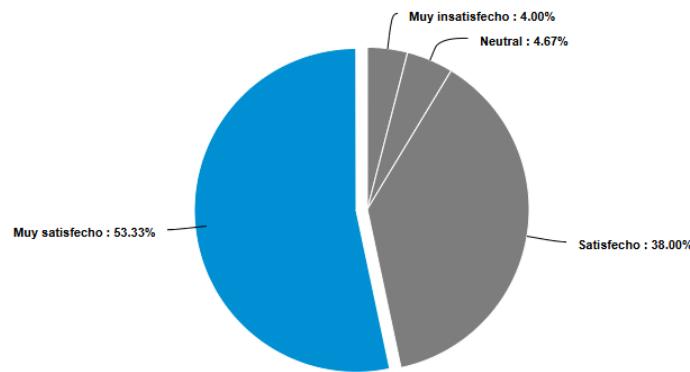
Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy accesible	46	33.09%					
Accesible	52	37.41%					
Poco accesible	27	19.42%					
Nada accesible	14	10.07%					
Total	139	100 %					

Atención presencial



Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
Muy accesible	91	62.76%					
Accesible	47	32.41%					
Poco accesible	4	2.76%					
Nada accesible	3	2.07%					
Total	145	100 %					

¿Cómo calificarías la atención del equipo de FEDE-Icesi?



Respuesta	Recuento	Porcentaje	20%	40%	60%	80%	100%
 Muy insatisfecho	6	4%	<div style="width: 4%; background-color: #666; height: 10px;"></div>				
 Insatisfecho	0	0%	<div style="width: 0%; background-color: #ccc; height: 10px;"></div>				
 Neutral	7	4.67%	<div style="width: 4.67%; background-color: #666; height: 10px;"></div>				
 Satisfecho	57	38%	<div style="width: 38%; background-color: #666; height: 10px;"></div>				
 Muy satisfecho	80	53.33%	<div style="width: 53.33%; background-color: #007bff; height: 10px;"></div>				
Total	150	100 %					

¿Qué beneficios valoras más? (Selecciona hasta 3)

Average Rank

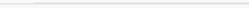
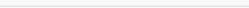
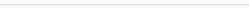
	Average Rank	1	2	3	4	5	6
Créditos a tasas preferenciales	2.72						
Ahorros programados	2.76						
Descuentos y alianzas comerciales	3.02						
Eventos recreativos	3.19						
Capacitaciones y actividades educativas	3.63						
Other	3.73						

Tabla de datos	Average Rank	1		2		3		4		5		6	
		Recuento	Porcentaje										
Créditos a tasas preferenciales	2.72	63	52.07%	17	14.17%	19	16.96%	4	6.25%	8	12.5%	28	45.9%
Ahorros programados	2.76	26	21.49%	31	25.83%	32	28.57%	10	15.62%	12	18.75%	7	11.48%
Descuentos y alianzas comerciales	3.02	13	10.74%	43	35.83%	28	25%	15	23.44%	19	29.69%	6	9.84%
Eventos recreativos	3.19	6	4.96%	16	13.33%	13	11.61%	18	28.12%	8	12.5%	2	3.28%
Capacitaciones y actividades educativas	3.63	3	2.48%	8	6.67%	16	14.29%	11	17.19%	11	17.19%	5	8.2%
Other	3.73	10	8.26%	5	4.17%	4	3.57%	6	9.38%	6	9.38%	13	21.31%