

INFORME DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL 2026

XLI ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE DELEGADOS

Marzo de 2026

Cordial saludo, estimados delegados,

El Comité de Control Social es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de las obligaciones estatutarias y sociales del Fondo, asegurando la transparencia en la gestión y la protección de los derechos de los asociados. En el transcurso del año 2025, nuestra labor se enfocó en la supervisión de la administración, el análisis de los resultados financieros y la inversión social, garantizando que todas las acciones se desarrollaran bajo los principios de equidad, igualdad y buen gobierno corporativo.

1. Gestión y Seguimiento a PQR

Durante el **2025**, se le realizó seguimiento sobre una muestra a **6 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)** por parte de asociados, las cuales fueron tramitadas y atendidas por la administración dentro de los tiempos establecidos.

Las situaciones presentadas estuvieron relacionadas con diferentes aspectos operativos y administrativos de los servicios del Fondo, distribuidas de la siguiente manera:

- **1 queja** relacionada con demoras en la gestión administrativa de apertura de un CDAT y entrega de soportes del trámite.
- **1 queja** por demora en el desembolso de un crédito bajo la modalidad de anticipo de prima.
- **1 derecho de petición** asociado a débitos automáticos realizados en cuenta de ahorros sin notificación previa percibida por el asociado.
- **1 solicitud de aclaración** sobre el saldo reflejado en un crédito y movimientos asociados al mismo.
- **1 reclamación** relacionada con la solicitud de ajuste de tasas aplicadas al producto de crédito FEDIANCARD.
- **1 reclamación** asociada al proceso de retiro del fondo, liquidación de aportes y entrega de beneficios institucionales.

En todos los casos la administración realizó el respectivo **análisis de cada situación, brindó respuesta formal a los asociados y aclaró las inquietudes presentadas**, dejando la trazabilidad correspondiente en los registros institucionales.

Conclusiones:

Con base en lo anterior, el Comité de Control Social verificó que las solicitudes presentadas durante el año **fueron atendidas y gestionadas oportunamente**, observándose que las situaciones planteadas corresponden principalmente a **inquietudes operativas o**

administrativas individuales, sin evidenciar fallas estructurales en la prestación de los servicios del Fondo.

Así mismo, el número de casos registrados resulta **bajo frente al tamaño de la base social del fondo**, lo cual evidencia un adecuado funcionamiento de los procesos institucionales y de los canales de atención al asociado.

El Comité continuará realizando el seguimiento correspondiente a los mecanismos de atención al asociado, con el fin de **fortalecer la transparencia, la comunicación y la mejora continua en los servicios ofrecidos por FEDIAN**.

2. Análisis de Resultados Financieros

Se revisaron los estados financieros y se constató que el crecimiento de la entidad ha sido acompañado por una administración responsable y planificada. Los aspectos más destacados fueron:

- **Crecimiento en la base social:** Se alcanzó la cifra histórica de **2.756 asociados**, fortaleciendo la solidez del Fondo.
- **Expansión de la cartera de crédito:** Aumento del **32,9%**, manteniendo una tasa de mora baja del **1.92%**.
- **Excedentes históricos de \$1.632 millones**, garantizando mayores beneficios para los asociados.

Conclusiones:

El Comité destaca que la administración ha ejecutado una política financiera prudente, permitiendo que los resultados económicos impacten positivamente el bienestar de los asociados.

3. Supervisión de la Inversión Social

La revisión de la inversión social evidenció un manejo equitativo y eficiente de los recursos, con los siguientes logros clave:

- **Educación:** Aumento del **47,7% en auxilios educativos**, fortaleciendo la formación de delegados, directivos y asociados, de los cuales se beneficiaron 602 asociados.
- **Fondo de Solidaridad:** Crecimiento del **40,3%**, brindando apoyo en salud, defunciones y necesidades urgentes, de los cuales se entregaron 521 auxilios.
- **Cultura y Recreación:** Expansión de actividades con un crecimiento del **25,0% en inversión**, promoviendo la integración de la comunidad FEDIAN.

Estas cifras reflejan el compromiso del Fondo con la mejora de la calidad de vida de sus asociados.

Conclusiones:

El Comité de Control Social verificó sobre una muestra, que las solicitudes realizadas por los anteriores ítems fueron atendidas por FEDIAN oportunamente y bajo los lineamientos establecidos al interior de la Entidad.

4. Recomendaciones y Retos para 2026

Para continuar con la consolidación de FEDIAN como referente en el sector solidario, el Comité de Control Social recomienda:

a) Fortalecer los canales de comunicación:

Frente a las PQRS, se recomienda crear un mecanismo o link que se localice en la página de FEDIAN, para que los asociados coloquen las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, y una vez éstos queden recepcionados en una sola base de datos, posteriormente la persona que autorice la gerencia, bajo un consecutivo vaya trasladándolos al encargado del área respectiva, de la cual se le informará al asociado sobre su recibido e inicio de trámite.

Lo anterior también, para que sea una manera de poder formalmente de parte del Comité Social evaluar estos ítems.

A su vez, se recomienda con una periodicidad de 15 días y por dos meses sin repetir información, que FEDIAN envíe un correo colectivo donde se publicite lo relacionado a las bondades de pertenecer a FEDIAN en relación a tasas de captación; tipos de crédito con su tasa de interés y requisitos; lo relacionado a los convenios; y lo referente a los auxilios.

b) Trabajo en Equipo:

Se recomienda también, realizar durante el año dos reuniones de la Junta Directiva y de los diferentes Comités, en los que puedan interactuar, para conocer las diferentes funciones y normas internas que los rigen, con el fin de ejercer al interior de cada uno de una forma más objetiva y aportante, trabajando así de manera mancomunada, aunque no obstante respetando la independencia de las tareas que les ha sido encomendadas a cada Estamento.

c) Mantener el crecimiento de la base social con estrategias de vinculación y fidelización.

Para lo anterior, se recomienda retomar el CAFEDIAN, y teniendo en cuenta el aumento de los asociados, dividirlo por la Seccional de Impuestos y la Seccional de Aduanas, haciéndolo extensivo en las regiones, tal como se maneja en la reunión de fin de año.

En referencia a la fiesta de fin de año, se recomienda que a los asociados que no confirmaron su asistencia al evento, se les haga llegar un detalle cuyo valor se determine a nivel de la Junta Directiva.

5. Proposiciones para la Aprobación de la Asamblea

a) En relación con el manejo de Cartera:

Se recomienda que se realice la convocatoria para la conformación del Comité Disciplinario con el objetivo que FEDIAN cuente con las herramientas para actuar frente a la mora que presentan los asociados.

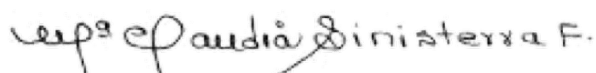
b) Otras Propuestas:

Teniendo en cuenta que para las ejercer las funciones encomendadas a la Junta Directiva y a los Diferentes Comités de Supervisión y Control, se requiere utilizar tiempo importante por fuera del horario laboral, se recomienda que FEDIAN presente una propuesta ante la Asamblea para el pago de honorarios, realizada según el grado de responsabilidad de cada Ente, para lo cual se propone que estos honorarios se limiten a un número de reuniones durante el año, llevando el respectivo control de asistencia.

Conclusión General:

El 2025 fue un año de consolidación y logros sin precedentes para FEDIAN. La gestión administrativa y el crecimiento en beneficios sociales han fortalecido la confianza de los asociados. El Comité de Control Social reafirma su compromiso con la vigilancia, el control y la garantía de los derechos de los asociados, para lo cual continuará llevando a cabo sus funciones en las que para el 2026 al interior del Comité tiene relevancia el seguimiento al área de crédito y cartera, para que así FEDIAN continúe siendo un modelo de solidez y transparencia en el sector solidario.

Atentamente,



COMITÉ SOCIAL

María Claudia Sinisterra Flores
Presidenta