

# FONDO DE EMPLEADOS DE SALUD EN RISARALDA

## INFORME DE GESTIÓN *y Financiero* 2023



**ASAMBLEA**  
GENERAL ORDINARIA  
**DELEGADOS**  
MARZO 23 DE 2024



### **BALANCE SOCIAL**

Gestión cualitativa y cuantitativa del acuerdo solidario.



### **BALANCE FINANCIERO**

Resultado del ejercicio económico y financiero al 31 de diciembre de 2023



### **BALANCE ADMINISTRATIVO**

Estado y prospectiva en la gestión administrativa.

# HIMNO DE LOS FONDOS DE EMPLEADOS

---

Una promesa cumplida  
De ancestro visionario  
De Colombia patrimonio  
Un modelo solidario  
CORO...  
Noble y colosal misión  
De los fondos de empleados  
De la esencia y la gestión social  
Permanente abanderado

La inmensidad de los sueños  
En nuestra unión se torna cierta  
La jornada es más ligera  
Y el porvenir abre la puerta  
CORO...  
Noble y colosal misión  
De los fondos de empleados  
De la esencia y la gestión social  
Permanente abanderado

Con las manos siempre unidas  
Y la cooperación como estandarte  
De Colombia los trabajadores  
Hacemos de la paz nuestro baluarte  
CORO...  
Noble y colosal misión  
De los fondos de empleados  
De la esencia y la gestión social  
Permanente abanderado.

# ORDEN DEL DÍA

1. Instalación
  - a. Himno Nacional
  - b. Himno de los Fondos de Empleados
  - c. Minuto de Silencio por los asociados fallecidos marzo 2023 – febrero 2024
2. Verificación del Quorum por parte del Comité de Control Social
3. Aprobación del orden del día
4. Instalación de la Asamblea por parte del señor Carlos Arturo Bedoya, Presidente Junta Directiva
5. Elección de Presidente, Vicepresidente y Secretario de la Asamblea
6. Elección del Comité de apelaciones
7. Aprobación del Reglamento de la Asamblea General Ordinaria de Delegados
8. Designación de comisiones
  - a. De revisión y aprobación del Acta de Asamblea
  - b. De proposiciones y recomendaciones
  - c. De nominaciones y escrutinios
9. Lectura de certificación expedida por la comisión de revisión del acta número 051 de la Asamblea General Ordinaria de Delegados celebrada el día 25 de marzo de 2023
10. Presentación de Informes
  - a. Junta Directiva y Gerente
  - b. Comité de Control Social
  - c. Revisoría Fiscal
11. Aprobación de Estados Financieros con corte a diciembre 31 de 2023
12. Estudio y Aprobación del Proyecto de Distribución de Excedentes
13. Elección de la Junta Directiva 2024-2026
14. Elección del Comité de Control Social
15. Elección de la Revisoría Fiscal periodo 2024-2025 y asignación de honorarios
16. Presentación y aprobación Reforma Estatutaria
17. Presentación y aprobación Código de Buen Gobierno
18. Proposiciones, Recomendaciones y Conclusiones
19. Clausura

# REGLAMENTO DE LA ASAMBLEA

1. La intervención de cada Asociado debe hacerse previa solicitud a la Presidencia y en forma concreta sin salirse del tema objeto del debate.
2. Por cada tema sólo se permitirá intervención no mayor de (05) personas, exceptuando lo importante del tema, se dará una participación mayor sin que exceda de seis (06)
3. Una persona solo podrá intervenir una sola vez en cada tema y por espacio de tres (03) minutos. Sólo el ponente podrá intervenir dos (02) veces y esto solo en caso de aclaraciones. Cuando el tema revista suma importancia y requiera de un tiempo mayor, será la asamblea quien determine.
4. El asociado que intervenga solo podrá conceder una interpelación por tiempo no mayor a tres (03) minutos adicionales a los tres de los que habla el numeral anterior, toda interpelación deberá tener la venia de la presidencia.
5. Todos los delegados tendrán derecho a presentar mociones y pedir la suficiente ilustración sobre cualquier tema cuando ésta se exceda de lo normal, pero será la asamblea la que deba acogerlas por mayoría de votos.
6. Cualquier delegado puede proponer a la Asamblea el retiro de uno a varios delegados que, con su indisciplina, obstaculicen el desarrollo normal del evento; la Asamblea podrá acoger las proposiciones por mayoría de votos.
7. El presidente por derecho propio podrá nombrar comisiones transitorias y declarar suficiente ilustración cuando lo considere necesario.
8. Todos los delegados tienen derecho a que se les respete el uso de la palabra, pero tienen a la vez la obligación de respetar la de los demás.
9. El sistema de elección de organismos de dirección y/o control de FESER, estará ceñido en todo lo ordenado por estatuto vigente y el procedimiento a seguir será explicado por el Presidente de la Asamblea o por quién este delegue.
10. Todas las proposiciones se harán por escrito, las cuales se entregarán a la comisión conformada para este fin.

# INFORME DE LA COMISIÓN DE VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

FONDO DE EMPLEADOS DE SALUD EN RISARALDA FESER  
ACTAS DE ASAMBLEA

PÁGINA:000000584  
CÓDIGO: F0501



## INFORME DE LA COMISIÓN DE VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

Los suscritos miembros de la comisión de verificación y aprobación del Acta de la Asamblea General de delegados realizada el 25 de marzo de 2023, por designación efectuada en la misma reunión,

### CERTIFICAMOS:

Que hemos leído y verificado el contenido del Acta número 051 correspondiente a la reunión ordinaria de delegados realizada en la fecha arriba mencionada.

Que después de su verificación hemos encontrado que el texto leído es un fiel reflejo y traduce exactamente lo que se trató y aprobó en dicha reunión.

Que por todo lo anterior, aprobamos el Acta mencionada por unanimidad.

Dado en Pereira a los dieciocho (18) días del mes de abril de 2023.

CESAR AUGUSTO MONCADA HERRERA  
CC 10131457

MARTHA CECILIA GÓMEZ ARBELÁEZ  
CC 25156478

CLAUDIA LILIANA ZAPATA HINCAPIÉ  
CC 24414335

Este documento es fiel copia del original.

EDILMA LEON PAEZ  
Secretaría Asamblea

Página 34 de 34

# INFORME DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y SOCIAL

## CONTENIDO

1. Identidad Corporativa.....	7
2. Direccionamiento Estratégico .....	8
3. Roles Corporativos .....	9
4. Palabras del Presidente de Junta Directiva.....	12
5. Contexto global .....	14
6. Balance Social.....	17
6.1. Base social.....	17
6.2. Comportamiento de vinculaciones y desvinculaciones .....	20
6.3. Fidelización y posicionamiento .....	22
6.4. Inversión social.....	24
7. Balance económico e indicadores financieros .....	31
7.1. Captaciones .....	31
7.2. Colocaciones .....	33
7.3. Cartera.....	35
7.4. Estructura económica .....	36
7.5. Indicadores financieros propios.....	39
8. Balance Administrativo.....	42

## NUESTRA *Misión*

Somos el fondo de empleados del sector salud, enfocados en la satisfacción de necesidades de ahorro y crédito con sentido solidario, logrando aportar al bienestar y calidad de vida de nuestros asociados con su grupo familiar, siempre comprometidos con la sostenibilidad empresarial.

## NUESTRA *Visión*

En 2026 seremos reconocidos a nivel regional por ser una organización competitiva del sector solidario ofreciendo un portafolio de servicios de calidad, con capacidad tecnológica personal humano calificado y un número de asociados con sentido de pertenencia quienes fortalecerán permanentemente la organización.

# 1. IDENTIDAD *Corporativa*

## NUESTROS *Valores*

Solidaridad  
Compromiso  
Responsabilidad  
Servicio  
Honestidad  
Equidad  
Respeto  
Trabajo en equipo  
Confianza

## POLÍTICA DE *Calidad*

El Fondo de Empleados de Salud en Risaralda está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los asociados a través de:

- La atención efectiva y amable de un capital humano capacitado continuamente
- El cumplimiento de los servicios de calidad ofrecidos

Con el fin de lograr el posicionamiento y expansión en el sector gracias al mejoramiento continuo de la organización.

## 2. DIRECCIONAMIENTO

### *Estratégico*





# 3. ROLES

## Corporativos

### Junta Directiva

**Presidente**

Carlos Arturo Bedoya Zapata

**Vicepresidente**

Carlos Andres García Caicedo

**Secretario**

Juan Carlos Agudelo Beltrán

**Principales**

María Olga Cardona Arroyave  
María del Pilar Rivera Gonzalez

**Suplente**

María Gladys Quiceno Cruz

### Comité de Control Social

**Presidente**

María Belisa Ramírez Ruiz

**Vicepresidente**

Cruz Elena Leon Cardona

**Secretaria**

Cruz Edilma Morales Pescador

**Suplentes**

Pablo Alejandro Ramírez Jiménez  
Mariela Montoya Puerta

### Revisoría Fiscal

**Firma**

Obando Consultores SAS

**Principal**

José Gabriel Obando Obando

**Suplente**

Elmer Bedoya López

### Comité de Apelaciones

Mariela Jiménez Gallego

Claudia Liliana Zapata Hincapié

Nohora Andrea López Fontecha  
(retirada)

# 3. ROLES

## Corporativos

### Comité de Educación

**Presidente**

María Esneda Osorio de Londoño

**Principal**

Berenice Isaza Martínez

**Principal**

Luz Mary Parra Rozo

### Comité de Bienestar

**Presidente**

Mariela Jiménez Gallego

**Principal**

José Hernán Taborda Martínez

**Principal**

María Olga Cardona Arroyave

### Comité de Créditos

**Principales**

Luis Fernando Jaramillo Pescador

Javier Antonio Castaño Alzate

Juan Carlos Agudelo Jaramillo

### Comité de Riesgos

**Principales**

María Del Pilar Rivera Gonzalez

Silvana Mendoza Bohorquez

Leidy Selene Pescador Arias

### Comité de Riesgo de Liquidez

**Principales**

Carlos Arturo Bedoya Zapata

Leobardo Giraldo López

Leidy Selene Pescador Arias

### Asesorías y Control

**Asesoría del SG-SST**

Verónica Bolivar Acosta

**Gestión Cartera Prejurídica y Jurídica**

Tobar y Tobar Abogados

**Auditoría Interna**

Sulma Helena García Ospina

# 3. ROLES

## Corporativos

### Equipo Administrativo

**Gerente encargada**

Leidy Selene Pescador Arias

**Contador encargado**

Leobardo Giraldo López

**Profesional de cartera encargada**

Claudia Viviana Diaz Sanchez

**Profesional en riesgos y planeación**

Silvana Mendoza Bohorquez

**Tesorero**

Edwin Yamid Castro Rodriguez

**Asesora de crédito**

Natalia Betancur Bonilla

**Asesora comercial**

Yeimy Paola Herrera Damelines

**Asistente administrativa**

Kelly Johana Pulgarín Alzate

**Analista de sistemas**

Esteban Ramirez Grajales

**Auxiliar de cobros y archivo**

Angelica María Quiceno Naranjo

**Supernumeraria**

Ana María Múnera Gutiérrez

## 4. PALABRAS DEL *Presidente de Junta Directiva*

La Junta Directiva de FESER tiene el honor de presentar a la estimada Asamblea General de Delegados el Informe de Gestión correspondiente al periodo 2023. Este documento detalla el progreso de FESER hacia los objetivos establecidos en el marco del Plan Estratégico 2021-2026.

A pesar de los desafíos presentados por el entorno económico, nos complace informar que hemos concluido el año con resultados positivos. Esto ha sido posible gracias a nuestra rápida capacidad de adaptación y al trabajo armonioso y colaborativo, siempre con el foco puesto en el bienestar, la tranquilidad y el apoyo institucional hacia los asociados y sus familias. Para alcanzar este logro, hemos implementado diversas estrategias, incluyendo la oferta de créditos con tasas altamente favorables en momentos clave del año, y en caso de no ser posible, hemos proporcionado créditos con tasas competitivas, considerablemente inferiores a las del mercado externo.

Los éxitos presentados en este informe son el resultado directo de las decisiones oportunas tomadas por la Asamblea General de Delegados y la Junta Directiva, las cuales han sido llevadas a cabo con eficiencia por parte de la gerencia y nuestro equipo de colaboradores, contando siempre con el invaluable respaldo de los distintos comités. Todos hemos trabajado incansablemente con el fin de alcanzar nuestras metas y asegurar el crecimiento sostenible de FESER. Nos hemos esforzado por priorizar un servicio integral, cercano e inclusivo, guiados por los principios éticos del buen gobierno, el respeto, la responsabilidad y la transparencia, con el propósito de brindar mayores beneficios a nuestros asociados y contribuir a mejorar su calidad de vida.

Por último, en nombre de la Junta Directiva, deseo expresar mi sincera gratitud al Altísimo por su guía y protección. Asimismo, quiero reconocer el inquebrantable espíritu solidario, compromiso y confianza demostrados por todos los asociados que conforman nuestro Fondo de Empleados. Especialmente, quiero agradecer el apoyo brindado por los directivos, la gerencia, el equipo de colaboradores y todos los estamentos del Fondo durante mi presidencia en los últimos dos años en FESER. Sin su apoyo y dedicación, estos logros no habrían sido posibles.

Cada vez debemos ser capaces de generar estrategias y propuestas que permitan un crecimiento y un equilibrio entre la inversión social y financiera que nos permite generar un respaldo y un buen nombre de nuestro fondo.

Por lo anterior es importante resaltar todas las propuestas presentadas para lograr nuestros objetivos:

## INFORMES DE ACTIVIDADES 2022-2024

- ✓ Conformación de Comités del fondo requeridos que nos permito lograr un equilibrio social en el fondo
- ✓ Programación de actividades de Bienestar (paseos, boletas de cine y fiesta de asociados).
- ✓ modificación del reglamento de crédito que permite mejores tarifas, intereses y actualización de créditos especiales que benefician a los asociados
- ✓ Incubadora de candidatos para órganos de dirección
- ✓ Beneficio del 0.5 % de punto para nuevos créditos
- ✓ Estrategias crediticias para fechas especiales con tasas de interés económicas
- ✓ Medidas de contención cuando se han presentado variables en la cartera
- ✓ Reforma de estatutos que permite mejorar y dar oportunidades al fondo
- ✓ Mejora de los bonos decembrinos y escolar que garantizan una mejor inversión social
- ✓ Bonos de apoyo educativo para Asociados que se encuentran estudiando
- ✓ Metas de cumplimiento en la colocación de créditos 2022-2024
- ✓ Mejora en las tarifas de servicios exequiales 2024
- ✓ Ajustaron las tarifas de auxilios para asociados que permita tener una mayor amplitud de beneficiarios
- ✓ Mejorar el crédito educativo y que sea de retanqueo semestral que no exija una solicitud nueva semestre
- ✓ Desarrollo tecnológico de una infraestructura de ciberseguridad 2024-2026 que garantizará la protección integral de los datos de nuestra entidad.

Con estas actividades invitamos a la nueva junta directiva y control social continuar con la modernización y un desarrollo sostenible de nuestro fondo FESER.

# 5. CONTEXTO

## Global

El Fondo Monetario Internacional (FMI) señala que la recuperación económica mundial continúa siendo lenta, con disparidades regionales evidentes hasta octubre de 2023. Se estima que el crecimiento global se modere gradualmente de 3.5% en 2022 a 3.0% en 2023 y 2.9% en 2024, por debajo del promedio histórico. Las economías avanzadas experimentarán una desaceleración significativa, mientras que se prevé una moderada disminución en las economías emergentes y en desarrollo. La inflación mundial también se proyecta a la baja, gracias al endurecimiento de la política monetaria y la disminución de los precios internacionales de materias primas.

El Banco Mundial advierte sobre el posible estancamiento del crecimiento global en 2024, debido a políticas monetarias restrictivas, condiciones financieras ajustadas y bajos niveles de comercio e inversión. Los riesgos incluyen conflictos geopolíticos, tensiones financieras, persistencia de la inflación, fragmentación del comercio mundial y desastres climáticos. La cooperación internacional se considera crucial para abordar estos desafíos.

14

### AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Para América Latina y el Caribe, el Banco Interamericano de Desarrollo identifica tres desafíos interconectados: pobreza creciente, presión fiscal y bajo crecimiento económico. La región enfrenta niveles persistentes de pobreza y desigualdad, una carga fiscal elevada tras la pandemia y una productividad estancada que limita el crecimiento a largo plazo.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, la región experimentó un bajo crecimiento económico en 2023, con tasas de variación del PIB inferiores a las del año anterior en todas las subregiones. Se espera que esta tendencia continúe en 2024, con un crecimiento promedio del PIB del 1.9%.

## COLOMBIA

En el ámbito laboral, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) reporta que la tasa de desempleo en Colombia se mantuvo en un solo dígito, aunque persisten disparidades de género. El crecimiento del PIB colombiano ha sido inferior a lo esperado, con proyecciones del Banco de la República y el Ministerio de Hacienda situando el crecimiento en 2023 y 2024 en niveles modestos.

Respecto a la inflación y el salario mínimo, se observa una reducción gradual de la inflación, aunque sigue por encima del objetivo de política monetaria. El Banco de la República ha ajustado las tasas de interés en respuesta a estos cambios. Sin embargo, persisten preocupaciones sobre la estabilidad económica y el impacto de posibles reformas tributarias.

En conclusión, América Latina enfrenta desafíos económicos complejos en un contexto de desaceleración global y presiones internas. La cooperación internacional, políticas fiscales prudentes y reformas estructurales son fundamentales para estimular el crecimiento sostenible y reducir las desigualdades en la región.

## FESER

Durante el año 2023, la situación macroeconómica del país impactó negativamente la capacidad de ahorro de nuestros asociados, lo que llevó a la administración a implementar estrategias de retención y contención para mitigar el pronosticado impacto en la gestión del fondo. Sin embargo, ante este desafiante escenario económico global de desaceleración, FESER no solo enfrentó una amenaza, sino que encontró una oportunidad, manteniendo un sólido desempeño financiero.

Este logro excepcional refleja nuestro firme compromiso y eficiencia en la gestión de recursos, demostrando de manera concluyente que hemos cumplido con nuestros objetivos hasta el último periodo del año. Destacamos con satisfacción que hemos superado nuestras expectativas en términos de excedentes, consolidando aún más nuestra posición financiera. Con orgullo concluimos que nuestro fondo continúa ejerciendo su actividad social comprometido con las necesidades de los asociados, priorizando la autosostenibilidad financiera y los principios solidarios, no solo por doctrina o normatividad, sino también por la experiencia acumulada en 51 años como fondo de empleados, lo que proyecta confiabilidad, solidez y genera valor para toda la comunidad asociada.

El éxito obtenido en el 2023 se atribuye en gran medida a la implementación de una estrategia de gestión y planificación sólida formulada por la gerencia, respaldada de manera crucial por la junta

directiva. Gracias a estas decisiones fundamentales, hemos alcanzado hitos significativos en varios aspectos clave:

**Colocación de Créditos:** Cumplimos con éxito nuestros objetivos en cuanto a la colocación de créditos, lo que refleja la continua confianza de nuestros asociados en nuestros servicios financieros.

**Ingresos por Intereses Corrientes:** Nuestros ingresos por intereses corrientes se mantienen en línea con nuestras expectativas, respaldando así nuestra estabilidad financiera.

**Saldo en Cartera de Crédito:** Mantenemos un saldo adecuado en nuestra cartera de crédito, esencial para el funcionamiento efectivo de FESER.

**Ejecución de Gastos:** Gestionamos eficazmente nuestros gastos, asegurando una administración financiera sólida.

En resumen, el año 2023 ha sido un período de logros significativos en términos de ejecución presupuestal y excedentes, respaldados por nuestra estrategia de gestión bien establecida. Mantenemos nuestro compromiso con los desafíos pendientes, como el aumento de nuestra base social y la mejora continua del indicador de cartera de crédito en mora, cabe destacar que este último registró una mejora significativa en lo que llevamos del 2024. Continuaremos esforzándonos para asegurar un crecimiento sostenible y el cumplimiento constante de nuestros objetivos en el futuro cercano. Agradecemos la dedicación de todo nuestro equipo y la confianza continua de nuestros asociados.

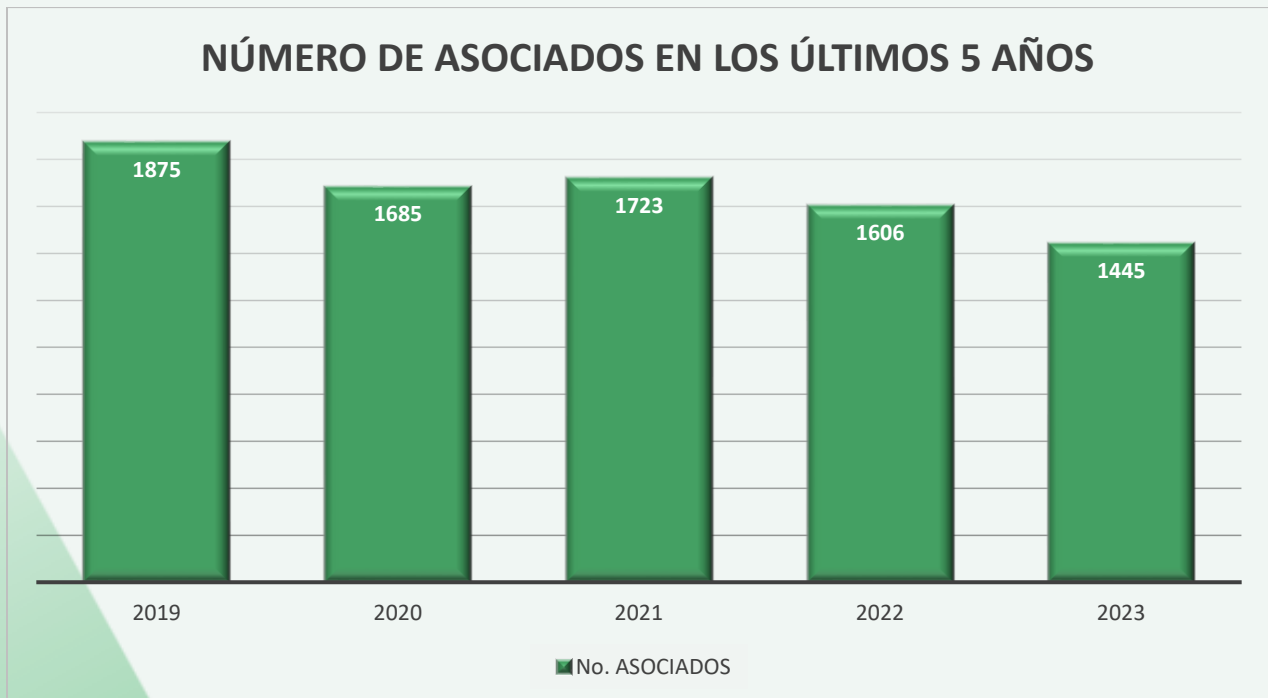


# 6. BALANCE Social

## 7.1. Base social

Durante el año 2023, nuestros asociados y prospectos enfrentaron desafíos significativos, como la desvinculación y las dificultades económicas que impactaron en la atracción de nuevos asociados. Estos factores estuvieron fuera del control de FESER. En respuesta, implementamos estrategias de mitigación, tales como programas de fidelización, incentivos por referidos, apoyo en la gestión comercial y el fortalecimiento de nuestras relaciones con entidades patronales, entre otras medidas.

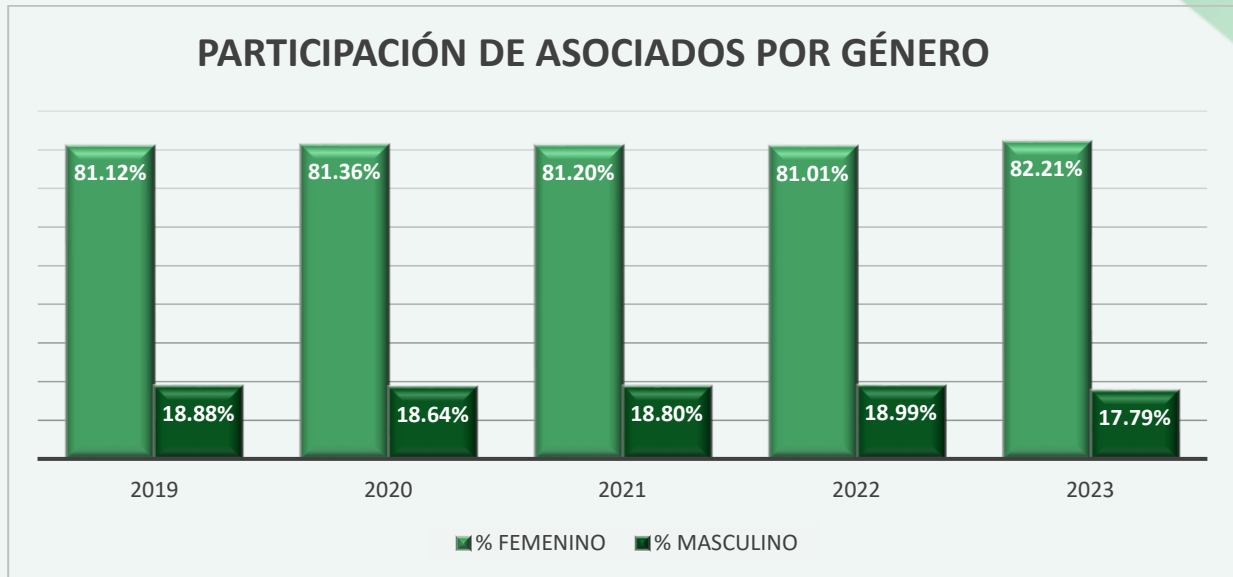
Es importante destacar que el número de ingresos reportado es independiente de la cuota o el estado del asociado, ya que refleja la gestión neta de ingresos. Al 31 de diciembre, nuestra base social cuenta con 1.445 asociados, lo que representa una disminución del 10,0% en comparación con el año anterior.



Gráfica 1. Número de asociados FESER. Fuente: Sólido

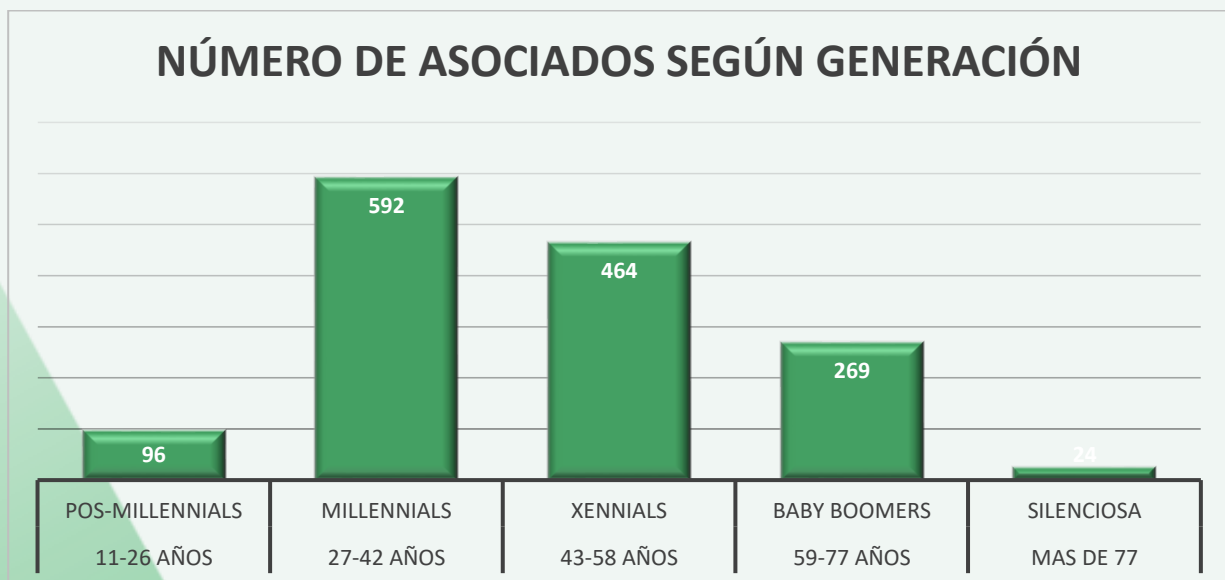
**PERFIL DE LOS ASOCIADOS**

- Participación de los asociados por género: Al 31 de diciembre de 2023, la base social de FESER está conformada por 1188 asociadas y 257 asociados. Se evidencia la gran participación de las mujeres en la base social del fondo, tendencia que se ha mantenido en los últimos 5 años.



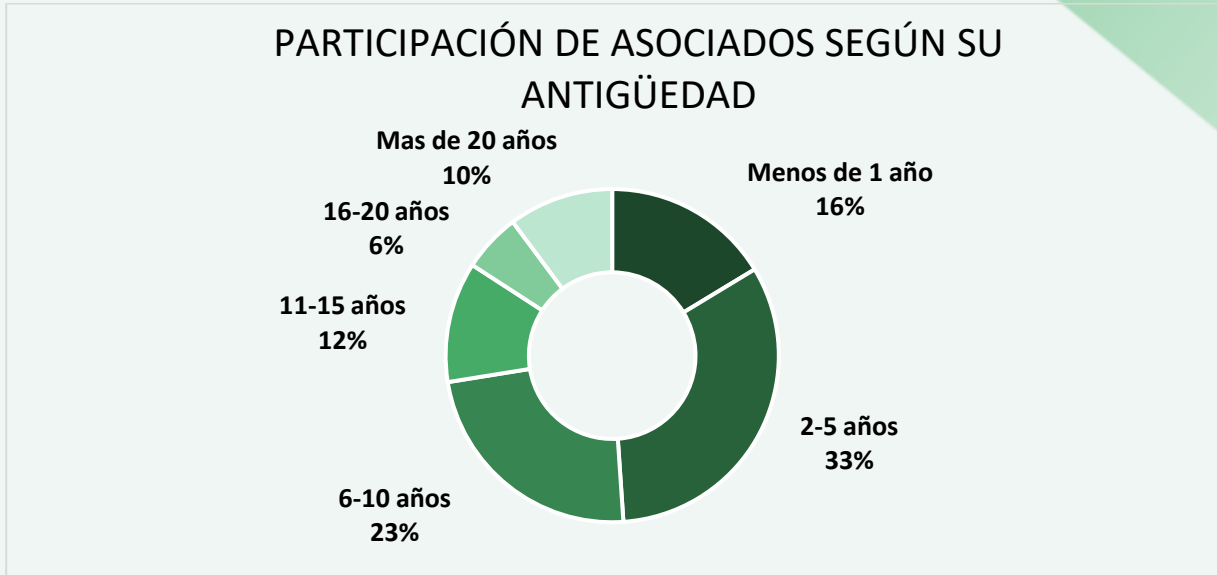
Gráfica 2. Cantidad de asociados según género. Fuente: Sólido

- Participación de los asociados por generación: el 91.70% de los asociados son mayores de 27 años y menores de 77 años, lo cual ocasiona que la edad promedio de la base social sea 46 años.



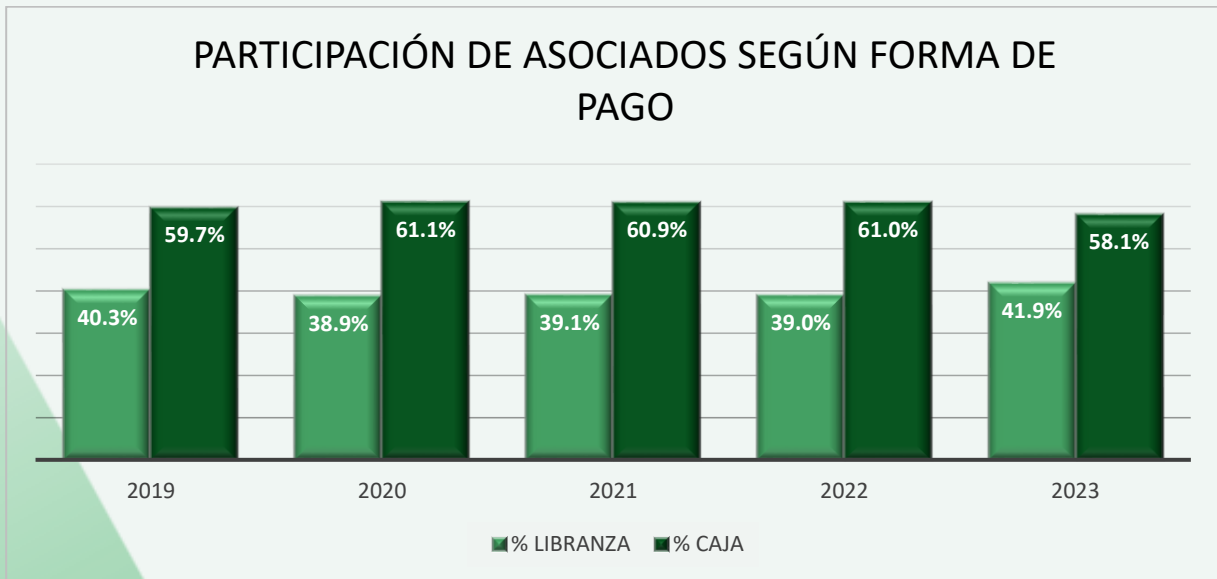
Gráfica 3. Cantidad de asociados según generación. Fuente: Sólido

- Participación de asociados según su antigüedad: Respecto al tiempo de vinculación de los asociados del Fondo, se observa que el 51% tienen más de 5 años en Feser.



Gráfica 4. Participación de asociados según antigüedad. Fuente: Sólido

Número de asociados de acuerdo con la forma de pago: Según el cuadro adjunto se evidencia un aumento del 3% de asociados vinculados por nómina, contrastado con una reducción de 3% en asociados vinculados por caja.

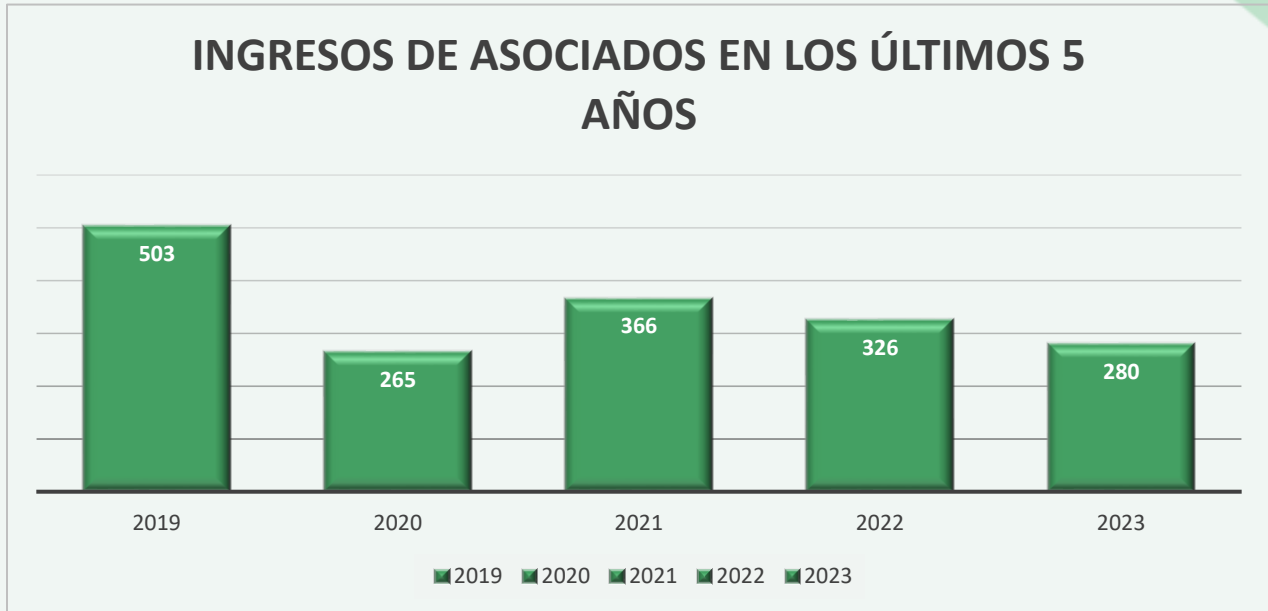


Gráfica 5. Participación de asociados según su forma de pago. Fuente: Sólido

## 7.2. Comportamiento de vinculaciones y desvinculaciones

### INGRESOS

En el transcurso del año 2023 se presentaron 280 vinculaciones en comparación con el año anterior se puede observar una disminución del 14%.



Gráfica 6. Comparativo de Ingresos de asociados. Fuente: Sólido

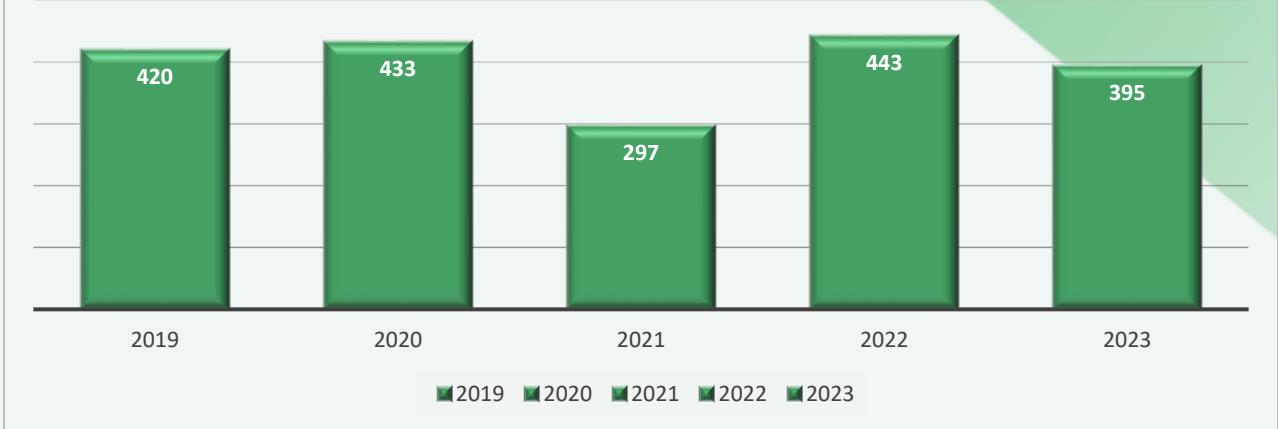
El ingreso de nuevos asociados se vio significativamente afectado por el aumento desbordado de la inflación. Este incremento inflacionario obstaculizó la capacidad de los empleados para ahorrar en algunos casos, y para mantener su nivel de ahorros en otros.

Durante las campañas de vinculación de asociados, se observó que el aumento de los precios de la canasta básica redujo la capacidad de ahorro de los potenciales miembros, lo que llevó a muchos a posponer su decisión de unirse al fondo hasta que la situación económica se volviera más estable y clara.

### RETIROS

Durante el año 2023, se registraron un total de 395 retiros, lo que representa una disminución del 11% en comparación con el año anterior.

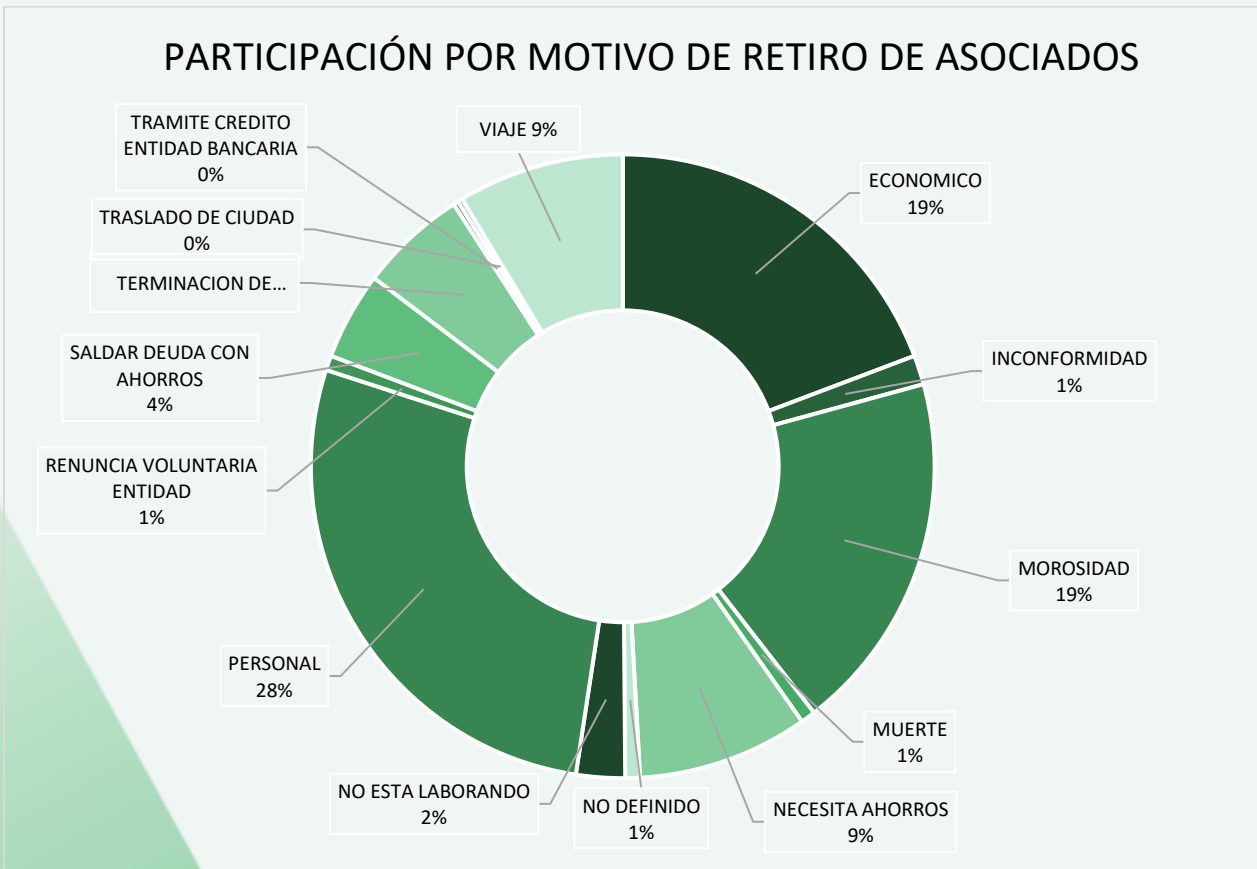
## RETIROS DE ASOCIADOS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS



Gráfica 6. Comparativo de Retiro de asociados. Fuente: Sólido

Al relacionar la cantidad de retiros con sus motivos, se sugiere que la situación económica del país impactó directamente en la capacidad de ahorro y de pago de nuestros asociados del sector salud y áreas afines. Entre las razones de retiro más frecuentes, están por motivos personales, necesidad de ahorro, terminación de contratos laborales, factores económicos, viajes y morosidad, representan conjuntamente el 97% del total de retiros.

## PARTICIPACIÓN POR MOTIVO DE RETIRO DE ASOCIADOS



Gráfica 7. Motivos de Retiro de asociados. Fuente: Sólido

### 7.3. Fidelización y posicionamiento

#### FIDELIZACIÓN

La lealtad constante de nuestros asociados es un pilar esencial que impulsa nuestro compromiso como organización hacia la excelencia. Es por ello, que, como muestra de gratitud, hemos llevado a cabo un merecido reconocimiento a todos aquellos asociados que han depositado su confianza en nosotros durante más de dos décadas, permitiéndonos ofrecerles nuestros servicios y beneficios a lo largo estos años. Este gesto resalta nuestro profundo aprecio por su dedicación y compromiso a lo largo del tiempo, fortaleciendo así nuestro espíritu de equipo y reafirmando nuestro compromiso con el éxito conjunto.

#### REFERIDOS

Las acciones que realizan cada una de las personas que conforman la familia FESER son fundamentales para impulsar el crecimiento de nuestra base social. En este sentido, el Fondo reconoce y agradece profundamente a aquellos asociados que refieren e invitan constantemente a compañeros de trabajo invitándolos a unirse y disfrutar de los servicios, actividades, convenios y beneficios que tenemos para ofrecer.

#### PATROCINIO

Para FESER es satisfactorio contribuir y apoyar actividades que benefician a nuestra comunidad y de esta manera, aportar al buen desarrollo de las mismas. Durante el año 2023, Feser tuvo la oportunidad de hacer acompañamiento en eventos de salud y conmemoraciones especiales en diferentes entidades patronales.

#### PÁGINA WEB

Este año, Feser ha avanzado significativamente al renovar su página web con un diseño moderno y amigable. Esta actualización proporciona una variedad de opciones para mejorar la experiencia de los usuarios, incluyendo facilidades para consultas, pagos a través de PSE, acceso a los diferentes convenios y descarga de certificados de asociado. Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, seguiremos actualizando la página para ofrecer un servicio aún mejor.

Desde su actualización y hasta el 26 de febrero de 2024, se han registrado las siguientes estadísticas en la página:

Título de página...se de pantalla	↓ Vistas	Usuarios	Visitas por usuario	Tiempo de interacción medio
	2.422 100 % respecto al total	387 100 % respecto al total	6,26 Media 0 %	3 min y 36 s Media 0 %
1 FESER – Siempre calidad de vida	905	349	2,59	1 min y 16 s
2 Iniciar sesión – FESER	518	184	2,82	53 s
3 estado de cuenta – FESER	297	145	2,05	3 min y 08 s
4 No se encontró la página – FESER	123	59	2,08	17 s
5 Restablecer la contraseña – FESER	102	31	3,29	1 min y 09 s
6 Registro – FESER	74	25	2,96	2 min y 13 s
7 Convenios Recreativos – FESER	57	40	1,43	26 s
8 ahorros – FESER	56	34	1,65	57 s
9 Normativas – FESER	55	22	2,50	1 min y 15 s
10 Nosotros – FESER	44	35	1,26	37 s

Imagen 1. Estadística sobre la interacción con la página de FESER. Fuente: Página FESER

## REDES SOCIALES

Las redes sociales del Fondo se reactivaron en el segundo semestre de 2023, reconociendo su creciente importancia como canal de comunicación. Este medio facilita una interacción continua con los asociados, sus familias y otras personas interesadas en conocer los servicios y actividades de Feser.

Durante el 2023 y 2024, se registraron las siguientes estadísticas en redes sociales:



**Página**  
**200 Seguidores**



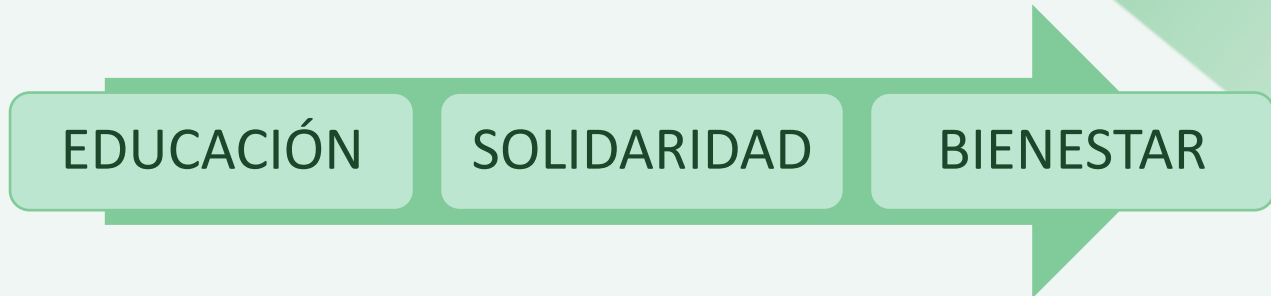
**Perfil**  
**3.636 Seguidores**



**Página**  
**160 Seguidores**

## 7.4. Inversión social

El presente informe lo constituyen las acciones enmarcadas en las siguientes líneas de gestión:



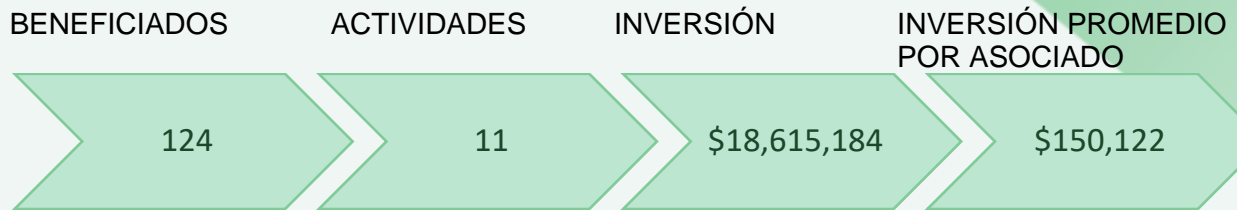
Para el desarrollo de estas iniciativas en el año 2023, se asignó un presupuesto de \$471,244,000. Sin embargo, la ejecución de la inversión social superó esta cifra, alcanzando un total de \$614,948,678, lo que representa un 130.5% de ejecución. Este resultado se debe a la disposición de la asamblea de autorizar el gasto adicional en actividades de inversión social en caso de ser necesario y contar con los recursos adecuados para llevarlo a cabo.

ORIGEN DE LOS FONDOS	EJECUTADO	PRESUPUESTADO	%
EXCEDENTES	108,705,253.00	108,705,253.00	100%
RECAUDO ASOCIADOS	140,274,475.00	111,149,947.00	126%
GASTO DE ADMINISTRACIÓN	365,968,950.00	251,388,800.00	146%
<b>TOTAL</b>	<b>614,948,678.00</b>	<b>471,244,000.00</b>	<b>130%</b>

Como se puede apreciar en la tabla anterior, la gestión de los fondos sociales se respaldó principalmente en los excedentes del ejercicio fiscal 2022 y lo asignado por concepto de gastos de administración. Es relevante destacar que este presupuesto fue asignado tras la realización de la Asamblea General Ordinaria de Delegados de 2023, siguiendo las directrices establecidas por la Supersolidaria.



FONDO DE EDUCACIÓN



CURSO DE ECONOMÍA SOLIDARIA



TALLER NAVIDEÑO



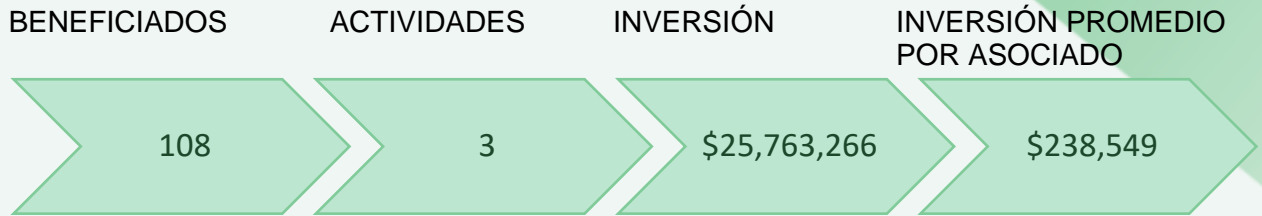
CAPACITACIÓN

En el ámbito de la educación, destacamos diversas actividades como las capacitaciones y actualizaciones en riesgos, la participación en congresos de fondos de empleados, encuentros, talleres, entre otras iniciativas.

**Gestión 2023:**

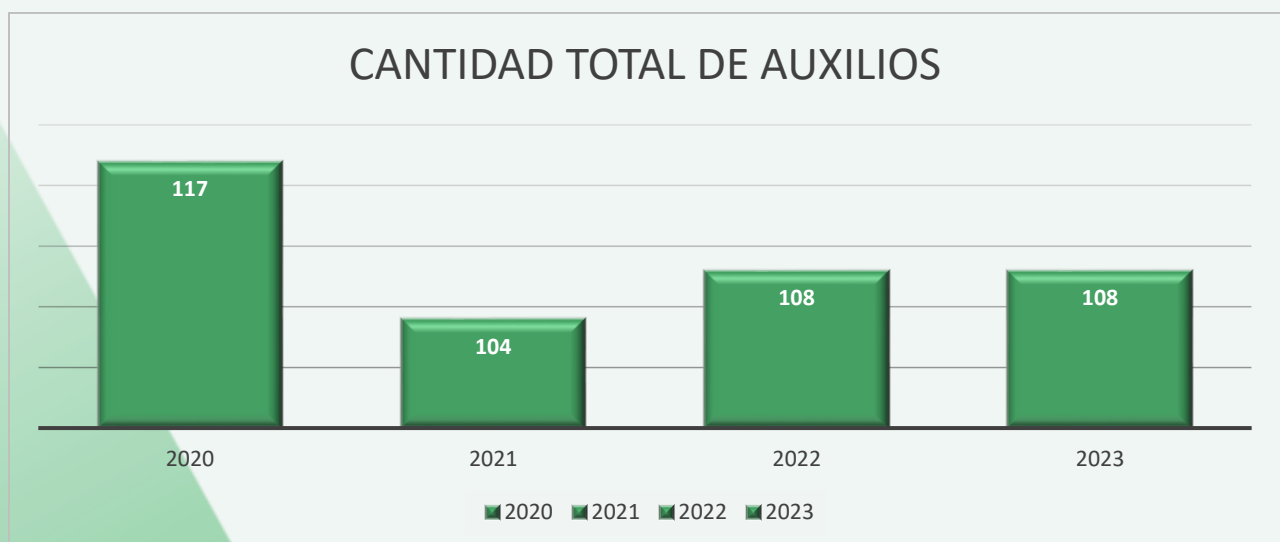
- Se subsidió la formación de los asociados en una amplia gama de áreas, que incluyen cursos sobre economía solidaria, taller navideño, entre otros.
- Se entregó el incentivo educativo destinado a respaldar a aquellos asociados que están matriculados en programas de educación formal.

FONDO DE SOLIDARIDAD



Otro de los beneficios que percibe el asociado por pertenecer a FESER son los auxilios solidarios, los cuales ayudan a solventar necesidades económicas por diversas calamidades contempladas en el Reglamento del fondo de solidaridad.

Para el 2023 se estudiaron y aprobaron en total 108 solicitudes de auxilios, de los cuales, 11 fueron auxilios por jubilación, por un valor de \$12,760,000; 7 auxilios odontológicos, por un valor de \$1,920,600; y 93 auxilios oftalmológicos por valor de \$11.082.666; para un total de \$25,763,266.



Gráfica 8. Comparativo de la cantidad de auxilios aprobados en los últimos 4 años. Fuente: Sólido



Gráfica 9. Comparativo del valor aprobado en auxilios en los últimos cuatro años. Fuente: Sólido

Los auxilios proporcionados por FESER demuestran un compromiso continuo con la implementación de políticas que benefician a nuestros asociados. Esto refleja la constancia de nuestra gestión solidaria y social, reafirmando así nuestro compromiso con los objetivos misionales de la organización.

FONDO DE BIENESTAR

BENEFICIADOS

ACTIVIDADES

INVERSIÓN

INVERSIÓN PROMEDIO  
POR ASOCIADO

4369

10

\$523,834,905

\$119,898



CELEBRACIÓN DÍA DEL NIÑO



ANIVERSARIO FESER



VISITANDO PUEBLOS DE ANTIOQUIA



PEMIO A LA FIDELIDAD



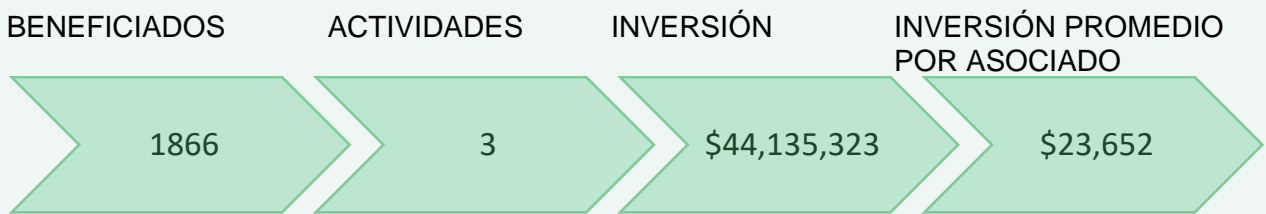
ENTREGA DEL OBSEQUIO NAVIDEÑO

**Gestión 2023**

- Hubo un incremento del 49.70% en el número de boletas de cine proporcionadas.
- Se registró un aumento significativo del 34.6% en el obsequio navideño.
- Se organizaron excursiones y paseos para los asociados.

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo y se ejecutó el 100% del bono escolar, valorado en \$85,000 cada uno. Además, este bono experimentó un aumento del 13%, lo cual no solo beneficia a los asociados, sino que también tiene un impacto positivo en la ejecución del gasto para el año 2024.

RENDIMIENTOS POR AHORROS



Es crucial tener en cuenta que los beneficios sociales de FESER abarcan todo el conjunto de servicios que se brindan mensualmente sin tasa de intermediación para nuestros asociados. Además, destacamos el beneficio proporcionado a través de las tasas de interés en los créditos, las cuales son objeto de monitoreo y análisis continuos para ofrecer soluciones altamente competitivas a nuestros asociados, promoviendo así un significativo ahorro en los pagos de intereses por concepto de crédito.

**Gestión 2023**

- a. Colocación de los recursos disponibles con las mejores tasas del mercado. (CDTS)
- b. Ajustes al reglamento y política de crédito en beneficio del asociado.
- c. Se diseñaron campañas de crédito promocional con tasa de interés del 1.1% m.v. (más bajas que las del mercado financiero).

En contraste con el año 2022, la inversión social experimentó un aumento del 28.29%, equivalente a \$135,613,898 más invertidos.

INVERSIÓN SOCIAL	2023	2022	VARIACIÓN	VARIACIÓN 2023-2022
Curso de economía solidaria	7,425,000	5,850,000	1,575,000	↑ 26.92%
Congreso de los Fondos de Empleados-Analfe	6,609,585	0	6,609,585	↑ 100.00%
Capacitación y actualización SIAR-SARC-SARLAFT	3,644,599	4,850,458	-1,205,859	↓ -24.86%
Apoyo asociados estudiantes en educación superior	600,000	0	600,000	↑ 100.00%
Talleres asociados (navideño, bordados, fotografía)	336,000	2,883,568	-2,547,568	↓ -88.35%
Auxilios	25,763,266	23,833,500	1,929,766	↑ 8.10%
Exequias	48,814,020	53,162,520	-4,348,500	↓ -8.18%
Servicios médicos especialistas	8,944,300	16,825,975	-7,881,675	↓ -46.84%
Actividad día del niño	10,223,602	8,355,196	1,868,406	↑ 22.36%
Integración asociados aniversario FESER	47,267,599	2,238,850	45,028,749	↑ 2011.24%
Rifa fidelización asociados	5,400,000	8,010,000	-2,610,000	↓ -32.58%
Combo cine multifamiliar	10,549,999	7,014,001	3,535,998	↑ 50.41%
Bono escolar	128,670,000	143,205,000	-14,535,000	↓ -10.15%
Bono navideño	243,539,181	153,200,000	90,339,181	↑ 58.97%
Paseos asociados (Arrieros, visitando Antioquia)	16,949,505	3,705,850	13,243,655	↑ 357.37%
Premio a la fidelidad (Asociados con mas de 20 años)	6,076,699	0	6,076,699	↑ 100.00%
Intereses ahorro permanente	28,362,952	27,852,143	510,809	↑ 1.83%
Intereses ahorro contractual	11,266,270	11,437,040	-170,770	↓ -1.49%
Intereses CDAT	4,506,101	6,910,679	-2,404,578	↓ -34.80%
<b>TOTAL</b>	<b>614,948,678</b>	<b>479,334,780</b>	<b>135,613,898</b>	<b>↑ 28.29%</b>

# 7. BALANCE ECONÓMICO

## *e Indicadores Financieros*

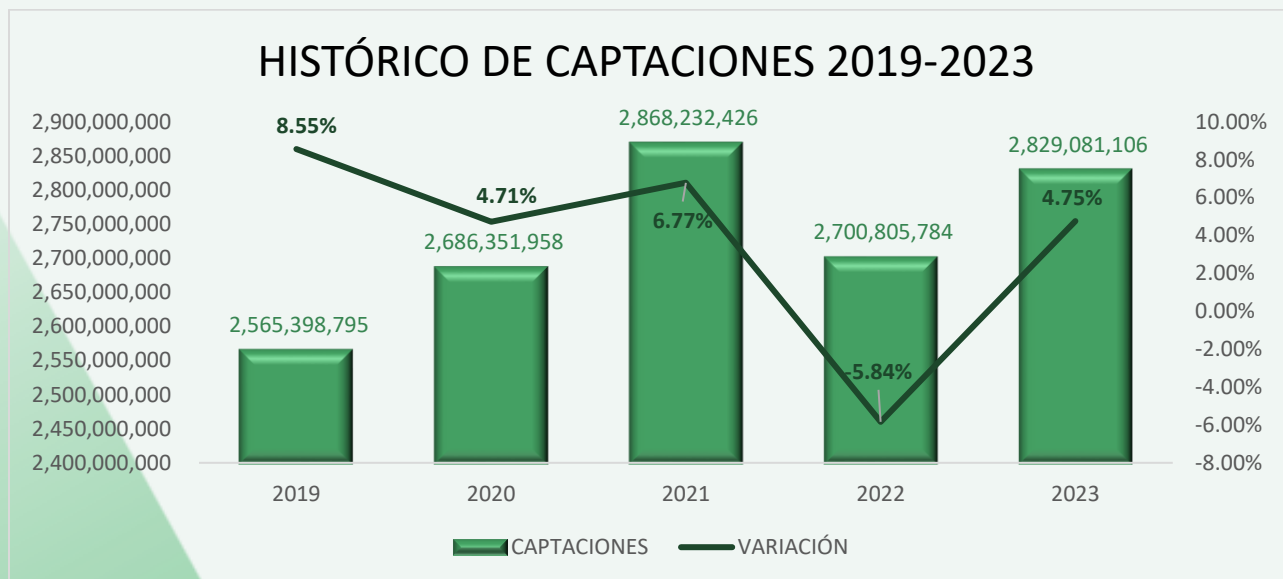
### 8.1. Captaciones

En el año 2023, las captaciones en Feser alcanzaron la cifra de \$2,829 millones, reflejando un crecimiento de \$128 millones respecto al año anterior. Este incremento representa un notable avance del 4.75% en comparación con el ejercicio previo.

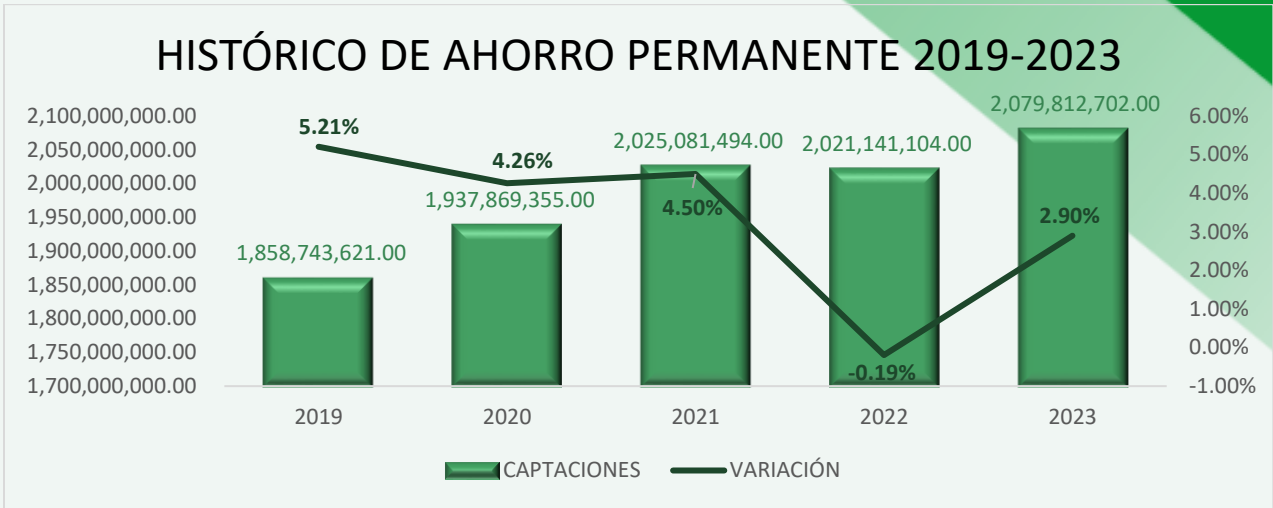
Destacando los principales rubros, la línea de Certificados de Depósito a Término (CDAT) sobresalió con un incremento significativo del 28.53%, alcanzando un total de \$130 millones de pesos. Por otro lado, el ahorro permanente experimentó un incremento del 2.90% respecto al año anterior, mientras que el ahorro programado registró un sólido crecimiento del 7.04%.

Es importante señalar que, en cuanto a los aportes sociales, se observa una tendencia de crecimiento moderado, con un aumento del 3.84% en el último año. Este indicador resalta la estabilidad y la constante contribución de nuestra base social.

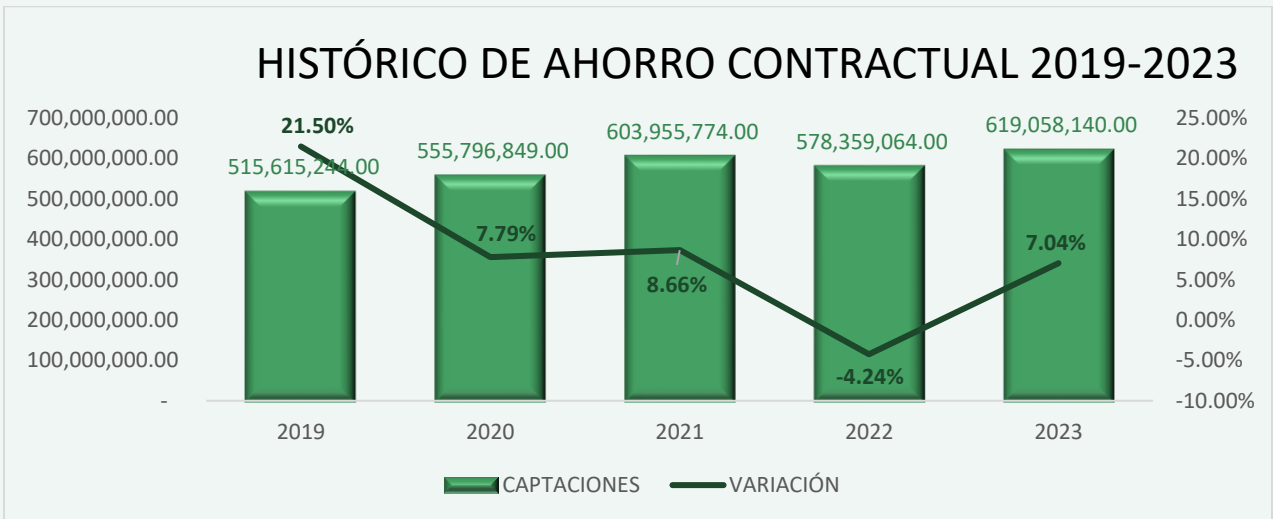
En resumen, los resultados financieros de Feser para el año 2023 reflejan un desempeño sólido, con un crecimiento destacado en varias líneas de captación y una continua expansión en los aportes sociales. Estos datos indican una gestión eficiente y un sólido respaldo de nuestros clientes hacia nuestra institución.



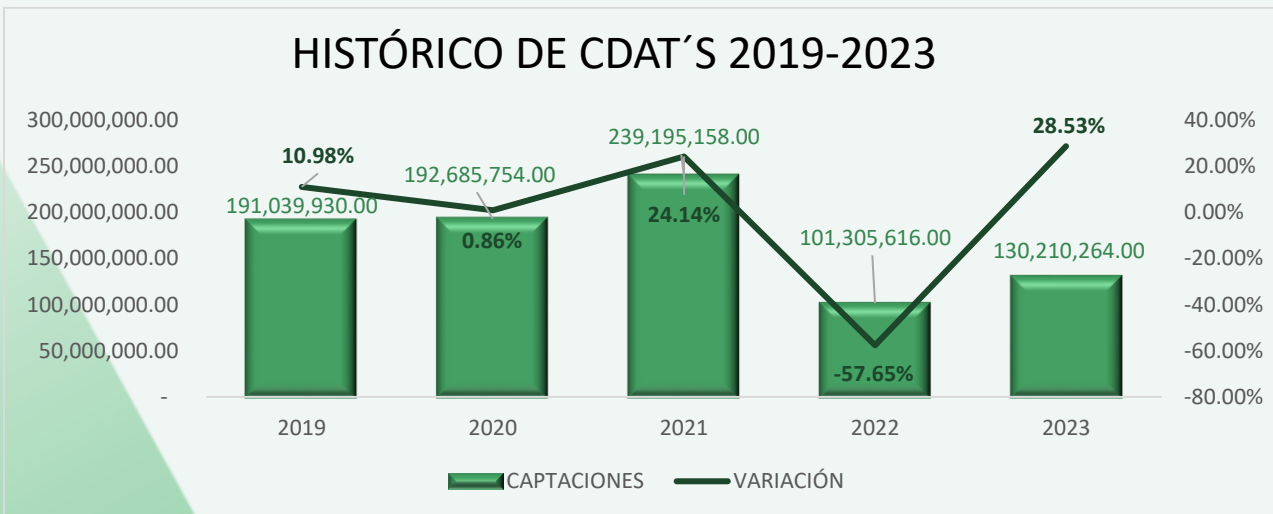
Gráfica 10. Histórico de captaciones en los últimos cinco años. Fuente: Sólido



Gráfica 11. Histórico de ahorro permanente en los últimos cinco años. Fuente: Sólido

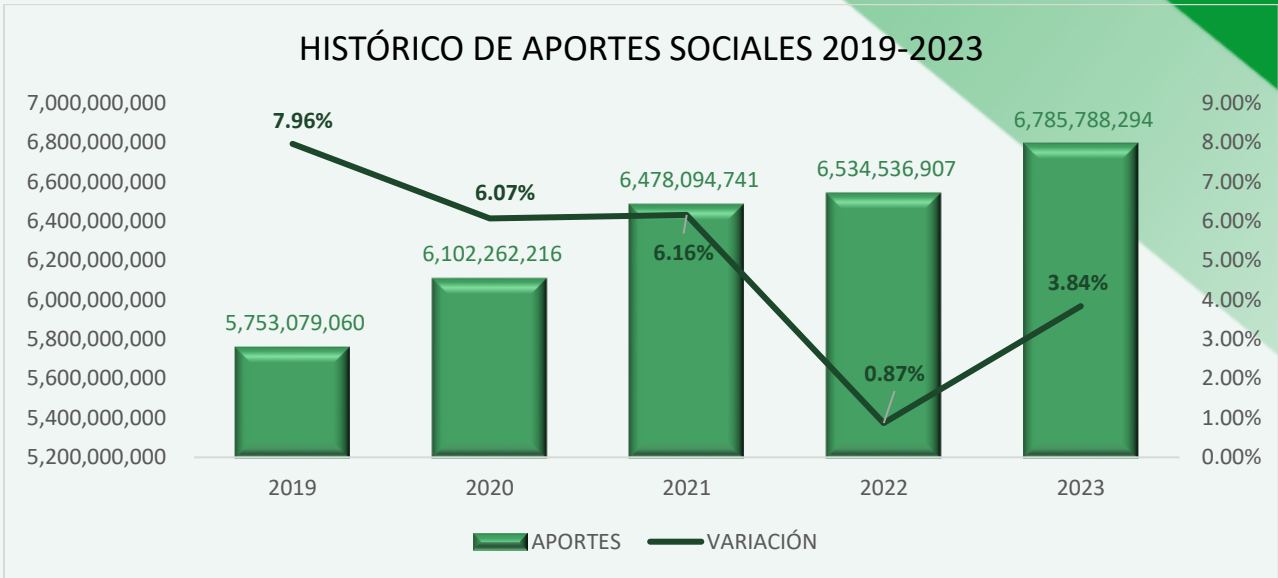


Gráfica 12. Histórico de ahorro contractual en los últimos cinco años. Fuente: Sólido



Gráfica 13. Histórico de Cdat's en los últimos cinco años. Fuente: Sólido





Gráfica 14. Histórico de los aportes sociales en los últimos cinco años. Fuente: Sólido

## 8.2. Colocaciones

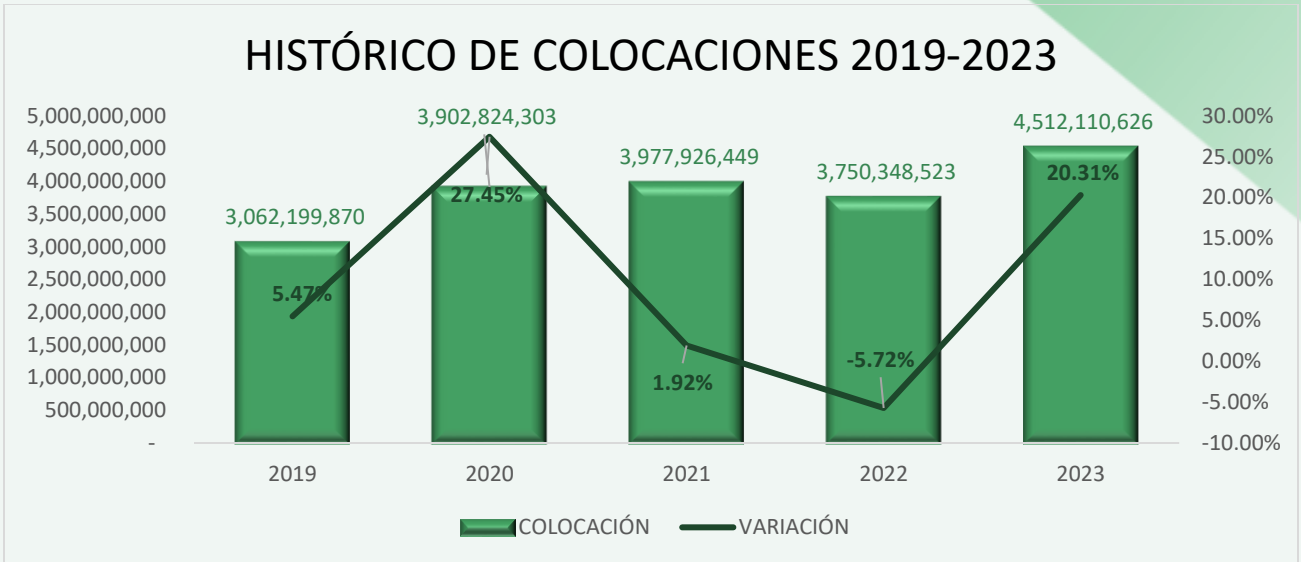
En comparación con el año anterior, los créditos otorgados experimentaron un notable crecimiento del 20.31% durante el año 2023, alcanzando un monto total de \$4,512,110,626. Este incremento refleja un sólido desempeño en nuestra cartera crediticia y demuestra el compromiso de Feser con el financiamiento responsable y accesible para nuestros asociados.

Entre las diversas líneas de crédito, destacan aquellas con mayor participación en nuestra cartera. En este sentido, el crédito promocional se posiciona como la línea líder, representando el 50.7% del total de créditos otorgados, seguido de la línea de Libre Destinación, que contribuye con un 15.0% del total.

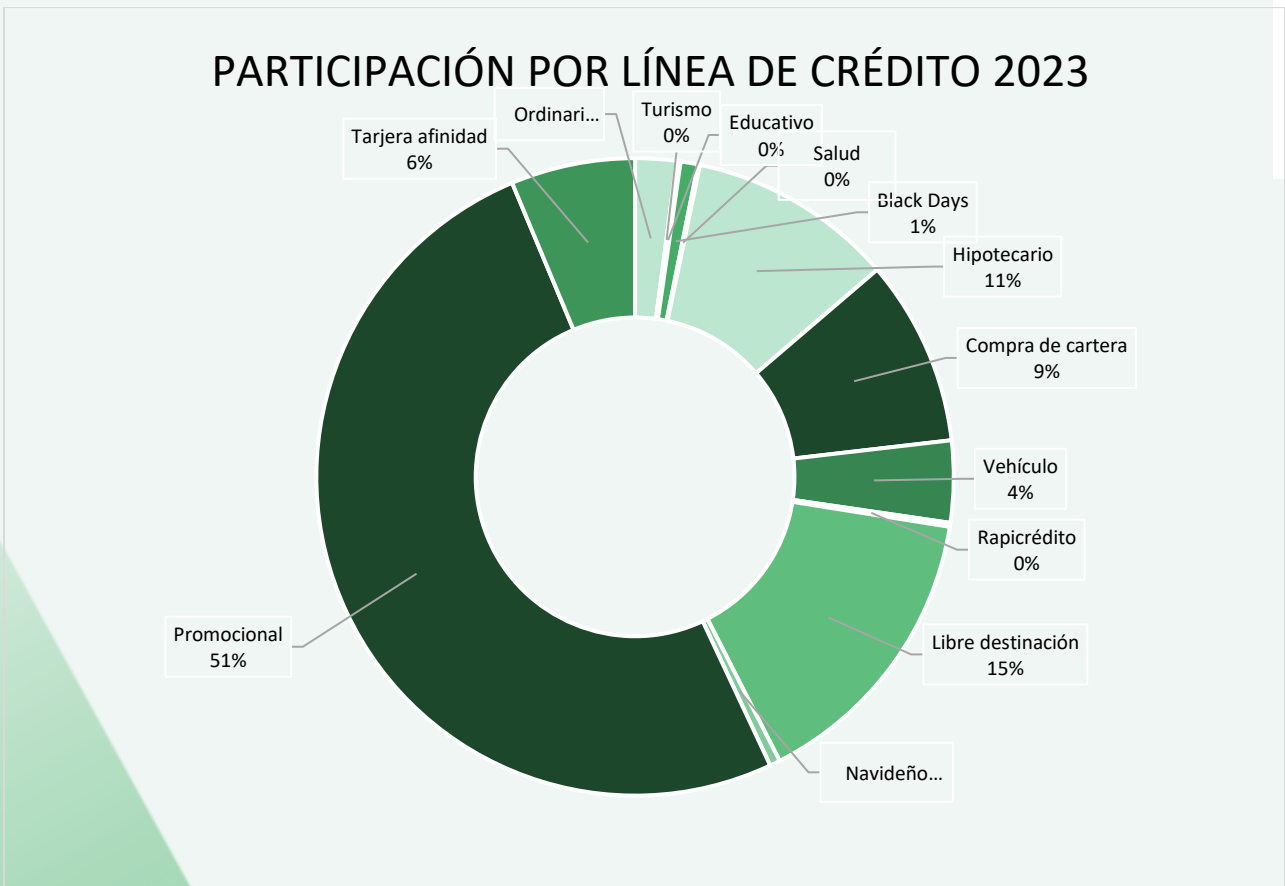
Es importante resaltar el enfoque estratégico hacia el incremento de la participación del crédito promocional. Esta línea ofrece beneficios significativos a nuestros asociados, como tasas de interés preferenciales, liberación de flujo de caja y un endeudamiento justo, alineado con las destinaciones específicas de cada línea de crédito. Este enfoque refleja nuestra continua preocupación por brindar soluciones financieras adaptadas a las necesidades y objetivos de nuestros asociados.

En resumen, el año 2023 ha sido testigo de un notable crecimiento en la concesión de créditos, destacando la importancia estratégica del crédito promocional y la constante búsqueda de beneficios tangibles para nuestros asociados. Estos resultados reafirman el compromiso de Feser

con el desarrollo financiero de nuestra comunidad y nuestra misión de ser un aliado confiable en el camino hacia el éxito económico de nuestros asociados.



Gráfica 15. Histórico de la colocación en los últimos cinco años. Fuente: Sólido



Gráfica 16. Participación por línea de crédito en los últimos cinco años. Fuente: Sólido

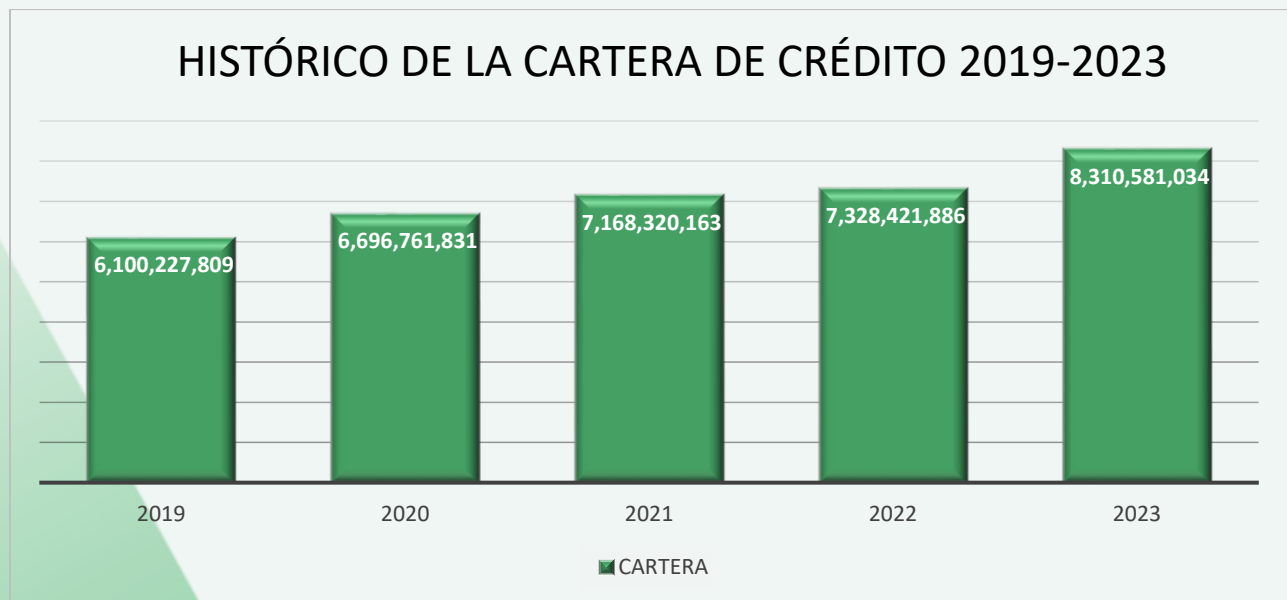
### 8.3. Cartera

Durante el año 2023, la cartera de FESER cerró en \$8,310,581,034, evidenciando un sólido crecimiento del 13.40% en comparación con el año anterior. Este incremento refleja la evolución positiva de nuestra cartera, la cual ha mantenido una tendencia creciente en los últimos períodos.

Es crucial destacar que mantener un menor riesgo de mora en nuestra cartera es fundamental para la consolidación del crecimiento de FESER. En este sentido, es imperativo continuar con los esfuerzos destinados a este fin, asegurando una gestión eficiente y proactiva de los riesgos asociados.

En lo que respecta al índice de cartera morosa, se ha observado una disminución significativa gracias al trabajo dedicado a la recuperación de cartera en todas las categorías. Tanto la gerencia, la administración y los asesores jurídicos han desplegado esfuerzos para reducir la edad de las categorías y sanear la cartera en general. Como resultado de estos esfuerzos, el índice de cartera morosa se situó en un 5.36% para el año 2023, lo cual refleja un avance notable en la gestión del riesgo crediticio.

En resumen, el año 2023 ha sido testigo de un crecimiento significativo en la cartera de FESER, acompañado de una mejora sustancial en la gestión del riesgo de mora. Es esencial continuar con estos esfuerzos para garantizar la solidez financiera de nuestra institución y seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros asociados.



Gráfica 17. Histórico de saldo de cartera de crédito en los últimos cinco años. Fuente: Sólido

**Resumen gráfico económico.**



Gráfica 18. Histórico del indicador de cartera de crédito morosa en los últimos cinco años. Fuente: Sólido



Gráfica 19 Estructura financiera 2023. Fuente: Estado de la Situación Financiera

Cuadro comparativo de los últimos años en la estructura económica.



Gráfica 20. Comparativo de estructura financiera 2019-2023. Fuente: Estado de la Situación Financiera

Durante el año en cuestión, los activos experimentaron un incremento del 10.5% en comparación con el año anterior, señalando un crecimiento sostenido en la base de recursos de la institución. Por otro lado, los pasivos aumentaron en un 8.5%, reflejando una expansión en las obligaciones financieras asumidas por la entidad.

Es importante destacar que el patrimonio registró un crecimiento del 11.3%, superando incluso el aumento tanto de los activos como de los pasivos. Este fenómeno indica que el crecimiento estructural tuvo su mayor incidencia en el fortalecimiento del patrimonio.

Este crecimiento diferencial del patrimonio refleja una gestión financiera sólida y una adecuada capitalización de la institución. Además, sugiere una mejora en la capacidad de FESER para absorber riesgos y mantener una posición financiera robusta en un entorno cambiante.

En resumen, el crecimiento diferencial del patrimonio respecto a los activos y pasivos indica una tendencia positiva en la salud financiera y la capacidad de gestión de la institución. Este análisis respalda la solidez y estabilidad de FESER en el cumplimiento de sus objetivos y compromisos financieros.

**Resumen gráfico operacional.**



Gráfica 21. Estructura Operacional 2023. Fuente: Estados de Resultados Integrales

**Cuadro comparativo de los últimos años en la estructura económica.**



Gráfica 22. Comparativo de estructura operacional 2019-2023. Fuente: Estados de Resultados Integrales

Durante el período analizado, los excedentes registraron un impresionante incremento del 27.90% en comparación con el año anterior, lo que destaca la eficacia operativa de la organización. Este resultado positivo se basa en un aumento del 25.91% en los ingresos, una gestión de costos y gastos que se ajustó a las necesidades operativas y un incremento del 18.55% en el gasto social en comparación con el año anterior.

Este crecimiento equilibrado refleja una operatividad eficiente en la generación de ingresos, así como un control riguroso de los costos y gastos, lo que ha permitido destinar recursos adicionales al gasto social. Este incremento del gasto social demuestra el compromiso de FESER con la inversión en programas y actividades que benefician a nuestros asociados, asegurando una apropiada utilización de los recursos financieros.

En resumen, el sólido incremento de los excedentes refleja la salud financiera de la organización y su capacidad para generar valor de manera sostenible. La eficiencia operativa demostrada en el equilibrio entre ingresos, costos y gastos, junto con el aumento significativo en el gasto social, subraya el compromiso de la organización con el desarrollo social y el bienestar de nuestros asociados.

#### 8.4. Indicadores financieros propios

FESER DICIEMBRE 2023		2023
SARC	Cartera improductiva ( $\geq c$ )	4.38%
	Calidad de cartera	5.36%
	Cartera en mora/Patrimonio	5.06%
	Provisiones/cartera en mora (cobertura total)	78.70%
	Patrimonio/Activos	72.40%
	Patrimonio sin aportes/PPE+Improductiva	1.68
	Quebranto patrimonial (patrimonio/aportes)	1.32
SARM	Inversiones+cartera/Depósitos+Obligaciones+Aportes	115.16
	PPE/Total activos	7.46%
	Activos improductivos	10.76%
	Depósitos/Cartera	35.16%
	Cartera/Activos	67.01%
	Efectivo y Equ+Inversiones+Patronales/Depósitos y Aportes	35.41%
SARO	Rentabilidad de la cartera: Ing. Causado/Monto cartera bruta	12.21%
	Rentabilidad de patrimonio excedente/Patrimonio	2.21%

## Análisis

El patrimonio del Fondo constituye el 72.37% del total de los activos, así que tendría que perderse más de esta proporción de los activos para que los acreedores, entre ellos, los ahorradores, tuvieran algún riesgo de pérdida de sus recursos.

Descontados los aportes, el patrimonio equivale a 1.68 veces el valor de la cartera improductiva y de los activos de Propiedad, Planta y Equipo del Fondo. Esto indica que estos activos, de difícil o dudosa realización, están siendo financiados con recursos propios en lugar de aportes o captaciones.

Asimismo, el patrimonio representa 1.32 veces los aportes sociales, lo que sugiere que se debería perder casi una tercera parte del patrimonio para que los aportes de los asociados estén en riesgo, gracias al nivel de reservas y otras partidas patrimoniales diferentes de aportes.

En cuanto a la estructura de FESER y su riesgo de mercado, por cada \$100 pesos captados de asociados en aportes, ahorros o recibidos de crédito bancario, se tienen activos financieros productivos por un valor de \$115.16 pesos, indicando que la totalidad de aportes y ahorros se encuentran invertidos en activos productivos.

Los activos fijos del Fondo representan el 7.46% del total del activo, mientras que los activos improductivos, que incluyen caja, bancos, cuentas por cobrar, activos fijos e intangibles, representan el 10.76%, un ligero aumento respecto al 7.60% registrado en el cierre de 2022.

Los depósitos representan el 35.16% de la cartera, Como puede observarse, la cartera sería suficiente para devolver la totalidad de los ahorros y todavía quedaría tres cuartas parte para responder por los demás pasivos y aportes de los asociados.

La cartera mantiene una participación del 67.01% sobre el total de activos de FESER, continuando como el principal activo productivo.

Los recursos financieros de corto plazo representan el 35.41% del total de aportes y ahorros captados, lo que indica una gran capacidad para resistir una fuga importante de asociados en el corto plazo.



Finalmente, la rentabilidad del patrimonio fue del 2.21% anual, mientras que la rentabilidad de la cartera alcanzó el 12.21%.

Este análisis refleja la sólida posición financiera de FESER, con una estructura bien equilibrada y una gestión eficiente de sus recursos, lo que contribuye a la seguridad y confianza de nuestros asociados.

# 8. BALANCE

## *Administrativo*

### **Comité interno de administración del riesgo de liquidez**

De acuerdo con el Capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera de diciembre de 2020 en su Anexo 3 define la Metodología estándar de medición de riesgo de liquidez - Brecha de liquidez para las cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito, fondos de empleados y asociaciones mutuales.

FESER cuenta con un comité interno de administración del riesgo de liquidez, conformado por el señor Carlos Arturo Bedoya como miembro de la Junta Directiva, Leidy Selene Pescador Arias como Gerente encargada y Leobardo Giraldo López como Contador, realizando las reuniones mensuales para ejecutar sus funciones normativas además de:

- a. Revisión trimestral de la ejecución presupuestal.
- b. Definición de estrategias de colocación de crédito.
- c. Análisis de tasas de captación.
- d. Seguimiento al efectivo improductivo.
- e. Seguimiento y control de las inversiones en Cdat's.
- f. Presentar iniciativas de control, medición y mitigación del riesgo de liquidez.

Se ha realizado la función principal de reportar trimestralmente la brecha de liquidez acumulada para el plazo de tres meses y no se ha encontrado un valor negativo, es decir no se ha encontrado un valor en riesgo por liquidez. Tampoco se ha presentado durante dos (2) evaluaciones consecutivas, un valor en riesgo por liquidez mayor (en términos absolutos) al de los activos líquidos netos madurados en las bandas de tiempo superiores a tres (3) meses, de manera que no se ha dado una exposición significativa al riesgo de liquidez.

En el comité se cuenta con el debido análisis y monitoreo de las medidas que van proporcionando los indicadores mes a mes, obteniendo así, un panorama permanente, amplio y responsable en la gestión de las funciones del comité. Adicionalmente desde allí surgen las propuestas que son entregadas a Junta Directiva para optimizar el recurso y en general propiciar una perspectiva sostenible de FESER como empresa.

### **Comité de Riesgos**

De acuerdo con el Título IV Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera de diciembre de 2020: "Las organizaciones solidarias vigiladas, señaladas en el ámbito de aplicación del presente

capítulo deben desarrollar, implementar y mantener un Sistema Integrado de Administración de Riesgos (SIAR), que les permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente sus riesgos, de manera que puedan adoptar decisiones oportunas para su mitigación.

El cumplimiento de estos parámetros, junto con la adopción de prácticas de buen gobierno, le permitirán a la organización:

- a. Establecer y fomentar una cultura de administración de riesgos al interior de cada organización.
- b. Identificar, medir, controlar y monitorear oportuna e integralmente los riesgos inherentes al desarrollo de las actividades propias de su objeto social
- c. Articular la gestión de riesgos con el plan estratégico y de negocios de la organización.

Este sistema debe ser acorde con el perfil y apetito de riesgo, la naturaleza, el tamaño la complejidad y diversidad de las actividades que desarrolle la organización, así como con los entornos económicos y de los mercados en donde opera”

Al cierre del año 2023, FESER mantuvo conformado el comité de riesgos con un integrante de la Junta Directiva: Maria del Pilar Rivera, la gerente encargada Leidy Selene Pescador Arias y la profesional de riesgos Silvana Mendoza Bohórquez. El comité se reunió mensualmente realizando, entre otras tareas y funciones:

- d. La implementación de una cultura de gestión de los riesgos a los que está expuesta la organización solidaria.
- e. El diseño de los controles necesarios para operar de forma adecuada.
- f. La implementación, ajuste y actualización de políticas y los procedimientos que permitan identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de la organización, tanto a nivel global como a nivel de cada una de sus áreas.
- g. El establecimiento de políticas de información y de comunicación adecuadas.
- h. Esquemas de monitoreo y supervisión efectivos sobre las operaciones que realizan.

El Sistema de Administración de Riesgos (SIAR) articulado con el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), el Riesgo de Liquidez y el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) se encuentra debidamente implementado y en etapa de mejora continua dados los cambios normativos, ajustes internos y adaptación al objetivo de convertirse en una cultura de gestión del riesgo para toda la organización.

## **Aspectos de ley**

### **1.1.1. Gobierno Corporativo**

La Junta Directiva y el Comité de Control Social se reúnen mensualmente para ejercer las funciones correspondientes a la administración del fondo, realizando el respectivo análisis desde todas las perspectivas y ámbitos en la operación del negocio.

El sistema de créditos se ajustó a la normatividad para el sector solidario acatando lo indicado en el SARC para sus respectivos procesos y etapas, actualizando el comité, los reglamentos, políticas, formularios relacionados y todo lo concerniente a la operación interna.

El fondo cuenta con una infraestructura tecnológica apropiada y acorde a la necesidad operativa del fondo complementada con políticas de seguridad de la información y protocolos de respaldo de los datos.

Se ha dado cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con el Fondo de Liquidez elaborando y enviando trimestralmente el respectivo formulario a la Supersolidaria.

Se dio cabal cumplimiento al envío del formulario de evaluación de la brecha de liquidez dentro de los términos y parámetros establecidos en la norma.

Fueron enviados todos los reportes trimestrales del 2023 correspondientes a la rendición de cuentas ante la Superintendencia de la Economía solidaria.

### **1.1.2. Asuntos de relevancia.**

- a. Se le ha dado respuesta a los derechos de petición presentados a FESER en el tiempo y procedimientos indicados por la ley.
- b. El caso del señor Mateo Cifuentes se encuentra bajo poder del abogado Juan Guillermo Santana, quien tiene como objetivo solucionar el caso a favor de FESER empleando toda la capacidad legal disponible.
- c. FESER se encuentra al día con el impuesto anual y bimestral de Industria y Comercio, tasa bomberil, de avisos y tableros.
- d. Se pagó oportunamente el RUES.
- e. Se ha reportado oportunamente la información correspondiente en Medios Magnéticos a la DIAN, pagos oportunos de retención en la fuente, pago a los gravámenes a los movimientos financieros, IVA, declaración de ingresos y patrimonio, información exógena municipal.
- f. FESER ha cumplido oportunamente con los reportes ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, los de cierre de ejercicio y los de periodos intermedios. Además, ha cumplido con los pagos de las cuotas de contribución.
- g. A la fecha no se tiene conocimiento de proceso alguno en contra de FESER por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria
- h. Se ha dado cumplimiento a las indicaciones normativas relacionadas con el SIAR, SARC y SARLAF, los cuales se encuentran implementados y en ejecución, sujetos a revisión y mejora continua.
- i. Se ejecutó el plan estratégico de FESER al año 2023 y se actualizó de acuerdo con el análisis presupuestal y estratégico aprobado para el 2023.

**1.1.3. Acontecimientos importantes ocurridos después del ejercicio.**

En lo corrido de 2023 no se han registrado acontecimientos relevantes susceptibles de ser mencionados en el presente informe, adicionalmente no se han presentado hechos importantes que deban ser dados a conocer a los asociados o eventos que afecten los resultados del ejercicio, la posición financiera y/o administrativa comunicada en el presente informe.

**1.1.4. Evolución proyectada de la entidad**

El Fondo de Empleados de Salud en Risaralda (FESER) se vio afectado por la elevada inflación y el desempleo durante el año 2023, lo que redujo la capacidad de ahorro de nuestros asociados. Esto se reflejó en algunos indicadores de gestión. Sin embargo, a pesar del entorno de incertidumbre, la dinámica en la colocación de créditos permitió cerrar el año de manera positiva. Durante este período desafiante, FESER mantuvo su enfoque en su misión, visión y estrategia como fondo de empleados, consciente de los desafíos del sector, incluyendo el desempleo, la inflación y la informalidad laboral, así como la situación económica y social del país en general.

Como un actor crucial en el bienestar de los asociados, FESER implementó diversas estrategias a lo largo del año 2023 para mantener una dinámica financiera en niveles aceptables, considerando el contexto y las consecuencias evidentes que afectaron a otros sectores.

FESER logró crear valor a través de una sólida gestión financiera en su actividad crediticia, complementada con la ejecución exitosa de programas sociales que contribuyeron al bienestar de los asociados.

Adicionalmente la administración de FESER tiene cuatro líneas estratégicas:

**Objetivo 1: Aumentar y fortalecer la base social de asociados satisfechos que comprendan y actúen con identidad solidaria.**

Estrategia para el objetivo 1: Fortalecer los planes comerciales de manera que permitan vincular a más empresas de la región logrando así convenios que promuevan nuestros principios solidarios y extiendan el portafolio de servicios a un mayor número de personas interesadas en beneficiarse del modelo solidario, esto acompañado de un plan comercial individual enfocado en el mejoramiento de la calidad del servicio, planes de fidelización y de promoción de campañas con ingresos de asociados referidos. Conservar los planes de formación en Economía Solidaria dirigidos a todos los asociados.

**Objetivo 2: Garantizar la sostenibilidad, valor y confianza del fondo fortaleciéndolo económicamente.**

Estrategia para el objetivo 2: Mantener un control permanente sobre la productividad y su relación con los costos y gastos de manera que los beneficios de carácter social sean sustentados financieramente a partir de los excedentes. Mejorar la eficiencia del otorgamiento de crédito con el balance adecuado en tasas de interés. Programar como mínimo cinco meses del año en los que se ofrecerá una línea de crédito con un beneficio de reducción de tasa de interés dentro de un

rango moderado. Aplicar las mejoras en las políticas de crédito y cartera en coherencia con los requerimientos de sistemas de administración de riesgos implementados, se dará continuidad a los preceptos de rápido desembolso y orientación social más que al consumo, buscando un aumento moderado en comparación con el nivel actual de cartera de crédito. Realizar alianzas estratégicas que amplíen el acceso a servicios dada la ventaja estratégica de la colectividad. Vincular a los beneficiarios de los asociados en los programas de beneficio social. Promocionar e impulsar la participación de los asociados en los programas de beneficio social.

**Objetivo 3: Consolidar un modelo de gestión con base en excelencia operativa, tecnología, transformación digital y optimizar procesos administrativos.**

Estrategia para el objetivo 3: Aplicar el sistema de administración de riesgos como estrategia que genere valor en los procesos administrativos de FESER. Implementar mecanismos de firma digital enmarcados en las regulaciones pertinentes. Ofrecer formación y capacitación en áreas tecnológicas a los asociados, beneficiarios y funcionarios. Actualizar los perfiles de los cargos y sus funciones. Consolidar los procesos pertenecientes a la cadena de valor de FESER. Fortalecer los canales de comunicación con los asociados por medios digitales. Ajustar el estatuto, los manuales, políticas, procedimientos y procesos de FESER bajo un contexto moderno, tecnológico y adaptable a la dinámica actual del sector salud y la normatividad vigente relacionada con los fondos de empleados.

**Objetivo 4: Mejorar el nivel de competencia y desempeño de los empleados y directivos.**

Estrategia para el objetivo 4: Realizar jornadas de capacitación y formación en diversas áreas haciendo énfasis en el modelo de la economía solidaria. Efectuar capacitaciones en temas técnicos que hagan parte de la operación del fondo de empleados. Cumplir con jornadas de formación internas en los procesos críticos del fondo.

Las perspectivas para el 2024 presenta un reto muy grande dado el alto grado de incertidumbre al tener en cuenta factores políticos y macroeconómicos como el desempleo, el déficit fiscal, la inflación, las reformas a salud, trabajo, pensión, tributaria, entre otras, FESER en un escenario moderado espera una recuperación lenta en el ingreso de asociados, fortaleciendo la relación con los asociados actuales ya que ellos continúan depositando su confianza y expectativas en FESER logrando percibir el impacto en su bienestar social. En el ámbito general de la operación financiera y administrativa es necesario tener en cuenta el desafío que implica la continuidad de la incertidumbre política y social que se avecina y todos sus efectos en la organización solidaria, retos que no solo son internos sino también externos como la recuperación del empleo, la transformación digital, reformas a nivel normativo de índole nacional, y en general, el desarrollo de la economía nacional y regional.

Logrando cumplir los objetivos estratégicos de FESER rodeados de un buen comportamiento en el desarrollo político y económico del país y bajo un escenario optimista, se alcanzaría un año 2024 con resultados positivos en crecimiento, impacto social y administración eficiente.

#### **1.1.5. Operaciones realizadas con los asociados y con los administradores**

FESER ha realizado operaciones con asociados y administradores enmarcadas dentro del régimen normativo vigente, el estatuto y los reglamentos en cumplimiento con el objeto social y el normal desarrollo de actividades y operaciones empresariales.

#### **1.1.6. Derechos de autor y propiedad intelectual**

Dando cumplimiento a la Ley 603 de 2000, emanada del Congreso de la República, respecto a los puntos a tratar dentro de los informes de gestión y en particular con el punto 4 del artículo 1, referido a la manifestación de la entidad respecto al cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, se comunica que:

El Fondo de Empleados de Salud en Risaralda FESER, dentro de sus actuaciones para el logro de sus objetivos ha cumplido cabalmente con esta normatividad. Por lo demás, esta administración manifiesta que se seguirá tratando el tema con todo el rigor jurídico que ello implica, evitando transgredir la Ley de Derechos de Autor vigente y la exposición a enfrentar juicios civiles y penales, pagar indemnizaciones y enfrentar publicidad adversa.

#### **1.1.7. Constancia libre circulación de facturas**

El Fondo de Empleados de Salud en Risaralda FESER no ha entorpecido la libre circulación de facturas emitidas por vendedores o proveedores, cumpliendo cabalmente con la normatividad relacionada.

#### **1.1.8. Normas de seguridad social**

El Fondo de Empleados de Salud en Risaralda FESER ha cumplido con las normas vigentes relacionadas con la seguridad social.

La Gerencia de FESER, junto con todo nuestro equipo de colaboradores que enfrenta diariamente la tarea de atender y solucionar las necesidades de nuestros asociados, deseamos expresar nuestro profundo agradecimiento a aquellos que nos han brindado palabras de reconocimiento por nuestra dedicada labor. Estas muestras de aprecio no solo nos llenan de gratitud, sino que también nos motivan y fortalecen nuestro compromiso. Es gracias a este respaldo que nuestro gran fondo de empleados podrá perdurar en el tiempo, cumpliendo con eficacia nuestros objetivos administrativos, financieros y sociales.

En FESER, estamos orgullosos de ser administrados por un equipo humano que se esfuerza diariamente por ofrecer lo mejor de sus talentos, habilidades y competencias, con el fin de brindar una atención de calidad y buscar constantemente la mejora continua. Además, queremos reconocer el arduo trabajo realizado por nuestra junta directiva, quienes han demostrado un

compromiso y una identidad excepcionales con FESER, especialmente durante un año marcado por la implementación de normativas adicionales a nuestras actividades habituales. Asimismo, valoramos enormemente el papel desempeñado por el Comité de Control Social, así como por los comités técnicos y de apoyo.

FESER es una empresa solidaria que opera en función del interés colectivo y orienta sus acciones conforme a su plataforma estratégica. En este sentido, nos complace informar que nuestra organización se proyecta como una entidad que cumple cabalmente con su objeto social, manteniendo una sólida sostenibilidad financiera a la par que enfrenta los desafíos derivados de la dinámica macroeconómica del país y la región.

Por último, extendemos una cordial invitación a todos nuestros asociados para que continúen manteniendo el compromiso, la confianza y la responsabilidad que nos han llevado a engrandecer nuestra organización día a día. Es gracias a su apoyo que podemos llevar los beneficios de nuestro modelo empresarial a cada hogar, cumpliendo así con nuestra misión de promover la transferencia solidaria y la sostenibilidad empresarial.

Este informe se presenta en la ciudad de Pereira, Risaralda, el día 25 de febrero de 2024, y el documento original, debidamente firmado, se encuentra archivado en la oficina de FESER.

**Carlos Arturo Bedoya Zapata:**  
Presidente Junta Directiva

---

**Carlos Andrés García Caicedo:**  
Vicepresidente Junta Directiva

---

**Juan Carlos Agudelo Beltrán:**  
Secretario Junta Directiva

---

**Maria Olga Cardona Arroyave:**  
Integrante Junta Directiva

---

**María del Pilar Rivera González:**  
Integrante de Junta Directiva

---

**Leidy Selene Pescador Arias:**  
Gerente encargada de FESER

---

Original Firmado en las instalaciones de FESER