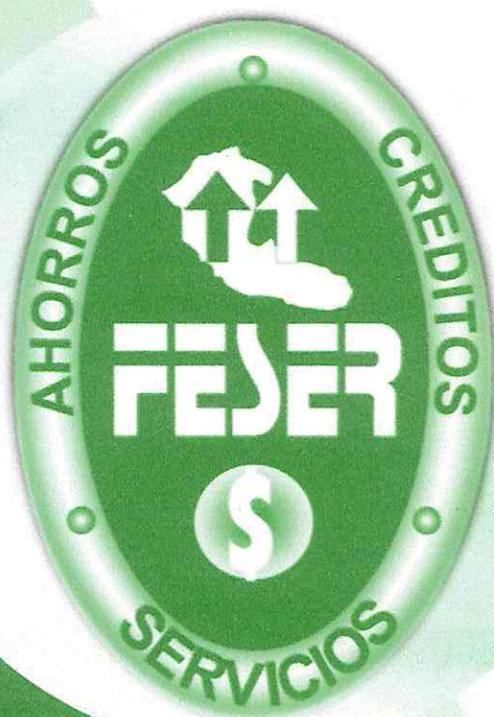


# FONDO DE EMPLEADOS DE SALUD EN RISARALDA

## INFORME DE GESTIÓN COMITÉ DE *Control Social* 2023-2024



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

Presentamos un saludo fraternal a los delegados (as) asistentes a esta asamblea 2024.

**OBJETIVO DEL COMITE:** Ejercer el control social, interno y técnico del Fondo, dentro de los ordenamientos dispuestos por la Ley y los Estatutos,

El comité está conformado por asociados hábiles.

En cumplimiento de las funciones definidas, por el estatuto de Feser y el reglamento interno del Comité de Control Social presentamos ante ustedes el resultado de las actividades realizadas durante el año 2023.

### PLAN DE TRABAJO

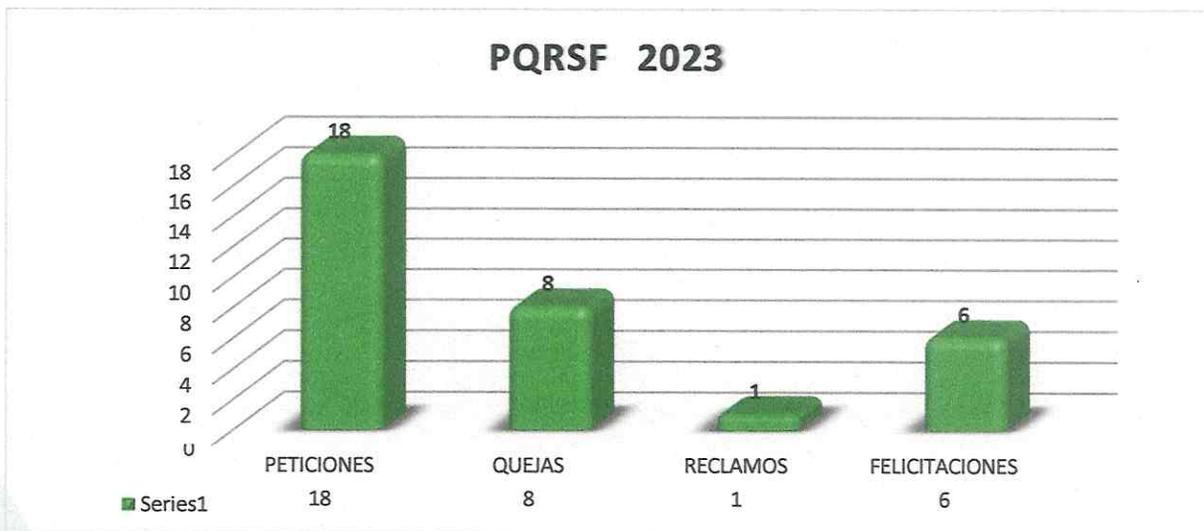
1. El Comité de Control Social cumplió con las reuniones periódicas de conformidad con el estatuto durante la vigencia de 2023.
2. **Revisión y Estudio de documentos legales del Fondo:** Se realizó acompañamiento a la junta directiva, para la revisión y actualización de los diferentes reglamentos del fondo.
3. **Participación en reuniones de Junta directiva:** Un integrante del Comité asistió mes a mes a reuniones de Junta Directiva, dando a conocer las diferentes solicitudes que realizan los asociados, por los servicios que presta Feser.
4. **Seguimiento al PESEM:** En la vigencia de la actual Junta directiva se retomaron los comités de apoyo, Bienestar social y educación a través de los cuales se realizaron las siguientes actividades de educación y recreación dando cumplimiento a los establecido en el PESEM.
5. **Elaboración y archivo de actas y correspondencia:** Se da cumplimiento al libro de actas y correspondencia.
6. **Lectura, análisis e informe de las actas de Junta Directiva:** Se da lectura de las actas y se hacen recomendaciones a las Junta Directiva sobre la claridad de algunos puntos.

2

7. **Actividad con asociados con más de 20 años en el Fondo:** Esta actividad fue retomada por el comité de bienestar social, y la junta directiva.
8. **Reunión con entes de control del Fondo Revisoría Fiscal y Auditoría:** Se recibió acompañamiento y asesoría oportuna de los entes de control.
9. **Seguimiento a la proposición de la asamblea:** Por parte de la Junta Directiva y la administración se dio cumplimiento a las proposiciones presentadas en la asamblea 2023, que eran viables.
10. **Proyecto para devolución de un % de ahorros:** Se propuso para la reforma de estatutos, pero no tuvo acogida en la comisión además en capacitación recibida recientemente **Curso de Economía Solidaria Avanzado** el facilitador recomienda no adoptar esta medida porque no favorece el fondo.
11. **Revisión y propuesta para reforma de estatutos:** Se acompañó a la junta directiva en la revisión de la reforma de estatutos.
12. **Elaboración formato seguimiento PQRS:** Se realizó El manual de procedimiento para el manejo de las PQRS y se socializo a todos los asociados a través de los medios que cuenta Feser, se planteó diseñar un nuevo formato más práctico, pero teniendo en cuenta que se tiene buen stock de los formatos actuales no se implementó el nuevo formato debido a la existencia de formatos.
13. **Revisión de asociados hábiles e inhábiles:** Se procedió a revisar los listados de asociados hábiles e inhábiles para la elección de delegados postulados para la Asamblea General Ordinaria 2024.

## TAREAS REALIZADAS

1. Se envió circular a todos los asociados, donde se le hace énfasis de los derechos y deberes que tienen con el fondo.
2. El comité realizó acompañamiento en los sorteos que se realizaron de los bonos de fidelidad de los meses enero a septiembre y de igual manera en el sorteo de bonos para los asociados que se encuentra estudiando.
3. El comité de control social en compañía del comité de educación diseñó una encuesta con el fin de identificar las necesidades e intereses educativos y generar un acercamiento entre el Fondo y sus asociados.
4. Se diseñó circular de PQRS, que se socializó con los asociados esto con el fin de dar claridad sobre qué es una PQRS, (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
5. El comité ha estado atento a cada uno de los informes que el abogado Juan Guillermo Santana ha enviado a la Junta Directiva con relación al caso del abogado Mateo Cifuentes.



## ASPECTOS IMPORTANTES DE LAS PQRSF

1. Los asociados utilizan mal la herramienta ya que la gran mayoría de peticiones se basan en solicitar estados de cuenta, certificados para declaración de renta, preguntar de cómo registrarse en la página entre

otros.

2. El 84% de las felicitaciones han sido para el servicio que presta WGT seguros.
3. Las quejas se centran en demora en devolución de aportes, mala información por parte de los asesores.

FONDO DE EMPLEADOS DE LA SALUD EN  
RISARALDA

FESER

## Comité de Control Social



Conozca el **nuevo** MANUAL  
DE PROCEDIMIENTO

para las **PQRS**

Así podrán ser recibidas y  
tramitadas por el Comité de  
Control Social



**COMUNÍCATE CON  
NOSOTROS:**

[csocial@feser.com.co](mailto:csocial@feser.com.co)

Buzón de sugerencias de nuestras  
instalaciones

### RECUERDA!

Las solicitudes de CERTIFICADOS NO son consideradas **PQRS**, y los debes de tramitar directamente con la ADMINISTRACIÓN.



Sabes cuáles son los derechos de los asociados en FESEB?

CLARO QUE SI, PERO LOS DEBERES TAMBIEN ES MUY IMPORTANTE CONOCERLOS Y APLICARLOS



**DERECHOS:**

Son derechos fundamentales de los asociados:

- ✓ Utilizar o recibir los servicios que preste FESEB
- ✓ Participar en las actividades de FESEB
- ✓ Ser informados de la gestión de FESEB
- ✓ Participar en las decisiones de la Asamblea General y en los procesos de elección que se realicen.
- ✓ Fiscalizar la gestión de FESEB en los términos y con los procedimientos que establezca la ley.
- ✓ Retirarse voluntariamente de FESEB
- ✓ Presentar propuestas y proyectos en pro del mejoramiento.
- ✓ Los demás que resulten del estatuto y los reglamentos.

**DEBERES:**

Son deberes fundamentales de los asociados:

- ✓ Realizar el curso básico de economía solidaria.
- ✓ Adquirir conocimientos sobre los objetivos, características de FESEB
- ✓ Comportarse con espíritu solidario frente a FESEB
- ✓ Acatar las normas estatutarias.
- ✓ Cumplir oportunamente las obligaciones de carácter económico.
- ✓ Abstenerse de efectuar actos o incurrir en omisiones que afecten la estabilidad de FESEB
- ✓ Usar adecuadamente los servicios que presta FESEB
- ✓ Participar en los programas de educación, capacitación general y demás actividades y eventos a los que se convoque.
- ✓ Cumplir con los demás deberes establecidos en la ley.
- ✓ Emitir autorización escrita para el manejo de los datos personales y en general de habeas data.



ENCUESTA DE INTERÉS PARA PROFESIONALES DE LA SALUD

Nicho objetivo: PROFESIONALES EN ENFERMERÍA

OBJETIVO:

Con esta encuesta desde el Comité de Educación y Control Social pretendemos identificar las necesidades e intereses educativas de nuestra base social con el fin de generar un acercamiento entre el Fondo y sus asociados mediante futuros procesos de educación continua.

- 1) Nombre(s) y Apellido (s):
- 2) Fecha de Nacimiento: Día/ Mes/ Año
- 3) Entidad donde trabaja:
- 4) Área o Servicio en el que trabaja dentro de la empresa
- 5) Cuenta con estudio de posgrado?
  - Especialización ¿Cuál?
  - Maestría ¿Cuál?
  - Otro ¿Cuál?
  - No
- 6) Tiempo de vinculación al Fondo FESER
  - Menos de un año
  - 1 a 5 años
  - 6 a 10 años
  - 11 a 15 años
  - Más de 15 años
- 7) Ya realizó el curso de ECONOMÍA SOLIDARIA?
  - Si
  - No
- 8) Ha obtenido beneficios con el Fondo?
  - No
  - Sí ¿Cuáles?
- 9) En cuál de las siguientes áreas le interesa actualizarse:
  - Auditoría en gerencia del cuidado
  - Enfermedades de interés en Salud Pública
  - COVID y sus consecuencias en el próximo siglo
  - Manejo del estrés durante el tiempo laboral
  - Liderazgo
- 10) En qué lugar prefiere asistir a procesos de educación continua?
  - En su lugar de trabajo
  - En las instalaciones de FESER
  - Auditorios externos

Agradecemos su aporte y disposición para mejorar la calidad de nuestros servicios, atentamente  
Berenice Isaza y Belisa Ramírez.

**RECOMENDACIONES.**

1. Se recomienda que a través del comité de educación se siga haciendo énfasis en lograr que la totalidad de nuestros asociados realicen el curso de economía solidaria.
2. Se recomienda se haga un portafolio de servicios solo de convenios donde haya claridad el tipo de beneficio que tiene el asociado y su grupo familiar.

**PARA RESALTAR:**

La administración y junta directiva han trabajado en el fondo para lograr que los asociados visiten las oficinas del fondo y haya un acercamiento entre los asociados cuadros directivos y funcionarios de Feser.

A pesar de que se han retirado muchos asociados se ha mantenido la base social la administración y la junta directiva han hecho esfuerzos para que la base social (asociados) no disminuya se ha trabajado para el ingreso de nuevos asociados.

8

El Comité agradece a la Junta Directiva, gerencia y su grupo de colaboradores y diferentes comités de apoyo, que nos prestaron colaboración y apoyo para poder ejercer el cargo con transparencia, responsabilidad y respeto.

Cordialmente:

**María Belisa Ramírez R.**

**Presidenta**

**Cruz Edilma Morales P**

**Secretaria**