

## **Informe Comité de Solidaridad**

**2018**

### **Integrantes:**

Miriam Ramírez García  
Óscar Gonzalo Montoya Castro  
Luis Emilio Bedoya Usme  
Víctor Ignacio Marín Pérez  
Xiomara Rodríguez Linares

### **COOPRUDEA**

Cooperativa de Profesores de la Universidad de Antioquia

2 de febrero de 2019

Considerando nuestro deber como miembros activos del *Comité de Solidaridad*, conforme a la reunión de la Asamblea General de Delegados de Cooprudea, presentamos el informe de actividades correspondiente al año 2018.

El *Comité de Solidaridad* como órgano asesor del Consejo de Administración, recibió las solicitudes de apoyo por parte de asociados de la Cooperativa, buscando un soporte en situaciones de calamidad, las cuales fueron revisadas, avaladas por el Comité y enviadas al Consejo de Administración para su revisión y aprobación.

Dentro de este informe se encuentra una relación detallada de las solicitudes recibidas, analizadas y gestionadas desde el 22 de enero hasta el 19 de noviembre de 2018.

### **Apoyos económicos**

Partiendo de la función primordial del Comité, se revisaron y estudiaron cada uno de los casos con base a nuestro reglamento, se recibieron 52 solicitudes de apoyo, se recomendaron un total de cuarenta y ocho (48): cuarenta y tres (43) aprobadas; seis (6) negadas por el Consejo y cuatro (4) por el Comité.

**Total ejecutado: \$47.797.667**

### **Anexos: Actas solicitadas.**

El Comité estudió cada una de las solicitudes y documentos que anexaron los asociados, se consideraron los argumentos expuestos y el concepto bajo el cual se pidió el apoyo económico a la luz del reglamento expedido por el Consejo de Administración.

Las solicitudes avaladas han sido enviadas al Consejo de Administración, recomendando brindar un apoyo económico de acuerdo con el reglamento mencionado.

## **Propuestas presentadas.**

Se han presentado diferentes propuestas, pero debido a los escasos recursos con los cuales dispone el Comité de Solidaridad, se direccionó estos a cubrir la gran cantidad de solicitudes de apoyo por diferentes causas por parte de los asociados.

Se presentó proyecto para la realización del *Diplomado Adulto Mayor Tercera Edad*, en convenio con el Comité de Educación. Se aprobó, pero este comité tenía la gran mayoría de su programación del año totalmente lista, sumado a esto la falta de recursos.

El Fondo Especial de Solidaridad **FES** continúa en gestión de estudio para implementación en el 2019, pero este requiere la consulta de aceptación de los asociados y la conformación de un reglamento, el cual está en construcción.

## **Dificultades y recomendaciones**

El informe evidencia la oportuna atención de todo el equipo cooperativo en la recomendación de los apoyos a los asociados.

Así mismo, de acuerdo con la normatividad que reglamenta al mismo Comité, consideramos necesario que el Consejo debe diligenciar el formato de solicitud de apoyo económico, para todos los auxilios o ayudas que se asignen directamente con los fondos del Comité de Solidaridad.

Con base en estas situaciones y/o dificultades y con el fin de medir la percepción que tienen los asociados de la Cooperativa y de su Comité de Solidaridad, nos dimos a la tarea de realizar una encuesta, con una muestra dentro de un grupo de asociados que acudieron al Comité solicitando un apoyo, de aquí se escogieron 30 asociados al azar a quienes se les envió una encuesta de percepción, la cual fue respondida por el 43,3% de los encuestados en un tiempo de no más de tres días. En ella se evidencia la gran aceptación que tiene el Comité y la satisfacción que se siente de hacer parte de la Cooperativa.

Esto quiere decir que esperan mucho de su Cooperativa desde sus comités y es allí a donde debemos direccionar los esfuerzos con el propósito de ser asertivos para atender y conocer la problemática interna y externa de nuestros asociados.

## Resultados encuesta de percepción



### ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL COMITÉ DE SOLIDARIDAD 2018



COOPRUDEA

Esta encuesta tiene el propósito de conocer la percepción que los asociados tienen del Comité de Solidaridad en lo relacionado con la gestión, diligencia y apoyo de cada una de las actividades en la Cooperativa de Profesores de la Universidad de Antioquia en el periodo 2018.

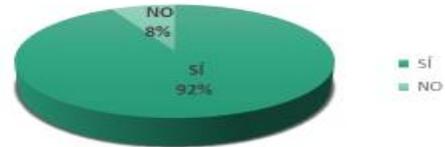
Se entregaron apoyos por un valor de \$ 47.474.638 – entre 57 asociados mas otras entidades, de estas solicitudes sacamos 30 al azar y enviamos esta encuesta la cual arrojo el siguiente resultado

La encuesta contó con la respuesta de 43.3% del grupo de asociados a la Cooperativa que se les envió el formulario virtual.

## ¿Siente que ha sido escuchado por el comité?

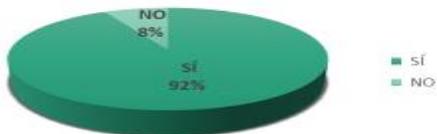
Frente a la pregunta ¿Siente que ha sido escuchado por el comité?

✓ 1 persona afirma que no ha sido escuchado



SÍ	NO
12	1

## ¿Considera que el Comité fue diligente en el trámite de su solicitud?



Frente a la pregunta ¿Considera que el Comité fue diligente en el trámite de su solicitud?

✓ 1 persona respondió que no.

SÍ	NO
12	1

## ¿Ha recibido información oportuna del estado en el cual se encuentra su solicitud?

Frente a la pregunta ¿Ha recibido información oportuna del estado en el cual se encuentra su solicitud?

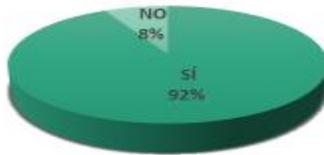
✓ 3 personas respondieron que no.



SÍ	NO
10	3

## ¿La ayuda entregada alivió en algo su necesidad?

■ SÍ  
■ NO



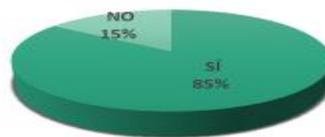
Frente a la pregunta ¿La ayuda entregada alivió en algo su necesidad?

- ✓ 1 persona, equivalente al 8% de los encuestados respondió que no.

SÍ	NO
12	1

## ¿Fue fácil la comunicación con el Comité de Solidaridad?

■ SÍ  
■ NO



SÍ	NO
11	2

Frente a la pregunta ¿Fue fácil la comunicación con el Comité de Solidaridad?

- ✓ La mayoría de los encuestados afirman que fue fácil esta comunicación

## Comentarios y sugerencias

- ✓ "Se evidencia el trabajo en equipo direccionado al bienestar del asociado."
- ✓ "...Ha sido un apoyo fundamental, me ha permitido mejorar considerablemente mi calidad de vida y la de mi familia..."
- ✓ "...pienso que no le prestaron mucho interés a mi salud"
- ✓ "Que nos estén dando informes oportunos, de los trámites que hacemos en la Cooperativa"
- ✓ "...comunicación telefónica es muy difícil con los asesores..."

## CONCLUSIONES

- ✓ Se aprecia una buena recepción del mensaje del usuario lo que da pie a garantizar soluciones a solicitudes.
- ✓ La mayoría de los encuestados confirmaron eficiencia en la solución de casos aunque la gestión de respuesta al cliente no sea completamente efectiva.
- ✓ Se evidencian problemas logísticos en la atención al cliente. Se debe evaluar tiempo de respuesta y detalle en gestión de solicitudes.
- ✓ Debe enfatizarse en buscar comodidad frente a los medios de atención al usuario.
- ✓ Mejorar la comunicación con los asociados, mantenerlos al tanto de actividades, eventos o información de todo tipo que lo comprometa con la cooperativa.

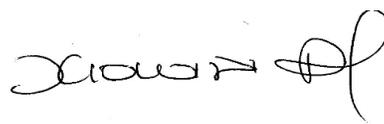
El comité adoptó nuevas herramientas informáticas, con el fin de mejorar la comunicación entre los asociados y el comité. (correo electrónico: [comitesolidaridadcooprudea@gmail.com](mailto:comitesolidaridadcooprudea@gmail.com)), esperamos que con el apoyo de Gestión Social de la Cooperativa las solicitudes de apoyo lleguen directamente al comité por este medio.

Atentamente,



Luis Emilio Bedoya Usme

**Coordinador**



Xiomara Rodríguez Linares

**Secretaria**