



# Junta de Vigilancia





## Control Social:

El control social está relacionado con el elemento asociación de las entidades solidarias y hace referencia al control de resultados sociales, al de los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como a los derechos y obligaciones de los asociados.

Circular Básica Jurídica N° 007 de 2008  
Capítulo VII, literal 1.1

Jorge Enrique Posada Ramírez  
Presidente

Alba Nelly Gil Toro  
Vicepresidente

Dora Lilia Fernández Camayo  
Secretaria

Luz Denny Duque  
Suplente

Angela María Diosa Gutiérrez  
Suplente

Tito Machado Cartagena  
Suplente

## Introducción

Apreciados Delegados:

La Junta de Vigilancia les presenta un respetuoso saludo y les da la bienvenida a la LIII Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Para iniciar la presentación del informe, queremos recordarles lo que establece la Circular Básica Jurídica N° 007 de 2008, en su capítulo VII, literal 1.1, con el fin de divulgar el alcance y competencias de las Juntas de Vigilancia, establecidas por la Ley:

### “Definición de control social:

*El control social está relacionado con el elemento asociación de las entidades solidarias y hace referencia al control de resultados sociales, al de los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como a los derechos y obligaciones de los asociados.*

*En cuanto al control de los resultados sociales, este es un control de fondo, material que, en principio, no le compete al revisor fiscal ni a ningún otro órgano de la entidad de la economía solidaria sino a la junta de vigilancia (en el caso de las cooperativas) o al órgano que haga sus veces en las demás entidades.*

*Como quiera que las entidades de la economía solidaria están conformadas por un grupo de asociados unidos por un interés económico, social, cultural o ecológico común, es necesario que los asociados mismos, a través de un órgano interno que los represente (junta de vigilancia u otro semejante) fiscalicen si se están o no satisfaciendo esas necesidades económicas, sociales, culturales o ecológicas para las cuales constituyeron la entidad solidaria o se asociaron a ella posteriormente. Es decir, si se está cumpliendo con el objeto para el cual se constituyó la entidad. En eso consiste el control de los resultados sociales.*

*En cuanto al control de los procedimientos para lograr los resultados propuestos, se pretende verificar que dichos resultados sociales se obtengan respetando la ley, los estatutos y los reglamentos así como los principios, valores, características y fines de las entidades de la economía solidaria. Igualmente, forma parte de este control social el velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados”.*

Además, quiere resaltar la Junta de Vigilancia, el carácter social establecido en el Estatuto, en el cual se manifiesta la voluntad de todos los asociados de COOPRUDEA para que ésta sea una entidad solidaria cuyo objetivo principal consiste en el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus grupos familiares.

*“Artículo 4. Objeto del Acuerdo Cooperativo. COOPRUDEA es una Cooperativa Multiactiva que, mediante el desarrollo del espíritu de solidaridad, de cooperación y de ayuda mutua, de la promoción de la cultura ecológica y social cooperativa, del fortalecimiento*



de la estructura económica y empresarial cooperativa, se dedica a impulsar y a contribuir al desarrollo personal, económico y social de sus asociados, de sus grupos familiares y de la comunidad universitaria.

*Artículo 5. Objetivo General. En consonancia con el Acuerdo Cooperativo y con la filosofía con que fue creada, COOPRUDEA promueve prácticas que consoliden una corriente de pensamiento solidario, crítico, emprendedor y comprometido con la cultura ecológica, como medio para contribuir al desarrollo económico y social de sus asociados, de sus grupos familiares y de la comunidad.*

*Artículo 6. Objetivos Específicos. COOPRUDEA tiene los siguientes objetivos específicos:*

- 1. Promover el desarrollo integral de sus asociados.*
- 2. Fomentar y estimular en sus asociados la cultura del ahorro, el buen uso de los servicios, incluido el de crédito, y la satisfacción de sus compromisos con la Institución.*
- 3. Contribuir permanentemente al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y de sus familias.*
- 4. Informar y formar a sus asociados en los principios, valores y normas de la economía solidaria y del cooperativismo.*
- 5. Contribuir al ejercicio y al perfeccionamiento de la democracia participativa.*
- 6. Desarrollar en sus asociados el sentido de pertenencia a la Institución.*
- 7. Estimular la participación de sus asociados y de sus familias, en el diseño y ejecución de planes, programas, proyectos y actividades que redunden en su beneficio económico y social.*
- 8. Facilitar a sus asociados la prestación, según su perfil profesional, de servicios de asesoría, consultoría y culturales, como un medio para mejorar su calidad de vida y sus ingresos económicos."*

El Estatuto de COOPRUDEA, establece como funciones para la Junta de Vigilancia las siguientes:

*Artículo 103.*

*Funciones de la Junta de Vigilancia*

*Serán funciones de la Junta de Vigilancia:*

- 1. Elaborar un programa de control social, divulgarlo entre los asociados, y velar por su desarrollo.*
- 2. Velar para que los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias.*
- 3. Informar a los órganos de administración, al Revisor Fiscal, al Comité de Ética y a los organismos estatales de control, las irregularidades que existan en el funcionamiento de la Cooperativa, y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse.*
- 4. Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con el funcionamiento de la Cooperativa, tramitarlos, y solicitar los correctivos cuando fueren necesarios, por el conducto regular y con la debida oportunidad.*
- 5. Hacer llamados de atención a los asociados, cuando incumplan sus deberes consagrados en la Ley, el Estatuto y los Reglamentos.*
- 6. Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados, cuando hubiere lugar a ello, y velar para que el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.*
- 7. Verificar la lista de asociados hábiles y no hábiles, para efectos de la participación en las asambleas y en la elección de delegados.*
- 8. Verificar el cumplimiento de las calidades establecidas para los cargos de Gerente y de Revisor Fiscal, definidas en el presente Estatuto.*
- 9. Rendir informes sobre sus actividades, a la Asamblea General Ordinaria.*



10. Solicitar a la Gerencia, la información sobre aspectos del control social que considere pertinentes para el cumplimiento de sus funciones.

11. Analizar los informes que le sean presentados, y solicitar al Consejo de Administración o al Gerente, cuando lo considere pertinente, informes referidos al control social de la Cooperativa.

12. Convocar a Asamblea General en los casos establecidos en el Estatuto.

13. Llevar un archivo de actas y uno de comunicaciones, y el registro de los resultados del control social.

14. Informar, previo a la celebración de la Asamblea General, a los asociados inhábiles, si los hubiere, sobre esta condición, las razones por la que adquirieron la inhabilidad, los efectos que le representan y los mecanismos con que cuenta para superar dicha situación.

15. Las demás que le asignen la Ley o el Estatuto, siempre y cuando se refieran al control social, y que no estén asignadas a la Revisoría Fiscal o a otro órgano de control.

**PARÁGRAFO 1:** Las funciones señaladas a la Junta de Vigilancia por la Ley y por el presente Estatuto se desarrollarán con fundamento en criterios de investigación y de valoración, y sus observaciones o requerimientos deberán ser

documentados debidamente. Estas funciones se refieren exclusivamente al control social, y no tocarán materias que correspondan a los órganos de administración o a otros.

**PARÁGRAFO 2:** Los miembros de la Junta de Vigilancia responderán personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones que les imponen la Ley y el Estatuto.

**PARÁGRAFO 3:** Los miembros de los organismos de vigilancia y de control son eximidos de responsabilidad, si demuestran haber advertido oportunamente de los riesgos de la acción por tomar.

### 1. Conformación de la junta de vigilancia

La Junta de Vigilancia, elegida para el período 2020 – 2022, está integrada por:

Jorge Enrique Posada Ramírez – Presidente  
 Alba Nelly Gil Toro – Vicepresidente  
 Dora Lilia Fernández Camayo – Secretaria  
 Tito Antonio Machado Cartagena – Suplente  
 Luz Denny Duque – Suplente  
 Ángela María Diosa Gutiérrez – Suplente

Durante el año 2021, se realizaron 11 reuniones entre enero y diciembre, en las que se trataron diferentes asuntos de competencia de la Junta de Vigilancia, cuyos resultados se reflejarán en este informe.

**Cuadro 1. reuniones de la junta vigilancia 2021**

| REUNIÓN | FECHA  | ASISTENTES   | TEMAS DESARROLLADOS   |
|---------|--------|--------------|---|
| 658     | 28-ene | JEP; ANG;DLF | Presentación política de alivios  |
|         |        | TAM;AMD;LDD  | Seguimiento Informe PQRS. Todo el año 2020                                |
|         |        |              | Evaluación encuesta de satisfacción asociados.                            |
|         |        |              | Evaluación de las cartas circulares 19 y 21 de la superintendencia.       |
|         |        |              | Estudio de la materialización del riesgo operativo, pago doble de nómina. |
|         |        |              | Presentación del plan de trabajo de la Junta de Vigilancia.               |
|         |        |              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.                        |



| REUNIÓN | FECHA  | ASISTENTES                   | TEMAS DESARROLLADOS  |
|---------|--------|------------------------------|--|
| 659     | 25-feb | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Verificación listado habilidad de los delegados para asistir a la asamblea general.                                  |
|         |        |                              | Verificación de cumplimiento de requisitos de las propuestas para la elección de la Revisoría Fiscal.                |
|         |        |                              | Verificación de cumplimiento de los requisitos para el nombramiento de Consejero Suplente.                           |
|         |        |                              | Evaluación de quejas de asociados.   |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.   |
| 660     | 11-mar | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Evaluación derecho de petición del asociado Diego Alejandro Gutiérrez.   |
|         |        |                              | Preparación Asamblea general, verificación de convocatoria y reglamento.   |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.   |
| 661     | 15-abr | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Seguimiento Informe PQRS. Seguimiento informe de riesgos   |
|         |        |                              | Seguimiento informe de alivios.  |
|         |        |                              | Respuestas a quejas de asociados. Requerimientos SES.  |
|         |        |                              | Análisis del desarrollo de la Asamblea general.  |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.   |
| 662     | 27-may | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Presentación SIAR  |
|         |        |                              | Seguimiento al Informe de créditos de asociados privilegiados y asociados personas jurídicas                         |
|         |        |                              | Seguimiento a la aplicación de la política de alivios  |
|         |        |                              | Seguimiento a las Propuestas y recomendaciones de la Asamblea General Ordinaria de Delegados del 13 de marzo de 2021 |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.   |



| REUNIÓN | FECHA  | ASISTENTES                   | TEMAS DESARROLLADOS   |
|---------|--------|------------------------------|---|
| 663     | 24-jun | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Informe de Migración a VISIONAMOS.  |
|         |        |                              | Seguimiento Informe PQRS.   |
|         |        |                              | Seguimiento informe de Ahorro y crédito hasta Junio de 2021.                    |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.                              |
| 664     | 2-ago  | JEP;ANG;TAM;<br>AMD;LDD      | Seguimiento Informe PQRS.   |
|         |        |                              | Seguimiento Política Alivios.   |
|         |        |                              | Seguimiento al Informe de cobros pre jurídicos y jurídicos durante 2020 y 2021  |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.                              |
|         |        |                              | Atención al derecho de petición de la asociada Flor Angela Marulanda.           |
| 665     | 23-ago | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Intervención del asociado Fabián Espinosa.                                      |
|         |        |                              | Estudio de petición de los asociados vigilantes.                                |
|         |        |                              | Estudio, seguimiento e Interpretación de la información financiera de Fogacoop. |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.7                             |
| 666     | 27-sep | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Seguimiento Informe PQRS.   |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.                              |
| 667     | 29-oct | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Seguimiento Informe PQRS.   |
|         |        |                              | Seguimiento a la Presentación Sistema de Riesgos                                |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.                              |
| 668     | 25-nov | JEP;ANG;DLF;<br>TAM; AMD;LDD | Seguimiento a la Presentación informe de Gerencia sobre ingresos y retiros      |
|         |        |                              |   |
|         |        |                              | Respuestas a quejas de asociados. Requerimientos SES.                           |
|         |        |                              | Seguimiento trabajo del Consejo de Administración.                              |

## 2. Plan de Trabajo de la Junta de Vigilancia, Vigencia 2021

| 2021         |                            | DECISIONES DE LA ASAMBLEA | ACTIVIDADES DE AHORRO Y CRÉDITO | PROGRAMA DE EDUCACION COOPERATIVO | PARTICIPACION DEMOCRÁTICA EN LA DIRECCION DE LA COOPERATIVA | REVISIÓN DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE | RELACIÓN CON LOS ASOCIADOS SUGERENCIAS PROYECTOS QUEJAS RECLAMOS | CONTROL SOCIAL DEL PROGRAMA DE SOLIDARIDAD | EVALUACION DEL TRABAJO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION | CONTROL DE ACTIVIDADES |
|--------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------------------|--|--|--|------------------------|
| MARZO        | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 |                                   |   | X                                   | X  |  | X  |                        |
| ABRIL        | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR | X                         | X                               |                                   |   |                                     | X  |  | X  |                        |
| MAYO         | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 | X                                 |   | X                                   | X  | X  | X  |                        |
| JUNIO        | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 |                                   | X   |                                     | X  |  | X  |                        |
| JULIO        | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           | X                               |                                   |   | X                                   | X  |  | X  |                        |
| AGOSTO       | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 | X                                 |   |                                     | X  | X  | X  |                        |
| SEPTIEMBRE   | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 |                                   |   | X                                   | X  |  | X  |                        |
| OCTUBRE      | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR | X                         | X                               |                                   |   |                                     | X  |  | X  |                        |
| NOVIEMBRE    | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 | X                                 | X   | X                                   | X  | X  | X  |                        |
| DICIEMBRE    | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 |                                   |   |                                     | X  |  | X  |                        |
| ENERO 2021   | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           | X                               |                                   |   | X                                   | X  |  | X  |                        |
| FEBRERO 2021 | SOLICITAR EVALUAR INFORMAR |                           |                                 | X                                 |   |                                     | X  | X  | X  |                        |

### 3. Verificación y Seguimiento de las decisiones de la asamblea general de delegados LII del 13 de marzo de 2021:

La Junta de Vigilancia, en su sesión 662, inicia la revisión, análisis y seguimiento de las recomendaciones de la LII Asamblea General Ordinaria de Delegados de 2021, así:

**Cuadro 2. Verificación y Seguimiento de las Decisiones de la Asamblea LII General de Delegados 13 de marzo de 2021**

| PROPUESTA DELEGADOS   | PROPONENTE         | ACCIÓN DE LA JUNTA         | OBSERVACIÓN |
|---|--------------------|----------------------------|-------------|
| Situación Contractual de la gerencia actualmente. Acciones en el inmediato futuro ante la salida del gerente.   | Carlos Mario Pérez | Se envió oficio al Consejo | Pendiente   |
| Informe del proyecto con Visionamos-Coopcentral, cambio de plataforma y operador financiero. Detalle de costos y entregables del proyecto. Comparativo de costos iniciales y costos del cierre final, así como las contingencias presentadas y valores adicionados. Estos informes deben ser para toda la asamblea, | Carlos Mario Pérez | Se envió oficio al Consejo | Pendiente   |
| “Que la Asamblea apruebe que el Consejo de Administración haga una presentación de gestión a todos los Asociados por medio virtual a todos los Asociados al menos una vez año, con esto se mejorará enormemente la comunicación de Cooprudea.”  | Jorge Mario Uribe  | Se envió oficio al Consejo | Pendiente   |



| PROPUESTA DELEGADOS   | PROPONENTE      | ACCIÓN DE LA JUNTA         | OBSERVACIÓN |
|---|-----------------|----------------------------|-------------|
| <p>"Para muchas de las diversas invitaciones y comunicaciones que envía la Cooperativa de Profesores de la Universidad de Antioquia, utiliza el envío de mensajes de texto a través de los números de teléfono celular de los asociados. Sin embargo, considero que es un medio de comunicación que está muy desactualizado y es poco dinámico, dado que no permite enviar imágenes o videos que capturen la atención de los asociados y conectarlos emocionalmente con la información. Sin lugar a duda, hoy somos más visuales, la comunicación multimedial es una realidad y una de las maneras como logramos ser más efectivos en la relación con nuestros públicos.</p> <p>Dentro del Consejo de Administración he propuesto que COOPRUDEA pueda crear una línea institucional de WhatsApp, para que a través de este medio pueda hacer el envío masivo de este tipo de invitaciones y comunicaciones a los asociados. La cooperativa ya tiene los números de teléfono celular de los asociados, y el WhatsApp es una herramienta muy interiorizada en la cotidianidad de todos, además de capitalizada por la pandemia.</p> <p>Es importante aclarar que hay aplicaciones gratuitas de WhatsApp institucional, que además permiten métricas y es posible la interacción... es posible medir el impacto de esa comunicación y a partir de allí identificar maneras de seguir mejorando esa dinámica de contacto entre la cooperativa y los asociados. Nuestra Universidad ha avanzado en este tema y podríamos asesorarnos con ellos. Por lo anterior, propongo a la Asamblea considerar esta oportunidad. Me dispongo por si puedo acompañar este proceso."</p> | Cristian Guerra | Se envió oficio al Consejo | Pendiente   |
| <p>Habiéndose dado por parte de la supersolidaria, las validaciones de la reforma estatutaria, efectuadas en la asamblea pasada, se pregunta:</p> <p>a. ¿Se ha dado la divulgación, diferente a la publicación en página, de la reforma de estatutos y la reglamentación de los asuntos que compete, a los asociados de la cooperativa?</p> <p>b. ¿En qué va lo del crédito de la provincia?"</p>   |                 |                            |             |

| PROPUESTA DELEGADOS   | PROPONENTE     | ACCIÓN DE LA JUNTA         | OBSERVACIÓN  |
|---|----------------|----------------------------|--|
| <p>1. Es muy importante que se haga un trabajo de inclusión de los jubilados, dado que se han venido quejando, de forma informal, de que no se sienten parte de la Cooperativa, que no los tienen en cuenta, no se dan cuenta de los eventos, entre otros aspectos.</p> <p>2. Retomar lo de la marca Cooprudea en la plataforma de Visionamos, como lo hizo saber en su momento Andrés, Consejero; por ejemplo: Cuando uno va a pagar en EPM, una vez inicia el pago, EPM, informa que de acá en adelante usted queda en manos de su banco.</p> <p>3. Ampliar convenios, pues ha sido una inquietud desde la asamblea 2019 y bno se le ha dado salida.</p> <p>4. Mayor publicidad a los eventos y mayor participación de los asociados en ellos</p> <p>5. Mayor relación y comunicación entre los comités, por ejemplo, vital la relación cercana entre créditos y cartera.”</p>  | Alba Nelly Gil | Se envió oficio al Consejo | Pendiente  |
| <p>El Delegado Luis Giraldo, solicitó dejar la siguiente constancia en el acta acerca del informe de Gestión Cooprudea 2020:</p> <p>En primer lugar, señalar algunas divergencias en datos presentados en los informes y los datos correspondientes de los Estados Financieros.</p> <p>Informe de Gestión (Pag 8 Informe)</p> <p>Informe de Cartera</p> <p>E. Financieros</p> <p>Respecto al informe de Gerencia:</p> <p>Afirma el Sr Gerente “La Cooperativa se caracterizó por hacer diversos negocios, le dio prioridad a la multiactividad, hasta que la realidad nos puso un sitio, el nicho de mercado relacionado con el área de ahorro y crédito”.</p> <p>No sé cuál es la realidad para el Sr Gerente; para mí son los asociados de la Cooperativa, quienes siempre se manifestaron en favor de la Multiactividad, específicamente en las actividades de Asesoría, Consultoría e Interventoría, a pesar de los ingentes esfuerzos del Consejo y la Gerencia para que la Cooperativa fuera un Banco.</p> <p>Para la librería afirma el Sr Gerente “Esta tiene un modelo de atención presencial y la pandemia nos tomó con varias debilidades, sin fortaleza en los procesos virtuales”.</p> | Luis Giraldo   | Se envió oficio al Consejo | <p>Pendiente</p> <p>Observaciones que fueron aclaradas en su debido momento.</p> |



| PROPUESTA DELEGADOS  | PROPONENTE   | ACCIÓN DE LA JUNTA         | OBSERVACIÓN  |
|--|--------------|----------------------------|--|
| Raro que, a la Cooperativa tan adelantada en los desarrollos tecnológicos, no le funcione la virtualidad para las actividades de la Librería. Todas las Librerías (o casi todas) funcionaban con atención presencial y la mayoría continúan, sin tener el músculo gerencial y tecnológico de la Cooperativa.   | Luis Giraldo | Se envió oficio al Consejo | Observaciones que fueron aclaradas en su debido momento. |
| El cierre de la librería por casi un año es una muestra clara de que ella no está entre las prioridades de la Cooperativa por no ser rentable financieramente, desconociendo los grandes beneficios no monetarios que la librería genera y que podrían ampliarse participando en la vida cultural de la ciudad y definiendo un plan de actividades y estrategias para su sostenibilidad.   |              |                            |  |
| El Sr Gerente presenta las situaciones desconociendo la historia y los procesos vividos y pretendiendo que los asociados olvidemos dichas vivencias, lo cual lleva a que se entierren propuestas de desarrollo institucional, tales como la adquisición de una Sede Administrativa y liderar creación de un Centro de asesorías y Consultorías, entre otras; propuestas éstas que favorecen el incremento patrimonial de la Cooperativa, periódicamente calificado como bajo por Confecoop y la generación de empleo e ingresos para los asociados y la Cooperativa. |              |                            |  |
| Sobre los Resultados Financieros<br>La pregunta obligada en este caso es: ¿Fueron oportunas y efectivas las decisiones del Consejo y la Gerencia sobre El plan de Contingencia de Liquidez y los Planes de Inversión y Financiamiento?   |              |                            | Pendiente  |
| Corresponde al Consejo y la Gerencia reflexionar sobre dicha pregunta y a la Revisoría Fiscal dar respuesta a la pregunta, señalando en ella si fueron acogidas sus recomendaciones.   |              |                            |  |
| Señalo específicamente sobre los resultados financieros del 2020:  |              |                            |  |
| *Un monto de Efectivo por \$40.217 M es insostenible aún a cortísimo plazo (días) afectando fuertemente Ingresos y Excedentes.   |              |                            |  |

| PROPUESTA DELEGADOS  | PROPONENTE   | ACCIÓN DE LA JUNTA         | OBSERVACIÓN |
|--|--------------|----------------------------|-------------|
| *Otro hecho con similares impactos es la reducción de la Inversión en Fiducia por \$8.217M (nota 6 E. Financieros).  | Luis Giraldo | Se envió oficio al Consejo | Pendiente   |
| *En el deterioro de la Cartera por \$1.123M, \$923M (86.4%), corresponden a los alivios por la pandemia (Nota 10 E. Financieros). Esto muestra que gran parte de los afectados no se han recuperado al reiniciar el pago de las cuotas del crédito." |              |                            |             |

La Junta de Vigilancia, ha hecho un seguimiento a las observaciones, recomendaciones y propuestas hecha por los delegados en la Asamblea del 13 de marzo y le ha recomendado al Consejo responder y resolver dichas observaciones.

#### 4. Monitoreo de las Actividades de Ahorro y Crédito:

La Junta de Vigilancia, durante el 2021, conoció los diferentes informes de Ahorro y Crédito, que le permitieron a sus integrantes informarse sobre los diferentes cambios y/o propuestas o programas, de cara al mejoramiento del servicio y cobertura de los asociados, en cuanto a crédito y ahorro, se refiere.

En ese orden de ideas, como producto de la última actualización de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria – SES, del año 2020, y con el objeto de evitar conflictos de interés, se generó la segregación funcional de las áreas operativas y comerciales, al interior de la Cooperativa, dando paso a la creación de una coordinación de operaciones y una gerencia comercial, según Acuerdo de Cooprudea 002 del 30 de junio de 2021.

En cuanto a captaciones, pese a la pandemia, se cerró con una ejecución anual del 104,50%, correspondiente a \$358.930 millones. Por su parte, la colocación, presentó una variable importante como fue la campaña de compra de cartera, representada en 42 solicitudes con un desembolso a diciembre de \$1.390 millones; cerrando el año con una ejecución anual del 101.60%, equivalente a \$71.715 millones de pesos.

En materia de cartera, la Cooperativa cerró con un total de \$18.972.748.452 en alivios, otorgados a 334 asociados, en 510 solicitudes; de los cuales, \$17.478.561.718, están al día, lo cual indica el grado de seriedad y cumplimiento de nuestros asociados.

#### 5. Monitoreo y Seguimiento al Programa de Educación Cooperativo:

Por indicación del artículo 90 de la ley 79/88, en el estatuto y reglamentos de toda cooperativa deberá preverse el funcionamiento de un Comité de Educación o de un órgano administrativo encargado de orientar y coordinar las actividades de educación cooperativa y elaborar anualmente un plan o programa con su correspondiente presupuesto, en el cual se incluirá la utilización del Fondo de Educación.

El Comité de Educación, presentó y desarrolló un programa de educación cooperativo con especiales características que se ejecutó, exitosamente, entre el 30 de marzo y el 16 de diciembre, con una cobertura de 1.467 asociados.



Se aplicaron los excedentes de la Asamblea 2020, por valor de \$585.065.602 y una ejecución del año 2021 de \$448.945.201, quedando un disponible por ejecutar de \$130.720.000.

Se cumplió con el cronograma propuesto, así:

Curso de cooperativismo.

Programa de formación de líderes cooperativos.

Café con el consejo.

Encuentro de parejas.

Programa de educación virtual  
“historia del arte y mitología”.

Programa de educación virtual  
“mindfulness y habilidades de relacionamiento”

Programa de educación empresarial  
para los hijos de los asociados

Programa de educación virtual  
“charlas financieras”.

Programa de educación virtual  
“alimentación y gastronomía”.

Talleres virtuales para niños.

Programa de educación virtual  
“tertulias musicales”.

Programa de educación virtual  
“club de lectores y escritores”.

Programa de educación virtual “otros temas”

Semilleros U de A

Programa de educación empresarial  
para los hijos de los asociados.

Apoyo comité de recreación.

Comité de planeación

Programa librería Cooprudea

Encuentros educativos presenciales

La Junta de Vigilancia felicita la labor desarrollada e insta a realizarla durante el año 2022, mejorando los detalles negativos que pudieron presentarse durante su ejecución.

## 6. Revisión de la Normatividad Vigente:

La Junta de Vigilancia tuvo conocimiento de la normatividad interna y externa, así como las comunicaciones, cartas, circulares, decretos y leyes emitidas por la Super Intendencia de Economía Solidaria, Ministerios del gabinete presidencial, Gobernación de Antioquia y Alcaldía Municipal. Igualmente, estuvo atenta a manifestarse para que en la Institución se tuviera en cuenta las obligaciones y responsabilidades que de ellas se derivaron. con disposiciones que de alguna manera afectan la normatividad que regula a COOPRUDEA, así como a las normas internas.

## Cuadro 3. Regulación Normativa Cooperativa

| DOCUMENTO               | ENTIDAD DE ORIGEN                          | ASUNTO   |
|-------------------------|--|--|
| Circular Externa N 37   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Cobro tasa de contribución año 2022  |
| Circular Externa N°36   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Instrucciones sobre seguridad y calidad de la información para la prestación de los servicios financieros.   |
| Circular Externa N 35   | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Modifica algunos aspectos del Capítulo II, del Título IV, Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, sus anexos y, el cronograma respectivo para su implementación.   |
| Circular Externa No. 33 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Instrucciones relacionadas con la cobertura de la tasa de interés de los programas “mi casa ya” y segunda generación, otorgada por el Gobierno Nacional, a través del fondo de reserva para la estabilización de la cartera hipotecaria (frech) y se corrigen errores formales en el título IV de la circular básica jurídica. |
| Circular Externa No. 32 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Por la cual se modifica parcialmente el Título V de la Circular Externa No. 20 de 2020, Circular Básica Jurídica.  |
| Circular Externa No. 31 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Por la cual se corrige unos errores formales dentro de la expedición de la Circular Externa No. 20 de 2020, Circular Básica Jurídica.  |
| Circular Externa No. 29 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Asambleas Generales, órganos de administración y control de las cooperativas de ahorro y crédito, multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito  |
| Circular Externa No. 28 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Representantes legales, miembros de los órganos de administración y control de las cooperativas de ahorro y crédito y cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito.  |
| Circular Externa No. 27 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Ampliación plazo a la fecha límite de pago de la primera cuota de la tasa de contribución de la vigencia 2021.   |



| DOCUMENTO  | ENTIDAD DE ORIGEN                          | ASUNTO   |
|--|--|--|
| Circular Externa No. 26  | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Ampliación del término señalado en la circular externa no 23 de 2020 – balance social y beneficio solidario.   |
| Circular Externa No. 25  | Superintendencia de la Economía Solidaria. | Aclaración fecha límite de pago de la primera cuota de la tasa de contribución del año 2021 de la circular externa no.24 de 2021.  |
| Circular Externa No 24   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Cobro tasa de contribución año 2021.   |
| Circular Externa No 23   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Instrucciones reporte formato de balance social y el beneficio solidario.  |
| Circular Básica Contable y Financiera por medio de la Circular Externa No 22 | Superintendencia de la Economía Solidaria. | La presente Circular sustituye y deroga la Circular Básica Contable y Financiera 04 de 2008 y todas las Circulares Externas y Cartas Circulares que resulten contrarias.                         |
| Circular Externa No 20   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Actualización Circular Básica Jurídica. deroga la Circular Básica Jurídica 06 de 2015 y todas las Circulares Externas y Cartas Circulares que resulten contrarias.                               |
| Circular Externa No 19   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Modificación del numeral 1.9. del Capítulo XII, del Título II, de la Circular Básica Jurídica sobre autorización de prestación de servicios financieros a través de corresponsales.              |
| Circular Externa No 18   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Modificar y aclarar las instrucciones prudenciales en materia de cartera de créditos impartidas mediante la circular externa 17 de 2020.   |
| Circular Externa No 17   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Instrucciones prudenciales en materia de cartera de créditos, con el fin de apoyar a los asociados afectados por la actual emergencia sanitaria.   |
| Circular Externa No 16   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Suspensión temporal de la Circular Externa No.09 de 2020 – informe del balance social y beneficio solidario.   |
| Circular Externa No 14   | Superintendencia de la Economía Solidaria  | Modificación transitoria del numeral 2.3.1 del capítulo XII de la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 sobre fechas de presentación del formulario oficial de rendición de cuentas. |

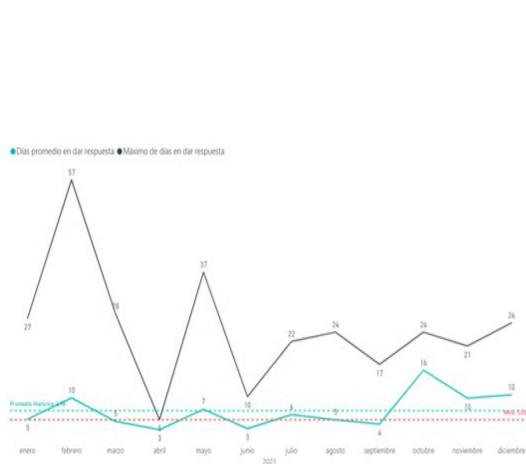
| DOCUMENTO              | ENTIDAD DE ORIGEN                         | ASUNTO   |
|------------------------|---|--|
| Circular Externa No 12 | Superintendencia de la Economía Solidaria | Instrucciones prudenciales relacionadas con la operación de las organizaciones, con el fin de mitigar los efectos derivados de la situación de emergencia económica, social y ecológica  |
| Circular Externa No 11 | Superintendencia de la Economía Solidaria | Recomendaciones sobre medidas prudenciales a tener en cuenta durante el término de la medida sanitaria.  |
| Circular Externa No 09 | Superintendencia de la Economía Solidaria | Informe del Balance Social y beneficio solidario.  |
| Carta Circular No 07   | Superintendencia de la Economía Solidaria | Medidas de prevención por COVID-19, en las Asambleas generales.  |
| Ley 454 de 1998        | Departamento de la Función Pública        | <p>"Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de</p> <p>Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo</p> <p>de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones."</p> |
| Ley 79 de 1988         | Departamento de la Función Pública.       | "Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa".   |
| Decreto 1031 de 2020   | Gobernación de Antioquia                  | "Por medio de la cual se modifica al Decreto 2020070001025 de 2020"  |



## 7. Relación con los Asociados, Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS)

Durante el año 2021, la mayoría de las solicitudes fueron peticiones o quejas frente a productos o servicios que presta Cooprudea en sus diferentes líneas, cuyos resultados se reflejarán en este informe.

### Tiempos de Respuesta

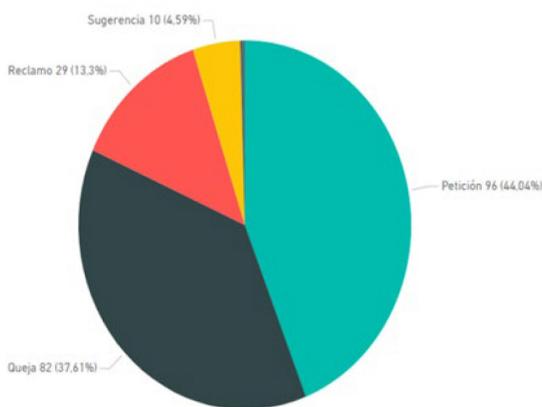


### Cantidad de PQRS



Cantidad de PQRS: El promedio de tiempo de atención fue de 6.98, por encima de la meta de cinco días aproximadamente.

### Tipos de Solicitudes



### Distribución por Temas



## Necesidades no Cumplidas



## Expectativas no Cumplidas



### Sistema de comunicaciones entre la Cooperativa y sus asociados:

B2chat, chatboot El Profe, Correo electrónico, WhatsApp, Planta telefónica y Quejas ante la SES.

### Aspectos por mejorar para el 2022 con base a las PQR:

- Todos los medios virtuales que interactúan en tiempo real deben ser respuestas concretas y claras, que no generen contra preguntas, debido a que el usuario queda con inquietudes no resueltas
- Definir estrategias diferentes para los regalos de navidad de los asociados.
- Fortalecer la gestión de riesgos operativos.
- Mejorar los tiempos de respuesta a través de los canales de atención virtual y telefónico.
- Generar certificados de ingresos y retenciones automáticos.
- Mejorar la calidad del servicio a través de la página Web.
- Buscar estrategias para que la plataforma del Banco Coopcentral, sea más amigable, debido a que hay muchos procesos que aún

no son claros, ni fáciles de entender para los asociados.

- Protocolos de la política de la seguridad de la información y trazabilidad del mismo.
- Generar alarmas que identifiquen los diferentes riesgos de desembolsos de **dineros** por errores humanos o por terceros, que quieren vulnerar o ingresar al sistema.
- Los usuarios están demandando la presencialidad en la UdeA de los funcionarios de la Cooperativa, con el fin de obtener una mejor asesoría y satisfacción del servicio.

Finalmente, la Junta de Vigilancia ha insistido durante todo el ejercicio en que el Sistema de Atención de los Asociados – PQRS, se mejoren con el objetivo de responder adecuadamente a los asociados, que consideran éste el principal mecanismo a través del cual puedan presentar sus inquietudes.

Creemos que todavía falta mucho trabajo alrededor de dicho sistema y sugerimos que tanto la gerencia, como todo el equipo de trabajo, pongan especial cuidado en el proceso de mejoramiento.



## 8. Monitoreo y Seguimiento al Programa de Solidaridad Cooperativo:

El Comité de Solidaridad, nombrado por el Consejo de Administración, es el responsable de la planificación, ejecución y seguimiento de las actividades destinadas a atender eventos de calamidad o de necesidad manifiesta de los asociados y su grupo familiar.

La Junta de Vigilancia, reconoce el trabajo juicioso y comprometido que ha tenido este Comité y les invita a que presenten al Consejo de Administración la visión de solidaridad que tienen actualmente y a futuro como Comité, así como elaborar una propuesta para la modificación del reglamento de aplicación del Fondo de Solidaridad y nuevas formas para satisfacer las solicitudes presentadas por los asociados.

El Comité de Solidaridad informó a la Junta de Vigilancia sobre los siguientes proyectos, ejecutados:

**APOYOS ECONÓMICOS:**  
Se dieron 36 apoyos económicos

**FESTIVAL COOPERATIVO**

**CURSO CONOCIENDOME MÁS PARA ENVEJECER MEJOR**

**ANIVERSARIO COOPRUDEA (DIA DE LA FAMILIA)**

El saldo inicial del Fondo fue de \$60.577.000, de los cuales se ejecutaron \$18.541.000; quedó un remanente de \$49.763.000.

## Programas ejecutados:

Juego stop  
Bingo virtual  
Encuentro de jubilados  
Juego billar pool y kahoot  
Encuentro de niños  
Encuentro de jóvenes  
Carrera y Caminata por la vida en familia  
Fondo de Recreación

El Comité de Cultura, Recreación y Deporte, han visto muy restringido su campo de acción por las medidas de aislamiento social que nos ha impuesto la Pandemia del Covid-19; considera que deben proyectar nuevas formas de promocionar la recreación y la cultura para nuestros asociados. Se sugiere hacer revisión del programa de actividades presentada por el Comité y su ajuste a las nuevas circunstancias.

Su gestión y actividades realizadas durante el año 2021, fueron acordes a las circunstancias presentadas por la pandemia.

## 10. Monitoreo al Trabajo del Consejo de Administración:

La Junta de Vigilancia, en cabeza de su presidente, ha sido invitada de manera permanente a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración.

A pesar de su condición de invitado, el presidente de la Junta de Vigilancia ha sido escuchado en diferentes temas y sus aportes

## 9. Monitoreo y Seguimiento al Programa de Cultura, Recreación y Deporte Cooperativo:

**cuadro 4. ejecución presupuestal comité de cultura, recreación y deporte 2021**

| ACTIVIDAD  | MONTO         |
|--|---------------|
| PRESUPUESTO INICIAL  | \$ 45.522.152 |
| PRESUPUESTO EJECUTADO<br>(bingos, encuentro jubilados,<br>tango, encuentro de jóvenes) | \$ 45.522.152 |
| DISPONIBLE   | \$0           |

han servido para generar claridad y nuevos conceptos en la toma de las decisiones.

En las reuniones de la Junta de Vigilancia, se presenta habitualmente una relatoría resumida de los temas tratados en las reuniones del Consejo y de las decisiones tomadas. Además, una vez se han aprobado las actas del Consejo, se hace una revisión de ellas, de cara al cumplimiento de la normatividad, la participación de los consejeros en las diferentes decisiones que se toman, la aplicabilidad de las decisiones, etc.

Durante el año 2021 la junta de vigilancia envió las siguientes comunicaciones al Consejo:

## cuadro 5. Comunicaciones Enviadas al Consejo

| ÍTEM | FECHA      | ASUNTO  |
|------|------------|---|
| 1    | 25 02 2021 | Verificación de requisitos postulados a Consejero Suplente.                             |
| 2    | 25 02 2021 | Verificación habilidad de Delegados.  |
| 3    | 25 02 2021 | Cumplimiento de requisitos Revisoría Fiscal.  |
| 4    | 09 08 2021 | Observaciones generales   |
| 5    | 09 08 2021 | Propuestas y recomendaciones Asamblea General Ordinaria de Delegados, marzo 13 de 2021. |
| 6    | 26 11 2021 | Observaciones a las Actas No. 939 y 940 del Consejo de Administración.                  |
| 7    | 26 11 2021 | Informe de asistencia año 2021  |



La Junta de Vigilancia, reconoce el trabajo disciplinado y comprometido del Consejo de Administración, de todos los consejeros, de la asistente jurídica, de la Revisoría Fiscal y de la Gerencia con su equipo de trabajo; entre todos ellos han logrado tomar decisiones que consolidan la dirección de la cooperativa y la impulsan hacia el logro de su objeto social.

## 11. Otros Aspectos:

**Gestión sobre los convenios firmados:**  
*Comeva turismo, seguros V a m o s Seguros, vivir agencia de seguros, EMI, Consumo.*

En las acciones de carácter social, emprendidas por la Cooperativa para beneficio de los asociados, la Junta de Vigilancia resalta la vinculación a la Cooperativa Consumo.

Los convenios con EMI siguen ofreciendo una protección muy especial a los asociados y su grupo familiar; se invita a que este beneficio se reconozca y muchas más personas se vinculen con él.

Los beneficios que se logran con la vinculación de Cooprudea a Vivir y a la agencia de seguros, Vamos Seguros, redundan en bienestar de la base social y su grupo familiar, a través de la póliza de previsión exequial, la póliza de seguros deudores y el auxilio por muerte.

La Junta de Vigilancia, insta a la administración a ampliar el abanico de convenios con diferentes instituciones, para ofrecer diferentes beneficios a sus asociados y a su grupo familiar.

### **Seguimiento al trabajo de los comités asesores:**

Los comités de Cartera, Crédito, y Riesgo de Liquidez, nombrados habitualmente como comités técnicos, por la labor especializada que desempeñan, presentaron periódicamente sus informes ante el Consejo de Administración, siendo el más regular el Informe de Riesgo de Liquidez, mensual, como lo ordena la Superintendencia de Economía

Solidaria - SES; informes todos que le permiten al Consejo y a la Gerencia, tomar decisiones y acciones frente a los cambios constantes en las condiciones del sector financiero.

### **Asuntos para resaltar:**

La Junta de Vigilancia resalta como actividades positivas durante el año 2021:

El crecimiento de la Base Social durante todo el año, aún superando las dificultades de la pandemia.

El Crecimiento Económico de la Cooperativa, reflejado en los estados financieros y estado de resultados.

La Política de alivios diseñada y aprobada por el Consejo de Administración.

La migración, estabilización y superación de los problemas que se presentaron con la nueva Plataforma Tecnológica de VISIONAMOS y al Banco COOPCENTRAL, referentes del sector cooperativo, a pesar de las dificultades que se han presentado durante este período de cambio.

El Programa de Educación Cooperativo, desarrollado durante el año 2021, en el cual se introdujeron variantes tecnológicas que lo hicieron posible y que lo extendieron a una parte importante de nuestra comunidad cooperativa.

Aprobación de nuevas tasas de captación y de colocación, centradas en el mayor beneficio de los asociados, tanto de los ahorradores como de los deudores.

La realización del programa de formación de líderes cooperativos en COOPRUDEA.

### **Proyecciones, faltantes y recomendaciones:**

- Proyecto del Fondo Especial Solidario.
- Proyecto del Fondo Mutual Solidario.

- Consolidar la Plataforma Tecnológica de VISIONAMOS.
- Creación de la Institución Auxiliar de la Cooperativa.
- Ajustar las políticas para la implementación de los artículos del nuevo Estatuto para el crecimiento de la base social.
- Consolidar y mejorar el Comité de Riesgos de la Cooperativa.

### **Agradecimientos:**

A la Asamblea General de Delegados, por la confianza depositada en nosotros para desempeñar la labor de control social de la Cooperativa.

Al Consejo de Administración, por su labor de dirección; por las relaciones de respeto y cooperativismo con que atiende nuestras sugerencias y aportes; por el espacio permanente que nos brinda en el seno de sus reuniones.

A los delegados, por la confianza en nosotros depositada; reconocemos en todos ellos a los compañeros de construcción del Proyecto Cooperativo.

A la Gerencia y a todo el equipo ejecutivo, por todo el apoyo que le han brindado a la Junta de Vigilancia para cumplir adecuadamente su labor.

A los comités por su apoyo, trabajo comprometido con la Cooperativa y sus aportes en beneficio del desarrollo de la misma.

Finalmente, agradecemos los aportes, las críticas constructivas, la información oportuna, el soporte logístico, la confianza y el ánimo que nos ayudan a mantener nuestro trabajo dentro de la filosofía de unos sanos principios cooperativos.