



Supersolidaria

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2024-08-29 16:05:45
No. de Radicado: 20243700353421

Señor

ANÓNIMO

Sin datos de notificación personal

Asunto: Proceso: Gestión de Grupos de Interés
Procedimiento: Atención y Trámite de PQRS
Radicado: 20244400287762 de 28/08/2024

Cordial saludo.

Nos permitimos informar que, en atención a su comunicación enviada a esta Entidad, registrada bajo el radicado número 20244400251322 de 27/07/2024 y relacionada con el personal encargado de la atención a las quejas presentadas por los asociados, **FEMPHA FONDO DE EMPLEADOS – FEMPHA**, identificado con el NIT. 860068657 – 1, brindó respuesta mediante el radicado del asunto.

Sobre el particular y frente a su solicitud, la **FEMPHA FONDO DE EMPLEADOS – FEMPHA**, se permite informar que:

(...)

"Lo primero que debemos señalar es que, FEMPHA se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo enfocado en brindar experiencias satisfactorias de servicio, en el cual, se han hecho avances tales como, adelantar jornadas de capacitación a todo el personal en relación con servicio al cliente 360°, realizar el monitoreo y control de la prestación de servicio al asociado a través de los canales establecidos para tal fin, efectuar una revisión y actualización de los diferentes procesos con el objeto de optimizarlos, realizar reinducciones periódicas a los colaboradores a fin de fortalecer conocimientos, entre otros.

El análisis de las actividades adelantadas permite plantear acciones de mejora que redundan en beneficio de la prestación del servicio a los asociados; así como la optimización de los procesos a través de la planeación de acciones de oportunidad, al implementar mecanismos de verificación las cuales seguramente implicarán la realización de cambios que deben incorporarse a la cultura de la organización.

(...)

Superintendencia de la Economía Solidaria

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60-50 Piso 8 Centro Empresarial Gran Estación

PBX: (+57) (601)7 560 557

Línea Gratis: 018000-180-430



Identificación: 7158-008W-NIT-860068657-9Mo=
Copia en papel auténtica de documento electrónico.

La validez de este documento puede verificarse en: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica>



Supersolidaria



370- 20244400287762

Página 2 de 3

En relación con la creación de nuevos productos, le informamos que FEMPHA realiza un estudio concienzudo, así como la validación y proyección de diferentes escenarios financieros antes de adelantar el lanzamiento de una nueva línea de crédito, lo cual es presentado ante los Comités respectivos y la Junta Directiva para su análisis y aprobación.

Por otra parte, en relación con la manifestación según la cual "a pesar de haberme quejado de forma permanente no hacen ni la mejor gestión por mejorar el servicio", es necesario conocer las quejas en mención, así como los canales bajo los cuales fueron radicadas con el fin de analizar el tratamiento brindado a estas y las respuestas otorgadas para cada caso, ya que, FEMPHA cuenta con un procedimiento de atención de quejas y reclamos que busca dar tratamiento y solución a las peticiones, quejas o reclamos que presenten asociados del Fondo de forma oportuna hasta la respectiva respuesta y cierre efectiva de estas.

(...)

De igual forma, precisamos que, FEMPHA se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo que exige la aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en sus protocolos con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio a sus asociados.

Respecto de la solicitud de generar la remoción de la Gerente actual, le informamos que la responsable del cargo cuenta con capacidades y aptitudes personales, conocimiento, integridad ética y destrezas idóneas para su desempeño como lo exige la normatividad vigente.

Al respecto es necesario precisar que, en el año 2023 la Junta Directiva de FEMPHA adelantó un proceso de selección mediante una firma especializada (Headhunter) resultando seleccionada la Dra. Nury Marleni Herrera Arenales, quien como antes se mencionó cumple con los requisitos legales y estatutarios para actuar como Gerente y Representante Legal de la Organización.

(...)

La gestión adelantada en el primer año de vinculación por la Gerente ha sido presentada periódicamente a la Junta Directiva, exponiendo allí resultados sobresalientes en cuanto al crecimiento sostenible del Fondo, el cumplimiento de los objetivos propuestos y mejora de las debilidades presentadas; por consiguiente, no existe una razón contundente para atender positivamente la solicitud de su cambio.

Finalmente, la mejora del servicio es un tema prioritario para la Administración de FEMPHA, por lo que, todos los esfuerzos de la Entidad se encuentran encaminados a brindar un servicio integral y excepcional para todos los asociados, prestado bajo los principios solidarios que enmarcan el actuar de la organización.

Superintendencia de la Economía Solidaria

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60-50 Piso 8 Centro Empresarial Gran Estación

PBX: (+57) (601)7 560 557

Línea Gratis: 018000-180-430





Supersolidaria



370- 20244400287762

Página 3 de 3

En consecuencia, nos permitimos remitir la respuesta otorgada por la organización solidaria frente a su solicitud para su conocimiento y validación.

Cordialmente,

YICETH JUNCO MONTERROSA

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Atención y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria

Anexo: Respuesta de la organización, Radicado 20244400287762 de 28/08/2024

Proyectó: SILVIA JULIANA DIAZ QUINTERO

Revisó: SHARON KATHERINE TORRES HARVEY



Identificación: 7158 008W NTKX Gm07 LbWJ E_9Mo=
Copia en papel auténtica de documento electrónico.

La validez de este documento puede verificarse en: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica>

Superintendencia de la Economía Solidaria

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60-50 Piso 8 Centro Empresarial Gran Estación

PBX: (+57) (601)7 560 557

Línea Gratis: 018000-180-430