

07

Junta de Vigilancia:

Control social y transparencia

Saludo del Presidente de la Junta Nacional de Vigilancia

Respetados y apreciados delegados:

En nombre de la Junta Nacional de Vigilancia, extendiendo un fraternal y caluroso saludo, agradeciendo primero a Dios todopoderoso y a todos y cada uno de ustedes por su atención a nuestro informe de Gestión social, el cual refleja el resultado de nuestra cooperativa COASMEDAS del año 2025.

Nuestra cooperativa siempre trabaja con un gran compromiso hacia nuestros asociados y sus familias.

Cada día avanzamos más proyectándonos: **“el futuro puede ser distinto.”**

Cordialmente,

Dr. Elmer Díaz Ramírez
Presidente Junta Nacional de vigilancia

Integrantes Junta Nacional de Vigilancia

Elmer
Díaz Ramírez
Presidente

Álvaro
Barrios León
Vicepresidente

Fredy Geney
Cortes Montealegre
Secretario

Miembros suplentes

Aura Stella
Torres Cifuentes

Hernan
Gustavo Ramírez

Rolando
Escorcia Caballero

Introducción

La Junta de Vigilancia de COASMEDAS presenta a la Asamblea General de Delegados el informe correspondiente al período 2025, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 79 de 1988, los estatutos de la cooperativa y el reglamento interno.

La Junta Nacional de Vigilancia verificó que las actuaciones de las diversas instancias del órgano de Administración, en términos generales estuvieron ajustadas a lo dispuesto en las leyes, el estatuto de la entidad, los principios, fines y valores cooperativos, así como en las normas, reglamentos y código de buen gobierno.

Supervisión y cumplimiento normativo

Se actualizaron los reglamentos de la Junta de Vigilancia y de las subjuntas de Vigilancia. Estos fueron enviados a todas las seccionales para su conocimiento y aplicación, también se continuó con el plan de acompañamiento, que permite tener una comunicación eficiente y eficaz con todas las seccionales.

Los presidentes de las subjuntas de vigilancias han cooperado elaborando las actas de sus reuniones, las cuales fueron enviadas al correo de la Junta nacional de vigilancia, al igual que revisaron los buzones de PQRFS, que se encuentran en las diferentes seccionales, esta actividad es importante ya que permite conocer la opinión de los asociados.

Se realizó una jornada virtual de integración y capacitación dirigida a todos los miembros de las Subjuntas de Vigilancia, enfocada en sus funciones y en el reglamento vigente. El balance fue positivo, pues permitió resolver dudas y fortalecer la articulación entre las seccionales y sus asociados.

Cumpliendo con la función definida en el numeral 7 del artículo 69 del estatuto y la Circular básica, la Junta Nacional de Vigilancia, revisó las actas del consejo de administración, los comités y de la asamblea general de delegados del año 2025.

En ese sentido las decisiones tomadas en el consejo de administración, los comités y en la Asamblea de delegados han sido ejecutadas en pro del desarrollo institucional y se ajustan a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias.

Gestión con seccionales

- Consolidación del Plan de Acompañamiento.
- Creación de un canal oficial vía WhatsApp para los presidentes de Subjuntas.
- Distribución de 22 seccionales en zonas operativas para optimizar supervisión.

Análisis de PQRFS 2025

Para el cierre de año se identificó una disminución de PQRS radicadas en comparación al 2024. En 2025 se gestionaron en total 1.353 casos a nivel nacional, el 75% corresponden a peticiones, 24% a reclamos y el 1% del total son quejas. La disminución de casos se explica principalmente por la implementación de un nuevo catálogo y la migración a la plataforma Mantiz, que inició operaciones en abril.

Esta nueva herramienta permitió automatizar algunos procesos de respuesta como: los paz y salvos de obligaciones crediticias, certificados de declaración de renta, certificados de vinculación y extractos de transferencia solidaria Balancoop, certificados de cuentas de ahorros.

En promedio se reciben 95 PQRFS por mes, las cuales son radicadas a través de canales frecuentes como la página web de Coasmedas, el correo corporativo y las oficinas a nivel nacional.

Esta transición incluyó un nuevo catálogo de solicitudes, lo que provocó una disminución en el número de casos registrados, ya que algunos trámites como “desvinculación” y “cambio en el plan de aportación” pasaron a gestionarse por correo electrónico como procesos operativos.

Gestión de PQRFS en 2025

Total de casos registrados



80% Peticiones

1,353 Casos totales

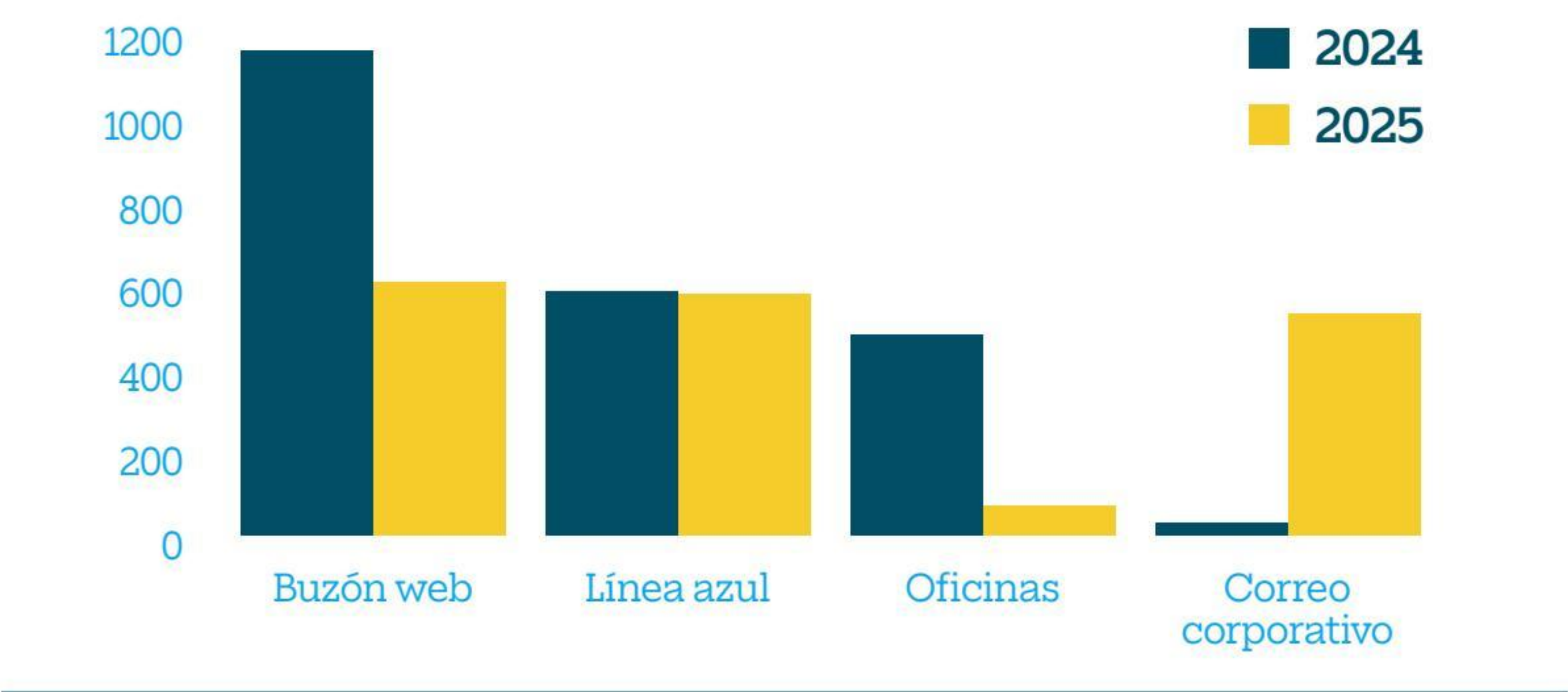
Requerimientos judiciales

Categorizados en plataforma antigua

Las peticiones más frecuentes estuvieron relacionadas con la cartera de crédito (obligaciones crediticias), y los reclamos más comunes también se vincularon a la cartera de crédito (30%), seguidos por inconformidades con pólizas adquiridas (25%).

Por otra parte, Las quejas se centraron en la atención al asociado, con 7 casos en el año.

PQRS por canal de recepción



Fuente: Coasmedas 2025.

Con relación al buzón web y comparar los resultados entre 2024 y 2025, se evidencia una disminución significativa en el número de PQRS recibidas por este canal, pasando de 1.103 en 2024 a 236 en 2025. Esta reducción no obedece a una menor necesidad de atención por parte de los asociados, sino principalmente al proceso de automatización de algunos procesos de migración hacia la nueva plataforma Mantiz.

Por línea azul, en 2025 se presentaron 551 casos en comparación con 2024 que fueron 563, se hace la aclaración que la información suministrada por el asociado es transcrita al sistema para su respectiva radicación en Mantiz, lo que explica el mayor volumen de registros frente a otros canales.

En oficinas se evidencia una disminución significativa en el número de casos radicados a través de las oficinas entre 2024 y 2025, pasando de 459 casos en 2024 a 68 en 2025.

Por correo corporativo se registraron 498 solicitudes en 2025, frente a 8 en 2024, este aumento está directamente relacionado con el proceso de migración a la nueva plataforma, el cual ha generado un desplazamiento temporal de los canales de radicación.

Además, ante la no disponibilidad de algunos canales digitales y la necesidad de garantizar la atención a los asociados, el correo corporativo se consolidó como un canal alternativo de recepción de solicitudes.

PQRS por área responsable

Distribución de PQRS por área responsable 2025

Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias



La dirección de Normalización y recuperación gestionó 481 casos (56% del total de PQRS), seguido por la coordinación de operaciones que recibió 149 casos. Por otro lado, el área de mercadeo, a pesar del alto volumen, resolvió los casos casi de inmediato gracias a la automatización y baja complejidad de las solicitudes.

Quejas presentadas ante la Superintendencia de economía solidaria

Se presentaron 49 quejas ante la Superintendencia de economía solidaria, las principales solicitudes están relacionadas con:

Etiquetas de fila	Cuenta de asunto / solicitud
Aclaración y/o devoluciones de información	7
Pagos	3
Inconformidad central a respuestas anteriores	3
Inconformidad frente a respuestas anteriores	1
Inconformidad no trámite a desvinculación	6
Inconformidad por la cobranza	2
Inconformidad por negación de auxilio	4
Muro tipo de solicitudes	2
Solicitud información general de obligaciones: 13	8
Total	49

Hábiles e inhábiles 2020- 2024

Se revisó el listado de asociados hábiles e inhábiles a diciembre 31 de 2025:

Seccional	Inhabiles	Habiles	Total	% Inhabiles	% Inhabiles
Armenia	703	581	1.284	55%	45%
Barranquilla	1.044	503	1.547	67%	33%
Bogotá	2.684	2.008	4.692	57%	43%
Bucaramanga	1.334	1.224	2.558	52%	48%
Cali	617	883	1.500	41%	59%
Cartagena	1.893	1216	3.109	61%	39%
Cúcuta	582	936	1.518	38%	62%
Florencia	735	467	1.202	61%	39%
Girardot	746	798	1.544	48%	52%
Ibagué	1.114	928	2.042	55%	45%
Manizales	605	722	1.327	46%	54%
Medellín	1.082	651	1.733	62%	38%
Montería	771	1.051	1.822	42%	58%
Neiva	554	479	1.033	54%	46%
Pasto	692	618	1.310	53%	47%
Pereira	782	1.022	1.804	43%	57%
Popayán	988	724	1.712	58%	42%
Santa Marta	988	706	1.694	58%	42%
Sincelejo	896	534	1.430	63%	37%
Sogamoso	846	913	1.759	48%	52%
Valledupar	1.157	615	1.772	65%	35%
Villavicencio	1.443	689	2.132	68%	32%
Total general	22.256	18.268	40.524	55%	45%

Fuente: Coasmedas 2025.

Recomendaciones de la Junta nacional ante el Consejo y Gerencia general

Se gestionó ante la administración de la cooperativa la adquisición de una herramienta tecnológica para el mejor manejo por parte de los asociados de los PQRFS y una respuesta más ágil y eficaz de los mismos, dando como resultado la implementación de la nueva plataforma BPM.

Se solicitó a la administración la revisión de las tasas de interés comparado con los de otras entidades financieras.

Se sugirió que fuera ampliada la cobertura en el auxilio funerario a los hermanos fallecidos en el caso que el asociado no tuviere padres, conyugues ni hijos.

**“La confianza es el pegamento de la vida.
Es el ingrediente más esencial en
la comunicación efectiva.
Es el principio fundamental que sostiene
todas las relaciones.”**

**Esta frase es de Stephen R. Covey,
autor de Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.**