





# 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