



REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

FONDO DE EMPLEADOS FONCOLOMBIA

ACUERDO No. 276-1-2017

La Junta Directiva del FONCOLOMBIA en uso de las facultades que le confiere el Estatuto Vigente especialmente en su artículo 63 y considerando:

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, Capítulo IV, de la Circular Básica Jurídica 07 de 2008, en concordancia con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 454 de 1998, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a las quejas, denuncias y reclamos que se eleven contra la entidad y/o sus empleados; estableciendo procedimientos, instancias, plazos ciertos y respetuosos para la atención de las mismas.

ACUERDA

Expedir el Reglamento de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual, es del siguiente tenor:

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1º OBJETIVOS: El presente procedimiento describe la forma en que FONCOLOMBIA gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), que se radican de manera formal por parte de los Asociados, con el fin de darles una respuesta oportuna y adecuada, lograr acuerdos satisfactorios y garantizar la mejora en la calidad de la prestación del servicio.

ARTÍCULO 2º NORMATIVIDAD: El presente Reglamento se fundamenta en las normas legales emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria y estatutarias vigentes para efectos de la administración, la aplicación, la vigilancia y el control, y es de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO 3º ALCANCE: El procedimiento inicia desde la radicación del PQRS hasta su cierre y es aplicable a todas las áreas que maneja FONCOLOMBIA.

ARTÍCULO 4º TERMINOS Y DEFINICIONES:

- a. **PETICIÓN:** Es el requerimiento que se realiza con el fin de que se brinde información y orientación relacionada sobre los servicios propios prestados por FONCOLOMBIA a sus asociados.



- b. **QUEJA:** Es la manifestación formal de un asociado respecto a la insatisfacción que se tiene de un colaborador de FONCOLOMBIA o proveedor que ofrece sus servicios, respecto a la conducta o asesoría en desarrollo de sus funciones. Implica un incumplimiento en la promesa del servicio.
- c. **RECLAMO:** Es la manifestación formal de un asociado referente a la insatisfacción vinculada directamente a los productos o servicios prestados por FONCOLOMBIA. Tiene lugar cuando se ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no se está cumpliendo con lo pactado. Es decir, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo.
- d. **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se formula para contribuir con el mejoramiento o la calidad del servicio de FONCOLOMBIA.
- e. **FELICITACIÓN:** Reconocimiento del buen servicio adquirido y/o ofrecido por un funcionario del Fondo, al cumplir con las expectativas del Asociado en gestión de solicitudes, amabilidad en atención y satisfacción de productos y/o servicios recibidos.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ARTÍCULO 5º RECEPCION: El proceso inicia con la recepción del PQRS. Los canales de comunicación para la recepción formal son los siguientes:

- A través del Gestor de Asociados
- Carta entregada a FONCOLOMBIA.
- A través de comunicación directa con los colaboradores de FONCOLOMBIA.

ARTÍCULO 6º REQUISITOS: Las solicitudes para cualquier canal de comunicación deberá contener la siguiente información:

- a. Los datos de identificación de la persona que realiza el PQRS.
 - Nombre completo
 - Número de documento de identificación
 - Correo electrónico
 - Número de celular
- b. El motivo del PQRS, especificando de la mejor manera los hechos (fechas, razones en que se apoya, responsables, documentos, entre otros).
- c. Definir la situación presentada, sea petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo a las variables de clasificación:



QUEJAS

- Entrega de Información Incompleta
- Demora en la Cancelación de Servicios
- Demora en tiempos de Respuesta
- Inconformidad en el Servicio del Gestor Social
- Inconformidad en el Servicio por procesos del BackOffice
- Inconformidad con Descuentos (Cuotas diferidas)
- Error en simulación de Créditos
- Inconformidad con Retiro de Ahorros
- Insatisfacción en Servicios de Previsión y Solidaridad
- Falta de Comunicación con el Fondo
- Novedad en cargue de servicios
- Cargue de servicios no adquiridos

RECLAMO

- Demora en adquirir un Servicio- Producto
- Daños en equipos de tecnología adquiridos
- Inconvenientes al hacer uso del Servicio de Seguro
- Inconveniente con Proveedor

PETICIONES

- Aclaración de obligaciones adquiridas
- Ajuste en políticas de Actividades de Bienestar
- Ajuste en políticas en Reglamentos de Créditos
- Ajuste en políticas en Reglamentos de Ahorros

FELICITACIONES

- Actividades de Bienestar
- Satisfacción en el servicio
- Agradecimiento por adquisición de beneficios

ARTICULO 7º TRÁMITE: El Gestor de asociados clasificará la queja, petición o reclamo y la enviará al líder encargado con el fin que realice el siguiente trámite:

- Escuchar a las personas implicadas
- Realizar la trazabilidad y verificaciones internas.
- El Líder asignado debe emitir la respuesta formal y verificarla con el Líder de Asociados y Comunicaciones, quien firmará la respuesta formal.

ARTICULO 8º RESPUESTA: Las respuestas formales deben ser enviadas a los interesados a través de correo electrónico o carta formal de la cual se debe dejar evidencia de firma de recibida, fecha y hora. Se debe hacer una retroalimentación con el usuario para confirmar el



recibido de la información.

ARTICULO 9º RETROALIMENTACION: El interesado tendrá 15 días hábiles para demostrar su conformidad o inconformidad con la respuesta entregada.

Trascurrido éste tiempo de no recibir ninguna información se considerará cerrado el PQRS.

Si se presenta inconformidad frente a la respuesta brindada por el Líder, ésta deberá ser escalada al Director de Servicios y Bienestar, para analizar de nuevo el caso y dar una nueva respuesta o tomar acciones correctivas.

ARTICULO 10º CIERRE: Cerrada la queja se deberá registrar en la matriz de PQRS y se deberá enviar la respuesta formal a la Hoja de Vida del asociado como evidencia de la trazabilidad.

ARTICULO 11º PLAZO: Lo anterior debe ser resuelto dentro del plazo establecido, que en ningún caso podrá superar los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la queja.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES

FINALES

- Todos los PQRS deben tener un consecutivo previo al envío al Líder asignado.
- Cada área deberá documentar las actividades realizadas para dar solución a lasolicitud.
- La Gerencia *v e r i f i c a r á* y realizará seguimiento de lasolución y respuesta a los interesados.
- Cuando se presente PQRS se informará al Comité de Control Social interpuestas y la trazabilidad realizada.

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de FONCOLOMBIA, por medio del Acuerdo 276-1-2017, acta 276 del 29 de junio de 2017.

FIRMADO EN ORIGINAL
IVAN MAURICIO ROJAS PINTO
Presidente

FIRMADO EN ORIGINAL
AMELIO FABIAN DIAZ ERASO
Secretario